

## 平成25年度 第2回大阪府消費者保護審議会 議事録

■日 時 平成25年8月7日(水) 15時～

■場 所 大阪府立労働センター 本館7階708号室

■出席委員 池田委員、小牧委員、山本委員、吉田委員、飯田委員、稲垣委員、中浜委員、三上委員、今井委員、金谷委員、西田委員

(計11名)

### ■会議内容

#### ○義永消費生活センター総括主査

定刻となりましたので始めさせていただきます。ただいまから平成25年度第2回大阪府消費者保護審議会を開催させていただきます。

司会を務めます大阪府消費生活センターの義永でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

配付資料の確認を先にさせていただきますと思います。

封筒に入れさせていただきます。

まず、第2回総会の次第でございます。次に、資料1ですが、「大阪府消費者保護条例の改正について 中間報告」に対する府民意見等の募集結果でございます。

資料2ですが、「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」と書いております、クリップどめの資料でございます。

資料3ですが、横型のクリップでとめている資料でございます。

次に、参考資料ですが、「大阪府消費者保護条例の改正について 中間報告」、この資料はパブリックコメントに出させていただいた報告書でございます。次に、大阪府消費者保護条例の写しでございます。次に、消費者保護条例施行規則の写しでございます。

最後ですが、消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)、消費者庁から出されている概要版でございます。資料のほう、おそろいでしょうか。

それでは、続きまして、本日の出欠状況についてご報告させていただきます。

当審議会の委員総数は17名でございますが、本日は11名の委員の方々にご出席いただいております。審議会規則第5条の定足数過半数を満たしており、会議が成立していることをご報告申し上げます。

欠席委員のご報告でございます。本日は大久保委員、加納委員、鈴木委員、高森委員、岡本委員、安本委員の方々からご都合により欠席されますこと、ご報告申し上げます。

それでは、開会に当たりまして、大阪府府民文化部長大江よりご挨拶申し上げます。

#### ○大江府民文化部長

初めて出席させていただいております、府民文化部長の大江でございます。本日は本当に暑い中、またご多忙のところ、池田会長初め委員の皆様方におかれましては本審議会へのご出席をいただきまして、本当にありがとうございます。

また、日ごろからこの消費者行政を初めといたしまして、府政の各般にわたりまして格別のご協力をいただいておりますことに対しまして、改めてお礼を申し上げます。

特に消費者条例の改正検討部会の委員の皆様におかれましては、2月4日の諮問の後、4回にわたり審議を行っていただき中間報告を取りまとめいただきましたことに対しまして、

あわせてお礼を申し上げます。

本日は、6月28日から7月29日まで、この条例の改正における中間報告について府民の意見を募集いたしました。結果、38の団体・個人から延べ135件という、これはパブリックコメントにいたしますとかなり多いほうじゃないかと思いますが、このようにたくさんのご意見を頂戴したところでございます。この後、内容につきましてご報告をさせていただきたいと思っておりますので、審議会としてのお考えをまとめていただきたいと思いますので、本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

簡単でございますが、開会に当たりましてのご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

### ○義永消費生活センター総括主査

これからの議事につきましては、池田会長にお願いしたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

### ○池田会長

それでは、皆様、本日は大変ご多用の中、また本当に厳しい暑さのさなか、お集まりいただきましてまことにありがとうございます。

大江新部長がおっしゃっていただいたところですが、本日のターゲットというのは、既に審議会のご了解を得た上で条例改正検討部会で作成しました中間報告についてパブコメに出したということでございまして、その結果を踏まえて、いろいろとご意見をまた頂戴し、最終的に府への答申という形で持っていくわけですが、私どもの任期との関係で、実質の議論をもうほぼきょうで締めなければいけないというスケジュールでございまして、つきましては、限られた時間ではございますけれども、可能な限り、忌憚のないご意見をいただきながら、全体を一つの形にまとめ上げてまいりたいと思っております。

それでは、早速中身のほうにまいりたいと思っておりますが、今資料確認をいただきましたように、まずパブコメ関係のところ、全体の概要の説明、それから、特にきょうの先生方のご意見とございますか、検討いただく資料については資料の3ということが中心になるのだろうと思っておりますけれども、資料の取りまとめの担当いただきました神山さんのほうから概略の説明をお願いいたします。

### ○神山消費生活センター課長補佐

大阪府消費生活センター神山でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、パブリックコメントを実施しまして、委員の方々からの意見の概要についてご説明させていただきます。

まず、資料1をご覧くださいませでしょうか。

先ほど大江部長から話がありましたように、38団体・個人、延べの意見としまして135件の意見が出てきております。このうち、ご本人の希望で公表不可という分が意見の数として述べ27件ございました。これにつきましては、本日の資料の中には含んでおりません。ただ、内容といたしましては、今回の意見と同様の内容のものということでご理解いただければいいかと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

それを除く件数で、全体で108件の意見ということで、資料2に、実際にご意見をいただいた内容そのままの資料になっております。

内容といたしまして、基本的には中間報告に賛成いただけるという意見を割と多くいただ

いております。その中で、中間報告の意見とは違うとか、もしくは別の意見があるとおっしゃられて、意見としていただいている部分につきまして、資料3でまとめさせていただいております。同じ意見をいただいていますようなこともございまして、主なものということでピックアップをさせていただいております。

それでは、順次、資料3について説明させていただきます。

まず、1ページ目の項目の1つ目です。「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」の項目にいただいている意見でございます。

その中の項目の1番ですけれども、これにつきましては、買取型消費者取引を条例の対象にすべきという中間報告に対しまして、意見としては賛成であるけれども、最近、物品の買取代金を商品券等で支払うという事例があるということで、これについては売買ではなくて交換取引に当たり、特定商取引法が交換取引は対象にならないという見解がございまして、条例では交換取引について規制の対象とすべきではないかという意見がございました。これは、かなり意見としては数がございまして、この特商法の関係で21件の意見をいただいている中の17件の意見でこういう意見が含まれておりました。これについては、右のほうに記載しておりますけれども、条例に含めるべき方向で検討いただければなと思っております。

現状の条例では、「商品及び役務並びにこれらの提供を受ける権利」が対象になりまして、交換する物品、買取の取引を含めるので、それを含めることによって取引という概念に該当すれば入るのかなという考え方もありますが、この辺はちょっと整理が必要になるかと思っております。

それから、2つ目ですけれども、交換取引にプラス、外資投資商法、これはいわゆる外貨の交換取引のことで、それとあわせて最近問題になっておりました医療機関債、これについても対象とすべきではないかという意見でございます。

外資投資商法の交換、外貨の交換取引の部分ですけれども、これは交換取引ということで入るのであれば、先ほどの訪問買取等の買取交換取引と同じような考え方をすべきかなと思っております。

それと、2つ目の医療機関債のほうですけれども、これは消費貸借契約という形態になっておまして、金融商品取引法とかその辺の該当にはならないという見解がなされておりますので、今の時点ですぐというのは難しいのではないかなというふうに考えております。

3つ目の意見でございます。3つ目については、同じ交換等の意見の中にあわせて、有償契約も全て、消費者側に負担のある無償契約の一切を対象にすべきではないかという意見でございます。これについては、条例上有償、無償というのは特に規定はないということになっておりますが、具体的にどういうことがあるのかというのを検討した上でないと判断できないかなというふうに考えておまして、今後の課題というふうに案のほうには記載させていただいております。

2ページ目でございます。2ページ目は「消費者教育の推進に関する法律について」の意見ということでいただいております。

1点目といたしまして、消費者教育推進計画を早期に策定することが必要という意見と、それを消費者基本計画の一部に盛り込むこともできるのではないかという意見。それともう一つは、消費者教育推進地域協議会の役割を審議会で担うということについては、完全に一体化することはちょっと疑問があるという形で問題提起をいただいております。

2つ目の部分ですけれども、1つは大阪府も教育の推進計画を作成して計画的に進めるべきという意見と、先ほどの意見とは逆に、消費者保護審議会の中に教育の部会を設置して、地域協議会というような形というのも選択肢の一つであるという意見をいただいております。

それともう一つ、計画策定時にいろいろな意見をいただくということで、地域協議会の委員、メンバーの構成については、多様な外部有識者も含めて構成すべきという意見になっております。2つ目の意見の中でも消費者基本計画のほうに教育の関係についても盛り込むべきだという意見をいただいております。

それから、考え方ですけれども、地域協議会というものを審議会の部会という位置づけで、外部委員、外部メンバー、ほかの外部委員という形で必要なメンバーの方は入っていただいて、今後、消費者基本計画、消費者教育推進計画の策定について審議していくことが一番いいのではないかとということで記載させていただいております。

3ページ目でございます。これについては、ほぼ先ほどと同じふうなご意見をいただいております。考え方についても、先ほどのものと同じ考え方ということでさせていただいております。

4番目ですけれども、この消費者教育を推進していく上で、学校等における取り組みについて充実してほしいというご意見でございますので、このご意見については今後の施策を進めていく上での参考にするという考え方で、この案を記載させていただいております。

5番目ですけれども、これにつきましては、消費者基本計画に消費者教育推進計画、消費者教育推進協議会を設けることを条例に明記すべきだというご意見をいただいております。これにつきましては、条例に明記をしなくても、根拠といたしましては法律に既に都道府県の努力義務ということで規定されておりますので、法律に基づいて対応すればいいのではないかなということで、そういう考え方を記載させていただいております。

4ページ目でございます。4ページ目は、先ほどありました意見とは逆に、審議会が地域協議会の役割を果たすのは不十分ではないかというご意見。審議会のもと、ワーキンググループということで部会をつくるほうがいいのではないかという、ここについては先ほどの意見と同じなんですけれども、あわせて、ワーキンググループの設置については条例で明記すべきではないかというご意見でございます。

これにつきましては、事務局においても、考え方としましては審議会の部会で進めていくのが一番いいのではないかとということで同じ内容を記載させていただいておりますけれども、部会設置する場合には、基本的には審議会の中で部会の設置要領というのを定めさせていただいて対応することになるかと思っておりますので、特に条例に規定する必要はないと考えております。審議会規則というのもございますので、どうしても必要な場合そちらで記載するという可能性もありますけれども、条例には必要がないというふうに考えております。

7番目でございます。7番目につきましては、消費者基本計画、消費者教育推進計画については、条例の改正を待たずに直ちに作業を進めるべきだというご意見です。策定の時期の目途について、答申の中に記載すべきではないかというご意見でございます。このご意見につきまして、今後検討していくということもございまして、参考にさせていただくと。答申の中にはあえて記載する必要はないのではないかなという、事務局サイドとしてはちょっと考えさせてもらっております。

5ページ目でございます。消費者安全法の一部を改正する法律に関する意見をまとめております。

まず1つ目ですけれども、これにつきましては、現行条例の「欠陥」という解釈でいけるのであったらそのままでもいいけれども、それが解釈できないのなら条例に明記をすべきだということで、これは中間報告のほうで、ちゃんと条例に明記をしろという意見になっておりますので、今の中間報告のとおりというふうに思っております。

2つ目でございます。2番目の意見は、多数の消費者被害事態以外の取引も条例の対象に

すべきだというご意見ですけれども、この被害というのがどういったものを指しているのかという確認をさせてもらったのですけれども、これについては、要は広域ではなくて限定的な地域で発生してる事案が起こった場合も対象とすべきだという意見になっております。

3つ目のほうが、安全法に対応して、条例2条も合わせて改正すべきではないかと。

4番目が、これは一つのご意見としていただいた、被害者救済につながる仕組みがなかったら実効性が伴わないのではないかとということで意見をいただいております。この内容につきましては、今後施策を進めていく上での参考にさせていただくとし、答申には直接反映しなくてもいいのかなというふうに考えております。

6ページ目でございます。不招請勧誘についてのご意見でございます。

まず1番目ですけれども、1番目の意見の一つとして、勧誘時に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べきだというご意見と、ステッカーについては府内全世帯に配布する必要があるのではないかと。あわせて、府民の意見を十二分に反映をしてほしいというご意見が1番でございます。

2番目につきましても同じ、事前要請ですね。勧誘前に必ず勧誘を受ける意思があるかどうかを確認するというのと、これは決して難しい話ではないのではないかとというご意見と、訪問販売だけに限らず、電話勧誘時にも同じような意思確認をすべきではないかとというご意見でございます。

これにつきましては、現行条例は第4条と第5条におきまして事業者と事業者団体の責務があるということを宣言はしているのですけれども、個別の事業、行為に対して禁止行為しか定めていないと。この内容というのは、事業者の方に義務を課すということになりますので、ちょっと根本的な考えを検討していくことが必要かなと思いますので、今回の答申でやるのは難しいのではないかとというふうに考えております。

3番目でございます。これにつきましては、訪問販売のことでステッカーということ府民の方にもっと周知するべきと。そうすることで実効性を高めるべきだというご意見でございます。もう一つは、拒絶の意思を表明している勧誘がだめというのは、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をあわせて周知するべきというご意見をいただいておりますので、これについては今後啓発等の参考にさせていただきたいと思っております。

次、7ページ目でございます。7ページ目につきましては、中間報告の不招請勧誘の記載の分が非常にわかりにくいというご意見をいただいております。これにつきましては答申の参考にさせていただいて、できるだけわかりやすい表現に変えられるものは変えればいいのかというふうに思っております。内容につきましては、不招請勧誘という言葉で、拒絶の意思を表明している勧誘と不招請勧誘の内容が一緒になってしまっている部分があるので、参考とさせていただきます。

8ページ目でございます。8ページ目の5番、6番ですけれども、これは訪問販売のお断りステッカーというのが拒絶の意思を表明しているものであるということ、5番のほうは規則で明記すべきだと、6番には条例のほうで定めるべきだというご意見をいただいております。これにつきましては、条例の逐条解説、府のホームページにも掲載しており、その中で禁止行為である拒絶の意思を表明している勧誘ということについて、拒絶の意思の表明の仕方の一つの具体的な例として記載させていただいております。あくまでも一例ということで記載しておりますので、これだけを規則で記載するというのは、ほかの規則の内容等々に比しまして煩雑になってしまうというふうに考えております。

7番目につきましては、不招請勧誘を禁止すべきというご意見です。これに対しまして、中間報告のとおり、不招請勧誘自身を禁止するのは困難だというふうに記載させていただい

ております。

8番目ですけれども、これは電話勧誘時に、契約前に書面交付を義務づける条例を策定すべきだという意見をいただいておりますけれども、これも先ほど事前の勧誘の意思確認同様、事業者の方に義務を課すという形の条例にはなっておりませんので、今回の答申には特に含めるべきではないのかなと考えております。

9ページ目でございます。苦情審査委員会に対するご意見をいただいております。

1番目の意見でございますけれども、まず一つはあっせんです。あっせんでも出席しない事業者は公表ができるようにすべきだというご意見。理由としましては、被害拡大とか未然防止をするためには情報提供が一番大事だというご意見をいただいております。それともう一つ、訴訟援助制度も苦情審で解決ができなかったということを条件になっているので、絵に描いた餅であるというご意見。あっせんの要望に対しては全て受け入れるべきであるという、受け入れた上で判断すべきではないかと。その判断基準も不明確である、却下した理由もよくわからないというご意見をいただいております。

2つ目についても同じような意見ですけれども、31条に消費者の申し出という制度を設けておりますが、これについては、府民から氏名公表を求められた場合は応じてほしいというご意見。それともう一つ、あっせん調停の違いというのも明確にしてほしいということですね。それともう1点、25条、これについては審議会におけるあっせん、調停でございますけれども、今は「することができる」という規定になっているのですけれども、「しなければならぬ」という義務規定にすべきだというご意見でございます。

3番目につきましても、先ほどの審議会にかけられる事案についての判断基準が運用に任せられており、不明確だというふうな意見をいただいております。

これについて、まず、あっせん出席しない事業者の公表、氏名の公表ということですが、中間報告に記載しているとおりでございます。当事者が出席を求めない場合であっても、あっせんというのはあくまでも当事者同士が話し合っただけで自主的な解決を図るというものであるため、制裁的な意味合いの氏名等の公表は対象としないという中間報告の記載のとおりになっております。

それと、苦情審査委員会の運営等に関するご意見、これは、結構多く意見をいただいておりますので、今後運営等について検討していく課題ではないかなというふうに考えております。ただ、条例上どうするという意見ではないのかなというふうに思っております。

それともう1点、参考で書かせていただいておりますのですけれども、審議会のあっせん、調停です。消費者の方から申し出があった場合も、必ず付託するというふうにはならないという場合もございますので、例えば事業者が所在不明であったり、倒産した場合であったり、あと解決が困難だという理由が消費者側にあるというような場合がございますので、今のままのほうがいいのではないかと考えております。

10ページ目でございます。6項目めとして、自主行動基準に対するご意見でございます。

ご意見としましては、消費者団体に申し出権を与えることで、届出業者さんの実際の状況等をチェックする機能が働くのではないかと。それに対しては文書による回答を義務づける制度にすべきではないかというご意見でございます。

この件につきましては、消費者の申し出制度というものにつきまして、制度を今後検討していく課題であるというふうにさせていただいておりますけれども、現状、逐条解説のほうで、申し出は原則文書でというふうに記載させていただいております。あわせて、申し出に記載すべき内容というものも逐条解説のほうに記載しておりますし、もちろん消費者団体の方が申し入れるということも可能でございますので、今後の参考にさせていただくという

ことにさせていただいております。

2つ目でございますけれども、2つ目は、自主行動基準を公示した場合に、その後内容を遵守していないということで指導監督をした場合に、公示とか自主行動基準そのものには何ら例えば取り消しするとかそういったことがないので、そういったこともちゃんと考えるべきという意見でございます。それともう一つは、自主行動基準が遵守されていないかについてもチェックをしていかななくてはいけないのではないかと。

3番目のほうも、自主行動基準が単なる事業者のマーケティングツールになってしまっているんじゃないかと。適宜なチェックが必要じゃないかというご意見もいただいております。

このご意見についてなんですけれども、公示を取り消しするとかというようなことは公示の性格上できないのかなというふうに考えております。あと、事務的に府としましては、条例に基づく勧告等を行った場合に、事業者の自主行動基準をホームページに掲載しているのですけれども、それが勧告を出した後は掲載を中断するという、そういう方面からさせていただいております。それと自主行動基準の届出事業者については、大体3カ月サイクルで苦情等が起こっていないかというのはチェックをしております、チェックで苦情が多かったりというような場合には、指導のほうの対応をさせていただいております。

11ページでございます。11ページにつきましては、4番目、5番目もほぼ同じ意見なのですが、届け出制度の効果検証をすべきではないかと。あわせて、消費者基本計画に制度として盛り込んでいくべきではないかというご意見をいただいております。これにつきましては、今後計画を策定するにあわせて検討をしていただければなと思っておりますので、これにつきましては今後の参考にさせていただくという形にさせていただいております。

12ページでございます。消費者基本計画の策定に関する意見になっております。

1番目は、ご意見ということで、消費者からも参加できる仕組みを考えていただきたいということで、今後の参考にさせていただきます。この審議会のメンバーも、構成員も、記載のとおりになっておりますし、当然、計画策定時にはパブリックコメントを実施して、府民のご意見を反映させるというふうに考えております。

2番目でございます。2番目は、計画自身を早く作るべきだというご意見と、計画策定後には定期的なチェックを審議会のほうですべきではないかと。後段の部分については、審議会のほうでみずから開催できるようにすべきではないかという意見でございます。

3番目についても、効果検証についてのご意見でございます。

4番目については、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いうことで、これも府庁の内部的な話になるかなと思っておりますので、参考意見として掲出させていただいております。この点につきましては、今後の参考にさせていただくという形にさせていただいております。

あと、参考までに、審議会の位置づけというものを一応記載させていただいております。

13ページでございます。これも消費者教育に関する計画の関係ですけれども、条例改正を待たずに議論をスタートさせるべきというご意見でございます。これも今後議論していく上での参考にさせていただきたいと思っております。

次、14ページでございます。「応訴における消費者支援について」ということでございます。

1番目の意見でございますけれども、導入を進めるという立場で議論、調査研究をしてほしいという意見でございます。

2つ目の意見ですけれども、貸し付けの実績がないというのは問題だと。ただニーズもなく利用実績もない名前だけの制度であれば不要ではないかと。もっと利用されるような制度

に運用面で改正するべきではないかという意見です。あと、法テラスというのを部会るとき少し話が出ておりました、同じような支援制度ということで話として出ておった部分ですけども、これについてはこの消費者保護条例で記載しております制度の代替にはならないというご意見です。

3番目の意見ですけども、これは堺市、大阪市、東京都においては応訴ということも規定されておるので、参考にすべきではないかと。あと、応訴支援については導入を進める立場で調査研究を行うべきではないかと。審議会として実現の方向を示すべきであるというふうにしてご意見をいただいております。

右のほうですけども、訴訟支援につきましては、中間報告に記載のとおり、実態というものを引きわめた上で慎重に考えるべきではないかなと思っておりまして、今後の検討課題であり、調査の検討を行うということにさせていただいております。

あと、参考の部分でございます。以前ご説明させていただいたかと思っておりますけれども、訴訟支援について、大阪府では実績はございません。訴訟支援に必要な要件ということで、4つ大きく定めさせていただいております。1つは審議会のあっせん、調停で解決ができないということ。もう1つは、被害者が多数生じている事案であるということ。3つ目は、訴訟費用が被害額を上回る。訴訟に勝ってもそれが賄えないという事例であること。もう1つは、審査会で支援するのに適当であるということが認められるということになっております。この4つの要件を定める大前提といたしまして、行政が訴訟において明らかに対立しております民事上の利害を有している一方に支援をするということになりますので、やはりそれには強い公益性が必要であるという考えのもと、今のこの4要件が置かれているというふうにご意見をいただいております。

その下ですが、応訴支援制度を設けている主要都道府県の実績ということで、これは応訴の分になるのですけれども、主要な16都道府県の中で、5都県定められておるのですけれども、そのうち制度創設後実績があったのは、東京都の1件のみになっているということでございます。

15ページでございます。これについては、貸付制度そのものの周知が不十分であるから活用できていないということと、あわせて、使われていないということの原因を精査、検討すべきだということになっております。それで、応訴の対象にすべきではないかと。それと中段、3センテンス目以降ですけども、訴訟以外に調停、保全、執行、債権者破産申立も費用が含まれるのかということでございますので、これについては右に記載していますように、前段部分は先ほどの内容と同じでございます。一番最後のところで、訴訟資金等の援助の対象ということですけども、これについては、民事訴訟、調停とか保全とか執行、債権者破産申立は対象とはならないと考えております。もちろん訴訟に係る弁護士費用は対象になるものと考えております。

5番目につきましては、制度そのものの周知を図るべきということでございますので、今後の参考にさせていただくと記載をさせていただきます。

16ページでございます。これにつきましても、制度が余り使われていないということを引きちんと周知した上で、新たな制度として応訴支援というものをつくるべきではないかと。制度ができれば、提訴を事業者が打ってくるという場合の抑止力も期待できるのではないかとご意見です。右欄については、先ほどと同じ記載にさせていただいております。

17ページです。その他の意見ということで、いただいております。

1番目、2番目、3番目につきましては、条例の名称についての意見でございます。条例の名称については、今の3つとも共通する部分で、まだまだ消費者保護は絶対必要であると



ということで、取るべきではないという意見をいただいております。それについては、一応、条例の名称は変更しないということで思っております。

4番目ですけれども、前文についてのご意見でございます。中間報告に記載しているとおり、社会情勢の変化等で必要なところは改めるべきではないかということが1点と、今特に消費者教育基本法の制定もあったので、消費者教育について重要性を強く押し出すべきではないかという意見でございます。基本的には中間報告の内容と同じ内容になっておりますので、参考にさせていただいております。

ただ、条例の前文につきましては、制定趣旨、目的とか基本原則、条例制定の理念を宣言するものというものになっておりまして、改正するには、かなり大きな理由が必要になってくるものになっております。

6番目につきましては、抜本的な改正を希望するというので、これについては参考にさせていただき意見をさせてもらっております。

最後、18ページでございます。7番目につきましては、集団的消費者被害回復制度。現在国会のほうに提案されております法律に係る部分でございますけれども、これについては議会のほうからも意見書が出てくると。あわせて、法律が成立後直ちにに対応できるように準備しておくべきという意見でございます。

8番目は、条例で解決できた事例をホームページ等に広く周知していただきたいという意見。

最後につきましては、消費者の申し出制度についての意見をいただいております。これにつきましては、今後の参考にさせていただくという形でまとめさせていただいております。

意見の主な概要といたしましては、以上でございます。これにつきましては、今回の中間報告、答申にまとめていただく上で、いろいろご意見をいただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

## ○池田会長

どうもありがとうございます。

パブコメに付しましたところ、38団体・個人から延べ135件にわたるご意見を頂戴したということで、大変嬉しく思っておりますとともに、当審議会の委員の皆様方にも大変ご尽力をいただいたというふうにも聞いております。改めて感謝申し上げたいと思います。

それで、かなり詳細に資料3につきまして説明をさせていただきました。時間は限られていますけれども、なるべく丁寧にやっていきたいと思っておりますので、一つ一つ拾っていききたいと思います。

全体の傾向としては、概ね中間報告に出されていることについて賛成のご意見というのがベースにあり、さらにそれを深掘りするような形で、突っ込んだご意見をいただいているというふうにとりかかっているところではあります。

それでは、まずこの順番にいきますが、1番目の特商法の一部改正法の絡みのところで、ご意見いかがでしょうか。実は大阪府の行政のスタンスとして、パブコメにかけ、意見をいただいたものについては、一つ一つ丁寧に返しをするということになっておりまして、ここまで丁寧にやるのかというふうにも思われる方がおられるかもしれませんが、府民目線の行政ということで、こういうことをやっております。したがって、きょう、ご審議いただいた結果につきましては、最終的には、ホームページ等で府民に情報としてお届けするという形になっております。

じゃ、まず1番、ページ数でいくとこの1ページのところですかね。どこからでもご意見

をいただけますでしょうか。

### ○吉田委員

私、団体でこの中間報告のご説明を申し上げたことがあったのですけれど、そのときに、さっきご説明がありましたように、このごろの訪問購入型の取引は、商品券と交換したりすることがあるので、これで含まれますかというご質問をいただいて、なるほどと、ものすごく膝を打った思いがいたしました。買取型という、購入というこの定義では、それは含まれないので、ここで書いていただいているように、交換というのはいずれ対象にさせていただきたいとは思いますが、2番のところ、外貨建て商法のいわゆる両替というか、通貨と通貨の交換ですね。これも交換の取引に含めるということについて、実は後日いろいろ議論していると、通貨と通貨の交換、いわゆる両替は、ちょっと交換では無理ではないかという意見が出ておりました。

この2番目のところで、医療機関債の対応ですね、この点も実は議論しました。それで、ちょっと関係自治体の改正を調べてみたところ、ごく近くの堺市では、やはりこのようなことを意識されて、いわゆる医療機関債の取引、借入れですね、消費者側は貸し付けですけれど、医療機関債の問題とか、あるいは、いわゆる商品券との交換、あるいは両替、そのようなものにも対応できるように、単純に消費者と事業者は、消費者との間で行う取引に関しというような言い方をされて、取引というような言葉でくくっておられるような改正を、どうもされているようです。

私も、訪問購入とか訪問交換とか、何か訪問借入れというか、それはややこしいので、訪問取引とすれば訪問販売もその他の取引行為も規制できるので、単純に事業者が消費者との間で行う取引という形でくくったほうが、比較的いろんなものを取り込みやすいというか、現在問題が起こっている事象を取り込みやすいのではないかというふうに思って、そのような改正を希望いたします。

まず、以上です。

### ○池田会長

今ご指摘いただいたところは、この1ページの、最終的に審議会の考え方の中でこういうふうに返しをしようというところの、特に2番あたりのところ、1番についても言及いただきましたけれども、2番についても、より積極的に対応すべきではないかというようなご指摘をいただいたところですが、このあたりについては、最終的に、最大公約数的に全体の審議会の考え方ということで、限られたスペースの中で審議会の考え方をお示しするという中で、先ほど事務局のほうからも説明いただきましたように、非常に圧縮した形で出ておりますが、いずれにしても、それをはなから否定するという趣旨では毛頭ないということで受けとめております。

さらに、この1ページ目のところでご意見いかがでしょうか。この中間報告では、かなり特商法の一部改正法よりも、かなり膨らみを持たせた書きぶりにはなっているかと思いますが。

### ○飯田委員

今の吉田委員のご意見に添うような形になるのですけれど、中間報告の書きぶりが、そもそも特商法の改正が出発点になっているがために、買取型消費者取引についても条例の中に取り込んでという、こういう謳い方になっているわけですが、私ども、今勉強する中で、も

っといろんな消費者と事業者の関係を、何か限定する言葉使いよりも、より広く広げて、法令上も支障がないような形で整備をするというのが意見の趣旨なわけですが。何か特定をして、このポイントはその条例に取り込むべきという意見ではなくて、いろんな事業者と消費者の取引の中で考え得るトラブルを、特商法の改正に準じた形で、かつ広くカバーするような条例の改正をすべきであるというのがこの意見の趣旨で、いろいろ出ているわけだと思えます。

そういう点でいうと、中間報告の書きぶりは、先ほど言ったように、買取型取引の消費者取引についても条例に取り込むべきだという、ここに、いわばポイントを置いたような形で書いているのですけれど、その後の検討を加えれば、そうじゃなくて、いわゆる事業者と消費者の取引においてカバーできるものを条例の改正に盛り込んで、トラブルの未然防止に資するべきだ、こういう趣旨の書きぶりに、私は変えたほうがむしろ趣旨にかなうのではないかなというふうに、ちょっと思うところです。ちょっと文言をどう修正文言にするかというのは、ちょっと今思い浮かびませんが、趣旨はそういう形で生かしていったらなというふうにちょっと思います。

#### ○池田会長

はい、ありがとうございます。最終的に、条例改正案のところは多分、大阪府の法制のほうでは非常に厳しいようなチェックが入るところですけど、私どもの審議会としては、今も飯田委員ご指摘のように、法である意味では取りこぼしたところも、府の条例ではきっちり拾っていくという方向性というのは確認できるのではないかと思います。パブコメに付したこの中間報告というのは、むしろ広げ過ぎたことによって、正当な事業活動に支障が生ずるのではないかということで、そちらのほうからちょっと意見を求めたのですが、そういう支障が出るというようなご意見はなかったというふうに受けとめております。

その他、よろしいですか。

あと、ちょっと書きぶりですが、無償の契約も、3番目ですけど無償契約、一切の対象とすべきだということですが、このあたり、何か事情をご存じの方おられますか。もう無償なら、余り消費者被害は関係ないかなと思うのですが。ただ、その前のところで、何か負担つきの贈与のようなものを、何かイメージしておられるのかなというのがあるのですが、この辺についても今後の課題ということで。

参考も書かせていただいております。それで、ここの無償、有償の説明のところ、例としてある意味では何か、贈与のところはわかりがいいのですが、使用貸借、無利息の消費貸借、無償の委任、無償の寄託等というのは、余りたくさん挙げ過ぎると、かえって府民の皆さんに混乱を何か与えかねないのかなということで、できれば例ということで、贈与だけがいいのではないかなというふうにも思うのですが。

実際ホームページで出ますので、特にご異論がなければそういうような改正も、修正もありかなと思います。よろしいですか。そのあたりのところも、また私のほうに一任ということで、十分相談をした上、皆様の意向を踏まえて、的確に対応したいと思っておりますので。

#### ○西田委員

質問よろしいですか。

#### ○池田会長

はい、どうぞ。

○西田委員

これ、お尋ねですが、例えば、下取りという形態をとって権利とか物品を購入する一方で、さらに物を購入させるというようなケースがあり得るのですが、その場合、この新たな法律、条例ではどのような対象になるのかならないのか、そこら辺はいかがでしょうか。

○池田会長

今までさんざん議論してきた流れの中で、それは入りませんということにはならないというふうに受けとめておりますが。抽象的に議論しても、ここで、しょうがないですよ。具体的な。

○西田委員

例えば、ソーラーシステムとか下取りしますよという形で、新たなものを取りつけていただく場合には下取りしますよというような話とか、それ以外のものもあるのですけれど。

○池田会長

そうですね。ただ、その場合はもう基本的に従来型の売買のところが入っていますので、いずれにしても問題ないところはあるかと思いますが。ただ、ご指摘のようにどんどん取引形態というのは複雑になってきていまして、なかなか難しいところがあるのはご指摘のとおりだと思いますけども、我々のスタンスとしては、基本的にはそういう事業者が、特商法が法の趣旨として考えているような、訪問型の多様なところを捉まえて、条例の網をかぶせていくという方法は確認していいのではないかと思います。

それでは、また後で戻るかもしれませんが、貴重なご意見ありがとうございました。

2番目の消費者教育の推進に関する法律、これは問題ないですか。この点についても各論として多様なお考えがあるところをご案内のとおりで、そのような形でのご指摘をいただいたということですが。

では、ちょっと時間の関係もありますので、後でまた立ち返るということも前提として、前のほうに進んでいきたいと思いますが、ページ数でいけば5ページになります。3の消費者安全法の一部改正法、このあたりはいかがでしょう。

では、6ページの4、不招請勧誘について。不招請勧誘とはそもそも何なのかというあたりのところが非常に、より具体的にしていかなければいけないというところがあるかと思いますが、一応審議会としては、このようなところでいかがかということでございます。

ちなみに、この4の2番目の2行目のこれは、ご意見いただいた、多分そのままを書いていると思うのですが、「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という、これがちょっとわかりにくいんで、多分、不招請勧誘（狭義）と勧誘開始前の同意確認を要求することを区別すべきであるということで、「を」を1つとるか、あるいは「を確認」というところをとるか、どちらかだろうと思いますが、これもちょっと最終的に府民に情報提供する場合には、わかりいい文章にさせていただければと思います。

そのほか、いかがですか。よろしいですか。

では、また後で立ち返るということもあるということで、5番の苦情審、9ページですね。よろしいでしょうか。

そうすると、10ページの6の自主行動基準。ほぼこれも、大体中間報告の段階でさんざん吟味したところかと思いますが、よろしいでしょうか。

それから、12ページですね。7番の消費者基本計画の策定についてと。よろしいでしょうか。

それから、14ページ以下ですが、8番の応訴における消費者支援について。よろしいでしょうか。

#### ○稲垣委員

すみません。

#### ○池田会長

はい、どうぞ。

#### ○稲垣委員

応訴における消費者支援について、もう全くこれは設置できないという、消費者側だけの申し出では。必ず審議会のあっせんまたは調停で解決できない場合という条件があるのですが、これを入れ込んでいますと、立ち返って苦情審なりのあっせんまたは調停というのが、現状を見ましたら全く開かれてないと同様、24年度は1件ということですから、当然この訴訟費用が発生しないのは当然です。ですから、ここの条件をどういうふうに変えたら訴訟支援になるのか。それとも、苦情審のあっせんを多くする、または調停を多くするということから始めていかないと、応訴の費用については出てこない。

ということは、あっせんというのと調停というのは、どこでどう判断するのかということところが書かれてある回答の中には、業者の倒産だとか、消費者が原因だとか、所在不明だとかという、これは本当に当たり前のことなのですね。これだったら各地域のセンターでも当然、このあっせんもできなければ何もできないというのは当然ですが、ただ、消費生活センター、各市町村の消費生活センターの中で、あっせんしてできないものがあるから府に上げていくわけで、その府の中で、来たものは全てあっせんをします。そのあっせんの判断を、今書かれたように、事業者の倒産だとか、住所不明だとか、消費者が原因というところの判断をどこがするのかということなのです。

できれば、苦情審というものを、委員会というのですかね。それを毎月ぐらい開いて、その中で上がってきた案件を、これは苦情審であっせんできるのかできないのかという形をとっていかないと、この応訴の費用についても出てこない。ですから、今の現状でいくと、応訴費用というのが全く使われない。ここのところは、やっぱり消費者の申し出のあったときに応援する。各地方、市町村のセンターで、事業者から提訴されてきたものに対しての応訴の費用を応援するとか、それから、苦情審のほうで拾い上げてあっせんするとか、そういうところを何か明記できないでしょうか。

#### ○池田会長

ありがとうございます。今ご指摘いただいたのは、5番の苦情審と、それから8番の応訴における消費者支援、この2つについてご指摘をいただいたということでございます。

それで、今の点について、一応9ページでこういう返しをするという形で出ておりました、消費者から申し出があったものについては、全件苦情審議会のあっせんまたは調停に付するというにはなっていないという例として、一応こういう、事業者が所在不明、倒産、消

費者に原因がある等々の例を書いているわけで、これはこれで事実。ただ、ご指摘のところは、もっとアクティブに、府としてそれぞれの市町村のほうから出てきた案件について吸い上げてほしいというご要望でございました。これはもう前からいただいているところと認識しております。

本年度につきましても、幸いいろいろとご協力いただきながらさせていただきますし、それから、今回委員の任期との関係で、少し検討がまだ保留になっているのもございますが、いずれ新しい体制のもとで、その点については動くというふうにも受けとめておりますので、制度があって全く動いてないということではないのですが、運用を、より市町村の意向を踏まえて対応をしてほしいというご意見だというふうに受けとめました。

それでは、ちょっとその点は受けとめておきまして、9番のその他について、これが最後ということになります。17ページ以下ですが、この点についてはよろしいでしょうか。

そうしましたら、1番から9番まで全てにわたって、要するにパブコメで出てきた意見について、府の審議会として、こういう返し方をしたいということで、考え方の案ということを出しておりますが、この点について、最大公約数的なものとして、こういうふうに書かせていただいておりますので、具体的な文言として、あるいはこういうふうに変えたほうがよいのではないかとというような形でご提案等いただきましたら。はい、どうぞ。

#### ○飯田委員

いや、このパブコメは、中間報告に対してどう考えるかというのが趣旨だったのですが、出てきた意見に少し散見されるように、今の現行の府の消費行政の仕組みやあるいはその運用、運営についての意見が、やっぱり幾つか出ていますよね。先ほど応訴の問題から、苦情審査会をもっと活性化できないものかという、こういう問題意識は、以前から審議会の中でも意見としても出ておりましたし、自主行動基準のあり方についても、部会やあるいは審議会のところでももっとうまく運用できないものかという、こういう意見が過去からものすごく出ていたと思いますね。

今度は答申をまとめるに当たって、私どもの現審議会、8月末までということになりますので、むしろ次の審議会の申し送りみたいな形になるのかもしれないですけど、やっぱりずっとそういうふうにして、審議会の中で問題意識が出されてきているわけですので、苦情審査会の活性化だとか、あるいは自主行動基準の実効性を高める問題意識ということについて、やっぱり審議会で引き続きその議論をすべきだという、少なくともそういうぐらいは、次期への申し送りみたいな形で記述しておくべきじゃないのかなというふうに思います。

#### ○池田会長

はい、ありがとうございます。はい、どうぞ。

#### ○今井委員

意見としては同じような趣旨なのですけど、例えば1、18、1ですね。1の3の具体的にスケジュール感出してするように18の4です。4の7。4ページ目ですけども、書きぶりの話ですけども、いただいたご意見で、具体的に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処については答申の中に明示すべきであると。これ、苦慮された結果やと思うのですが、当審議会の考え方、今後について、ご意見について今後の参考とするということで、そしたら、これ府民の書いていただいている方と一つのコミュニケーションだと思っておりますので、今後の参考にするという書きぶりだけで終わっていいのかなどう

かということをお考えください。

とりあえず、どうしようもない問題ってありますが。例えば、抜本的に改正すべきである。これについては、抜本的に改正しませんが、しませんが、ここで答えとして出すということはきかないので、そういう意見があるということで今後の参考とさせていただきますということで、要は、常識としてさらっと書くとか、これは納得、理解もできますし、また、こういうことを要望するという文言で終わっている方については、今後の参考にさせていただきますということで、コミュニケーションは完結していると思うのですが、具体的にこうすべきであるとかいうご意見に対して、参考にすることになりましたら、そしたら、その参考にした結果がどうなるのですかという問いかけ、もしくは、期待感を持っていただいて全く無視しましょうと、実態としてね。言葉は悪いですけど。

そういうようなことになりましたら、ますますこの審議会だけじゃなしに、パブリックコメント自体の信頼というものがなくなってきますので、できることは、できる可能性のあることは検討もするということですし、もうこの時点で検討は間に合いませんということならば、例えば2年後、3年後とか、きっちりわからないですけど、そういうような具体的に要望出されている意見については、可能な限りの具体的な返事というものを書くべきじゃないかなというふうに思います。

#### ○池田会長

ただいまのご意見については、中間報告の6ページのところに書いているところであります。それをちょっと見ながら、今のいただいたご意見を少し深めて、議論を深めていきたいと思いますが、7番の意見は、消費者基本計画と消費者教育推進計画について、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と、こういうご意見をいただいたところです。

私どもとしては、今までの府条例の中に、このようなある意味では大きな方向性を示す考え方というのがなかった。今回の法改正を受けて、基本的に各都道府県は、ある意味では努力義務ということで、ざっくりいえば、やってもやらなくてもいいというようなレベルの法の立てつけではあるわけですが、条例の今回の改正の中では、それはやはり導入すべきだということで、その計画の策定については明確にしようとした。

さらに、その第一段階も非常に大変なことだと。今までやってなかった分やるべきだというふうにするわけですから。それをさらに、実施時期を審議会として、条例改正を待たずにやりなさいとボールを投げることによって、せっかく実現可能ところが、過剰な要求をすることによって腰砕けになるということがなければ、もちろんこしたことはないで、我々としては、なるべく早期にということであれば、それは多分ご意見のところを踏まえてとは思っています。このあたり、事務局はどんな感じでしょう。

#### ○事務局

ただいまのご意見ですけれども、今回、審議会の考え方（案）という後文に記載させていただいておりますのは、基本的なものということで、実際にパブリックコメントの回答ということで返させていただく内容については、また今後会長とも相談させていただいて、もっと丁寧な形でさせていただきたいと思っております。

今回事務局のほうで作るということもありましたので、あまり具体的に入れるのではなく、今回の審議会の委員の皆様のご意見を反映させるべきではないかということで、端的に書か

せていただいております。

**○池田会長**

ということで、今井委員のご指摘のところはしっかり受けとめまして。

**○今井委員**

もう特に文句を言うつもりはございませんので。

**○池田会長**

少しでもご期待に添えるような形で丁寧にお返しをしたいというふうに思います。ありがとうございます。

ほか、いかがでしょうか。

それじゃ、各論として、さまざまなところを、まだまだ次期の審議会に引き継いでいかなければいけないというあたりのところも含めて、かなりクリアに本日させていただいたところでございますが、なおご意見いただくべきところが、もしあるようでしたら承りたいと思います。いかがでしょうか。よろしいですか。

事務局のほうで、この点についてはなお、審議会の委員の皆さんのご意向を確認しておきたいということが、追加でございますでしょうか。

**○事務局**

先ほど、次回、9月以降ですね。新しい審議会への問題提起というか、課題としての申し送りという部分なのですけれども、次回、26日にもう一度開催させていただこうと思っておりますが、その時点で審議会の答申の案という形で、こちらのほうでちょっと作らせていただいて、また、ご確認いただくということを考えておまして、今おっしゃられた部分について、できるだけ具体的な内容でこういうことを記載、もしくは今後の課題だということに記載すべきだという内容をお示ししていただければなと思っておりますけれども、こちらで勝手にこれとこれとこれ、と選んでやるというのもいかがなものかと思っております。

**○池田会長**

ありがとうございます。この場での意見交換というのは、いずれにしても時間が限られますので、後でまた気がつかれた点については、また事務局のほうに遠慮なくご意見等を頂戴するということにさせていただきたいと思います。

それでは、さらに加えたいというご意見ありますでしょうか。

それでは、本日につきましては、一応この程度で審議会のほうを終えさせていただきまして、次回は審議会の答申の中身について、次回が最後ですので、確認をするということで。いずれにしても、継続して次期の審議会の中でもきちんと対応していかなければいけないところも、見取り図のようなところも、当然ここに上がってきたかと思っておりますので、そのあたりを少し区分けしながら、次回に臨みたいというふうに思います。

きょういただきました先生方からの貴重なご意見につきましては、一応会長一任ということで聞かせていただき、誠実に対応させていただきたいと思っておりますので。

それでは、本日さまざまなご審議いただきましたことについて、改めてお礼を申し上げます。事務局のほうに、じゃバトンタッチさせていただきます。



**○義永消費生活センター総括主査**

池田会長、並びに委員の皆様には、ご多忙のところご熱心なご意見いただきまして、まことにありがとうございました。

それでは、最後に消費生活センター所長田中より、閉会の挨拶を申し上げます。

**○田中消費生活センター所長**

本日はパブリックコメント、いきなりたくさん意見を前にしていただき、ご議論いただきましてありがとうございました。本日の内容を踏まえまして、会長ともご相談して、26日の審議会には答申を作成させていただきたいと思っております。

それから、ご意見の中に、私ども消費生活センターのこれまでの運用についての、お叱りに近いご意見がたくさんあったと。苦情審の問題にしても自主行動基準にしても、それは重く受けとめて、今後の行政の推進に生かしていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。本日はありがとうございました。

**○義永消費生活センター総括主査**

以上をもちまして、本日の審議会を終了させていただきます。委員の皆様には、長時間にわたり本当にありがとうございました。