

# 消費生活相談から見た 住宅確保配慮者の居住支援に関する報告

---

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

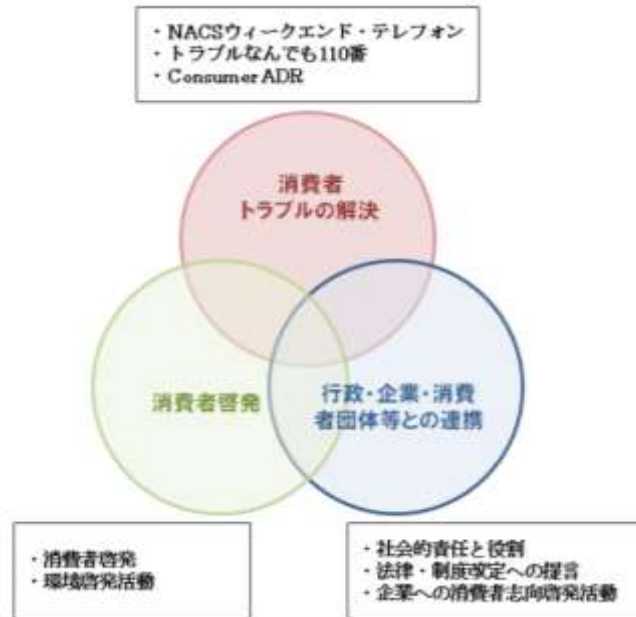
消費生活アドバイザー 早野 木の美

# NACS(公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会)

NACSのHPから

The screenshot shows the NACS website homepage. At the top, there's a navigation bar with links like 'NACS (ナックス) とは', '消費者トラブルの解決', '消費者啓発', '行政・企業・団体との連携', '入会案内(個人)', '賛助会員', and '会員の皆さまへ'. Below this is a main content area featuring a yellow banner for a '暮らしをよくするヒント集' (Hint Collection for Improving Daily Life) with bullet points about digitalization, 1-page guides, and target audiences. To the left is a sidebar with links for '消費者相談(ワークエン・テレホン)', 'ADR(裁判外紛争解決)', '公開講座のご案内', '講師派遣依頼', '消費生活アドバイザー受験支援', '広報誌・メールマガジン', '助成・受託事業等実施報告', 'メディア等掲載情報', 'シニアのための30T啓発事業', '寄附のお誘い', 'RSS FEED', and '東京部 架空請求対策'. At the bottom, there's a '新着情報' (Latest News) section with a date of 2023.7.19.

NACSは、1988年6月に通商産業省(現経済産業省)の社団法人許可を得て設立。NACSは「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に、全国7支部の会員約2200名が消費者関連部門で活動している。会員は、内閣総理大臣。経済産業大臣事業認定資格「消費生活アドバイザー」、日本消費者協会認定資格「消費生活コンサルタント」の有資格者、国家資格である「消費生活相談員」及び前期資格者と同等以上の専門的な知識と経験を有する者で構成されている「消費生活に関するわが国最大の専門家団体」です。



NACSは、消費者トラブルの解決と消費者啓発、消費者と行政・企業・関連団体等の連携を中心に、健全で持続可能な消費生活の確立を目指します。

# NACS(公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会)

## NACSの活動一覧

項目	テーマ	項目	テーマ
消費者問題の解決 	消費者相談	企業の消費者志向推進	消費者志向経営の推進
	なんでも110番	行政消費者団体との関り	福祉サービス第三者評価を実施
	ConsumerADR		認定個人情報保護団体で研修を実施
消費者啓発	啓発テキストの作成		消費者関連団体との連携
	学校・自治体・企業への講師派遣	環境問題への取り組み	講座や環境ラベルの普及等に取り組む
	消費者啓発セミナー		エネルギー問題講座開催やエコプロ展での情報発信を行う
企業の消費者志向推進	賛助会員等との意見交換会を開催し、消費者の代表として事業者団体に意見を伝える	調査研究提言	「消費生活研究」の発行、消費者政策に対する提言

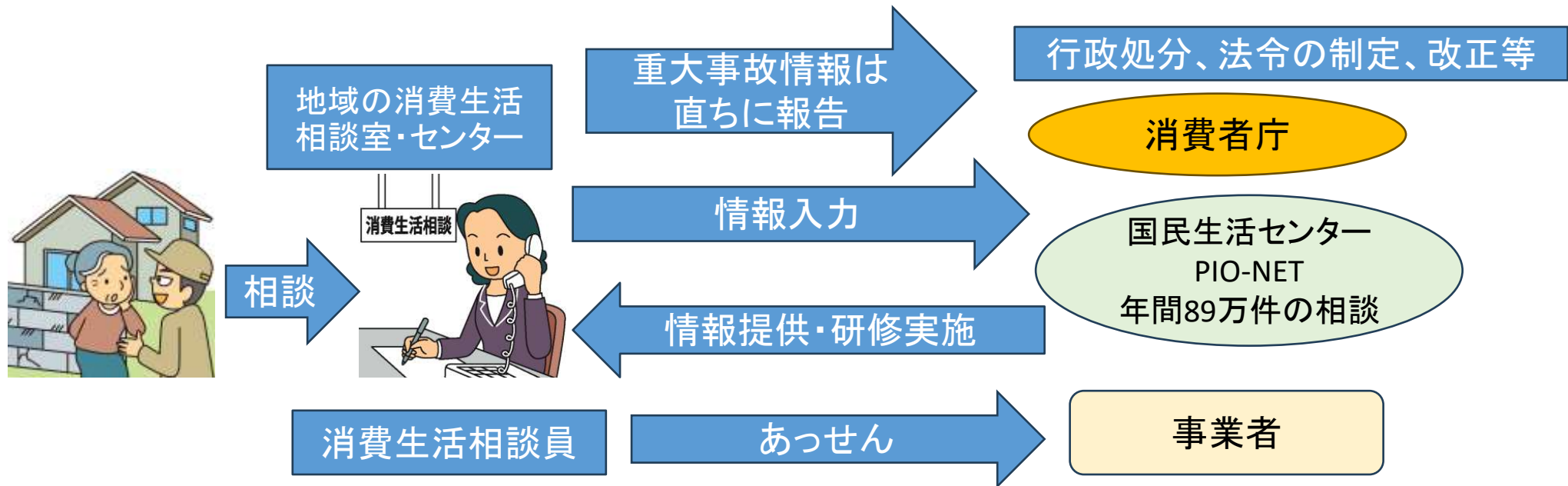
## NACS東日本支部の分科会・自主研究会一覧

分科会・研究会	分科会・研究会	分科会・研究会
神奈川分科会	衣生活部会	CS研究会
千葉分科会	エシカル&環境研究会	消費者教育研究会
新潟分科会	エネルギーとライフスタイル研究会	消費者対応研究会
群馬分科会	海外消費者情報研究会	消費者法研究会
茨城分科会	高齢者住宅研究会	食部会
長野分科会	高齢者問題研究会	標準化を考える会
埼玉分科会	個人情報に関する研究会	コンプライアンス経営研究会
東京分科会		



# 消費生活相談室・消費生活センターについて

- ・地方公共団体が運営する**消費者のための相談、あっせん業務**を行う機関
- ・全国829カ所に相談室・センターを設置（平成29年4月1日）
  - \* 都道府県は必置、市区町村は努力義務（全国1031市区町村で設置（広域連携を含む））



# 居住支援相談窓口の開設



## 居住支援協議会設立のお知らせ 2022年4月15日

- ・ 居住支援協議会設立総会が開催され、宅地建物取引業協会〇〇支部、全日本不動産協会〇〇支部、社会福祉協議会、〇〇市で組織する居住支援協議会が設立されました。
- ・ 目的: 住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律第51条に基づき、定額所得者、被災者、高齢者、障がい者、子どもを養育している者その他住宅の確保に配慮を要する者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進に必要な措置について協議することにより、市の福祉の向上及び豊かで住みやすい地域づくりに寄与することを目的としている。
- ・ 問い合わせ先: まちづくり推進課住宅係

## 居住支援相談窓口開設のお知らせ 2022年7月1日

住宅確保要配慮者(高齢者、障がい者、子育て世帯等)が住まいをさがすための支援を目的とした相談窓口です。住まいが見つからずにお困りの方など、住まい探しに関する相談があればお気軽にご相談ください。

- ・ 対象者: 住宅確保要配慮者(高齢者、障がい者、子育て世帯等)の方、その家族その関係者
- ・ 予約受付時間: 午前8時30分～午後5時まで(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)(要予約)
- ・ 電話、FAX、所在地(社会福祉協議会内)注記: 社会福祉協議会が運営を受託
- ・ 問い合わせ先: まちづくり推進課住宅係

# 消費生活相談室から居住支援相談窓口 繋いだ例

35年借りていた  
賃貸住宅を追  
い出されそう

現在の賃  
貸住宅



地域包括支援セン  
ターが斡旋したが

民間の賃  
貸住宅



居住支援  
相談窓口

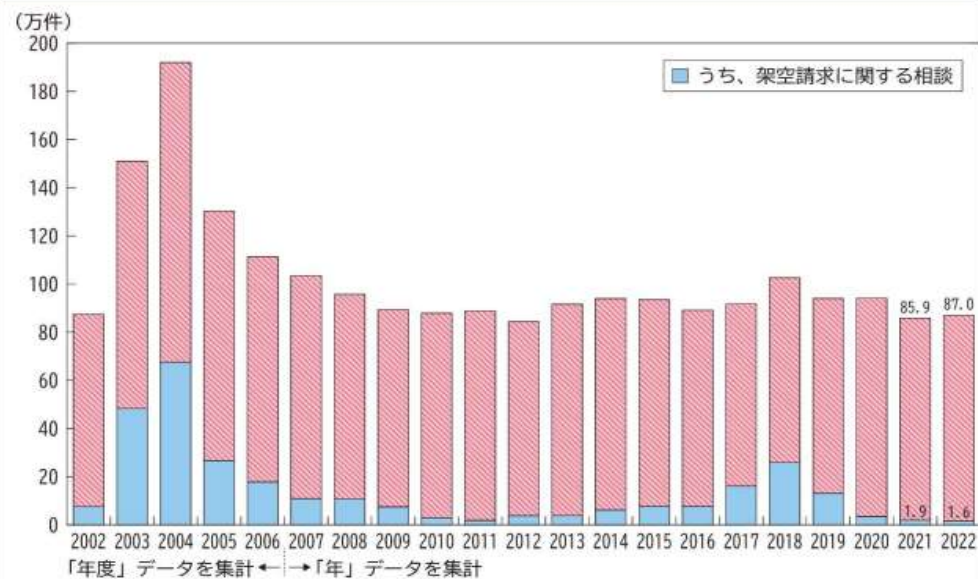


# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容

- ・消費生活相談の商品・サービス別上位件数では第2位に不動産貸借、第3位に工事・建築が上がっている。
- ・苦情が上位を占めながらも、消費生活センターが不動産業者や住宅関連事業者に斡旋や交渉をすることは極めてまれである。
- ・消費生活センターでは、不動産業者と直接交渉したり、住宅関連事業者に斡旋することは稀であり、関連機関を紹介しているのが現状である。

- ・2022年の消費生活相談件数は87.0万件で、前年より増加。
- 一方で、架空請求に関する相談件数は約1.6万件と、直近20年で最少となった。
- ・商品・サービス別では、迷惑メールや不審な電話を含む「商品一般」に関する相談が最多。
- また、「基礎化粧品」や「エステティックサービス」といった美容関連の相談が増加。

図表1-2 消費生活相談件数の推移



図表1-3 消費生活相談の商品・サービス別上位件数(2022年)

順位	全体	
	商品・サービス	件数
	総件数	869,938
1	商品一般 (例: 迷惑メール、不審な電話)	79,046
2	不動産貸借	36,982
3	工事・建築	27,452
4	基礎化粧品	23,906
5	他の健康食品	20,724
6	エステティックサービス	20,715
7	役務その他サービス	19,322
8	インターネット接続回線	18,844
9	フリーローン・サラ金	18,319
10	携帯電話サービス	16,771

(備考)いずれの図表もPIO-NETに登録された消費生活相談(2023年3月31日までの登録分)により作成。

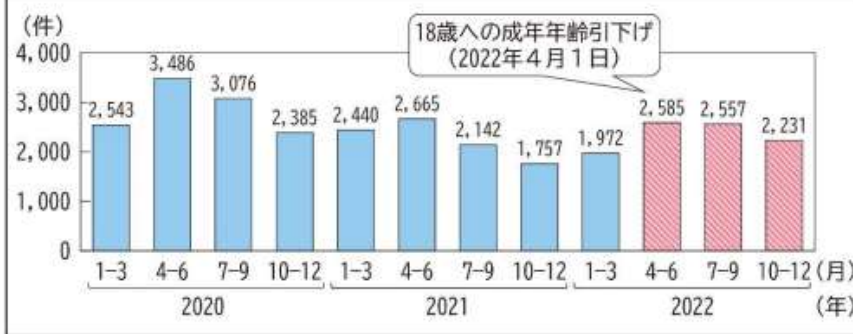
出典: 令和5年度消費者白書 4

# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容

若者からの相談でも高齢者と同様に賃貸アパートに関する案件が上位を占めている。今年度は定期購入に関する苦情が上位を占めたが、昨年までは、男性・女性とも賃貸アパートの苦情が第2位を占めていたことから、定期購入の苦情件数が減少すれば、再び賃貸アパートの件数が増加するとおもわれる。

- ・成年年齢引下げ前後に18歳・19歳の相談件数の大幅な変化はみられないが、2022年は「脱毛エステ」の相談が多くみられた。四半期別にみると、生活環境が大きく変化する4月から6月までの期間に相談件数が増える傾向。
- ・通信販売の「定期購入」に関する相談件数は過去最多。高齢者の割合も過去最高。
- ・SNS関連の相談件数は過去最多。幅広い年齢層でトラブルが発生しており、中高年の増加が顕著。2022年は50歳代が最多となり、2021年まで最多であった20歳代を初めて上回った。

図表1-4 18歳・19歳の消費生活相談件数

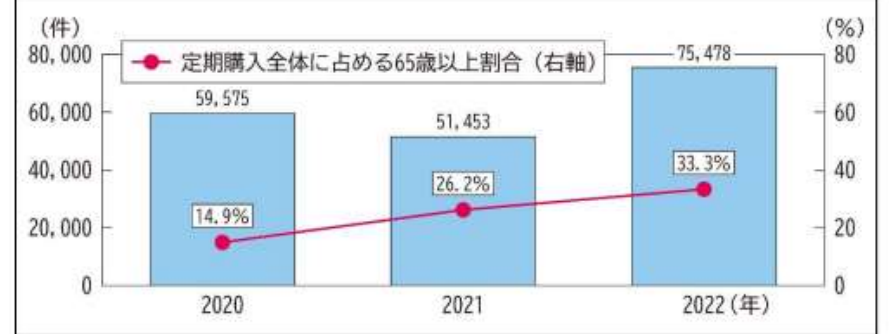


図表1-5 18歳・19歳の消費生活の商品・サービス別上位件数(2022年)

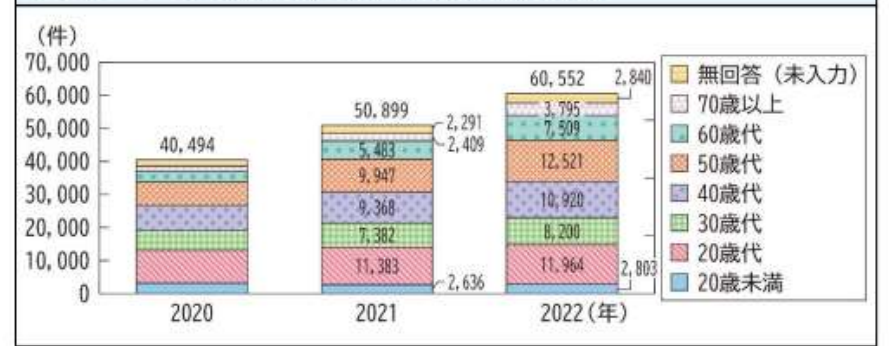
順位	男性		順位	女性	
	商品・サービス	件数		商品・サービス	件数
	総件数	4,211		総件数	5,027
1	出会い系サイト・アプリ	273	1	脱毛エステ	974
2	商品一般	272	2	商品一般	228
3	賃貸アパート	134	3	他の内職・副業	223
4	アダルト情報	125	4	他の健康食品	170
5	他の内職・副業	122	5	出会い系サイト・アプリ	168

ピンク：美容に関するもの

図表1-6 「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移



図表1-7 SNS関連の消費生活相談件数の推移



(備考)いずれの図表もPIO-NETに登録された消費生活相談(2023年3月31日までの登録分)により作成。

図表1-6及び図表2-5の「定期購入」は、2021年3月までの相談件数は「化粧品」、「健康食品」、「飲料」に関する相談。2021年4月以降の相談件数は全商品に関する相談。

出典：令和5年度消費者白書



# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容

\* 高齢者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数を65～74歳、75～84歳、85歳以上を男女別で見ると、紫色で示したことから分かるように住宅修理関連の相談が上位を占めていることが分かる。

\* 項目の「屋根工事」とは、家庭訪販に来た業者が「近所で工事をしているが、お宅の屋根に気になるところがあった。無料で点検する」という、無料点検商法が多い。

## <高齢者の消費生活相談の傾向>

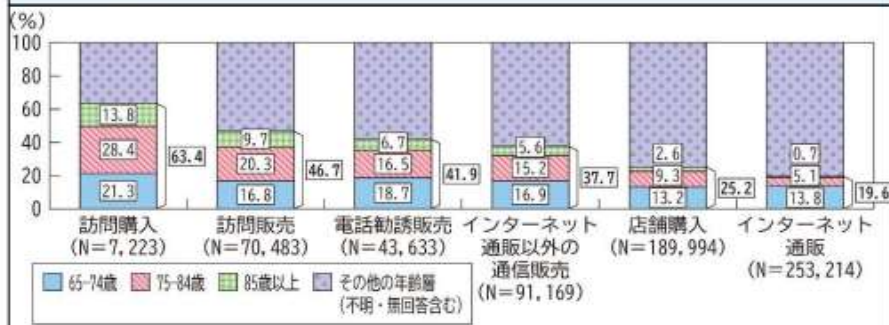
- ・高齢者(65歳以上)の消費生活相談は、1年間で25万件程度(相談全体の約3割)。
- ・販売購入形態別では、「訪問購入」や「訪問販売」で高齢者の占める割合が高い傾向。
- ・商品・サービス別では、高齢者全体で「健康食品」が上位のほか、年齢層が高くなるほど「住宅修理関連」が上位になり、点検商法や次々販売の相談がみられる。65-74歳の女性では「化粧品」が上位になっている。

→高齢者の中でも、年齢層により消費者トラブルの傾向に違いがみられる。

図表2-1 高齢者の消費生活相談件数の推移



図表2-2 消費生活相談の高齢者の割合(販売購入形態別、2022年)



図表2-3 高齢者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数(2022年)

順位	65-74歳		75-84歳		85歳以上	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	63,581	総件数	42,793	総件数	13,102
1	商品一般	7,462	商品一般	5,374	商品一般	1,300
2	アダルト情報	2,504	役務その他サービス	1,841	他の健康食品	545
3	役務その他サービス	2,194	携帯電話サービス	1,383	役務その他サービス	511
4	携帯電話サービス	1,732	他の健康食品	1,151	屋根工事	465
5	フリーローン・サラ金	1,715	光ファイバー	1,072	修理サービス	411
6	光ファイバー	1,661	屋根工事	1,038	新聞	349
7	電気	1,383	電気	1,036	電気	343
8	他の健康食品	1,336	修理サービス	998	携帯電話サービス	337
9	修理サービス	1,176	アダルト情報	883	光ファイバー	328
10	賃貸アパート	1,058	フリーローン・サラ金	803	金融関連サービスその他	199

順位	65-74歳		75-84歳		85歳以上	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	67,673	総件数	51,964	総件数	18,112
1	商品一般	7,449	商品一般	5,863	商品一般	1,681
2	他の健康食品	1,849	他の健康食品	1,925	他の健康食品	1,052
3	乳液	1,659	携帯電話サービス	1,402	新聞	773
4	携帯電話サービス	1,641	修理サービス	1,341	修理サービス	537
5	化粧クリーム	1,353	役務その他サービス	1,055	健康食品(全般)	414
6	修理サービス	1,292	電気	1,037	屋根工事	401
7	役務その他サービス	1,260	新聞	1,005	電気	324
8	ファウンデーション	1,189	屋根工事	971	役務その他サービス	322
9	電気	1,033	乳液	712	魚介類(全般)	308
10	フリーローン・サラ金	1,004	金融関連サービスその他	707	携帯電話サービス	290

黄色：通信サービス関連    紫色：住宅修理関連    緑色：健康食品    ピンク色：化粧品

(備考)いずれの図表もPIO-NETIに登録された消費生活相談(2023年3月31日までの登録分)により作成。

# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容

\* 高齢者のインターネット利用率は現在の段階では高くはないが、今後増加することが予測される。

\* 現実に消費者が住宅リフォーム関連の業者をインターネットで探し、事業者と紛争になっている例が増加している。

\* インターネットで契約した場合、特定商取引法のクーリング・オフの適用がないことから、仮に被害に遭っても消費生活センターまでつながらないケースがある。

## <高齢者のインターネット通販等のトラブル>

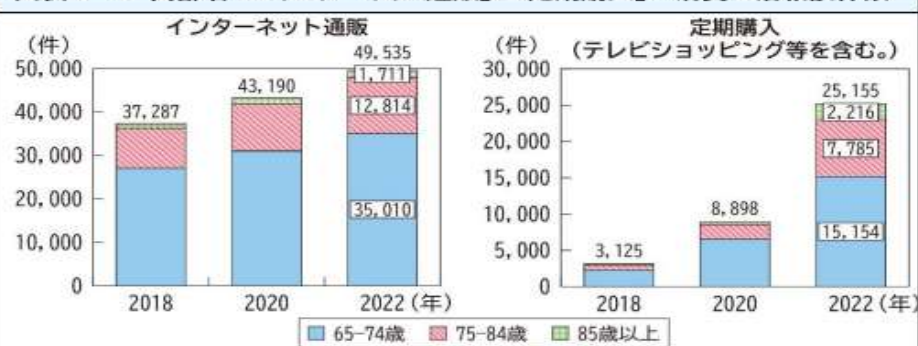
- ・高齢者のインターネットの利用頻度は、特に75歳以上で低くなる。
- ・2022年の高齢者の「インターネット通販」の相談件数は近年最多。65-74歳が3分の2を占める。
- ・高齢者の「定期購入」の相談件数は過去最多で、化粧品や健康食品のトラブルが65-74歳を中心にみられる。
- ・販売購入形態別にみる「インターネット通販」の割合は、65-74歳では4分の1以上を占めているが、年齢層が高くなるほど低下し、85歳以上では5%程度。

→高齢者はインターネット利用者とあまり利用していない人で違いがあり、それぞれの傾向に合わせた対策や取組が必要。

図表2-4 インターネットの利用頻度

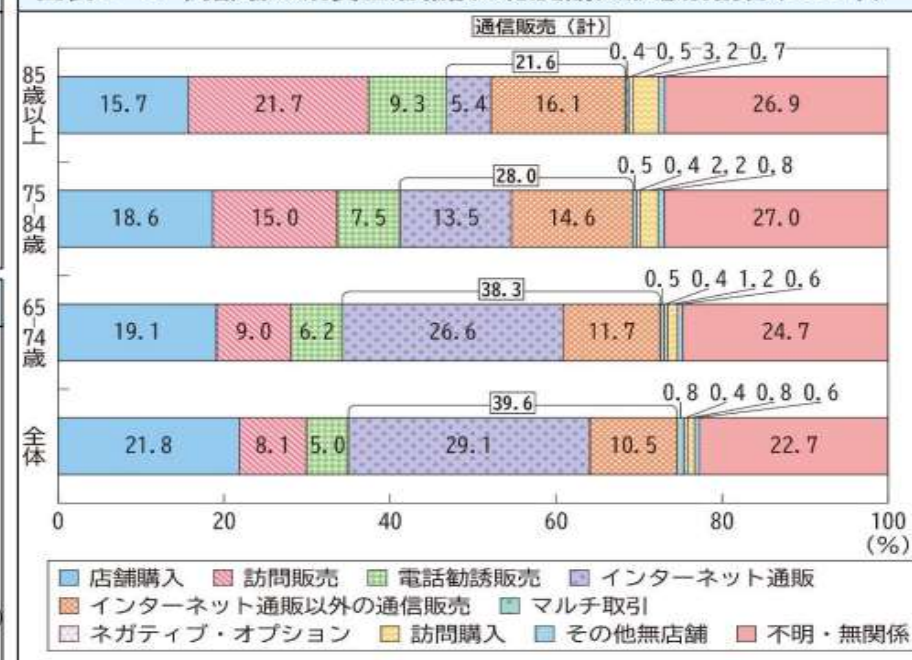


図表2-5 高齢者の「インターネット通販」と「定期購入」の消費生活相談件数



(備考) 左上: 消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成。左下及び右: PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)により作成。

図表2-6 高齢者の消費生活相談の販売購入形態別割合(2022年)



# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容

\* 一般に、高齢者相談の8割は本人からであるが、認知症等の高齢者では約2割である。認知症等の高齢者は、本人が十分に判断できない状態であるため、「訪問販売」や「電話勧誘販売」による被害に遭いやすく、事業者に勧められるままに契約したりする場合がある。

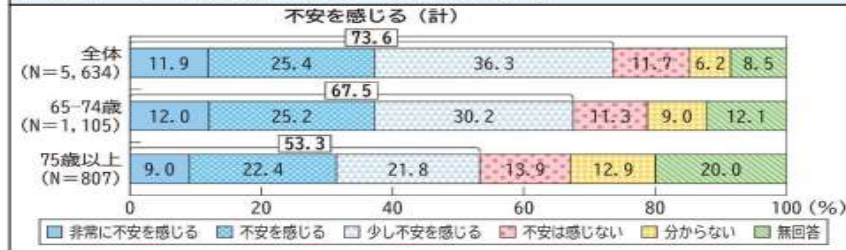
\* 認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向がある。

出典：令和5年度消費者白書

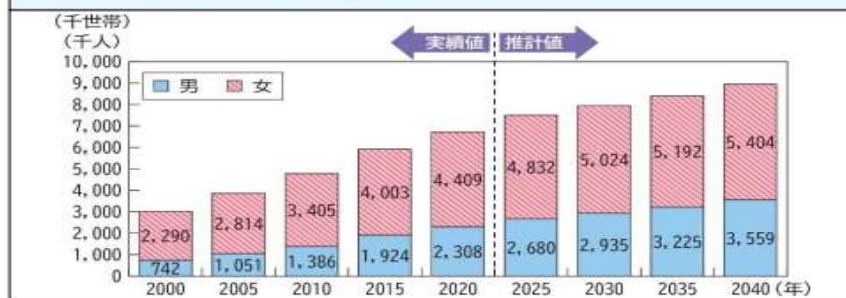
## <高齢者の性質と消費者トラブルとの関連>

- ・消費者トラブルに遭うおそれへの不安を感じている人の割合は、年齢層が高くなるほど低下。
  - ・一人暮らしの高齢者が増加しており、孤独・孤立によって消費者トラブルが顕在化しにくくなるおそれ。
  - ・認知症等の高齢者は今後も増加する見込み。消費生活相談では、訪問販売や電話勧誘販売の割合が大きいことが特徴。
- 高齢者にみられる性質により、消費者トラブルに巻き込まれやすくなるおそれがある。  
 高齢者のぜい弱性には年齢差や個人差があり、多様な高齢者が存在。

図表2-10 消費者トラブルへの不安の程度

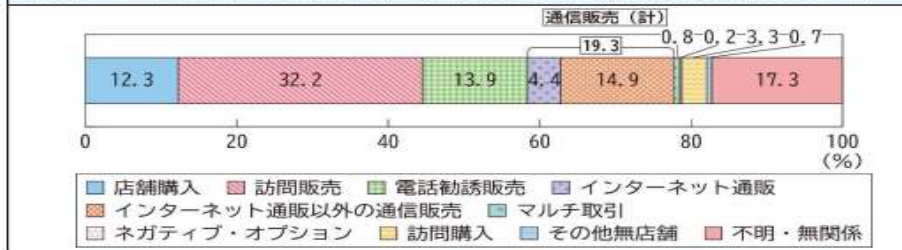


図表2-11 高齢者の一人暮らしの者の推移



(備考) 左上、右下：消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成、右上：PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)により作成。  
 左下：2020年までは総務省「国勢調査」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)2018年推計」により作成。

図表2-12 認知症等の高齢者の消費生活相談の販売購入形態別割合(2022年)



## 高齢者の性質と消費者トラブルとの関連

- ・健康に関する不安の高さ
- ・一人暮らしの高齢者の増加(孤独・孤立)
- ・認知症患者や判断力が低下した人の増加
- ・積極的な対応をしなくなる傾向(後述)
- ・消費者トラブルへの不安は低く、購入前の調査を十分に行わない傾向
- ・デジタルデバインドやデジタルリテラシーの課題

## <高齢者の消費者被害の防止に向けて～多様なぜい弱性への対応～>

- ・消費者トラブルに遭った際、75歳以上は「事業者にお問い合わせたり、交渉したりする」等、積極的な対応をしなくなる傾向がある一方で、身近な人に相談する割合は6割を超える。
- ・高齢者一人一人の状況やぜい弱性に対応できる見守り活動が有効。地方公共団体に「消費者安全確保地域協議会」(通称

# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容

\* 消費者安全法により、地方公共団体は地域で活動する多様な主体を構成員とした消費者安全確保地域協議会を設置し、消費生活上、特に配慮を要する消費者の見守り等の取組を行うことができるとされており、全国で消費者安全確保地域協議会を設置している地方公共団体の数は、2022年3月末時点で380となっている。

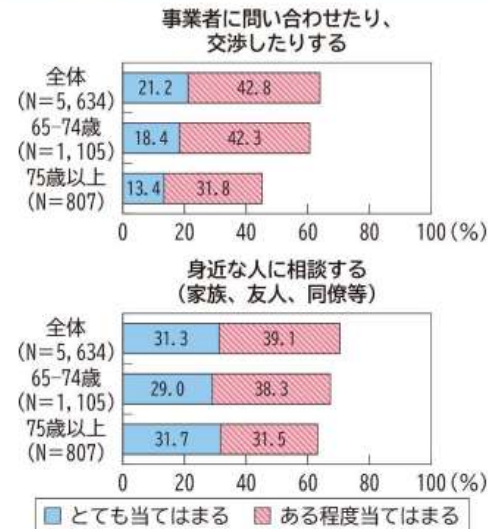
\* 消費者庁は、地方消費者行政強化交付金による支援等に加え、地方の現場に対する直接の働き掛けと行うことにより、地域における消費者安全確保地域協議会の設置を促進している。

\* 「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を地方公共団体や見守り活動の関係者が利用できるよウェブサイトで公開している。

## <高齢者の消費者被害の防止に向けて～多様なぜい弱性への対応～>

- ・消費者トラブルに遭った際、75歳以上は「事業者に問い合わせたり、交渉したりする」等、積極な対応をしなくなる傾向がある一方で、身近な人に相談する割合は6割を超える。
  - ・高齢者一人一人の状況やぜい弱性に対応できる見守り活動が有効。地方公共団体に「消費者安全確保地域協議会」(通称「見守りネットワーク」)を設置し、行政だけではなく、民間事業者も含めた地域の様々な主体も参加することで、地域の身近な人との結び付きを強化する。
- 見守り活動で、消費者被害の未然防止・早期発見や、孤独・孤立等が絡む複合的な課題への支援につなげる。
- 高齢者の多様なぜい弱性やトラブル傾向に対応した注意喚起・消費者教育も必要。**  
 高齢者の身近にいる人や高齢者同士のコミュニティで利用されることを想定した消費者教育や情報提供のコンテンツ作りは、その地域の見守りへの活用を通して、見守り効果を高める可能性。

図表2-13 消費者トラブルに遭った際の対処方法



(備考)消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成。

見守り機能を兼ねた移動スーパーの事例 (株式会社とくし丸)

### 見守りネットワークと連携した実証事業

- 販売時に消費者トラブルの被害をヒアリングし、見守りネットワークを活用して、地方公共団体に被害情報の共有を実施。
- 買物支援をしながらさりげなく見守り活動を行うことで、高齢者も見守りを受け入れやすくなっている。



株式会社とくし丸:「移動スーパー」を運営し、消費者庁の委託事業である「買い物支援を通じた見守り活動の実証事業」に参加。

# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容 賃貸住宅の原状回復トラブル

## 賃貸住宅の原状回復トラブル

\* 借り主が賃貸住宅を退去する際に、ハウスクリーニングやクロス張替え等の原状回復費用として敷金が返金されない。敷金を上回る金額を請求されたという相談が寄せられている。

\* PIO-NETに登録された相談件数の推移

年度	2019	2020	2021	2022
相談件数	12,880	13,364	14,109	8,759(前年同期9,734)

相談件数は2022年12月31日現在

## 最近の事例

\* 賃貸アパートを退去後、原状回復費用の清算書が届いた。入居時から傷ついていた床等の原状回復も求められ納得いかない。

\* 10年以上住んだ賃貸アパートを退去したらクロスの張替えなど高額な原状回復費を請求された。全額支払う必要があるのか。

\* 6カ月居住した賃貸アパートを退去した。玄関の壁紙のわずかな傷で張替え費用を請求され不満だ。

\* 管理会社の了解を得て賃貸マンションの光回線工事をしたが、退去時に、工事は許可していないと言われ、原状回復費用を請求された。

\* 賃貸マンションを退去したところ、高額なハウスクリーニング代を請求された。納得できない。

# 令和4年 消費生活相談件数と相談内容 賃貸住宅の原状回復トラブルでの相談室の対応

## 事例

賃貸マンションを退去した。契約時に敷金を27万円払っており、退去時に敷金は返金されることになっていたが、壁クロスの張替え、ハウスクリーニング等の請求があり、「差引すると3万円しか返金できない」と言われた。綺麗に掃除して退去しているので、全額返金してほしい。

## 聴き取り

- 1)「部屋を明け渡す際、事業者側と汚損箇所について確認しあったか」を確認する。
- 2)「補修費用等を請求された場合、工事費用の明細等は提示されたか」を確認する。
- 3)「入居時に交わした契約書にハウスクリーニング等の借主負担の特約があるか」を確認する。
- 4)「家賃、管理費等の滞納、未納はないか」を確認する。

## 助言・交渉

1)相談者がクロスの張替理由と修理費用の明細について貸主へ説明を求めるよう助言

①納得できなければ、問題点を整理し不当と考えられる内容を書面にして、貸主に敷金返還を求め送付するように助言する。

②ガイドラインの解釈および判例の考えなどを示し、修理負担が貸主にあたることを訴え返金を交渉してみるよう助言する。場合によっては、相談者の納得できる範囲で合意する解決方法も助言する。

2)貸主と意見の一致が見られず、相談者が納得できない場合は少額訴訟、民事調停などによる解決方法を紹介する。

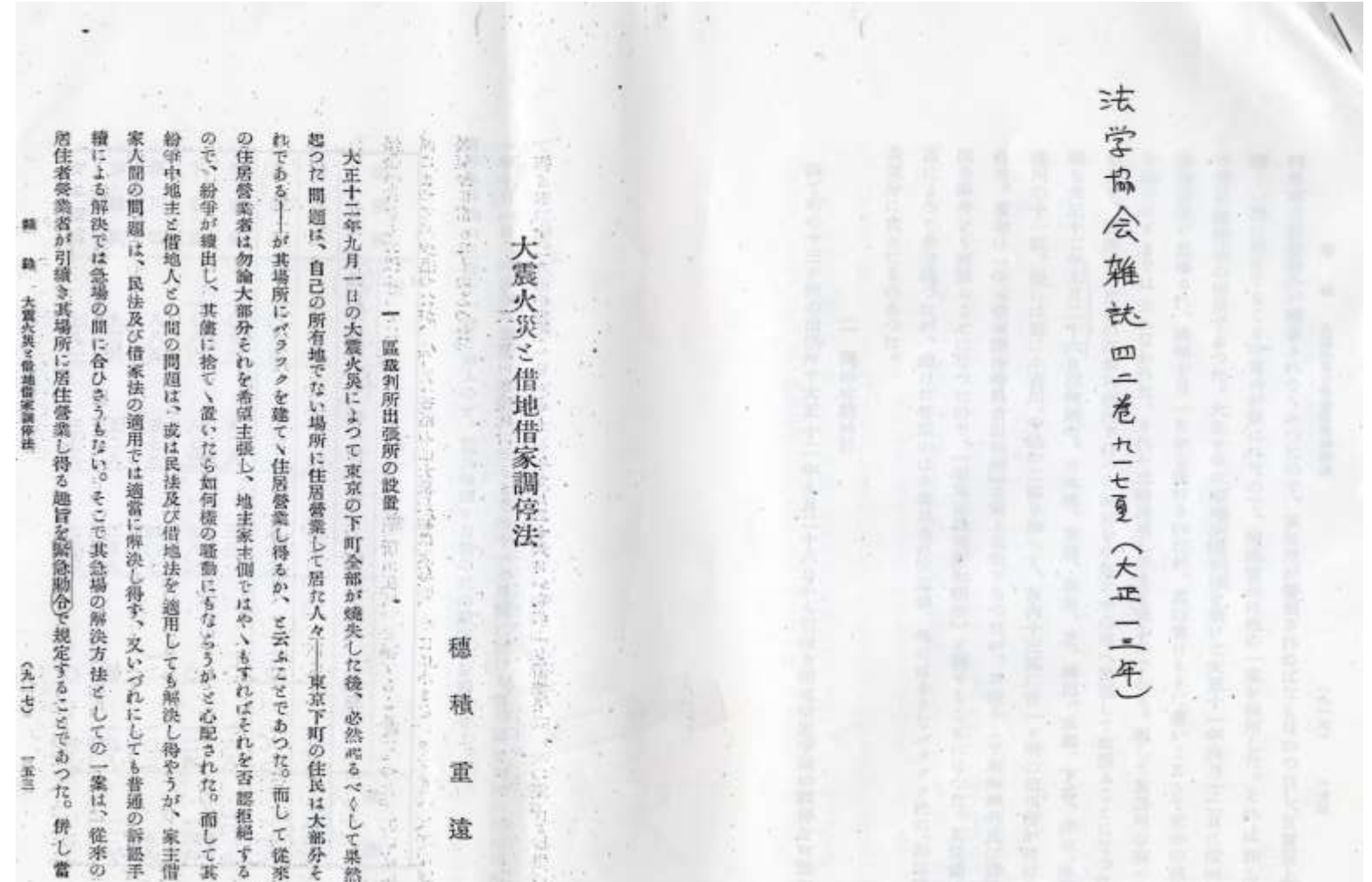
相談者は、現在も賃貸住宅に入居していることがほとんど。まずは居住中の部屋の状態を写真に残すように伝える。今後は、入居前、退去時の部屋の状態を写真に撮っておくなどして、退去時の修理トラブルに備えるよう助言する。

# 101年前「借地借家調停法公布」、100年前「関東大震災発生」: 日本調停制度の歴史

「大震災火災と借地借家調停法」法学協会雑誌（42巻917-943頁、1924年）東京帝国 大学教の穂積重遠教授著【利用者が殺到し、4ヵ月で約6400件を受理し、約4200件が成立した。】

穂積重遠教授は1昨年のNHK大河ドラマ「晴天を衝け」の主人公渋沢栄一の長女うたと穂積陳重の息子にあたる。

これ以後、調停に対する評価が高まり、国民の間に定着した。その後、小作調停法、商事調停法、人事調停法などが次々に施行されていった。



# 101年前「借地借家調停法公布」、100年前「関東大震災発生」: 日本調停制度の歴史

戦後になり、家庭裁判所が新設され、家事調停の制度もでた。一方、民事調停は、個別に設けられていた各調停法を統一した民事調停法が1951年施行された。その後も時代の進展に伴って、いくつかの改正が行われ現在に至っている。

このように、調停制度は1922年に始まり、時代の変遷、国民の意識の変化という風雪に耐えながら、改良され、約100年という年月を経て現在の制度に至っている。

出張所	受		理		既		済		未済
	假	本	成	立	不成立	取	下		
浅草区	一四五〇	一一一六	七一〇	一	一三九	二六六			
本所区	一二六四	一〇七一	八七二	〇	八一	一一八			
神田区	一〇九六	九〇八	五三二	〇	一六八	二〇九			
下谷区	一七六六	八七三	五八三	〇	一一四	一六六			
深川区	八八五	五七九	四〇七	〇	一〇二	一六六			
京橋区	九〇四	五二八	二五九	五	一三八	一二六			
日本橋区	七八一	三七六	二五〇	〇	四九	七七			

大震災と借地借家調停法

(九一九) 一五五

て居るのだが、大正十三年一月三十一日までの取扱事件の統計は左の通りになつて居る。大正十一年十月一日の調停制度實施の震災に至るまでの十一ヶ月間に於ける東京區裁判所の借地借家調停事件数が三百十一件と云ふのと、震災後四ヶ月間の左の數字とを對比せよ。

時各種の緊急勅令が頒布されつゝあつたので、其活用が警戒されねばならなかつたし、又實質上も斯く一概に規定することの當否が疑はれたので、司法當局は他の一案を採用した。それは即ち借地借家調停法の活用であつた。大正十年の借地法債權法を承けて大正十一年四月十二日に借地借家調停法が公布され、同年十月一日から施行されたが、其以來日もまた淺いことゝて充分の成績を挙げたことまでは云へなかつた。それと此際活用しやうと云ふのである。而して其活用の第一歩として、従來は日比谷の區裁判所内で行つた調停を爭議の中心地へ出張して取扱ふことになつた。即ち大正十二年九月二十六日以後麹町、日本橋、京橋、赤坂、芝、神田、本郷、下谷、浅草、本所、深川の十一區、後には更に小石川、牛込の二區を加へて、市内十三區に各一ヶ所の出張所が設けられた。當初は「借地借家調停委員會出張所」と云ふ名義であつたが、其後そこで和解事件及び證據保全事件をも取扱ふことになつたので、「東京區裁判所出張所」と稱することになつた。其設備は區によつて多少違つたが、燒けた各區のは大抵最初は天幕張、後には小さなバラック建の所謂震災氣分に富んだものあつた。

## 二 調停成績統計

扱て右の十三ヶ所の出張所で大正十二年九月二十六日から引續き借地借家調停の調停を取扱つ

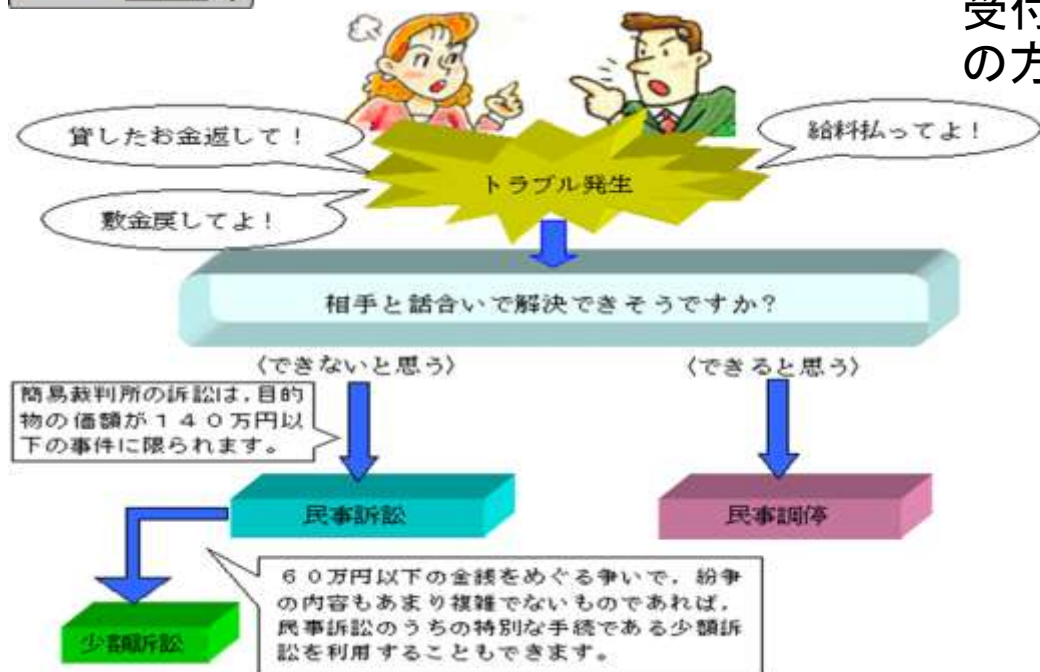


# 民事調停制度の紹介

## 簡易裁判所の民事調停で解決する方法



受付では、調停手続きの概要や申立の方法の説明を受けることができる



- ・申立ては、書面を持参しても、郵送しても構わない。
- ・調停の期日は、自分の都合の良い日を幾つか裁判所に伝えておく
- ・相手方と自分に郵送する切手代と調停申立料金を切手を購入してきて支払う
- ・後日、裁判所から郵便で調停期日のお知らせが届く

調停申立書

〇〇簡易裁判所御中  
作成年月日  
〇月 〇日

申立人

- ・住所、氏名、電話番号
- ・送達場所の住所(自宅/勤務先)

相手方

- ・住所、氏名、電話番号
- 支払を求める金額

〇〇円

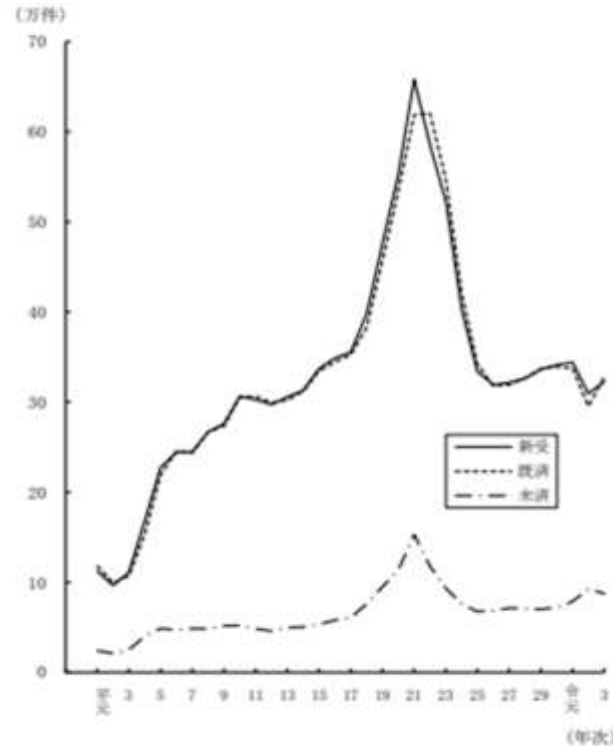
- ・上記の通り調停を求めます

# 民事調停制度の紹介

## 簡易裁判所の民事調停で解決する方法

② 簡易裁判所

年次	新受	既済	未済
平成元年	112,472	118,019	24,083
2	96,635	99,545	21,173
3	110,942	107,102	25,013
4	168,588	153,566	40,035
5	227,791	219,027	48,799
6	244,131	245,628	47,302
7	244,865	243,534	48,633
8	266,573	266,645	48,561
9	276,120	273,087	51,594
10	306,169	305,801	51,962
11	302,690	306,349	48,303
12	297,261	299,579	45,985
13	305,711	301,997	49,699
14	312,952	312,263	50,388
15	337,231	334,188	53,431
16	349,014	344,580	57,865
17	355,386	352,449	60,802
18	398,261	382,753	76,310
19	475,624	456,968	94,966
20	551,875	533,742	113,099
21	658,227	618,432	152,894
22	585,594	620,587	117,901
23	522,639	547,140	93,400
24	403,309	420,728	75,981
25	333,746	342,316	67,411
26	319,071	317,719	68,763
27	321,666	319,090	71,339
28	326,170	326,621	70,888
29	336,384	337,142	70,130
30	341,349	339,102	72,377
令和元年	344,101	337,797	78,681
2	309,364	295,365	92,680
3	322,673	327,836	87,517



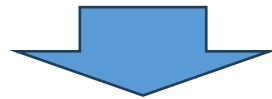
(注) 少額訴訟から通常移行したものは含まない。



# 民事調停制度の紹介

簡易裁判所の民事調停で解決する方法

## 調停が成立した場合 調停のメリット



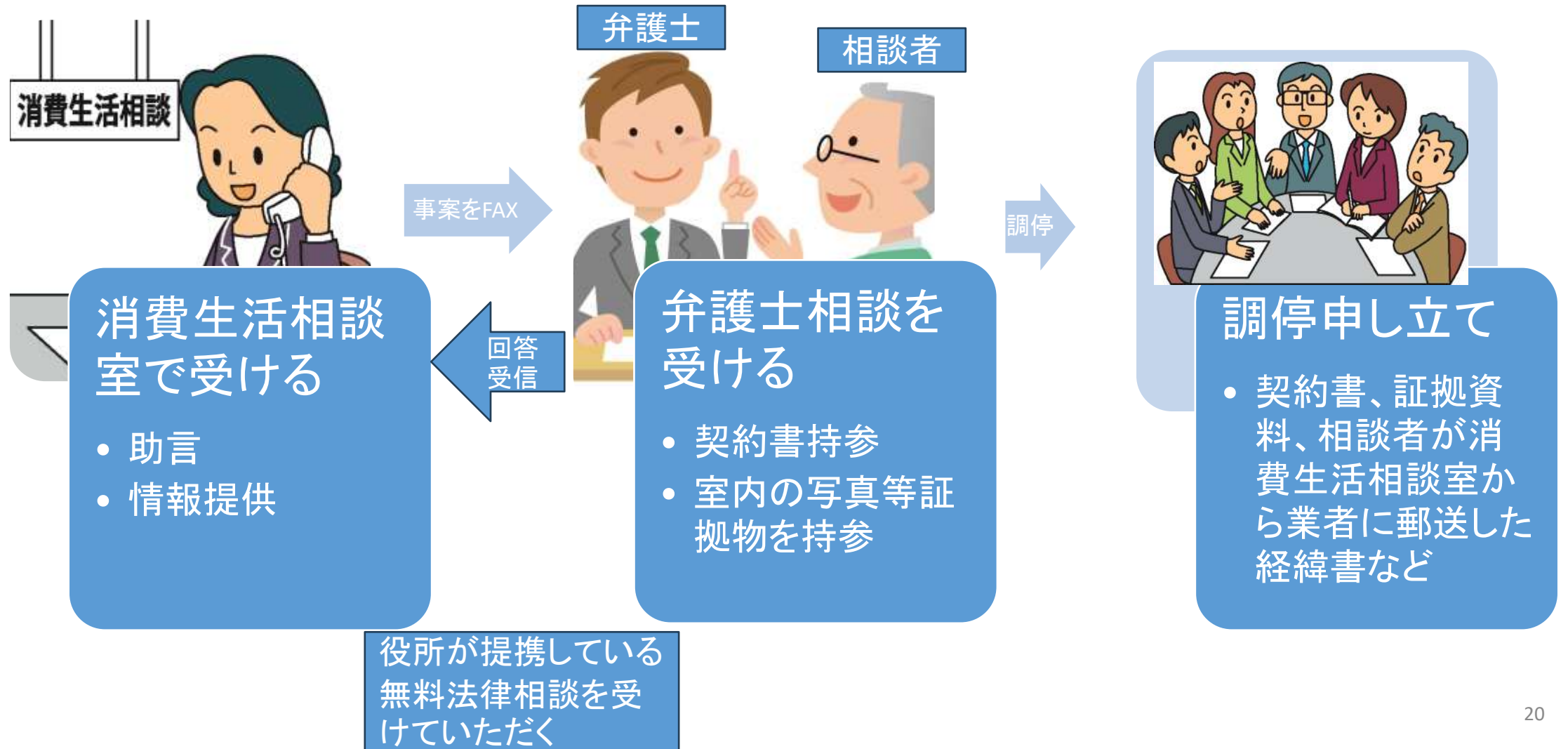
合意書作成

合意の内容は、調停調書に記載される。  
調停調書には判決と同じ効力がある。



- ①手続きが簡易: 申立て用紙と、記入方法を説明したものが窓口に備えてある。ダウンロードも可能なので一人ですることができる
- ②円満な解決ができる: 双方が納得するまで話し合うことが基本
- ③費用が安い: 訴訟に比べ安い。例えば、10万円の貸金請求の返済を求める手数料は500円
- ④秘密が守られる: 調停は非公開
- ⑤早く解決できる: ポイントをしぼって話し合うので、通常は申立てがされてから、2, 3回の調停期日が開かれ、おおむね3か月以内に調停が成立するなどして、事件が解決する。

# 消費生活相談室での紛争解決の方法



御清聴いただきまして  
ありがとうございました。



# 住宅関連の消費者政策の実施の詳細

## 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備



消費者に関する法的トラブルの解決：法テラスでは、消費者に対する法的トラブル等について経済的に弁護士・司法書士の費用を支払う余裕がない人々を対象に、無料法律相談や、弁護士等の費用を立て替える民事法律扶助による援助を行っている。地方事務所等の相談場所へアクセスすることが困難な方を対象に、出張・巡回法律相談を実施した。



消費者紛争に関するADRの実施：国民生活センターでは、独立して職権を行う紛争解決委員会を設置し、消費者紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争について公正・中立に解決を図る裁判外紛争解決手続き(ADR)を実施している。都道府県・政令市の苦情処理委員会へ実施状況等に関する情報共有を行い、他のADR機関との意見交換を実施。



金融ADR制度の円滑な運営：金融分野における苦情・紛争解決については、金融分野における裁判外紛争解決制度の下、銀行・保険・証券等、業態別に八つの指定紛争解決機関が当該業務に従事している。金融トラブル連絡調整協議会を開催し、各機関の実務実施状況や業務改善に資する取組等について議論を行っている。情報はウェブサイトに掲載。

# 住宅関連の消費者政策の実施の詳細

## 高齢者向け住まいにおける消費者保護



高齢者向け住まいについては、老人福祉法の規定に基づく届け出を促進するための「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用。事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の居住の確保を図るための運用を引き続き求めている。



身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応：身元保証等高齢者サポート事業について実態把握を行い、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、必要な措置を検討・実施。更に、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるための情報提供を行うこととしている。



賃貸集合住宅における入居前のLPガス料金情報の提示：LPガス業界は、2017年の液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等に基づいて標準料金の公表等に取り組んでいるが、特に、集合住宅に入居する方が事前にLPガス料金を知る機会がなく、入居後に高額なLPガス料金を負担することとなる事案が発生。→消費者庁では、賃貸集合住宅のLPガス料金の入居希望者への提示の取組について、消費生活センター等に周知を図った。

# 住宅関連の消費者政策の実施の詳細

## ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進



認知症施策推進大綱に基づき、認知症サポーターの養成促進を始めとする認知症に関する理解促進、高齢者や認知症等により判断力の低下した消費者を地域で見守る体制の構築推進、地域支援体制の強化等を通じ、認知症の人やその家族が地域の中の良い環境で自分らしく暮らし続けることの実現を図っている。



障がい者の消費者被害の防止策の強化：厚生労働省と消費者庁の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を発出し、障害者を含めた地域住民の消費者被害防止のため、重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携の推進を図る



\* 消費者庁：高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を目的とし、障害者団体のほか高齢者団体・福祉関係者団体・消費者団体、行政機関等を構成員とする協議会に「多様な主体と緊密に連携して、高齢消費者・障がい消費者を見守り消費者トラブルの被害の回復と未然防止に取り組む」等の申し合わせをした。



# 関係機関連絡先



日本弁護士連合会(ひまわりお悩み110番)

- ☎(0570)783-110
- もよりの弁護士会の相談センターにつながる。受付時間は窓口により異なる。



法テラス・サポートダイヤル

- ☎(0570)078-374
- 平日9~21時、土9~17時



法テラス 犯罪被害者支援ダイヤル

- ☎(0120)079-714
- 平日9~21時、土9~17時



日本司法書士連合会

☎(03)3359-4171(総合案内)

平日9~17時

# 関係機関連絡先



(公)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(0570)016-100  
0 平日10~17時



(一財)高齢者住宅財団(0120)602-708 平日9時30分~17時45分



(公社)マンション管理センター「管理組合運営,管理規約等の相談」



(公財)日本賃貸住宅管理協会 ホームページ参照  
相談受付はWEB、Fax、郵便のみ



経済産業省「電力・ガス取引監視当委員会相談窓口」(契約に関する相談)(03)3591-6529平日10~17時

# 関係機関連絡先



(公財)日本クレジットカウンセリング協会

- ☎(0570)031-640
- 平日10～12時40分、14～16時40分



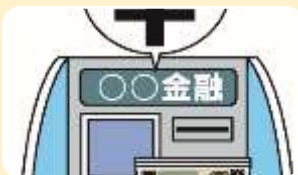
全国クレサラ・生活再建問題対策協議会

- ☎(06)6360-2031
- 平日10～16時



(一社)全国銀行協会「カウンセリングサービス」

- ☎(0570)017-003
- 平日9～17時



日本貸金業協会「貸金業相談・紛争解決センター」

- ☎(0570)051-051
- 平日9時～17時

# 関係機関連絡先



金融庁「金融サービス利用者相談室」

☎(0570)016-811

平日10~17時



(一社)全国銀行協会「全国銀行協会相談室」

• ☎(0570)017-109

• 平日10~17時



(一社)日本クレジット協会「消費者相談専用電話」

• ☎(03)5645-3361

• 平日10~12時 13~16時

# 関係機関連絡先



総務省「電気通信消費者相談センター」(03)52  
53-5900 平日 9時30分～12時 13～17時



(一財)日本データ通信協会「迷惑メール相談センター」(広告・宣伝関連)  
(03)5974-0068 平日 10～12時 13～17時



(独)情報処理推進機構(IPA)「情報セキュリティ安心相談窓口」(03)597  
8-7509 平日 10～12時 13時30分～17時



違法・有害情報相談センター ホームページ参照  
相談受付はウェブフォームのみ



(一社)電気通信事業者協会「TCA相談窓口」(0  
3)4555-4124 平日9時30分～17時

# 消費生活センターの電話が繋がらないとき

- ・ 消費者ホットライン利用時に、最寄りの消費生活相談窓口の電話が話中で繋がらない場合は、☎03-3446-1623（平日10～12時、13～16時）
- ・ (独)国民生活センター「お昼の消費生活相談」☎03(3446)-0999  
平日11時～13時
- ・ (公社)全国消費生活相談員協会「週末電話相談」☎03(5614)0189  
土・日:10～12時、13～16時
- ・ (公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
「ウイークエンドテレホン」☎03(6450)6631  
土・日:11～16時

