

平成 18 年 6 月 15 日

平成 18 年学習支援事業（訪問講座）に関する報告

- 日 時 平成 18 年 5 月 28 日（日） 13:30～15:30
- 場 所 兵庫県神戸県民局神戸生活創造センター 7 階会議室
- 講演者 弁護士 池本 誠司 氏
- 参加人員 90 名

1 講演内容の概要について

【講演テーマ】 《 消費者トラブルとこれからの消費者政策 》

【1, 消費者トラブルが増えている】

(1)消費生活センターに寄せられる苦情相談の推移

→1993 年度 21 万件、2003 年度 137 万件、2004 年度 183 万件になっている。

(2)相談件数は氷山の一角(国民生活動向調査)

→消費生活センターに寄せられる苦情相談は、全体の約 5 %

【2, どのようなトラブルが多いか、通常の店舗販売と比較してみよう】

(1)訪問販売被害 (例)点検商法、次々販売

(2)通信販売・インターネット取引被害

(例)業者の雲隠れ、偽ブランド品、不当請求、架空請求

(3)サラ金・多重債務被害

(例)多重債務者、自己破産、経済苦による自殺、ヤミ金融

【3, 消費者被害の防止と救済の法制度】

(1)誰が違法な事業活動を監視するか

①事前規制

・行政が、事業者全体に対して、許認可・行政指導権限を行使する。

②事後規制

a)行政が、違法な事業活動を規制する(行政指導・業務停止)

b)警察が、犯罪行為を取り締まる(罰則)

c)消費者が、違法な契約について解除・無効・取消・損害賠償を主張する

d)消費者団体が、違法な勧誘・不当な契約条項を差し止める(団体訴権)

(2)消費者政策の転換

消費者基本法 1 条

- ①「保護から自立へ」と「保護から自立支援へ」との違い
- ②「消費者の自己責任」か「消費者の権利尊重の責務」か

(3)事業者の義務

- ①不意打ち勧誘の規制
- ②顧客の属性に対する配慮(特商法 7 条、省令 7 条)(同省令 7 条)
- ③誤認・困惑させる勧誘の禁止(消費者契約法 4 条、特定商取引法 6 条)
- ④過剰与信の防止(貸金業規制法 13 条、割賦販売法 38 条)
- ⑤(通信販売・インターネット取引について)
 - ・広告に契約条件の重要事項を記載する義務。
 - ・契約の申込であることが容易に分かるような申込画面と確認画面の設定義務。
- ⑥(貸金について)

(4)消費者の権利

- ①クーリング・オフ(特商法 9 条)
- ②契約取消権(特商法 9 条の 2、消費者契約法 4 条)
- ③クレジット契約における抗弁の接続(割賦販売法 30 条の 4)
- ④消費者に利益を一方的に害する契約条項は無効とする
(消費者契約法 8、9、10 条)

【4、これからの消費者・消費者団体の役割】

- ①消費者トラブルについて消費者行政窓口の情報提供する。
→被害救済のためと被害拡大防止のために
- ②不当な勧誘、不当な広告、不当な契約書について、消費者団体の中でも情報
収集・検討する
→事業者に対し不当な事項の是正を要求する
→それでも応じない違法業者に対しては、差止請求訴訟の活用
(消費者団体訴訟制度)

2 受講者からの質問と回答（主なもの）について

Q：「商品先物取引」については、消費者契約法が適用されるのか。

A：「商品先物取引」についても不適當な勧誘があれば、消費者契約法が適用される。

兵庫県神戸県民局神戸生活創造センター生活科学部課

(注) この報告書は、事務担当者が作成したものであり、内閣府国民生活局の正式な見解ではありません。