

消費者被害救済のあり方について

答申

平成23年12月

第21次東京都消費生活対策審議会

目 次

答申にあたって	1
答申の骨子	3
第1章 東京都における消費者被害救済の現状と課題	4
1 消費生活相談	4
2 東京都消費者被害救済委員会	5
(1) 制度の概要	5
(2) 委員会の現状と課題	6
ア 受付範囲	
イ 対象となる紛争	
ウ 委員会の体制と機能	
エ 情報提供の充実(事件の周知)	
3 民間ADR機関	11
第2章 東京都における消費者被害救済の見直しの方向	12
1 消費者被害救済の充実・強化に向けた基本的考え方	12
2 消費者被害救済の充実・強化に向けた具体的取組	12
(1) 委員会による紛争解決の充実	12
ア 受付範囲の拡大	
イ 対象とする紛争の拡大	
(2) 機能の強化	14
ア 審議体制の充実(迅速解決型の部会を新設)	
イ 情報提供の充実(事件の周知)	
第3章 東京都における消費者被害救済の今後	20
1 区市町村支援	20
2 民間ADR機関との連携	21
おわりに	23

参考資料

- 1 諮問文・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 7
- 2 消費者被害救済のあり方「中間のまとめ」に対する
意見募集結果・・・・・・・・ 2 9
- 3 都・区市町村の相談受付件数の推移・・・・・・・・ 3 3
- 4 東京都消費者被害救済委員会の紛争等の処理
(平成18年度から23年度分)・・・・ 3 4
- 5 東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況
(平成22年度受付分)・・・・ 3 5
- 6 東京都消費者被害救済委員会の概要・・・・・・・・ 3 6
- 7 都内の主な民間ADR機関・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 7
- 8 委員会の報告に関する取組の事例・・・・・・・・ 3 8

付属資料

- 1 第21次東京都消費生活対策審議会委員名簿・・・・・・・・ 4 1
- 2 第21次東京都消費生活対策審議会部会委員名簿・・・・・・・・ 4 2
- 3 第21次東京都消費生活対策審議会審議経過・・・・・・・・ 4 3

答申にあたって

東京都消費生活対策審議会は、平成23年5月30日、「消費者被害救済のあり方について」知事から諮問を受けた。諮問にあたっては、深刻化・複雑化する消費者被害を背景に、都民生活の安定と向上を図るため、多様な消費者被害の救済を図る取組の一層の充実・強化が重要であるとの認識が示された。

審議会は、この事項を審議するため、部会を設置した。部会においては、被害救済のシステムを有効に機能させ時代の要請に応えていくことを念頭に、主に、消費者被害救済委員会の機能を充実・強化し、より迅速により多くの消費者被害の救済を図ることができる仕組みの構築について、審議を行ってきた。

平成23年9月6日の総会において、部会より「中間のまとめ」が報告され、その後パブリックコメントの募集を行い、都民や被害救済に関わる団体から提出された意見を参考にしながら審議を重ねた。

このたび、今後の都における消費者被害救済のあり方と新たな仕組みについて、結論を得たので、次のとおり答申する。

答申の骨子

消費者被害救済委員会の強化を通じて、
東京の被害救済システム全体の機能向上を目指す

	課題	答申の内容		
		本文	本文	
受付範囲の拡大	<p>区市町村に寄せられる消費者相談の数は東京都消費生活総合センターの件数を大きく上回っている（付託対象外）</p> <p>消費者団体に寄せられる相談にも都・区市町村への相談と同様に、都民生活に影響を及ぼすものがある可能性</p>	P6	<p>区市町村が受け付けた案件で、都民の消費生活に著しく影響を及ぼすもの等を委員会で審議の対象に</p> <p>一定の要件を満たす消費者団体が受け付けた相談案件も委員会で審議の対象に</p>	P12
対象とする紛争の拡大	<p>財産被害が付託要件に含まれておらず、深刻化する財産被害への対応が不十分</p> <p>付託要件が厳しく、委員会における紛争解決に限界</p>	P8	<p>被害の「重大性」の要件に「財産」を追加</p> <p>紛争の類型を明確にするとともに、より多くの被害救済を図るため、被害の反復性、被害救済の高度専門性、被害救済の緊急性を追加</p>	P14
審議体制の強化	<p>処理案件の拡大に対応し、迅速な解決を図っていくには審議体制の見直しが必要</p>	P9	<p>現行の部会に加え、迅速かつ機動的な審議体制を採用した新たなあっせん・調停部会の設置</p>	P14
情報提供の充実	<p>審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るための情報提供と迅速性の両立</p>	P10	<p>すべての案件において解決指針等を取りまとめた報告書</p> <p>なお、迅速解決型の部会についてはコンパクトな報告書を作成</p>	P18
民間ADR機関との連携	<p>消費者被害救済の選択肢を増す観点から、民間ADR機関の現状の把握、連携が必要</p>	P11	<p>将来的には、相談者が紛争解決機関として民間ADR機関を選択した場合に、当該機関へ繋いでいくことができるよう仕組みを構築</p>	P21

第1章 東京都における消費者被害救済の現状と課題

1 消費生活相談

近年の消費生活を巡る状況は、高度情報化の進展による情報量の急激な増加や少子高齢化の進行による消費構造の変化といった社会経済状況を背景に、多様な商品やサービスが次々に現れるなど、大きく変化している。こうした中で、消費生活センターに寄せられる相談も、これまで以上に複雑で多様なものとなっている。

例えば、高齢者に被害が及ぶ相談は増加の一途を辿っており、社債、未公開株、ファンド型投資商品など金融商品の勧誘を巡るトラブルをはじめとして取引内容が複雑な相談が多く、平均契約金額も322万円と相談全体の平均金額196万円に比べてより高額である（平成22年度都及び区市町村消費生活センター相談実績）。これらの相談は、事業者の説明を鵜呑みにするなど高齢者特有の特徴から、トラブルを複雑にしている事例も多い。

若者からの相談では、タレント・モデル養成講座の契約や、アートメイク契約などの契約トラブルが増えている。こうした相談の中には、事業者が法令順守の精神に欠ける場合もあり、相談員によるあっせんが不調になることもしばしば見られる。

また、インターネットを使用し、様々な事業者が容易に商品・サービスを販売しているが、契約内容が複雑であることから、双方の主張に食い違いが生じ膠着状態が続く案件も多い。

さらに、クレジットカードによる支払いに関する相談が増加している。この中には、決済代行業者という第三者が介入している場合も多く、取引関係が一層複雑になっている。

消費生活センターにおいて、消費生活相談員は、このようなトラブルを解決し、速やかに被害の救済を図るため、助言やあっせん等の相談対応を行っているが、事業者が相談員との交渉に真摯に応じないことや、消費者・事業者双方の主張が平行線となっていることなどから、相談処理期間が長期化し、相談員によるあっせんが困難になり、あっせん不調になるケースも多い。

2 東京都消費者被害救済委員会

(1) 制度の概要

東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）は、東京都消費生活総合センター（以下「都のセンター」という。）に寄せられた相談で、相談員の仲介によるあっせんを経ても解決に至らない事案のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼす紛争の解決を図るため設置された知事の附属機関であり、その制度は、東京都消費生活条例（以下「条例」という。）に以下のように規定されている。

<第29条第1項>（東京都消費者被害救済委員会）

前条第1項（注1）に規定する申出に係る事件のうち、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、その公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として、東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を置く。

<第30条>（事件の周知）

知事は、紛争の解決を委員会に付託したときはその概要を、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

<第31条>（消費者訴訟の援助）

知事は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者（以下「被害者」という。）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、次に掲げる要件（中略）を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、当該訴訟に係る経費（以下「訴訟資金」という。）の貸付け、当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。（以下略）

注1 条例第28条第1項

知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの速やかな救済のために必要な助言、仲介によるあっせんその他の措置を講ずるものとする。

(2) 委員会の現状と課題

ア 受付範囲

現状

現行条例上、委員会に付託できる案件は、消費者から都のセンターに寄せられた消費生活上の被害に係る紛争を対象にしている。

一方、相談受付件数を見てみると、区市町村の相談窓口が充実してきたことに伴い、都及び区市町村の消費生活センターに寄せられた相談のうち7割強を区市町村が占めている。

<平成22年度の相談受付件数>

受付機関	相談受付件数	全体に占める割合
都のセンター	35,744件	28%
区市町村のセンター	89,962件	72%
合計	125,706件	100%

(参考資料3「都・区市町村の相談件数の受付件数の推移」参照)

なお、都と同様の被害救済の仕組みを設けているのは、大田区、葛飾区、国分寺市の3区市のみである。

課題

区市町村の相談窓口に寄せられる相談の割合が増えてきている中で、相談員によるあっせんだけでは解決が困難となる案件も増加しているが、区市町村に寄せられた相談は、現行制度上、委員会に付託できないなど、これらの案件を処理する体制が十分でない。

都や区市町村と同様の相談業務を実施している消費者団体があるが、そこへ寄せられる相談にも、都民の消費生活に影響を及ぼすものがあると考えられる。

イ 対象となる紛争

現状

条例第29条第1項の規定により、「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」が対象になっている。

具体的には、被害の内容・状況又は被害救済の方向性に着目し、次の場合を対象としている。

[被害の内容・状況]

他に同一又は同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき又は及ぶおそれがあるとき（被害の多数性）

被害が消費者の生命・身体の安全に重大な影響をもたらすとき、又はそのおそれがあるとき（被害の重大性）

[被害救済の方向性]

紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき

当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき

先例形成として又は先進的提言を行う必要があるとき

委員会に付託した件数は次のとおりである。なお、付託にあたっては、都のセンター及び消費生活部の職員から構成する調整会議で、紛争案件ごとに上記の要件の該当の有無について判断している。

<過去五年間に付託した紛争の件数>

年 度	付託した紛争の件数
平成18年度	2件
平成19年度	1件
平成20年度	1件
平成21年度	1件
平成22年度	3件

（ 参考資料4「東京都消費者被害救済委員会による紛争等の処理」参照 ）

課題

都のセンターに寄せられた相談は、相談員によって、助言、情報提供、あっせんなどの処理が行われている。このうち、相談員によるあっせんが不調になった案件が年間約200件程度ある。これらの紛争には被害の多数性や重大性に当たらないものや、それぞれ特有な事情（注2）に起因するものがあるため、委員会の審議対象とならないものも少なくない。

一方、委員会に付託する紛争案件を選定するにあたっては、上記の解決指針の提示や先例形成の観点を重視してきた経緯から、先駆的な役割を果たしてきたといえるが、付託できる紛争案件が限られてきたことは否定できない。

（参考資料5「東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況」参照）

具体的には、財産上の消費者被害として、例えば、高齢者等の財産を狙い、生活基盤そのものを脅かすような悪質商法が横行するなど、深刻な被害も生じているが、財産上の被害については「重大性」を委員会への付託要件として明記していないため、他の要件に該当しない場合には対応できていない。

注2 特有な事情（相談の具体例）

- ・数年前に購入した高級スーツ。2回着ただけで生地が薄くなったので、商品代金を返してほしい。
- ・最近購入したパソコンのDVD挿入口が破損。事業者は保証期間内でも外的要因で壊れたものなので修理は有償というが、納得できない。

ウ 委員会の体制と機能

現状

委員会の構成は以下のとおりとなっている。

	条例定数	現員
学識経験者	12名以内	12名
消費者代表	6名以内	4名
事業者代表	6名以内	4名
合計	24名以内	20名

委員会の機動的な運営を図るため、条例第29条第7項により部会を設置し、紛争のあっせん・調停を行っている。

あっせん・調停部会は紛争案件ごとに設置しており、5名の委員で構成している。当事者から事情聴取を行った上で、あっせん案・調停案を作成して両当事者に提示するなど、約6～8カ月間の審議を経て紛争解決を行っている。

さらに、委員会でのあっせん・調停が不調になったものに対しては、資金の貸付等の援助を行うことにより、訴訟になりにくい少額被害の紛争について裁判による解決を促進している。委員会では、訴訟援助部会を設け、訴訟援助の適否・範囲等を審議している。

(参考資料6「東京都消費者被害救済委員会の概要」参照)

課題

申立人・相手方からの事情聴取や論点整理、法解釈等を詳細に行うため、報告書作成も含めて紛争処理に時間を要している。このため、委員会をより一層活用し、迅速な解決を図っていくには、その体制について見直す必要がある。

委員会への当事者出席・資料提出等について、条例第29条第8項に基づく当事者の任意の協力の下で、事情聴取等を行っているが、協力的でない事業者もあり、いかに協力を促すかが課題となっている。

エ 情報提供の充実（事件の周知）

現状

委員会は、個別案件の処理にとどまらず、審議の経過及び結果を広く都民に周知することにより、同一又は同種の原因による被害の防止を図るため、報告書を作成している。

その内容は、当事者の主張、当事者からの事情聴取、本件契約の法律上の問題点、あっせん・調停案の考え方、同種・類似被害の再発防止などで、約20ページにわたっている。

さらに、あっせん・調停が不調になった場合は、同一又は同種の原因による被害の防止を図るため、条例第30条に基づき、事業者名等を含めて審議の経過や結果等の情報を広く都民に提供している。報告書の作成には1～2カ月要している。

課題

今後、対象とする紛争案件の範囲の拡大に伴い、委員会で審議する案件が増加することが見込まれる。案件によっては簡潔に報告書を作成し、迅速に情報を提供する必要がある。

現行の条例第30条に基づく事業者名の情報提供については、付託件数が増えた場合、あっせん・調停が事業者の責めによらずに不調になることも想定されることから、その対応を検討する必要がある。

3 民間ADR機関

現状

消費者被害の紛争解決の手続きとしては、委員会のように行政が実施しているもののほか、民間でも様々な機関で実施しており、近年では法令等により制度化されてきている。

こうした裁判によらない紛争解決方法は、裁判外紛争解決手続(ADR: Alternative Dispute Resolution)と呼ばれ、仲裁、調停、あっせんなど、「訴訟手続によらず民事上の紛争を解決しようとする紛争当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続き」である。

ADRは、柔軟性・迅速性・専門性・機密性があり、裁判より利用しやすいという利点があることから、弁護士会、司法書士会、消費者団体、事業者団体などが、それぞれの専門性を生かした紛争の解決を図っている。

平成18年6月には、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律が制定され、法務大臣がADR機関を認証している。平成23年7月現在、都内では9機関が消費生活分野における個別紛争の担い手になっている。

また、多様な金融商品の販売とともにトラブルが多発するようになっていくことを背景に、「金融商品取引法等の一部を改正する法律」により、利用者保護・利用者利便の向上のため、金融分野に見識のある紛争解決委員により金融トラブルの解決を図る「金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決処理制度)」が国の制度として創設され、平成22年10月1日からスタートした。現在、指定紛争解決機関として、8機関が都内で金融トラブルの解決に当たっている。

(参考資料7「都内の主な民間ADR機関」参照)

課題

近年、様々な専門分野のADR機関が新たに発足してきており、消費者被害救済の選択肢を増す観点から、民間ADR機関の現状を把握した上で連携を図る必要がある。

第2章 東京都における消費者被害救済の見直しの方向

1 消費者被害救済の充実・強化に向けた基本的考え方

消費者被害救済の基本は、相談員による助言・あっせんであり、これにより解決し難いもののうち、「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」については、委員会に付託し、あっせん・調停等を行っている。委員会の紛争解決の目的は、個別案件にとどまらず、その経過・結果を明らかにして、同一又は同種の被害の未然・拡大防止を図ることにあり、これまで委員会が果たしてきた役割にかんがみて、この基本的な考え方は維持していくべきである。

消費者問題が一層複雑・深刻化してきた現状においては、現在の紛争解決の仕組みを検証し、委員会の機能を強化することで、より多くの個別紛争の解決を図りながら消費者被害の未然・拡大防止を目指していくべきである。これにより、都のセンターにおける相談対応を中核とした被害救済システム全体の機能向上につなげていくことが求められている。

これまでも、都は、委員会における審議の経過や結果について、都民へ情報を提供するほか、委員会の判断を都内各区市町村のセンターへ情報提供し、あっせん機能を向上することで、紛争解決の促進を図ってきた。また、法規制や事業者に対する是正等を要望するなど具体的な取組につなげてきていたが、今後もこうした取組を一層充実させていくことが重要である。

さらに将来的には、都と都内の民間ADR機関がそれぞれの特徴を活かしながら、連携・協力して相談対応や被害救済を図っていくことが必要である。そのため、民間ADR機関に対して情報提供などの支援を行うとともに、都が紛争解決機関のハブ機能を発揮して、都内のADR機能全体の底上げを図っていくことが求められる。

2 消費者被害救済の充実・強化に向けた具体的取組

(1) 委員会による紛争解決の充実

ア 受付範囲の拡大

本来は相談を受け付けた自治体が被害救済まで対応することが望ましいが、現在のところ、委員会と同様の機能を持っている区市町村は限ら

れている。都のセンターは、センター・オブ・センターズとして、区市町村支援機能を有しており、区市町村のセンター機能の充実を促進していく必要がある。

こうしたことから区市町村の消費生活センターの相談対応では解決が難しい紛争で、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ものについては、当面委員会で審議できるようにすべきである。

また、都内には、経常的に消費生活相談及びあっせん業務を行っている消費者団体があり、これらの団体には、都や区市町村に対するものと同様の相談が都民から寄せられている。こうした相談の中には、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が存在すると考えられる。そこで、一定の要件を満たす消費者団体が行う相談のうち、当該団体において解決が難しい紛争で、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ものについても、委員会で審議できるようにすべきである。

このように、都の委員会に付託できることが背景にあることは、区市町村及び消費者団体における交渉の際の事業者に対するけん制ともなり、相談員によるあっせんの効果が高まることも期待できる。

なお、対象とする消費者団体は、都や区市町村の相談機関と同様の機能を果たしている団体に限定するものとし、具体的には以下の全ての要件を満たす団体とする。

- (ア) 消費生活に関する情報の収集及び提供並びに消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の不特定かつ多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を行うことを主たる目的としている団体であること
- (イ) 消費生活相談及びあっせんを相当期間継続して実施していること
- (ウ) 業務を適正に遂行するための体制等が整備されていること
専門的な知識・経験を有する者(消費生活相談員等)が消費生活相談及びあっせんを行っていること
業務を安定的かつ継続的に行うに足りる財政基盤を有していること
- 情報の管理、秘密の保持の方法についての体制及び業務規定が整備

されていること

イ 対象とする紛争の拡大

近年の傾向として、迅速に解決すべき財産上の被害が多く見られるため、被害の「重大性」の要件に「財産」を加えるべきである。

また、紛争の種類を明確にし、より多くの被害救済を図るため、対象とする紛争について、現状の「多数性」、「重大性」等に加え、以下のような要件を加えるべきである。

[被害の内容・状況]

(ア) 同一事業者による消費者被害が反復して発生しているとき又はそのおそれがあるとき（被害の「反復性」）

事業者がマニュアルを作成し、同じ勧誘方法により被害が次々と発生するなどのケース

(イ) 事業者や関係者が調査に協力しないなどの事情により、相談員によるあっせんが困難であり、被害救済のためにはより高度専門的な知見が必要なとき（被害救済の「高度専門性」）

複雑な内容や新しい仕組みに関わる相談であっせんが困難なケース、あるいは事業者が弁護士を代理人に立てるなど、相談員による対応では困難なケース

(ウ) 被害を緊急に解決しないと被害が拡大するおそれがあるとき（被害救済の「緊急性」）

事業者の資金繰りが厳しく倒産の可能性があるなど、緊急に対応しないと消費者の被害を回復することが困難となるようなケース

(2) 機能の強化

ア 審議体制の充実（迅速解決型の部会を新設）

受付範囲や対象とする紛争の拡大に伴い、より多くの紛争処理を迅速かつ的確に行っていくため、委員会の体制を見直す必要がある。

具体的には、委員会への付託要件を拡大し、より多くの紛争案件が委員会で審議されるようにするとともに、より迅速な被害の救済を図るために、従来型のあっせん・調停部会に加えて、機動的な審議体制を採用した新たな迅速解決型のあっせん・調停部会を設ける。

新たに設ける部会では、「相談員による相談対応が困難で、委員会によるあっせん・調停を行う必要があるとき」や「緊急に解決すべき案件であっせん・調停を迅速に行う必要があるとき」など「高度専門性」や「緊急性」が求められる紛争案件等を担当することとし、より迅速な紛争解決を目指していく。案件ごとに委員2～3名で構成し、処理期間の短縮化を図る。

一方、従来型の部会は、これまで同様、解決指針の提示や先例形成といった公益性につながる観点を重視し、主に以下の要件のいずれかに該当する紛争案件を担当する。

(ア) 紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき

(イ) 当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき

(ウ) 先例的、先進的提言を行う必要があるとき

同部会は、紛争解決の指針や法解釈の見解等を詳細に示す必要があることなどから、従来どおり、学識経験者委員、消費者委員、事業者委員で構成し、消費者委員と事業者委員は同数とする。

(参考資料6「東京都消費者被害救済委員会の概要」参照)

なお、付託要件のうち「(イ) 当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき」に係る紛争案件について審議する場合は、学識経験者のみで構成する部会にすることを可能とする。

このようにあっせん・調停部会を二つの形式とし、適切かつ円滑に委員会を運営していくためには、従来の指針提示型の部会と新たに設ける迅速解決型の部会への付託案件の振り分けが重要なポイントである。そのため、専門家である委員の意見を踏まえ、公平・公正に振り分けができる基準を定めることとする。その上で、委員会の会長の判断のもと、個々の案件の状況等を勘案しつつ、基準に則ってそれぞれの部会に振り分けていくこととする。

委員会で取り扱う案件が増加することに伴い、現状の委員会体制を増強する必要がある。この場合、迅速な紛争解決のため、これまで同様、消費者問題や相談現場に精通した専門家を選任することが必要不可欠

である。

さらには、付託の適否に関する区市町村等からの照会への対応や、複数の部会の円滑な運営及び都民や各センターへの迅速な情報提供など、これらの業務を担う事務局体制もより一層充実していく必要がある。具体的には、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。

また、公正かつ効率的な審議のためには、紛争当事者の出席や資料の提出等の協力が不可欠である。条例第29条第8項(注3)により、これらの関係人に対して、委員会が出席要求等を行うことができると規定されている。本条項の前提として、条例前文及び第7条(注4)において、事業者の責務を明示し、都が条例に基づき実施する施策には協力しなければならないことが規定されている。

委員会のあっせん・調停はあくまでも当事者同士の合意を促進するという場であるが、その仕組みは事業者があっせん・調停による紛争解決に協力するという責務が果たされることを前提として成り立っている。委員会によるあっせん機能をより実効あるものとするためには、手続に協力的でない事業者に対して、改めて条例により委員会がこうした機能を有している趣旨を理解させ、協力を促していくことが不可欠である。

なお、付託する紛争の件数が増えれば、あっせん・調停が不調に終わり裁判になる案件も増加すると考えられるため、より積極的に訴訟援助部会を活用し、資金の貸付け等の援助を行っていくことが求められる。

注3 条例第29条第8項

委員会は、紛争を解決するため必要があると認めるときは、当事者、関係人等の出席及び資料の提出の要求その他紛争の解決に必要な調査を行うことができる。

注4 条例第7条

事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、消費者の権利を侵してはならない。

- 2 事業者は、事業活動を行うに当たり、常に法令を守るとともに、都がこの条例に基づき実施する施策に協力しなければならない。

(以下略)

<二つの形式のあっせん・調停部会の比較>

	指針提示型の部会(現行)	迅速解決型の部会(新設)
部会の特徴	<p>解決指針の提示や先例形成など 公益性につながる観点を重視</p> <p><主に担当する紛争案件> 紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき 当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき 先例的、先進的提言を行う必要があるとき</p>	<p>より迅速な被害救済を図るため機動的な審議体制を採用</p> <p><主に担当する紛争案件> (1)反復性 (2)緊急性 (3)高度専門性</p>
委員数	5名	2～3名
委員の構成	<p>学識経験者委員、消費者委員、事業者委員で構成し、消費者委員と事業者委員は同数とする。</p> <p>上記に係る紛争案件について審議する場合は、学識経験者のみで構成する部会にすることを可能とする。</p>	<p>紛争案件の内容により、その都度構成する。</p>
審議期間	約6～8カ月	左記期間の半分程度
報告書	<p>当事者の主張、当事者からの事情聴取、本件契約の法律上の問題点、あっせん・調停案の考え方、同種・類似被害の再発防止(約20ページ・作成期間1～2カ月)</p>	<p>左記と同様の内容をコンパクトに取りまとめる。</p>

イ 情報提供の充実（事件の周知）

委員会の目的は、個別案件の救済にとどまらずその経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図ることにある。

そこで、これまで同様、全ての案件について、解決指針等を記した報告書を作成し、できるだけ速やかに情報を提供すべきである。

現在でも当該事業者があっせん・調停に同意せず不調となり、今後、この手続による解決が困難である場合には、同様の被害が発生する可能性があるため、事業者名を含めた情報提供を行っており、今後もこうした考え方で都民への情報提供を行っていくことが重要である。

なお、付託件数の増加に伴い、不調の原因が事業者の責に帰するとは限らないケースも想定され、事業者に一方的な不利益が生じないように、事業者名等の情報提供について委員会が意見を述べるができることとするなど、一定の配慮が求められる。

「契約条項等に問題のある約款等」についての検討

対象とする紛争案件の拡大については、消費者、事業者間の個別紛争ではなく、多くの消費者に被害を及ぼすおそれのある「契約条項等に問題のある約款等」について委員会で審議することはできないか検討を行った。言わば委員会に提言機能を持たせ、その提言を個別の消費者相談の対応時の解決指針として、あるいは事業者指導等に活かすことで、被害の未然防止・拡大防止につなげていこうとするものである。

しかしながら、委員会はそもそもあっせん・調停を行う機関として位置づけられており、新たな提言機能を付与することは、今回の諮問の範囲を超えることになるため、今後、時間をかけて課題整理を行い検討するべきであると判断した。

また、こうした契約条項等の問題に関しては、適格消費者団体が消費者契約法に基づく差止請求権を有し、事業者に対して不当条項等への申し入れを行っている。これらの申し入れに事業者が応じない場合、差止請求訴訟が起こせるが、案件によっては委員会に付託することも考えられる。

一方、適格消費者団体との関係において、都は、既に相談情報の提供に関する覚書の締結や、定期的な連絡会による情報交換など協力体制を敷いている。

現時点では、既存の協力体制を積極的に活用し、将来的には、消費者のための新たな訴訟制度導入の動き等も踏まえ、当該団体の案件を委員会の対象にすることも、検討していく必要がある。

第3章 東京都における消費者被害救済の今後

1 区市町村支援

現状では、都と同様の委員会を有している区市町村は限られているが、本来は初めに相談を受け付けた消費者に最も身近な機関が、相談員のあつせんが不調となった場合についても、被害救済の仕組みを設け処理することが消費者の権利を守り、消費生活上の安心を確保する上で望ましい。

これまでの委員会は、解決指針の提示や先例形成の観点を重視していることから、大掛かりで時間を要するものであった。一方、新たに設ける迅速解決型の部会のような形であれば、少人数による短期間の審議やコンパクトな報告書の作成など、従来に比べて、より設置がしやすく、その趣旨からしても、区市町村において十分導入できるものと考えられる。

こうしたことを実現するためには、都が、委員会の運営方法等についてモデルケースを示し、ノウハウを提供することで、区市町村における委員会の設置促進を図っていくことが求められよう。

例えば、区市町村から受け付け、委員会に付託する案件については、当該自治体の職員又は相談員もスタッフとして、委員会の運営に関わることができる機会を提供する。あるいは、委員会の処理実績について、その概要や結果のほか、審議過程における論点の整理方法や進行方法なども情報提供していく、といった実践的な取組が考えられる。

相談から委員会での被害救済までの相談対応を一元的に行うことができれば、身近な相談窓口での解決手段がより強化され、消費者にとっての利便性が向上し、区市町村における消費生活センター機能のさらなる発展を実現することができる。

また、区市町村への委員会の設置の促進を図り、紛争解決の手段を増やすことが、消費者にとって消費生活相談をすること自体へのインセンティブを付与することにもつながると考えられる。顕在化しにくい消費者被害

の掘り起こしに寄与することで、被害の実態にさらに近づくことができ、その未然防止・拡大防止のために必要な対策を講じていくことが可能となる。

将来的には、都の委員会では、広域的な効果が求められるような解決指針の提示や先例形成といった観点が求められる案件を担当し、一方、区市町村の委員会では、相談員による相談対応が困難な場合や緊急に解決すべき場合などに処理を行うといったように、それぞれの役割を分担する形で、都域全体の被害救済に当たっていくことが可能となるのではないだろうか。

2 民間ADR機関との連携

より複雑化・高度化していく消費者被害の現状を踏まえると、行政のみならず、民間の力も活用しながら、被害救済の取組を推進していくことが、今後、一層重要になってくる。

民間ADR機関はそれぞれの理念の下、様々に紛争解決に向けた手続や手法を講じ、相談者のニーズに応えるべく取り組んでいるところである。しかしながら、現状ではその活動内容は都民に十分に周知されているとはいえない。そのため、各機関における紛争案件事例とその解決策や処理期間、費用などの実情を把握する必要がある。その上で、現にその機関が処理することが最も適していると判断された場合は、相談対応の段階において、都民に対して情報提供できるような仕組みを整備しておく必要がある。

さらに、具体的な民間ADR機関との連携のためには、各機関と個別に情報交換を行うなどして、顔の見える信頼関係を築くことが重要である。

消費者にとってなじみのない機関であったとしても、特に専門的な分野についてはその分野を得意とする機関が紛争解決を担う方が、迅速かつそのニーズに対応した解決が可能となるケースも多いと考えられる。消費者がこれらの機関を選択できるような仕組みづくりを進めるためにも、各機関との双方向的な交流を図っていかなければならない。

なお、都と民間ADR機関が相互に連携を図る仕組みとして、多重債務相談における「東京モデル」(注5)が参考となろう。相談者を当該機関へ確実に繋いでいくためのルール作りが不可欠である。

このように、都が紛争解決機関のハブ機能を発揮し、都内のADR機能全体の底上げを図り、消費者の被害救済により多角的に取り組んでいくことが求められる。

注5 多重債務相談における「東京モデル」

多重債務問題を抱える相談者を法律専門家に確実につなぎ、問題解決のため道筋ができるまで、きめこまかくフォローアップする仕組みである。

おわりに

複雑・深刻化する消費者被害の現状を背景に、「消費者被害救済のあり方」について諮問を受け、特に消費者被害救済委員会の見直しについて検討を行ってきた。

このたび、委員会が対象とする紛争案件の要件を見直し、区市町村や消費者団体からの案件も受け付けるといった間口の拡大、またそれに伴う体制の強化など、具体的なあり方についてその方向性をまとめたところである。今後、委員会のリニューアルを実現することにより、多くの紛争案件の被害回復が図られることになろう。

また、こうした委員会の新たな取組を受けて、都が実施する施策にも反映させていくことが大変重要である。委員会で得られた解決指針等を都民に情報提供し、被害の未然防止・拡大防止につなげること、また、相談対応に活かし、迅速なあっせん解決を目指すことに加え、これまで以上に積極的に国への法規制を働きかけ、併せて事業者に対する是正等の要望を行っていくべきである。

さらには、現場を持つ都だからこそ探知し得る様々な課題に対して先駆的に取り組んでいく必要がある。地方消費者行政のリーダーたる自覚のもと、時宜に応じた施策を展開していくことで、消費者被害を許さない社会全体の枠組みを形成するための不断の努力を求めて止まない。

(参考資料8「委員会の報告に関する取組の事例」参照)

参 考 資 料

資料 1 諮問文

資料 2 消費者被害救済のあり方「中間のまとめ」に対する意見募集結果

資料 3 都・区市町村の相談受付件数の推移

資料 4 東京都消費者被害救済委員会の紛争等の処理
(平成 18 年度から 23 年度分)

資料 5 東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況
(平成 22 年度受付分)

資料 6 東京都消費者被害救済委員会の概要

資料 7 都内の主な民間 A D R 機関

資料 8 委員会の報告に関する取組の事例

23生消企第93号

東京都消費生活対策審議会

東京都消費生活条例第45条の規定に基づき、下記の事項について
諮問する。

平成23年5月30日

東京都知事 石原 慎太郎

記

消費者被害救済のあり方について

諮 問 事 項

「消費者被害救済のあり方について」

諮 問 の 趣 旨

都は、消費生活総合センターにおいて、都民の消費生活に係る苦情・相談を受け、トラブルの解決に向け、助言、あっせん及び情報提供を行っている。

こうした消費者トラブルのうち、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は、知事の附属機関である東京都消費者被害救済委員会に付託し、あっせん・調停等を行うことにより解決を図っているところである。

今日、取引形態はますます多様化・複雑化し、新たな悪質商法の手口が次々に現れ、多くの消費者が様々な被害に遭遇する危険性が高まっている。さらに、東日本大震災の発生に伴い、損傷した建物の修繕や契約のキャンセルに伴う負担等に関して、これまで以上にトラブルが多発するおそれがある。

このような状況を踏まえ、都民生活の安定と向上を図るために、多様な消費者被害の救済を図る取組の一層の充実・強化が重要であることから、「消費者被害救済のあり方について」諮問する。

消費者被害救済のあり方「中間のまとめ」に対する意見募集結果

1 意見募集の概要

(1) 周知方法

生活文化局ウェブサイトにも募集要領を掲載

(2) 募集期間

平成23年9月26日～平成23年10月17日までの22日間

(3) 意見提出先及び提出方法

生活文化局消費生活部企画調整課にファクシミリ、Eメール、郵送で送付されたものを受付

2 集計結果

(1) 意見件数 7件

【提出主体の内訳】

提出主体	計	A 消費者団体	B その他団体	C 個人
件数	7	3	2	2

(2) 意見総数 21件

【意見の内容】

意見の内容	計	(1) 受付範囲 の拡大	(2) 対象紛争 の拡大	(3) 審議体制 の強化	(4) 情報提供 の充実	(5) 民間ADR 機関連携	(6) その他
件数	21	4	5	4	5	2	1

3 主な意見

(1) 受付範囲の拡大

1

区市町村の事案が加わることで、比較的早期に多数性の要件が満たされるようになる。

ご意見のとおり、今後の委員会への付託にあたり、運用が可能と考えます。

2

区市町村への相談が増加しているが、高度専門性の高い相談についてはあっせん不調となるケースがあると思われる。また、消費者団体の相談窓口も充実してきているが、あっせん不調の際に、都の被害救済の仕組みを利用できることは消費者にとって有効である。

ご意見の趣旨は答申内容に盛り込まれています。

3

都の被害救済の仕組みを利用できることは、あっせん交渉の際の事業者へのけん制ともなり、交渉に役立つ。

ご意見の趣旨を活かして盛り込みました。

4

委員会の目的を果たすためには、受け付ける消費者団体の要件を設定することは必要である。

ご意見の趣旨は答申内容に盛り込まれています。

(2) 対象紛争の拡大

5

被害の重大性に「財産」を明記することは、これまで付託できなかった深刻な案件が付託できるようになる。

ご意見の趣旨は答申内容に盛り込まれています。

対象とする紛争の範囲拡大の賛成理由について

「反復性」

業者がマニュアルを作成し、同じ勧誘方法で被害を反復して発生させるケースが後を絶たない。被害を発生させることを認識した上での事業展開である。

6

「高度専門性」

高度、複雑又は新しい仕組みの相談の増加に加え、事業者の弁護士が代理人となり、相談員が弁護士と交渉せざるを得ないケースがある。

「緊急性」

短期間の取引で事業を閉鎖するケースが横行している。センターのあっせんでは十分な被害救済ができず、また裁判にもなじまない。

ご意見を参考に、具体的に記載しました。

7

反復性等の要件を加えることによって、かえって対象範囲が狭まらないようにすべきである。

要件の追加は対象範囲を拡大することを目指すもので、厳格な制限を設ける趣旨ではありません。

8

「契約条項等に問題のある約款等」による一般的な被害についても対象の範囲に加えるべきである。

有効な手段として、適格消費者団体による差止請求があるため、委員会の対象に追加することはさらに検討を要します。

(3) 審議体制の強化

9

同種・類似の案件や迅速性が要求される案件は、法律専門委員2名で構成する部会で審議し、指針等を示す必要のある案件は従来どおりの手続で審議するよう内容に応じたすみわけを行うべきであり、新たな部会を設けることに賛成である。

ご意見の趣旨は答申内容に盛り込まれています。

10

体制の強化にあたり、相談現場や現状のトラブルなどをよく理解し、また少額の消費者被害救済に関わってきた委員を選任すべきである。

ご意見の趣旨を活かして盛り込みました。

(4) 情報提供の充実

11

あっせん不調の場合は事業者名を公表し、消費者に向けて、その手口などを注意喚起していくことは重要である。

ご意見の趣旨は答申内容に盛り込まれています。

12

委員会による救済が図られたとしても、事業者の契約約款に不当な条項がある場合、委員会の限界も考えられる。、差止請求権を持つ適格消費者団体に情報提供することができる仕組みを作ること、将来の被害防止につながる。

ご意見の趣旨は答申内容に盛り込まれています。

(5) 民間ADR機関連携

13

民間ADR機関は、それぞれ多様な理念や紛争解決に向けた手続を持っており、都の委員会の目的とも完全に一致しているわけではない。利用者のニーズに応じて工夫を凝らし、財政的・人的資源に限界がある中で奮闘している。こうした特質が考慮されず形式的な振り分けが行われることのないよう、対等かつ双方向的な交流により真に顔の見える信頼関係を構築し、適切に繋いでいくというハブ機能を都が果たしてほしい。

ご意見の趣旨を活かして盛り込みました。

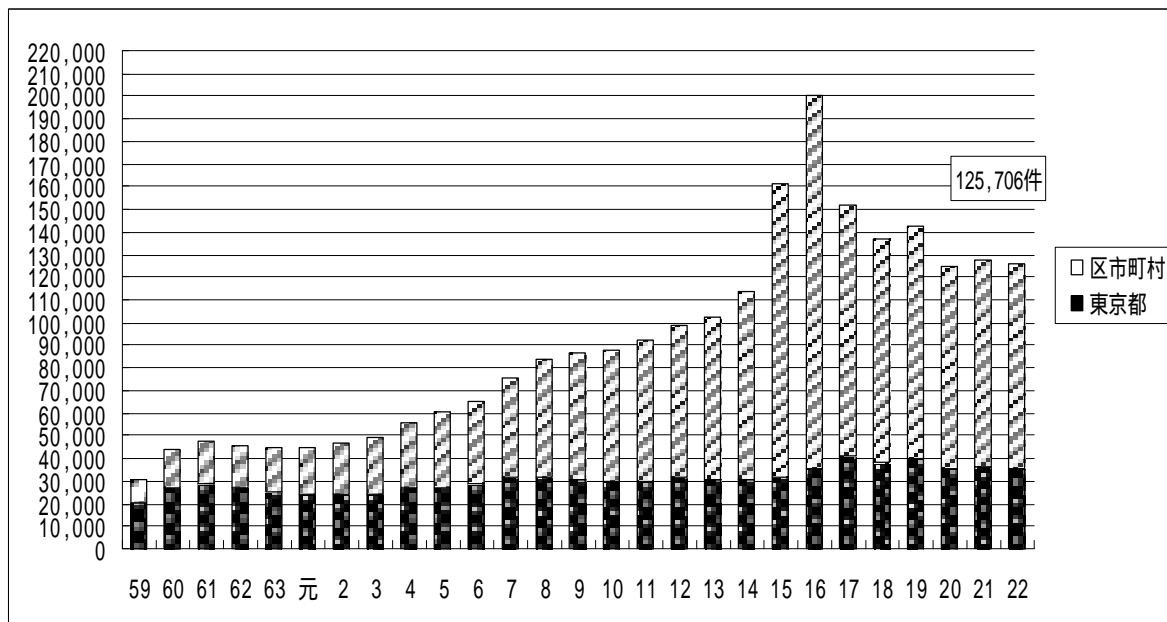
(6) その他

14

相談者のニーズの多様化により、法律の基準で割り切れないものが多い。同じ出来事であってもその受け手となる相談員の聴き方・あり方により、相談者の見方が大きく変わり、その後の交渉などにも影響を及ぼす。リーガルカウンセリング的な相談技法の習得のための研修制度が必要である。

今後の研修制度の参考とさせていただきます。

都・区市町村の相談受付件数の推移



< 内訳 >

	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	元年度	2年度	3年度	4年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281

	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
東京都	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165
区市町村	33,690	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590
計	60,906	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755

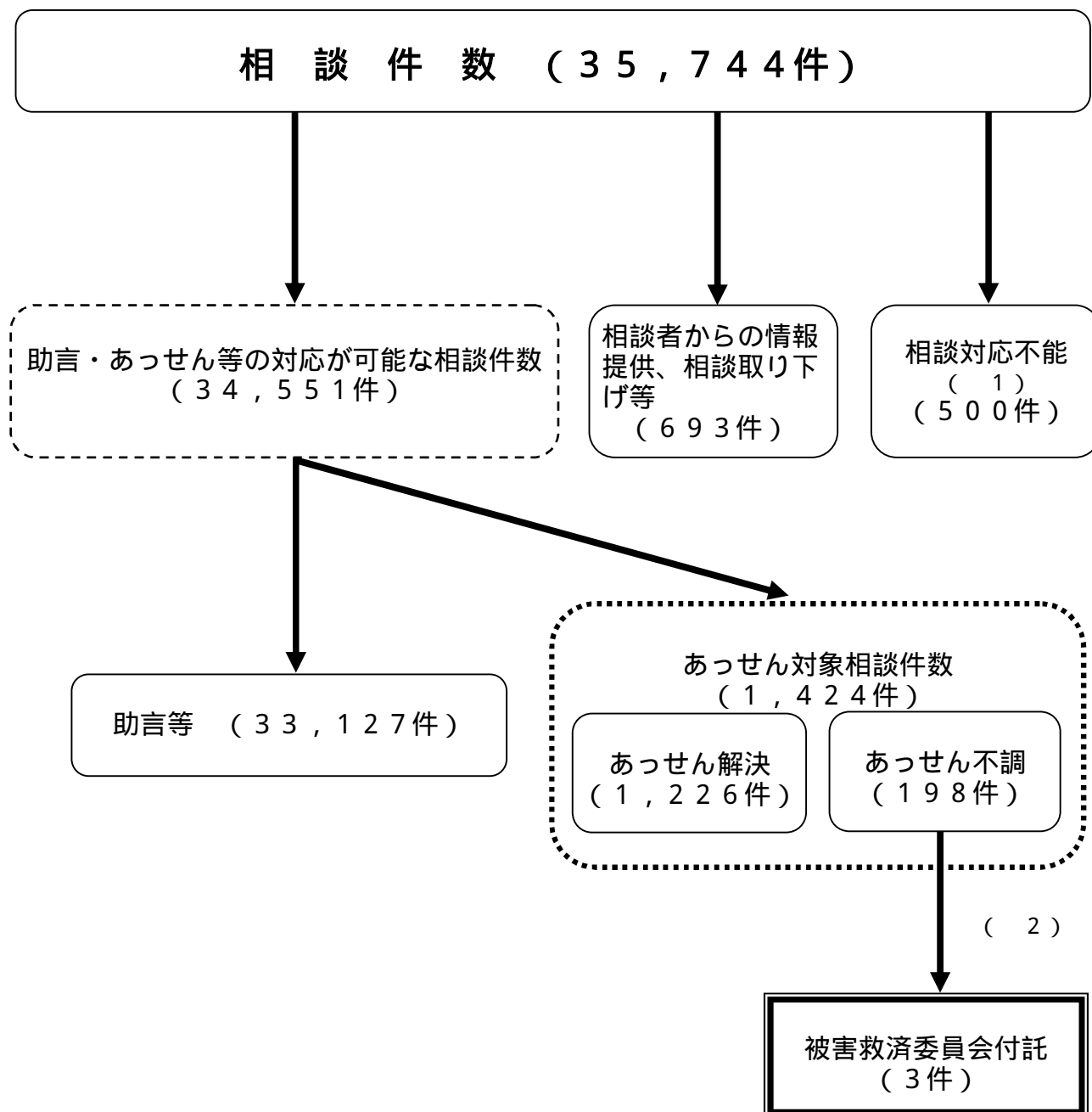
	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962
計	113,570	160,817	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706

東京都消費者被害救済委員会による紛争等の処理 (平成18年度から23年度分)

年 度	件 名	処 理
平成18年度	結婚相手を紹介するサービスに係る紛争	付託 平成18年10月3日 報告 平成19年3月14日
		あっせん成立
平成18年度	高齢者が結んだ自費出版契約等に係る紛争	付託 平成19年3月7日 報告 平成19年10月15日
		あっせん成立
平成19年度	高額な包茎手術の契約に係る紛争	付託 平成20年1月9日 追加付託 平成20年2月21日 報告 平成20年7月24日
		あっせん成立
平成20年度	医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約に係る紛争	付託 平成21年1月27日 報告 平成21年10月15日
		あっせん成立
平成21年度	ライセンス取得インターンシップ留学の契約に係る紛争	付託 平成22年2月16日 報告 平成22年8月5日
		あっせん・調停不調
平成22年度	有料老人ホームの退去に伴う返還金に係る紛争	付託 平成22年6月28日 報告 平成22年11月29日
		あっせん成立
	モデル・タレント養成講座等の契約に係る紛争	付託 平成22年11月25日 報告 平成23年5月18日
		あっせん成立
有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金に係る紛争	付託 平成22年12月15日 報告 平成23年6月15日	
	あっせん・調停不調	
留学等あっせんサービス業「株式会社イー・アイ・ジェイ」との紛争に係る訴訟資金貸付申込みについて	付託 平成23年3月24日 決定 平成23年3月24日	
	訴訟資金貸付決定	
平成23年度	アートメイクアーティストの養成講座の契約に係る紛争	付託 平成23年4月26日
		審議中
	高齢者向け賃貸住宅の退去に伴う返還金に係る紛争	付託 平成23年11月9日
審議中		
有料老人ホーム経営業者「株式会社ジョイライフ」との紛争に係る訴訟資金貸付申込みについて	付託 平成23年10月7日 決定 平成23年10月7日	
	訴訟資金貸付決定	

東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況（平成22年度受付分）

<平成23年8月1日現在>



- 1 相談対応不能
当事者に連絡がとれなくなった等、何らかの理由で相談対応ができなかったもの
- 2 被害の多数性や重大性に当たらないものや、それぞれ特有な事情に起因するものがあるため、委員会の審議対象とならないものも少なくない。

東京都消費者被害救済委員会の概要

東京都消費者被害救済委員会制度 [東京都消費生活条例第 29 ～ 31 条]

1 東京都消費者被害救済委員会

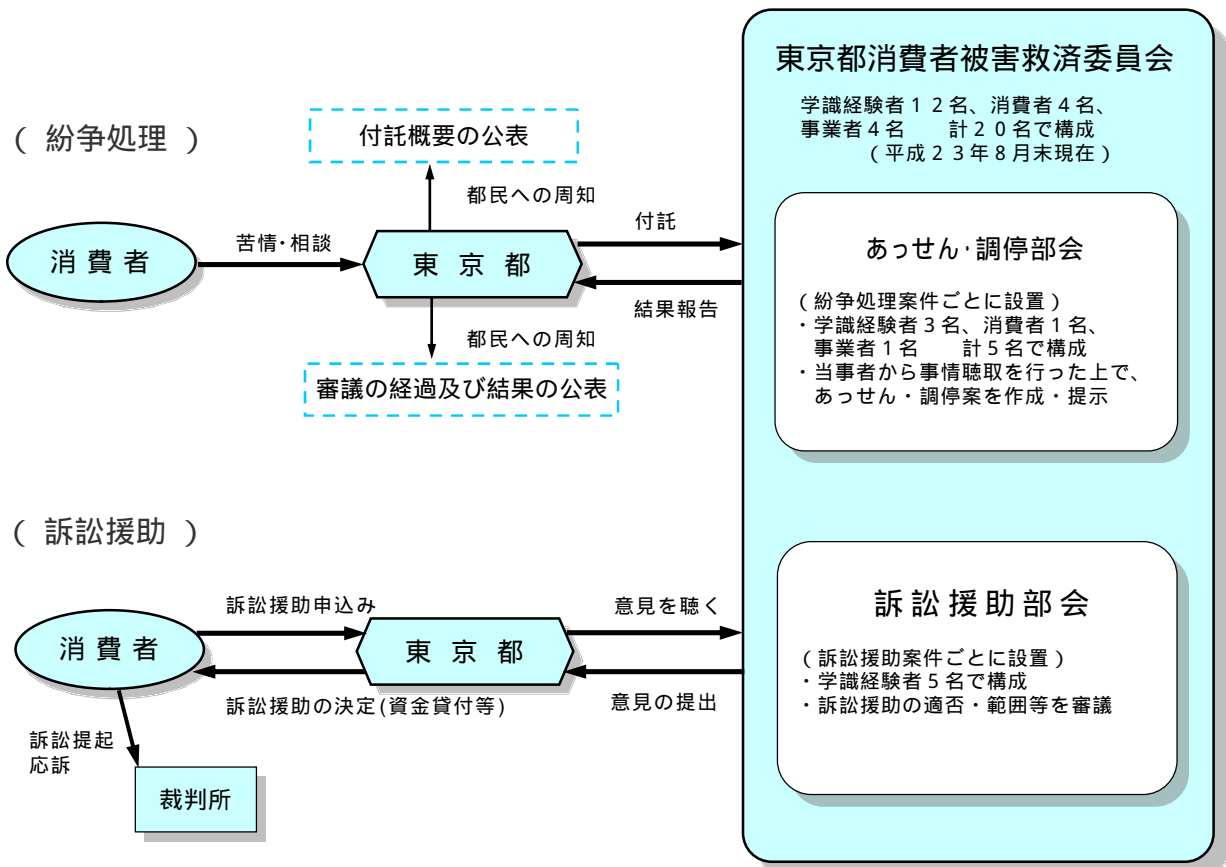
東京都消費生活総合センターに寄せられた苦情・相談のうち都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として、東京都消費者被害救済委員会を置く。

2 事件の周知

知事は、紛争の解決を委員会に付託したときはその概要を、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

3 消費者訴訟の援助

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、訴訟資金の貸付等、訴訟活動に必要な援助を行うことができる。



都内の主な民間ADR機関

1 法務大臣の認証を受けたADR機関

	団体名	取扱う紛争の範囲
1	財団法人家電製品協会 家電製品PLセンター	商品の欠陥に関する紛争 (自動車・家電)
2	公益財団法人自動車製造物責任相談センター	商品の欠陥に関する紛争 (自動車・家電)
3	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサル タント協会 Consumer ADR	特定商取引に関する紛争
4	一般財団法人ソフトウェア情報センター ソフトウェア紛争解決センター	ソフトウェアに関する紛争
5	東京司法書士会 調停センター	民事に関する紛争(全般)
6	東京都行政書士会 行政書士ADRセンター	愛護動物に関する紛争 敷金返還等に関する紛争 他
7	特定非営利活動法人留学協会 留学トラブル解決機関	留学に関する紛争
8	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談セ ンター	金融商品に関する紛争
9	一般社団法人日本流通自主管理協会 ブランド110番事務局	ブランド品に関する売買契約紛争

2 内閣総理大臣の指定を受けた金融分野における紛争解決機関(金融ADR機関)

	団体名	主な業務の種別等
1	一般社団法人全国銀行協会	銀行業務
2	一般社団法人信託協会	手続対象信託業務
3	社団法人生命保険協会	生命保険業務
4	社団法人日本損害保険協会	損害保険業務
5	一般社団法人保険オンブズマン	損害保険業務
6	一般社団法人日本少額短期保険協会	少額短期保険業務
7	日本貸金業協会	貸金業務
8	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談セ ンター	特定第一種金融商品取引業務

委員会の報告に関する取組の事例

事例 1

件名	ライセンス取得インターンシップ留学の契約に係る紛争
紛争の概要	申立人は、カリフォルニアでの語学教室とネイルスクールの資格取得コースとインターンシップがパッケージになった2年間の留学等プログラムを申し込み渡米した。しかし、現地では、ネイルスクールがベトナム語で行われるなど契約時の説明と実態が違いため、契約金の返金を求めたが、相手方は2割しか返金しないと回答し、申立人はこれに納得できず紛争となった。
報告	平成22年8月5日
報告書 (抜粋)	相手方には、パッケージとして示したプログラムは、2年間、資格取得、語学スクール、インターンシップを適切に提供するという契約上の債務があったが、その債務の不履行があった可能性がある。 「留学等あっせんサービス」の事業者には、そのサービスの提供に際して、旅行業者と同レベルの確実性及び安全性を確保する義務があると考えられる。 現状では、「留学等あっせんサービス」の全体を包括的に規制する法律等がないため、「留学等あっせんサービス」事業に関して法的整備も含めた対応を進めていくことを要請する。
取組	消費者への啓発、事業者指導の実施に加え、海外留学あっせんについて、法的規制等の必要な措置をとるよう国へ要望 (必要とされる主な措置) 事業者の説明すべき内容を明確にし、書面を交付すること。 消費者が冷静になって判断できるよう、クーリング・オフ制度を導入すること。 中途解約について、合理的な解約料を設定すること。 前払金について保全措置等の対策を取ること。

事例 2

件名	有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金に係る紛争
紛争の概要	申立人は、夫を有料老人ホームへ入居させ、入居金350万円を一括で支払った。しかし、夫は入居後約2週間で緊急入院し、病院で死去した。申立人は、夫が有料老人ホームにいた期間は約2週間で、退去手続きまでの期間も2ヵ月程度であったので、死亡の場合でも、「利用契約書」等に記載された90日間のクーリングオフ規定が適用されるべきであると主張したが、相手側が拒否したため、紛争となった。
報告	平成23年6月15日
報告書 (抜粋)	有料老人ホームを巡るトラブルは、入居者やその家族にとって、その後の人生を左右する深刻な問題になりかねない。 「有料老人ホーム標準入居契約書」や老人福祉法改正の動きでは、入居日から90日以内の死亡の場合でも、契約を解除した場合と同様に入居金を返還する規定を設けることが提言されている。死亡の場合は契約の終了にあたり入居金の返還を拒む相手方の主張は認められない。 事業者は、契約の内容を書面に分かりやすく記載するなど、消費者が高齢であっても契約の内容を用意に理解できるような記載や説明を心がけるべきである。
取組	事業者の配慮が必要であることが報告書に明記されている。一方で、同種・類似被害の再発防止に向けて、消費者への注意喚起も必要であることから、リーフレット「有料老人ホームとの契約トラブル防止のためのチェックポイント！」を公表し、はじめて「お金に関するトラブル事例と注意点やチェックポイント」を紹介

付 属 資 料

- 1 第 2 1 次東京都消費生活対策審議会委員名簿
- 2 第 2 1 次東京都消費生活対策審議会部会委員名簿
- 3 第 2 1 次東京都消費生活対策審議会審議経過

第21次東京都消費生活対策審議会委員名簿

消費者被害救済のあり方について 諮問：平成23年5月30日
答申：平成23年12月21日

	氏名	現職	備考
会長	松本 恒雄	一橋大学法科大学院長・一橋大学大学院法学研究科教授	
会長代理	池本 誠司	弁護士	
	畔上 三和子	都議会議員	
	池田 澄子	社団法人全国消費生活相談員協会参与	H23.7.31まで
	石毛 しげる	都議会議員	H23.10.17まで
	井上 淳	日本チェーンストア協会専務理事	
	大津 浩子	都議会議員	
	尾崎 大介	都議会議員	H23.11.14から
	鹿野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
	河上 正二	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
	川野 洋治	社団法人 消費者関連専門家会議ACAP研究所所長	
	楠 茂樹	上智大学法学部准教授	
	近藤 彰郎	東京私立中学高等学校協会会長	
	佐野 真理子	主婦連合会事務局長	
	須古 邦子	一般社団法人 日本ヒューブ協議会顧問	
	鈴木 章浩	都議会議員	H23.10.17まで
	鈴木 隆道	都議会議員	H23.11.14から
	関口 史彦	東京商工会議所理事・産業政策第二部長	
	詫間 晋平	大阪総合保育大学大学院研究員 (元東京学芸大学大学院教授)	
	谷村 孝彦	都議会議員	
	丹藤 浩	東京都公立高等学校長協会会長	
	長田 三紀	特定非営利活動法人 東京都地域婦人団体連盟事務局次長	
	橋本 博之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
	細川 幸一	日本女子大学家政学部教授	
	宮崎 隆典	ジャーナリスト	
	村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	
	矢野 洋子	東京消費者団体連絡センター事務局長	
	吉川 萬里子	社団法人全国消費生活相談員協会専務理事	H23.8.1から
臨時委員	佐々木 幸孝	弁護士	
臨時委員	野澤 正充	立教大学大学院法務研究科教授	

(50音順)

第21次東京都消費生活対策審議会部会 委員名簿

	氏 名	現 職
部会長	池 本 誠 司	弁護士
	鹿 野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授
	川 野 洋 治	消費者関連専門家会議 A C A P 研究所所長
	佐々木 幸 孝	弁護士
	野 澤 正 充	立教大学大学院法務研究科教授
	矢 野 洋 子	東京消費者団体連絡センター事務局長

(50音順)

第 21 次東京都消費生活対策審議会審議経過

1 総会

開催日	審議事項等
第 1 回 平成 23 年 5 月 30 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 諮問 ・ 部会の設置と部会長・委員の指名 ・ 諮問事項についての意見交換
第 2 回 平成 23 年 9 月 6 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中間のまとめについて ・ 都民意見の募集について
第 3 回 平成 23 年 12 月 21 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害救済のあり方について 答申

2 部会

開催日	審議事項等
第 1 回 平成 23 年 6 月 13 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 審議の進め方について ・ 消費者被害の救済の現状と課題、見直しの方向について
第 2 回 平成 23 年 7 月 14 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第 1 回部会の意見等を踏まえた見直しの方向の修正について ・ 中間のまとめの構成について
第 3 回 平成 23 年 7 月 27 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中間のまとめ（案）について
第 4 回 平成 23 年 11 月 17 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 都民意見募集の結果について ・ 消費者被害救済のあり方について 答申（案）