

平成24年度 第3次第1回葛飾区消費者被害救済委員会議事録（概要）

日 時：平成24年6月28日(木)午前9時30分から午前11時50分まで
場 所：消費者学習室（ウィメンズパル3階）
出席者：加納委員、川井委員、佐々木委員、牧田委員、村委員、室井委員、谷
茂岡委員(五十音順)
事務局：赤木担当部長・森本課長・甘利所長・山口相談員・高橋主事

※委嘱状交付。

1 開会

→ただ今から、第1回葛飾区消費者被害救済委員会を開催いたします。2年間の任期ということでご苦勞をお掛けしますが、よろしくお願ひします。

2 委員自己紹介

3 事務局紹介

4 委員長選出

→村委員

5 職務代理者選出

→谷茂岡委員

6 議 題

(1) 新「葛飾区基本計画」(25年度～34年度)について

→現在、10カ年の葛飾区基本計画の策定の検討作業に入っております。

現在の基本計画は平成18年度から実施しており、平成23年度は中期実施計画の実施年度にあたっています。これに対しまして、平成25年度から新しい基本計画を策定することを目指して、全庁的に動き出しております。

消費生活センターに関しては「生活の安全を守ります」のなかで「消費者対策推進事業」が記載されております。なお、「消費者対策推進事業」に再構築と記載されておりますが、現在の基本計画の「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」の2本立ての計画事業を1本化して、「消費者対策推進事業」にいたしました。施策において「正しい知識により賢い消費者の目を身につけ、安心して生活できるようにします」のなかで、施策を取り巻く現状と課題、消費生活相談件数の推移、施策の方向、区民の役割、事業者の役割などを記載しております。

「消費者対策推進事業」のなかで、消費生活モニター事業の名称も含めて内容の見直しを図っていきたいと思っております。モニター事業は40年間も続いている事業ではあるため、行政評価委員会で区民から意見も取り入れ、新基本計画の実施に向け検討していきたいと思います。

→基本計画についてのご質問はありますか？（質問無し）

→放射性物質検査の報告をいたします。現在、外国から放射性物質検査機器を取り寄せています。10月から、区民が持ち込んで食料・飲料の放射性物質検査を消費生活センターのテスト室で行う予定です。（毎週土曜日で無料）

（2）23年度 葛飾区費生活センターの相談データ報告

→相談概要の資料をご覧ください。この相談件数は23年4月～24年3月の葛飾区での相談件数であります。年齢別では、40歳代と70歳以上が463件で一番多いところです。また、契約・購入金額では、10万円未満287件、1億円未満5件となっております。商品の大分類では、教養娯楽品257件、運輸・通信サービスでインターネット関係では585件であります。全体で昨年度から比較すると、約100件近く減少しております。相談内容分類では、販売方法1,170件、契約・解約1,748件が多いところです。販売購入形態では、店舗購入1,047件と多いです。

→契約当事者の職業別の団体で、1.5倍増加していますが、どのような団体が増えているのでしょうか？

→団体と記載されておりますが、団体の括りのなかで事業者も入っており、話を聞いているうちに事業者とわかったものがあり、内容によっては事業者相談を案内することが多いため件数が高くなります。

→個人事業主も団体で計算ですか？

→個人事業主など事業の関係は団体で計算しています。

→契約当事者の年齢別で、30から40歳代の被害内容は70歳代と違うと思うがどのようなものがありますか？

→70歳代以降は金融商法・健康食品などが多いですが、30から40歳代はインターネットの不当請求が一番多いです。

→販売購入形態で、インターネットトラブルは「通信販売」で計算していると思いますが、店舗購入の件数が多いのは、どのようなものですか？

→高齢者のSF商法が最近多く見られます。

→SF商法は訪問販売の件数に含まれるのではないかと？

→SF商法は、長期にわたると店舗購入で計算します。店舗に何日か通わせて販売させる商法が最近多く見られます。

→みのり会商店街でも最近空き店舗が多く、その空き店舗を狙って健康食品の販売をする業者が入ってきて半年くらいで出て行ってしまふ。健康食品販売に参加した方から聞くと、講座に参加したときにパンや砂糖を無料で配布しているみたいで、人によっては最終的に300万円くらいの健康食品を買ってしまうらしい。ただ、参加した方は後悔どころか喜んで他人に勧めている。条例・法律は肝心。高齢者が賢くないとすぐにうまい話に乗ってしまうので、やはり高齢者の啓発は必要に感じます。悪いものを判断する目をつけてもらいたい。

→商品・役務別相談件数で「ハウソウ・コンテンツトウ」の件数が多くみられるが、具体的に何なのか？

→アダルトや出会い系サイトです。

→先日、出会い系のサクラサイトで業者が捕まりました。出会い系のサクラサイトの相談者は何歳くらいが多いですか？

→下は10歳代で上は70歳代もいますので、若い層とは限らないです。ご高齢でも、パソコン、ケータイをお持ちです。

→商品大分類の「金融・保険サービス」の件数が多いですが、未公開株などですか？

→未公開株も入りますが、銀行での株売買も含まれます。また、投資も「金融・保険サービス」に含まれます。

→「教養娯楽サービス」は、どのようなものですか？

→本やソフトなどで、写真集の送り付け商法やDVDや教材なども含みます。

→「教養娯楽サービス」は、昔は英会話教材などが圧倒的に多かったですが、最近はどのようなものが多いですか？

→最近では、投資・パチンコソフトや投資マニュアル本などが多いです。今は英会話教材はありません。

→商品大分類で、中分類・小分類の件数がわかれば今後の対策が考えやすいですね。

(3) 23年度 弁護士アドバイザー事業に実績報告

→葛飾区消費生活センターでは、相談員向けの弁護士アドバイザー制度を導入しています。弁護士アドバイザー制度の説明と実績などを事務局から説明をお願いします。

→平成23年の実績は合計で52件です。内容について多種様々であり、弁護士から法的なアドバイスをいただき有効的活用しております。

→弁護士アドバイザー制度は電話での相談ですか？

- 月に1度、消費生活センターに来ていただいて、2時間程度アドバイスを受けています。資料は1週間前に送っています。
- この弁護士アドバイザー制度は、活性化基金で実施している。24年度で活性化基金が廃止になるため、来年度以降実施していくかが課題である。
- 難しい問題ですね。アドバイスを受けて、斡旋が困難な案件を解決できましたか？
- 全てクリアはできていないが、相談者に対して説得力はあるような感じがします。事業者に弁護士の見解として話せます。
- 来年度、弁護士アドバイザー制度が続けられるのかわからないが、弁護士アドバイザー制度によって、斡旋がスムーズにいくのであれば、救済委員会との役割分担が課題になると思う。今後の被害救済委員会のあり方のポイントになるので、相談窓口としてもその視点を持ってほしい。

(4) 東京都消費者被害救済委員会との連携

- 前回、2月15日に開催した救済委員会で、東京都消費生活対策審議会の部会委員の佐々木委員から、説明をいただいたと思いますので、大まかに概要説明させていただきます。東京都救済委員会は、6名で検討グループを作り委嘱を受けて議論をしました。議論の結果、東京都消費生活対策審議会で平成23年12月に答申がだされました。

「消費者被害救済のあり方について(中間のまとめ)概要版」で説明します。

① 受付範囲の拡大」について

東京都消費者センターに相談が来たなかで、解決できなかった案件を東京都救済委員会に挙げることでしたが、範囲を拡大して区市町村の解決できなかった案件も、東京都救済委員会に挙げるできるようになりました。また、消費者団体に寄せられた相談で、解決できなかった案件も、東京都救済委員会に挙げるできるようになりました。

② 対象とする紛争の拡大」

都民生活に深刻な影響を及ぼす案件で、事案の「重大性」が必要であるため、なかなか案件が挙がって来なかったみたいです。「重大性」要件に「財産」を追加したとのこと。また、要件を広げて容易にするため、「被害の反復性」があるもの、被害救済の「高度専門性」で相談員でも解決できなかった案件、また、被害が経済的に厳しい状況で早急に解決しなければならない案件を取り入れることになり、「被害の反復性」・「被害救済の高度専門性」・「被害救済の緊急性」の3つの要件を対象案件に追加することになりました。

③ 「審議体制の強化」

いままでの救済委員会では、処理した案件の報告書を、今後の紛争処理にあ

たって指針になるようなものを作るため、慎重に審議して、詳細な報告書を作成しているため、年間3～4件ぐらいしか対応できなかった。いままでの指針提示型の部会の役割も大きいため、そのまま残し、新たに迅速解決型の部会を設けることになった。

※指針提示型の部会

23年度東京都救済委員会で取り上げたのが3件で、1件まとめるのに、委員会を5～6回ほど開催したそうです。

※迅速解決型（6月26日アドバイザー会議で報告）24年度は、今現在4件らしいです。

④ 情報提供の充実

被害案件を取りまとめて、都民に事件内容を情報提供しているそうです。

⑤ 「民間ADR機関との連携」

民間ADRを活用して、被害の救済を図ることも考えて、構築していく状況らしいです。

→葛飾区の救済委員会におきましては、平成21年9月に不適正な取引行為基準の案を議会報告にさせていただき、10月1日付けで告示させていただきました。葛飾区の救済委員会の意見を聞いて、不適正な取引行為基準を告示させていただきました。被害救済委員会付託事件の選定要領も、平成21年9月に産業経済担当部長決裁で決めました。条例設置以降、付託案件はありません。

→東京都の救済委員会の変更点は、先ほど所長が説明したとおりです。一番大きなところは、「受付範囲の拡大」で、区市町村の案件も受け付けるようになりました。葛飾区の救済委員会との関係はどうなるのかと考えると、地域に密着した消費者被害については、地元の消費生活センターで救済することにより、消費者も身近に感じるのではないかと。また、区市町村から案件を受け付けた場合は、職員や相談員にも立ち会って仕組みを経験していただいて、区市町村でも解決できるよう支援をしていこうという意味合いがあります。

「審議体制の強化」がかなり議論されました。答申の34ページに記載されていますが、1年に1件の処理が限度でありました。また、最近になって斡旋が成立しないケースが出てきています。22年度から報告書を簡潔にすることにしましたが1年に3件くらいが限度であります。

従来の指針提示型の部会と新たに迅速解決型の部会を設け、学識2名くらいであたることになりました。先日、迅速解決型の部会に案件が4件付託されたそうです。今までは解決に半年くらい掛かっていたが、迅速解決型の部会では2～3ヶ月で1件の斡旋解決ができるようになった。

- 答申 16 ページの「弁護士や消費生活相談員の資格を有した専門的知識を持つスタッフを配置することが重要である。」と記載されているが、東京都は配置していますか？
- 東京都も弁護士アドバイザーも取り入れています、事務局体制には配置されていません。
- 迅速解決型の部会で、2人くらいの委員で2～3ヶ月で解決していくことは、考え方よりも、解決が目的なのですか？
- 検討委員会でも、かなり議論されました。東京都の考え方は解決のみを重視するのではなく、解決の基準を示して基準に当てはまらなければ避けるべきで、なんでも解決すれば良いと考えではないです。
- 6月に2名体制で付託を何件かしてきたわけですが、付託を受けた案件の担当の委員の構成をみると、弁護士1名、学者1名の構成ですね。この構成をみると小さい規模だけど、きっちり解決するとの意味ですか？
- そうだと思います。
- 葛飾区と東京都の連携の問題なのですが、葛飾区で相談窓口を受けたが案件が相談員の斡旋では難しいとか、また、被害が多いとか等の場合、被害救済委員会に依頼したほうが良いような場合、新しい東京都被害救済委員会の仕組みだと受けてくれるルートがありますね。ただ、葛飾区は被害救済委員会が設置されているため、東京都の考えでは、葛飾区の被害救済委員会で対応すべきとのことですね。
- 葛飾区の被害救済委員会で対応することが本筋だと思う。ただ東京都被害救済委員会が支援していく形になると思う。
- 葛飾区の場合は、葛飾区被害救済委員会で1件も取り上げたこともなく、経験もなく、委員の構成も東京都被害救済委員会と比べると考え方が違う委員構成になっています。佐々木委員の個人的な考えでは、今後、葛飾区被害救済委員会と東京都被害救済委員会が、どのような役割分担や連携が考えられますか？
- 東京都被害救済委員会の活動をみていると、一番重要で大変なのが事務局であります。先日、エステクリニックの契約を解約した案件がありましたが、指針提示型で3ヶ月で20ページくらいの報告書を作成しました。そうすると、事務局が掛かりつきりになる。事業者や消費者から委員会以外で聞き取り調査なども行ったりするので、すごく大変だと思う。ノウハウや流れを身につけるために、慣れたところに一緒に加わってやってみるのも良いのではないかな。
- 答申 34 ページの、有料老人ホームの契約の紛争が多くみられますが？

- 平成 22 年ごろは法律の改正が無かったため、各施設によってお金の取り方がバラバラであった。事業者側からすれば、施設を建てるのにお金が掛かっているために、入居者から、先に預かり金を取って、事業者が預かり金を施設の運営費等にかんりの金額を償却してしまう。入居してすぐに退居すると預かり金がほとんど残らない状況であるためトラブルがおきている。その後、法律改正が行われたため、一定の解決ができるようになった。
- 入居の契約を結んで入居前にお金を払った後に、お亡くなりになった。それでも、何百万が戻ってこなかったケースもあります。厚労省でも指針を作ったので、基準ができたのかと思います。

(5) 葛飾区消費生活対策審議会開催状況について

- 葛飾区は条例に基づいて、消費生活対策審議会が設置されています。被害救済委員会としても、消費生活対策審議会の検討状況をご承知しておきたいと思えます。
- 先日、5月15日に、平成22年、23年度最後の消費生活対策審議会が開催されました。また、配布した資料は平成22年、23年度の審議事項が記載されております。5月15日の消費生活対策審議会では、今後の「消費者教育の充実について」の議題で、かなりの議論が交わされました。消費者教育を進めるにあたり、「学校との連携方法や、高齢者の啓発事業の展開をどのようにしていくのか。」が今後の課題になりました。今後は、第3次消費生活対策審議会〔24～25年度〕の開催が、第1回目を7月30日（月）開催します。区長からの新たな諮問はおこなわず、答申の中を整理しながら「消費者教育の充実について」を審議していきたいと考えております。
- 第1回目の消費生活対策審議会からの提言を受けて、基金を活用して、消費生活センターの案内看板などを制作しPR活動をしました。また、展示室の設備の充実や相談員の研修などの体制を図ってまいりました。消費者教育として、小・中学生向けパンフレットの作成も行いました。訪問販売お断りシールも製作し、福祉部の方に配布し高齢者の方々から大変に喜ばれています。このお断りシールには、警察の電話番号も記載されております。
- 警察との連携は、かなり効果があると思えますが、いまだに振り込め詐欺が多いですね。
- 毎日のように「何千万振り込まれた」とのニュースが入ってきますね。
- 防災課危機管理室から関係各所に犯罪情報が常に流れ周知されます。また、区民の方も、携帯電話で登録すれば情報が入ります。医療費の還付金詐欺も増えており、警察や防災課危機管理室とも連携して啓発活動をしております。
- フェイスブックも作っていますね。

- フェイスブックも7月から活用していく予定です。
- 国民生活センターの情報ですが、実名である●●区の相談員の名前を名乗って、被害金が戻ると言っている詐欺があるとのこと。
- やり方が巧妙ですね。いかに高齢者の被害が多いことか。●●区の相談員の名前で電話が掛かってきたら、信じてしまいますね。
- どのような還付金詐欺ですか。
- 区の職員を名乗って、国民健康保険課の医療費還付金と言う。警察も動いています。
- 葛飾区では、弁護士アドバイザーがあるのだから、難しい案件もある程度、解決できると思います。今後の葛飾区の弁護士アドバイザーと救済委員会のつながりはどうなっていくのですかね。
- そこが、今後の課題でありますね。弁護士アドバイザーと救済委員会と東京都の関係をどのように考えていくか、検討しておいたほうがいいですね。

(6) その他

- 特定商取引法の改正法案が、3月20日に国会に上程されました。内容は、貴金属等の訪問購入買取りの規制対象に追加する法案が上程されました。6月20日に参議院を通過しまして、現在、衆議院で諮っています。会期が9月4日まで延長されていますので、衆議院は無事に成立すると思う。6月20日に参議院を通過した法案で、大事な修正が加えられ、禁止事項との関係で、「不招請勧誘の禁止」が導入された。つまり「頼まれない所へは行ってはいけない」葛飾区の場合は、お断りステッカーがありますので、ステッカーが貼ってある所には行ってはいけない。今回に特定商取引法の改正法案は、訪問購入のレベルではありますが、頼まれない所へは行ってはいけない。というのが追加されました。これは画期的なことでもあります。今現在は、衆議院が通ったわけでないので、経過報告として申し上げます。今後、衆議院が通って成立した場合、禁止事項の見直しも検討していくべきだと思います。
- 対象法も広がったのですか？
- 政令指定物品制度で、政令で指定された物品のみの訪問購入を対象にしていたのを、原則全て対象にしました。ただ、相応しくないものは除外することです。政府法案ですと、消費者が品物を引き渡した場合、業者が他に売却してしまった時に、消費者から請求があったら、何処にいくらの金額で売却したか通知しなければならない。修正された法案では、消費者からに請求に関わらず、業者が他に売却してしまった時に、必ず何時、誰にいくらの金額で売却したかを通知するように修正された。なおかつ、クーリングオフ期間内に他に売却したばあい、必ず売却相手に訪問購入なのでクーリングオフ

される可能性があることを告知しなければならないと告知義務がはいました。

→原則禁止の対象はなんですか、貴金属ですか。

→原則全ての訪問購入の商品です。

→他にありませんでしょうか。次回の開催について事務局から説明を、お願いします。

→秋に開催したいと思いますが、議会の開催もあるので、後日調整して委員の皆様へ通知したいと思います。

→これで閉会にしますので、最後に赤木担当部長にご挨拶をお願いいたします。

7 閉会

「赤木担当部長挨拶」