

大阪府消費者保護審議会  
第1回条例改正検討部会 議事録

■日 時 平成25年3月4日（月）14時～

■場 所 大阪府庁舎別館6階 会議室

■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、ご多忙のところ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、定刻となりましたので、消費者保護審議会第1回条例検討部会を開催させていただきます。

まず、事務局のほうから部会の運営と、本日の議題についてご説明申し上げます。

本日の議題につきましては、お手元に配付しております、1. 府消費者保護条例の改正に係る検討課題について、2. 検討課題と論点について、3. その他ということで進めて参りたいと考えております。

なお、添付資料としまして、お手元に資料1-1、大阪府消費者保護条例。資料1-2、消費者保護条例施行規則。資料2-1、特定商取引の法律の一部改正に関する法律新旧対照条文。資料2-2、特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令新旧対照表条文。資料3、平成24年度第2回埼玉県消費生活審議会資料。資料4、大阪府消費者保護条例逐条解説（抜粋）。資料5、消費者教育の推進に関する法律の概要。資料6、消費者教育の推進に関する法律。資料7、都道府県条例における規定内容、これは消費者教育関係ということで取りまとめております。資料8、消費者安全法（抜粋）。資料9、都道府県条例における規定内容（情報提供（いわゆるあっせん、調停に関するものに限る）関係）。資料10、都道府県条例における規定内容（除外規定関係）。資料11、都道府県条例における規定内容（基本計画関係）。資料12、大阪府消費者保護審議会答申（平成17年1月15日）。

さらに、参考として悪質商法防止シールも添付させていただいておりますが、資料でございますでしょうか。

それでは、本日の議題に入ります前に次回の当部会の運営方針等を説明させていただきます。

第1回目の本日につきましては、条例改正検討事項について、及び改正検討事項に係る課題と論点の整理をさせていただきます。

なお、今後、消費者保護審議会全委員に対して意見照会をさせていただきたいと思っております。意見照会を受けて、それを取りまとめた上で、平成25年4月12日を予定しております第2回目の部会において、ご報告等をしたいと考えております。第2回の部会におきましても、条例改正に向けた検討事項の整理ということで議題を進めていきたいと考えております。

なお、2回目の部会におきましては、さらに条例改正案の基本的な考え方をご整理いただけたらと考えております。

最後に、第3回目の部会でございますが、25年5月10日を予定しております、この部会におきまして条例改正案という形で整理を図っていただきたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

本日の部会に当たりまして事前にご意見をいただいております。なお、ご意見をいただいている内容につきましては、次回の部会でさらに詳細にご報告させていただきたいと思っております。本日はお手

元には資料がございませんので、若干ですが、口頭でご報告させていただきます。

まず、消費者保護の制度にかかわって訴訟対応援助の強化を望みますというご要望をいただいております。いわゆる裁判になった事案のアドバイスや裁判所への付き添い、法廷での補助等の他府県での事例があるということでございまして、大阪府におきましてもそのような制度がとれないかというご要望、ご指摘がございました。それが1点でございます。

第2点目でございますが、苦情処理のあっせん等につきまして苦情審の開催が少ないというご指摘がございまして、今後、付託概要の公表並びに審査結果の公表まで明文化されたいと、これがいわゆる同類事案への大きな抑止効果にもなるというご意見をいただいております。

3点目でございますが、消費者教育推進計画の策定に当たりまして、いわゆる推進法を受けた計画の策定に当たって消費者教育推進地域協議会の設置をお願いしたいというご要望でございます。

4点目でございますが、不当な取引行為の防止に関することございまして、本日の議題でもございますが、訪問買い取りについて追加をよろしくお願ひします、というものでございまして、いわゆる法では自動車や書籍について対象外となっておりますところでございますが、大阪府の条例につきましては、全商品を対象にするような方向で検討いただきたいというご要望がございました。

5点目でございますが、訪問販売お断りステッカーについてでございます。大阪府条例におきましても、既に訪問販売お断りのステッカーを奨励しておるところでございますが、訪問販売と電話勧誘販売についても不招請勧誘禁止とすべきというご意見でございます。悪質な訪問販売をお断りするという趣旨でお手元にもお配りしておりますが、大阪府では悪質な訪問販売お断りというふうに明記して作成しておるところでございますが、訪問販売に係る一切の勧誘をお断りというふうな表記ができないかというご指摘でございます。

さらにご意見ございまして、いわゆる悪質な業者対策につきまして、早期に指導・勧告することにより被害者の被害を最小限に抑えられることから、いわゆる苦情審への申し出については簡便にされたいと、迅速にまた審議会が開催されるように体制づくりを明記されたいというふうなご意見がございました。

それから、最後でございますが、悪質な業者がセンターあっせんに応じず、訴訟をしてくるケースが多いというご意見でございます。その場合の訴訟費用の立替が可能になるようにいただきたいというご要望がございました。これらにつきましても、次回の部会において議論していきたいと考えておりますので、再度事務局のほうで整理をさせていただきたいと考えております。

以上で、まず、部会の運営にかかわりまして事務局からご報告を終わらせていただきます。

それでは、本日の議題に当たりまして、会長のほうによろしくお願ひいたします。

## ○池田会長

それでは、皆さん、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。

あらかじめ各部会の先生方、所属の先生方に今回検討事項について基本的に漏れなく拾い上げるという趣旨で事務局のほうに事前に動いていただき、きょう資料で出てきたものについては、一応関連するものについて挙げております。

それで、先ほどご指摘のあった訴訟対応支援等の指摘についてもまた検討事項の一つということで10番目、失礼ながら、その他という形でちょっとくくらせていただいて、まずは、議事次第1の大阪府の消費者保護条例並びにその改正をするに向けて保護審としては8年ぶりの答申をするということになりますので、この検討課題について、時間との関係がありますので、優先関係を少し議論していきたいと思っております。

それから、お手元の資料については、今急に出てきたものもあるところかと思いますが、この辺はまた第2回以降に関連する範囲で深めていきたいと思っておりますので、とりあえずは何をしなればいけないという前提なく、先生方の率直なところをご指摘いただければと思います。いかがでしょうか。

優先関係つけるのに1番から10項目あるので、順番に1、2、3、4、5、6、7、8、9、10というのもあり得るでしょうし、なかなか優先劣後、これも難しいなというのもあると思いますので、絶対今回外せないというところは何なのかというあたりのところから、まず拾わせていただきたいと思いますが、いかがでしょう。

#### ○小牧委員

1つは、先ほどからの法律関係でやっぱり改正があったものについては、条例においても、全部それに対応するようになければならないと思います。

それと、全て優先順序というのは難しいですが、先ほど意見がありました苦情審の関係。

#### ○吉田委員

苦情審の充実ですか。

#### ○小牧委員

あっせん、調停の公表の規定がないというので、このあたりのこともきちっと盛り込んでほしいと。

#### ○池田会長

これは4番目のところに出ておりました。

#### ○小牧委員

そうですね。

それと、実は5の自主行動基準の実施に伴う事項というのは、私が、部会長しております、かねてからずっと気になっておりましたが、この自主行動基準そのものが、最初に発足したときと随分と趣旨が変容しているのではないかというふうに思います。

何かこれを公表、いわゆる届け出をすることで、私のところは大阪府のお墨つきを得て正しい商売をしているので大丈夫ですというように、利用されているのではないかというような面があって、届け出に来る以前の段階で何か規制、網がかけられないのかなとかねてから思っていたところでして、ぜひこちらをお願いしたいなど。

#### ○池田会長

そうすると、1番、4番、5番というのが出ましたが、吉田委員、いかがですか。

#### ○吉田委員

私は7番を何とかお願いしたいと思っています。

それから、今さっき池田会長おっしゃいました、10のところもちょっとできれば、訴訟の援助等についても議論に準ずるものぐらいで議論できたらと。時間の問題もありますが、ご要望が多いようなので、訴訟援助についてもできればと思っています。

#### ○池田会長

なるほど。

先ほど中には消費者教育の推進絡みのご要望も出ていましたので、これは2番ですよ。

#### ○小牧委員

2番です、はい。

**○池田会長**

2番のところにかかわる話なので、このあたりで上げていくと。

法改正でいくと、1のみならず3もこれにかかわるわけですね。私どもの日程調整をして、一応3回分は確保しました。恐らくこれ以上を検討部会としてやるということになると、今度親委員会に上げるタイミングがどんどんずれ込むということになるので、ちょっとそのあたりの任期中の親の仕事との関係で検討しなければいけないということが出てくるのかなと思いますが、それでは、出てきたところは1、2、3、4、5、7ですかね。このあたりをまずはやって、なお余力があれば、ほかのほうについても検討を上げたいというようなところ、そんなところでよろしいですか。

**○委員**

はい。

**○池田会長**

はい、ありがとうございます。

それで、後のスケジュールについては、今後の予定ということで1、2、3というふうになっておまして、この進め方について何かご意見ありますか。

特に第2部会では、さっき事務局のほうから保護審の全員に対して意見紹介をしたいというようなお話をいただきましたが、そのあたりはいかがでしょうか。

**○小牧委員**

ぜひ。

**○吉田委員**

結構だと思います、はい。

**○池田会長**

それでは、実施をするということをお願いいたします。

それ以外に何か進め方等についてご要望等ございますか。

**○吉田委員**

当面はそういうところで、またご意見出てきたら、またそれで討議すべき事項、ご要望が多いものについては、ちょっと優先的にということも考えなきゃだめだと思いますけど、きょうのところはそれで結構かと思います。

**○池田会長**

わかりました。

それでは、議事次第の1のところについてはこの程度ということで、次の検討課題と論点ということですが、このあたりは次回かなり条例改正の具体的な方向性について示すというようなこととなりますので、きょうは一応論点整理のところでもいいかとは思いますが、少なくとも、ちょっと方向性のところがもし一致できるようであれば、固めていきたいと思いますが、順番どおり1番から順にやっていきましようか。

**○事務局**

それでは、ご説明申し上げます。

1. 特商法の一部改正する法律施行に伴う事項ということで、ご存じのように、昨年8月に特商法の一部改正がされまして、訪問購入という販売、これは購入になるのですけれども、形態が新設されました。これを受けて府の条例の整合性を検討していきたいということですが、検討課題と考えておりますは不招請勧誘行為の禁止規定でございます。

法律におきまして、今回、いわゆる訪問買い取りにつきましては、不招請勧誘禁止の行為が制定されましたが、法律の規定上、適用除外品目及び態様が規定されております。この点につきまして、条例での規制のあり方等につきまして、ご検討いただけたらと考えております。

参考としまして、資料12につけておりますように、前回の消費者保護審議会答申におきましても、この不招請勧誘行為の禁止規定が議論されておりました、ページが8ページになりますが、資料12の8に書いてございますが、当該行為の（2）ということで、規則で定めるべき不当な取引行為の具体類型ということで、この中段、なお書き以降に特に高齢者の被害の発生している状況を踏まえて、不招請勧誘禁止をすべきという意見が多くあったということで、本来、不招請勧誘行為の禁止につきましては、事業活動の自由を侵害することから、直ちに条例で規制することが困難であり、不正競争防止の観点からも、法律においても規制のあり方が検討されるべきであると。ただし、今般、金融先物取引法に一般顧客に対する不招請勧誘の禁止規定が設けられたところであり、府においても高齢者等を保護するために、今後引き続き、不当な取引行為の具体的類型のあり方を検討されたいと、こういうご意見をいただいております。これを受けまして、今回、さらにご論議いただけたらと考えております。

#### ○池田会長

このあたりは、吉田委員、弁護士会の動きあたりも含めてどんな感じなのでしょう。

#### ○吉田委員

弁護士会といいますか、我々、消費者問題対策委員会の日弁でもやらせていただいているのですが、いわゆる不招請勧誘というのは、積極的に導入を呼びかけるとことは我々の考え方の大勢です。

府では、現在、要望事項として、拒絶を表明した者に対しては、いってはいけないということが規則レベルでやっていただいているのですが、拒絶の意思を明らかにしたとはどんな場合かという、例えば悪質な訪問販売禁止のステッカーを張っている家について、それであえていく行為は、これに当たりますということが解説レベルでなされているのですが、条例上、不招請勧誘はいけないということが明らかににはなっていないのですけれども、できればきちんとした形でできればいいかなと思っています。

埼玉県等でも、いわゆる規則レベルでしていただいている拒絶の意思を明らかに表明したところへの訪問販売は禁止するというは条例レベルでも取り入れている自治体もありますので、それを規則でやられているところを条例で不当行為としてランク上げしてはどうかと思っております。

#### ○池田会長

特商法の関係で、今回は、いわゆる訪問買い取りですね。58条のトップあたりで盛り込まれたということで、条例対応で方向性について今一つは動きをいただきました。

#### ○吉田委員

特商法は商品が限定されています。金とかその辺のところを狙われているので、とりあえずというところで手当てがされたのですが、現状、さっき要望事項でありましたように、自動車の押し買いとかというのが出てきているようなので。

**○池田会長**

それは中古ですか。

**○吉田委員**

はい、中古ですね。

だから、もし可能であれば、条例レベルでは、いわゆる押し買いというのは商品に限らず、もう少し何かうまく拾えないかなという気はしていますけど。

**○池田会長**

押し買い規制を少し法よりもふやせる形ということですね。

**○吉田委員**

ええ、そうですね。

**○池田会長**

消費者と事業者間の買い取り行為の定義について、事務局より少し説明いただけますでしょうか。

**○事務局**

今回訪問買い取り購入ということで、消費者がいわゆる物を買うという行為になろうかと考えておりました、いわゆる大阪府の保護条例の書きぶりでございます。

資料1-1です。まず、1ページ目、第2条に基本理念という書きぶりがございますが、ここでまず、商品及び役務の定義をしておるわけでございますが、いわゆる商品及び役務並びにこれらの提供を受ける権利をこの条例では商品及び役務等というふうに定義づけられております。これをいわゆる消費者の権利というふうに押さえますと、第1項にございますように、商品及び役務並びにこれらを受ける権利によって生命、身体及び財産に危害を受ける権利と、こういうことになりますので、商品及び役務並びにこれらの権利ですから、いわゆる商品券等々の権利という意味なのですが、これらによって受ける生命、身体への危害というふうに読み込みされます関係上、今回の消費者がものを売るという場合の概念定義としてご検討いただけたらなという点でございます。この商品及び役務というのが府の条例におきまして1つの考え方の中心になっております。

同じく第4条にもございますが、ここにも事業者の責務ということで規定されているのですが、第1項にございますように、事業者は第2条の基本理念に鑑み、消費者が消費生活において使用し、または利用する商品及び役務等を供給するに当たりと、いわゆる供給ということでございますので、買い取りという概念は当てはまらないのではないかなというふうに考えておりますが、ご検討いただけたらということでございます。

それと、16条の不当な取引行為という概念でございます。16条にございます第1項、事業者は消費者との間で行う商品及び役務の取り引きに関しと、ここでは取り引きという言葉で双方向の内容が含まれておるかと思うのですが、この場合も商品及び役務のとなっておりまして、消費者が商品を取り引きするということは考えられないというふうに考えております。

**○池田会長**

このあたりは先ほどの押し買い規制の関係で適切でない書きぶりになっているので、これを合わせていくというところは、よろしいですね。

**○吉田委員**

はい。

## ○池田会長

その他、消費者と事業者間の取引行為の定義の見直しというか、より拡充という点に関連して何かご意見等ございますでしょうか。よろしいですか。

なければ、その次のクーリング・オフ期間中の事業者の行為規制、これも事務局のほうから補足をお願いします。

## ○事務局

今回の特商法の改正におきまして、同じくクーリング・オフの期間が設定されております。この訪問購入においてクーリング・オフ期間中のいわゆる行為義務規定がそこに記載させてもらっていますように、ア、イ、ウという3点ございます。

いわゆる買い取り事業者は、クーリング・オフ期間中は引き渡しを拒むことができる旨をいわゆる売主、消費者に対し告げる義務がございます。法第58条の9に規定してございます。また、買い取り事業者は、クーリング・オフ期間中に第三者へ引き渡したときは必要な事項を同じく消費者売主へ通知する義務があるという法第58条の11に規定ございます。府としまして、同じく買い取り事業者は、クーリング・オフ期間中に引き渡した第三者に対して消費者から解除の可能性がある旨を通知する義務がある。58条の11の2ということで各規定がされております。この辺の規定につきましても、不当な取引行為という概念で規制すべきかどうかということでご検討いただけたらと思います。

## ○池田会長

吉田委員、この押し買い規制の関係での法改正ができましたが、これに対して特に新たな提案とか意見とかというのは、弁護士会のほうで何かありますか。

## ○吉田委員

事実上、この押し買いに関しては対象品目が限られていますけど、今のところこの品目に関しては、これで勧誘自体もとまっていますので。実質上、もうできない商売になっています。

この品目に関しては今回の改正で、何かもっとこうしたほうが良いということは今のところありません。

ただ、新たに出てきている問題について、さっきの自動車とかの対応は必要ではないかとは思いますが。

## ○池田会長

なるほど。それじゃ、また後で戻ることがあるかもしれませんが、その次の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、2番について、この規定整備のあり方を事務局のほうからちょっと説明をいただければと思います。

## ○事務局

消費者教育の推進に関する法律施行に関する事項でございますが、消費者教育の推進に関する法律の制定が昨年8月ございました。同法の制定を受けまして、現在大阪府の条例上の記載は第30条にございます。大阪府条例上第30条に情報の提供及び消費者教育という条項で記載はしてございますが、この規定の内容が情報の提供及び消費者教育という記載でございます。

今回、教育推進法の趣旨、内容を受けまして、これを条項の章建てを1つ起こして、法の趣旨、内容を踏まえ、制定をしていきたいというふうに今考えておる次第でございます。

資料5をごらんください。

ここに消費者教育の推進に関する法律の概要を記載しております。今回の消費者教育の趣旨、目的は、消費者教育の総合的な推進、国民の消費生活の安定、向上ということでございまして、これを受けまして、都道府県における義務及び努力義務規定が随所に明記されております。都道府県は、その責務として団体の区域の社会的・経済的状況に応じた施策策定及び実施ということが明記されてございます。

国が定めるいわゆる消費者の教育の基本方針、これを踏まえて都道府県消費者教育推進計画を策定するという規定がございまして、この策定に当たっては、消費者教育推進地域協議会、条項をそれぞれ記載しております。法的根拠に基づき設置の上、この計画を策定するという努力義務にはなっております。

それと、義務づけとしまして、一番下段にも書いているのですけれども、地方公共団体としましては学校における消費者教育の推進、これを図りなさいということで、発達段階に応じた教育機会の確保、研修の充実、人材の確保ということで第11条に明記してございます。また、大学等における消費者教育の推進ということで、第12条、学生等の被害防止のための啓発活動を取り組むということが明記されております。

義務規定3つ目でございますが、地域における消費者教育の推進を第13条で高齢者、障害者への支援のための研修、情報提供ということでございます。

4点目に、人材の育成ということで第16条に基づき義務づけをされております。なお、努力義務としましても、教材の活用等及び調査研究及び情報の収集というふうな今回の消費者教育の推進内容になっております。この辺を今回の条例改正に当たって他府県等も参考としまして、現在他府県における規定内容につきましては、資料7に主な府県の教育の取り組み条項につきまして参考に記載してございます。

以上でございます。

#### ○池田会長

はい、ありがとうございます。

このあたりは、またかなり非常に重要なところに今回の法改正も絡んでいますので、少し幅広なところでご意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

#### ○小牧委員

まず、基本的に今の条例では情報提供と何か並列で並んでいるというのは、まずそこを何とかして、独立した消費者教育という1つの大きな項目を立てるべきだというふうに思います。

#### ○池田会長

なるほどね。

#### ○小牧委員

何か一言しか書いてないので、これでは法を受けた感じの条例ではないのではないかと。

#### ○池田会長

消費者教育の推進に関する法律の中で、幾つか地方自治体が取り組むべき努力義務とはいえ、方向性が示されていますので、それについてまず拾っていくというのはあると思いますね。

#### ○小牧委員

計画を立てるとか、協議会を設置するとか。

## ○池田会長

先ほど10番目のご指摘にも関連しますので。

法12条の大学等における消費者教育の推進について、自治体が大学等に対して促すものとするという措置を講じなければならないというあたりもできればと思っているのですが、このあたりは実際に極めて著名な大手一部上場企業でも非常に悪質というか、学生が未成年からちょうど二十歳になる切りかわりの時期を狙って、アルバイトで何とか払えるくらいの高額なローンを組ませたり、4年間で払えない金額でも、あえて5年とかそれ以上で組ませたりと、結果的に月額負担は十分払えると無理やりした上で、結果的には余りうまくいかないようなケースもちょっと聞きますので、このあたりは、しっかり国だけでなく自治体としても地元の大学等と連携しながら取り組むことは大事なことだろうと思います。

これまでの府の条例より積極的に、より踏み込んだ形のものが、必要でしょう。

それでは、このあたりも少し深めさせていただくということで、その次の3番目の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、消費者事故等の規定整備、これもちょっと事務局のほうから関連する範囲でご説明をいただければと思います。いかがでしょうか。

## ○事務局

消費者安全法の改正がございまして、資料8でございしますが、資料8のページの一番下の2ですね、第2条の第8項というアンダーラインで長く3行ほど示させていただいておりますが、新たに多数消費者財産被害事態という規定で、今般、制定追加されました。いわゆる多数の消費者の財産に被害を生じさせ、また生じさせるおそれのあるものというものでございまして、こういう事案につきましても、国においては、調査、立ち入り、措置、命令等の権限が新たに追加されたというものでございます。

大阪府の条例におきましては、資料1の1でございしますが、第8条でございします。第8条の勧告等で示しております。知事は、商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命、身体または財産にと、こうなっております。商品及び役務等がその欠陥によりという定義になっております。ここにいわゆる財産事案なるものが該当するのかというところでございします。この点につきましてご意見等をいただければと思います。

## ○池田会長

吉田委員、これについて何か情報をお持ちでしたら。消費者安全法の2条の5項の3号を前提とすると、ちょっと欺瞞的な取引で広くという感じですね。

## ○吉田委員

そうですね。それを意識していますね、法律は。だから、もともとこの条例は欠陥商品を前提にという物理的な事故みたいなイメージがあるので、これはやっぱり修正の必要があるのかなという気はいたします。

## ○池田会長

なるほど。では、この点もそのような形で、特に8条あたりの内容について改正をするという方向性ですかね。

それでは、4番目の苦情審査委員会の実施規定に伴う整備ということで、これは公表規定等の整備ということになります。これも事務局からお願いします。

## ○事務局

苦情審におきましては、あっせんまたは調停という形で、現在実施しております。これの実施に当たりましたの検討課題ということでご意見いただけたらと考えております。

あっせん、調停における公表規定の整備ということが1つございまして、現在、あっせんまたは調停の経過及び結果公表につきましては、府条例におけます第30条、先ほどの教育の推進という条項なのですけれども、いわゆる消費者への積極的な情報提供を行うというところを解釈しまして、経過結果の公表を行っておるといふ実態でございます。

これがまず1点ございまして、次に、2点目ですけれども、条例、苦情審の条項でございますが、25条にございますように、25条第2項で、審議会は調停のため、必要があるときはと、このように調停については当事者の出席を求め、その意見を聞くことができるということに規定されております。実態におきましては、あっせんにおいても事業者の協力等を得て、出席及び説明、資料の提出を求めており、この辺につきまして明確にしてはどうかと考えております。

### ○池田会長

このあたりは、旧苦情審査会でいろいろと積み残しの条例改正に向けた提案をいただいていたところを今回ぜひ盛り込むというあたりになろうかと思っておりますが、まず、その公表規定の関係でいくと、先ほど小牧委員がびっくりされていましたが、ちゃんとした規定がないんです。

### ○小牧委員

そうですね、これをしていたのかなと。

### ○池田会長

30条の情報の提供ではいかにも弱いというか、これは明らかに趣旨と違うものになっているので、しっかり明確に、この苦情審査委員会での対応の一環として事後公表というか、もちろんADRですので、名前をそのまま出すということについては、一定の配慮をする必要が出てくるころだろうとは思っています。ただ、今まで全くなかった中で、事実上その点を配慮しながら情報提供ということで議事録というか、あっせん調停についての経過については、報告書を府のホームページでも出させていただいていますし、古くは呉服販売の業者が倒産したことに関してクレジットを組んだ方々の名義貸しの問題が一挙に顕在化したものについてこのようにしましたというのが出たりしました。

いずれにしても、その点について対応を整備する必要があるかと。

それから、調停、あっせん、この区別をどうするのかというのも吉田委員から一番最初にご質問いただいたところで、基本的に理論的にどう区別するのかというところについては、非常に難しいですね。

ただ、にもかかわらず、この国の法律ではあたかも当たり前になっているかのごとく労働関係だとあっせんとか、そういうのが普通に出てきたりしていますし、それを受けて、あっせん、調停というのは、一応府の苦情対応の中でやってきたかとは思っています。

基本的にあっせんの場合には1名ないし2名対応、それから調停の場合には3名対応というようなことがありますし、等々の少し運用面での違いということで使い分けをしてきたところではあります。余り区別を設ける必要がないということであれば、調停一本化ということもあるかもしれません。

ただ、あっせんでは1名ないし2名でやっていただいて、うまくいかない段階で調停という形で、3名が入った形ですということもあると思います。少し段階をつけたほうがむしろ解決に向けてより機能的というか、より効き目があるのではないかという見方も当然あると思いますので、この点については従前どおり残すということでも当然あるかなと。

ただ、その際には先ほど事務局のほうから説明いただいたように、当事者の出席を求めることに

については、調停だけではなしに、あっせんについても求めていますので、この点が実際に現実と乖離をしているということで、しかるべく改正をしていく必要があるということになると思いますね。

結局、これに絡んで事業者名の公表という点が少し方向として議論になってくる場所ですね。合理的な理由なく出席を拒んだとか、あるいは意見を拒んだとかという場合に対して事業者名を公表するというような方向性について、どうなのかというのが1つ検討課題にあります。

それから、従前、合意が成立したという場合については事業者名の公表はしないで、そこは匿名にした上で、全体の報告書という形で概要報告をしていたわけですが、合意が成立しなかったという場合に事業者名の名称の公表については、従来は不文律のような形で、その場合には公表しますよという形で行われていて、私どもはそういうことだというふうに思っていたのですが、たまたま非常に頑張られる事業者がいて、そのことの関係で、それは合意成立ではなしに、一回来るのは来られて、もうこんなものには応じないという形でさっさと帰られちゃったというケースに対して、これはやっぱり事業者名の公表というのはいさぎよくではないかというあたりのところで、改めて規定を、根拠条文をひっくり返してみると、そもそもないということがわかり、そうすると、ないにもかかわらず、先走りをしてしまうというのは、ある意味では大きなコンプライアンス違反を犯してしまい、場合によっては大阪府に対する訴訟リスクも顕在化するということで最低限、そのところについては条例できちりやるということを持たないとできないということで踏みとどまった経緯が過去ありました。

当時、苦情審査会では全員が当初は、やるべきだということで一致したのですが、改めて規定の適合性との関係で問題になり、改めて諮ったところ、時期尚早ということで踏みとどまった経緯がありますので、そのときの審査会の委員の方々の思いを踏まえると、ここはぜひ条例改正の中で、どういう方向性になるのかはともかくとして、公表規定については、対応しなきゃいけないというところは、最低限あるということは確認できればと思いますが、そのあたりはよろしいですか。

### ○吉田委員

よろしいですか。私は一番最初の審議会で質問させていただいたように、あっせん調停というのは、会長がおっしゃったように、調停は裁判でいうと判決手続のような形、あっせんはむしろ裁判手続よりむしろ調停のイメージに近いというようなことで理解していたのですが、私もあっせん、2件ぐらいやらせてもらっているのですが。

### ○池田会長

それはあっせんですよ。

### ○吉田委員

あっせんです、ええ。私はあっせん調停は、やっぱり使い分けを一応したほうが良いと思います。

調停は、おっしゃったように、解決に意味があるというようなものを、例えば規範を示すとか、考え方を示すという意味で、そういう判決の公表じゃないですけども、それはきちり規定をつくって、したほうが良いと思います。あっせんに関しては、相談員さんのほうからも意見が出ていますように、もう少しやっぱりたくさん拾い上げてほしいと。

今のところは実質的な運用は何となくあっせんも私が思うに重い、手続的には結構重いです。速記が入ったり、例えば府の職員さんも何人もおつきになったりしますし、もちろん部屋は要るんでしょうけど、場所もちゃんとした部屋で行いますし、機能としてあっせんについてはもう少し、和解成立を目指すようなことを中心的に考えて、数を拾い上げて、手軽な手続でやると。だから公表対象も、あっせん調停は使い分けて、例えば概要とかは公表したほうが良いと思うのですが、公表についても中身を変えるというようなことはあり得るかというふうに思います。

だから、あっせんと調停で、公表の仕方をどうするかとか、条例上の書きぶりはあるかもしれませんが、運用については、もう少しあっせんはたくさん取り上げて、職員さんらセンターで解決できない問題については、苦情審で拾い上げて解決に乗り出すということは意味があるかと思っています。

現実に私経験させていただいて、相談員さんにお聞きしたら、センターレベルのあっせんではなかなか業者がまともに対応しないけど、この部会に呼び出されると、ちゃんと資料も開示してくるし、調査もしてくるというふうなことをおっしゃっていたので、そのところは区別するということを前提で、今度の条例改正も臨んではどうかなという気はします。そういう感想を持ちました。

#### ○池田会長

なるほどね。条例改正と直接関係ないけれども、あっせんについては、軽めの手続で入り口、間口を少し広げてはというご提案ですよ。

#### ○吉田委員

はい。

#### ○池田会長

この4番のあっせん、調停における公表規定等の整備については、一応今議論したところを踏まえて、今後また掘り下げていくというあたりでよろしいでしょうか。

それから、これは5番目の、小牧委員がやっていただいている自主行動基準の届け出の実施に伴う事項ということで、先ほどもちょっとご説明いただいたのですが、このあたりは少し府の条例にかかわるところというのを事務局のほうで補足いただければと思います。11条以下ですかね。

#### ○事務局

はい、そうです。

府の条例第11条に、自主行動基準ということで規定をさせていただいております。

自主行動基準はご存じのように、事業者または事業者団体が消費者との信頼関係を構築し、その利益の擁護及び増進を図ることを目的とした制度でございます。府としましてもこの事業につきましては全国唯一ということで事業を推進しております。

なお、本制度は17年の条例改正において創設をしたところでございまして、先ほど申し上げましたように、一定効果は出ているところもございまして。

しかしながら、本制度の活用をいわゆるお墨つきを目的に届け出るケースも見受けられる。申し出があった場合、届け出があった場合に、消費者からの苦情及び相談内容等、件数等も見まして、我々府としましては、実態上は指導しておりますが、条例におきます規定では届出制ということで同条第4項によりまして、知事は届け出があった場合においては、その届け出に係る基準の内容が条例に規定する目的に合致するというのであれば、規則で定める事項を公示しなければならないという規定がございまして、我々もなかなか歯がゆい思いをしております。このような制度につきまして再度規定のあり方についてご審議、ご検討いただけたらどうかと考えております。

#### ○池田会長

ありがとうございます。

ざっくりばらんな平たい言葉で言うと、要するに悪化が良化を駆逐するようなことにならない、反対に良化が悪化を駆逐するように良質事業者を府の施策として育成するというような方向性が出てきたと思います。

それが小牧委員も、それから事務局もおっしゃったように、どうもその本来の使われ方ではないのではないかということで、極端な言い方すれば、もう、この規定全部削っちゃうというのも抽象的な選択肢としてはあり得るところではあるのですが、そういう趣旨ではないですね。

#### ○小牧委員

では、今行使している事業者さんはどうするかというような話なので、難しいですね。

#### ○池田会長

基本的にその自主行動基準のポリシーというか、哲学というか、そのあたりのところをもう一回深掘りして、本来、府として目指すべき方向、このあたりはきちんと議論をしておく必要はあると思います。

#### ○吉田委員

一定程度業者さんをいい方向に導いていくとか、誘導していく効果はあるわけですね、この自主行動基準で。

#### ○小牧委員

こういう基準を設けるという行為そのものが一定歯止めにはなるんじゃないかと思います。

#### ○吉田委員

例えば基準を満たした業者について、府のほうでは別の何か、要件を満たすことというようなことで、指定業者とかをされている部分もあるようで、これによって業界指導みたいなのをうまくやられているようなところは、意味づけもあると思うんですけどね。ただ、今問題になっているのは全部要件満たしたら登録せなあかんという建てつけになっていますよね。

仮に、一定の苦情件数があれば登録を拒むことができるとか。何か拒絶理由を書いて、拒絶することができるとしたら、今度拒絶したら、その拒絶理由を業者に伝えないとだめになりますよね。そのところは、私はそれでいいとは思うのですが、苦情多いから認められないとかは、何か役所のほうでは問題にはならないのかなという点はあると思います。

#### ○池田会長

結局、それをくぐり抜けると、逆にいいんだという感じも先ほど小牧委員の話にもなるんで、余りに重たい仕組みにすることによって得られるメリットね、コストパフォーマンスの観点からどうなのかというのは1つ議論としてあると思います。

さっき業界指導により効き目のある仕組みづくりができれば、別に自主行動基準のそちらだけでということではないと思うので。

#### ○吉田委員

もちろん、もちろん。

#### ○池田会長

そのツールとしてうまくいくのであれば、使える範囲内で、それは活用していくということだろうと思います。

#### ○小牧委員

優良企業といえますか、そういうところからの届け出がないというのが。

**○吉田委員**

優良はこんなところ別に登録しなくても。

**○小牧委員**

わざわざしなくてもいいのかという。

**○池田会長**

しかし、特定の大手の企業名も出しませんけれども、優良と思われたところがとんでもないことを実はということもあるので、なかなか難しいですよ。だから、事前に何か判定基準を設けて、府として判定するという仕組みは、なかなか重たいのかなという気はします。

そうすると、一定のメニューというか、そういうものについて一応事業者のほうでこういう対応をしますということがあれば、それはそれで全部一応受け付けると。よしあしは最終的には消費者で判断してくださいという仕組みになれば、それはそれで1つあるのかなと思いますが、なかなか優良、不良を府がお墨つきを与えるという仕組みに関しては少し今までの運用の中では課題として見えてきたというところかなというふうに、今受けとめました。

**○小牧委員**

届け出に際しては、条例に規定する目的に適合すると認めるときはというふうに書いてあるので、苦情が多い、少ないというのは余り要件に入っていないんですよ。

**○池田会長**

入っていないですね。

**○小牧委員**

実際問題は苦情が多いところはいろいろ。

**○吉田委員**

あるようですね。

**○小牧委員**

多分ご指導されていると思うのですけども。

**○吉田委員**

そういうところを一応留保しているわけでしょう。それが、事実上留保するだけで、拒絶というのはできない。ただ、拒絶という規定をつくってしまったら拒絶理由を明示しなければならないですよ。そのところがやっぱり、ある意味でもろ刃の剣になる部分はあるかなと思います。

**○小牧委員**

そうですね。

**○池田会長**

このあたり今まで自主行動基準の部会のほうで練っていただいた蓄積があるので、それに基づいて一定の方向性が多分おのずと出てくるようなところがあるのかなと思いますが、今までやった結果というか、それも無駄にしない形で次の方向性に結びつけることができればと思います。

では、これはこの程度にして、それから事務局のほうでお示しいただきたいと思います。続いて、6番の悪質事業者への勧告指導の実施に伴う事項、この勧告に係る排除規定の整備というのは、ちょっと説明いただければと思いますが。

#### ○事務局

悪質事業者へは、現在、大阪府条例に基づいて指導勧告等の指導をしております。勧告に係る規定ということで、条例上は第19条に規定してございます。

知事は、事業者が不当な取引行為を行っていると認めるときは、その者に対し当該不当な取引行為を是正するための必要な措置をとるべきことを指導し、または勧告することができると、こういう規定でございます。

現実、現在は特定商取引法及びこの条例の違反、構成要件に該当しておれば、法に基づく処分と条例に基づく勧告を行っていますが、法的効果の観点からは、法に基づく処分等があれば、重ねて行政指導に当たる条例の勧告を行う必要はあるのかどうか、この辺の規定を整備してはどうかというふうを考えております。

参考でございますが、資料10ということで、主な府県の規定内容を提示してございます。他府県においても、法令に特別の定めがある場合を除きという規定もございます。これについてご論議いただいたらと考えております。

#### ○池田会長

これ、今回の改正から積極的に除外するという必要はないし、特に先生方ご指摘はなかったけれども、反対という趣旨では全くないですね。

#### ○吉田委員

ええ、そうです。

#### ○池田会長

では、先ほどは出ませんでした、一応拾う方向で。

それから、7番目の消費者基本計画、吉田先生にこの前の保護審でも少しご指摘いただいたところですが。

#### ○吉田委員

特段、さらに屋上屋重ねるような説明は不要かと思うのですが、府の消費者行政についても、目標を立てて、後でそれがどの程度達成できたのかということを引きちんと検証する必要があると思います。

他の自治体でもこの種の規定を設けているところはかなり出てきていますし、大阪府でも積極的に今回取り入れてはどうかと思っております。

#### ○池田会長

では、事務局のほうからご説明いただければと。

#### ○事務局

前回の審議会におきましても委員からご意見等ございまして、今回の検討部会においても消費者基本計画について検討を行う方向でご論議いただいたらどうかと考えております。

参考にも書いております前回の答申には記載がございまして、ご論議いただいたところでございまして、当消費者保護審議会を活用するなど、広く各界、各層のご意見を反映させる仕組みの構築

を検討すべきであるという答申等もいただいております。それらを踏まえまして、検討いただけたらと考えております。

**○吉田委員**

なるほど。

条例に取り上げているところについて幾つか都道府県のものをちょっと今引用させていただいていますが、運用実態というのは何か把握されていますか。

**○事務局**

基本計画に関してですか。

**○池田会長**

はい、基本計画です。

**○事務局**

本日は特にお持ちさせていただいてないのですけれども。

**○池田会長**

各都道府県の基本計画というのがどれぐらいのスパンで、どういう内容でというあたりのところ、イメージとしてつかむ必要があるし、あるいは毎年やっておられるところがあるのかないのか。

**○吉田委員**

そうですね。毎年というのはあまりないとは思いますが。

**○池田会長**

一方でまた検証もしなきゃいけないでしょうね、

**○吉田委員**

そうですね。

**○小牧委員**

どのくらいの施策を網羅しているのかということもイメージ的なようなものがあれば。

**○池田会長**

基本計画だから、憲法みたいな感じのイメージだとそんなにしょっちゅう改正をしないのかなという感じはしますが、日進月歩の技術革新でIT絡みのものに対応するという意味ではどんどんやっつけていかなきゃいけないところがあるのかなとも思います。では、次回以降に向けてこのあたりの運用実態のところをわかる範囲で結構ですので、お調べいただければと思います。

**○小牧委員**

前回申し上げたのですが、前回の条例改正のときには、毎年施策の概要を取りまとめることで、それにかえるということで計画を見送ったのですが、その後、施策そのものが21年以降報告されていないということになりますと、やはりここは少し何か計画を立てれば、必然的に。

**○吉田委員**

そうですね。

**○小牧委員**

施策の見直しもしないといけないということになるのかと思います。

**○池田会長**

なるほど。ホームページで公表する場合はお金もかからない。あとは職員の皆さんの時間的な労務コストの問題になってくるかと思います。

それでは、大体の検討事項と論点整理あたり、それから大体取り上げるべきものの議論については、ひとまず終えまして、あと、その他というのがありますが、1つは先ほど事務局から説明がありました今後の予定の案というのが示されていますが、第1回はきょう、それから第2回4月12日、第3回が5月10日。4月12日が午後3時から5時、5月10日が3時から6時ということで、内容については第2回が検討事項のさらに整理、それから改正案の考え方あたりで、この段階で先ほどの保護審の全員への意見照会ということで予定できておりますので、それに基づいて検討することなので、全委員というのは、我々はこういう場で発言する機会をいただいているので、我々を除くということよろしいですか。

**○吉田委員**

結構です。

**○池田会長**

それでは、そのようにします。

それから、第2回の進め方について何かご要望等ございますでしょうか。

特にご発言がないということであれば、また保護審の委員の方に照会かけていただいて、その際に進め方についての要望ということもまたおっしゃっていただき、次回の期日よりも事前に締め切らせていただいて、その進め方について、もし酌むべきところがあるのであれば、この3名にまたご相談いただいて、第2回についてその意見を盛り込むというようなことがあろうかと思っておりますので、そのあたりも幅広くご意見いただければというふうに思います。

あと、本当にその他ですが、この際という点、何かございますでしょうか。

**○吉田委員**

よろしいでしょうか。

**○池田会長**

はい、どうぞ。

**○吉田委員**

相談員さんのほうから私のほうに複数、このような改正を行ってほしいというご依頼があった部分で、訴訟の9条の点、さっきもちょっと申し上げたのですが、大阪府の条例で今対応できていない部分についてだけ、このような方向で改正してほしいというご希望があった点だけ申し上げますと、今の大阪府の条例だとセンター、要するに、苦情審の調停またはあっせんを経ても解決できない場合で、かつ、消費者側が訴えを起す場合に限られての援助になっている部分があるようですが、現状はなかなか府での苦情審の取り上げ件数が少ないという問題もあり、センターレベルでのあっせんに乗らない業者が、むしろ業者から消費者相手に訴えを提起してくるという事案がふえて

いると。このような場合でも、使えるように規定を改正してほしいというご要望はかなりあります。

**○池田会長**

それは具体的にはどういう事案なのですか。

**○吉田委員**

具体的な事案までは、むしろ、業者のほうで原告になって消費者を訴えるというようなことでしょうか。

これがそうだったわけではないのですが、例えば展示会商法でたくさん販売している呉服業者さんで、センターレベルであっせんしていると。

しかし、結構の量の販売になっているので、消費者側としては過量販売とかの問題もあって、一部キャンセルして、幾らかでも返してほしいというようなお願いであるけれども、業者さんは、まだ不払いの部分があるので、この点、未払いの部分について自社割販している業者さんだと払えと。

センターレベルでのあっせんを拒絶して払えというような形での訴えというのは予想されます。そのような事案があるんじゃないかなと想像していますが、そのときは一切、今の大阪府条例では訴訟の援助に関する規定は適用できないということになりますので、例えば神戸市なんかで聞いているのは、そういう場合でなくても、審議会で適当と認めたら援助できるというような規定ぶりになっているということがあげられています。

その辺についてのご要望は、相談員さんなんかからは寄せられております。神戸市の訴訟援助に関する規定を拝見したら、別に苦情審におけるあっせんとか調停とかを経なくても、あるいは消費者側が訴え提起する場合でなくてもいけるというような規定をご参考までに。

**○池田会長**

ありがとうございます。

今のところは現行の府の条例でいくと第26条以下の規定についての改正というご提案になりますよね。

**○吉田委員**

はい。まず、要件の1点目が審議会によるあっせんまたは調整で解決できないというところで、これをクリアしないとだめだということと、事業者を相手方として訴訟を提起する場合という書きぶりになっていますけれども、ここでだめですね。必ずしも他の条例ではその辺は要件にしてないところもあるので、できればというお声はあります。

**○池田会長**

これは例の法テラスの関係のところと、いずれにしても、現行の条例にしても重複しているところは重複していますが。

**○吉田委員**

法テラスでは当事者の、要するに収入とか資産基準がクリアできれば。

**○池田会長**

主力の要件ですね。

**○吉田委員**

それはいけますね。

**○池田会長**

それでは、ちょっと事務局のほうにお願いしますけど、少なくとも26条、それから貸し付けの27条、今までのデータというか、これにかかわってされた。多分ないかと思うのですが。

**○吉田委員**

ないかと思うので、実態もない。使えないですね。

**○池田会長**

ただ、何か苦情審査会のあるときにあっせんだったか、調停だったか、それこそやってもらったほうがいいのではという意見もあって、私見もつけてあげて、しっかりやってもらったほうがいいという意見が出たものもありましたが、多分その後。

**○吉田委員**

なかなか今あっせん、調停で拾い上げている件数が少ないですから。センターレベルでだめな場合に、相談員さんから相談があれば、府のあっせんで拾い上げるという運用をしていたら、それはそれでいいと思うのですけれど。そのところがやっぱりうまく機能していなくて、現状、おそらく絞りかけていると思いますので。もちろん、府の予算との関係はあると思うのですけど。

**○池田会長**

そうですね。それはいかんともしがたいところで。

**○吉田委員**

重たい課題はあると思うのですけどね。

ただ、やっぱり今みたいな重い制度にしなくて、もっと軽くして、もう少し件数を拾い上げる運用にすればなというふうに、私は現状そう感じています。

**○池田会長**

せっかくご指摘いただいたところなので、そのあたりも拾っていきたいと思いますが、そのほかいかがですか。

事務局のほうで親審議会の開催の日程というか、最終的に答申案を固めて親審議会のほうで一応了承を得た上でという話になりますが、スケジュールというのは、この前ちょっと資料をお出しいただいていたところですが、我々の任期が8月でしたね。

**○事務局**

末でございます。任期が8月末ということでございます。答申をその時点でというふうな日にちで考えておりましたが、次回の消費者保護審議会総会、全体は6月というイメージでおりますが、今回のご審議の結果等を受けまして、条例上の権利義務等々にかかわる規定を盛り込む場合のパブリックコメントの実施期間も一応予定をしております。

**○池田会長**

パブコメの実施期間というのは、普通1カ月ぐらい。

**○事務局**

1カ月ですね。

**○池田会長**

1カ月。それは審議会開催の前ですね。

**○事務局**

はい。親審議会を6月、7月、8月の3回ということで予定しております。

**○池田会長**

なるほど。

事務局のほうからきょうの私どもの議論に関してわかりにくいところ、あるいは、なお整理してほしいところご注文ありましたら、いただければと思います。

**○事務局**

きょうご議論いただきました内容について整理をさせていただいて、次回につきましても、また全委員のご意見等出てくるというふうを考えておりますので、それを踏まえて全体的に整理をさせていただいた形のほうがいいかなと思います。

**○池田会長**

はい、わかりました。そしたら小牧委員、吉田委員、特にきょう、言っておくべきことはありますか。

**○小牧委員**

きょうは議論でよかったのですけれど、前回、審議会の条例の名称というか。

**○池田会長**

名称ね。

**○小牧委員**

消費者保護という。

**○池田会長**

検討課題で一応出しているのですが。

優先的にやる理由はちょっとしんどいですね。

**○吉田委員**

私もそうだと思います。どっちかの価値観の問題があって。

**○池田会長**

ただ、国レベルでは保護を落としたというのは事実ですよ。それぞれ整合性というものもあるけれども、今まで保護に込めた熱い思いというのがあって、決して見おろしているわけではなくて。

**○吉田委員**

確かにそうです。少なくとも消費者問題にかかわる行政サイドとしてはやっぱり対等じゃなくて、

消費者側に立って消費者保護の立場に立って動いてほしいという思いはすごくあるので、そのところが難しいところですね。別に保護を落としても私はいいと思うのですが、スタンスの問題として。

**○池田会長**

では、意見照会かけるときには、そこも網にかぶせる形でメンバーの意見お聞きいただくということで、全員が1つの方向でまとまれば、それはそれで実施というか、実現するということは全くやぶさかではないところですが、一遍、意見分布のようなところが少し出ると、今後の裁き方が。

**○吉田委員**

意見やり出したら、もう絶対これで時間かかるし、なかなかまとまらないと思います。

**○池田会長**

なるほど。わかりました。

それでは、大体きょうのところの議論はこのあたりでよろしいですかね。事務局のほう何かありますか。よろしいですか。

**○事務局**

特にありません。

**○池田会長**

よろしいですか。

では、また事務局のほうに相当ご負担をおかけするところと思いますが、しっかり意思疎通十分にさせていただいて、第2回、より充実した議論を続けたいと思います。

それでは、ひとまず私からはこれで終わらせていただいて、事務局のほうにバトンタッチいただければと思います。

**○事務局**

長時間にわたりまして、委員の皆様方にはご議論いただきましてまことにありがとうございました。

次回、各委員のご意見も踏まえて取りまとめの基礎となる議論になる重要な会議になろうかと思っておりますので、私どももしっかりと材料を提供させていただきたいと思っております。何とぞよろしくお願いいたします。ありがとうございました。