

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 丹野美絵子

(3) 地方との連携をどのように進めるか

・地方との連携による法執行力の充実をどう図るか

現状：(1) 消費者安全法による、事業者への報告徴求、調査権限を39の地方自治体に委任。しかしこの権限はまだ使われていない。

(2) 今国会提出の消費者安全法改正案では、財産被害に対しても権限を拡充する。

1 消費生活相談窓口と事業者指導担当課の関係

- ・ 情報の流れ：自治体消費生活相談窓口 → 都道府県事業者指導担当課
- ・ 消費生活相談窓口では、消費者トラブルの解決、個別被害回復を図る。悪質性、多数性、重大性等を考慮して、迅速に担当課に情報提供する。
- ・ 事業者指導担当課では、消費生活相談を分析し、立入調査等によって、処分、指導を行う。

◇ 特定商取引法（平成23年度）

	業務停止命令	指示
茨城県	4件	
埼玉県	14件	5件
東京都	15件	3件
都道府県	67件	15件
国	24件	19件

※消費者庁ホームページより抜粋

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/120507kouhyou_1.pdf

◇ 消費生活条例

◇ 景品表示法

- ・ 相談受付件数に比して非常に処分件数が少ない。
- ・ 地域ごとのばらつきも非常に大きい。
- ・ 法執行のための分析・調査には、専門性、判断力等の知見が必要となる。
- ・ 職員が異動し、知見が承継されないケースが多数ある。
- ・ 業務としての継続性・安定性が維持されていない。
 - ◇ 人 財政 スキル 意欲 の問題。
- ・ 消費者安全法：消費者事故等の内、生命・身体に関するものだけを重大事故等とした。

都道府県の商品テストは現状では非常に脆弱であり、そもそも判断の物差しを持っていない。

対象が財産被害に拡大されれば、都道府県が権限委任の規定を活用し、報告、立入調査などの権限を行使する場面が増える。規定を積極的に活用し、消費者庁と都道府県との具体的な連携強化策を検討する必要がある。

2 地方と国の連携

- ・ ドロップショッピング事業者の一例
 - ① 平成 21 年 2 月 5 日 東京都消費生活総合センターから緊急被害情報
ネットショップ運営やネット広告で初心者でも簡単に高収入が得られる？
ドロップショッピングやアフィリエイトによる儲け話にご注意！！
<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/090205.html>
 - ② 平成 21 年 11 月 4 日 国民生活センター報道発表
アフィリエイトやドロップショッピングに関する相談が増加！
「簡単に儲かる！」？ インターネットを利用した“手軽な副業”に要注意
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20091104_3.pdf
 - ③ 平成 21 年 12 月 3 日 東京都 東京都消費生活条例により社名公表
不適正な取引行為の疑いのあるドロップショッピングサービス業者が
都による立入調査を拒否したので事業者名を公表します
<http://www.metro.tokyo.jp/INET/OSHIRASE/2009/12/20jc3300.htm>
 - ④ 平成 22 年 3 月 1 日 東京都 特定商取引法によって業務停止命令
誰でも簡単に高収入が得られると誘って高額な契約をさせる
ドロップショッピングサービス事業者 2 社に全国で初めて業務停止命令（9 か月）
<http://www.metro.tokyo.jp/INET/OSHIRASE/2010/03/20k31300.htm>
 - ⑤ 平成 22 年 4 月 9 日 消費者庁
特定商取引法違反の業務提供誘引販売業者に対する取引停止命令（6 か月）
<http://www.caa.go.jp/trade/pdf/100409kouhyou.pdf>
- ・ 特定商取引法の不当勧誘に関しては、地域の消費生活センターが最も実情を把握している。→ 都道府県への情報提供 → 都道府県の法執行への期待。
- ・ ネット関連被害に関しては、その特性上、地域にとどまらず全国規模になる。
- ・ それ以外の分野においても、被害は広域化し全国的に同様の被害が起きる。
例：未公開株、預託商法、貴金属の押し買い、海外宝くじ等
- ・ そのため、全国規模の場合は、都道府県が事業者処分を行っても、国も同様に法執行をする必要がある。

- ・ トラブル解決と消費者への情報提供：
消費生活センター →国民生活センター
 - ◇ この部分の連携は制度としても実態としても確立している。
- ・ 法執行：
都道府県は、消費生活センターから情報を受け、国と連携して権限を行使する。国は、国民生活センターから情報を受け、都道府県と情報の連携を行って、積極的に権限行使する。
 - ◇ 都道府県の法執行の実態から言って、都道府県の充実を待っては、消費者被害が放置される。
 - ◇ むしろ、消費者庁はもっと現場に踏み込んだ実態把握（取引実態の把握等）を行い、積極的に法執行するべきである。

・ 海外の越境消費者トラブルの相談にどのように対応していくか

現状：（１）海外との越境消費者トラブルは、海外事業者が関係することにより、地方の消費生活センターでは対応困難。

（２）平成 23 年 11 月から「消費者庁越境消費者センター」開設。

- ・ 海外とのネットショッピングでトラブルになった場合、言語、法の適用、商慣習、事業者との接触困難性などで、対応困難な場合がある。越境消費者トラブルは、今後も増加し、さらに複雑な問題になる可能性もある。
 - ・ まだ発足半年であり、消費者にも消費生活センターにも周知されていない。言葉の問題、海外事業者とのコンタクトの面では評価できるが、懸念、課題もある。
- ① 相談内容（相談受付から解決まで）が、地方の消費生活センターにまったくフィードバックされていない。
 - ② そのため消費生活センターからの信頼度が低い。
 - ③ 消費生活センターに相談情報が戻らないと、地方の消費生活相談員のスキル向上に寄与しない。
 - ④ 越境トラブルでも、クレジットカード決済の場合は、チャージバック制度の活用が可能であるはずが、その手法をとらないと聞く。

- ・ 地方の消費生活センターの支援は国民生活センターの最大の目的。
- ・ 国民生活センターが越境消費者トラブル窓口を開設し、消費者の信頼と負託にこたえるべきではないか。
- ・ 国民生活センターであれば、安定的に相談を受け付け、知見を蓄積し、解決に資することができる。さらに地方の消費生活センターの相談員にそれらを伝授する。相談のレベル向上のためにも必要と考える。

1. 特定商取引法違反に基づく処分件数の推移(平成24年5月1日現在)

(単位:件)

年度	平成8 (1996)		平成9 (1997)		平成10 (1998)		平成11 (1999)		平成12 (2000)		平成13 (2001)		平成14 (2002)		平成15 (2003)		平成16 (2004)		平成17 (2005)		平成18 (2006)		平成19 (2007)		平成20 (2008)		平成21 (2009)		平成22 (2010)		平成23 (2011)		平成24 (2012)		合計		年度		
	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示	命令 停止	指示			
合計	2		9		13		7		4		20		25		26		40		80		84		181		141		138		188		125		5		1088		合計		
国	0	2	1	8	0	12	0	5	0	0	1	12	2	7	0	7	10	6	22	13	25	5	34	6	26	11	25	23	28	25	24	19	1	1	199	162	国		
都道府県	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4	0	7	0	16	0	19	0	24	3	42	11	43	79	62	87	17	75	15	115	20	67	15	2	1	439	288	都道府県		
北海道														1		1					3	3	6	4	9		5		5						28	9	北海道		
青森																				1	1			1											2	1	青森		
岩手																			2		2	1	4	2	1										3	9	岩手		
宮城											1														1		1									2	1	宮城	
秋田																				2	1	2			1		1	1		1						5	5	秋田	
山形																								1				2								3	0	山形	
福島																						1	1	3	1	3	1	2		2						11	3	福島	
茨城																									1	1	6		4							11	1	茨城	
栃木																							1		2		3		3	2	3					12	2	栃木	
群馬																									2		1	1	1							4	1	群馬	
埼玉												1		2		5		2	3	3	5	2	16	1	24	2	14	2	14	5						62	23	埼玉	
千葉													1		1		1		1	2	3		1		2		4		1	1					11	5	千葉		
東京					1							3		9		10		9	1	8	4	13	26	18	27	3	15	3	24	10	15	3	1		113	90	東京		
神奈川													1		1		2		2		3	3	2	9	1	4	1	4	1	2					22	14	神奈川		
新潟												1									1	1														1	1	新潟	
富山																							1	1												1	1	富山	
石川																3		2		2	1															1	7	石川	
福井																																					1	0	福井
山梨													1		1									4												0	7	山梨	
長野																												1									0	1	長野
岐阜																						1	3	1	1		2		2	1	1					9	3	岐阜	
静岡								2		3		3		4		4		3	2	4		5	6		2	2	2	7		3					22	30	静岡		
愛知																																					10	5	愛知
三重																																					4	0	三重
滋賀																																					4	0	滋賀
京都																																					7	3	京都
大阪																																					18	12	大阪
兵庫																																					11	6	兵庫
奈良																																					3	2	奈良
和歌山																																					3	3	和歌山
鳥取																																					0	0	鳥取
島根																																					2	2	島根
岡山																																					4	2	岡山
広島																																					4	1	広島
山口																																					2	0	山口
徳島																																					0	0	徳島
香川																																					19	7	香川
愛媛																																					4	1	愛媛
高知																																					1	3	高知
福岡																																					5	5	福岡
佐賀																																					3	4	佐賀
長崎																																					5	3	長崎
熊本																																					1	5	熊本
大分																																					1	1	大分
宮崎																																					0	0	宮崎
鹿児島																																					1	1	鹿児島
沖縄																																					0	1	沖縄