

精神障害者に対する高額商品の次々販売に係る紛争事件

報 告 書

平成 2 2 年 7 月

宮城県消費者被害救済委員会

## 目 次

第 1	紛争事件の概要	
1	当事者	1
2	紛争の概要	1
3	審議経過及び解決内容	1
第 2	あっせんの概要	
1	当事者の主張	1
2	当事者からの事情聴取の概要	2
3	審議・あっせんの経過	3
4	合意書の取り交わし	3
第 3	紛争に関する考察	
1	本件売買契約の問題点	4
2	あっせん方針の考え方	7
3	法律上の観点から	7
	おわりに	10
	(資料)	
	・ 合意書	11
	・ 宮城県消費者被害救済委員会の処理経過	13
	・ 宮城県消費者被害救済委員会の委員名簿	14
	・ 消費生活条例（抜粋）	15

## 第1 紛争事件の概要

### 1 当事者

- ・ 申立人（消費者） 50歳代男性  
申立人代理人 弁護士
- ・ 事業者 衣料品・健康商材店舗販売事業者

### 2 紛争の概要

精神疾病を有し、長年不眠に悩んでいた申立人は、平成18年の春ごろ、散歩中に偶然事業者の店舗を知り、以後頻繁に来店するようになった。

その間、平成19年6月から10月にかけて、申立人は、事業者の店舗において、布団やゲルマニウムを使用したアクセサリなどの健康商材を20品目以上購入し、合計300万円以上を現金又はクレジットにより支払った。

平成20年3月、申立人が大量の商品を購入したことを知ったかかりつけ病院のケースワーカーから宮城県消費生活センターに相談があった。申立人は、事業者に返金を求めたが、事業者が応じなかったため紛争となった。宮城県消費生活センターでは、あっせんに努めたが、合意には至らなかった。

### 3 審議経過及び解決内容

平成21年9月9日付けでこの紛争の解決を宮城県知事から付託された宮城県消費者被害救済委員会は、同日に審議を開始することとし、速やかな紛争解決を図るため、あっせん調停部会を設け、審議・あっせんを開始した。

以降、5回にわたり同部会で審議するとともに、あっせんを行った結果、平成22年3月31日付けで、事業者が150万円を返金するというあっせん内容で両当事者が合意し、解決した。

## 第2 あっせんの概要

### 1 当事者の主張

#### (1) 申立人の主張

本件売買の各商品にはその効果に疑問があること、申立人の身体的不調につけ込んで高額な商品を販売したとの疑いを禁じ得ないことなどから、その全部又は一部が公序良俗に反し無効である。

#### (2) 事業者の主張

- ・ 申立人に対しては、他の顧客と同様、誠実に対応した。
- ・ 申し立て人は、事業者店舗を気に入り、100回近く来店した。
- ・ 申立人が精神障害者であることは、販売時点で知らなかった。
- ・ 申立人は、何枚ものクレジットカードを持つとともに、大きなトラックで来店するなどしており、判断能力が不十分であるようには見えなかった。

- ・商品は、申立人が自分の意思で来店し、購入したものであり、無理に勧めたことはない。
- ・申立人は、自分が健康になるためであれば、お金はいくらでも掛けたいと言っていた。
- ・販売に当たって、眠れるようになるということや薬事法に違反するようなことは言っていない。
- ・販売に当たっては、申立人本人に確認するとともに、家族に相談するよう勧めた。しかし、申立人は、自分が決めることだと言い、自分の意思で購入したものである。
- ・販売した商品は、確実なものである。また、価格もメーカーが定めた適正なものである。
- ・以上のことから、売買契約に問題はなく、返金することはできない。

## 2 当事者からの事業聴取の概要

両当事者からの事業聴取は、平成21年10月1日（第2回あっせん調停部会）に実施した。

### (1) 申立人の主張

- ・自分は長年統合失調症を患い、不眠に悩んでいる。
- ・事業者には、2回目の来店で不眠症で悩んでいることについて話したところ、従業員全員が当該布団を購入し、ぐっすり眠れていると言われたため、当該布団を購入した。
- ・事業者の店舗には音楽が流れており、お茶も飲め、近所の人と仲良くお話しするなど、憩いの場として行っていた。
- ・事業者の店舗には、健康商材と言われるような商品が置いてあり、見てみなさい、乗ってみなさいなどと言われ、また、アドバイザーのような人まで連れてきて、眠れますからなどと言われた。眠れるという弱みにつけ込まれ、次々に購入した。
- ・購入した布団やゲルマニウムを使用したアクセサリなどには、不眠症に対する効果はなかったが、事業者に悪いと思ったため、苦情は言わなかった。
- ・自分ではこれ以上買いたくないと思っていたが、食事の提供を受けるなどしたこと、気が弱く断れない性格であること、クレジットカードであったために金銭感覚がなかったことなどから、次々購入することになった。
- ・食事の提供は、20から30回ほど受けた。自分からも2回ほどお願いしたこともあった。
- ・事業者には、統合失調症のこと、不眠で悩んでいること、なるべく薬に頼りたくないことなどを話してあった。障害者手帳も、何回も事業者の社長に見せた。
- ・クレジットカードは2枚所持していた。
- ・事業者からは、支払いは現金とクレジットカードのどちらでも良いと言われた。

- ・クレジットカードは、日常の買い物でも使用していたが、これほど高価な商品を購入したのは、当該事業者だけである。
- ・他の電機量販店でも、約36万円のマッサージチェアを買った。

(2) 事業者の主張

上記1(2)と同じ。

### 3 審議・あっせんの経過

(1) あっせん方針の決定

平成21年11月5日に、第3回あっせん調停部会を開催し、審議を行った。その結果、本件売買契約は、事業者が申立人の精神障害に乗じて結ばれた不当なものであり、法律上保護されるべき売買と見ることができない公序良俗に反する無効な契約であって、本来は全額の返金が行われるべきものであるが、申立人が全額の返還を求めて争訟が長期化するよりも、早急に解決されることを望んでいることから、両当事者の合意による金額を返還するものとするあっせん方針を決定した。(「第3 紛争に関する考察」に、概要を記載。)

(2) 事業者との交渉

平成21年11月26日に、第4回あっせん調停部会を開催し、事業者に対して契約の問題点を指摘した上、上記あっせん方針を伝達し、返金額の検討を求めた。

(3) 合意内容の確定

平成22年3月30日までに、両当事者で、事業者から150万円を返金する合意内容が確定した。

### 4 合意書の取り交わし

平成22年3月31日付けで、両当事者の間で合意書が取り交わされた。概要は次のとおりである。

(1) 相手方は、申立人に対し、和解金として金150万円を支払義務のあることを認める。

(2) 相手方は、前項の和解金を、以下のとおり分割して支払う。振込手数料は、相手方の負担とする。

ア 平成22年5月31日までに 金30万円

イ 平成22年6月から平成24年5月まで毎月末日までに 金5万円

(3) 申立人は、相手方から購入した商品を、平成22年5月20日までに現状のまま相手方に引き渡す。

- (4) 相手方は、申立人に対し、第2項の和解金の支払いを担保するために、平成22年5月20日までに同項の支払いを内容とする約束手形を振り出し、申立人に交付する。申立人は、第2項の振込みの確認後、速やかに振り込まれた金額に相当する約束手形を相手方に返却する。
- (5) 相手方が第2項第1号の支払い若しくは前項の約束手形の振り出しを怠るか、又は、第2項第2号の支払いを怠りその合計額が金10万円に達したときは、当然に期限の利益を失い、残債務額全額及びこれに対する年6分の割合による遅延損害金を支払う。
- (6) 相手方の代表取締役は、相手方が本書面において申立人に対して負担する和解金支払債務を連帯保証する。
- (7) 申立人と相手方の間には、本書面に定めるほか、何らの債権債務がないことを相互に確認する。

### 第3 紛争に関する考察

#### 1 本件売買契約の問題点

##### (1) 申立人の精神疾病について

申立人は、昭和48年から統合失調症を患っており、事業者と接触があった平成18年春から平成19年11月の間は、精神障害者保健福祉手帳の障害等級が2級であった。また、同期間に2回、その後に1回の入院をするなど、引き続き精神障害を有する状況にあったことが認められる。

##### (2) 申立人の供述の信用性について

発症以来申立人が受診している病院のケースワーカー及び市町村の精神保健福祉相談員から聴取したところ、並びに、あっせん調停部会が申立人に対して実施した事情聴取における申立人の言動から判断して、申立人が嘘をついたり騙したりすることは考え難く、申立人の供述内容は信用できる。

##### (3) 申立人の障害に関する認識について

申立人は平成18年春ごろから事業者の店舗に来店して商品を購入するようになったが、本件売買契約は、主に平成19年6月から同年10月の間に、事業者の店舗において行われたものである。これは事業者と精神障害者である申立人との間の売買であったことから、どのような状況において本件売買契約が締結されたかが、問題とされなければならない。これに関して事業者の代表者は、申立人が精神障害者であったことを、平成19年12月に入院中の申立人からの電話を受けるまでは知らなかったもので、本件売買契約時点では精神障害があることに気づかなかつたと主張する。しかし、この主張は、次の理由により認められない。事業者の代表者があっせん調停部会の事情聴取において行った、申立人を単に「変わった人だと思った。」との主張も、同様に信用できない。

- ア 申立人の障害の等級は現在3級と軽くなっているが、にもかかわらず僅か1回の短時間に事情を聴取したあっせん調停部会委員全員に、申立人には明らかに精神障害があるとすぐに認められた。
- イ 申立人と事業者両者の主張によれば、平成18年の春から平成19年11月までの1年半に渡り、100回近くの接触があり、申立人は、その間事業者の代表者等に対して何度も障害者手帳を見せたり、自分の病気のことも話したりしたと、あっせん調停部会で供述している。
- ウ 申立人は、上記の間に平成18年5月と同年12月の2回、合計して8か月間入院しており、次のエとオのとおり、入院前には特に状態が悪化している。
- エ 市町村の記録によれば、申立人は、平成18年5月ごろ、「多弁・滅裂・暴力的な行動が見られる。帰宅するように言っても、なかなか帰らない、話が止まらないといった状態が見られる。」という状況にあったことが認められる。さらに、このような状態が2週間程度続いたので、市町村の職員が付き添って、申立人を入院させたが、その際同職員の手を噛んだ。
- オ 申立人は、平成18年12月ごろ、「不眠が続き、ちょっとしたことにも怒り始め、興奮してしまう。食事もろくに食わず、急激に体重が減少した。風呂にも入らないため、悪臭がある。毎日のように市町村役場を訪れては、担当職員に大声で攻撃的なことをまくし立てている。」という状態にあったことが、病院の記録に認められる。申立人の障害の等級は、このころ2級であるが、さらにこのように症状が悪化した精神状態で、本件売買契約が締結されたと推測される。そうであればなおさら、本件売買契約時点で事業者は申立人の精神障害に当然気づいたと考えられる。
- カ 事業者は、事業において長年の間多くの顧客と交渉を行っており、障害者について通常人と同等以上の知識及び経験を有していたと認められる。アで述べたように、あっせん調停部会委員でさえ、僅か1回の短時間の接触において、全員が精神障害に気づいたのだから、多数の顧客を扱った長年の経験があれば、100回近く交渉がある中で、事業者は申立人の精神障害について直ぐに気づいたはずであり、平成19年12月に申立人から電話で知らされるまで気づかなかったとの主張は、信用し難い。
- キ 事業者の代表者は、申立人が多くの名言を披露したこと、自動車を運転して来店することがあったこと及び複数のクレジットカードを所有していたことから、申立人に障害がないと信じたと主張する。しかし、障害の程度と状態そして個人差によって、その状態は様々であり、障害者が名言等を記憶できないわけではなく、障害があっても運転できないわけではないし、クレジットカードが使えないわけでもない。このことは、長年商売をし、他に障害者の顧客もいて、事業者の代表者の供述によれば、障害者の扱いには慣れていると伺わせるものがあり、そうであれば知らないはずがないし、事業者の

代表者のような立場の者が、上のような事実から単純に、申立人を精神障害者ではないと判断することは考え難い。したがって、上のような事実があったとしても、事業者が申立人には障害がないと信じた理由にはならない。

(4) 商品の効果に関する説明について

病院のケースワーカー及び市町村の相談員によれば、申立人は長期間不眠に悩み、よく眠れるようになりたい、健康になりたいといった意向を非常に強く持っている。あっせん調停部会における申立人の供述において何度も強調していたように、申立人はこのことを誰にでも話すようであり、100回近くの接触において申立人と話す過程で、事業者もこのような申立人の切望を、当然知っていたと考えられる。

こういった深刻に悩んでいる状態の申立人に対し、事業者の代表者があっせん調停部会の事情聴取で述べたように「私らも愛用していて、大変眠れる。」「私どもも使ってまして、ぐっすり眠れる。」「ガン死滅とか、そういう言葉は薬事法で決して言えないけれども、雑誌によれば、ガンが消滅するというタイトルになっている。」「米国のFDAの認可を取ると聞いている。」などと、事業者の代表者や店員が、申立人に対して述べて購入を勧誘したことは、あたかも確実に効果が期待できるかのように信じさせるものであり、精神障害者の悩みや切望、混乱につけ込んだ悪質な勧誘であると言わざるを得ない。通常人でさえ、悩みにつけ込まれて、つい本意ではない購入をしてしまうことはよくあることであり、判断能力が劣っている障害者であれば、なおさらである。

(5) 高額の商品を次々販売したことについて

本件売買契約においては、購入した高額商品について、申立人が効果がない旨を話すと、事業者は別の高額商品を勧め、それが次々に繰り返されて商品を購入し、申立人は最終的に預金のほとんどを失ってしまった。このように、高額の商品で、申立人にとって必ずしも確実に効果があるかどうか分からないものを、次々と勧めて販売する商法は、たとえ申立人が通常人であったとしても、異常であり、自己の利益しか考えていない販売方法であると言わざるを得ない。ましてや申立人は精神障害者であり、判断能力の劣っている点につけ込んだものと考えられる。

(6) 売買契約の有効性について

以上のことから、あっせん調停部会は、申立人事業者間の本件売買契約は、事業者が申立人の精神障害に乗じて結ばれた不当なものであり、法律上保護されるべき売買と見ることができない公序良俗に反する無効な契約であると判断した。

## 2 あっせん方針の考え方

上記のように、あっせん調停部会は、本件売買契約は公序良俗に反する無効な契約であると判断した。したがって、本来であれば、事業者から全額が返金されるべきであり、あっせん調停部会における審議でも、あくまでも全額返金としてあっせんすべきであるとの意見もあった。

しかし、消費者被害救済委員会は、宮城県が設置する委員会として不適正な取引きを改めさせ、適正な取引きが行われるよう誘導するといった使命の他に、個別の紛争を早急に解決するといった使命を併せ持っている。本件案件の処理に当たっては、申立人が全額の返還を求めて争訟が長期化するよりも、早急に解決されることを望んでいることから、両当事者の合意による金額を返還するとのあっせんを行うことにより、争訟の早期解決を図ったものである。

なお、あっせんは上記のような方針で臨んだが、事業者側の理由で合意が成立しなかった場合には、「1 本件売買契約の問題点」に記載した判断に基づき、全額の返還を求める調停案を提示することとしていた。

## 3 法律上の観点から

### (1) 成年後見制度利用の促進

本件の被害者（以下、被害者という。）は精神障害者であるが、民法の定める制限行為能力者ではない。被保佐人相当かと推測されるが、後見人的立場にあった被害者の兄は、いわゆる成年後見制度による保護が、そろそろ必要かと考えていたようである。その矢先の出来事である。本件は、「1 本件売買契約の問題点」で述べたように、当委員会が聴取した事実関係からすると、明らかに事業者側に問題があり、公序良俗違反と考えられる事例であるが、当委員会の結論は調停案であって裁判ではないので、強制力がない。まだ消滅時効期間中であるので、被保佐人であれば、保佐人による売買契約の取消しによって、迅速に保護できた事例であるが、被害者は被保佐人でないために、救済に時間がかかり、保護が遅れてしまった。申立人代理人弁護士が、精神的に持つかどうかと心配していたように、本人には精神障害があつて、極度の不眠症だったところに、本件の売買契約で深く悩み、さらにあっせん調停の結果に対する不安も重なって、本人の精神的な負担は、この間相当なものであつたようである。せっかく成年後見制度が整備されても、巷には、保護が必要でありながら制限行為能力者ではない人が多数いると言われている。制度があるだけでは意味がない。どのようにして彼らに制度を利用させ、より迅速確実に救済するか、その対策を早急に講じなければならない。そうでないと、認知症の高齢者のケースも含めて、本件のような判断能力の劣った者をターゲットにした悪質な事例は、今後も後を絶たないと思われる。

## (2) 救済するためのネットワーク作り

たとえ制度の利用者であったとしても、保護するためには、被害に気づかなければどうにもならないので、どのようにして被害を早期に発見するかが、最も重要な問題である。これには、保佐人のような立場の者がいるだけでは足りない。多数の人が本人と関わりを持って、色々な人の目が必要である。本件は、本人の兄が本件売買による商品の購入に気づいていたが、まだ積極的な行動を取る前に、かかりつけの病院のソーシャルワーカーが、本人と接触を持つ中で被害に気づいて、消費生活センターに相談したために、公に発覚したものである。本件のように、商品の購入に家族が気づいたとしても、家族だけではどうすれば良いかわからず、救済が遅れることも一般には多いであろう。その場合に、すぐに相談できる窓口・ネットワークがあれば、早く対応することができる。今後は、保護の対象となる者に対して、後見人・保佐人・補助人、家族、病院の医師や職員、民生委員、自治体の職員、訪問看護師やヘルパーなどがネットワークを作り、自治体が中心的なハブとなって適宜連絡を取り合い、どこにでも相談すれば、ネットワークを通じてすぐに全員に伝わって、適切な対応ができるようなシステムを構築することが、被害の早期発見と救済、そして未然の防止を図る上で必要であると考えられる。早急にそのための制度を整備することが望まれる。

## (3) 訪問販売まがいの店舗販売の規制

本件では、薬事法には違反しないものの、不眠や健康に良いとのうたい文句で、店舗において高額な商品が次々と被害者に販売された。本件の事業者（以下、事業者という。）は、普段客のためのサロンと称して、来店した客には菓子や茶を振舞ったり、店舗に顧客を招いて新商品の説明会や展示即売会をしょっちゅう催し、そこでも菓子や茶を振舞ったり、事業者の経営者が主催して、古くから顧客の合唱団を結成して活動したりしていたようである。これらの行為自体は別段問題ないが、そこには地域住民から一定の信用を勝ち取るための意図が伺える。一般的に、無料の飲食を提供された場合、顧客は負い目を感じて、事業者からの勧誘を断りにくくなる。また客から得た信用を基に、商品の説明を、顧客に容易に信用させることも期待できる。事業者を信用している顧客は、騙されたとしてもそれに気づかず、当然苦情も言わない。このような状況が過度に繰り返されると、悪意をもってすれば、SF商法まがいの行為に陥る可能性も低くはない。本件では事業者は、被害者に対して、何度も外で食事を振舞っていた。事業者は、当委員会における事情聴取において、薬事法違反ではないこと、あくまでも店舗販売であることを強調していたので、それらの規制を熟知していたと推測される。このように見てくると、事業者は、巧みに薬事法の規制を避けるとともに、悪質商法として問題となりうる訪問販売を、店舗販売の形態で行っていたとみなすことも可能ではないかと思われる。

販売方法が問題であれば、訪問販売か店舗販売かは問題ではない。消費者を保護するためには、店舗販売の場合も同様の規制を検討する必要がある。

#### (4) 店舗における高額商品の次々販売の規制

平成21年12月1日から施行された特定商取引に関する法律の改正によって、訪問販売による過量な販売が規制されることとなった（第9条の2）。本件では、店舗において短期間のうちに、日常生活において通常必要とされる量をはるかに超えて、高額商品が次々に被害者に販売されている。店舗において、複数回の販売が行われたので、同法の適用は難しい。しかしこれも、(3)で述べたように、販売方法に問題があったことは明らかであるので、少なくとも今回の改正による訪問販売と同様の規制が必要である。さらに、改正特定商取引に関する法律では、契約の解除権は、売買契約締結時点から1年間の除斥期間とされている（同条第2項）。しかし、本件のような精神障害者や認知症の高齢者が当事者である場合は、本人には契約解除できる売買かどうかに気づくことを期待できず、もし周りの者が気づいたとしても、法律を知らなければ権利行使できない。消費生活センターや弁護士などに相談して初めて、解除権の行使が可能となると考えられるので、それまでに時間がかかることは容易に予想できる。したがって、もし本件のような場合にも契約の解除を認めるとしても、売買契約締結時点から1年間では短すぎる。消費者を保護するためには、解除権を行使できるようになってから1年間とすべきであると思われる。

## おわりに

- (1) 本件では、事業者側の不誠実な対応によって、解決までいたずらに時間がかかってしまった。迅速に対応できなければ、当委員会のあっせん調停の意味がない。時間稼ぎや引き伸ばしをするような不誠実な事業者に対しては、今後厳しく対処できるような権限がほしいところである。
- (2) 当委員会の手続は裁判ではないので、証明された事実に基づく判断ではない。したがって、事業者名の公表は、慎重にすべきであるが、不誠実な対応をとる事業者や明らかに違法行為をした事業者については、積極的に公表することを検討すべきであると思われる。
- (3) 当委員会による事情聴取において、事業者は、被害者を精神障害者だとは気づかなかったもので、自分の方が騙されたと訴えていた。その際、障害者であることが分かるように、首から札を下げさせるべきだと主張していた。これは甚だしい人権侵害である。もし、事業者が主張するように、精神障害があると気づかなかつたとしても、このような言は許されるものではない。わが国は、昔から障害者に対する差別が著しい。この現状は、余り変わっていないのではなかろうか。障害者に対する国民の意識を変えるよう、国も自治体も一層の努力をすることを希望する。

(資料1)

## 和解に関する合意書

申立人〇〇〇〇（以下、申立人という）、〇〇〇〇（以下、相手方という）及び〇〇〇〇は、下記のとおり合意に達したので、本書面を作成した。

### 記

- 1 相手方は、申立人に対し、和解金として金150万円の支払義務のあることを認める。
- 2 相手方は、前項の和解金を、以下のとおり分割して申立人が指定する口座に振り込む方法により支払う。振込手数料は、相手方の負担とする。
  - (1) 平成22年5月31日までに 金30万円
  - (2) 平成22年6月から平成24年5月まで毎月末日までに 金5万円
- 3 申立人は、相手方から購入した裏面の商品を、平成22年5月20日までに現状のまま相手方に引き渡す。
- 4 相手方は、申立人に対し、第2項の和解金の支払いを担保するために、平成22年5月20日までに同項の支払いを内容とする約束手形を振り出し、申立人に交付する。申立人は、第2項の振込みの確認後、速やかに振り込まれた金額に相当する約束手形を相手方に返却する。
- 5 相手方が第2項第1号の支払い若しくは前項の約束手形の振り出しを怠るか、又は、第2項第2号の支払いを怠りその合計額が金10万円に達したときは、当然に期限の利益を失い、残債務額全額及びこれに対する年6分の割合による遅延損害金を支払う。
- 6 相手方の代表取締役である〇〇〇〇は、相手方が本書面において申立人に対して負担する和解金支払債務を連帯保証する。
- 7 申立人と相手方及び連帯保証人の間には、本書面に定めるほか、何らの債権債務がないことを相互に確認する。

以上の合意の証として、本合意書4通を作成し、申立人、相手方、連帯保証人及び立会人において各1通を所持するものとする。

平成22年3月31日

申 立 人  
申立人代理人  
相 手 方  
連 帯 保 証 人  
立 会 人

(裏面)

## 返 還 商 品 一 覧

ハンドシルマ (ゲルマニウム, ダイヤモンド)  
ハンドシルマ (ゲルマニウム, ダイヤモンド)  
フットシルマ (ゲルマニウム)  
フットシルマ (ゲルマニウム)  
レダシルマ (金, ゲルマニウム, ダイヤモンド)  
天照石掛け布団  
天照石夏用掛け布団  
天照石敷き布団  
天照石敷き布団  
夏用掛け布団カバー  
羽毛布団  
マイクロファイバーブランケット  
アルテ・スーパーディスペンサー  
バイオラバーエアロドームベスト  
バイオラバーアクアファイナルビューティーパット  
バイオラバーネックリング  
キノホワイト  
浄水器  
浄水器用フィルター  
エクササイズマシン  
ぶら下がり健康器  
ガウン  
下駄

## (資料2)

## 宮城県消費者被害救済委員会の処理経過

年 月 日	事 項	内 容 等
平成21年 9月 9日	消費者被害救済委員会の開催	・紛争処理を知事から付託 ・あっせん調停部会の設置
9月 9日	第1回あっせん調停部会の開催	・付託事案の検討 ・審議の進め方の検討
10月 1日	第2回あっせん調停部会の開催	・事業者からの事情聴取 ・申立人からの事情聴取 ・あっせん方針の検討
10月15日	かかりつけ病院ケースワーカーの聴取	・事務局において聴取
10月29日	市町村精神保健福祉相談員の聴取	・事務局において聴取
11月 5日	第3回あっせん調停部会の開催	・あっせん方針の検討・決定
11月26日	第4回あっせん調停部会の開催	・事業者へあっせん方針を提示，検討を依頼
平成22年 1月25日	事業者からの回答受領	・30万円を返還するとの回答
(この間、あっせん調停部会の指示を受けて事務局において和解案の調整)		
3月29日	返還商品の確認	・事務局において返還商品を確認
3月30日	第5回あっせん調停部会の開催	・和解内容の決定
3月31日	合意書の取り交わし	
7月22日	第6回あっせん調停部会の開催	・報告書の作成
7月22日	消費者被害救済委員会の開催	・部会から委員会へ報告 ・委員会から宮城県知事へ報告

## (資料3)

## 宮城県消費者被害救済委員会委員名簿

平成22年3月30日現在

区分	氏名	職業等	備考
学識経験者委員	手塚宣夫	東海大学教授	・委員長 ・本件あつせん調停部会長
	中谷聡	弁護士	・副委員長 ・本件あつせん調停部会委員
	鈴木覚	弁護士	
消費者代表委員	加藤和子	宮城県消費者協会 理事	
	小林達子	特定非営利活動法人仙台・みやぎ消費者支援ネット代表理事	・本件あつせん調停部会委員
事業者代表委員	内藤剛彦	宮城県コンシューマー・サービスリーダー会議幹事長	・本件あつせん調停部会委員

(資料 4)

消費生活条例 (抜粋)

昭和 51 年 3 月 27 日

宮城県条例第 14 号

(消費者苦情の処理)

第 21 条 知事は、消費者から商品等に関する苦情 (以下「消費者苦情」という。)の申出があつたときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情が適切かつ迅速に処理されるよう助言、あつせんその他必要な措置をとるものとする。

2 知事は、前項の措置をとるために必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料を提出させ、又はその説明若しくは意見を聴くことができる。

(消費者被害救済委員会のあつせん等)

第 22 条 知事は、前条第 1 項の規定により申出のあつた消費者苦情のうち解決が著しく困難であると認めるものについては、宮城県消費者被害救済委員会のあつせん又は調停に付すことができる。

2 宮城県消費者被害救済委員会は、あつせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者又は関係者に対し、必要な資料を提出させ、又は出席を求めてその説明若しくは意見を聴くことができる。

3 知事は、当事者に対し、調停案の受諾を勧告することができる。

第七章 消費者被害救済委員会

(設置)

第 37 条 知事の諮問等に応じ、消費者苦情のあつせん又は調停を行わせ、又は訴訟費用の援助に関する事項その他消費者苦情の解決に関し必要な事項を調査審議させるため、宮城県消費者被害救済委員会 (以下「委員会」という。)を置く。

(組織等)

第 38 条 委員会は、委員 10 人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- 一 学識経験のある者
- 二 消費者を代表する者
- 三 事業者を代表する者

3 委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長及び副委員長)

第 39 条 委員会に、委員長及び副委員長を置き、委員の互選によつて定める。

2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(準用)

第40条 第32条及び第34条から第36条までの規定は、委員会について準用する。  
この場合において、「審議会」とあるのは「委員会」と、「会長」とあるのは「委員長」と、「副会長」とあるのは「副委員長」と、「この章」とあるのは「第32条、第34条から第36条まで及び次章」と読み替えるものとする。

(専門委員)

第32条 審議会に、専門の事項を調査させるため、専門委員を置くことができる。

2 専門委員は、知事が任命する。

3 専門委員は、当該専門の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

(会議)

第34条 審議会の会議は、会長が招集し、会長がその議長となる。

2 審議会の会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。

3 審議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第35条 審議会は、その定めるところにより、会長が指名する委員をもつて組織する部会を置くことができる。

2 審議会は、その定めるところにより、部会の議決をもつて審議会の議決とすることができる。

3 前二条の規定は、部会について準用する。

(会長への委任)

第36条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮って定める。