

消費者被害救済のあり方について

中間のまとめ（案）

平成23年9月

第21次東京都消費生活対策審議会

—目次—

| | |
|---------------------------|----|
| 諮問・検討のねらい | 1 |
| 「中間のまとめ」消費者被害救済の見直しの方向性 | 2 |
| | |
| I 東京都における消費者被害救済の現状と課題 | 3 |
| 1 消費生活相談 | 3 |
| 2 東京都消費者被害救済委員会 | 4 |
| (1) 制度の概要 | 4 |
| (2) 委員会の現状と課題 | 5 |
| ① 受付範囲 | |
| ② 対象となる紛争 | |
| ③ 委員会の体制と機能 | |
| ④ 事件の周知 | |
| 3 民間ADR機関 | 8 |
| | |
| II 東京都における消費者被害救済の見直しの方向 | 10 |
| 1 消費者被害救済の充実・強化に向けた基本的考え方 | 10 |
| 2 消費者被害救済の充実・強化に向けた具体的取組 | 10 |
| (1) 委員会による紛争解決の充実 | 10 |
| ① 受付範囲の拡大 | |
| ② 対象とする紛争の拡大 | |
| (2) 機能の強化 | 12 |
| ① 体制 | |
| ② 事件の周知 | |
| | |
| III 東京都における消費者被害救済の今後 | 16 |
| 1 区市町村支援 | 16 |
| 2 民間ADR機関との連携 | 16 |
| 3 先駆的な取組 | 16 |

参考資料

- 1 都・区市町村の相談受付件数の推移・・・・・・・・・・ 19
- 2 東京都消費者被害救済委員会の紛争の処理
（平成18年度から22年度分）・・・・ 20
- 3 東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況
（平成22年度受付分）・・・・ 21
- 4 東京都消費者被害救済委員会の概要・・・・・・・・・・ 22
- 5 都内の主な民間ADR機関・・・・・・・・・・ 23

付属資料

- 1 第21次東京都消費生活対策審議会委員名簿・・・・・・・・ 27
- 2 第21次東京都消費生活対策審議会部会委員名簿・・・・ 28
- 3 第21次東京都消費生活対策審議会審議経過・・・・・・・・ 29

諮問・検討のねらい

経済社会の高度化とともに消費者紛争は多様化・複雑化し、社会問題となるような重大消費者事件が頻発するなど、消費者問題は深刻化している。

消費者紛争は、事業者との情報・交渉力の格差や一件あたりの被害額が比較的少ないことなどから、消費者個人が訴訟により解決することには限界がある。

こうした中、裁判によることなく、公正で簡易・迅速な被害救済を図る公的な紛争解決機関に対する都民の期待が高まっている。

東京都が取り組む消費者被害の救済は、消費生活総合センターの相談員による個別事案のあっせん解決を基本とするが、これによって解決し難い案件のうち、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争」については、「公正かつ速やかな解決を図るため」、学識経験者等からなる消費者被害救済委員会が審議の上、あっせん・調停を行っている。さらに、委員会は審議の経緯及び結果を広く公表することで、同一又は同種の原因による被害を防止するなど二次的な紛争解決機能を果たしている。

しかし、現行の制度は公益性や先例形成を重視していることから、委員会に付託できる紛争の対象及び要件が限られており量的解決は期待できず、結果として二次的な解決機能の発揮についても限定的となっている。

被害救済のシステムを有効に機能させ時代の要請に応えていくためには、消費者被害救済委員会の機能を充実強化し、より迅速により多くの消費者被害の救済を図ることができる仕組みを構築することが不可欠である。

東京都消費生活対策審議会では知事の諮問を受け、部会を設置して検討を行ってきたところであるが、このほど「中間のまとめ」として考え方の方向性をとりまとめた。

「中間のまとめ」
消費者被害救済の見直しの方向性

消費者被害救済委員会の強化を通じて、
東京の被害救済システム全体の機能向上を目指す

【消費者被害救済委員会の機能強化】

- ◆区市町村等における被害救済機能の拡充促進
⇒区市町村等で受付けた案件のうち重要なものを
当面付託対象に加える
- ◆審議体制の強化
⇒あっせん調停部会の増設による処理件数の拡大
- ◆被害防止のための情報提供の充実
⇒情報提供数の増加及び迅速化
- ◆救済手段の多様化
⇒民間の裁判外紛争解決機関(ADR)との連携

I 東京都における消費者被害救済の現状と課題

1 消費生活相談

近年の消費生活をめぐる状況は、グローバル経済の進行やインターネットの普及による情報量の急激な増加といった社会経済状況を背景に、多様な商品やサービスが次々に現れるなど、大きく変化している。こうした中で、消費生活センターに寄せられる相談も、これまで以上に複雑で多様なものとなっている。

例えば、高齢者に被害が及ぶ相談は増加の一途を辿っており、社債、未公開株、ファンド型投資商品の勧誘を巡るトラブルなど取引内容が複雑な相談が多く、平均契約金額も322万円と相談全体の平均金額196万円に比べてより高額である（平成22年度都及び区市町村消費生活センター相談実績）。これらの相談は、事業者の説明を鵜呑みにするなど高齢者特有の特徴から、トラブルを複雑にしている事例も多い。

若者からの相談では、タレント・モデル養成講座の契約や、アートメイク契約などの契約トラブルが増えている。こうした相談の中には、事業者が法令順守の精神に欠ける場合もあり、相談員によるあっせんが不調になることもしばしばみられる。

また、インターネットを使用し、様々な事業者が容易に商品・サービスを販売しているが、契約内容が複雑であることから、双方の主張に食い違いが生じ膠着状態が続く案件も多い。

さらに、クレジットカードによる支払いに関する相談が増加している。この中には、決済代行業者という第三者が介入している場合も多く、取引関係が一層複雑になっている。

消費生活センターにおいて、消費生活相談員は、このようなトラブルを解決し、速やかに被害の救済を図るため、助言やあっせん等の相談対応を行っているが、事業者が相談員との交渉に真摯に応じないことや、消費者・事業者双方の主張が平行線となっていることなどから、相談処理期間が長期化し、相談員によるあっせんが困難になることやあっせん不調になることも多い。

2 東京都消費者被害救済委員会

(1) 制度の概要

東京都消費者被害救済委員会は（以下「委員会」という。）、東京都消費生活総合センター（以下「都のセンター」という。）に寄せられた相談で、相談員の仲介によるあっせんを経ても解決に至らない事案のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼす紛争の解決を図るため設置された知事の附属機関であり、その制度は、東京都消費生活条例（以下「条例」という。）に以下のように規定されている。

<第29条第1項>（東京都消費者被害救済委員会）

前条第1項（※注）に規定する申出に係る事件のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として、東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を置く。

<第30条>（事件の周知）

知事は、紛争の解決を委員会に付託したときはその概要を、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

<第31条>（消費者訴訟の援助）

知事は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者（以下「被害者」という。）が、事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合で、次に掲げる要件（中略）を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、当該訴訟に係る経費（以下「訴訟資金」という。）の貸付け、当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。（以下略）

※注 条例第28条第1項

知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの速やかな救済のために必要な助言、仲介によるあっせんその他の措置を講ずるものとする。

(2) 委員会の現状と課題

① 受付範囲

《現状》

- 委員会に付託できる案件は、消費者から都のセンターに寄せられた消費生活上の被害に係る紛争を対象にしている。
- 区市町村の相談窓口が充実してきたことに伴い、都及び区市町村の消費生活センターに寄せられた相談のうち7割強を区市町村が占めている。

〈平成22年度の相談受付件数〉

| 受付機関 | 相談受付件数 | 全体に占める割合 |
|-----------|----------|----------|
| 都のセンター | 35,744件 | 28% |
| 区市町村のセンター | 89,962件 | 72% |
| 合計 | 125,706件 | 100% |

(P19 参考資料 1 「都・区市町村の相談件数の受付件数の推移」 参照)

- 都と同様の被害救済の仕組みを設けているのは、大田区、葛飾区、国分寺市の3区市のみである。

《課題》

- 区市町村の相談窓口寄せられる相談の割合が増えてきている中で、相談員によるあっせんだけでは解決が困難となる案件も増加しているが、これらの案件を処理する体制が十分でない。
- 現行制度上、区市町村に寄せられた相談は、そのままでは委員会に付託できない。
- 都や区市町村と同様の相談業務を実施している消費者団体があり、そこへ寄せられる相談にも、都民の消費生活に影響を及ぼすものがある可能性がある。

② 対象となる紛争

《現状》

- 条例第29条第1項の規定により、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争」が対象になっている。

具体的には、被害の内容又は被害救済の必要性に着目し、次の場合を対象としている。

[被害の内容・状況]

- ・ 他に同一又は同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき又は及ぶおそれがあるとき（被害の多数性）
- ・ 被害が消費者の生命・身体の安全に重大な影響をもたらすとき、又はそのおそれがあるとき（被害の重大性）

[被害救済の公益性]

- ・ 紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき
- ・ 当該紛争を解決するうえで、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき
- ・ 先例形成として又は先進的提言を行う必要があるとき

○上記の要件に該当し、委員会に付託した件数は次のとおりである。

<過去五年間の付託件数>

| 年 度 | 付託件数 |
|--------|------|
| 平成18年度 | 2件 |
| 平成19年度 | 1件 |
| 平成20年度 | 1件 |
| 平成21年度 | 1件 |
| 平成22年度 | 3件 |

（P20 参考資料2「東京都消費者被害救済委員会による紛争の処理」参照）

《課題》

- 都のセンターに寄せられた相談は、相談員によって、助言、情報提供、あっせんなどの処理が行われている。このうち、相談員によるあっせんが不調になった案件が年間約200件程度ある。これらの紛争は個人の特有な事情に起因するため、委員会の審議対象とならないものも少なくない。

また、委員会に付託する紛争案件を選定するに当たり、上記の公益性や先例形成の観点を重視してきた経緯から、先駆的な役割を果たし

てきたと言えるが、付託できる紛争案件が限られてきた。

(P21 参考資料 3 「東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況」参照)

- 財産上の消費者被害として、例えば、高齢者等の財産を狙い、生活基盤そのものを脅かすような悪質商法が横行するなど、深刻な被害も生じているが、財産上の被害については「重大性」を委員会への付託要件として明記していないため、他の要件に該当しない場合には対応できていない。

③ 委員会の体制と機能

《現状》

- 委員会の構成は以下のとおりとなっている。

| | 条例定数 | 現員 |
|-------|-------|-----|
| 学識経験者 | 12名以内 | 12名 |
| 消費者代表 | 6名以内 | 4名 |
| 事業者代表 | 6名以内 | 4名 |
| 合計 | 24名以内 | 20名 |

- 委員会の機動的な運営を図るため、条例第29条第7項により部会を設置し、紛争のあっせん・調停を行っている。
- あっせん・調停部会は紛争案件ごとに設置しており、5名の委員で構成している。当事者から事情聴取を行った上で、あっせん案・調停案を作成して両当事者に提示するなど、約6～8カ月間の審議を経て紛争解決を行っている。
- 委員会に付託した案件で、あっせん・調停が不調になったものに対して資金の貸付等の援助を行うことにより、訴訟になりにくい少額被害の紛争について裁判による解決を促進している。委員会では、訴訟援助部会を設け、訴訟援助の適否・範囲等を審議している。

(P22 参考資料 4 「東京都消費者被害救済委員会の概要」参照)

《課題》

- 申立人・相手方からの事情聴取や論点整理、法解釈等を詳細に行う

ため、報告書作成も含めて紛争処理に時間を要している。このため、委員会をより一層活用し、迅速な解決を図っていくには、その体制について見直す必要がある。

- 委員会への当事者出席・資料提出等について、条例第29条第8項に基づく当事者の任意の協力の下で、事情聴取等を行っているが、協力的でない事業者もあり、いかに協力を促すかが課題となっている。

④ 事件の周知

《現状》

- 委員会は、個別案件の処理にとどまらず、審議の経過及び結果を広く都民に周知することにより、同一又は同種の原因による被害の防止を図るため、報告書を作成している。

その内容は、当事者の主張、当事者からの事情聴取、本件契約の法律上の問題点、あっせん・調停案の考え方、同種・類似被害の再発防止などで、約20ページにわたっている。

- 同一又は同種の原因による被害の防止を図るため、あっせん・調停が不調になった場合は、条例第30条に基づき、事業者名等を含めて審議の経過や結果等の情報を広く都民に提供している。報告書の作成には1～2カ月要している。

《課題》

- 今後、対象とする紛争案件の範囲の拡大に伴い、委員会で審議する案件が増加することが見込まれる。案件によっては簡潔に報告書を作成し、迅速に情報を提供する必要がある。
- 現行の条例第30条に基づく事業者名の情報提供について、付託件数が増えた場合、あっせん・調停が事業者の責めによらずに不調になることも想定されることから、その対応を検討する必要がある。

3 民間ADR機関

《現状》

- 消費者被害の紛争解決の手続きとしては、委員会のように行政が実施しているもののほか、民間でも様々な機関で実施しており、近年では法

令等により制度化されてきている。

- こうした裁判によらない紛争解決方法は、裁判外紛争解決手続（ADR：Alternative Dispute Resolution）と呼ばれ、仲裁、調停、あっせんなど、「訴訟手続によらず民事上の紛争を解決しようとする紛争当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続き」である。
- ADRは、柔軟性・迅速性・専門性・機密性があり、裁判より利用しやすいという利点があることから、弁護士会、司法書士会、消費者団体、事業者団体などが、それぞれの専門性を生かした紛争の解決を図っている。
- 平成18年6月、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（以下「ADR法」という）が制定され、法務大臣がADR機関を認証している。平成23年7月現在、都内では9機関が消費生活分野における個別紛争の担い手になっている。
- また、多様な金融商品の販売とともにトラブルが多発するようになっていたことを背景に、「金融商品取引法等の一部を改正する法律」により、利用者保護・利用者利便の向上のため、金融分野に見識のある紛争解決委員により金融トラブルの解決を図る「金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決処理制度）」が国の制度として創設され、平成22年10月1日からスタートした。

現在、指定紛争解決機関として、8機関が都内で金融トラブルの解決に当たっている。

（P23 参考資料5「都内の主な民間ADR機関」参照）

《課題》

- 近年、さまざまな専門分野のADR機関が新たに発足してきており、消費者被害救済の選択肢を増す観点から、民間ADR機関の現状を把握した上で連携を図る必要がある。

Ⅱ 東京都における消費者被害救済の見直しの方向

1 消費者被害救済の充実・強化に向けた基本的考え方

- 消費者問題が一層複雑・深刻化してきた現状にかんがみ、現在の紛争解決の仕組みを検証し、委員会の機能を強化することで、より多くの個別紛争の解決を図りながら同一又は同種の原因による被害の未然・拡大防止を目指していく。これにより、都のセンターにおける相談対応を始めとした被害救済システム全体の機能向上につなげていくことが必要である。
- これまでも、都は、委員会における審議の経過や結果について、都民へ情報を提供するほか、委員会の判断を都内各区市町村のセンターへ情報提供し相談処理に生かしてきた。また、法規制や事業者に対する是正等を要望するなど具体的な取組みにつなげてきていたが、今後もこうした取組みを一層充実させていくことが重要である。
- さらに今後は、都と都内の民間ADR機関がそれぞれの特徴を活かしながら、連携・協力して相談対応や被害救済を図っていくことが必要である。そのため、民間ADR機関に対して情報提供などの支援を行うとともに、都が紛争解決機関のハブ機能を発揮して、都内のADR機能全体の底上げを図っていくことが求められる。

2 消費者被害救済の充実・強化に向けた具体的取組

(1) 委員会による紛争解決の充実

① 受付範囲の拡大

- 本来は相談を受け付けた自治体が被害救済まで対応することが望ましいが、現在のところ、委員会と同様の機能を持っている区市町村は限られている。都のセンターは、センター・オブ・センターズとして、区市町村支援機能を有しており、区市町村のセンター機能の充実を促進していく必要がある。

こうしたことから区市町村の消費生活センターの相談対応では解決が難しい紛争で、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのあるものについては、当面委員会で審議できるようにすべきである。

- また、都内には、経常的に消費生活相談及びあっせん業務を行っている消費者団体があり、これらの団体には、都や区市町村に対するものと同様の相談が都民から寄せられている。こうした相談の中には、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのある紛争が存在すると考えられる。そこで、一定の要件を満たすこれらの消費者団体の相談対応では解決が難しい紛争で、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのあるものについても、委員会で審議できるようにすべきである。
- 対象とする消費者団体は、都や区市町村の相談機関と同様の機能を果たしている団体に限定するものとし、具体的には以下の全ての要件を満たす団体とする。
 - ア 消費生活に関する情報の収集及び提供並びに消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の不特定かつ多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を行うことを主たる目的としている団体であること
 - イ 消費生活相談及びあっせんを相当期間継続して実施していること
 - ウ 業務を適正に遂行するための体制等が整備されていること
 - ・ 専門的な知識・経験を有する者（消費生活相談員等）が消費生活相談及びあっせんを行っていること
 - ・ 業務を安定的かつ継続的に行うに足りる財政基盤を有していること
 - ・ 情報の管理、秘密の保持の方法についての体制及び業務規定が整備されていること

② 対象とする紛争の拡大

- 近年の傾向として、迅速に解決すべき財産上の被害が多く見られるため、被害の「重大性」の要件に「財産」を加えるべきである。
- また、紛争の種類を明確にし、より多くの被害救済を図るため、対象とする紛争について、現状の「多数性」、「重大性」等に加え、以下のような要件を加えるべきである。

[被害の内容・状況]

- ・ 同一事業者による消費者被害が反復して発生しているとき又はそのおそれがあるとき（被害の「反復性」）
- ・ 事業者や関係者が調査に協力しないなどの事情により、相談員による

あっせんが困難であり、被害救済のためにはより高度専門的な知見が必要なとき（被害救済の「高度専門性」）

- ・被害を緊急に解決しないと被害が拡大するおそれがあるとき（被害救済の「緊急性」）
- 対象拡大の一環として、「契約条項に問題のある約款等」による一般的な被害について、委員会に付託することによって救済を図ることができないか検討した。

これにより被害救済の道が増えることは消費者にとって望ましいとの意見が出された一方、こうした問題に関しては、既に適格消費者団体が消費者契約法に基づく差止請求権を有し、事業者に対して不当条項等への申し入れを行っていることから、既存の制度を活用することが現実的であるとの意見があった。

なお、適格消費者団体が差止請求権を行使したが事業者が応じなかったために紛争になったという案件について、個別紛争として委員会に付託できる道を開いてはどうかとの意見もあった。

こうした意見を踏まえ、当面の措置として、都は適格消費者団体との連携を一層強化し、これらの問題に取り組んでいくべきである。

（２）機能の強化

① 体制

- 受付範囲や対象とする紛争の拡大に伴い、より多くの紛争処理を迅速かつ的確に行っていくため、委員会を以下のような体制とするべきである。
- 委員会への付託要件を拡大し、より多くの紛争案件が委員会で審議されるようにするとともに、より迅速な被害の救済を図るために、従来型の部会に加えて、迅速かつ機動的な審議体制を採用した新たな部会を設ける。
- 従来型のあっせん・調停部会は、これまで同様、公益性や先例形成といった観点を重視し、主に以下の要件のいずれかに該当する紛争案件を担当する。

「紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき」

「当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断

を示す必要があるとき」

「先例的、先進的提言を行う必要があるとき」

- 同部会は、紛争解決の指針や法解釈の見解等を詳細に示す必要があること等から、従来どおり、学識経験者委員、消費者委員、事業者委員で構成し、消費者委員と事業者委員は同数とする。

なお、付託要件のうち「当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき」に係る紛争案件について審議する場合は、学識経験者のみで構成する部会にすることを可能とする。

- 新たに設ける部会は、「相談員による相談対応が困難で、委員会によるあっせん・調停を行なう必要があるとき」や「緊急に解決すべき案件であっせん・調停を迅速に行なう必要があるとき」など「高度専門性」や「緊急性」が求められる紛争案件等を担当することとし、より迅速な紛争解決を目指していく。案件ごとに委員2～3名で構成し、処理期間の短縮化を図る。
- 従来型の部会と新たに設ける部会への付託案件の振り分けについては、当該案件の被害の状況等を勘案し、適切に行うべきである。
- 委員会で取り扱う案件が増加することに伴い、現状の委員会体制を見直す必要がある。さらには、案件増加への対応に加えて、同一又は同種の原因による被害の防止という目的を達成するため、都民や各センターへの情報提供が重要であるという観点から、これらの業務を担う事務局体制もより一層充実していく必要がある。具体的には、弁護士や消費生活相談員の資格を有した専門的知識を持つスタッフを配置することが重要である。
- また、紛争の速やかな解決のため、委員会への紛争当事者の出席や資料の提出等の協力が不可欠である。条例第29条8項により、委員会が出席要求等を行うことができると規定されている。当事者に対し、条例により委員会がこうした機能を有している趣旨を理解させるように規定を整備するなど、具体的対応について検討すべきである。
- 委員会への付託件数が増えれば、あっせん・調停が不調に終わり裁判になる案件も増加すると考えられるため、より積極的に訴訟援助部会を活用し、資金の貸付け等の援助を行っていくことが求められる。

〈あっせん・調停部会の体制〉

| | 従来型の部会 | 新たに設ける部会 |
|--------------|---|---|
| 担当する 紛争案件 | <p>[被害の状況・内容]</p> <p>①多数性</p> <p>②重大性</p> | <p>[被害の状況・内容]</p> <p>①多数性</p> <p>②重大性</p> <p>③反復性</p> <p>④緊急性</p> <p>⑤高度専門性</p> |
| | <p>[被害救済の公益性]</p> <p>③紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき</p> <p>④当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき</p> <p>⑤先例的、先進的提言を行う必要があるとき</p> | <p>[被害救済の公益性]</p> <p>左記には該当しないが、被害救済の公益性があるとき</p> |
| 委員数 | 5名 | 2～3名 |
| 委員の構成 | <p>学識経験者委員、消費者委員、事業者委員で構成し、消費者委員と事業者委員は同数とする。</p> <p>上記④に係る紛争案件について審議する場合は、学識経験者のみで構成する部会にすることを可能とする。</p> | <p>紛争案件の内容により、その都度構成する。</p> |
| 審議期間 | 約6～8カ月 | 3カ月程度 |
| 報告書 | <p>当事者の主張、当事者からの事情聴取、本件契約の法律上の問題点、あっせん・調停案の考え方、同種・類似被害の再発防止（約20ページ・作成期間1～2カ月）</p> | <p>左記と同様の内容をコンパクトに取りまとめる。</p> |

② 事件の周知

- 委員会の目的は、個別案件の救済にとどまらずその経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図ることにある。
- そこで、全ての案件について、解決指針等を記した報告書を作成する必要がある、できるだけ速やかに情報を提供すべきである。
- 現在でも当該事業者があっせん・調停に同意せず不調となり、今後この手続による解決が困難である場合には、同様の被害が発生する可能性があるため、事業者名を含めた情報提供を行っており、今後もこうした考え方で都民への情報提供を行っていくことが重要である。
- なお、付託件数の増加に伴い、不調の原因が事業者の責に帰するとは限らないケースも想定され、事業者に一方向的な不利益が生じないように、事業者名等の情報提供について委員会が意見を述べるができることとするなど、一定の配慮が求められる。

Ⅲ 東京都における消費者被害救済の今後

1 区市町村支援

- 現状では、都と同様の委員会を有している区市町村は限られているが、本来は初めに相談を受け付けた機関が、相談員があっせんが不調となった案件についても、被害救済の仕組みを設け処理することが望ましい。

2 民間ADR機関との連携

- 現状では、民間ADR機関の活動内容は都民に十分に周知されていない。そこで、民間ADR機関の現状を把握した上で、将来的には、相談者が紛争解決機関としてこれらの機関を選択した場合、当該機関に繋いでいくことができるように、都と都内の民間ADR機関との連携を図る仕組みを構築していくべきである。
- そのためには、各機関と個別に情報交換を行うなどして、顔の見える信頼関係を築いていく必要がある。

3 先駆的な取組

- 都は、委員会で得られた解決指針等を都民に情報提供すること、相談対応に活かすこと、法規制や事業者に対する是正等の要望といったこれまでの取組に加え、現場を持つ都だからこそ探知し得る様々な課題に対して先駆的に取り組んでいくべきである。

参 考 資 料

- 資料1 都・区市町村の相談受付件数の推移

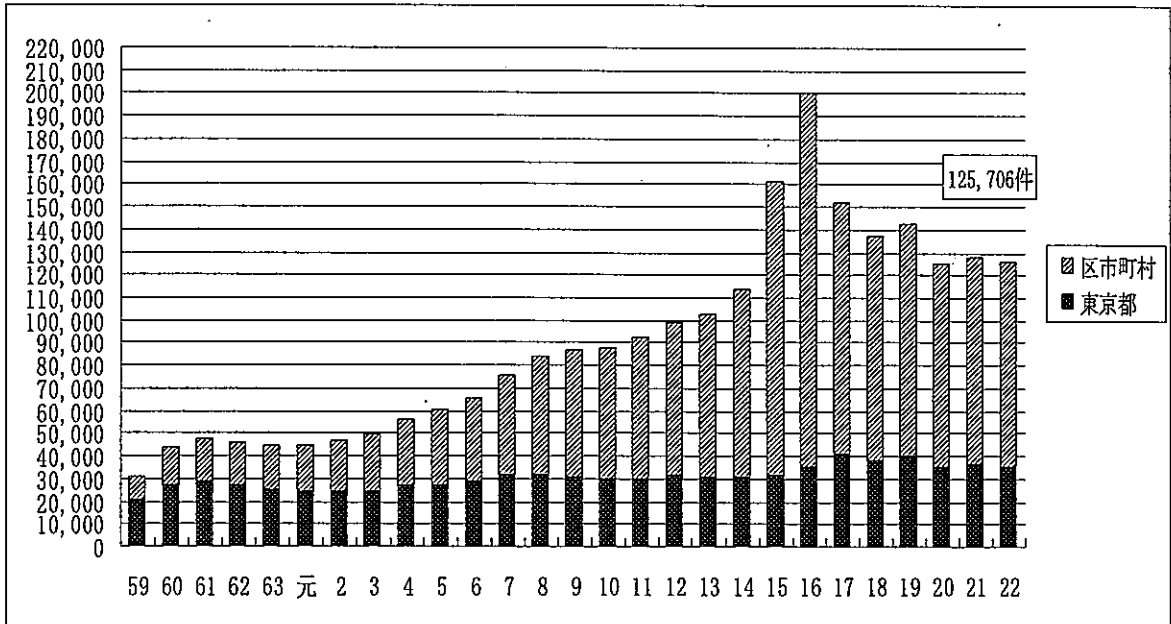
- 資料2 東京都消費者被害救済委員会の紛争の処理
(平成18年度から22年度分)

- 資料3 東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況
(平成22年度受付分)

- 資料4 東京都消費者被害救済委員会の概要

- 資料5 都内の主な民間ADR機関

都・区市町村の相談受付件数の推移



<内訳>

| | 59年度 | 60年度 | 61年度 | 62年度 | 63年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 東京都 | 20,152 | 27,099 | 28,583 | 27,308 | 25,095 | 24,659 | 23,834 | 23,982 | 26,684 |
| 区市町村 | 10,946 | 16,501 | 18,503 | 18,686 | 19,831 | 20,496 | 22,957 | 25,780 | 29,597 |
| 計 | 31,098 | 43,600 | 47,086 | 45,994 | 44,926 | 45,155 | 46,791 | 49,762 | 56,281 |

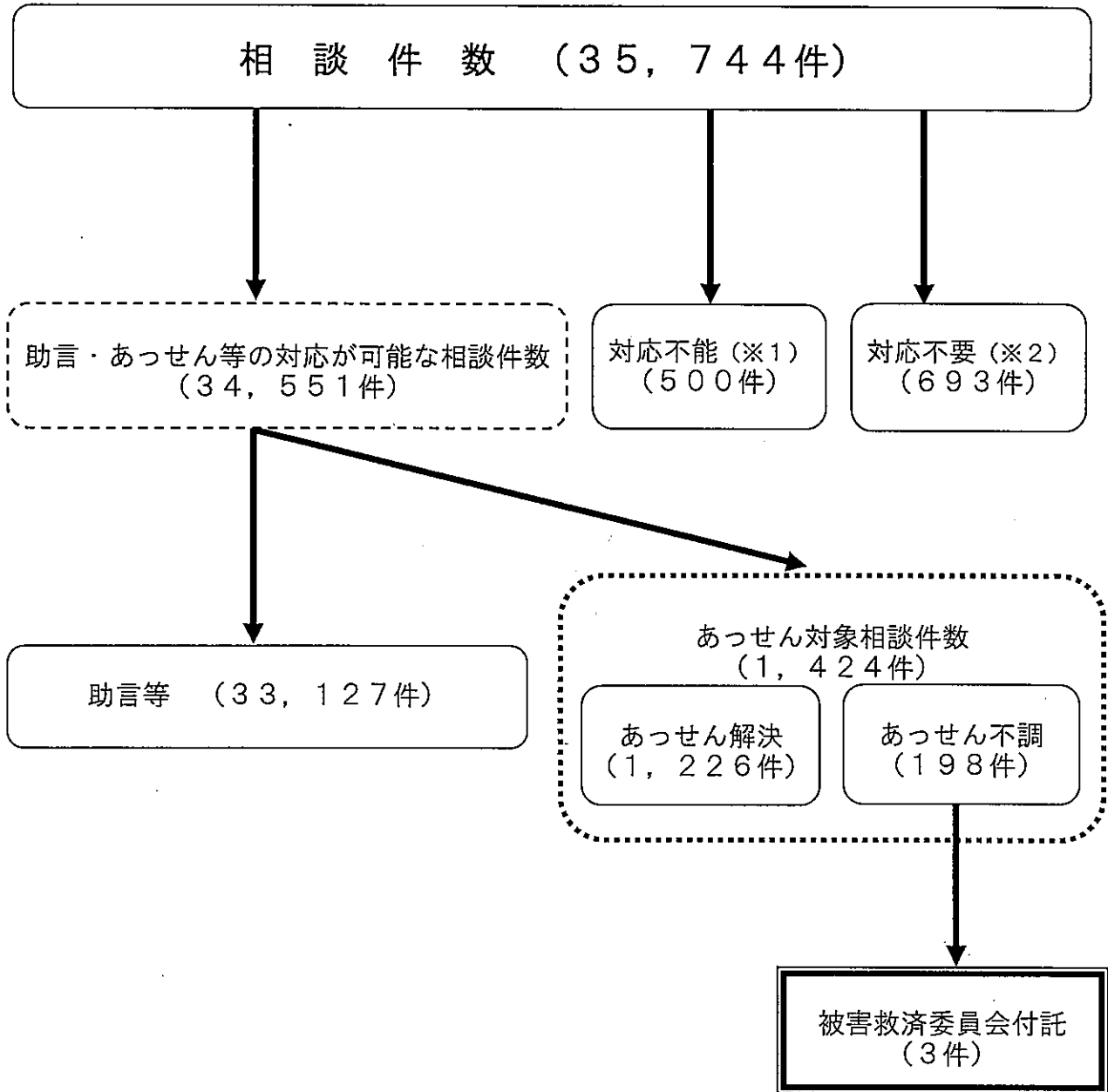
| | 5年度 | 6年度 | 7年度 | 8年度 | 9年度 | 10年度 | 11年度 | 12年度 | 13年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 東京都 | 27,216 | 28,618 | 31,987 | 31,643 | 30,548 | 30,144 | 30,173 | 31,285 | 31,165 |
| 区市町村 | 33,690 | 37,038 | 43,923 | 51,816 | 56,511 | 57,440 | 62,210 | 67,137 | 71,590 |
| 計 | 60,906 | 65,656 | 75,910 | 83,459 | 87,059 | 87,584 | 92,383 | 98,422 | 102,755 |

| | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 | 22年度 |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 東京都 | 30,558 | 31,792 | 35,834 | 40,983 | 38,449 | 40,140 | 35,279 | 36,744 | 35,744 |
| 区市町村 | 83,012 | 129,025 | 164,701 | 110,541 | 98,243 | 102,620 | 90,002 | 91,410 | 89,962 |
| 計 | 113,570 | 160,817 | 200,535 | 151,524 | 136,692 | 142,760 | 125,281 | 128,154 | 125,706 |

東京都消費者被害救済委員会による紛争の処理
 (平成18年度から22年度分)

| 年度 | 件名 | 処理 |
|--------|-----------------------------|--|
| 平成18年度 | 結婚相手を紹介するサービスに係る紛争 | 付託 平成18年10月3日 報告 平成19年3月14日 |
| | | あっせん成立 |
| 平成18年度 | 高齢者が結んだ自費出版契約等に係る紛争 | 付託 平成19年3月7日 報告 平成19年10月15日 |
| | | あっせん成立 |
| 平成19年度 | 高額な包茎手術の契約に係る紛争 | 付託 平成20年1月9日 追加付託 平成20年2月21日 報告 平成20年7月24日 |
| | | あっせん成立 |
| 平成20年度 | 医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約に係る紛争 | 付託 平成21年1月27日 報告 平成21年10月15日 |
| | | あっせん成立 |
| 平成21年度 | ライセンス取得インターンシップ留学の契約に係る紛争 | 付託 平成22年2月16日 報告 平成22年8月5日 |
| | | あっせん・調停不調 |
| 平成22年度 | 有料老人ホームの退去に伴う返還金に係る紛争 | 付託 平成22年6月28日 報告 平成22年11月29日 |
| | | あっせん成立 |
| | モデル・タレント養成講座等の契約に係る紛争 | 付託 平成22年11月25日 報告 平成23年5月18日 |
| あっせん成立 | | |
| 平成22年度 | 有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金に係る紛争 | 付託 平成22年12月15日 報告 平成23年6月15日 |
| | | あっせん・調停不調 |

東京都消費生活総合センターにおける相談対応状況（平成22年度受付分）
＜平成23年8月1日現在＞



※1 対応不能
当事者に連絡がとれなくなった等、何らかの理由で相談対応ができなかったもの。

※2 対応不要
相談者が単にセンターに情報を提供しただけであり相談対応を望んでいない場合、相談者が相談を取り下げた場合等。

東京都消費者被害救済委員会の概要

東京都消費者被害救済委員会制度 [東京都消費生活条例第29～31条]

1 東京都消費者被害救済委員会

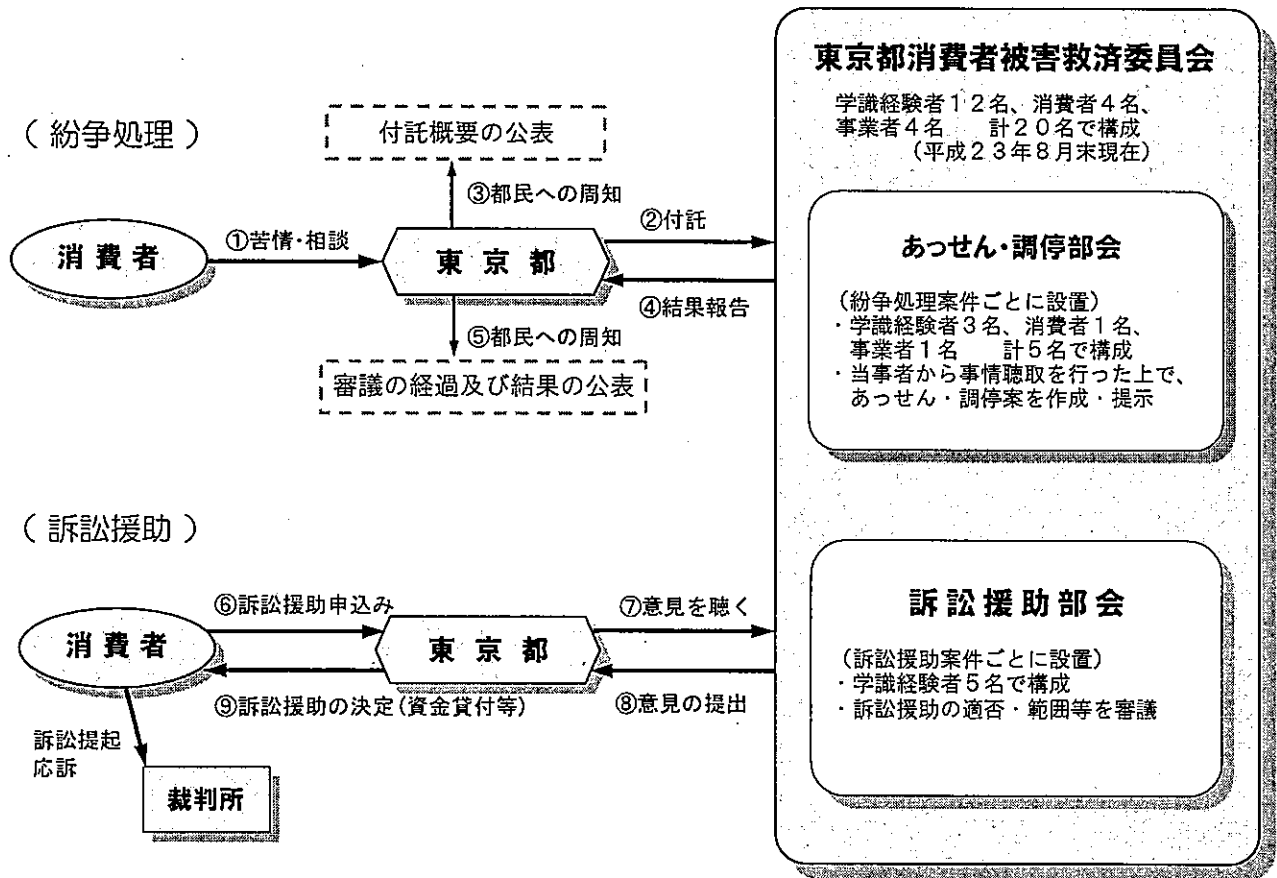
東京都消費生活総合センターに寄せられた苦情・相談のうち都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として、東京都消費者被害救済委員会を置く。

2 事件の周知

知事は、紛争の解決を委員会に付託したときはその概要を、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

3 消費者訴訟の援助

知事は、委員会に付託した紛争案件のあっせん・調停が不調となり、消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合で、条例が規定する要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、訴訟資金の貸付等、訴訟活動に必要な援助を行うことができる。



都内の主な民間ADR機関

1 法務大臣の認証を受けたADR機関

| | 団体名 | 取扱う紛争の範囲 |
|---|---|-----------------------------|
| 1 | 財団法人家電製品協会 家電製品PLセンター | 商品の欠陥に関する紛争 (自動車・家電) |
| 2 | 公益財団法人自動車製造物責任相談センター | 商品の欠陥に関する紛争 (自動車・家電) |
| 3 | 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 Consumer ADR | 特定商取引に関する紛争 |
| 4 | 一般財団法人ソフトウェア情報センター ソフトウェア紛争解決センター | ソフトウェアに関する紛争 |
| 5 | 東京司法書士会 調停センター | 民事に関する紛争(全般) |
| 6 | 東京都行政書士会 行政書士ADRセンター | 愛護動物に関する紛争 敷金返還等に関する紛争 他 |
| 7 | 特定非営利活動法人留学協会 留学トラブル解決機関 | 留学に関する紛争 |
| 8 | 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター | 金融商品に関する紛争 |
| 9 | 一般社団法人日本流通自主管理協会 ブランド110番事務局 | ブランド品に関する売買契約紛争 |

2 内閣総理大臣の指定を受けた金融分野における紛争解決機関(金融ADR機関)

| | 団体名 | 主な業務の種別等 |
|---|----------------------------|---------------|
| 1 | 一般社団法人全国銀行協会 | 銀行業務 |
| 2 | 社団法人信託協会 | 手続対象信託業務 |
| 3 | 社団法人生命保険協会 | 生命保険業務 |
| 4 | 社団法人日本損害保険協会 | 損害保険業務 |
| 5 | 一般社団法人保険オンブズマン | 損害保険業務 |
| 6 | 一般社団法人日本少額短期保険協会 | 少額短期保険業務 |
| 7 | 日本貸金業協会 | 貸金業務 |
| 8 | 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター | 特定第一種金融商品取引業務 |

付 属 資 料

- 1 第21次東京都消費生活対策審議会委員名簿
- 2 第21次東京都消費生活対策審議会部会委員名簿
- 3 第21次東京都消費生活対策審議会審議経過

第21次東京都消費生活対策審議会委員名簿

平成23年8月1日付

| | 氏 名 | 現 職 |
|------|--------|----------------------------------|
| 会 長 | 松本 恒雄 | 一橋大学法科大学院長・一橋大学大学院法学研究科教授 |
| 会長代理 | 池本 誠司 | 弁護士 |
| | 畔上 三和子 | 都議会議員 |
| | 石毛 しげる | 都議会議員 |
| | 井上 淳 | 日本チェーンストア協会専務理事 |
| | 大津 浩子 | 都議会議員 |
| | 鹿野 菜穂子 | 慶應義塾大学大学院法務研究科教授 |
| | 河上 正二 | 東京大学大学院法学政治学研究科教授 |
| | 川野 洋治 | 社団法人 消費者関連専門家会議専務理事 |
| | 楠 茂樹 | 上智大学法学部准教授 |
| | 近藤 彰郎 | 東京私立中学高等学校協会会長 |
| | 佐野 真理子 | 主婦連合会事務局長 |
| | 須古 邦子 | 一般社団法人 日本ヒープ協議会顧問 |
| | 鈴木 章浩 | 都議会議員 |
| | 関口 史彦 | 東京商工会議所理事・産業政策第二部長 |
| | 詫間 晋平 | 大阪総合保育大学大学院研究員 (元東京学芸大学大学院教授) |
| | 谷村 孝彦 | 都議会議員 |
| | 丹藤 浩 | 東京都公立高等学校長協会会長 |
| | 長田 三紀 | 特定非営利活動法人 東京都地域婦人団体連盟事務局次長 |
| | 橋本 博之 | 慶應義塾大学大学院法務研究科教授 |
| | 細川 幸一 | 日本女子大学家政学部教授 |
| | 宮崎 隆典 | ジャーナリスト |
| | 村 千鶴子 | 弁護士・東京経済大学現代法学部教授 |
| | 矢野 洋子 | 東京消費者団体連絡センター事務局長 |
| | 吉川 萬里子 | 社団法人全国消費生活相談員協会専務理事 |
| 臨時委員 | 佐々木 幸孝 | 弁護士 |
| 臨時委員 | 野澤 正充 | 立教大学大学院法務研究科教授 |

(50音順)

第21次東京都消費生活対策審議会部会 委員名簿

| | 氏 名 | 現 職 |
|-----|---------|---------------------|
| 部会長 | 池 本 誠 司 | 弁護士 |
| | 鹿 野 菜穂子 | 慶應義塾大学大学院法務研究科教授 |
| | 川 野 洋 治 | 消費者関連専門家会議ACAP研究所所長 |
| | 佐々木 幸 孝 | 弁護士 |
| | 野 澤 正 充 | 立教大学大学院法務研究科教授 |
| | 矢 野 洋 子 | 東京消費者団体連絡センター事務局長 |

6名 (敬称略、50音順)

第21次東京都消費生活対策審議会審議経過

(1) 総会

| 開催日 | 審議事項等 |
|-----------------------|--|
| 第1回 平成23年 5月30日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 諮問 ・ 部会の設置と部会長・委員の指名 ・ 諮問事項についての意見交換 |
| 第2回 平成23年 9月6日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 中間のまとめについて ・ 都民意見の募集について |

(2) 部会

| 開催日 | 審議事項等 |
|-----------------------|--|
| 第1回 平成23年 6月13日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 審議の進め方について ・ 消費者被害の救済の現状と課題、見直しの方向について |
| 第2回 平成23年 7月14日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 第1回部会の意見等を踏まえた見直しの方向の修正について ・ 中間のまとめの構成について |
| 第3回 平成23年 7月27日 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 中間のまとめ(案)について |