

1 開 会

【司会】

(開会を宣言、資料を確認、会議成立を報告。)

議事録は公開するが、部会の決定により非公開の決定をしたときは、非公開とする。

2 あいさつ

【県民生活課長】

昨年度、消費生活基本計画の策定にあたり、熱心に審議、指導いただき、改めて御礼を申し上げます。

その際、苦情処理部会の活用について多くの意見、要望が寄せられ、検討いただいたおかげで、条例及び基本計画に苦情処理部会を活用する仕組みと、それを積極的に活用して、被害者救済を図るという基本的な取り組みの方向性を盛り込めた。

本日の部会では、相談現場の状況を理解いただき、さらに消費者被害の救済や防止のために、実効ある消費者苦情処理部会の活用の方策や相談者への相談員など、現場にとって使い勝手の良いシステム等について検討いただきたい。

県では、改善すべき点は速やかに改善し、皆様の協力をいただきながら、被害者救済に向けて取り組みを積極的に進めていきたい。

【部会長】

5年前に審議会の委員を引き受けたとき、苦情処理部会に属する条件だったが、実際には1回も部会を開くことなく本日を迎えた。

去年、消費者行政一元化で消費者庁設置等の構想が出てきたが、その中の消費者行政活性化基金メニューに苦情処理委員会の設置・運営が入っている。

苦情処理委員会の実効性ある運用を整備するために基金が使える時期にたまたま一致した。この3年間のうちに、千葉県ならこそという苦情処理委員会のあり方を決めて、実際に3年間で千葉県の実情に応じた運用実績をつくれば良いと思う。

【司会】

これからの議事進行は部会長にお願いする。

3 議事録署名人選出

【議長】

(議事録署名人として、陶山委員と田島委員を指名。)

4 議 題

- (1) 千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会の運営について
千葉県消費者センターにおける困難事例への対応等について
(県消費者センター消費生活指導員からのヒアリング)

【議長】

今後、傍聴人が参加される場合も十分あり得るので、会議の公開の取り扱いをどうするか決めたい。原則的な取扱いを事務局から説明いただきたい。

【事務局】

「千葉県消費者行政審議会議事運営規程」第14条に「公開等」の規定があり、「審議会、部会の会議及び議事録は、公開する。ただし、審議会、部会の決定により非公開の決定をしたときは、非公開とすることができる。」と規定してある。

【議長】

原則公開ではあるが、この消費者苦情処理部会の場合、個別・具体的な事案を検討することで、さまざまな個人情報等が取り扱われることから、具体的な案件については非公開としたい。意見あるか。

(特になし。)

なければ、個別な文書・書類・案件については、原則、非公開とする。

本日の議題は、苦情処理部会の運営を今後、どういうふうに進めていくのかについての検討だが、まず、事務レベルについての手続について、事務局から説明いただきたい。

【事務局】

まず、「千葉県行政組織条例」で、審議会の事務の中に、あっせん及び調停を行う、あるいは訴訟の援助について審議するというものが入っている。

同条例第33条に部会の規定があり、これを受けて、「千葉県消費者行政審議会議事運営規程」第4条で、消費者行政審議会の中に「次の各号に掲げる事務を処理するため消費者苦情処理部会を置く。」と規定している。

今回、特に議論していただきたいのは、「消費者からの苦情に係るあっせん及び調停に関すること」についてである。

同規程第4条及び第5条の規定により、部会で審議・決定したものが、そのまま審議会の決定事項になる。

また、個別の規定として、「千葉県消費者行政審議会へのあっせん・調停付託等要領」、「千葉県消費者行政審議会のあっせん・調停処理要領」が定められている。

「あっせん・調停付託等要領」は、付託の手続等を定めたもので、付託の手続の際の

付託書や通知書等の様式が定められており、また、付託書についての添付書類一式もここに掲げられている。公表についても、「条例第36条第1項第7号の規定による公表の内容は、当該事業者の名称及び所在地並びに公表に至った事由とする。」という規定があるが、この「条例第36条第1項第7号」というのは、条例中の、あっせん・調停の場に事業者等呼び出したときに、出席を拒否するとか、あるいは資料の提出を求めたときに拒否をする、そういった場合に公表できるという規定を受けての条文である。

また、公表の方法についても、県報への登載と同時に、必要に応じ、報道機関への情報提供、関係行政機関への通知、広報紙への登載等を行うということを明記してある。

付託及び結果の情報提供についても、苦情の概要、あっせん・調停の経過、結果を県民に明らかにすることになっているので、同様に、広報紙への登載、報道機関への情報提供、関係行政機関への通知を行う。

「審議会のあっせん・調停処理要領」は、処理の具体的な内容について定められている。まず処理の方法について、部会長が、部会におけるあっせん・調停の別を決定するという、あっせんについては3名以内の委員で行い、これを指名することになっている。

その他、開始の通知や、審議の際の代理人の出席及び補佐人の同席について規定されている。

処理の期間については、2カ月の範囲内で終了することを目標とする、と明記されている。

あっせん及び調停が成立した場合の対応、通知書、知事への報告についても、様式等とともに定められている。

【議長】

「消費者苦情処理部会の担当事務について」という資料の「条例第27条の規定による消費者からの苦情に係るあっせん及び調停に関すること。」、ここの部分を今後、どのような形で、どんなものを取り扱っていくのかということ、を、まず検討したい。

本日はまず、千葉県消費者センターにおける困難事例への対応などのヒアリングを行う。今、消費生活センター等にどんな相談が寄せられていて、あっせんの状況がどんな状況になっているか。非常に難度が高くて、あっせんが困難なものであるとか、あるいは同じようなことを繰り返しているというものとかがどうか、それらを踏まえて、千葉県の場合にはどのように取り扱っていくのが最もよいかということになる。

相談の現場では、どんな仕組みがあったらよいと考えているのか、あるいは、ぜひ必要だと考えているのかということ等についてヒアリングし、部会の運営に反映させたい。

報告をいただく前にお諮りしたいが、今日は個別な案件を扱うわけではないが、相談現場での実情について報告をいただくので、個別事案等に触れる可能性もあり、ヒアリングの部分についても非公開ということによろしいか。

(「異議なし。」の声あり。)

それでは、千葉県消費者センターの消費生活指導員にヒアリングを行い、現状等につ

いて報告いただいた上で、質疑をさせていただき、その後、苦情処理部会にどのように反映させて運営をしていくのかについて委員全員で検討する。

【A指導員・B指導員】

(着席。各々自己紹介。)

【A指導員】

苦情処理の現状について、一般的な相談処理の流れからお話しする。

相談者からは、電話、来訪、文書による苦情、問い合わせの相談が寄せられる。

勧誘方法等で問題があった場合の相談処理、例えば、高齢者が訪問販売で、布団や健康器具など、ローンを組んで多数の業者と契約してしまう「次々販売」と言われる、相談者自身では解決困難な事例。まず相談を受け付け、書面を取り寄せ、高齢者などで聞き取りが困難な場合は、家族、民生委員、市役所等と連絡をとりながら状況を把握していく。

書面発信の助言。契約先へ、これまでの経緯と解約の意思を書面で通知、また信販会社に対して支払い停止の抗弁を申し出る。

その後、あっせんに入るが、販売方法等、問題点や信販の加盟店管理責務などを申し出て交渉。契約先販社が倒産している場合は、信販会社との交渉になる。

その結果、例えば、契約者が既払金を放棄して、信販会社は今後の支払い請求権を放棄するなど、合意解約となった場合は合意書を取り交わす。

そのほか、解決に向けて、センターでは業界団体等に情報の収集、問い合わせ、相談窓口の照会をしたり、P I O - N E T (パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)を検索し、それを参考にしたり、あるいは国民生活センターに相談し、対応のアドバイスを求めることもある。

契約者、事業者が来訪し、消費者センターで三者間の話し合いの場を持つこともある。

また、時には少額訴訟等、法的手段について助言することもある。

千葉県消費者センターには、弁護士によるアドバイザー制度があり、困難な事例等について法的な解釈を求めたい場合などに、事例検討会、または電話によるアドバイスを受け、あっせん交渉に役に立っている。

それでも相談員では解決できない場合は、センター苦情処理対策会議を開き、対応を協議し、そこで消費者センターとしての方向性を決め、方針を明らかにする。平成20年は3件協議した。

【委員】

あっせんは、センターに相談が入った最初の段階から行うのか。

【議長】

消費者センターに相談があったときに、消費生活指導員が、話し合いのための解決に向けてあっせんをするというのは通常業務であるという理解でよいのか。

【A 指導員】

はい。

【議長】

千葉県消費者行政審議会であっせん・調停を行うというのは、県のセンターの通常業務の中であっせんするのがふさわしくないとか、あっせんが困難であるとかいうものについて、苦情処理部会に上げるということで、段階が少し違くと理解してもよいのか。

【A 指導員】

県消費者センターであっせんに全力を入れるが、著しく困難な場合、県民生活課と協議し、苦情処理委員会に付託するという仕組みである。

【議長】

去年、苦情処理対策会議にかけた案件のうちに、審議会の苦情処理部会にかけてはどうかという検討が、指導員の中であったのか。

【A 指導員】

内容がふさわしくなかったり、最終的に話し合いで解決したため、そのような事例はなかった。

【委員】

相談の受付時間や形態はどうか。また、アドバイザー制度により直接、指導員がアドバイスを受ける割合や頻度はどうか。さらに、センター苦情処理対策会議のメンバー構成及び県民生活課に上げるに当たっての判断はセンター長と会議の合意のどちらになるのか。

【A 指導員】

相談は9時から4時半まで受け付けている。割合は、電話の相談が非常に多いが、電話相談の上で来訪というケースもある。なお、地元消費生活センターがある場合はその紹介もする。文書での相談の割合は非常に少ないが、手紙を受け、こちらからまた連絡することもある。

【委員】

県では、インターネット（Eメール）での相談の受付というシステムはあるのか。

【B 指導員】

相談のEメールが突然来ることはある。ただ、そのメールの内容だけでは全体がつかめないのので、必ずこちらから電話で連絡をとり、聞き取りをする。

【A指導員】

センター苦情処理対策会議のメンバーは、議長（センター所長）、委員（職員及び指導員）、必要により専門アドバイザー（弁護士等）で構成される。

【委員】

アドバイザー制度によるアドバイザーの弁護士が関わるのは何割ぐらいか。

【A指導員】

県センターでは、毎月1回、約2時間、アドバイザーの弁護士に来所いただき、事前に渡した事例について法的な解釈等を聞く。1回あたり約3件。それ以外に急を要する相談があるときは電話でアドバイスを受けている。

【委員】 今、年間で何件の相談事例があるか。

【A指導員】

（資料に基づき、相談処理結果について説明する。）

【委員】

あっせんと助言との違いはなにか。

【A指導員】

あっせんは、相談者に契約者（相手方）あてに手紙を書いていただいた後に、センターから電話をして、それから交渉していくということ。電話でのあっせん交渉も非常に多い。

【B指導員】

相談カードには、どう終結したかを記録するため、情報提供、他機関紹介、助言、あっせん、処理不要、処理不能という項目がある。

助言というのは、消費者に契約の相手方と交渉してもらうため、自分たちが交渉の仕方をお助けするというか、こういうふうにやったらどうかと説明すること。

しかし、当事者が社会的弱者であるとか、相手の事業者の対応が非常に難しい場合など、本人による交渉が難しい場合、センターが両方の話し合いの調整をすることがあり、それをあっせんという。

【委員】

イメージとして、情報提供、助言、あっせんというふうに段階を追ってつながっているわけか。

【委員】

助言というのは、センターの方とすれば、消費者としか接点を持たない。一方、あっせんの場合は、事業者とも接点を持つというふうに、大ざっぱに考えればいいのか。

【A指導員】 そのとおり。

【議長】

消費者センターの処理の仕方では、アドバイザー制度もあるし、相談員同士の情報交換というか、相談ができる環境もあるし、苦情処理対策会議もある。千葉県のセンターの場合は県レベルとしても仕組みがかなり充実をしているように思われるのだが、一方、例えば、あっせん割合とか、あっせん件数に占める解決割合を見ると、平成19年度では、千葉県のセンターが4%で、全国平均は6%。あっせん件数に占める解決割合を見ると、県のセンターが89%で、全国平均は91.6%。全国平均との比較で見ると、千葉県のセンターの場合はやや状況が良くないように見えるが如何か。

【A指導員】

苦情処理対策会議は平成20年度から実施している。それまでは、センターの相談員同士でいろいろアドバイスを受けながら対応してはいたが、この仕組み自体は最近できた。

【議長】

市町村の消費生活センターや相談窓口があって、そこが県のセンターに相談したり、助言を受けるといふのと、移送といふのがあつて、説明してもらいたい。

【A指導員】

市町村の相談員、職員から、アドバイスを求める相談を電話で受けるケースがある。感覚的には、そんなに多くない。

移送は、市町村の相談窓口レベルではあつせんが困難だから、県のセンターであつせんしてほしいということで、まるまる回してくるといふもの。事例はあるが、やはりそれほど数は多くない。

【委員】

千葉県の場合にどのくらいの市町村が今、相談業務を行っているのか、行っていないところがどのくらいあるのか。それはみんな県のセンターへ回ってくるといふか、直接、相談をするのか、その辺の実態がよくわからない。

【A指導員】

県内に市の消費生活センターは17ある。そこからの相談を県のセンターが受けると

いうことは余りない。むしろ、消費生活センターが設置されていない市町村の相談員・職員からの相談を受けている印象がある。

【事務局】

消費生活センターが設置されている市以外に、相談員が配置されている自治体は21市町、また、相談対応の職員が配置されている自治体は18ある。県内の市町村すべてがそれなりの相談体制を整備している。

【議長】

例えば、相談員が何人体制で、何曜日、何時から何時まで相談業務をしていて、相談件数はどれぐらいで、というデータを、次回までに事務局にお願いしたい。

【委員】

苦情処理対策会議に、あっせんが困難であるという事案が上がったとき、センターとしてどういうふうなまとめ方をするというイメージがつかみづらい。自分が思っていたのは、あっせんが処理困難になったときに、当該あっせんを打ち切るのかどうかという結論を出すのかと思ったが、処理の方針について相談をするというような会議になっているわけか。

【A指導員】 そのとおり。

【委員】

もう一点、事業者に、センターから文書で行政指導することがあると先ほど聞いたが、例えば、非常にいろいろ問題を起こしている事業者に関する相談が何件もセンターに来たというとき、事業者に対して何か警告をするとか、そういうような機会はあるのか。

【A指導員】

担当の行政職員がいる。

【委員】

センターの方から情報が県(県民生活課)に上がり、県の方で処分の検討をするのか。

【事務局】

特定商取引法、不当景品類及び不当表示防止法、割賦販売法、千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例に基づく事業者指導は、消費者センターで実施しているので、事業者指導に関して、逐一県民生活課まで上げて決定をするということではなく、消費者センターの中で処分等についての決定ができる。

相談現場に近いところで、相談現場のセンサーを生かして事業者指導を迅速に実施す

るという趣旨で、消費者センターに事業者指導業務を移行した経緯があるので、相談の状況等も事業者指導担当職員はチェックをしながら、業務に当たっている。

この事業者指導担当の職員は、アドバイザー会議や苦情処理対策会議にも参加している。

【委員】

自分は企業のお客様サービスの責任者をしており、何度か県や市の消費生活センターの職員から電話を直接受けたことがある。

消費生活センターから「こういう事案がありましたのでよろしく」という電話がくるというのは、あっせんという部類に入るのか、単なる問い合わせということで入るのか。

また、返事をしようと思うと、担当相談員に「来週にならないといけません」とか言われるが、県、市町村ともそれが一般的なのか。

【A指導員】

単なる問い合わせでは、あっせんには入れていない。処理結果に「あっせん」と振るのは、県センターの場合、あっせん交渉して、それなりの解決を得たときである。

また、「担当者がいるときに連絡を」というのは、相談員は常勤ではなく、県センターの場合、最初に受けた相談は、最後までその担当者が責任を持つというシステムになっているためをお願いをしている。

【委員】

民間ルールでは、迅速な解決のため、メールを含めて3日以内にご返事するということもあるが、どのくらいのスピードが求められているのかつかめなかったため質問した。そうすると、事業者側からすれば翌週ぐらいに報告すればいいのかな、という気になるので、そこら辺がどうなのだろうと。

【A指導員】

勤務体制の都合でそのようなことになるが、迅速に対応しなければならないものに関しては、それなりに相談員の方も配慮していると思う。

【議長】

続いて、最近の処理困難事例について報告いただきたい。

【B指導員】

それぞれの相談員が抱えている困難事例のうち、特に目立ったものを6件報告する。

事例1は、特定継続的役務提供契約に関するもの。

利用者からの途中解約の申し出に対し、一切の返金を認めず、利用者側からの連絡もつかないという案件。販売形態から特定商取引法の特定継続的役務提供契約と判断し、

センターがあっせんしようと試みたが、当該事業者に連絡がつかない状態が続き、そうこうしているうちに事業者からファクスで、「弁護士に委任した」、「業務妨害」、「口外したら風説罪になる」という文面の通知が、唐突に各相談者宅に送られた。

最終的には、少額訴訟と法的手段をとるように各相談者に案内した。

なお、後になって、当該事業者が過去に経済産業省から注意勧告を受けていることが判明した。

事例2は、マルチ商法によるギャンブル情報ソフトの契約に関するもの。

借金を抱えた若者が、「儲かる」という言葉に乗ってギャンブル情報のソフトを契約した。購入にあたっては消費者金融からの借入を促され、実行している。

購入後、儲けが出ずに不信を抱き始めた頃に、追加オプションの提供の見返りに、紹介料やコミッション料などを要求されている。

取引形態からはマルチ商法と思われるが、事業者はマルチでないと主張。また、ギャンブルでなく投資だと主張して勧誘していた。経済産業省への照会でも連鎖販売取引と断言することは困難との回答だった。

センターでは、書面での解約の申入れを相談者に助言し、特に、契約書面にクーリングオフの記載がないということをも主張するように勧めたところ、内容証明郵便による通知を行ったとのこと。

センターから国民生活センターに移送したところ、国民生活センターはマルチの可能性があると判断して事業者と交渉した。その結果、合意解約となり、事業者から相談者に別途支払われていた新メンバー紹介料を差し引いた額が返金された。

事例3は、ギャンブル情報サービスの契約に関するもの。

スポーツ新聞で見たギャンブル情報サービス会社に相談者が登録を申込み、情報を得る度に割合廉価な現金を払っていたが当たらずにいたところ、別の事業者から届いたダイレクトメールの“こちらに登録すると非常に儲かる”という案内に惹かれて高額な情報料を支払って契約したというもの。

情報が一切当たらず、それを理由に解約を申し出たが、解約、返金を一切認めず、返金できない根拠も示されていない。

事業者は、実在する有名機関と類似の団体名を複数記載して、情報が確かなものであるように誤認させているが、パンフレットに記載された住所に事業者は存在していない。また、最初の情報提供会社との関係も一切認めてないとのこと。

センターから事業者に賠償を要請したが聞き入れられず、その後、連絡が途絶えている。

現在、相談者は司法書士に相談しているが、費用対効果の点から正式に依頼するかを検討中とのこと。

ギャンブル必勝法については、競馬必勝情報やパチンコ攻略法に関する相談が最近多いのだが、センターでの対応が非常に難しい部分がある。また、いたずらに射幸心をあおられ、いつか当たるのではないかという期待感から、消費者金融などで借金を重ねて多重債務に陥る相談者もいるということがある。

事例4は、訪問販売事業者による次々販売に遭った高齢者のケース。クレジット契約した信販会社からの督促状が届いたことで問題が発覚した。この事例は、県内市から移送されて、県センターで交渉したものの。

主たる信販会社に対して、センターは加盟店管理責任を訴えて交渉した。最終的には、相談者は商品を受け取っており、また、早急な解決を希望したことから、信販会社からの請求金額の一部を一括払いした上で合意解約した。

また、他の契約についても、相談者の手元の商品の一部を買い取ってもらい、残りを無条件解約としたり、一部の商品を現金購入する扱いで信販会社から既払金が返金されたりと、一応の解決をみせた。

事例5は、業務提供誘引販売取引による旅行関連資格講座の契約。

相談者あてにアルバイト勧誘の電話勧誘があり、仕事を与える代わりに関連の資格を取得する必要がある、と説明されて相談者は学習教材を買った。また、その際に「費用は後ほど全額戻る」、「試験に合格したら会社から祝い金が100万円もらえる」との説明を受けた。

センターの指導で、相談者は、契約書の要件不備及び勧誘時の説明内容の不適切を訴えた解約通知を事業者に送付したが、事業者は「業務提供誘引販売取引ではない」と否定した上で、契約金額の45%の解約料付きでの中途解約ならば応じると主張。25%まで減額交渉したところだが、これに応じるべきか相談者は迷っており、訴訟も検討しているところである。

事例6は、パソコンや携帯電話からつながる有料サイトからの不当請求。

3日間無料で使えるという広告を見て、「無料」と案内されている仮登録をしたところ、後ほどクレジット会社から代金引落しの明細が届いたというもの。

最終的には、相談者からの返金要求にサイト運営事業者が応じたとのこと。

こういった有料サイト絡みの不当請求はとても難しい。例えば、メール交換を長引かせてポイント料や利用代金を何度も振り込ませるサクラサイトの存在や、交渉を複雑化させる決済代行会社や国際カード会社の介在など。また、いったん利用代金が引き落とされてしまうと返金がなかなか難しかったり、相談者自身がEメールを消去してしまうと、客観的な証拠がなくなってしまう、事業者に強く主張できなかったりする。

【議長】

現在、訴訟を検討中とか、訴訟したいのだが費用で躊躇している事例があったが、苦情処理委員会のあっせんや、あっせんが成立しなかったときの訴訟費用の立て替えが利用できる、泣き寝入りしないで済む可能性は高いと思うか。

【B指導員】

あっせん不調で法律相談を紹介するようなケースもある。苦情処理部会が機能するようになれば、そういう事例を付託できるかもしれない。

【議長】

どうもありがとうございました。

今後の消費者苦情処理部会について

【議長】

いろいろ非常に厳しい実情を報告いただいたが、今の報告も踏まえて、今度のこの部会をどう進めるかの検討に入りたい。委員相互での意見交換をしたいが、如何か。

【委員】

他の都道府県の状況として、苦情処理部会が取り上げて、訴訟に持っていったというのはどのくらいあるのか。

【事務局】

件数としては把握していない。そもそも苦情処理部会を活用しているところが全国的にも少ない。

東京都では、訴訟の援助まで事例があると伺っている。調査は可能なので、時間をいただきたい。

【議長】

訴訟援助は、東京都で、石油ヤミカルテル訴訟、医療保険事務講座訴訟など4件あったと記憶している。

また、苦情処理委員会は自治体によって動かし方が違う。フットワークが軽く、案件検討の初期の段階で委員会に案件を諮る自治体もあれば、かなりレベルの高い検討をして、高度な法令解釈を構築し、判例作成の参考とされるだけの力がある結論を導き出している自治体もある。

行政が負担した訴訟費用については、東京都の例では、相談者がお金を取り戻した場合にはそこから充当するが、お金を取り戻すより、むしろ払わずに済むようになる事例が多く、その場合は免除していた。

一方、消費者契約法、特商法及び景品表示法に消費者団体訴訟制度が導入された。消費者被害の未然防止のために消費者団体が訴訟をするもので、消費者個人の経費負担が要らなくなる。ここの部会でやるべきかの検討が必要だが、適格消費者団体と県が連携し、処理困難で後から後から出てくる苦情相談について、消費者団体訴訟を検討する必要もあるかも知れない。行政処分では対応できればそれが良いのだが、件数が増えてくると行政の負担処理能力の問題もあるので団体訴訟制度と役割分担の道もあり得るかもしれないと思う。

また、民事訴訟学者の方などがいろいろな議論を始めているが、消費者庁が設置されたらそこで検討を進めるべきものとして、消費者が被害をこうむったものについて、集

团的に取り戻す訴訟手続等の創設がある。違法利益を吐き出させる仕組みが構築されるべきという議論がある。

そういう状況の中で、県として審議会・苦情処理部会をどう改めて位置づけるかという問題もあると思う。

【委員】

消費者センターと一緒にアドバイザーとして勉強させていただいていた経験があるが、指導員は多大な苦勞をしている。年間1人あたり1,000件くらいの相談事例を扱っていると聞いたが、消費者センターでのあっせんは限界がある。非常に熱心に取り組んでいるが、相手の悪質業者は相談員の言うことを聞かない。

本来であれば弁護士会がきちっと受け皿をつくるべきで、千葉県弁護士会でも対応に取り組んで入るが、訴訟価額が数万円と小額のものの依頼が次々来たときに、弁護士がすべて一生懸命、自腹でやれるかという問題があり、非常に困難となっている。

県の行政機関が受け皿をつくり、そのような事例にどんどん対応していくという姿勢があると、悪質事業者に対して非常にプレッシャーになるので、部会の活性化は非常に有意義と思う。

議論というよりも、どんどん個別事例を扱いながら修正を加えていき、場合によっては人数も増やし、組織もきちんと構築するなど、そういうことをこの部会に期待している。

【議長】

今後の進行方法についてだが、市町村の相談現場の実態も踏まえた上で検討することとなっているので、市町村の状況に関するデータを次回、事務局に提出していただき、また、市町村の相談現場の状況についてヒアリングをしたいと思うが如何か。対象市町村のセレクトは事務局に一任でよいか。

【委員】

相談業務が非常に手薄で、月に1回しか相談窓口を開設していない市町村を1つ入れていただけるか。訪問販売に関して「房総半島の方は布団の売り先としては一番やりやすいところだ」などといわれることもあるので。

【事務局】

相談対応が月1回程度の市町村では、住民が相談しない状況になっているので、週1、2回程度の相談対応の市町村にしたい。

【委員】

県内全市町村について、窓口の開設頻度や相談件数等のデータを出してもらいたい。

【事務局】

了解した。

ヒアリングについては、消費生活センターを設置している市、相談対応が週に1、2回程度で相談員をおいている市町村、相談窓口が手薄で市町村職員が対応している市町村のそれぞれに声をかけたい。

【議長】

事務局案で如何か。異議がないようなので、事務局にお任せしたい。

5 そ の 他

【議長】

苦情処理部会の委員の守秘義務についてのルールが決めていないので、処理要綱で守秘義務についても何らかの形で決めておいた方がいいのではないかという課題がある。

また、部会に諮られた個別事案についての公表のルールも決められていないので、例えば、消費者の名前や事業者の固有名詞など、公表時にどう取り扱うかということについても決めておいた方が良く考える。

今日、意見交換することは難しいと思うが、次回までに意見を持ち寄り、実際に具体的な案件を扱う時期には決めておきたいと思う。

もう一つ、消費者から苦情処理部会でのあっせん・調停の申し出はないものの、類似の苦情・相談が非常に多く、相談担当者が苦慮している案件について、取り扱いや考え方の指針、方針を報告書のような形で示していくというようなこともこの部会でやることを考えている。

これらについて、次回、意見交換をさせていただきたい。

6 閉 会

以 上