

**京都市消費生活審議会
消費者苦情処理部会 会議録**

【日 時】 平成21年3月19日（木）午前10時～午前11時40分

【場 所】 京都市 市民総合相談課（市民生活センター）研修室

【出席者】 消費生活審議会委員9名（五十音順）

尾上妙子委員，川口恭弘委員，高田艶子委員，永井弘二委員，
中川誠二委員，松岡久和委員*¹，山本克己委員*²，結城公生委員，
和久井郁子委員

*¹ 消費生活審議会会長 *² 消費者苦情処理部会長

京都市
文化市民局市民生活部長 鶴谷隆
市民総合相談課長 山本滋生，同課相談係長 竹中泰隆 ほか

【議 事】 別紙次第のとおり

【概 要】

I 開会

- 京都市文化市民局市民生活部長 挨拶
- 京都市消費生活審議会 消費者苦情処理部会長 挨拶

II 議事

1 平成19年度および平成20年度上半期消費生活相談の概要

（資料2，3について事務局から説明）

松岡会長 資料3「インターネット消費生活相談」ですが，御説明があつて気がついた点があります。対象者ですが，相談できる方は，京都市内に在住の個人の消費者の方に限り，事業者の相談はできません，とあり，後半の事業者からの相談はできないというのはよろしいのですが，京都市内に在住ということは，通勤・通学をしている人は含まないということですね。通常消費生活相談の場合は，通勤・通学者も含むのではなかったのでしょうか。私の記憶が曖昧ですので，確認していただいて，もし，通常の相談では住んでいる人に限らず，通勤・通学している人も含めているのであれば，インターネット消費生活相談の場合だけ通勤・通学者を除く理

由が分かりませんので、御説明いただければと思います。

竹 中 係 長 ただいまの御質問の件でございますが、京都市に在住ということで、お住まいの方の個人の消費者の方に限らせていただいております。先ほども説明いたしましたように、電話、来所、それと、今回のインターネットによる消費生活相談ということで、選択の幅を広げさせていただきました。あくまでも、相談を受けまして、相談案件によりましては、あっせんまで含めて、私どもの方で対応させていただくということもあり、そういった理由から、京都市内にお住まいの個人の消費者の方に限らせていただいているということでございます。

松 岡 会 長 あっせんも市内在住の方に限るのでしょうか。

竹 中 係 長 相談は、一応、京都市に在住の方ということでございます。

松 岡 会 長 わかりました。

中 川 委 員 インターネットのホームページによるというのは、一種のブームというか、流行りのようなもので、インターネットというのは、実際に仕事をしている人なら使えると思いますが、私どもの京都市老人クラブ連合会の人たちは、パソコンを見たこともないし、打ったこともない人ばかりで、無理だと思います。インターネット消費生活相談の受付件数は5件とのことですが、件数が少ないのは、パソコンを使ったことのない人がいるからであり、いわんやインターネットというのは、セットしている人は非常に少ないと思います。インターネットができれば万歳ということではなく、もっと別の第3の方法も考えていただきたいと思います。配布資料の「くらしのみほりたい」のようなビラのほうがビジュアルで良いと思います。そういう印象をもちました。

山 本 課 長 御指摘いただきましたように、インターネットでの相談は、なかなかとつきにくい部分があるかと思います。あくまで、当課の相談は電話や来所での受付を続けておりまして、それが業務のほとんどの部分でございます。ただ、身体上の障害をお持ちの方や、お仕事の関係で昼間に相談できない方、また、深夜に不安になって相談したいというような方に対して、インターネットをお使いの皆様、相談機会の手段を広げるという意味で、今回このインターネット相談を始めさせていただきました。間口を広げるというように御理解いただければと思います。追加になりますけれども、インターネット相談を始めるにあたって配慮しましたのは、消費生活相談は極めて個人情報が含まれる率が高いものでございますから、その取扱い方について慎重に検討したうえで、始めさせていただきました。日常的にインターネットを使っていない世代の方もおられるかと思いますが、市民生活センターへの相談の機会を増やすという主旨で実施しましたので、御理解いただければと思います。

中 川 委 員 60歳以上の方がずいぶん被害に遭っているわけですね。ということは、息子や娘が同居していない人が多いということです。子どもがいれば、調べて

くれ、見てくれと言えますが、2人や1人住まいの高齢者がたくさんいるのです。インターネットで遊べるのは、20年、30年先の話でしょうね。インターネット相談をやることに異存はありませんが、効果はないと思います。

結城委員 インターネットによる相談は、アクセスの間口を広げるという意味ではないでしょうか。直接の相談窓口がありまして、その上で、これもという選択肢のひとつとして捉えればいいと思います。京都新聞社でも読者向けの窓口を作っていますが、今は1割くらいインターネットで、メールでの応答が増えています。

中川委員 高齢者にはわからないと思います。

結城委員 形がどうなのか判りませんが、書式に従って相談する、このやり方が簡単に入力できるかどうかだと思います。

中川委員 高齢者は、もともとの機械を持っていないのではないですか。

山本部長 結城委員からも御指摘がありましたが、電話相談を廃止してインターネット相談に乗り換えるというなら困った話ですけど、電話相談は続けて、来所は、窓口が開いている時間は来てくださいということに加えて、インターネットをやる方はこちらどうぞということでございますので、インターネットをやれない人を排除するという趣旨ではございませんので、その辺は御理解いただければよろしいかと思います。

中川委員 排除していると言っているのではありません。そのようなことをいちいちここに書いて、胸を張るのは違うということを行っているのです。

山本課長 相談の件数は、徐々に増えてくるとは思います。ただ、先ほど申し上げましたとおり、PRがまだ行き届いていないということでございます。

結城委員 携帯電話からでも相談できるのでしょうか。

山本課長 携帯電話専用のサイトはまだ作っておりません。パソコンからのみです。

山本部長 携帯電話からはSSLが使えるのでしょうか。暗号化ができればちょっと危ないので、SSLが使えるのであれば、携帯電話からも可能になるかと思っています。インターネット相談の認知度をどうやって上げるかについても今後の課題になるのではないのでしょうか。認知度が上がれば、件数は増えてくる可能性もあります。認知度をどうやってあげるか、いろいろ京都市のほうでも御検討いただきたいと思っています。

高田委員 平成19年度から、「くらしのみほりたい」というのを始められて、今、登録者が約1,300名であるとのこと。私も「くらしのみほりたい」に入っていますが、この登録者たちは、この間、例えば、高齢者への目配り、気配りをしたとか、市民総合相談課への相談の奨励をしたとか、反応や効果というのはどのくらいつかんでおられるのでしょうか。

山本課長 御指摘いただきましたとおり、1年少し経ちまして、その点は課題になっております。今、当課の方で考えておりますのは、新年になりましたら、「くら

しのみはりたい」の皆様からアンケートを取りまして、反応でありますとか、今までの実績とか、この取組みについての御意見をお伺いすることが必要かと思っております。今はまだ取り組めていないのですけれども、御指摘のとおりでございます。来年度には検討していきたいと思っています。

和久井委員 資料2「平成19年度及び平成20年度上半期消費生活相談の概要」（配布資料3ページ）の相談総件数の実績について、16年度は約13,000件ですが、17年度、18年度は、16年度の約半数となっております。相談が半減した背景には、警察の取り締まりが影響していると説明がありましたが、最近の相談件数は横ばいになっております。これは、警察の取り締まりだけではなく、何か違う要因があるのでしょうか。

山本課長 分析はできておりませんが、当時、おそらく社会問題となりまして、新聞等でも取り上げられる機会がずいぶん多かったと思います。そのため、そういう事態が起こっているということについて、市民の認知が高まり、対応策や防衛策についても知識をつけられたということで、件数が半減したのだと思います。また、全国的な統計でも同じような数字が出ておりますので、おそらくそういうことだと思います。ただ、やはりどうしても業者の方は新手の攻撃をしますのです、架空請求の相談件数はゼロにはならず、そういう点で、これ以上はなかなか件数が減ってきていないのではないかと考えているところでございます。

2 消費生活相談員によるあっせんの状況

（資料4、5について事務局から説明）

松岡会長 資料5「国民生活センターにおける裁判外紛争解決手続」（配布資料25ページ）の重要消費者紛争の要件についてですが、この3つの要件は、どれかに当てはまればいいということでしょうか。

竹中係長 そのとおりでございます。

山本部会長 1点、指摘がございます。資料4「消費生活相談員によるあっせんの状況」のあっせん不調部分なのですけれども、調停に付託しない理由の区分のうち、「相談者が少額訴訟など法的手段を選択したため」と「事業者が、法的手段によってしか対応しないなど、調停に応じない又はそれと同義の意向を表明しているため」に関しては良いのですが、それ以外の区分である「不適正な取引行為が認められず、事業者へ主張できる要素がなかったため」と「相談者の主張が過剰要求であると考えられるため」については、こういう区分をつけることが適切であるかどうか、やや怪しいと思われます。不適正な取引行為が認められないと言い切れるのかどうか、簡単な業者との聴き取り程度で、それがいえるのかどうか非常に微妙なと

ころがありますし、今は、約款に書いてあるから大丈夫とは言えない時代になっていますので、もう少し表現を工夫したほうがいいと思います。それから、相談者の主張が過剰だというのも、このように言い切れるかどうか怪しいです。このあたりの区分の付け方は、今まで外部にあまり公表されてこなかったもので、内部の手持ちの分類としてはいいのかもしれませんが、少し表現を改める方が誤解を招かなくていいのではないかと思います。つまり、京都市ではもう、不適正な取引行為ではないとオーソライズしてくれたと、相談者の方が過剰なことを言っているとオーソライズしてくれたのだと、業者から主張されるということが、相談者にマイナスになる場合もあり得ますので、ちょっと御検討いただければと思います。

山本課長 部会長から御指摘いただきましたとおり、慎重に取り扱ってオープンにしなければならないと思います。表現について、検討させていただきたいと思います。

山本部会長 その点については、御検討よろしくお願いします。

中川委員 あっせん不調一覧についてですが、表の左側に番号を入れていただいた方が分かりやすいのではないのでしょうか。ホームページで公開されるのであれば、なおさらだと思います。

山本部会長 資料の整理の仕方については、また御検討ください。

松岡会長 先ほど部会長が御指摘になったことと重なります。これが公開されるのであれば、配布資料19ページの一番下の、「スキューバダイビング」関連事件の処理結果ですが、1行目の「書面と抗弁所」は「所」になっていますが、「書面」の「書」の誤記だと思います。誤記はこれだけだと思いますが、私もこの分類そのものに、かなり問題があると思います。不適切な取引行為があったとの立証は不可能であるというだけで、積極的に不適切な取引行為ではなかったとか、適切な取引行為だったと認められるわけではありません。この表現のままでは誤解を生みますから、もう少し考慮する必要があると思います。それから、具体例で言いますと、いくつか悩ましい事例がありまして、配布資料19ページの商品名「悩み相談サイト」と「パソコンの部品」の2つにつきましては、調停に付託しない理由の書き方としては極めて疑問です。「悩み相談サイト」のケースでは、あっせん交渉をしたけれども、業者は機械的な反応をただけということですので、それがなぜ相談者の主張が過剰要求と考えられるという分類になるのでしょうか。これは分類そのものが大きく間違っております。しかも、この相談概要のところを見ますと、やっぱりどうも契約したという意識がないまま不当請求されているように受け取れます。厳格には相談者の言うとおりに契約締結上の問題は主張・立証の難しいケースだろうと思いますが、これを過剰要求と表現するのは絶対に間違っていると思います。それから、次の「パソコンの部品」の事例も微妙でして、たぶん契約内容が書面に残っていないため主張・立証ができない場合だと思います。こういうケースでも、お

よそ不適正な取引行為が認められないという表現をするのは、誤解を招きやすいと思います。配布資料 20 ページの「平成 20 年度あっせん不調一覧」でも、いくつかそういうのがございまして、「クリーニング」の事例も、確かに相談者の過剰要求と言えなくもないのですが、表記としてどうかと思います。もっと問題なのは、「マンションリフォーム」の事例で、本当に合意して納得して解決したのかはともかく、これは最終的にはおそらく民法上の請負契約の任意解除によって、事業者が途中までで工事を終了したが、損害賠償までは取らない、という解決で、要するに、これは一定の解決を得たケースだと思いますので、これも相談者の主張が過剰要求だから平行線で解決しないケースとして分類するのは不適切であろうと思います。このように見てまいりますと、先ほど山本部長が御指摘になったように、そもそも、分類の表記をもう一度再考する必要があるでしょう。また、もう一つ、調停に付託しない理由として、どういう分類をするのかにつきましても、外に出す場合には、やはりもう少し慎重になる必要があります。どういうレベルで再検討したらいいのか分かりませんが、部会長に、あるいは弁護士委員に、お目を通していただくことになるのかもしれない。

永井委員 今の点に関連して、17、18 ページを見ていますと、「2 あっせん解決案件の内容」については、国民生活センターの分類によるということになっていますが、「3 あっせん不調案件の内容」の内容の分類というのは、何か大枠があるのでしょいか。

山本部長 特に、御指摘の公的な分類というのはございません。

永井委員 それでは、実際に相談員さんがいろいろ解決されたりとか、いろいろと資料を残していくときに、こういう形の分類がもともとあって、それを選んでというわけではなく、今回この資料を作るにあたって書かれたということでしょうか。

山本部長 そうです。このあっせん不調案件の内容の部分のところのデータにつきましては、部会の方に提出させていただいたことはございますが、分類につきましては、あくまでこちらの担当課の方でつくっているものでございます。今回、少し踏み込んで、不調一覧という表を添付させていただきました。会長、部会長から御指摘いただきましたように、分類については再考したいと思います。

永井委員 了解しました。

山本部長 調停に付託するかしないかをどうやって決めるかということについては、必ずしも明確な基準が今までないんですね。ですから、むしろ、やるとすれば、他の法的手続きを相談者又は事業者のどちらかが選択したというのははっきりしていますが、それ以外は、「調停の見込みなし」とか、「当事者の主張が平行線で話し合いによる解決は不可能である」とか、そういうような形で処理するのが筋で、あまり実態に踏み込んだ事案の中身よりも、お互いの態度で整理したほうがいいと思います。調停にいくわけですから。そういうことでいかがでしょうか。

松岡会長　そうですね。

山本課長　調停案件は、私どもの方で、多くて年間1件程度かと思っております。

あっせん不調になった案件につきまして、様々な対応があるかと思いますが、相談員と当課の事務方で相談したうえで、あっせんが難しい案件については、こういう案件が来ているということを、会長、部会長、委員の皆様に、事前に御相談させていただくことも行っていく必要があるのかと考えております。

山本部会長　そうだと思います。最近の消費者法の進展は著しいものがありまして、最新の判例の動向を見ないと結論が出ないというケースもたくさんあると思います。ですから、そういうことについて、事前に御相談いただき、第三者の意見をきっちり出した調停が適切かどうか判断する必要があると思いますので、また、今後の運用については相談させていただきたいと思います。

山本課長　よろしくお願いします。

和久井委員　少額訴訟を選択された方が、その後どういう結果になったかということではセンターの方でお聞きにならないのでしょうか。

山本課長　最終的にどういう決着がついたかということについては、こちらからは追跡しておりません。

和久井委員　もしお聞きできるのであれば、事業者と相談者の考え方の違いが相談員にも分かるのではないかと思います。

川口委員　19年度と20年度に関して、あっせん率が下がっているというのは、どういう理由か教えていただければと思います。

山本課長　相談体制に不足があるとか、相談件数が増えて個々のあっせんになかなか入れないという事情でないことははっきりしております。統計上、こうなったとしか今のところはお答えできません。

山本部会長　一つの解釈としては景気だと思います。つまり、業者の懐がだんだん厳しくなってくると、業者の方はなかなか交渉に応じなくなってくれます。一般的に、話し合いによる解決は景気に依存すると言われておりまして、バブルの頃は和解や調停が成立しやすかったのですが、バブルが崩壊したあとは、全然成立しなくなったという過去の事情があります。去年の9月以降、少し日本の景気がおかしくなっておりますので、その影響も出ているのかもしれません。

他に何か御意見、御質問はございますか。ここについては課題が少し明らかになりました。ありがとうございました。

3 地方消費者行政の活性化について

(資料6～8について事務局から説明)

中 川 委 員 京都市消費生活基本計画の基本方針 2, 3, 4 はありますが, 基本方針 1 というのはどこかにあるのでしょうか。

横 道 係 長 ございます。ここにはありませんが, 基本方針 1 に該当する項目がなかったため, 省いております。

中 川 委 員 「基本方針 1 は省略」と書くべきでしょうね。

横 道 係 長 了解しました。

永 井 委 員 今回のプログラムとか基本方針というのは, 先ほどの御説明で, 消費者庁構想から出てきて, それは一部, 地方消費者行政の拡充ということで広がっているというような位置付けになると思いますが, 先ほど, 19 年度と 20 年度上半期のあっせん率の中で出てきたように, あっせん率自体は, 5%とか3%とか非常に低い数字になっていると思いますが, これが本当に残りの 95%とか97%が, 消費者の方の相談だけで終わりにして十分な対応とか被害救済になっているのかどうかは, おそらく相当問題があるところだろうと思いますし, こういったあっせん率自体をそもそも上げていって, 被害救済していくというのが基本的なコンセプトになるのではないかと思います, その際に, 先ほどから言っているように, 相談員の数を増やせないとか, そういうことになりますと, また全然何をしているのかよく分からないということになります。確かに, 弁護士会でも, 弁護士が各消費生活センターに貼り付けるような体制を構築し, 被害救済の拡充に積極的に協力しなければならないという議論はしているところですけども, 今後, 今回の基本方針に基づいてやっていったときに, 本当にこのあっせん率だとか被害救済に, 積極的に消費生活センターが関わっていけるような展望というのは, 具体的にはどのようなことを考えておられるのでしょうか。

山 本 課 長 具体的に, あっせん率を上げるための方策ではありませんが, 委員から御指摘がありましたように, 相談に当たっての, 法律的な専門知識でありますとか, そういったことのサポートをいただくということでの充実策については講じているのではないかと考えております。それについて, どういう方法で事業を進めていくかについて, 具体的に詰めていく必要があるかと思います。先ほども触れましたが, 体制上, あっせんに入れる率が下がっているということではないと認識しております。どちらかといえば, 高度な対応と言いますか, 相談員の専門性の向上に努めていきたいと考えております。

高 田 委 員 31 ページの「市町村プログラム (案)」についてですが, 消費者行政の充実強化で言いますと, 行政だけではなく, やはり専門家や地域, 業者などと連携していくことが非常に大切だと思いますし, そういう意味では, 市町村プログラム (案) を見ますと, 弁護士や消費者団体と連携し, 広報紙やメディアを活用していくというのは, 非常に心強いことだと思っております。私はコンシューマーズ京都に所属しておりますが, 昨年度から京都市の方からも声をかけていただき, 一緒に

やっている事業も非常に多いです。私たちだけではなく、他の消費者団体や専門家団体とも早急に連携強化していただきたいと思います。先ほど、「くらしのみほりたい」のところでも申し上げましたが、行政から一方的に発信するのではなく、その発信の効果や手応えのようなことを受け止められて、行政といろいろなところとのコミュニケーションということが一番大事だと思います。先ほど、「くらしのみほりたい」についても、そういうことをされるということでしたが、コミュニケーションについても、より留意して活動を進めていただきたいと思います。お願いします。

山本課長 御指摘いただきましたように、これからの消費者行政は、行政が一方的に施策展開をしていくという時代ではございません。消費者団体や事業者など、皆様との連携の中で進めていく必要があると思います。事実、今回、このプログラムや事業計画を展開していくに当たっても、かなりメニューは増えてくるかと思えます。現実的な問題として、各団体から御協力をいただかないことにはなかなか展開できないように思います。協働作業をしていくということによって、この事業を広く展開していきたいと考えております。よろしくお願いいたします。

和久井委員 私は昨年、相談員の資格を取得させていただいたのですが、その中で、いろいろと相談員の背景とか、実績とか、どういう要求があるとか耳にしております。今回のプログラムでは、相談員の能力向上を図る研修を充実するということであり、素晴らしいと思います。やはり、相談員の能力を向上させないかぎりは、あっても進まないと思います。一番ネックで、頭に残っておりますのは、5年くらい相談員をしていますと、その後更新されないという話を聞かされます。5年というのは一番能力が向上する時ですが、更新されなければ意味がないと思います。

山本課長 今、御意見をいただきました点についてですが、全国的にも、いろいろ問題がある部分だというように私どものほうも聞いております。ただ、京都市の場合は、各年度1年更新ではございますけれども、今までの体制でいきますと、初任者からベテランの方まで相談業務に従事しておりまして、和久井委員がおっしゃったような年限で切るといようなことはしておりません。どちらかといえば、相談員の能力向上とか採用のことは、小さな市町村での問題だと思います。自治体の数で言えば、相談窓口を設けるにしても、それができる人材がいないというところがあるのでは、国も、おそらく今回の施策の中で主眼を置いているのはそういうところにあるのではないかと考えております。京都市レベルになりますと、消費者行政の体制は歴史の中で確立してきておりますので、今回の交付金は事業の上積み部分に充てていきたいと考えております。

山本部長 この手の国のお金というのは、いろいろと用途制限があり、使いづらいことこの上ないというのは御多聞もれないこととございます。その範囲で、是非とも成果を出していただきたいと思います。と考えております。

他に何か御意見、御質問はございますか。それでは、以上で報告いただく事項は終わりましたので、事務局のほうに進行をお返ししたいと思います。

Ⅲ 開会

横 道 係 長 ありがとうございました。閉会にあたりまして、松岡会長、何かございますでしょうか。

松 岡 会 長 今、山本部会長からも御指摘がありましたように、この市町村プログラムは、先ほどの御説明のとおり、それほど使いやすいものではなく、時限的なものです。しかし、国がこれだけのお金を出すのは画期的なことだと思います。ずっと消費者行政が大事だと言いながら、国の財政状態が良くないものですから、消費者関係予算はバブル経済崩壊以後のここ15年～20年くらいはずっと横ばいないしは縮小傾向になっておりました。一方、消費者問題は減るどころか多様化してまいりまして、それこそ京都市のように比較的先進自治体と言われているところでも、なかなか苦慮しているところでございます。お金がないからと言ってできなかった事業もたくさんあったはずです。具体的にどういうことができなかったのか、いろいろ苦労されてきた関係団体あるいは弁護士会とか消費者団体とかの知恵を借りて、具体的に案を出していくべきですね。まだこれは骨組みにすぎませんので、具体的な内容については、うまく機会を活用していただくように、委員の皆様、あるいは団体の皆様と一緒に知恵を絞っていただくのがとても大事だろうと思います。以上、皆様に御協力を要請し、私も何か考えることがあれば申し上げたいと思います。今後とも、皆様のお知恵を出していただくよう、よろしくお願い申し上げます。

(閉会)