

平成23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24年2月15日(水)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、佐々木委員、村委員、室井委員、谷茂岡委員(五十音順)

1 開 会

(村委員長)

ただ今から、平成23年度第1回葛飾区消費者被害救済委員会を開催いたします。本日2名の委員が欠席ですが、定足数を満たしていますので、開会させていただきます。また、新委員の紹介がありますので、事務局よりお願いいたします。

(事務局)

商工会議所葛飾支部の小泉委員から、川井委員に交代がありました。本日は欠席との連絡がございましたので、後日委嘱状の交付をいたします。

(村委員長)

それでは、議題に入りたいと思いますので、事務局より説明をお願いいたします。

2 議 題

(1) 平成23年度版「葛飾の消費生活」について

(事務局)

「P2組織」について、観光課が作られました。また、消費生活センターの予算は活性化基金があるため、かなりの増額です。

「消費生活センター事業体系」について、消費者教育を重視していくなかで、消費生活モニター事業が発足のまま継続されていますが、他の行政では、啓発員などと名称を変えているところもあります。今後は見直しをして、名称も含めて、区民に情報提供できるような事業内容に検討していく予定です。

新基本計画（平成25年度～34年度）では、従来の「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」を一本化し、「消費者対策推進事業」にして内容を充実させていきます。

「P4消費者被害の救済について」

平成20年度からの審議の経過が記載しております。

「P6事業の概要」について

18年度からの相談件数が記載されています。16年度がピークでしたが、18年度以降減少していきます。ただ、減少はしているが内容が複雑・多様化して、金額も高く、インターネット関係の相談が多くなっている。

「P7 消費生活相談あっせん件数等」について

あっせん件数については、9割成立しているが、不調もある以上、どのように被害者救済をしていくかということで、センターも考えていかなければならない。

「P8 相談内容別分類」について

パイオネット（各自治体が記入する）の件数を記載してあります。

一番多いものが、「契約・解約」で、二番目「販売方法」ということで、従来から、変わっておりません。

そのなかでも、葛飾区では、「店舗販売」、「通信販売」が最も多くなっています。

「P9 商品・サービス別の主な内容」について

「通信」で不当な請求が一番多く、「金融関係」では投資が多くなっています。

「P10 職業別、年代別一覧」について

最も相談が多いのが60～70歳台以上であり、かなり問題であります。

「P11 契約・購入金額及び既支払い金額」について

22年度は前年に比べてかなり平均金額が高く、被害金額が高いものもあります。

P12以降については、記載されている資料を、のちほど読んでいただければと思います。

連続講座において、区民大学単位認定講座と連携して22年度は全6回実施しました。23年度からは全8回開催します。佐々木先生にも講師をお願いしております。

(2) 東京都消費生活対策審議会答申についてー

「消費者被害救済のあり方について」

(村委員長)

東京都消費生活対策審議会の部会委員で、実質的な議論に参加しておられた佐々木委員から、審議の雰囲気も含めて、簡単にご説明をお願いします。

(佐々木委員)

東京都救済委員会を機能的にしようかということで、6名で検討グルー

プを作り委嘱を受けて議論をしました。

議論の結果を東京都消費生活対策審議会に上げて答申に至りました。

どのようなところが答申で変わったかを「消費者被害救済委員会の機能強化（概要）」で説明します。

「受付範囲の拡大」について

従来は東京都消費者センターに相談が来たなかで、解決できなかった案件を東京都救済委員会に挙げる仕組みとなっていました。範囲を拡大して区市町村の解決できなかった案件も、東京都救済委員会に挙げるができるようになりました。また、消費者団体に寄せられた相談で、解決できなかった案件も、東京都救済委員会に挙げるできるようになりました。

「対象とする紛争案件の拡大」

都民生活に深刻な影響を及ぼす案件で、多数性、事案の重大性が必要であるため、なかなか案件が挙がって来ませんでした。

そのため、要件を広げて容易にするため、「被害の反復性」があるもの、被害救済の「高度専門性」のあるもので相談員でも解決できなかった案件、また、被害者が経済的に厳しい状況で早急に解決しなければならない案件で「緊急性」のあるものも取り入れます。

「被害の反復性」・被害救済の「高度専門性」・被害救済の「緊急性」の三つの要件を対象案件にすることになります。

「民間ADR機関との連携」

民間ADRを活用して、被害の救済を図ることも考えているが、具体的にありません。

「情報提供の充実」

被害案件を取りまとめて、都民に事件を情報提供します。

受付範囲を拡大し、対象の紛争案件を拡大したことにより、いままでの東京都救済委員会では処理することが難しくなりました。

いままでの救済委員会では、処理した前例となる案件で、報告書も今後の紛争処理にあたって指針になるようなものを作るにあたり、慎重に審議して、詳細な報告書を作成していました。

昨年担当した、モデルタレント養成講座のトラブルの報告書を作成したが、法律的な部分だけでも20ページくらいになり、かなり時間が掛かります。このような状況ですから年間3～4件ぐらいしか対応できませんでした。指針を提示する部会は残し、その他に事案を迅速に解決する部会を設けました。指針提示型の部会は、学識経験者3名・事業者側2名・消費者側2名で構成しています。迅速解決型の部会は、

委員が2～3名の構成でした。現状の委員よりも全体の人数を増やす体制で、迅速解決型の部会を新たに設けて進めていくことになりました。指針提示型の部会の役割も大きいため、そのまま残し、新たに迅速解決型の部会を設けることになりました。対象案件に関しては、例えば、具体的な事件性を要求しているけれども、不当な契約条項を抽象的に無効にするような紛争なども取り入れて良いのではないかと事務局から提案がありましたが、抽象的な案件を取り上げた場合、被害者や当事者に自ら主張してもらうことが、消費者側にしても事業者側にしても、なかなか難しいことがあって、取り入れないことになりました。

(室井委員)

東京都でも、救済委員会でとりあげたのが3件ですか？

(佐々木委員)

3件のみでした。

(室井委員)

非常に少ないですね。

(佐々木委員)

3件ですが、非常に大変な作業になります。

(村委員長)

1件まとめるのに、何回委員会を開催しますか？

(佐々木委員)

5～6回、開催します。

(村委員長)

委員の人数が多いので、日程調整だけでも大変ですね。

(佐々木委員)

今年は、集中審議で開催しました。例えば、1件の案件で、3月1日、7日、13日の連続で開催した。

(森本参事)

先日、都庁で、東京都救済委員会の説明を受けてきたが、区市町村の自治体のなかで救済委員会を設置されているのが、葛飾区を含めて3つの自治体しかないと思います。他の自治体もこれから救済委員会を設置されれば、促進する効果が出てくると思います。

迅速解決型の部会は人数が少なく、指針提示型の部会は人数が多いのですか。

(佐々木委員)

指針提示型の部会の委員は全体で30名程度おり、案件のたびに編成します。どちらの部会も、構成するときには人数を決めているだけで、委員を

増やす可能性もあります。

迅速解決型の部会といっても、何でもまとめれば良いというものではないので、なかなか難しい。

(村委員長)

国民生活センターのADRでは、迅速解決型の部会体制ですが、弁護士1名・消費生活センター相談員1名の2名で、3回くらい部会を開催して、まとめると聞いていますが、迅速解決型で議論するとき、国民生活センターのモデルは参考にしたのですか。

(佐々木委員)

指針提示型と迅速解決型の2つ提案が出てきたときに、部会のなかで解決が重視されるのか、救済委員会の立場を明確にするかが議論されたなかで、解決を急ぐ方向にならないようになりました。

また、こちらのスタンスに事業者が応じない場合は打ち切って、他の意見を出していくという議論になりました。

指針提示型の理念は変わらないが、身軽にやってみたいな感じです。

(村委員長)

国民生活センターのアイデアとは違う感じがしますね。

(佐々木委員)

国民生活センターはどのような考え方ですか？

(村委員長)

あっせん解決につなげたいので、かなり無理して進めている感じがしますね。国民生活センターは、指針提示型と言ってよいかわかりません。もともと苦情処理委員会があり、ここでは具体的な案件を扱うのではなく、紛争パターン等をどのように考えるか議論して報告書をまとめて、各地の消費生活センターで解決するときの指針に活用してもらうことを目的としていました。その後、一件ごとの紛争解決を迅速に行うためのADRが作られて、同一の事務局が二つ兼ねていました。しかし、国民生活センターでは、職員と予算がカットされて手が回らなくなって、どちらを潰すかを検討した結果、提示型を潰してADRを残した経緯があります。

ADRでは年間のあっせん件数の目標を立てて、あっせん率を高くすることを目的に掲げたから、理念と現実の折り合いが難しくなってきたと思います。学識経験者を入れなくて、弁護士と相談員の2人で理念といわれても難しいのかもしれない。

(佐々木委員)

国民生活センターで進めていくのが難しく思えますね。

(村委員長)

ADRは、裁判外紛争処理機関ですが、被害救済委員会は紛争処理機関なのかどうなのか、考えさせられます。

葛飾区被害救済委員会の場合は、消費生活センターにおける相談のときに、相談員が役に立つように、水準とか考え方をお示しすることが大切ではないかと思います。ですから、葛飾の被害救済委員会は、ADRの裁判外紛争処理機関のようにしていくのか、解決の考え方を示すのか、きちんと位置付けを示しておいたほうが良いと思います。

東京都救済委員会の処理件数が、34 ページに記載されていますが、提案型ですね。

(佐々木委員)

最近は、調停不調が出ています。

(村委員長)

22 年で有料老人ホーム斡旋調停不調の案件は、23 年の訴訟資金貸付け決定の案件ですよ。

21 年のインターンシップ留学契約の案件も、23 年の訴訟資金貸付け決定の案件に含まれ、合計 2 件ですね。

(佐々木委員)

2 件とも、訴訟資金貸付け決定の案件です。

(村委員長)

2 件とも、訴訟資金貸付なのですか？

(佐々木委員)

当事者の意向があれば、貸付に移行します。

(村委員長)

葛飾区救済委員会では、具体的な案件のどれを取り扱うかは、事務局と委員長の協議となっていますが、案件を付託した場合、事務局の体制が課題で、何人規模であるのか、報告書をどのように作成するなど。

(事務局)

国民生活センターに研修に行った時、国民生活センターADRは、斡旋率を上げたいとの話があった。また、報告書はコンパクトに作成して率を上げたいとの報告がありました。

東京都の報告書を見ると、かなり詳細に作成されているので、プレッシャーが掛かります。

(村委員長)

東京都の報告書は、裁判でも使えるように作成されているため、かなりの分量だと思いますので、葛飾区でここまでの内容の報告書を求めるのは無理だと思います。

ただし、葛飾区で作成した場合、相談員の参考になるような報告書ぐらいは作成すべきです。

相談員体制、区民などに、適したフィードバックができる葛飾区救済委員会の体制にしていくべきではないでしょうか。今後、現実の問題を含め、議論していく必要があると思います。

(3) 貴金属等の訪問買取りに関する研究会の中間取りまとめについて

—葛飾区消費生活条例及び同条例に基づく葛飾区告示(不適正取引行為基準)への影響—

(村委員長)

まだ、条文化されていないのに、2月11日朝日新聞(朝刊)で「押し買い」の記事を取り上げた報道の趣旨がよくわかりませんが、参考程度に配布しました。

安全法の改正の条文案は、消費者庁の方でアップされました。

※「中間のまとめ」の説明。

P 1 「貴金属等の訪問買取り件数」

P 2～8 「分析」

P 9～10で「①刑罰法令による対応、②消費生活条例及び迷惑防止条例による対応、③警視庁による取組み、④消費者庁による取組み」

P 11 「現行の消費者法等の限界と法的措置の必要性」

P 12 「貴金属等の訪問買取りに係る法的措置の検討」特定商取引法に訪問買取りを追加導入しようしているのが結論です。

(村委員長)

現段階で葛飾区の禁止行為の関係で検討しなければならない課題が2つあります。1つ目に、葛飾区の禁止行為に「押し買い」が入っているか。2つ目は、高齢者の勧誘を禁止が入っているか。この議論は、東京都の条文が出てこないと検討は難しいと思います。

(室井委員)

高齢者の禁止なのですか。

(村委員長)

高齢者だけでなく、訪問買取り自体の全面禁止です。

(室井委員)

クーリングオフの期間は、全て品物を渡さないようにはできないのですか。

(村委員長)

そういう意見は出ています。しかし、一方では、民法学者の中には契約が成立しているのに、民法上全て品物を渡すことを禁止することはできないとの見解もあるようです。

(室井委員)

葛飾区は自主条例だから、取り入れることは可能なのでは。

(事務局)

法律より先行することは可能だと思いますが、現実に取り入れることは難しいと思います。

(村委員長)

議題にあげる価値はあると思います。

また、秋田県では、高齢者の訪問勧誘は全面禁止にしようとしたが、議会が通りませんでした。訪問買取りに限定すれば議論がしやすいのではいか。

(室井委員)

売り渡しするのは、「消費者」なのか？

(村委員長)

消費者契約法や消費者安全法の消費者の定義ですと、個人であって事業として契約しないものは「消費者」です。ですから、売り渡しする場合でも「消費者」になります。

また、法務省では民法の改正審議をしているところですが、民法の中に事業者とか消費者の定義を入れるか議論になっています。

(室井委員)

葛飾区の条例の消費者の定義にも入らない感じがします。

(村委員長)

葛飾区条例の2条の2で、買取りサービスを組込むのは難しいのでは。

(事務局)

条例を作るときに、「定義」を検討会で議論されたと思いますが、消費者基本法からきているのではないのでしょうか。

(佐々木委員)

昔は、社会のなかで最終的に消費することを「消費者」と言っていた。ここでいう契約について、売り主なのか買い主なのかについては触れていない、社会においてどういう立場なのかということで「消費者」とし

定義されている。

(村委員長)

東京都の条例の定義での事業者に「訪問買取り業者」は入るのでは。

(事務局)

東京都の条例を参考にしていきたいと思います。

(室井委員)

「商品」の定義も少し問題があるように思います。

(村委員長)

課題としては、消費者の定義を見直す必要があると思います。

次年度、法改正があるので、その時点で高齢者の扱いをどのようにしていくかを論点に入れていきましょう。

(事務局)

第15条「不適正な取引行為禁止」のなかで、「契約の締結を勧誘し」の部分に「訪問買取り」が入る感じがしますが。

(村委員長)

東京都は「契約の締結」の部分で「訪問買取り」を適用させています。

(室井委員)

告示は影響がある感じがしますね。

(事務局)

葛飾区の条例は、東京都を基本としています。

(村委員長)

東京都の条例を参考にしていけば良いと思います。

(4) 葛飾区消費生活対策審議会開催状況について

(事務局)

(別紙資料)にて、葛飾区消費生活対策審議会開催状況の説明

今後、葛飾区として消費者教育に力を入れていく予定です。高齢者のみならず、若い層の小中学生にも消費者問題を理解してもらうための方策を審議会で議論しています。

(谷茂岡委員)

高齢者の被害が多いので、区民に対して正しい情報をPRしていくことを審議会で主張しています。

(村委員長)

高齢者と小中学生に対する具体策はありますか。

(事務局)

高齢者では福祉部門や社会福祉協議会や民生委員が深く関わっています。特に民生委員には状況を把握してもらいたいと思っています。

方法としては、19 地区に民生委員は配置しているため、地区の代表者や町会長に理解をしてもらうことが必要なため、19 地区の定例的な会議で説明していきたいと思います。また、地区に出向いて出前講座を開催したいと思います。

小中学生の対応策としては、授業で活用できるような冊子を各小中学校に配布しました。また、来年度、教育委員会や学校と連携して、授業で活用できるような、消費者教育型のボードゲームを作成して活用していきたいと思っています。

(事務局・森本課長)

東京都の課長会で、小学校向け「金融経済教育」の3年間のモデル事業が無くなるということです。学校現場から教材が難しい等の意見があったらしいです。

今後の対応策として、東京都金融広報委員会（日本銀行に所在）が事務局となり、区市町村の教育委員会や学校に無償で講師を派遣する取り組みをしていくことになりました。

(加納委員)

風力発電所を建設するからといって、何億のお金を集めた詐欺があったので、対応策はありますか。

(事務局)

最近、そのような新しい相談が多数あります。今後、被害にあわない方策を取り組んでいかないといけないと思います。

(加納委員)

先日、自宅に2回訪問買取が来ましたが、何も無いと言って帰ってもらいました。訪問買取りに対しての教育も大切だと思います。

(5) その他

(事務局)

この委員会は任期が2年になりますので、次回開催する前に承諾書等の手続きが必要になりますが、引き続き委員を受けていただければと思います。

7 閉会

(村委員長)

委員の任期が4月15日で終わります。ありがとうございました。