

消費生活センターの現状と連携

2011/2/22

福岡地方裁判所委員会

消費生活専門相談員 藤井 亮子

I 消費者庁発足・・・2009年9月

消費者が主役の社会の実現に向け、消費者の権利を守り、消費者が個人として尊重され、また主体的に行動できる基本的な制度や環境の整備をする

1 消費者安全法・・・2009年6月

- ・都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施
- ・消費生活センターの設置は 都道府県は義務、市町村は努力義務
- ・消費者事故等の情報の集約、消費者被害の発生又は拡大の防止措置

2 消費者庁所管の法律・・・

3 消費者行政活性化基金・・・223億円 (平成21年から3年間で)

4 消費者関連法

1) 消費者契約法 2001年 2009年6月改正(53条)

「消費者と事業者間の情報の質及量並びに交渉力の格差にかんがみ」
対等な当事者間の取引を前提とする民法を補う新たなルール
消費者が民事上の権利を行使することで自ら守る
取り消し制度、不当条項を無効とする制度、消費者団体訴訟制度

2) 消費者基本法 2004年 2009年6月改正(29条)

消費者保護基本法(1968)を36年ぶりに改正
消費者保護から消費者への自立支援
消費者・生活者の視点に立つ政策への転換・・・

3) 特定商取引法 (2009年12月改正)

- ・消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公平な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保する。

訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売

特定継続的役務提供、業務提供誘引販売、ネガティブオプション

4) 割賦販売法 (2009年12月改正)

- ・包括クレジット業者も個別クレジット業者も登録制になった
- ・クレジット会社と販売会社の関係を不可分なものとした

5) 民法

* 事業者や消費者は民法の契約ルールをきちんと学んでいるか？

Ⅱ 消費生活センター

最先端の住民サービス

1. 相談業務

- 1) 商品・サービスなどの選択等の最新情報の提供
ドロップ SHIPPING、ペニーオークション、CFD 取引?
- 2) 個別の消費者被害の救済
悪質商法、
多重債務、
個人情報関連
商品・サービス事故・・・重大事故の報告
消費者目線・・・
消費者基本法・・・消費者の権利は守られたか
「・・・苦情の処理のあっせん等に努めなければならない・・・」
事業者の適正な事業活動に繋げていく
- 3) 消費者被害の未然防止・拡大防止
被害の未然防止・拡大防止の視点をもって助言、連携
マンツーマンの消費者教育・・・二次被害を防ぐ、契約の基礎
- 4) あらゆる日常の困りごと相談
相談の質の変化・・・ 感情労働

2. パイオネットへの入力・・・記録・情報収集

入力データは法改正や消費者政策等への貴重な資料

3. 消費者教育・啓発

消費者（高齢者、主婦、学生）民生委員、教師、事業者研修

4. 消費者取引の適正化

事業活動の適正化（業務停止命令、文書指導・・・）
表示の適正化、

Ⅲ 他機関との連携

裁判所、

国民生活センター、国等の機関、 弁護士会・司法書士会、
警察、法テラス、PLセンター、業界の相談窓口・・・

Ⅳ 消費者市民社会

国民生活白書（2008年12月）でしめされた考え方

消費者、生活者はその行動を通じて自らの自己実現と、社会のありようを消費者・生活者の視点から望ましい姿に変えていける社会。

社会のために自らも行動すべきと考える人も増えている。社会に貢献したいという意識の高まりがある。消費行動を通して社会を変えることができるというのが、消費者市民社会の考え方。

資料1 商品分類別相談件数 (平成21年度)

順位	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
1	オンライン等関連サービス 3,649	オンライン等関連サービス 2,647	オンライン等関連サービス 3,191	オンライン等関連サービス 2,621	デジタルコンテンツ 2,002
2	商品一般 2,434	フリーローン・サラ金 2,302	フリーローン・サラ金 2,693	フリーローン・サラ金 2,180	フリーローン・サラ金 1,284
3	フリーローン・サラ金 2,089	商品一般 1,438	不動産貸借 940	不動産貸借 975	不動産貸借 1,090
4	不動産貸借 650	不動産貸借 729	商品一般 646	商品一般 396	相談その他 339
5	新聞 242	新聞 248	電話サービス 293	相談その他 314	商品一般 334
6	工事・建築 228	四輪自動車 221	新聞 289	エステティックサービス 283	新聞 269
7	相談その他 206	相談その他 218	相談その他 270	新聞 259	四輪自動車 269
8	電話サービス 194	電話サービス 216	四輪自動車 247	電話サービス 257	工事・建築 227
9	四輪自動車 161	工事・建築 204	工事・建築 205	四輪自動車 198	携帯電話サービス 162
10	資格講座 158	エステティックサービス 149	外国語・会話教室 197	工事・建築 194	エステティックサービス 149
11	ふとん類 149	ふとん類 140	エステティックサービス 177	他の健康食品 146	ふとん類 130
12	エステティックサービス 137	会社生命保険 118	会社生命保険 148	外国語・会話教室 140	インターネット接続回線 129
13	会社生命保険 104	健康食品 118	健康食品 143	新築分譲マンション 134	修理サービス 109
14	他の台所用品 103	資格講座 101	資格講座 130	会社生命保険 123	普通生命保険 107
15	修理サービス 96	他の台所用品 96	ふとん類 121	ふとん類 116	携帯電話 101
全件数	15,231	13,991	15,370	14,187	12,756

* 「デジタルコンテンツ」は携帯電話やパソコン等を利用するサービスに関連した相談
「オンライン等関連サービス」は、平成21年度から「デジタルコンテンツ」に名称変更

資料2 平成21年度の消費生活相談の具体的事例

平成21年度に福岡県消費生活センターに寄せられた苦情・相談事例の中で相談件数が多く今後とも注意を要する事例及び悪質な事例とそのアドバイスは次のとおりです。

1 デジタルコンテンツ

(1) 架空請求

【相談事例】

- ①無料動画のダウンロードをクリックしたら、会員登録されたと表示が出て、料金請求を受けた。
- ②突然電話でアダルトサイトを申し込んだから料金を支払えと言われた。覚えがないという裁判所から呼び出しがあるとされた。

【アドバイス】

契約は双方の合意で成立します。身に覚えのない請求が勝手に送りつけられたりした場合や、誤って電子メールやホームページ上のアイコンをクリックしただけでは、支払い義務は生じません。

裁判をするなどと脅して連絡を求める場合もありますが、相手と連絡してしまうと、新たな個人情報を与えることとなり、別の架空請求の標的になってしまう危険性があります。安易に事業者に連絡せず、自分で判断がつかない場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

(2) 高額なポイント料金（さくらメール）

【相談事例】

- ① 出会い系サイトで男性とメール交換をするために300万円もポイントを買いつづけた。ネットで名前を検索するとサクラであると書いてあったが・・・
- ② 出会い系サイトで知り合った相手から500万円あげる、会いたいとメールをもらったが、土壇場でキャンセルになり、お金ももらえず会えなかった。

【アドバイス】

出会い系サイトは匿名の世界です。なりすましや詐欺的なものも潜んでいます。現金振込やコンビニ決済などで利用料を一度払うと返金は大変困難です。見知らぬ人の話をうのみにすると、高額な請求だけではなく、犯罪に巻き込まれる可能性もあるので十分注意しましょう。

2 フリーローン・サラ金

【相談事例】

- ①2年前から消費者金融4社のから借り入れがある。借りた分はきちんと返したいが、税金の滞納などがあり全ては払えない。
- ②過払い金請求をしたいがどうしたらよいか。CMで見る弁護士はどうなのか。
- ③携帯電話に融資を勧誘する電話がかかり申し込んだ。2万5千円振り込まれ、5日後に2万8千円振り込むように言われている。信用できるか。

【アドバイス】

多重債務は、債務整理により必ず解決することができます。弁護士会、司法書士会や各自治体の消費生活センターが設置している法律相談窓口にご相談しましょう。

いわゆる「ヤミ金融」が行っている「融資保証金詐欺」（融資するためには先に保証金が必要と言ってお金を振り込ませる）や「押し貸し」（借りることを承諾していないのにお金を振り込み利息を要求する）などにより被害にあった場合は、警察に届け出てください。

3 不動産貸借

【相談事例】

- ①6年間住んだ賃貸アパートを退去した。敷金不要の物件だったが、床絨毯、壁紙の張替えと室内クリーニング代として高額な請求を受けた。払わなければならないか。
- ②2年居住した賃貸アパートをまもなく退去するが、重要事項説明書に敷引3ヶ月と書いてあり、返金されないのだろうか。

【アドバイス】

賃貸住宅の借主には、退去する際に原状回復義務がありますが、通常の使用でできた損耗については、貸主が負担するものとする「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が、国土交通省から示されています。費用負担について納得できない場合は、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に賃貸借契約書で退去時の契約内容を確認の上、貸主から補修費の明細書を求めて交渉しましょう。また、交渉により解決できない場合は、少額訴訟という方法もあります。

また、賃貸借契約書に書かれている特約は、原則として、お互いが納得すればその合意は有効になりますが、「消費者契約法」では借主の権利を一方向的に害する特約は無効と規定しています。

4 未公開株

【相談事例】

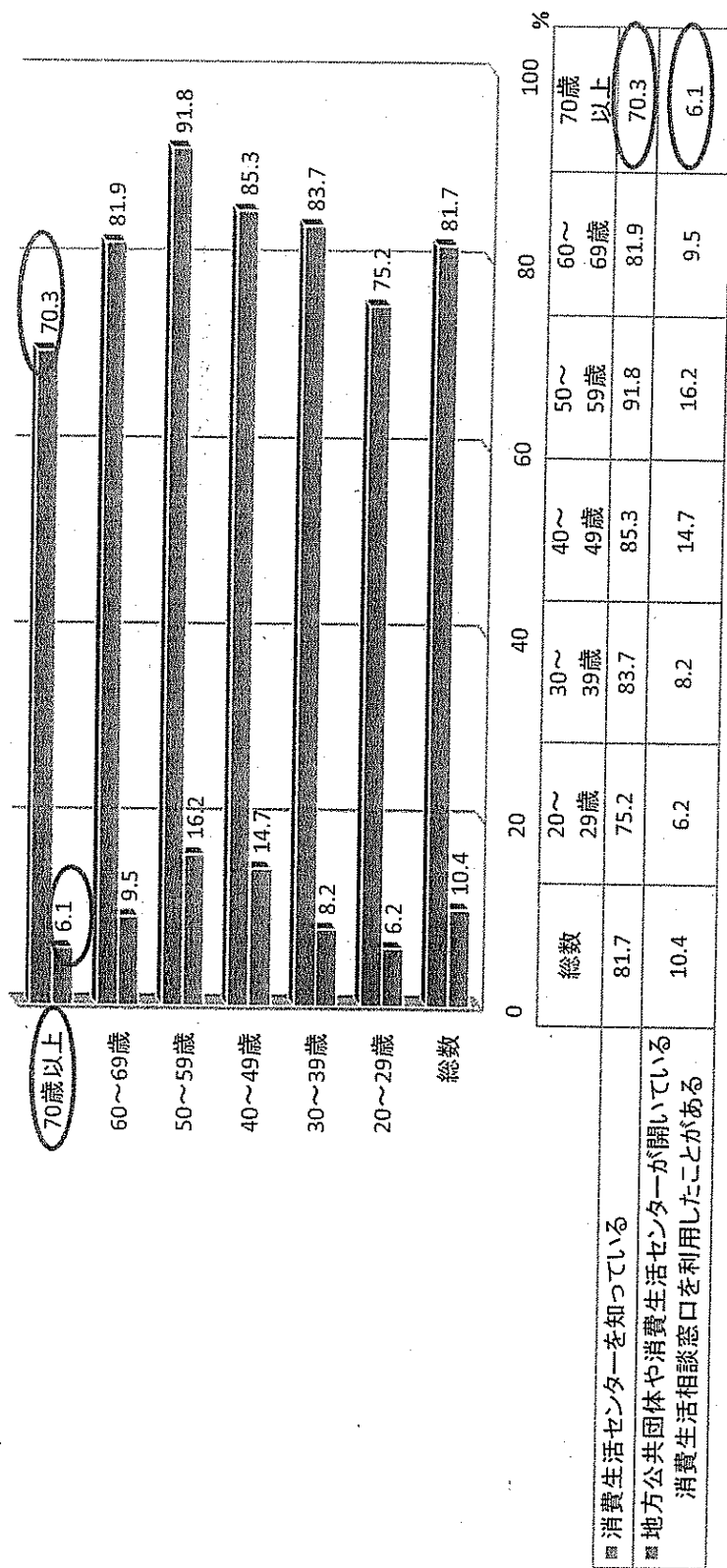
- ① 電話で儲かるからと勧誘され、話を聞くとすぐに業者が自宅まで来た。断れずに契約を繰り返し、1千万円以上を投資してしまった。まるで魔法にかかったようだった。解約、返金は可能か。
- ② 電話で数年前に購入した未公開株を買い取ると言われた。保証金として手数料100万円を支払ったが連絡がとれなくなった。

【アドバイス】

未公開株とは、証券取引所等の株式市場に上場されていない株式のことです。市場での売買ができないので、換金の方法はほとんどありません。また、未公開株の発行会社は通常、譲渡制限を設けており、株を購入しても発行会社の取締役会の承認がなければ株主の名義が変更できず、株主と認められません。

未公開株の勧誘と前後して、その株を保有していれば高く買い取るという電話をしてくるケースもあります。転売先があると思いこんで未公開株を購入させるためです。入金したところで勧誘した業者とも、買い取るといってきた業者とも連絡がつかなくなります。このようなケースでは相手方の特定が困難であり、多くの場合返金は困難です。必ず儲かるといった話を信用してはいけません。怪しい投資の誘いはきっぱりと断りましょう。

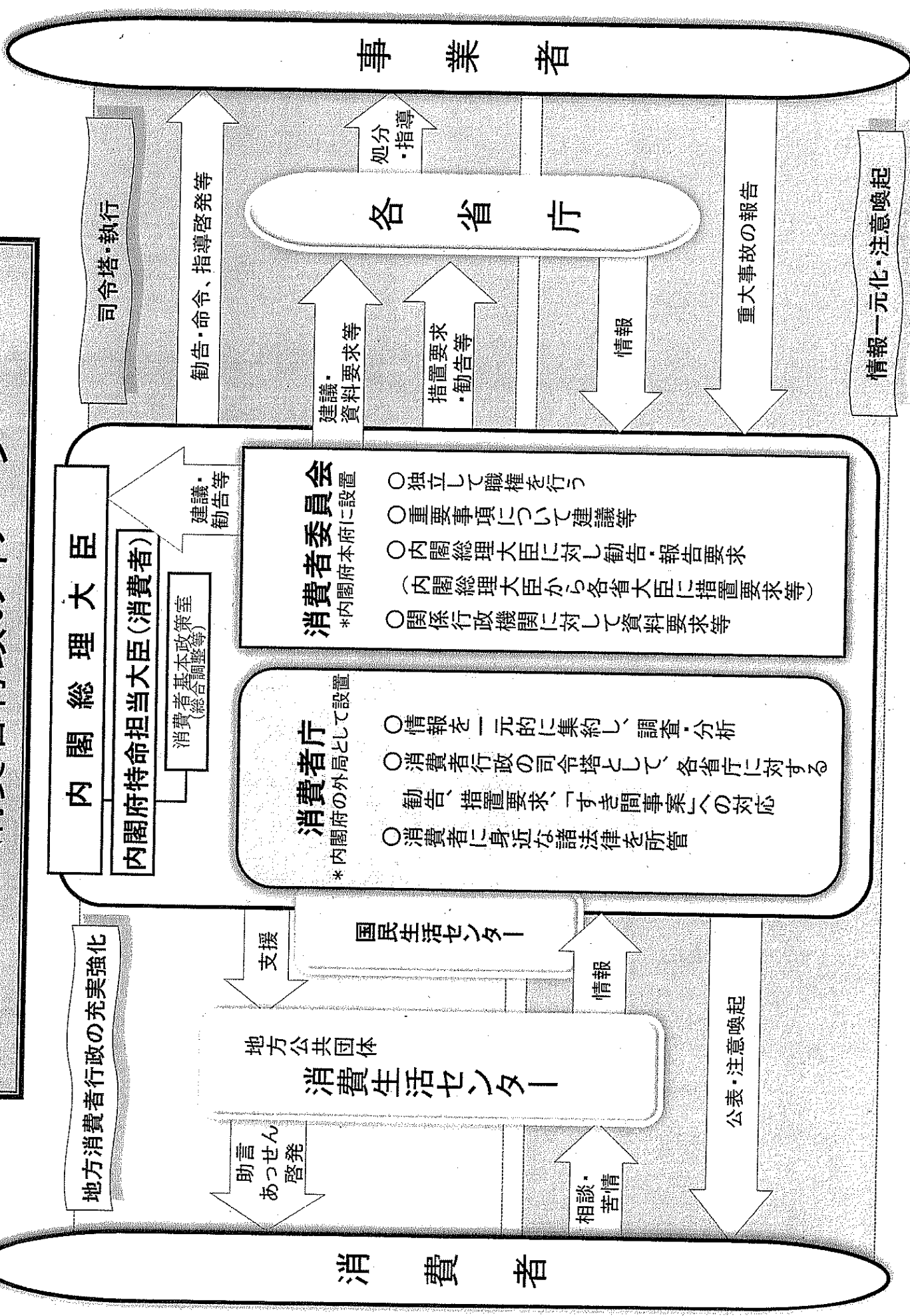
消費生活センターの認知度と消費生活相談(センター含む。)の利用度の比較



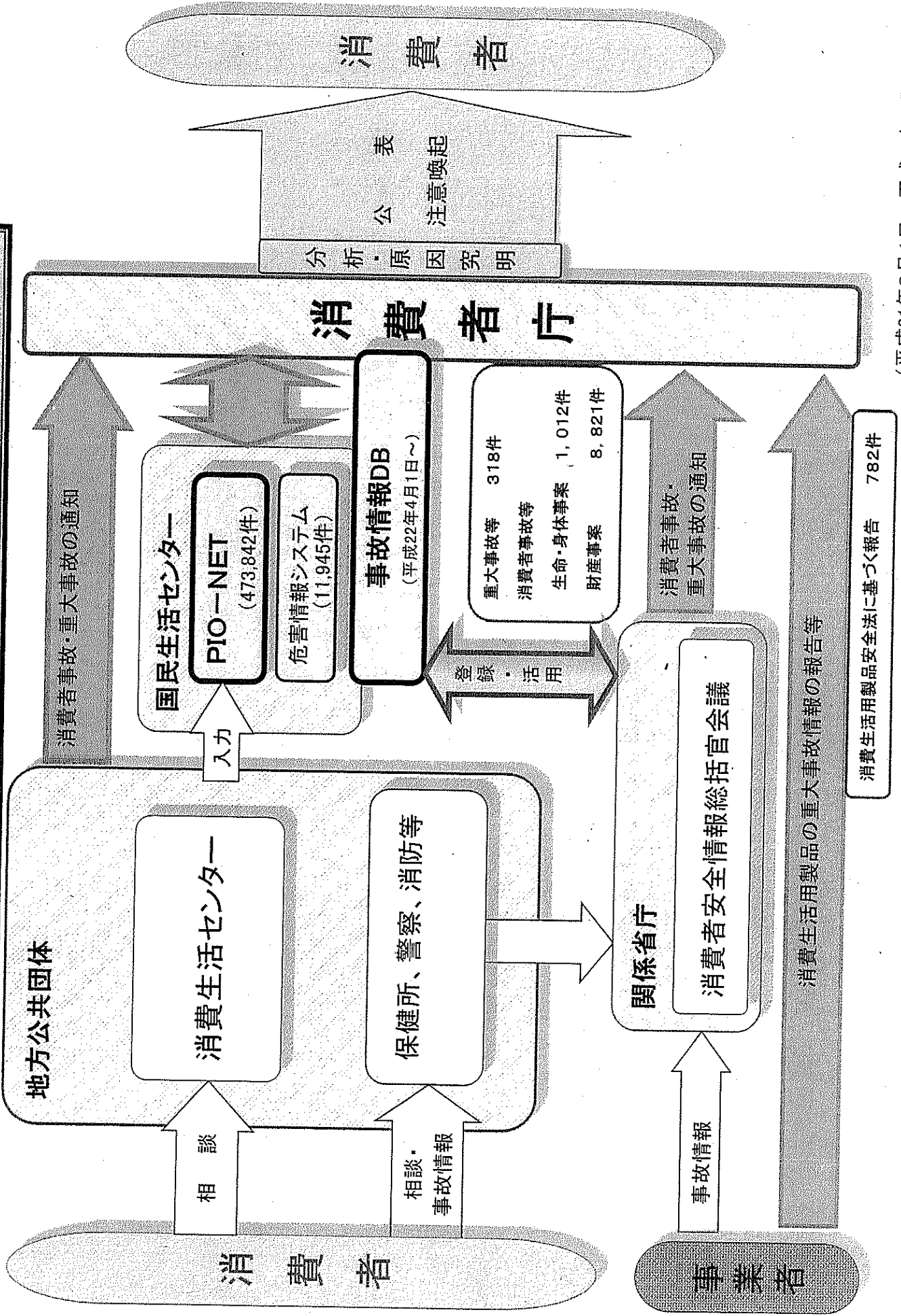
■ 消費生活センターを知っている
 ■ 地方公共団体や消費生活センターが開いている消費生活相談窓口を利用したことがある

- 年齢層別に消費生活センターの認知度と消費生活相談窓口(センター含む。)の利用度を比較したところ、認知度が高い年齢層については、比例して、利用度も高くなっており、認知度と利用度にはおおむね相関関係が認められる。
- 70歳以上の認知度は、「70.3%」、利用度は、「6.1%」と、いずれも他の年齢層に比べると低いことから、高齢者に対しては、よりきめ細やかな啓発や、直接出向くことによる相談の掘り起しが必要と考えられる。

1. 消費者行政のイメージ



2. 消費者行政における情報の主な流れ



(平成21年9月1日～平成22年3月31日)

消費者基本法（2004年6月2日施行）

日本では、長年、法律のレベルでは消費者の権利は明確にされませんでした。1968年に制定された消費者保護基本法は、「消費者法の憲法」と位置づけられていましたが、消費者は権利の主体とはされず、「保護の対象」と位置づけられていました。2004年に改正され消費者基本法になり、改正法2条で消費者の権利を明確化しています。

1. 目的（消費者基本法1条）

消費者と事業者との間には情報力・交渉力の格差があることを鑑みて、消費者の利益の擁護、権利の尊重、自立支援について基本理念を定め、国、地方公共団体、事業者の責任を明らかにし、消費者政策の基本となる事項を定めることにより、消費生活の安定および向上を確保することを目的としています。

2. 基本理念の新設（消費者基本法2条）

1) 「消費者の権利」として、下記①～⑤が位置づけられています。

消費生活の基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で

- ①安全の確保
- ②商品および役務（サービス）について自主的かつ合理的な選択の機会の確保
- ③必要な情報の提供および教育の機会の提供
- ④消費者の意見が消費者政策に反映されること
- ⑤被害が適切かつ迅速に救済されること

2) 「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本とすること等が規定されています。

3. 事業者の責務等の拡充（消費者基本法5条）

- ①消費者の安全および消費者との取引における公正の確保
- ②消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること
- ③消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること（適合性原則）
- ④苦情処理体制の整備および苦情の適切な処理
- ⑤国・地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること等

4. 消費者の努力事項（消費者基本法7条）

消費者は、自ら進んで、消費生活に関し必要な知識を習得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければなりません。

5. 消費者基本計画の策定（消費者基本法9条）

政府は、消費者政策を計画的・一体的に推進するため、消費者基本計画を策定しなければなりません。

6. 基本的施策の充実・強化（消費者基本法11～23条）

- ①安全確保の強化
- ②消費者契約の適正化の新設（契約締結時の情報提供や勧誘の適正化等）
- ③消費者教育の充実
- ④苦情処理および紛争解決の促進の充実（都道府県・市町村がともに苦情処理のあっせんを実施等）等

7. 消費者政策の推進体制の強化（消費者基本法24～29条）

- ①国民生活センターは、情報収集・提供等の中核的機関として積極的役割を果たすものとする
- ②従来の「消費者保護会議」が「消費者政策会議」へと改組され、機能を強化等

消費者契約法(2001年4月1日施行)

この法律は、労働契約を除くすべての消費者契約を対象とし、消費者と事業者の間には格差があることを認めて作られた民法の特別法です。

1. 目的(消契法1条)

事業者の行為による消費者の誤認、困惑による契約の取消しや消費者に不利な契約条項を無効にすることで、消費者の権利の擁護を図り、公正なルールの下で国民経済の健全な発展に寄与することを目的としています。

2. 事業者・消費者の努力義務(消契法3条)

1)事業者は、

- ①契約内容や権利・義務を明確にわかり易いものにすること
- ②勧誘する時には必要な情報を提供しよう努力すること

2)消費者は事業者から提供された情報を活用し、内容を理解しよう努力すること

3. 消費者契約の申し込み又はその承諾の意思表示の取消し(消契法4条)

1)勧誘に際し、以下により消費者が誤認して契約の申込みや承諾の意思表示をした場合、消費者は契約を取消せま

- ①事業者が重要事項について事実と異なることを告げた(不実告知による誤認)
- ②事業者が将来における変動が不確実な事に対し断定的判断を提供した(断定的判断の提供)
- ③事業者が重要事項について利益事実だけを告げ、不利益事実を故意に告げない(不利益事実の不告知)

2)勧誘に際し、以下により消費者が困惑して契約の申し込みや承諾の意思表示をした場合、消費者は契約を取り消

- ①消費者が住居等から退去して欲しいと意思を表示したのに退去しない(不退去)
- ②消費者が勧誘場所から退去したいと意思を表示したのに退去させない(監禁、退去妨害)

3)取消権の期間

消費者が誤認に気付いた時、困惑状態から脱した時から6ヶ月間、契約した時から5年以内に取消権を行使しないと、時効により消滅します。

4. 事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効(消契法8条)

- 1)事業者の債務不履行責任の全部を免除する免責条項(同8条1項1号)
- 2)事業者の故意・重過失による債務不履行責任の一部を免除する免責条項(同8条1項2号)
- 3)事業者の不法行為責任の全部を免除する免責条項(同8条1項3号)
- 4)事業者の不法行為責任の一部を免除する免責条項(同8条1項4号)
- 5)事業者の瑕疵担保責任の全部を免除する免責条項(同8条1項5号)

5. 消費者が払う損害賠償額を予定する条項等の無効(消契法9条)

- 1)契約解除の場合、同種契約の平均的な損害を超える解約料の予定は、越える部分が無効(同9条1項1号)
- 2)消費者の支払いが遅れた場合に、年14.6%を超える延滞損害金の予定は、越える部分が無効(同9条2項)

6. 消費者の利益を一方的に害する条項の無効(消契法10条)

民法、商法、その他の法律の任意規定の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限したり、義務を加重する契約条項は無効と定めています。

7. 消費者団体訴訟制度

消費者全体の利益を守るため、内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体が、事業者の、消費者契約法に違反する不当な行為に対する差止請求権を認める制度。