

第5次第1回 国分寺市被害救済委員会
議事録 概要

国分寺市 経済課

国分寺市被害救済委員会（敬称略）

<出席委員>

会長 村 千鶴子 東京経済大学教授，弁護士

副会長 渡邊 知行 成蹊大学教授

佐野 大和 弁護士

小野 誠司 司法書士

星野 貴志 司法書士

野村 武司 東京経済大学教授，弁護士

オブザーバー

国分寺市消費生活相談員

事務局 国分寺市 市民生活部 経済課

経済課長 清水 昭策

消費生活・就労支援担当係長 児玉 宏作

経済振興係 岸 和也

第5次第1回 国分寺市被害救済委員会

日時 令和5年3月29日（水）午後2時

場所 国分寺市役所 第三委員会室

- 1 開会
- 2 会長・副会長選出
- 3 国分寺市被害救済委員会の概要等について
- 4 国分寺市消費生活相談室の概要
- 5 国分寺市消費生活条例第13条（基準の設定及び告示）第1項に規定する不適正な取引行為の基準に関する事項の見直しについて【諮問】
 - ・ 令和3年6月 特定商取引に関する法律等の一部改正
 - ・ 令和4年6月 消費者契約法等の一部改正
 - ・ 令和4年12月 消費者契約法等の一部改正
- 6 その他

【配布資料】

- 資料1－1 第5次国分寺市被害救済委員会委員名簿【次第2】
- 資料1－2 国分寺市消費生活条例【次第3】
- 資料1－3 国分寺市消費生活条例 逐条解説【次第3】
- 資料1－4 国分寺市消費生活条例施行規則【次第3】
- 資料1－5 不適正な取引行為の基準【次第3】
- 資料1－6 国分寺市消費生活相談室の概要【次第4】
- 資料1－7 消費生活相談 フローチャート【次第4】
- 資料1－8 消費者被害救済の流れ【次第4】

資料 1－9 消費生活相談事例【次第 4】

資料 1－10 消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律の概要【次第 5】

資料 1－11 消費者契約法・消費者裁判手続特例法の改正（概要）【次第 5】

資料 1－12 消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（概要）【次第 5】

事務局：

これより、第5次国分寺市被害救済委員会を開会いたします。

本日は、6名の委員のうち野村委員と星野委員より、欠席の旨連絡がございましたが、4名の委員が出席されていますので、国分寺市消費生活条例第19条第2項に基づき、会議が成立している旨を申し添えます。

まず初めに、委員の皆様には自己紹介をお願いいたします。

(委員自己紹介)

続きまして、本委員会の会長の選出を行います。国分寺市消費生活条例第18条第1項の規定に基づき、正副会長は委員の互選により定めることになっています。どなたか御推薦はございますか。

渡邊委員：

専門的な知見、御経験、御実績から引き続き村委員が適任ですので、村委員をお願いしたいと思えます。

事務局：

ただいま、渡邊委員より村委員にお引き受けいただきたい旨の御発言がありました。他の委員の皆様はいかがでしょう。

(異議なし)

異議なしと認めますので、村委員をお願いいたしたいと思えます。続いて副会長には、どなたか御推薦はございますか。

会長：

それでは、今回は渡邊委員にお願いしたいと思います。

事務局：

ただいま、村会長より渡邊委員にお引き受けいただきたい旨の御発言がありました。他の委員の皆様はいかがでしょう。

(異議なし)

異議なしと認めますので、副会長は渡邊委員にお願いいたします。

事務局：

それでは、会長に対し市長からの諮問書を手交いたします。なお、本日は市長が公務で欠席のため、市長に替わり事務局から会長へ諮問文をお渡しいたします。

(諮問書の会長への手交)

国分寺市消費生活条例（平成22年条例第3号）第16条（所掌事項）第2項の規定に基づき、次の事項について審議いただきたく、諮問いたします。

〈諮問事項〉

国分寺市消費生活条例第13条（基準の設定及び告示）第1項に規定する不適正な取引行為の基準に関する事項の見直しについて

〈諮問理由〉

不適正な取引行為の基準については、本委員会への諮問、答申を踏まえ、

平成25年4月19日に制定，令和2年5月25日に見直しを行ってきたが，消費社会は日々変化し，消費者を取り巻く環境はより複雑化・多様化している。この状況の変化に対応するため，前回の見直しから現在までの間に特定商取引に関する法律，消費者契約法等の改正等がなされてきたところである。

このため，本市の不適正な取引行為の基準についても，法律の改正等を踏まえ，消費者被害の未然防止及び更なる市民生活の安定と向上を図る観点から見直しを行いたい。

以上です。これより会長に進行をお願いします。

会長：

会長を務めます，村です。どうぞよろしく願いいたします。それでは，第5次第1回国分寺市被害救済委員会を進行してまいります。本日の会議の内容に入る前に，事務局より資料等の説明をお願いします。

事務局：

事前にお送りいたしました配布資料を御確認ください。

(資料の確認)

会長：

それでは議事に入ります。次第3 国分寺市被害救済委員会の概要等について，第5次の第1回目の委員会となりますので，改めて国分寺市被害救済委員会について事務局より説明をお願いいたします。

事務局：

はじめに資料1-2 国分寺市消費生活条例について、6ページをお願いします。本委員会の設置規定は国分寺市消費生活条例第15条を根拠とし、同条例第16条第1項及び第2項に関する事項について、あっせん等に関する事項を所掌しています。

また、同条例第12条では消費者契約の適正化を図るため、契約の勧誘、締結、履行、解除等における事業者の不適正な行為を「不適正な取引行為」として禁止しております。

次に、資料1-5をお願いします。こちらは「不適正な取引行為の基準」となります。第1次の本委員会において、同条例第12条の実効性を確保するため「不適正な取引行為の基準」について審議し、平成25年4月に制定しました。その後、第2次・第3次の委員会においては、消費者契約法や特定商取引法の改正に伴い「不適正な取引行為の基準」を一部改正しております。

被害救済委員会に関する説明は以上です。

会長：

このような被害救済の仕組みを持つ地方公共団体は少なく、都道府県では体制が比較的整っているものの、国分寺市のような基礎自治体が条例で被害救済委員会を設けているケースは多くありません。私が務める都の被害救済委員会では2件の付託を受けて検討を進めていますが、国分寺市では被害救済委員会にあっせんを付託される事例はまだないようです。

なお、国分寺市被害救済委員会では、不適正な取引行為の基準を定めることも役割のひとつであることから、今回の被害救済委員会では基準の見直しに関して諮問されました。

次に、次第4 国分寺市消費生活相談室の概要について事務局より説明をお願いします。

事務局：

まず、国分寺市の消費生活相談業務は、昭和44年に市民相談の一つとして開始され、現在は月曜～金曜の午前9時30分から12時、午後1時から3時30分、相談員は4名体制で行っております。

1 令和3年度の「相談の受付状況」について、年間の相談件数は、令和3年度は755件。前年度より46件減少しましたが、令和4年度の速報値では2月末時点で731件となっており、令和3年度の相談件数を上回る見込みです。

2 相談内容です。60代以上の相談件数が全体の約3割を占めており、高齢者への消費者被害防止のための啓発・見守りは継続する必要があります。なお、成年年齢引下げについて、令和4年度の速報値では12件と前年の倍以上にはなりましたが、令和2年度・元年度ほどではなく、多いとは言えませんでした。

相談内容の詳細としては「運輸・通信サービス」が最も多くなりました。なお、国分寺市では「屋根工事に関する点検商法」が多く、これは中央の「工事・賃貸・加工」に含まれます。令和4年度は2月末時点で49件となり、2年連続で増加していることから、気が抜けない状況です。

3番 相談の「処理結果」については御覧のとおりです。他機関紹介からあっせん解決の比率は90%を占めています。

次の資料1－7は消費生活相談のフローチャートを示したものとなります。消費生活相談員が聞き取りした内容により「他機関紹介」「助言・情報提供」「あっせん」を行います。最も多い対応は「助言・情報提供」であ

り、まずは相談者の自主的な解決をサポートしています。専門家の助力が必要な場合は、弁護士をはじめとする他機関を紹介し、相談者と事業者との情報・交渉力の格差によって自主交渉が難しい場合は、相談室があっせん交渉を行うことで解決を目指します。ここで、あっせん不調となった場合、被害救済委員会への付託が検討されることとなります。

次の資料、1－8をお願いします。上段はこれまで述べた相談受付の流れです。相談室によるあっせんが困難である場合は、左下にある条例第15条の付託要件に照らし、市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると市長が認めるときは、被害救済委員会へ付託を検討します。

付託する場合は被害救済委員会であっせん、調停を行います。そして、被害救済委員会において、あっせん・調停が整わなかった場合、市長により当該事業者に対し不適正な取引行為を是正するよう、またはあっせん等に応じるよう勧告することとなります。勧告に従わないときは、事業者の氏名・名称・苦情相談の内容などを公表する流れとなります。

会長：

続いて、国分寺市消費生活相談室における相談事例をご紹介します。

消費生活相談員：

事例1 知的障害のある方が締結した契約の取消しに関する相談事例報告

事例2 定期購入と気づかずに締結した契約の取消しに関する相談事例報告

会長：

では、次第5 国分寺市消費生活条例第13条（基準の設定及び告示）第1

項に規定する不適正な取引行為の基準に関する事項の見直しについて、議論に入りたいと考えます。事務局から見直しの概要を説明願います。

事務局：

当市では条例第12条において「不適正な取引」を禁止しています。その取引の基準につきまして、条例第13条第1項に基づき、当委員会に諮問し、平成25年4月に制定し、令和2年5月に見直しを行いました。

しかし、消費社会は日々変化し、消費者を取り巻く環境はより複雑化・多様化しています。この状況の変化に対応するため、前回の見直しから現在までの間に特定商取引に関する法律、消費者契約法等の改正等がなされてきたところです。

このため、本市の不適正な取引行為の基準についても、法律の改正等を踏まえ、消費者被害の未然防止及び更なる市民生活の安定と向上を図る観点から見直しを行いたいというものです。

見直しの方法は、前回見直しを行った令和2年度からこれまでに制定・改正されてきた消費者取引に係る法律等の内容について、現在の条文や基準で対応できるか、できない場合はどのように改正すればよいか等を審議していただく形で進めてまいります。

本日は、これまでに改正された法律の概要について、消費者庁が公表している概要資料にて、説明をさせていただきます。

条文への当てはめや、改正案等につきましては、次回以降の審議にてお願いをさせていただきたく、まずは令和3年に行われた特定商取引に関する法律の改正等について説明をいたします。資料1-10を御覧ください。

改正の目的としては、消費者の脆弱性につけ込む悪質商法に対する抜本的な対策強化、新たな日常における社会経済情勢等の変化への対応のため、特定商取引法・預託法等の改正による制度改革によって、消費者被害の防止・取引の公正を図ることにあります。

具体的には、定期購入でないと誤認させる表示等に対する直罰化などの「詐欺的な定期購入商法」対策や、送り付け商法対策・規定の整備、クーリング・オフの通知を電子メールの送付等で行うことを可能にするなど、消費者利益の擁護増進のための規定の整備が主な改正内容です。

続いて令和4年6月に公布されました、消費者契約法の一部改正について説明をいたします。資料1-11を御覧ください。

例えば、勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行し勧誘された場合などにおいて契約取消権を追加されたことや、解約料の説明の努力義務、免責の範囲が不明確な条項の無効、事業者の努力義務の拡充などが改正されました。

続いて令和4年12月に公布されました、消費者契約法の一部改正について説明をいたします。資料1-12を御覧ください。

靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権の拡充や、取消権の行使期間の伸長がなされました。

会長：

これまでの説明を補足します。靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権に関しては、主に3点の改正が行われています。従来は、消費者“本

人”の生命・身体・財産に対しての不利益を対象としていたところ，“消費者又はその親族”の生命・身体・財産に広がった点です。2点目は将来の不利益だけでなく“現在の不利益”に付け込む点も含むように拡大しました。

3点目は勧誘によって新たな不安を抱かせたものだけでなく、現在既に抱いている不安に乗じたものも取消の対象となりました。

前回の見直しから今日に至るまで、説明にあったとおり法改正等が行われてきました。そこで、現在の条例で規定する不適正な基準でも法改正等をカバーできるものなのか、不適正な基準の改正が必要なのかを判断するため諮問されました。

また、施行日に関しては複雑なので、ここで説明します。まず、特定商取引法改正について、「送り付け商法」の保管期間に関しては令和3年7月より施行されており、詐欺的な定期購入商法対策に関する改正、メールでのクーリング・オフ通知を可とする改正は令和4年6月に施行されました。

また、契約締結後は遅滞なく書面の交付義務が事業者にあり、これがクーリング・オフの起算日になっていたが、消費者の承諾があれば電子メール等での交付も可能となりました。

ネット通販では、消費者は事業者が準備した画面に申込事項を入力し、その内容を確認した後、正式に申込ボタンを押下します。この確認画面のことを“特定申込画面”と定義し、この画面に特定の事項を表示させる義務を課しています。これに表示義務違反があった場合に、消費者が誤認した場合は契約を取り消すことができます。

消費者が最終的に確認する画面の表示を梃子に取消制度を改正したということは、従来の考え方と比べると画期的な出来事と考えていますが、今年に

入っても定期購入やサブスクリプションの被害が大変多く報告されています。最終的に確認する画面をスクリーンショットに残しておくことがポイントになります。

副会長：

最近ではパソコンよりスマートフォンが普及しています。学生などは講義やレポート作成でも多用するほどであり、法律もスマートフォンに対応する必要があるかもしれません。

会長：

これまでの議論を踏まえ、スマートフォンなどの使用を前提とした不適正基準を検討することも重要であるように考えます。

不適正基準が規定されている国分寺市消費生活条例第12条の見直しが中心となりますが、次回の委員会開催までに各委員各々で逐条解説を参照いただくなど、事前の対応をお願いするとともに、改正が必要となれば、どの法改正がどの条文の法改正に影響するか等を具体的に示していただけるよう御準備をお願いいたします。

では、次回以降の流れを事務局より説明願います。

事務局：

次回以降、令和5年度に2回、令和6年度の4月から5月に1回の開催を予定し、本日を含めて全4回で答申を提出できるよう進めてまいります。

会長：

それでは、第5次第1回被害救済委員会を閉会します。