

大阪府消費者保護審議会  
第2回条例改正検討部会 議事録

■日 時 平成25年4月12日(金) 15時～

■場 所 大阪府庁新別館7階 研修室3

■出席委員 池田委員、小牧委員、吉田委員 (計3名)

■会議内容

○事務局

本日はお忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。

それでは、第2回大阪府消費者保護審議会条例改正検討部会を開催させていただきます。よろしくお願ひします。

まず、配付させていただいております資料のご説明だけさせていただきます。

まず、こちらが、きょうの次第となっております。

資料1は、これは前回の部会の概要を簡単にまとめさせていただいております。

資料2は、これも前回の部会以外の委員の先生方からのご意見ということでまとめさせていただいております。

資料3は、前回お話が出ておりました各都道府県の計画の内容とか、何年サイクルであるかというものを簡単にまとめさせてもらっております。

資料4は、先ほどの資料1と内容的には重複しますが、今回、議論いただく論点、事務局で考えられる論点を記載させていただきまして、きょうの議論の参考にしていただければと思いますので、よろしくお願ひします。

資料5は、部会以外の委員の方からご意見をいただいている中で出ておりました今後についての参考の資料ということでつけさせていただきます。

最後の資料6は、訴訟制度の関係で、応訴に関する制度があるところとないところで、主要な都道府県をまとめさせていただきます。

それでは会長、よろしくお願ひいたします。

○池田会長

本日は第2回目の検討部会ということで、実質、きょうが中身について議論する非常に重要な会議になるのではないかとこのように思いますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

前回、種々ご議論いただいて、優先度が甲乙つけがたい、どれも非常に優先するというので、リストアップをいただいたものを、改めて確認しておきたいと思いますが、私の記憶との食い違いがないかどうかの確認ですけれども、まず一つは、特商法の一部改正法施行に伴う事項ということで、不招請勧誘行為の禁止規定のあり方、これはいわゆる押し買い規制の関係での対応という意味です。

それから、消費者と事業者間の取引行為の定義についても、そごの見直しをする。

それから、クーリング・オフ期間中の事業者の行為規制についてということで、このあたりについても一つあります。

2つ目に、消費者教育の推進に関する法律施行に伴う事項ということで、府条例として消費者教育の推進に向けた規定の整備のあり方についてそごの改正をするということ。

それから、3つ目、消費者安全法の一部を改正する法律施行に伴う事項ということで、これは前回少し具体的にやりましたけれども、財産に関する消費者事故等の法規定の整備について、従前の

文言が対応しきれていないというところがありました。

それから、4つ目、苦情審査委員会の実施規定に伴う事項ということで、なかなか協力的でない事業者名の公表規定等の整備についてという点がございました。

それから、5つ目は自主行動基準の届け出の実施に伴う事項ということで、届け出に伴う規制のあり方ということがございます。

それから、その他優先度が高いものとして、消費者基本計画の策定についてということが挙げられました。

それから、消費者が被告として訴えられたという場合の訴訟対応支援というものについても検討すべきであるという点。

それから、その他、消費者教育の推進に関する地域協議会の設置、このあたりについても指摘をいただきました。

それから、さらに不招請勧誘を単に押し買い規制だけでなしに、もっと質・量ともに強化すべきではないかというあたりのご指摘、訪問販売のステッカーについても、現行のものをさらに改革する方向での検討が重要であるというご指摘をいただきました。

今、私のほうで前回のおおよその記憶にあるところを少し整理したところですが、漏れがもしありましたら。

#### ○吉田委員

はい、大体そんなことだと思います。

#### ○池田会長

わかりました。

優先度が高いものということ踏まえて、次に性質上から見て、この中で幾つかグループ分けして、それぞれのグループとして一つ一つまとめたほうが、後の作業の上で整理がしやすいかなというふうに思いましたが、まず必要最小限の今回の法令改正に伴う対応ということで、法令対応のグループというのがまず一つあるだろうと。

それから、今度はその法令対応をさらに超える形で、府条例で取り上げる重要度が高いもの。それから、あと一つは必ずしもそこには入らないけれども、検討するべきものであるということで、3つぐらい箱を用意したらどうかというふうに考えました。

とりあえず、ネーミングはどうでもいいのですが、Aグループ、Bグループ、Cグループという形で暫定的にちょっと分けますと、まずAグループに入る、法令との関係の対応グループとしては、少なくとも先ほど特商法の一部改正等の関係のものについては、これも入りますし、それから消費者教育の推進に関する法律施行に伴う事項についても入りますし、それから消費者安全法の一部改正の法施行に伴う事項についても、これも入るので、このあたりは間違いなくAグループに入ると思います。

その次の苦情審査委員会の実施規定、なканずく事業者名の公表については、従前から非常に要望の高いところで、それもぜひ条例改正で事務的な整備をしたいというふうに思っているわけですが、法令改正との関係で言えば、法令対応ということでは必ずしもないので、これは重要度が一応高いということでBグループ。

それから、自主行動基準の届け出の実施に伴う事項というのも、これもBでよろしいですかね。

#### ○吉田委員

はい。

#### ○池田会長

それから、消費者基本計画の策定についてということで、これもBでよろしいですね。

**○吉田委員**

そうですね、いいですね。

**○池田会長**

それから、各委員の先生方のほうに、条例等の名称について、「保護」を残すかどうかというあたりについてはちょっと意見をいただきました。その点についても、さっきちょっと言い忘れましたが、これもやっぱり今後検討するという必要がありますので、一応、Cグループでよろしいですかね。条例の名称については。

それから、同じく集団的消費者被害回復制度との関係では、ちょっとまだこれも先が見えないので、一応Cグループということにしておきます。

それから、訴訟対応、被告側になった場合の訴訟対応支援ということであれば、これはBグループでいいのかなと思います。よろしいですか。

それから、地域協議会の件につきましても、これもBグループでよろしいですか。Cでもよろしいですか。

**○吉田委員**

消費者教育のことですか。

**○池田会長**

はい、消費者教育です。

**○吉田委員**

Bになるのか、むしろAの消費者教育推進法との関係になるのか。ここで消費者教育推進法の関係で、あわせて議論することになるかと。

**○池田会長**

わかりました。

それから、不招請勧誘行為の法令対応、この部分については、これはBでよろしいですか。

**○吉田委員**

これも実際のところは、特商法の改正のところであわせて議論することになるんじゃないですかね。要するに訪問購入だけの対応にするのか、あわせて訪問販売も含めた対応にするのかということ、多分あわせての議論になるような気がします。

**○池田会長**

ただ、Aグループは基本的には法令との関係で、最低限しなければいけないことで。

**○吉田委員**

それは例えば今、販売行為だけになっていることは、最低限やるのですよね。

**○池田会長**

はい、そうです。

**○吉田委員**

それはしなければならないと思います。あとは不招請勧誘のところは、それとは別に。

**○池田会長**

だから、質・量ともにそれを拡充する方向だから、論理的には多分Bと思いますが。

**○吉田委員**

ええ、Bになりますかね。

**○池田会長**

Bだから劣るとか、そういうことではなくて。

**○吉田委員**

ええ、分かりました。

**○池田会長**

それから、ステッカーの件はどうでしょうか。

**○吉田委員**

ステッカーも、結局は訪問販売だけにするのか、購入も含めてなのか、悪質なというのをどうするのかということで、不招請勧誘規制をどうしていくのかということの議論に尽きるような気がします。

**○池田会長**

それでは、Bということによろしいですか。

**○吉田委員**

ええ。

**○池田会長**

それぞれについて、またご議論いただくということになりますが、ここから先はぜひ自由にご議論いただければと思います。

では、まずは特商法の改正絡みのところからいきましょうか。この点はどうでしょうか。

**○吉田委員**

これは、形式的に今まで販売だけになっているところは、まず直さないといけないですね。販売だけになっているなら、それを取引にするか何かで、形式的なところはまず文句なくやらないといけないと思います。最小限度としては、その程度の手当になるのかと思いますけれども。

**○池田会長**

16条でしたっけ。

**○吉田委員**

商品及び役務の取引になっていますね。例えば16条4号なんかは販売等をするになっていますが。だから、取引等にするのか何か。というようなことですかね。「等」になっているから、その

ままでもいけなくはないと思うのですけれども。

**○池田会長**

これは「等」ということは、前のほうに出てくるのかな。これは、以下何々と言うという規定は。事務局、そのあたり何か、フォローいただけますか。これはいきなりここで、「等」になっているのかな。これは怖いですね。

**○吉田委員**

これ、商品及び役務の販売等となっていますが、前は商品及び役務等とか、何かこういろんな使われ方がされていますね。

**○小牧委員**

第4条のところで、事業者の責務という、まず最初のこの定義ですよ、事業者という。これが、消費生活において使用し、利用する商品及び役務等を供給というふうになっていますが、まずこちらあたりを変えないといけませんね。

**○吉田委員**

供給になっていますね。

**○池田会長**

これもおかしいですね。  
いろんなところに関係しそうですね。

**○吉田委員**

そのあたりは全部、文言を検討して、拾っていかないとだめですね。

**○小牧委員**

そうですね、拾い出さないと。

**○吉田委員**

そういう作業が必要ですね。

**○池田会長**

ええ。それは一応、次回の第3回のときに確認いただくということで。

**○吉田委員**

見ないとだめでしょうね、これは。

**○小牧委員**

そうですね。

逆に言えば、第2条の消費者のところも、消費者の商品及び役務など、これらの提供を受ける権利というふうになっていますね。

**○池田会長**

そうですね、これもそうですね。今出てきたところは、少なくとも拾っていただいて、あとは検

索機能を使って拾っていただくというのがいいと思いますが。

ほかにありますか。これはほとんど定義のところなので。

**○吉田委員**

まず最低限の法令対応ということなら、そのあたりかなと思いますね。

**○池田会長**

そのあたりですかね。では、特商法絡みはこれでいいですか。

次に、消費者教育推進法の関係で、あと、条例だけでなく、条例の施行規則あたりのところも関連しているところは、対応していくということ。

以下は全部同じということで個別に拾いませんが、消費者教育については、30条ですか。情報の提供及び消費者教育等ということで、消費者教育の条文を独立させたほうがいいんじゃないかというのがありますよね。

**○小牧委員**

ここの雑則というところの第5章になっているのですが、やはり、ちょっと。

**○池田会長**

雑則はまずいですね。

**○吉田委員**

そうですね。

第5章はむしろ章立てして、消費者教育にした方がいいですね。

**○池田会長**

それはいいですね。

じゃ、消費者教育推進法の関係はそれと。

それから、消費者安全法の一部改正で、これは8条の関係ですね。

**○小牧委員**

財産という言葉は、問題なところはありますけど。

**○吉田委員**

この商品及び役務に、消安法が前提にしている財産、その商品というのは物理的なものだけですかね。商品の定義ってあるのですか、なかったかな。例えば投資商品なんかが含まれるなら、ほとんどこの条文でいけるかもしれませぬ。商品って、具体的な動産だけですかね。

**○事務局**

よろしいですか。

**○池田会長**

ええ、どうぞ。

**○事務局**

8条については、欠陥商品を前提にしている面がありまして。

**○吉田委員**

要するに、ものなんですね。

**○事務局**

ええ。消費者安全法に加えられたのが、財産に関する事故等の事態という、漠とした、それですき間事案で救済しろという趣旨なのだろうと思いますけれども、その辺の読み方が、このままでいいのかどうか、議論のあるところではあるなとは思いますが。

**○池田会長**

せっかくですから、少なくとも誰が読んでもわかりやすいように。

**○小牧委員**

役務やサービスが欠陥というのは、意味がよくわかりませんね。

**○吉田委員**

サービスによる事故を想定しているのでしょうか。例えばエステに行って、何か被害があったりとか。

**○池田会長**

では、8条関係で消安法の規定の書きぶり等もにらみながら、もう少しわかりいいような方向で改正をするということで、この程度にしておきましょうか。

あと、ミニマムの法令対応という意味で拾わなければいけないものというのは何かありますか。

特に無ければ、また立ち戻るかもしれませんが、ひとまず、ミニマムの法令対応のAから、次にBのほうに行きたいと思いますが、Bのほうでは特商法絡みだと、不招請勧誘の関係ですね。

**○吉田委員**

これは今、訪問購入だけ、法律のほうは条文ができているのですが、府条例では今、16条の1号の不当な方法ということでやっていて、条例じゃない規則か何かで不招請勧誘の規定を一応置かれているのですよね。

**○事務局**

承諾を得ない。

**○吉田委員**

ええ。要は承諾を得ないもので、拒絶の意思を表明している消費者に対し、これ、府条例施行規則か。施行規則の何か5条の別表のトのところでしょう。

**○事務局**

そうです。1のトの部分。

**○吉田委員**

1のトで、その拒絶の意思を表明している消費者に対し、資料5、前にお配りした1-2のこれですね。これで、例えば訪問販売お断りシールがあって、拒絶の意思だという位置づけですよ、今までは。それに関して、この「悪質な」とってくれというご要望もあります。

まず、この不招請勧誘そのものを、販売、購入にかかわらず、条例に格上げすべきだというご意見が委員の方からありましたよね。

今回配付された資料の2-6ですね。6の一番下の3つ目のポツのところで、むしろこの不当な取引行為、16条に「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」を追加するというご意見があって、その後、「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と。他府県でもこのような条例が現にあって、例えばご用聞きさんとか、新聞の勧誘とかは、不招請勧誘規制に当たりませんというために、この2番目の括弧書きの部分があると思うのですが。

#### ○事務局

ここも同じような形ですね。

#### ○吉田委員

規則のほうには、そういうのは入っているのですか。

#### ○事務局

規則のほうには入っていないです。

#### ○吉田委員

だから、委員から出たご意見としては、こういうのをセットで規定することによって条例に格上げしてはどうかというご意見ですよ。

#### ○小牧委員

そうですね。

#### ○吉田委員

それは訪問販売、訪問購入にかかわらず、この2つ目の括弧があれば、そういうご用聞きさんとかの問題は生じないし、逆に言うと、この「悪質な」をとってもいいのではと思われるんですけど。

条例に格上げしてこれをつくるのか、現状のままで、例えばこういう規則の形でセットで改正することによって、例えば「悪質な」というのを消すということは、対応としてあり得ますよね。だから、私も、訪問購入だけを特別何か条例化して不招請勧誘どうのこうのというのは、余りにそれだけが大き過ぎるような気がして、むしろ訪問販売と訪問購入とを合わせた規制の仕方がいいのではないかと。

むしろ、委員からのご意見が出ているように、こういうセットで文言化を条例に格上げして、この訪問取引お断りシールにするのかどうか分かりませんが、「悪質な」というのを削除した形で、訪問取引お断りシールという形にして、拒絶の意思を表明したというものに読みかえて運用すると。それは条例のレベルに格上げできたならそのほうが望ましいと思いますが、格上げせずに同じように、今のような形で規制を改定してやる方法もあるのかなと。そうしたら、このシールの問題もクリアできるのかなと考えています。

#### ○事務局

確認させていただいてよろしいですか。

**○吉田委員**

はい。

**○事務局**

特商法の不招請勧誘のほうは、いわゆる飛び込みというものは一切だめということですね。

**○吉田委員**

そうですね、購入に関してはですね。

**○事務局**

それは条例も同じということなのですかね。

**○吉田委員**

法律はそうですね。法律対象商品は、そもそもそんなシールがあろうが、なかろうがだめなんですよ。

だから、法律対象商品は別に条例でかぶせ規制がなくても、法律対象で、そもそも飛び込み勧誘がいけないわけだから、それで十分だと思います。

問題は、法律に網かぶせない商品について、法律と同等の、そもそも飛び込み規制まで条例で規制できるのかということ、やっぱり厳しいかなというのがあって、それだったら拒絶の意思を表明しているということで、シールで対応すれば、いわゆる訪問購入で法律の対象にされていないものも、この条例レベルで拒絶の意思を表明している商品、例えば中古車の押し買いとか、ある程度カバーできるのではないかなと。

**○池田会長**

内容が2つあるような気がするのですが、拒絶の意思を表明しているこれが、現状は施行規則レベルになっているのを条例に格上げするかがまず1点ですね。

**○吉田委員**

格上げするか、そうですね、はい。

**○池田会長**

それから、あと一つは、実際にそのステッカーをどうするかという感じですね。

**○吉田委員**

そうですね、はい。

**○池田会長**

ステッカー自体については、特に大阪府においても法令上の直接の根拠になる形のものというのはどうなのですか。

**○吉田委員**

いや、どれというか、拒絶の意思の表明がこのステッカーに当たるという、これは解釈ですね。

**○池田会長**

運用ですね。だから、その問題とちょっと2つ分けたほうがいいのかなと。条例改正の関係でい

くと、今の文言上は割ときっちり出ている、その規則を格上げするかどうかというあたりの対応ですね。

○吉田委員

そうですね。

○池田会長

では、これはこれで一つ整理できると思います。

○吉田委員

格上げするときは、私は委員が出されたように、ポツの3つ目にあるように、もう1個、定期的とか、継続的とかいうこともあわせて入れて。

○池田会長

ああ、なるほど。

○吉田委員

そうすることによって、この「悪質な」というのがステッカーから消えるんじゃないかなと思います。「悪質な」と入れられたのは、多分そういうご用聞きさんとか、いわゆる魚を売りに歩いてはるおばちゃんとか、新聞勧誘とかの問題だと思うので、あわせて規定したら、別に「悪質な」としてしまっても、そういう誤解はなくなると思うのですけれども。

○池田会長

そしたら、その次、今度は苦情審の公表規定ですかね。この公表規定については既に第4章にあるのですが、これが足りていないということで。

○吉田委員

現状の公表は、これはこれですかね。何条にというのが非常に何か曖昧でしたよね。

○事務局

ええ。よろしいですか。30条の情報提供。

○吉田委員

情報提供なんですよ。

これはやっぱりきちんと根拠規定は置くべきでしょうね。

○池田会長

しかも、雑則の中に。

さっきの第4章の公表というのは、これはちょっと性質が違うのかな。

○吉田委員

むしろ苦情審でやるなら、苦情の処理のあっせん等のところに、何かやっぱり。

○小牧委員

何とかをした場合、何とかを公表するとか。

**○吉田委員**

ええ。第3章の1節で、やっぱり規定を。

**○池田会長**

第1章第3節の最後のところ。そうすると、いずれにしても、この第4章の公表というネーミングもこのままでいいのかどうか。確かにパッケージで考えると、第3章の第1節が一番落ち着きいいですね。

**○小牧委員**

そうですね。

**○吉田委員**

そうですね。公表ばかりをまとめるのなら、第4章のところになるのかもしれないですが。少なくとも今の根拠はちょっと不十分だと思いますね、30条というのは。

**○池田会長**

そうですね。

もし、公表でまとめるとすれば、第4章の28条とはまた別途条文を立てて、このあっせん、調停の関係で、出席の要求に応じなかったとか。

**○吉田委員**

そうですね。4号ありますけれども、第5号を持ってきて何か。出席の要求に応じなかったときは、公表ですかね。

**○池田会長**

25条。

**○吉田委員**

25条の出席の要求に応じないときは、この公表なんですね。

**○事務局**

氏名を出すかどうかというところに、現在、内容は公表しているのですけれども。

**○吉田委員**

氏名は出していませんよね。

**○事務局**

出していませんね。

**○吉田委員**

それで情報提供という位置づけなのですか。

**○事務局**

そうですね。こういう事案がということで、情報提供ということで。

**○吉田委員**

公表は、要するに事業者の公表なんですね。

**○事務局**

そうですね。

**○吉田委員**

だから、苦情あつせんの結果について、事業者の公表ということをもとにどうするのかということをお考えないといけませんね。東京なんかはやっているって聞いているんですけども、事業者名まで。

**○事務局**

事業者名までですか。すみません、確認をとっておりませんので。

**○池田会長**

いずれにしても、条例に載せる以上は、東京都、その他の書きぶりを少し参考にする必要がありますと思うのですが、場所的にはこのあたりかな、やっぱり。

**○吉田委員**

住所や氏名、事業者名を公表するときは、4章のこのあたりになるのかもしれませんが、そのところに問題は生じないのですかね。事業者名、結果について。

**○池田会長**

その問題というのは訴訟リスクのような。

**○吉田委員**

訴訟リスク。

いや、調停は、非常に被害が広がりやすいから、比較的、公益的要請が強くてというくくりになっていたりして、あつせんと調停とあえて区別の議論が後でも出てくるかもしれませんが、自主的な解決ということをも前提にする制度で、例えば事業者名まで公表というのは。

**○小牧委員**

やっぱり、どういう苦情があつたかというのは、きちっと今後の被害を防止するために、内容は公表すべきかと。

**○吉田委員**

内容はね。内容は当然そうだと思います。

**○小牧委員**

ただ、事業者名まではちょっと。公表のところの第28条のところ、随分いろいろ書いてありますよね。

**○池田会長**

28条。ある意味では、悪質な事業者については、ちょっとペナルティー的に事業者名を公表し

ますよというので、実際。

**○小牧委員**

その前に公表するに当たって、あらかじめその旨を先方にも、当たり前ですけれども、通知して、釈明の機会を求めるとか書いてありますね、ここに。

**○池田会長**

2項にね。この辺はデュープロセスで苦情審査委員会のほうの手續との関係でどうするかというのは、これにぴったり当てはまるかどうかはともかくとして、所要のデュープロセスはしなきゃいけない。

**○小牧委員**

そうですね。

**○吉田委員**

だから、調停案、あっせんの結果というのは、例えばこの2項のデュープロセスというのとはちょっとまた違うので。

**○小牧委員**

ちょっと違いますね。

**○池田会長**

違う。だから、実質デュープロセスがそこでもうビルトインされていて、にもかかわらずそういう形で読みかえるというのは。

**○吉田委員**

やっぱり基本的にはこの第3章1節での公表なり情報提供規定になるのかなという気がしますけれどもね。

**○小牧委員**

そうですね。ここに入れておかないと、何かずっと後から、結局この部分も、出席に応じなかったときしか公表しないということに読めてしまう。

**○吉田委員**

今はなっていますね。

**○小牧委員**

今だとそうですね。

**○池田会長**

そうすると、情報提供も含めて事業者名公表も、この被害の救済のところにも全部入れましょうか。そのほうがむしろわかりやすいということであればね。

**○吉田委員**

そうですね。事業者名公表はどういう場合にするのかというのは、やっぱり考えないとだめです

ね。

**○小牧委員**

そうですね。

**○吉田委員**

内容の提供はいいと思います、ここで入れていただいたら。

**○小牧委員**

そうですね。

**○池田会長**

それから、ちょっと25条のほうで気になるのは、25条の1項のほうは、「審議会のあっせん又は調停に付することができる」、これはこれでいいのですが、2項で。

苦情審査委員会だったっけ。

**○小牧委員**

名前が違って。

**○事務局**

正式には、苦情審査委員会です。

**○小牧委員**

委員会ですよ。まず文言が。

**○池田会長**

このあたりも、少なくとも現行が少し変わっていることに対して条例改正ができていないので、用語の整理は、これは法令対応に準ずるということで、Aグループに入れさせていただきます。

**○小牧委員**

そうですね、はい。

**○池田会長**

委員会は、調停しか書いていないけれども、当然あっせんまたは調停のため、必要があるということ。

あっせんが入っている必要性はないのですね。

**○吉田委員**

ないでしょうね。「必要があると認めるときは」って、どういうことですかね。

むしろ、「必要があると認めるときは」なんて要らないのと違います。例えば、委員会は調停またはあっせんのために当事者の出席を求め、意見を聞くことができると。

**○池田会長**

できるだからね。できる規定だからね。

**○吉田委員**

ええ。「必要があると認めるときは」は要らないと思いますね、これ。

**○池田会長**

それはそうですね。

おっしゃるとおりだ。これは確かに。

そうすると、改めて思ったけれども、これ前文ですが、放っておけないような気がします。相当力を入れて、当時、条例改正されたけれども、前文のところの書きぶりが本当にこれでいいのかどうなのか。かなりいいんだらうと思いますが。一番最後の、我が国屈指の消費地であるというところ。

**○吉田委員**

それは思い入れがあるのと違いますか。

実際に、新しい被害が大阪から発生しているのが多いですし、

そういう意味も込められているんじゃないですか。

**○小牧委員**

よくないことの始まりが、全部大阪。

**○池田会長**

昭和 51 年段階と今の段階で大分違ってきている。でも、イントラネットというのは昭和 51 年段階から。

**○小牧委員**

その後、やっぱり加わってないんですよ。

**○池田会長**

相応の改正がされたんでしょうね。次回までに、ちょっとこのあたりも事務局のほうで整理いただいて、ほかのところも一見明らかに変えたほうがいいと思われるところは、躊躇なく改正のほうに結びつけていきたいと思っております。方向性としては、すばらしいと思えますね。

それから、自主行動基準の中で、ここはこうしたほうがもっと使い勝手のいい制度になるんじゃないかというようなところがもしあれば、その中で可能なものをつくって。

**○吉田委員**

いろいろご意見はあるようなんですが、僕は、自主行動基準をつくって、業者の一応の指導基準になったりしているようなので、悪用もされているように聞きますが、それなりに意味はあるのかなと。ただ、事務局のおっしゃっているのは、要件には当てはまったら、公表しないといけないというときで、何か苦情が多いところをとめられるような根拠規定が必要ではないかという問題意識はわかりますし、それはそれで正しい方向だと思うのですが、ただ、基準を設けると、拒絶した場合に理由を答えなきゃだめだということで、そのところの問題だと思います。

だから、例えば苦情件数だけなら、おたくについては苦情件数がこれだけあるので、ちょっとこの審査基準から言うとかめですと。件数だけの問題なので、あれなんです、内容に踏み込むと、非常に中身の点についての問題が出てくるところがあって、なかなかその辺は難しいのかなという気はするんですけどもね。難しいというのは、むしろ運用されている事務局のほうで、これはやっぱりやめとこうとか、出さないと仕方ないとかいう場合に、基準をつくってしまうと、やっぱり

拒絶理由を言わないとだめですよ。

そここのところは、むしろ運用していくほうで具体的に、こういう場合挙げたらどうですかというような案をつくっていただいたほうがいいのではないかなという気がするんですけどもね。

**○小牧委員**

条例の文言上は、そんなに格別どうこうするものではないと思います。

**○吉田委員**

条例改正してどうのこうの。そうですね。

**○小牧委員**

実際運用する、別途自主行動基準のものがありますね、規則が。そのあたりで少し踏み込んだ。

**○吉田委員**

そういう規定を設けるなら、条例上も何かふさわしくない場合は業者名を公表しないことができると。それを拒絶することができるという規定を条例で設けたほうがいいと思いますけれども、ただ、その基準を設けるのかどうかということだと思います。

やっぱり実際に運用されていく側としては、例えば件数やったら書いておいてもいいのかなという気はしますけれどもね。

10件以上あるところは、もっと少なくともやるべきじゃないのかもしれませんが、5件とか。

だから、件数基準というのは明確だし、比較的相手にも言いやすいのかなという気はするのですが、現に今、とめているようなところは何でとめているのですか。件数ですか、それとも内容ですか、両方ですか。

**○事務局**

両方です。

**○吉田委員**

件数少なくとも、やっぱり苦情内容が深刻なときは、とめているんでしょう。

**○事務局**

そうですね。

**○吉田委員**

現実にそれができているようなら、そのままの運用のほうがいいかもしれないですね。

**○小牧委員**

自主行動基準検討部会でも、やっぱり苦情はどのぐらいありますとかいうのは、いつも事務局にお伺いしているのです。

**○吉田委員**

何かその基準ができてしまったら、それに該当しなかったら、ぼんと挙げないといけませんし。

**○小牧委員**

そうですね。

**○吉田委員**

今のところ何もないから、運用のなかで、出さなくて済むようなら、そのほうが結果としていいのかなという気もしますが、ここのところは。

**○池田会長**

問題点についての認識は共有できているのですが、各論として、それをどうするかという点ですが、対応しなければいけないということで、この点はそういう問題があるということで一応確認したと。

それから、消費者基本計画の関係については、これはどうでしょうか。

**○吉田委員**

これは他県で4年とか5年とかで計画を立てて実際にやられているようなので、大阪でもやっぱりきちんと、ぜひ計画を立てて、事務方は大変だと思います。しかし、やっぱりこれをやっていかないと、事業というか、前へなかなか進んでいかない。やっぱりきちっと計画を立てて、計画どおりにやっていくということ。

**○小牧委員**

後で検証をする。

**○吉田委員**

後で検証もしていただいて、そういう形で動かしていくということはやっぱり必要だと思いますね。

**○池田会長**

他府県の条例なんかもいろいろと出てきているところですけども、これもあれですかね、保護審が他府県でどういう形で絡んでいるのか、絡んでいないのか、そのあたりはどうでしょう。

**○吉田委員**

多分、計画を立てるに当たって、何か意見とか聞きはりますよね、恐らく。

**○小牧委員**

そうですね。

**○吉田委員**

まず計画を立てるに当たって、個々人の意見を聞いて、それから報告。

検証も例えば4年計画とか5年計画なので、例えば1年たったら、この計画の実施状況みたいなものの報告を受けてやっているという、検証していくという形になると思うんですね。

**○池田会長**

資料は、続きましたっけ。

**○事務局**

資料3は、状況だけになっておりまして、例えば東京都のほうは、審議会に諮問をされて答申という方法をとっているようなんです。

**○吉田委員**

やっぱり計画を立てるに当たって、審議会には一応この先何年度、こういう計画でいこうと思うと。次年度以降というのはあらかじめ意見を聞いていただいて、立てるといふ方向であるべきでしょうね、せつかく審議会があるわけですから。

**○池田会長**

じゃ、このところはこれでよろしいですか。

**○小牧委員**

はい。

**○池田会長**

それから、あとほかにBグループというのは、訴訟支援でしたっけね。これも資料を用意していただいていた。資料6ですか。

**○事務局**

6です。

**○池田会長**

6ですね。

東京、千葉、北海道、岡山、福岡、このあたりが対応しているということですね。

**○吉田委員**

できれば、被告側でも利用できる制度が望ましいと思います。

**○池田会長**

大阪府の条例を。26条ですか。

**○吉田委員**

事業者を相手方として訴訟を提起する場合においてですね。

**○池田会長**

じゃ、これはこれで。

**○吉田委員**

はい。

**○池田会長**

あと、すみません。消費者教育の地域協議会の関係は、これは事務局のほうでちょっと説明いただければありがたいのですが。委員さんからの意見照会の中でも、過去、幾つか、このあたりについてご意見をいただいているのがあったかと思っております。

**○事務局**

地域協議会ですけれども、教育推進法のほうで、都道府県の努力義務としまして、組織というふ

うになっております。内容としましては、構成員相互の情報交換、調整、総合的な、体系的な法的な推進をやっていくというようなことを検討していただくと。その教育推進計画を定めるのは、作成変更意見を出すというような役割ということになっております。構成ですけれども、消費者、消費者団体、事業者、教育関係者、消費生活センターなどというふうな位置づけになっております。

**○吉田委員**

これは、だから、消費者教育推進の何か審議会みたいなものを、審議会の中にまず置くんですね。それとは別立てで地域協議会というのを置くんですよ。

**○事務局**

はい。国で消費者教育基本方針をつくって、それに基づいて各府県が計画を立てること。計画を立てる場合には地域協議会を設置して、そこで意見を聞いてつくりなさいとなっています。

大阪府の場合、同じような目的の協議会、言葉は違いますが、審議会のようなものなので、私ども事務局サイドとしては、目的が同じなので、今の消費者保護審議会に例えば部会をつくっていただいて、そこで議論していただく。ちょっと委員さんが足りないということであれば、補充して。

**○吉田委員**

外部委員みたいなものを。

**○事務局**

はい。そういう形でやってもらうのがいいのかなと思うのですけれども。

**○吉田委員**

それでもいいと思います。

消費者保護審議会があって、その中に大阪府の消費者教育推進地域協議会を置くんですか、形としては。

**○事務局**

部会という形で。

**○吉田委員**

部会になるわけですね。

**○事務局**

はい。これも部会ではありますけれども、消費者教育に係る専門部会みたいなものをつくらせていただいて。

**○吉田委員**

何名か、審議会委員のうち、例えば5名だったら5名入っていただいて、さらに外部委員もそれに加わってやると。

**○事務局**

はい、必要であれば。

**○池田会長**

ざくっと、各論になると、多分いろんなお考え出てくるので、なかなかまとめるににくいんですが、いずれにしても、消費者教育推進のための所要の措置を講ずるというようなところで、ここではまとめておきましょうか。

**○小牧委員**

そうですね、はい。

**○池田会長**

それから、条例の「保護」をとるか、残すかについては、一応これはCグループということでしたが、一応それぞれA、B、Cで議論いただいたと思うんですが、よろしいですか。

**○吉田委員**

ええ。

**○小牧委員**

はい。

**○池田会長**

じゃ、あと少し、この点は肉づけしておきたいとかいう点がそれぞれありましたら、お願いいたします。

あと、実際に条例改正となると、文言が決まるまでは、この部会ではなかなか手が届きませんので、それはまた。

**○吉田委員**

そうですね、文言をどうするかで。

**○池田会長**

最終的に審議会を何回か開く予定にしたいと思います。  
集団的消費者被害のそれも一応Cということでよろしいですか。

**○吉田委員**

そうですね。あれはちょっとまだ。

**○池田会長**

法律が通る見通しがまだわからないですね。

**○吉田委員**

はい、まだまだね。

**○池田会長**

あと、条例を全体見ていただいて、さっき前文の点もありましたけれども、せっかくこのところがと、この機会にもしありましたら。仲裁が入っていないのは何か意味がありましたっけ。

**○吉田委員**

というか、調停が仲裁みたいなイメージじゃないんですか。  
ただ、仲裁は仲裁合意とか何かありますね。

**○池田会長**

うん、あるんだけど、だから、仲裁合意があれば、やってやれないはずはないのだけれども、あえてそれを外しているというのは。

**○吉田委員**

あえて外しているというか、それをやっても事業者が仲裁に応じてくれることはないと思って、そもそもあれなんじゃないんですかね。

苦情のあっせんと調停というのを、例えば条例レベルでも何かちょっと。

**○池田会長**

わかりやすくね。

**○吉田委員**

するののかということは検討してもいいかもしれませんね。

**○小牧委員**

区別とかね。  
定義をきちっと。

**○池田会長**

委員さんからいただいた意見を見ると、あっせんと調停の感覚が、私の感覚とちょっと逆になっている方がいて。

**○吉田委員**

ええ。現状がやっぱり非常に両方とも重い手続という捉え方をされているんですね、皆さん。なかなか実際、両方とも件数が上がらないので。だから、私は前回申し上げましたけれども、最初に委員長がお答えいただいたとおり、質問のときに。調停とあっせんはちょっと区別して考えて、あっせんはやっぱりもう少し件数を取り上げていただいて。

**○池田会長**

軽目というかね。

**○吉田委員**

そうです。センター・オブ・センターとして、やっぱり府のこのセンターが機能するようにしていただきたいと思います。だから、公表なんかについても、氏名公表するかどうかという感じで言うと、あっせんなんかではちょっとやっぱり氏名公表まではちょっとどうかなと思いますし、調停であれば、全文公開ということがあってもいいかもしれませんけれどもね。そこも氏名については、どこまでやるかということはあると思うんですけども。

**○池田会長**

正当な理由なく出席しないという場合は、あっせんであれ、調停であれ。

**○吉田委員**

それはそれでいいと思うんですけどもね。

**○池田会長**

特に合意に達しない場合には、事業者名を公表しますよという、特に調停の場合にね。

**○吉田委員**

調停はあれでしょう。合意に達しなくても、調停というのは出すんでしょう。

**○池田会長**

事業者名ですか。

**○吉田委員**

いやいや。いわゆる裁定みたいなものを。合意に達しようが達しまいが、出すのではないんですか、調停結果というのを。判決みたいなものを。

**○小牧委員**

調停案。

**○吉田委員**

要するに、文書を出すのでしょうか。

**○池田会長**

いわゆる17条に係る決定のようなもので、必ずやっているわけではないんです。

**○吉田委員**

ではないんですか。

**○池田会長**

必ずやっているわけじゃない。最終的に出すのは、やっぱり調停で合意が成立した場合に、事業者名については伏せた上で、少なくとも類似の被害防止の観点から情報提供ということで、それはやってきたのですが、ここで一番問題になるのは、出てきたけれども、実質もう欠席しちゃうのと余り変わらないような対応で、不誠実に対応されたというようなところを念頭に置きながら。

**○吉田委員**

ええ。ただ、合意を前提とする制度である以上、やっぱり限界はあると思うんですよ。だから、私があっせんに呼び出して、最初の呼び出しにも来ないのはあれと思いますが、このあっせんには応じませんと。あっせんはあくまで合意を前提にする制度とすれば、そこで応じないと言って、2回目からは来ないとして、そこを何か制裁というのは、理屈上は難しいかなという気はするんですけどね。

**○池田会長**

そうですね。

**○吉田委員**

調停という制度をやっぱり、合意を前提とする制度にするのかどうかだと思うのですけれどもね。

**○池田会長**

第1段階はあっせんで、そういう形での協力が必ずしもうまく得られなかった事件について調停に切りかえて、より強い形での協力を求めるという形での運用は今までもあったんじゃないかと。ただ、それに対して全体の流れとして、どうも不熱心な対応をされたというものについては、事業者名の公表は、協議した結果、やっぱりこれは規定がないので、同じようにできないという。

**○吉田委員**

規定がないですよ。だから、私、思いますけれども、やっぱりあっせんと調停と段階に分けて、調停は相手の必ずしも合意がない場合でも、調停結果みたいな何か判決みたいな制度にして出して、事業者名まで規定を置いて、それは出してもいいなと思うのですけれどもね、公益性が高い事件として調停に踏み切るなら。

**○池田会長**

調停が成立したという場合については、これは事業者も相応の努力をして合意に至ったので、その場合には名称の公表はしないと。

**○吉田委員**

はい。

**○池田会長**

これは不文律でやっていました。

**○吉田委員**

そうなんですか。

**○池田会長**

それがちょっと調停合意への、事業者側からすれば、インセンティブになっていたと思います。

**○吉田委員**

私は、それ自体が本当にできるなら、すばらしいと思うのですけれども、条例を議会に出したときに、そこで応じたときだけは公開しない、同意しなかったら公開するというのは、いろいろ。私は、調停にいくなら、基本的にはもう両方公開ということのほうがすっきりするのかなという気はしますけれどもね、もし氏名まで公開することなら。

**○池田会長**

議会まで視野に置くと、そのあたりはなかなか難しいなというところがあるのかなと勝手に想像しています。

あと、ほかにありませんか。最近は特にIT関係のサービス絡みでの苦情が、実際に非常に多いわけですし、それに対して今回、条例改正するのに、便りに載せるようなものがあれば、そういうこともあるのかなと思うのですが。

個人的にそうなのですが、相当巨額な利益を上げている事業者にもかかわらず、あるサービスを申し込んで、実際にはメールの発信ができないにもかかわらず、課金はされている。

実際にネットにつないで、あとはもうパソコンの中のソフトの対応がうまくいかないのに、結局はそれができないけれども、一消費者から見れば、普通にサービスが支障なく受けられることによってお支払いしなきゃいけないけれども、事実上というか、結果として、こちらに責任があるというような感じで、結局、お金は払うわ、サービスは実際に享受できていないわという状況があって、平均的な消費者のIT知識からすると、そのところは、じゃ、ここまでが事業者で、あとはもう消費者、そっちのほうでやってねというように、離していいのかなという。

だから、いろんな意味でサービスというところの中身が非常に高度化、複雑化している中で、切り分けが向こうの事業者側の言い分としては、一応理にはかなっているんだと思うけれども、消費者目線から見ると、非常にユーザーフレンドリーでないという現状があるなというふうに感じます。

これは条例改正とは直接は関係ないのですけれども、そういう感覚が条例改正の中で、特にITサービスの関係のもので、さまざまなクレームが実際に窓口にも来ていて、その重しになっているとすれば何かないのかなと考えています。

#### ○吉田委員

ITは、ちょっとついて行けてないから。

#### ○池田会長

この件については、またそういうこと、審議会での皆さん方のお知恵をかりながら、今後とも進めていくということにしておきます。

大体予定したところはこの程度でよろしいですか。

#### ○小牧委員

はい。

#### ○池田会長

それでは、一応、本日はこの程度で終わらせていただき、また次回、きょう少し出た点について整理をさせて、次回、最終になります。またご判断いただきたいと思います。

#### ○吉田委員

すみません、次回の持ち方なんですけれども、きょう、例えば条例で販売になっているところだけは、ここはこう変えるというような、それは例えば事務局のほうで見ていただいてということでもいいんですかね。

#### ○小牧委員

まず指摘をして。

#### ○吉田委員

きょう、部会長がおまとめいただいた各対応をしないといけないくだりについて、我々は総論的なことを言っただけなのですが、具体的に例えば、条文。

#### ○小牧委員

具体の条文にしたら、どうなのかというような。

#### ○吉田委員

どうなのかみたいなのところまでやっぱり難しいのかな。何かがないと、多分議論が進まないでし

ようね、これ。

**○池田会長**

それはそうですね。だから、どこまでできるかわかりませんが、少なくとも部会の意見としてまとめられるところの整理は一応しておきたいと思いますので。

**○小牧委員**

そうですね。

**○吉田委員**

ちょっとその辺お手間かけるようですけども、そんなにたくさんは出ていないのかなと思ったりするのですが、ただ、整合性の問題はあるでしょうからね、これ。

**○小牧委員**

ここを直すと、こっちもこう直さないといけないとかというのがあるかと思いますが。

**○事務局**

庁内で調整が最終までできるかどうかという話は、ちょっとあれですけども、消費生活センターとしての案という形で。

**○吉田委員**

はい、もちろんそうですね。もちろん、そこからいただいて、こっちでまた議論しての話なので。

**○小牧委員**

たたき台みたいなものがないと、ちょっとなかなか。

**○吉田委員**

そうですね。多分、具体的に議論が進んでいかないと思います。

**○小牧委員**

今後、ここのセンターがどうなるかと。

**○吉田委員**

先行き、本当にこのままになるかもしれませんし、やっぱり消費者庁に吸収ということもまだあれですので。

**○池田会長**

このあたりのところ、今思いつきで言ったのですが、33条に別項で出てきているのですが、国との相互協力で。

**○吉田委員**

はい。

**○池田会長**

このあたりも、はっきり書き切っているので、どちらになっても対応できるような、少し柔軟な

書きぶりにしておくかどうかというのはあるのかなと、思ったのですが、残しますか。

残しておく、これがなくなった場合に、また。

**○事務局**

改正しないといけないです。

**○池田会長**

だから今、条例改正でいくのであれば、この間に、将来どうなっても。

**○吉田委員**

国民生活センターという形では残るんでしょうね、これ。独法になるのか、消費者庁のほうに部門としてなるのかは別として、国民生活センターという組織は吸収されるのか、独立の。

**○池田会長**

名称が変わるかもしれませんね。

**○吉田委員**

名称が変わる可能性はなきにしもあらずですね。それは、想定したら、どうしようもありませんよね。

**○池田会長**

いやいや、だから、及びその他の団体でいいじゃないですか。

**○吉田委員**

なるほど、その他の団体。

**○池田会長**

民事訴訟法の条文の中にあるじゃないですか。

**○吉田委員**

地方公共団体及びその他の関連団体とかですか。

**○池田会長**

その辺がちょっとね。ほかの法令用語とか何とかを見れば、多分参考になるような改正は可能だと思います。だから、余り書き切っちゃっているのは、ちょっと。

少なくとも今の情勢を考えると、これに相応する組織には全くない空振りの規定になってしまうので、せっかく改正のチャンスに合わせて。

**○小牧委員**

それと国との関連、消費者教育が多分、委員さんのご意見の中で、市町村との連携というようなことのご意見があって、今、国のセンターだけではなくて、市町村に消費者センターをどんどん整備されてきている、そのあたりとの関連を何かどこかに入れ込んだほうがいいのかと。

**○吉田委員**

今は全くないんですか、市町村。

**○池田会長**

それは、他の地方公共団体。

ということでいいんじゃないですかね。だから、少なくとも必要最小限の。

**○小牧委員**

何か、他の地方公共団体というと、ちょっと他府県のように読めてしまったんです。

**○吉田委員**

府下の市町村との連携とかですよ、イメージするのは。

これであれば、同列のような協力関係だけれども、そうじゃなくて、センター・オブ・センターとしてやっぱり。

**○事務局**

前回の条例改正のときには、全ての市町村には消費生活センターはなかったですから、消費者庁ができて、基金で整備されてきましたので。

情勢が変わっていますので、そういうところも必要かと。

**○吉田委員**

他の市町村との連携とか何か、その辺。

**○池田会長**

そこができるのであれば、参考ぐらいで可能かどうかね。府下の市町村連携ね。

**○吉田委員**

連携とやっぱり援助というか、府下のセンターをやっぱり支えていくというイメージはね。センター・オブ・センターなので。

**○小牧委員**

そうですね。センター・オブ・センターという、そういう何か単に同列では。

**○吉田委員**

そうです。同列じゃなくて、もちろん。

**○小牧委員**

市町村と同じようなレベルのことをやっているというのではないよという感じがちょっとほしいような気がします。

**○吉田委員**

府下市町村と連携と、やっぱり支援でしょうね、府下市町村への。

**○池田会長**

今の消費者保護条例の中では、基本的に、ずっと「知事は」ですね。

消費生活センターというのは。

**○小牧委員**

出てきません。

**○池田会長**

出てこないよね。消費生活センターの設置の何か根拠、附属条例か何かがあったんですかね。

**○事務局**

センターの設置条例はございますし、消費者基本法で。

**○池田会長**

だから、センター・オブ・センターのほうはそっちのところの話になって、府の消費者保護条例という関係では、なかなか立てつけがちょっとしんどいかなと。

**○吉田委員**

そうなんですかね。

**○池田会長**

だから、それこそ府のセンターに関する条例が単独でもしのできるのであれば、それはそれで将来の検討課題になると思うけれども、よりセンター・オブ・センターというのを明確にした市町村連携、あるいはもっと支援を含めた整備が必要になってくるということになるのですか。ちょっと私も今、にわかになんかそれを。

**○吉田委員**

ただ、センターもやっぱり知事なんですよね。

**○事務局**

はい。

**○吉田委員**

僕は、差し支えないような気がしますが。

**○事務局**

むしろ、仮に消費者基本計画を作成しないといけないことになれば、そこできっちり市町村の関係とか含めて規定されるべきかもしれません。

**○吉田委員**

でも、ここへ入れてもいいと思うのだけれども。「知事は」になっているけれども、実質的にはセンターが主体なのでしょう、恐らく。

例えば33条にしろ、ほかの措置にしろ。それはそれで別に雑則の中に、市町村との連携とか支援が入っても、府の消費者保護条例としては違和感ないですよ。

**○池田会長**

うん。それを否定するつもりは全くないので。ただ、将来的にすっきりするために、根本的な改正を目指す方向としては。

**○吉田委員**

今、皆さんの意見を聞いて、やっぱり府はただ単に市町村のセンター、市町村とは違うから、要するに市町村ができないことをやっぱりやってほしいというご意見が多いので、そのあたり今回の改正でも何かそれが取り込めたら、それはそれで皆さんに評価していただけるかなという気がします。

**○池田会長**

それを、33条の3項ぐらいのところ。

**○吉田委員**

そのところで、何か入れたらいいかなと。

**○池田会長**

あるいは、基本計画を設けるのであれば、そのあたりのところかなという感じですね。

では、きょうのところは、以上で。どうもありがとうございました。

また次回、整理させていただきたいと思います。

**○事務局**

どうも熱心にご議論いただきまして、ありがとうございました。

次回は、先生おっしゃったように

案文ぐらいは出せるように頑張りたいと思います。

次回の場所ですけれども5月10日、金曜日に15時から17時ということで、エル・おおさか、労働センターですね。天満橋のほうのエル・おおさかの南館101号会議室で行いたいと思います。