

大分県下において私たちができること

2012.12.1

適格消費者団体

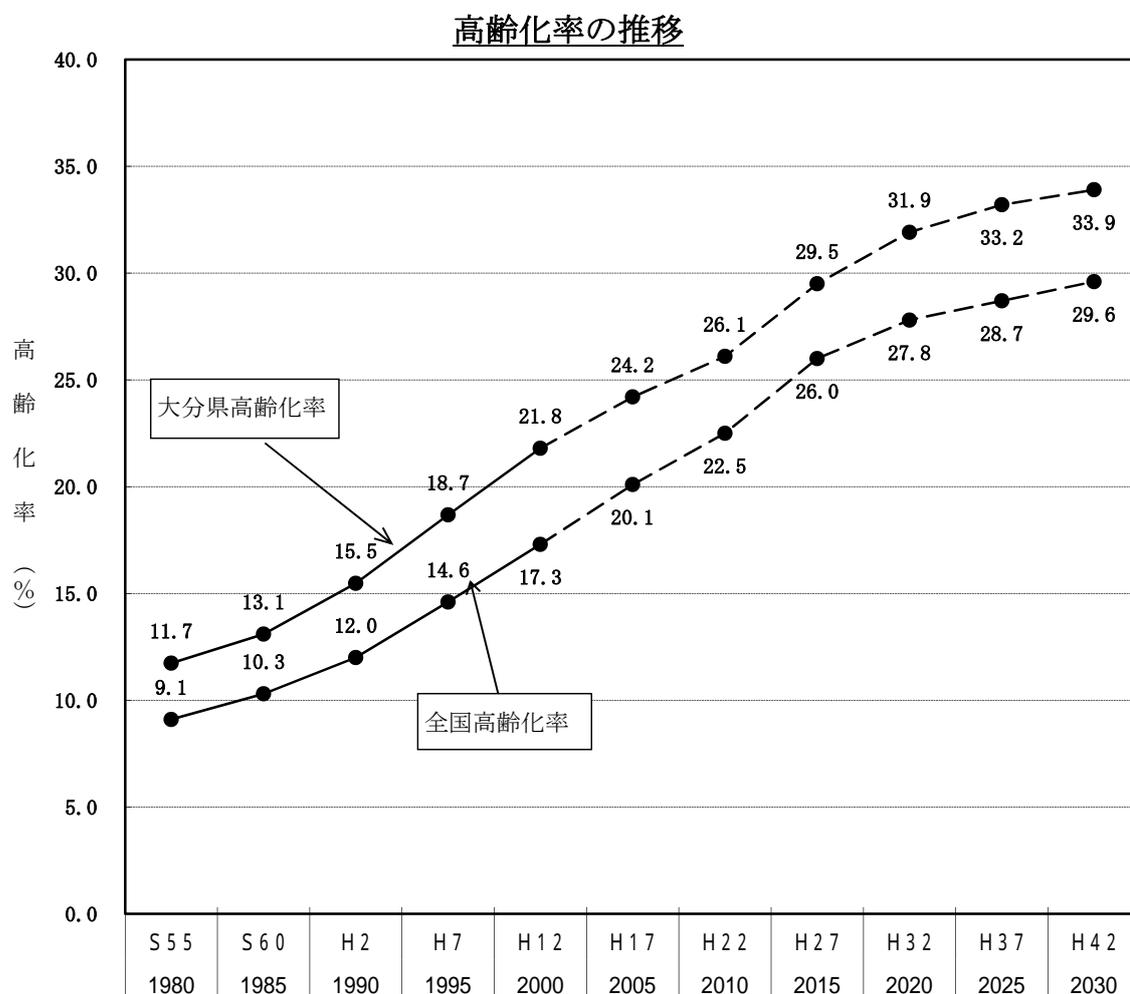
NPO法人大分県消費者問題ネットワーク

理事長 井田 雅 貴

1 大分県の高齢化の推移と予測

\*高齢化とは65歳以上

\*平成22年以降は推計



年次	全国 高齢化率 (%)	大分県 高齢化率 (千人)	大分県 65歳 以上人口 (千人)	大分県 65歳以上 74歳未満人口 (千人)	大分県 75歳 以上人口 (千人)	大分県 人口 (千人)
S 5 5	9.1	11.7	144	91	53	1,229
S 6 0	10.3	13.1	164	99	65	1,250
H 2	12.0	15.5	191	113	78	1,237
H 7	14.6	18.7	230	138	92	1,231
H 1 2	17.3	21.8	266	152	114	1,221
H 1 7	20.1	24.2	293	149	144	1,210
H 2 2	22.5	26.1	309	145	164	1,185
H 2 7	26.0	29.5	341	167	174	1,154
H 3 2	27.8	31.9	356	174	182	1,114
H 3 7	28.7	33.2	354	151	203	1,068
H 4 2	29.6	33.9	345	133	212	1,018

平成 22 年以降はあくまで推計なるも

\*平成 32 年（8 年後）に、高齢者の人口が最多に（人口の約 32%）

\*平成 42 年（18 年後）に、大分県全人口のうち約 20%は 75 歳以上

## 2 高齢者が狙われる理由

\*下のグラフは、世帯主の年齢が 65 歳以上の世帯と全世帯の貯蓄の分布  
(2010 年/平成 22 年)

「知るぽると」のHPより引用

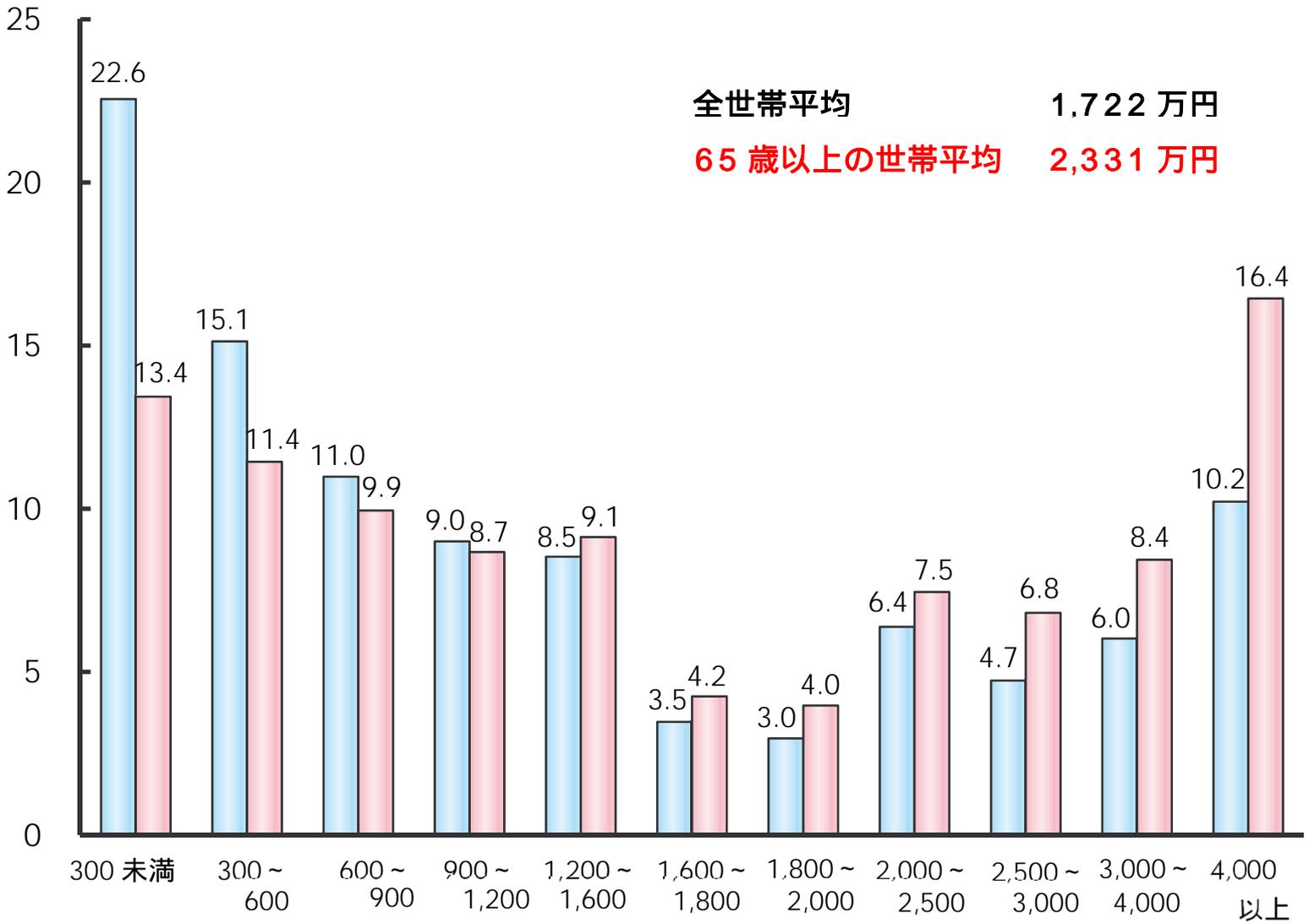
<http://www.shiruporuto.jp/finance/tokei/stat/stat008.html>

(%)

全世帯 世帯主の年齢が65歳以上

全世帯平均 1,722万円

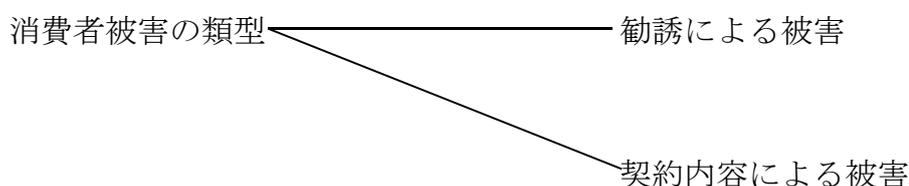
65歳以上の世帯平均 2,331万円



\* 高齢者世帯の貯蓄額は平均的に多いことが分かる。

\* これを加害者側から見たとき、高齢者世帯を狙った方が、より高額で、効率的に金員を詐取できることが分かる  
(判断力・体力の低下)

### 3 傾向と対策



\* 高齢者の消費者被害は

「勧誘による被害」が圧倒的に多い（振り込め詐欺等）

但し、加害者側から見れば振り込め詐欺はほとんど成功していない。

\* 振り込め詐欺の被害相談は、平成 16 年をピークとすれば、平成 22 年は相談件数が約 10 分の 1 まで減少している

経験上、高齢者が心を動かされやすい詐欺トークは

「孫」が「・・・という問題を起こした」

\* 孫の問題をお金で解決してあげようという心理

「将来、年金が不安定だから今、・・・で儲けましょう」

\* 部分的には嘘でないからつい聞いてしまうという心理

振り込め詐欺の被害相談件数が極端に減少したのは

「集中的な広報」により「国民に情報が共有された」ことが原因

大分県でこれを実施する際の課題は

「誰が広報するか」

「情報をどう共有するか」を確定するのが大事

#### 4 個人的な1提案

\*高齢者の消費者被害に限った話ですが、成年後見制度が絡んでも応用は可能。

##### <高齢者虐待防止法>

(財産上の不当取引による被害の防止等)

第27条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

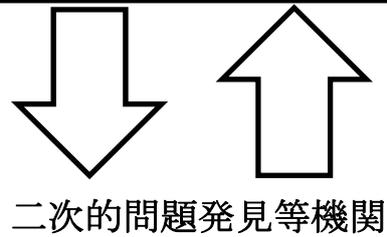
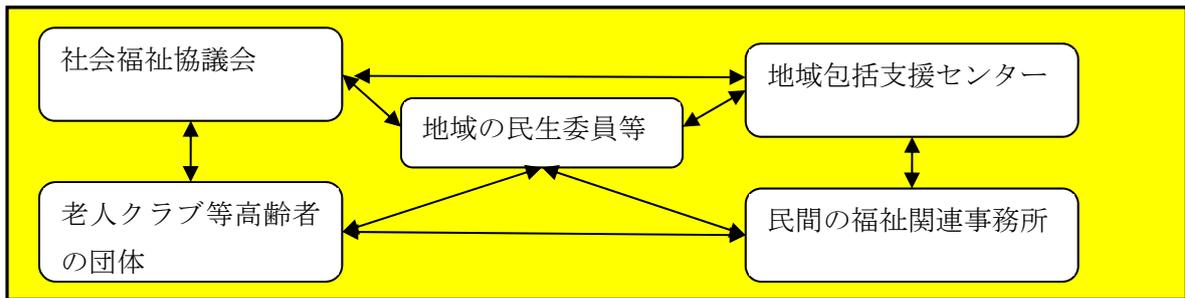
2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者について、適切に、老人福祉法第32条の規定により審判の請求をするものとする。

(成年後見制度の利用促進)

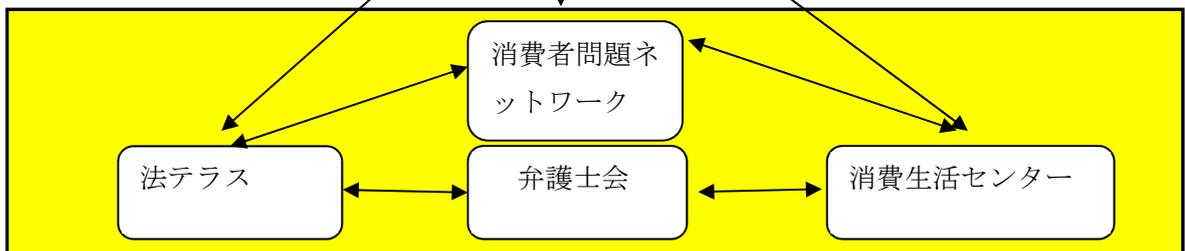
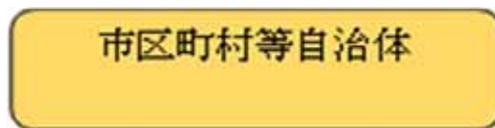
第28条 国及び地方公共団体は、高齢者虐待の防止及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護並びに財産上の不当取引による高齢者の被害の防止及び救済を図るため、成年後見制度の周知のための措置、成年後見制度の利用に係る経済的負担の軽減のための措置等を講ずることにより、成年後見制度が広く利用されるようにしなければならない。

<自治体は、各種高齢者関係機関と連携あり>  
 ＊地域力の活用と高齢者の行政への信頼

一次的問題発見等機関



二次的問題発見等機関



成年後見事案

消費者被害事案

虐待事案

<私たちの団体がなしうる手続> 資料1から3を参照

\*団体に被害がなくとも相手を訴えられる制度

<私たちの団体は、平成21年から同24年まで消費生活相談員養成研修を受託、県下複数の自治体で、この研修の卒業生が相談員として活動中>

<個人的試案>

\*自治体がHUB化して、各関係機関から得た消費者被害情報に基づき、差し止め請求ができるものについて、私たちが手続を執る。  
その結果、被害の未然防止ができた事案の情報を共有化する。  
ここで「共有」とは、高齢者関係施設も含む。

以 上

# 消費者団体訴訟制度

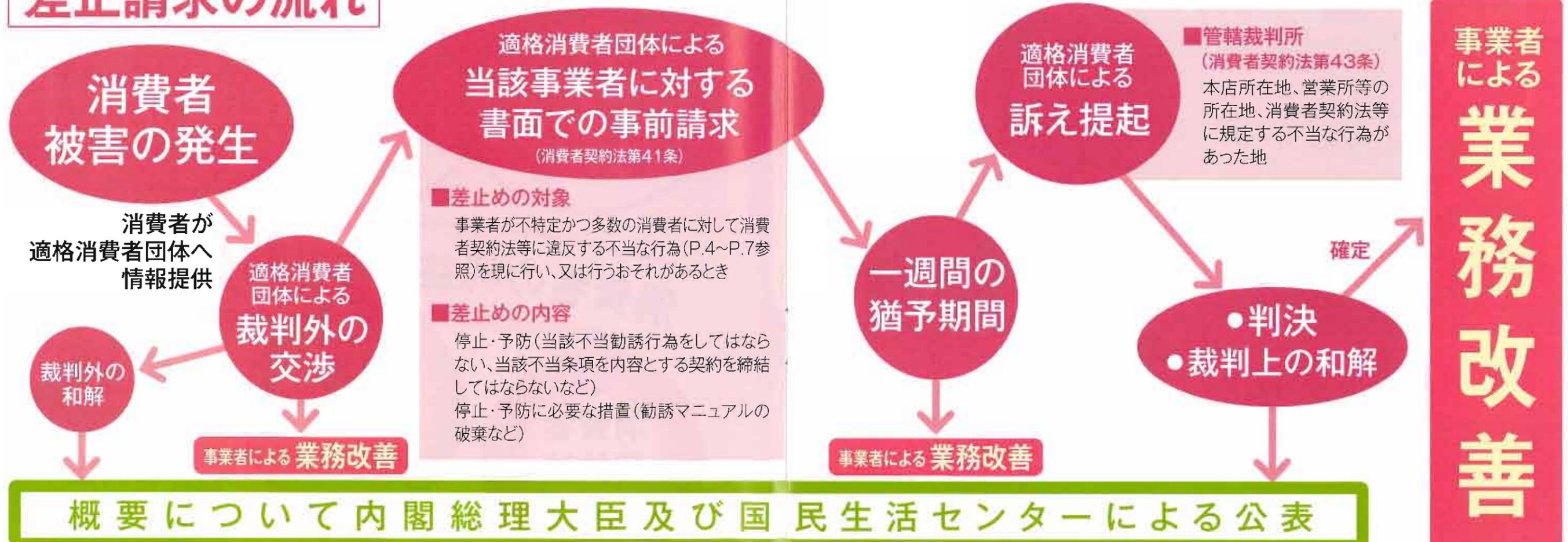
消費者団体訴訟制度は、

**内閣総理大臣認定の適格消費者団体が、  
「事業者の不当な行為に対して差止請求ができる」  
という制度です。**

施行されてから現在までに10団体が認定を受け、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、日々活動を広げています。



## 差止請求の流れ



「適格消費者団体」とは… 内閣総理大臣が申請に基づき、適格消費者団体を認定

- 適格消費者団体として認められるための要件
- 不特定多数の消費者の利益擁護のための活動を主たる目的とし、相当期間、継続的な活動実績があること
  - 特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人であること
  - 組織体制や業務規程を適切に整備していること
  - 消費生活及び法律の専門家を確保していること
  - 内閣総理大臣による監督措置(認定更新制・立入検査・認定取消し等)
  - 徹底した情報公開措置(財務諸表等、判決・和解等の概要を公表) など

※現在の適格消費者団体の情報はP.10~P.11をご覧ください。

※ご自身の被害回復(救済)は各地の消費生活センターへ相談してください。

(連絡先はこちら —消費者ホットライン— 0570-064-370)

# 消費者団体訴訟制度による差止

# 請求の成果

## 1 適格消費者団体が、事業者に対し差止請求を行い、認容判決が出た例

投資事業を行う事業者の不当勧誘を是正するよう申入れを行いました。

- 1 株式の客観的な価値と著しく異なる価格を告げる  
1株〇〇円ですよ!
- 2 未登録の事業者である旨を告げず、株式購入を勧誘  
オススメです!
- 3 株式公開の具体的予定がないのに株式公開予定である旨を告げる  
公開されますよ!
- 4 株式公開の具体的予定がないのに株式が公開される予定であることをパンフレットなどに記載  
株式公開予定
- 5 株価が確実に上昇する旨を告げる  
絶対上がります!
- 6 株価が確実に上昇する旨をパンフレットなどに記載  
〇〇社 株価上昇確定!!
- 7 株式公開の具体的予定がないのに、第三者をして、株式公開予定である旨を告げさせる  
公開されるみたいですよ
- 8 第三者をして、株価が確実に上昇する旨を告げさせる  
確実に上がりますよ!
- 9 株式を購入できる者の限定がないのに、第三者をして、限定だと告げさせる  
限定です!
- 10 株式を買い取る具体的予定がないのに、第三者をして、買い取る旨を告げさせる  
〇〇社の株を買い取りますよ  
それならもっと買っておこうかしら...

**裁判所の判決**  
10項目の問題勧誘について、今後行ってはならないとの判決が言い渡されました。

## 2 適格消費者団体が、事業者に対し差止請求を行い、事業者が請求を全て認めた例

自動車販売買取業者にキャンセル料の割合について是正するよう申入れを行いました。

### キャンセルの時期等を一切考慮せず、一律にキャンセル料の支払いを要求する条項

ご契約後のキャンセルの場合は下記条件のキャンセル料を申し受けます。  
契約代金が100万円未満の場合は5万円、100万円以上の場合は車両代金の5%相当額の解約料(キャンセル料)を被告に対し支払う。

契約!

支払い!

キャンセル料 ¥50,000

そんな...

**事業者側が適格消費者団体の請求を全て認めました。**

- 自動車売買契約に関し、上記のような条項を含む意思表示をしない。
- 上記のような条項が記載された契約書用紙を直ちに破棄する。
- 従業員らに対し、下記の内容を記載した書面を配布する。
  - 消費者との間で自動車売買契約を締結するに際し、上記のような解約料(キャンセル料)条項の内容を含む意思表示を行わないこと。
  - 当社が消費者との間で上記解約料(キャンセル料)条項の内容を含む契約を行うための事務は一切行わないこと。
  - 上記解約料(キャンセル料)条項の内容が記載された契約書用紙は全て破棄すること。

消費者庁や各適格消費者団体のホームページ上の判決、和解情報を見て、あなたや周りの人が同じような不当な行為により契約した場合は、適格消費者団体までお知らせください。  
被害の未然防止・拡大防止につながります。

# 適格消費者団体、全国に10団体

団体は、活動経費を会費や寄付などの収入でまかないます。団体活動に賛同する方は、各団体への会員登録や寄付又は消費者支援基金への寄付をお願いします。

## 特定非営利活動法人 消費者機構日本

東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエ76階

【認定日：平成19年8月23日】  
(団体による紹介)

消費者団体訴訟制度を活用し、消費者被害の拡大防止をはかるため、(財)日本消費者協会、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、日本生活協同組合連合会の3団体が、専門家・消費者団体に呼びかけて設立しました。

消費者からの  
情報提供の方法

ホームページに情報提供コーナーを設置。ホームページへのアクセスが困難な方は電話での情報提供も可能です。

電話番号 **03-5212-3066**  
【月～金(祝日除く) 10:00～17:00】

ホームページアドレス  
<http://www.coj.gr.jp/>

## 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

大阪市中央区石町1-1-1 天満橋千代田ビル2号館

【認定日：平成19年8月23日】  
(団体による紹介)

消費者や専門家で構成する消費者団体です。消費者が安全で安心できる社会をめざしています。消費者の視点で市場を監視し、行政・事業者との連携で消費者の権利が尊重される、公正な取引社会の実現に取り組んでいます。

消費者からの  
情報提供の方法

ホームページの情報受付窓口または電話にて、情報提供ください。

電話番号 **06-6945-0729**  
【年末・年始・祝日を除く月～金 11:00～16:00】

ホームページアドレス  
<http://www.kc-s.or.jp/>

## 社団法人 全国消費生活相談員協会

東京都港区高輪3-13-22 国民生活センタービル内

【認定日：平成19年11月9日】  
(団体による紹介)

内閣総理大臣から許可された社団法人として、全国各地の消費生活センター等で消費生活相談員をしている消費者問題の専門家の団体です。消費者相談や消費者へのさまざまな情報提供、さらには消費者被害の未然防止や被害救済のために積極的に活動しています。

消費者からの  
情報提供の方法

東京事務所 **03-3448-9736**  
【週末電話相談】あなたからのご一報をお待ちしております!

東京 **03-3448-1409**  
【年末年始を除く海通土・日の10:00～12:00/13:00～16:00】

大阪 **06-6203-7650**  
【年末年始を除く毎週日曜日の10:00～12:00/13:00～16:00】

北海道 **011-612-7518**  
【年末年始を除く毎週土曜日の13:00～16:00】

ホームページアドレス <http://www.zenso.or.jp/>

## 特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク

京都府京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地ヒロセビル4F

【認定日：平成19年12月25日】  
(団体による紹介)

全国に先駆けて、消費者団体訴訟(差止訴訟)第1号を提訴するなど、公正な市場の実現と消費者被害の予防のための活動をしています。今後とも、地域に密着した活動を行っていききたいと思います。

消費者からの  
情報提供の方法

ホームページにE-mailによる通報ページを設置しています。電話での情報提供も可能です。

電話番号 **075-211-5920**  
【月・水・金 13:00～17:00】

ホームページアドレス  
<http://www.kccn.jp/>

## 特定非営利活動法人 消費者ネット広島

広島市中区鉄砲町1-20 第3ウエノヤビル 3階 D号室

【認定日：平成20年1月29日】  
(団体による紹介)

消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、行政書士らが集まり1999年に設立し、2003年に法人化したしました。

消費者からの  
情報提供の方法

不当な契約・不当な勧誘行為に関する情報提供は下記までお気軽にご連絡下さい。

電話番号 **082-962-6181**  
【月～金(祝日除く) 14:00～17:00】

ホームページアドレス  
<http://www.shohinet-h.or.jp/>

## 特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット

兵庫県神戸市中央区元町通6-7-10 元町関西ビル3F

【認定日：平成20年5月28日】  
(団体による紹介)

兵庫県内の消費生活相談員、司法書士、弁護士が中心となって2005年から活動しており、消費者問題に関するシンポジウムの開催や事業者に対する不当条項の是正申入れ活動などを活発に行っています。

消費者からの  
情報提供の方法

下記ホームページに専用入力フォームによる通報ページを設置しています。被害情報をお寄せ下さい。

電話番号 **078-361-7201**  
【月～金(祝日除く) 10:00～16:00】

ホームページアドレス  
<http://hyogo-c-net.com/>

## 特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

埼玉県さいたま市浦和区岸町7-11-5 埼玉県生協連内

【認定日：平成21年3月5日】  
(団体による紹介)

「埼玉・商品被害をなくす連絡会」として9年間活動し、2004年11月にNPO法人格を取得、消費者・消費者団体・専門家・行政と協力し、消費者被害の解決に向け、消費者の視点を大切に地域に根付いた活動を進めています。

消費者からの  
情報提供の方法

ホームページの情報受付窓口又は電話にて、情報提供ください。

電話番号 **048-844-8971**  
【月～金(祝日除く) 10:00～16:00】

ホームページアドレス  
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

## 特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道

札幌市中央区北四条西12丁目1番55

【認定日：平成22年2月25日】  
(団体による紹介)

道内の消費者・消費者団体及び大学教授や弁護士、司法書士、消費生活相談員で構成する消費者被害の未然防止・拡大防止を目的とする団体です。今後も消費者からの情報提供をもとに事業者への是正の申入れ活動を積極的に行っていきたいと思います。

消費者からの  
情報提供の方法

ホームページを通じての通報、電話・FAXにて情報提供を受けています。

電話番号 **011-221-5884**  
【月～金(祝日除く) 10:00～16:00】

FAX **011-221-5887**

ホームページアドレス  
<http://www.e-hocnet.info/>

## 特定非営利活動法人 あいち消費者被害防止ネットワーク

名古屋市中区丸の内二丁目18番22号

【認定日：平成22年4月14日】  
(団体による紹介)

東海3県(愛知・岐阜・三重)の消費者、消費者団体等との活動を基礎にして、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、大学教授や弁護士、司法書士、消費生活相談員等の専門家が加わって、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項の是正をすすめ、消費者の利益や権利が確保される社会を目指しています。

消費者からの  
情報提供の方法

情報提供は下記まで、お気軽にご連絡下さい。

電話番号 **052-265-9258**  
【年末・年始・祝日を除く火・木・金 13:00～16:00】

ホームページアドレス  
<http://www.a-c-net.com/>

## 特定非営利活動法人 大分県消費者問題ネットワーク

大分市青崎一丁目9番35号 大分県生協連合会内

【認定日：平成24年2月28日】  
(団体による紹介)

九州で初の適格消費者団体として認定されました。消費者団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者などを中心に構成された団体です。消費者の被害が救済され、被害の未然防止が図られる社会を実現するため、地域消費者視点を大切に地域に根付いた活動を進めています。

消費者からの  
情報提供の方法

情報提供は下記までお知らせください。

電話番号 **097-521-2206**  
【月～金(祝日除く) 10:00～15:00】

FAX **097-527-4084**

ホームページアドレス  
<http://oita-shohisyanet.jp/>