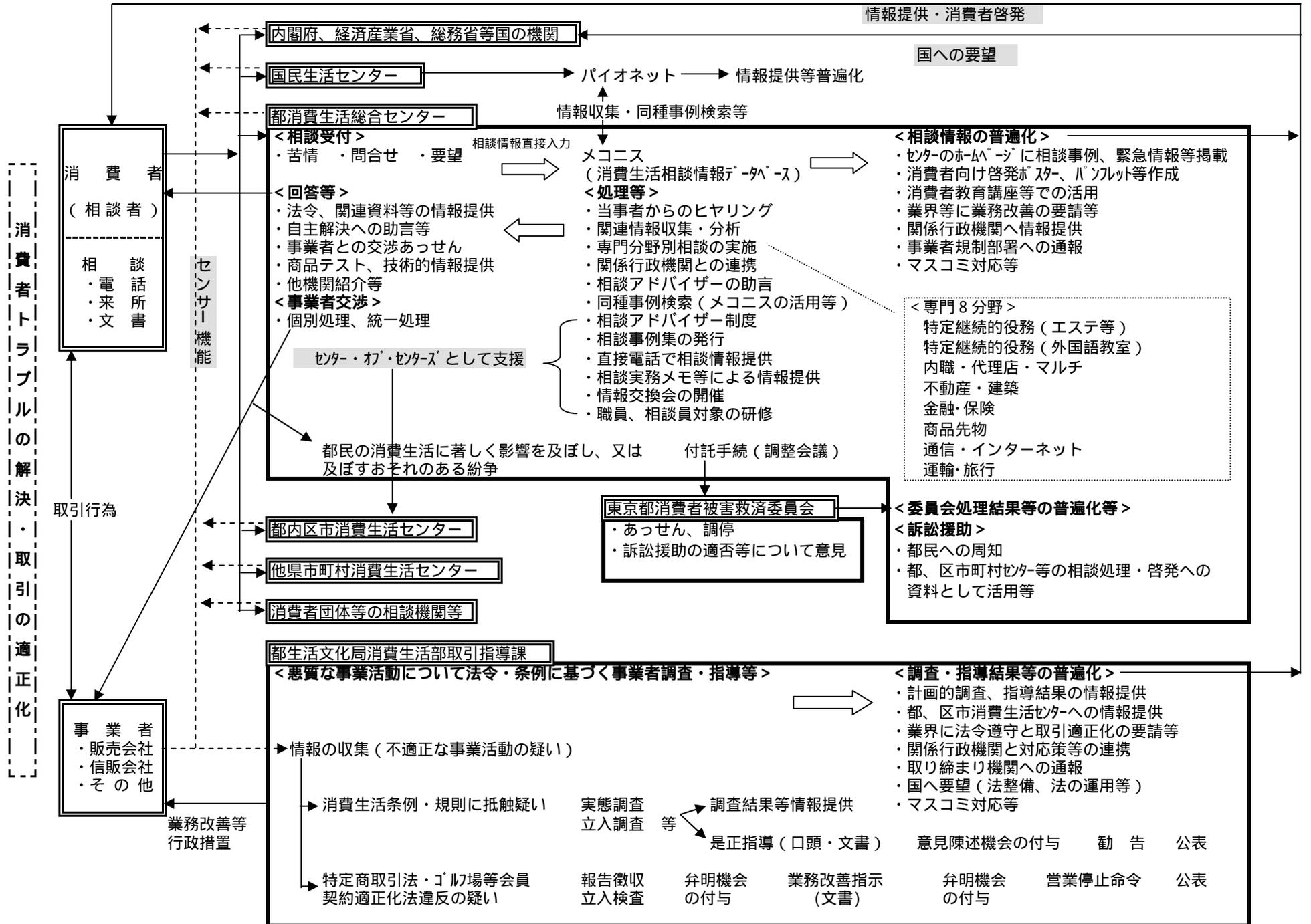


資料 2 (参考)

東京都説明資料 (参考)



東京都消費者被害救済委員会事業実績

< 紛争処理 >

(平成15年7月現在)

	件名	処理期間	処理結果
1	医療保険事務講座に関する紛争	51. 6. 22 52. 2. 28	あっせん不調 (訴訟援助)
2	学習用教材機器(訪問販売)購入契約の解除に関する紛争	53. 3. 13 53. 6. 22	あっせん成立
3	布団(訪問販売)購入契約の解除に関する紛争	54. 9. 29 54.12. 24	あっせん成立
4	カセット教材(訪問販売)購入契約の解除に関する紛争	54. 9. 29 54.12. 24	あっせん成立
5	個品割賦購入あっせん契約(小学生用学習教材)における紛争	56. 3. 27 56.10. 15	あっせん成立
6	同上(小学生用学習教材・学習教室)	56. 3. 27 57. 3. 19	あっせん成立
7	個品割賦購入あっせん契約等における紛争(家具販売会社の倒産)	59. 5. 9 59. 9. 17	あっせん成立
8	会員権契約における為替手形を伴う金銭消費貸借に係る二重支払請求等紛争	60.12. 17 61. 8. 7	あっせん成立
9	連鎖販売業(マルチ商法)に係る消費者紛争	62.11. 12 63. 9. 19	あっせん成立
10	福祉資格関係の教育サービスに係わる紛争	3. 3. 14 3.11. 27	あっせん・調停不調 (訴訟援助)
11	英会話教室の倒産による関連信販会社との紛争	6. 4. 6 7. 7. 26	信販3社のうち、2社はあっせん成立。1社はあっせん・調停不調。
12	進学指導教室の倒産による関連信販会社との紛争	6. 4. 6 8. 1. 11	あっせん・調停不調
13	不適正販売業者と加盟店契約をしていた信販会社との紛争	8. 1. 11 8.10. 24	信販2社のうち、1社はあっせん成立。1社はあっせん・調停不調。
14	外国語会話スクールの中途解約に係る紛争	8.10. 24 9. 6. 12	あっせん成立
15	絵画(版画等)の販売に係る紛争	9.10. 31 10. 2. 20	あっせん成立
16	㈱ココ山岡宝飾店倒産に係る大手信販会社との紛争	10. 3. 12 13. 4. 6	信販3社のうち、2社はあっせん成立。1社は事実上解決。
17	呉服販売店「株式会社銀座おぎ屋」グループの倒産に係る信販会社との紛争	11. 3. 1 11. 7. 12	申立人3名は合意成立、2名はあっせん・調停不調(訴訟援助)
18	サイドビジネスとしてのインターネット広告代理店契約に係る紛争	12. 7. 13 13. 4. 6	あっせん成立
19	エステティックサロン「アロマベール」倒産に係る信販会社との紛争	13. 7. 24 14. 3. 27	あっせん成立
20	高齢者が結んだ屋根補強等の工事契約に係る紛争	13.11. 28 14. 3. 27	あっせん成立
21	レジャー会員権の契約に係る紛争	14. 5. 15 14.10. 8	あっせん成立
22	床下調湿剤等の契約に係る紛争	14. 9. 24 15. 3. 27	あっせん成立
23	連鎖販売取引の解約に係る紛争	14.10. 31 15.5. 22	あっせん成立
24	メイク落とし洗顔料による身体被害に係る紛争	15.3. 27	処理中
25	英会話教室『サイバーカレッジ』の閉鎖に伴う信販会社との紛争案件	15.3. 27	処理中

東京都消費者被害救済委員会

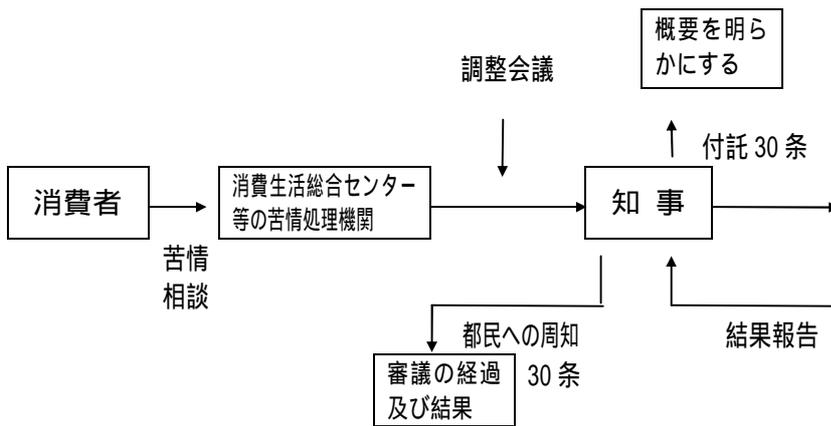
目的

消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのある紛争について、東京都消費生活条例に基づき設置された知事の付属機関である東京都消費者被害救済委員会が、「あっせん」や「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図る。

また、知事は委員会の意見を聴いて、消費者訴訟に対して訴訟資金の貸付け等の必要な援助を行う。

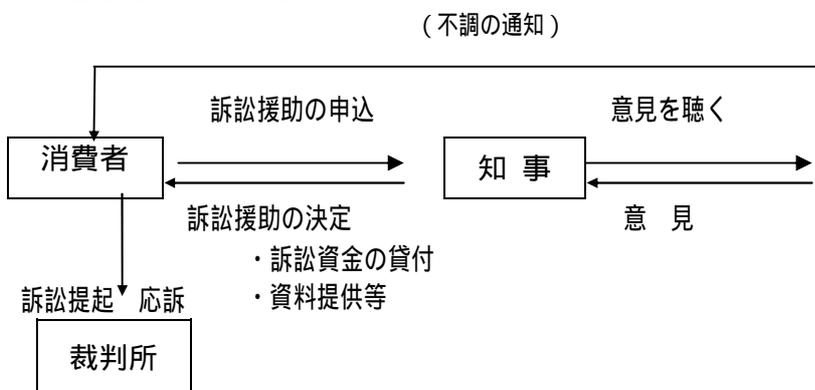
消費者被害救済のしくみ

1 紛争処理 29 条



東京都消費者被害救済委員会 学識経験者 12 人、消費者 4 人 事業者 4 人 計 20 人で構成 あっせん・調停部会 あっせん・調停部会 訴訟援助部会	
紛争処理	あっせん 調停 不調 解決
訴訟援助	訴訟援助の適否 援助の範囲等

2 訴訟援助 31 条



委員会への紛争処理付託要件 29 条

- 1 消費生活総合センター等の相談（苦情処理）機関に寄せられた案件であること。
- 2 都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であること。

訴訟援助の要件 31 条

消費生活上の被害を受けた都民が、事業者を相手に訴訟を提起するか事業者に訴訟を提訴された場合で、次の要件を満たすもの。（知事が特に必要と認める場合は、1の要件は不要）

- 1 訴訟費用が被害額を超え、又は超えるおそれがあるため、自ら訴訟により被害の救済を求めることが困難なこと。
- 2 同種被害が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。
- 3 委員会の審議に付されていること。
- 4 3 月以上引き続き都内に住所を有すること。

平成 15 年 5 月 13 日
生 活 文 化 局

不 当 請 求 に 関 す る 相 談 が 急 増

- 平成 14 年度消費生活相談概要東京都受付分から -

東京都消費生活総合センターでは、都及び区市町村の消費生活センター等に寄せられた 1 年間の消費生活相談をまとめ、都民に情報提供することにより、消費者被害の未然・拡大防止に努めております。

今回、東京都受付分（東京都消費生活総合センター）の平成 14 年度における消費生活相談概要（速報版）について次のようにまとめましたのでお知らせいたします。

（主な特徴）

- 1 東京都受付相談件数は **30,558件**、役務（サービス）の相談が続伸、20代、30代の若い世代からの相談が多い
- 2 「不当請求」に関する相談が前年度の 1.3 倍
 - （1）電話情報提供サービスに関する不当請求 1,861 件
 - * 「携帯電話で無料の出会い系サイトを利用したら高額な請求がきた」、「使った覚えがないのにツーショットダイヤル利用の請求メールがきた」など
 - （2）国際電話に関する不当請求 680 件
 - * 「インターネットを利用中に突然海外につながり国際電話料金を請求された」など
 - （3）フリーローン・サラ金に関する不当請求 360 件
 - * 「全く覚えのない返済請求通知が届いた」、「1万円が勝手に口座に振り込まれ2万円返せと脅されている」など
- 3 「インターネット」に関する相談も続伸。5年間で7倍
- 4 いわゆる「ヤミ金融」に関する相談が急増
- 5 その他「外国語・会話教室」「海外旅行代理」などの倒産に関する相談が増加

（詳細は別紙をご覧ください。）

【問い合わせ先】

東京都消費生活総合センター相談課
電 話 03 - 3235 - 1258

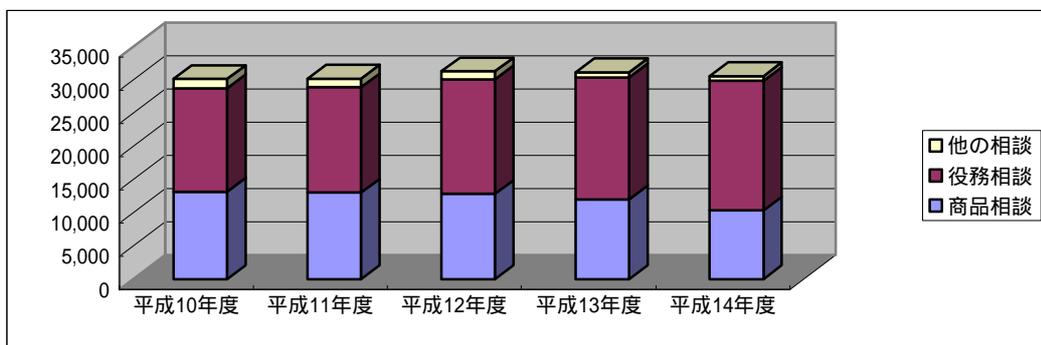
別紙

平成14年度消費生活相談概要（東京都受付分）

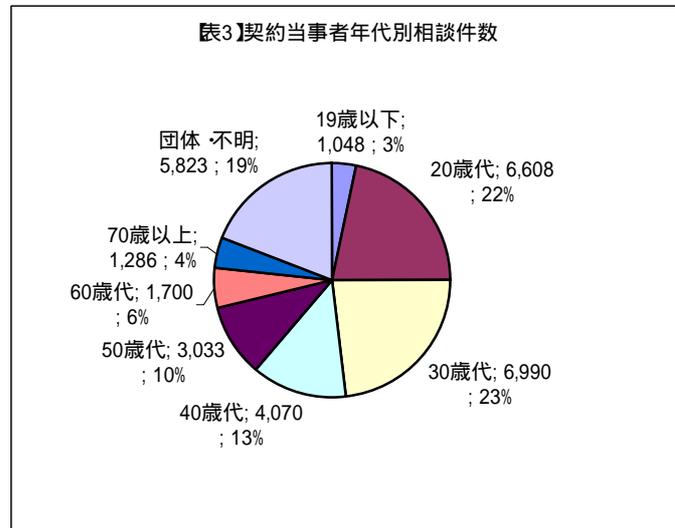
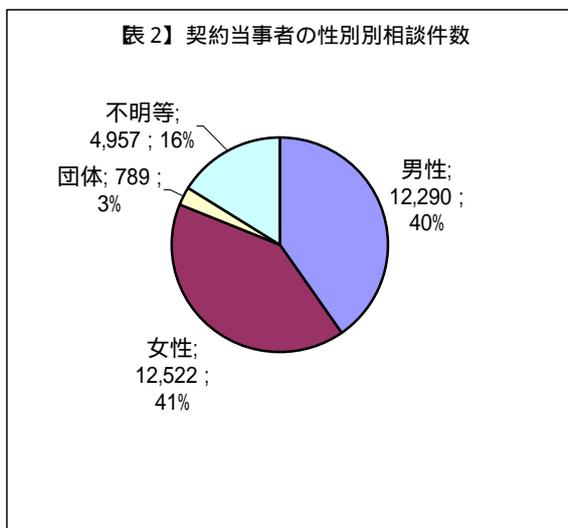
1 都受付相談件数は「30,558」件、対前年度1.9%の減少。役務(サービス)相談の割合が続伸している。

【表1】消費生活相談件数の推移

	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
全相談件数	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558
商品相談	13,187	13,032	12,838	12,015	10,333
役務相談	15,558	15,844	17,275	18,347	19,540
他の相談	1,399	1,297	1,172	803	685



2 契約当事者は男性、女性ほぼ同じ割合。(表2)年齢層は20歳代、30歳代が半数を占める。(表3)



3 「不当請求」に関する相談が前年度の1.3倍に

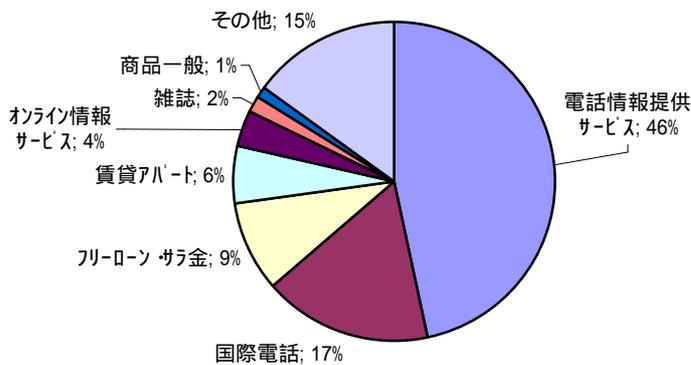
キーワード別に見ると「不当請求」に関する相談の増加が目立つ。(表4)内訳としては、「電話情報提供サービス」「国際電話」「フリーローン・サラ金」についての苦情が多く7割を超している。(表5)

【表4】キーワード上位10

順位		14年度	13年度	対前年比
1	解約	5,409	6,035	89.6%
2	不当請求	3,990	3,025	131.9%
3	高価格 料金	3,095	3,277	94.4%
4	返金	2,758	2,277	121.1%
5	信用性	2,726	3,664	74.4%
6	インターネット	2,509	1,829	137.2%
7	クーリングオフ	2,255	2,957	76.3%
8	電話勧誘	2,176	1,851	117.6%
9	約束不履行	2,147	2,167	99.1%
10	クレーム処理	2,076	2,009	103.3%

* 1相談に複数のキーワードを付与している。

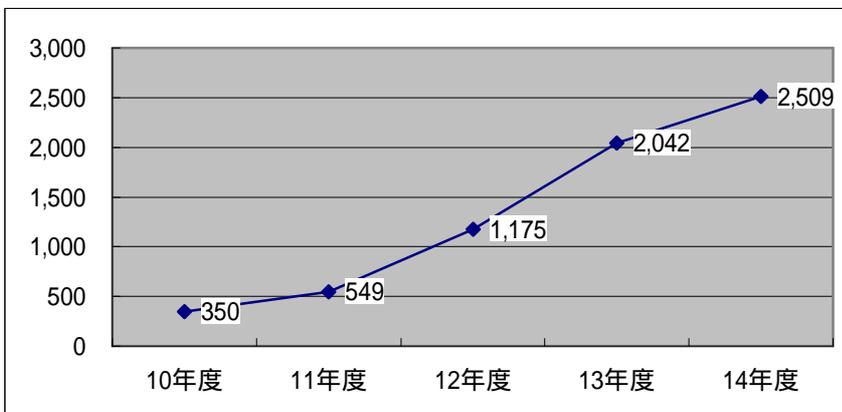
【表5】不当請求相談内訳



4 「インターネット」に関する相談が続伸

「インターネット」に関する相談は、この5年間で7倍と引き続き増加が顕著である。(表6)内容としては、「パソコンのメールに覚えのないアダルトサイトの利用料金の請求がきた。」など。

【表6】インターネットに関する相談件数の推移(単位:件)



5 いわゆる「ヤミ金融」に関する相談が前年度の15倍に

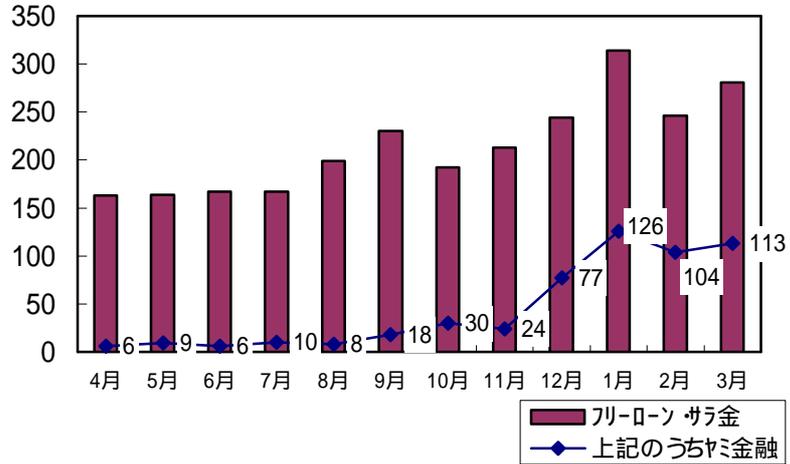
フリーローン・サラ金に関する相談のうち、いわゆる「ヤミ金融」に関する相談が前年度の15倍に増加している。(表7)この傾向は平成14年度後半から顕著になっている。(表8)

【表7】ヤミ金融相談件数

13年度	14年度
34件	531件
(100)	(1561)

(上段：相談件数 下段：指数値)

【表8】ヤミ金融月別相談件数の推移



6 その他増加が目立った相談は

前年度に比べて増加が目立った相談は、「外国語・会話教室」(+99.1% 323件 643件)「海外旅行代理」(+210.7% 103件 320件)で、増加の要因としては事業者の倒産によるものが多いと思われる。