

平成 21 年度 第 1 回葛飾区消費者被害救済委員会議事録

日 時：平成 21 年 7 月 16 日（木）午前 10 時から午前 11 時 40 分まで

場 所：消費者学習室（ウィメンズパル 3 階）

出席者：加納委員、佐々木^榮委員、佐々木^幸委員、牧田委員、村委員、
室井委員、谷茂岡委員（五十音順）

* 配付資料別添

1 開会

2 委嘱状交付

新委員（佐々木 榮興氏）就任

3 新委員自己紹介

4 新事務局紹介

5 議題

次第の順番とは逆に審議

(2) 葛飾区における消費者相談の実情

- ・ 事務局から説明及び各委員からの質問

< 事例 1 > 相談内容読み上げ

書面を確認したら竹すみマットの売買契約。10 年ほど前から色々な業者の訪問を受けて、沢山の布団を買ってきたようである。悪質な訪問業者に名簿が回っているのかも知れない。今回は、契約して 4 日目であったので、クーリング・オフの手続きをした。その後、販売会社へ連絡し、クーリング・オフをすることと、販売方法の問題点を伝えたところ、販売員が暴走してやったことだから指導するということであった。返品し、返金されたのを確認して、この相談は終了。以前にも契約したものがあつたので、相談に乗ると伝えたが、それはまだわからないということであった。

< 事例 2 > 相談内容読み上げ

ご本人は契約書面を一切受け取っておらず、内容が全くわからなかつたので、私から業者へ連絡すると、2 社とも「専属専任媒介契約をただけ」ということでした。「消費生活センターさんからお問い合わせをいただいたので、すぐに手を引きます。契約も解除します」と、すんなり引き下がつたが、問題点をお伝えしたところ「もう一切かわりません」と。競売後も住宅ローンが残る可能性が大いと思われるので、相談者の方には

法テラスを紹介し、息子さんと一緒に行って相談するように話しをした。

<事例3> 相談内容読み上げ

は、チラシや契約書を確認したところ、おかしいところが沢山あったので、都の保険局に確認し、これは良くないということで、交渉に入りました。資料では「調査中」となっていますが、昨日現在で全て解決して取消になっています。商品も全て返し、全額返金されています。 も同じように、こちらから連絡をしてあっせんに入った結果、全て取り消されて、商品も全て返し、全額返金になりました。 は、業者が翌日センターに来訪したので、相談者の言い分を伝えたところ、「すべて解約とする。クーリング・オフと同じ扱いにする」ということで相談者も納得されたという事例です。

「<事例2> は、宅建業者ですか」

「宅建業の許可はあります。すぐ電話をしたところ、社長と名乗る人が出て、間違いなく不動産業者だと名乗り、番号もあった。神奈川県の子会社である」

「事例を見ると、この手紙を見て連絡したのではなく、突然訪問して来たようだが」

「2つあり、最初に契約した都内の会社の方は、突然来た。ところが、日が迫ってきているのに何も連絡がないので不安に思っていたところ、いきなりこの手紙が家に届き、届いた日にすぐ電話があって、喫茶店で息子と母親が実際に会って話をしたとのこと。「うちで全部解決できる。」と言うので「頼んでいるところがある」と答えたら、「うちの方が絶対にいい。日にちがないのだから、うちで全部やる。今契約しているところとは手を切れ」と言われて、驚いてセンターに相談に来た」

「<事例3> は3カ所の宣伝講習販売、SF商法ということだが、 ~ は全て違う業者か」

「違う業者である」

「この78歳の女性が歩いていけるような近い距離で3カ所やっていたという意味か。あるいは同じ会場を、入れ替わり立ち替わり業者が使っていたということか」

「実は、契約者本人は江戸川区在住で、葛飾区在住の孫と息子に連れて来られた。区外の人なので、都のセンターにも電話をし、協議の結果、当センターで受けることになった事例である。3カ所とも違う

会場で、いちばん最初に契約しているのが、家のすぐ近く、あとの2カ所も歩いて行ける距離。1つは少し離れているが、6月に行った2カ所は、かなり会場が近く、同じ日の午前と午後に行ったとか。相談に来た当日も「午後からここに行かなければいけないから帰る」と言ったのを無理に止めて話を聞いた。色々なことを目の前で調べて、「これは薬事法にひっかかるようなチラシで、空気清浄機というのはこういう効果効能で売ってはいけない商品であり、どういう説明を聞いていますか」「カルシウム剤は単なる健康食品ですから、そういう効果効能はないし、そう言われているのであれば、おかしな話ですね」と確認していったら、やっと目が覚め、全て解約したいということになった」

「そのSF商法をやっている会場は、葛飾区内か」

「区内でも1カ所あり、あとは色々なところでやっている。本社が東京都でも、会社自体は千葉県にあったりする。ある業者は、会場が変わるたびにハガキを出し、「次はこの会場でやるから、もし遠ければ家まで迎えに行く」と、次の会場まで誘導している」

「<事例2>は、放っておくと、どんな被害が発生するか」

「考えられる被害としては、本当に売れるかどうかということ。任意売却という形で、高く売ればいいが、この人の場合は住宅ローンが1,800万円ほど残っていて、問題を解決できるかという疑問である。怖い事例になると、競売前に売って、残債について弁護士や司法書士を紹介するという、借金整理屋のようなケースもあるそうだ。当センターの事例ではないが」

「非弁提携ということか」

「このチラシを見ると弁護士法に触れるような文言が入っている。この人が何を言われて契約をしたかということ、引越し費用も全部出る、新しい家の借り方まで全部教えてくれるということ」

「契約料を取るのか」

「今回の事例では、両社に対して1円も払っていない。もし問題が解決したら成功報酬を取られたのではないか」

「専任媒介契約の場合は売れなければお金は取られないが」

「契約内容はそうになっているが、この人が聞いているのは全然違うことなので、実害がどのくらいあるかはわからない」

「事例を見ると、手数料など色々な名目をつけて取ろうというのがうかがえないか」

「手数料を取られたという事例はある」

「おそらく専任媒介契約は形だけのことであって、差し押さえられた競売物件ですから、売れる可能性はまずない。そうすると目的は、専任媒介契約を装って、色々な名目で手数料を取る、例えば新しい家をあっせんするから手数料を払えと、そういう目的があるのではないか」

「不動産業者も厳しい競争をしているので、こういう付加価値をつける形で誘いこむことも考えられる。破産や競売になると、必ずこういう業者が現れる。この手紙を見ると、本当は不動産の専任媒介契約なのに、債務全体を整理するようなことを言う。しかし、中身を見ると、結局、競売物件だから安くしか売れない。家を売っても債務が残ってしまうのに、まるで全て解決できるような誇大広告をしているのが、非常に問題だと思う。本当に全体を解決するなら、破産や個人再生といった手段をとらないと終わらないのに、あたかもこれだけで何とかなるというようなことを言っている。あと、専任媒介契約なら定期的に報告しなくてはいけないのに、それをしていないのもおかしい」

「いちばん最初の業者には、何か紙を書かされた。本人は何を契約したか全く覚えていない。ただ「全部解決できる、家も売ってくれる」ということだけで。そのまま何ヶ月も連絡がない中で、また別業者が来たから、かえって不安になったということ」

「今のケースは一応解決できているが、最近解決できなくて困っている案件には、どういったものがあるか」

「一番困っているのは、銀行と保険。この間、ある信託銀行と、センターで話し合いをした。投資信託が300万円ほど目減りしたということで、70代くらいの女性が相談に来た。投資信託や保険の契約というのは、長いスパンなので、ここで話し合っ解決するのがなかなか難しい」

「勧誘のときの説明の仕方が悪い。つまり、元本保証だと思っているとか、そういう話か」

「かなり説明不足があったようである。定期預金が満期になって銀行に行ったら、投資信託を勧められて、「こっちの方が有利」とメリットばかり説明されたとのこと」

(1) 本委員会付託事件選定要領について

・ 事務局から説明及び各委員からの質問

「昨年は消費者被害救済委員会が立ち上がり、不適正な取引行為の基準について1年間審議いただいた。これから実際に本委員会を運営

していく上で、どんな事件を選ぶか、ある程度明文化しておいて、それに基づき調整会議といったものを通して、そこで選んだものを本委員会に付託するやり方がいいのではないかとということで、このような案を作成した。例えば、相談員が受けた相談で解決できなかったものの中から、事務局でこれはというものを、特に選定手続きなどをせずに委員会にかけて、選んでいただく方法もあるが、委員もお忙しいので、やはり事前に事務局で選定条件に基づいてセレクトした上で、こちらへお願いする方が、効率的ではないかということで提案した。選定条件は(1)～(5)のいずれか1つではなく、複数の条件に該当するものの中から委員会にかける形にしてある。(4)の「制度の変更等に乗じて」というのは具体的に言うと、例えば定額給付金のようなもの。あれは総務省で昨年11月頃からホームページでも注意喚起していたので、今のところ、あまり大きな被害は聞かれないが、そういうものも選定条件の中に入れた方がいいと考えた」

「第4で、「複数の条件に該当する」とあるが、複数というのは何か理由があるのか」

「そもそもこの委員会について、条例第19条に「区長による助言、仲介によるあっせんその他の必要な措置によっては当該消費者の救済が図られる見込みがなく、かつ、区民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると区長が認めるものについて」と定めがありますので、あえて1つだけではなく複数という形にした」

「第19条では、まず「当該消費者の救済が図られる見込みがなく」となっているが、第4を見るとその文言がないが」

「その前に「前条第1項に規定する申出のうち」という文言がある。ここでは、いわゆる日常的にセンターで受けている消費生活相談では救済が図られる見込みがないということイメージしているが」

「そのことが、この選定条件の中に入っていないが、それは大前提で、その上で、この5つの条件に該当するということが」

「そのつもりでこの案を作っているが、確かに(1)～(5)の中ではなく、本文の部分に何か書いた方がいいかもしれない」

「第4(1)で「短期間(3箇月間程度)」と限定したのは、なぜか。特定の業者に対して、似たような相談が継続的に発生している、あるいは、同一業者ではないが複数の業者の酷似した相談が継続的に発生しているというタイプが、消費者相談では非常に多いと思う。それぞれ個別の案件で消費生活センターに相談に来て、あっせんできないわけではないが、次から次へと出てくるタイプもあると思う。(1)

だと、そういうものは入らない。もし入るとすれば(5)か。どうして「短期間に集中して」というものだけ出したのか、つまりこれでは新規性のあるものしかすくいあげられないように思われるのが、この質問の趣旨」

「この3箇月というのは、目安という意味合いで入れている。要するに、付託しようとする直前に同じような相談があるという趣旨で作っているが」

「例えばノヴァは潰れてしまいましたが、ノヴァの場合あっせんを拒否していて、同じ被害が6年間くらい続きました。(1)だと、そういうものは入らない。本当はああいうものこそ対象としたい」

「(1)で新規性を、ノヴァのようなケースは(5)で拾えると思うが。ただ、文章として両方を想定するような形のものの方がいいか」

「相談現場の感覚としては、「3箇月間程度に集中して」という部分は適切か」

「先ほどの<事例3>のような、同業種が近くでやっているようなものは、わりとある。クーリング・オフの期間が終わっても、パラパラと3箇月くらいのスパンで来ることが実際にあった。他に想定できるとしたら、いわゆる1日2日やっているSF商法で、3箇月あるいは1週間以内に何人か来たり、最近減ったが、展示会商法で、大きな展示会に連れて行かれたり、というもの。「集中して」というケースでいちばん多いのは、<事例3>のようなものだと思う」

「(5)は他の条件に該当しなくても、とりあげるのにふさわしいものがあるだろう、という趣旨だと思うが、これは先ほど指摘されたように、複数の条件に該当しなくてはいけないとなると、(5)単独では、できないということになる。これは、そう読んでいいのか」

「はい。例えば被害額がある程度大きいとか、そういったことを想定している」

「そうすると、わりとオーソドックスな手口で、高齢者のような弱い層を狙ったもので、金額は低い被害が広がっていて、長期にわたって苦情がどんどんあがってくるようなものは、入らない。複数の条件というと、そういうものが漏れてしまう気がするが」

「要は(1)から(4)までについては、ある程度具体的に書いていますが、(5)は、それらと同等のものということで入れている。どの程度の被害額を「大きい」とするか、例えば50万円などとする案も当初あったが、あまり数字を具体化しないことにした。数値的なものとしては3箇月という部分は残しているが、今のようなケースも含めて、ある

程度どんな事例でも拾っていけるような文言として(5)を入れた」

・ 各委員の自由討論

「本案は、どこかに雛形があるのか」

「特にはない。参考に、東京都で作った選定要綱を入手したが、ここまでの書き方はしていない。調整会議を設置するというような項目はあるが」

「調整会議に任せてしまうか、委員会でも関与するかというのは分岐点だと思う。忙しくなるので、任せた方がいいかもしれない」

「第4のところ、結局、調整会議の裁量で選定するわけですから、特に「複数」という条件は必要ないのでは。例えば先ほどのSF商法の場合、(1)には該当するとしても、その他、被害額も小さく、新しい手口でもない、話題性もないとなれば、とりあげられない可能性もある。そういった典型的な消費者被害が落ちてしまうというのもおかしな話である。そう考えると、(1)から(5)のどれかに当てはまればよくて、その中で、調整会議が裁量で選定するということが充分だと思うが」

「その上「原則として」という文言が入っているが、わざわざ入れる必要があるか」

「今お話が出ているような部分を意識して入れました」

「「原則」ということは、例外もあるということか」

「確かに、こういう要領の中で使うべき文言ではないかもしれない。「複数」という部分を「いずれかの条件」とすれば、「原則として」という文言は削れる」

「選定条件が、葛飾区の消費生活センターで相談を受けたものに限定されているようだが、ここに広域性という文言を入れるのはどうか。つまり、例えば捜査でも、どうしても埒が明かないから司直の手に委ねるという場合、やはり広域性、被害額の大きさ、特異性と、そういうものが第一条件になるようなこともある。葛飾区内で相談を受けるのは当然ですが、パイオネットでひいてみたら、他のところにも出ているというケースもあるのではないか」

「あくまでも葛飾区の消費者被害救済委員会の選定要領なので、今のようケースこそ、(5)で認めるという形にした方がいいと思うが。区内ではそうでもないが、広域的に発生しているということで、被害の未然防止というような形で拾うと」

「私たち消費者にしてみると、まだ漠然としている。選定条件はもう少しはっきりしなければいけないのではないかと。ただ、やはり地域を

優先にしてほしい。まずは葛飾区内で発生したものを処理してほしい。自分の区の被害はいち早く助けていくことを第一条件にしながら考えてほしい。被害金額の大きいものからやるのか、小さくてもやるのか、長期にわたる被害があったものを先にとりあげるのか、という点については、どのような考えに立つかだが、そういう言葉をきちんと入れてもいいのでは。先ほど「3箇月程度」という話があったが、やはり被害が大きいものは、どうしても長期になる。そういうものを早くに解決するという点も入れられればいいと思う」

「まず、第4のところに「被害者が葛飾区民であって」というような文言を入れるのか。葛飾区民の被害なのか、葛飾区内で被害が起こっているのか、ということで、そういう限定は全然かからないということもあり得るのか」

「基本的には日常のいわゆる消費生活相談の中で解決できなかったものの中から、こちらに付託するので、そうすると当然葛飾区民ということで考えざるを得ない。消費生活相談は、区内在住・在勤の方が対象で、先ほどの<事例3>は本当に例外的なものなので」

「それは相談の段階で、もうふるい分けされているから書くまでもないということか」

「消費者被害の救済という部分では、条例第17条で「(区長に対する申出)区民は、この条例の定め違反する事業者の事業活動により、又はこの条例に定める措置が講じられていないため、消費者の権利が侵害されている疑いがあるときは、区長に対しその旨を申し出て、必要な措置を講ずるよう求めることができる」とされている。その中で、被害救済委員会の役割があるので、基本的には区民を前提にして条例が制定されている以上、条例で仕切られていると考えるべきである」

「第17条というと、被害救済委員会の消費者の申立権をベースに置いたものだという趣旨か」

「消費者被害の救済という大前提が区民というところから出発している」

「ただ、これは申立てがあったら受けるわけではなくて、相談があれば付託があり得る。申立てがなくても付託があり得るし、申立てがあったからといって当然に受けるわけではない」

「それは次のステップ。その前の段階で、出発点が区民であるということである」

「もう1つ気になるのは、金額が大きいことにこだわって議論が進んでいるような気がするが、逆に、被害金額が大きい場合こそ、自分で弁

護士や司法書士に依頼するメリットがある。金額が低ければ、弁護士や司法書士に依頼して事件処理をするという話にならない。業者にしてみると、消費生活センターのあっせんを無視していれば、やりたい放題。金額が低いと、こういうことが逆にあり得るのです。行政の支援というのは、そのあたりがかなり重要と思うが」

「確かに、訴訟までいかないからこそ、逆にここで解決してほしいというケースは充分考えられるが、そうなってくると具体的にどこで線を引くかという話になる。あっせん不成立というのは、年間でそんなに件数があるわけではないが、不成立になったものを、そのまま全て救済委員会にかけられるわけにもいかないの、例えば金額の大小で線を引くしかないということで、このような文言を入れてある」

「ただ、例えば金額が大きくて深刻なケースというと、投資信託や保険があると思うが、それは被害救済委員会でやるよりは、むしろ訴訟になじむような気がする。催眠商法のようなものは、数万から数十万円のものが多いと思うが、どちらかということ、この委員会ではそちらをやるべきというのが私の感覚」

「大きな金額の人は訴訟など色々な方法があるけれども、そうでない普通の消費者を拾っていかなければ、救済にならない」

「(2)を削るというつもりは全くない。これはこれでいいと思うが、こう並んでいると、あたかも被害金額が大きいものを優先するように読めてしまうのが気になる」

「相談の現場では、被害額はそんなに高くないが、水道関係のチラシ業者が、社名を変えてどんどんやっているような事例がある。30分で直るようなものを修理一式25,000円というようなケースで、部品代や技術料の細かい明細書を事業者にもらって、話し合いのお手伝いをするような案件が、パラパラと入ってきている。事業者に言わせれば、修理前に料金を伝えて、了解のもとに修理をしているということで、なかなか難しい。まだ払っていない人はがんばれるが、払ってしまった人はあきらめてしまうケースも多い。こちらも最大限努力して何度も交渉するが、被害額だけにとらわれてしまうと、そういうものがなかなか拾えない。

「例えば「被害額の多寡にかかわらず、被害に深刻性があるかどうか」という表現にすれば、法律としてはいかがか」

「「多寡にかかわらず」という文言はいいと思う」

「(1)は集中性。(2)が深刻性、(3)が新規性、(4)は話題性、となると、やはり「多発性」が必要ではないか。短期間ではなくても、多発して

いるものを拾える」

「(1)で、「多数発生」とうたっているが」

「これは「短期間に」である。短期間ではなくて、多数発生しているものもある。例えば、不当な契約条項については規制しているが、そういうものはダラダラ出てくる。多数発生しているものと、多数とまでは言わないが短期間のうちに集中して発生しているものと要件を2つに分けるか、うまく1文で両方が入るように書いてもらえればと思うが」

「短期間に集中して発生するものは迅速に扱わないと意味がない。しかし、長期にわたりダラダラとたくさん出てくるものも、どこかの時点できちんとしないといけないので、一緒の文章にするのは難しいかも知れない」

「ただ、第19条で「当該消費者の救済が図られる見込みがなく、かつ、区民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると区長が認めるものについて、当該申出の...速やかな解決を図るため」となっているので、色々な事例が拾える形にならざるを得ない。被害が長期的で解決が困難、しかし現に被害を救済しなくてはならないというところが前提なので。したがって、先ほどの「複数」というところを外せば、かなりの部分が拾えるのではないか。救済委員会に付託するということは、どうしても救わなければならない部分ですから、それはどんなケースであれ救う必要がある。各委員の知恵を借りなければならないのは、そういう部分だと思うので、もし「複数」が外れば、(5)で拾えるのではないかと思う」

「しかし、はっきり文章化できる重要な部分については明記しておいた方がいいのでは。それ以外のところで、区民のためにきちんとやるべきものが出てくれば(5)で拾うということで」

「短期間という部分に、「もしくは継続的に相談が寄せられている」と文言を加えれば、拾える範囲は明確に広がると思うし、今日の議論を受けて、その方向で調整させてもらう。それと、「複数」というところは外すということで」

「こういう文章に出ている以外の被害は泣き寝入りという部分がある。例えば、先ほどの水道のように、直ってしまえば多少高くてもいいかなと思ってしまう。そういう弱みにつけこむ業者を遊ばせてしまっている。きちんとと言える人はいいのですが、ほとんどの人は満足してしまふ。やはり困っているときは藁にもすがってしまうので、そういう部分も救ってほしい」

- 「弱みにつけこむのが、悪質業者。彼らの手口は、まず直した上で「良い部品がある。ただし15万円する」などと言ってくるので、多少余裕のある人はひっかかってしまう。こういう人は消費生活センターに話さないから、世の中には沢山こういう事例があると思う。困っているときは、どんなにしっかりした人でも、つい頼ってしまう」
- 「第3だが、委員長くらいは入れてはどうか」
- 「実際に事例を選定するときは、おそらく相談員と所長が相談し、調整会議が設けられることになると思う。緊急性があるものについては、すぐに救済委員会を招集する形になるので、短い間に、委員長には2回出ていただくことになる。仕組みに客観性を持たせるという意味では、その方がよいと思うが、もし相談員が困っていて、「これは救済委員会に付託すべき」と言った場合、部課長が反対することはないと思う。所長と相談員との間で、委員会の力を借りたいという話になれば、迅速を求めるということで、すぐに救済委員会をお呼びする形になるのではないか」
- 「メンバーのこともあるが、いちばんの問題は、「調整会議」ということで、集まらなくてはいけないとなると、重くなってしまう。内部だけでも日程調整が大変だと思うので、持ち回り方式で、連絡をとりあって調整するというだけでは、どうか。一堂に会さなくてもいいという実務的な運用なら、迅速性も踏まえてケースバイケースで対応できると思う」
- 「そういう形で委員長がメンバーに入ればより確実なものになる。ここでは「会議」ということで堅苦しく書いたが、当然いきなり「事務局側で選定したので、お願いします」とはできないので、いずれにせよ委員長とはメール等で、事前のやりとりはしなくてはならないと考えています。わざわざここまで来られなくても、そういう部分でサポートしてもらえれば、会議を開いた後が順調に行くと思う」
- 「相談員の立場からすると、そういう形はどうか」
- 「今、あっせんがなかなか難しい。何ヶ月もかかるケースもあるので、その前に、被害救済までいかなくても、迷っているときに委員の意見を聞ければありがたい」
- 「調整会議で正式に決めて付託という形だが、今の話は、正式に付託する前の段階でも、こういう形で意見を聞けるような手続きが、もう少しフレキシブルにできればということか」
- 「そうになると、委員長だけというわけにはいかない。場合によっては、会議をこういう形で招集することにもならざるを得ない気もする」

- 「全員が大変だったら、3人程度に絞るのはどうか」
- 「部会のメンバーだけという方法もあるとは思う。やはり条例第19条を考えると、ある程度きっちりした形でやらないと、収集がつかなくなるおそれもある」
- 「今の話は、条例の枠内で要項か何かを設けて、可能なことなのかどうかという話。条例の枠組みの中では難しいのであれば、救済委員会とは切り離して、基金を使った相談のレベルアップということで、別の事業としてはどうか。全てを救済委員会で、というのは難しいかもしれない」
- 「委員長がメンバーに入るのは当然ありがたいが、調整会議という名称がいいのかどうかも含めて、少し整理しなくてはいけない」
- 「会議とってしまうと、会議をやらなくてはいけないイメージなので、例えば「事前調整手続き」とか」
- 「委員長の意見を求めることができる」とか、「委員長が意見を言うことができる」とか、そういう文言を入れてはどうか」
- 「調整部会」というのはどうか」
- 「選定要領は区が作るものだから、委員長の意見を求めることができるというような「デキル規定」を入れておくのが、いちばん収まりがいいと思う。調整会議という内部の会議は、一応形として作っておき、その上で、意見を求めることができるような形にしておけばいいのでは」
- 「意見も出つくしたようなので、今日出た意見に基づいて、もう1度事務局の方で文章を練り直してほしい。それを委員全員に送って、意見を聞いてもらうことでよろしいか。おおむね各委員の方向性としては同じで、そう異論はないようなので、改めて会議を開かなくても、今日の意見を踏まえて文章化したものを送付し、問題がなければ、それでまとめるということでもよろしいか。また色々な意見が出てくるようであれば、もう1度会議をさせていただくかもしれませんが」
- 「事務局で本日の意見をまとめたものを後日送付し、ご意見があればそこで言ってもらう。必要があれば、委員長と相談し、再度会議を招集させてもらう」

(3) その他

- ・ 事務局から説明及び各委員からの質問

「昨年度は委員会2回、部会2回ということで、不適正な取引行為の基準を制定するにあたっての意見をいただいた。訪問販売お断りシ

ールについての文言を入れるかどうかという部分だが、最終的に区の法規担当も、主管課でやるということであれば任せるといった話になった。まだ内部手続中だが、予定では10月1日で告示をすることになっている。今年の4月1日を予定していたが、今、消費者庁がらみで非常に色々な動きがあり、全自治体で260億円の地方消費者行政活性化基金というものが作られた。向こう3年間、平成23年度まで、基金を活用したセンター強化や相談員関係の話など、色々なメニューが国から提示されているので、それに基づいて動いている。葛飾区の場合は、消費者庁に合わせたわけではないが、昨年度から条例が施行になったということで、たまたま時期がうまく重なり、今年度についても基金を活用した色々な取組みを考えている。センターの機能強化という面では、このセンターも20年経つにもかかわらず、区民に定着していないのではないかと、センターのPRが足りないのではないかと意見が審議会から出された。それを踏まえて、基金を活用して駅からの案内看板を立てる。他にも相談員の研修体制強化や、本委員会に関係する部分では、不適正取引行為の基準を10月に告示した後に、パンフレットを作ることを考えている。あるいは、東京都で昨年「訪問販売お断りシール」を作っていたが、できれば葛飾区バージョンを作りたいということで、補正予算で要求をあげている。また、前々から、展示室が広いわりには活用できていないという意見もあるので、22・23年度についても引き続き、そういうところを中心に見直しをしたいということで、計画を練っている段階である。

「私も今日、この部屋に来る前に展示室をのぞいたが、センターには色々なリーフレットが届いているはずなのに、展示室のリーフレットがあまり豊かではない。レイアウトや内装の問題もあると思うが、もっとリーフレット類を取ってもらいやすいように、管理する責任者を定めるなどどうしたらどうか」

「以前はもっとわかりづらかったのを、少し工夫し、まとめたつもりだが、見せ方の問題だと思う」

「前よりは、はるかに良くなった。もう一息」

それから、不適正取引行為基準の告示に関連して、パンフレットとステッカーを作成するということだが、ただ作って配付するだけだと、なかなか見てもらえない可能性がある。もし可能であれば、告示の後、何ヶ所か地区割り、1時間程度の消費者講座のようなものを開催して、そこで配るということをしていただければ、ずいぶん

違うのでは。相談員も忙しいので、できるかどうかわからないが、そうすると、作ったパンフレットやステッカーが死蔵されないで生きていくと思う。聞きに来た人に、欲しい人がいればセンターにありますよと言ってもらうと、センターに来てもらえるのではないか」

「そういうものを作った場合には、当然センターだけではなく、区民事務所や学び交流館など、色々な施設に置き、区民の目につくようにしたいと考えている。シール等の配付については、現時点では、まだ細かいところまで話せないが、ある程度たくさんシールが作れるようであれば、自治町会長連合会や、民生委員さんの協議会があるので、そういったところで周知することは考えている。また、消費生活モニターという事業があり、モニターを中心として6月から全6回の連続講座をやっている。今年は試行ではあるが、モニターだけでなく、一般区民にも公開している。今のところ3回まで終わり、1・2回目は審議会会長の島田先生にお願いをし、最終回の8月27日は委員長に講義をお願いしている。

「参加者は何人くらいか」

「全員が参加すると40人を超えるが、休む人もいるので、だいたい30人前後が出席している。なかなか盛況なので、ぜひ最後は、委員長にまとめてもらいたい」

6 閉会