

3 意見の内容

序章 消費者被害の現状と課題

1

高齢者及び若者からの消費生活相談件数が増えており、手口は悪質化・巧妙化している現状を踏まえ、悪質事業者への対応強化、消費者教育の展開、集団的消費者被害回復制度の実効化策、高齢者を見守る仕組みづくりを課題とし、検討されていることは時宜にかなったものであると評価する。

2

高齢者のトラブルが多く、高額な案件等もあり、問題になっている。また、若者のインターネット取引や交友関係を悪用したケース等巧妙な手口になっている。これらは、現状を分析するとともに、被害の根本を分析しなければ消費者被害はなくならないと思う。

3

悪質な事業者への対応強化や消費者教育の展開においては、昨今の特徴的な社会変化である情報化、高齢化、国際化等を視野に入れた対応が欠かせない。現状認識に位置付けた上で、具体的施策での展開を求める。

4

消費者被害に対して踏み込んだ対応が必要、健全な市場形成を目指す、消費者教育の一層の推進、救済措置の充実を図る必要、と述べられていることは適切なものだと考える。

【意見に対する考え方】

消費者被害等の現状分析については、都内の相談情報から消費者被害等を分析し、消費者被害の未然防止や拡大防止につなげるよう「消費生活相談年報」としてホームページ等で公表しています。

ご意見の内容については、施策を検討する際の参考となるものと考えます。

第1章 悪質事業者への対応強化

5

新たに追加が検討されている4種の取引は、いずれも若者、高齢者をターゲットとした、相談処理において対応に苦慮する案件にかかわるものであり、今後の不適正な取引の解消に向けて大きな効果が期待できる。

6

東京の消費者被害の特徴が簡潔にまとめられ、その対策として「追加すべき取引」として4つのケースを記述したことを評価する。

7

新たに別表に追加すべき取引のうち就活講座・自己啓発セミナーの取引については、投資用DVD販売による被害が大学生の間で連鎖的に広がっていることを考慮し、禁止命令の対象となるよう「就職、起業、投資又は精神修養のための知識等の教授（就活講座、自己啓発セミナー等）及び情報販売の取引で不適正な取引行為が行われているもの」と加筆することを提案する。投資用DVD事案は、事業者は意識的に特定商取引法を潜脱することを意図していることが考えられ、特商法による指導が困難であれば、条例の禁止命令の対象となる取引行為として明示することが適当である。

8

美容医療は、専門性の高い特殊な分野であり、消費者と専門家との間の情報量、交渉力の格差が大きく、トラブルも生じやすく相談は増加している。販売方法など取引行為の問題については、社会一般の他の取引と同様のルールに沿うべき。事業者指導に向けた検討を願う。

9

美容医療は広告にも問題が多く、広告については景品表示法の規制が及んでいる。都でも平成25年3月に美容医療クリニックの割引キャンペーン表示と誇大な効果表示について4事業者に対して改善指導を実施したので、その事実についても追記する必要がある。

10

美容医療については条例の適用除外となっても、景表法の規制が及ぶところから、都の消費生活行政部署として広告の問題については対応していることを記述しておくことには意味がある。

11

平成25年度（平成25年4月～平成26年3月）の美容医療に係る相談件数が前年より140件も増えていることは、美容医療に対して東京都消費生活条例を適用することの必要性を示していると思われる。

12

健全な市場形成のために、厳しい環境にある中小企業に対しても、産業労働局等と連携した具体的支援策を通してコンプライアンスの醸成で事業者全体の底上げを図ってほしい。

13

消費者の定義の見直しが述べられており、「定義の変更は、条例の目的を含めて全体に影響を及ぼすため、各条項の検証を経た上での調整が必要となる」と両論併記とも受け取れる表現となっている。再度の議論を求める。

14

立入調査拒否における公表要件の整理に関して、これまでの2回拒否から、1回の立入調査拒否で公表を行うよう、条例を改正すべきであるとの見解は、他道府県の条例を踏まえたものであり、また、悪質事業者への対応強化の姿勢を示しており強く支持する。

【意見に対する考え方】

投資用DVD 販売等で不適正な取引行為を行う事業者については、これまで事業者が特定商取引法の適用対象外の取引であるかのように装っている場合であっても、調査の上、法に基づく指導・処分を実施しています。今後更に、法の適用が困難な手口による消費者被害が多発する場合には、必要に応じて条例による禁止命令の対象取引に追加することを検討し、事業者の脱法的な手口への対応を強化していくことを提言しています。

都は法に抵触するおそれのある美容医療事業者の広告に対し景品表示法に基づく指導を実施しており、今後も厳正に対応していくことを期待します。今回取り上げている美容医療事業者の勧誘行為に係る消費生活条例の適用除外の問題は、景品表示法に基づく指導とは異なるため、記述しておりません。また、一部の美容医療事業者による強引な勧誘等の不適正な取引行為が疑われる事案の増加は、看過できない問題であると認識しており、消費生活行政部署として可能な対応について検討していく必要があることを提言しています。

ご意見の内容については、施策を検討する際の参考となるものと考えます。

第2章 消費者教育の展開

15 学校教育の現場では、授業時間数等の問題などがあり、消費者行政と教育関係者との連携が取れていると言える状態ではない。さらに踏み込んで、幼児、学校教育現場（小学校から大学等）とどのように連携を取るかなど、具体的に示して、実効性のある連携が実現するようにしていただきたい。

16 消費生活センターから教育現場に消費者教育・実践教育等の出前講座、啓発講座の案内をしたり、学校支援ネットワークに登録したりして連携を図ろうとしているが、なかなか受け入れてもらえず、連携は図れていない。条例にその旨明記するだけでなく、実効性のある教育現場との連携が実現できれば、その意義は大きい。

17 若年層の契約トラブルも見逃せない。自らの判断で合理的に選択していく力を十分に身に付けてない若者が多く、それぞれの世代をつないでの継続的な消費者教育が必要不可欠。また、次代の消費者市民社会を担う若者の世代に必要な体系的な消費者教育を進めるためには、社会全体で育てていくという意識が必要。行政を中心に、事業者、消費者団体、教育関係機関等との連携を強化し、社会全体で担う問題。一層の連携強化を期待する。

18 国の消費者教育推進法の制定をふまえ、消費者教育の更なる充実のため、消費者教育の理念、方向性及び役割等について、条例に規定することに賛成する。

19 都が消費者教育推進のため、区市町村や、事業者団体・消費者団体等に対し、一歩進んだ支援を行うことを求める旨の「中間まとめ」の記述を評価する。

20 今、しなければならないのは消費者教育の強化。消費者教育が消費者の目線を強化し、社会の仕組みをつくることになる。

21

消費者の果たす役割について、明記するのであれば、条例前文及び消費者教育推進法に明記された「消費者市民社会」の形成者としての観点をも踏まえた文言の検討を求める。

22

消費者の役割を条例に規定することについては、引き続き検討を行っていくと両論併記されている。消費者団体として、一消費者として今後考えていくべき課題として受け止めるとともに、今後の議論を注視していきたい。

【意見に対する考え方】

消費者の役割について条例に規定することについては、ご意見の趣旨を踏まえ、答申案（P.26）に反映しました。

ご意見の内容については、施策を検討する際の参考となるものと考えます。

第3章 消費者被害救済の充実

23

特定適格消費者団体による制度の運用が円滑に進むよう、情報面での連携、その他環境整備への支援について検討を願う。

24

集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の施行に向けて、都民の消費者被害回復の機会を拡大することができるよう、特定適格消費者団体との情報面における連携と財政面における環境整備の方向性を示していることについては賛意を表明する。

25

新制度が消費者被害救済のために効果的に運用されるためには、特定適格消費者団体への財政支援等が求められる。

26

特定適格消費者団体が継続的に安定した業務遂行を行えるよう、訴訟費用や消費者への通知・公告等の費用等の貸付を財政的支援として、具体化してほしい

27

国の被害回復訴訟制度に関連して、特定適格消費者団体との連携等のあり方に関して、一項を設け、基本的な考え方、情報面における連携について、財政面における環境整備についてと展開されており、適切なものとする。とりわけ、財政面における環境整備について、現在の適格消費者団体の財政状況を考えると、都は特定適格消費者団体に対し、財政支援を検討していく必要があるとの認識が示されたことを支持する。

28

「事業者団体等から濫訴のおそれについて指摘されてきた経緯があり、国が制度設計をするに当たりその点が配慮されたという背景を勘案した上で、減免措置を講ずる必要があるかどうかについて、慎重に検討していく必要がある」との記述があるが、対象となる請求は消費者契約に関するものに限定され、拡大損害、逸失利益、人身損害、慰謝料は請求することができないこと、手続き追行主体は内閣総理大臣が認定する特定適格消費者団体に限定されていることを勘案すると、濫訴のおそれはないものと考えられ、特例法第75条第2項で「特定適格消費者団体は、不当な目的でみだりに共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施してはならない」と定められており、その上で濫訴防止の問題は消費者庁の認定・監督指針のもとで制度運営が行われることから、濫訴防止の問題と費用支援の問題は全く別の問題とご理解いただきたい。

29

「都が財政支援等のために訴訟に関与することによって、かえって消費者の被害救済を困難にする可能性もあるという点に留意すべきである。すなわち、個別の係争内容について都として検討し財政支援を決定した場合には、必ずその経過については公文書に明記されることから、情報公開請求された場合には、情報公開条例に基づく非開示情報を除き、原則開示することになる。開示したことにより、特定適格消費者団体の訴訟追行にかかる情報の提供に繋がることも考えられ、それによって訴訟を不利にしてしまうおそれもある」との記述があるが、訴訟費用貸付制度の申込の際、提出する書類は、被害の概要を説明する資料として訴状及び提出予定証書程度で十分であり、これらが情報開示されても訴訟追行上何ら不利になるものではない。仮に貸付制度でそれ以外の資料の提出を求められた場合も、その資料を提出して費用援助を求めるとは、資料の提出を控えて費用援助を受けないかは、申し込みをした特定適格消費者団体が判断すれば足りる問題である。したがってこのことは財政支援を否定する理由にはならない。

30

第2段階の通知広告及び受権し債権届を受け付ける業務に関連する費用の貸し付け等が可能になるよう、今後の財政支援の制度の検討を願う。
第2段階の被害者の債権届を呼びかけ受け付ける業務は、被害者の数によっては多額の費用が掛かる可能性がある。他方、第1段階で勝訴判決が下されたことにより、濫訴の問題は解決した事案であることが明らかである。また、第2段階の費用援助は、事業者から回収した損害金から東京都の貸付金に償還できる可能性が高いため、免除規定を設けたとしても最終的な東京都の負担も軽減される可能性が高い。

31

第1段階で勝訴したものの、被害者の債権届や事業者からの損害金回収を行う過程で、事業者が倒産して被害金の回収が不能になる場合や、被害者の届け出が予想外に少ないため被害回収額が極端に少なくなる場合など、貸付金の償還が困難となるケースが生じる可能性もあり、適切な償還免除規定を設けることが必要である。

32

第1段階の提訴前の仮差押え担保金の費用の貸し付け等が可能になるよう、今後の財政支援の制度の検討を願う。第1段階の提訴前の仮差押えに高額の担保金が必要となる。仮差押えの担保金は対象額の10%から30%程度と考えられ、例えば100万円の被害が100人に生じているような事案で、被害額に相当する財産の仮差押えをしようとするれば、担保金が1000万円から3000万円程度必要になる。担保金は、裁判所が仮差押えが相当と判断した後にその金額が決められるものであり、また、係争中に財産を隠匿すると思われるような悪質な事業者に対し財産を保全する目的で行うものなので、濫訴懸念はない。なお、裁判所の仮押さえの決定から3日から5日以内に担保を立てることが通常なので、東京都の事務手続きと整合性をどうはかるかが検討課題になる。

33

消費者だけではなく、事業者に対しても制度の趣旨理解が進むよう、制度の周知が協力を推進されることを要望する。

【意見に対する考え方】

濫訴のおそれに係る記述は、国が制度設計した際の経緯や趣旨を没却することがないよう留意すべきことを述べたものです。

また、都の財政支援等に当たっての留意に係る記述は、貸付制度の具体的な内容を検討する際に、情報公開請求に基づき情報開示することで、かえって団体の訴訟追行を阻害するおそれがある点についても留意する必要があることを述べたものであり、このことを理由に財政支援を否定しているものではありません。

財政支援については、今後、貸付制度の具体的な内容を検討することを提言していません。

具体的なお意見については、施策を検討する際の参考となるものと考えます。

今後の消費生活行政の展開に関する東京都への提言

34

高齢者の消費者被害防止の観点を重視した消費生活部門と高齢者福祉部門の有機的な連携を実現する高齢者見守りネットワークの構築と運営支援を提言されていることに賛成する。

35

改正消費者安全法では、「消費者安全確保地域協議会」の設置をすることができると定めており、この施策の具体化としてネットワークが構築されること、率先して遂行することが喫緊の課題と考える

36

「高齢者を見守る仕組みづくりと支援策の充実」においては、地域の実情を踏まえながら、より幅広い関係者、ステークホルダーとの連携や地域に根付く仕組みづくりと充実した支援策を展開してほしい。支援策においては、課題や悩みも共有できる取組事例の紹介や、担い手育成等での消費者団体や関係団体との連携等、多彩な方策が講じられるよう工夫してほしい。

【意見に対する考え方】

ご意見の内容については、施策を検討する際の参考となるものと考えます。

その他

37

生活相談窓口で受け付けた消費者からの情報提供、苦情は情報分析や調査が行われ、各種施策に結びつけられており、個別処理で得た情報や結論は施策の実現に大きく反映されている。また新手の問題を、より早く未然防止・拡大防止につなげられるかどうかは相談窓口での初期の判断が大きく左右する。社会の情報化、高度化が進み、消費者契約も複雑化しつつあり相談員には今後ますます知見に基づいた的確な判断力が求められる。また、消費者行政分野の制度整備も進められることに伴い、教育においても、安全面においても地域での担い手としても多くのものが期待されている。消費生活相談員の資質の向上のための体制整備も必須と考える。

38

消費者行政が強くなる必要がある。各地域の消費者行政が連携を強化し、相談処理の体制も地域にとらわれず、東京都から全国に発信、悪質事業者が広がらないようにするスピードがなければならない。消費者の暮らしの安全、安心は、消費者行政と消費者団体の協働事業で世の中を変えていくことができる。

39

審議会の議論が消費者の目線で、議論されることを望む。

40

「はじめに」において審議会のスタンスとして、①「悪質事業者への対応強化」、②「消費者教育の展開」、③「消費者被害救済の充実」とある。それにそった形で章立てされており、理解しやすい文章構成と評価する。

【意見に対する考え方】

消費生活相談員に対しては、相談マニュアルの作成・提供、専門的知識を有する弁護士等の消費生活相談アドバイザーによる助言等を行い、消費生活相談員の資質の向上を図っています。