

照会事項

1. 条例改正にあたり検討すべき事項について

【資料2】

番号	項目	意見内容
1	被害者救済、少額訴訟等支援について	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体訴訟も含めて、支援策の充実を図る ・資力に欠ける消費者が事業者から訴えられたときに、その訴訟を支援するしくみを作るべき。 ・府内センターで、斡旋できて当たり前の法令違反があっても、斡旋に応じない業者が多々ある。その場合に、府センターで、指導・注意が迅速に行えない場合に訴訟となるが、相手が訴訟してきた場合や、訴訟費用の援助が必要な消費者には、援助を行う。 ・条例では、「訴訟資金等の援助」が定められているが、これを「消費者訴訟の援助」として、資金面の援助だけでなく、対応など広く運用する。
2	情報共有	<ul style="list-style-type: none"> ・調停成立事案の概要の公表は重要。調停成立を促す手法の1つとしては、公害紛争処理法34条の2のような規定が参考になり得る。
3	自主行動基準	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の全くの自主宣言的なものであれば格別、行政がコミットするものについては、一定の公正性、透明性の担保が必要。内容に関する第三者チェックをはじめ、内容・目標の具体性・有効性に係るチェックは重要。各種マーク制度（ラベリング）やエコファースト制度のような類似の仕組みとの比較検討が有効。 ・努力目標であったとしても、自主行動基準を設けている団体や企業の数が貧弱なように思います。果たして業界団体が実質的に指導できるのかも少し疑問です。あるべき姿の実質化を図れるように改正する必要がある。 ・消費者からの推薦を要件に入れる。
4	消費者教育推進法関係	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進法に基づく施策の充実は、地域協議会をどうするのかも含めて重要。国と地方の役割分担のみならず、府と市町の役割分担という視点を踏まえて整理し、府の役割を明らかにすべき。 ・「消費者教育推進法」の趣旨を反映させ、「教育」に関する内容を充実させる。

4	消費者教育推進法関係	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者市民社会を作るため学校教育(小、中、高、大)幼児、地域等の教育の充実について盛り込む。 ・条例の中で別項目をたてる。 ・消費者教育推進法制定に伴って府全体の消費者教育を推進する方策を明らかにし、条例改正に盛り込む。 ・IT などの普及により被害者は低年齢化している。家庭を含めた消費者教育は必須と考える。
		<ul style="list-style-type: none"> ・学校内での教職員の研修を盛り込む。(学校教育での消費者教育が望まれる)
		<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者教育推進計画」を「消費者教育推進施策」として基本計画に盛り込む。
		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に関する法律で努力義務とされている「消費者教育推進計画」と「消費者教育推進地域協議会」についても条例に反映することが必要。 「消費者教育推進計画」は、「消費者基本計画」中の、主要な施策の一つの位置付け、「消費者教育推進地域協議会」は、消費者保護審議会の部会という位置付けで検討すべき。
		<ul style="list-style-type: none"> ・新たなビジネスや取引形態が次々に生まれてくる社会状況のなか、消費者は弱者であり、保護すべきであるとの視点だけでは、対策が後追いになる。 大切なことは、自らの判断と責任で購買や契約を行う自立した消費者を育成していくことである。 このため、できるだけ早い時期、例えば小学生の低学年から、アニメなどを駆使して消費者の権利と責任をわかりやすく教えるなど、消費者教育のさらなる充実を図るべきである。
5	苦情審査委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情審査委員会の活性化を図るための改正をすべきである。
		<ul style="list-style-type: none"> ・各地のセンターでの解決困難な事案を積極的に取り上げられるようなシステムに。 ・公表に関して不十分。応じないケースは相手に通知した上で公表。 ・訴訟援助制度が全く機能していない。審査委員会が認めたものしか援助が出来ない制度を改正する必要がある。
		<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に著しく影響を及ぼすおそれのある紛争については、「あっせん」や「調停」を行い、その解決に努めると明記する。「調停」はともかくとして、「あっせん」事案があまりにも少ない。苦情審査会への付託があれば、「あっせん」しなかった(できなかった)理由も公表すべき。

5	苦情審査委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん、調停における公表規定等の整備について (審議会のあっせん等)第25条に「あっせん又は調停に付した苦情が解決又は解決の見込みがないと認める場合において、消費生活の安定及び向上を確保するために必要と認めるときは、当該あっせん又は調停の経過及び結果を公表することができる。」の追加を検討すべき。 また、第2項は「審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、その意見を聴き、又は説明及び資料の提出を求めることができる。」と変更する検討をすべき。
		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情審査委員会の対象案件を広げることを検討すべき 第25条の第1項に「知事は、消費者と事業者との間の商品及び役務等の取引に関する苦情のうち解決が困難であると認めるもの、消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼす恐れのあるものについて、審議会によるあっせん又は調停に付することができる。」の下線部の追加を検討すべき。
6	特定商取引関係	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年12月に「改正特定商取引法」が施行されたが、「大阪府消費者保護条例」にもその内容を踏まえて改正されたい。
		<ul style="list-style-type: none"> ・不当な取引行為の防止 特定商取引法の一部改正に伴い、「訪問買取」、「不招請勧誘禁止」を不当な取引行為に追加し 対象品目を限定しない。
		<ul style="list-style-type: none"> ・不招請勧誘行為の禁止規定について (不当な取引行為)第16条に、「勧誘拒絶の意思を表明した消費者に対して勧誘する行為及び消費者に対して勧誘を受ける意思があることを確認せずに勧誘する行為」を追加し、「事業者と消費者との間で定期的又は継続的に商品又は役務の取引を行うことが通例であり、かつ、通常消費者の利益を損なう恐れがないと認められる取引行為」についての例外規定を設けるように検討すべき。
7	市町村との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村と連携しながら施策を推進していける内容にしてほしい。
8	市町村への権限移譲	<ul style="list-style-type: none"> ・「食の安全・安心」については、速やかに対処しないと人命にかかわるものであるから、市町村レベルで対応できるシステム作りが必要である。(権限の委譲など)
9	集団的消費者被害回復制度	<ul style="list-style-type: none"> ・集団的消費者被害回復制度の実施に伴う消費者団体との連携を検討すべきと考えます。
10	金融商品	<ul style="list-style-type: none"> ・安全に関して 商品サービスの欠陥のみでなく、流通に関する項目を入れれば金融商品も入る。

11	消費者団体の役割	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における高齢者、障がい者を支援する人の研修こそが消費者団体の役割と考えます。消費者団体の役割を明記していただきたい。消費者行政について、市町村でもあまりにも格差が大きい、いかに格差をなくすかが今後の課題。
12	消費者基本計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・府の消費生活に関連する施策や事業を中長期的に推進していくためには、消費生活施策の目標を定める必要がある。計画があり、目標があつてこそ消費者行政の推進が図れるものだと考える。
13	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・業者指導について、相当件数とありますが、相当件数がどれくらいか、悪質性が高い場合は、1件2件でも、注意・勧告、可能とすること。
		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害は日進月歩のごとく、次々新しい手口が使われている。そのような状況でも迅速に対応できるような条例を望む。

照会事項

2. 条例改正検討部会の今後の進行について

	意見内容
1	・現審議会委員の任期が 2013年8月末日 までとなっているため、今般の条例改正にかかる作業は優先順位をつけて喫緊の課題の成案をまず得るべきである。また、それに係る条例改正は 2014年の2月 府議会ではなく、可能な限り、前倒しで改正を得るよう作業を進めるべきである。
2	・今夏までに必要な条例改正の成案を得ることができない事項については、改正を見送るのではなく、次期の審議会に申し送りを行い、継続して審議を行うべきである。そのため、府事務局は、審議会の開催に支障が出ないようにするべきである。
3	・次期の条例改正作業は、検討部会を設置して進めるべきだが、検討部会の構成員については再考すべきである。すなわち、消費者団体や事業者団体からも検討部会委員を選出し、5名程度の部会として運営すべきである。
4	・開催回数予定については、多くの案件を審議するのであれば、日程を多くした方が良い。
5	・基本計画を早急に作成してほしい。
6	・なるべく長引かないように検討部会を開催されたい。
7	・委員の任期を考慮すると、タイトな日程もやむを得ないと思うが、重要な改正点は議論を尽くしていただきたい。
8	・現審議会委員の任期に合わせて8月に答申を取りまとめるためには、優先度の高い順に、2月に改正する事項と、今後の検討に申し送りする事項に整理すべき。
9	・次回の条例改正の検討においては、消費者や事業者も含めた検討部会を設置し、検討すべき。

照会事項

3. 消費者保護条例及び消費者保護審議会の名称中にある「保護」について

「現状維持」を求める	「改正」を求める	その他
<p>「保護」という表現は、行政の定める条例や機関としては、行政の立場から不相当とは思いません。弱者だから保護するのではなく、弱者にならないように保護するのが行政の役割だと思います。</p>	<p>「消費者保護基本法」の改正（現「消費者基本法」）に伴い、消費者は保護の対象から主体的に自立すべき存在として位置づけられた。「消費者教育推進法」では、さらに「消費者市民」としての役割や倫理観が求められている。 こうした動向を鑑み、大阪府の条例改正後の「消費者」の位置づけを、改正「消費者基本法」や「消費者教育推進法」に倣い主体的に自立した「消費者市民」とすべきと考える。そのためには、条例及び審議会の名称から「保護」を削除することで、改正の趣旨を広く府民にアピールできると判断する。</p>	<p>(1) 前回改正時の検討部会や審議会での議論の結果を踏まえて、消費者「保護」の考え方は、条例の全文など条例の基本の組み立てに大きくかかわっています。「保護」を削除するためには、前回の答申が出された経過と同様の手続きが必要と考えますので、慎重な取り扱いを求めます。</p>
<p>・ 2004年から2005年にかけて行われた前回の条例改正議論では、9名による検討部会が4回開催され、中間報告に基づくパブリックコメントに189件の意見が寄せられたと記録されている。2005年1月に取りまとめられた府消費者保護審議会答申「大阪府消費者保護条例の改正に当たり、盛り込むべき基本的事項について」（以下、「05年答申」）では、条例の「前文及び目的について」の項で、「条例の目的としては、消費者の権利を保護・確立し、その自立を支援することを基本と」する旨が謳われている。</p>		
<p>・ 「05年答申」を受けて成立した2005年改正大阪府消費者保護条例は、その前文で府の消費者政策の方向として、「消費者の保護を図り、事業者間の公正で自由な競争を確保し、市場における公正な取引ルールを構築するとともに、消費者の自主的な努力と相まって消費者の権利を確立し、その自立の支援を図ることが必要である」と規定している。</p>	<p>「条例」については、必ずしも「保護」は必要ではなく、「消費生活条例」でもよい</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ・ 2005年に改正された大阪府消費者保護条例の逐条解説（2005年9月）では、前文の趣旨について、「本条例の基本的な趣旨を明らかにし」、「各条項の解釈や運用上の指針として機能するものである」としている。さらに、逐条解説は、前文には条例の必要性とともに、条例が何を指向するのかについて示しているとし、「府民が、安全で良好な消費生活を営むために、府は消費者の保護を図り、市場における公正な取引ルールを構築するとともに、消費者の権利を確立し、その自立の支援を図るとともに、事業者、消費者がともに環境の保全に配慮する必要性を述べている」と解説している。 		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪府消費者保護条例前文に「保護」が盛り込まれ、条例名にも「保護」が残されたことは、条例設計の基本思想に消費者保護を図ることを位置付けたものと考えられる。したがって、「保護」の文言を削除する意義は見出せない。また、審議会の名称においても同様の趣旨から削除する必要を認めない。 		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 自立する消費者を望むのは、当たり前のことですが、今後の超高齢社会においては、まだまだ保護が必要だと考える。 		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「消費者保護審議会」は「保護」は必要。消費者と事業者との間に、情報の質及び量、交渉力、資力等の格差は歴然としてあり、消費者が事業者に対して不利な対場におかれることが多い状況は変わっていない。また、消費者保護審議会の役割からも現状の「消費者保護審議会」の名称でよい。 		