平成２２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２２年４月１６日(金)午前１０時から午前１１時５０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、小泉委員、佐々木委員、牧田委員、村委員、室井委員(五十音順)
＊配布資料別添

委員長が決定するまで、事務局(産業経済課長)が進行
開会に先立ち
区長から委嘱状を交付し、引き続き挨拶
＜挨拶要旨＞
・平成２０年４月から葛飾区消費生活条例を施行し、相談件数は若干減少しているが、相変わらず訪問販売等による消費者被害が後を絶たない。
・安全で安心できる豊かな消費生活を実現するためには、消費者にもさまざまなことを学んでもらうとともに、区としても具体的な対策を進めていく必要がある。
・救済委員会としての役割を果たしていただくとともに、具体的な対策についてご意見をいただければ、それを踏まえて積極的に取り組んでいきたい。

１　開会
２　委員自己紹介
３　事務局紹介
４　委員長選出
　→村委員
５　職務代理者選出
　→谷茂岡委員
６　議題
(1)　不適正な取引行為基準の告示について
・　事務局からの説明及び各委員とのやり取り
　２０年度に消費生活条例を施行し、本委員会を立ち上げ、委員会を２回、部会を２回開催。ステッカーの部分につきましては時間を割いて議論し、結果的には、訪問販売お断りステッカーを貼っている場合でも、拒絶の意思表示をしているものとして、条例に明記するべきという意見となる。これに基づき、２１年１０月１日付けで葛飾区の告示として本基準を制

定した。周知用のパンフレットについては、文字だけだとかたいイメージになることから、イラストを入れて少しでも読みやすくする工夫をした。このパンフレットは、地方消費者行政活性化基金を活用し、作成した。具体的にはステッカー関係の規定部分は、２ページの第１（１）である。このように明文化したのは、インターネット等により調査したところ、現時点では全国的にも例がない。具体的には黄色のものと赤色のものとそれぞれ５万部ずつ作成し、被害の多い高齢者世帯にいきわたるように考えている。黄色のステッカーは屋外用であり玄関に貼って、赤色のステッカーは屋内用であり、電話機の近くに張っておいて、不意にかかってくる電話勧誘等に活用していただく。さらに、右下の部分に、他の自治体ではあまり例がないかも知れないが、区内にある２箇所の警察署と連携して電話番号を入れるとともに、黄色のステッカーの左側の余白の部分は、相手方が明確である場合には○○会社等と油性マジックで書くこともできるフリースペースにした。区民向けに、今年の１月下旬から、区民事務所、地区センターその他の施設において配布し、３箇月近く経ちますが、お蔭様で大変好評を得ている。

→「このステッカーについての使用状況はどうか」

→「インターホンの下に貼ってある家をよく見る。警察署の番号を入れたのもいい」

→「ステッカーを配布する前に、行政連絡協議会という区内１９地区の連合町会長が出席する会議で説明したので、かなり町会を通して浸透してきている。民生委員にも、２月になってから全民生委員が出席する会議で同じように説明した」

(2)　付託事件に係る基本的な処理手順（案）について

・　事務局からの説明及び各委員とのやり取り

付議すべき事案が生じた場合に、最低限の必要項目がないと議論がかみ合わないと考え、付託すべき理由と相談概要を記載した。さらに、これに関連した説明資料として、契約書の写し、相談者から提出された資料で参考になるようなものを出していくイメージでいる。付託するに当たっての選定基準については、昨年７月に開催した当委員会において議論し、現在では、選定要領があり、この要領によると、付託に当たっては、事前調整ということで、センターと委員長との間で、電話、メールによるやり取りを経たうえで、付託されることになっている。付託する場合は、委員会を開催し、事務局から事案内容を説明する。その上で、事案の内容にもよるが、法律的な部分があることから、専門部会を設置する

ということになれば、部会として事件内容の確認、処理方針の確認、申立人・相手方事業者からの聴き取り、あっせん案の検討・確定し、あっせん案の双方への提示を行うことになる。これに対して、双方があっせん案を受諾するかどうかわからないが、いずれにしても、その結果について報告書の内容を検討し、最終的には、委員会として報告書の確定をして区長に対して報告することになる。

→「委員会の構成メンバーを見ると、必ずしも法律の専門家ではないので、法律的にはこういう部分が問題であるということを法律の条文を示す等により、各委員が理解できる資料を併せて出してほしい。このようにしないと、どの方向で検討していくかが明らかにならない気がする。それから、体制の問題としては、専門部会を設けて進めるというのも一つの考え方であると思う。専門的な知識を必要とする場合、例えば、ペットの問題になったときに、アドバイザーとして獣医さんの意見が聴け、経験的にも大変助かったことがある」

→「専門的な知識を要する場合の対応方法だが、２つの方法が考えられる。一つは、その都度、１名ぐらいの臨時委員を選出する方法。もう一つは、ヒアリングを申立人と事業者だけではなく、このような専門知識を有する人からも行うという方法」

→「事案の内容にもよるのでは。いずれにしても、このような仕組みができているといいと思う。各委員も、これだけの資料で議論をするのは難しいと思う」

→「先ほどの事務局からの説明は大雑把なものであり、事務局としてもこれだけで、いきなりヒアリングに入っていくとは考えていないと思う。こういう問題が起きているということで説明すれば、各委員からこれが知りたい、あれが足りないといった意見がでてくると思う。この場合、事務局において条文のようなものであればコピーし、調べてみないとわからないものについては資料収集して見つかった資料を配ってもらいたい。これに基づいて、問題はどこにあり、どの点でもめているかについて、ある程度、整理をしたうえで、双方からのヒアリングに入っていけると思う。ところで、被害が発生していても、消費者側があっせんを望まないと入れない。これでは、被害の拡大を防止できないということから、千葉県では、国や事業者に対しては提言、消費生活センターに対しては助言という形で柔軟に対応した。葛飾区では、今年度からセンターにアドバイザー弁護士を置くと聞いているが、救済委員会から何か助言することは可能か」

→「今年度、来年度については、基金を活用してアドバイザー弁護士を置く

予定である。具体的には、原則として月１回の勉強会をセンターにおいて行い、こちらからテーマを出し、それに対してアドバイスを受ける形を考えている」

→「被害が広がっているということが前提になっているので、センターの相談員だけが処理できるのではあまり意味がなく、このような点が問題であり、このようにするべきということを消費者全体に発信することは、委員会として重要な役割であると考えている」

→「アドバイザー弁護士はあくまでも内部の話しであり、委員会の担う役割とは異なるということである」

→「千葉県の場合は審議会があり、その中に救済部会があるが、葛飾区の場合は、審議会と救済委員会とが対等の関係で２つ設置されている。本区の救済委員会の場合、センターにあった消費生活相談の中から、条例上の要件を満たすものについて付議し、あっせん、調停を行うことになっているので、さきほどのような事案についてまで当委員会が審議できるのか少し気になる」

→「救済委員会として、情報発信まで行う権限を持っているかということであり、委員会の仕事の範囲にかかわってくる」

→「条例に基づく規則の中で、委員会の審議事項が明記されており、今議論されているようなケースについて、どのように位置づけたらよいのか考える必要がある」

→「確かに、条例の書き方としては、あっせんを前提に、消費者からの申出が必要となっているので難しいと思われる」

→「条例１９条１項は、あっせんまで申し出ているのではなく、解決について申し出ているのであり、あっせんをするかどうかは調整会議において決めていくのではないか」

→「センターに相談があったということが１種の申出であり、そこでのあっせんが難しいので、文書により救済委員会に対してあっせんを申し立てる必要があるというほどの議論は、条例制定の検討の際にはなかったと思う。ただ、センターへの相談なしでダイレクトに救済委員会に申し立てるということは、国民生活センターのＡＤＲとは違うので無理である。問題点が２つあるように思う。１つは、いろいろ聞いたり調べた後であっせんしないということが、そもそも許されるのかということ。これがまずいということなら、ヒアリングの前、あるいは調整会議において徹底して行っておくべきかということになる。もう１点は、本人が協力できないと言った場合に、この委員会では何もできないのかということ。できるとした場合でも、このような場合における説得のしかたとか法律

の使い方について、内々に消費生活センターへの情報提供にとどまるのか、それとも、今回の千葉県のように外部に対しても発信できるのかという問題が出てくる。葛飾区において、センターや住民の実情を考えたときに、どのように運用していくのが最も実質的なニーズに合っているのかということではないか。相談の実情として、葛飾区の消費者の考え方のようなものをつかんでいるか」

→「終了した相談事例について、相談者から直接話しが聞きたいということで都の取引指導課から要請され、相談者に連絡することがあるが、終わってしまったことについて話したがらない人もいるし、電話だけならいいとかいろいろである」

→「次に、委員会全体として行っていくのか、それとも部会を立ち上げて行うかという点である。１年間に何件ぐらいやるかにもよるが、事務局としては何件ぐらいを想定しているか」

→「状況にもよるが、東京都や他の自治体の例をみると、付議してから終了するまでに、６箇月から１年ぐらいかかっているので、本区のような小さい自治体では、年度で１件あればと考えている」

→「そういうイメージを前提にして、全体で行うのか、それとも部会で行うかということである」

→「部会を立ち上げて、専門的な方向から検討したほうがいいと思う」

→「そうすると、１回目に全体の救済委員会を開いて事案の報告を行い、部会をどのように構成するかを決めて、実質的な深い検討は部会で行い、あっせんが成立すればよいが、不成立の場合はもう１回委員会を開いて、了承がとれれば公表ということか」

→「このような複雑な問題については、私も部会でやったほうがいいと思う」

→「あっせん案の確定まで部会で行うとしたら、最初に承認を取っておく必要がないか」

→「具体的なあっせんの進め方のルールに関係してくると思う」

→「ただ、この委員会の性格からすると、専門家だけでやるのもどうかと思う。法律の視点だけではなく、事業者の方、消費者の方それぞれが持っている感覚を入れることにより法律の視点以外からの解決も可能になるのでは」

→「今の議論では部会をつくるというのが多数意見のようだが、問題は、部会構成をどうするか、どのようなメンバー構成にするかということだと思う。ところで、消費者法の分野においては、健全な事業者はどのように考え、取り組んでいるのか、消費者は日常生活において、どのような

暮らしをしていて、どのように受け止め行動しているかということを踏まえたうえでの法律のあてはめや運用であると考える。したがって、法律がこうなっているからと言って、事業者にとっても消費者にとっても非現実的なことになってしまうと、それはどこでも通用しない。法律のあてはめや運用は、絵空事の観念論ではなく、実生活を踏まえたうえで、消費者の暮らしを正当に守るとともに、健全な事業活動を確保するために行う。そうなると、法律専門家だけでやっていればいいということではないと思う。それぞれの立場からの見方や評価を行うとともに、法律の専門家は、この事案に関して法律ではこうなっていると言い、そういう現実だとすれば、どのような考え方が妥当性を持つかといった膨らんだ検討が可能になることが、自治体で行っている委員会の最大のメリットであると考える。仮に、部会で行うとしても、その構成についてはバランスをとる必要があると思う」

→「問題に対して、是か否かということであれば、経験上、言えるが、専門的な事項についての判断はなかなかやりにくいのが実態である」

→「うちの場合、おもちゃに関して苦情だけではなく問合せを含めてだが、１日何千件の電話相談がある。どういう案件が出るかわからない段階で部会でやるかどうかというのは少しおかしい感じがするし、せっかくこのような委員会を構成している以上、事案が発生したら、委員会で速やかに決めていくのがよいと思います。うちの場合、何かあったときには、必要に応じて弁護士さんやお医者さんに相談するが、あくまでも社内につくった委員会が中心に動いている」

→「話しを聞いていて、必要に応じて部会をつくるのはいいが、基本は委員会でやるのがいいという考えになった」

→「基本的には、今日の議論は、委員会でやるということで、ここの部分だけは部会でやったほうがよい場合には、部会をつくることができるということでいいか」

→「私もそれでいいと思う。東京都の場合は、部会が学識者３人と消費者委員と事業者委員とでやっているので、葛飾区の場合は、委員会の規模がそのくらいなので、よろしいと思う」

→「そこまで決まってくると、第１回目の委員会に提出する説明資料の出し方について、ケースによって違うかも知れないが、項目的に入っていたほうがいいもの、逆に不要であるといった意見があったらどうぞ。さきほど法律関係が関わってくるときには該当条文のコピーを配ってほしいという指摘があったが、それ以外にはどうか。途中において、いろいろな資料が必要になってくると思うが、とりあえず、冒頭において、こ

の案件について今後どのように取り扱っていくかを考えるに当たって、最低このくらいの資料がないと議論がやりにくいということであれば、指摘してほしい」

→「当然、この委員会に付託される以上、それなりに重大性を持っていると思うので、この事案が持っている背景、１件だけではなく、どのくらいの広がりを持っている事案なのかについての資料等があればと思う」

→「少なくても、葛飾区において、この種の案件、あるいはこの業者の案件がどのくらいあるかぐらいは示してほしいということ。あと、この件に関する相談の傾向、推移といった状況、さらにはどんな人が被害に遭っているのかということも知りたい。他に、何かあるか。最初の資料としては、このくらいでいいと思うが。もちろん付託するときには事前に調整会議を開くが、その際、第１回目の委員会には、ケースに応じていろいろな資料をつけることになると思うが。相手方が法人の場合、商業登記簿謄本をつける必要がないか」

→「どのくらいの規模の会社かということは、ある程度、知っておきたい」

→「あとは、相談者がセンターに対して、状況を知らせるために書いたものがあれば、そういうものも出してほしい。もちろん、本人の了解を得ての話しだが。あと確認をしたいのは、ヒアリングも委員会がやるということで議論が進んできたと思うが、メンバー全員で消費者に対してヒアリングをするのが威圧にならないかということ」

→「できれば避けたほうがいいと思う。呼び出しのようになり、来ないケースもある。要旨をまとめておいて、理想的には１対１だが、聞き漏らし等もあることからせいぜい１人に対して２人ぐらいで対応するべきだと思う」

→「東京都は、みんないるところでやっている。今のところは、特に問題は起きていない」

→「相談者にあまり負担にならないように工夫して行うということ。さきほど場合によっては部会を設けることができるという形にしたので、それを使うか、あるいは委員会で特定の委員を指名して行うことにするか、ある程度、柔軟に対応できるようにしたほうがいいと思います」

→「ただ、ヒアリングだけではなく、あっせんをどのあたりでまとめるかということで意向を聞き出し、事業者側の考えとすり合わせていくので、相当時間がかかる。このようなあっせんの調整役まで一部の委員が行うということか」

→「それは難しいと思う。ヒアリングと並行して手続を進めて、あっせん案の検討に関しては、行き違いがあると困るので、全委員に参加してもら

うことになると思う」

→「これは、選定要件にかかわってくると思うが、ここに付託される段階で、ある程度、相談者の同意を得ているということで決定されており、多少人数が多くても出てくるとは思うが」

→「千葉県の審議会において感じたことだが、救済委員会に付託する場合は、通常の消費生活相談とは違うので、出て来て意見を言ってもらう話しも、しっかりと事務局の行政職員から行っておく必要があると思う。委員会への付託は、とても重たいものになるので、細かい手続にステップアップしていくことの理解は必要不可欠であると思う。これで、おおむね議論は出尽くしたと思うが、事務局から何かあるか」

→「処理手順案の確認だが、委員会全体で基本的には進め、場合によっては部会を設けることができるということでいいか」

→「いいのでは。あと、報告書は誰が書くかというようなことも決めるのか。ちなみに、千葉では、事務局職員が書いていた」

→「委員の中から何人かを指名して、その人たちに書いてもらい、事務局はそれを清書するやり方もある」

→「東京都では、事実関係と審議経過については事務局が書き、そのほかの意見の部分については委員が書くというやり方である」

→「確かに、法律的にきっちりとする必要がある部分については、都のようなやり方のほうが安全かも知れない」

(3)　その他

→「本日配布した想定事例に関しては、企業名が具体的に出ていますので、回収とする」

7　閉会