

■日 時 平成25年6月21日（金）午前9時30分から

■場 所 大阪府立労働センター 本館6階608号室

■出席委員 池田委員、高森委員、吉田委員、稲垣委員、岡本委員、西田委員  
(計6名)

■会議内容

#### ○事務局

お待たせいたしました。それでは、ただいまから平成25年度第1回大阪府消費者保護審議会消費生活苦情審査委員会総会を開催させていただきます。

本委員会につきましては、議事録作成のため、録音を行わせていただいておりますので、ご了承のほどお願いいたします。

続きまして、本日の出欠状況でございますけれども、本委員会の委員総数は、7名になっております。本日は6名の委員の方にご出席いただいております。審査会規則第5条第2項に定める過半数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申し上げます。

委員の皆様、事務局の紹介につきましては、名簿をお配りさせていただいておりますので、それにかえさせていただきます。よろしく申し上げます。

次に、資料確認でございます。

本日の資料ですが、まず次第、委員名簿、配席図でございます。

次に、資料1といたしまして、大阪府消費者保護審議会消費生活苦情審査会平成24年度（あ）第1号事案報告書でございます。

配付資料は以上でございます。ご確認のほど、よろしく申し上げます。

それでは、早速議事のほうに移らせていただきたいと思います。

これからの議事につきましては、委員長、よろしくをお願いいたします。

#### ○委員長

皆様、本日は早朝よりご参集賜りましてまことにありがとうございます。消費生活苦情審査委員会を始めたいと思います。

それでは、議事に沿って進めてまいりたいと思います。まず、平成24年度（あ）第1号事案の報告でございます。

この件につきましては、本日ご出席の〇〇委員、それから審査会規則の第3条に基づきまして、臨時委員として大阪弁護士会の〇〇弁護士に依頼をし、〇〇委員、〇〇弁護士2名であっせんを担当いただきました。その結果がまとまったということでご報告をいただきます。〇〇委員から本事案についての報告をお願いいたします。

#### ○委員

それでは、私のほうから報告させていただきます。

本件は、和服や、宝飾品の次々販売に係る事案でございます。

実は、この呉服販売業者につきましては、もう一件、別の方からあっせんの申し立てがあり、今年度2件あっせんに取りかかっていたのですが、うち1件は取り下げにより終了しまして、1件だけ残ったこの件についてあっせんが成立したということでございます。

当事者というのは、ここに書いてありますとおり、申告者側が70代の女性で、相手方は呉服販売業者です。取引期間は平成18年10月ごろから、実質的には平成23年末まで続いております。

契約が成立したのは、キャンセル分含めて合計63点。キャンセルされた物を除いた売買代金の総額は、合計2,200万円という事案でございます。

この方の収入自体は、年金収入だけで、もともとのお勤めなさっていた方でした。あと、資産的なものは、おおよそでしかこちらでは確認できないのですが、ページでいうと2枚目の裏、Xの経歴のところに書いてありますような資産・資力と、預貯金が800万円、自宅土地建物、あと個人年金契約というのが解約されてますので、これが約1,200万と、投資信託があったということです。

そのうちから2,200万円分購入していると。最終的に、170万ほど未払いの状態、最後のお金が払えなくて、既払い分だけでいうと約2,000万ということになっております。この申し立てでは、この方はたくさん買っていますので、未使用の呉服とか帯とかあったわけですが、これについてはキャンセルしたいというようなご希望でした。

次々販売で、一体としては過量過剰で公序良俗に反して無効だ、というご主張です。我々が、事情聴取したのですけれども、業者側は、全部無理に押しつけていったわけではなくて、この方は非常に呉服が好きで、踊りなども趣味で、買いに来られていたと。

もともと、証券会社にお勤めというご経歴もあって、それなりの資産もあり、本人の、思慮浅薄等に乗じて過量に販売したものではないというお答えでした。

5回目の期日であっせん案を提示いたしました。内容としては、資料の3ページ目になりますが、未払い金170万5,498円は放棄する。

また、事業者さんは、500万円を返してくださいと。ただし、この方、もう使っていない着物を返すことにこだわりはなかったもので、相当の、700万円分ぐらいの商品は返してくださいと、申告者がです。そういうあっせん案を提示いたしました。

我々が一番重視したのは、後からコメントで書いてあるのですが、ある期間内、平成18年から23年9月までのうちの2年間、そのうち平成20年9月から平成22年8月までの間というのが、毎月の支払い額が40万から70万円ぐらいで、毎月次々買っているので、年金収入だけの方に、毎月40万から70万円の支払いは、通常考えられないので。

いわゆるこれは自社割賦で、販売会社の顧客管理について、お客さんの収支状況の管理とか販売したものの、クレジット代金総額など、月々の支払いの管理というのが不十分ではないかという点で、このようなあっせん案を出しました。

この呉服販売業者さんも、売った店長自身が、月々20万ぐらいだと思っていたということもあり、さすがに40万から70万円が続くのは、それは余りでしょうということは、事業者さんも、与信管理には不十分な点があったということはお認めになっていました。

ただ、事業者側は、確かにちょっと行き過ぎた売り方だったかもしれないが、この申告者さんは、毎月どれぐらいの支払いになるかというのをノートにつけて管理されていたと。

だから、この月はこれだけ要るということは、ご本人はおわかりだったというような反論もございました。この点について、申告者のほうにお聞きすると、実はそうでしたということ

ともおっしゃっていて、この辺が、我々は非常に苦慮した点ではありました。

ただ、そうだとしても、やはり年金生活しておられて、70代以上の女性の方に、それだけ売るのはちょっと無茶でしょうということが、我々のこのあっせん案の背景にはありました。事業者側は、ものすごくこの案には抵抗しまして、私は、ちょっとこのあっせんは無理だなと思っていたのですが、〇〇委員がものすごく食い下がってくれて、未払い金の放棄、事業者さんはいいと言っていたのですけれども、いくらか返すという点について、返せるとしたら、いくらぐらいだったらいけるかと、〇〇委員が一生懸命説得してくれました。事業者さんとしては、この場で解決したいという気持ちもありました。

それから、申告者さんも、ここ以外で新たに裁判とかをやる気は全くなかったので、ここで何とか解決したいというお気持ちが強かったので、何とか歩み寄りできるように努力したのですが、結局、着物はもう要らないと。

未使用であったとしても、着物は採寸して、その人の体型にしてつくったら、未使用であれ、1回袖通したものであれ、ほとんど価値は変わらないから、返してもらっても仕方がない。

しかし、見合う分の宝石類を返してもらえらるなら、何とか事業者さんのほうも、会社的にも体面が立つということで、100万円。4ページ目に書いてありますが、この7回目のあっせんで合意となりました。内容としましては、170万の未払い金は放棄し、解決金として100万円を返すと。申告者さんのほうは、100万円相当の宝石類を返すという形でのあっせん成立ということになりました。我々の提示に比べて随分金額は下がってしまったので、その点は残念だったのですけれども、申告者さんにとっては、ここで解決できなかつたら、もう泣き寝入りになってしまうということなので、その点からすれば、何とかまとめられてよかったのかなという思いがしております。

通常、大体三、四回で成立するらしいのですが、本件は、まず取引が非常に複雑で、取引内容を確定するだけでも、事業者さんが、のらりくらりとやって、なかなか一連の取引、いつからいつまで、どこまで売って、何がどうだというのが、確定するのに時間を要しました。この点は、事務局の方にも大変ご苦労をおかけして、伝票とかを整理していただいて、取引の確定ということに至った経過があります。この申告者さんも、なかなか1人ではこの苦情審への対応も難しかったので、ずっとセンターの相談員さんが付き添いで来ていただいて、フォローしていただいて、何とか、最後の商品の返還まで、センターのほうでしていただいて解決に至った事案です。

私からの報告は、以上です。

## 〇委員長

ありがとうございました。

本当にお忙しい中、審議に、案件に対応いただきまして、本当に改めてお礼を申し上げます。

ただいま報告いただいた案件につきまして、先生方のほうから何か質問ございますでしょうか。

はい、どうぞ。

**○委員**

この方、裁判はしないということをおっしゃっていたということですが、これは裁判できる案件なのですか。

**○委員**

できる案件というか、裁判所がどう判断するかということですね。勝てるかという話ですか。

**○委員**

そうです。

**○委員**

取引の中身自体は、非常に客観的に言うと過量であり過剰であると思いますけれども、一番の問題は、いつ、いくら、払わなければならないということ、本人が自分で管理していたということ。それなりに資金調達しているのです。もちろん業者側に与信管理の点でものごく問題点があったのですけれども、消費者の側で、わけがわからなかったという状況ではない点が裁判になったらどうかということが、争点ですね。

**○委員**

認知ではなかったということですよ。

**○委員**

そうですね、その部分に関して言えば。

しかし、これだけ買うというのはね、後で着もしない、袖も通さないのがたくさんありますから。認知症という病気の程度になっているかどうかは別ですが、判断力には、客観的には問題が少しあるなと思いました。

ただし、申しましたように、証券会社にお勤めだったということもあって、お金については割と。

**○委員**

シビア。

**○委員**

支払いについては自分なりに管理できるという部分があって、そこが、非常に事案的には難しいところでした。

ただ、裁判所に行くというのは、どうかな、という気がしました。

我々としては、仮にそういうご経歴があって、本人がノートにつけておられたという背景があったとしても、着もしない服をこれだけ買うと。しかも年金収入しかない方が、40万以上の支払いを2年続けるような期間があったということは、それだけでも正常な判断ではないと思うので、過量過剰だというふうに思いますが、裁判所は、そこをどう認定するか、どう評価するかというのは、現状では、難しいところがあるかもしれません。裁判官にもよる

というところもあるかもしれません。

**○委員**

もう一つ、これだけ買われるという中で、ここに来られたときは、相談員さんが付き添われたということですが、ご家族というのはいらっしゃるのですか。結局、根本はそこにあるような気がするのですけれども。

**○委員**

そうですね。今はひとり暮らしであるそうです。この方に、息子さんや、娘さんがいらっしゃるという話は、聞いてないですね。勤め上げて、退職されて、今は、お一人で暮しておられるという方だと思います。

**○委員**

すみません。センターに来られたのは、もうにっちもさっちもいなくて、ご本人がということですね。周りの方からということではないですか。

**○委員**

そうではないです。

**○委員**

もう払えなくなってしまったので。

**○委員**

そうです。それで、自分で1回言われているのです、店に行つて。でも、全然話に乗ってもらえないので、センターに行かれたそうです。

**○委員長**

このあっせん案で、この方が、いわゆる自己破産までは至ってないのですね。

**○委員**

そうです。

**○委員長**

その後の生活も、何とかやっていけるという状態ですか。

**○委員**

何とかかなりそうです。年金収入もそこそこ、証券会社に定年までお勤めになったので、生活できるぐらいの年金収入はあるし、家もお持ちです。しかし、多分ほとんど、貯めていたものは吐き出しになってしまっていると思うのですが。

ご自宅はお持ちですし、おそらく年金収入は食べていける分ぐらいは入ってくるという方です。

○委員

よろしいでしょうか。

○委員長

はい。

○委員

意思能力がない事案とも思えないので、裁判にならず、ご高齢のことも考えると、ご苦労のかいあって、あっせんまで行かれて本当によかったと思って、本当にそのご努力に対してよく頑張っていたいただいたというふうに感謝の言葉も申し述べたいところです。

○委員

ありがとうございます。

○委員

この事案見ると、ご本人さんはそういう意思はないかもしれないけれども、少なくとも被補助人の申請とかというのはしたほうがいいかなと思われるような事案でしたか。

○委員

うーん。

○委員

被補助人ですから、ご本人が嫌だとおっしゃったらできません。

○委員

補助の問題ですか。

○委員

はい。

○委員

私は、ただ、補助で、例えば特別授権、何かを買うというようなときは。

○委員

ええ、この分については、行為能力を制限して、代理人にしてもらわないといけないのだと思います。この方、昔証券会社に勤めておられて、その点もはっきり管理できるというご自信がおありで、年金でまた何かという可能性もあるので、特定の事項については、行為能力を制限して代理人にやってもらうというようなことも、今後のこの方のために考えてもよさそうな事案だったかなと思います。

**○委員**

私は、その懸念は全くなくはないと思うのですが、やっぱり、お身内でね、例えば子どもさんがいらっしやって、そういう方が、要するにサポートしていくという。例えば、今、補助とかを申請するとして、その補助のコストもかかりますよね、現実問題として。

**○委員**

ええ、かかります。

**○委員**

そうすると、年金収入だけしかありませんし、資産はかなりなくなっていますから、本件の取引で。だから、本人の生活という、要するに収支のバランスを考えたときに、補助が使えるかと、専門家にそれだけの費用を出してというのは、ちょっとどうかと。ただ、今回の件で、本当にご本人は懲りておられるということは、私は感じているので、大丈夫だろうなとは思いますが、ただ、このいつときの買入れ状況見ると、熱病に侵されているような状況ですので、こういうことが起こらないとは限らないので、本人の資産保全という意味から言えば、補助なり使われたほうが良いとは思いますが、現実には、補助人の費用をどうするかという点になると、なかなか難しいかなという気はいたします。

**○委員**

それから、あっせんに来られる前に、キャンセルで合意解除が成立したケースもあったわけですね。

**○委員**

ええ。

**○委員**

それは、事業者側のほうが、与信管理がしっかりしてないと。幾らお客さんのほうがちゃんと整理しているといっても、やり過ぎかなというので応じたのでしょうか。

**○委員**

いや、そうではなくて、キャンセルに応じたというのは、どんどん支払いがしんどくなってきて、当月分払える資金が無くなっていったわけです。そのために、前に買ったもので、まだ採寸とか寸断とかをしていないものについて、本人が払えないから、その資金を工面させるために一部の解約に応じて、またそれで、しばらくたったら買わずのです。資金調達のためのキャンセルです。

**○委員**

なるほど。事業者の側が、ちょっとここはと思ってやったのではなくて。

**○委員**

それは、この問題になるまでは、そんなことは全くありません。

**○委員**

全くなくて、資金調達できないから、キャンセルせざるを得なかった。

**○委員**

そうです。これだけ払えない、ということになってきて、まだ裁断してない分についてキャンセルに応じて、資金調達をさせるようにしていました。だから、取引計画が頻繁にあって、だんだん薄くなってきて、ぽつぽつとあるような状況でした。

**○委員**

高齢者に対して、こういう確信犯的な販売をしているという事業者なのですね。多分、この呉服業者の高齢者への被害の金額の多さというのは、ほかでもたくさんあると思います。ただ、表面に見えてきていないだけで、今回、苦情審に上がって、これだけやったにもかかわらず、向こうが大きな態度で応じないというところに、すごく事業者の問題点があって、これを何とか、事業者に対しての指導とか、そういう部分が、大阪府としてできないのかなというのが、すごく感じています。あっせんだけではなく。今後も、高齢者被害をなくすよう、きちっと見守っていただいて、被害を出さないような形に、持っていけないのかなというのを、すごく感じました。

**○委員長**

はい、ありがとうございました。

種々意見を賜りました。ちょっと時間が、迫ってきておりますので、いただいたご指摘を踏まえて、当委員会のみならず、もう一つの委員会もございますので、連携しながら対応していければと思います。

本日はどうもありがとうございました。

それでは、この事案の報告書につきましては、この後の審議会でご報告するというご報告とご異議ございませんでしょうか。

**○委員一同**

はい。

**○委員長**

ありがとうございます。

それでは、そのように扱わせていただきたいと思います。

以上をもちまして議事を終了いたします。

あとは、事務局お願いいたします。

**○事務局**

どうもありがとうございました。

以上をもちまして、審査委員会を終了させていただきます。