

## 平成 22 年度大阪府消費生活苦情審査会総会議事録

### 1 開 会

○（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。本審査会の委員総数は13名でございます。本日は11名の委員の方にご出席をいただいておりますので、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ご報告いたします。開会に当たりまして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） センター所長の〇〇と申します。本日は年度末でお忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。また、今年度も苦情審査に係るあっせんを初め、この審査会の運営につきましてお力添えをいただきまして本当にありがとうございます。

消費者行政については、一昨年に消費者庁が創設され、消費者安全法が施行されまして、国、府、市町村の役割分担をどんなふうに整理していくのか、あるいは府と市町村がそれぞれの果たすべき役割をどんなふうに発揮、連携していったらいいかというところを今後の大きな課題と考えております。

そういう意味で、この苦情審査会はまさに府の役割として、市町村の相談窓口で処理困難な事例があった場合に、あっせん、調停を行うということで、今後とも大阪府として取り組むべき事項として力を入れていきたいと考えております。

あわせて、府センターでは、相談、啓発といった事業を実施しておりますが、これにつきましても同様に、府センターとしての役割をどう特色づけてやっていくのかが、今後の課題と考えております。

本日の審査会におきましても、今年度のあっせん事案の報告をさせていただきました後、この苦情審査会や府センターの今後の姿についてご説明していきたいと考えております。非常に限られた時間でございますけれども、委員の皆様方から、幅広い視点からご意見を賜りまして、府の今後の施策、取り組みに活かしていきたいと考えておりますので、どうかよろしく願いいたします。

○（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したいと存じますので、よろしくお願いいたします。

○（会長） まず議題1、あっせん事案の報告について、2件ございますが、1つは「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」で、本件につきましては、本日出席の〇〇委員に大変お世話になりました。また、審査会規則第3条に基づきまして、臨時委員として〇〇弁護士にも加わっていただきました。見事にあっせん成立、合意にたどり着いた次第でございます。まず、事務局のほうで事案の概要説明をお願いいたします。

○（事務局） それでは、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1-1をごらんください。

本件は、受講契約書の解約手数料に関する条項が「平均的な損害」を超える額の違約金を定めるものかどうかが主な争点となった事案でございます。平成22年2月8日に1回目の双方の事情聴取、3月10日に2回目の事情聴取及びあっせんを行いまして、3回目の4月7日に双方があっせんを受け入れ、全額返金にて合意書の締結に至ったものでございます。事案の概要を簡単に説明させていただきます。

申告者は、平成19年3月下旬、資格スクールである相手方事業者にて受講契約1年の講座を申し込み、その場で受講料42万円と入学金2万1,000円、合計44万1,000円を現金で支払って契約を締結しましたが、申告者は契約の2日後に自己都合によりまして解約を申し出ました。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いうことでしたので、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いたしました。大阪府消費生活センターのあっせんによりまして、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。この返金額は「平均的な損害」を超える解約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て、大阪府消費生活苦情審査会にあっせんをお願いしたものでございます。

主な争点についてでございますが、相手方は資格スクールでありまして、カリキュラム編成や講師、設備等に関して、生徒数に応じて変更をしないといけないわけではなく、その他に損害が生じる要素もないと考えられるため、申告者の解約によって相手方に損害が生じることは一般的にはほとんどないと考えられることから、解約金について定めました本条項は、「平均的な損害額を超える違約金」を定めるものとして消費者契約法9条1号に反し、無効である可能性が高いと考えられるという方向であっせんが行われました。その結果、受講料と入学金の全額を返還するという解決で、双方合意したものでございます。

○（会長） ご尽力いただきました○○委員、何かコメントをいただければ幸いです。

○（委員） 消費者契約法ができて、法9条1号によって「平均的な損害」を超える違約金を定めるものは無効ということになっていますので、これはもう白黒はっきりしているわけですね。

ところが、一般的に社会では、多額の違約手数料を定める場合が多い。これは学校によらず、例えば結婚式場であるとか、いろいろなサービスについても多額の違約金が定められていて、市民はそれをよく知らないまま払っており、かく言う私たち弁護士会も、弁護士会の法律相談センターの統一書式に、一方的に契約を解約すると着手金は一切返さないという文言が定型文字で入っていたりして、我々も古い考えから抜け出せていなかったわけですが、

消費者契約法ができて、実際の損害以外のものを取ってはいけないというような扱いにしているわけです。

あるいは、大学入試の授業料でさえ全額返すということはもう定まっています、それももう一般的になっているわけです。ですから、市民の間においても、あるいは事業者の間においても、損害を立証しなければ全額返さなければいけない。本件については、2日後に解約しているわけですから、損害が生じているはずがないわけです。そういう常識を徹底するということでお話ししましたら、事業者もわかってくれて、全額返すという和解になったということでございます。

ただし、この後ご報告いただく事案と、22年度は全部で2件ですが、委員は弁護士が3人で、実働部隊は少ないですが、臨時委員が10人いて、優秀なメンバーがいつでもどうぞということで待っておりますので、もう少し事件数をふやしていただいて、大阪府として今後の目標になるような事案を幾つか解決していけたらと思っています。

○（会長）他の委員の皆様からご質問、ご意見等ございましたらお願いします。

○（委員）今ご報告いただきましたが、非常に短期間で消費者にとって100点満点以上の結果が出たということでびっくりしております。

一般的な話で教えていただきたいのですが、さっきの大学の入学の取り消しの事例の場合でしたら、授業料は返還しますが、入学金は返還しないというのが今までの通例ではなかったかと思います。この事案では入学金も返還ということになりましたが、その辺について教えただけたらと思います。

○（委員）入学金は、大学に合格して、入学する資格で、その資格としての対価という意味があると判例は言っています。だから、試験に通って大学に入学する資格を得て、他の大学も幾つか受けて通って、どこか一番適切なところに入学するための入学資格であり、それができる資格の対価であると言っています。

それに対して、この専門学校に入学する資格の対価というものはあるはずがない。試験に通ろうが通るまいがいつでも入学できるわけですから。それに対して入学金を取るということは、たまたま入学金という名前がついているだけで、授業料の別名目の徴収であるということ以外にないので、入学試験に合格して、入学できる、そういう資格の対価として、最高裁が言っているのは、そういう面があるわけですね。入学できる対価として何十万と払うことは合理的だと。

だから、授業料の払い戻しとは全く違うと最高裁は言っていますが、この専門学校については、そういう状況は全くなく、何かありますかと議論をしましたが、学校のほうからもそういう主張もなかったということでございます。

○（会長） よろしいですか。

○（委員） すみません、もう1点だけですけれども、普通、契約の場合は手付金を支払いますよね。入学金の場合は、その手付的な性格があると認識していたのですが、こういうケースのときは、そうではないということでしょうか。

○（委員） 手付金という形で仮に契約をしていたとしても、消費者契約法ができた以上、損害が発生するからその損害について規定するということならいいですが、損害も発生していないのに手付金という名前で罰金を取るようなものだとすれば、それは民法上の手付金という形をとっていたとしても、消費者契約法上、損害を立証できなければ、その契約は無効になるということだと思います。

○（委員） わかりました。

○（委員） これは日付を見ると、平成19年3月に申し込みをして、平成20年3月を過ぎてからの解約で、1年間もめていたということなんですね。

○（委員） お母さんが病気なので休学すると連絡をして、1年間休学しているみたいなことだったですね。ですから、期間が離れて1年後に突然解約を言い出して、それでも全額返ってきたということではない。この1年間は、延ばすという合意ができていたという前提で考えていただいたほうがわかりやすいと思います。正確に言うと、事業者からそんな連絡聞いてないというような主張もありましたが、それは消費者の主張が通って、休学通知がなされていて、1年後、休学通知があった後、直ちに解約通知をしているという事実関係のもとで判断がなされたということになります。

○（委員） 先ほどのご質問で、入学金にはこの「平均的損害」という法理は適用されずに、さっきの「対価」という考え方で処理されたんですね。

○（委員） 入学金というのは、大学入試の場合にのみ特別に使われる概念で、それは認められるけれども、普通の学校の場合に、入学金という名前を使って、それによって何か消費者が利益を得ているのか、事業者が何か支出をしているのかということ、例えば、入学を機会に装備一式をくれる、あるいは学校がシャンプー一式、はさみ一式を用意して、個人用に買ってセットすることが入学の対価だということを言えば、「なるほど、それで損害が生じているんですね」ということになりませんが、本件ではそういうことは全くなく、単に形の上で入学金というものを取っているだけで、事業者にとって損害はないということになります。

○（会長） ○○委員から質問が出ていますので、お願いします。

○（委員） 初めに、○○委員から「たくさんの審議を」という話がありましたが、実は私も以前出しましたけれども、断られました。現在抱えている事例が、95万円の金額で、予備校で一切返金してくれないというものです。どのようにしたらこの審査会で取り扱っていただけるのかなというところがございまして、事業者には電話をしています、一切返金しない。相談者は3カ月間で40万円払っておられます。それで、予備校ですが、高校生に対しては月割り返金をします。ただし、卒業生に対しては一切返金しませんという事例で、病気が原因の解約と、それとは別に病気が原因で一切受けていない件もあります。4つの契約がありまして、これをどのようにしたら取り扱っていただけるのかなと、実は長年の私の個人的な希望です。ぜひたくさんの事例をここで審議していただけるように、窓口の広い審査会を期待したいところです。

○（委員） もう1点ですが、例えばこの日までに解約してもらえればキャンセル料というか、返還するけれども、これを過ぎたら返還しませんということを明示しているとしますね。妥当な期間が必要だと思いますが、直前にそういうことを明示していても、この平均的な損害という理屈は適用されるものなのですか。

○（委員） はい。ですから、途中で解約することはけしからんから罰金を取るというような感覚で、これまで認められていたと思います。そういうことが一般的になされているが、それはいけない。事業者例えば先生をマンツーマンで頼んでいて、その人の給料を払わないといけないという損害が発生しなければいけない。

例えば、40人クラスの場合、絶対的に40人クラスで、39人になったら1人分収入が減ってしまうというようなことでも言えれば、損害になるわけです。しかし、フリースクールで5人でも10人でも15人でもいい、3人のクラスもあれば8人のクラスもある。それがたまたま7人になったからといって、別に損害ではないと言うと、事業者は反論できないので、具体的な損害を言わないといけないということです。3月1日までに解約しなければ損害金が発生するといっても、3月1日を過ぎるとどんな損害が発生するかを言わないといけない。2月28日をもって先生を頼んでしまう。30人だから1人頼んだけれども、31人だから2人頼んだ。それで、たまたま31人が30人になったというようなことになると初めて損害ですけれども、では30人から31人になった、たったその1人がその損害を全部持つのかというと、それも不合理だというようなこともあり、よほどのことがないと事業者の損害というものは認められないということだと思います。

先ほどの受理件数をふやすということについては、事務局でぜひご回答をお願いできたらと思います。

○（会長） 後半の点につきましては、審査会の今後のあり方について、後程事務局から報告もいただきますので、その点を含めて意見交換をさせていただければと思います。もう1件あっせんの報告がございますので、この点について事務局からご報告をいただきたいと思っております。「風呂設備リース契約の解約にかかるあっせん事案」でございます。この件につきましては、先ほど同様に臨時委員として〇〇弁護士に担当いただきました。結果的にうまく合意にたどり着いたということでございまして、資料に基づいてご説明をお願いいたします。

○（事務局） それでは、「風呂設備リース契約の解約にかかるあっせん事案」についてご説明させていただきます。資料1-2をごらんください。

この事案は、リース契約の中途解約の場合の損害精算金及びリース契約のわかりにくさが問題となった事案でございます。平成22年11月5日に第1回あっせんを行い、双方の事情聴取を行いまして、それを踏まえてあっせんを行いました。双方あっせん案を受け入れまして、同日、合意書の締結に至ったものでございます。

事案の概要を簡単に説明させていただきます。

高齢夫婦の申告者らは共同住宅に入居することになりましたが、この住宅においては、風呂設備はみずから用意しなければならないものでした。前の住人と相手方が風呂設備のリース契約を締結していたため、既にその住宅に設置されていた風呂設備について、申告者は平成20年7月、相手方と月額2,415円で期間8年8カ月のリース契約を締結しました。

ところが、その風呂設備は、高齢の申告者夫婦にとっては浴槽が高く、点火設備が複雑で使いにくいように感じられまして、平成22年6月、ほかの風呂設備にかえたいとして相手方に申し出たところ、リース契約の中途解約として残額約15万円を請求すると言われました。契約時には、損害精算金については説明を受けた記憶もなく、申告者としては、風呂設備を借りているつもりであり納得できないとして、平成22年6月12日に府内の消費生活センターに相談に行き、あっせんを行いました。不調となり、この苦情審査会のあっせんをお願いしたものでございます。

次に、本件の問題点に移らせていただきます。

1つ目がリース契約の中途解約の場合の損害精算金についてでございます。通常のファイナンスリースの場合は、リース料の残額全体が損害となり得るところですが、本件リース契約については、前の住人のリース契約により既にこの住宅に設置されていた風呂設備についての契約であることからすると、中古品の賃貸借に類する側面も持つと言えなくもない面がございます。そのように考えると、このリース料の残額の精算金15万円の内訳ですけれども、これはリース料残額全体の8割という設定になっております。本件の損害精算金について、消費者契約法9条第1号の「平均的な損害」を超える場合もあるとの疑義がないわけではございません。

ただ、この風呂設備リース制度は、クレジットが組めない入居者にも風呂設備を提供するといった社会福祉的性格をあわせ持つものでありまして、この点に関しては、この制度の存在意義について、十分な実態調査を経た上で判断すべきものと考えざるを得ないという方向性が出されました。

2点目のリース契約のわかりにくさについてでございますが、リース契約は消費者にはなじみが薄く、賃貸借契約との違いがわかりにくいいため、消費者保護の観点からは、事業者はリース契約の中途解約の場合の損害精算金等について、より慎重に説明することが求められると考えられます。この2つの方向であっせんを進めました。

その結果、相手方は申告者の指摘を真摯に受けとめ、消費者契約法等の関連法令を踏まえて、今後制度の改善を継続的に検討していく。チラシについて、文言等をわかりやすく改善する。リース契約の中途解約の場合の損害精算金について、契約書に損害精算金早見表を添付して、契約時に十分に説明することとする。販売代理店をさらに指導・監督するように努める。消費者、特に高齢者等に配慮した新商品の開発に努める、ということで合意に至ったものでございます。

○(会長) ただいまのご報告につきまして、質問等ございましたらお願いします。

○(委員) 風呂リース契約ですが、最初に入居していた人との間は、解約になっているのですか。一体どういう契約が行われているのかがよくわかりません。継続している契約ですか。

○(事務局) 最初の契約は、当初からの10年のリースの契約を事業者と行っておりました。この契約では、転居に伴うリースの解約については、2カ月分のみ支払えば解約できるように条項で定められています。この場合は、転居に伴う解約でありましたので、前住人は、2カ月分のリース料を払った上で解約しました。

次の契約ですけれども、本来であれば、一旦その風呂設備を撤去して、白紙に戻して次の住人とまた新たなリース契約を結ぶというものではあるのですが、経済上そのまま設置して、事業者はそれをそのまま使うことを勧めたものでございます。

○(委員) そうすると、ずっとそのリース契約が解除されたままの状態の風呂をそこに置いて、ちゃんと説明がなされていたかどうかということが問題になるわけですか。

○(会長) ご指摘のとおりだと思います。その点の不十分さについて事業者が認めた上で、それで直ちに金銭的な形での法的効果が生ずるということには合意の点ではなっておりませんが、将来的にはその点については十分に配慮をするという形での合意ということになります。

○（委員） 大体、こうしたいわゆる風呂設備がリース契約になっている住居施設というものの自体が、まずもってすごい問題が多いような気がしますね。

○（会長） 基本的には、行政がどこまで社会福祉的なところに立ち入ってサポートできるかというあたりが一番肝心なところで、ある意味では、民間事業者が行政による福祉部分の代替的な機能を果たしているという側面もあり、報告書にもそのあたりを少しにじませていただきました。したがって、純粋な事業としてこれが成立しているかどうかというのは、ある意味では非常に厳しい事業だという点も一方でございます。

○（委員） 公営住宅の浴室は、浴槽のみ自分で負担しなければいけないということが過去からあって、例えば市営住宅では、高齢者のために台所、キッチンが上下する、そこまで配慮しているのに、どうしてお風呂はいまだに入居者が設置しなければいけないのか。これは単にリース契約、お風呂の浴槽の問題ではなくて、もともと公的住宅がそれであったことについて、そこに踏み込んで提言するのが、消費者庁もできたところでの大阪府としての取り上げ方ではないのかなと。それは、とても大変な、大きな仕事になるかもしれませんが、そうすることで、クレジットが使えない方に対するそのような福祉の目線というのは、そういう点もあるかと思えますけれど、もっと違った目線での提言がお願いできたらなと感じている次第です。

○（会長） この点についても、また改めて消費者施策に関する意見交換があるかと思いますが、絡んでお願いしたいと思います。それでは、議題の2でございしますが、大阪府の消費者施策についてに移ります。ここでは、資料2「大阪府消費生活苦情審査会について」と、資料3「平成22年度 消費者行政の主な取組」、資料4「大阪府消費生活センターの機能強化に向けた取組み」という2つに分けて意見交換を考えております。それでは、まず事務局から最初の「大阪府消費生活苦情審査会について」説明をお願いいたします。

○（所長） 資料2の「大阪府消費生活苦情審査会について」と、参考1「大阪府消費生活苦情審査会規則」、参考2「附属機関 委員名簿」ということで、現在の苦情審査会と保護審議会の委員名簿の資料をもとに説明いたします。

まず、資料2でございしますが、昨年来、大阪府では全庁的に附属機関の見直しが行われ、その中で消費者行政の分野の2つの附属機関である苦情審査会と保護審議会につきまして、今後の消費者行政の一層の充実を図るという観点から来年度、統合させていただくということで、現在、条例の改正案を議会に上程しております。

そのねらいでございしますが、こういった苦情審査の審議やその結果を通じて得た成果等を

今後の消費者行政の施策の充実に活かすことを目指し、さらに、今、消費者問題は非常に複雑・多様化していますので、そういった問題についても柔軟に対応できる体制に移行していきたい。さらには、審議会そのものを含めまして、消費者行政の新たな課題に対しても意見を幅広く聞ける体制を目指すということで、この2つの附属機関を統合する条例案を提出しております。

具体の条例の中身ですが、附属機関条例でこれまで苦情審査会と保護審議会を別々に規定していたものを、保護審議会の事務として、そのまま並列で表記するといった改正案となっております。

新しい消費者保護審議会の中での苦情審査のイメージでございますが、基本的には今のよう  
に苦情審査委員会の委員長があっせん・調停を行う委員を指名し、その委員があっせん・  
調停を行うといったスタイルは維持していく。なおかつ、今回の苦情審査でもご尽力いただき  
ました臨時委員の制度も残した上で、機動的で柔軟に対応できる仕組みを維持していきたい  
というのがまず1点です。

もう1点、新たな形ということで、今回のように苦情審査の結果等を苦情審の総会で議論  
するということにとどまらず、これからは苦情審で得られたあっせんや調停の経過も含めて、  
結果を保護審の総会の場で消費者行政の側からも関連づけて広く議論していただくという  
ことで、結果的に消費者保護施策の充実に活かしていける、そういった形に移行していき  
たいということで、2つの効果をねらったものでございます。

新しい審議会や苦情審査委員会の具体的な体制につきましては、現在、苦情審の今の会長及  
び審議会の会長とも相談しながら検討している段階でございます。今後の予定でございま  
すが、この条例改正が議会でご承認いただけましたら4月1日に施行となりますので、形式  
的には3月末の時点で、苦情審査会の現委員の皆様につきましては解職という手続をとら  
せていただくということになりますので、その点につきましてはよろしくお願ひしたいと  
思います。

ただし、苦情審査の申し出が新たな審査会の委員の委嘱前に出てきたらどうするのかとい  
ったことがありますので、そういったことがありましてもちゃんと対応できるように、苦情  
審査機能の仕組みを確保するといった形の対応を考えていきたいと思ひます。そういった  
ことで、今回苦情審査会と保護審とを一体化し、新たに消費者保護審議会をつくって、そ  
の中で苦情審査の手続を従前にも増して活性化していければと考えております。

なお、新しい保護審の委員数ですが、今の苦情審査会13名、それから保護審議会17名、  
これを単純に合わせて30名にするということではなく、少し整理・検討させていただいて、  
新しい形のものを今後検討していきたいと思ひています。

○（会長） ただいまご報告いただきました件でございますけれども、国を含め各自治体、  
また大阪府でも同様に行政改革が進められております。そういう中で消費者行政の質を  
落とさないで、いかにそういう改革の動きに対応するかということで、事務局も種々腐心

をされているところでございます。今回、従前の制度を抜本的に改める、しかし実質、苦情審の機能のレベルを落とすことはないという形で、資料2に書いてございますような制度の枠組みの改革について、2月議会に上程というような形になっております。それでは、委員の皆様からご質問、ご意見をお願いいたします。

○（委員） この苦情審の関係が、この審議会の中でどのように機能していくのかということについては、何か部会をつくられるとか、具体的にどうやって運営していくのかということはお考えになっているのかご紹介いただきたい。

○（所長） 部会をつくるほかではなく、資料2の苦情審査委員会という名前も、議会で通っていませんので、まだ仮称ですが、基本的にはこの苦情審査委員会というのが、今の苦情審査会に相当するものと考えていただいて、この中で今のような形であっせん、調停を行っていく。基本的に今の審査会機能を維持していくということを基本としております。なおかつ、先ほど言いましたように、従来この審査会だけで議論していたものを、より幅広く審議会で議論できるよう考えておまして、そのイメージ図が資料2です。

○（会長） 他にご意見、ご質問はございますでしょうか。

○（委員） 結局、審査委員会と審議会、総会と、2つ同時に行われるわけではなくて、審査委員会というのは別立てで行われて、そこからあっせん・調停の報告を審議会に上げていくという形ですか。結局、具体的に何をされるのか。人数を減らすということですか。

○（所長） 人数は今後検討いたしますが、内容的に今回主眼に置いたのは、今の苦情審査の仕組み・システムを維持すること、これが基本です。

それと、過去の苦情審査会等でいろいろ議論いただきましたけれども、例えば審査会制度あるいは調停手続で得られた課題といったもので、例えば今後条例改正が必要である、あるいは消費者保護施策に反映させていこうといったことを議論としてつなげていく場合に、今のこの審査会総会というよりは、施策や条例関係について審議する保護審の場で議論していただくということで、今まで以上に幅広く苦情審査の結果を府の施策なりに反映していくように移行していきたいというのが趣旨であります。

○（会長） 要するに議会でご審議いただくのは、機能強化というところを踏まえて、保護審に一本化するということだけで、あとの具体的な制度設計については、やはりいろいろなご意見をいただいた上で、大阪府としてきちんとしたものをお作りいただくということになろうかと思えます。

この点、次の機能強化の問題とも絡みますので、次の「平成22年度 消費者行政の主な取

組]、それから「大阪府消費生活センターの機能強化に向けた取組み」、この2つのほうに移りたいと思います。

それでは、事務局からご説明をお願いします。

○(所長) まず、資料3でございしますが、今年度の主な取組みということで大きな項目立てで表に記載しています。

まず、組織・体制としまして、今年度から本庁の府民文化総務課に消費者行政担当というセクションを設けました。これにつきましては、消費者庁ができ、国、あるいは市町村との連絡調整で、縦軸の連絡調整が必要になってきたということと、消費者行政として非常に幅広く横断的に全庁的に取り組むということで、横軸の庁内の連絡機能を強化するという意味で、いわゆる企画・調整機能ということで本庁に担当を2名置きました。消費者保護審議会につきましては、この本庁の府民文化総務課で担当するという形で今年度は動いております。

センターにつきましては、従来から相談、テスト、啓発、事業者指導ということで、現場の第一線の機能といった形での業務を担当しておりまして、苦情審査会につきましては、引き続きセンターで事務局を担当しております。

次に、予算の関係ですが、当初予算額につきましては、21、22、23と増えていますが、これは、消費者行政活性化基金といった財源が含まれているためです。一般財源につきましては、括弧の中で書いておりますとおり、来年度につきましても1億7,800万円ということで、大体1億8,000万円前後で推移しております。

先ほどの基金につきましては、21年度からスタートして、大阪府全体で14億5,600万円という基金総額になっております。徐々に府及び市町村でも基金を積極的に執行いたしまして、23年度までの3年間で府と市町村で合計11億5,000万円を執行予定にしております。基金が1年延長ということで24年度までになりましたので、あと残りの1年間で3億円余りを有効に活用していきたいと考えております。

事業内容のうち、まず大きな柱の「相談」ですが、19年度から3年間、全国的にも府全体としても、相談件数というのは若干減少傾向にあります。その中で、府消費生活センターにつきましては、21年度は大体横ばいということで1万1,000という数字になっております。

相談の内訳、分類を見ますと、電話相談の割合が9割方ということでやはり一番多く、来所相談につきましては大体5%弱になっており、徐々に電話が多くなり、来所が少なくなっている傾向にあると思われまます。

相談の特色としましては、最近、高齢者の相談が増加しており、利殖商法に絡むトラブルが非常に目立っているという状況です。

続きまして、(2)市町村の相談窓口の設置状況ですが、参考3に府内市町村の消費生活相談窓口の整備状況の表がございします。法基準を満たす週4日以上開設している常設窓口が2

6市、週4日に満たない非常設窓口が17市町村となっています。地域的に、南河内や泉南でまだ非常設窓口が多いという状況になっています。

ただ、先ほど申しました消費者行政活性化基金を活用いたしまして、各市町村でも相談窓口の開設や、あるいは相談日の増加ということで、この2年間で9市町村がそういった整備を充実させ、徐々に市町村窓口の整備は進んできております。

ちなみに、右横に各市町村の相談件数を上げています。例えば、1番上の大阪市ですと、21年度が2万件で、その横の3,700件は府センターで受け付けた相談のうち大阪市民から受けた相談ということです。大阪市は2万3,000件で、府全体の相談件数の3割以上になります。

また、豊中市や池田市などのいわゆる常設窓口につきましては、やはり地元で相談する割合が非常に多いですし、逆に非常設窓口につきましては、府センターでの受付件数が多いという傾向がございます。

今後、市町村の窓口整備を支援していくという府の役割をさらに進めていくことと、未整備の窓口の補完機能を併せて、両輪でやっていかなければいけないということで、市町村の状況をまとめましたので、また後ほどゆっくりご覧ください。

資料3に戻りまして、右のページは商品テストの実績で、これは米印に書いていますように、平成19年度から大阪市と共同で大阪市のセンターの場所で商品テスト室を設けています。件数的には大体横ばいで、被服に関するものが半分以上となっております。

続きまして、もう一つの大きな柱の「啓発」でございます。府の啓発ということで、何を重点的にやるのかというところが課題ですけれども、1つは、広域的な観点からの啓発ということで、新聞折り込みで313万世帯に配布しています「府政だより」に、7月と10月に全面見開き2ページの特集記事を掲載しました。7月は若者向け、10月は高齢者向けということで、広域的な観点から大阪府として重点的に取り組むものとして「府政だより」での啓発を行っております。

もう1つは、先ほど相談のところで申し上げましたように、高齢者に対する啓発ということで、(2)に記載のとおり、自治会や老人クラブといったところへ行って、ミニ講座を実施するくらしのナビゲーターを大阪府で養成いたしまして、市町村で派遣していただくといった事業をしております。現在、169名のくらしのナビゲーターが登録してまして、21年度につきましては、18市町で143講座、5,000人近い方に啓発させていただいたという状況です。

また、府として若者向けの啓発に取り組んでいこうということで、若者向け集中啓発講座として主に高校生を対象とした講座を実施し、5日間で822人に参加いただきました。更に大学生による消費者教育事業として、5つの大学に参加していただいて、871人が参加されました。こういった若者向けの啓発事業、あるいは若者自身が行う啓発事業に対して、府として支援・サポートする事業を行っております。

続きまして、悪質事業者に対する指導・処分です。一番多いのは特商法に関する処分で、平

均、毎年3件から4件の実績です。今年度の特色としまして、消火器の販売・回収業者に対する処分は近畿6府県の合同処分、マンションのリフォーム会社に対する処分につきましては近畿経済産業局と兵庫県との合同処分、いずれも広域連携という形で近隣府県あるいは国と共同で処分を行いました。

最近業者の営業範囲も広域的になりましたので、近隣府県とも連携しながらやっていくといったことが大切と考えております。こうした法に基づく処分は、大阪府にしか権限がございませんので、今後とも府の役割ということで重点的に取り組んでいきたいと考えております。

次に、自主行動基準でございますが、これは消費者保護条例により、事業者や事業者団体が消費者との適正な取引を目的に自主行動基準を作成して大阪府に届けていただいて、それを府の公報に公示するとともにホームページに掲載するという仕組みになっておりまして、現在31事業者団体、311事業者の自主行動基準を掲載しています。

5につきましては、先ほど報告いたしましたので、省略させていただきます。

6中核センターとしての市町村支援の充実強化ですが、市町村の窓口支援として、大阪弁護士会と連携して、共同事例研究会や法律相談を実施し、市町村や府の相談員のレベルアップを図っております。また情報ネットワークの充実ということで、相談員間の情報交換のためのホームページを全市町村に整備し、活用を図っております。

次に、消費者行政推進本部の運営ということで、庁内の12部局21課との横断的な取り組みとして、このフロー図にございますとおり、消費者安全法に基づく重大事故情報に関する体制を協議、整備したということが1点と、あと新たに庁内に部局横断サイトといったものを開設いたしまして、消費者庁からの情報などの迅速な共有体制を強化する仕組みを今年度から整備しております。

最後に、消費者活動の支援ですが、府の役割として、府域の消費者団体に情報交換や交流の場を提供することで、府民全体の意識を高めていくことが重要だと考えていますので、そういった支援の取り組みの一環として、毎年概ね20団体、500人程度が参加していただいている消費者研究発表大会を通じて、消費者団体の活動に対する支援を行っております。

先ほどの特商法に基づく処分につきましては、参考4-1、4-2として両処分の概要につきまして、ホームページに掲載したものを付けておりますので、またご覧ください。

続きまして、資料4「大阪府消費生活センターの機能強化に向けた取り組み」について説明します。消費者安全法ができて、その中で、消費生活センターについて、大阪府は設置義務があると位置づけられ、法8条には広域的な見地、市町村間の連絡調整といった形で府の行う事務が定義づけられております。

大阪府の役割として、今後市町村の中核センターとしての機能を強化することを目標に置きながら、消費者行政活性化基金を活用して、今後事業を展開していきます。資料は来年度予算案を取り込んだ形での取り組みということで、5つの柱で事業展開を考えておりますので、これも簡単に説明させていただきます。

まず、1つ目ですが、府全体の消費生活相談体制の強化ということで、昨年度からも行っていますけれども、市町村の相談窓口の支援として、相談員のレベルアップや養成事業を引き続きやっていくということと併せまして、府自身の相談窓口の専門化・高度化を推進することで、府と市町村を合わせた府全体の相談体制の強化を図っていくことがまず1点です。それから、消費者力の強化ということで、被害に遭いやすい高齢者や若者を対象に重点的に取り組みを実施します。大学生だけではなく、今度は高校生の学園祭などを対象にした消費者教育事業や、あるいは先ほどのくらしのナビゲーターも、まだまだ市町村に浸透していないということもございますので、もっと広く社会福祉関係のいろいろな団体との協力や連携、ネットワークを得ながら活動を拡大していく、そういった事業を今後考えていきたいと思っております。

3つ目は、センター機能のハード・ソフトの強化として、市町村や消費者団体への支援ということで、生活情報ぶらざにありますが行政資料の電子化や、市町村から府センターへ図書資料のデータをいただきネットワーク化を図っていくとともに、ポスターを作成するための機器を整備して消費者活動を支援していくといった形で、センター自身のハード・ソフト面の強化を考えていきます。

次に市町村の消費者行政活性化事業補助金ですが、これは市町村が実施する窓口整備や相談員研修や啓発事業に対して、府から補助金という形で交付するものでございます。最初の1年目は少なかったですが、来年度は、能勢町を除く42市町村で5億3,000万円の基金を使って、いろいろな消費者行政を活性化するための施策を市町村で講じていただくという内容になっております。

最後の5つ目でございますけれども、移転による府消費生活センターの機能強化です。府と大阪市につきましては、平成19年度から「くらしすと」の共同発行や商品テスト室の共同運営及び事業者指導を合同で行うといった取組を実施してきました。こういった実績を踏まえまして、さらなる連携を深めたいということで大阪府の消費生活センターをATCにある市消費者センターの隣接したスペースに移転して事業を展開していきたいということでございます。

取り組み例としまして、大阪市と合わせて年間3万件近くの相談が集まるということで、多くの事業者の事務所が存在する大阪市からの情報の早期把握ということが可能になりますので、これを活かして、府の権限であります悪質事業者の取り組みの強化と、そういった情報を分析しまして、注意喚起情報ということで、市町村への情報発信や、あるいは府民への情報発信をもっと効果的にできると考えております。

それから、もう1つは、それぞれのセンターが有している来場者向けの啓発資料を市消費者センターに集約いたしまして、情報提供を充実させるということで市との連携した取り組みを一層推進できると考えております。

また、移転によりまして、今は商品テストだけが市のセンターにあります。ワンフロアの中に相談、商品テスト、啓発、事業者指導の業務スペースが一体的に配備されることで、

より緊密な連携ができることで効率的な体制が確保できると考えております。

今後、こういった連携の取り組みを深めて、市町村の支援、さらには府としての役割のより一層の強化を進めていこうと考えております。具体の移転時期でございますけれども、今のところ、工事の日程上、来年24年の1月から3月ごろぐらいの時期を見込んでおります。以上、こういった内容の予算案を今議会で審議いただいております。

○（会長） ただいま所長から、大阪府センターを含めたさまざまな動きについてご報告いただきました。先ほど条例の改正についても、条例が成立した場合には、本日が苦情審査会の最後の会議ということになります。また、重要な項目でもございますので、少し時間をとって意見交換をさせていただきたいと思っております。

○（委員） 予算のところでは少しわかりにくかったので教えていただきたいのですが、大阪府消費者行政活性化基金を活用して、先ほどの移転の費用や予算を捻出されているのですが、この基金は取り崩しているのですか。

○（事務局） この基金は、国が地方の消費者行政の活性化を図るという目的で20年度に全国で223億円用意をいたしまして、それを財源として21年3月、大阪府で消費者行政活性化基金ということで計14億5,600万円を造成したものです。基金ですので事業実施年限が決まっております、21、22、23年度で実施するものということで、この3カ年で基金を有効に活用して、期間中に大阪府内の消費者行政を活性化するというところで取り組んできたところです。

基金の事業実施年限ですが、23年度となっておりますが、消費者庁が設置されましたのが21年9月ということで、最初の21年、22年度の事業編成は、実質同時並行ということで、なかなか市町村での活用が進まなかったというところがございますので、大阪府をはじめ各都道府県でも延長要望の声が上がりました。その結果、特例措置として申請した場合は1年延長を認めるということになり、大阪府も昨年度末申請をし、今年1月に認められましたので、23年、24年の残された2年間で基金を活用した取り組みを市町村と連携して行っていきたいと考えております。

○（委員） ありがとうございます。24年度までに基金の残りを有効活用するということですね。その後、どうなるのですか。

○（事務局） その後については、今、消費者庁と消費者委員会で基金の後の地方消費者行政に対する支援のあり方ということで検討は進められておりますが、まだ明確な方針ということでは示されておられません。

○（委員） ありがとうございます。

○（委員）先ほど〇〇委員もおっしゃっていましたように、今回のあっせん事案については、非常に頑張ってもらっていて、いい結果が出ているということで、我々が弁護士として代理人についてもこんないい結果は出ないだろうというほどすばらしい成果が出ているので、こんないい制度を使わない手はないというのが我々も思うところです。

各地の消費者センターの現場で頑張っておられる方も、難しい事案があれば、ここの苦情審に持ってくれば解決するよという業者への説得材料にもなるでしょうから、できるだけ多く苦情審に持ち込んでいただくというところで、今、〇〇委員がおっしゃられたように、現場がどういう基準で苦情審に諮ることができるのか、どういう基準では諮ることができないのかという点についての基準をきっちり確定していただきたい。その基準をできるだけ緩やかにしていただき、できるだけ審議で扱えるような形でお願いしたい。

今回の消費者センターの取り組みにも、広域的な見地を有する消費者相談やあっせんについては府センターで行うということで、できるだけ多くの事案について、各地の消費者センターが持ち込みやすい形をとっていただくようお願いしたい。

そうなったときに、ATCに移られるというところで、私も大阪市センターの審議委員をやらせていただいたのですが、非常に遠い、足場が悪い。そうすると、寝屋川で事案が起こったおばあちゃんが、もし「では、苦情審にかけますからATCまで行ってください」と言ったときに、おばあちゃんは「ATCというのほどこやいな」ということで、「もうそんなわけのわからんところ、よう行かんわ」ということにならないように、場合によったら、できれば苦情審が寝屋川の消費者センターまで出かけていくような制度について、機動的に活用できるように対策を考えていただきたい。これは意見でお願いします。

○（会長） そのほか、何かございませんでしょうか。

○（委員） 2点ほど、1つは簡単なことからお尋ねしたいのですが、資料3の「府政だより」を7月と10月に新聞の折込みをして消費者への啓発ということですが、この費用はどれくらいかかったのですか。そして、今後もこれは実行されるのでしょうか。

○（所長） 基金を活用して、7月と10月の2回で2,000万円です。

○（委員） ということは、基金がなくなったら、これはできないということですか。

○（事務局） 今の状況では、基金がなくなったらできないというお答えは、少し正確ではないかと思います。基金がなくなっても、効果的な啓発ということで頑張ってもらいたいと考えております。

○（委員） 実は、新聞の折り込み広告は反響がすごく多いものですから、これからもしていただけたらと思います。あと1点は、〇〇委員に言っていただきましたが、もともとあっせんの場合は、来所していただくことが必要かなと思うのに、遠いなあということでしたので。

もう1点ですが、資料4の左側の真ん中あたりの府域の消費生活相談体制の強化の内容に府相談窓口の高度・専門化事業ということで、相談そのものを専門化して、グループで何かあったときにはそこに相談ができるということは、ぜひやっていただきたい。

そのためにはぜひ住宅問題を取り扱って、その専門相談をつくっていただきたいと思っております。あっせんをしないと、多分力をつかないと思います。賃貸だけではなくて、売買についても力をつけていただくことが必要です。

そうでなければ、この専門化というところに行きつかないと思います。ほかのところにも書いてありましたように、金融問題も大変複雑で、私ども現場の相談員はお力添えをいただかないとなかなか難しいですので、体制を強化してよろしくをお願いします。

○（委員） 「府政だより」の折り込みについてですが、今の若い人たちも、また高齢者の皆さんも、新聞をとらない家庭が増えていっている中で、折り込みというのは手に届かない。駅のところに置いているのもあると思いますが、なかなか手にとってということもないので、もう少しいろいろな工夫もしていただきたいと思います。

それと、やはりATCに出かけていくということは、大変ハードルが高いです。苦情についても、思いを言って行けなくなるというところでは、もっと何か工夫もできないのでしょうか。

ここ OMM の施設はどうなるのですか。閉鎖になるのですか。やはり駅前といいますか、一番来やすいところなので、そういう意味では、全く閉鎖されるというのはどうかなと思えますので、よろしく願いいたします。

○（委員） 幅広に意見をということでよいかと思しますので申し上げさせていただきます。1つは苦情の処理と事業者指導は、密接に連携していると思いますが、あっせんに限らず、自治体によっては事業者指導がかなり実際の苦情の処理にもつながっているという例もあると思います。そういう意味では、今度新しく審議会は本庁で所管し、センターでは事業者指導と苦情処理を所管するというので、本庁で国や市町村との連絡調整を行うということですが、今回兵庫県と連携して処分を行ったり、近隣6府県で処分を行ったりする場合、基本的にその連絡調整、情報がどういう流れになるのかというあたりは、一度検討しておかれたほうがいいのではという気がします。

特に、個々の基礎自治体のセンターを機能強化していくということになると、神戸で悪いことをした人が今度は大阪や他県に行ったときに、その情報をどこがきちんと伝えていくの

かということも含めて検討されたほうが良いと思います。

それから、実際に苦情審査委員会に指導の内容が全部上がってきて、その中から公表するものや、あっせんをするものが検討されている例もあると思いますので、そういう意味ではそのあっせんにどういうものを諮っていくかということを決めていく手続としては、苦情審査委員会とリンケージしていくということもあると思います。そういったこともひとつ考慮に値するのではないかと思いますので、一言発言させていただきました。

○（所長） 先ほどの悪質事業者の指導の連携の関係ですが、これにつきましては、実際には相談現場との密接な関係がありますので、今後ともそういう密接性を踏まえた上で、なおかつ大阪市との連携や、各府県と常に情報交換をしながら今回も対処してきましたので、そういった形での連携は、今後ともさらに深めた形でやっていければと考えています。

○（委員） 2点お尋ねしますが、活性化基金が極めて時限的な措置であることから、その活性化基金を利用したいろんな支援や枠組みも変更していくと思います。そうすると、増やすだけ増やした枠組みが今後どういうことになるのかという点と、大阪府と市の連携という2つ大きな流れが起きていると思います。

それで、この資料4に府と市の連携が書かれていますが、例えば苦情審議会も大阪市と大阪府と2つあるわけですが、そういったものも将来的には合併されていくのでしょうか。また、今の段階で府と市が合併していく、あるいは改革をしていくという流れをどの程度把握されているかということをお伺いしたい。

それから、最後に申し上げたいことは、改革ということと、機能を強化していくということは全く違うことで、消費者行政というのは、やはりどんな中であっても今後どんどん機能強化していくべきことですので、改革の流れの中にあつたとしても、やはり一定以上の効果、効力を出していただくために、またどんどん頑張って予算の枠組みも拡大していくようにやっていただければと思いますし、応援していきたいと思います。よろしくお願いします。

○（事務局） 今回、消費生活センターの移転につきましては、時代が行政改革の波をかぶっているというところがありますが、その根本は、行政改革とは別に消費者被害というものが、巧妙化・複雑化、それから幅も広がっていつている。そうした中で、大阪府民が地域で住んでいて、どこに住んでいても安心して身近なところで支援を受けられ、そして困難な事案であっても、それを何らかの形で府と市町村が連携することで対応できる、そういうあり方を目指していかなければいけないと考えております。

そういうことでいうと、府と市町村が同じことをしてはだめですし、府として、非常設の市町村の補完というのは非常に大切な役割ではあります。ただ、そこにとどまるのではなく、今後を見据えて、まずは身近なところで相談できるよう市町村での体制づくりを、基金も活用しながら強力で働きかけていく。

そして、府は市町村が対応することが困難な事案や、事業者への対応、これは市町村域を越えて活動していきますし、今回の苦情審もいろいろな専門的な意見で成り立っているところがございますので、そういった広域性、専門性を発揮できる取り組みを強化していかなければならないだろうと考えております。

そういうことで、我々が考えています根底は、大阪府の役割、それから大阪市の役割をそれぞれ連携することによって、それぞれを強めていけるあり方を探っていこうというものです。

ですから、今、〇〇委員からのご提案についても、府がどういう役割を発揮すべきか、市が本来どういう役割を発揮すべきかという観点から、今後、連携のあり方について様々な方法を探っていきたいと思っておりますし、その中でこういった場を通していろいろなご意見をお聞きし、検討してまいりたいと考えております。

○（委員）まず簡単に意見を申し上げます。19年からあっせん事案が1件、2件、1件、2件ですね。これは幾らなんでも少な過ぎると思います。できれば10件ぐらい、せめて5件は何とかならないかというところですね。それで今回、臨時委員の〇〇委員が1人で処理されたということが報告されています。大阪弁護士会は10人の臨時委員の名簿を提出しております。〇〇委員が1件処理したわけですがけれども、並行して5件、10件できるわけですから、あとは事務局の体制だけ少し整えていただいたらできるようになっていると思います。本会議がその審議会に移るということですので、それを機会に次年度から5件ぜひお願いしたいと思います。

○（所長）先ほどのご質問に答えてなかった分がありましたので、回答させていただきます。

1つは、〇〇委員のこの場所はどうなるのかということですが、もともとOMMというのは民間ビルで、今、府が賃借していますので、ここはもう引き払ってOMMに返すという形になります。

次に、〇〇委員からの、住宅相談のご要望につきましては、今後府の相談の専門化を考えていくに当たって、検討していきたいと思っております。

また、苦情審査会への案件が非常に少ないというご意見ですが、全国的に見ましても、ほとんど活用されていない状況にあります。今まで大阪府では、単なる個人的なトラブルということにとどまるものではなくて、社会的な影響性や、あるいはその結果が広域的に影響するものに観点を置きながら、苦情審査会に諮るかどうかを判断してまいりました。もちろん事務局体制もございますが、やはり大阪府の役割として、苦情審査機能をこれから充実させていくということは、私ども肝に銘じておりますので、また検討していきたいと考えています。

○（会長）本日が最後の苦情審査会の会議になります。改めまして、先生方に大変ご尽力

いただきましたことを私からも厚く御礼を申し上げたいと思います。本当にありがとうございました。

## 2 閉 会

○（所長） 本日お聞かせいただいたご意見を踏まえまして、この審査会自身の審査機能のあり方、あるいは府の消費生活センターとして今後何をしていくべきかをしっかり検討し、府民の皆様方にきっちり還元できるような形のものにしていきたいと考えていますので、今後ともよろしくご指導のほど、お願いしたいと思います。今日は、どうもありがとうございました。