

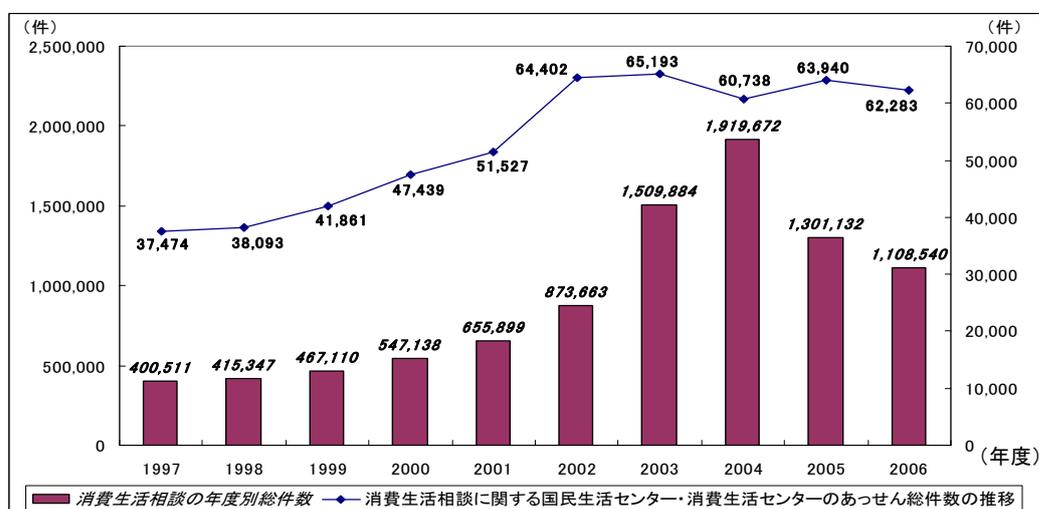
IV. 事後的監視・制裁による抑止

1. 消費生活におけるトラブルの増加

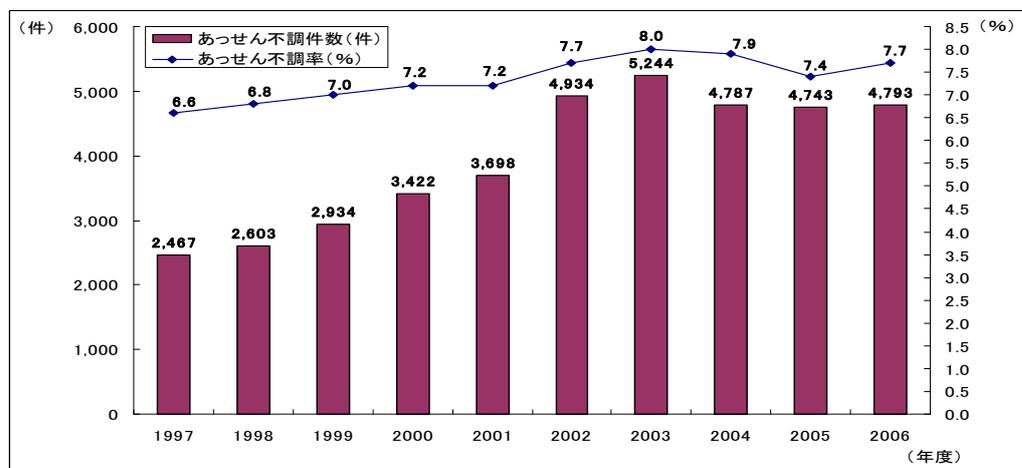
近年、商品・サービスに関する消費者紛争は増加傾向にあり、独立行政法人国民生活センターや地方公共団体の消費生活センターに寄せられる消費者生活相談の件数は約10年で約3倍に増加しており、これらによるあっせん総件数も2倍近くにまで増加している。

また、その内容も消費生活の多様化・高度化、あるいは高齢化、サービス化、IT化の進展等社会経済情勢の変化の中で、高齢者の消費者被害、金融・保険サービスや電子商取引を巡る紛争の増加など、多様化・複雑化している。このような事情の下、あっせんを行うものの合意に至らない事案の件数が漸増傾向にある。

(図表 3-33) 消費生活相談の年度別相談件数及び国民生活センター・消費生活センターあっせん総件数の推移

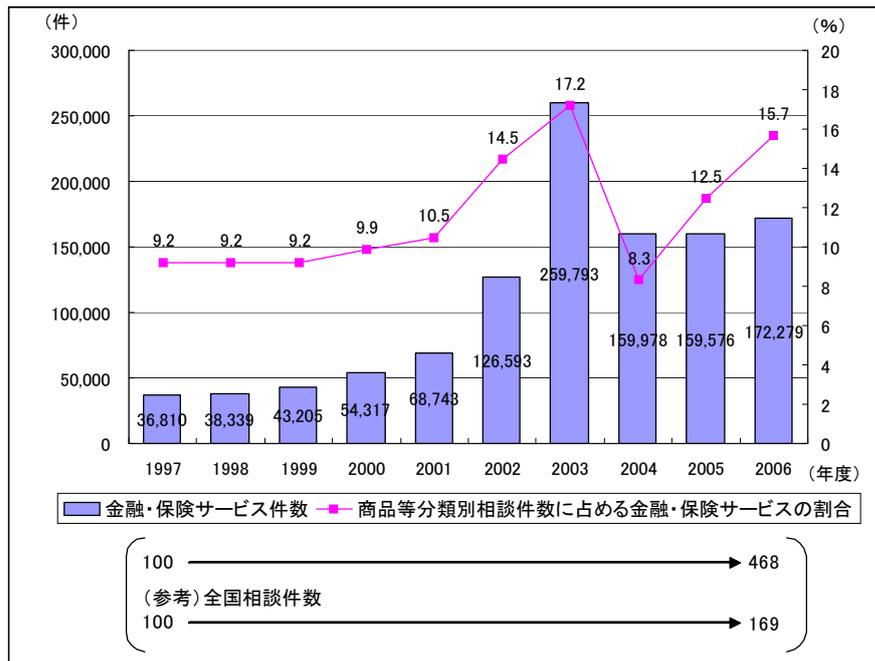


(図表 3-34) 国民生活センター・消費生活センター等のあっせん不調件数及びあっせん不調率の推移



(出所) P I O-N E Tより作成

(図表 3-35) 国民生活センター・消費生活センター等の金融・保険サービス関連の相談件数の推移

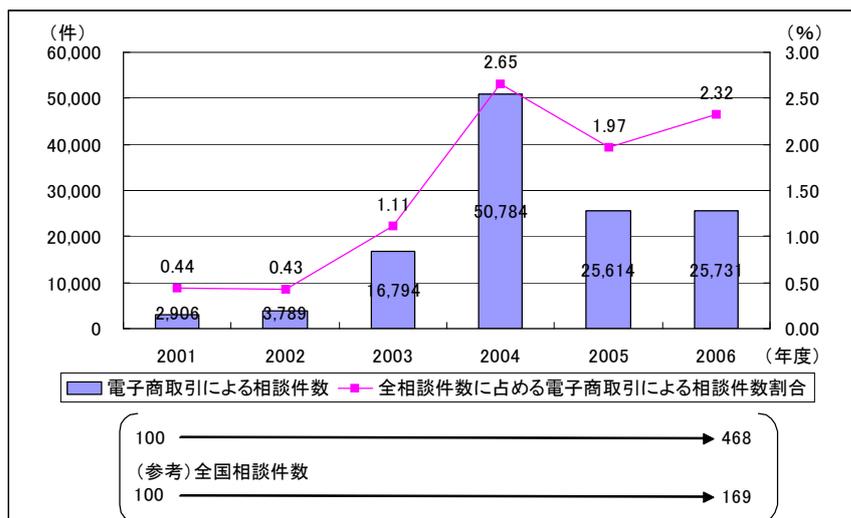


※括弧内は1997年度の件数を100とした場合の2006年度の指数

※2003年度の件数増加は、「金融・保険サービス」に関する相談の多くが「サラ金・フリーローン」に分類される相談であり、当該年数において多重債務や不当請求に関する相談が目立ったことが一因と考えられる。

(出所) 消費生活年報より作成

(図表 3-36) 国民生活センター・消費生活センター等の電子商取引に関する相談件数の推移



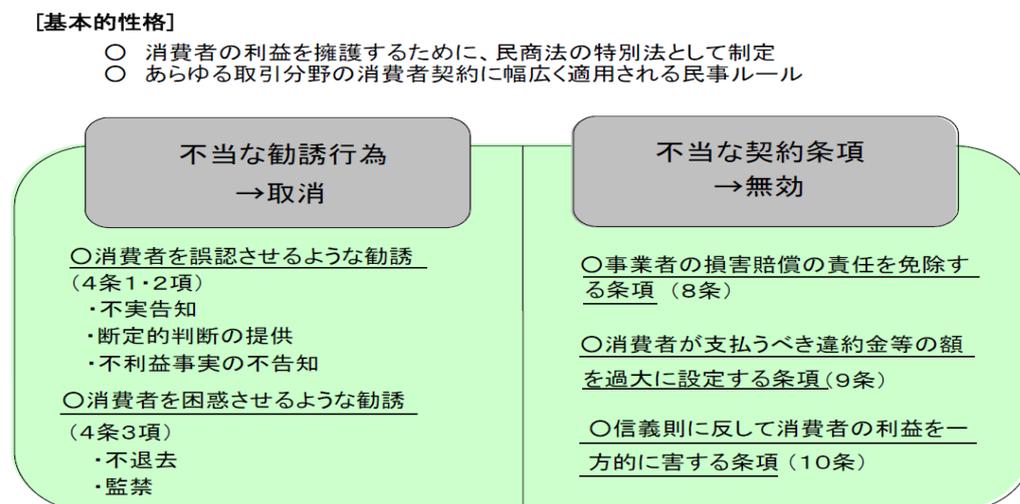
※括弧内は2001年度の件数を100とした場合の2006年度の指数

(出所) P I O-N E Tより作成

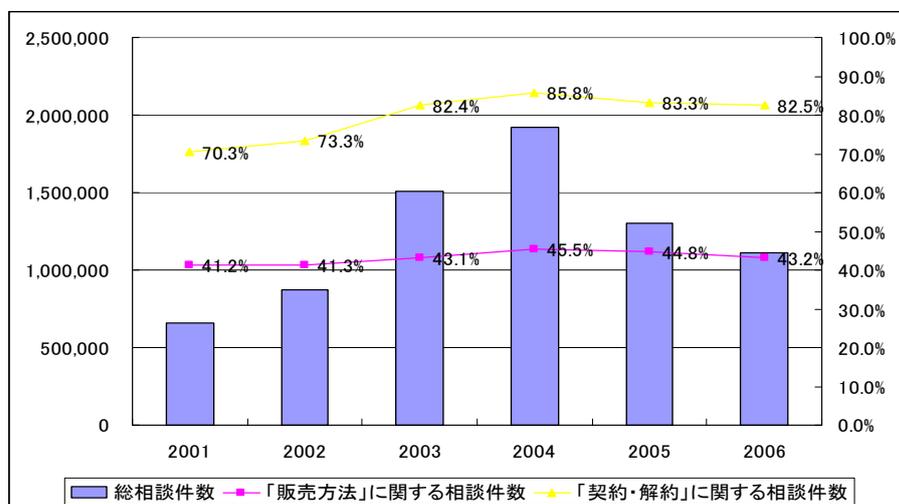
2. 消費者契約法を巡る動き

消費者と事業者の間で締結されている契約（消費者契約）について、一定の場合に消費者が契約の取り消しや条項の無効を求める権利を保障する制度に、消費者契約法（平成 13 年 4 月施行）がある。法施行後、裁判例は 100 件を越し、相談処理の指針となるなど、有効に活用されてきている。

（図表 3-37）消費者契約法の概要



（図表 3-38）消費者契約法に関連する消費者生活相談の内容別の概況



※ 「販売方法」、「契約・解約」はマルチカウント

「販売方法」に関する相談とは、虚偽説明、強引・強迫、二次被害等の不当な勧誘に関連するもの。「契約・解約」に関する相談とは、解約料等の不当な契約に関連するもの。

※ データは 2007 年 9 月末までの P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録分

（出所）国民生活センター「消費者契約法に関連する消費者生活相談および裁判の概況」（2007）