

# 大阪府消費生活苦情審査会 議事録

とき 平成19年11月13日(火)午前10時~12時

ところ 大阪府消費生活センター内セミナールーム

次第

1 開 会

2 あいさつ

3 議 題

あっせん・調停事案の報告について

(1)「パソコン内職付き教材に関するあっせん事案」の報告書について

(平成17年11月11日付け付託)

(2)「学費返還に関する調停事案」の付託について(報告)

(平成18年10月25日付け付託)

その他

4 閉 会

出席委員

(学識経験者)

池田 辰夫 大阪大学大学院高等司法研究科 教授(民事訴訟法)

榎村 志郎 神戸大学大学院法学研究科 教授(法社会学)

山崎 敏彦 弁護士(大阪弁護士会)

藪野 恒明 弁護士(大阪弁護士会)

横山 美夏 京都大学大学院法学研究科 教授(民法)

(消費者)

大久保 育子 全国消費生活相談員協会 関西支部運営委員

大津 恵子 全大阪消費者団体連絡会 事務局次長

樋口 容子 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 西日本支部運営委員

代永 京 なにわの消費者団体連絡会 事務局

(事業者)

岡 里 恵 消費者関連専門家会議西日本支部 副支部長

菊井 啓允 大阪府中小企業団体中央会 事務局長

会長、 会長代理

(事務局) ただいまから大阪府消費生活苦情審査会総会を開催いたします。

本日は、委員改選後初めての会議でございますので、本日会長が選出されるまでの間、事務局において進行役を務めさせていただきます。私は大阪府消費生活センター次長の 〇〇〇 でございます。よろしくお願いいたします。

また、議事録作成のため速記を行わせていただきますので、ご了承をお願いします。

まず、委員の出席状況についてご報告させていただきます。本審議会の委員総数は13名でございます。本日は11名の委員の方にご出席をいただいております。審議会規則第5条第2項に定める2分の1以上のご出席をいただいておりますので、会議が有効に成立しておりますことをご報告させていただきます。

本日の審議会の進行につきましてご説明させていただきます。まず、会長の選任及び会長代理の指名についてお諮りしたいと存じます。続いて、学費返還に関する調停事案の報告と、現在あっせん中の留学プログラムに関する事案について報告させていただいた後、消費生活センターの今後の重点目標についてなどを報告させていただきます。最後に、委員の皆様による意見交換をしていただき、遅くとも12時には閉会したいと存じますので、皆様のご協力、お願い申し上げます。

それでは、開会に当たりまして、大阪府消費生活センター所長よりごあいさつを申し上げます。

(所長) 皆さんおはようございます。消費生活センター所長の 〇〇〇 でございます。4月に前任の 〇〇〇 所長に代わりまして着任をいたしました。前任の所長は3年勤められましたが、この間いろんな赫灼たる実績を上げておられます。それに負けないように頑張っていきたいと思っております。

本日はご多用のところご出席賜りまして、本当にありがとうございます。今回は、苦情審査会の委員の任期到来ということで、今般委員の改選をさせていただきました。引き続きお願いする方、また新しくご就任をいただいた方があるわけですが、今後任期2年間ということになっておりますので、大変ご面倒をおかけしますが、何とぞよろしくお願いいたします。

さて、最近の消費者相談の状況ですが、平成18年度は不当請求や架空請求の減少があり、対前年度比は大幅に減ってきていますが、依然として高齢者や若者に集中して深刻な被害が見られるところがございます。また、後ほど19年度の上半期の推移もご報告させていただきますが、最近実在しない弁護士名を語る新しい架空請求の事案というのが出てきていまして、これが多発しています。また、9月30日から金融商品取引法が施行されましたが、この間口コ・ロンドン取引というような、架空の取引を称して非常に高額な被害を発生させている、そういう相談事例が増え

てきております。

これに伴い相談件数も一旦は減ってきたのですが、上半期の動向でいいますと、むしろ逆に去年の同期比で比べると、増えているという状況でございます、目を離せない状況にあります。

それと、個々の相談内容も近年の社会経済の変化を敏感に反映しまして、インターネットを利用した取引に関するトラブルとか、国際化の進展を反映した語学研修のトラブルなどが増えている状況でございます。

こういう中で、苦情審査会は、一般の裁判による問題処理とは異なりまして、費用の面であるとか時間の面で、消費者に非常にメリットのある制度であります、非常に利用が低調に推移しています。近年では毎年度1件程度の実績ということで、非常に残念な思いをしております。これは市町村を含めた、消費生活センターでのあっせんということが一定程度機能しているため苦情審にまでなかなか事案が上がってこないということがあるのかもしれませんが、現に消費者トラブルというのが非常に増大している中で、もっともっと利用実績を上げていきたいと考えております。

こういう中で出てきた案件に対しては、各委員の先生方、大変お忙しい中ですので、私共としては臨時委員の先生の任命を行いまして、個々の事案に迅速に対応できるような対応をしております。本年度進行中の案件はまた後ほど説明をさせていただきますが、留学プログラムにかかわるトラブルです。これは委員にご足労をおかけしておりますが、今回、京都産業大学の先生にも臨時委員をお願いして、現在、審査を行っているところでございます。

一方、こういう中で、国におきましては、国民生活センターの今後のあり方の検討ということで、国民生活センターにおけるADR機能、裁判外紛争処理機能の付加について検討課題に上げられているわけですが、これまでの実績とか利用者の利便を考えると、本来はこの苦情審査会の強化をしていくことが優先されるべきではないかと考えております。今後の苦情審査会の活動を大いに期待したいと思います。それと同時に、私共事務局としては、審査会の活動を全力でもって支えていきたいと考えております。

本日は、ほぼ1年ぶりの総会です。個々の事案、案件の審議ということではございませんので、全体を通して大所高所から忌憚のない意見交換をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

(事務局) 続きまして、配席図に沿って委員の皆様をご紹介させていただきます。私の方から見て右側の方から順次ご紹介させていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

委員でございます。委員でございます。委員でございます。委員ございま

す。 委員でございます。 委員でございます。 委員でございます。 委員ござい  
ます。 委員でございます。 委員でございます。 委員でございます。

なお、 委員、 委員は、都合により欠席されておられます。 よろしくお願ひします。

続きまして、事務局の紹介をさせていただきます。

私の右側の方から 所長でございます。

次、右側、 でございます。

私の左、 でございます。

また、当センターの相談業務を委託しております財団法人関西消費者協会から出席いただい  
ておりますので、ご紹介させていただきます。

相談グループ長でございます。

相談グループリーダーでございます。

早速ですが、本日の1つ目の議題について審議をお願いしたいと存じます。

まず、会長の選任についてお諮りいたします。会長につきましては、大阪府消費生活苦情審査  
会規則第4条第1項の規定により、学識経験者として任命された委員のうちから委員の選挙によ  
って定めることとなっておりますので、委員の皆様のご意見を承りたいと存じます。

(委 員) 前期の会長でもあります 先生にお願いしてはいかがかと思うのですが、皆様い  
かがでしょうか。

(事 務 局) ただいま 委員から、 委員を会長にというご推薦がございましたが、いかが  
でしょうか。

(「異議なし」の声あり)

(事 務 局) 異議なしとのことでございますので、 委員、ご了承いただけますでしょうか。

(会 長) お受けいたします。

(事 務 局) 会長が選任されましたので、これからの進行につきましては 会長をお願いする  
ことといたします。 会長、よろしくお願ひいたします。

(会 長) 委員の皆様からご推薦いただきまして、改めて会長に選任いただきました でき  
ますが、今期もまた皆様のご協力を得ながら、本審査会の運営に努めてまいりたいと存じます。どう  
かよろしくお願ひいたします。

それでは、次に会長代理の指名ということになります。この点につきましては、大阪府消費生  
活苦情審査会規則4条3項に、会長に事故あるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職

務を代理するということになっております。ということで、前期に引き続きまして 委員に会長代理をお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願ひいたします。

それでは、議題2のあっせん・調停事案の報告に入らせていただきます。まず、学費の返還に関する調停事案、これはもう既に済んでおりますけれども、書面会議の形で諮らせていただいております。前回の委員からも異議はないという形でのご回答をいただいていると承知いたしておりますので、今回はご報告のみということになるかと思ひます。

それでは、事務局の方から概要の説明をお願いいたします。

(事務局) 消費生活センターの でございます。よろしくお願ひいたします。

では、お手元の資料1、大阪府消費生活苦情審査会調停事案報告書をもとにしまして概要を説明させていただきます。

資料1の1ページをめくりますと、案件の概要が書かれております。まず申告者は未成年の女性、相手方は教育施設を経営する株式会社でございます。この株式会社が経営する教育施設、ここに平成18年度に入学をしたのが申告者でございます。18年度ですから、4月から始まるわけですが、4月にまず18年度分の学費63万円を払いました。それから2年次の学費についても、先に払えば割引になりますよということを学院の方から案内されたために、5月に19年度分の学費42万4,000円を振り込みました。また、18年度分の諸経費14万円を振り込んだという形でございます。

ところが、この申告者は、平成18年5月ごろから体調不良になり、適応障害と診断されて通学できなくなり、その後、電話で申し出たけれども、休学については保留になっております。その後、祖母から、今後通学は見込めないのので学費を返還してほしいと申し出たけれども、返還できないと回答された。その後、東京本部の担当者にも学費を返還してもらいたい旨申し出たけれども、応じられなかった。そして、学費返還を求める書面を担当者に送付したと、こういう経緯でございます。

これに対して、相手方の教育施設を経営する会社の方、乙でございますけれども、こちらの方からは、学費返還に応じられないという回答が、18年9月5日付文書であったという経過がございます。消費生活センターに相談がございました。

消費生活センターの方であっせんを求められましたので、あっせんに入りました。あっせんの結果として、乙の回答は、1年次の学費は返還しませんと。2年次の学費は、振り込まれたうちの一部、31万2,000円ですが、これを返還しますという回答をされた。それに対して申告者の方は、2年次の学費は、まだ2年になっていないんだから全額返還してもらいたい。1年次の学費も1

力月しか授業を受けていないので、授業を受けた期間の授業料は仕方ないけれども、受けていない分の幾らかは返してもらいたいということを求められました。ところが、この時点では乙からはこれ以上返金できないと回答されたため、あっせん不調となりまして、苦情審査会へ付託されました。

苦情審査会での両者の主張については資料に書いてあるとおりでございますが、消費者契約法では、契約の解除に伴い事業者が生じる平均的な損害を超える違約金は無効とされています。学費不返還の特約がありますが不当条項ではないかということが主でございます。

相手方、乙の主張は、在校生の納付学費を退学後に返還するということは告知していないので、自分のところの約款に従って、1年次の学費は返還しませんということでございます。また、2年次の学費についても全額ではなくて、31万2,000円だけ返還するという主張でございました。

審査会では、これを調停事案といたしまして、結論としましては、4番の合意書の調整ということで、まだ退学届を出しておりませんでしたので、正式に退学届を出して申告者甲がA学院大阪校を退学する。相手方、事業者乙は甲に対して2年次の学費は全額返還する。そして1年次の学費は返還しない。そういう形の調停、合意が成立しました。

これについては、一つ途中経過がございまして、平成18年12月に事業者乙が民事再生手続申し立てを行いました。それがありましたので、調停を長引かせて1年次の学費の返還を求めていくよりも、ここで合意をして、2年次の学費の返還を求める、こちらの方が実質返還額は多くなるという調停員の判断で調停に至ったと聞いております。

最後に、報告に当たってのコメントというところでも、この報告のコメントの3点目にありますが、学費返還制度の内容については、募集要項に、3月末までに入学辞退申し入れがあった場合には、授業料を返還しますと明記されている。この件の場合には、申出者甲は、4月を過ぎて5月になってから退学の申し出をしているということで、この学費返還制度には当たりません。ですから、あとは、この制度の内容自体が消費者契約法の趣旨に反するかどうかということになるんですが、一つは制度の内容自体が最高裁判決の趣旨に反するものでないこと、さらにこの学院の入学者数が入学定員を大幅に下回っていたと。大幅に下回っていたということは、4月までに人的、物的設備を整えたい、この分が既に必要になったと考えられるので、消費者契約法9条1項に違反するとは認定できなかったということでございます。

また、下の方にもう一度書かれておりますけれども、民事再生手続が開始されましたので、甲の主張する1年次の学費返還、一部についてですが、この返還を主張するというよりも、退学時期について、所定の退学手続を経たときとし、2年次の学費を共益債権として全額返還される方

が実益がある解決だということ合意が成立したということでもあります。

以上、最後にまとめられていますけれども、学費返還制度をうたっている点を手がかりに、中途退学者の学費精算について、できれば最高裁判決を上回る解決ができないかという検討がされましたけれども、相当性の判断材料としては特に入学実人数が入学定員を大幅に下回っているということから、最高裁判決を上回る解決には至らなかったということでございます。

以上、概略でございます。あと、その後ろに、調停の経緯ということで、18年11月から19年1月まで3回の調停で決着いたしました。別表といたしまして、申告者、それから相手方事業者の主張内容をまとめた表をつけております。

以上でございます。

(会長) ありがとうございます。ただいま事務局の方からご報告いただきましたように、この件につきましては調停という形で、3名の委員が入っております。

1点だけ補足いたしますと、この案件については、第1回期日が終わった後に、相手方の教育施設を運営する株式会社でございますが、この株式会社について民事再生手続開始決定があったということで、授業料前納に関する最高裁判例はもちろん踏まえた上であるわけですが、そういった特殊な事情が絡み、消費者にとって一番有利な方法は何かということで、最終的に、先ほどご報告いただいた結論に至ったということでございます。

この点につきまして、委員の皆様方からご意見、ご質問等ございましたら、よろしくお願いたします。いかがでございましょうか。

もしなければ次の案件に移ってよろしいでしょうか。

はい、ありがとうございます。それでは、その次でございますが、留学プログラムに関するあっせん事案について、事務局から報告をお願いすることになります。本件につきましては、

委員にあっせんを担当していただいております。また、先ほど所長からご紹介がございましたように、今回、大阪府消費生活苦情審査会の規則3条に基づきまして、大阪弁護士会推選の弁護士に臨時委員として本件あっせんにお加わりいただいているということでございます。なおペンディングの事件でございますが、事務局の方から引き続きご報告をお願いいたします。

(事務局) それでは引き続き、資料2の方をご覧いただきたいと思います。

これは現在あっせん中の事案でございますので、概要だけになりますけれども、事案の概要、それから現時点での申告者の主張、事業者の主張、これをまとめております。

平成19年8月3日にあっせん付託された事案ですが、経過を申し上げますと、平成18年10月ご

ろにこの申告者はホームページを見まして、留学プログラム、これはこの事業者があっせんを行っている留学プログラムでございますが、この情報を見て資料を取り寄せました。そして契約を締結して、契約金約27万円を支払いました。ところが、実際に現地へ行ったところ、まずホームステイ先の問題があった。家族が部屋に出入りをする、鍵がかからない、食事が満足に出ないなどというホームステイ先の問題があるということが一つ。それから語学学校についても、自習が多くて授業が十分にされない場合もある。先生がかわって、同じ内容の授業が繰り返されることがあるという2点がございます。カタログに掲載されていた内容とはほど遠いと感じましたので、現地スタッフにプログラムの解約とホームステイ先の変更を申し出ましたけれども、すぐには応じてもらえなかった。3カ月の予定で残り1カ月、ですから2カ月たってから解約という形になって帰国をしたという状況でございます。

帰ってきてから地元の消費生活センターに相談されました。事業者には契約金の返還を求めましたけれども、事業者の方は約款のとおり、ホームステイ先の内容、学校の内容は免責事項となっており、事業者の責任ではないので、未使用分、残り1カ月分のホームステイ料とサポート料の返金のみ応じますという回答をされました。そこで、消費生活センターでのあっせんが不調に終わりまして、苦情審査会にあっせん付託された事案でございます。

申告者、消費者側の主張ですけれども、語学学校、ホームステイ先の内容を免責と定める約款の内容自体が、消費者契約法第8条に該当して無効ではないかというのが一つございます。それから、もともと留学プログラムのあっせんということで、適切な語学学校、適切なホームステイ先を紹介するべきであるところ、それがされていないので債務不履行ではないかという主張でございます。

それに対して事業者側は、学校のプログラム及びホームステイ先の苦情については申告者の主観的な事由であり、ほかの受講者、客観的に見てそういうことはありませんという主張でございます。事業者の約款には、顧客の主観的事由に基づく解約については返金に応じないと定めておりますので、この約款のとおり返金できない。ただし、未利用のホームステイ料及びサポート料は返しますという主張でございます。

そして9月11日に第1回あっせんがありまして、申告者、事業者、双方の主張を聞きました。現在そういう段階でございます。

以上でございます。

(会長) ありがとうございます。

このあっせんをご担当いただいております 委員がご出席でございますので、改めてご意見



等賜ればと思います。よろしくお願いいたします。

(委員) この案件の問題点と現在の進捗状況についてご報告をいたします。

先ほどご紹介のありました先生と私の2名で担当しておりまして、先生は大学の大学院で消費者法を専攻されている教授であり、弁護士登録もされている、こういう方ですので、最適かなということをお願いして2人でやっております。

先生と検討していることは、まだ現実には具体的な解決策が見えないんですが、せっかく苦情審であっせんをする以上は、双方の言い分の間を取って、適当なところでおさめてしまうというやり方だけはしないでおこうという方針のもと、事案の問題点を理論的に分析した上で、それに沿って、事業者なり申告者にあっせん案を提示していきたいと考えております。

事案の概要は、先ほど事務局からご紹介のあったとおりですが、この事業者の主張は主に2点ございます。1点目は、申告者の苦情内容というのは、主観的な事由であり、主観的な事由に基づく解約については返金に応じないという主張です。これは約款に確かにそういう規定があります。2点目は、この事業者は学校やホームステイ先の手配等、留学の手配をするのが債務内容であって、学校、宿泊施設、ホームステイ先の内容についてはそれぞれの独立した主体がやっているから、その内容を保証する責任はないという主張です。これも約款にそう記載されておりまして、それに当たるから、自社はやることはやっており、問題があるとしたら、その学校であったり、ホームステイ先であったりするんだと。こういう主張と2つあるんですね。

そこで、本件の理論的な問題点としては、語学留学プログラムの提供者の債務内容は何かということが1つだろうと思います。それを分析してから進めたい。

2番目は、実際に語学学校で提供された授業内容、それからホームステイ先の生活環境、これが本件の契約で提供されるべき債務の水準として妥当なものであったかどうか。中身についても無関係とは言えないだろうということですね。というのは、やはりそういう適切な語学留学を全うできるだけの学校や、ホームステイ先を紹介する債務は少なくともあるだろうと考えられますので、そうするとその水準というのは、どのあたりだろうかということをやっぱり分析する必要があると考えております。

それから、よくありがちなことですが、パンフレットとか、説明会の資料とか、ホームページで事前に説明されている内容と現実に語学学校で提供された授業内容、あるいはホームステイ先の生活環境、これが著しく相違しているんじゃないかと。あるいは誤認が生じている。この学校に行けばこういう授業を受けられて、こういうホームステイ先なんだという、そこに誤認があったのではないかと。そうすると、その誤認はどういう状況で誤認に至ったかということも無関係じ

やないだろうと思います。これが3つ目の点。

あとは、それが約款で免責となっているわけですが、そういう約款が認められるのかという点。  
以上4点を立てまして考えております

このうちの、あっせんしていく上の問題点ですが、一番最初の留学プログラムの提供業者の債務内容、これはある程度理論的に分析できるんですね。それから4番目の具体的な事案を踏まえて約款による免責が認められるかどうか、これも理論的に分析して、ある程度結論は出せる。3番のパンフレット、パワーポイント説明、それからホームページへの掲載、これらも現実に資料としてありますので、どういうふうなイメージを申告者の方が抱いたかということはある程度認定できます。問題は、具体的な学校の内容であるとかホームステイ先の内容であるとか、第1回のあっせんのときにはそこを主に聞いたんですが、これが両者の言い分が真っ向から対立しているんですね。

それと、あとは衛生面での問題や、家族が自由に出入りする。これについては申告者の方は、写真でも撮って帰ってくればよかったんですけど、たまたまカメラが壊れたとか、携帯電話のカメラで写っていてよく写っていないとか、そういうことで自分の主張を裏づける資料がないんですね。ところが、業者の方はその後現地に行って写真をいっぱい撮ってきて、こんなにきれいなホームステイ先だったと。確かにきれいです。日本人から見ると部屋も広いし、ゆったりしていて、こういうところで生活するのもいいんじゃないかというふうに思ってしまうような家です。そういうところでも言い分が全く食い違っている。

そういう状況があるんですね。その中であっせんをしているんですが、まず確定できるところは確定しようということで、先生に分析をご依頼した結果、6ページにもわたる1万語ぐらいの詳細な分析が出てまいりました。それには、この問題点が相当明確にまとまっておりますので、今後これを踏まえて早急に第2回のあっせん期日を開きたいと思っています。

ただ、あっせんを開催し、委員が分析をして問題点を指摘しても、なかなかその場で口頭で言っても理解してもらいにくいということがありますので、前回のあっせんのときも利用したんですけども、問題点はやっぱり文書であらかじめ事業者の方に提示して、これについてどういうふうに考えられるのかというようなことで、ちょっと準備手続を取り入れてやろうと考えております。まだ具体的なあっせんの方向までは決まっていないんですが、進め方としてはそのようにして進めたいと思っています。皆様のご意見、よろしくお願いいたします。

(会長) どうもありがとうございました。

大変工夫をいただいておりますということがよくわかった次第ですが、この案件

につきまして、委員の皆様方の方からご質問、ご意見等ございますでしょうか。

(委員) カ月間の留学プログラムで契約金が 万円というのは、航空運賃も滞在費も入れて 万円なんですか。

(委員) 航空運賃は別に 万円ほど払っておられます。

(委員) でも、カ月分の滞在費と語学学校の授業料が込みで 万ですか。

(委員) はい。

(委員) すごく安いと思います。申告者は多分格安ということで飛びつかれたのではないかなと思うんですけど、その辺は認識がどうだったんでしょうか。

(委員) ここはそれを売りにしているわけです。

ただ、現地でホームステイ先を変えてほしいと言っても応じてもらえず、授業内容についても先生がころころとかわると、これはまた両方の言い分の争いになるところで、事業者の方は、教員資格を持っている人のカラーコピーを持ってきて、この先生がずっと担当していると言うし、申告者は授業のたびに先生がかわっていったと言う。どちらが言っていることが真実なのかなど、なかなかわかりにくいところがあります。ただ、現地でカウンセリングの制度がありまして、相談に行くと、この値段なんだからしょうがないと言われたと申告者が言っているということはありませんね。

(会長) ありがとうございます。

そのほか、ご質問等ございますでしょうか。

よろしゅうございますか。もし、またあれば、また後で立ち返るということにさせていただきますと思います。

それでは、差し支えなければ次に進みたいと思います。次は、大阪府消費生活センターの施策と今後の重点目標、さらには府市連携について、それから7月に公表されました悪質リフォーム業者に対する業務停止処分についてということで、一括して事務局から随時ご説明を受けたいと思います。よろしくお願いたします。

(所長) まず、消費生活センターの今後の重点目標について私の方から説明させていただきます。

大阪府の消費者施策の概要というものを作成し、これに沿って、府の消費者施策を遂行していますが、その施策体系に沿いまして、5項目について簡単に説明します。

まず一番目、消費者施策の総合調整ということです。府の消費生活センターの機能の充実強化ということで、2つの項目を上げています。市町村との役割分担の明確化と府域における中枢機

能の発揮ということです。現状の市町村における常設窓口ですが、現在33市のうち25市にあります。町村においては常設の相談窓口がないという状況でして、何よりも身近なところで気軽に相談を受けられる体制を強化していかなければなりませんので、市町村の窓口の拡大を最大の課題にして今後も取り組んでいこうと思っています。

それと同時に、府の消費生活センターの役割というのは、そういう個々の市町村の相談業務をネットワーク化して、その質的なレベルを上げていくということが役割と考えておりまして、そのために今実施をしておりますのは、消費生活相談員窓口職員の専用ホームページを設けて、相談員さんがホームページを通じていろんな情報の交換、交流ができるということをやっております。これをさらに強化していきたいと思っています。これと同時に、市町村の相談員の方々の研修については、毎年度計画的にその時々に応じた課題を設定して研修に努めているところです。

それと、次の新たな課題への対応ということです。消費者問題はその時々でいろんな問題が生じてきますが、特に今年度で申しますと、国の金融庁におきまして、「多重債務問題改善プログラム」が発表されまして、多重債務者の生活再建に向けた取り組みを地方自治体も協力して実施をしていくということで、いろんな施策のメニューが提示されております。特にこの消費生活センターに関与する部分としては、窓口における相談機能の充実というところが役割になっておりまして、その部分をしっかりやっていきたいと思っています。これについては、この8月に大阪府の貸金業対策課が事務局となって、府の全庁的な協議会組織が立ち上がっております。その協議会に私共も参画をしております。現在、協議会では、12月の12、13日を中心にしてすべての市町村で弁護士会と司法書士会の皆さんの全面的なご協力を得て、無料相談会を実施すべく準備をしておりまして、私共もこれに協力をしていこうと思っています。

2つ目の、安全な消費生活の確保ですが、平成18年度の府域の相談件数は8万1,668件で、そのうち府の消費生活センターが受け付けておりますのが1万91件、全体の12.4%です。市町村が87.6%で府と市町村はそういう割合になっております。また、府では、市町村の相談窓口だけでは解決困難な事例について、専門的な知識の提供とか解決の手段を提供していくことが必要だということで、この苦情審査会等も活用していくと同時に、弁護士会のご協力を得て実施する法律相談とか、市町村のセンターも入った共同の事例研究会などの取り組みを実施しております。こういう専門的、広域的な相談機能の発揮ということに今後とも努めてまいります。

それと、3点目の適正な消費者取引の確保というところですが、悪質な事業者に対しては、府の消費者保護条例と関係の法令を駆使いたしまして、厳正に指導していく必要があります。平成17年7月に消費者保護条例の改正を行いまして、事業者名の情報提供、すなわち公表が幅広

くできるようになったところです。

平成18年度の実績ですが、特定商取引法に基づく指示処分が2件、条例に基づく情報提供が2件という状況になっています。また、本年度は特商法で、府としては初めて業務停止命令を1件実施しています。あわせて条例に基づく情報提供1件という状況にあります。

最近も被害の訴えというのが後を絶ちません。今後も苦情の多い事業者を対象に、重点的に指導を徹底していくと同時に、中でも悪質なもの、違反事例については厳正に処分を行っていくということで進めていきたいと思っています。

それと、次の自主行動基準ですが、ことしの10月末現在で139件の公示をしております。それなりに実績は上がってきていますが、この自主行動基準の問題点としては、個々の事業者、団体の申し出を促す一方で、苦情が多い団体については、どのように届け出を進めていくことを考えるべきかということが一つの課題になっています。

それと、一方で優良な事業者とか団体をもっと育成していく必要がありますが、どのような方策が考えられるかということが問題です。この自主行動基準の公示については、消費者対策保護審議会の中で部会が設けられておりますので、その部会のご意見も伺いながら、よりよい形で進めていく事業にしていきたいと思っています。

その次に、4点目の消費者教育・情報提供の強化です。消費者被害とか、相談が高齢者、若者に集中しておりますので、消費者に対する教育・情報提供というのも、こういう層を重点に置いて取り組んでいく必要があると思っています。

まず、消費者教育ですが、平成15年、16年度に高校、小・中学校向けの教材の開発を実施しております。この内容は大阪府のホームページにも詳細を紹介していますが、内容としては、財団法人消費者教育支援センターの優秀賞を受けた非常に優れたものであると自負しております。ただ、問題は、これをどういうふうを活用していくかということです。学校現場の中でせっかくつくられたものが活かされないと意味がありませんので、今後の活用、普及をどのようにしていくかが課題と認識しております。

それと、リーフレットの作成でございます。お手元の資料で、「あま～い誘いにご用心！」と「どうする？君なら」を添付していますが、平成18年度にA4判の大きい方の「あま～い誘いにご用心！」を作成いたしまして、府立高校の2年生全員の方に配付いたしております。また今年度、19年度は、今度は中学生向けということで、B5判の「どうする？君なら」という冊子を作りまして、府内の中学2年生全員に配付しております。府立高校2年生については、今年度も引き続き配付しています。そのときだけということではなくて、毎年継続して配付をして、特に若

者が安易に消費者被害に、トラブルに遭わないように、若いときから消費者問題を学んでいただくということで取り組んでおります。

その次に、高齢者向けの啓発活動ですが、これは地域の老人会とか自治会などの集まりに、くらしのナビゲーターを派遣しまして、ミニ講座を開催しております。現在、くらしのナビゲーターは府域で196名おられますが、すべての市町村にナビゲーターを配置できるよう養成事業を今後もやっていきたいと思っています。それと同時に、ナビゲーターによるミニ講座の開催をすべての市町村で実施をしていこうと考えております。

最後、5番目の消費者活動の支援ですが、近年の消費者問題は非常に複雑化、多様化してきておりますので、消費者団体の活動も新しい切り口から、現下のいろいろな課題に対応する調査や事業を実施していただきたい、そういうことをバックアップ、応援していきたいと思っております。平成18年度から消費者団体やNPOの中のグループに対しまして一定の支援をさせていただいております。平成18年度、6団体に助成をいたしまして、今年度は8団体に助成したところでございます。

その次に、消費者支援機構関西、通称KCSとの連携です。ことしの6月に消費者契約法の改正によりまして、適格消費者団体として内閣府が認定をした団体については、団体訴権という、裁判の訴えの提起をできる団体と認められるということが制度化されました。この8月に東京の団体と大阪のKCSの2団体が認定されました。今後、このKCSの活動が期待されるところでございます。消費者被害の未然防止、拡大防止ということが今一番大きな課題であります。この適格消費者団体を通じた活動についても、府の消費生活センターとして必要な情報提供や協力を行っていきたいと考えております。

以上でございます。

(事務局) 引き続きまして資料4、府市連携についてということでご説明させていただきたいと思えます。

これは昨年度から話が出てまいりました。このA3の資料の左下の方、経過をご覧いただきますと、去年の2月14日に知事と大阪市長とが懇談をされました。その懇談の場で府市連携を進めましょう。そのために協議会を設置して、こういう課題について検討を行う分科会を立ち上げましょう。その分科会の一つの課題として消費者支援施策というのが挙げられました。その後、去年9月には今後の検討方向として、ある一定の方向が出てきたわけですが、これができましたので、私ども府の消費生活センターと大阪市の消費者センターとで話をしまして、どういう分野の連携ができるか、できるだけ連携を図ろうということで話をしてまいりました。その結果が右の

方の一覧でございます。大きく分けて3つの分野。1つは啓発事業、2つ目に商品テスト事業、3つ目に事業者指導、この3つで連携をしていこうということになりました。

内容を申し上げますと、まず啓発の方ですが、これは非常に目立つものなのですが、大阪府と大阪市のそれぞれの消費者問題機関紙「美しい暮らし」というのと「エル」というのが2つございました。これを統合して、府市の共同の機関誌「くらしすと」というのを発刊しました。きょうお手元に資料「くらしすと」11月号をお配りしておりますけれども、これが大阪府消費生活センターと大阪市消費者センター共同で発行する機関誌でございます。発行部数は、今まで府市それぞれつくってありました合計部数を、今まで配付しておったところに配付しているんですけども、大阪市以外の方も大阪市の行事がわかる、また府の行事もわかる。あるいは中身の啓発については、当然府市共通ですますから、そのあたり共同した内容で作成しております。それが1でございます。

それから、あとはもう少し小さなものとしまして、できるところからということで共同での講演会を年2回開催しました。もう既に6月と10月と、2回の講演会を開催しています。

それからシネマスポットといいまして、映画館での宣伝、これは8月に1回行いまして、またこれから12月、多分年末年始ごろにもう1回やろうと考えております。これは主に若者向けと考えております。それからナビゲーターの活用ということで、先ほどくらしのナビゲーターを府内いろんなところでのミニ講座に派遣しますという事業を紹介しましたけれども、大阪につまましては、府の養成したナビゲーターを大阪市の方で登録していただいて、大阪が派遣するという形をとっております。なお、こちらの方は堺市も同じような形でやっておるんですけども、府市連携の一つとしてやっております。

それから商品テスト事業ですが、これは今まで、大阪府消費生活センターにおいて、商品テスト室というのがありましたが、今はもうテスト室はございません。テスト機器を大阪市の消費者センターのATCのところへすべて持っていきました。重複する機器は一部処分しました。要るところに譲ったりしておりますけれども。そして、テスト機能を統合しました。もちろん府内のいろんな市町村のセンターから受けるテスト依頼については同じように受けるんですけども、場所を一つにして機能を統合する、こういう形でございます。せっかく統合したんだから、もう少し機能を強化しようということで、情報発信機能「くらしの商品安全だより」というものをつくっております。先ほどの「くらしすと」11月号の中に1枚挟み込みで入れておりますのが、この「くらしの商品安全だより」というものです。名前もテスト室から、くらしの商品安全情報室と変えました。

それから大きな3番目、事業者指導でございますが、こちらの方は特に物があるとか、設備があるというものではないんですが、人が行くものですから、指導を連携してやっていこうと。大阪市は、大阪市消費者保護条例を持っています。当然、府の方も消費者保護条例を持っています。それぞれの条例に基づいて、不当な取引行為があった場合に事業者を指導する、あるいは勧告する、こういうことができます。事業者の聴取を一緒にやったり、あるいは消費者、市内の方であれば聴取を一緒にしたりして情報を固めて、同時に指導するとか勧告するとか、この辺をやっていこうということで今進めております。これは具体的には大阪市の担当の人がちよくちよく、こちらの方へ来られて、一緒に指導案件を分析して、作業を分担して行っていくと、こういう形です。

以上3点、府市連携ということで、今年の4月から始めております。

それと、あと資料5の方、先ほども所長の方から紹介させていただきました事業指導の中での一つの実績ですけれども、大阪府として初めて業務停止命令を行いました。それが資料5でございます。これは報道発表資料ですので、そのままの形でマスコミに出ている資料です。今まで大阪府では、特定商取引に基づいて指示を行ったというのがありますけれども、業務停止命令は初めてです。

この事業者は有限会社匠建装といいまして、既にこの業務停止命令を行った時点では清算法人になっていましたので、代表者は清算人になっています。業務内容は典型的な訪問販売による悪質リフォームです。訪問に当たって、近所で工事をしていますから、ちょっと見てあげましょうと、あるいはあいさつに来ましたということで上がり込むということで販売目的隠匿。それから、次に点検します、このままだったら屋根が大変ですよ、あるいはしっくいが大変ですよ、このままでは雨漏りしますよ、ぜひ工事しましょうということで不実告知、事実ではないことを告げて勧誘します。なお渋っている人には、もう材料手配しましたからやめないようにと、あるいはあす工事に来ますとか、地震が来たら屋根が落ちますよとかいうことで、さらに迷惑勧誘をする。典型的な販売目的隠匿、不実告知、迷惑勧誘、それから判断力不足に乗じたというところもあるんですが、悪質商法の典型的なものです。なおかつ契約書面にも不備がある。それからクーリング・オフの説明もしない。それからクーリング・オフしようとした人を妨害もするというので、非常に悪質でしたので業務停止命令を行ったということです。

なお、3カ月の業務停止命令で、もう過ぎてしまったんですが、既に清算法人になっていましたので業務を行っておりませんので、一応命令は守ったという形になっております。

それと、もう一つつけ加えますと、これについては業務停止命令とあわせて、大阪府の消費者



保護条例に基づく情報提供というのも行っています。これは何かといいますと、この処分対象事業者の主たる営業員の江谷司につき、この匠建装という会社以外でも、違法行為をやっていたので、ぜひこの名前を出したいということで、情報提供ということを行いました。被害の状況は4ページ目にありますけれども、平成18年度に府内で65件も相談があった。非常に短期間に多発した、なおかつ悪質な訪問販売だったということで業務停止になったものでございます。

以上でございます。

(会長) どうもありがとうございます。

ただいまご報告いただいた点を含めまして、そして先ほど2件ほど案件のご紹介もさせていただきましたが、全体としてご質問、ご意見賜ればというふうに思います。いかがでございましょうか。

(委員) 今ご説明いただいたリフォーム事業者については、大阪府が初めて業務停止命令を出されて、条例に基づいて情報提供というのをされたことは大変画期的だったと思いますが、既に会社を清算しており、別の会社で同じようなことを繰り返していると現状があるようで、時期的に遅かったというようなところも見受けられます。私どもの職場でも情報提供された担当者がその弟と称して以前と同じようなセールストークで訪問販売をしておりましたので、既に大阪府に情報提供もしています。

特定商取引法にはクーリング・オフとか契約の取消とか民事法の側面もありますが、刑事罰もありますので、こうした再発を許さないためにも大阪府消費生活センターと大阪府警との連携がますます重要になってくるのではないかなと思っております。

(会長) 貴重な情報をどうもありがとうございます。

さらに引き続いてご質問等ございますでしょうか。

事務局の方から何かございますか。

(事務局) 今の業務停止命令の件で、確かにまた江谷が同様の行為をやっているという情報が入っておりますが、これについてはもちろん調査中ですが、証拠固めも必要ですのですぐに処分はできません。警察との連携につきましては、定期的に警察との間での情報交換、向こうからは情報をもらえないので、こっちから提供するだけなので、情報提供を行っておりますので、あとはできるだけ警察の方が動いていただければこちらの方はありがたいというところでございます。京都などは比較的、県警が動いているケースが多いんですけれども、大阪府警では、ほかの案件もいろいろあるので、ちょっと優先順位もあると思いますけれども。

(「さおだけ屋があります」の声あり)

(事務局) そうですね。さおだけはありましたね。

そういうことで、こちらから情報提供は積極的にしておりますし、今後もしていこうと思っております。

以上でございます。

(会長) はい、ありがとうございました。

引き続き、ご質問、ご意見等賜りたいと思いますが、いかがでしょうか。

あるいは本件で、今回出てこない案件について、この点についてどうなのかという点についてもご質問いただくということでもありがたいと思いますけれども、いかがでしょうか。

先ほど 委員の方からNOVAについての問い合わせはどうかということがございましたが、委員、その点、補足されますか。

(委員) ちょっと違うことよろしいでしょうか。

業務停止命令のお話、大変興味深く伺いましたけれども、この配付資料の参考のところに、平成19年度6月まで0件の相談となっております。これは効果があったということなんでしょうか。今の分のお話ですと、そうでもなさそうなので、ここで相談が出ていないのはなぜでしょうか。

(会長) 清算中となっているからでしょうね。

(事務局) そうですね。もうこれだけ苦情が出ておるということを察知して、会社を畳んだといたしますか、清算したということです。ですから、そういう苦情が出ているということは、消費者が消費生活センターに苦情を申し出たということが、一応業務をやめる要因にはなっていると思うんです。ただ、やめてほかの会社をつくるということは、ちょっとこれは問題なんですけれども、そのままやめてもらえばいいんですけれども。

(委員) 効果測定のためには、その事業者に対する効果も重要かと思いますが、その種の取引に関する一般予防というのか、そういうものも効果としては考えておいた方が今後よいのではないかと思います。計算の仕方や統計のとり方が難しいかもしれませんが、関係する分野で苦情が減るとか、あるいは減っていないといったようなことは重要な情報だと思いますので、ご検討いただければと思います。

(会長) どうも貴重なご指摘ありがとうございます。

(委員) たびたび申しわけありません。

私も大阪府内の自治体で消費生活相談員をしておりますので、高齢者のリフォームのトラブルが実際には減っていないことを実感しています。苦情審査委員会で、高齢者のリフォーム案件を取り上げていただきたいと思うようなこともたびたびございます。ただ、そのときに法的な問

題だけではなくて、本当にこういう除湿剤や工事が必要だったのかを建築の専門家の見解が必要になってくると思います。また、健康食品に関するトラブルでも購入量や契約数の多さだけではなく、効能・効果の標榜のところまで苦情審査会で案件処理として踏み込んでいただければ、とてもありがたいと思っております。今回臨時委員というようなことを活用されてということを知っておりますので、ぜひとも、建築士や薬剤師、あるいは医師であるとかというような臨時委員も、この検討の中に入れていただくというのを望みたいところです。

今のところそういう実績がないので、大阪府内の消費生活センターの相談員は、法律の専門家の先生たちが検討していただける案件しか、苦情処理委員会で付託してもらえないのではと思っておりますので、臨時委員制度の活用で幅広く対応していくということを大阪府がもう少し広報していただけたらありがたいなと思っております。

以上です。

(会長) はい、どうもありがとうございます。

今ご指摘いただきました臨時委員につきましては、大阪弁護士会も全面的に協力いただいているところがございますので、その趣旨を踏まえた形での運用に努めてまいります。そのほか、委員の皆様の方から何かございますでしょうか。

それから、先ほど出ましたNOVAの関係について、もし事務局の方で情報提供いただけることがありましたら。

それからもう1点、実は日本司法支援センター、法テラスが昨年10月2日業務を開始しまして、もう1年を経過しました。そこで、法テラスとの連携といいますか、この点は一つトピックスになるのではないかと思いますけれども、法テラスのコールセンターから消費生活センターに来た案件、あるいは逆に大阪府に来た案件について、法テラスに振ったといったようなことについて、もし情報をお持ちでしたら、あわせてご開陳いただければと思います。よろしくお願いします。

(事務局) まず法テラスの関係ですけれども、実際のところ消費生活センターにとって法テラスはそれほどの利益になっていないと感じます。といいますのは、法テラスから紹介されて、こちらに回ってくるということはありません。それは法テラスが適切な機関を紹介するということで、それは望ましいんですけども、ただこちらの方から法的相談が必要だということで法テラスを紹介した場合に、それは違いますよと、消費生活センターですよということでもう1回戻ってきてしまうということがありますので、こちらから法テラスを紹介するのはちょっと難しいなと思います。法テラスのもう一つ機能であります法律扶助につきましては、もちろん問題ないんですけども、相談ということについては、消費生活相談はやはり消費生活センターでということ、

法テラスの方もそういうふうには振られているなという感じがします。それはそういうことでルールができればいいんですけども、こちらから振ったときに、また戻ってくるというところが、ちょっと最初のうち齟齬があったようです。

それからNOVAの件ですが、NOVAの件は申しわけありませんが、余り情報がなくて、新聞等で報道されているとおりです。ただ、大阪弁護士会の方では被害者弁護団をつくるということで動かれていますけれども、それが今後どうなるのかというようなことについては新聞報道以上のものはちょっと分かりません。

(会長) はい、ありがとうございます。

さらに何かございますでしょうか。

(委員) 先ほどのリフォームの関係で教えていただきたいんですけども、江谷さんという人が会社清算したときもあちこちでやっていると。これ事業者って別に法人である必要はないと思うんですけども、江谷さん個人に対する業務停止命令はできないんでしょうか。

(事務局) この業務停止命令については、当然個人事業者もあり得んですが、この場合には有限会社匠建装として契約をしています。ですから、業務停止命令は会社にしかかけられません。

(委員) ただ、業務停止命令の内容は、勧誘することとか、申し込みを受け付けることとなっていますので、契約締結主体というふうにとらえずに、もっと進んで、勧誘をすることとか、そういう行動についてとらえていくことができないかということなんです。

(事務局) わかりました。今後、類似事案で検討させていただきたいと思います。

(会長) 大変重要なご指摘をいただきましてありがとうございました。

(委員) 先ほどのNOVAの案件にもう一度戻らせていただきます。昨年度、最高裁の判決が出た段階から、既払い金の返還に関しては大きくクローズアップされてきたわけですが、今回の問題に関しては、行政の責任が大きかったのではないかと思います。既払い金の返還、解約時の対応が悪く、被害がここまで拡大するまでの間に、行政がもっと早期の解決策を示すことができなかつたのでしょうか。消費者の方々から、行政からどうにかならないんですかといつも相談があるのですが、倒産してしまったら返ってこないんですと言わざるを得ない。非常に大きな社会問題だと思いますが、本件につき、大阪府としてどういう考えをお持ちでしょうか。本社が大阪府にありますし、大阪府として何かできなかつたのでしょうか。

(所長) おっしゃる論点というのは、私共、行政にいる者としても非常に厳しく受けとめています。正直申し上げて、行政として何らかの対応ができなかつたのかという残念な思いもあります。NOVAに対しては特定商取引法に基づく処分として、最終的には経済産業省と、都道府

県では東京都が条例を運用して行政処分をされましたが、特定商取引法の執行における、大臣の権限と地方の知事の権限行使との色んな面の絡みがまだまだ整理すべきところがあるのかなと考えています。NOVAというのは、今でこそ、そのビジネスモデルが非常に消費者被害を起こした元凶みたいなことを言われていますが、当時としては時代を牽引する新しいニュービジネスとして全国展開をしてきたということもあり、その活動に対して特別商取引法上の問題があるのであれば、もっと国レベルできちとした早期の対応が図られるべきであったと思います。その点については、PIO-NETの情報データを通して、全国的な動向についても、経済産業省は把握できる立場におありになるわけですから、もう少し迅速な対応が図られても良かったのではないかとこの部分があるのも事実です。大阪府としましては、当時この問題が裁判に持ち込まれているということもあり、府に持ち込まれる相談件数もNOVA関係のものがたくさんありましたので、これについては、法的な専門知識によるアドバイスが何よりも有効ということで、いち早く大阪弁護士会に働きかけをさせていただいて、弁護士会におけるいろんな相談の取り組みとかバックアップをお願いしたところです。その結果かなりな部分、府域の相談者の方に対する情報提供というのはできたのではないかなと思っております。先生おっしゃるように、行政処分の部分で、府県も権限はあるので、もう少し迅速に対応すべきであったのではないかとこのことに対しては、これを受けとめさせていただいて、今後、できるだけ消費者の目線で対応できるような形にしていきたいと思っております。

(会長) ありがとうございます。

過去の対応の問題についての大変重要な論点がありますし、それから当面、会社更生手続が進行中(その後、破産手続開始)で、個別の消費者、つまり受講生に対する情報提供というのが余りにも多数の方に関わっていますために、ホームページによる情報提供のみに限られているという点が特徴としてあるかと思えます。いろいろと工夫の余地を考えていく点はあるのではないかなというふうに思っております。

どうもありがとうございました。

さらに委員の皆さんからご指摘等ございますでしょうか。

(委員) 法テラスのことなんですけれども、先ほどお話いただいたことの中で、法テラスに紹介しても戻ってくる可能性があるということでしたけれども、ちょっと意外に思いましたのは、もともとやはり法テラスから来るものしか想定していなかったんじゃないかと思っていましたので、ちょっと意外でした。法テラスの中に相談機能を強化しようという動きもあると聞いています。私は余りそれは好ましいことではないのではないかなと思っておりますが、それはいろんな考え

方があると思います。基本的には紹介機能以外の部分として相談機能があるんでしょうけれども、紹介機能はネットワークの機能でありますので、多分こちらの方、消費者センターの方がより専門的なものになっていると思うんですね。ですから、法テラスは一般的にゼネラリストというんでしょうか、一般的な窓口で、こちらは専門的な窓口とすれば、専門的窓口に来た人について一般窓口の方に戻すというのは、基本的には何かバックパスみたいなもので、余り積極的じゃないという印象を持っていました。そこで、その中でもやはり消費者問題だと思って来たけれども、実は法律問題であって、消費者問題じゃないというものについては、法テラスも紹介先として適切かもしれませんが、その場合はむしろ法テラスよりももう一段、法専門的なところを紹介した方がよい。あるいは法テラスとともに、そういう弁護士会の窓口とかそういうところを、例えば交通事故についてはこういうものがありますとか、そういうものを複数紹介されるようなマニュアルにしておいた方がいいんじゃないかと思うんですけど、その辺はどうでしょうか。

(会 長) 事務局からちょっとお答えいただく前に、私の方から2点だけ、これに関連して説明させていただきたいと思いますが、1点は、例えば消費生活センターに来る案件の中に、確かに一消費者なんだけれども、事業者としての要素も入っているのではないかという、非常に紛らわしい案件がございます。そういう場合に実際に現場の相談員の方が、これは消費者相談案件かどうかという形で対応を即座に迫られる、そういう場合にまず法テラスに返すということもあるのだろうと思います。

それから2点目ですが、消費生活センターの方から法テラスに持っていったところ、むしろそれが引き受けてもらえなかったという点については、これは少し説明が要ると思いますけれども、法律相談に関しては、やはり民事法律扶助ということで、扶助の要件がございまして、基本的に資力のある方、資力のない方という形で、資力のある方については有料法律相談という形で、これは弁護士会等もそういった相談センターで対応いただくということになります。このあたり法テラスの全体の制度設計にかかわることで、有料、無料を含めて法テラスで対応するかどうかについて大変大きな問題ですが、当面はほぼそういうような形になっておりますので、多分そういうことが前提になって、先ほどのようなことが生じたのではないかと思います。

事務局の方から何かございますか。

(事務局) 関西消費者協会から少しだけつけ加えさせていただきますと、大阪府の消費生活センターから法テラスをご紹介する場合は、法律扶助制度を活用された場合がいいと判断した場合に紹介させていただいておりまして、それ以外の案件につきましては、余りご紹介することはないのですが、法テラスさんの方から消費生活センターをご紹介されるケースは多うございまして、

消費者問題と直接関係がないような事案でも紹介されることが非常に当初多かったものですから、紹介機能の面でももう少し適切な機関をご紹介していただくようお願いしたいということではございました。今のところ、そういうトラブルはございません。

(会長) どうもありがとうございます。

さらに何かございますか。

(委員) 法テラスの法律扶助のことですが、債務整理の費用について法律扶助を受けたくて、法テラスの法律相談を申し込んだら適切な対応がなされなかったということがありました。先日も福祉担当課が障害者から多重債務の相談を受け、法テラスに「法律扶助で債務整理をするための相談」といって予約をとったのに、そのときの担当者は「自己破産しても免責がとれるかどうか分からない。債務整理は専門でないので大阪弁護士会のサラ金相談に行ってほしい」と言われ、弁護士会の相談では「法律扶助を利用するなら法テラスに行って欲しい」と言われて、結局消費者相談コーナーに相談されました。

また、相談者が「交通事故相談」と言っても実は損保会社に対する苦情であったとか、「仕事に関する相談」と言っても内職商法の話であったなど、どう聞き取るか、どこまで聞くかが非常に大事なポイントで、ここをしっかりと押さえておかないと適切な相談機関につなげないということになります。この点、消費生活センターは法テラスよりずっと長くこうした交通整理的な仕事もしてきたので案内先を正確に見極められますが、法テラスはまだその機能が不十分であるように感じます。もっと消費生活センターと法テラスとの交流というか、情報交換が必要ではないかと思っております。

(会長) どうもありがとうございます。

さらにご意見等おありでしょうか。

(委員) 苦情審の積極的活用というのが重点施策で今年度取り上げられておりますが、18年度1件、19年度1件という実績、これは苦情審を審査会として設けて活動しているということからすれば、やはり満足できる数字ではないと思います。どういう点にその原因があるのか、どういう調査、分析をされているのか、それをもってどういうふうに活性化していくかということをお伺いしたい。私は消費者ネット関西やKC's等の活動をしておりまして、相談員の方とお話する機会が比較的多いのですが、苦情審で取り上げてもらったら、とおっしゃる方が多いのです。それがなぜ府に上がってこないのか、その辺のところ、総会に出席するだけではなかなか分からないので、事務局の方でどういうふうに調査・検討されているのかお伺いしたいと思います。

(事務局) 確かに1件というのは少ないとは思いますが。

まずその案件を各センター、府のセンターもありますけれども、市町村のセンターから上げていただきますが、上げていただく件数がそんなにないというところがまず一つの問題です。相談者が乗り気でないとか、あるいは事業者が全く応じる気配がないとか、幾つかの障害があって、多分上げてこれないんだろうかと思います。そして、先ほど委員の指摘ありましたように、例えば建築の問題だと取り上げてもらえないのではないかと、そういう誤解があるのかもしれませんが。それについては、こちらの方が市町村、相談員のホームページで発信をして、例えば臨時委員を選任するという手もありますし、そうすることで少し挙げていただける案件が増えるという気がします。貴重なご指摘いただきましたので、検討させていただきたいと思います。

(所 長) 今回の消費者基本法の改正の中で、行政と消費者団体と事業者団体というのが対等の当事者として連携をしていかなければならないということが基本に据えられたということが重要だと思います。これまで、ともすれば、消費者トラブルというのは、消費者と事業者の対立の関係で物事をとらえられてきましたが、そこで問題解決を図られなかったら、後はもう裁判的な形で解決していこうと傾向があるのではないかという感じがします。しかしながらそういう中で、これからの時代というのは、もっとお互いに言い分を主張し合いながら、その中で相互理解を図っていくような、そういう調整機能というのがやはり必要なんだろうと思います。そういう中で、この苦情審査会というのは、これは公的な形で運営されているわけですから、経費は一切ご負担いただきません。こういうものが社会の装置として存在しているということは、非常に大きな意義を発揮してくるのではないかと、これを何とか充実していきたいと強く思っています。

そこで、さっき委員もおっしゃったように、いろいろな、消費者トラブルを解決する、それもできるだけその消費者の視点に立って問題解決をしていくためには、いろんな専門家の知恵をお借りする。例えば臨時委員にご就任いただいたり、悪質リフォームの検証のために、建築士の方に診断をしていただくという工夫を駆使しながら、できるだけのことをやっていくことが今一番、大事なことだと思います。いたずらに裁判でもって、時間もかかるし、非常に高いコストをかけて物事を解決していくというんじゃなくて、そういう現場に足を据えてお互いに話し合いをして相互理解のもとに問題解決していく、こういう仕組みというのは一番大事なのではないかと私は思っております。

(会 長) ありがとうございます。

苦情審の活性化については、従来からご指摘等あるところでございまして、今後ともその点について、極めて根源的、本質的な問題ですので、考えを詰めていく必要があるかと思っております。一方でK C ' s ができて、委員もかかわっておられるということで、いわば官と民と力を合わ



せてという形になろうかと思えます。

そろそろ時間が来ておりますが、何か特にということはございますでしょうか。よろしいでしょうか。あるいはまだご意見等おありの方もいらっしゃるかと思えますけれども、これで意見交換を終えたいと存じます。

本日は委員の皆さんご出席の上、貴重なご意見をいただきまして、まことにありがとうございます。

以上をもちまして、本日の議事を終了したいというふうに思います。

それでは、事務局へバトンタッチします。

(事務局) どうもありがとうございました。

会長並びに委員の皆様、今日は本当にありがとうございました。本日皆様からいただきました貴重なご意見を踏まえ、これまで以上に府消費者施策の充実を図ってまいりたいと存じますので、よろしく願いいたします。

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、本当にありがとうございました。