

消費者委員会と消費者団体との意見交換会

平成 27 年 10 月 27 日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

本協会の主な活動について

1 週末電話相談室 「平成 26 年度週末電話相談室報告書」より

(1) 実施要項

- ・実施場所 東京本部事務所（東京） 関西事務所（大阪） 北海道事務所（札幌）
- ・実施日数 東京本部事務所 149 日 関西事務所 48 日 北海道事務所 51 日
- ・相談体制

	東京本部事務所	関西事務所	北海道事務所
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10 時~12 時・13 時~16 時	毎週 日曜日 10 時~12 時・13 時~16 時	毎週 土曜日 13 時~16 時
相談体制 (相談員数)	土曜日・日曜日各 4 人体制 (延べ 436 人)	日曜日 3 人体制 (延べ 144 人)	土曜日 3 人体制 (延べ 153 人)
受付電話番号	03 - 5614 - 0189	06 - 6203 - 7650	011 - 612 - 7518

(2) 相談受付状況

相談は関東、関西、北海道を中心に全都道府県から寄せられ、受付件数は 2,666 件と前年度を 3.7% 上回った。(25 年度 2,572 件)

内訳は、東京本部事務所 1,598 件、関西事務所 773 件、北海道事務所 295 件で、前年度比、東京本部事務所 104%、関西事務所 102%、北海道事務所 107% と増加している。

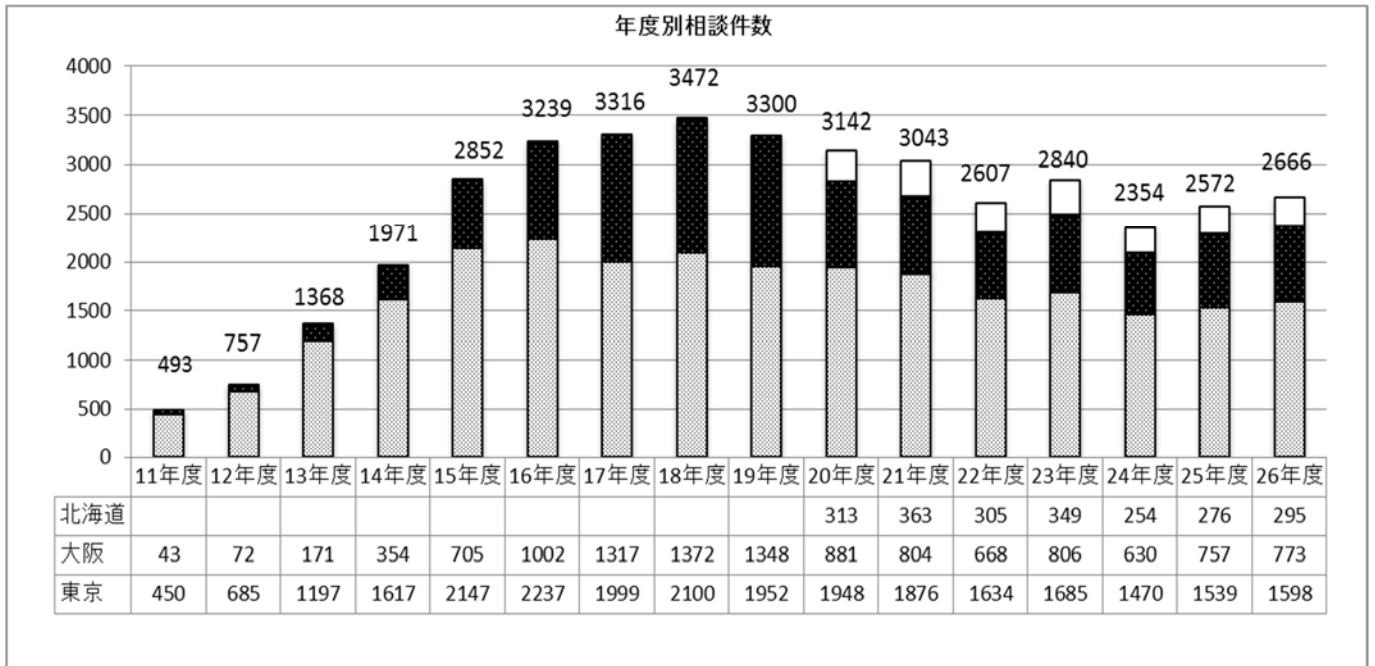
相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 96.3% と圧倒的多数を占めている。

(3) 相談内容の傾向

相談内容別分類では「契約・解約」(83.0%) が圧倒的多数を占め、「販売方法」(53.6%)、「接客対応」(15.8%) と続いている。 複数回答

販売購入形態別では、「通信販売」(46.2%) が 1 位で、「店舗購入」(28.8%)、「訪問販売」(9.3%) と続く。

契約金額、既払金額とも 10 万円未満が多数を占める一方、「1000 万円以上」の相談も寄せられており、契約金額では 42 件 (1.6%)、既払金額では 17 件 (0.6%) が「1000 万円以上」となっている。



2 電話相談 110 番「老人ホームトラブル 110 番」報告書より

(1) 実施概要

主 催：公益社団法人 全国消費生活相談員協会

後 援：消費者庁、(独)国民生活センター、大阪府、福岡市

開催日時：平成 27 年 1 月 17 日(土曜日) 10:00～16:00(関東支部のみ)

平成 27 年 1 月 18 日(日曜日) 10:00～16:00(全国 7 支部)

実施方法：電話 13 回線による電話相談対応(関係書類は F A X 受信)

相談担当：本協会会員(現職の消費生活専門相談員)

(2) 相談受付件数

相談受付総件数は、7 支部で 42 件。すでに契約している相談者からの相談が多く、苦情がほとんどであった。

老人ホーム関連トラブル受付総件数

相談種別	件数	割合
苦情	41	97.6%
問い合わせ	1	2.4%
合計	42	100.0%

(3) 契約者と相談者の年齢

契約者の年齢

年齢	件数	割合
40代	0	0%
50代	3	7.1%
60代	5	11.9%
70代	8	19.0%
80代	17	40.5%
90代	4	9.5%
未記入	5	11.9%
合計	42	100.0%

相談者の年齢

年齢	件数	割合
40代	4	9.5%
50代	13	31.0%
60代	11	26.2%
70代	8	19.0%
80代	5	11.9%
90代	0	0.0%
未記入	1	2.4%
合計	42	100.0%

(4) 相談事例

契約時の説明不足

母が有料老人ホームに入ったが、月々の利用料が当初説明されていた費用より高額である。介護サービス費用のほかにも居室清掃料、食事の配膳費用、健康相談費用などが個別に発生することが分かった。いくつもの有料サービスがあるが、請求明細も出ない。

(女性 50歳代 給与生活者)

解約に関わる相談

夫と自分のために老人ホームを二部屋契約した。契約時に敷金、1か月分の家賃、食費、水道料などで120万円支払った。ところが、夫が入居翌日に死亡し、自分も施設の対応が気に入らず1週間で退去した。清算後返金されたのは40万円だった。納得できない。

(女性 70歳代 無職)

7年前に入居した有料老人ホームを昨年末に退去した。部屋の原状回復のための改修費用として48万円の見積書が届いた。ホーム側が半額負担すると言うが、それでも高額だ。

(男性 70歳代 無職)

サービス付き高齢者向け住宅に入居している。事業者の資金繰りがよくないという理由で家賃が11万円から15万円に一方的に引き上げられた。来週退去するが敷金2カ月分が返還されるか不安である。

(女性 70歳代 無職)

サービス内容に不満

姉がグループホームに入居している。数年前に施設長が変わってから介護士が次々代わり、

車いすの人がシャワーのみだったり、昼間でも薬で眠らされていたり、サービスが低下してきた。それにもかかわらず入居費が増え、小遣いを含め 20 万円必要で年金では足りない。姉の所有している土地を処分し費用に当てるしかない。姉は認知症で介護 4 の認定である。
(女性 60 歳代 家事従事者)

介護制度の問題

ホームヘルパーをしている。担当の高齢者はゲートボールに出かけるほど元気だが、ヘルパーの利用をやめてしまうと、次回認められにくくなるので利用し続けるようケアマネージャーが勧めている。このままでは介護保険制度は破たんする。

(女性 60 歳代 給与所得者)

3 団体訴訟室

ペット事業者の売買契約書の不当条項の是正

平成 24 年 6 月 15 日 申入書送付

平成 27 年 7 月 24 日 申入れ終了

売買契約書の中に、「瑕疵担保の責任を負わない。」「如何なる理由があろうと当該ペットの返品・交換、返金を強いる行為はできない。」「引渡し完了後に、(ペット事業者に対し)治療費の請求を強いることは出来ない。」という不当な条項があったため、使用停止を求めました。ペット事業者は、は早期の段階で削除しましたが、は、消費者契約法に違反しないと削除に応じませんでした。本協会より一般的に消費者は、ペットは生き物なので飼育を始めると、愛情を注ぎ、元々病気であっても治療して飼うことを望むという実態を踏まえた対応を粘り強く求めました。ペット事業者は、消費者の誤解を招く規定だとして削除しましたので、今後は民法の規定に則り瑕疵担保責任を負うこととなります。

本協会では、ペット事業者が申入れの趣旨を受入れ、一定の改善が行われたので、申入れを終了しました。

通信事業者の不当な対応の改善

平成 27 年 3 月 30 日 申入書送付

平成 27 年 7 月 24 日 申入れ終了

株式会社ハイホーに申入れ(要望)を行いました。同社が、提供するモバイルインターネット接続サービスの仕様が一方的に変更され、速度が「下り最大 40Mbps」から「下り最大 13Mbps」に変更されるなど、その対応等が消費者にとって著しく不利で不当な取り扱いとなっていたためです。

同社は申入れを受け、変更前のサービスと同等のサービスを提供するなど一定の対応が行われたため終了しました。

ただ、消費者にとって不利な変更が行われたことを理由に解約しても、契約後 2 年以内の場合

合は、通常の解約料を請求するという対応は変わりませんでした。

クリーニング事業者の利用規約不当条項の是正

平成27年3月30日 申入書送付

平成27年9月18日 申入れ終了

以下のように改訂されました。

- ・ 「賠償制度」について、保証期間の表記、賠償対象にならない旨の表記を削除しました。
- ・ 「賠償条件」について、期間を「お渡し日より6ヶ月以内」を、「受付日より1年を経過したとき」と改定しました。
- ・ 補償（賠償）と保証についての表記が消費者にとってわかりくったので、「賠償」に統一、品質表示に関する表記と賠償に関する表記を分けなどの是正しました。

消費者委員会への要望

1 中立性の確保について

消費者委員会は審議機関であると同時に、独立して監視機能を果たすという機能を持つ委員会です。これまで独立性を発揮して多くの建議や提言・意見の発出に努めてこられたことは高く評価します。ただ、特に昨今の消費者契約法専門調査会、特定商取引に案する法律専門調査会の検討に当たっては中立性が揺るぎかねない状況に陥ってしまうのではないかと審議過程での混乱ぶりだったと心配されました。このような外部の心配・懸念を払しょくして、従来設立目的を発揮していただき業務を遂行されることを希望します。

2 地方消費者行政強化について

相談窓口未設置の自治体（市町村）を解消

平成27年3月、消費者庁の調査で地方の消費者相談窓口の未設置自治体が「0」になったことを報告しています。何か問題が発生した時に相談できる窓口が身近な自治体にあることは、住民の安全・安心です。住民の消費者被害を最小限にするための第一歩として大変重要であり、未設置が「0」になったということは大きな意味があると思います。しかし、実際には相談担当者は他の業務との兼務の職員であることが多く、相談等消費者行政に取り組むにはあまりにも非力な状況の自治体が多いと思われます。

今後は、それらの相談窓口の実態を検証することが必要と考えます。都道府県と市町村、あるいは同じ市町村であっても規模や状況によって、業務内容は同じではないことは理解していますが、相談窓口は消費生活相談を受け付けるために、最低限の機能等は整えていただきたいと思います。現在、相談窓口が実質的にどれだけ機能しているかを確認し、機能させるための支援が必要です。そのためには住民目線を基準にした内容の把握が必要と考えます。実態調査等を踏まえて地方消費者行政の強化のための方策の作成を希望します。

消費者安全確保地域協議会の設置と機能発揮のための検証を

消費者安全法の改正を受けて、各自治体では協議会を組織するための作業が進んでいます。こうした協議会は組織化することが目的ではなく、いかに機能させるかが重要であると考えます。しかし、現状では、自治体によっては制度への理解が不十分で、どのようにしたらよいのか担当者が困惑状況にあると聞いています。つまり、地方自治体において安全法の改正は理解しているが、実質的に消費者安全確保地域協議会を機能させるためにどうしたらよいかということが、大きな課題となっています。

今後、地方消費者行政強化のための一環として、協議会等の正確な状況を把握し、実質的な活動ができるよう検証していただきたい。

3 有料老人ホーム等の契約・サービス内容について

高齢者が安全・安心にして暮らすために、有料老人ホームの等の110番を実施しました。結果は2 電話相談 110 番「老人ホームトラブル 110 番」報告書で報告しています。契約関係に問題が存在するとともに、サービス内容についても、昨今の高齢者住宅の事件を新聞報道で見るように、様々な問題があると感じています。消費者委員会でこうした問題点を調査、把握し、検証いただき安心して暮らせるようにしていただきたい。