

第4回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成23年2月16日（水） 15:00～16:15
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、伊藤祐貴子委員、
裏山正利委員、小田清治委員、國府昌弘委員、国府泰道委員、増栄陽子委員、
松田昭委員、吉川萬里子委員
（事務局）
櫻井市民生活部理事、梅木消費生活センター所長 他
4. 傍聴者 なし
5. 議 題
○ 堺市消費者基本計画について
6. 会議経過
 - ① 配布資料に基づき、事務局より説明。
 - ② 質疑応答及び意見交換。

質疑応答及び意見交換の概要

(国府泰道委員)

- 非常に素晴らしい意見が寄せられていると思う。ただ、資料 1 には修正の必要な箇所がある。4 番目に記載されている意見に対する市の考え方の記載内容について、最後の一文が「不当な取引行為が行われていることが明らかな場合には、消費生活条例に基づき指導等を行ってまいります。」となっているが、「不当な取引行為が行われていることが明らかな場合」と限定するのは狭いように思う。条例第 46 条第 3 項では、「…第 26 条の規定に違反している事業者があるときは、その者に対し、当該違反をしている事項を是正するよう指導し、勧告することができる。」と規定されており、「明らかな場合」とまでは書かれていない。そのため、資料 1 の該当箇所については、「不当な取引行為が行われている場合には」で足りる。

(島川勝会長)

- 「明らかな場合」と記載した理由はあるのか。

(梅木消費生活センター所長)

- 不当な取引行為がはっきりと確認できない場合は、そこまで踏み込めないだろうという趣旨で「明らかな場合」と記載している。

(島川勝会長)

- そこは判断の問題なので、「行われている場合」でも良いのではないか。

(国府泰道委員)

- 不当な取引行為は密室で行われることが多く、明らかかどうかあいまいなことが多い。「明らかな場合」という言葉を使うと、市が自らの手足を縛ってしまうことになる。指導には、口頭指導や文書指導等いろいろなレベルがあるが、口頭指導の場合は事業者を来所させて、「複数の消費者から同じような苦情が寄せられていることから、不当な取引行為を行っている疑いがある。今後そのようなことがないようにしなさい」という程度で足りる。不当な行為が明らかであれば、文書で指導し改善報告を求める。このように、指導には緩やかなものから厳しいものまであることを考えれば、対象事案を「不当な取引行為が明らかな」ものに限定する必要はない。

(櫻井市民生活部理事)

- 不当な取引行為が「行われている場合」と「行われていることが明らかな場合」では、法的な解釈に違いがあるのか。

(赤松純子委員)

- 「疑いがある場合」と記載するとはっきりと違いが出るが、そこまで記載せずとも「行

われていることが明らかな場合」と「行われている場合」ではニュアンスが違う。

(島川勝会長)

- 「明らかな場合」とすると、事実がはっきりしていることを前提にした文言のため、明確な立証を踏まえなければ踏み込めないような表現になる。条文上は「明らかな場合」という表現にはなっていないのだから、「明らかな場合」という文言は別になくてもよいのではないか。

(事務局)

- 被害に遭った方からの苦情相談が寄せられている事案への対処もあるが、該当箇所の意見は被害に遭っていない方からの情報提供等であっても何らかの対処をしてもらいたいというもの。そのような情報提供を受けた場合は必要な調査を行い、調査の結果不当な取引行為が明らかであれば指導を行う。ご指摘の箇所は、そのような被害に遭っていない方からの情報提供を念頭に置いた文章のため、「明らかな場合」としている。

(赤松純子委員)

- 不当な取引行為が疑われる程度の事案を除くという趣旨か。

(事務局)

- 口頭指導や文書指導等段階はあるかと思うが、被害を受けたという苦情相談はないものの不当な取引行為が疑われる段階の事案については、指導前の調査の段階だと考えている。

(赤松純子委員)

- 「疑われる場合」と「行われている場合」の2つに分かれると思うが、調査の結果は「行われている」か「行われていない」かのどちらかであり、「行われていることが明らかな場合」と「行われている場合」には差はない。どちらでも良いのであれば、悪質な業者に「明らかでない」などと言われないような表現にするべきではないか。

(増成牧副会長)

- いただいているご意見では「街中で年配の方が集められ健康食品等を売りつけられること」が例として挙げられているが、そのような事案はすぐに指導できるものなのかどうかという意識が回答を記載する際にあっただろう。何でも指導できるのではなくて、不当な取引行為であるときには指導するという趣旨で「明らか」と記載していると思う。寄せられた意見との対応で「明らか」と記載しているのであって、法律論とは次元が違う。

(赤松純子委員)

- 理屈は同じだと思うので、「明らか」という文言を取っても問題はないのではないか。

(事務局)

- 最初に申し上げるべきことであったが、このパブリックコメントの実施結果は、パブリックコメントに対する市としての考え方を取りまとめたものであり、報告事項として報告させていただいたもの。委員の皆様には、この実施結果を踏まえて、今後の施策推進に対するご意見をいただきたい。

(国府泰道委員)

- 考え方が間違っていると言っているわけではなく、表現が適切ではないことを指摘している。条例では、調査の結果不当な取引行為が行われていることが分かれば指導すると規定しているのだから、条例の表現を使うべき。「明らか」という文言を使うと、事業者は必ず「どこが明らかなのか」と言ってくる。そのような事業者に付け入られるような表現を使う必要はない。また、資料の中に「消費者問題」の「問」の字が「間」になっている箇所があるので、修正が必要。
表現が適切でないことを指摘しておくので、後は市にお任せする。

(吉川萬里子委員)

- 資料1の18番目の意見を受けて資料2の30ページの脚注に適格消費者団体の説明が記載されているが、この記載は必要ないのではないかと。確かに適格消費者団体は消費者契約法に基づき認定された団体ではあるが、他にも様々な消費者団体がある中で適格消費者団体だけを取り出して記載せずに、パンフレットの配架やホームページ等の媒体を通じて周知を図っていくという回答だけで良いのではないかと。
「消費者団体への支援」の施策で意図されているのは、様々な消費者団体の支援をするということであり、寄せられた意見の趣旨は、適格消費者団体の周知を図ってほしいということだと思ふ。あえて脚注で適格消費者団体の説明を記載する必要はない。

(増成牧副会長)

- 前回の審議会の議論においては、「消費者団体」の中には「適格消費者団体」も含まれているという理解であったが、この市民の意見は、一般にはまだまだ適格消費者団体の果たす役割等が知られていないので、その周知を図るという趣旨からも記載したほうがよいのではないかとこの意見だと思ふ。

(吉川萬里子委員)

- それでは「内閣総理大臣の認定を受けた」と記載せずに「消費者契約法に基づく」等と記載すべきではないかと。他の団体が「認定を受けていない団体」という印象を与えてしまう。頑張っている地元の団体への配慮も必要だと思ふ。

(櫻井市民生活部理事)

- 堺市においても、消費者団体は昔から行政や事業者自ら働きかけて成果を上げ、活躍しておられる。ご指摘の箇所については、そのような従来の運動に加えて、司法に訴

えることのできる団体ができたことも活用して、消費者が運動を広げていけば良いのではないかという思いで記載したものの。

(梅木消費生活センター所長)

- 「内閣総理大臣の認定を受けた」ことを強調しているつもりはないが、そのような指摘があれば十分に説明をしながら PR を行いたい。

(小田清治委員)

- 資料 2 の 5 ページを見るとインターネット関連サービスの相談が多いが、29 ページに記載の重点施策の中ではあまりこのようなことが書かれていない。具体的に記載した方が良いのではないか。

(櫻井市民生活部理事)

- 具体的な事業については、パブリックコメントへの回答の中にも記載しているが、事業の詳細な実施計画を新年度に改めて示したいと考えている。ご指摘の問題は重点的に取り組むべき課題であり、今年度も学校へ関連資料を配布する等行っている。

(島川勝会長)

- 国府委員は地方消費者行政の関係で国の審議会に参画されているが、資料 1 の 21 番目の「国・府・市の担うべき役割と責任分担を明確にすべき」という意見についてどう思われるか。

(国府泰道委員)

- 国の役割、府の役割、市の役割という問題を考えると、例えば訪問販売や電話勧誘販売等の分野における悪徳商法を規制する特定商取引法の被疑事案に関して、それが複数県にまたがって被害を発生させているような事案であれば、第一次的には国が法律上の権限を行使して事業者を処分する。また、都道府県も特定商取引法や不当な広告表示等を規制する景品表示法に基づく行政処分権限がある。一方で、堺市にはそのような権限はないが、条例に基づく指導・勧告権限がある。

堺市が現在置かれている状況は大阪市と同じであるが、大阪市は法律に基づく処分権限はないものの条例上の権限があることから、大阪府と連携して事業者に対する調査を行い、それぞれが持つ権限に応じて処分等を行っている。このような取り組みは 2 年前位から始まったところだが、堺市でもそのような取り組みも含めて考えてみてはどうか。

(梅木消費生活センター所長)

- その点については、大阪府、大阪市それぞれから話を伺い、堺市においても同じように府市合同で取り組んでいけるよう調整を進めているところ。できれば 4 月から取り組みを始めたいと考えている。

(國府昌弘委員)

- パブリックコメントの意見でも指摘されているが、消費生活センターが担当課になっている施策が多く、交通整理をするだけでも大変だと思う。最初から大変だとわかっているのであれば、以前にも申し上げたが、副担当の部署を明らかにしておいた方が良いのではないか。

(櫻井市民生活部理事)

- 現在も事業を行う場合には、消費生活センターが企画して各課に持ち込んだり、見守りの関係では高齢福祉の担当課と連携しているが、各施策を推進する中で、関係課と連携し、各課においても独自に事業を実施してもらえような進め方を含めて検討していきたい。

(吉川萬里子委員)

- 資料 2 の 14 ページに記載のあっせんの解決率の項目について、あっせん率が苦情相談の約 15%であるということが非常に高い数字であることを、どこかに記載すべき。調査では全国の平均は約 5%程度であり、15%という数字は非常に高いが、一般の人からは 15%という数字が低く見られるのではないかと思う。

(櫻井市民生活部理事)

- その点については、実施結果を公表するときに、他市の数字等も参考に工夫して記載するようにしたい。

以 上