

東京都消費者被害救済委員会に「高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争」の解決を付託しました

本日、東京都知事は、東京都消費生活条例に基づく紛争処理機関である東京都消費者被害救済委員会（会長 村 千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）に、「高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争」の解決を新たに付託しましたので、お知らせします。

付託案件の概要

○申立人：80代後半女性（年金生活者）

○相手方：アクセサリー店3社（店舗販売2社、無店舗販売1社）、呉服店1社、芸術作品展覧会事業者1社の計5社

○申立人の主張による紛争の概要

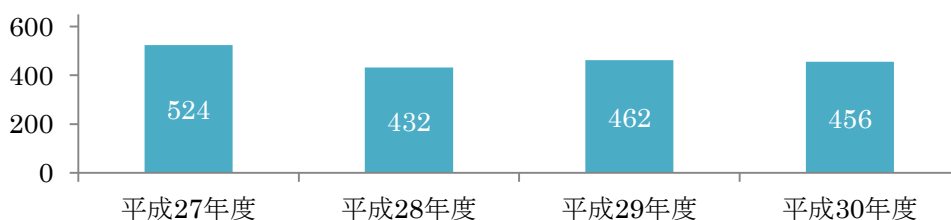
数年前より、複数の業者から勧誘を受け、アクセサリーや呉服等を多数購入している。担当の販売員が独立したり、同業他社に転職したりすると、その業者からも展示販売会等の案内を受けるので、購入する業者が増えてしまった。商品が高額なため分割で購入せざるをえないが、支払いが終わるまで商品を引き渡してくれない業者もある。分割支払金を持参する約束なので、支払いのために業者の店舗に行くと、新たな商品を勧められたり、次の販売会を案内されたりする。「お金がないし支払えないから、もう買えない。」「アクセサリーはたくさん持っているから、もう要らない。」と何度も断っているが、長年つきあいのある担当の販売員から購入を促されるので、断れない雰囲気になり、結局、購入してしまう。「見に来るだけでいいから。」などと言われ、出向いた販売会で、呉服を購入したこともある。ほかにも、趣味で作成している芸術作品の展覧会を開催する業者や出版社から「あなたの作品を掲載したい。」などと電話で勧誘を受け、複数の契約をしている。預貯金を取り崩して支払ってきたので、預貯金はもう底を尽いてしまった。「遅れたら一括請求する。」「自宅まで取りに行く。」などと言われ、支払いを続けてきた業者もあるが、年金収入ではもう支払えない。要介護の認定を受けた夫と賃貸マンションに二人暮らしで子供はなく、頼れる親戚や近隣の人もない。預貯金は大事な老後資金だった。契約を解除して返金してもらいたい。

付託理由

都内の消費生活センターには、高齢者に対する「次々販売」や「過量販売」に係る相談が年間400～500件前後寄せられています。過量販売の考え方や、消費者と密接な人間関係を築き、その関係性を利用して勧誘するなどの過量販売の背景にある問題点を整理して、今後の同種の消費者被害の防止と救済を図るため、本件を付託するものです。

《参考》高齢者に対する「次々販売」や「過量販売」に係る相談件数の推移（東京都内）

（単位：件）



※平成30年度は速報値

詳しくはこちらをご覧ください。

東京くらしWEB

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター
活動推進課

電話：03-3235-4155

主な問題点

- 1 申立人は、数年にわたって複数店舗からアクセサリーや呉服を多数購入していたほか、電話勧誘等で事業者が開催する展覧会等に芸術作品を出品する契約を複数していた。これは、特定商取引法や消費者契約法に規定する「過量な契約」であり、契約の解除や取消しが可能ではないだろうか。
- 2 申立人は、長年つきあいのあった販売員に強く勧誘されて断れずに、次々と契約してしまったと述べている。相手方が、高齢の消費者に親しく接したうえで、密接な関係を築き、その関係性につけ込んで、商品を購入させていたのだとすれば、改正消費者契約法の趣旨から、取消しできるのではないだろうか。
- 3 相手方は、年金収入のみの申立人に対し、自社割賦(販売店と消費者間の分割支払)契約で商品を販売していたが、適正な与信審査をしていたのだろうか。商品を販売しながら、割賦支払いが終わるまで商品を引き渡さない事業者もいたが、割賦販売法上の問題はないのだろうか。

東京都消費者被害救済委員会における今後の処理

■ 東京都消費者被害救済委員会とは

東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関で、弁護士や大学教授などの学識経験者、消費者団体の代表、及び事業者団体の代表で構成されています。

都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた消費生活相談のうち、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、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行います。

■ 委員会に付託すると

委員数名による部会を構成し、同部会で審議を行います。両当事者から話を聴き、公正な解決策を検討し、両当事者にあっせん案として提示します。両当事者が受諾すれば解決となります。

あっせん案の考え方は当該紛争だけでなく、他の類似紛争の解決にも役立つことから、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせしています。

■ 委員は別紙のとおり

- 紛争処理実績はこちらを御覧ください。 →



高齢者の消費者被害に関する注意喚起

高齢者は、高額な商品を次々に購入させる「過量販売」により、老後の資産が奪われてしまう可能性があります。高額な契約をする時や繰り返し勧誘されるような場合は、慎重に対応し、本当に必要なものかよく検討しましょう。

高齢者の消費者被害を防止し、救済するためには、周囲の見守りも大事なことから、都では以下のように注意を呼び掛けています。

- ひょっとしたら高齢者が深刻な消費生活トラブルにあっているかも？
～トラブル解決には介護サービス事業者などの見守り関係者の協力が重要です～



★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください



東京都消費者被害救済委員会委員名簿

氏名		備考
学識経験者委員		(16名)
石川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
上 柳 敏 郎	弁護士	
大迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
角 紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野 邦 樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川地 宏 行	明治大学法学部教授	
執行 秀 幸	中央大学法科大学院フェロー	
角田 美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	会長代理
中野 和 子	弁護士	
野田 幸 裕	弁護士	
平野 裕 之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
宮下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口 廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池田 京 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
佐野 真理子	主婦連合会 参与	
西澤 澄 江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
小林 治 彦	東京商工会議所 理事	
佐藤 成 知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
傳 田 純	東京都商工会連合会 専務理事	
穂岐山 晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	