

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11月1日（木）
- 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 8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) 報告事項，議題について事務局から説明後，質疑応答

（資料3，4）

松岡部会長 「くらしのみほりたい」の資料をお配りいただきましたが，市民の方から応募していただき，メールを登録されると，市民の方にとっては最新の消費生活情報が得られるというメリットがあるので，協力していただける可能性が高いと思います。また，消費生活とは直接関係ありませんが，私の地元では「不審者情報」というネットワークがございます。最近，小学生を狙う不審者が発生しており，多くの父兄の方がメールで登録されていますので，「くらしのみほりたい」のようなシステムを活用していただけたらと思います。

「消費生活相談員によるあっせんの状況」（資料4）ですが，相談件数が約8,000件あり，95%近くが情報提供や助言をされることで解決されています。また，解決案を提示されて相手方と交渉する「あっせん」が約5%で，そのうちの97%ほどが，全面的に満足されているかどうかは別として，解決をされているわけで，これは大きな数字ではないかと思います。あっせん不調案件ですが，審議会に付託するような案件はなかったと御説明いただきましたが，「不適正な取引行為が認められなかった」や「相談者の主張が過剰要求である」は仕方がないとして，「少額訴訟など法的手段を選択」については，相談者の方に，調停制度の説明はされていますか。

長谷川課長 「少額訴訟など法的手段を選択」の7件ですが，大きく二つの要素がござ

います。一つは英会話の中途解約に関する案件で、事業者側が同種事例の最高裁判決が出るまでは交渉に応じないということがございまして、相談者の方が弁護士の先生に御相談されることで、当課の相談が終了となった内容です。それ以外につきましても、複合サービス会員の解約に伴う返金について、事業者は分割返金を主張、相談者は一括返金を主張され、両者が裁判で決着する意思を示されたという内容です。また、訪問販売のリフォーム工事において、相談者がクーリング・オフの主張をされたものの、事業者が応じず、裁判で争う姿勢を示したため、相談者の方が弁護士の先生に御相談されたといった内容です。

松岡部会長 つまり、事業者が積極的に争って訴訟しますという態度に出ているので、わざわざ調停に付すというような段階を超えているということですね。

井戸委員 あっせん不調案件の内容ですが、終了の見切りというのは誰がどのような形で行うのですか。

長谷川課長 相談員があっせんに入る場合、終了する目途は概ね一箇月を基本としております。1箇月を超えますと、状況が色々と変わってくる場合がありますので、それまでに判断するということです。相談員が1箇月以内に結論を見出せない案件については、相談係長まで上がってきて、課内で議論して判断しております。

井戸委員 実際の運用において、1箇月の期間内で業者と連絡が取れずに相談が打ち切られるという恐れはないですか。

長谷川課長 あっせんに入りますと、事業者に対して、消費者の方と直接連絡を取らないように要請します。また、事業者と連絡が取り難い場合は、何度も電話したりファックスを送ったりしますので、連絡が全く取れないということは殆どございません。

井戸委員 消費者の方の満足度についてはどう評価されていますか。

長谷川課長 最終的にはあくまでも当事者間の合意が基本となりますので、中には満足度を得られないという方もございます。例えば、京都市が代理人となって事業者と交渉してほしいと仰る相談者の方もございます。行政として代理人にはなれない旨をお伝えしますが、そういったケースを除くと、消費者の方の

満足度は得られていると判断しています。

井戸委員 京都市が代理人となって交渉してほしいという方は結構いらっしゃるのですか。

長谷川課長 最初は誤解されている方もいらっしゃいますが、相談者の代理人にはなれないという行政の立場をご説明させていただくと、御理解して頂いております。

高田委員 悪質商法撃退パンフレットの中に、「タダより怖いものはない～粗品・引換券につられ大損～」という催眠商法に関する記載がありますが、実は私の家の近くで、転々と移動している店が半年に1回くらい現れます。つい最近もそういう店が出てきて、高齢者の方が嬉々として買いに行かれるので、近所の方と心配していたのですが、そういう所で取締りはできないものでしょうか。

長谷川課長 現実的な対応としましては、「くらしのみはりたい」の取組において、悪質商法に対して皆で見張っているということもございますし、被害に遭われた方がいらっしゃる場合には、市民総合相談課への御相談を奨励していただくという形で市民の方に御協力をお願いしたいと考えております。こういった取組を通じて、私どもの相談窓口があるということを知っていただくことで抑止できればと考えています。

三好委員 高田委員と同じことになりますが、3箇月ほど開いてどこかに引っ越して出て行く店があります。実際に被害に遭われた方がいるということを知ったことはありませんが、行き慣れない所には行かないでおうという話を地域でしています。

長谷川課長 今お話いただいたことについては当課においても着目しておりますし、そういった色々な情報を頂戴しまして、それをできるだけ皆様にお伝えするということで、啓発を進めてまいりたいと考えております。

松岡部会長 仰るように色々情報を集めていただいて、その段階で固有名詞まで公表することは難しいですが、口コミレベルで警戒感が広まれば予防効果があるのではないかと思います。

(資料 5, 6)

井戸委員 調停の対象が契約上のトラブルまで拡大されたことにより、調停の数が増えることが予想されますが、どの位の件数を想定されていますか。

長谷川課長 調停の効果としては、個別の被害救済という面は当然ございますが、同種事例に関する被害の未然防止や、消費者の方に対する注意喚起という側面も含めて考えております。相談者の方に対しては、こういう制度があるということをしつくりと説明して、先程申し上げた目的に沿った調停ができるように考えており、概ね年間 1 件を目標としております。

松岡部会長 製造物責任に限定した旧条例においてもそういう議論がございまして、調停案件が多く出たらどうするのかと心配していたのですが、あっせんの段階でほぼ決着がついており、それ以上こじれると調停を通り越していきなり訴訟というケースが殆どでした。ただし今後は、あっせん不調が年間 10 件程度はありますので、いきなり訴訟というだけではなくて、第三者である調停を挟んで冷静に話し合い、調停案で解決するという案件が年間 1 件程度はあって然るべきだと思います。

北村委員 調停のための呼び出しに応じない事業者に関する公表について、条例の規定が根拠ということでしたが、どういう規定になっているのか確認させていただきたいのですが。

南川係長 条例第 35 条第 4 項に、事業者が正当な理由なく第 28 条第 2 項の規定による呼び出しに応じないときはその旨を公表することができる旨の規定があり、第 28 条第 2 項において、「事業者は審議会の呼び出しを受けたときはこれに応じなければならない」となっております。

北村委員 「正当な理由なく」の判断ですが、マニュアルによると「調停部会長及び担当委員と事務局で判断」とありますが、正当な理由かどうかを判断する基準があれば教えてください。書式では「出席しない理由を書いてください」となっていますので、事業者によっては消費者への反論を書いたり、きちんとした理由を書いてこなかったりすることも想定されます。例えば「事業に支障が生じるから」や「調停ではなく裁判で争いたいから」といった理由は正当であると判断されますか。

南川係長 正当な理由を認めるのは稀なケースだと考えております。裁判で争うということについては事業者の正当な権利ですし、事業者の公表までは困難であると認識しております。

松岡部会長 私に説明する権限があるのか微妙ですが、改正前の旧条例で担当して案を出したときに考えたのは、消費者と事業者の言い分が全く食い違って話し合う余地がなく、そこまで主張するなら訴訟しますという対応を取られた場合には、敢えて調停を強制することはできないということです。つまり「正当な理由」とは「訴訟で正式に争います」ということだけで、それ以外は正当な理由として考えておりませんでした。

先程北村委員が仰った「事業に支障が生じる」ですが、事業者の体制が薄いということであれば、日程調整で柔軟に対応しますので、それでも出席できないということはないだろうと思います。また、事業者側が「こちらにも言い分がある」ということであれば、むしろ調停の場に出て主張していただきたいという対応をとるのが筋であろうと思います。

ただし、具体的な運用については多少の幅があると思います。訴訟すると言っておきながら一向に訴訟を起こす気配がないような「言い逃れ」と思われるケースであれば、時間をおいた上で公表することも十分にありえると思います。

高田委員 調停マニュアルを見るのは初めてですが、審議会への付託後の手続においては色々なケースが考えられていると思いました。付託される前で申し上げますと、あっせんが不調に終わった場合や、相談者が不満足な場合には、調停という制度がありますという説明を是非していただきたいと思います。

長谷川課長 あっせん不調の場合におきましては、その内容を精査しなければなりませんが、当然ながら調停の可能性もありますということを説明してまいりたいと考えております。あっせん解決内容の不満につきましては、条例の対象になっておりませんので、あっせん不調を前提に考えております。

鹿島部長 あっせんが不調に終わった場合の「相談者の主張が過剰要求である」の判断が大変難しいと考えております。相談者の主張に無理があることが明らかな場合は調停の実効性がないと思いますし、消費者の視点に立った上での話ですが、会長や部会長とも相談して進めてまいります。

松岡部会長 過去に調停を行った製品事故の案件に関しても、大変難しい側面がありま

した。相談者の方の誤用は明らかでしたが、一方で説明書の記載も不十分でした。請求されていた金額も大きく、本人の誤用による責任もあるため、当初は一件限りで広がりがないような案件が調停の対象となり得るのかという議論になりましたが、最終的には取り上げさせてもらいました。個別具体的なケースの判断は難しいですが、明らかに過剰要求である場合は別として、微妙なケースについては積極的に取り上げていただければと思います。

井戸委員 公表とは具体的にどのように行うのでしょうか。また、市民しんぶんには掲載されるのですか。

南川係長 広報発表やホームページ、広報誌を媒体とした公表を考えております。市民しんぶんの掲載は考えておりません。

井戸委員 広報発表とは記者会見のことですか。

南川係長 投げ込みとなります。

鹿島部長 調停案件が市民に相当甚大な影響を及ぼす場合は記者会見も考えられますが、通常は今係長が申し上げた手続となります。

井戸委員 製品事故情報や悪質商法の手口など、大いに公表や広報を行っていただきたいのですが、被害の多い高齢者の方にはなかなか伝わりにくいことがあります。何か新しい媒体を使うといった広報の方法を考えられないかなと思います。例えば政令市や京都府で協力して行うといった方法を考えていただきたいと思います。

鹿島部長 我々の方からのお願いとなるのですが、広報発表するときに取り上げていただければより広がりができると思います。また、高齢者の身近なところへ情報をお届けするには、町内の回覧が有効な方法だと考えられますので、部数等の制約がございますが、今後検討したいと思います。

井戸委員 調停マニュアル案の１ページ目の「２の(2)のイ」ですが、「当該案件が、広く市民の消費生活に著しい影響が生じ、又は生じるおそれがあるもの」の表現がおかしいと思います。「当該案件が～影響を及ぼす」といった表現になると思います。

松岡部会長　主語・述語の関係が分かりにくいということですね。文言については再検討ということに致します。

広報のあり方については以前から審議会で御意見が出ているのですが、なかなか決定打が出ない問題であります。周知徹底するにはどういう形で広報するのが一番有効かということですが、チラシ・ビラ等の置き方など色々工夫していただいているのですが、今のところ決定打というところまでは至っておりません。ただ、先程ご説明のありました「くらしのみはりたい」のような口コミは意外と力があると思います。もちろん情報が歪むと危険な側面はあるのですが、みはりたいの方で高齢者の方と接点がある場合は、大きな力になるという期待があります。

長谷川課長　「くらしのみはりたい」ですが、部会長が仰った観点から、地域包括支援センターを一つ一つ回り出前講座をさせていただく中で、こういった取組を紹介し、ネットワークが構築できればと考えております。

広報活動につきましては、私どもも非常に苦慮しております。ただ、幸いにも「悪質商法撃退パンフレット」は新聞報道もしていただきました。毎年作成しているパンフレットですが、今年から表題に「お気をつけておくれやす」といった京都弁を入れて気を引くといったこともしておりますので、今後こうした工夫を続けてまいります。

若杉委員　先程説明のありました「投げ込み」とはどういったことでしょうか。

長谷川課長　京都市におきましては、新聞報道をお願いするときに、記者会見を開く方法と、市政記者の方に資料をお配りして情報提供するという方法がございます。投げ込みとは後者の情報提供のことをいいます。

若杉委員　啓発のことですが、以前はパンフレットをセンターの表側に置いていただいておりますが、それがなくなりました。また、中に入るとパンフレットなどが雑然と置かれていて、声をかけられたりするので、ゆっくりと何が必要なのかを見ることが難しくなりました。京都府のセンターには入口前にパンフレットが設置されていて、かなり利用されているということなので、できれば京都市も入口前に置いていただきたいです。

長谷川課長　本ビルは貸ビルであり、防災上の理由から入口前に物を置かずに中に入れるようにとの指摘を受けた経過がございます。また、この6月に当課のレイアウトを変更いたしました。私どもの業務は個人情報扱うことが非常に多

く、情報漏洩を防ぐということもあり、大変申し訳ないのですが、入口前にパンフレットを置くことは非常に困難な状況となっております。今後は、消費者団体や事業者団体のパンフレット等も設置することを検討しており、現在雑然としておりますが、引き続き整理をしていきたいと考えております。

松岡部会長　　大変貴重な御意見でした。情報は増えれば増えるほど、選ぶのが大変になります。できるだけ利用者の方に手にとってもらいやすい工夫をしていただくよう改善をお願いします。

若杉委員　　p 22 の第 13 号様式ですが、「調停受諾勧告書」の注意書きが「出席しない場合は必ずその理由を書いてください」とありますが、「受諾しない場合は必ずその理由を書いてください」の誤りではないでしょうか。

松岡部会長　　そうですね。お気づきいただきありがとうございます。先程井戸委員から御指摘がありました件を含めて、今後の修正につきましては事務局に委ねることとし、また、私の方にも御相談いただければと思います。中身については変えたほうが良いという御意見は特にありませんでしたので、この案で行くこととしますが、今後不都合な点が生じれば柔軟に変えていくという運用をしていきたいと思います。

それでは本日の審議はここまでとさせていただき、進行を事務局にお返ししたいと思います。

横道係長　　ありがとうございました。閉会に当たりまして、野村会長から何かございますでしょうか。

野村会長　　今回のマニュアルについてというよりも、市民の相談窓口としての性格からしますと、消費に関わらず横断行政の代表的な窓口としての役割が求められています。広報をどうするのかといった場合、マスコミの協力を得られるような情報を提供しないと、行政側の思惑どおりにはまいりませんので、その辺りを考えることが必要だと思います。通常の部局では縦割行政としての性格がありますが、ここでは横割の性格をもっています。市民の立場からすると、京都市としての対応をきっちりとすることが必要ですので、固有の課題だけでなく、それを超えるものについても広く受け止めて情報提供できるような努力をしていただきたいと思います。

閉会　　鹿島市民生活部長挨拶