

平成 21 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) ただいまから大阪府消費生活苦情審査会総会を開催させていただきます。

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次長の〇〇でございます。よろしくお願いいたします。

また、本日は議事録作成のため速記を行わせていただきますので、よろしくお願いいたします。

座らせていただきます。

まず、委員の出席状況のご報告をさせていただきます。本審議会の委員の総数は 13 名でございます。本日、現在 9 名の先生のご出席をいただいております。審議会規則第 5 条第 2 項に定める 2 分の 1 以上のご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。

では、委員の皆様及び事務局の紹介につきましては、添付でお配りしております委員名簿及び配席図をもってその紹介にかえさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

なお、前回に引き続き今回審議いただく調停事案の臨時委員のご担当をお願いしております、弁護士の〇〇先生にもご出席いただいておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、本日お配りしております資料の確認をさせていただきます。まず、本日の次第、それから委員名簿、それから配席図でございます。委員名簿の裏面に配席図が入っております。それから、資料 1 としまして調停事案報告書案。次に資料 2 としまして事業者名公表にかかる法的論点及び資料 3 といたしまして学習教材の購入に伴う信販契約金の返還にかかるあっせん事案でございます。それから、参考資料といたしまして東京都消費生活条例(抜粋)でございます。それと私ども大阪府消費者保護条例パンフレットをお配りしております。それぞれご確認のほうよろしくお願いいたします。不足等ございましたら事務局のほうで対応させていただきますので、よろしくお願いいたします。

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を申し上げます。

(所長) 〇〇でございます。委員の皆様には大変お忙しい中をご出席賜りまして厚く御礼を申し上げます。

本日、ご案内を差し上げております議題は「調停事案の処理について」ということですが、後ほどもう一つの案件のご報告もさせていただきたいと思っております。

まず 1 つは、3 月のこの会議でご審議を賜りました「結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案」につきましては、会長のご指示もいただきながら、府のほうでさらに法務的なチェックを行いましたので、まずその結果についてご報告をさせていただきたいと存じます。それともう一つの案件は、〇〇委員と〇〇委員にあっせんをお願いしておりました「学習教材の購入に伴う信販契約の返還にかかるあっせん事案」について、その結果をご

報告させていただくということでございます。時間の許す限り種々ご審議を賜りたいと考えております。

さて、9月1日に消費者庁が発足いたしまして、これからの消費者行政の取り組みに大きな期待と注目が集まっております。国において大きな組織ができるということは非常に歓迎すべきことではありますが、何よりも大切なのは消費者の方が抱えてられる一つ一つの問題解決を地道に着実に実践していくことが重要な課題であると思います。そういう面では、私共のこの苦情審査会の果たす役割というのは非常に大きなものがあると思います。皆様の忌憚のない意見交換をお願いして、この会議を円滑に進めていただきたいと思います。どうぞよろしく願い申し上げます。

それでは、これからの議事につきましては会長のほうにお願いしたいと存じますので、どうぞよろしく願いいたします。

(会長) 皆様、本日はご多用の中ご参集いただきましてまことにありがとうございます。また、先だつての調停案件で〇〇委員とともに臨時委員としてご担当いただきました〇〇先生にもご参加いただきました。誠にありがとうございます。

先ほどの本日の議題にもありますように、まず第1点でございますが、本年3月27日に開催させていただきました総会で審議させていただきました案件でございます。この事案の扱いにつきましては既に前回の総会でもご説明したとおりでございます。報告書の取りまとめ、それから事業者の実名公表という流れで進めさせていただいたところですが、その後、事業者側からの対応があり、また大阪府としてのコンプライアンスの観点からのリーガルチェック等の事情が出てまいりまして、改めて皆様にこの点についてお諮りをし、ご意見を頂戴したいというふうに考えている次第でございます。

まずは事務局のほうからこれまでの経緯等につきまして、論点等を含めてご説明をいただければと思っております。事務局のほうで対応いただければと思っております。よろしく願いいたします。

(事務局) それでは、事務局よりまず事案の経緯を説明いたします。

大阪府消費生活苦情審査会では、大阪府消費者保護条例及び大阪府消費生活苦情審査会規則に基づき、あっせん及び調停を実施しておりますが、苦情審におけるあっせん及び調停の処理結果につきましては、これをホームページ上で公開しております。今回の事案につきましても、前回の審査会のご審議を踏まえて、事務局において報告書のたたき台の取りまとめを行い、当事者双方に送付いたしまして内容確認を求めましたところ、事業者から意見書が提出されました。その内容については既に各委員の皆様方に郵送にて送付させていただいておりますけれども、相手方の主張ポイントは5つあります。

第1は、申告者の名前は伏せられているのに、事業者名は実名で掲載されているという点です。この点につきまして、掲載を拒否するとともに、その理由を求めるとしてあります。第2は、意見聴取の経路を経ずに報告書に事業者名を実名で掲載するという点です。この点につきましては、条例28条2項の規定に違反をするとしてあります。第3は、報告書の第2

「紛争案件の概要」の記載についてです。この点について、当該内容は申告者の認識内容を一方的に述べるものであって、相手方の事実認識が反映されていないとしています。第4は、報告書の第5「報告に当たってのコメント」の記載についてです。当該記載は事実を確定せずに断定的判断を下しており、相手方の防御権を侵害するもので不当であるとしています。第5は、最後の結論部分の「裁判での解決によるほかないとすると、本件のような少額事案は消費者が泣き寝入りせざるを得なくなりがちである」という記載についてです。当該記載は簡易裁判所での紛争解決機能を軽視する予断であるとしています。

以上5点が意見書の論点でございます。

この意見書で示されました点について、事務局においてその対応を会長にもご相談申し上げたところ、今回の事案にかかる公表に際しての法的論点をさらに確認して、より明確にすることが望ましいという考えに至りまして、大阪府の法務相談にかけることとした次第です。その結果については本日お配りしております資料2に記載のとおりですけれども、幾つかの点についてこれからご説明申し上げたいと思います。

まず、第1の論点、これが最大の論点ですけれども、本件公表が情報提供目的での公表か否かという点です。制裁目的での公表の場合はその不利益性によって実効性を確保しようとするものであるため、通常は法令の根拠を必要としますが、同種被害の拡大防止のための公表ということであれば、単なる情報提供とみなされ、法令の根拠は求められないと考えられます。これを本件について見ますと、当該事業者にかかる同種の被害というものは、消費生活相談窓口において、実は本件以外には報告されておられません。つまり事業者名を匿名にした上で事案を公表しても、同種被害の拡大防止という目的は果たせません。その上で、あえて事業者名を公表することは、調停に誠実に応じなかった制裁的意味合いであるというところを否定できず、ゆえに、本件公表には法令の根拠が必要でとなるのではないかということです。なお、東京都が公表している事業者は、センターに苦情が複数寄せられている事業者でありまして、同種被害の拡大防止のため東京都が条例第30条に基づき公表しているものです。

第2は、事業者の実質上の調停拒否について、これを調停の席に出席していないものとみなし、条例第28条第1項第4号の規定を適用することは可能であるかという点です。この点について、事業者は一応調停の場には出席して意見を述べているので、出席しなかった場合と同視するのは困難ではないかということです。

第3は、公表に当たって求められる事前手続についてです。事業者名の公表には法令に基づく根拠と事前手続が必要です。条例では第28条第1項第4号の規定を適用した場合に、第28条第2項に規定する意見の聴取を行わなければならない旨定めています。本件事案はこの意見聴取の前に公表の根拠が問われるものではないかということです。

第4は、公表の正当性についてです。本件事案は被害の拡大防止のために事業者名を实名で公表する必要はなく、制裁的意味を有する公表となるおそれがあることから、その正当性をどこまで主張できるかどうか大変難しい案件と考えられるということです。

以上が前回以降、これまでの経過と法務相談の結果、明らかになった法的論点でございます。よろしくご審議をお願い申し上げます。

(会長) どうもありがとうございます。ただいま事務局のほうから前回の総会以後に生じた事実の経緯についてご説明をいただいたところです。

それでは、皆様方からご意見等いただければというふうに思います。よろしく願いいたします。

前回、事業者名の実名を含めて報告書を作成し、ホームページ上で公表するという形にしておりました。今回事業者側のほうから既にご案内のような形の意見書の提出がありましたために、当方としても理論的、特に法的な問題がないのかという点をさらに確認する作業をしたところでございます。

リーガルリスクがあるという指摘がありますので、特段のご意見がなければあえて事業者名の実名を公表するまでもないというふうに考えておりますが、それでよろしゅうございますか。もしご意見がありましたら。よろしいですか。

それでは、この点につきましては、特段のご意見もありませんので、現段階では事業者名について所在地も含めて伏せる形でホームページの公表等について進めてまいりたいと思います。ただ、事業者のほうは内容を含めてホームページに掲載することを拒否するということも言っておりますけれども、それに対しては従前からの苦情審での慣行もございまずし、調停が成立した案件につきましても公表しているところでございますので、その点については当方としても改めて全体の報告書を検討の上、最終的に委員の皆様のご意見が、事業者名を実名では出さないが報告書としては公表するというご同意いただけるのであればそのように扱わせていただきたいと思いますが、それでよろしゅうございますか。

(委員) 今後こういうことが起こったときどうするかということも考えておかなければいけないと思うのですが、東京都は条例 30 条に実名による公表の根拠があるということのようですね。条文が資料の最後についていますけど、読んでみても直接そういうことが書いてあるわけじゃなくて、解決したときか解決の見込みがないときに、審議の経過及び結果を明らかにして同一または同種の原因による被害の防止、救済を図ると書いてあるだけなのです。被害の防止、救済を図るためには事案を公表しないといかんということになって、次いで、事案の公表については特に何も制限がないというか、何も触れてないので、実名も記載していいと、こういうことになるのでしょうか。この辺は皆さんどのようにご理解なさるのかということちょっと意見交換しておいたほうがいいのではないかとということと、今回の場合は大阪府の条例に根拠規定がないということで、せっかく十分議論したつもりだったのにそこでストップがかかったということになりますので、大阪府も今後どうしていくのかということもある程度皆さんお考えをお聞かせいただいたらどうかと思います。

(会長) お手元にあります東京都の消費生活条例のご指摘いただきました第 30 条、確かにこの根拠規定だけで東京都が運用しているということになるのかどうかについてはさら

に事実関係を確認する必要はあろうかと思いますが、少なくとも親規定としてはこの30条がベースになっているということですね。この規定を踏まえて、当然大阪府の議会の問題でもありますので、最終的にどうなるかは今の段階でどうこうということではできないわけですが、少なくとも今回せっかくこういう形で論点が整理され、現状の問題点が明らかになった以上は、しっかり対応するような方向で準備をしていくということは必要だろうというふうに思います。

せっかく〇〇委員よりこの点についてご指摘いただきましたので、もしご意見等ございましたらこの観点でぜひご開陳いただければありがたいと思いますが、いかがでしょうか。

はい、どうぞ。

(委員) 今の〇〇委員の意見に賛成です。今回はたまたま同種の事例がないということで、その辺はちょっと勘案すべきことだったと思うんですけど、これがもし仮に同種の事例が何件かある場合、どうするのかというようなことですね。例えば、私も消費生活相談員をしており、そういう同種の事例がたくさんあるのに法の網をかいくぐって悪質業者が跋扈するというケースがよくあります。何かやはり東京都のような確固たる決意を持って、同種事例がかなりある場合の例外案件というようなことに関して、それなりの法的根拠というものが今後設けられたらいいような気がするんですけど、いかがでしょうか。

(所長) 大阪府からただいまご指摘をいただいた件についての考え方を説明したいと思います。

確かに今回の事案に関しまして、法務的なチェックをしていく中で、私共として平成17年に改正施行しました消費者保護条例に基づきいろいろな新しい取り組みをしてきたわけですが、今回の事例に対して必ずしも十分な対応ができなかったということで少し反省しております。

そういう中で、東京都の条例の場合は、確かに〇〇委員がおっしゃるように、明確には事業者名を公表するというふうには書いていません。あくまでも苦情審査会の審議の結果については、被害の拡大防止のためにこれを積極的に公表していくという規定でして、府の消費者保護条例の中にそういう規定そのものがなかったという部分で、今後の課題として受け止めています。せっかくのこれだけのご審議をいただいているわけですから、それを明確に条例の中に盛り込むことを今後考えていかなければいけないだろうと思います。

それと、事業者名を公表するかどうかの判断というのは、東京都の場合でも、法務的なチェックにおいても、同種事例が現に幾つか多発をしていて、その被害の拡大防止、未然防止のためには事業者名がやっぱり必要である、望ましいという判断のもとになされておりますので、このためには事案のいろんな判断の積み重ねが大事ではないかと思います。その面では、前回の3月の審議会場で〇〇委員からその点のご指摘もいただきましたように、もう少し条例の規定のあり方と同時に、事業者名を今後公表していくことは、審査会として必要だと思いますので、相手方からの反論に対しても十分説明責任を果たせる、より中身のあ

るもの、基準的なものを考えながら、作業をすすめていく必要があると思います。

その面では、この苦情審査会の中で今後の制度改善に向けてどういう対応ができるのか、今すぐ答えを出せない状況になっておりますので、もう少し議論を詰めまして、改めて審査会にお諮りをし、よりよい制度化を図ってまいりたいと考えております。

(会長) それでは、よろしゅうございますか。

どうぞ。

(委員) ○○です。

以前にもあっせん不調の事案がありました。その案件は同様の苦情相談が多くて、苦情審査会であっせん不調になった後も同様の苦情相談がしばらく続き、消費生活相談員としては事業者の情報提供がなかったことを大変残念に思いました。

前回の会議で事業者名公表の議論があったときに、期待する反面、今までのあっせん不調案件でも事業者名が公表されていないので事業者名公表の統一性や一貫性の問題が指摘されるのではなかろうかという懸念がございました。皆さんがおっしゃるように、やはりこの点は今後、東京都よりもより明確に大阪府の条例で定める必要があると考えています。

あともう1点、これはちょっと論点がずれてしまうかもしれないのですが、今回は相手方事業者の代理人(弁護士)が対応されたのに、消費者行政をご理解いただき苦情審査会を活用していただけなかったということが大変残念です。すごく言いにくいですが、弁護士会の中で消費者トラブルの行政型ADRの意義など取り上げてもらうということはできないのでしょうか。

(委員) 弁護士の先生にはなかなかご回答が難しいところかと思います。この問題につきましては、中立的な立場にあります者として、発言させていただきます。今回のお話、この前の総会を都合で欠席いたしまして事情をきちっとわかってないところもあるかもしれないのですけれども、何が悪かったのか、手続に協力しなかった点が問題であったのか、それともその業者がやっている内容が非常に悪質で、これは今知らせないと被害が起こるといった問題であったのかによって対応が非常に大きく異なると思います。先ほどご説明のありました飛行機が飛ばなかったとか、インフルエンザとか、これは、正当な理由無しに欠席しているわけですから、先ほどの「出席しない」場合に当たると言えた事案ではないかと思います。しかし、今回の方は出席されていて、意見も述べられています。私は、この方が、出席だけして黙って帰ったのかと最初は思っていたのですが、意見も述べられていますので、出席していないとはいえない。そして、そこから先、業者があっせんに応じようとしていない場合に、話しがまとまるように協力しろというふうに言える制度かという、そうではないと思うのです。ADRなので、そこで解決しない自由も業者は持っていると思います。ですから、その場に来て、自分たちはこの手続に乗りたくないというふうに言ったときに、それ以上のことをどこまでできるかということは、やっぱりこの仕組みとして問題があるのではないかと思います。

他方、先ほど○○委員からありましたように、協力しないで片方でとんでもない事業を

どんどんやっている場合もあります。非常に不当な取引で、これはもう今何とかとめなければいけないということであれば、例えば、大阪府のほうでいきますと指導及び勧告ですか、19条で事業者が不当な取引行為を行っているときには不当な取引行為を是正するための必要な措置をとるべきことを指導し、勧告することができるとあります。あるいは、勧告までいかななくても、消費者に危険をもたらすおそれがある場合はその情報を公表することもあり得ます。ですから、手続に対する協力を求める話と、同様の被害が次々と起こっているときにそれを止めるという話とは、2つに切り分けて、協力してないというほうはどの程度の協力が必要なのかということを考えなきゃいけないと思います。また、内容のほうは恐らくそれに沿った手続をした上で公表する。先ほどの、弁護士が出てきてやるのだったら裁判でやれというのは、確かに誠実な事業者の対応と言えるかどうか問題はないわけじゃないですけども、しかし裁判という道を選ぶというのもやっぱり事業者としての正当な選択だと私は思います。それから今回の事案は実質的にも、私個人はこれ裁判で勝てるのだからって、私が裁判官だったらちょっと負けるのではないだろうかというような事案でもありますので、裁判で争いたいという事業者の言い分もわからないではありません。ちょっと感想も含めましたけど。

以上です。

(会長) ありがとうございます。非常に難しい論点でありますし、今後、公表に向けた制度設計をする場合には今ご指摘いただいた点についてしっかりと詰めた検討をする必要があるなというふうに思っております。

よろしゅうございますか。

それでは、今皆様方からいただいた貴重なご意見を踏まえてさらに検討を加えてまいりたいと思っております。

それではもう一つ、次の議題といいますか報告のようなことにもなりますが、先日8月31日にあっせんが成立したところでございますけれども、学習教材の購入に伴う信販契約金の返還にかかるあっせん事案ということで、ご担当いただきました〇〇委員、それから〇〇委員、本当にお疲れ様でした。ありがとうございます。

まずはお手元の資料3に基づいて〇〇委員のほうからご説明をいただければと思いますが、よろしく願いいたします。

(委員) 資料3をごらんいただきたいと思います。

経過としましては、本年2月23日に第1回のあっせん期日を開きまして、このときは両当事者から事情及び意向を聞くということを中心にやりました。それで、割販法の割と細かい理論的な面等で、主に事業者のほうにいろいろ指摘しなきゃならん事項があると考えましたが、出席してくださる方にそれを一生懸命口頭で伝えても、決裁をする人のところに正確にその問題点が伝わって決裁されるんだらうかということに不安がある場合が多いのです。それで、私どもが担当した事件はその問題点を書面にまとめまして、両当事者に送りますけれども、主眼は事業者のほうに向けて問題点を指摘し、それを権限のある人にも見て

いただいた上で、一定の方向性をもって次のあっせんに臨んでいただくということを考えました。今回もそのように考えまして、若干時間はかかったんですが、7月10日に書面に取りまとめて、双方に送りました。そうしますと、事業者側に代理人弁護士がつきまして、主張書面を期日の直前に送ってこられました。そういう中で第2回あっせん期日を8月31日に開催し、この書面の考え方を踏まえて双方にご意向をお聞きした結果、あっせん成立に至ることができたという経過でございます。

事案の概要を簡単に申し上げますと、もともとは家庭教師の派遣について話を聞いてほしいということで、販売業者から電話で勧誘がありました。何度か電話をしてきてついに自宅に訪問ということになったわけです。当時、当該家庭で家庭教師の対象となるお子さんは小学校5年生。訪問を受けてみると、その子どものために中学3年分の教材の販売の勧誘が目的だったということです。そこに目的を秘して近づいたということがあるのですが、いろいろサービスがついておりまして、今契約してくれたら小学校の4年生から6年までの教材もついてくる、あるいは別に派遣する家庭教師がこの教材を使って学習するのだと、こういうことでこの方は契約されました。70万8,000円で中学3年分の教材を買ったわけです。立て替え払い契約をしたのですが（第1契約）、支払いは1回払いにして半年後に払うということにされたのですね。金利の負担を回避しようということかと思います。この契約分は結局履行期の10月末までに現金を一括で支払ったのですが、クレジット会社に払わずに販売会社に直接払った。販売員にそのように言われたということらしいです。払ってしまったので、結局この第1契約はその後に合意解除されてしまっております。これが第1契約の経過ですね。

春が来て子供は小学校6年生になったのですが、6年生になったころから夏ごろまでの間に2回目の勧誘が始まりまして、今度は高校用の教材を販売勧誘した。これはさすがに大分先のことですので、母親のほうも躊躇しまして、なかなか購入するとは言わなかったのですが、執拗に勧誘を繰り返しまして、値段も当初157万円の教材と言っていたのがどんどん下がりがまして、4回目には70万円という半額で売るといふ勧誘行為がありました。途中断っているのだけど断り切れずに何度か教材の申込書ですね、クレジットの申込書を記載させられたり、またそれを取り消したり、そういう経過があつて、4月、5月ごろから勧誘が始まって、8月ごろに一旦契約書を書いてしまつて、それで11月ごろには二度ほどクレジット会社のカスタマーセンターにやめたいということで電話をしているのですね。カスタマーセンターの上役の人も出てきて、販売業者と話し合ってくださいの繰り返いで余り効果はなかったのですが、申告者はそういう行動にも出ている。年が明けて結局19年5月に根負けして、70万円で高校3年分の教材を購入する契約をして立て替え払い契約をした。（第2契約）。第2契約は分割払いになっておりまして、早速6月から分割金の引き落としが始まりまして、7回まで引き落とされて、45万3,500円を払ったところで販売会社が破産してしまったということです。

この事案は、ある程度同種被害が発生しておりましたので、信販会社は統一的な処理を

するというので、どの段階であっても既払金は返さない。一方、未払い金は請求しないということで、一線を引いて処理をしていったようです。この申告者はそれに納得できずに消費者センターを訪ねたということです。

商品の給付のほうは、中学教材については1年生と2年生の分まで給付されており、3年生の分はまだ内容が流動的だからというので、近づいたら納品しますということになっていたようです。第2契約の高校の教材は一切給付されていないということです。ちなみに第1契約の代金70万8,000円を仮に3で割って、中学3年生の未給付の分の価格は幾らかと単純に考えますと23万6,000円になります。申告者は結局商品もらっていない分についてはお金を返してほしいということで、45万3,500円と23万6,000円を返してほしいという主張をされているわけですね。

本件の問題点は何かといいますと、まず1つは過量販売である。特徴的なのは時間的な過量販売というのですか、小学校5年生の子に中学3年間の教材を販売して、小学校6年の段階で高校3年分の教材を販売している。6年生の子どもにとっては明らかに必要でない将来の給付が大量になされているというところが特徴かと思いますが、これも過量販売と考えたらいいのではないかということが1つあると思います。

それから、この方は専業主婦でありましたけれども、その人に70万円相当を2回、計140万円の商品販売しているわけですが、過量販売を判断する上で価格はどれだけであったかということも関係あるかと思いますが、決して支払えないような金額ではないということがあります。

それで、我々のほうで指摘しました点は、ちょうどこの事件が起こったときにはまだ改正割販法は施行されておられませんでしたけれども、追っつけ施行されて、過量販売の場合は契約締結1年以内であれば契約解除ができるということになったわけですから、内容的にはまさにこれに当てはまる事案ではないかということで、割販法改正の趣旨を酌んで第2契約については解除が認められるべきであるという指摘をしております。それが過量販売の論点ですね。

それから2番目に、勧誘方法が何といても不適切である。まず教材販売の目的を秘して近づいているということがありますし、それから過量販売ですし、特に高校教材、第2契約については余りに勧誘が執拗である。断る人に1年かけて最終的には契約させてしまっているところに問題があるかと思います。

それから、次にクレジット会社の問題点としては、販売店の販売行為についてどれだけ認識していたかという点があるかと思うのですが、この販売店は平成16年には東京都から特商法に基づく指示を受けているのですね。クレジット会社としては、自分ところの加盟店ですからそれを把握しておくべきだったということが言えると思いますし、申告者が相談に行った消費者センターでも、この販売店の関連の相談案件は数年間にわたって59件あって、そのうちの51件がこのクレジット会社が取り組んでいるということなのです。ということは、59件に及んであっせんなり何らかの解決の努力を消費者センターがしているわけ

ですから、そのうちの 51 件については当該クレジット会社の担当者はいろいろ内容を聞いて、それぞれの案件について解決していったのでしょね。そうしますと、この販売店のやっている勧誘行為、あるいはビジネスモデルは全部認識しながら安易にクレジット契約を組んでいったということになるかと思えますので、そういう点にこのクレジット会社は根本的に問題があるんじゃないかということになります。

それから、この勧誘の途中で、部署は違うかもわかりませんが、カスタマーズセンターに 2 回も電話がかかってきて、執拗に契約を迫られていることについて、一旦契約書まで書いてしまったけれどもやめたいのだと。それについては中学の教材も買っている、高校の教材についてはやめたいと訴えているのに、それは販売店と話し合ってくださいということでは何らの対応せずに、結局翌年になって根負けして、契約して、クレジットの申込書が来たらそれはすっと通してしまっているということですね。さらに無職であったにかかわらずその契約をパスさせるために、この販売店は適当な勤め先を書いてくださいと言って、具体的な勤め先の住所、商号、をメモを見せて記載させているのですね。そういうこともこのクレジット会社はその点をチェックできずにパスさせている、そういうところに、今回の販売店が倒産してしまったことによる負担をだれがするかという点では、クレジット会社が負担すべき根拠になるのではないかということです。

それから、割販法の改正の関係でいいますと、改正された割販法では加盟店の行為についての調査義務であるとか、それから過剰な与信の禁止であるとか、そういう規定もありますので、もし改正後であればそれにも該当するということですね。

主にこれらの 3 点を指摘しまして、第 2 回のあっせん期日には、基本的には既払金は返還するべきであるという方向を考えました。ただし、ちょっと難しいのは、第 1 契約と第 2 契約がありますけれど、第 1 契約のほうは地元のセンターで取り組むときに、これは直接販売店にお金を払ったということで、取り上げずに落として第 2 契約のほうだけで交渉しているのですね。それが不調になってこの苦情審に上げるときに、もともと申告書は第 1 契約についても 23 万円ほどを返してほしいと言っていたわけですから、もう一遍それくっつけて両方で上げてきてくれたらよかったですけど、苦情申出書には第 1 契約はもういい、第 2 契約のお金だけ返してほしいという申告内容になっているのですね。事業者のほうにもその申告内容は書面で送られているわけですから、両方を取り上げてやるということになると、あっせんは成立が難しいだろうと考えられました。確かに手続にも載っていませんので、苦情審がそれを正面から取り上げることできないので、第 1 契約についてはあっせんの対象にはしないとしました。しないけれども、23 万円という負担をしたけれど商品が来てないという負担を消費者が被っているということは考慮して解決を考えてほしいという進め方をしました。結局、第 2 契約について、解決のために幾ら返還するのかということになったわけです。これは弁護士が 2 名ついておりましたけれども、主張書面では、あっせんを承諾することはできないという基本的な論調だったのですがあっせんの席上では、第 2 契約については譲歩する、第 1 契約は一切あっせんを受けられないということでした。

ただ、現実にはいろいろ話してみますと、ある程度問題点として指摘したところも理解をしてもらえたと思うのですが、最終的には第2契約の45万3,500円の70%を返すという案を事業者のほうで提示しまして、申告者もそれでいいということになりました。支払額は第1契約と両方合わせて68万円ほどですから、大体半分近く返ってくるかなということで、第2契約だけでいくと70%の返還と、こういうことで解決した事案です。

その合意書がついているかと思うのですが、これは事業者は、そういうふうにお金は払うのだけれど、これを既払金を返還したということになると、ほかの同種事案に類が及ぶということも考えているのかもわかりませんが、抵抗を示しまして、それで結局1項と2項で、1項は既払金の金額を確認する、2項は単純に32万円を支払うとして、双方がリンクしてない形にして、ただし全体を読めば既払を確認して、逆に事業者側から払う金額があるわけですから、払ったもののうちの返還であるということはわかるということになります。

それから4項、これも事業者の申し出で秘密条項を入れてるんですが、しかし事案自体は匿名で公表しますよということで折り合いをつけました。先ほどの議案とも関係するんですけど、この事業者も事案の公表が困るということを経験してきておられて、それについて、従来から公表することになっていきますという以上のことは言えないところが辛いところだなと今回経験しました。やっぱりはこういう根拠で事案公表することになっていくのですと言えたいなと思いましたが、ただし、成立した場合には事業者名は匿名ということになっておられますので、それからほかの記載から事業者名が推認できるようなところがもしあれば削除しますということも言って、納得してもらって、この案件は事案の公表はしますということになっておられます。

(会長) 非常にご苦勞のほどがよくわかりました。ありがとうございます。

引き続きまして〇〇委員、よろしく願いいたします。

(委員) 特につけ加えることはございません。〇〇先生に本当にお世話になりましたということです。

(会長) ありがとうございます。

それでは、今ご担当いただきましたお二人の委員からご説明いただいたところですが、この案件につきまして皆様方のほうからご意見等賜ればと思います。

先ほどご指摘いただいたあっせんや調停が成立した場合の公表の点についてもやはり手続的な整備が必要であるというのは、まさにそのとおりだろうというふうに思っております。

どうぞ。

(委員) これ私も消費者相談で何件か取り組んだ業者だと思んですが、既払金の放棄でしか受け付けないと?うことでなかなか強硬だったところですよ。弁護士のほうからの意見書というのはどういうところが論点ということで問われたのでしょうか。ちょっとそこところは参考にして聞いておきたいということと、それから改正割販法が今度12月に施行された場合に、この案件というのはそれでクリアできますでしょうか。過量販売、それから与

信、いろんなことも含めて参考までにお伺いしておきたいのですけれども。

(委員) これが過量販売に当たるかどうかというのは〇〇委員にご講評をいただきたいと思うのですが、事業者の代理人が主張していたのは、まず第1契約は合意解除しているのだからあつせんの対象にならない。契約自体がないわけですからという主張ですね。

第2契約については、まずは過量販売にならないということが主張として出ておりません。

それから、こちらが改正割販法の趣旨を体して解決するべきだということで幾つか挙げておりました点については、この事件が起きたときには割販法が改正されてなかったし、もちろん施行もされてないわけですから応じられないというようなことでした。

それから、購入者だって職業を偽って、勤めてもない会社を記載して、そちらも虚偽に加担したということがあると主張しておりますね。そういう中で信販会社側に悪意と同視すべき重過失はないと、こういう言い方でした。ただし、譲歩はある程度しますよという姿勢は書面の中でも表明しておりました。

(委員) 過量販売の点は、本当にこういう事例が過量販売に当たるのかどうかということは微妙です。大量の羽根布団などがもともと過量販売の想定した典型例ですけれども、ただ私個人は、要するに要らないものを、つまり、通常消費者が使うその量をはるかに超えたものを、はるかに超えているとわかっていながら売りつけるというのが過量販売なので、時間的にも、今から若い人に向かって老人ホームの契約をすとか、それはもうおかしいでしょうと、今消費者がどう考えても目下のところ利用することがない契約も同じではないかと考えるところはあります。しかも今回の場合は、量的にもある程度、中学校3年プラス高校3年というので、量的にも問題があるだろうということで、改正割販法の文言そのものには当たるとは断言できませんけれども、精神としてはいけるんじゃないかと思っております。解釈としては許容範囲内だろうというふうに思っております。

そのほかの点につきましては、改正割販法でかなりクリアできるのではないかなというふうには思っています。事業者の側は、専業主婦であっても、これは教材だから、日常家事債務なので、夫の収入も考えて当然だと。ところが夫の収入全然調べてないので、それは全く筋が違うだろうということになりますので、ほかの論点については改正法で相当大丈夫なんじゃないかなというふうには思います。

(委員) わかりました。ただくどいようですが、過量という点について、私も経産省の改正特商法説明会に何回も参加しているのですが、必ずしも金額ではなく量の問題であると。金額に対しては過量とは言えないとすごく言われておりました。今必要でないものという意味を過量ととらえる解釈の仕方はもちろんしていいとは思いますが、なかなかその辺は難しい解釈と言えますよね。

(委員) それは難しい解釈と言っはいけないのだと思います。確かに、金額じゃないというのはその通りです。だけど、その消費者にとって不要なもの、今明らかに不要なものを売りつけるということが過量販売の本質であるというふうにとらえれば、不要なものを、不

要だということを知っていて、それを売りつけることで足りるのではないか。もちろん過量販売、量だけ、幾つ以上とかというのではなくて、これまでの裁判例も金額との関係、それから購入者の資力との関係、それから勧誘方法とかさまざまなことを勘案していますので、将来のものを買うのはすべて過量だということには当然ならないと思いますけれども、本件の場合にはしつこい勧誘とか、それから資力とか、そういうことを総合的に考えるならば、時的過量販売というのは、むしろ言っていってもいいのではないかなというふうには思います。

(委員) そういう考え方で私もいつもやっているつもりなのですが。わかりました。どうもありがとうございました。

(会長) ありがとうございます。非常にレベルの高い議論になってまいりました。政省令や通達が整備されていくところはもちろんあるわけですが、まだまだ今後改善加えていく、解釈を含めて、あるいは運用を含めてきちんと対応していくという必要性があるのだろうというふうに思います。

そろそろこの案件について質疑応答を終えたいというふうに思いますが、どうしてもというご意見、ご質問等ございましたら。とくにございませんか。

それでは、とりあえず本日予定いたしましたものにつきましてはすべてお諮りいたしました。委員の皆様方のほうから何か全般にわたりましてご指摘いただくようなことがございましたら伺いたいと思いますが、よろしいですか。

それでは、長時間にわたりましていろいろとご審議いただき、貴重なご意見等を賜りました。まことにありがとうございます。本日の議事、これで終了したいというふうに存じます。

この後、事務局のほうにバトンタッチをさせていただきたいと思います。

(事務局) どうもありがとうございました。

会長並びに委員の皆様、それに臨時委員の〇〇先生、どうもありがとうございました。

最初にご審議いただきました結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案の報告内容につきましては、本日皆様から頂戴いたしました結果に基づきまして、府のほうで所要の手続きをとりました上、センターのホームページ上に苦情審査会の検討結果として公表させていただきます。また、2つ目の学習教材の購入に伴う信販契約金の返還にかかるあっせん事案につきましては、これから皆様からいただきましたご意見を踏まえ、これから報告書を作成させていただき、その内容につきましては事前に委員の皆様にお諮りをした上で、できるだけ早く苦情審の結果報告として公表できるよう作業を進めてまいりたいと考えております。

それでは、最後に所長から閉会のごあいさつを申し上げます。

(所長) 皆様には本当に熱心にご議論賜りまして誠にありがとうございます。1時間少しのご審議をいただきましたが、かなり中身の濃い白熱した議論をいただきまして、本当に貴重な意見交換をいただいたと感じております。

幾つかの重要なご指摘、論点をいただきましたので、これを踏まえて今後の検討に活かしていきたいと思っております。

それともう一点ですが、既に各委員の皆様にはお知らせをさせていただいておりますが、この審査会の委員の任期が2年間ということですので、この9月19日に終了いたします。その面では、本日たくさんの委員のご出席をいただきまして、本当にありがたく感謝申し上げます。

今回、ご都合で退かれる方々もおられますが、退任されます委員の方々には本当に長い間お世話になりました。これからも苦情審査会の活動を厳しく、かつまた温かい目で見守っていただきまして、いろんなご助言、ご提言を賜りますれば幸いと思っております。また、再任いただきます委員の皆様につきましては、今後とも本当によろしく願いをしたいと思っております。

社会の安全安心のための制度としてたくさんのADR制度がありますが、中でもこの苦情審査会は非常に意味のある重要な制度であると自負しております。これからもこの制度が有効に生かされますように皆様の絶大なるサポート、ご支援をお願い申し上げまして会議を終了させていただきたいと思っております。本当にありがとうございました。これからもよろしく願い申し上げます。