

# 第19次東京都消費生活対策審議会答申 「消費者被害防止のための事業者規制のあり方に関する答申」の概要

## ☆序章 事業者規制のあり方についての基本的考え方

### 1 消費生活相談からみた消費者被害の現状

- 東京都の消費生活相談件数は、平成13年度から16年度の3年間で倍増。  
架空請求の相談の減少に伴い件数は減少したが、詐欺的商法や脅迫まがいの勧誘などにより被害は深刻化。
- 判断力の低下した高齢者の高額な悪質住宅リフォーム被害や、社会的経験の乏しい若者の架空請求被害やマルチ商法被害など、強引な勧誘により消費者が断れない状況を作り出すなどの悪質性の高さが特徴。
- 過去に被害に遭った消費者を再度狙った勧誘や不意の電話勧誘など、流出した個人情報悪用の悪用とみられる手口が、ITの急速な普及を背景に拡大。
- 東京の消費者被害は、親族の見守りが期待できない高齢者世帯が多いことや、若者が集まりやすく、結果として被害に遭いやすいことなど、大都市東京の特性も反映。

### 2 東京都における事業者規制の強化の方向性

- 被害の実態や国の事業者規制の動向を踏まえ、実効性ある条例改正を行うことが必要。
- 指導中心から処分重視へと事業者規制の方針を転換すべき。そのため、悪質事業者の処分につながる相談情報の収集能力の向上、調査機能の強化、関係機関との連携強化などが必要。
- 悪質事業者への厳正な対応は、市場に対する消費者の信頼を高め、事業者が公正な競争によって消費者を獲得できる機会が増加することから、市場の活性化にも資するため、事業者規制対策の見直しや規制方針の転換が求められる。

## ☆第1章 東京都消費生活条例改正の具体的内容

### 1 不当勧誘行為の規制強化

→条例25条「不適正な取引行為」に新類型等を設置

#### (1) 消費者の自主性を害する不当勧誘行為

### ① 適合性原則の導入

- ・ 高齢者の被害実態に鑑み、高齢者等の判断力不足に乗じた勧誘を禁止。
- ・ 複雑な金融商品など取引内容の高度化に伴い、消費者の知識・経験・財産の状況等からみて、その商品等の購入の勧誘自体が不相当であるような勧誘を禁止。

### ② 消費者の望まない勧誘の禁止

事業者による不意打ち的、一方的な勧誘による被害の多発、特に高齢者被害の深刻化に鑑み、勧誘開始時点で拒絶の意思を表明した消費者への再勧誘を禁止。

### ③ 個人情報に関する不適正な取り扱いの禁止

不正に取得した個人情報の利用や、利用目的を超えた個人情報の不正利用などによる勧誘を禁止。

## (2) 消費者に対する情報提供義務違反

### ① 法定書面の記載不備、虚偽記載、不交付に対する規制

消費者取引に関する法令において、書面交付等の方法で情報提供義務が規定されているにもかかわらず、交付をしない行為等を規制。

### ② 広告表示事項の記載不備等による誘引の規制

消費者取引に関する法令において、広告記載事項の積極的記載義務等が規定されているにもかかわらず、その規定による広告記載を行わない行為等を規制。

### ③ 通信手段を用いた誤認惹起勧誘行為の規制

インターネットサイトによる架空請求等、契約の申込みとは容易に認識できないような形で申込みをさせる勧誘行為を規制。

## (3) 威迫、困惑による勧誘

### ① 押売行為の禁止

悪質住宅リフォームなど、工事の施工や点検等の既成事実を先行させることで、消費者が断れない状況を作り出して、契約の締結を迫る「押売行為」を禁止。

### ② 次々販売への対応

一旦契約した消費者のうち、判断能力や拒絶能力が低いと思われる消費者を狙って商品を次々と販売し、消費者の支払能力を無視して高額の契約をさせる「次々販売」について条例及び規則の適用対象となることを明確化。

## **2 悪質事業者への処分強化等**

**→行政処分及び罰則の導入を検討、それに先立つ手続規定を整備**

### **(1) 事業者の立証責任**

処分実施に向けて、事業者に対し商品・役務の効能、効果についての根拠資料の提出を要求し、提出がない場合には不実告知等があったものとみなす（立証責任の転換）規定を新設することにより、迅速かつ適切な条例執行を実現。

### **(2) 情報提供基準の明確化**

不適正な取引行為に関する調査の実施及びその経過と結果についての情報提供を定めた現行規定について、被害の拡大防止等の緊急措置の観点から、事業者名等を含む情報提供制度として明確化。

### **(3) 行政処分・罰則の導入**

事業者の手口の悪質化に対応するため、条例による規制の実効性確保の仕組みとして、改善命令及び業務停止命令等の行政処分や罰則の導入を検討。

### **【違法利益の吐き出し】**

- ・違法行為を行った事業者の手元に残されている利益を吐き出させ、被害者に返還させようとする「違法利益の吐き出し」は、被害救済上の効果のみならず、結果的に事業者の違法行為を抑制する効果があり有益な制度。
- ・現段階では条例改正による対応は不可能であるが、将来的な課題としてとらえておくことが必要。

## **☆第2章 事業者規制強化に関する新たな取組み**

### **1 求められる事業者規制対策の転換**

○事業者規制強化のための条例改正とあわせて、指導中心から処分重視の事業者規制へと方針を転換。このため、事業者規制部署の強化や警視庁との一層の連携強化も必要。

### **2 悪質事業者の動向を早期に探知する仕組みづくり**

- 「高齢者110番」の活用などにより、潜在化している消費者被害の掘り起こしを行うとともに、消費者相談を個別救済のみにとどめることなく、事業者規制に一層活用し、被害拡大を防止。
- ITを活用した、都内や近県の相談担当者が新たな被害情報や事業者情報を共有する仕組みづくりが必要。

### **3 確実・迅速な処分実施のための新たな取組み**

- 機動的な立入調査による確実な証拠の確保が必要。
- 専門的な研修等による事業者規制担当職員の能力向上と適正配置が課題。

### **4 関係機関との連携の強化**

- 社会的な見守り機能向上をめざし、福祉部門、介護事業者などの民間事業者、地域で高齢者を見守る活動を行う人々や団体等による情報交換・協議の場の設置と、被害防止対策のガイドラインの作成が必要。
- 国や近隣自治体との連携強化による効果的な処分の実施など、広域的な連携が極めて重要。