

第 10 回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成 28 年 1 月 27 日（水） 10:00～11:15
2. 場 所：消費生活センター 研修室
3. 出席者
(委員)
島川勝会長、 増成牧副会長、青松美子委員、赤松純子委員、飯島初美委員、
岩井清治委員、榎本幸子委員、国府泰道委員、小林由佳委員、澤村美賀委員、
藤原正宏委員、山口典子委員
(事務局)
谷口市民人権局長、西川市民生活部長、松尾消費生活センター所長 他
4. 傍聴者 なし
5. 議 題
○ 第 2 期堺市消費者基本計画（案）について
6. 会議経過
 - (1) 谷口市民人権局長より挨拶。
 - (2) 「第 2 期堺市消費者基本計画（案）について」
 - ① 配布資料に基づき事務局から説明。
 - ② 意見交換。
 - (3) その他事項（苦情処理委員会、不招請勧誘等）について
 - ① 平成 27 年度堺市消費生活審議会あっせん案件第 1 号の経過について、国府委員より説明。
 - ② 意見交換。

【第2期堺市消費者基本計画（案）について】

（島川勝会長）

- この議題については、昨年10月に答申を出した。その後、前回会議の意見に基づく修正やパブリックコメントも行われている。それらの内容について事務局から報告してもらおう。

事務局の説明の概要

（事務局）

- 本日は、前回10月の会議で説明させていただいた案からの修正点を中心に報告させていただく。
まず資料4をご覧ください。この資料は、前回の会議で委員の皆様から頂いた意見を踏まえ、パブリックコメントを開始する前に修正を行った箇所をまとめたものとなっている。
- それでは、資料4と併せて資料2をご覧ください。修正箇所は資料2の中段下部に記載している「消費者教育推進計画」の中の【意義】の1項目目。前回会議において、「加害者にならない消費者を育成する」という表現では消費者の方々に誤解を与えるのではないかと、この表現を用いた意図をもう少し明確にする方が良いとの意見をいただいた。そこで、前回会議でご提案いただいたとおり、「意図せず加害者にならない消費者を育成する」という表現に修正している。
- 続いて、資料4と併せて資料1をご覧ください。1点目の修正箇所は資料1の40ページに記載の「消費生活に関する情報の共有」の項目。前回会議において、情報の共有を図るためには、幅広い層の方々に参加いただける緩やかなネットワークを作ることが重要だという意見をいただいた。そこで、項目内に「情報共有に当たっては、より効果的な情報提供方法を拡充し、消費者団体に加え、幅広い市民が参加するネットワークの構築を図ります。」という記述を追記した。情報提供の方法については、今後計画を推進する中で検討していく。
- 2点目の修正箇所は、資料1の43ページに記載の「警察署との連携」の項目。前回会議において、連携の具体的内容が市民にとって分かりにくいのではないかと意見をいただいた。そこで、連携内容がもう少し分かりやすくなるように、単に「会議を開催する」という記述ではなく、「消費生活センターと警察署が、それぞれの役割の中で、消費者問題に関する課題や対応策を検討する」という記載内容に修正した。
- 3点目の修正箇所は、資料1の63ページに記載の「(2)消費者教育の意義」の4段落目。先程説明した概要版の修正箇所と同じ趣旨の修正で、「意図せず加害者にならない」

という表現へ修正している。また、「意図せず加害者にならない消費者」の注釈として、「本人が意図しないままに、インターネット利用等において他の人の権利を侵害したり、マルチ商法等で消費者被害を生じさせたりすることがないように、適切に行動できる消費者」という記述を追記している。

- 4点目の修正箇所は、資料1の68ページの最後の段落。前回会議において、インターネット利用に伴うトラブル等の子どもたちが巻き込まれやすい消費者トラブルの未然防止に関する記述が必要だとの意見をいただいた。以前の記述では、小学校、中学校等における取組に関する記載は、学習指導要領に基づく取組を中心とした記載となっていたため、「インターネット利用に伴うトラブル等、子どもたちが巻き込まれやすい消費者トラブルに関する情報提供の充実」という表現を追記した。
- 5点目の修正箇所は、資料1の69ページ《大学等》の2段落目。前回会議において、先程の「意図せず加害者にならない」という修正に関し、大学生がマルチ商法等に巻き込まれやすいという現状を踏まえ、大学に関する記述の中にも追記してはどうかという意見をいただいた。そこで、「マルチ商法等に巻き込まれる中で、意図せず他の人に被害を生じさせることもあります。そのような被害に遭うことや意図せず被害を生じさせることを防ぐため」という記述を追記している。
- 6点目の修正箇所は、資料1の70ページの最後の段落。前回会議において、地域社会における消費者教育に関して、消費者教育には環境に配慮した消費行動に関する内容が必要であることから、記述の中に追記すべきという意見をいただいた。消費者市民社会の観点からも、今後の消費者教育推進に当たって環境に配慮した消費行動の視点は重要であることから、「大量生産・大量消費・大量廃棄という20世紀型経済システムがもたらした地球環境問題の解決のためには、循環型社会への転換が必要であり、そのためには消費者一人ひとりがライフスタイルを見直し、環境に配慮した行動をとることが不可欠です。本市においても、4R運動の展開をはじめ、様々な取組が推進されてきましたが、今後も引き続き推進していくことが必要です。」という記述を追記した。
- 7点目の修正箇所は、資料1の71ページに記載の「広報紙・ホームページによる情報提供」の項目。これまでの会議において、様々な層への情報提供を拡充するためには、現在の情報提供方法だけでは不十分であり、新たな仕組みの検討が必要であるとの意見をいただいております。前回会議では、そのための様々な手法をご提案いただきました。そこで、標題を「広報紙、ホームページによる情報提供や効果的な情報提供方法の拡充」と修正するとともに、施策内容に「様々な層の消費者に情報を届けるため、広報紙・ホームページ以外にも、効果的な情報提供方法の拡充を図ります。」という記述を追記した。
- 8点目の修正箇所は、資料1の74ページに記載の「消費者教育の担い手育成」の項目。前回会議において、地域で講座講師を務めるような人材を育成する取組ではハードルが

高く、もう少し幅を広げて情報提供等を通じた見守り活動を行う方々の育成も必要との意見をいただいた。そこで、標題を「地域における消費者教育・啓発活動や見守り活動の担い手育成」と修正し、記載内容についても、「そのような方々へ消費生活に関する情報を的確に提供する」ことを記載することで、この取組の対象として想定している方々には、地域で講師を務める人だけでなく、日常生活の中で見守り活動をしていただく方も幅広く含まれていることが分かるように修正した。

- 続いて、パブリックコメントの実施結果を報告する。資料 3 をご覧いただきたい。パブリックコメントは 12 月 4 日から 1 月 8 日まで実施し、6 人の方から 10 項目 16 件の意見をいただいた。意見の要旨とそれに対する市の考え方は資料に記載のとおりとなっている。ここでは、意見を受けて計画案の修正を行ったものを報告させていただく。
- まずは一覧表の 1 項目目の意見をご覧いただきたい。意見の内容としては、資料 1 の 21 ページから 23 ページに当たる第 1 期基本計画に基づく取組や課題を記載した箇所について、課題として記述するに至った根拠をデータ等をもとに説明していれば、分かりやすかったのではないかというもの。
意見のとおり、該当箇所にそのような記載があった方が分かりやすいと思われるため、計画案の修正を行った。具体的な修正内容は資料 3 別紙の【修正箇所①】【修正箇所②】【修正箇所③】のとおりで、堺市の現状から課題につながっていることが分かるよう、消費生活相談の状況や意識調査の結果等を追記している。
- 次に一覧表の 4 項目目の意見をご覧いただきたい。意見の内容としては、資料 1 の 24 ページから 25 ページに当たる「計画の基本的方向」に関する記載の中に、第 5 章で記述している「消費者市民社会」という考え方を記載すべきというもの。
この意見を踏まえ、資料 3 別紙の【修正箇所④】のとおり、「計画の基本的方向」の中の「消費者教育推進計画」の記載の中に「消費者市民社会」に関する記述を追記することにより、消費者教育推進法で「消費者市民社会」が定義され、これからの消費者教育を推進するうえでこの考え方が大きく位置づけられていることが分かるようにした。
- 他の 8 項目の意見については、資料 3 を参照していただきたい。

意見交換の概要

(島川勝会長)

- 審議会としては既に答申を出しているが、堺市におかれては、この基本計画を実現するように尽力してもらいたい。

(国府泰道委員)

- 資料 4 の前回会議からの修正点のうち、70 ページの修正部分に「4 R 運動」という言

葉が出てくるが、注釈等が必要ではないか。

(事務局)

- 脚注に「4 R 運動」の説明を追加する。

(西川市民生活部長)

- リサイクル、リユース、リデュースのいわゆる3 Rに加え、堺市ではリフューズという発生源からごみを断つ運動を加えて「4 R 運動」と呼んでいる。

(山口典子委員)

- パブリックコメントの意見を受けた修正で「消費者市民社会」の定義が追記された。「公正かつ持続可能な社会」という言葉が計画に記載され、新たな国際開発目標であるSDGs (Sustainable Development Goals) の趣旨が反映されたことは、素晴らしいと思う。
- 計画案の30ページに「消費者の権利の尊重」とあるが、「消費者の権利」とは何かということが、記載されている文章では分からない。消費者自身が「消費者の権利」を果たして理解しているか。次期計画の際には、そのような観点でもう少しわかりやすく説明していただきたい。そうすれば消費者の自覚にもつながる。

(西川市民生活部長)

- いただいたご意見を踏まえ、次期計画では丁寧な記述を行う。

【苦情処理委員会について】

(島川勝会長)

- 本日の基本議題は以上となるが、苦情処理委員会に付託された案件の報告をお願いしたい。

(国府泰道委員)

- 最終的には報告書にまとめる予定にしているが、現在の状況について報告する。
付託を受けた案件は学習教材の販売で、中学1年から3年までの教材一式を購入した事案。その教材を販売した事業者は、不当な勧誘行為があったとして消費者庁から行政処分を受けたような状況であった。不当行為の内容は、1日たった15分、ポイント部分の勉強をするだけで成績が非常に上がると説明して、教材を買わせるというもので、当該事案の相談者も同じような説明を受けて教材を購入していた。
相談者は、教材の効果がなくその教材を使わなくなったが、自分の子どもがまじめに勉強しないために成績が上がらなかったと、自分の責任だと考え、勧誘時の説明をあまり問題にしてこなかったが、事業者が行政処分を受けたことを知り、自分も問題のある

説明で買わされたことに気づき、消費生活センターに相談するに至った。

分割払いで購入していたが、残りの支払い回数がわずかで、既に大部分の支払いが済んでいる状況であった。割賦販売契約であるため、販売事業者の問題がある場合、信販会社に対して抗弁を対抗することで、支払いを停止することができることから、消費生活センターのアドバイスで、信販会社に抗弁の通知を送付した。しかし、信販会社は相談者の申出に応じず、その後も引き落としが続いた。

苦情処理委員会としては、本来であれば既に支払った金額（既払金）についても返還する義務があるのではないかと思われ、抗弁対抗通知後も引き落としを続けた信販会社の対応には非常に問題があると考えた。相談者からは、まずは引き落としを止めてほしいという要望があったため、第1回期日において、そのことを電話会議の方法で事業者にも要請した。最低限、今後の支払いを止め、10月の抗弁対抗通知後の支払い分を返還するように要請し、その上で、既払金について返還義務があるかどうかについて協議していきたいと伝えた。

その後、期日間に事業者から消費生活センターに連絡が入り、10月の抗弁対抗後の支払い分を返還するが、既払金については返還する意思はないという申出があった。相談者にとっては、申出を受ければ抗弁対抗後の支払い分については返還されるが、もし既払金の返還を求めるのであれば、訴訟を起こすしかない状況になる可能性が高く、相当悩まれた結果、訴訟は負担が大きいため、抗弁対抗以降の支払い分だけでも返還してもらえるのであれば、事業者の申出内容で解決してほしいとの意向が示された。

本来であれば、既払金の返還まで求める形で解決を図りたかったが、訴訟を回避したいという相談者の意向を第一に考え、10月の抗弁対抗以降の支払い分の返還を受けるという内容でのあっせんとなった。

報告書をまとめる際には、この事案の本来の法的な解決はどうあるべきだったのかということも記載することが、事業者に遵法精神を持たすためにも必要だと思っている。

（赤松純子委員）

- 今回の事案については、報告書では、信販会社は既払金も返還すべきであったというところまで踏み込んで記述しようと考えているが、結果としてはADRの限界とはいえ、若干残念な結果になったと感じている。

法的に詰めていけば、絶対ではないが、信販会社は全額を返すという結論になった可能性が高かったのではないかと思う。

（島川勝会長）

- いろいろと考えさせられることはあるが、苦情処理委員会で解決を図っていくことは重要なルートであり、苦情処理委員会の在り方について今後も検討していくことは、非常に重要なことだと思う。

（山口典子委員）

- 苦情処理委員会の報告については、消費者への啓発も必要であるように感じた。消費

者の方は、裁判をするにはどの程度費用がかかるのか、弁護士の方が複数入って行う苦情処理委員会のようなことを仮に自分で行うとどの程度費用がかかるのか、そのようなことが分かっている人は少ないと思われる。

苦情処理委員会を望む市民の方が減るようなことはしてはいけないが、手続きを行う以上は事業者強く主張していくという意思を作っていくことが必要。消費者にとっては、仮に手続きが不調になれば裁判費用等はどうなるのかといった不安があると思うので、そのような点についての啓発を行っていききたい。

(増成牧副会長)

- 苦情処理委員会の事案について、最初に相談員の方が交渉したにもかかわらず、事業者が全く対応しなかったことが問題だと思う。手続きに入ってから返金するのであれば、相談員の方が指摘した段階で対応するべきである。そういう意味でも、今回の事案を付託したことには意味があったと思う。結果的には、もう少し問題点を議論すべきであったとは思うが、この手続きは事業者に対して一定の効力を持っている。

(国府泰道委員)

- 苦情処理委員会には市民の税金から費用が出ているが、この苦情処理委員会のあっせんは、個別事案の解決だけでなく、手続きを通じて事業者のこういう営業行為が違法であるということ等、公的な見解を示すことによって、その見解が今後堺市の消費生活センターにおけるあっせんに活用されたり、信販会社に対する指導に活用されることになる。その意味で報告書にしっかりと記載することに意味があると思う。
私自身は、他の政令市で委員に就任していた際に、事業者が納得せずにあっせん不成立に終わった事案もあったが、公的な見解をきちんと示すことに意味があったと思っている。

(澤村美賀委員)

- 相談員の立場から申し上げる。私自身も今回の事案と同じような事案を扱っており、その際には、販売会社・信販会社に対して同じような交渉を行ったが、事業者の対応は同じようなものであった。本事案の堺市の担当相談員も、苦情処理委員会に至るまでに何度も交渉を行ったにもかかわらず、解決しなかった。堺市としてこの事案を苦情処理委員会に付託し、審議することとしたことは良かったと思う。
本事案と同じような対応をする信販会社もあり、今回のような解決結果であっても、報告書が公表されることで、堺市としての指標だけではなく、他市の相談員にとっても参考となる。

- 堺市の消費生活センターはあっせん率が非常に高い。大阪府や大阪市と比べても高い。堺市の相談員はいろいろな事業者と交渉している。

(山口典子委員)

- 相談員の能力は非常に高い。最近でも、当団体の会員である高齢者が健康食品を購入しようとしたところ、3年分で200万円以上を一括で払わされた。この事案を消費生活センターの相談員にお願いしたところ、最終的には全額返金された。

苦情処理委員会については、事業者に一定の効果があつたことや、類似事案に対して意義を持つことになると思う。

- 私は、国民生活産業消費者団体連合会という団体の副会長をしている。この団体は、流通関係の企業550社と消費者団体が一緒に活動しており、その会合では消費者の立場で意見を言うことができる。今回の事案は非常に大事な問題だと思うので、団体には信販会社も入っていることもあり、この事例をもとに報告をし、業界全体として対応してもらふよう要請したい。

【その他の事項について】

(国府泰道委員)

- 堺市議会で先般、望まない訪問勧誘や電話勧誘について国に法規制を求めるという決議をしていただき、我々消費者問題の現場にかかわってきた者としては、大変ありがたい決議をしていただいたと思っている。

しかし残念なことには、内閣府の消費者委員会に設置されている特定商取引法専門調査会が出した報告書では、そのような迷惑勧誘に対する法規制については見送り、自主規制や法執行の強化で対処するという内容に止まってしまった。

その専門調査会の議論がそこで止まってしまった理由の1つは、業界団体が「迷惑勧誘が高齢者の被害につながっているということを示す立法事実やデータが、消費者庁から提示されていない」ということを問題にしたことにある。迷惑勧誘は消費者が日常生活で経験していることであるが、それが被害に結びついている事実が、消費生活センターの相談情報を集約しているPIONEERでも中々出てこないという主張。

消費生活センターの相談員が相談情報を入力する時には、例えば、新聞の勧誘を受けどのような説明を受け契約したか、住宅リフォームに関してどのような説明を受け契約したかというような、事案の内容について聞き取りを行ってデータ入力されるが、その業者が訪問販売お断りシールを貼っているにもかかわらず無視して訪問してきたかどうかという点については、あまりチェックされていない。このことが、システムの記録上、シールを無視して訪問したことが被害をもたらしているということに結びついていないと主張される原因になっているのではないかと思う。

そのような、被害に結びついているということが示せるような方法も含め、堺市議会の議決が1年後、2年後に立法に結びつくような取組を、消費者団体の方々と共に進めていきたいと考えている。

(山口典子委員)

- 私のところにも新聞の勧誘はあるが、大柄な男性が複数で訪ねて来る。訪問販売お断りシールを貼っていることを説明すると引き下がるが、勧誘の際には、無料購読期間や景品を付ける代わりに長期間購読してほしいというような説明をしている。

先程の堺市議会の意見書は全会一致で出しているが、内閣府がそのような判断をしているのであれば、我々消費者団体としても堺市とともに綿密な調査を行っていきたいと思う。

以 上