

平成 2 9 年 9 月定例会

請 願 ・ 陳 情 参 考 資 料

(平成 2 9 年 9 月 1 5 日)

生 活 環 境 部

陳情（新規）

消費生活センター
くらしの安心推進課

受理番号 (受理年月日)	所 管	件名及び提出者	現 状 と 県 の 取 組 状 況
29年-23 (H29.7.14)	生活環境	商品・役務のネット販売に係る販売手数料等の表示に係る意見書の提出について 倉吉市 個人	【法律等による規制の状況】 ○ 広告等に掲載される表示については、不当景品類及び不当表示防止法（以下、景品表示法という）で規制されており、価格表示の考え方については、「不当な価格表示についての景品表示法上の考え方」（消費者庁）が出されている。 なお、景品表示法による規制は、インターネット広告にも適用される。 「不当な価格表示についての景品表示法上の考え方」のポイント ・表示している価格に含まれる商品・役務の範囲を明確に記載すること。 ・通常他の関連する商品や役務と併せて一体的に販売されている商品について、これらの関連する商品や役務の対価を別途請求する場合に、その旨を明示しないで、商品の販売価格のみを表示することは、不当表示のおそれがあること。 ○ また、これを受けて、各種事業者団体が消費者庁の認定を受けて、表示等に関する自主的ルール（公正競争規約）を策定している。 例えば、旅行業公正取引協議会では、「規約」において、旅行代金は明瞭に表示すること、旅行代金に含まれていない旅行に関する経費等についても具体的に表示することと規定している。 ○ 著しく消費者の誤認を招く表示として景品表示法違反が確認された場合、国や県等により行政指導、措置命令等が講じられる。 ・消費者が支払う総額等を明確に表示せず、手数料等を別途徴収していた事業者に対し、消費者庁が措置命令を行っている。（家庭教師派遣業事業者の広告の事例） ・旅行業関係については、旅行業公正取引協議会が違反事業者への指導を行い、改善措置を講じさせている。（旅行代金に特定追加料金が含まれていなかった事例）

【相談及び対応状況】

<全国>

○ 国民生活センターが公表しているＬＣＣ（格安旅行会社）に関する相談件数は、本格的に運行が始まった平成２４年度に急増しているが、それ以降は減少している。（平成２４年度相談件数５７９件）

○ また、同センターでは、事業者に対して次のとおり要望を行っている。

- ・ウェブサイト上の予約・決済画面に最終確認画面を設置し、消費者が申込内容全般を確認できる手順を整えること。
- ・ウェブサイト上、注意表示等が適切に示されるようにすること。用いられる用語は、分かりやすい表現に置き換え、消費者が誤認しないようにすること。
- ・運賃以外に、義務的に必要になる費用（手数料・料金類）を併記し、または含み込んで示せるような手段を講じること。
- ・運送約款は、解釈をめぐってトラブルが起こらないよう、消費者が契約内容や運送条件を容易に理解できるよう整えること。また、消費者窓口等の体制整備を進めること。

<県内>

○ 平成２８年４月１日から平成２９年９月１日までの間に、ＬＣＣに関する相談は県消費生活相談窓口に寄せられていないが、価格表示に関する相談が２件あり、助言等を行っている。（いずれも不当な価格表示ではなかった）

陳情（新規）

消費生活センター

受理番号 (受理年月日)	所 管	件 名 及 び 提 出 者	現 状 と 県 の 取 組 状 況
29年－24 (H29.7.14)	生活環境	仮想通貨に係る法的規制、 取引所の監視体制の強化等 を求める意見書（消費者関 係）の提出について 倉吉市 個人	〔相談及び対応状況〕 <全国> ○ 国民生活センターの調べによると、全国の仮想通貨に関 する相談件数は、以下のとおり年々増加している。 〔H26年度：194件、H27年度：440件、H28年度：643件〕 ○ 同センターでは、以下のとおり消費者へ注意喚起を行っ ている。 ・仮想通貨は取引相場の価格変動リスクを伴うため、将来必 ず値上がりするというものではないこと。 ・仮想通貨の購入等の勧誘を受けた場合、契約先が仮想通貨 交換業者の登録があるかどうかを確認すること。 ・取引する仮想通貨の内容に関する説明を受けるなど、仮想 通貨のしくみや取引に伴うリスクなどが理解できない場 合は契約しないこと。 <県内> ○ 県の消費生活相談窓口寄せられた仮想通貨に関する相 談は、H28年度4件、H29年度2件（9月11日現在）である。 ※相談内容は「知人等から投資目的で仮想通貨に投資す るよう誘われている」「仮想通貨に投資したが解約し たい」というものである。 ○ 県相談窓口では、以下のとおり対応を行っている。 ・友人からの誘いであっても必要ないものははっきりと断る よう助言している。 ・仮想通貨の投資に関する相談の場合は、金融庁「金融サー ビス利用者相談室」を紹介している。 ※「金融サービス利用者相談室」は、利用者と金融機関等との間 の個別トラブルについて、他機関の紹介や論点の整理などのア ドバイスを行っている。（あっせん・仲介・調停は行っていない）

			〔法的規制の概要等〕 ＜資金決済法改正の経緯＞ G7サミット等における国際的な要請や国内の仮想通貨事業者の破綻事案を踏まえ、マネー・ロンダリング対策や利用者保護の観点から、仮想通貨事業を規制するため、平成28年5月に資金決済に関する法律が改正された(平成29年4月施行)。 ＜法改正により業者に課せられた義務等＞ ① 仮想通貨交換業者の登録 ② 利用者への適切な情報提供 ③ 利用者から預かった金銭・仮想通貨と事業者自身の金銭・仮想通貨とを明確に区分して管理すること ④ 口座開設時及び一定額を超える交換・送金時における利用者の本人確認 ⑤ 帳簿書類の作成保存及び報告書の提出等 ※登録を行わずに運営した場合は、3年以下の懲役もしくは300万円以下の罰金等の罰則が設けられている。 【参考：仮想通貨の定義】 次の性質を持つ財産的価値 ・ 不特定の者に対して代金の支払い等に使Ⓐでき、かつ、法定通貨と相互に交換できること。 ・ 電子的に記録され、移転できること。 ・ 法定通貨又は法定通貨建ての資産(プリペイドカード等)ではないこと。
--	--	--	---

陳情（新規）

消費生活センター

受理番号 (受理年月日)	所 管	件 名 及 び 提 出 者	現 状 と 県 の 取 組 状 況
29年-28 (H29.8.31)	生活環境	国民生活センターにおける 相談業務に係る意見書の提出について 倉吉市 個人	○ 国民生活センターの役割は「消費者基本法」に以下のとおり規定されている。 また、地方公共団体の相談窓口を支援するため、助言や共同処理を行っているが、無料のサービス(試供サプリメントや無料通信アプリ等)による消費者被害も対象としている。 <国民生活センターの役割(消費者基本法第25条)> ・国民の消費生活に関する情報の収集及び提供 ・事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談 ほか <国民生活センターの相談業務> ・全国の消費生活センターからの経由相談 ・高度専門相談 ほか ○ 県消費生活センター相談室においても、無料のサービスによる消費者被害を対象としている。