

平成20年度第1回大阪府消費生活苦情審査会総会議事録

(事務局) お待たせいたしました。ただいまから大阪府消費生活苦情審査会総会を開催いたします。

本日、司会を務めさせていただきます大阪府消費生活センター〇〇と申します。よろしくをお願いします。

きょうは議事録を作成するために速記をとらせていただきますので、ご了解をお願いいたします。

まず、本審議会、委員総数13名でございますが、本日5名の方から欠席連絡をいただいております。〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、6名が欠席ということです。現在7名の出席ございまして、審議会規則第5条第2項に定める2分の1以上の出席をいただいておりますので、会議が有効に成立しておりますことを報告させていただきます。

それから、委員の皆様と事務局紹介につきましては、お手元の委員名簿及び配席図によりまして紹介にかえさせてさせていただきたいと思っております。ご了承をお願いいたします。

それでは、開会に当たりまして、大阪府消費生活センター所長よりごあいさつ申し上げます。

(所長) 〇〇でございます。委員の皆さんには本当に年末も押し迫りまして大変お忙しい中をご出席賜りまして厚くお礼を申し上げます。

この苦情審についてはほぼ1年ぶりの開催ということですが、この間、消費者庁設置の動きとか国民生活センター法の改正によるADR制度の創設などがありまして、消費者トラブルの解決に向けた強力な取り組みが現在進められております。

こうした中、大阪府の相談件数ですが、平成20年度の上半期で5,249件という状況です。前年に比べますと7.5%減少していますが、60歳代、70歳代以上の高齢者の方の相談が増えていますのと、出資商法などに関する高額な契約トラブルが目立つということが特徴となっております。特に5,000万円以上の被害が、19年度4件だったのが15件と大幅に増加している状況になっております。こういう悪質な消費者被害に対して我々の今後の取り組みが重要と痛感しております。

この状況の中で、苦情審の果たす役割が大いに期待されており、消費者被害の防止を図るためにも消費生活センターのあっせん率の向上と苦情審査会の有効活用が求められていると考えています。少しでも苦情審としての成果を挙げていきたいと思っております。ただ、近年の消費者問題というのは一層複雑化、多様化してきておりまして、双方の主張がなかなか折り合わずに問題解決が難航するというケースが拡大してきております。こういう状況を踏まえて、苦情審の有効活用が望まれるわけですが、皆様方のご協力をいただきまして、最近では少しずつ処理実績が上がってきております。昨年度は1件の案件付託でしたが、今

年度は既に2件を付託しておるという状況で、徐々にではありますが、増えてきております。悪質商法による被害が依然として後を絶たない中、消費者救済のために1つでも多くの案件に対応できるように努めていきたいと思っております。

また、本日は、当初は全委員の皆さんご出席通知をいただいておりますが、間際になりまして数名の委員の方がご欠席でございます。特に本日は事業者関係の3人の委員さんが急遽結果的にご欠席ということになりましたので、事業者の関係の皆さんにも本日の議事内容、結果をきちんとお伝えしていきたいと思っております。

限られた時間ではありますが、忌憚のない意見交換をお願いしたいと思います。

(事務局) それでは、これからの議事につきましては会長をお願いいたしたいと思いますので、よろしくをお願いいたします。

(会長) 先生方には本当にお忙しい中ご参集いただきまして、私からも厚く御礼申し上げます。

それでは、お手元の議題のそれぞれについてお諮りするということで進めてまいりたいと思っております。

まず最初に、あっせん・調停事案の報告ということでございます。この種の案件につきましては先生方にも何かとご指導いただいております、ありがとうございます。感謝申し上げます。

まず、留学プログラムの契約金返還に関するあっせん事案でございますが、既に書面会議という形で諮らせておまして、異議はないというご回答もいただいております。今回は一応報告ということをお願いいたします。

それでは、この件、ご担当いただきました〇〇委員のほうから概要の説明をお願いいたします。よろしくどうぞ。

(委員) おはようございます。〇〇でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

この案件は、第1回のあっせん期日が平成19年9月11日に行いまして、その後、メール及び電話等で主にあっせんを続けまして、20年2月21日に第2回のあっせん期日において合意書を締結したという経過の案件でございます。

事案を簡単に申し上げますと、留学プログラムのあっせんですね、これについての契約金の返還が問題になった事案です。申告者はインターネットで留学プログラムの情報を得まして、資料を取り寄せて、3カ月間のプログラムの受講と現地でのホームステイを内容とする参加申込書を出して契約しました。費用は、プログラムの受講費用とホームステイ費用を含めて26万8900円、それから現地への渡航運賃が14万8640円、合計41万7540円を事業者へ振り込んだわけですね。

2006年12月7日に留学先に出発しまして、まずイントロの3週間のプログラムを受け、それから本プログラムを6週間受けるという契約でございました。

申告者は非常に熱心な方で、最初のプログラムは全日受講したんですが、その中で、既に12月14日には学校に対して苦情を伝えて、さらに12月19日、20日にはこのあっせん業者の現地の事務所に出向いて苦情、改善を申し出たり、解約書も書いたということがございます。ただ、この解約書は、事業者は東京の本社では把握してないということで、若干争いがあります。そのプログラムの実施中の1月4日には、さらに現地事務所でプログラムを1カ月に短縮して帰国したいという相談もして、このときには明確に解約書を書いて、これは東京の本社にメールで送られていることが確定しております。

ところが、申告者は、現地の担当者に慰留されたり、解約するには2カ月後でないといけないと説明されたりして、1月下旬から始まった本プログラムを受け始めたのですけれども、結局2月1日には受講を中止して確定的に解約の行動に出まして、2月初旬に帰国したという経過です。

事業者から解約に伴う返金額が示されましたが、基本的には自分の主観的な事情で解約したということで、残り1カ月分程度のホームステイ料金と若干の附帯経費で合計5万4383円を返すということでした。これに対して申告者は、当初予定された内容のサービスが提供されなかった債務不履行であるということで、全額返してほしいという主張でした。両方の言い分が相当食い違っておりまして、消費生活センターでのあっせんは不調になって、苦情審査会に付託されました。

主張のポイントは、申告者のほうは、2点ありまして、ホームステイ先の問題と授業内容の問題です。まずホームステイ先については、個室が提供されなかった、倉庫に至る通路のような部屋をあてがわれた。また、不衛生でとても生活できる環境ではなかった。それらについて苦情を申し入れても改善されなかった。2点目は、食事が途中で満身に提供されなくなった。3点目は、自分の衣服を、たまたまそのホームステイ先に滞在していた親戚の女の子が無断使用した。この3点で、ホームステイ先を変えるように求めたのですが、現地の担当者はどこに行っても同じだということで応じようとせずに、最終的に、あと滞在が1日か2日になったときに変えてもらって、その変わった先は衛生的で何ら問題なかったという経過もあります。

第2の学校の授業内容については、教師が日ごとに変わるとか、定刻に始まらない、本来の授業時間全部をやらずに途中で自習になってしまう、教材も適切でないということで、当初予定した内容、あるいは当初聞いていた水準に達していないということを主張しております。これら双方を含めて債務不履行であるということで、契約金の全額の返還を求めるとのことです。

事業者のほうは、ホームステイ先の環境については、地域柄、ゴキブリ、ネズミ等が出没することは事前に説明してある、それが一般的なんだということ。食事も安息日は簡素なものであるのが現地の習慣である。衣服の借用も現地ではそういう相互扶助の習慣がある

と主張しておりました。そして、基本的には、事業者は、留学先やホームステイ先をあっせんして、そこを提供しているんだから債務不履行はないとの立場です。授業の内容、程度、あるいはホームステイ先の環境、内容、程度、満足度については、それぞれ学校やホームステイ先の責任である、それは約款上も事業者の免責条項になっているという主張です。また、申告者は主観的な嫌悪感が通常の人よりも非常に強い中で不適合が起こったという認識を示しております。

この案件は〇〇委員と私と2人で担当したんですが、事案のあっせんに入る前にどのように進めるかを相談しまして、苦情審査会でやる以上は両方の言い分の中をとって事案を解決するというだけでは不十分であり、その事案の法律的な問題点をつかみ、できる範囲で事実認定もしたうえで解決の方向をあっせん委員が具体的に示していきたいという方針を立てまして、1回目の事情聴取を相当詳しく聞きました。それから、随分たくさんの証拠資料が提供されておりましたので、それを読み込んで、あっせんの方向性という文書をつくり、それに基づいて進めました。事業者が東京所在だったこともありまして、あっせん案を書面で送りました。そしてそれに対して回答してもらおうということで、書面あっせんという形でやりました。それに3カ月程度要しまして、合意ができる見込みがついたので、合意書を作成して、その内容も事前にすり合わせをしたうえで第2回の期日を開いて調印解決したということです。

解決内容は、事業者はこの留学プログラムが申告者の意図する内容にそぐわなかったことを理解して遺憾の意を表するというをまず1項入れまして、次いで金銭解決については、15万8000円を返還する。申告者は26万8900円払っていたのですが、その中の15万8000円は返還するとしました。返還内容は、本プログラムの授業料については全額を返すことを事業者に納得してもらいました。ホームステイ料金についても、当初解約を申し出た以後の2カ月分を返還するというにしましたので、この程度の金額になってきたということです。それから、清算条項と守秘条項を入れました。

この事業者が若干特殊だったのが、現地の語学学校に出資をしていたんですね。それがひとつの特徴的なことだと思います。単に海外留学先として独立した学校を紹介して入学の手続をとるというんじゃなくて、出資していた。それから、留学契約ですね、これもあっせん契約じゃなくて、授業料・ホームステイ料金等の徴収もこの事業者がする。航空運賃も事業者払い込んで航空券の手配をするという積極的な姿勢があったということが今回の解決に大きな要素になったと思います。

法律的には、留学プログラムを提供する事業者は、事前に十分な情報を提供すべきであるし、あっせんする先は、直接経営支配等はないにしても、留学目的を達成できる水準を有する教育機関を選別してあっせんする義務があるということ、ホームステイについても、一定の水準を担保したホームステイ先をあっせんする義務があるということで、本件はそれに達しているかという判断の中で、先ほど言った特殊な事情も加味して検討した結果、不備があると考えまして、あっせん案をつくり提示したということです。

また、事業者は、学校あるいはホームステイ先を支配していないとは言いながら、顧客を獲得するために、例えばホームステイ先はどんなところだとか、学校の授業のプログラムはどのようなものだということをパンフレット等の説明資料で顧客に提供しておりまして、それには、例えば教師は国家資格を有する人であるとか、授業時間は時間割表を掲示しているんですね。また、ホームステイ先はその学校の関係のある先をホームステイ先に選んでいるので安心できるということとか、食事についてもカラー写真で割合と豪華な食事を掲示しているということもありました。そこで、資料に示されている情報はあっせん業者の債務の内容になっているんじゃないか、そういう水準に達してるところをあっせんする義務がある、しかも本件は直接経営しているというので支配、改善もできるという事情もあって、積極的に事業者の問題点を指摘することができた案件と思います。

もともと双方ともに柔軟な姿勢で、苦情審査会のあっせんを利用して解決したいという姿勢もありましたので、当初は金額の開きが相当あったんですが、最終的には解決できたということがいえると思います。

(会長) ありがとうございます。大変難しい案件につきまして、大変見事に対応いただきました例かと思いますが、せっかくの機会ですので、ご意見、ご質問等もしございましたらいただければと思いますが、いかがでございましょうか。

もしあれでしたら、続いての報告もごございますので、それもまたあわせてご意見等いただくということでもよろしゅうございますか。そのようにさせていただきます。

それでは、その次の案件でございまして、金銭消費貸借を利用する割賦購入あっせんに係る調停事案ということでもございまして、この件も既に書面会議の形で諮らせていただいております。異議なしのご回答をいただいと事務局から報告をいただいておりますので、今回も報告のみということになろうかと思っております。

それでは、ご担当いただきました〇〇委員のほうからお願いいたします。

(委員) 〇〇でございます。それでは、私のほうから簡単にご報告させていただきます。結論から申しますと、提携的金銭消費貸借を行った場合に、提携クレジットに対する抗弁権の接続と同じように、抗弁権の接続的なものを認めて、未払いの金銭消費貸借債務の支払い義務がないことを確認させたというようなことでございます。

会長と私と〇〇委員と3人で担当したんですけれども、既払金の返還ということも場合によっては可能かなと思いましたがけれども、申告者のほうがそこまでは求めないと。早期に今後支払いをしなければいいというような解決があればよいということでしたので、それならば比較的簡単であろうというふうに見通しをつけましてあっせんをして、事情聴取をして、その結論に至ったということでもございます。

4月9日に1回目の双方事情聴取、いろいろ複雑な内容もございましたので、2回目の事情聴取を5月8日にやりまして、7月14日に調停案を提示しました。当初、業者側は調

停案について異議ある旨の意思を示していたんですけれども、最終的に8月4日、双方調停案を受け入れていただいたということで、円満に解決したということでございます。

事案の概要から簡単に説明をさせていただきます。

この事案は、平成18年6月ごろ、申告者が突然の電話で販売会社から在宅によるアルバイトの勧誘を受けました。その仕事の内容はパソコンを使った文章の入力内容で、簡単にお金になりますよというけれども、そもそも講習が難しくて全くお金にならなかったという、いわゆる典型的なパソコン型内職商法の被害者でございます。その甘言にだまされて、やりますということで返事をしたところ、研修が必要だということで、その費用として45万8,000円が必要になるというような話になりました。相談者のほうは、そんなお金はないということで断ったら、販売業者のほうはローンを勧めました。クレジットを勧めたということですね。ところが、相談者のほうはかなりいろんな債務を負っておるので、そんなローンは組めないから無理だと言って断ったところ、販売業者のほうは、当社の紹介するところがあるので大丈夫だということでさらに執拗に説得したために、相談者のほうは、じゃ、やりますということになったということでございます。

その後、販売会社のほうから「消費者金融会社が見つかり、そこから借り入れられます」というようなことと、「今後、業者のほうから書類が届く」ということが販売会社から伝えられて、届いたら連絡をくださいなどと言われました。相手方から書類が届いて、相談者はその旨を販売会社に連絡して、これこれこういうふうに書いといてくださいというようなことを言われて、結局50万円を借り入れたということです。

その後、相談者は研修を開始したわけですけれども、勧誘時の説明と異なって研修は非常に難しいもので、なかなか次へ行けないと。間違えた箇所も示されず添削もされないというようなことで、日ばかりたっていったというようなことでございます。なかなかやっても全然進まないの、じゃ、解除だというふうに考えて、販売会社のほうに解除の電話をしたんですけれども、その後すぐ連絡がとれなくなってしまいました。

そこで、相談者のほうは地元の消費者センターに相談して、この販売業者のやり方が不当だということを書いて、クーリングオフをして結局解除しました。それとともに、この相手方、消費者金融会社に対して支払い停止の抗弁書を発信したということでございます。ところが、この消費者金融会社は、「相談者との契約は単なる二当事者間の金銭消費貸借契約である。よって、販売会社との契約の解除を理由に支払いを拒否することができない」ということで、形式的に関係ないというような主張をし、その主張は最後まで続いたということでございます。

当時、相談者は全く知り得なかったんですけれども、販売会社と消費者金融会社との間にはあっせん会社が勧誘しているということで、相手方事業者はあっせん会社と業務提携はしてるけれども、販売会社はあっせん会社と業務提携をしているんだから、自分たちと販売会社とは関係はないんだというような主張をしまして、論点が1つ加わったというようなことがございます。

地元のセンターにおける相手方の和解案としては、利息制限法に引き直した金額の1割のみを免除するという事で交渉は進んだんですけども、相談者の方はこれを受け入れずに、地元のセンターの勧めもあって、当苦情審に申し入れられたというような事情でございませう。

相談者は、一貫して「本件は単なる二当事者間の金銭消費貸借契約ではなくて、三当事者契約に類似の構造にあるから、割販法30条の4の適用によって、相手方に対して販売会社に対する抗弁をもって対抗できる」という主張をしております。それに対して相手方は、「そもそも販売会社について一切関知していない。相談者と相手方との契約は単なる二当事者契約の金銭消費貸借であるから、割販法の適用などおおよそない。単なる消費貸借のトラブルであるから、債務の1割免除ということで十分である」というような主張をしておるわけでございます。

結論ですけれども、消費貸借の残債権をすべて放棄するという事になりました。ただし、既払い分についての返還はしないということで、調停が成立したということになります。

報告に当たってのコメントですけれども、まず販売会社の業務は業務提供誘引販売取引であり、相談者は特定商取引法上の取消事由があるのでクーリングオフをし、契約を取り消したということになります。

単なるクーリングオフで取り消したということになると、販売会社の違法性ということの関係で抗弁権の接続についての要素が強まるということが抜けてくるので、その他の要素についても考えました。まず、断定的判断の提供があると。1カ月1万5,000円は確実に保証されるので心配ありませんというようなことを販売会社は言っておりますので、消費者契約法上の取消事由まであるのではないかと。それから、もっといえば詐欺取消、公序良俗違反による無効等も問題にする余地もあるということ、極めて悪質な事案であるということが本件の特徴です。その悪質な事案の被害者と、その悪質な事案を可能にした提携的消費者金融会社との間のトラブルをどう解決するかというのがこの問題の本質だということだと思います。

本来の争点である販売会社に対する抗弁を相手方に対して対抗できるかということで、まず、割販法30条4の類推ということなんですけれども、類推されるかということについて、その前提として、そもそも割賦購入あっせんに当たるかどうかの問題になるわけなんですけれども、割賦購入あっせん業者と消費者との間の契約が、金銭消費貸借であっても、消費者と割賦購入あっせん業者間の金銭消費貸借契約が商品の購入などを条件としてなされた場合には、割販法の適用があるというふうに規定されてるわけですから、単に消費貸借契約であるということ関係ないという相手方の主張はそもそも成り立たないということになるかと思っております。

次の論点として、2つの契約の間に密接な関連性があるかということなんですけれども、本件ではあっせん会社が介在しているので、販売会社と相手方との間には直接の提携関係はないということなんですけれども、あっせん会社を通じて、相手方、あっせん会社、販売会

社というふうに連携していると言えると。あるいは相手方とすればあっせん会社と提携しているだけでは意味がなく、あっせん会社が販売会社を紹介してくれて、結局この販売会社のような幾つもの販売会社が存在して、たくさん消費貸借契約がとれるという関係にあるわけですから、客観的には三者が事実上提携している、経済効果として提携しているということを言って問題ないと考えました。

加えて、相談者が相手方と金銭消費貸借をしたのはまさにその販売業者との契約に基づく債務の支払いのためであったということで、目的と手段の関係にあるということもはっきり言えるのではないかということになります。

次、3つ目の論点として加盟店契約がないということも相手方は主張してるわけですが、加盟店契約そのものの存否は特に関係がない。結局密接な関連性があるということに着目して、一般的に加盟店契約があるという場合には、その論点に踏み入るまでもなく、当然に密接関連性が認められるということになるかと思えますので、間にあっせん業者が関わっているとはいえ、密接な関連があつて、その販売業者の販売によってみずからの消費貸借契約ができていたというような関係があるので、法の趣旨からすると加盟店契約がなくとも2つの契約の間に密接な関連性がある場合には、同法30条の4を類推しても特に問題はないというような結論になっております。

そういうことで、責任がある、抗弁権の接続がされるということなんですけれども、念のために信義則的側面から検討してもこの結論は妥当であるということも理由につけ加えております。本件において相手方はあっせん会社などと契約に入るに当たって、全く何の調査もしていない。その会社が存在するというだけの調査しかしていないわけですね。本来、提携関係に入るわけですから、このあっせん会社がどんなことをしているのか、どんな業者と契約をとってきてくれるのかというようなことを調査を尽くしておれば、まともなところではないこと、結局自分たちは悪質事業者の業務の遂行を容易にするような消費貸借の手助けをさせられるということは容易にわかったはずだというようなことが挙げられます。

それから、本件の消費貸借の目的ですけれども、研修サポート費というようなことで書いてあるわけですね。電話で意思確認をするわけですが、個人使用と書いてあるだけで、50万円のお金を結局何に使うのかということは全くよくわからない状態になっている。こういうことが続く場合には、それなりの調査をすれば、おかしなものに使われているということも十分わかったんじゃないかというようなことも言えると思います。

結局、この相手方はいろいろ主張しましたが、相手方として消費者との間の二当事者間契約であるというふうに強調すると、自分たちは何も知らないということを強調するために、あえて販売会社が展開する商法の実態を知っていた、あるいは薄々気づきながら故意に目をふさいでいた可能性も否定できないというようなこともあつて、こういう行為をしている相手方のほうからは信義則的にも抗弁権の接続を否定できないということになるかと思えます。あるいは、この相手方はこの消費貸借契約によって消費者と28.5%という利息制限法を超えた高額の利息をずっと継続して得られていたと。これまで、途中で破綻

したような場合は問題になるわけですが、問題にならずに最後までいったというようなどころも多々あるだろうと考えられることからすれば、大きな利潤を一方で得ている面もあるというような事情もあると。それらのことからして、抗弁権が接続される。少なくとも今後の支払いについてはしなくてもいいという結論は簡単に導けるものだというふうに考えてあっせんをしましたところ、最終的には業者のほうも調停案を合意してくれたということで、円満に解決したというようなどころでございます。

とりあえず私の報告は以上でございます。

(会長) この件も大変やっかいな案件でした。特に双方の対立がある種非常に厳しいところがございましたが、丹念な事実認定を踏まえて適切な対応をいただいたところです。

以上、2件について報告をさせていただきましたが、あと1件、現在付託中の案件もございしますが、この案件についても説明した後で一括してご意見、ご質問等いただくということではよろしゅうございしますか。

それでは、引き続き、現在付託中の案件、結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案ということで、これは事務局から現在までの状況についての報告をお願いするということにしたいと思います。

なお、本件につきましては私のほか、〇〇委員に調停を担当していただくということになっております。もう1名は、審査会規則第3条に基づきまして大阪弁護士会推薦の〇〇弁護士に臨時委員という形で関与いただくということになっております。

それでは、事務局からお願いいたします。

(事務局) 本件、平成20年11月17日に調停を付託させていただいた案件です。

事案の概要ですが、結婚式場に婚礼の予約をしたという消費者の方が、申告者ですね、それが平成20年1月のことで、その際に申込金10万円を振り込んだ。予約をした日付というのはさらに1年後、来年の1月の日付で予約をしたと、こういう状況です。

その後、幾つか経過がございまして、2月には申し込みをキャンセルした。そのキャンセルしたところが、申込金10万円を返還しないということを結婚式場側は主張する。返還しない理由は規約に書いてあるということだったんですが、その当時申告者は契約書を受けとっていなかったということです。その後、地元の消費生活センターがあっせんに入ろうとしたんですけれども、全く応じません。申告者の主張を整理してみますと、10万円という申込金が返らないというのが適切ではないという主張でございます。第3条に定める情報提供義務に違反しているというのが、そもそも十分な説明がなかったというところ。それから、不利益事実の不告知という可能性もあると。さらに損害賠償の定めという解釈をすると平均的損害を超えるのではないかというふうにも考えられる。それから、取り消した場合の不当利得として返還する義務ということ考えられると。幾つか考えられる論点があるということと、それと、本件、10万円と金額は比較的低いんですが、結婚式場という非常に

たくさんの消費者を相手にするところでごさいます、この契約は当然約款ですから、すべての消費者に適用してるはずで、波及効果が大きいので、ぜひこれは苦情審で取り上げるべきではないかという判断をいたしまして、まずあっせんの付託をいたしました。

裏面に経緯がありますけれども、あっせんの通知を送付しましたところ、相手方の代理人弁護士から、あっせんには応じられませんという回答がありました。あわせて調停を不調にしてくださいということも書いてあるんですけども、それを受けて、極めて異例ですけども、あっせんに応じられないという主張は苦情審の制度をないがしろにするものですので、会長と諮らせていただきまして、改めて調停を付託させていただきました。そして、11月、調停付託の通知書を送りまして、その後に連絡をしましたら、調停は不調にはしてほしいけれども、調停には出席しますということです。大分先になります。来年2月17日に調停期日を設定できたという状況でごさいます。

以上でごさいます。

(会長) ありがとうございます。この件については今事務局からご説明いただいたとおりなのですが、あっせん、調停と2段階で来ております。規定によりますと、あっせんでは全く手続に応じなくても不利益処分といいますかそういったことがない。これに対して調停にかかれば、正当な理由なく応じないという場合には事業者の氏名公表等の制裁が可能だということをごさいます、その旨もあわせて事務局に対応いただいたところでごさいます。

以上、3件ご報告をいただきました。ありがとうございます。

それでは、先生方のほうから、どの件でも構いませんが、あるいは全体についてご意見、ご質問等いただければと思います。いかがでございましょうか。

(委員) 2番目の案件なんですけど、全体の中で既払金はいくらでしょうか。

(委員) 50万円の借入に対し、既払金は24万8,000円です。

(委員) わかりました。既払金も返還できる内容の案件であると思われたけれども、そこまでのことは、というふうにおっしゃっていましたが、それはまたこれをずっと続けて追及していくということですか。

(委員) だから、公序良俗違反だから無効だというふうにまで言っていけば、そもそも無効なんだから、消費貸借契約も無効だというようなことと言える可能性があったわけですよ。だけど、そうなると、無効とまでは知らないとか、販売会社もいなくなってしまってその実態もよくわからないとかいうこともあって、無効を認定して、あるいは抗弁権の接続という制度も、既払金の返還までは認められてないわけですよ。だから、ハードルがもう

2つぐらいあるということになりますので、かなり難しいことになってきて、事案も長引くというようなことで、相談者の人にも大分お聞きしたんですけれども、払ったものはしょうがない。だけど、これからのものは無しにしてほしいということでしたので、早期の解決を図って、今後の支払い義務がないことを認めるということにとどめたというところでございます。

(委員) 今付託中の事務局から説明のあった事件なんですけれども、調停を開催する趣旨はわかるのですが、内容的にはかなり微妙な事件じゃないかなということを私自身は思っております。支払われた10万円の金銭には恐らく解約手付の意味があって、かつ結婚式場の予約ということは、これ予約ですけど恐らく本契約ですよ。1年後の結婚式について、その日を押さえるという意味がこの10万円にはかなりありますので。一たん場所を押さえている。それで、1カ月後かもしれないけれども、この人がここを押さえたという利益、総額が幾らかというのはわかりませんが、一応結婚式場ですので、総額は恐らく100万は超えているだろうと。そうすると、そのうちの1割でもってそこを押さえたって、解約手付として解約権を持って、任意解約権を少なくともこっちのお客さんは持っている。その解約権を行使した結果としてそれが返ってこないというのは、割と私は理屈としてあり得る話かなと思うんですね。そこを平均的損害、実際何も損してないですよ、損はしてないかもしれないけど、あなたここを押さえた、その押さえたことの対価ですよということは、私は割と言い得る、事業者にとっても比較的ここは理屈のある10万円じゃないかという気がするんですね。

もちろんこの辺はほかの結婚式場ではどうしているかという慣習の問題等も考えないといけません。でも、こういう場合、手付の場合がありますから、ほかの結婚式場がどういうふうな処理をしているか、こういう契約というのは一般的にどういうふうに考えられているのか、この10万円という金額がその中で、たとえば、普通だったらある程度の段階で二、三万から10万までと漸次的にふえていくのに、これは非常に高かったとか、そういう事情がない場合には、総額との関係も考えないといけない。穴開いちゃったら結婚式場としても困るわけですから、事案としてはちょっと微妙なんじゃないかという感想を個人的には持っております。

(会長) ありがとうございます。今お聞きしてございまして、まさに私立大学等が慣行でやっておりました入学金の返還の案件を思い出したけれども、ご指摘のようなところも踏まえて今後調停に臨みたいというふうに思っております。

そのほかいかがでございましょうか。

(委員) 質問ではありませんが、2つ申し上げたいことがあります。まず1点目は、苦情審終了後の報告書は大変詳細で以後の同種案件の消費者相談処理に役立つということです。先日も、事案2と同様の相談処理には、ホームページ上の報告書を示

し解決に至りました。ただ、内職商法の金銭消費貸借利用は現在だんだん減りつつあり、カード決済代行事業者を利用したものに移行しつつあり、以後はこの報告書を使える機会がないのが残念です。

2点目は、大阪府の苦情審議会における紛争処理案件が続いているということは、以前の状況から見ると随分よくなったと思うことです。事務局の取り組みや、特別委員も入れられてあ

(会長) どうもありがとうございます。

なお、議事録を作成しておりますが、この議事についても改めて概要がアップされますので、それぞれまた先生方のほうに届くと思っておりますが、適切に対応いただけましたら幸いです。よろしく申し上げます。

(委員) すみません、私相談を受けたりしてないので、一消費者の側から、先ほどの〇〇委員から意見のあった事案なんですけれども、私も結婚式を直前に控えてる娘を持つ側からすれば、確かに言われるように、予約もして、何回も行ったりしてるわけですから、そういう部分についてはキャンセル料と考えるというのは無理ではないと思うんですが、このはじめのところですよ、9組の希望者を断ってその日を本人の予約をしたという事実があるということもなんですけど、もちろん双方もだと思うんですが、初めのところで申し込みに来られたときに、やっぱりこういう内容だと、もしお断りがあればキャンセル料は要るんですよという、そここのところがきちっと双方の間でできていれば、〇〇委員の言われるとおりだと思うんですが、そこがなければ、消費者の側からいえば、やっぱりこれは全額返済に値するのではないかと。これはちょっと偏った消費者の意見かもわかりませんが、そんなふうに思いました。

(会長) はい、ありがとうございます。その点も踏まえて適切に対応したいと思います。よろしく申し上げます。

ほかにはよろしゅうございますか。はい。

(委員) 同じ結婚式の事案ですけど、規約も領収書も受けとっていないという、こんなことがあるのでしょうか。領収書を紛失したとかそういうことではなく、確実に渡していないということなのでしょうか。この辺の確認はどうなんですか。

(委員) わからないんですけど、多分これ規約に書いてある、約款の適用があるかという問題、私が先ほど申し上げたのは、おっしゃるように情報提供の問題とか、それから根本的

に約款の内容が合意に入るかというその問題はあると思うんですね。そのときに、約款を交付していない。約款を交付していないけれども、その状況をはっきりわからないのでこれは何とも申し上げられなかったんですけども、約款を例えば見せてこういうものですよということで確認しているかどうかという事情がありますし、それから領収書を受けとっていなかった、この辺は謎なのでよくわからないんですね。ですから、この10万円が、私が先ほど申し上げたのは、その10万円というのは一応合意の内容として入ったというときには、その説明がなかったとしても、恐らくその場合は手付になるだろうというふうに思うんですね。その場合、しかし、手付の場合には、約款との関係がちょっと微妙なんですけど、とにかく契約成立時にお金を渡すと、今の判例だと解約権を取得したというのは基本的な考え方ですので、その部分を外すというところが、1つこっちは頑張らないと、いや、これは手付じゃないんですねよというふうに言わないと、解約権で、しかもその解約権のときには10万円捨てるという合意がされたというふうに考えるというのが、デフォルトの条文が民法のほうにまずありますので、いや、これはかからないんですねよということを説明する必要があります。そのときは金額とか何か問題になるわけですけども、その金額について、今最高裁というのは比較的広く捉えていますので、そこで、いや、しかし結婚式場の組織ではこんなことしないんですねよとかいうことを次にもう少し言っていかなきゃいけないということになるんだろうというふうに思います。

(会長) この件につきましては事実関係をこれから説明することになりますので、今ご指摘いただいた点重々承知いたしておりますが、改めて適切に対応してまいりたいと思います。ありがとうございます。

それでは、そろそろ時間が来ておりますが、よろしゅうございますか。ありがとうございます。

それでは、3件についてお諮りが終わったということで、〇〇委員からこの際苦情審のあり方についてご意見があるというふうに聞いておりますので、よろしく願いいたします。

(委員) 付託案件の増加をどのようにして図るかという点と、あっせん・調停委員の割り当てをどのようにしていくのがいいのかということについて意見を申し上げたいと思います。

先ほど〇〇委員は苦情審も随分と活性化してきたという前向きな評価をなさったのですが、見方にもよると思いますが、活性化してきているといいましても、年間1件ないし2件の付託案件であるというのが現実です。私はNPO法人である消費者ネット関西やKCSの活動にも参加してはいるんですが、そういう機会に消費生活相談員の方とお話しする機会が多くて、その折に、苦情審はなかなか事案を受け付けてくれないということをよく聞くわけです。それで、今回この総会に先立ちまして苦情審の事務局に、事件付託の申し入れがあ

ったけれども受け付けられないということで終わった件数がどの程度あるのかをお聞きしたんですが、事務局のほうでは特に統計はとっていないということですが、苦情審を利用できる案件であるか否かの問い合わせ・打診は年間数件程度であるというご回答でした。

苦情審が定めている付託要領に、事案を付託するための要件として、消費者センター等での処理によっては解決が困難であることという要件があります。現実には、消費者センター等であっせんが不調になっているケースは年間相当多数あるのではないかと思います。それにもかかわらず、問い合わせ・打診が年間数件程度しか苦情審の事務局に寄せられない。この食い違いがどこで起こっているのかということをお苦情審の側で解明して、単に相談員の方達の誤解で、持っていても引き受けてくれないだろうから持っていけないというようなことであるんなら、誤解を解くべく積極的にPRする必要もあるでしょうし、やはりこの食い違いがどのような理由で起こっているのかということをお今後調査することをお提案申し上げます。

また、事務局の回答の際に、付託要領によると、事業者と消費者との間の私法上の法律関係を争い得る状態であることが要件になっているので、事実関係の存在確認に終始するもの、すなわち事実関係について、言った、言わないの世界は、苦情審では受理しないというご説明がありました。

しかし、これも厳格にとらえますと、紛争状態にある事案では、言った、言わないの世界というのは常にあるわけですし、その後ろに法律関係の争いというのはあるわけですね。先ほどの私どもが担当しました留学プログラムの事案も、たくさんの言った、言わないの世界がありまして、例えば解約書をいつ出したかというのは両方の言い分が食い違っているし、事業者は衛生環境について事前に説明してあったと言い、申告者はきれいな部屋がいいと要望して大丈夫ですと言われたという。そのような食い違いはあるんですけど、そこだけに目を奪われてしまうと付託案件に適さないということになってしまうので、その背後にある法律関係の争いというのをやはり正確に把握して付託を受け入れるようにしていく姿勢が必要だろうと考えます。

事実関係について、確かに、言った、言わないの世界というのは、あっせん・調停をする場合に非常に難しいんですけども、苦情審査会の委員の方は学識経験者であり、あるいは消費者サイド、事業者サイドいずれの方も、そういう経験を積んでおられるわけですから、いろんな観点から事情を聞いていきますと、言った、言わないという食い違いも、大体こういう事実関係だなど、ある程度の実事認定はできるものなんですね。訴訟のように厳密に証拠で認定しなくてもよいわけです。そうして、ある程度把握した事実関係を前提に法律関係の分析もできると経験上思いますので、「法律関係を争いうる状態にあること」という要件は柔軟に捉える必要があるだろうと思います。

次に、委員の割り当てにつきましては、現状はあっせん委員も調停委員もすべて学識経験者で構成しているということであり、学識経験者委員の中でも実際は会長と弁護士委員だけで構成しているという現実があります。しかし、一方で考えてみますと、苦情審査会の

各委員の先生方も、やはり現実にあっせんなり調停なり担当してこそ実情がわかって議論も活性化されるという面もあると思います。法律問題が前面に出てくる事案が付託されてくるので、果たしてその任に耐えるかということで、弁護士委員が一番適任だろうという認識があるのかもわかりませんが、私は決してそうは思いません。学者なり弁護士の委員が参加することは必要ですが、それに加えて、現場で様々な事案の解決を経験されてる消費者委員、あるいは事業者委員も入ってやるほうが、より調停なりあっせんの内容の厚みが増すだろうと思います。そういう意味では、委員をもっと均等に割り当てて指定していくのがいいんではないかと考えております。特に調停の場合は3人構成ですので、法律的な分析の必要なところは学識経験者委員が担当し、事業者委員、消費者委員入ってそれぞれの立場から考えるということも運用上できると思います。

現在はあっせん・調停にあたるのは学識経験者委員のなかの弁護士委員に限られているものですから、その人数が足りない場合に備えて臨時委員が委嘱されておりますけれども、私は、正委員がこれだけの数おられるのに、その活用を十分に考えずに臨時委員に頼るのはいかがなものかという意見を持っております。

(会長) ありがとうございます。ただいま〇〇委員、それから〇〇委員、いずれも苦情審への応援演説であるというふうに思っております。ありがとうございます。

国全体の消費者庁設置法案が臨時国会で継続審議というような形になりまして、なかなか国の方向もしかとまだ明確には現時点においては定まっておらないというような状況もございますが、この件もあわせて十分に先生方の意見も勘案しながら適切に進めてまいりたいというふうに願っております。

そのほか全体につきまして何かご意見いただくような点ございますでしょうか。どうぞ。

(委員) 苦情審査会の今後の方向については、〇〇委員のご意見も大変よくわかるなと思いました。私からの今後の提案は、複数申し出者事案を扱うということです。申し出事案について、府内の消費生活センターに同事案があれば一緒にやりますという案内があれば、かなり集まると思います。そうすれば、府内の消費生活センターは苦情審査会による紛争処理がより身近に感じられるし、処理においても同事案が複数あることの方が事業者の説得力が増すと思われれます。苦情審査会の公益性という意義からも、今後は府内の同事案の一括処理が必要ではないかと思えます。

(会長) ありがとうございます。そろそろ所長の出番でございます。大阪府の財政再建プログラムを踏まえた形で、大阪府の消費者施策についてご説明等いただくということになります。なお、あわせて事務局から、悪質事業者に対するこの間大阪府のほうで行いました行政処分について説明をいただくということになります。よろしく申し上げます。

(所長) 先ほどの〇〇委員と〇〇委員のご指摘ですが、我々も非常に感じる点がござい
ます。先ほども会長からご指摘のありました消費者庁の動きとか国におけるいろんな大きな
消費者行政の転換期の中で、消費者救済に向けた大きな取り組みということが動いており
ます。まさにおっしゃる部分の論点というのが非常に大事なご指摘と思います。特に国民生
活センターの紛争処理委員会が来年度からスタートするということもありますので、全国
的な動きの中で、府県として我々苦情審査会をどう活性化して、本当に府民の皆さんの被害
者救済に実効ある取り組みができるのか、今後十分検討していきたいと思えます。

それでは、まず与えられた部分で、予算の推移とセンターが取り組む今後の重点目標に
ついてご説明をいたします。

まず、予算の推移ですけれども、平成 20 年度の予算ですが、現在の危機的な財政状況
ということから、徹底的な事務事業の見直しが行われまして、対前年度比 14.1%減の 2 億
1,600 万という予算計上になっております。

内訳ですけれども、消費生活相談事業については、府民の安全・安心にかかわるセーフ
ティーネットであるということから、財団法人関西消費者協会に委託をして実施しており
ます消費者相談と商品テストに係る委託料は現状維持が認められております。ただ、一方で
消費者啓発事業につきましては、大阪市との連携事業である消費生活情報誌「くらしすと」
の発行などは 40%削減、その他の啓発事業は 50%削減ということで、非常に厳しい内容に
なっております。これを踏まえまして、私どもは今事業内容や開催場所などに配慮し、啓発
の効果が高いけれども費用が余りかからない手法を工夫して実施をしているところです。
特に啓発につきましては、高齢者を見守る周辺の福祉の関係者に向けたメールマガジンの
発行であるとか、ことし発生した事故米やメラミンの牛乳への添加などの事故情報につい
て、消費生活センターのホームページである消費生活事典での迅速な情報提供に努めてい
るところでございませう。

その次に、センターの運営費とか悪質事業者対策に係る経費は記載のとおりでござい
ますが、特にこれまで土曜日と日曜日の消費者相談事業を実施していただいている相談協
会と、NACS への補助事業であるとか、消費者団体の自主事業に対する補助事業というの
は今回廃止をされております。非常に残念な結果となっておりますが、特に休日の消費者相
談につきましては、関係団体のご協力をいただきまして、引き続き府民の緊急時の相談窓口
として役割を果たしていただいております。改めて感謝申し上げたいと思えます。

その次に、現在作業を進めております 21 年度の予算要求ですけれども、これは基本的
には本年の 8 月から本格予算ということで事業実施しておりますので、その予算を平年度
ベースに置きかえたものということで予算を計上しております。しかしながら、さらに今の
大阪府の財政事情は厳しい、誠に深刻な状況にありまして、特に来年度は 1,500 億円の歳入
削減が見込まれるという状況の中で、今後もさらに厳しい事業執行が続いていくというふ
うに考えております。ただ、私どもといたしましては、消費者被害の多発であるとか製品事

故の増大に対応して、遺漏のない消費者行政が推進できるよう、必要な予算確保に努力していきたいと思っております。

特に、今国において第2次補正が議論されておりますが、その中で地方消費者行政の活性化事業というのが大きな重点項目になっております。ただ、残念ながらこの詳細な事業の中身がまだ現時点で明らかになっておりません。未確定な部分が多いわけですが、国の意向としましては、府県と市町村の両方の取り組みを対象として消費者行政を遂行していくということです。我々としてはこれを有効に活用して、オール大阪での体制の強化ということにつなげていきたいと思っております。

それと、また本年の12月に大阪府の将来ビジョン大阪というものを作成いたしておりますが、この中で、誰もが安全・安心ナンバーワン大阪を目指すという取り組みの中で、食の安全問題やさまざまな消費者被害に対応した安全・安心体制の充実という項目が盛り込まれております。今後、国における消費者庁の議論も踏まえまして、府としての実効ある取り組みを図っていきたいと考えております。

その次に、今後の重点目標です。1番目の消費者施策の総合調整ですけれども、消費生活センターの機能の充実・強化です。府と市町村との役割分担のもとに、身近な相談についてはできるだけ地元の市町村の窓口で受け付けることができるように、常設窓口の拡大と実施日数、時間の充実というのが大事だと思っております。市町村に強く働きかけていきたいと思います。

それと一方で、府のセンターは市町村の取り組みを統一的に行っていく必要があることから、消費生活相談窓口、職員の方の専用のホームページを運営しておりますが、こうしたものを通じて、府域で一体となった共同の取り組みができるようにしていきたいと思っております。これと同時に窓口におられる相談員の資質の向上、スキルアップを図っていく研修事業にも努力をしていきたいと思っております。

その次に、新たな課題への対応として、先ほど言いました事故米の不正流通とか、中国の牛乳へのメラミン混入事件等について、関係課と連携して迅速な情報提供を行うとともに、消費者庁の設置に向けた国の動きにつきましても随時関係部局、市町村との情報交換を進めていきたいと思っております。

2つ目の項目、安全な消費生活の確保ですけれども、まず府域全体のセンターに寄せられている相談件数は、19年度で8万4,209件あります。このうち府のセンターが受け付けたものが1万1,055件で、全体の13.1%ということです。市町村のセンターで受付けたただくのが圧倒的に多いわけですが、消費者被害の未然防止、拡大防止の上で、まず市町村の相談窓口の整備が重要ということを改めて強調しておきたいと思っております。それと同時に、この苦情審の積極的な活用ということが大事であると思っております。市町村でのあっせん率を高めていただくと同時に、その上で、解決が図られないものを府の苦情審で取り上げていくというように、府と市町村間の円滑な流れができればというふうに考えております。

その次に、専門的・広域的相談機能の強化です。これは大阪弁護士会の多大なご協力を

いただいて実施をしておりますが、月1回を基本としまして、府と市町村の消費生活センターの職員を対象にした法律相談と、共同の事例研究会というものを実施しております。これを通してさらなる専門的知識の向上に努めていきたいと思っております。

その次、3番目の適正な消費者取引の確保ですけれども、悪質な事業者に対する関係法令に基づく指導です。平成19年度は特商法に基づく業務停止命令、指示というのが10件、改正条例に基づく情報提供が3件でした。本年度は特商法に基づく指示が1件、条例に基づく情報提供2件ということで、まだ実績が少ないですが、特に今回業務改善の指示を行った事例は、各家庭の郵便ポストにマグネット形式の広告を配布して、水回りの工事を勧誘する水道事業者を全国で初めて処分したというものです。これからも大阪市と共同設置をいたしました事業者指導チームをフルに活用して、違反事例について厳正に対処していきたいと思っております。

その次に自主行動基準ですけれども、おかげさまで件数が増えてきております。今後も悪質事業者には厳正に対処しますが、その一方で優良な事業者が育成できるよう努力していきたいと思っております。

その次に4点目の消費者教育・情報提供の強化ですけれども、消費者被害が特に高齢者と若者に集中しておるといった状況がありますので、これらの年代に重点を置いた消費者教育・情報提供に取り組んでいく必要がございます。

まず、消費者教育ですけれども、平成15年度、16年度に教育教材を開発しております。ただ、今後、現実はどういうふうに教育現場で活用していくかが課題ですので、これからも教育委員会と十分煮詰めていきたいと考えております。その次にリーフレットの作成ですが、平成18年の6月に教育委員会との間で連絡会議を設置しまして、その具体事業として、平成18年度、高校生向けに「あまーい誘いにご用心！」というパンフレットを作成し、府立高校2年生の方全員に配布をしております。また、19年度は中学生向けに携帯電話によるトラブルに遭わないための資料となる「どうする？君なら」というものを作成して、これは府域の中学2年生全員に配布し、授業等の中で活用していただいております。今年度もこれらの資料を府立高校と中学校の新2年生に配布する予定にしています。

その次に、地域における啓発活動の推進ですが、これは主に高齢者向けの啓発活動ですが、平成15年度から「くらしのナビゲーター」の養成事業というものを実施しております。現在このナビゲーターの方が177名おられますが、地域の老人会であるとか自治会の集まりにおいて、消費者問題に関するミニ講座を開催しております。本年度は引き続き養成事業を府は実施してまいりますが、ナビゲーターの派遣事業というのは市町村事業に移行いたしました。ミニ講座の開催実績も着実に増えてきておりますので、今後さらに取り組みが進むよう頑張っていきたいと思っております。

最後に消費者活動の支援ですけれども、消費者問題、非常にますます複雑多様化してきておまして、生活に密着したいろんな課題について消費者団体の皆さんが率先していろんな調査や活動を実施していただく必要があります。そうした活動を支援するため、大阪府

では毎年研究発表大会を開催しております。ことしで43回目を迎えるということで、非常に歴史のある伝統的な行事ですが、今回も非常に熱い議論をお願いしたいというふうに思っております。

その次に消費者支援機構関西、KC'sとの連携ですが、昨年8月に適格消費者団体の認定を受けて以降、これまでに貸金業者の不当な契約条項の差し止め請求とか、英会話教室の不当な勧誘行為の差し止め請求などのいろんな活動を活発に実施されています。また、この団体訴権の対象が消費者契約法だけでなく、景品表示法、特定商取引法への適用拡大ということが決まっておりますので、これからも消費者被害の未然防止、拡大防止に効果的な取り組みができるよう期待しております。我々としても必要な情報提供と協力を行っていきたいというふうに考えております。

以上でございます。

(事務局) それでは、昨年度の総会以降に当センターで行った行政処分、指導、公表を行った事案について、資料6をもとに最近の事案から順を追って簡単に説明いたします。

1件目は、今年の11月19日に特商法に基づく行政処分及び条例に基づく勧告を行った事業者です。アイ・ケイ・エス株式会社、業務内容は水回り工事の訪問販売です。違反行為は、販売目的の隠匿、不実告知、重要事項不告知、書面不備、不当に高額な契約、心理的不安を与える勧誘の6点です。この業者の手口なんですけれども、まず水のトラブル110番、水の詰まり、あふれが起こったらここに電話くださいということで、マグネットを各戸配布して、消費者さんはそのマグネットを冷蔵庫等に張って、実際水が詰まったりトイレがあふれたりしたら、マグネット張ってあるということでそこに電話をされるんですけれども、実際来訪要請した消費者に対して、便器の詰まり以外にも、例えば便器の交換が必要ですよとかいうような新たな勧誘をして、そこで高額な工事代金を要求するという手口です。本事案は、マグネットとかステッカーを見て来訪要請した消費者に対して、訪問後に新たな勧誘を行っていたということで、その部分で特商法を適用した点が特徴的だと思います。

2件目は有限責任中間法人ゆうプランニングという事業者です。この事業者は、オーストラリア産、ニュージーランド産の牛肉であるにもかかわらず、それを国産牛とパンフレットに表示をして販売しておりまして、その表示が消費者に対して著しく優良であると誤認させる表示であったということで、本年9月4日、景品表示法に基づく指示を行い、その旨公表したものです。

3件目は株式会社Livelyという連鎖販売の事業者です。本件は京都府、兵庫県と合同で本年3月28日に特商法に基づく業務停止処分を行い、あわせて主要な勧誘員2名に対して業務改善指示の行政処分を行ったものです。勧誘員の違反行為としては、勧誘目的の隠匿、不実告知、公衆の出入りする場所以外における勧誘、迷惑勧誘、威迫困惑による解除妨害、適合性の原則違反の6点で、会社としての違反行為は、概要書面の不交付及び契約書面の不備記載の2点です。必ずもうかるなどという事実じゃないことを告げて、夜中に長時

間にわたって閉鎖的な事務所に連れて行って勧誘を行って、その中で断れない状況をつくり出して、インターネット端末機及び顧客管理システムソフト合わせて39万9,630円の購入契約を締結させるという手口です。被害者は20代前半の学生やフリーターに集中しております。ちなみに同社は既に解散しております。

4件目は株式会社 World Create という訪問販売の事業者です。本年2月21日に特商法に基づく業務停止命令を行いました。違反行為は、販売目的の隠匿、書面不備、不実告知、重要事項不告知、迷惑勧誘、心理的不安を与える勧誘、適合性の原則違反の7点です。手口としては、無料で水道管の掃除をしてあげるということで、販売目的を隠して訪問して、実際に上がり込んで、そこで台所で水漏れがしている、このままだと土台が腐って家が倒れるとかいう不実を告げて不安をあおって、不要なリフォーム工事を契約させていたものです。

5件目はメノガイアという訪問販売の事業者です。昨年12月27日に特商法に基づく業務改善指示の行政処分を行いました。違反項目は、販売目的の隠匿、不実告知、迷惑勧誘の3点です。ちょっと手口がこの業者複雑でして、まず不用品を買い取りますと言って消費者宅を訪問します。不用品を買い取って、お礼にお試しホームクリーニングのチケットを差し上げますということ、その場でチケットを渡します。実際そのチケットを使った消費者さんのところに訪問して、ホームクリーニングしますということ、部屋をクリーニング中に、次、メノガイアクラブ、MGクラブというクラブに入れば年に1回ホームチェックサービスが受けられますよと告げて、じゃ、入りますということ、クラブに入った消費者さんのお宅にまたホームチェックということ、訪問して、そこでホームチェック中に、床下が水漏れでこのままでは腐りますなどと不実を告げて不安をあおって高額なリフォーム工事の契約を勧誘していたという手口です。

最後に、アーバンクリエイイトとライフサポート、アーバンライフという会社、この3社それぞれ関連会社なんですけれども、3社まとめて滋賀県、京都府、兵庫県、奈良県、香川県と合同で調査を行って、特商法に基づく指示及び業務停止処分を行ったものです。浄水器とかふとん等の訪問販売の事業者でして、違反行為は販売目的の隠匿、不実告知、迷惑勧誘、適合性原則違反の4点です。この業者の手口も典型的な点検商法と申しますか、水道検査に回っているというようなことで訪問して、実際消費者宅に上がり込んで、水道水に試薬を入れて、それが塩素に反応して変色する試薬なんです、その変色する様子を見せて、この水は汚れているというようなことで、こんな水を飲んでいると健康によくないとかいうようなことで不実を告げて不安をあおって、断っている消費者に対して夜中に長時間勧誘を行って、浄水器の契約を勧誘していたというものです。

以上で報告を終わります。

(会長) ありがとうございます。ただいまの説明、ご報告につきまして、先生方のほうから何かご質問、ご意見等ございますでしょうか。よろしゅうございますか。ありがとうございます。

それでは、この程度で終えたいと思いますが、本日は委員の皆様方から大変貴重なご意見を賜りました。まことにありがとうございます。以上で本日の議事をすべて終了いたします。

それでは、この後は事務局にバトンタッチをいたします。よろしく申し上げます。

(事務局) 本日は年末のお忙しい時期に、池田会長並びに委員の皆様どうもありがとうございました。本日はいろいろ貴重なご意見をいただきましたので、事務局のほうもこれまで以上に大阪府の消費者施策、充実をしていきたいと思っております。また苦情審査会のあり方につきましても会長と諮らせていただいて、できるだけ充実したものとしていきたいと考えております。

では、以上をもちまして本日の審査会を終了させていただきます。どうもありがとうございました。