

平成24年度 第3次第2回葛飾区消費者被害救済委員会

平成25年3月13日

午前10時から

消費者学習室

次 第

1 開会

2 報告事項

- (1) 新「葛飾区基本計画」(25年度～34年度)について
- (2) 消費生活展40周年記念事業の報告について
- (3) 葛飾区消費生活対策審議会の開催状況について
- (4) 「消費者教育推進法」に伴う、取り組みについて
- (5) 葛飾区弁護士アドバイザー相談案件の報告について

3 審議事項

- (1) 東京都消費者被害救済委員会との連携について

4 その他

5 閉会

## 「区制施行 80 周年・消費生活展 40 周年記念事業」概要

区制施行 80 周年に併せて消費生活展も 40 周年を迎え、「区制施行 80 周年・消費生活展 40 周年記念事業」を 10 月 13・14 日に開催いたしました。

### ※記念事業の目的

消費者の啓発活動や消費者教育の充実を図る。

### ※事業内容

1. 「区政施行 80 周年・消費生活展 40 周年記念事業」の開催  
『10 月 13 日（土）・14 日（日）2 日間』開催 ※来場者数 5,000 名  
テーマ「いま、消費者に求められているものは？」
2. 特別記念講演会の開催 『9 月 29 日（土）』  
講演：講師（田中優氏）テーマ『環境と暮らしの中のエネルギー』、  
シンポジウム：田中優・大庭みゆき（環境エネルギー研究所所長）・  
谷茂岡正子（葛飾区消団連会長）・深井祐子（葛飾区環境部長）
3. 消費生活センターキャラクターの選定・名称募集  
キャラクターを制作し名称を区民公募し、特別記念講演会（9 月 29 日）において、名称発表・表彰（女の子：未来ちゃん・男の子：守くん）
4. 啓発用グッズの作成・普及
  - （1）消費者教育用体験型ボードゲームの作成（150 組）  
小学校（3～4 年生対象）の早い段階から消費者問題を自覚し、健全な消費者意識を身につけてもらうために、ボードゲームで楽しみながら体験させ学ばせる。専門業者へ制作委託し、消費生活展で展示した。現在、区内小学校・わくわくチャレンジ広場・児童館へ配布中。
  - （2）啓発用マグネット等の作成  
消費者の啓発・消費者教育用にマグネットやトランプを作成し、区民に配布する予定。
5. 啓発用寸劇の上演  
ボランティア集団による公演  
『記念講演会前（9 月 29 日）・消費生活展（10 月 13・14 日）に開催』

## 葛飾区消費者被害救済委員会

### ・20年度開催実績

#### ●第1次：第1回委員会 5月29日（木）午前10時から開催

委嘱状交付、委員長決定等の人事案件の処理後、課題として「不適正な取引基準」に関する検討とし、この検討のための専門部会の設置を決めた。

#### 第1回部会 7月17日（木）午前10時から開催

委員から、議事録の取扱いについて質問が出る。整理して10月の第2回の委員会で議題として提案することを伝えた。基準については、6月に特商法、割販法が改正されたことを踏まえ、東京都より一步踏み込んだものを定めてもいいのではないかとという意見が出た。

#### 第2回部会 8月28日（木）午前10時から開催

基準案につき、検討し、委員会に出す最終案を決定した。（一部、修正の可能性あり）。前回出された議事録の取扱いについて、口頭で区のお考え方を報告。

#### 第2回委員会 10月9日（木）午前10時から開催

議事録の取扱いについて付議し、了承を得る。基準案については、部会案が基本的に了承された。ただし、細かい字句の整理等は区に一任された。

### ・21年度開催実績

#### 第3回委員会 7月16日（木）午前10時から開催

平成21年4月1日付けで新たに委嘱した佐々木榮興（たかおき）委員に委嘱状を交付し、各委員に紹介した。議題は、本委員会への付託事件選定要領案を提示し、意見をいただく。消費生活相談の実情について、相談員が話しをする。

### ・22年度開催実績

#### ●第2次：第1回委員会 4月16日（金）午前9時30分から開催

任期満了につき、新委員に委嘱状を交付

議題は、「不適正な取引行為基準」の告示についての報告及び事件の付議を想定し、処理手順について各委員が共通認識を持てるように討議した。

### ・23年度開催実績

#### 第2回委員会 2月15日（水）午前10時から開催

議題は消費者被害救済のあり方に関する都消費生活対策審議会答申及び貴金属等の訪問買取に関する消費者庁の研究会中間取りまとめについて、村委員長及び佐々木委員から報告された。今次の委員は今回をもって任期満了となり、次回は新委員により、5月又は6月に開催する予定

・24年度開催実績

- 第3次：第1回委員会 6月28日（木）午前9時30分から開催  
任満了につき、新委員に委嘱状を交付  
議題は「東京都救済委員会との連携」「訪問買取」について

第2回委員会 3月13日（水）午前10時から開催  
議題は「東京都救済委員会との連携」「訪問買取」について

・25年度開催予定

第3回委員会 月 日（ ）  
議題は

## 葛飾区消費生活対策審議会

### ●第1次審議会

#### ・20年度公募区民の募集

4月25日号広報かつしかに掲載し、募集した結果、15名の応募があった。6月4日（水）に面接を実施し、3名決定。任期2年。

#### ・20年度開催実績

##### 第1回審議会 7月9日(水)午前10時から開催

委嘱状交付、会長決定等の人事案件の処理後、「葛飾区の消費者行政のあり方について」ということで諮問を行った。答申期限は平成22年3月31日。各委員から自由に意見を述べていただいた。

##### 第2回審議会 11月13日（木）午前10時から開催

議事録の取扱いについて次第になかったが、付議して了承を得る。諮問に関して、「消費者被害に関する情報提供のあり方」「普及啓発事業のあり方」「消費生活センターのあり方」の3項目に絞り検討する。今後は、中間的な報告を提出するために、会長がたたき台を作成し、次回委員会にて（21年2月20日開催予定）検討することとした。

##### 第3回審議会 2月20日(金) 午前10時から開催

会長と事務局作成のたたき台について、各委員から意見を述べてもらう。今後は、本日の意見等を踏まえ、事務局で案文をまとめ、会長と調整した上で、次回(平成21年4月22日開催予定)に付議する予定。できれば、ここで中間答申といたしたい。

#### ・21年度開催実績

##### 第1回審議会 4月22日(水)午前10時から開催

中間答申案を検討する。意見がいくつか出たので、それを踏まえて修正のうえ、再度、文書にして委員全体に配布する。問題がなければ、中間答申として区に提出してもらうこととした。

##### 中間答申 6月12日（金）午後1時 区長室にて会長から区長に提出

本答申の骨子は次のとおり

- ・消費者被害救済の防止・救済、消費生活センターの拡充
- ・消費者教育の拡充
- ・消費者行政体制の強化

##### 第2回審議会 9月11日(金)午前10時から開催

中間答申を検証し、足りない部分、新規に盛り込みたい部分があるかについて、議論を行った。その結果、高齢者の消費生活に関するアンケート調査をやったらどうかということになった。次回までに、事務局にてたたき台を作成することになった。

##### 第3回審議会 12月17日(金)午前10時から開催

中間答申の中で記述の少ない「安全・安心に暮らせる地域社会の構築」に関して事前に委員から意見を出してもらい、これについ

て検討を行った。

- 第4回審議会 3月11日(木)午前10時から開催  
最終的な答申案について検討した。審議会を開催する時間的な余裕がないので、検討結果を踏まえ、会長及び事務局の責任により加筆、修正を加え、各委員に送付してご意見をいただくことで了解を得た。

※答申については、3月30日に区長に提出された。

## ●第2次審議会

### ・22年度公募区民の募集

2月15日号広報かつしかに掲載 締め切り3月5日(金)

面接を3月15日(月)・16日(火)に実施し、3人の新委員を決定

### ・22年度開催実績

- 第1回審議会 7月9日(金)午前9時30分から開催  
任期満了につき、新委員に区長から委嘱状を交付(新任4名・再任4名)。今期2年間の審議事項については、昨年度提出された答申を整理したうえで、実施状況に関する意見を頂くことに決定。

- 第2回審議会 10月14日(木)午前10時から開催  
3月に提出された答申内容について実施状況を説明し、これに対して各委員から意見をいただく。特に、安全・安心に暮らせる地域社会の構築の部分に関して議論が集中し、今回は、区の福祉部で3年毎に実施しているひとりぐらし高齢者実態調査の結果を示し、議論を深めることになった。

- 第3回審議会 2月3日(木)午前10時から開催  
ひとりぐらし高齢者実態調査の結果について検証した。他にも福祉部局において、今年度、区民向けの調査を行っていることがわかったので、これについてもどのような項目でやっているのか現物を各委員に配布し、今回は、調査をやるか、やる場合はその方法について検討することとした。

### ・23年度開催実績等

- 第1回審議会 5月18日(水)午前10時から開催  
安全・安心に暮らせる地域社会の構築に関する検討については、マンパワーの問題があるが、商店街との協働、連携の必要性を確認し、とりあえず終了した。今後は、消費者教育の充実について、具体策の提言をもらうこととした。

- 第2回審議会 8月30日(火)午前10時から開催  
消費者教育の充実について、参考資料を提示して意見を聴取した。

- 第3回審議会 1月17日(火)午前10時から開催  
消費生活行政に関する葛飾区の今後の取組みについて報告し、これに対する意見を聴取した。

・ 24年度開催実績等

- 第4回審議会 5月15日(火)午前10時から開催  
新基本計画の報告・説明をした。  
消費者教育の充実を図るために「消費生活モニターの見直し」「高齢者の消費者教育」「早期の消費者教育」について議論した。

●第3次審議会

・ 24年度公募区民の募集

6月5日号広報かつしかに掲載 締め切り6月22日(金)

面接を7月3日(火)に実施 6名応募(3名委員選定)

- 第1回審議会 7月30日(月)午前9時30分から開催  
任期満了につき、新委員に副区长から委嘱状を交付(新任3名・再任5名)。今期2年間の審議事項については、答申を整理したうえで、実施状況に関する意見を頂く。  
「消費者教育について」議論していく。

- 第2回審議会 12月18日(火)午前10時から開催  
「第40回消費生活展」の報告  
「消費者教育について」議論

## 消費者教育推進に向けて（平成 25 年度新規事業）

葛飾区消費生活センター

### 1 「地域連絡会議」の立上げ

#### （1）目的

「消費者教育の推進に関する法律」が 24 年 8 月に公布・12 月 13 日に施行された。そのなかの基本理念（第 3 条関係）で、消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならないものとする。区としては、今後、国の基本方針の動向をみながら、東京都と連携して先進的な「消費者教育」の取り組みを図っていくために「地域連絡会議」を立上げる。

#### （2）概要

消費者団体連合会、区商店街連合会等と連携し、「地域連絡会議」を立ち上げ、「学校や児童館などで、早期の消費者教育の実施」や「地区センターや商店街などで、高齢者の被害防止対策の講座等」を実施していくための情報交換や調整を年 3 回程度開催し、今後「消費者教育推進地域協議会」に移行していく予定。

### 2 消費者リーダー研修の開催

#### （1）目的

今後の消費者団体の担い手を育成するため、消費者団体、消費生活サポーター、消費生活事業を活動している方を対象に、消費者リーダー研修会を開催する。また、今後の消費者団体の活動のあり方などを学び、消費者行政を効果的に推進していくための人材を育成していく。

#### （2）概要

今後の消費者団体のリーダーを育成していくための中級講座を開催。  
テーマ「消費者問題の歴史と現状」「消費者問題の解決と消費者の役割」など  
※講師は弁護士や大学教授等に依頼予定  
※開催予定：年 6 回程度開催



### 3 消費者教育子ども出前講座の開催

#### (1) 目的

早期の消費者教育を実施するため、消費者教育用体験型ボードゲームなどを活用して、小学校、児童館、わくわくチャレンジ広場、地域等に専門講師（相談員等）を派遣して消費者教育授業を開催する。

#### (2) 概要

消費者教育授業を、区内小学校、児童館、わくわくチャレンジ広場で各 1 回開催予定。

※年 3 回程度開催する予定。

※消費者教育用体験型ボードゲーム（全 150 セット）は、24 年 10 月に制作し、児童館・わくわくチャレンジ広場は配布済み。また、区内各小学校は配布中である。

# 東京都消費者被害救済委員会の概要

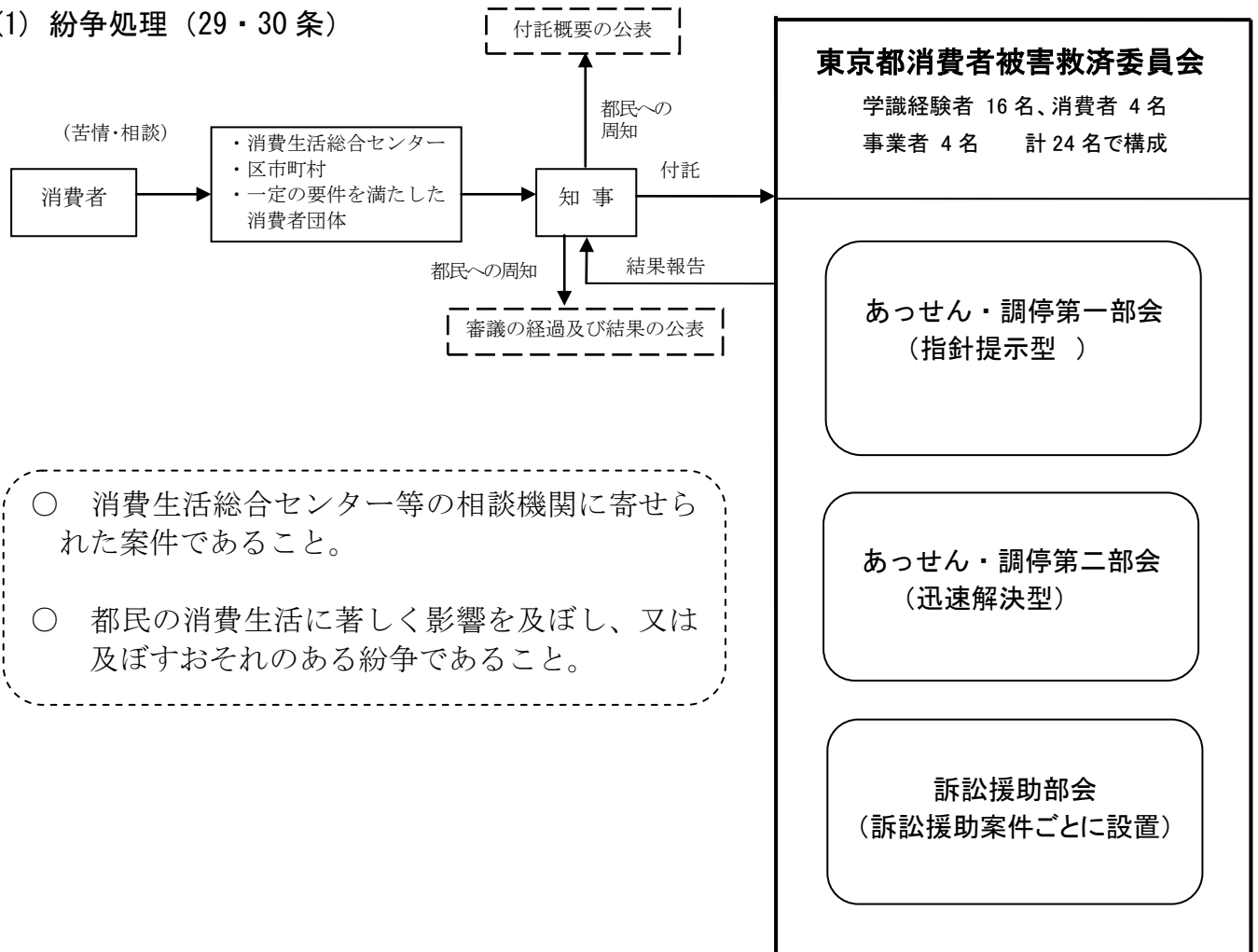
## 1 目的

消費生活総合センター及び区市町村並びに一定の要件を満たした消費者団体（以下「消費生活総合センター等」という。）の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのある紛争について、東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関である東京都消費者被害救済委員会が、「あっせん」や「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図る。

また、知事は委員会の意見を聴いて、消費者訴訟に対して訴訟資金の貸付け等の必要な援助を行う。  
(事業開始：昭和 50 年)

## 2 消費者被害救済のしくみ

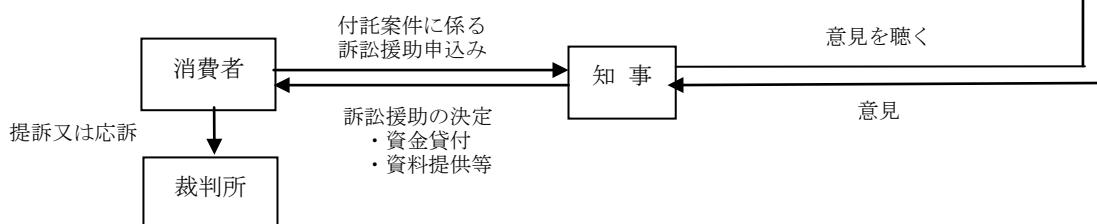
### (1) 紛争処理 (29・30 条)



- 消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた案件であること。
- 都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であること。

### (2) 消費者訴訟の援助 (31 条)

知事は、委員会に付託した紛争案件のあっせん・調停が不調となり、消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合で、条例が規定する要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、訴訟資金の貸付け等、訴訟活動に必要な援助を行うことができる。



# 特定商取引法の一部を改正する法律(貴金属等の訪問購入に係るトラブルへの対応) 概要

平成24年8月  
消費者庁

## 経緯

- 内閣府行政刷新会議による規制仕分け(平成23年3月7日) 「法的措置についても早急に検討」(評価結果)
- 「規制・制度改革に係る方針」(平成23年4月8日閣議決定) 「貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取から消費者を保護するための法的措置について、…平成23年度中に検討・結論を得ること」
- 貴金属等の訪問買取に関する研究会(消費者庁の研究会として、学者、弁護士、消費者団体、関係省庁で構成) 中間とりまとめ(平成23年12月9日) 「特定商取引法の改正により対応すべき」

## トラブルの現状

昨年度から今年度にかけて、貴金属等を中心に、訪問購入に関し、消費者から各消費生活センターに寄せられる相談件数が激増。

### <貴金属等の訪問購入のトラブルの主な事例>

【着物の購入のはずが、貴金属の購入も執拗に要求してきた業者】

一人暮らしの母宅へ突然不要な着物を買取りと電話があり、処分してもよい着物があったので来訪を承諾した。当日、若い男性が来て着物の購入価格は300円と言われ、あまりにも安かったが不要だったので了解した。すると業者が、ついでに貴金属の鑑定をしようと言い、母がつけていた祖母の形見の指輪をいきなり外しにかかった。突然のことに驚いて必死で断ったが、他の物も見せるよう執拗に言われ、怖くて手持ちのネックレス、指輪、ブレスレットを見せた。業者は一方的に3点全てを1,700円で買取りと言いきり、代金と領収書を渡した。他に古銭や切手はないかとのおもしつこく求めてきた。宝石3点はそれぞれ10万円以上もしたもので納得できなかったが、怖くて断れなかった。

○ 相談者の属性としては、女性(79%)や高齢者(60代以上、57%)が多いという状況(数字は平成23年度)。

<PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)での相談件数>

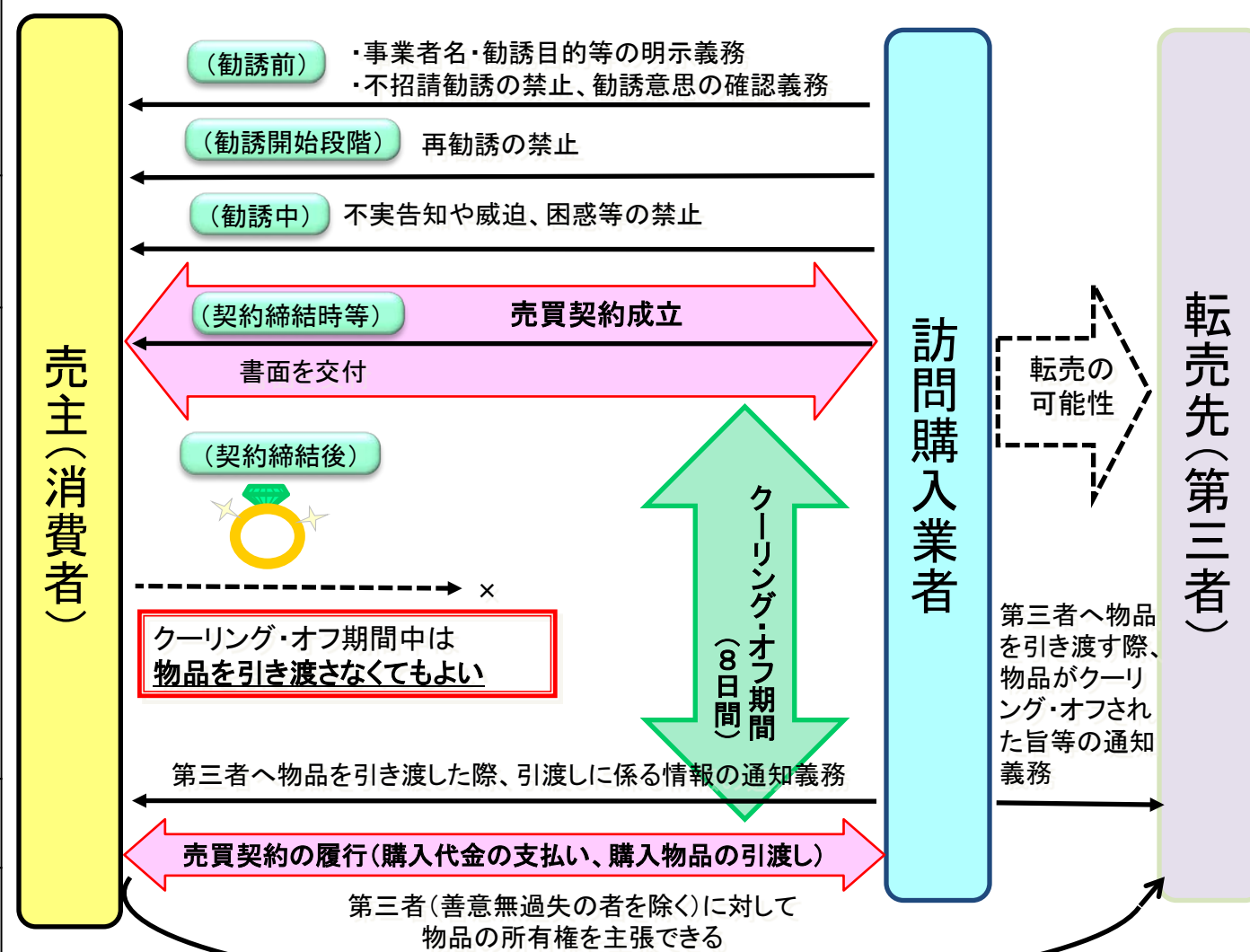
19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
30	69	138	2,424	4,142

## 法律の概要

現行の特定商取引法は、消費者トラブルが生じやすい6つの取引類型を対象に、行政規制、刑事罰及び民事ルールを規定。今回の改正において、7番目の取引類型として「訪問購入」を追加。

(1) 法的措置を検討する対象物品	原則として全ての物品。ただし、訪問購入に係る消費者トラブル等のおそれがないと認められる物品については政令で対象から除外。
(2) 訪問購入業者に対する不当な勧誘行為の規制	① 事業者名・勧誘目的等の明示義務 ② 不招請勧誘の禁止、勧誘意思の確認義務、再勧誘の禁止 ③ 不実告知・重要事項不告知を伴う勧誘の禁止 ④ 勧誘の際に人を威迫、困惑させる行為の禁止 など
(3) 書面の交付	次の事項を契約書面等に記載して交付する義務規定を設ける。 ・物品の種類 ・物品の購入価格 ・物品の引渡しの拒絶に関する事項 など
(4) 訪問購入に係る売主(消費者)によるクーリング・オフ	① 売渡し(購入)の契約締結後も、売主(消費者)は契約の一方的な解除(クーリング・オフ)ができる。 ② クーリング・オフの期間は8日間。 ③ クーリング・オフにより物品を確実に売主に巻き戻すためには、クーリング・オフ期間中は購入物品を売主の手元に置いておくことが肝要。このため、以下の規定を設ける。 ・クーリング・オフ期間中は、売主は物品の引渡しの拒絶が可能 ・物品の引渡しの拒絶が可能であることの書面記載義務 ・物品の引渡しの際の不実告知や威迫、困惑の禁止 など ④ ③にもかかわらず、同期間中に訪問購入業者に購入物品が引き渡され、更に第三者に転売された場合でも、売主がクーリング・オフしたときに、第三者(善意無過失の者を除く)に対して物品の所有権を主張できる規定を設ける。
(5) 第三者への物品の引渡しに関する売主への通知	クーリング・オフ期間中に第三者へ物品を引き渡した場合には、売主の求めの有無等に関わらず、第三者への引渡しに係る情報について売主に通知を行う。
(6) 物品を引き渡す際の第三者への通知	クーリング・オフ期間中に第三者へ物品を引き渡す際に、物品がクーリング・オフされた、あるいはされる可能性がある旨について当該第三者に通知を行う。

### 典型的な取引の流れのイメージ(勧誘からクーリング・オフ期間中まで)



違反業者に対しては、業務停止等を命令。悪質な違法行為は、懲役や罰金の対象。

# 特定商取引に関する法律の一部を改正する法律(骨格)

○総則関係(目的) - 「訪問購入」を追加

○「訪問購入」の章を新設

○原則、全ての物品が対象 (売主の利益を損なうおそれがないと認められる物品、流通が著しく害されるおそれがあると認められる物品は、政令で指定して対象外)

## 【購入業者に対する不当な行為の規制】

・事業者名・勧誘目的等の明示義務

- 氏名・名称/勧誘目的/物品の種類

・不招請勧誘の禁止

- 勧誘を要請しない者に対する勧誘意思の確認の禁止

・勧誘を受ける意思の確認の義務

・再勧誘の禁止

- 契約を締結しない意思を示した者への再勧誘の禁止規定

・勧誘・解約妨害・物品の引渡しのための不実告知・事実不告知の禁止

- 物品の種類/購入価格/代金の支払時期/クーリング・オフ/引渡しの拒絶等

・勧誘・解約妨害・物品の引渡しのための威迫・困惑の禁止

## 【書面の交付】

・契約書面等の交付義務

- 物品の種類/購入価格/クーリング・オフ/物品の引渡しの拒絶等を記載

## 【クーリング・オフ】 契約書面交付から8日間、売買契約の申込みの撤回・解除が可能

・期間 - 8日間

・物品の引渡しの拒絶

- 期間中、売主は物品の引渡しを拒絶し、売主の手元に置いておくことが可能

・第三者に対する物品の所有権の対抗

(期間中に引き渡してしまった場合)

- クーリング・オフにより、売主は第三者に対して物品の所有権の主張が可能(第三者が善意無過失の場合を除く)

## 【通知義務・告知義務】

・売主への通知 - クーリング・オフ期間内に第三者に物品を引き渡した場合には、売主の求めの有無等に関わらず、第三者への引渡しに係る情報について売主に通知

・第三者への通知 - クーリング・オフ期間内に第三者に物品を引き渡す際には、物品がクーリング・オフされたものであることあるいはされ得ることを通知

・物品の引渡しの拒絶に関する告知 - 物品の引渡しを受ける時に売主に対し、物品の引渡しの拒絶の権利があることを告知

## 【違反事業者に対する措置】

・報告徴収・立入検査の実施

・指示命令 - 違反行為を今後行わないようにする旨の指示命令

・業務停止命令 - 1年以内

・罰則 - 違反業者は懲役や罰金の対象

## 【その他】

・適用除外

- いわゆる事業者間の取引などは適用除外

・差止請求権

- 適格消費者団体は、購入業者に対し、違法行為の停止などを請求することが可能

・現行の特定商取引法の6類型(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引)に、7番目の取引類型として追加。

・個人宅を訪問して物品の売買契約を行う点で、訪問販売と基本的に差異が無いことから、行為規制は「訪問販売」にならって規定。民事規定は、解約時の物品の返還の実現困難性から一部異なる規定を措置。

・国会審議により、行為規制について、規制対象物品の非限定化、不招請勧誘の禁止等を追加。

・訪問販売においても同様の規定

(法第3条(訪問販売における氏名等の明示)、第3条の2(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等)、第6条(禁止行為(不実告知、事実不告知、威迫・困惑等))

○訪問購入特有の規定

不招請勧誘の禁止等

・訪問販売においても同様の規定

(法第4条、第5条(訪問販売における書面の交付))

○訪問購入特有の規定

物品の引渡しの拒絶に関する事項の記載を義務付け

・訪問販売においても同様の規定

(法第9条(訪問販売における契約の申込みの撤回、期間は8日間等))

○訪問購入特有の規定

①物品の引渡しの拒絶

②第三者に対する物品の所有権の対抗

○訪問購入特有の規定

・訪問販売においても同様の規定

- (法第7条(指示)、第8条(業務の停止等)、第26条(適用除外)、第58条の4(訪問販売に係る差止請求権)、第66条(報告及び立入検査)、第7章(罰則))