

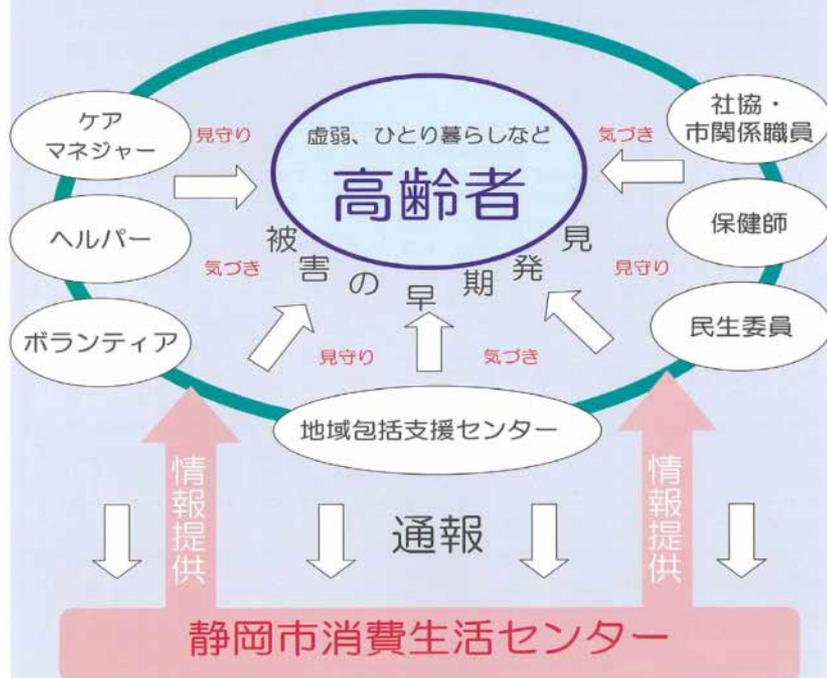
～ 民間事業者、地域で活動する主体との連携による見守りネットワーク～

地域で連携しトラブル早期発見！！

静岡市では、消費生活センターを中核として、地域包括支援センターや民生委員、高齢者の生活に密接したサービスを提供している民間業者との連携により、悪質商法による被害の早期発見・早期解決・拡大防止のための事業を実施しています。

高齢者の身近な人々による被害発見の仕組み

▽静岡版高齢者見守りネットワークイメージ図



●通報から、解決までの流れ

<ネットワークの方々のための対応マニュアル>

①訪問先で ・相談された ・被害を発見 ・被害を予見 したら



②静岡市消費生活センターへの相談を勧めてください



③静岡市消費生活センターへ状況を通報してください



④静岡市消費生活センターが通報者と連携し
状況の調査を行います

◎内容の聞き取り・関係書類の確認

◎被害当事者から意思の確認

◎家族へ連絡

※消費生活センターに本人が一人で来ることが出来ない場合、同行依頼や地域包括支援センターでの消費生活相談員の聞き取りなどを行います。



⑤必要に応じ、静岡市消費生活センターが事業者と交渉
その結果・・・相談解決！！

◎判断力が低下されている相談者については、消費生活センターから、ご本人の了解を得て各関係機関へつなぐこともあります。

～地域のちからを結集したネットワークづくりによる取組～

孤立させない“おせっかい”

「孤立ゼロプロジェクト」推進活動とは

足立区では、地域のちからを結集して「絆づくり」に挑戦します。いくつになっても地域の人との交流を図り、生きがいを持って様々な地域活動に参加できる「暮らしやすいまち」「住み続けたいまち」の実現を図ります。

地域包括支援センターに登録した「絆のあんしん協力員」が、「困りごとの相談相手」などがいない方に対して、話し相手になったり、地域活動の紹介など、寄り添い支援活動を行います。

社会参加へ



自ら地域活動に参加し、生きがいをもっていただくことが目標です。

地域のイベントやサロン活動などを紹介し、居場所を作るお手伝いをします。

気づく



町会・自治会、民生委員の方々が、訪問し「世間話をする頻度」。「困りごとの相談相手」などを伺います。

つなげる



調査の結果、「困りごとの相談相手」などがいない方に対して、地域包括支援センターが「絆のあんしん協力員」をご紹介します。

寄り添う



「絆のあんしん協力員」が定期的に訪問し、悩み相談や、必要な情報の提供を行います。

居場所づくり



“あなたのちから”を貸してください

ぜひ、お近くの「地域包括支援センター」へ

1 あなたにも出来る！寄り添い支援活動

- ◆道であったらあいさつ、世間話をします。
- ◆買い物帰りなど玄関先でお話します。
- ◆地域のサロン活動・行事、住区センター・悠々館における居場所を紹介します。

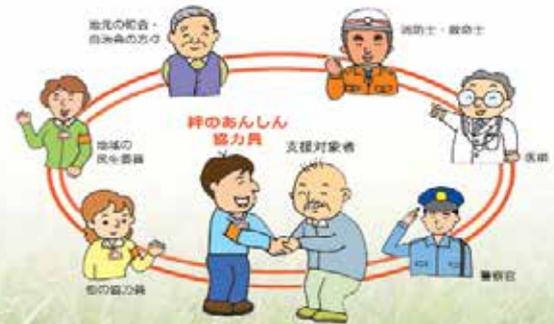
ちょっとした気づかいの活動です



2 広がる地域のつながり



社会的孤立を減らすため、寄り添い支援活動を進めます。この活動には“あなたのちから”が必要です。



地域の人々との出会いがあなたの財産となると同時にあなたはまちの財産になります。

概要 不当な表示による顧客の誘引を防止するため、不当な表示を行った事業者に対する課徴金制度を導入するとともに、被害回復を促進する観点から返金による課徴金額の減額等の措置を講ずる。

課徴金納付命令 (第8条)

- ・ **対象行為**：優良誤認表示行為、有利誤認表示行為を対象とする。
 [不実証広告規制に係る表示について、一定の期間内に当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出がない場合には、当該表示を優良誤認表示と推定して課徴金を賦課する。]
- ・ **課徴金額の算定**：対象商品・役務の売上額に3%を乗じる。
- ・ **対象期間**：3年間を上限とする。
- ・ **主観的要素**：違反事業者が相当の注意を怠った者でないと認められるときは、課徴金を賦課しない。
- ・ **規模基準**：課徴金額が150万円未満となる場合は、課徴金を賦課しない。

課徴金対象行為該当事実の報告による課徴金額の減額 (第9条)

課徴金対象行為に該当する事実を報告した事業者に対し、課徴金額の2分の1を減額する。

除斥期間 (第12条第7項)

違反行為をやめた日から5年を経過したときは、課徴金を賦課しない。

賦課手続 (第13条)

違反事業者に対する手続保障として、**弁明の機会を付与**する。

返金措置の実施による課徴金額の減額 (第10条・第11条)

事業者が所定の手続に沿って返金措置を実施した場合は、**課徴金を命じない又は減額する**。

返金措置 = 対象商品・役務の取引をしたことが特定される一般消費者からの申出があつた場合に、当該申出をした一般消費者の購入額に3%を乗じた額以上の金銭を交付する措置。

1: 実施予定返金措置計画の作成・認定

返金措置を実施しようとする事業者は、**実施予定返金措置計画を作成し、内閣総理大臣の認定**を受ける。

2: 返金措置の実施

事業者は、**実施予定返金措置計画に沿って返金措置**を実施する。

3: 報告期限までに報告

返金措置における金銭交付相当額が課徴金額未満の場合

課徴金額の減額

返金措置における金銭交付相当額が課徴金額以上の場合

課徴金額の納付を命じない

施行期日 (附則第1条)

平成28年4月1日に施行

190回 通常国会提出予定法案の検討状況 【特定商取引法 / 消費者契約法の改正法案】

内閣総理大臣から内閣府消費者委員会に対し、諮問（特定商取引法：27年1月20日、消費者契約法：26年8月5日）
消費者委員会の答申（28年1月7日）を踏まえ、消費者庁において両法の改正法案を立案

- ・高齡化社会の進展
- ・悪質事業者の手口の巧妙化 等

行政処分
裁判例・相談事例の状況

被害の防止・救済を図るため、必要な規制・
民事ルール
（特定商取引法 / 消費者契約法の見直し）

特定商取引法

< 特定の取引類型 について行政規制等により規律 >
訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等

悪質事業者への対応

- ・ **業務停止** を命ぜられた法人の役員等に対して、停止の範囲内の業務について新たに業務を開始することを禁止する（次々と法人を立ち上げて違反行為を行う事業者への対処）

所在不明の違反事業者への対応

- ・ 違反事業者の **所在が不明** な場合には公示送達による処分を可能とする（例：住所等の不明な海外事業者とのインターネット通販取引）

消費者の被害回復

- ・ 違反事業者に対して指示することのできる必要な措置につき消費者の被害回復の観点から行うものを明示（措置の具体例：違反事業者に被害回復のための **返金計画** を立案させ、計画の実施を命じる）

過量販売（訪問販売ルールの拡張）

- ・ **電話勧誘販売** において消費者が日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約等の申込みの撤回又は解除を行うことができるようにする（例：健康食品、化粧品）

等

消費者契約法

< 消費者契約 一般に適用される民事ルール >
消費者と事業者との間で締結される契約

契約締結過程に係る規律

過量な内容の消費者契約の取消し

- ・ 事業者が、過量な内容の契約に該当することを知らずしながら、勧誘をすることにより、契約を締結させたとき消費者に **取消権** を認める（例：一人暮らしのお年寄りに対し、その状況を知りながら、店舗で大量の布団を購入させる）

重要事項の範囲の拡大

- ・ 不実告知による **取消し** の対象となる重要事項の範囲を拡大（例：床下にシロアリがいるという虚偽の事実を告げて、リフォーム工事の契約を締結）

取消権の行使期間の伸長

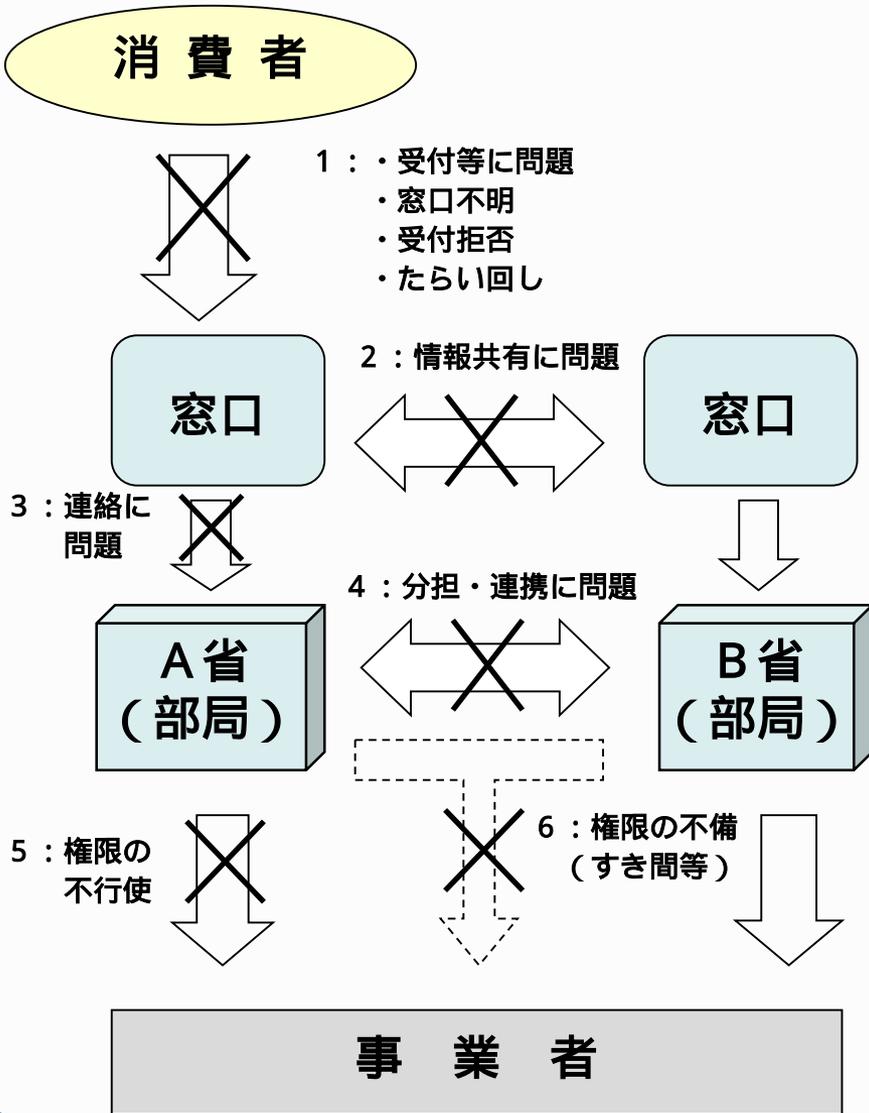
- ・ 短期の行使期間を **1年** に伸長する（現行は追認をすることができる時から6か月）

契約条項の内容に係る規律

無効とする消費者契約の条項の類型の追加（例：事業者の債務不履行の場合でも、消費者の解除権を放棄させる条項）

等

これまでの問題点



消費者庁創設後

1. 一元的な消費者相談窓口の設置
2. 3. 情報の一元的集約・分析
4. 5. 消費者に身近な諸法律を所管
6. 消費者安全法によりすき間事案に対応・新法の企画立案
1. ~ 6. 消費者行政の司令塔として各省庁に勧告、措置要求

消費者行政の体制

過去、各府省庁縦割りの仕組みの下、産業振興の間接的、派生的テーマとして、消費者行政が行われる中、悪質商法・偽装表示等の被害を受ける消費者が続出し、製品や食品による不慮の消費者事故も表面化
 こうした社会状況を踏まえて、これまでの行政をパラダイム転換するため、消費者行政の「司令塔」、「エンジン役」として、平成21年9月1日に消費者庁が発足

