

平成 2 9 年 1 1 月定例会

請 願 ・ 陳 情 参 考 資 料

(平成 2 9 年 1 2 月 1 日)

生 活 環 境 部

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－37 (H29.11.8)	生活環境	高齢者・若年成人等の消費者被害を防止・救済する実効的な消費者契約法改正を求める意見書の提出について 鳥取県生活協同組合連合会	【消費者契約法の概要及び見直し状況】 ○消費者契約法（以下、法という。）は、消費者が事業者と契約する際、両者の間に持っている情報の質・量や交渉力に格差があることを踏まえ、消費者の利益を守るため、平成13年4月1日に施行されたものであり、不当な勧誘による契約の取消しと不当な契約条項の無効等が規定されている。 ○また、平成26年10月に設置された消費者契約法専門調査会（以下、「調査会」という。）により、平成27年12月に「消費者契約法専門調査会報告書」（「平成27年報告書」）が取りまとめられ、事業者が通常の分量等を著しく超えるものであることを知りながら商品等を消費者に販売する「過量な内容の契約」（つけ込み型勧誘）の取消しが新たな取消し事由として加えられる等の法改正がなされた。（平成29年6月3日付施行） ○更に、悪質な訪問販売や電話勧誘販売による高齢者の契約トラブルや若者を中心としたマルチ商法による契約トラブルが増加するなど、近年の消費者を取り巻く社会情勢の変化等を受け、平成28年9月に再開された「調査会」において、「平成27年報告書」で「今後の検討課題」とされていた論点等の検討が行われ、平成29年8月に消費者契約法専門調査会報告書（「平成29年報告書」）が以下のとおり取りまとめられた。 ＜見直しの検討を行う際の主な視点＞ ・法施行後の社会経済状況の変化、公正な市場ルールの確立によって消費者被害の救済及び円滑な事業活動の確保の両立を図ること等を踏まえ、調査・審議を行う。 ・高齢者のみならず若年者を含めた幅広い年代において消費者被害は依然生じており、消費者被害に対処するための法整備を行い、その実効性を確保する。 ＜措置すべき主な内容＞ <table><tr><td>不利益事実の不告知 (法第4条第2項)</td><td>不利益事実の不告知の主観的要件に「重大な過失」を追加する。（故意の立証の困難に起因する問題に対処するため）</td></tr><tr><td>合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型の追加 (法第4条第3項)</td><td>以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ①「消費者の不安を煽る告知」 ②「勧誘目的で新たに構築した関係の濫用」</td></tr><tr><td>心理的負担を抱かせる言動等による困惑類型の追加 (法第4条第3項)</td><td>以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ①消費者が意思表示をする前に、事業者が履行に相当する行為を実施し、契約を強引に求めること。 ②当該消費者が契約締結の意思表示をしないことによって損失が生じることを正当な理由がないのに強調して告げること。</td></tr></table>	不利益事実の不告知 (法第4条第2項)	不利益事実の不告知の主観的要件に「重大な過失」を追加する。（故意の立証の困難に起因する問題に対処するため）	合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型の追加 (法第4条第3項)	以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ①「消費者の不安を煽る告知」 ②「勧誘目的で新たに構築した関係の濫用」	心理的負担を抱かせる言動等による困惑類型の追加 (法第4条第3項)	以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ①消費者が意思表示をする前に、事業者が履行に相当する行為を実施し、契約を強引に求めること。 ②当該消費者が契約締結の意思表示をしないことによって損失が生じることを正当な理由がないのに強調して告げること。
不利益事実の不告知 (法第4条第2項)	不利益事実の不告知の主観的要件に「重大な過失」を追加する。（故意の立証の困難に起因する問題に対処するため）								
合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型の追加 (法第4条第3項)	以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ①「消費者の不安を煽る告知」 ②「勧誘目的で新たに構築した関係の濫用」								
心理的負担を抱かせる言動等による困惑類型の追加 (法第4条第3項)	以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ①消費者が意思表示をする前に、事業者が履行に相当する行為を実施し、契約を強引に求めること。 ②当該消費者が契約締結の意思表示をしないことによって損失が生じることを正当な理由がないのに強調して告げること。								

消費者に対する配慮に努める義務 (法第3条第1項)	当該消費者契約の目的となるものの性質に応じ、当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験についても考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供しよう努めなければならない旨を明らかにする
------------------------------	--

※上記の措置すべき内容のうち、「合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型」に追加すべきか検討されていた「判断力の不足等を不当に利用し不必要な契約等が行われる場合等の救済」については、「判断力の不足」を事前に事業者が知り得るのかどうか、また「不必要な契約」とあるが、将来のために備える金融商品が不必要な契約なのか等、要件が明確でないため、重要な課題として、民法の成年年齢引下げの存否等も踏まえつつ、今後も検討を進めていくことが適当と報告され、新たな類型として措置すべき内容に追加されていない。

○現在、国では、「平成 29 年報告書」及び同報告書記載の法の改正（案）に対する意見募集（H29 年 8 月～9 月実施）の結果を踏まえ、改正法案の検討を行っている。
(国会への提出時期については現在未定)

【国及び本県の相談状況】

＜全国の契約・解約に係る相談件数＞

平成 27 年 9 月末：673, 681 件（全ての相談件数 928, 889 件の 72. 5%）

（契約・解約に係る相談の内訳）

19 歳以下 22, 860 件（契約・解約相談件数の 3. 4%）、70 歳以上 120, 138 件（同 17. 8%）

・契約・解約に係る代表的な相談としては、次のような手口が上位を占める。

「説明不足」52, 588 件（7. 8%）、「強引・強迫」48, 626 件（7. 2%）、「虚偽説明」34, 969 件（5. 2%）

・直ちに、現行の消費者契約法での取消しの対象にはならない不適切な勧誘事例。

「二次被害」11, 362 件（1. 7%）、「判断能力に問題のある人の契約」8, 220 件（1. 2%）、

「次々販売」6, 219 件（0. 9%）

＜県消費生活センターの契約・解約に係る相談件数＞

平成 29 年 4 月～11 月 20 日：1, 499 件（全ての相談件数 2, 068 件の 72. 5%）

（契約・解約に係る相談の内訳）

19 歳以下 8 件（0. 6%）、70 歳以上 232 件（15. 5%）

【判断力の不足等を利用し契約したと思われる、消費者相談の事例】

次の事例については、すべて相談室のあっせん等により解約となった（手数料なし）。

（19 歳以下）

・光回線の勧誘に関し、突然、業者来訪を受け、現在より安くなると言われたため内容がよくわからないまま契約した。翌日、母親と相談した結果、解約したい。

（70 歳以上）

・業者の説明はよく分からないまま「電話代が安くなる」といわれ了解したが、光回線の契約だった。業者から工事着工の通知が届いたが、自分は高齢で、インターネットは利用せず、光回線のことなど分からないので解約したい。

・健康食品の電話勧誘を受けたが、はじめに 7, 000 円と聞いたのに 2 箱で 35, 000 円と言われた。断ると、29, 000 円にするとのことだが、やめたいと伝えたところ、やめることはできないと言われ、代引きで届くことになった。

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-39 (H29.11.28)	生活環境	鳥取県消費生活センターの相談業務における研修機会の充実について 倉吉市 個人	【県消費生活相談員について】 ○県は相談業務をNPO法人コンシューマーズサポート鳥取に委託して実施しているが、委託にあたり、消費生活相談員（以下「相談員」という。）が以下のいずれかの資格を有することを求めている。（県の相談業務に当たる相談員14名全員が有資格者である。） 1 消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験に合格した者 2 次の資格のいずれかを有し、かつ平成28年4月1日までの直近5年間に1年以上の相談経験を有していること。 ①消費生活専門相談員（独立行政法人国民生活センター認定） ②消費生活アドバイザー（一般財団法人日本産業協会付与） ③消費生活コンサルタント（一般財団法人日本消費者協会付与） ※消費生活相談員資格試験に合格し、国家資格を取得するためには、次の知識の習得が必要。 ・商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目（消費者安全法、消費者基本法 等） ・消費者行政に関する法令に関する科目（民法、消費者契約法、特定商取引法 等） ・消費生活相談の実務に関する科目（電子マネーと決済トラブル、通信関連トラブル対応 等） ・消費生活一般に関する科目（消費者行政と相談員の役割、食生活、景品表示法 等） ・消費者のための経済知識に関する科目（経済） 【相談員の資質向上のための取組について】 ○県では相談業務の委託にあたっては、複雑化、多様化する消費者問題に相談員が常に対応できるよう、更なる資質向上に向けて、研修会への参加及び内部研修の実施に努めるよう求めている。（相談員の研修参加に要する経費について予算を措置している。） ＜主な参加研修会（国民生活センター等主催）＞ ・消費生活相談に必要な最近の制度・法改正 ・高齢者関連の消費者トラブル ・特定商取引法を中心とした契約トラブル ・対応困難者に対する相談対応 等

○相談員は知識習得のための研修を毎年、一人あたり少なくとも2、3回は受講している。また、相談対応スキル向上のための研修については、全ての相談員が受講済みであり、今年度も県民課職員を講師として受講する予定である。

【参考：消費生活センターにおける相談業務について】

○県内3箇所（東部・中部・西部）に消費生活相談室を設置し、専門の消費生活相談員が、次のような消費生活相談及び苦情の処理を行っている。

- ・消費者の申出内容の把握、問題点の整理及び相談内容の特定
- ・消費者に対する情報提供・説明
- ・消費者に対する自主交渉の助言
- ・消費者に対する他機関の紹介
- ・事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあっせん
- ・その他必要と認める事項

※最近では、ハガキやSMSによる架空請求に係る相談が急増している。

○平成28年度相談件数実績：3,131件