

平成 21 年度第 2 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いたします。

本日は、委員改選後、初めての会議でございますので、本日、会長が選出されるまでの間、事務局において進行役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す。どうぞ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いておりますので、ご了承よろしくをお願いいたします。座らせていただきます。

それでは、まず委員の出席状況について報告させていただきます。本審査会の委員総数は 13 名でございます。本日は、8 名の委員の方々にご出席いただいております。審査会規則第 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します。

それでは次に、配付資料の確認をさせていただきます。

まず、本日の次第、それと、その裏側に資料のリストが入っております。続きまして、委員の名簿、配席図がございます。それから資料 1 大阪府消費生活苦情審査会調停事案報告書（結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案）について、資料 2 民間スクールにおける受講契約の解約にかかるあっせん事案について、資料 3 消費者庁及び消費者委員会創設後の消費者行政のイメージ、続きまして資料 4 消費者安全法のフロー図、資料 5 大阪府消費者行政活性化基金事業の取り組み状況、資料 6 消費生活センターの重点目標、資料 7 関係法令による行政処分にかかる報道提供資料、あと参考資料といたしまして、大阪府附属機関条例（抜粋）、大阪府消費生活苦情審査会規則、その他広報印刷物をお配りしておりますので、よろしくお願いいたします。資料の漏れ等ございましたら事務局のほうにお知らせいただけますでしょうか。特にございませんでしょうか。

それでは、本日の審査会の進行につきましてご説明申し上げます。まず、会長の選任及び会長代理の指名についてお諮りしたいと存じます。続きまして、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と今回新たに付託されました民間スクールにおける受講契約の解約にかかるあっせん事案について報告させていただきます。その後、大阪府の消費者施策の取り組み及び関係法令による行政処分等について報告させていただきます。最後に、委員の皆様による意見交換をいただきまして、遅くとも午後 5 時には閉会したいと考えております。皆様のご協力を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の〇〇よりごあいさつを

申し上げます。

○（所長） 消費生活センター所長の〇〇でございます。本日は、委員の皆さんには、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。本日は、委員改選後の初めての会議ということで、委員の皆さんにはこれから2年間、本当によろしくお願いを申し上げます。

議題は、先ほど次長から説明がありましたように、会長選出等の議事を進めていただいた後に、さきの総会でご審議を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ご報告と、今回新たに当審査会に付託のありました民間スクールにおける受講契約の解約にかかるあっせん事案についてご報告をさせていただきます。また、その他としまして、この審査会の議論のバックグラウンドとなる大阪府の消費者行政施策の取り組み、特に9月1日に発足しました消費者庁の設置に伴う府の対応と地方消費者行政活性化基金の取り組み、さらに関係法令による行政処分の状況等についてご説明させていただきます。後ほど皆さんからの忌憚のない意見交換をお願いしたいと思っています。

消費者の安全・安心を守るために設けられた紛争解決制度は、非常にさまざまなものがありますけれども、費用とか時間の点で消費者にとっては非常に使いやすく、効果を期待できるのがこの苦情審査会制度であると思っています。皆様方には、今後とも府民の消費者被害の未然防止、拡大防止のために、この審査会の活動にご尽力を賜りますようお願い申し上げます。ごあいさつとさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

○（事務局） 続きまして、配席図に沿って委員の皆様のご紹介をさせていただきます。

まず、大阪大学大学院高等司法研究科教授、〇〇委員でございます。

○（委員） どうぞよろしく願いいたします。

○（事務局） 次に、大阪大学大学院法学研究科教授、〇〇委員でございます。

○（委員） どうぞよろしく願いいたします。

○（事務局） その後、〇〇委員、名簿に入っておりますけれども、本日、午前中にご連絡がございまして、急遽欠席ということでございます。

続きまして、弁護士の〇〇委員でございます。

○（委員） よろしくお願ひいたします。

○（事務局） 次に、弁護士の〇〇委員でございます。

○（委員） よろしくお願ひします。

○（事務局） 続きまして、全大阪消費者団体連絡会事務局次長の〇〇委員でございます。

○（委員） よろしくお願ひいたします。

○（事務局） 次に、社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部運営委員の〇〇委員でございます。

○（委員） よろしくお願ひします。

○（事務局） 次に、社団法人全国消費生活相談員協会関西支部副支部長の〇〇委員でございます。

○（委員） よろしくお願ひいたします。

○（事務局） そして最後に、大阪府中小企業団体中央会事務局長の〇〇委員でございます。

○（委員） 〇〇でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○（事務局） なお、先ほど、〇〇委員のほかに欠席されている委員ですが、神戸大学大学院法学研究科の〇〇委員、あと、なにわの消費者団体連絡会事務局の〇〇委員、あと社団法人消費者関連専門家会議西日本支部副支部長の〇〇委員、大阪商工会議所理事・中小企業振興部長の〇〇委員はご欠席でございます。

続きまして、事務局の紹介をさせていただきます。配席図をよろしくお願ひいたします。

まず、先ほどごあいさつ申し上げました所長の〇〇でございます。

○（所長） よろしくお願ひします。

○（事務局） 続きまして、〇〇課長補佐でございます。

○（事務局） ○○でございます。よろしくお願いいたします。

○（事務局） 続きまして、○○総括主査でございます。

○（事務局） よろしく申し上げます。

○（事務局） 続きまして、○○副主査でございます。

○（事務局） ○○です。よろしくお願いいたします。

○（事務局） また、当センターの相談業務を委託しております財団法人関西消費者協会からご出席をいただいておりますので、ご紹介をさせていただきます。

○○相談グループ長でございます。

○（関西消費者協会） よろしく申し上げます。

○（事務局） ○○相談グループリーダーでございます。

○（関西消費者協会） よろしく申し上げます。

○（事務局） 私、○○でございます。またよろしくお願いいたします。

それでは、まず議事に移りたいと思います。

早速ですが、本日第1の議題になります会長の選任について審議をお願いしたいと存じます。

まず、会長の選任についてお諮りしたいと思います。会長につきましては、お手元にご覧いただけます参考資料、審査会規則第4条第1項の規定により、学識経験者として任命された委員のうち、委員の選挙によって定めることとなっておりますので、委員の皆様のご意見をお伺いしたいと存じます。

お願いいたします。

○(委員) 中央会の〇〇でございます。前期の会長でございます〇〇先生に引き続きお願いしてはと思いますけれども、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○(事務局) ただいま〇〇委員からお推薦をいただきました、異議なしの声もございましたので、〇〇委員、よろしくお願い申し上げます。それでは、会長が選任されましたので、これからの進行につきましては、〇〇会長をお願いすることといたします。会長、よろしくお願いいたします。

○(会長) それでは、引き続き大変僭越ではございますけれども、皆様のご推挙を得まして会長を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

消費者庁の発足など、昨今、中央では非常に大きな消費者施策をめぐる動きがあります。しかしながら、食品の安全性をはじめ、いまだに、消費者をめぐる諸問題はますます複雑化してきております。こうした中、内閣府などで、例えばクラスアクションなどの導入に向けた議論も集団的消費者被害回復制度に絡め深められているやに聞いております。大阪府の私どものこの消費者苦情審査会というのは、大阪府民の消費生活の安全・安心、これに対して、具体の案件で適切な解決に先生方のお知恵等をいただくという、そういう組織でございます。どうぞ今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

それでは、議題の次でございますが、会長代理の指名でございます。

お手元、参考資料の本審査会規則、これは39ページになっております。消費生活苦情審査会の規則の4条3項に基づきまして、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理するとなっております。これまで、神戸大学教授の〇〇委員をお願いしているところでございますが、今期も引き続いて〇〇委員をお願いしたいと思っております。ご了承いただけますでしょうか。ありがとうございます。

なお、〇〇委員は、本日、他の公務ということで、差し支えということで、皆様にはくれぐれもよろしくとのことでございます。12月、押し迫って会議を開きますと、なかなか日程調整、非常に厳しいものがございます、そういう中でたくさんの先生方にお集まりいただきましたこと、改めてお礼申し上げます。

それでは、順次議題、お諮りすることになりますが、まずあっせん・調停事案の報告ということでございまして、議題の2でございますが、この点について議事をすすめてまいり

ます。

まず、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、この件につきましては、事業者名の実名公表を含めて、2回の総会におきましてご審議いただいたところをごさいますして、改めてお礼を申し上げるところです。お手元、資料1でごさいますますが、立派な報告書が、先生方、事務局のご尽力のもとにようやくでき上がりますして、本日その報告をささせていただきますというふうに思っております。

それでは、事務局から概要の説明をお願いいたします。よろしくどうぞ。

○（事務局） 補佐の〇〇でごさいます。

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、苦情審査会におけるあっせん調停のいずれもが不成立となった事案でごさいます。本件につきましては、前々回3月と前回9月の総会において、委員の皆様さまにさまざまな論点について種々ご審議をいただいたところでごさいますますが、このたび無事にその報告書を大阪府のホームページに掲載することができましたので、ご報告いたします。

報告書の内容につきましては、お手元の資料の3ページから12ページでごさいます。時間の関係の都合上、事案の概要等の詳細な説明は割愛させていただきますが、苦情審査会として、事業者名の公表や現行の条例の規定内容のあり方について、引き続き検討を要する契機となる重要な事案と考えております。事案の概要を簡単に説明させていただきます。

本件紛争の概要ということで、4ページの第2をお開きください。

結婚を控え、結婚式場を探していた申告者は、婚約者とともに相手方が運営する結婚式場を訪問し、挙式希望日を伝えた上で、営業担当者より式場に関する説明を受けました。申告者は数日後、相手方の指定する銀行口座に預かり金10万円を振り込みました。その後、何度か打ち合わせをしましたが、申告者は母親と話し合った末、契約の約40日後、披露宴予定の10カ月前、自己都合によりキャンセルすることとし、そのことを営業担当者に伝えたところ、預かり金10万円が全く返金されないことを聞かされました。

申告者が相手方に対して返金を求めても平行線であったので、申告者は自身の在住する市の消費生活センターに相談し、センター相談員があっせんに入りましたが、相手方代理人弁護士は反論書を送付の上、裁判をすればよい、あっせんに応じるのは義務でないとの対応で、話し合いに応じず、あっせん不能となり、大阪府知事あて、大阪府消費生活苦情審査

会への付託について申し出がなされましたという経過でございます。

○（会長） よろしいですか。お手元の報告書はホームページに掲載をされているところでもございます。この案件につきまして、ご質問、ご意見等ございましたら、どうぞよろしくお願いいたします。

もし差し支えなければ、議事進行の関係で次の案件に移りたいと思いますが、また後で時間がございましたら、この件に適宜立ち返るといったようなことでご了解いただければと思います。

それでは、次でございますが、民間スクールにおける受講契約の解約にかかるあっせん事案ということで、まずは事務局から報告をお願いいたします。

○（事務局） それでは、ご報告いたします。

民間スクールにおける受講契約の解約におけるあっせん事案についてご説明いたします。

資料2の13ページをお開きいただきます。

本件につきましては、平成19年3月下旬、申告者はフードコーディネーター養成講座を民間スクールに申し込み、受講料44万1,000円（入学金2万1,000円を含む）を現金で支払いいたしました。申告者は授業開始前、契約の翌々日に自己都合による解約を申し出ました。事業者からは、解約を認めるやむを得ない理由に該当しないとの事業者側のみの判断により、返金を拒否されましたので、申告者は仕方なく休学届を出し、その後も返金の交渉を行いました。

全くの未受講にもかかわらず、事業者からは総額の4分の1程度しか返金しないとのことでありましたので、平成20年7月25日、申告者は大阪府消費生活センターに相談しました。大阪府消費生活センターでは、センターからのあっせんにより、事業者は最終的に18万9,000円の返金を提示いたしましたが、18万9,000円の返金額は平均的な損害額を超える解約の請求であるとして、申告者は納得せず、また事業者もそれ以上の返金には応じなかったため、センターのあっせんは不調となりましたので、大阪府消費生活苦情審査会にあっせんをお願いするものであります。

以上でございます。

○（会長） はい、ありがとうございます。

この件につきましては、〇〇委員にあっせんをお願いするということで、お引き受けいただいたと承知しております。それから、さらに今回、苦情審査会規則第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ことで、本件のあっせんを担当いただくということにさせていただく予定でございます。ご了承のほどよろしくお願いいたします。

これは、事務局のほうでさらに肉づけされる説明はもうよろしいですね。

○（所長） はい。

○（会長） はい、ありがとうございます。

先生方のほうから、この件につきましてご意見、ご質問等ございましたら、よろしくお願いたします。先ほどの結婚式場に係る案件もそうですが、経済状況が非常に厳しい中で、なかなかあっせん、あるいは調停における合意の成立というのが大変厳しくなってきている面もありますが、こうした諸状況の中、今回このあっせん案件について大変ご苦勞をおかけすることとなります。どうぞよろしく。

○（委員） これは、学校に行って自分で申し込んでいるんですか、通信販売とかじゃなくて。

○（委員） すみません、私も記録を読み始めたばかりです。担当事務局で回答をお願いします。

○（関西消費者協会） 本人が教室へ行って申し込みました。

○（委員） それで、これは3月下旬で、授業開始はすぐだったということですか。

○（関西消費者協会） そういう予定でしたが、本人が営業所へ行って契約をしたんですけども、本人の自己都合ですぐに解約を申し出ました。このフードコーディネーター講座につきましては、特定継続的役務提供の規制がかかっておりませんので、クーリングオフとか中途解約とか、そういう規制がかかっておりませんので、事業者が、1回も受講していないにもかかわらず高額な解約料の請求を受けたということです。

それについて、随分お話し合いをさせていただきましたけども、この事業者につきましては休学を勧めて、都合がよくなったらまた受けてくださいということで、解約の意思を示しておりますも、なかなか解約に応じないというところがございます。

それで、休学の手続をとりましたけれども、やはり受講することができないということ、何度も本人は業者に申し出てるんです。そうしましたら代替の講座、例えば息子さんでも構わないから代替の講座を受けてはどうかとかいうような案を出してきましたが、解約料が高いままだったら、それを受けようとかいろいろ迷われて、長くなったという経緯があります。事業者が一貫として解約料の減額等に応じなかったというところで、非常に長い交渉になったという経緯がございます。

○（会長） ありがとうございます。ちょっと個人情報になかなか入ってくる関係で、この自己都合というところの細かいところがなかなか言い出しにくいところではありますが、客観的に見て何かわがままというような、そういう意味では全くない、本当に本人にしてみればやむを得ない状況で、どうしても解約したいというような状況のように受けとめております。

○○委員。

○（委員） 一言だけ申し上げておきますと、この会社については、ある適格消費者団体から、約款の中での解除については消費者契約法 10 条、解除の際の違約金については同 9 条 1 号に反するというので、改善申し入れがなされています。ところがこの会社は、現行どおりで問題ないと回答した。それに対して、さらに同団体が再申し入れをしたんだけど、その後、回答していないということを聞いています。

○（委員） すみません、ちょっと質問なのですけれども、事案なんですけど、これ、フードコーディネーター養成講座というのは、1 年間にわたって週 1 回ずつ、夕方なら夕方あるという、そういう中身がどんなものなんでしょうか。

○（委員） 1 年間に毎木曜日の夜、行われるというものと聞いています。

○（委員） それで、フードコーディネーター養成、1 年間通ったら資格か何かもらえるんですか。

○（委員） フードコーディネーターになれると。

○（委員） なるほど、なるほど、よくわかりました。

○（委員） 受講生の枠が決まっていて、追加の申し込みができたかどうかとか、しかし、そんな問題よりも、もともとこの約款を変えようとしなないというところが大きな問題にもう既になっているわけですね。そういう枠の問題とかは余り関係なしに、とにかくここは約款を盾に全然応じないということなんですね。

○（委員） 枠は十分余裕がある中でということのようですね。

○（委員） ということは、余り集まらないという事情が相手側にもという。

○（委員） そうですね。

○（委員） この2万1,000円は申し込み金で、授業料は全く受けてなかった場合は返金というのが今までの判定ですよ。でも、このような契約の中身になっているというところなんですね。

○（委員） そうですね。

○（委員） わかりました、ありがとうございます。

○（会長） どうぞ。

○（委員） 適格消費者団体からの申し入れがあるということは、消費者センターのほうにも、従前、他の同様のトラブルについての相談があった会社なんでしょうか。

○（関西消費者協会） 当センターでの相談についてお答えします。当センターで、この事業者につきましては特定継続的役務に該当します。パソコン講座の中途解約のご相談がございまして、その場合も、やはり一度契約はしたものの支払いが不安になりまして、解約をしたいというような希望を申し出たところ、休学を勧めたということがありました。休学を勧めている間に、その相談者は失業もしておりまして、やはり支払いに非常に不安を持っておりまして、何度も何度も解約したいということを申し出てたんですけども、応じなかったということがございます。センターの相談員があっせんに入りまして、それにつきましては中途解約という計算で処理をするように決まりまして、解決しておりますが、そこに至るまでですね、非常に言いわけがましいというんでしょうか、時間がかかったと。法律で定

めている中途解約でさえ、すぐには応じないというところがございまして、休学を勧めたりして解約処理を延ばそうとしているようなところがうかがえます。

○（会長） この件の進行のぐあいについては、いかがですか？

○（委員） 今、受任したばかりで、記録を読んでいるところです。

○（会長） できるだけ早くをお願いします。

○（委員） 早々に始めさせていただきます。

○（会長） ありがとうございます。それでは〇〇委員、それから臨時委員の〇〇委員、ともによろしく願いいたします。

それでは、引き続きまして、大阪府の消費者施策についてでございますけれども、活性化基金が話題になっておりますが、この消費者施策の取り組みと、それからさらに関係法令による行政処分がなされたということで、あわせて事務局からご説明をいただきます。よろしく願いいたします。

○（所長） 私のほうから、消費者行政施策の取り組みということで、3つの項目をまとめてご説明させていただきます。

実は、今週の火曜日、12月1日に消費者保護審議会がございまして、たまたま同じ資料を審議会にもご提出させていただいて、説明を申し上げましたので、これに基づき、改めてご説明をさせていただきます。

まず、最初の資料3と4の消費者庁設置と消費者安全法の施行について、府としてどういう対応をしていくのかについてご説明させていただきます。まず資料4の消費者庁の設置ですけれども、これも既に皆さんご存じのように、9月1日に消費者庁が発足し、スタートしております。設置にいたる経過ですけれども、今年の6月に、消費者、生活者の視点に立つ行政への転換ということを目指して、国の閣議決定を受けて消費者行政推進基本計画というものが制定されました。その閣議決定を受けまして、ことしの国会におきまして消費者庁設置法案と、それぞれの各省庁が所管をいたします30の法令を消費者庁に移管する関連法、さらに消費者安全法の3つの法案が取りまとめられまして、ことしの4月に衆議院を通過、5月に参議院を通過しまして、全会派一致で成立をしたという経過でございます。

国会審議の中で、当初は消費者庁設置法案ということであったんですが、消費者庁と同じ同格の権能を有する組織として、国の消費者行政を民間の視点から監視をしていくということで、消費者委員会というものが設置されまして、最終的には消費者庁・消費者委員会設置法ということで施行されております。今後、この消費者庁と消費者委員会が、国における消費者行政の司令塔の役割を果たしていくということが大いに期待をされております。

その下の資料、消費者庁の組織ですけれども、担当課としましては、企画調整部門を担当する4つの課と、具体的な事業を執行する4つの課の8課体制でスタートしています。全体の職員数が202名ということを知っておりまして、ほとんどが関係省庁からの所管替えに伴う人員配置というふうに聞いています。

特に、我々地方にかかわるセクションは、企画調整担当の一番下のところにあります消費者情報課というところが地方支援業務をしていただいています。後ほど説明します地方消費者行政活性化基金の事業の総括をこちらでされています。さきの新聞報道によりますと、今後、国として地方の消費者行政をてこ入れしていくということで、地方協力課みたいな新しい課を来年度以降設立するということもお聞きをしております。

その次に、資料4の消費者安全法ですけれども、この安全法については2つの大きな改正点、ポイントがあります。1つは、特にこの資料には書いておりませんが、まず消費生活センターの業務が法的に位置づけられまして、都道府県は必ずこの消費生活センターを設置しなければならないという必置の規定が置かれました。市町村の相談窓口は任意設置とされております。

それと2点目が、この消費者事故にかかる安全情報の国における一元化ということの取り組みでして、これはご存じのように、コンニャクゼリーの死亡事故であるとか、石油機器による一酸化炭素中毒によって死亡事故が多発したということの反省、なかなか国における情報の一元化が図れなかったという反省から、消費者事故につきまして地方自治体と関係機関における通報義務を課して、国として、いわゆるすき間事案について、内閣総理大臣が必要な措置を講じることができるという定めをしたものでございます。

この内容としましては、安全分野に関する事故と財産被害分野に関する事故を含みまして、そういう事故情報については通知の必要がございます。特にその中でも、生命、身体にかかわる重大事故については直ちに通報の必要があるということで、大阪府では、これまでにセンターで受け付けをいたしました1件の事故情報を国に通報したところでございます。

こういう消費者庁設置に対する府としての取り組みはどうかという点ですが、大阪府における消費者行政の推進については、知事を本部長とする消費者行政推進本部会議というものを設置しておりまして、このもとに置かれた幹事会を中心に庁内の関係部局が連携協力をして、いろんな課題に対応してきております。今回、消費者庁の設置と消費者安全法の施行がされるということを踏まえまして、頻繁にこの推進本部幹事会を開催して、関係部局の情報共有を図るとともに、特に安全法の施行というのが全く新規の業務でありますので、特にその中でも食の安全・安心にかかわる議論については万全を期すために、食の安全推進課と流通対策室、消費生活センターの3者で構成をいたします消費者安全法関係連絡会議というものを発足させて、必要な通報連絡体制を整備したところです。

ただ、9月1日に消費者庁が発足したばかりで、まだまだ今後具体的に都道府県との関係でどのような業務の遂行があるか、かかわりが出てくるかが明確でないところでありまして、国の動きを十分注視して見きわめながら、必要な取り組みや、行政の組織のあり方も含めて、今後対応してまいりたいと考えております。

その次の資料が、資料5の消費者行政活性化基金事業の取り組みでございます。

消費者庁の設置とあわせて大きな柱になる取り組みです。何よりも消費者行政の現場というのは、地方、都道府県なり市町村の現場にあるわけですから、そこにおける体制強化が図られないといけないということで、地方消費者行政活性化事業の基金の制度がスタートをしております。

この事業の内容につきましては、その資料5になりますが、まず資料5の1ですけれども、平成20年度の国の補正予算で全国枠150億円の予算措置がされまして、基金が創設されました。それにつきましては、大阪府の取り組みとしましては、平成20年度に6億9,742万円の基金を造成いたしております。あわせて、21年度当初の事業化に向けては、大阪府が実施する分としては3,700万強、市町村が実施するものとしては1億4,300万の合わせて1億8,000万程度の予算規模の事業をすることにしたところです。

その下のところを見ていただきたいのですが、当初この150億円の段階での、それぞれ地方が実施をする支援メニューとしては、消費生活センターの機能強化や相談員の養成事業、食品表示・安全機能、消費者行政オリジナル事業等の8つの事業メニューを提示して、全国枠150億円の予算措置をしたところです。

それに続きまして、その次の資料5の2ですが、平成21年度に入りまして、当初に造成をした150億円にさらに総額110億円の基金の上積みを図られまして、それを受けて、

事業の支援メニューも、この資料の左側にあります新たな支援メニューとして、一元的相談窓口緊急整備、消費者教育・啓発、商品テスト、苦情処理委員会活性化事業というメニューが追加をされて、現在は 12 の事業で基金としての事業実施が可能な形になっております。

当初、補正の予算規模としては 110 億でスタートしたわけですが、実はその後の政権交代に伴う事業予算の縮減ということの中で、現在は 73 億円の国の予算規模に減額され、既に各都道府県に予算配分がされておまして、それを受けて今度 21 年度、事業執行していくという形になっております。

基金事業の国の制度の枠組みはそういう形ですけれども、それではこの基金を、大阪府としてどう活用するのか、現状はどうなっているのかについて、その資料 5 のこれまでの経過と取り組み状況というところでご説明させていただきます。

この 3 月に基金造成ということで、約 7 億円の基金を造成いたしました。その年度内に、国に対して大阪府から、43 の市町村の実施プログラムも含めまして、大阪府としての消費者行政活性化計画というものを内閣府に提出をしております。そのプログラムの内容はいろいろありますけれども、府内の常設窓口が今後 3 年間の基金の実施期間の中で現在 25 市町から 33 市町に 8 カ所ふえていく、というのが主な内容でございます。さらに、今回、9 月補正予算で基金の上積みが行われまして、追加的に 7 億 5,600 万の上積みをいたしまして、14 億 5,600 万円の基金の造成が図られております。

それで、資料 5 の 3 をごらんいただきたいと思います。その具体的な事業の実施メニューですけれども、真ん中のところの消費者行政活性化事業 4,807 万 6,000 円というのが、この 21 年度に大阪府が実施する事業の内容でございます。

大阪府は、特に市町村における相談窓口の体制整備というのを強くお願いをしておりますので、市町村の相談員の方々の養成研修のための事業を重点的に実施をしていこうということで、1 つは、実務的研修 50 日間のかかなり長期にわたる養成講座なんですけれども、そういう研修事業を実施しますのと、スキルアップ研修事業ということで、特にこの 12 月から特定商取引法、割賦販売法の法改正等もございまして、最新の情報提供をしまして、相談員さんの能力アップを図っていただくということです。これは、今まではどちらかというと大阪市内に来ていただいて、年 1 回ぐらいの程度だったんですが、むしろ積極的に地域のほうにも出向いていきまして、できるだけたくさんの方に参加していただくような形で研修事業を実施していきたいというふうに考えています。

それと、食の安全・安心にかかわる啓発事業や府の生活情報ぶらぎの機能強化として、

ビジュアルディスプレイの整備と簡易印刷機、プロジェクターの購入等の事業を予定しています。

さらに、啓発の事業としましては、消費者被害というのが、特に高齢者と若者の世代に集中して多発していますので、特に高齢者向けには、くらしのナビゲーターの方に対するスキルアップ事業、府は、このナビゲーターの方を毎年30名強養成をしていますが、その方のさらなる能力アップを図る事業を基金で実施をします。さらに、大学生による消費者教育ということで、マルチ商法であるとかキャッチセールスによる被害が特に若者に集中しておりますので、大学生みずからが大学生に対して啓発をする事業を支援していこうと考えています。

それと、市町村の活性化事業ですが、総額で1億7,800万強でございますが、これは本当に市町村それぞれの取り組みで多様なものがありますが、大きく言いまして、1つは消費生活センターの機能強化ということで、いろんな設備改修をされることもありますし、例えば相談日数なり時間を延長されることもあります。2点目は、相談員さんの養成研修にかかわる事業に対する積極的に参加いただく事業、3つ目が、それぞれ地域の特色を生かしたオリジナルな啓発事業というものを、創意工夫して実施していただいています。

今後3年間にわたる基金事業ですので、大阪府としては、この消費者行政の基盤を強化する、レベルアップしていくうえで、これを活用することが大事であると思っておりますので、今後しっかりした取り組みを進めていきたいと考えております。

その次に、資料6の消費生活センターの重点目標でございます。

毎年度、府が重点的に取り組むべき目標を消費者施策体系というものに沿ってまとめておりまして、それを簡単にご説明したいと思います。

5つの施策項目に分類をしておりますので、まず第1は、消費者施策の総合調整ということです。消費生活センターの機能強化ということで、現状の常設窓口の拡充ということが課題です。基金事業を通じてやっていきたいということでございます。

その次、施策2のところ、安全な消費生活の確保ということです。府域全体の消費生活相談件数というのは、平成20年度で7万9,411件、このうち大阪府の消費生活センターが受け付けたものが1万827件で13.6%、市町村の相談窓口で受け付けていただいたものが6万8,584件、86.4%です。大阪府においては、基本は住民の方は身近な市町村の窓口でご相談を受けていただいている、大阪府は、その市町村で窓口がないところであるとか、

時間帯の補完をするということや、非常に広域的、専門的な事案についての市町村支援を図るといったところが大きな役割と認識しておりまして、そのためにも市町村の相談窓口の整備が重要と考えております。

それと2点目に、苦情審査会の積極的な活用ということです。府のセンターなり市町村の窓口であっせんをして問題解決に努めているわけですが、そこで問題解決が図れないものについて、府の苦情審で積極的に取り上げていきたいと思っています。従前、余り実績が上がらずに、毎年度1件あるかないかぐらいの状況だったのですが、せっかくのいい制度ですので、できるだけこの実績を上げていきたいと思っています。委員の皆さんにご協力をいただいて、最近は、ここにありますように19年度2件、平成20年は2件ということで徐々にふえておりますけれども、今後も努力をしていきたいと思っています。

それと、3点目の専門的・広域的相談機能の強化です。府は、従前から法律、法務相談について力を入れております。大阪弁護士会のご協力をいただきまして、月1回の法律相談と弁護士会との共催で共同の事例研究会を開催させていただいており、いろんな法律的な知識を得ているということでございます。

その次、3つ目の適正な消費者取引の確保ですけれども、これについては後ほど詳しく、今年の新しい事例についてご紹介させていただきますけど、21年度の実績としましては、業務停止命令1件、条例に基づく情報提供が2件ということになっております。この業務停止命令を行った事例は、若者を対象にダイビングショップを経営し、関連資材の販売を行う事業者について、東京都と初めて共同の立入調査を行って処分をしたものでございます。今後も、広域的な事案については近隣府県とも連携協力しながら、違反行為については厳正に対応していきたいと思っています。

それとその次に、4点目の消費者教育・情報提供の強化です。今回の消費者庁の設置の中でも非常に消費者教育の充実ということが言われています。消費者の被害トラブル防止のためには、啓発とか消費者教育の重要性が非常に大事なわけですが、府の取り組みの現状として、まず教育委員会との連携です。平成15年度から高校生向けの教育教材を開発し、平成16年度は小学生、中学生向けに教材を開発して、ウェブサイトで公開をしております。それとあわせてリーフレットを作成しまして、現在、府立高校2年生と中学2年生向けにリーフレットの配布をいたしております。それと大学生による消費者教育は、基金の事業で述べたとおりです。

くらしのナビゲーターにつきましても、今年度も35名規模で募集をいたします。現在、全体で150名の方に登録をいただいております。地域で開催されます老人会であるとか

自治会の集まりの場で、消費者問題についての啓発を実施していただいております。

最後に、施策5の消費者活動の支援ですけれども、1つは、消費者団体の活動の支援ということで、毎年、消費者研究発表大会というのを開催しております、これに対する支援をことしも実施してまいります。また、適格消費者団体消費者支援機構関西との連携ということで、KC'sは近年、いろんな分野で大きな成果と実績を上げていただいておりますので、今後もこのKC'sの活動をバックアップしていきたい、必要な情報提供等に努めていきたいと考えております。

以上でございます。えらい長時間申しわけございませんでした。

○(会長) それでは、引き続いて行政処分の案件についてのご報告をお願いいたします。

○(事務局) それでは、ことしに入ってから処分公表等を行った事案について、資料7によりご説明させていただきます。

21 ページをお開きください。

1件目はZジャパンという事業者でございます。パソコンスクールZという屋号で、八尾市と東大阪市でパソコン教室を運営している事業者でございます。条例違反の疑いのある行為が認められましたので、条例第23条第1項により事業内容等につき報告を求めましたが、報告に応じないため、平成21年2月25日付で、条例第28条第1項の規定に基づき事業者名を公表したものでございます。大阪府において、報告の要求に応じない事業者についての公表は本件が初めてでございます。

次に、23 ページをお開きください。

2件目は、複数事業者に対して同時に特商法に基づく行政処分等を行った事例でございます。事業者名は三和建設、朝日建設、誠建設、成和建设、協和建设の5社でございます。5社とも典型的な悪質リフォームの訪問販売事業者でございまして、手口は5社とも、近所で工事をしていて、あいさつに来たと、販売目的を告げずに消費者宅に上がり込み、地震で屋根が落ちる、屋根が腐っていると事実でないことを告げて不安をあおったり、長時間にわたり強引に高額なリフォーム契約を勧誘するというものでございます。被害者の多くは60代以上の高齢者でございました。これら5社は、平成19年7月に大阪府が業務停止命令を行った匠建装の元従業員が立ち上げたもので、苦情が多くなると屋号と代表者を変更して、同様の手口で営業を続けていたものでございます。三和建设、朝日建設、誠建設が業務停止

3カ月、成和建設が業務改善指示、協和が被害拡大防止のための情報提供で、平成21年3月6日付で行いました。

次に、31ページをお開きください。

3件目は、家庭教師派遣事業者、株式会社学習院でございます。家庭教師の寺子屋という屋号を用いて、個人の自宅にチラシを配布し、来訪要請をしてきた消費者宅を訪問し、長時間の勧誘の末、業者の指定する高額な教材を購入させるという手口でございます。京都府、兵庫県と合同で、平成21年3月30日付で特商法に基づく6カ月の業務停止の処分を行いました。あわせてチラシの内容が景品表示法に抵触する内容でしたので、同法に基づく指示を行いました。

次に、35ページをお開きください。

4件目は、スキューバーダイビングショップの事業者の株式会社エヌズでございます。同社の従業員が、自分の同級生やコンパで知り合った消費者に対し、安価な体験ダイビングを勧誘し、後日、体験ダイビングに訪れた消費者に対し、体験ダイビング終了後、別室で誘引して、100万円を超える高価なダイビング機材を長時間の迷惑勧誘の末、強引に契約させるという手口でございます。被害者のほとんどは、20代前半の収入の少ない若者でございます。

本社は大阪府にありますが、東京都にも店舗がございまして、同様の被害が発生しておりましたことから、東京都と合同で調査を行い、平成21年10月9日付で同時に業務停止6カ月の処分を行ったものでございます。また、同社を加盟店としてクレジット業務を行っていた株式会社昌起についても、同社と一体となって同社の違法行為を助長していたものとして、条例に基づく情報提供を行ったものでございます。

以上、報告を終わります。

○(会長) ありがとうございます。先ほどの所長のほうからご報告いただきましたこの消費者行政の全体はかなり詳細なご説明、それから活性化事業の具体的な内容、それから〇〇補佐のほうからいただきました行政処分の案件について、それぞれご報告をいただきました。

ここで一括して、どちらでも構いませんので、委員の皆様方からご意見等をいただければというふうに思います。いかがでございましょうか。

○（委員） 消費者安全法の内容、よくわからないので、教えてほしいんですけども、都道府県は消費生活センター必置ということの説明があったと思うんですけども、政令市はどうなるのでしょうか。

○（事務局） 政令市は、市町村と同じ取り扱いになっておりますので、努力義務の状況です。

○（委員） はい、わかりました。

○（委員） 重大事故、亡くなったとかいうことだとか、30日以上の通院とか、後遺症が残ったとかいうことで、直ちにということですが、当然受けたセンターが判断します。それで、P I O - N E Tに入力しただけでは、通知したことにならないから、直接送るんです。先ほど重大事故1件の報告、そのほかに重大事故ではない事件はたくさん、大阪府はもう既に9月以降も沢山届いていると聞いております。

今後、P I O - N E Tの入力が4月以降即時に行ってしまうんですか。そうしましたら、この入力した時点で事故情報も当然行くんですね、その場で。この重大事故は、当然送るときには、例えばセンター長とかの承認というか、相談して送りますそれ以外のものは、相談もなしに行ってしまうのですか。

それで、今まではN I T Eにも連絡してますが、それはどんな関係になるんですか。何か余りここは苦情審と関係ないかなと思ったんですけど、ちょっと教えていただければ。

○（事務局） 今の段階でお答えできる範囲でなんですけれども、新しく配備されます新P I O - N E Tですが、これは来年度、22年の4月からの施行の予定でございます。それで、データは直ちに国民生活センターのデータセンターに行きはするんですけども、実際に関係者が見れるようになるのは、各都道府県であるメインセンターが承認というボタンを押してからになりますので、データは確かに直ちに行くんですけども、直ちに関係省庁もしくは関係機関ですね、各センターが見れるようになるというわけではございませんので、その点は誤解のないようお願いいたします。

事故情報ですけれども、重大事故情報につきましては、消費者安全法に基づいて各センターの判断によって、その基準に達した場合については直ちに消費者庁に報告と。様式定まっておりますので、それに基づいて報告することになっております。

それで、今ご指摘のありましたN I T Eとの関係ですけれども、N I T Eへの法律上の報告義務というのはございませんけれども、N I T Eのほうからもさまざまな情報を提供していただきたいというようなご要望等もございまして、できる限り、大阪府の場合ですけれども、情報を提供するようにいたしております。

○（委員） 個別処分の関係で2点ほどお聞きしたいのですが、1つは資料7のパソンスクールの事業者名公表の件です。事業者名を調査に応じないために公表したということですが、意見聴取の機会を提供した際に提出された意見書の内容と、それから、これはあくまでも調査に応じることを促進するために行う公表の措置ですので、その結果として、実際には調査に応じたのかどうかという点を1点お聞きしたいと思います。

それから、2点目はスキューバダイビングのほうの件、35ページの件ですが、極めて類似の事案が神戸でも起きておりまして、近隣都市間の連携による情報交換でそういう情報は得ておられたでしょうか。

○（事務局） まず、1点目のご質問からでございます。

パソンスクールZの公表の件につきましては、資料7をつけさせていただいていません。

まず、行政指導ということで呼び出し、報告書の提出を求めたということでございまして、それについて期日を定めて、この日に出頭して報告書を提出しなさいということで通知を送ったのですが、全く当日になっても来ない。電話で連絡したところ、書類も見えないというようなことでしたので、再度期日を定めて出頭要請をしたのですが、それにも応じなかったというようなことです。経緯は書かせていただいているとおりですが、非常に法令遵守の意識に乏しい事業者ということでございまして、条例の規定に従った報告の要求に応じなかったということの事実のみの公表を行なったものでございます。

その後については、現在、引き続き調査中でございます。調査に応じなかったということ踏まえ、経過観察ということで、この事業者については様子を見ている状況でございます。当然、今後も同様の苦情が発生して、被害の拡大が予想される場合は、当然特商法等に基づいて厳正に対処をしていきたいというところでございます。

次に、ダイビングスクールの件でございます。

この件につきましては、確かに神戸のほうでも同様の被害があるということは聞いて

おりますが、まず府のほうで単独で着手をしたわけでございます。というのは、ほかにも合同で調査すべき案件がございましたので、これについては、府が単独で着手をしましたが、その矢先に東京都のほうからお声かけがあったという経緯です。実は特商法ネットというシステムがございます。特商法の担当者が全国の情報を共有できるシステムですが、これを基に東京都から、都も同様の被害が発生しているのということで共同実施の要請をいただきましたので、東京都と連携をしたということでございます。

○（会長） どうぞ。

○（委員） 2件目はわかりました。1件目のほうは、私がお聞きしたかったのは、公表して何らかの効果があったのかどうか。要するに何も応答がなかったわけですよね。それに対してきちんと対応したのかどうか。それから相手方からは正当理由があるということで、応じなかったことについての意見書が出てきたが、それを正当理由と認めなかったというお話でしたので、どういう理由を出してきたのかということをお聞きしたい。

○（事務局） 失礼しました。意見書を出されたのですけれども、出頭に応じなかった理由については一切具体的なことは触れられていなかったということでございます。こちらで提示した被疑事実について、それは事実無根であるという主張はあったのですが、出頭に応じなかった理由については一切触れられてなかったので、その点で正当な理由なしと判断し事業者名の公表をしたものでございます。

ということございまして、その後は、この事業者の動向、相談内容について、注意深く様子を見ているという状況でございます。

○（会長） 公表前に、条例の28条の2項の手續についても当然とられているかと思いますが、いかがですか。

○（事務局） その点についてはもちろん、意見聴取の手續をいたしましたが、出頭に応じなかった理由については一切触れられてなかったということでございます。

○（会長） 恐らくは、この条例28条2項の所定の手續を踏まえられたというところだろうと思うのですが、結果として調査拒否を理由とされて、つまり28条の1項の3号を理由に進められているので、その2項の関係でも何かもう全く応じてこなかったのかなというふうにも思うのですが。

○（事務局） 府としては条例に定める手続きをとりましたが、終始、結局出頭には応じなかったということでございます。こちらで提示した被疑事実についても、事実無根だという文書が1枚送られてきただけで、出頭に一切応じないし、所定の報告書の提出も一切なかったということでございます。

○（会長） その後、その公表措置が出された後の反応というのは、いかがですか。特段向こうのほうから抗議があったとか、そういうことはどうですか。

○（事務局） 公表したときには抗議の電話はありましたけれども、それはもちろん条例に基づく手続にのっとっての公表ですということで説明をいたしました。本件は一たんそこで終了し、現在継続観察中ということでございます。

○（会長） はい、ありがとうございます。そのほかございますでしょうか。

どうぞ。

○（委員） ちょっと確認させていただきたいんですが、この保護条例に基づく公表であるとか、あるいは行政処分なんですけれども、これはどういった基準で、なされているものでしょうか。ここにある行政処分がなされている業者と私も今ちょうど交渉してる最中で、参考にさせていただきたいんですけれども。

○（事務局） どうした端緒で調査にはいるのか、処分の着手のお話かと思うのですが、対外的には、そのP I O-N E Tで、どの程度苦情があったら着手するのかということは公表しておりません。基本的には相当数以上の苦情があり、ある程度違反行為が認定できるということと、もう一つは、消費者聴取を行って、やはり処分をしなければいけないという内容があるものに関してはすべてやっていく必要があります。だから、少ないケースでも内容が非常に悪い場合はやっております。

これは、一律全国同じような苦情件数で処理しているのではなくて、地域地域によって、その苦情の内容で各都道府県が動いておりますし、大阪府の場合も件数一律で処分を実施してるわけではございません。条例に基づくものについては、行政指導という形になります。あくまで指導であって、処分ではございませんので、取り扱いが異なる場合があります。特商法に基づくものは基本的には処分を前提にしております。処分の業務停止期間であるとか、どういう指示をすとかいう基準はありますが、公表されておりません。その違法行為の内容が幾つにもわたっているものについては、重い処分になるというように考えていた

だいたらよいかと思います。

以上でございます。

○（委員） わかりました。それで、消費者聴取と言われたんですけど、それは例えば特商法の申し出制度などのことですか。

○（事務局） 消費者聴取というのは消費者トラブルに遭った被害者の調査をさせていただいて、複数の方の消費者被害を類型化しまして、その上で事業者の悪質度を検討するというところでやらせていただいています。また、消費者聴取をすることで、処分の妥当性が問われることがありますので、それに対しては、公平な立場から慎重を期して行なっており、今後訴訟になったり、行政不服申し立てに対する準備として消費者聴取というのは役に立っている現状でございます。

○（委員） わかりました。

○（会長） はい、ありがとうございます。まだ時間はあるようでございますが、もしご意見、ご質問等ございましたら。あるいは、先ほどの調停の事案に関するもの等を含めて、全体についてもご意見等、もしございましたら、いただければというふうに思います。

はい、どうぞ。

○（委員） 教えていただきたいんですけど、一番最初の結婚式場における10万円の件ですね、これは事業者側が司法の場でとおっしゃってるわけですね。10万円で司法の場と言うということは、この相談者が提訴しなければきっと始まらないでしょう。現実問題として、そのあたりを例えばこちらのほうで支援するとかいうこともお考えなんでしょうか。

個人の力で、その訴状などを書いたりするだけの力がない。それで弁護士さんをとかいうと、また10万円に見合わない経費がかかると思うんです。これからもこういうことが起こると思うんですけど、その場合はどんなふうにお考えなのか、教えていただけたらと思います。

○（会長） ○○委員のご指摘のように、このような案件がもし繰り返し出てくる場合には、やはり大阪府の消費者行政の中で、苦情審としてもどのような方法が考えられるのかという点については、詰めておく必要があるなと思います。これは、相手のあることなので、こういう方法がいいということはいえませんが、1つは、先ほどもご説明いただきました訴

訟援助制度の活用ということで、これについては一応予算的にも毎年手当てがされているところでございます。具体の消費者側のほうから申請があれば、それに対して適切に対応するというところになるかと思えます。

それから、それ以外に、例えば約款の問題としてちょっとおかしいのではないかという場合には、この点は先ほどもKC'sの話が所長より出ましたけれども、そういった形、適格消費者団体との連携という形での対応ということもあるだろうと思えます。その他、大阪弁護士会の消費者保護委員会等々の連携とか、あるいは関消協との何がしかの情報交換とかいうことがあるのかなというふうに考えているところです。

○（委員） ちょっとよろしいですか。

○（会長） どうぞ。

○（委員） 前回の会議で報告されていたことですがけれども、この調停委員の先生方で氏名公表したいということで検討していただいたわけですね。それで、氏名公表について、条例の4章の公表のところ、いろいろあの条例、この条例ということで、規定を大分もんでいただいたわけですがけれども、結局どの条項にも当たらないということで公表できなかったということです。

それで、この10万円の裁判を予算をつけて訴訟支援するというのも現実的でないということで、大阪府が予算をけちってるということでは決してないと思うのです。こういうのを、氏名公表を迅速かつ円滑にできるような条例をつくるべきなんじゃないかというようなことで議論がされました。東京都の条例には、そのあっせんに応じないことをもって氏名公表できるという条項があったんでしたかね。ですから、そういう方向での改善のほうがずっと現実的かなというふうに思います。

○（委員） その現実ですね、かつてこの訴訟、26条の訴訟資金が貸し付けられたり援助されたりしたことがあるのかということと、それから、貸し付けか援助かというところ辺はいかなるものなんでしょうか。

○（所長） 訴訟援助につきましては、条例に規定があり、毎年予算措置も実施をしていますが、残念ながら実績としてはございません。今回の結婚式場の案件についても、条例の公表の規定がどうあるべきかという議論もありますし、こういう問題を訴訟、裁判の場に提起して、そこでの判断を求めていくべきではないかという議論も前回の審査会の中でもありました。その点について、今後行政的に、制度的にどのように対応しなければならないの

か、いろんな課題を投げかけた問題ではないかと思っています。

これにつきましては、できるだけ我々事務局の中で、他府県の取り扱いであるとか、いろんな事例を調査しまして、改めてしかるべき時期に、またこの審査会の場でいろんなご議論をさせていただきたいと思っております。

その面では、今回委員にご就任いただいたこのメンバーの中で、この大きな宿題をきちんと議論していただき、しかるべき道筋をつけていただきたいと思いますと思っております。

○（会長） そのほかいかがでしょうか。

はい、どうぞ。

○（委員） すみません、ついでに。この案件については、結局この方はどうされるのですか。裁判を起こすつもりであるとか、何かそういう情報はあるのでしょうか。

○（所長） 本事案に対する当事者の対応ですが、予算措置もありますし、訴訟援助の制度があることについてかなり説明をさせていただきました。しかしながら、ご本人がこれ以上はというご意向でございました。やはりあくまでも裁判提起は個々の方の問題ですので、我々外部のものがとやかく言えることじゃないので、それ以上は踏み込めなかったということでございます。

○（会長） 審査会としても非常に多くの論点を見出した案件でもございますので、貴重な事例ということで、それを踏まえて、今後どういう制度設計があり得るのかなというところを真剣に議論する必要があるかと思えます。活性化基金という、その有効な活用の一つということであり得るのかとも思っておりますので、これは事務局のほうにまたお願いできればなと思えます。事業者の実名公表の関係についても、前々から総会でお諮りし、宿題ということで私も認識しておりますので、この点については今後さらに検討を深めてまいりたいというふうに思っております。

そのほか何かございますでしょうか。

それでは、まだ時間を若干余しておりますけれども、そろそろ定刻の時間が参りましたので、本日の審査会、意見交換についてはこの程度で終えたいというふうに存じます。年末の大変先生方お忙しい中、お集まりいただきまして、また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。

以上をもちまして、本日の議事を終了いたしたいと思います。

あとは事務局のほうにバトンタッチをいたします。

○（事務局） ○○会長を始め、委員の皆様には、どうもありがとうございました。

これをもちまして、本日の苦情審査会を終了させていただきたいと思います。どうもありがとうございました。