

京都市消費生活審議会消費者苦情処理部会 会議録

- 1 日 時 平成19年5月7日（月）
- 2 場 所 市民総合相談課 研修室
- 3 出席者 京都市消費生活審議会 10名（別紙座席表のとおり）
京都市 市民生活部長，市民総合相談課長ほか
- 4 議 題 別紙次第のとおり
- 5 概 要

- (1) 市民生活部長挨拶
- (2) 松岡部会長挨拶
- (3) 議題について事務局より説明後，質疑応答

（資料3）

高田委員 初歩的な質問ですが，架空請求というのは大体分かるのですが，不当請求というのはどのようなものでしょうか？また，16年度から17年度にかけて架空請求・不当請求は減りましたが，18年度に増えている状況について教えてくださいいただけますか？

南川係長 不当請求ですが，いわゆるワンクリック詐欺に代表される，契約が成り立っていないにもかかわらず債務があるとみせかけて金銭等を要求してくるといった類のものです。その他の相談ですが，不当請求・架空請求が一番多く，他の相談につきましても，若干の増減がありますが，横ばい傾向にあります。不当請求・架空請求以外の上位の項目につきましても，敷金の返還トラブル，浄水器，家屋修繕工事，英会話教室といったものが続いております。おおむね，傾向としては大きく変わっているというわけではございません。

松岡部会長 不当請求も架空請求も法的に全然根拠がないのに請求してくるという点では変わりないです。架空請求は全く身に覚えがないのにいきなり請求してくるものですが，不当請求の方は，南川さんから御説明があったように，ウェブサイトを色々見て回っていて，見たりクリックしたりした覚えはあるが，契約を結ぶつもりはなかったのに請求してくるものです。どちらにしても消費者としては支払う義務がないものです。

(資料4, 5)

特に質問等なし。

(資料6)

飯田委員 どういう場合に貸し付けるかという要件ですが、いわゆる消費者被害に遭ったから原告となって訴えるという場合と、被告となる場合の2種類あると思いますが、従来から、原告となる場合はセンターのあっせんが要件となっているのですか？

南川係長 そのとおりです。条例の第29条第1項におきまして、事件が調停に付されたものであるときということが条件になっております。

飯田委員 相手方から訴えられたときは援助すべきだと思いますが、そのあたりはどのようなのでしょうか？

松岡部会長 条例第30条で「前条各号のいずれにも該当するとき（消費者又は消費者団体が被告となる消費者訴訟にあっては、同条第2項に該当するとき）」とあり、1号は要らないとなっておりますので、業者の側から訴えるといった場合には、業者がセンターにあっせんや調停を申し立てるといったことは有り得ませんから、消費者権の侵害の内容、性質その他の事情に照らして、広く消費者の消費者権が侵害されたと考えられる事件であれば、援助ができるという仕組みになっております。

飯田委員 分かりました。それで今回の条例の改正で広がったということですね。

松岡部会長 そうですね。ケースによっては消費者が訴えられるという場合も有り得るだろうということで、こういう規定が付け加えられたということです。

井戸委員 要綱案の10条ですが、返還期限が訴訟が終了した日から6箇月を経過した日であるということと、一時に全額を返還しなければならないとありますが、始めから財力がある方は訴訟費用を頼りにしないと思いますし、分割して返せるといったやり方があると思うのですが、そのあたりはいかがでしょうか？

南川係長 6箇月を経過した日であるということと、一時に全額を返還しなければならないという規定は従来から変わっておりません。なお、条例第31条において、

やむを得ない理由がある場合で資金を返還することができなくなったときは、資金の全部又は一部の返還を免除することができるということが規定されております。訴訟におきましては、損害賠償といいますが、相手の事業者からお金を取り返すことが基本になるかと思いますが、そのお金が返ってくれば訴訟費用が返還できるであろうというのが基本的な前提となっております。

井戸委員 訴訟援助制度を利用される数ですが、想定されている件数というのはいくらですか？

南川係長 正直申し上げて、今まで事例はございませんが、おおむね年間1件を目途としております。

松岡部会長 訴訟援助の制度そのものは古くから条例に盛り込まれております。全国各地で集団型の被害がでたときに、弁護士を組んで訴訟しようかという気運が高まった時代がありまして、その頃にそういう訴訟をやれるとするならば援助を法的にしてはどうかという御提案があり、条例に盛り込まれるようになりました。しかしながら、幸か不幸かそういった集団型の訴訟が現実には殆どありませんでしたので、実際にはこの貸付の申請がされたことはございません。全国的にもこの頃に、政令指定都市を中心に同じような制度が設けられましたが、殆ど利用がないということです。先ほども御説明がありましたが、7,000件以上の苦情の申立がありますけれど、9割以上がアドバイスで解決されていて、少しこじれた案件があっせんという形で相談員の方が間に入られます。それも90パーセント以上が解決され、残りの2・3パーセントが不調になったということです。これも中身については7件程度です。相手方が頑として応じないといったケースで、額が非常に小さいということです。

山本委員 要綱第10条に関してですが、訴訟が終了したというのは、審級が終了したということではなくて、訴訟全体が終了したということです。そうすると判決の確定による終了の日というのは、利用者には分かりづらいので何らかの手立てが必要かなと思います。和解で終われば調書を作った日ということなのですが、判決だと上訴期間の徒過による確定ですと、弁護士もうっかりするということがあるぐらいですから、そこを運用上分かるようにしないと、返還期日の起算点が分からなくなることになります。それと市側としては訴訟の経過を報告してもらわないと取立てができないし、市が取立てをしなかったことによって、却って遅延利息が発生していくと、要綱第11条のただし書きで救えるのかもしれませんが、訴訟の経過についての報告を利用者にさせていただくような制度を盛り込んでおいた方が運用がしやすいという気がします。

北村委員 要綱第10条の貸付の条件のところですが、先ほど返還については免除の規定があるということでしたが、返せないという場合には免除という方法しかないのでしょうか？先ほどお話が出ましたが、分納とか延期という方法はとられないのかという点です。損害賠償請求でお金が返ってきて一括で返還してもらうということを想定しているというお話でしたが、今多いのは、会社が倒産していてクレジット会社と集団訴訟となっていて、今後の支払いを免れるというような訴訟が多いので、お金が返ってこないというのが多いので、訴訟が終わってすぐには返せないという類型が多いのではないかと思います。

松岡部会長 それは返還免除の方で、条例第31条ですが、「市長は第29条の団体又は消費者に対して敗訴を言い渡した裁判が確定した場合その他特にやむを得ない理由がある場合」というところの運用で免除はできるでしょうね。裁判に勝ったはいいけども実際の損害はほとんど免れないというようなケースでは、そこは運用でということではないのでしょうか、私が申しあげることではないのかもしれませんが。もちろん利益が得られているのであれば、少なくともその程度では返していただくのが筋だと思います。

長谷川課長 今仰っていただいたとおりでございます。利益がございましたらその部分については返していただく。それ以外につきましては免除というような形を前提と考えております。それと先ほど御質問いただきました要綱第10条の起算日についてですが、旧規則では第17条で「確定判決のあった日から」としておりました。当該訴訟を取り下げられた場合も条文を適用できないかという趣旨と、他の都市の要綱について調査をしておりましたら、当該訴訟を取り下げられた場合も適用できるような形で「当該訴訟が終了した日から」という表現をとっているところがありましたので、今回このような形で改めさせていただいたということです。法的に疑義があるということでしたら、また相談させていただきたいと考えております。

山本委員 法的には何の疑義もないのですが、利用される方には、判決の確定の場合は返還の起算日が分かりづらいかなど。取り下げや和解の場合はすぐ分かると思いますが。それと、この制度の広報はどのような形でやっておられるのでしょうか？一般的な市民向けに配布される京都市の広報誌には載せておられるということもあるのでしょうか、このような制度は弁護士に宣伝しておかないと、なかなか利用してもらえないと思いますが、そのあたりはいかがでしょうか？

長谷川課長 御指摘いただいたように、何かやったということはございませんが、弁護士会等に相談させていただきたいと思います。

山本委員 先ほど、利益を得たときは返還というお話がありましたが、損害賠償請求をしてお金が入ってくれば、当然すぐ返還していただかなくてはならないのですが、業者から不当に訴えられて、その請求が棄却された場合は勝訴となりますが、その場合に費用を全額返してくださいというのは厳しいので、そのあたりを柔軟に考えてほしいと思います。

松岡部会長 今回の要綱案の第19条で「この要綱に定める決定をするに当たり、必要があると認めるときは審議会の意見を聴くものとする」とありますので、免除をするかしないか、どの程度免除するのかについては、事務局で案をお作りいただいた上で審議会で審議していただいて、それを参考に決定していただくということになるかと思います。

長谷川課長 先ほどお話がありました利用者の方に報告していただく件ですが、現行規則の第12条、16条で規定しておりますので、必要があると認めるときは報告していただくこととなります。

松岡部会長 分かりました。たくさん御意見を頂戴いたしましたが、これで解決ができるということで、修正は必要なさそうですね。

(資料7)

松岡部会長 条例の改正に伴って、今回どのように変更したのでしょうか？

南川係長 勧告のところですが、従来の要綱では、指導を行ってそれに従わない場合と、指導は行っていないが取引の内容が著しく悪質であったり苦情が特に多く寄せられている場合等に指導せずとも勧告できるという内容でした。今回、条例改正に伴いましてその部分が無くなりまして、指導後も事業者に必要な是正が認められず不適正な取引に該当する状態が続いている場合に勧告を行うということに変更しました。

松岡部会長 旧条例のときは、指導せずにいきなり勧告することができたのに、逆に手続きが重くなったと感じるのですが、どういう趣旨だったのでしょうか？

南川係長 新条例の第26条に緊急時の公表を設けまして、緊急の必要があると認めるときは、必要な事項を公表することができるということで、重大な権利の侵害がある場合は公表するということがございますが、そういったことを踏まえております。

松岡部会長 緊急の必要がある場合には、指導・勧告というラインではなく、条例第26条で先に対処しようということで、通常の場合は指導から勧告という手続きでよいということですね。

井戸委員 悪質な場合に被害を最小限に防ぐには早くしなければいけないと思いますが、指導して勧告して公表した場合に時間がかかりすぎて被害が拡大することもあるかと思いますが、その場合は先ほど言われた規定で対応するのでしょうか？

南川係長 そのとおりです。条例第26条の緊急時の公表で対応するものと考えております。

井戸委員 その場合、どのくらい時間がかかるものなのでしょうか？

南川係長 緊急の場合でも事業者に対して事情聴取を行いますので、その時間は必要かと思えます。事業者側が事情聴取を拒否した場合は別途条例第35条で公表できるということで担保がとれると考えております。

野村会長 条例第26条は条例改正の中で新たに盛り込んだものです。それまでは、悪質でしかも緊急を要する場合でも指導・勧告・公表という手続きを踏まなければならなかったわけですが、その間に悪質業者は会社名を変えてしまうといったことがありまして、そういうことに対応できないということで第26条が入ったわけです。それと昔のことになりますが、豊田商事の問題が出たときに、消費者被害だと認めるということに踏み切らない自治体が非常に多く、当時の会長と相談をいたしまして、京都市はこの件について先鞭をつけてくださいということで、京都市がこの豊田商事問題を消費者被害だと考えて豊田商事110番を作りました。そういった運用上の色々な経験をもっていて、それが蓄積されているということを踏まえてください。

閉会 鹿島市民生活部長挨拶