

## 消費者委員会委員長 定例記者会見

平成 24 年 2 月 14 日

### 定例記者会見について

- ・ 若干の問題についての、消費者委員会の議論の状況

### 公共料金

- ・ 消費者参画の重要性
- ・ 公共料金決定過程の透明化
- ・ 公共料金については、生活との密着性、独占性、公共性に鑑み、その決定内容と根拠について事業者及び監督官庁には説明責任がある

### 消費者安全専門調査会の立ち上げ

- ・ 事故情報の扱いなど
- ・ 消費者庁とも連携して、問題点を更に検討

### 地方消費者行政の活性化、地方消費者委員会

- ・ 継続的な国からの財政的支援の可能性を追求
- ・ 消費生活センターや相談員の現場の意見も聞きながら、できる限りの支援の方策を模索
- ・ 仙台市において第 1 回地方消費者委員会を開催  
第 2 回地方消費者委員会を、3 月下旬に松山で開催する予定  
その後も 2 ~ 3 か月に 1 回程度行う予定

### 消費者契約法見直し作業チーム

- ・ 法制定後の社会の変化や蓄積された相談事例・裁判事例などに対応して、必要とされる修正や新たな追加規定を、広告・契約締結過程・不当条項などの観点から検討
- ・ 民法（債権法）改正の動向への対応も、重要な課題の一つ

### ソーラーパネル問題

- ・ 太陽光発電システムに関する消費者問題
- ・ 消費者トラブルの実態についてヒアリング
- ・ 一般家庭におけるソーラー発電による余剰電力の買い取りやこれを媒介する委任契約

### 違法ドラッグ

### 振り込め詐欺とレンタル電話

## 消費者委員会における「公共料金」に係る取組状況

2012年2月14日  
消費者委員会事務局

### これまでの取組状況

平成23年11月11日 第73回消費者委員会  
「消費者基本計画の検証・評価・監視について(公共料金)」  
・消費者庁消費生活情報課ヒアリング

平成23年12月13日 第77回消費者委員会にて  
「公共料金について」第1回有識者ヒアリング  
・惣宇利紀男 大阪市立大学名誉教授・(財)関西消費者協会理事長  
・古城 誠 上智大学法学部長

1月31日(火) 委員間打合せ  
「公共料金について」第1回関係省庁ヒアリング(国土交通省)

2月8日(水) 委員間打合せ  
「公共料金について」第2回関係省庁ヒアリング(経済産業省)

2月14日(火) 第81回消費者委員会  
「公共料金について」第2回有識者ヒアリング  
・舟田 正之 立教大学法学部教授  
・山内 弘隆 一橋大学大学院商学研究科教授

# 第1回 地方消費者委員会（仙台）

## - プログラム -

平成24年1月21日（土）  
於：仙台市役所8階ホール

### 第1部 公開講演会（13:30-15:00）

司会 消費者委員会事務局長 原 早苗

- |                               |                                       |                         |
|-------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 1. 御挨拶                        | 内閣府大臣政務官<br>仙台市長                      | 郡 和子<br>奥山 恵美子          |
| 2. 仙台市における消費者行政の現状と取り組み       | 仙台市消費生活センター所長                         | 熊谷 純一                   |
| 3. 基調講演<br>「震災後の高齢者の取引被害について」 | 講師 消費者委員会委員長<br>コメンテーター 消費者委員会委員<br>同 | 河上 正二<br>細川 幸一<br>吉田 直美 |
| 4. 質疑応答                       |                                       |                         |
| 5. 閉会挨拶                       | 消費者ネット宮城代表                            | 鈴木 裕美                   |

### 第2部 消費者相談事例報告会（15:30-17:00）

司会 NPO 法人仙台・みやぎ消費者支援ネット事務局長  
高橋 勝美

- |                |                           |                |
|----------------|---------------------------|----------------|
| 1. 事例報告        |                           |                |
| 報告             | NPO 法人宮城福祉オンブズネット「エール」理事長 | 大橋 洋介          |
| 報告             | 社団法人全国消費生活相談員協会東北支部 副支部長  | 佐々木 真知子        |
| 報告             | NPO 法人くらしのサポーターズ 理事       | 波岡 美紀          |
| 2. パネルディスカッション |                           |                |
| 事例報告者          |                           |                |
| コメンテーター        | 消費者委員会委員<br>同             | 細川 幸一<br>吉田 直美 |
| コーディネーター       | 消費者委員会委員長                 | 河上 正二          |
| 3. 閉会挨拶        | 消費者ネット宮城代表                | 和田 英子          |

「第1回地方消費者委員会(仙台)」(平成24年1月21日13:30-17:00開催 於:仙台市役所8階ホール)における河上正二消費者委員会委員長発言要領

## 大地震と高齢消費者保護

東京大学教授(消費者委員会委員長)

河上 正二

### Part 1 前提問題

#### 1 高齢社会

- ★加齢は誰にも平等に
- ★日本の急激な年齢構成変化
- ★高齢社会の社会的変化
- ★高齢消費者への配慮

#### 2 消費者として的高齢者

- ★典型的消費者としての高齢者
- ★消費者問題の背景と原因
- ★高齢化に伴って増幅されるリスク
- ★やっかいな高齢者の「個体差」

#### 3 問題の展開と課題

(1) 高齢者にふさわしい取引環境とは？

- ★意思能力・行為能力の衰退
- ★理解の困難
- ★帰責性の限界

対応としての差別化・柔軟化・底上げ？

(2) 高齢者の就労と財産管理

- ★高齢者の就労
- ★高齢者の資産保全
- ★高齢者の資産運用
- ★扶養問題・相続問題との関わり

(3) 「医療、介護」問題

## Part2 大震災と高齢消費者の保護(本論)

### 1 はじめに

・第2次消費者委員会の発足……「被災地における消費者支援の在り方」という課題。

- ・大震災を機に、私たちにできること。
- ・震災は平等でも、被害は弱者(とくに高齢者)に不平等に。
- ・原発問題の深刻さと放射能汚染の脅威。
- ・人々の善意や不安につけこむ悪徳事業者の狡猾な手口。
- ・生存への配慮から、生活の基本となるインフラ整備、安全・安心の消費生活へ。
- ・大震災後の復興は数十年がかりの大事業。若者にとっても高齢者問題は他人事ではない。

・消費者政策への投資は、最大の利益を生む投資活動。安定・復興期にこそ消費者支援を。

- ・生活弱者の生存支援と見守りに、消費者利益の擁護の視点を接合させること。

### 2 大震災と高齢者

国民生活センターの調査によると、震災から9ヶ月間で東日本大震災の便乗商法をめぐってトラブルになった相談が少なくとも2439件、既払い金額にして9億7000万円の問題事例が登場している。これも氷山の一角で、実際には、極めて多くの被害が存在する。

事例は、多様で、高額な修理代請求、機能の疑わしい放射線測定器の販売、放射性物質を除去できる浄水器、不安感につけ込んだ仏像販売などをはじめ、被災地支援をうたいながら、怪しげな社債や外貨、風力発電関連の株などを売りつけたり、義援金の勧誘やら、相変わらずの振り込め詐欺も巧妙化して劇場型の手口で荒稼ぎしている。

こうしたトラブルに巻き込まれる被害者に、高齢者が多いことは、様々な分析で指摘されているところであり、悪徳業者は、もっとも弱い顧客層を敏感に見つけて、攻撃する。

高齢あるいは病気で判断力が充分ではない方が誰にも相談することもできず、悪質な事業者の勧誘で不利な契約を結ばされる例は、これまでも多い(被害者意識すらないケースもある)。老後の生活資金を不当なリフォーム工事代金で奪い取った事件などは記憶に新しいところで、「消費者」としての高齢者・知的障害者への法的支援は緊喫の課題であったが、今回は「震災後の生活不安」や「被災地への支援」に便乗する形で問題が登場。とりわけ大震災後に孤立化しがちな高齢者への配慮は、極めて重要な課題。

→高齢化に伴って増幅されるリスク

認知能力が衰退しているところでは、開示規制や説明義務の強化には限界があること。

### 3 意思能力(事理弁識能力)と成年後見

自分の行為の意味を理解し、一定の理性的判断ができる知的能力を備えていることを「事理弁識能力」があるという。子供の場合は6、7歳で備わるといわれる。知的障害などで事理弁識能力を欠く状態にあるときは、契約のように見える「行動」も、法的には意味を持たず無効となる。ただ、行為時点で当事者に実際に意思能力がなかつ

たことの立証は、ときに難しい。いわゆる制限行為能力者制度・成年後見制度は、意思能力に関する立証の困難を解消するもの。精神上的の障害によって、①事理弁識能力を欠く常況にある者、②事理弁識能力が著しく不十分である者、③事理弁識能力が不十分である者について、それぞれ後見・保佐・補助といった支援機関を配し、その者の意思決定を支援し、一定範囲で財産上の管理・事務処理を行わせるものである。いずれも、家庭裁判所の審判で、支援機関の権限と内容が確定されるが、後見では原則として被後見人のなしたすべての行為が取消可能となり(例外は9条)、保佐では保佐人の同意を得ないでなした一定の重要な行為が取消可能となる(13条)。補助の場合は、補助人の同意を要する旨の審判を受けた事項が取消対象になる(17条)。

ただ、手続きにかかるコストや後見人となるべき人材の確保の問題を考えると、成年後見制度の活用にも限界。より一般的な「見守り」と、公的で安価な財産管理の手法が求められる。

#### 4 特別法による配慮と「適合性原則」

特定商取引法は、訪問販売などでの禁止行為として「老人その他の者の判断力の不足に乗じ、契約を締結させること」を挙げ(施行規則7条、23条、39条)、金融商品販売法では、事業者が勧誘方針を策定する際に定めるべき項目に「勧誘対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らし配慮すべき事項」をあげるなど、事業活動において高齢者や知的障害者への配慮の必要を強調している。より一般的には、特定取引や特定商品について、資産状況や当事者の知的能力・経験などに照らし、取引への勧誘が制限されるべきであるとの考えがある(「適合性原則」)。違反行為が直ちに無効・取消といった私法上の効果に結びつくものではないが、行政指導の根拠となる。いまや事業者は、自ら提供する商品をきちんと知って説明するだけでなく(know your goods)、顧客にとって何が必要かに配慮することが求められている(know your customer)。さらにいえば、クレジット会社など、ともに事業を展開している仲間の行動にも一定の責任を負うことが求められている(know your partner)。

#### ○排除でなく支援を

・従来、ややもすると判断力不十分者を社会的弱者として「保護」するあまり、結果的にそのような人々を取引社会から排除しかねなかった。しかし、誰もが安心して生活できる社会では、むしろ判断力不十分者にとっても優しい取引環境と、その意思を尊重しつつ支援する体制づくりが重要。それが超高齢化した成熟社会のインフラでもある。高齢者は、社会の必須の構成メンバーであることを自覚して、社会に組み込んで、その知恵を活かせる場を広げていく必要もある。

・社会全体が減速すべき時代を迎えていると考えるべきではないか。高齢者に優しい生活環境や社会環境は、決して無駄やぜいたくではなく、結局我々自身のゆとりと財産ともなること。

・生活機能(参加・活動・心身機能・身体構造)の低下者に対する、分断されない有機的・総合的支援(医療・教育・復帰支援・介護・機能回復・財産管理など)の必要。

#### 被災地支援の中から、日本の超高齢社会のあるべき姿を

・大震災はきわめて悲しい経験であったが、それを乗り越える過程で、我々は人々の協力と支援、そして人間的な「絆」の重要性を学んだ。

・わかりやすい契約内容、気軽に相談できる相談相手の育成、地域での「見守り」

など、課題は多い。ボランティア等による生活支援と消費者支援とが、緊密に連携しなければならないように思われる。コミュニティの中で見守られた高齢者が、その経験と知恵を発揮しつつ、安心して生活できるような社会の構築が必要。大震災を契機に、エネルギー、産業構造のイノベーションが声高に叫ばれる中で、高齢者を包み込んだ社会生活の新しい在り方についてのイノベーションこそが肝要。大震災は、高齢社会の問題を一層際立たせた。いまこそ、被災地支援の中で、今後の日本社会のありようを考える良い機会。

(かわかみ・しょうじ)

# 消費者契約法に関する調査作業チームの運営について

2011年12月2日  
消費者委員会事務局

## 1. 趣旨

消費者委員会では平成23年8月26日に「消費者契約法の改正に向けた検討についての提言」を行い、民法(債権関係)改正の議論と連携しつつ、消費者庁に対して早急に消費者契約法の改正の検討作業に着手するよう求めた。今後、消費者庁での検討作業が進展することが期待されるが、消費者委員会としても本法の消費者行政における重要性に鑑み、消費者庁における検討作業の進展に合わせて委員会で本格的な調査審議を行いうる体制が整うまでの間、事前の準備作業として、論点の整理や選択肢の検討等を行うための調査作業チームを運営する。

## 2. 構成

調査作業チームは以下のメンバーで構成する。

チーム長: 河上消費者委員会委員長

メンバー: 消費者委員会委員(有志)

私法学者等の学識経験者

弁護士等の実務経験者

委員会事務局

## 3. 運営要領等

月1回程度のペースで調査作業チームの打ち合わせ会議を開催し、議論を行う。

打ち合わせ会議の議題の設定はチーム長が行う。

資料の作成については、チーム長の指示に従い、メンバーが分担して行う。

調査作業チームの検討状況については、適宜委員会に報告する。