

床下調湿剤等の契約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成15年3月



東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、「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、調停等を行う知事の付属機関」である東京都消費者被害救済委員会を設置しております。

消費者から、消費生活総合センター等の都の相談機関に、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ると、その内容によって必要と判断された場合には、消費生活相談として処理するのとは別に、知事から東京都消費者被害救済委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は付託を受けると、あっせんや調停等により、紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済すると同時に、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理の経過や結果は、消費生活条例に基づき広く都民のかたがたや関係者にお知らせして、同種あるいは類似の紛争の解決に役立てていただくことにより、他の被害の救済や被害の未然防止のために影響をもたらしていきます。

この報告書は、平成14年9月24日に知事から委員会に解決のための処理を付託した「床下調湿剤等の契約に係る紛争」の、委員会における処理の経過と結果について、平成15年3月27日に委員会から知事へ提出された報告を、上記の目的で参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用願えれば幸いです。

平成15年3月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	1
第 4	委員会の処理	1
1	処理の経過と結果	1
2	申立人からの事情聴取	3
3	事業者からの事情聴取	3
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	5
1	本件取引態様の問題点	5
2	法律論上の問題点	7
3	あっせん案における考慮点	8
4	同種・類似被害の救済について	9
5	消費者に対して	9
6	今後の検討課題	9

資料

- 1 「床下調湿剤等の契約に係る紛争案件」処理経緯
- 2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）4名（A：78歳 B：84歳 C：63歳 D：44歳・名義上の契約者は母親）

相手方（事業者）1社

第2 紛争案件の概要

本件事業者は、建物内外の消毒、清掃及び害虫駆除等に関する事業を行う事業者である。

都内在住の申立人らは、平成14年4月から同年6月にかけて、同社販売員から突然の訪問を受け、「ネズミの侵入を防ぐための防虫ネットが必要」などと勧められ、防虫ネットの購入契約をした。その後、「このままでは湿気で家がだめになる」「このカビの状態では病気になる」などと不安をあおられ、十分な説明のないまま次々と床下調湿剤敷設や床下換気扇、耐震金具設置等の契約をした。

申立人らは、「契約したのは恐怖の思いからだ」「断ったのに次々と契約させられた」「必要量以上の大量な床下調湿剤をまかれた」「契約締結の前に工事をされた」などの理由から、解約等を申し出た。しかし、事業者は、納得できる説明や対応は一切行わず、支払いの催告書を送付するなどして、解約等に応じなかった。

以上のような経緯から、申立人らは、東京都消費者被害救済委員会に付託して解決することを希望した。

第3 当事者の主張

1 申立人らの主張

納得できる内容で解約を認めてほしい等である。

詳細は、別紙「申立人別事情聴取結果」を参照。

2 相手方（事業者）の主張

催告書を送付するなどし、解約に応じない。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本紛争案件は、平成14年9月24日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、委員会会長の判断により、あっせん・調停部会にその処理が委ねられた。

あっせん・調停部会（以下「部会」という。）は、平成14年10月11日の第1回部会以降、7回にわたって、部会を開催した。申立人及び事業者からの事情聴取や意見交換

により、事実関係の把握に努めるとともに、当事者から提出された契約書等の関連書類に基づいて慎重な審議を行い、解決の方向を検討した。

第2回部会において、申立人4名のうち2名から事情聴取を行い、勧誘時の状況、契約締結に至る過程、解約申出後の事業者の対応、希望する解決内容などを確認した。

申立人のうちの2名については、高齢であるなどの事情を考慮し、高野部会長、北河委員による事情聴取を別途行った。

第3回部会では、事業者の出席を求め、会社の概要、事業活動、営業方針、トラブルへの対応、本紛争の解決についての考え方などについて事情聴取を行った。

第4回部会では、申立人及び事業者双方から聴取した意向等をふまつつ、本件紛争の問題点や法律的論点及びあっせん案の考え方等を検討した。その際、調湿剤の適正な敷設量や適正な価格等の調査を行うこととした。

第5回部会では、試験機関、事業者団体、メーカー等へのヒアリング等によりとりまとめた「床下調湿剤の価格・敷設量の調査」の結果に基づき意見交換を行い、申立人と事業者に対するあっせん案の考え方を決定した。

〔調査結果の概要〕

ア 床下調湿剤を敷設する際に、床下が土の場合は、ビニールシートを敷くことは事業者の常識である。

イ ビニールシートを敷いた場合の標準的な敷設基準は、20～40 kg / 3.3 m² (坪) である (1袋 10 kgとして2～4袋 / 3.3 m² (坪))。

ウ ビニールシートを敷かず、過度な量を敷設することは問題で、床下に水分を貯蔵することになってしまう。

エ 過度量の敷設は、床下空間が狭くなり、通風が悪くなるため、床下調湿剤が吸収した水分を放出できなくなり、床下の環境が悪化する。

オ ウ及びエから、床下に敷設した調湿剤は撤去すべきである。

などであった(詳細は、別紙「申立人別事情聴取結果」中の『調査結果』のとおり)。

これらをふまえ、申立人らの家の床下は土であることから、あっせん案の基本的な考え方として、常識をこえた過度な量の敷設と敷設方法に瑕疵がある本件契約は公序良俗に反し、無効として原状回復を図る必要があることを確認した。

なお、申立人Dについては、床下に取り付けた換気システムと耐震ホルダーを、クーリング・オフにより事業者が撤去した際に、ツカ柱19本が割れているため、その補修代金相当額を事業者から申立人に支払わせるものとした。

事務局が以上の調査結果とあっせん案の考え方をもとに、申立人に説明のうえ、申立人の意向を確認した。

その結果、床下調湿剤について、申立人B、C、Dはその撤去を望んだが、申立人Aは調湿剤の敷設状況から、撤去は望まないということであった。

平成15年1月27日に、高野部会長、北河委員が事業者に対して、あっせん案の考え方を示して意見交換を行った。

その際、床下調湿剤の敷設量、敷設方法等の問題点を指摘し、契約の無効・解除の考

えを示したことに對し、事業者は了承し、委員会のあっせん案を全て受け入れる意向を表明した。

部会は、平成 15 年 1 月 28 日付の書面で、あっせん案を各申立人及び事業者に提示して、それぞれの受諾を得たうえ、平成 15 年 2 月 18 日に合意書を取り交わした。

なお、合意内容の履行期限は、平成 15 年 2 月 28 日とし、期限までに履行されたことを事務局において確認した。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決が得られた。

(なお、あっせん案の対象としなかった防虫ネット代金については、申立人 A はあっせん成立後に支払い、申立人 D は既払金の一部を充当した。)

2 申立人からの事情聴取

平成 14 年 10 月 30 日の第 2 回部会において、申立人 2 名 (C、D) より、また、同年 11 月 6 日に部会委員 2 名が申立人 2 名 (A、B) より、勧誘から契約に至る状況、経緯等を聴き取り、事実関係の把握を行った。

申立人別事情聴取結果は、別表 (文末に掲載) のとおりである。

3 事業者からの事情聴取

平成 14 年 11 月 18 日の第 3 回部会において、契約の相手方である事業者から事情聴取を行い、以下のとおり事業内容、営業方針、顧客対応及び事業者の意向等を確認した。

主たる取り扱い商品は、床下換気扇 (排気、吸気、拡散機)、床下調湿剤、耐震ホルダー等であるが、売り上げからみて大きいのは、床下調湿剤である。

工事に従事する者は、専門資格を持っている者を採用しているわけではない (防虫ネットの販売成績の上がった販売員に床下関係の講習を行っている)。

営業は、一定の年齢層をターゲットにしているわけではない。

調湿剤の敷設量の目安についてのマニュアル的なものはない。

クレーム等があったときには、今までは営業の担当にまかせていたが、現在は、それ以外の者に話し合いに入るよう指導をしている。また、金額が一定額以上の販売は、どうしても超えてしまう場合を除き禁止するという指示を出している。

給与システムについては、歩合制の部分が多い。

4 合意書

部会は、平成 15 年 1 月 28 日付で、あっせん案を各申立人及び事業者に書面で提示して、それぞれの受諾を得たうえ、平成 15 年 2 月 18 日に下記内容の合意書ととりかわした。

記

(申立人A)

- 1 相手方事業者(以下「相手方」という。)は、申立人に対して、平成14年5月25日付で締結した契約(以下「本件契約」という。)に係る代金を一切請求しない。
- 2 相手方は、本件契約に係る調湿剤について、所有権を放棄する。
- 3 申立人は、相手方に対して、本件契約に係る調湿剤の撤去を求めない。
- 4 申立人と相手方との間に、本件契約に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する。

(申立人B)

- 1 相手方事業者(以下「相手方」という。)は、申立人から既に受領している平成14年4月9日付、平成14年4月12日付及び平成14年4月28日付で締結した全ての契約(以下「本件契約」という。)に係る代金4,313,400円を申立人に返金する。返金の方法は、申立人の指定する口座に平成15年2月28日までに1回払いにより振込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。
- 2 相手方は、本件契約に係る調湿剤を平成15年2月28日までに撤去し、原状回復する。
- 3 相手方は、本件契約に係る調湿剤を除く全ての物品について、所有権を放棄する。
- 4 申立人は、相手方に対して、本件契約に係る調湿剤を除く全ての物品の撤去を求めない。
- 5 申立人と相手方との間に、本件契約に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 6 あっせん案の内容については、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する。

(申立人C)

- 1 相手方事業者(以下「相手方」という。)は、申立人に対して、平成14年6月17日付で締結した契約(以下「本件契約」という。)に係る代金を一切請求しない。
- 2 相手方は、本件契約に係る調湿剤を平成15年2月28日までに撤去し、原状回復する。
- 3 相手方は、本件契約に係る調湿剤を除く全ての物品について、所有権を放棄する。
- 4 申立人は、相手方に対して、本件契約に係る調湿剤を除く全ての物品の撤去を求めない。
- 5 申立人と相手方との間に、本件契約に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 6 あっせん案の内容については、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する。

(申立人D)

- 1 相手方事業者(以下「相手方」という。)は、申立人に対して、平成14年6月29日付及び平成14年6月30日付で締結した全ての契約(以下「本件契約」という。)に係る代金を一切請求しない。
- 2 相手方は、申立人から既に受領している調湿剤相当分64,000円を申立人に返金するとともに、ツカ柱の補修代金相当額として100,000円を申立人に支払う。返金及び支払いの方法は、164,000円を申立人の指定する口座に、平成15年2月28日までに1回払いにより振込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。
- 3 相手方は、本件契約に係る調湿剤を平成15年2月28日までに撤去し、原状回復する。
- 4 申立人と相手方との間に、本件契約に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 5 あっせん案の内容については、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件取引態様の問題点

- (1) 本件各契約においては、床下に敷設する調湿剤の大量取引の是非が最大の問題点である。床下の調湿工事は、一般市民にとってはなじみが薄く、床下の状態が調湿工事を必要とする状態であるのか、仮に、調湿工事が望ましいとした場合どのような態様の工事をどの程度の費用をかけて行うべきかについては、判断するための知識がほとんどない状態と思われる。すなわち、一般的な建築工事などのように、漠然とした相場感さえも把握できていない状態といえよう。

本件では、消費者が事業者の執拗な勧誘により、工事の必要性、対価の相当性をよくわからずに契約に至ったという点をまず注目せねばならない。

本件では、契約にあたった消費者側関係者には高齢者も含まれるが、消費者が高齢者の場合には、その判断能力の衰えからして、ますます契約の妥当性の判断は困難な状況となり、不本意な契約を締結してしまう恐れは大きいといえる。申立人のうちには、高齢のため、十分な判断力が存在しないのではないかとの印象を受ける者も存在しており、このような当事者との契約締結は、特定商取引に関する法律7条3号、同施行規則7条2号および東京都消費生活条例25条、同施行規則7条7号に抵触する疑いが濃厚である。

- (2) 本件においては、当初、事業者の販売員が訪問した段階では、安価な床下の防虫ネット工事の勧誘をし受注を受けるだけであり、消費者はそれほど疑念、不安感を持たずに契約に至っている。しかし、その後、無料サービスをうたい文句に当初の販売員とは別の販売員が訪れ、床下の清掃を行い、その際に、「床下を清掃したところ、床下の湿気がひどく、このままでは湿気で建物がだめになる」など

の説明をして消費者の不安感に訴える契約勧誘方法が行われている。そして、ほとんどの例では、その場で契約を迫り、高額な代金の支払いを義務づける契約締結に至る手法が取られている。

全てのケースについて、床下の防虫ネット工事の受注の後に、調湿剤の敷設工事契約の勧誘が行われていることからすれば、このような態様の取引形態は、本来の目的を秘匿して契約交渉に誘い込むという実質を有し、東京都消費生活条例 25 条、同施行規則 6 条 1 号の不当勧誘行為に該当する可能性が高いといえる。

- (3) また、本当に床下への調湿剤の敷設、換気装置の設置などを行って、調湿工事をする必要があったのかについては、1 例についてはあるが、申立人側から提出された建築専門家による鑑定書では否定的見解が示されており、また、事業者側の説明によっても、販売員に対しては、調湿工事の必要性の判断、調湿剤敷設量の判断に関して、組織的・系統的な教育は行われておらず、かつ、調湿工事の必要性、調湿剤の必要敷設量の判断基準なども示されることなく、販売員の勘による判断に任されているというのであるから、調湿工事の必要性には、強い疑問を抱かざるを得ない。従って、調湿工事の必要性について、本当に必要であることが裏付けられていないにもかかわらず、不安をあおり契約締結を勧誘しているという印象を否定できない。

- (4) 事業者の販売員は、契約締結にあたり、調湿剤や換気装置などの必要性や必要量について、客観的な根拠を明らかにすることなく、その場で代金を見積もり、即時の契約を迫っている。

事業者の説明によっても、前述のように、販売員は統一された十分な教育を受けているとはいえず、工事の要否、工事内容および調湿剤の必要量について適切な判断ができる知識・技術水準があるとは思われないこと、および、後述の、メーカーなどの一般的な敷設量の目安などに比して著しく大量の調湿剤が契約されていることからすれば、過剰工事、過剰販売がなされている恐れは大きい。このような大量の調湿剤の敷設を前提とする契約が行われる原因としては、販売員の給与制度においては歩合給の占める比重が大きく、販売員が必要以上の契約をすることで大きな額の報酬を得る構造になっていることも影響していると考えられる。本件取引においては、技術面において妥当な判断が行われることが極めて重要であるのに、技術による裏付けがない販売員によって、より多くの報酬を得たいがために、徒に大量販売が行われる危険性を有する営業態様であるといえる。

本件各取引の主たる対象である調湿剤の敷設予定量は、本件取引で販売されている調湿剤のメーカーや同種製品のメーカーあるいは関係業界の団体が示す参考値と比べて著しく多量であり、上述の販売員の知識・技術水準に照らせば、明らかに不必要・不適切な量を契約していると考えられ、結果として、本来必要な代金より著しく高額な対価で契約がなされているといえる。これは東京都消費生活条例 25 条、同施行規則 8 条 5 号の不当な取引内容を定める行為（過量販売）に該当する。

- (5) 本件工事内容を見ると、いずれの場合にもメーカーが指定する工法（ビニールシートを敷いた上に調湿剤を敷設するなど）をとらず、床下地面に直接敷設し、また敷設量が多いため、床下の空間が狭くなる状態となっている。このため、調湿剤が地下の湿気を吸い、かえって床下に湿気を溜め、また調湿剤の大量敷設による床下空間の狭小化によって建築基準法で定める床下空間の確保の規定に違反する状態をもたらす、通風阻害により建物に悪影響を与える恐れのある状態となっている。本件取引は工事内容自体を見ても、工事に瑕疵があり有害な結果をもたらすものといえる。
- (6) 本件契約書に記載されるべき事業者の氏名、名称、住所等は、すべて全く別の呼称となっている営業所の名称、住所、代表名となっており、当該事業者（会社）の氏名、名称、住所等は記載されていないため、真の事業者名等を知ることができなかった。これは特定商取引に関する法律3条、東京都消費生活条例25条、同施行規則6条7号に抵触する。
- (7) なお、付随的な問題ではあるが、本件契約書においては、本件取引の対象物である調湿剤がクーリング・オフの対象にならないかのごとき不適切な説明書きがあることも指摘しておきたい。

2 法律論上の問題点

申立人らと相手方との間で締結された本件各契約の効力を法的に検討する場合、まず問題とすべきは公序良俗違反（民法90条）の有無であろう。

第1に、もっとも問題なのは、調湿剤の過剰販売である。相手方が販売敷設した調湿剤のメーカーのパンフレットによれば、その標準使用量は坪当たり20キログラムから40キログラムとされているが、申立人A宅に敷設された量はその10倍から20倍程度、申立人B宅に敷設された量はその4.5倍から8.9倍程度、申立人C宅に敷設された量はその2.7倍から5.4倍程度、申立人D宅に敷設された量はその1.7倍から3.5倍程度と推定される。

いずれにしても敷設量が、メーカーが標準使用量としている量を遥かに超えていることは明らかであり、当委員会の独自調査（同種製品のメーカーあるいは関係業界の団体への照会等）によっても、敷設量が著しく過剰であることが明らかになっている。

第2に、ずさんな施工方法である。当委員会の調査によれば、調湿剤を床下にまく場合、床下が土であれば、ビニールシートを敷いてからまくべきことは調湿剤の常識とされており、現に相手方が販売敷設した調湿剤のメーカーのパンフレットにもそのように図解して書かれている。しかし、A宅、B宅及びC宅の床下は全部土であるにもかかわらず、ビニールシートは敷かず調湿剤が直まきされており、D宅も床下の一部が土であるにもかかわらず、そこに直まきされている。

B宅に至っては、調湿剤をまいた所の厚さが不均一で、中には200ミリに近い部分も生じており、結果的に、建築基準法違反（床下空間の確保違反）の状況が生じていることが窺われる。そこまでいかなくても、調湿剤の過剰敷設は、床下通風を阻害し、湿

気を滞留させるなど弊害が大きい。

なお、D宅においては、相手方は、申立人Dからのクーリング・オフの行使に基づき、床下に取り付けた換気システム、耐震ホルダーを取りはずした際に、ツカ柱を割るという被害まで与えている。

第3に、そもそも、申立人ら宅において、本当に床下調湿剤敷設の必要性があったのかどうか、床下換気システム施工の必要性があったのかどうか、さらに、耐震ホルダー、床下補強ジャッキー施工の必要性があったのかどうかも、極めて疑わしいと思われる。

第4に、販売方法の不適切さである。相手方は、最初は、ネズミの侵入を防ぐための防虫クリアネットの売込みできっかけを作り、その後、無料サービスと称して床下の清掃を行い、その際に前述のような説明をして申立人らの不安を煽り、申立人らにおいて、冷静に調査検討し、契約内容の妥当性について判断する余裕を与えずに強引に契約締結に持ち込んでいる。

特に、申立人Aは78歳、同Bは84歳という一人暮らしの高齢者であることも考えると、はなはだ不適切な販売方法というしかない。中でも、申立人Bについては、当委員会における事情聴取の結果からみても、契約の当否、利害得失についての判断能力が十分に備わっているという印象を得ることはできない状態であった。事業者は、判断能力に疑義がある契約者に対しては、契約内容を理解しているかどうかにつき、慎重に確認することが望まれるのであるが、申立人Bとの契約過程は、そのような配慮が著しく欠けているのではないかと疑念を禁じ得ないものといえる。

以上の事情を総合斟酌して、当委員会は、申立人らと相手方との間で締結された本件各契約は公序良俗に違反するもので、無効であると判断した（本件各契約は、床下調湿剤の販売敷設の他に、防虫クリアネット、床下換気システム、耐震ホルダー、床下補強ジャッキーの販売施工を含むものであるが、その中心は床下調湿剤であり、金額的にもこれが大部分を占めているから、全体として一体の契約としてその効力を判断すべきものである）。

申立人Aにおいては、交渉により、敷設金額が減額されているが、これにより当事者間において減額した金額で示談が成立したと評価することはできない。

なお、本件契約書のクーリング・オフの告知欄には、「調湿剤、備長炭は消臭効果があるため、クーリング・オフの対象外となる」旨の記載があり、特定商取引に関する法律9条1項2号、同施行令5条別表第四4号によれば、防臭剤、脱臭剤はクーリング・オフの対象外とされているが、本件調湿剤には消臭効果もあるというに過ぎず、防臭剤、脱臭剤として販売されたものではないから、当然クーリング・オフの対象となると解するのが相当であって、上記記載は不適切な説明というべきであることを付言しておく。

3 あっせん案における考慮点

本件においては、申立人らが契約締結にいたった経過は必ずしも一様ではなく、法的観点からは、個別に検討すべき点も存在した。しかしながら、前述のように、本件取引態様は極めて不適正なものといえ、また、工事の内容も不適切と考えられる（なお、申

立人の一人については工事の瑕疵による修理が問題になっている。従って、事案全体の解決としては、契約の効力を維持することなく、全面的に解消することを前提とする案が適切だと判断された。また、調湿剤の大量敷設により建物に対する悪影響が懸念されるため、申立人が希望しない場合を除き、調湿剤の撤去を行う内容が妥当と判断しあっせん案を定めた。

4 同種・類似被害の救済について

当委員会は、今回4名の申立人についてあっせん解決を図ったが、都内の消費生活センター等には本件の申立人以外に解決していない相談もあるということである。

本件事業者には、それらの相談に対しても、本件の解決に沿った対応を望みたい。

また、他の同種営業を行う事業者においても、当委員会の見解を理解し、紛争の解決に努力する姿勢と、紛争を発生させることのない適正な事業活動が強く望まれる。

5 消費者に対して

不況の時代でもある今日においても、中古住宅の保守やリフォームに関する消費者の潜在的な関心は高く、今後、住宅に係るより一層多種多様な商品やサービスが、様々な販売方法で提供されることとなろう。消費者は、このような状況の中で、必要な注意を十分に払うとともに、専門家の意見をきくなどして、断るべき契約の勧誘に対してはそれに応じず、また契約に至ったとしてもクーリング・オフの権利を行使したり、速やかに相談機関に相談するなどの対応をとることが必要である。

6 今後の検討課題

- (1) 本件の特徴としては、消費者が十分な知識を持たない、床下の調湿工事を目的とする契約に関するものである点が挙げられる。このような分野においては、消費者は事業者のいわれるまま、妥当性の判断ができず不適切な契約に至る恐れが強いといえる。調湿工事の必要性、工事内容の当否、必要となる費用などにつき、消費者が十分な情報を得て、事業者の勧誘する内容を慎重に判断できるような支援制度が構築されることが望ましいであろう。同時に、本件事業者のみならず、同種営業を行う事業者に関する紛争も多数報告されている現状を考えると、この種の紛争の発生状況や問題点に関する情報を消費者に提供する制度の充実も必要であろう。
- (2) 本件ではクーリング・オフの可否が直接的には問題となっていないが、不適切な説明表示が行われていたり、あるいは、調湿剤の敷設が開始されたためにクーリング・オフは不可能と誤解をした当事者もいるなど、クーリング・オフ制度に関し、消費者は未だ十分な知識を得られる状態ではないといえる。クーリング・オフ制度に関するよりいっそうのきめ細かな正確な情報提供が必要であろう。

資料 1

「床下調湿剤等の契約に係る紛争案件」処理経緯

開催年月日	会議名	内 容
平成 14 年 9 月 24 日	(改正運営要綱により総会は開かず)	紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成 14 年 10 月 11 日	第 1 回あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討等
平成 14 年 10 月 30 日	第 2 回あっせん・調停部会	申立人 C、D からの事情聴取
平成 14 年 11 月 6 日		部会を代表する委員 2 名による申立人 A、B からの事情聴取
平成 14 年 11 月 18 日	第 3 回あっせん・調停部会	事業者からの事情聴取
平成 14 年 12 月 2 日	第 4 回あっせん・調停部会	問題点の整理、調湿剤の調査を指示、あっせん案等の検討
平成 15 年 1 月 15 日	第 5 回あっせん・調停部会	調湿剤の調査結果報告、あっせん案の検討・確認
平成 15 年 1 月 27 日		相手方事業者へあっせん案を示し、意見交換
平成 15 年 1 月 28 日		あっせん案を文書提示、双方受諾
平成 15 年 2 月 6 日	第 6 回あっせん・調停部会	報告書の検討
平成 15 年 2 月 28 日	第 7 回あっせん・調停部会	報告書の検討・決定
平成 15 年 3 月 27 日	総会	知事への報告

資料 2

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員 10名 (50音順)		
淡路 剛久	立教大学法学部教授	あっせん・調停部会委員
金岡 昭	弁護士	
北河 隆之	弁護士、明海大学不動産学部教授	あっせん・調停部会委員
後藤 巻則	獨協大学法学部教授	
桜井 健夫	弁護士	
高野 真人	弁護士	あっせん・調停部会長
野澤 正充	立教大学法学部教授	
升田 純	聖心女子大学教授、弁護士	
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	
山本 豊	上智大学法学部教授	
消費者委員 4名		
奥 利江	主婦連合会 常任委員	
矢野 洋子	東京都生活協同組合連合会 常務理事	
飛田 恵理子	特定非営利活動法人 東京都地域婦人 団体連盟 生活環境部副部長	あっせん・調停部会委員
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
事業者委員 4名		
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	
牧 祥平	東京都中小企業団体中央会 副会長	
島野 清	東京都商工連合会 副会長	
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	あっせん・調停部会委員