

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

部会長及び前回欠席委員からあいさつ。

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
市町村における消費生活相談の現状等について
（市町村消費生活相談員等からのヒアリング）

【議長】

原則としてこの会議は公開だが、市町村で相談にかかわっている方から、市町村の相談の実態という部分についてヒアリングをするのが本日の議題の中心になっており、個別案件にかかわるようなものも出てくる可能性が高いので、該当する部分は非公開とさせていただきたいがよろしいか。

（特になし。）

では、非公開とする。

本日は、市町村の相談窓口の状況につき、配付した資料について、事務局から説明願いたい。

【事務局】

（配付した資料について説明。）

【議長】

資料の関係で質問があるか。

（特になし。）

相談体制の状況の一覧に、相談日と時間が何も書いてない自治体は、相談日の設定がない、つまり電話相談であれば職員が受け付けるが、相談受付をしていると住民にアピールしているわけではないと理解してよいか。

【事務局】

住民に対するアピールの仕方は各市町村によって違うと思うが、空白の欄は、役所の開庁時間であれば、職員が相談を随時受け付ける体制になっていることを指す。

【議長】

次の議題に進む。

本日は、市町村における消費生活相談の現状について3か所からヒアリングをする。

消費生活センターを設置しているA市、相談員の配置をし、相談窓口という形で相談を受け付けているB市、相談員を配置しておらず、職員だけで対応しているC市の3か所。

ヒアリングの内容は、相談の実情、困難事例の対応の現状等を踏まえた上で、苦情処理部会に対して望むこと、期待すること等の意見を伺いたいということをお願いしている。

最初に現状報告をいただき、その後に質疑を行う。その後で、苦情処理部会について今後どのように運用していったらいいのか、委員の皆さんで検討を行う。

それでは、順番に報告をお願いします。

【A相談員】

(市の相談受付状況、相談体制、啓発活動に力を入れていることなど説明)

困難事例について申し上げる。

事例1は、ひとり暮らしの高齢者をねらった訪問販売による次々販売。

いわゆるリフォーム詐欺のような事案で、また、本人からの申告ではなく、近隣の方の通報で発覚した。見つかった契約書だけで2千万円近い契約をしていたが、証言から、契約書が交付されていない被害事例も複数あると思われる。契約書のあった契約については、年数が経っていることもあり、処理に非常に苦慮した。

事例2は、高齢の女性のCFD貴金属取引に関するもの。

自身では、幾ら保証金等を預けたか分からないという状況。業者からの契約書などの取り寄せをアドバイスしたが、多分、全部は開示されていないはず。他県のセンターでも同じ事業者の相談事例があるので、情報交換等、連携している。本件は現在、弁護士に相談が回っている。

事例3は、中国製の遠赤ヒーターで床にこげ跡がついた事例。

NITE(独立行政法人 製品評価技術基盤機構)に調査依頼し、その後、輸入代理店の方に製品が移されたが、当該輸入代理店が現在はメーカーと取引をしていないため原因究明がなかなか進んでいない。損害賠償については、担当の相談員が非常に苦労したが、結果的には被害金額が支払われた。

事例4は、マルチ商法に係る相談。

広告を見てカイロプラクティックを受けるつもりで店舗に行ったところ、「あなたも教え

る方になりませんか」と誘われ、結果的に高額な健康器具やサプリメントや化粧品を大量に購入させられ、さらに自身の親族などへの販売を勧められたというもの。総額が540万円と高額で、また、なかなか売れない等があり、解約をしたい旨の相談。

事例5は、出会い系サイトに高額なお金をつぎ込んでいるというもの。どこの消費生活センターでも相談が増えている事例と思う。

この事例の価額は70万円だが、かなり高額な例があるとも聞いている。

一般的に、相談者は相当の額を支払ってから不審に思い相談に来る。相手となる支払代行業者やサイト運営事業者との交渉など行うが、全額戻ってくるのはなかなか難しい。

【議長】

苦情処理部会に期待することなどあるか。

【A相談員】

例えば昨年度、点検商法で耐震工事を行う事業者が、詐欺と特定商取引法違反で警察に逮捕されたが、県内各地で相談があったと思う。逮捕に至る前に苦情処理部会などで取り上げられていたら適切な案件だったろうと思っている。苦情処理部会にはいろいろな困難事例を相談させていただきたい。

また、先の事例2だが、事業者は相談者の書いた契約書など全部持っていってしまうため、相談者の手元にはほとんど何も無い。本人も何を契約しているかが分からない。法に規定する書面の交付義務に反しているが、事業者は「経済産業省が何を言おうと関係ない」という態度で、なかなか通じない。そういうときに苦情処理部会で相談できればいいと思っている。

【B相談員】

(市の相談受付状況、相談体制など説明)

困難事例としては、高齢の女性の未公開株取引と貴金属取引の事例があった。

未公開株取引で千万円単位の契約をしたが、事業者が破綻して連絡がとれなくなり、本人が精神的にまいってしまい入院した折、同居の家族が本人の荷物から、さらに貴金属取引の書面を見つけたが、本人は何もしゃべらない。継続事案となっている。

有料サイトの相談事例もあったが、解決までかなりてこずった。

内職商法の事例は、契約書面の不交付を理由に、クーリングオフと契約金の全額返還に至った事例。

敷金の返還に係る事例は、地元での相談の困難さが現れた事例。

店子側から相談を受けて通常のアドバイスをしたところ、「市役所でこう言われたから金を払わない」というような言い方を大家にされてしまったが、反面、家主というのは地元にとっては高額納税者でもある。このような事例は、苦情処理部会で扱ってもらえると助かる。

【C職員】

(市の相談受付状況、相談体制など説明)

職員の知識で対応できず、県の消費者センターでの対応をお願いしているケースがほとんど。また、職員に話すことを敬遠する住民が増えている。

古い住民が多い地域なので、何か変わったことがあると近所の話題になり、また、市役所への電話通報も入る。

国民生活センターが提供する「見守り新鮮情報」などを参考にアドバイスし、同時に、所轄署の生活安全課に連絡してパトロールを依頼することもある。

1日に同種の相談が2件入ったときは、防災担当課と連携し、防災無線での注意喚起を行った。

県消費者センターにつなぐ場合でも、事前に関係書類や問題点の整理などについて助言するようにしている。

最近、高齢者の対応に非常に苦慮している。電話だけでは互いに理解できないので、当事者宅を訪問することもある。

具体的な案件の処理は県のセンターに頼むことが多いが、センターのある南船橋までは相当遠いので、出向くことが困難なケースもある。市の枠を越えて相談できる広域の消費生活センターが近くにあると、今よりもきめ細かな対応ができるのかなと考える。

消費生活センターのない市町村は、埋もれている相談者をセンターの方につなぐことが重要な役割の一つと考えている。

自分は行政職員で専門知識に乏しいが、例えば老人会に出向いてのPRなどに努めているし、今後も研修会などに積極的に参加して市民の力になれるように努力をしたい。また、市への相談が無駄にならないよう、市町村と県との連携を図りたい。

フットワーク軽く対応できるよう、救済制度としての苦情処理部会に期待をしている。

【議長】

3か所からご報告をいただいたが、質問はあるか。

【委員】

相談で今、いちばん困っていることは何か。また、こうなったらもっと良くなると思っていることがあれば教えてほしい。

【B相談員】

多重負債の相談が多いが、失職して収入がなく借金を抱えている場合で、法テラス(日本司法支援センター)での法律扶助制度すら利用できないという人からの相談では、救ってあげたいのにどうすることもできないことに、すごく虚しさを感じている。

また、自分の職場が複数の相談員体制になってくれると、同僚と相談しながら相談対応できて良いと思う。

【A相談員】

特定商取引法や割賦販売法の改正の動きを受けて、相談者側は助かるところが非常に多

いが、その一方で、例えば契約書を渡さず勝手に工事をして相談者にお金を要求して持ってってしまうような、常識のない荒っぽいことをする事業者が増えているので、その対応にはとても苦慮している。

【C職員】

契約の当事者が縁戚関係にあるような相談事例の場合は、双方に不公平にならない対応を続けることが難しかった。役場のアドバイスの影響力は田舎では大きいので、資格を持ち、専門知識で対応してもらえる県のセンターに早めにつないだ方が、当事者が納得しやすいだろうと思った。

【委員】

C職員にお聞きしたい。専門の相談員を配置することについての市民の要望は強いのか。また、相談員が配置されれば、相談数はもっと増えると思うか。

【C職員】

高齢者の場合、自治体で相談を受け付けていることを知らなかったり、自責や恥の感情を持ち続けているケースが多いように思う。

また、若い相談者の場合は、県に相談した方が地元知られなくて良いと考えるようで、自分の生活圏外の機関に相談をしたい人が多いように思う。

【委員】

S F 商法などでは、消費者は、自分がだまされたと思わない、だまされたと気づいても自分が悪いので相談に行くものではないと思うことから相談につながりにくい。

啓発活動は消費者団体もやっていかなければいけないとも思うが、市町村ではどのように対応しているのか。

【A相談員】

S F 商法に関する相談は実際あるが、被害のうち、どれだけセンターにしているかは分からない。

啓発講座には非常に力を入れており、メニューのひとつに、S F 商法のロールプレイングがある。地元の老人会等に出向いて、参加者でロールプレイングを行うと、初めはなかなか、自らはお話しただけでない参加者たちから、「いやいや、私も実は」のような話が出てくる。

自分の市は人員に恵まれているので、このようなことができるのかと思う。高齢者に対する啓発活動と併せ、小学生対象のマナーノートを独自につくり、1年生から6年生までに、将来の多重債務予備軍をつくらないための啓発活動をしている。

【B相談員】

10年ほど実施している「消費者大学」の卒業生が、「消費者の会」をつくっている。

そのうちのあるグループが劇団をつくり、市内を回って啓発活動している。

ロールプレイングは参加者にも好評なので、最近はよく実施している。S F 商法の場合は、参加人数が多くとれるので、脚本の一つに入れることが多い。

S F 商法については、通勤途上で自分自身が見かけることもあるので、その際はパトロールの依頼など、できるだけのことをしている。

【議長】

C 職員に伺いたい。職員が相談対応する市町村には、相談件数がゼロ件のものが多い。これらの市町村と、月1件程度の相談がある貴市との違いは何だろうか。

【C職員】

役場に相談をしたらみんなに知られてしまうといった住民心理が働いているかも知れない。

また、役場の事情として、様々な業務をこなしている職員は研修会に出る余裕もなく、相談があったとしても「わからないので県のセンターに相談してほしい」と対応するケースを相談事例としてカウントしなかった結果かもしれない。

【議長】

2人の相談員に伺いたい。

あっせんなどで事業者とやりとしているときに太刀打ちできない、事業者がまじめに相手にしない、説得・調整に困難を覚えるという案件では、苦情処理部会からの助言があると助かるというような状況があるか。

【A相談員】

いろいろ助言いただけたところがあればあるほど、ありがたいと思う。

自分の市の場合は、日常的に相談できる弁護士がいるなど恵まれていると思うし、それ以外に国民生活センターや経済産業省などの関係機関に相談して対応している。

しかし、自分が相談できる機会が増えることは本当にありがたいことだと思うし、消費者被害が拡大する前に部会で取り上げられれば、被害の未然防止という意味でも非常に役に立つと思う。

【B相談員】

事業者の対応がひどいという事例は、最近はない。

ただ、相談員が自分1人なので、判断に迷うときの相談先に苦慮している。

【議長】

ほかに質問はないか。(特になし)

では、これでヒアリングを終わりにする。

今後の消費者苦情処理部会について

【議長】

前回に県のセンターの相談の状況について、また、今回は3か所からヒアリングをしたが、それを踏まえて、今後の消費者苦情処理部会をどう進めていくかという検討に移りたい。

消費者苦情処理部会をどういう方向性で活性化をさせるのか。この苦情処理部会で消費者被害の救済等をどのようにやっていくのかということについて、意見・提案をお願いしたい。

【委員】

全国的にそれぞれ苦情処理委員会等が設置されているが、東京都以外はほとんど動いてないという。それは何故なのか、事務局で分かれば教えて欲しい。

【事務局】

まず、苦情処理部会を具体的に動かす手続きが明確になっていなかった。「被害が多数に及ぶ場合」や「同一同種の被害の発生が予想される場合」という消費者保護条例・消費生活条例の規定が具体的には明確ではなく、そのため、苦情処理部会の効果・役割が認識されず、消費者センターであっせんができない相談案件はそこで終わってしまっていたと思う。

苦情処理部会に何が期待されているかを考えると、例えば、苦情処理部会が動くことによって事例の処理方針が明確になり、相談員たちが事業者とやり取りする中で、確固とした根拠が持てるだろうし、一方で、事業者に対する抑制効果もかなり大きいものがあると考えられる。

また、県内市町村に、「こういった事案でも救済が図れるんだ」という情報を提供していくことで、県内全体の苦情処理のレベルの底上げが図られる効果も期待できる。そういったメリットは、苦情処理部会を動かしていくことのいろいろな困難さと比較しても大きくなってきているので、県としても苦情処理部会を適正に活用していきたいと考えている。

【議長】

自分の経験から少し補足をさせてほしい。

東京都が行ったあっせん・調停の中には、昭和55年度にあっせん成立した「個品割賦購入あっせん契約における紛争」が2件ある。しかし、国が「個品割賦購入あっせん」を割賦販売法の規制対象に加えたのは、昭和59年である。

昭和50年代というのは、クレジット契約と呼んでいた個品割賦購入あっせん契約は、実体もよくわからず、どこの消費生活センターでも処理困難で、また、新たな法律規制が模索されている時期だった。

その時期に東京都の被害救済委員会がまとめた報告書は素晴らしいものだった。その後、法規制が立法化されるまでの間、個品割賦購入あっせんに関する紛争が裁判になると、この報告書が消費者側の証拠として提出され、裁判所を説得するための非常に強固な証拠になるといって、非常にレベルの高いものだった。

平成14年度以降、委員会の処理件数が増えているが、これはそれまでの被害救済委員会の判断が最高裁大法廷の判決だったとすると、地方裁判所レベルにするという方針の転換があり、少ない人数で割にフットワーク軽く、件数をたくさん処理している。つまり、国民生活センターのように、東京都でもADR（裁判外紛争解決手続）をするという方針転換があった。

また、訴訟の援助についても、東京都の被害救済委員会の和解提案を業者側が拒否するという形で不調になった案件について、ともかく東京都の判断、理論的構築に沿った判決を勝ち取ることに意義を持たせて援助を行っている。

そういう意味で言うと、東京都は別格と言ってもいいのではないかと思う。

なお、他の自治体は、一見あまり機能してないように見えるが、実例から判断すると、委員会等に付託をするかどうかの審議を前段部分で検討していることから、データに上がってこないというものもある。

委員会等が機能しない理由は2点考えられる。

条例で制度を作っても、最初の1件目を動かすのには相当エネルギーが要る。だから条例を作ったところで疲れ果てて、実施までなかなかたどり着かないことがある。

また、苦情処理委員会等で審議をするためには、それなりの学識経験者などのメンバーが要る。首都圏の場合とはともかく、地方都市だと、地元法学部のある大学がなかったり、協力してくれる弁護士の確保が非常に大変であるなどのことから、なかなか機能しないということがある。

従来は、消費者問題の広がりとか深刻さというのが今よりは軽かっただろうし、受け皿も不十分だったということもあり、積極的に委員会等を動かす必然性を感じる濃度も低かっただろうが、ここ数年でかなりの自治体が委員会等を動かし始めている。これはやらないとどうにもならないという考えが増え、また、それに対応できる受け皿も人材もそれなりに育ってきたというところがあるのではないかなと、自分は認識している。

【委員】

苦情処理委員会等であっせん、調停になったときには、かなりいろいろな書類を、第三者に分かるように消費者に作成してもらうことになるが、今の消費者は、高齢者の場合など、なかなか作成が難しく、そのために躊躇される方がいると思う。

また、被害額が大きい事案や、金融機関が当事者となる事案では、裁判でしか応じないと主張し、こういうあっせん・調停の制度を相手にしないというところも出てきている。全国的な傾向として、銀行とか証券会社などの金融機関を相手にしたあっせん・調停事例がほとんどないことから、そういう側面もあると思う。

【委員】

紛争というのはより早く、より安く解決できるというのが、被害に遭われた方にとって非常に重要。消費者相談を扱う消費者センターの先に苦情処理部会があるが、一体、どういう事案であれば部会につなぐのが効果的なのかというイメージづくりが非常に重要ではないかと思う。

消費者センターの方で事案をセレクトして、まずは1件目を動かし、試行錯誤しながら件数をこなしていくのは良い。ただ、セレクトに当たってはセンターの方々と意見交換をして、ある程度、部会の対象となる事案のイメージづくりをするのが重要と思う。

【議長】

この苦情処理部会をどういう目的でやるのか、どういう効果を求めてやるのかということによって、大きく分けると2つの方向性があると思う。

例えば、国民生活センターには、ADRと消費者苦情処理専門委員会がある。

ADRは、事業者でも消費者でも、誰でも申し立てができ、かつ、紛争解決を目的とする。

一方、消費者苦情処理専門委員会は、センターで受け付けた相談のうち、非常に解決が困難なものや、考え方の非常に難しいものを扱う。そこでは、学者と弁護士とで、事実関係や論点等を検討して、報告書をまとめる。問題に対する考え方の方向づけをするということで、紛争解決が目的ではなく、消費者被害を取り扱う者のための、考え方の指針を示す仕組みである。

千葉県も含め、苦情処理委員会等は、被害者が申し立てをしたら受理をするというADRの位置づけをしていない。東京都にしても、消費者の自己負担で裁判をするのには余りふさわしくない、少額で大勢の方に被害が拡大するおそれがある事案について、紛争解決の基本的な考え方を示すということを、税金を使って行っている。

銀行紛争や高額被害があっせん・調停事例の中に入っていないのは、高額被害の場合であれば、当事者が自前に対応する方が良いこともあるからだろうし、また、規制緩和される以前の金融事案は、消費者行政で対応するのは非常に困難だった実情があったと思う。

このように、個別案件としての紛争解決とは別に、県のレベルで、県民のための一定の判断を示すということが望まれるのではないかと思うのだが、実際に紛争になっている処理困難事例について、部会で紛争を解決するために付託をするのか、また、部会に付託するかどうかの前段部分での審議・検討をどうするか。これについて意見をいただきたい。

【委員】

今の問いに対してではなく、前回及び今回の話を聞いた上で感じたことだが、県の消費者センターでの判断困難事例、あるいは、他の市町村の困難事例から、どういうふうに今、アピールできるような形での取り組みをしていけるのかというのが大事なポイントと思った。

例えば高齢者への対応では、民生委員や社会福祉協議会など、各地域で活動している団体との連携が効果的なことがある。

消費生活基本計画が掲げる目標への取組の中で、苦情処理部会がどういう役割を果たし、

他の団体との連携をどういうふうにしていくのかを一度整理して、その上で苦情処理部会が有効に機能するようにした方がいいのではないかと思った。

【委員】

民間企業でも、縦割り組織の弊害があり、対策として「横串のタスク」なども行うが、外部から意見をいただくなどの方が、効果が高い。

県と市町村がそれぞれの範囲を乗り越えて協働するには、自分たちのような第三者的立場の者が、知事に答申するのがスムーズだろう。例えば、機関同士の専用回線、情報のスムーズな流通、被害拡大のおそれがある事例の早期の情報開示など。

審議会が火付け役になるのも良いのではないか。

【委員】

国民生活センターの場合は相談前置主義ではなく、消費者から直接紛争にかかる申出があった場合も受けるといふ、二本立ての対応をしているが、国民生活センターと消費生活センターの立場の違いや、相談者の負担の問題から、案件はいったん消費者センターで受けた上で、知事が審議会に付託するという形でないと、実際にはなかなか進まないのかなと思う。

【委員】

苦情処理部会が、処理対象となる案件をどう吸い上げるのかというのをさっきから考えていた。

「こういう問題があるから苦情処理部会で検討してほしい」と県から付託されるのか、いろいろな相談事例について、部会が県に対して定期的に報告を求め、その中から取捨選択していくのか、そこをこのところを考えていた。

【委員】

先ほど議長から、付託の前段での検討について話をいただいたが、消費者センターでは苦情処理対策会議を設置して、そこで困難事例についてのセンターとしての結論を出しているのだから、付託するかどうかの検討はここでいい、付託するという結論が出たら速やかに審議会に付託するのが良いのではないか。

自分の心配は、時間がかかったら意味がないということ。紛争解決基準にしても、この苦情処理部会が示すのであれば、とにかく迅速に示すのが大事で、半年も1年も経っていたら、その間に被害が拡大するだろう。

【議長】

どれぐらいが適切なペースだとお考えか。

【委員】

完結まで約3か月と考えるが、それでもちょっと長い。早い救済を求めるなら弁護士に

訴訟を依頼することになってしまうとか、救済が進む前に相手の事業者が倒産してしまうなど、時が流れるということは、救済が遠のくということにつながっていくというのが自分の実感である。

実質的な議論の中で時間をかける必要のあるケースもあるだろうが、手続のところでもたついてはいけない。だから、早目に事案の絞り込みをし、とにかく身軽に集まり、なるべく早く結論を出すというような流れができればと思っている。

【委員】

消費生活センターに相談された場合は、相談者がオーケーしてないと、その相談者の住所、氏名とか名前を業者に連絡しない。ところが紛争の場合、誰から申し出があったかを事業者に言わざるを得ない。悪質業者の場合、相談者への嫌がらせがかなり懸念される。

嫌がらせや暴力を受けることを心配して、あっせん・調停を躊躇してしまうケースもあるから、そんな状況への対応も考えないとならないだろうし、本当は救済されなければいけない人たちが、そういうことのために自ら道を閉ざしているという状況も理解いただきたい。

【議長】

いただいた意見を踏まえて、たたき台をつくらせていただければと思うが、よろしいか。その上で、さらに意見をいただいて取りまとめ、審議会に提案するということをご了解いただけるか。

(特に異議なし。)

また、これ以外に何かご意見、ご質問はないか。

(特になし。)

では議事を終了する。

5 県民生活課長あいさつ

6 閉 会

以 上