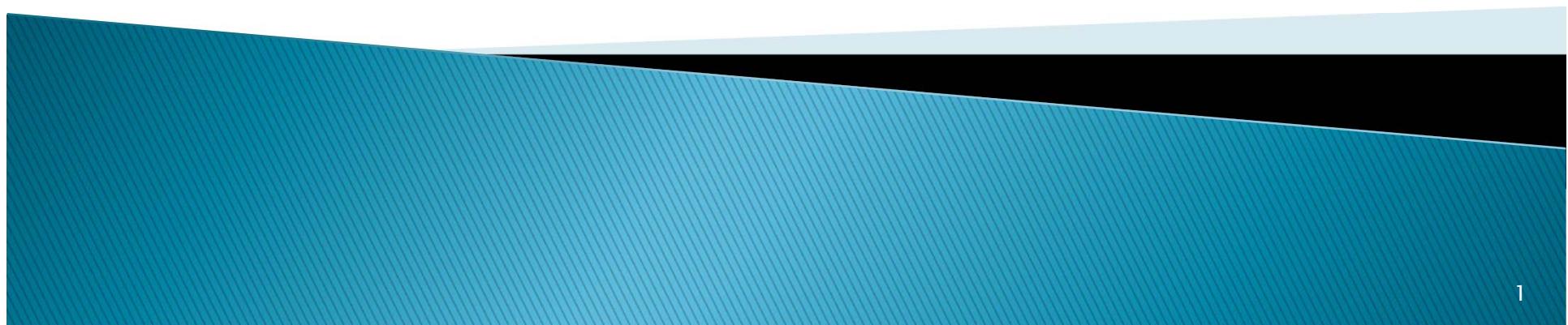


相談現場における 法律の活用と相談事例

令和2年2月10日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部



1. 国民生活センターの組織概要

(1) 目的	<p>【消費者基本法 第25条】</p> <ul style="list-style-type: none">・国民の消費生活に関する情報の収集及び提供・事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談・事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決・消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等・役務についての調査研究等・消費者に対する啓発及び教育等 <p>における中核的な機関として積極的な役割を果たす</p> <p>【独立行政法人国民生活センター法 第3条】</p> <p>国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすること</p>
(2) 沿革	<ul style="list-style-type: none">・昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足・平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更
(3) 所在地	<ul style="list-style-type: none">・相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1・東京事務所：東京都港区高輪3-13-22
(4) 役職員	<ul style="list-style-type: none">・役員：6名(理事長 松本恒雄、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性3名)・職員：139名(平成31年4月1日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none">・平成30年度当初予算：3,290百万円・平成31年度当初予算：3,045百万円

国民生活センターの「使命」と「行動指針」

国民生活センターの使命

国民生活センターは、消費者問題・暮らしの問題に取り組む中核的な実施機関として、消費者・生活者、事業者、行政を「たしかな情報」でつなぎ、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現します。

国民生活センター役職員の行動指針

わたしたち国民生活センター役職員は、「国民生活センターの使命」を達成するために、以下の指針に則って行動します。

○現場の強みと消費者・生活者の声を活かします

消費生活相談や商品テストなどの消費者問題・暮らしの問題に取り組む現場の強みと、日々寄せられる消費者・生活者の声を毎日の業務に活かします。

○消費者・生活者の目線を大切にします

いつでも、だれにでも起こりうる消費者問題・暮らしの問題に対応するために、消費者・生活者の目線で、広い視野から問題を深く掘り下げます。

○個人の主体性と組織の一体性を発揮します

個人の主体性と、組織のチームワーク・一体性を発揮し、絶えず創意工夫を重ねながら、消費者問題・暮らしの問題の解決に取り組みます。

○すばやく・的確に・分かりやすくを心がけます

すばやく・的確に・分かりやすくを心がけ、消費者・生活者の声を「たしかな情報」としてまとめ、すべての消費者・生活者、事業者、行政に広く行き届くように努めます。

○専門組織としての知見と精神を引き継ぎます

消費者問題・暮らしの問題に取り組んできた専門組織である国民生活センターの一員として、これまで培ってきた知見と精神を引き継ぐとともに、専門性をさらに向上させます。

2. 国民生活センターの業務

國民生活センター

① 相談

- ・消費生活センター等では解決困難な相談の処理方法等をアドバイス〔経由相談〕
- ・「消費者ホットライン」で最寄りの消費生活センター等に繋がらなかつた相談の受付〔平日バックアップ相談等〕
- ・相談に基づく注意喚起、制度等に関する改善要望

② 相談情報の収集・分析・提供

- ・PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じた相談情報の収集・分析
- ・相談情報に基づく情報提供(報道機関からの取材、国会・中央省庁、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体からの照会等)

③ 商品テスト

- ・消費生活センター等における苦情相談解決のためのテスト
- ・被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト
- ・注意喚起のためのテストに基づく商品改善、規格・基準等に関する改正要望

④ 広報・啓発

- ・記者説明会の開催により消費者に対し注意喚起情報等を提供
- ・出版物、リーフレット、ホームページ等を通じた広報・啓発及び地方消費者行政事業等を支援

⑤ 教育研修・資格制度

- ・消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上のための研修
- ・登録試験機関として、平成28年度から「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施

⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

- ・「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・手続の結果概要を公表

⑦ 適格消費者団体支援

- ・特定適格消費者団体が申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てる事務を実施
- ・その他、適格消費者団体に対する支援

3. 相談

国民生活センターの主な相談業務は以下のとおり

○ 経由相談

- ・全国の消費生活センター等を支援するため、各地センター等に対して個別の相談(全国的な案件、高度で専門的な案件、小規模な消費生活センターの相談員からの相談等)に関する処理方法のアドバイス等を行う
- ・チーム制(特商法、金融・保険、情報通信)を設けて専門化・高度化し、高いレベルで各地センター等にアドバイス

○ 消費者ホットラインを活用した地方支援

平日バックアップ相談

消費者庁による「消費者ホットライン」(188番)で、平日に都道府県・政令市の消費生活センター等に電話したが繋がらなかつた相談を受付ける

休日相談(消費者ホットライン経由、平成26年度までの名称は「土日祝日相談」)

土日祝日に相談窓口を開設していない消費生活センター等の支援として、土日祝日に相談を受付ける

○ お昼の消費生活相談

- ・平日の11時から13時の時間帯に消費者から電話で直接相談を受け付ける。午後は集中的に相談処理を行う
- ・個別救済とともに、この相談処理で得た手法を各地センターに提供する

○ 特定トラブルに関する「110番」

全国的に発生している案件、被害が深刻化している案件、解決困難な案件などの特定テーマについて、相談を実施する結果は、消費者への注意喚起とともに、相談処理の方向性等を消費生活センター等にフィードバックする

○ 越境消費者センター(CCJ)

海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者に相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者とのトラブル解決の支援を行う

○ 訪日観光客消費者ホットライン

日本を訪れた際に消費者トラブルに遭った外国人観光客からの相談について、三者間通訳サービスシステムを利用して、トラブル解決の支援を行う

○ 個人情報相談

消費生活センター等からの個人情報の取扱いに関する相談に対してアドバイス等を行う

○ 消費者トラブルメール箱

消費者被害の実態をリアルタイムで把握するため、インターネットを利用してトラブル情報を収集する

1. 相談現場で行う「あっせん」について

(1) 国民生活センターの考えるあっせんとは

「結果として最終的に解決したかどうかに問わらず、最終的な解決を目指して、事業者と消費者の主張を調整し、交渉すること」

(昭和45年5月4日経企消第55号 各都道府県知事あて経済企画庁国民生活局長通知
「地方公共団体における苦情処理体制の整備について」より)



1. 相談現場で行う「あっせん」について

(2)「あっせん」に入るポイント

- 相談者と事業者の間に情報力、交渉力等の格差がある(高齢者、未成年者のトラブル等)
- 複雑な事案で、自主交渉では解決できない
- 契約金額、支払金額が大きい
- 誰が見てもひどい、深刻なケースである
- 相談内容が目新しい

2. 法律活用時の注意点と限界

事実関係の確認、法律の当てはめ、効果について

- I. 事実関係に争いはあるか。争いがある場合、消費者側で立証可能か、立証責任はどちらにあるか。
- II. 両者の争いのない事実に關し、法律の適用範囲について争いがある、または起こる可能性があり検討が必要なものか。
- III. 民事効と、行政処分・刑事罰がセットになっているか。

2. 法律活用時の注意点と限界

- ▶ 事実関係の確認について

勧誘の際の事実について、「言った、言わない」の水掛け論となった場合、消費者側で立証することは難しい。



2. 法律活用時の注意点と限界

▶ 法律の適用範囲について

法律の解釈について、見解の相違が生じた場合に、消費者と事業者、両者が納得するような解決を図ることは難しい。

→年齢や金額、日数など定量的な定義でない限りは、どのような要件であろうと「解釈の違い」という理由で話し合いが平行線になる場合がある。

→上記に関連して、事業者側から「解釈について自らでは判断ができない」「裁判やADRでなければ対応できない」という理由であっせんが不調になる場合もある。

2. 法律活用時の注意点と限界

- ▶ 法律の効果について

行政処分や刑事罰がセットの場合、事業者があっせんに応じる際の動機付けになりうる。



3. 相談事例

【事例1】軽度の認知症高齢者が購入したドル建て一時払い終身保険

(1) 相談概要

軽度の認知症の診断を受けた母が、証券会社に株の売却について連絡したことをきっかけに勧誘を受け、約4,000万円を両替して米ドル建ての一時払い終身生命保険を契約していた。母は「認知症と家族に言われる」と証券会社の担当者に伝えていたという。軽度の認知症の母一人に保険を販売したことについて証券会社に苦情を申し出たところ、母から家族立会い不要の申告の記録があると反論された。原状回復してほしい。体調が優れない母は施設に入所することを検討しており、株は売却して費用に充てようと家族で話していた。

(2019年8月受付 相談者:50歳代 男性 契約者:80歳代 女性)

3. 相談事例

【事例1】軽度の認知症高齢者が購入したドル建て一時払い終身保険

(2) 処理方針概要

契約当事者である80歳代女性へも聞き取りや意向の確認を行うとともに、契約当時「物事の判断には援助を要する」「軽度の認知症」であったことが記載された診断書入手。その他複数の問題が見られたことから、生命保険会社、証券会社に対して為替差損の原状回復も含めて解約・返金交渉を行った。

3. 相談事例

【事例2】当日中の高額施術を勧められた包茎手術

(1) 相談概要

包茎に悩んでいたため手術を受けたいと思い、インターネットであるクリニックのホームページを見つけた。料金表をみて10～20万円で手術ができると思いカウンセリングの予約を入れた。当日、カウンセラーから「手術をすると衛生的にも良くなるし、炎症やかゆみもなくなる。手術するのであれば早めの方がよい。明日仕事が休みならゆっくり体を休められる。今日これから手術できるがどうするか」などと言われた。また、その後の医師の診察では「皮が厚い」「ブツブツがある」「亀頭が小さいのでヒアルロン酸を2～3本入れた方がよい」などとだけ言われた。再びカウンセラーと2人で話すことになり「仮性寄りのカントン包茎だ」と言われ、ホームページで当初見ていた施術方法とは違う高額な施術方法を勧められた。併せて、「不自然な仕上がりにしないためにやった方がいい」「みんなやっている」などとヒアルロン酸注入ほか複数の追加施術を勧められ、約100万円の手術料金を提示された。

3. 相談事例

【事例2】当日中の高額施術を勧められた包茎手術

(1) 相談概要

高額だと思ったが、自分の陰茎の状態が悪いから高額になってしまったのだろうと思い、仕方なく「手術内容確認書」の「～自らの意志により本日、手術を受けることを希望したことに間違いありません」の欄にチェックをして契約し、当日手術を受けて帰宅した。

手術後、自分が受けた手術が本当に必要だったのか、後遺症が残るのではないかととても不安になり、また、高額な契約を軽率に結んでしまったことを非常に後悔している。せめていまから手術料金の減額は可能だろうか。

(2019年1月受付 相談者:30歳代 男性)



3. 相談事例

【事例2】当日中の施術を勧められた高額な包茎手術

(2) 処理方針概要

相談者に契約に至るまでの詳細を記載した経緯書を作成してもらい、契約関連資料を確認したところ複数の問題点が見られたためあっせんに入った。

平成25年通知「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」中の「即日施術の必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要すること等の行為は厳に慎まれるべきである」「やむを得ず即日施術を受けることを希望する者については、十分に当該即日施術の説明を行うとともに、当該即日施術を受けるかどうか熟慮するために十分な時間を設けた上で、当該即日施術を実施しなければならない」との考え方や消費者契約法の情報提供義務の趣旨等を活用して減額交渉を行った。

4. 消費者契約法に望むこと

(1) 当事者間のガイドラインとしての機能

(2) 消費生活センターでの指針としての機能



4. 消費者契約法に望むこと

(1) 当事者間のガイドラインとしての機能

- ▶ 判断力の低下した消費者が行った契約など、取消要件が改正によって明確化されれば、消費者と事業者の間での考え方の違いによる争いが解消される可能性がある。また、事業者対応の安定化も期待できる(現在の民法レベルの規律では事業者によって対応に差異が生じている)。
- ▶ ただし、あまりに細かく要件を規定してしまうと、非常に限定的な場面でしか活用できなくなる。また、それを逆手に取った脱法的な勧誘等が起こる恐れがある。

4. 消費者契約法に望むこと

(2) 消費生活センターでの指針としての機能

- ▶ 他に適用となる法律がない場合に交渉材料とするための「拠りどころ」として、消費者契約法は相談現場で活用されている。
- ▶ 問題のある勧誘行為が明確に複数類型化されれば、新たな手口の相談が入った場合にも、問題があるか、あっせんをすべき案件かの指針作りに役立てることができる。