

第1回地方消費者委員会（仙台）
報告書

平成24年1月
消費者委員会

目次

1 . 開催概要	1
2 . プログラム	2
3 . 第Ⅰ部 公開講演会	
(1) 御挨拶	3
(2) 仙台市における消費者行政の現状と取り組み [配布資料]	5
(3) 基調講演[配布資料]	7
(4) コメント[配布資料]	10
(5) 閉会挨拶	12
4 . 第Ⅱ部 消費者相談事例報告会	
(1) 事例報告[配布資料]	13
(2) 閉会挨拶	19
5 . ディスカッション・アンケート調査結果から	
(1) ディスカッションで出された主な感想・意見	20
(2) 参加者へのアンケート調査で出された主な感想・意見 ...	21

1. 開催概要

- | | |
|-------|---|
| ○会合名 | 第1回地方消費者委員会（仙台） |
| ○開催目的 | 地方の消費者問題の現状を聞き、消費者問題の効果的解決に役立てるため、地方で消費者委員会を開催 |
| ○内容 | 第Ⅰ部 公開講演会
第Ⅱ部 消費者相談事例報告及びディスカッション |
| ○実施日時 | 平成24年1月21日（土）13:30-17:00 |
| ○実施場所 | 仙台市役所8階ホール
（仙台市青葉区国分町3丁目7-1） |
| ○主催 | 内閣府消費者委員会
新しい消費者行政を創る宮城ネットワーク
（略称：消費者ネット宮城） |
| ○後援 | 宮城県・仙台市 |
| ○参加者 | 第Ⅰ部 133人
第Ⅱ部 81人 |

2. プログラム

第I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 仙台市長	郡	和子
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	奥山	恵美子
3. 基調講演		熊谷	純一
「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	河上	正二
コメンター	消費者委員会委員	細川	幸一
	同	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II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①	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②	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③	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			
コメンター	消費者委員会委員	細川	幸一
	同	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

3. 第Ⅰ部公開講演会

(1) 御挨拶



内閣府大臣政務官 郡 和子

~~~~~

昨年は、未曾有の大震災がございまして、2万人近い方々の尊い命が犠牲になりました。改めまして、亡くなられた皆様方の御冥福をお祈りするとともに、被災された皆様方にお見舞い申し上げたいと思います。私も、今年は被災地とはもう言わせないぞ、復興地だというふうな気持ちで、なお前に進めるように、希望の光が差し込む、そんな地域にしていくために頑張るぞという決意を新たにして、新しい年を迎えさせていただいたところです。

さて、今回主催をする消費者委員会は、2009年9月に消費者庁とともに消費者行政を監視する役目を果たすというような大きな意味合いを持って設置をされたもので、今回はこういう形で地方に出向いて、地方の声をしっかり聞き入れるということも、消費者委員会の大きな役目の1つでもあろうかと思えます。

消費者委員会は、学者の先生方、そしてまた消費者当事者の方々、そしてまた事業者の方々がメンバーになりまして、直接消費者の声を消費者行政に届けるということでございます。地域を回って、地域の声をしっかりと行政に届けるという役割を持つということで、仙台を皮切りに、今日、地方消費者委員会を開催する運びとなったわけでございます。今日のご議論は、今後の消費者行政に、是非活用させていただきたいと考えているところです。

この度の仙台の会をいろいろと引っ張っていただきました消費者ネット宮城の皆様方、仙台市の奥山市長を初め、宮城県の皆様方にも改めて感謝を申し上げます。

震災の折には、人と人とのつながりというのがいかに大切かということをご改めて感じさせていただきました。今日ここにお集まりの皆様方がまた1つにつながっていくということを通して、消費者問題の改善、いろいろな意味での解決に向けて、更にお力添えいただける機会になるものと期待をさせていただいているところでございます。

それでは、今日、本当に短い時間ではございますけれども、地方を回るキャラバンの1回目、仙台での地方消費者委員会、どうぞよろしくお願い申し上げます。



## 仙台市長 奥山 恵美子

~~~~~  
地方で消費者行政を担当しながら、個別の自治体では解決できない、全国の共通する課題について、国の専管組織がないということで、残念な思いや歯がゆい思いをしたことは多々あったわけでございます。長年のそうした地方の声をくみ上げていただく中で、**2009**年から国として消費者行政を司る組織ができて、消費者委員会がしっかりとしたお仕事をしていたというのとは、大変ありがたいことだと思います。

そうした中で、このたびは、第1回の地方における消費者委員会ということで、私ども仙台を選んでいただいたことにも感謝を申し上げたいと思うところでございます。

今、週刊誌ですとか、テレビとかでは、まるで仙台には消費のバブルの風が吹いているようで、地元は大変潤っているのではないかというようなことが言われておりますけれども、決してそういう浮ついたものではないということは、逆にこちらに住んでいる皆さんは十分わかっておられるのではないかと思います。

しかしながら、そうした報道がありますと、そうした中で、イレギュラーな、正しい商行為でないものによって、何かそこにもうけ先を探そうというようなことも同時に出てくるというのがこれまでの通例でございます。震災によって受け取られた義援金や、そういった貴重なお金が、よもやそういう詐欺のようなものであるとか、悪質な利得によって御本人の手から離れていってしまうということがあつては、本当に大変なことでございます。震災と消費者の保護というのは、決して離れたものではなく、大変気を付けなければいけない大きな課題であるのだということを、今日は私どもに教えていただけるということでございますので、しっかり、耳を大きくしてお話を聞いて、今日聞いたことを、是非地域の方にも、仙台市としてもいろいろな形でお伝えをしていきたいと思っております。皆様もししっかりとお伝えをいただいて、地域ぐるみで消費者の権利を守っていけるような、そんな仙台でありたいと思っております。

今日は消費者ネット宮城の皆さんにも御尽力をいただきました。地域のさまざまな人たちが手を携えて、よりよい消費者の安心できる仙台にしていきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いをいたします。

(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

(1) 消費者行政の企画・調整

① 仙台市消費生活条例

消費者を取り巻く環境変化を考慮し、消費生活の一層の安定と向上を図るため、「仙台市民の消費生活をまもる条例」（昭和 50 年仙台市条例第 48 号）及び規則の全部を改正し、「仙台市消費生活条例」（平成 16 年仙台市条例第 4 号）を平成 16 年 8 月 1 日から施行した。

この条例は、「消費者と事業者の間の情報力、交渉力等の格差の存在」及び社会経済の進展に伴う消費者問題の多様化・複雑化から「消費者の保護を基本とした従来の枠組みだけでは消費者の利益を確保することが困難になってきている」という認識に基づき、消費者の利益の擁護を図りながら、消費者の自立を支援していくとともに、事業者及び消費者との協力により、消費者の権利の確立を目指し、消費生活の一層の安定と向上を図るため制定された。

② 仙台市消費生活基本計画

仙台市消費生活条例に基づき、市の消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、仙台市消費生活基本計画（計画期間：平成 23 年度～27 年度）を策定し、5つの重要課題に基づく取り組みを行っている。

取り組むべき5つの重要課題

- 重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保
- 重要課題Ⅱ 消費者教育・啓発の推進
- 重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済
- 重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応
- 重要課題Ⅴ 環境に配慮した消費生活の推進

③ 仙台市消費生活審議会

市民の消費生活の安定と向上に関する事項を調査審議するため、「仙台市消費生活条例」に基づき設置された附属機関である。

(2) 安全・安心な消費生活基盤の確保

物価の高騰による異常な事態の発生などをより早く把握し、的確な対策を講じるために、生活関連物資の小売価格について情報収集に努めている。また、消費者の商品選択や安全確保のために不可欠な「表示」について、生活四法に基づく立入調査を実施した。

(3) 消費者教育・啓発の推進

① 学校における消費者教育の推進

多発する若年層の消費者被害を防止し、自立した消費者を育成するために、児童・生徒、教師、保護者を対象にした出前講座等を実施している。平成 22 年度は、小・中・高の児童・生徒、保護者を対象に 13 回（延べ参加者 1,639 人）、教師を対象に 4 回実施している。また、消費者教育情報誌、中学生向けパンフレットや若者向け携帯リーフレットを作成・配布している。

② 生涯学習としての消費者啓発の推進

消費生活講座、消費生活情報誌「ゆたかな暮らし」で、消費者に対し消費生活に有益な情報を提供するとともに、地域団体等の学習会や研修会に消費生活をテーマとした講師派遣（「暮らしのセミナー」）、消費者団体への支援・育成を行っている。平成 22 年度は、消費生活講座 6 回（延べ参加者 501 人）、情報誌 4 回発行、暮らしのセミナー 37 回（延べ参加者 2,931 人）等を実施した。

(4) 消費者被害の未然防止と被害の救済

消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、啓発用印刷物の作成や適時マスコミ等への情報提供を行うとともに、関係機関との連携を強化している。

高齢者の悪質商法等による消費者被害の早期発見・拡大防止を図ることを目的に、「高齢者の消費者トラブル見守り事業」を実施しており、メール配信サービスによる情報提供等も行っている。

消費者被害の救済として、消費生活専門相談員が消費生活相談を受けており、平成 22 年度は多重債務に関する相談への対応を含め、8,055 件の相談に対応し、トラブル解決の援助や助言を行った。

(5) 環境に配慮した消費行動の推進

深刻化する環境問題への取り組みとして、環境に配慮した消費行動を推進するため、区民まつり等のイベントへの参加や、消費生活講座、消費生活情報誌「ゆたかな暮らし」を通して市民への啓発を図った。

(6) 東日本大震災後の相談受付状況

平成 23 年 3 月 11 日（金）に発生した東日本大震災により、消費生活センターも被害を受けたことから、3 月 15 日（火）から 6 月 15 日（水）まで、市役所本庁舎内に平日のみ、受付時間を短縮した臨時の仮設相談窓口及び仮設電話を開設し、市民からの消費生活相談に対応した。なお、期間中の相談件数は 1,912 件となった。

(3) 基調講演「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**

Part1 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ったことの立証は、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・経験などに照らして、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ぬように思われる。コミュニティの中で見守られた高齢者が、その経験と知恵を發揮しつつ、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。

(4) コメント

消費者委員会委員 細川 幸一

高齢者の特性

長点（ただし、個人差大）

経験が豊富

交渉術に長けている

問題解決能力が高い

欠点

契約概念に乏しい

日々進化する技術革新への対応が困難

意思能力が減少していく

人を信じやすい

高齢者をめぐる状況の変化

独居高齢者の増大

「世間」の崩壊

資産ストックの増大（一方で貧困者の増大）

現代の高齢消費者被害の特質

多数少額被害から少数多額被害あるいは多数多額被害へ

大衆操作から個人攻撃へ・・・被害の増大

苦情申し出率の低さ

震災と高齢者

体力の差による被害の拡大

経済的損失回復が困難

生活再建が困難

まとめ～人は誰でも一生消費者

消費者委員会委員 吉田 直美

- ・ 高齢者や障害者などの社会的弱者は、取引に係る消費者被害を受けやすい。
- ・ 悪質商法をはじめとする消費者被害による経済的損失額は最大で 3.4 兆円と推計されている。(平成 20 年版国民生活白書)
- ・ これらの被害を回復し、略奪された金銭を取り戻すことによる経済への好影響は計り知れないし、そもそもこのような損失を出さない社会にすべき。
- ・ 消費者相談窓口は、消費者問題について単に「相談」に乗って「助言」するだけではなく、生活弱者の被害回復と生存支援のために支援が必要な方には積極的な施しをする場でありたい。(行政が行う意義がここにある)
- ・ 東日本大震災の便乗商法は、平時でもある悪質商法の変型判である。平時からこのような商法が発生しない仕組み、発生したら即座に対応できる体制を作っておけば、非常時にあわてることはない。消費生活センターは、くらしの保健所兼総合病院であり、消費生活安心安全の要、砦である。
- ・ 震災により平時の取り組みの弱さや平時には気づきづらい問題が露呈した。ここに着眼して、弱点を克服する努力が求められる。とりわけ、高齢社会における我が国の社会の在り様について、どのような視点を持ってどのように取り組むのか、被災地における復興の取り組みはそういう意味でも注目されているのではないか。



(5) 第1部 閉会挨拶

消費者ネット宮城代表 鈴木 裕美

~~~~~

消費者ネット宮城の代表の鈴木と申します。本日は御苦勞様でございました。

消費者ネット宮城と消費者庁、消費者委員会の関わりをお話しさせていただきますと、ネット宮城は、消費者庁を設置しようという運動をしていたときに、消費者庁設置を求めることを目的として、2008年8月に関係団体が結集するという形でつくられた団体でございます。消費者庁、消費者委員会などが設置された後は、地方消費者行政の充実、あるいは、次に自治体や地方だけの課題ではない問題、横断的な問題や、制度や法がなくて対応できない問題について、縦割り行政を排除して、消費者のための制度、法律をつくっていただきたいということで、運動を続けてきた団体です。

地方消費者行政の関係では、本日、いろいろな話が出ていますが、私たちの団体では、消費者の安心・安全のためには、例えば、取引被害などの悪質被害の相談の解決の窓口だけではなくて、予防や生活の再建のために、行政機関が福祉や高齢者、障害者の部署、いろいろな関係部署の横の連携をとって、消費者の安心・安全生活を守ってもらうことが重要だということを強く求めてまいりました。

今日の河上先生のお話の中でも、生活機能が低下した高齢者については、生活支援の必要性がある。それが高齢化社会に必要なインフラであるというようなお話がありました。今般の東日本大震災の消費者被害の予防、被害解決等を見ても、生活再建の問題から関わる必要がある。消費者行政もその部分について、ともに横の連携をとって考えていただきたいということを強く感じた次第です。

今後も、地方自治体が、あるいは国が、縦割り行政という限界を乗り越えまして、国民、住民の生活の安心・安全を実現していくことが切に求められるところです。消費者委員会がアンテナを高く掲げて、我々の意見を聞き取って、国の消費者行政を変えていっていただきたいと強く期待しております。そのためには、我々住民、国民もいろいろな意見を、声を上げていって、実現を求めていく、意見を出していくということが必要であることを確認しまして、本日の閉会のあいさつとさせていただきます。ありがとうございました。

## 4. 第II部 消費者相談事例報告会

### (1) 事例報告

#### 事例報告1～高齢者の消費者被害～

**NPO法人宮城福祉オンブズネット「エール」**  
**理事長 弁護士 大橋 洋介**

#### 第1 事例のあらまし

事例Ⅰは、毎月配当があると投資を勧められたが配当が行われないう投資詐欺の事例、事例Ⅱは、知人に勧められて展示会販売で着物を購入したという事例である。

いずれも高齢者が消費者被害にあっている事例であるが、消費者被害に遭っているのみならず、その他の生活上の支障を抱えている点で共通点がみられるケースであり、高齢者の消費者被害の典型的な様相を表している。

#### 第2 事例の詳細

##### 【事例Ⅰ】

被害者は、独居の80代の女性。軽度の認知症がある。民生委員からの相談。

4、5年前頃、以前から出入りしていた訪問販売のセールスマンから「100万円投資すると毎月1万円の配当があり、1年経過すると100万円が返金される」と投資をすすめられた。その後、男性のセールスマンが訪問して来て、「確実に安全な投資」と言われ、投資額が多い方がよいと勧められるまま、200万円を支払った。

1年間は毎月1万円の入金がなされた。1年の契約終了時、再度勧誘を受け、400万円を投資する契約をした。その後、後任のセールスマンが訪れ、増額を勧められてさらに増額した。

3年目頃から約束の金額が支払われないようになり、苦情を言ったところ、「代表者が持逃げをしてしまったので、支払った金を取り戻すため、増資して欲しい」と言われ、合計で1300万円程度の出資をしてしまった。会社とは連絡が取れない。

##### 【事例Ⅱ】

被害者は、独居の90代の女性。判断能力はある。

震災前に通っていたデイサービスセンターに、ボランティアに来ていた女性

がおり、その女性と仲良くなった。着物をプレゼントしたところ喜ばれ、その後も着物をプレゼントしようと思ったところ、自分の取引先が行っているホテルでの展示会販売に連れて行かれ、着物を購入した。その後も、展示会販売に連れて行かれるようになり、着物や帯が欲しいと言われ、高額な商品を購入してしまった。

震災後、施設入所を検討するようになったが、入所先が決まるまで、一時的にその女性の自宅に世話になるようになった。

世話になって2週間程したところで、生活費を毎月出して欲しい、着物が出来上がってくるので支払いをするから通帳を渡して欲しいと言われ、通帳を渡した。すぐに返還してくれると思っていたところ、勝手にカードを作り出金されるようになってしまった。さらに、土地・預貯金を全部友人に贈る旨の遺言書を作ると言われ、公正証書遺言を作成した。



### 第3 課題

#### 1 高齢者・障がい者問題の特徴

⇒ア 連続性・期間の長期性

イ 生死への直結性

ウ 密室性

エ 個別性

オ 相性

カ プライバシー

キ 複合性

ク アクセスの困難性

⇒課題分析・コーディネーター役の不足

#### 2 聞き取りの困難性

⇒勧誘状況を再現することが困難。

⇒消費者契約法・特商法による対応の困難性。

#### 3 自己決定の尊重とパターンリズム

### 第4 その他（高齢者・障がい者問題へ取り組む際の視点）

1 人権侵害を察知すること

2 「今ある」問題と「今後の」問題

3 法令の理解と事実確認の重要性

4 周囲のサポート体制と今後の生活の見守り（成年後見制度の活用）

5 異業種連携の必要性



## 事例報告 2. ～投資マンションの次々販売の被害～

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

### 第 1 事例のあらまし

マンション経営の強引な電話勧誘被害は、断っても、断ってもしつこい電話による勧誘が続き精神的に追い詰められてしまう状況がある。警察への通報や職場の対応をしても数カ月以上にわたって職場と自宅への勧誘が続き、根負けして断りに行くために会う約束をしてしまうケースが多い。そしてファミレスで恫喝されたり、断ってもまったく聞いてもらえない状況から、1件の仮契約をすると次々とワンルームマンションのオーナー契約をさせられていく。一旦契約すると、契約を取り消すことが困難な状況にある。

### 第 2 事例の詳細

40代 男性 会社員 契約金額：約 6700 万円（3契約）の場合の例

「今、約 2700 万円のマンション購入をすることで、40代の今なら賃貸収入約 9 万円が入るので債務が減る。返済を続けた場合 65 歳で 1500 万円の残債になり、その時期に売却すると利益がでる」「18 年後売却した金額でローンの残債を返済できるから節税対策になる」

最初は、契約するつもりもなく興味もなかったので「話を聞いたが要らない」と断った。しかし「中身も分からないのに断るのか」と大声を上げられ、帰りたいので「もう少しパンフレットを自宅で見えます」と伝えた。他の売却利益の説明用紙 2 枚も渡され、自宅で考えてくるように、さらに次回も会うことを約束をさせられた。(約束をしないと帰れない)。

約束日の前日に約束時間の確認と電話があったので「行きません」と断ったが聞いてもらえず仕事の時間もさし迫り、時間を指定された。前回「リスクを考えてきてください」と言われ、説明も良くわからないが、家賃収入の問題、支払いの問題、本当に儲かるのか倒産した場合など・・・不安な点を話した。

「全て保険で対応する。リスクはプラスにしていける？」

家賃収入は問題ない。入居者については当社が仲介する。

他に問題はあるか？「お金がない」と話すと「頭金と諸経費を免除する・うちがサービスする。

例えば、マンションの価格は 2,600 万円だが、そのうち頭金+諸経費約 250 万円を免除する。月々 94,726 円のローン支払いで、月額家賃収

入87,300円の月額持ち出しがあるから、7,426円の支払いで済む。賃貸収入が入らなかった場合などリスクを聞いたが、家賃は保証するという説明だけだった。

最終的に、どんな理由づけをしても「…だから、契約には何も問題はなく断る理由もない」と言われ、断りきれなくなり仮契約書に署名した。頭金等の現金支払いはしていない。

### 第3 課題



投資マンション勧誘の問題点

法整備の必要性と悪質な宅建業者の指導要請

警察への情報提供対応の連携の必要性 刑事事件～監禁・退去妨害として駆け込み先、営業妨害（嫌がらせ電話の職場対応）

#### ○迷惑な勧誘行為・氏名の明示 再勧誘

取得した名簿から、自宅や勤務先へ電話を執拗にかけてくる、迷惑だと断っても勧誘をやめない。会社名や連絡先などは実際の契約や説明の場でしか名乗らない。

- ・執拗な電話勧誘により、精神的に追い込まれて勤務先にもいられない状況になることから、“断ろうとして会う約束をしてしまう” 会えば契約しないと帰れない状況を作る。大声で、公衆の面前でファミリーレストランなどで恫喝する行為

#### ○有利なことや儲かる内容しか説明しない

- ・「節税対策」・「いつでも売却可」・「家賃収入保証」など有利な条件しか説明しない。

#### ○販売員・宅地建物取引主任者・融資会社が一体であること

#### ○一件契約すると当然のように次々と同様の物件を進める。「この契約をしたら当然にこの部屋も契約する必要がある」

このとき販売目的は告げず、現在の契約内容の説明の補足や印鑑漏れなどと言って会う約束させる。「近くに来たから食事をしないか」「地震のお見舞いだ」と誘う。

#### ○適格性の問題はない人、ある程度の収入もある人への勧誘

#### ○過量販売？総量規制に当たるか

宅建業法業法上の指導の範囲

管轄する担当省庁へ、販売業者の勧誘行為の問題点を指摘し、指導要請をした。

「契約は完了していること。指導権限はあるが、契約の取り消しには及ばない、そもそも断るために会いに行く行為は、相手方(販売員)は、契約する意思があ

ると判断するには当然である」という回答だった。適正な販売行為の指導や管理監督をする省庁が、消費者問題をきちんと認識していないことは、悪質な勧誘行為を助長させることに繋がる。

- ・一旦契約した場合の不動産購入契約などでも取り消しまでに及ぶ法の適用範囲を。
- ・消費者委員会や消費者庁の指摘により、注意喚起しても勧誘行為が是正されないのは、業者にとっては、何も怖いものがなく、しつこい勧誘を続けることが可能な今の規制では何の効力もなく、被害の救済も不可能である。悪質な電話勧誘を続ける宅建業者には、PIONEERなどから問題業者の勧誘行為が伺われる場合、速やかに事業者名を公表し注意喚起したり、消費者庁が主体的に各省庁へ指導や改善を呼びかける権限も必要である。横断的に一体的に、権限を発揮して消費者被害に取り組む必要がある。

#### 第4 その他

買い取り商法は貴金属だけと限定しない。車買取り・着物買取りなど



### 事例報告3. ～太陽光発電システムの契約～ ～精神障害者の契約トラブルについて～

NPO 法人くらしのサポーターズ理事 波岡 美紀

#### 【事例1】太陽光発電システムの契約

##### 第1 事例のあらまし

悪質商法で契約した太陽光発電システムが流失した後の支払について

##### 第2 事例の詳細

相談者は男性40代。震災の半年前に訪問販売で太陽光発電システムの購入契約。販売員の勧誘時に、太陽光パネルは自然災害にも10年保証、発電価格から使用電力料金とクレジット代金を引いても3,000円は手元に残り、儲かると説明された。太陽光パネルを設置後、使用電気料金と売電価格を相殺しても電気料金の支払いが残り、それにクレジット代金の支払いが加算され、太陽光パネル設置以前より出費が大幅に増えた。販売員に騙されたと思うようにな

った矢先、津波の直撃を受け、家屋とともに発電システムも流失。震災後間もなく、販売会社の市内営業所を訪れたが閉鎖され、電話も繋がらなかった。9月に入り、止まっていたクレジットの請求が開始されたが、この支払いは納得できない。相談者が契約した同時期に、同業者から同じ内容の勧誘を受けて契約した6名とともに弁護士に被害回復を依頼した。

### 第3 考察される課題

太陽光発電システムへの関心が高まり、公的補助・支援も期待できることから、今後、太陽光発電システムをめぐる契約トラブルが増加するものと思われる、これに対する対策が必要。



## 【事例2】精神障害者の契約トラブルについて

### 第1 事例のあらまし

支払い能力を顧みない買い物依存症への対応について

### 第2 事例の詳細

相談者は20代女性。精神障害者手帳、年金受給あり。震災以前から精神障害のため入退院を繰り返す。津波を目撃し、その恐怖から病状が悪化。主治医から環境を変えるよう言われ、遠方の親戚の家に身を寄せた。躁状態の時、キャッチセールスで30万円の美容器を契約。躁状態の時は勧められるままに契約したり、キャッシングしたりして無闇に買い物をしてしまう。カードも複数あり、どのカードで何を購入したか、どれだけの借金があるか分からない。

### 第3 考察される課題

障害者の契約トラブル、権利擁護、日常生活自立支援、震災ストレスへの対応など、地域資源を活用した包括的な支援のあり方が課題。



## (2) 第II部 閉会挨拶

### 消費者ネット宮城副代表 櫛引 進一

~~~~~  
ただいま紹介にあずかりました消費者ネット宮城副代表の櫛引でございます。NACS東北支部長の櫛引でございます。

今日は、本当に足元のお悪い中、大分雪も積もってきたようでございまして、足元が大分悪くなっているようです。そのような中、第I部、そして第II部と、ロングランにわたりまして、いろいろ御検討、御議論頂き、大変有意義な時間ではなかったかと思えます。

私は消費者団体で長らく仕事をしまして、その前にもいろいろな仕事をしてまいりましたけれども、どうも、今日参加し、お話を聞いておりまして、行政の仕事が縄のれんのようになっているかと思えます。河上先生は、縦割り行政に横串を通すというお話をされていまして。その横串をどう実現していくのが、大きな課題だろうと思えます。

被災地でなくて、もう復興地ですよという話も、新しいワードだと今日も思いました。復興といいましても、福島のこともございまして。被災地3県の現状を見ますと、私も若林区に住んでおりますが、一歩行きましたら、去年の3月11日から何ら変わっていません。そういう中で、今日、消費者問題をいろいろと議論させて頂き、何が顕在化したのでしょうか。問題がたくさんあるということが、皆さんわかったのではありませんか。これを是非持ち帰っていただきたいと思えます。私どもも地方から一緒に協力し、今日は仙台で第1回でございまして。これから地方消費者委員会が全国へ拡大していくときに、今日ここで議論した中身を、横断的に情報共有していただき、何かしら消費者の役に立ち、消費者の皆さんの今後のためになればよいと思った次第であります。

弁護士の鈴木先生、委員の細川先生、そして委員長の河上先生が、すべてまとめていただいたので、これからのやるべき課題というものが顕在化したのではないかと思いました。そういう思いを皆さん方とともに心秘めながら、また新たな今年1年を頑張ってやって参りましょう。

今日は本当にありがとうございました。

5. ディスカッション・アンケート調査結果から

(1) ディスカッションで出された主な感想・意見

< 高齢者・障がい者の取引被害事例等について >

- 高齢者の取引被害は、消費者被害だけでなく、生活上の支障（例：軽度の認知症）など、同時多発的にいろいろな問題を抱えている。
- 介入拒否事案（セルフネグレクト、高齢者が自ら介入を拒絶するケース）は、高齢者虐待防止法(※)にいう「虐待」に該当しないが、このままでよいのか。人権侵害を抱えているなど、福祉の現場では苦勞している。
(※)「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」
- 投資用マンション勧誘問題は、消費者委員会も建議を行っているが、なかなか実効性があがらない。
- 長時間勧誘について、夜中に警察に情報提供して対応を要請しても、断ればいいとして、なかなか対応してもらえない。また、被害の証明が必要で難しい。
- 消費者被害について、消費者委員会で提言等をして、事業者への指導等につながっていないのが現状。消費生活センターや警察などに被害情報を伝えて、業者への対応につなげてほしい。
- 電話勧誘の規制があっても、一旦契約をしてしまうと、なかなか契約の取消しまで及ばないのが実情。
- 太陽光発電システムに関する契約トラブルは、今後増加すると思われるので、消費者に対して、メリット・デメリットや悪質業者の存在など、契約時の判断に必要な情報提供が必要。
- 障がい者など判断能力が不十分な者の契約トラブルを防止・解決するために、権利擁護、生活支援、震災ストレスへの対応など、地域資源を活用した包括的支援のあり方を検討することが今後の課題。

< 特定商取引に関する法律等について >

- 特商法、割販法の改正は意義があったが、マンションの投資被害など、特商法が適用にならない分野が多々あり、被害が集中しているのが非常に問題。

< 消費者部門と福祉部門の横の連携の必要 >

- 消費者の安全安心のためには、消費者行政機関が福祉や高齢者・障がい者の部署など、いろいろな関係部署と横の連携をとることが重要。

- 地域包括支援センターと消費生活センターが、顔の見える関係をつくり、うまく連携して、経験を積むことが大事。
- 福祉部門では、消費者トラブルの相談を受けて困っている状況があり、消費者部門との連携を図るべき。
- 社会福祉士は、いろいろな高齢者問題について課題分析し、コーディネーターする役割を果たすことが期待されている職種だと思う。

< 消費者行政担当者からのコメント >

- 消費者行政担当者としては、消費者部門と福祉部門の連携は、個人情報の問題などがあり、部門間の情報提供が困難。進めたいが、なかなか進められない状況にある。
- 相談件数は、近年減少しているが、1件ごとの解決時間が長くなっている。
- 福島の消費生活センターでは、震災対応に多忙で、消費生活相談が手薄。悪質商法の事例も出ているが、特商法担当者が非常に多忙できめ細かい対応がなされていない。

< 適格消費者団体との連携や、財政的支援について >

- 情報収集能力の高い適格消費者団体が、一般の消費者や消費者団体に向けて情報提供を行い、情報共有することが必要。
- 消費者に身近な適格消費者団体への財政的支援の検討をするべき。

< 消費者安全問題について >

- 子どもの安全を考えたライター規制（チャイルドレジスタンス機能を義務づけ）については、使えない高齢者が困っている問題があるので、ユニバーサルデザインを柔軟に取り入れてほしい。

（２）参加者へのアンケート調査で出された主な感想・意見

< 消費者被害防止について >

- IT社会で全く理解できないまま被害にあう人があまりにも多い原因は、事業者のみが契約内容を知る仕組みにある。しっかりと消費者に理解できる仕組みの契約社会であるよう強く望む。
- 仙台市消費生活センター報告では、問題件数は減少しているといっていたが、1件あたりの被害額は高額化している。
- 悪質商法に対する刑事的な処罰をきびしくしてほしい。悪質商法が横行しない仙台、日本にしてほしい。

- 投資詐欺、出会い系サイト等には、レンタルオフィス、レンタル電話等で勧誘を行っているケースも多い。レンタル業者に対する規制のあり方を検討すべき。

< 行政部門の連携等について >

- 行政の縦割りはわかるが、各機関がもっと連携できるような新しい仕組みを考え、実行に移してほしい。
- 消費者相談現場では、相談内容の範囲を狭くしているのが、相談件数が減少している。相談範囲を広げるよう、国や県が指導していくべきであると思う。

< 消費者委員会・消費者庁・国民生活センターについて >

- 国センが消費者庁に吸収された後、地方の消費生活センターとの関係はどうなるのか。

< 地方消費者委員会について >

- 地方でも、このような会を定期的にやってほしい。大変勉強になったし、相談現場に生かしていきたい。モチベーションも上がる。
- 各地域別に、消費者委員会と連携できるような仕組みを作してほしい。
- 参加者の中に警察関係者も入っていただくとよい。

