

平成24年度 第3次第2回葛飾区消費者被害救済委員会議事録（概要）

日 時：平成25年3月13日(水)午前9時30分から正午まで

場 所：消費者学習室（ウィメンズパル3階）

出席者：加納委員、川井委員（欠席）、佐々木委員、牧田委員（欠席）、村委員、
室井委員、谷茂岡委員（五十音順）

事務局：赤木担当部長・森本課長・甘利所長・山口相談員・高橋主事

→おはようございます。

本日は、牧田委員と川井委員が欠席との連絡がありました。

それでは、村委員長、開会をよろしく願いいたします。

1 開会

→ただいまから、第2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。

事務局より、資料の確認と、2の報告事項の説明をお願いいたします。

→資料のご確認をお願いします。（全委員確認）

それでは、報告について事務局から、説明をいたします。

2の報告事項の前に、机上に配布しました資料を説明いたします。

平成24年度版葛飾区の消費生活の概要は、23年度の事業報告を記載しておりますので、のちほどお読みいただければと思います。

葛飾区の消費者被害救済委員会の開催実績について説明いたします。

平成20年5月29日に、第1次第1回目の委員会が開催されました。

「不適正な取引基準」に関することを検討課題とし、専門部会を設置しました。平成22年度4月16日の、第2次第1回目の委員会において、「不適正な取引行為基準」の告示についての報告をいたしました。

平成23年2月15日の、第2次第2回目の委員会においては、消費者被害救済のあり方について「東京都消費生活対策審議会の答申」と、消費者庁の「貴金属等の訪問買取に関する研究会の中間取りまとめ」について、村委員長と

佐々木委員から報告されました。

24年度からの第3次第1回の委員会からは、「東京都救済委員会との連携」「訪問買取」について、議論しているところで、本日の委員会が2回目となります。

2 報告事項

それでは、2の報告事項の説明をいたします。

(1) 新「葛飾区基本計画」（25年度～34年度）について

→新葛飾区基本計画25年度～34年度の10年計画の概要を説明いたします。基本構想は従来から「水と緑ゆたかな心ふれあう住みよいまち」を策定しております。これに基づいて基本計画理念があり、基本目標が3つあります。目標1が健康と福祉、2が町づくりと産業、3が生涯学習とふれあいです。消費者対策の推進については、2町づくりと産業のなかの、10防災生活安全の、05消費者対策推進事業に位置付けいたしました。

今までは、基本計画の「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」の2本立ての計画事業をしてきましたが、1本化にして、「消費者対策推進事業」にいたしました。

「消費者対策推進事業」の概要を説明いたします。

現状と課題において、相談件数の推移では、平成16年度まで増加を続けていましたが、現在では3,000件を切りました。主な理由は架空請求が減ってきていると考えられます。

施策の方向においては、今年は消費生活展が40周年記念になりますが、消費生活展の事業を中心に、今後、新たな消費者教育推進事業を計画しています。今までの事業を継続しつつ、消費者教育事業の充実を図っていきます。

今年度も活性化基金が延長になったため、昨年まで活性化基金を活用してきた事業も引き続き実施いたします。

→ご質問はありますか？（質問なし）

→相談件数の推移のところで「平成23年度では契約金額が5千万円を超えるものが5件に上がっています」と記載されていますが、年齢と被害の内容がわかりますか？

→高齢者で投資であります。

→わかりました。

「消費生活展 40 周年記念事業の報告について」の説明をお願いいたします。

(2) 消費生活展 40 周年記念事業の報告について

→区制施行 80 周年に併せて消費生活展も 40 周年を迎えたため、「区制施行 80 周年・消費生活展 40 周年記念事業」を、10 月 13・14 日に開催いたしました。この生活展は、谷茂岡会長のもと、消費者団体が実行委員会を立ち上げ、半年前からパネル作成から、様々な準備をされて当日の開催に至りました。今年の生活展のテーマを「いま、消費者に求められているものは？」をテーマにし、2 日間で来場者数 5,000 名にもなりました。

消費生活展 40 周年記念事業の一つとして、9 月 29 日（土）に、特別記念講演会とシンポジウムを開催しました。講演会は『環境と暮らしの中のエネルギー』をテーマに、田中優氏の講師で講演を行いました。また、講演終了後のシンポジウムのメンバーは、田中優氏、「環境エネルギー研究所」の大庭みゆき所長、「葛飾区消団連」の谷茂岡会長、「葛飾区環境部」の深井部長で「私たち自らできることは何か」についてシンポジウムがおこなわれました。

消費生活センターキャラクターの選定・名称募集についてです。消費生活センターの職員が、キャラクターを制作し、名称を区民から公募したところ 44 件の公募がありました。愛称を選定するにあたり、愛称選定委員会を設置し、愛称を決定させていただきました。特別記念講演会（9 月 29 日）において、名称発表・表彰をおこないました。女の子は、未来ちゃん・男の子は守くんの名称で決定しました。

啓発用グッズの作成・普及であります。

消費者教育用体験型ボードゲーム 150 組を制作しました。このボードゲームは、小学校 3～4 年生対象にしており、今後、早期の消費教育を推進していくために活用していこうと思っております。現在、わくわくチャレンジ広場、児童館には配布済みで、区内小学校へは配布中であります。

啓発用マグネットの作成であります。

消費者の啓発・消費者教育用にマグネットとトランプを、現在、制作しているところです。トランプの内容はボードゲームの内容を活用しております。

啓発用寸劇の上演についてであります。

区内のボランティア集団が無償で公演を行っていただきました。

記念講演会（9 月 29 日）と消費生活展（10 月 13・14 日）に、3 回公演をしていただきました。

→消費者教育用体験型ボードゲーム（すごろくゲーム）は、小学校に配布中とのことですが、小学校は何校ですか？

→49校です。

→小学校にどのように配布して、どのような活用するのですか？

→消費生活センターの職員が、各小学校に配布しています。活用方法としては、教育委員会の指導室と話し合っているところです。今のところ各学校で活用方法はお任せしておりますが、今後、各学校に消費者出前講座を実施していくための教材として考えております。

→配布して活用されるように工夫が必要ですね。

→放課後のわくわくチャレンジ広場では活用しております。

→先日、東京都消費生活文化局の課長が来庁されました。消費者教育の推進法に基づいて、今後「消費者教育の推進」について東京都と連携して推進していくこととなりました。

来年度、国や東京都の動向を見ながら、葛飾区として「地域の事務連絡会」を設置していくことを検討しております。

→もう一つお聞きしますが、消費者教育用マグネットに、消費生活センターの電話番号が記載されていますか？

→消費生活センターの電話番号は記載されています。現在、消費者教育用マグネットを制作しているところです。是非、次回の委員会で、消費者教育用マグネットとトランプを公表したいと思います。

→それでは、(3) 葛飾区消費生活対策審議会の開催状況について、説明をお願いいたします。

(3) 葛飾区消費生活対策審議会の開催状況について

(4) 「消費者教育推進法」に伴う、取り組みについて

→ (3) 葛飾区消費生活対策審議会の開催状況について、と (4) 「消費者教育推進法」に伴う、取り組みについて、合わせて説明いたします。

葛飾区消費生活対策審議会の開催状況について、第2次の審議会では、安全安全に暮らせる地域社会について、高齢者社会の被害防止対策について、かなり時間を掛けて審議しました。第3次からは、消費者教育の推進法に基づき、「消費者教育の推進」について、審議しているところです。

「消費者教育の推進に関する法律」が12月13日に施行されました。区としては、今後、国や東京都の動向をみながら、「消費者教育」に取り組みます。そのために、25年度は、新規に消費者団体連合会、区商店街連合会等と連携し「地域連絡会議」の設置をいたします。

「消費者リーダー研修」の開催について説明いたします。

今後の消費者団体の担い手を育成するため、消費者団体、消費生活サポーター、消費生活事業を活動している方を対象に、消費者リーダー研修会を開催いたします。講師につきましては、弁護士や大学教授等に依頼を予定し、年6回程度開催したいと考えております。

「消費者教育子ども出前講座」の開催について説明いたします。

早期の消費者教育を実施するため、ボードゲームやトランプなどを活用して、小学校、児童館、わくわくチャレンジ広場等に専門講師（相談員等）を派遣して消費者教育授業を開催したいと考えております。

→ ご質問はありますか？

→ 連絡会議は設置されるとのことですが、推進計画の進捗状況はどのようになっていますか？

→ 地域連絡会議を立ち上げた後、消費者教育推進地域協議会に移行して、推進計画の作成に取り組む考えでおりますので、時間が掛かると思います。

また、東京都も消費者教育推進地域協議会が立ち上がっておりませんので、今後、東京都の動向をみていきながら、地域連絡会議を設置したいと考えております。

→ (5) 葛飾区弁護士アドバイザー相談案件の報告について、説明をお願いいたします。

(5) 葛飾区弁護士アドバイザー相談案件の報告について

→弁護士アドバイザーの助言を受けた案件について報告いたします。
月に一度、弁護士が来館されて、斡旋困難な案件について相談員がレクチャーを受けています。そのなかで、弁護士アドバイザーによって斡旋解決した事案で、「会社に採用になり、スクール受講が条件であったが、途中で解雇され、スクール受講料を請求された案件」と「訪問販売でリフォーム契約をしたが、工事がずさんなので解約したい案件」がありました。

→ご質問はありますか？

→「訪問販売でリフォーム契約をしたが、工事がずさんなので解約したい案件」では、相談者に返金されたのですか？

→リフォーム業者と公正証書を交わしたため、分割払いで返金が続いています。

→弁護士アドバイザー事業は、活性化基金を活用しているのですか？

→活性化基金を活用しています。

→活性化基金が廃止になっても、できれば弁護士アドバイザー事業を続けていただきたいと思います。

→活性化基金が終了になると聞いていましたので、内部努力して予算を確保していましたが、25年度も活性化基金が継続されると、先日報告がありましたので、活性化基金を活用していきます。

→報告事項は、これで終わります。つづきまして、審議事項に入ります。
審議事項について事務局の説明をお願いいたします。

3 審議事項

(1) 東京都消費者被害救済委員会との連携について

→東京都消費者被害救済委員会について簡単に説明をいたします。説明後、佐々木委員に補足説明をお願いいたします。

東京都消費者被害救済委員会の紛争処理の実績を東京くらしWEBで検索すると53件ございました。区市町村からの付託を受けたのが5件あります。

「訪問販売によるモバイルデータ通信契約」と「会員制ビジネススクールの契約」についての資料は、2月の都のアドバイザー会議で配布されました。

「会員制ビジネススクールの契約」の案件については、村委員長が調停部会長をなされたと聞いております。

→紛争処理の実績は、現在、「訪問販売によるCO2排出権取引の契約に係る紛争」が入って54件になりました。52、53、54が審議中であります。44のエステティック契約などの次々販売に係る紛争は、私が行いました。旧来型で解決したものです。その後から、新しい方針で行っています。

東京都消費者被害救済委員会では方針を変えて、指針提示型、迅速解決型の2つのタイプを設けて、指針提示型は今まで通りきっちりした報告書を作っていきます、迅速解決型は簡単に報告書をまとめていきます、ということで始めています。指針提示型は事業者側、消費者側の委員を入れてますが、迅速解決型は学識経験者2名の構成で行っているケースが多いです。

迅速解決を目指していますが、現実には、指針提示型と同じように報告書も厚くなっていますので大変だろうと思います。最初の計画では年間20件くらい予想していましたが、今のところ10件くらいです。人員も非常勤をいれて厚くしていますが、担当者の退職などもあり事務局も大変だと思います。

→補足いたします。

「会員制ビジネススクールの契約に係る紛争」の案件について、私が担当いたしましたので、簡単にご説明いたします。委員の構成が2名で、私が部会長で、もう一人は明治大学の民法の先生が委員になりました。

当初、2か月で解決してくださいと言われてましたが、申立人（被害者）が3名で杉並区から1名、東京都から2名の相談案件が個別クレジットを組んでいたので申立人3名、事業者、個別クレジット業者の聞き取りを行い、委員と事務局がディスカッションを行ったので3ヶ月くらい掛かりました。報告書をまとめる時に簡明型にするようにしましたが、東京都被害救済委員会は国民生活センターのADRとは全く違うという姿勢であります。国民生活センターのADRは一件落着主義で2～3回議論して双方が折り合いをつけて解決することを目指しています。東京都被害救済委員会は、2名委員の構成で短期決戦型の建前でも、理論的な構築の尊重を崩さないのが、事情を確認して事実認定して、法律的に議論するので、委員も私と民法の先生がセクションされるのであります。議論した報告書を東京都の相談窓口で活用できるように作成することとしているため、報告書が厚くなってしまいます。事務局は短期決戦型なので、報告書をコンパクトにするために削るように言われますが、相談員が

読んで理解し応用するためには報告書が厚くなってしまいます。報告書の記述を削ったり膨らましたりするのを事務局とのやり取りが大変でした。結局、旧来型の報告書を作成する作業を、短期決戦型の構成委員で行うため、大変な作業になっているのが現状です。

処理件数が年間 20 件を目指していますが、付託する案件が挙がってこない
ので、10 件前後なっています。東京都被害救済委員会としては、年間 20 件を行いたいので、様々なで会議もつと付託案件を挙げてほしいと言っております。ただ、区市町村から付託案件が挙がってきても事務局で事前にディスカッションした結果、相談者の自己責任として扱い、東京都被害救済委員会に挙げないことが多くあります。

今回の審議事項のテーマは、東京都消費者被害救済委員会と葛飾区消費者被害救済委員会が、どのようにリンクしていくかが議論になります。

今までで、何かご質問はありますか？

→今後の葛飾区の斡旋処理の流れ（案）を説明したいと思います。現在は、相談者が消費生活センターに相談または苦情に来られた場合に、相談員が事業者との斡旋、交渉を行います。斡旋が困難な場合は、弁護士アドバイザーで助言を受けたり、弁護士特別相談を紹介したりして斡旋解決しております。今後、被害者救済委員会の付託になった場合、葛飾区消費者被害救済委員会で処理するのは、今の体制ではかなり難しい状況でございます。今後、被害救済委員会に付託するような案件が出てきた場合、東京都被害者救済委員会に挙げるのか、若しくは、東京都被害者救済委員会と連携をして対処していくかが課題だと思っております。

→鎌倉市や神戸市の被害者救済委員会、苦情処理委員会では、うまく機能していますが、市で機能しているということは県が機能していないのです。東京都は 2 名の委員で 2~3 ヶ月で斡旋解決までいきますので、不調になれば訴訟援助を利用できることから、そこをリンクできればと思います。葛飾区弁護士アドバイザーの助言で、相談内容が難しい案件でも高度な処理をされているので、活性化基金の事業としてではなく、葛飾区の仕組みとした位置付けで今後も続けていくのであれば、弁護士アドバイザーの助言を受けても相談窓口での斡旋困難な案件の場合は、弁護士アドバイザーと詰めて、東京都被害者救済委員会の方に持ち上げていけるような感じがします。葛飾区の消費生活相談窓口、弁護士アドバイザー、特別相談、被害者救済委員会の各役割が機能しているので、東京都被害者救済委員会が担う役割をどのようにしたら、制度がうまく進むのかがポイントになる感じがします。

葛飾区の相談処理の概要では、相談者が相談に来て、斡旋不調になれば弁護士アドバイザーの相談助言に流れ、斡旋不調であれば東京都被害者救済委員会に流れることとなりますね。また、区長付託に流れた場合、葛飾区被害者救済委員会と東京都被害者救済委員会と連携していくことになるのとどのような関係になるのでしょうか。

→東京都被害者救済委員会で事実認定するときに調査委員はいるのですか？

2名の委員で2~3ヶ月で何回くらい会議を行ったのですか？事実認定が重要でありますので、葛飾区の被害者救済委員会の委員で事実認定を行うのは難しいと思われまます。

→2週間に一度のペースで会議を行い、2名の委員で事実認定を行います。事務局から消費者、事業者から事前に書類が提出されたもの確認して、ヒアリングに臨みます

→強制力を持った調査権限がないと思いますが。

→強制力を持った調査権限はありません。

→葛飾区の被害者救済委員会で事実認定などを行うのは大変だと思います。

→事業者からのヒアリングは、事実確認も必要ですが、事業者が解決に向けての姿勢があるかなど具体的な斡旋も視野に入れて、やっていきます。

→話し合いの調整であります。

→葛飾区被害者救済委員会で、救済委員会に掛けるような案件がでてきた場合、東京都被害者救済委員会の方にお任せするスタンスで宜しいのですか？

→事務局としても、人事異動で法律専門の職員を消費生活センターに配属するというのが難しい状況です。そのなかで、葛飾区消費者被害救済委員会に案件が挙げた場合に対応が難しいと思います。やはり、他区同様、東京都消費者被害救済委員会の迅速解決型で対応していただければと思います。

→東京都被害者救済委員会は案件が挙がってくることを歓迎しているのですね。

→そうです。東京都被害者救済委員会は付託できるような案件を多く挙げてほしいと言っています。

→大変そうですね。

→案件を東京都被害者救済委員会に付託に挙げる場合、弁護士アドバイザーのレベルで挙げられないものについて、葛飾区被害者救済委員会で議論した結果、東京都被害者救済委員会に挙げるのは可能だと思われます。また、東京都被害者救済委員会に挙げる場合、法律的な観点も必要であります。

→葛飾区被害者救済委員会の付託事案の選定要領がありますので、若干内容を変更して、弁護士アドバイザーの助言も含め、葛飾区被害者救済委員会で判断していただき、東京都被害者救済委員会へ事案を挙げていければと思います。

→ある自治体で基金の関係で、弁護士アドバイザーを依頼されています。ある事案で、私が助言しても斡旋が解決できない事案があったので、東京都被害者救済委員会へ挙げるよう助言しました。そうしたら、東京都被害者救済委員会の事務局から、私に連絡が入り東京都が受けるべき案件なのか確認されました。つまり、相談処理の時に、弁護士アドバイザーにどこまで助言を求めるのか、色々なやり方があると思いますが、弁護士アドバイザーが案件を確認して論点を出すアドバイスをして東京都に挙げるよう助言しています。弁護士アドバイザーの助言で、迅速に東京都被害者救済委員会へ挙げられるのであれば、それでも良いとも思います。

→東京都被害者救済委員会に付託した場合、具体的に区の相談員の事務量はどのようになるのでしょうか。毎回、会議に出席すると思われませんが、その場合でも、相談者の聞き取りや資料作りも区の相談員が行うのですか？

→東京都被害者救済委員会に付託した場合でも、相談者の聞き取りや資料作りも区の相談員が行い、毎回会議に出席することとなるでしょう。

→弁護士アドバイザーに、どこに問題があるか見込みをつけていただいて、東京都被害者救済委員会にあげることで良いと思います。東京都は外部に公表しなければならないので、何処に問題点があるか、かなり議論し論点は整理して付託するか判断します。

- 相談員と話し合うのですが、東京都被害者救済委員会に付託した方が良いかの判断が困りますね。
- 次年度、「葛飾区被害者救済委員会の仕事の中味と付託要件の見直し」と「東京都被害者救済委員会に挙げるべき事案かどうか」について検討していくこととなります。
- 現在、葛飾区被害者救済委員会の付託事件選定要領を作成してあります。
- 葛飾区被害者救済委員会の付託事件選定要領は、葛飾区に付託するべきかどうかの要領なので、付託された時にどうするかを手直しするべきです。
- 今後、東京都の中間報告を参考に検討していきたいと思います。
- 質問はございませんか？
- 第19条で、公正かつ速やかな解決を図るために、この委員会が設けられているのだから、東京都被害者救済委員会に付託することも考えられます。
- 新年度は、葛飾区被害者救済委員会の見直しになります。
- ご検討のほど、よろしく願いいたします。
- それでは、報告事項と審議事項について終わりましたので、4その他に入ります。

4 その他

- それでは「特定商取引法の一部改正する法律」について説明をさせていただきます。特定商取引法の一部を改正する法律について、2月21日に施行されました。内容は、「悪質な勧誘」「契約内容や事業者の連絡先が分からない」「一度引き渡すと、現状回復は難しい」「クーリングオフができなかった」などのトラブルが起きていましたが、法律の改正により、「不招請勧誘の禁止」「書面の交付」「引渡しの拒絶」「クーリングオフ」が改正されました。当初、全ての物品が対象と聞いていましたが、自動車、家具、本、CD、ゲームソフト、有価証券は対象外となりました。

村委員長に補足説明を、お願いいたします。

- 自動車は苦情が多いので、消費者団体や消費経済審議会、消費者委員会などでも自動車は適用除外するべきでないとの意見が多数あります。
いきなり訪問勧誘ではなく、インターネットの査定サイトに書き込んでいくと、電話が掛かってきて「査定に行きますが、いつお伺いしたら良いか」と連絡あり、訪問されたときに強引に買い取っていってしまう、たちの悪い事案が多いです。
消費者庁、経済産業省の説明は、政令で指定除外する時は、通常、審議会の報告書に記載しないのですが、自動車の苦情が増えているのに除外するものですから、状況をみながら再度検討することが記載されています。3年間様子を見て、中古自動車についての買取りトラブルが減っていないとのことであれば、3年後除外から外すこともあり得ます。バイクについては苦情が多いので適用除外になっていません。
- 「上乗せ介護サービス契約に関する紛争」はどのような内容ですか？
- この案件は特殊で、会員になると介護保険に上乗せのサービスが受けられるという契約をさせられる内容です。温泉などに連れて行かれて強引に契約をさせられています。実際に、どのような上乗せのサービスが受けられるのかを聞いてみると、はっきり分からないので、解約の申し入れをしたところ、業者が自主的に返金したので、実際には斡旋しませんでした。
- 未然防止のために、このような案件を早く公表してほしいです。
- 区の広報紙に「貴金属の押し買いについて注意」の記事を掲載いたしました。
- 訪問買取りは、最初は着物がありますかと聞いてきて、後から貴金属を求められます。
- 訪問購入について、葛飾区の条例禁止行為の告示の見直しはどうでしょうか？
- 先日、23区の所長会がありまして、訪問購入について条例の改正を行うか確認したところ、東京都をはじめ、大田区、目黒区、世田谷区は、条例を改正する意向はないとのことでした。

→東京都は条例改正しなくても適用になるとの判断をしています。葛飾区の場合も現状の条例でカバーできるかについて、次年度整理して被害救済委員会で確認していきたいと思います。

5 閉会

→本日の議題は全て終了いたしました。ありがとうございました。

→次回の開催ですが、ウィメンズパルが大規模修繕工事で夏から12月まで会議室は使用できなくなるため、次年度、改めて日程調整させていただきます。