

第1回葛飾区消費者被害救済委員会部会議事録

日時：平成20年7月17日(木)午前10時から午前11時55分まで

場所：消費者学習室(ウィメンズパル3階)

出席者：佐々木委員、村委員、室井委員、谷茂岡委員(五十音順)

配布資料別添

1 開会

2 議題

(1) 平成19年度あっせん成立・不調内訳について

・ 事務局から説明

あっせんが成立したものの内訳としては、全面解約、返金、契約どおりの履行が主なもの。あっせんの不調の内訳は、事業者による全面否定(5件)、不誠実な対応(事業者2件、相談者1件)、交渉決裂(2件)、交渉機会が全く設定できなかった場合(1件)であった。

・ 委員からの質問及びこれに対する回答

Q 葛飾区の特徴といったものが、配布資料では、わかりづらいが、例えば、高齢者が特に狙われているとか、電話による勧誘が多いとかがあるか。

A 地デジ業者による高齢者に対する判断力不足に乗じた契約勧誘、訪問販売に対して、ドアを開けっ放しにした対応、何度も来ていると業者と仲良くなってしまうというやさしい気質などが特徴と考える。

Q 長く住んでいる方は、施錠しないことが多いのか。

A 多い。親族が気にしてテレビカメラのようなものを取り付けても、それは使っていないとか、声をかけられれば、すぐにドアを開けてしまうといったケースが多いです。これでは、すぐに訪問販売が始まってしまうので、相手がわかってからドアを開ける、断るときはドアを開けずにはっきり断るといった注意を促している。

(2) 条例第16条に基づく不適正な取引基準の検討について

・ 委員長から、本基準案に関わる特商法・割販法の改正法律の概略説明 まず、今回の改正の柱の1つは、特商法・割販法における政令指定商品・役務の廃止をしたこと。原則として商品及び役務について規制対象とし、規制になじまないものだけ対象外とした。

特商法関係では、高齢者に対する次々販売のような悪質な訪問販売が深刻化していることを受け、従来は、電話勧誘販売に限られていた拒絶の意思表示に対する再勧誘の禁止を訪問販売にも導入した。東京都の規

則においては、すでに、この点は定められている。

次に、過量販売を禁止し、過量販売が行われた場合は1年間クーリングオフができるとした。過量販売とは、「日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約」と定義づけられ、これには3種類のものがあり、第1は、1つの契約により多量に買わせる場合、第2は、同一の業者が、繰り返し訪問し、同種のを多量に買わせる場合、第3は、電話機リース等がそうだが、別の業者であっても、多量であることを認識しつつ買わせる場合である。

次に、迷惑メールの規制であり、現状の規制方法が実効性の低いものになっていることを踏まえ、広告メールを送付する場合は、あらかじめ、消費者の承諾を得ることとした。この点については、総務省所管の「特定電子メール規制法」についても同一内容の改正が行われた。この規制については本年12月中に施行される予定である。

次に、最近、ネット通販を中心に、返品制度を明記していない業者が増えていることを踏まえ、返品制度について明記することを法的に義務づけるとともに、ただ、返品に応じないことを明記していた場合には、クーリングオフとは異なり、応ずる義務はないとした。

これ以外では、訪問販売協会の自主規制の強化、行政権限の拡充、罰則の強化等を行った。

割賦販売法関係では、クレジットの部分に関して分割の要件を緩和し、現行は、2箇月以上で3回以上の払いとしているが、2箇月以上であれば、1回払いでも規制の対象にした。2箇月以上にわたるといのは、何を考慮したかといえ、現状において、クレジットカードの大部分がマンスリークリアカードであり、これは2箇月を超えないので、規制の対象にはならないことを意味している。そのため、「ボーナス一括払い」「ボーナス分割2回払い」高齢者向けの「半年後の1回払い」などが規制対象になった。

「包括信用購入あっせん」について、クレジットカードにおいて、過剰与信を禁ずるとともに、適正な与信義務を課した。カードの発行時、限度額引上げ時には支払能力の調査義務を課し、支払能力を超える場合はカードの発行を禁止した。そのときどのような調査をするかとか、支払可能見込額（支払能力の限度）をどのように計算するかなどは、政省令に委ねた。また、支払能力の調査においては、指定信用情報機関を使用することを義務づけた。

「個別信用購入あっせん」は、高齢者に対する次々販売などで、大きな被害を発生させた、個別にクレジット契約を締結させ、負債を負わせる

タイプの販売信用である。この場合、支払能力を調査する義務、支払能力を超えた場合の契約締結の禁止を定めている。「包括信用購入あっせん」の場合と同様に、どのような調査をするかとか、個別支払可能見込額(支払能力の限度)をどのように計算するかなどは、政省令に委ねた。ただ、家を売れば支払えるから支払能力ありとか、高齢者の場合でいうと少なくとも1年間分の生活に要する金額を支払能力の判断基準にあてるとかは許されないとされた。

特商法上の訪問販売、電話勧誘販売等通信販売を除く5種類の販売形態において、販売業者による重要事項の不実告知あるいは不告知がなかったかについて、調査義務を定めるとともに、そのような事実が判明し、又は調査を十分に行えば判明したような場合には、契約の締結を禁じた。

また、クレジット業者に対して書面交付の義務を課するとともに、クレジット契約そのもののクーリングオフが認められることになった。その結果、クーリングオフがあった場合は、業者は受け取っている金額を全額返すことになった。また、過量販売においてクレジット契約が締結されている場合、売買契約と同様に、クレジット契約についても、1年間クーリングオフができます。

特商法の5種類の取引の時に、契約締結の勧誘に当たり重要事項について、うそをついたり、隠したりした場合は、訪問販売契約、マルチ商法の契約を取り消せたが、クレジット契約を締結していた場合には、従来は、支払停止の抗弁しか認められなかったが、クレジット契約そのものを取り消せるようになった。

個別クレジット契約について、適合性の原則が定められた。違反があったときは、行政処分をすることができるようになった。

- ・ 委員の意見交換

「高齢者に対しては原則勧誘を禁止し、例外的に禁止を解除するようなことは条例では無理か」

「結びつけられるとしたら、不当勧誘行為ではないか。すなわち、高齢者の場合、訪問勧誘を受け入れるということ自体が意に反した契約を押し付けられるというような実態が把握できれば、ここに入れることも可能ではないか」

「もう1つのやり方として、都条例ではどうかかわからないが、訪問販売お断りのステッカーが貼ってあるのににもかかわらず、訪問販売に行った場合は違反という方法。大阪府でやっているし、杉並区では、条例はないが、このようなステッカーを全戸に配布した」

「このようなステッカーの貼付について、特商法の解釈上、「契約を締

結しない旨の意思を表示した」とは言えないか」

「経済産業省によると、これには商品や業者を特定したものが該当するのであり、御用聞きとか、生協のように、消費者によっては訪問すると喜ばれるものもあることから、このようなステッカーの貼付だけでは含まれないとしている」

「「消費者の拒絶の意思表示」の後ろに訪問販売お断りのステッカーが貼ってある場合を含むという文言を入れればどうか」

「訪問販売全面禁止というよりも現実的かも知れない」

「訪問販売のほかに、電話勧誘は何か問題はないか」

「高齢者の場合、電話勧誘だけというよりも、そのあと直接会うことによりフレンドリーになり丸め込むというのが、ほとんどである。電話だけで一度も会うことなく契約に至る形態は、圧倒的に、サラリーマンが多い。」

「電話をし、家にきた場合、招き入れたことにはならないか」

「業者から電話をし、アポイントを取って家に行っている場合は、現行法でも訪問販売に当たる。消費者から、来てくださいと積極的に声をかけていない限り、訪問販売に当たる」

「シールの表現はどうするか」

「何が大事かという、シールの中に センターとか 警察署とかの名前が入っていて、何かあったときは に通報する、 からもらったということを表明することにより、威圧効果がないとだめである。消費者啓発の一つとして、どこのステッカーか明示していないものは、絶対に貼るべきではない。いずれにしても、ステッカーを具体化して、条例に取り込めばと考える」

「このように条例の取り込むのは葛飾区が初めてか」

「大阪府がすでに行っている。ほかにも、あったように思う」

「基準案では、メールにとどまらず、電話、ファクシミリなども含んでいるが、改正法は迷惑メールを問題にしており、その関係はどうなのか」

「改正法を踏まえると、基準案をそのままにした上で、迷惑メール的なものだけを厳密に定義づけをして、新たに追加する必要があるのではないか」

(3) 今後のスケジュール

- ・ 8月下旬から9月上旬で調整

次回の委員会が10月9日に開催予定。この部会で出した結論について、委員会に提案することになっていることを考えると、今日出た修正点を文章化して確認する作業を1回やる必要がある。

- ・ 調整の結果、8月28日午前10時からに決定
- ・ 今日検討のできなかった部分を含めて、意見がある場合には次回の部会までに事務局に提出すること。

(4) その他

- ・ 議事録の取扱い等について、委員から質問

Q 情報公開請求があった場合には、どうするのか

A 1回目の委員会については人事案件が中心であったので、特に考えてはいないが、今後は、議事録の概要版の形でホームページに掲載することを考えている。

Q われわれ委員のそれぞれの発言部分についての事実の確認手続はないのか

A 一般的に、記録文書については議事録への署名をお願いするので、代表して委員長ともう1人の委員さんに署名をお願いするように考えている

Q 手続的には、全委員に対して、自分の発言部分について確認してもらうべきではないか。明らかにこれは違うというような場合は訂正するチャンスがないと、発言者の意図が正確に記録されるという保障がなくなってしまう

A テープをおこして議事録を作成したら、それを全委員に配布し、チェックしてもらい、最終的に複数の委員に署名をしてもらうことにする。公開請求があった場合に、これをそのまま公開するかどうかは別の問題と考える。議事録の公開というのではなく、東京都が行っている結果の報告を内容とした概要版のようなもので対応したい。

Q 議事録の取扱い等について、いつ議論をすればいいか

A 全員が集まる時がいいので、10月の委員会の時がいいと考えている

3 閉会