

消費者苦情処理専門委員会の業務概況

1. 委員会の目的等

本委員会は、国民生活センターや各地消費生活センターに寄せられた消費者苦情処理業務を適正かつ効果的に遂行するために設置されたものである。高度な法的判断を要する事案や解決が困難な事案等について、国民生活センター理事長からの諮問に応じ事案ごとに小委員会を設けて、公正かつ中立的な立場から助言等を行っている。

2. 諮問案件、審議経過等

(1)平成 15 年度

諮問案件	小委員会委員	経過
特定継続的役務提供契約中途解約時のクレジット契約の解約手数料請求について	委員長 松本恒雄	平成 16 年 2 月 10 日 諮問
	委員 桜井健夫	平成 16 年 3 月 29 日 助言
	委員 角田美穂子	(小委員会開催 3 回)

(2)平成 16 年度

諮問案件	小委員会委員	経過
自動車販売業者の倒産にかかわる消費者トラブルについて	委員長 篠田省二	平成 16 年 6 月 14 日 諮問
	委員 後藤卷則	平成 16 年 7 月 15 日 助言
	委員 桜井健夫	(小委員会開催 2 回)
携帯電話端末の交換等に伴う有料コンテンツ引継ぎのトラブルについて	委員長 山本 豊	平成 16 年 11 月 1 日 諮問
	委員 斎藤雅弘	平成 17 年 3 月 8 日 助言
	委員 平野裕之	(小委員会開催 3 回)

(3)平成 17 年度

諮問案件	小委員会委員	経過
中古車の売却の際のキャンセル料のトラブルについて	委員長 田島純藏	平成 17 年 3 月 14 日 諮問
	委員 田中博文	平成 17 年 7 月 20 日 助言
	委員 平野裕之	(小委員会開催 4 回)
絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブルについて	委員長 野村豊弘	平成 17 年 10 月 4 日 諮問
	委員 斎藤雅弘	平成 18 年 1 月 10 日 助言
	委員 長谷部由起子	(小委員会開催 3 回)
美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブルについて	委員長 後藤卷則	平成 17 年 10 月 4 日 諮問
	委員 田島純藏	平成 18 年 1 月 12 日 助言
	委員 角田美穂子	(小委員会開催 3 回)

(4) 平成 18 年度

諮問案件	小委員会委員	経過
外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル	委員長 篠田省二	平成 18 年 5 月 17 日 諮問
	委員 松本恒雄	平成 18 年 9 月 12 日 助言
	委員 村千鶴子	(小委員会開催 2 回)
個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブルについて	委員長 平野裕之	平成 18 年 5 月 17 日 諮問
	委員 池本誠司	平成 18 年 9 月 12 日 助言
	委員 後藤巻則	(小委員会開催 3 回)
製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル	委員長 山本 豊	平成 18 年 10 月 27 日諮問
	委員 池本誠司	平成 19 年 2 月 14 日 助言
	委員 長谷部由起子	(小委員会開催 2 回)
5 年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル	委員長 松本恒雄	平成 18 年 12 月 21 日諮問
	委員 村 千鶴子	平成 19 年 2 月 21 日 助言
	委員 角田美穂子	(小委員会開催 2 回)

3. 助言の情報提供

- (1)一般消費者への情報提供（ホームページによる公表、記者説明会における資料配布）
- (2)全国の苦情処理委員会等および全国の消費生活センターへの情報提供（資料送付）
- (3)関係機関等への情報提供（関係省庁、関係業界団体、関係事業者への資料送付）