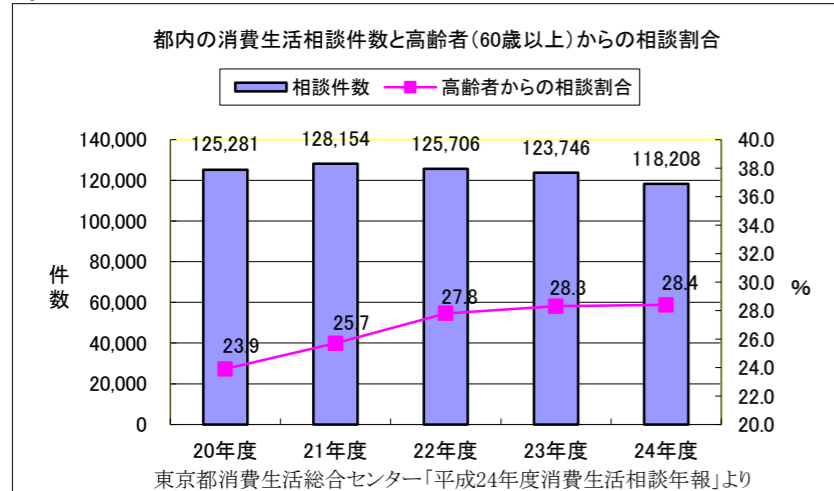


1 近年の消費者トラブルの現状

(1) 消費生活相談の傾向等



○都内の消費生活相談は年間約12万件で推移

○高齢者の相談が占める割合は年々増加(全体の3割弱)
詐欺的商法など手口の悪質化により高額被害が多い

高齢者の平均契約金額 (229万2千円)
全相談件数の平均契約金額 (162万6千円)

○一人暮らしの高齢者増加等に伴い消費者被害は更に拡大のおそれ

一人暮らしの65歳以上の高齢者世帯数
(平成22年 約 65万世帯)
(平成47年 約104万世帯)

○若者の相談はインターネット取引に関するものが多く、最近SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)をきっかけとした被害が増加

(2) 手口の悪質・巧妙化による深刻な消費者被害

○新たな手口による被害の増加

・消費者から注文を受けたと嘘を告げて、強引に健康食品を契約させる「健康食品送り付け商法」の急増
(平成24年度下半期～平成25年度上半期)

・外国の不動産所有権など実態の不明な権利への投資に関する高額被害の増加

・SNSを悪用して近づき、事務所に呼び出して、強引に商品・サービスを契約させる手口の出現

○調査・指導の困難な被害の増加

・販売事業者に加え複数の第三者が勧誘行為を行う、いわゆる劇場型勧誘など、第三者を含めた調査を行わないと実態解明が困難な事例が増加

・消費者が売主となる取引に関するトラブルが増加(特定商取引法の規制対象外の店舗取引等でもトラブルは多い。)

2 近年の消費者関連法の制定・改正

(1) 特定商取引法の改正

○指定商品・指定役務制の廃止 (平成21年12月施行)

○規制対象とする取引類型に「訪問購入」を追加 (平成25年2月施行)

(2) 消費者安全法の改正

○消費者の財産被害に係る「すき間事案」への事業者に対する (平成25年4月施行)

○高齢者等特に配慮を要する消費者の被害防止にむけた取組 (平成26年3月国会提出)
・「消費者安全確保地域協議会」を組織
・民間団体・個人へ「消費生活協力団体」「消費生活協力員」を委嘱

(3) 消費者教育推進法 (平成24年8月公布、12月施行)

○消費者教育の基本理念を明記
・幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に推進

○地方公共団体の社会的、経済的状況に応じた施策の策定・実施の責務
・「消費者教育推進計画」の策定
・「消費者教育推進地域協議会」の設置

(4) 消費者裁判手続特例法 (平成25年12月公布、3年以内に施行)

○集団的消費者被害回復制度の導入
・訴訟にかかる費用や労力等から、消費者個人が訴えを提起することが困難な場合が多い現状を踏まえ、同一事業者に対する多数の消費者の被害がある場合に、「特定適格消費者団体」が、消費者に代わり訴えを提起し、被害の回復を図ることができるよう創設された新たな訴訟制度

1 悪質事業者への対応強化

○法改正等を踏まえ条例により対応するための課題整理

特定商取引法の指定商品・指定役務制の廃止や、法の「すき間事案」に対応するための消費者安全法の改正、新たな手口による被害増加等の現状を踏まえ、条例に定める「禁止命令」のあり方について検討、整理等

○事業者調査における運用上の課題への取組

劇場型勧誘等の事例において、調査の実効性を確保するため、直接の調査対象である販売事業者に加え、勧誘行為を行うなど密接な関係を持つ第三者まで条例の調査権限を広げることができるか整理等

2 消費者教育の展開

○条例上の消費者教育に関する条項の充実

都における消費者教育を体系的に推進していくため、平成25年8月に「消費者教育推進計画」を策定したが、条例においても、都の消費者教育の方向性について規定

(例)
・幼児期から高齢期までの体系的な消費者教育の実施
・多様な主体(消費者団体、事業者団体等)との連携による効果的な実施など

3 消費者被害救済の充実

○特定適格消費者団体との連携強化

集団的消費者被害回復制度の活用を促進し、被害者救済の実効性を高めるため、情報提供等、特定適格消費者団体との連携のあり方について検討