

2015年1月27日

消費生活センターに寄せられる 悪質商法被害の相談の現状について

東京都消費生活総合センター
東京都消費者啓発員
早野 木の美

はじめに

- 1 消費生活センターの役割
- 2 平成25年度相談概要から
- 3 マルチまがい商法のDVD販売
- 4 アルバイトと勘違いさせるサイト
- 5 事例紹介
- 6 特定商取引法と割賦販売法
- 7 法テラスと調停

消費者基本法・消費者行政

消費者政策

消費者被害の発生⇒拡大の防止被害救済

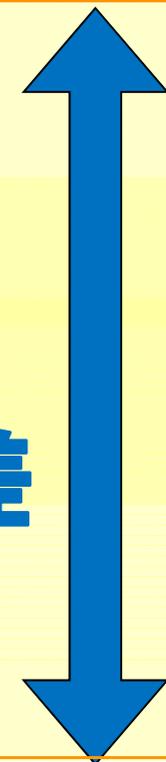
事業者

情報力

交渉力

社会構造上の格差

消費者





1. 消費生活センターの役割

- 1965年 兵庫県立神戸科学センター 設置
- 消費者保護条例：1974年の「神戸市民のくらしをまもる条例」公布
- 1970年10月 消費者問題の情報提供や苦情相談対応、商品テスト、教育研修等を行う機関として国民生活センター設立
- 1976年 消費者問題が商品の品質・性能・安全性に関するものから、商品販売方法に変化
- 契約に関する消費者被害が多発
- 「訪問販売等に関する法律」が制定（2000年11月に「特定商取引法に関する法律」に改称）

1. 消費生活センターの役割

- 1984年
1960年代に登場したクレジットカードの普及等による多重債務問題の増加
- 消費者信用取引、消費者契約の適正化のための施策が実施。割賦販売法が改正され抗弁権の接続が可能に。
- 1986年：特定商品等の預託等に関する法律制定
- 1994年：製造物責任法（PL法）制定

1. 消費生活センターの役割

- 2000年：消費者契約法の制定
- インターネットに代表される情報通信技術の急速な発展による新たな消費者問題の発生
- 2001年：電子消費者契約法
- 2003年：個人情報保護法等の整備
- 2004年6月：消費者保護基本法が改正され消費者基本法制定

1. 消費生活センターの役割

- 消費者保護基本法（1968年）
⇒ 消費者基本法（2004年）
- 消費者を保護の対象から「権利の主体」へ変更
- 国・都道府県・市町村⇒消費者の権利を尊重し、支援する責務がある
- 8つの権利を明確化
- 相談を受けるだけでなく、斡旋も地方公共団体の業務
- 消費者と事業者間には情報力や交渉力に格差
- 消費者の権利尊重と自立支援の施策の強化

1. 消費生活センターの役割

- 1 安全である権利
- 2 知らされる権利
- 3 選択する権利
- 4 意見が反映される権利
- 5 被害が救済される権利
- 6 消費者教育を受ける権利
- 7 衣食住などの生活の基本的ニーズが満たされる権利
- 8 健康な環境の中で働き生活する権利

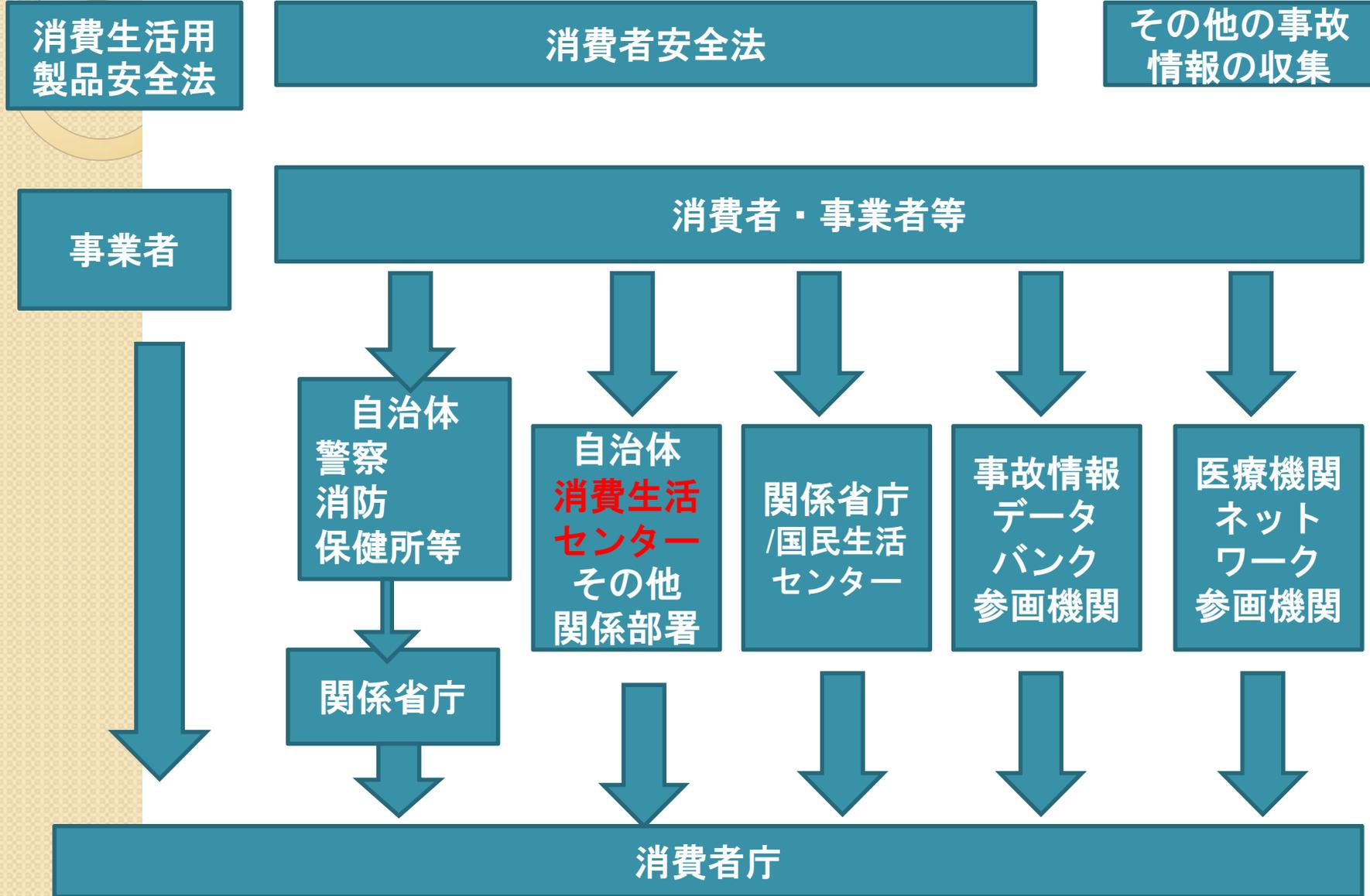
日本では2004年の
消費者基本法で明
示

1962年
アメリカの
ケネディ
大統領が提唱



Kennedy

消費者庁への情報の流れ



1. 消費生活センターの役割

消費生活センターの根拠法（消費者安全法） 消費生活相談窓口設置状況

	都道府県	政令指定都市	市区町村	合計
地方公共団体数	47	20	1722	1789
消費生活相談窓口を設置している地方公共団体	47	20	1627	1694
消費生活センター	47	20	773	
相談窓口			854	

2013年4月1日時点

消費者安全法においてはすべての市町村に設置されている

1. 消費生活センターの役割

- P I O-N E T（パイオネット）
- 全国消費生活情報ネットワークシステム
- 国民生活センターと全国の消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結ぶ。
- 複雑化する消費者問題を迅速に対応するため、1984年より運用を開始。
- 全国の消費生活センターが受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（被害情報を含む）」を収集。

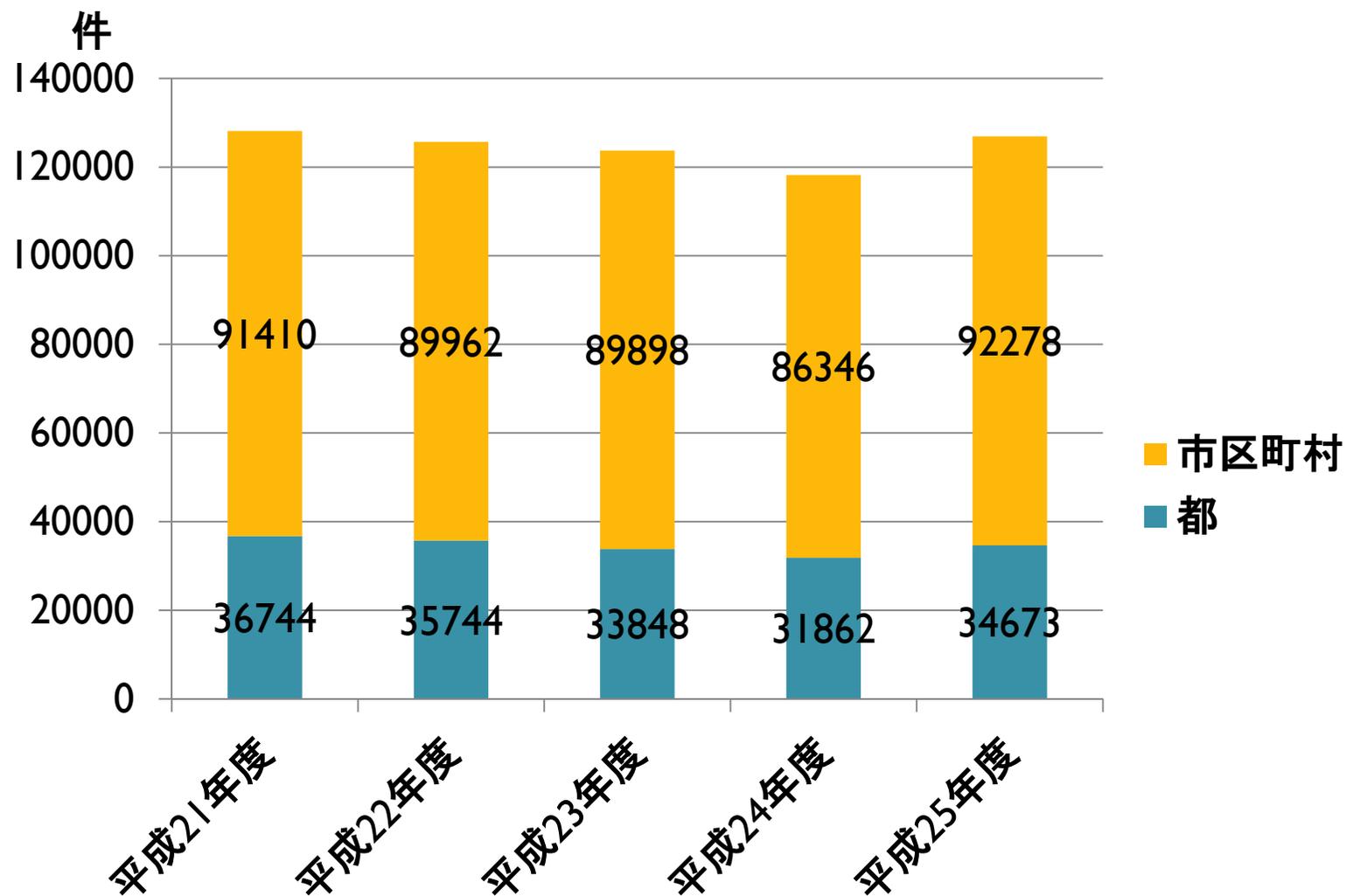
1 消費生活センターの役割

- 消費者被害の防止のための啓発、教育、被害を受けた消費者を迅速に救済するための支援を行うことを目的として、地方公共団体に設置されている。
- ①被害を受けた消費者を救済すること（消費者安全法8条）
- 消費者の苦情処理は最も身近な市町村の役割として個々の相談を受け付け個別事案の解決をする。自主解決できる消費者には、解決するために役立つ情報を提供し、自主解決できない消費者には事業者との間に立って「斡旋」解決を目指す。

1 消費生活センターの役割

- ②被害の未然防止
- 個々の相談内容を分析して被害情報を迅速に正確にP I O-N E Tに登録して、未然防止のための情報の提供と啓発に役立てる。
- 死亡事故等の重大事故が発生した場合や重大事故が発生する前の「ヒヤリハット」の段階で速やかにP I O-N E Tで情報を提供して、消費者庁が他の消費者に注意喚起情報として発信できるような処理をする。

2 平成25年度消費生活相談の概要（東京都）



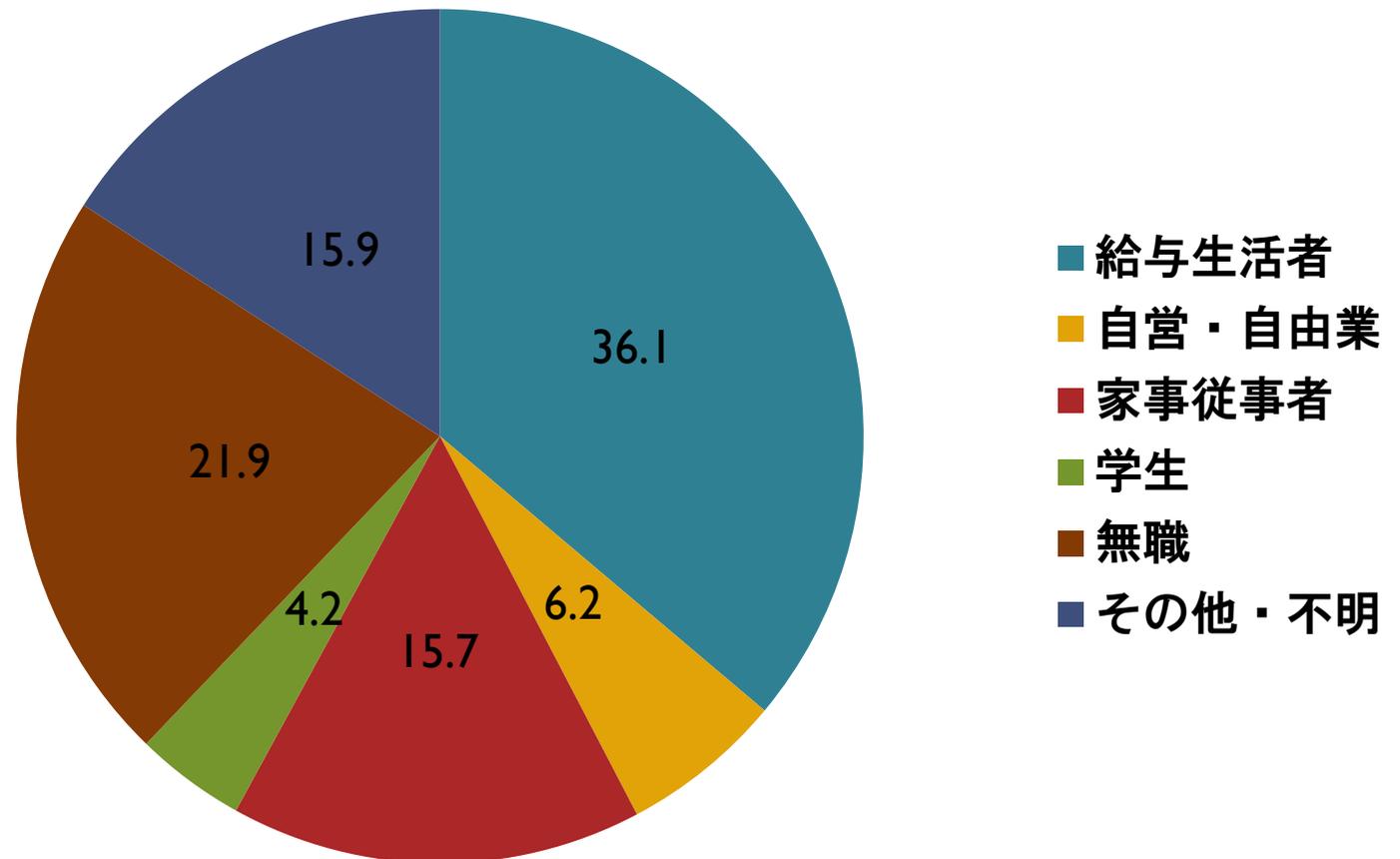
出所：東京都消費生活総合センター相談課

2015.1.27

15

2 平成25年度消費生活相談の概要（東京都）

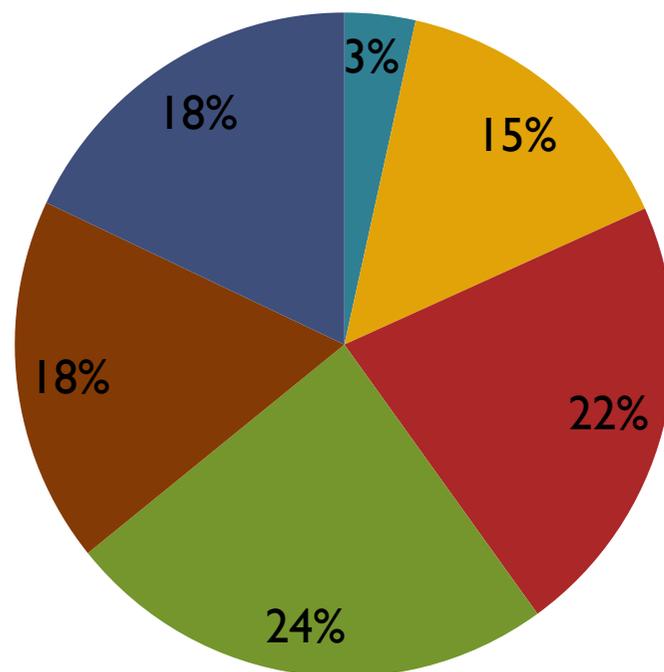
契約当事者の職業別割合



2 平成25年度消費生活相談の概要（東京都）

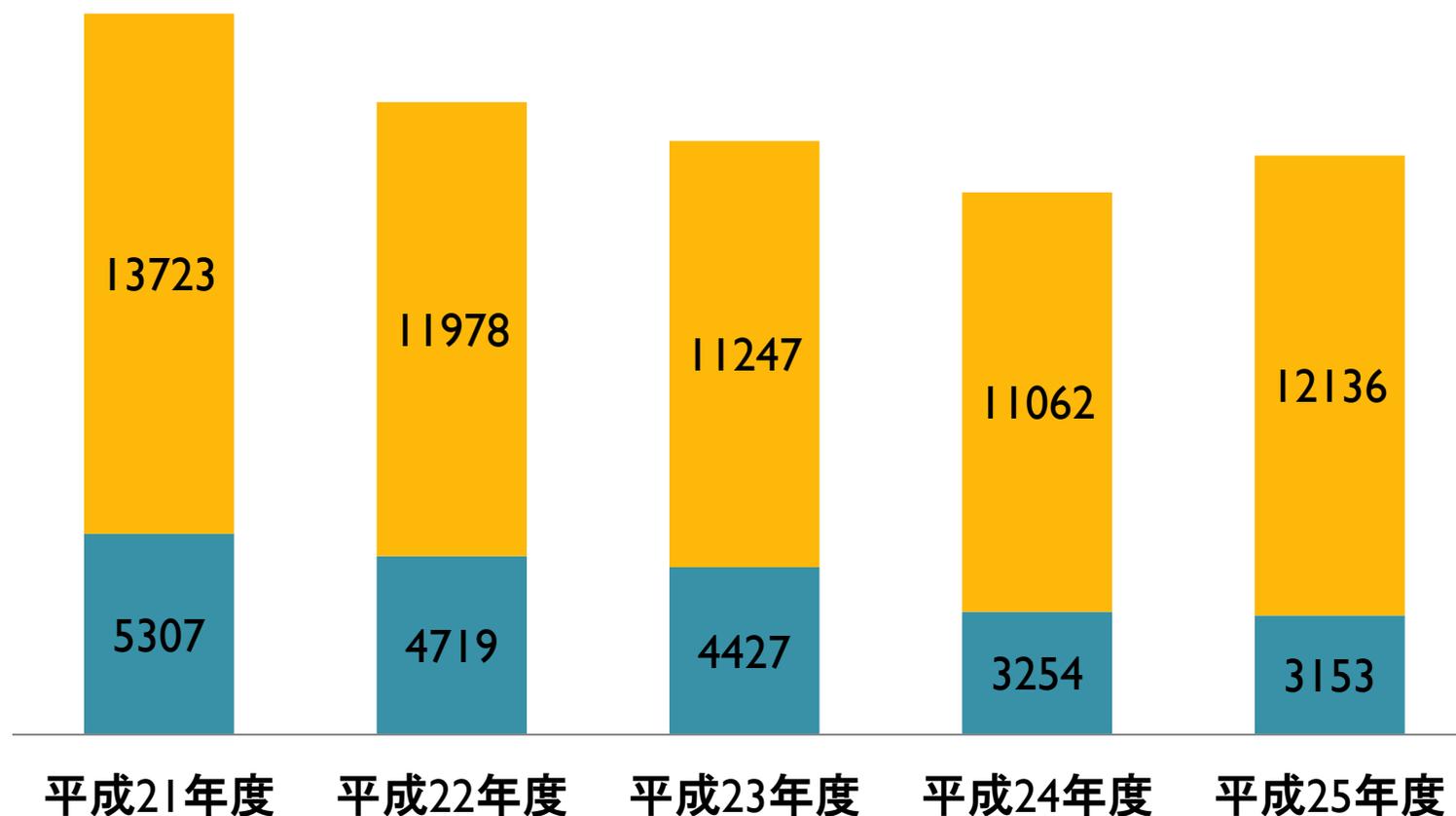
契約当事者の年代別割合

■ 20歳未満 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代



2 若者の相談件数の推移（契約当事者29歳以下である相談 平成25年度東京都）

■ 架空・不当請求の相談 ■ 架空・不当請求以外の相談



2 若者の相談が占める割合の多い商品・役務 (契約当事者29歳以下である相談 平成25年度 東京都)

商品・役務分類	主な項目	若者の相談が占める割合	若者の相談	全年代の相談
内職・副業	タレント・モデル内職、メールマガジン作成内職 アフィリエイト内職	44.8%	245	547
理美容	脱毛、痩身、美顔などのエステティックサービス等	43.8%	780	1782
理美容器具・用品	美顔器・痩身美容器具、脱毛器具	39.0%	201	515
教室・講座	タレントモデル養成教室、就活セミナー、海外スポーツくじへの投資	32.0%	635	1982
他の身の回り品	財布、サングラス、帽子等	31.0%	230	743
デジタルコンテンツ	アダルト情報サイトなどの架空請求・不当請求、オンラインゲーム等	23.5%	3895	16542
履物	スニーカー、ブーツ、婦人靴等	22.6%	317	1402

2 学生の状況 参考資料

(これであなともひとり立ち 指導書)

- これであなともひとり立ち 指導書
- 受験のための経済学 15頁～17頁
- 資料1 国公・私立大「受験料」
- 資料2 国公・私立大「初年度納入金」
- 資料3 私立大初年度学生納付金平均額
- 資料8 奨学金の種類と教育ローン
- ひとり暮らしの生活費 24頁～27頁
- おいしい話にご用心・46頁～51頁

2 学生の状況 参考資料

(これであなただもひとり立ち 学生版)

- ・ ワーク 2 私の命を育んだお金はいくら？
生誕から18歳までの費用を費目毎に算出
- ・ ワーク 5 ひとり暮らしの生活費
金銭管理能力や収支を算出
- ・ ワーク 8 リボ払いや分割払いを計算
- ・ ワーク 10 おいしい話にご用心
- ・ ワーク 11 悪質商法とたたかう
クーリング・オフの練習