

## 1 「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」について

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）   |
|---|---|--|
| 1 | <p>改正特商法で規制対象とされた「訪問購入」は、物品の売買のみ規制対象となっているが、条例では物品の売買だけでなく、物品の買取代金を商品券等に交換して行う「交換取引」についても規制対象とすべき。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「交換取引」についても対象とする方向で検討。</li> </ul> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行条例は、「商品及び役務並びにこれらの提供を受ける権利」に関する「取引」が対象</li> <li>・法務担当部局との調整が必要</li> </ul>  |
| 2 | <p>訪問購入を条例の対象として付加するだけでは足りない（2条関係）。なぜなら、それ以外にも対応が条例（8条、16条等）で対応が必要な消費者取引があるからである。</p> <p>具体的には、まず第1に、訪問購入の脱法としての商品券等を利用した購入類似の取引（訪問型交換取引）である。</p> <p>次に第2に、外貨投資商法（訪問型外貨両替取引、電話勧誘型外貨両替取引）。さらに、第3に、医療機関債（訪問型借入取引、電話勧誘型借入取引）。なお、後2者は、改正消費者安全法に関連するものである。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外貨投資商法（訪問型外貨両替取引、電話勧誘型外貨両替取引）についても対象とする方向で検討。（上記1「交換取引」を参照）</li> <li>・医療機関債（消費貸借契約）については、意見を踏まえ、今後の課題とする。</li> </ul> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全法に基づく「重大な財産被害に対する消費者への注意喚起等」の措置は、平成25年4月より大阪府に権限委任済</li> </ul> |
| 3 | <p>特商法の改正に伴い、「訪問購入」を条例の対象と明示することであるが、訪問購入以外にも、交換や両替等、様々な被害の出ていることに鑑み、事業者と消費者との間の有償契約及び消費者側に負担のある無償契約の一切を対象とするように明記されるべきであると考えます。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見については、今後の課題とする。</li> </ul> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例は、「有償契約」又は「無償契約」であるかは規定なし。</li> <li>・無償契約<br/>当事者の一方だけが相手方に対して経済的な支出を伴う契約贈与、使用貸借、無利息の消費貸借、無償の委任、無償の寄託等</li> </ul>  |

## 2 「消費者教育の推進に関する法律」について

|   | いただいたご意見   | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|--|---|
| 1 | <p>消費者教育推進計画を早期に策定することが必要であり、充実した内容のものが早期にできるのであれば、その形式についてはこだわらず、それを消費者基本計画の一部に盛り込むこともありうると考えます。</p> <p>なお、消費者教育推進地域協議会の役割を消費者保護審議会が担うことについては、消費者保護審議会が開催回数に限られ、実質的な議論に割ける時間が限られるなど機動性にかける面があることから、消費者保護審議会と完全に一体化することには疑問があります。</p> <p>消費者教育を、幼児期から高齢期までの各段階に応じて、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行うという観点からは、学校教育を担っている教育委員会や地域団体との連携が重要だと思います。これまで、そういった連携の場や機会が手薄であったと思いますので、今後の充実を望みます。</p> | <p>・「消費者教育推進地域協議会」は審議会の部会として設置することとし、「消費者基本計画」及び「消費者教育推進計画」策定については、今後、審議会において議論する</p> <p>（参考）</p> <p>・「消費者教育の推進に関する法律」により、「消費者教育推進地域協議会」の設置、「消費者教育推進計画」の策定は都道府県の努力義務</p> <p>・府は計画策定の際には、その内容についてパブリックコメントを実施し、広く府民等の意見・提言を踏まえ策定</p> |
| 2 | <p>6月28日、消費者教育の推進に関する国の基本的な方針が閣議決定された。これを受けて、大阪府においても消費者教育推進計画を策定し、計画的に消費者教育を進めるべきである。</p> <p>中間報告では、その計画作りを審議する機関の在り方について留保しているが、大阪府消費者保護審議会の中に消費者教育の計画策定を進める部会を設置することも有効な選択肢であると考えられる。</p> <p>消費者教育推進計画は、策定後の実践も展望して策定すべきであることから、多様な関係者の知恵と経験が不可欠のため外部有識者を含めて構成すべきと考える。なお、具体的な内容については消費者基本計画に盛り込むべきと考える。</p>   |   |

|   | いただいたご意見   | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）   |
|---|--|--|
| 3 | <p>大阪府においても消費者教育推進計画を早急に策定されたい。計画が実効あるものとするためには、単に行政や相談員など消費者問題の関係者だけではなく、より広範囲の人達を巻き込んで大きな議論を展開する必要がある。</p> <p>なぜなら、複雑・高度化かつ潜在化する消費者被害の現状を憂えて活動する、例えば福祉関係者、教育関係者、警察関係者、企業活動に関わる者が、大阪にも多く存在するからである。これらの者との連携なしには、真の消費者教育の推進は望めない。</p> <p>したがって、消費者保護審議会だけの審議ではなく、消費者問題に関心と熱意のある地域住民を参加させて意見を幅広く聞くなど、実効性のある消費者教育地域推進協議会の設置と開催を望む。</p> | (1・2と同じ)   |
| 4 | <p>「消費者教育の推進に関する法律」の制定に伴い、「学校、大学、地域における消費者教育の推進（義務）」が課されて、その対応のために、消費者教育を推進されるのはいいのですが、教員数を増やしたり、地域の保護者やPTAにも協力してもらい講師をしてもらったり、生徒だけでなく、土曜の休校日に地域の市民も含めた消費者教育をしたり、具体的に取り組んでほしいと思います。</p> <p>一番大切なのは、学校で児童や生徒に教える前に、家庭教育の充実が無いと、砂上楼阁になると思います。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見については、今後の参考とする</li> </ul>                         |
| 5 | <p>条例に明文の規定として、府の消費者基本計画に消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会を設けることも明記した方がよいと考える。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者教育推進計画」及び「消費者教育推進地域協議会」は、法に基づき策定、設置する</li> </ul> |

|   | いただいたご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）   |
|---|---|--|
| 6 | <p>これまで行われてきた消費者啓発が、主として被害の未然防止に重点を置いていたことを考えますと、消費者保護審議会がそのまま消費者教育推進地域協議会の役割を果たすのでは、不十分と考えます。</p> <p>消費者教育において実績のある消費者団体、専門家団体、また地域において消費者教育に関して先進的な取り組みを行ってきた学校等の意見を聴きながら、消費者教育の計画を策定していただきたく、保護審議会の下、ワーキンググループ（部会の形も1つの方法）の設置が必要と考えます。</p> <p>またワーキンググループ（もしくは部会）は、今の時期だけに必要なのではなく、めまぐるしく変化する消費社会の動きに合わせ、常設の機関として存在することも必要です。</p> <p>消費者教育推進に関する常設のワーキンググループ（もしくは部会）の設置について、消費者保護条例に明記していただきたいと考えます。</p> | <p>（再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者教育推進地域協議会」は審議会の部会として設置することとし、「消費者基本計画」及び「消費者教育推進計画」策定については、今後、審議会において議論する。</li> </ul> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・審議会に部会等を設置する場合は、審議会規則又は部会設置要領等による</li> </ul> |
| 7 | <p>消費者基本計画と消費者教育推進計画については、条例改正を待たずに直ちに策定に向けた準備、検討を開始して、2014年度中には両計画を策定すべきであり、両計画の策定期間の目途については答申の中に明示すべきである。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見については、今後の参考とする。</li> </ul>  |

### 3 「消費者安全法の一部を改正する法律」について

|   | いただいたご意見   | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）   |
|---|--|--|
| 1 | <p>「欠陥」の解釈の問題で、消費者の重大な財産被害についても被害と言う捕らえ方が出来るのならば良いが、出来ないのならこのことを明確化すべき。</p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「中間報告」記載のとおり、条例で明確化</li> </ul> |
| 2 | <p>「改正消費者安全法」との整合を図る観点から多数の消費者被害事態以外の取引も条例の対象にしていただきたい。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見については、今後の検討課題とする</li> </ul> |
| 3 | <p>改正消費者安全法への対応として、条例2条もあわせて改正すべきである。</p>  |  |
| 4 | <p>詐欺事案に対する勧告等の措置は、被害救済につながる仕組みの構築なしでは実効性が伴わないのではないかと危惧する。<br/>関係機関との連携等、詐欺事業者のやり得とならないような条例の立てつけとすべき。</p> |  |

## 4 不招請勧誘について

|   | いただいた主なご意見   | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|--|---|
| 1 | <p>府域全体にステッカーが配布されていない現状で、必ず勧誘を受ける意思があるかどうかの確認を必要とする。ステッカーは現在の「訪問販売お断り」ではなく、これまでの常識では考えにくかった買取訪問の問題も含めたものにするべきである。ステッカーで対応するなら府内全世帯に配布する必要があり、市町村との連携が望まれる。しかし取引形態が複雑化しており、消費者には対応できにくい状況を考慮し、この項目は府内の苦情相談の実態を踏まえ、府民の意見を十二分に配慮して欲しい。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例は、事業者・事業者団体が責務を有することを宣言（第四条・第五条）しているが、個別の行為に対しては「禁止行為」のみを規定しており、「義務」を課していない</li> <li>・ 周知等に関するご意見については、今後の消費者施策の参考とする</li> </ul> |
| 2 | <p>要請なき訪問取引の規律については、事前要請を必ず要求する「不招請勧誘」（狭義）と、勧誘開始前の同意を確認を要求することを区別すべきである。</p> <p>「不招請勧誘」（狭義）については、全ての取引について、訪問購入のように事前の要請がない場合限り訪問勧誘をしてはならないとすることは、現状難しいことはその通りである。</p> <p>しかしながら、訪問時に必ず事前に勧誘を受ける意向を確認すべきであるとするのは、決して困難ではない。むしろそれは常識的なことでもある。適正に事業を行っている者ならば、当然行うべきことであり、不都合な影響も考えられない。</p> <p>この限度での条例改正は、引き続き検討すべきなどと先送りするのではなく、直ちに対応していただきたい。なお、この問題は、訪問取引だけに限らず、電話勧誘取引についても同時に議論すべきである。</p> |   |
| 3 | <p>条例が「拒絶の意思を表明している消費者に対する勧誘」を禁止していること、「訪問販売お断りステッカー」等を玄関等に貼付することで「拒絶の意思の表明」であることについて、府民・事業者に周知徹底し、実効性を高めるべきである。</p> <p>また、この条項は悪質ではない事業者に対しても適用されるものであることも併せて周知徹底すべきである。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご意見については、今後の参考とする。</li> </ul>  |

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）   |
|---|---|--|
| 4 | <p>現行条例規則別表第一の「拒絶の意思を表明している消費者に対する勧誘」（以下、「現行不招請勧誘規定」という）の禁止につき、文書が大変まぎらわしいので、修正の必要があると思われま</p> <p>す。</p> <p>第2段階では、現行不招請勧誘規定につき、はっきりと「禁止されており」と記載されており正しい。そして第4段落では、ステッカー等を訪問購入も対象とする記載に工夫すれば、訪問購入に対する不招請勧誘にも対応できると記載しており正しい。</p> <p>ところが第4段落では「現時点において「不招請勧誘」を禁止行為とすることは困難であると判断した」と述べており、第3段落まで述べてきたことと明らかに矛盾しています。また、このような記載は、現行条例規則別表第一に関する逐条解説で示された従来の大阪府の見解とも矛盾しています。</p> <p>そこで、第4段落は簡単に次のように記載すべきです。</p> <p>記</p> <p>「したがって、不招請勧誘の規定において訪問購入に対応するために特段の条例規定の変更は必要ないと判断した。」</p> <p>（2）なお、第2、第3段落で、「実質的な悪質事業者による」という文言が2箇所用いられていますが、いずれも不適切であるので削除すべきです。拒絶の意思を表明している消費者に対する勧誘は事業者の実質的な悪質性の有無を問わず規制しているからです。このように言うと、過剰規制ではないかとの指摘がなされることがありますが、勧誘を拒絶している消費者に対して勧誘してはならないのは当然のことであり、条例がそのような社会ルールの遵守を事業者に求めるのは過剰規制ではないと考えられるからです。</p> <p>なぜなら、第一に、条例の規制は制裁が弱くゆるやかな規制なので広範囲の規制が許容されうること、第二には、事業者は個別に「拒絶」の解除を消費者に求めて、それにより勧誘することは可能であり（オプトアウト型規制でしかない）、「絶対禁止」を定めたものではないからです。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご意見については、今後の参考とする。</li> </ul> |

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|---|---|
| 5 | <p>条例規則では、「拒絶の意思を表明している消費者に対する勧誘」を禁止したうえ、運用及び解釈において「訪問販売お断りステッカー」等を貼付することが「拒絶の意思の表明」であるとしていますが、せめて、「訪問販売お断りステッカー」等を貼付して拒絶の意思を表明している消費者に対する勧誘が禁止されることを、規則に明記すべきだと考えます。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例逐条解説に、条例施行規則の禁止行為である「拒絶の意思を表明している消費者に対する勧誘」における「拒絶意思の表明方法」の具体例として訪問販売に対する「訪問販売お断りステッカー」の貼付を記載している</li> </ul> |
| 6 | <p>商品券等の交換取引のような、法律の脱法的な取引の事例もあり、できれば「訪問販売、有償取引お断りステッカー」の貼付による不招請勧誘の禁止を運用および解釈にとどめず、条例での禁止事項として明確にしていきたい。</p>   |   |
| 7 | <p>不招請勧誘による被害が多発しています。<br/>不招請勧誘を禁止として条例に明記が必要だと考えています。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「中間報告」に記載のとおり「不招請勧誘」の禁止は困難。</li> </ul>   |
| 8 | <p>電話勧誘に関する特定商取引法上の適用の有無に関わらず、全面的に契約前の書面交付を義務付ける条例を策定していただきたい。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例は、事業者・事業者団体が責務を有することを宣言（第四条・第五条）しているが、個別の行為に対しては「禁止行為」のみを規定しており、「義務」を課していない</li> </ul>                       |

## 5 苦情審査委員会について

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|---|---|
| 1 | <p>府の消費生活センターがcenter of centerの役割を果たすためにも重要な事業であり、斡旋をもっと簡易に出来るようにしてはどうか(書面など簡単に)。この場合 斡旋でも出席しない事業者は公表できるようにする。</p> <p>苦情審での処理は、申し出者1人の被害回復の為のものではないはず。被害の拡大防止、未然防止に役立ててこそ、税金を使って処理する価値がある。そのためには、もっと踏み込んだ公表が出来るよう工夫が必要ではないか。情報提供が使命である。</p> <p>又訴訟援助制度も苦情審で解決できなかった事案というのが条件になっているため、苦情審が開かれないということは訴訟援助制度も絵に書いた餅になってしまうのは当然である。市町村消費生活センターからの斡旋要望に対し、先ず すべて受け入れるべきだ。その上で取り上げるかどうかを判断すべきだが、その判断基準も不明確だし、却下した理由も分からない。苦情審での解決を要望する場合も、苦情審からの回答も書面で対処し、可能な限りの情報公開をすべきではないか。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「中間報告」のとおり、あっせんにおいて、当事者が出席の求めに応じない場合であっても、あくまでも「当事者間の自主的な解決を図るもの」であることから、制裁的な意味合いの「氏名等の公表」の対象としない。</li> <li>・苦情審査委員会の運営等に関する意見、消費者の申出に関する意見については、今後の検討課題とする。</li> </ul> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・審議会のあっせん及び調停は、消費者からの申出があっても付託をしない場合もある。(事業者が所在不明、倒産、消費者に原因等)</li> </ul> |
| 2 | <p>あっせんにおいて、事業者が出席要請に応じない場合であっても、氏名等の公表は行わず、あっせん不調の場合は、調停で対処し、その結果、事業者が出席拒否をした場合は、氏名公表するという二段構えで対処するとのことであるが、31条の(消費者の申し出)で府民から氏名公表を求められた場合は応じていただきたい。</p> <p>「あっせん」と「調停」の違いを明確にし、どちらも使いやすいよう、運用面を改正していただきたい。「あっせん」案件が少ないのは、「あっせん」が使いづらくなっているのではないか、これは「8」にも関係することであり、なぜ利用されないかの調査をし、利用しやすくしていただきたい。</p> <p>条例25条は裁量規定になっているが、「～しなければならない」と義務規定とし、実効性を担保していただきたい。</p>   |   |
| 3 | <p>あっせん事案を増やし、苦情審査委員会の審議案件を飛躍的に引き上げるよう、その開催要件や審議の進め方を柔軟にすべきである。現在、委員会の審議にかけられる事案の判断基準が運用に任せられているが、委員会の活性化が図られるよう、修正すべきである。</p>  |   |

## 6 自主行動基準について

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|---|---|
| 1 | <p>届け出後、事業者の届出内容と実態が異なる場合、現状では勧告・是正するには多くの人手が必要となり(調査のため)不可能に近い状況にある。このため悪質な事業者にも大阪府がお墨付きを与えた形になり、消費者に誤認を与えている。</p> <p>この問題は、消費者団体には市場監視の役割があり、消費者団体に申し出権を与えることによって解決出来る方法がある。</p> <p>現法31条に消費者の申し出があるが、これを書面で申し出し、府は必ず書面で回答することを義務付ける制度にする。その事によって府の人手不足が少しでも解消され、消費者団体も「消費者社会市民」として公正で自由な市場をつくっていく一助になると思う。</p> <p>この申し出の項目は非常に重大で、消費者団体の活性化にも繋がり、条例を実行あるものにするためにも必要である。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者の申出」に関するご意見については、今後の検討課題とする。</li> <li>(参考)</li> <li>・ 条例逐条解説（消費者の申出関係）             <ul style="list-style-type: none"> <li>①原則として文書</li> <li>②申出に記載すべき内容</li> </ul> </li> </ul>                                      |
| 2 | <p>公示後に基準を遵守していないと認めるときには、条例13条により、基準を遵守するように勧告ができ、勧告に従わなかったときには、28条により、氏名公表することが可能となっています。</p> <p>このような場合、いったん公示された基準をどのように取り扱うことにするのか、すなわち、公示を撤回するのか、公示はそのままにして、基準を遵守していないとして氏名公表のみを行うのかの点が条例上、明らかでないように思います。</p> <p>公示後に基準を遵守せず、指導・勧告に従わなかったときには、公示を抹消する、あるいは、指導・勧告に従うまで公示を停止するなどの規定についての手当もする必要があると考えます。</p> <p>なお、自主行動基準制度の実を上げるためには、自主行動基準が遵守されているのかの事後チェックを行い、遵守されていない場合の指導・勧告を行っていくことが重要で、そのための人的な体制についての充実が必要だと考えます。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご意見については、今後の参考とする。</li> <li>(参考)</li> <li>・ 告示は、事業者団体や事業者が自主行動基準定めた事実を知らせるもの</li> <li>・ 府は、条例に基づく是正勧告を行った事業者の自主行動基準について、取扱により府消費生活センターウェブページの掲載を中断</li> <li>・ 自主行動基準の届出を行っている事業者は、約3か月毎に苦情や相談等の件数やその内容をチェック</li> </ul> |
| 3 | <p>現行の自主行動基準の届出制度が事業者のマーケティングツールにならないよう検証を強めてください。</p>  |   |

|   | いただいた主なご意見   | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）         |
|---|--|----------------------------|
| 4 | <p>現行の自主行動基準の策定、届出制度がその目的とする効果を発揮しているかどうかの検証作業を消費者基本計画に盛り込み、制度の実効性を高める必要がある。</p> | <p>・ご意見については、今後の参考とする。</p> |
| 5 | <p>自主行動基準の策定・届出が本来の目的に沿った効果を発揮しているかの検証を消費者基本計画に加え、自主行動基準の実効性を高める必要がある。</p>       |                            |

## 7 消費者基本計画の策定について

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|---|---|
| 1 | <p>基本計画策定の際には、生活者の視点を持つ消費者（府民）からも参加できる仕組み（構成）を考えて下さい。</p>   | <p>・ご意見については今後の参考とする。</p> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 審議会は、学識経験者、消費者（団体）、事業者（団体）で構成</li> <li>・ 府は計画策定の際には、その内容についてパブリックコメントを実施し、広く府民等の意見・提言を踏まえ策定</li> </ul> |
| 2 | <p>消費者基本計画の策定を早急に実施すること。また定期的に実施状況や成果の点検、評価、修正するために消費者保護審議会の意見を聞く必要があり、そのためには消費者保護審議会が現在は府の諮問機関として、知事の諮問がある場合にのみ開かれるのではなく、2分の1以上の委員が審議会の開催を要求した場合は、審議会を開催しなければならないとする。</p>  | <p>・ご意見については、今後のの参考とする。</p> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 審議会は地方自治法の規定により府の附属機関として知事の諮問に依じて、その担当事務について調査・審議し、意見を述べる機関として設置が認められているもの</li> </ul>                |
| 3 | <p>基本計画を策定することによって、その検証評価の作業が必要となり、検証評価のための指標作りなど、行政評価手法が消費者行政の分野でも必要となると思われます。このような検証評価がなされること自体が、消費者行政の充実強化のためには必要なことだと思います。</p>  |   |
| 4 | <p>基本計画を策定する作業を通じて、消費者行政の他分野を扱う他の部課との連絡調整が必要となり、その作業を通じて庁内連携が促進されると考えられるからです。基本計画の策定を通じて、現在全く稼働していない大阪府消費者行政推進本部会議の活性化を図る必要があると思います。</p> <p>基本計画を策定することによって、その検証評価の作業が必要となり、検証評価のための指標作りなど、行政評価手法が消費者行政の分野でも必要となると思われます。このような検証評価がなされること自体が、消費者行政の充実強化のためには必要なことだと思います。</p> |   |

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|---|---|
| 5 | <p>「消費者教育」を含む基本計画を策定し、実施を図るべきである。そのためには、条例改正を早急に行い、計画立案のための議論をスタートさせるべきである。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見については、今後の参考とする。</li> </ul> |

## 8 応訴における消費者支援について

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|---|---|
| 1 | 導入を進める立場で、議論や調査研究をしてほしい。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訴訟支援については、「中間報告」のとおり、実態を踏まえ、今後の課題として必要性等について調査、検討する。</li> <li>（参考）</li> <li>・ 大阪府実績なし</li> <li>・ 訴訟支援に必要な4要件               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 審議会のあっせん又は調停で解決できない</li> <li>② 被害者が多数生じる構造的被害</li> <li>③ 訴訟費用が被害額を上回る</li> <li>④ 審査会で適当と認められること</li> </ul> </li> <li>※ 訴訟において明らかに対立する民事上の利害を有する当事者の一方に対して行政が支援を行うにはより強い公益性が必要</li> <li>・ 応訴支援制度を設けている主要都道府県の実績               <ul style="list-style-type: none"> <li>東京都 1件（平成11年）</li> </ul> </li> </ul> |
| 2 | <p>「応訴における消費者支援」より以前に、現行の「訴訟資金の貸付」の実績がないことが問題である。ニーズもなく、利用実績もない名前だけの制度であるならば不要である。なぜ利用されないか調査を行い、貸付制度が利用しやすくなるよう運用面で改正していただきたい。</p> <p>併せて、実施している他市を参考にしながら、導入の方向を示していただきたい。</p> <p>他の支援との役割分担について、「法テラス」の名前があがっていたが、法テラスの訴訟援助は、要件があり、合致しないと使えないので、代替の制度とは言えない。</p>   |   |
| 3 | <p>応訴を含む消費者が訴訟上の当事者となる場合の支援については、堺市消費生活条例、大阪市消費者保護条例、東京都消費生活条例等で規定されている。</p> <p>中間報告は、応訴における消費者支援について今後の検討課題としているが、導入を進める立場で調査研究を速やかに行い、消費者保護審議会で実現の方向を示すべきである。</p> <p>消費者にとって裁判の当事者となることは多大な心理的負担、物理的負担を背負うこととなる。</p> <p>したがって、裁判の当事者となった消費者への支援は、裁判費用の貸付だけでなく、そのほかにも様々な支援が必要であり、それを条例に規定することは消費者の保護とともに、自立の支援にも資するものである。</p> <p>府内市町村の相談現場を含めて、支援に値する事案の有無や相談員へのヒアリングなどを行い、他自治体の活用事例も参考にしながら、制度の必要性を議論すべきである。</p> |   |

|   | いただいた主なご意見   | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）   |
|---|--|--|
| 4 | <p>訴訟資金の貸し付けを受けるための前段階としての苦情審査会が開催されていないために、貸付がなかったことや、貸付制度の周知が不十分なために活用できていなかったことが現状である。貸付が行われていない理由に、調停前置主義になっていることもあるのではないかと推察する。これまでの利用実績がない理由や原因を精査、検討していただきたい。</p> <p>事業者が消費者を訴える事例が増えており、消費者が訴えられた場合には、消費者は誰もが弁護士に相談できるわけではない。裁判になった事案の応訴のアドバイス、裁判所への付き添い、法廷での補助ができ、訴訟援助が規定されている者がある。応訴の場合も対象にした訴訟支援制度にしていただきたい。</p> <p>「訴訟を提起する場合」に関して、「訴訟」のみならず、調停、保全、執行、債権者破産申立、弁護士費用が含まれるのかについて疑問が呈されることもあるが、消費者保護条例施行規則8条1号（民事訴訟費用等に関する法律第2章の規定により裁判所に収める費用）、同条2号（弁護士に支払う手数料及び謝金）において、フォローされているとも考えられる。但し、このことを明確にするために、「訴訟を提起する場合」を、「訴訟の提起その他法的手続きをとる場合」に改訂することを望む。</p> <p>府内市町村の活用事例を参考にしながら、貸付制度が利用しやすくするよう条例を改正されたい。</p> | <p>（再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訴訟支援については、「中間報告」のとおり、実態を踏まえ、今後の課題として必要性等について調査、検討する。</li> </ul> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大阪府実績なし</li> <li>・ 訴訟支援に必要な4要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 審議会のあっせん又は調停で解決できない</li> <li>② 被害者が多数生じる構造的被害</li> <li>③ 訴訟費用が被害額を上回る</li> <li>④ 審査会で適当と認められること</li> </ul> </li> <li>※ 訴訟において明らかに対立する民事上の利害を有する当事者の一方に対して行政が支援を行うにはより強い公益性が必要</li> <li>・ 応訴支援制度を設けている主要都道府県の実績<br/>東京都 1件（平成11年）</li> </ul> <p>・ 「訴訟資金等の援助」の対象は、狭義の「民事訴訟」のみ<br/>※ 調停、保全、執行、債権者破産申立は対象とならない</p> |
| 5 | <p>貸付制度について、府下自治体の相談員に周知を図る。</p>   | <p>ご意見は、今後の消費者施策の参考とする。</p>  |

|   | いただいた主なご意見   | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|--|---|
| 6 | <p>消費者が消費生活センターの助言を受け、書面不備等を理由にクーリング主張をしている場合に、未払い金回収として事業者が訴訟提起することが考えられる。</p> <p>訴訟でも消費者主張が認められる可能性があっても、事業者は契約時に相談者の属性や経済的状況、家族等支援の有無を把握していることが多く、こうした状況から消費者の応訴の可能性が低い場合には、消費生活センターでのあっせんに応じず訴訟提起が懸念される。</p> <p>応訴支援があれば、上記のような動機での提訴を抑止することも期待できる。</p> <p>裁判になった事案の応訴のアドバイス、裁判所への付き添い、法廷での補助ができ、訴訟援助が規定されている他県の条例も参考に応訴支援もお願いしたい。</p> | <p>（再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訴訟支援については、「中間報告」のとおり、実態を踏まえ、今後の課題として必要性等について調査、検討する。</li> </ul> <p>（参考）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大阪府実績なし</li> <li>・ 訴訟支援に必要な4要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 審議会のあっせん又は調停で解決できない</li> <li>② 被害者が多数生じる構造的被害</li> <li>③ 訴訟費用が被害額を上回る</li> <li>④ 審査会で適当と認められること</li> </ul> </li> <li>※ 訴訟において明らかに対立する民事上の利害を有する当事者の一方に対して行政が支援を行うにはより強い公益性が必要</li> <li>・ 応訴支援制度を設けている主要都道府県の実績<br/>東京都 1件（平成11年）のみ</li> </ul> |

## 9 その他について

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）  |
|---|---|---|
| 1 | <p>名称について<br/>           これまで通り消費者保護条例の保護を残す事。一般に言われているように消費者と事業者の間には情報の質、量ともに大きな格差があり、また交渉力や資力に於いても格差が大きい。<br/>           消費者は自立しながらも保護されるべき対象である。<br/>           現在も消費者被害は多く発生しており、行政においては消費者保護の目線が絶対必要である。</p> | <p>・ 条例の名称は変更しない。</p>   |
| 2 | <p>消費者がおんぶに抱っこを望んでいるものではなく、事業者との間には情報に質、量に格段の差があり、交渉力においても差が大きい。「保護」は絶対取るべきではない。</p>  |   |
| 3 | <p>「消費者保護」の視点は欠くことができないので、名称については、現行のままにすべきと考える。</p>  |   |
| 4 | <p>条例の前文については、前回改正以降の社会情勢や消費者被害の変遷に対応した記述に改めるべき箇所がある。<br/>           条例の趣旨を引き継ぎ、かつ変化に対応した内容に改正する具体的な議論をすべきである。</p>  | <p>・ ご意見については、今後の参考とする。</p> <p>（参考）<br/>           ・ 条例の前文は、条例の制定の主旨、目的、基本原則など、条例の制定の理念を宣言するもので改正には相応の理由が必要</p> |
| 5 | <p>条例の前文については、前回の改正以降の社会情勢や消費者被害の変遷に対応した記述に改めるべきである。特に「消費者教育基本法」の制定もあり、「消費者教育」についてその重要性と必要性を強く推進すべきであることを盛り込むことが望ましいと考える。</p>   |   |
| 6 | <p>消費者保護条例の抜本改正を希望する。</p>   | <p>・ ご意見については、今後の参考とする。</p>   |

|   | いただいた主なご意見  | 大阪府消費者保護審議会の考え方（案）         |
|---|---|----------------------------|
| 7 | <p>集団的消費者被害回復制度についての対応については、府議会もその成立を求めているところであり（平成24年3月23日）、法律の成立後直ちに対応できるように準備しておく必要がある。</p>                                      | <p>・ご意見については、今後の参考とする。</p> |
| 8 | <p>条例を生かして解決できる事例を数多く掲載していただきたい。また、前回改正以降に出現した事案について、引き続き条例の趣旨を明快に記載いただくよう要望します。</p>  |                            |
| 9 | <p>消費者の申し出制度を整備し、府民の力を活用出来るよう府と消費者が力を合わせて、多発している消費者問題に対処することが大切だと思う。現状は書面で申し出ないため曖昧な口頭での回答で処理されており、条例を活用して府民の生活をよくするようにはなっていない。</p> |                            |