

# 平成21次東京都消費生活対策審議会

## 第1回部会

## 議事録

平成23年6月13日(月)

第一本庁舎33階 特別会議室N1

午後 4 時 25 分開会

企画調整課長 それでは、時間前でございますけれども、皆さんおそろいでございますので、これから始めさせていただきたいと思っております。

本日はお忙しい中、お集まりいただきまして、ありがとうございます。最初に事務局から一言お断り申し上げます。都庁におきましては、節電対策ライフスタイルということで、職員は軽装での勤務とさせていただいておりますので、よろしく願いいたします。

それでは、池本部会長、よろしくお願い致します。

池本部会長 先日の審議会で部会長にという指名を受けましたので、担当させていただきたいと思っております。

早速第 1 回の部会を開会いたします。配付されている進行次第に沿って、まず最初に事務局から定足数のご報告と配付資料の説明からお願いできますか。

企画調整課長 企画調整課長の山根でございます。事務局からご報告申し上げます。

部会は、委員 6 名で構成されております。本日は 6 名、皆様のご出席をいただいております。消費生活対策審議会運営要綱第 8 によります、委員の過半数以上の出席という定足数に達していることをご報告いたします。

なお、この部会でございますけれども、審議会運用要綱第 11 によりまして、公開という扱いにさせていただいております。また、議事録についても公開する予定でございますので、ご了承ください。

次に、本日お配りしております資料を確認させていただきます。お手元、会議の次第というのが一番上でございます。これに沿いまして確認をさせていただきますが、資料が 1 から 5 番となっております。次第をおめくりいただきますと、資料 1 が部会の委員名簿でございます。資料 2 が部会の書記の名簿となっております。その次、資料 3 が部会の今後の検討スケジュールになってございます。それから資料 4、A 3 判でございますけれども、こちらが「東京都における消費者被害救済の流れ（紛争処理）と検討課題」という資料でございます。最後、資料 5 でございますけれども、こちらは A 3 判の全部で 3 枚の資料でございます、「消費者被害救済の検討課題と見直しの方向（案）」でございます。こちらが会議次第と一つの束になっておりまして、それとは別に 1 枚で「消費生活対策審議会総会における委員発言（抜粋）」ということで、A 4 判のペラ 1 枚でございますけれども、こちらが先日 5 月 30 日の審議会の総会におきまして、本議題につきまして、審議

会の委員の方から全体的なご意見をいただいておりますので、その抜粋をお付けしております。

それから、参考資料として一つ束になったものを付けさせていただきます。さらに、お手元ですけれども、緑色の冊子を机上配付させていただいているところでございます。

よろしく願いいたします。

池本部長 ありがとうございます。

続きまして、小笠原消費生活部長よりご挨拶をお願いいたします。

消費生活部長 先生方にはお忙しいところをお集まりいただきましてどうもありがとうございます。また、このたび部会委員ということでお引き受けをいただきまして大変ありがとうございます。改めまして、どうぞよろしくお願い致します。

池本先生のほうからお話がありましたとおり、5月の審議会でこの部会を設置することになりまして、本日より、この部会におきまして、消費者被害救済のあり方について、具体的な内容をご審議いただくということになっております。

スケジュールの関係では、後ほどご説明いたしますけれども、来月末までに審議会へ報告する内容をまとめたいというふうに思っております。また、そのためには部会を3回ほど開く必要があるなど、大変短時間で、また多くのご負担をかけるということになるかと思っておりますけれども、その点、何とぞよろしくお願いしたいと思います。

事務局といたしましては、今回の諮問事項について、昨年度からセンターと部のほうでPTをつくって、いろいろ勉強してまいりましたけれども、7回ほど集まった中には、今年の1月に池本先生にわざわざお越しいただきまして、講義を受けさせていただいているということもございます。先生、あのときは大変ありがとうございました。

そのこともありまして、内容につきましては、一生懸命つくって審議にかかわる検討資料とか、あるいは事務的な調整をできるだけ円滑に行っていきたいと思っておりますので、ぜひとも、どうぞよろしくお願いしたいと思います。

簡単ですが、ご挨拶とさせていただきます。

池本部長 ありがとうございます。

進行次第で「部会長挨拶」ということになっていきますので、私からも一言だけ述べさせていただきます。

東京都の消費者被害救済委員会は、これまでもたくさんの非常にめざましい報告案

件が出ています。非常に参考になる意見がたくさんありました。今回は、そういった消費者取引におけるルールを提示するという事とともに、消費生活センターにおける解決を支援するという意味では、もう少し広く複数の案件を取り上げて、あるべき解決を目指すという、いわば二兎を追うことを目指そうということにあるのではないかと考えております。

先ほど部長からお話がありましたが、実は私は国民生活センターのADRの委員をやっている関係で、そこでどういうふうな進め方をしているかというようなことを少し情報提供させていただきました。逆に、東京都の救済委員会の委員の経験はありませんので、それぞれのいいところをどうつなぎ合わせて、さらによりバージョンアップしたものをつくっていくか、それが消費者の立場、あるいは消費生活センターでどう機能していくかということで大いに議論していただきたいというふうに思います。

よろしく申し上げます。

というところで、早速審議に入っていきたいと思います。

最初にまず、この部会の審議のスケジュールについて、事務局から申し上げます。

企画調整課長 それでは、資料の3をご覧ください。A4判の紙でございますが、こちらに部会スケジュール案としてお示しをしております。

本日第1回ということで6月13日ですが、内容としましては、東京都の被害救済システム、相談対応を含めた消費者被害救済の現状と課題、それから見直しの方向性につきまして、私ども昨年1年間かけて検討してきたものがございますので、事務局案と書いておりますけれども、これにつきましてご説明をさせていただきます、いろいろご意見をいただきたいというふうに考えているところでございます。

次回ですが、第2回はちょうど一月後、7月14日、既に日程をいただいているところでございますけれども、この第2回では、第1回の検討内容を踏まえまして事務局案の内容を修正させていただいたものをご提示させていただくということと、それから中間のまとめに向けた事務局の骨子案、これをご提示させていただきたいというふうに考えております。ここでご意見をいただくということで考えております。

さらに第3回といたしまして、7月27日でございますけれども、ここでは第2回でいただきました中間のまとめ、骨子案に対するご意見を踏まえまして、中間のまとめの取りまとめということで、事務局案をご提示させていただきたいというふうに考えているところでございます。ここでさらにまたご意見をいただくということになるんですが、目標と

いたしましては、8月の下旬から9月上旬の間で、これは日程はまだ決まっておりませんが、審議会の第3回総会、ここに部会案という形の中間のまとめを提出させていただければというふうに考えているところでございます。この審議会の総会で中間のまとめについてご承認をいただきまして、その後、パブコメ等を経まして、第4回の部会で答申案を固めていくというようなスケジュールで考えております。最終的には、12月に審議会の第4回総会を予定しておりまして、ここで答申案を部会として提出をしていきまして、審議会として承認をいただくということで考えているところでございます。

大まかには以上でございますけれども、スケジュール、内容につきましては、審議の進捗状況等によりまして、また部会長とも相談しながら決めさせていただきたいと思っております。

以上でございます。

池本部会長 ありがとうございます。

今の進行スケジュールについて何かご質問なりご意見はありますか、特によろしいですかね。

それでは、いよいよ中身の東京都における被害救済の流れと検討課題、現状と課題、見直しの方向ということで、中身について、まず事務局からご説明をお願いできますか。

消費生活総合センター活動推進課長 消費生活総合センターの活動推進課長、柳田でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、私のほうから東京都における消費者被害救済の流れと検討課題についてご説明させていただきます。A3判の資料4でございます。 から 、これが都における消費者被害救済の流れを示しております。それから、括弧書きの数字の(1)から(10)までが今回、我々が考えております検討課題でございます。

まず、 から の左側のほうでございますが、これが苦情相談の部分ということでございまして、相談員によるあっせんでございます。それから右側のほうの から まで部分が消費者被害救済委員会におけるあっせん・調停等でございます。

続きまして、より詳細な検討課題等につきましては、A3判の資料5の「消費者被害救済の検討課題と見直しの方向(案)」についてでございます。この資料は、左側に「検討課題」、中央に「検討に当たった視点」、右側に「見直しの方向」ということでまとめてございます。検討課題の(1)から(10)、これは先ほどの資料4、被害救済の流れと検討課題の括弧書きの(1)から(10)まで、この検討課題と連動しておりますの

で、同時に見ていただければと思います。

それでは、まず、検討課題の(1)でございます。＜相談員によるあっせんの長期化＞ということで、消費者、事業者双方の主張が食い違い、お互いが譲らず膠着状態が続く案件というのが多い、それから相談処理が長期化している案件が増えている、そういう状況でございます。

お手元の参考資料1、これをご覧いただきたいと思います。これは21年度における東京都消費者生活総合センターにおける相談受付状況でございます。相談件数3万6,000強でございますが、そのうち「助言・あっせん等の対応が必要な相談件数」は3万4,000強でございます。その8割方の2万8,000強が消費者の自律を支援する観点から、相談者による自主的な解決を図るべく具体的解決策というのを助言することで対応したということでございます。

しかし、消費者が高齢等で自主交渉が困難な場合、事業者の悪質性が強いというような場合、あるいは新手商法による被害の場合等、必要に応じて相談員が両者の間に入ってあっせんを行っておるということです。あっせん対象としては1,574件、このうち解決したものが1,359件でございます。残念ながら、あっせん不調、これが215件ということでありました。あっせん不調の案件について、この年は1件被害救済委員会に付託しているという状況でございます。

相談員によるあっせんにおいて、消費者、事業者双方の主張が食い違って平行線となる相談処理が長期間にわたる案件も見られるということでございます。

そういうことで、相談員が事業者に対して契約上問題点も何度も説明して、事業者側が真摯に対応しないで長期化、あっせん不調というようなケースがあるということでございます。

それでは、資料5のほうに戻っていただきまして、このような状況の中で、検討に当たった視点ということでございますが、消費者被害の深刻化を踏まえ、被害を着実に救済していく必要がある。今日、行政による紛争解決を望む都民ニーズは依然と高いということから、より迅速な被害救済を目指した仕組みを構築する必要があるのではないかと考えられます。

したがって、見直しの方向としましては、あっせん対応が長期間になりそうな相談案件、消費者被害救済委員会やその他の救済機関で速やかに移行する仕組みを構築、迅速な解決を図っていくということではないかと考えております。

次、2点目でございますが、＜受付範囲（申請者）＞でございます。現状の委員会は消費者から東京都の総合センターに寄せられた消費生活上の被害に係る紛争を対象としており、区市町村あるいは消費者団体の受付相談は付託できないということになっております。都内における相談件数というのは、区市町村が約7割強を占めているという状況でございますが、市町村のほとんどでは、委員会と同様の仕組みというのはないという状況でございます。

参考資料の6をご覧くださいませでしょうか。「区市町村における消費者被害救済委員会の設置状況」、このとおり大田区と葛飾、それから国分寺市、この2区1市にとどまっているという状況でございます。都のセンターはセンター・オブ・センターズということで、広域的な機能、区市町村支援機能を有しているということから、区市町村の消費生活センターが相談処理しだが、解決が難しい紛争で、都民の消費生活に著しく影響を及ぼす、あるいはおそれのあるものについて、都の委員会に付託できるようにすべきである。経常的に相談業務を行っている消費者団体、民間ADR機関に寄せられた相談にも、区市町村と同様に都の委員会に付託できるようにすべきであると言えるのではないかと考えております。

見直しの方向としましては、区市町村、それから、一定の要件を満たした消費者団体、民間ADR機関の案件も対象に加えるということで、検討すべき事項といたしましては、委員会の付託を申請できる消費者団体、民間ADRの範囲を考えておるところでございます。

それから、（3）番目の＜受付範囲（内容）＞につきましては、現状では個別具体的な消費者被害に係る紛争を対象としており、そういう紛争がなければ、不特定多数に影響を与える約款等の問題について取り上げることはできないというわけです。都内に所在する2つの適格消費者団体、消費者機構日本、それから全国消費者生活相談員協会は、不特定多数の消費者に影響するような不当な契約行為等について、事業者に対して是正の申し入れ等を積極的に行っているということもございまして、委員会の見解を求めるという場合には、付託できるようにすべきである。不特定多数に影響を与える約款等の問題について、センター、それから区市町村からの求めに応じて委員会が専門的見地から意見具申するということは、相談処理の客観性・明確性を確保して、処理レベルの標準化をより一層高めていくことになると思われるわけでございます。したがって、見直しの方向としましては、不特定多数に影響を与える約款等の問題について、センター、それから区市町村、

適格消費者団体からの求めに応じて、委員会が意見具申できるようにすべきではないか。どのような要件で付託できるかということが、検討すべき課題事項と考えております。

それから、次の（４）番目でございます。＜民間ＡＤＲとの連携＞ですが、近年、民間ＡＤＲなどの専門分野ごとの民間ＡＤＲ機関が発足してきていますということで、これとの連携が現状では十分行われていないという課題がございます。

民間ＡＤＲにつきましては、参考資料の８と９をお開きいただきたいと思うんですが、「法務大臣の認証を受けたＡＤＲ機関の例」、それから「金融ＡＤＲ機関の例」を添付しておりますので、ご参照いただきたいと思っております。

検討の視点としましては、センターとこれらの民間ＡＤＲとの間で連携・協力の仕組みを構築する。それから、行政と民間団体がそれぞれ特徴を生かしながら相談対応、被害救済を図っていくことが必要であるということがあると思っております。

見直しの方向といたしましては、民間ＡＤＲ機関に対して情報提供などの支援を行うとともに、都が紛争解決機関のハブ機能を発揮して、都内のＡＤＲ機能全体の底上げを図る、あるいは紛争解決機関として、ＡＤＲ機関を選択する消費者を確実に当該機関につないでいく。このため多重債務相談「東京モデル」というものがございますけれども、これをモデルに都と都内に所在するこういう団体と相互連携を図る仕組みを構築するということで、検討事項といたしましては、連携の内容が考えられるのではないかと考えております。

次、（５）番目の＜付託要件＞でございますが、現在、ほかに同一又は同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき又はおそれがあるとき（被害の多数性）、あるいは被害が消費者の生命・身体の安全に重大な影響を及ぼすという場合（被害の重大性）等、５つの要件がありますけれども、これらを満たす案件が非常に少ない状況にありますということで、検討の視点といたしましては、消費者の問題の特質（被害額は少額で訴訟に至らない）というようなものから、行政による紛争解決を望む都民ニーズが依然として高いこと、あるいは、あっせん継続案件やあっせん不調になった案件について、次のステージとして委員会をより一層活用し、迅速な解決を図っていくために、付託要件の見直しが必要であると思っております。

より迅速な被害の救済を図るため、「被害の重大性」の対象に「財産」が入っていませんでしたので、財産を加え、あるいは付託要件を追加するというようなことで検討すべき事項として考えられますのは、付託要件の運用の考え方及び追加すべき付託要件とし

ております。

( 6 ) 番目の < 委員会の調査等の権限 > としましては、委員会への当事者の出席、資料提供等について、委員会の権限に係る規定がないため、任意での協力の下、事情聴取を行っているということです。

委員会のあっせん・調停は、紛争当事者双方が委員会の調査のテーブルにつくことが前提でありまして、今後、あっせん・調停の手続きのテーブルにつくことを拒否するような事業者も増加すると考えられ、委員会への出席拒否、調査拒否等による「あっせん不調」を減らし、当事者双方の合意形成がしやすい仕組みをつくる必要があると考えております。したがって、委員会への出席、資料提出等、委員会が必要な調査を行い、着実に紛争解決を図っていくため、委員会への出席や調査協力について、当事者に義務づけをする必要がある。検討事項としましては、義務の内容、義務の履行の担保方法等が考えられると思っております。

次、( 7 ) 番の < 委員会体制 > でございます。委員会は、学識経験者 12 名、消費者委員 4 名、事業者委員 4 名、それからあっせん・調停部会は、学識経験者委員 3 名、消費者委員 1 名、事業者委員 1 名の 5 名で構成しておりまして、その人数の関係から、部会の委員の日程の調整とか、あと報告書作成も視野に入れているということで、関係者の事情聴取、論点整理等を詳細に行っているということで、紛争処理に時間を要しているということもでございます。委員会の体制について見直しをする必要があるのではないかとということもでございます。委員会の従来型のあっせん・調停部会に加えまして、より迅速な被害の救済を図るための新たな部会を設けることが必要かと思われれます。新たに設ける部会は、相談員によるあっせんが困難な案件を担当し、学識経験者で構成され、委員は 2 名程度で構成され、分科会を設置して、少人数で処理する。迅速化を図るということが必要であると考えます。

検討事項としましては、従来型の部会と新たに設置する部会の担当する案件の仕分けの具体的基準ということではないかと考えております。

( 8 ) 番目の < 事務局体制 > ですけれども、現在、事務局職員は 3 名、今後委員会の見直しによりまして、付託件数が増えるという場合には、相談員資格を有する非常勤職員を新たに配置するとか、体制を強化する必要があるかと考えております。

( 9 ) 番目でございますが、< 報告書の内容レベル > ということで、現在、報告書は 20 ページほどにわたっておりまして、そのため、作成が一、二カ月を要するというよう

な状況でございます。できるだけ速やかに報告書を公表し、迅速に同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るという観点から、今より簡略化し、速やかに公表していく必要があるかと思うものでございます。

参考資料の13を見ていただければと思いますが、都の被害救済委員会、それから国民生活センターの紛争解決委員会の報告書の比較ということでございます。国民生活センターのほうを見ていただきますと、二、三ページということで、都の23ページと比べますと、10分の1程度ということになっておるかと思います。

(10)番目の最後の〈都民への情報提供のあり方〉のほうに戻っていただきますと、これについては、現在、あっせん・調停が不調となった場合、条例30条を直接根拠として事業者名等を公表しております。今後委員会が扱う案件が増えていけば、あっせん・調停の手続きのテーブルにつくことさえ拒否する事業者も増えると考えられて、相手方に強制力を持つものではなく、行政手続法上は行政処分にあたらないんですけれども、行政手続法の精神から言えば、事業者名等の公表基準を明確することが望ましいかと考えております。このことから、委員会が行うあっせん・調停の手続きに合理的な理由なく応じない場合、委員会のあっせん・調停が不調になった場合、根拠規定に基づき、事業者名を公表していく必要があり、新たに今、東京都の消費生活条例第30条(事業の周知)の情報提供基準というものを作成し、これに従って当面実施する予定でございますが、この方向でよいかについてもご検討願えればと思います。

この点につきましては、参考資料14、最後の参考資料でございますけれども、「審議経過・結果の公表に係る規定の比較」ということでございますけれども、都の条例では事件の周知ということで、経過及び結果を明らかにするという過程で、事業者名を不調の場合に公表しております。

国民生活センター法によりますと、必要と認めるときは、結果の公表ができるとして、業務規定で必要があると認めるときは、事業者名を公表できるという規定があるということでございます。この左側に都の情報提供基準(案)というものを掲載いたしております。

以上、(1)から(10)までの検討課題ということ、それから見直しの方向ということでご説明をさせていただきました。

その他参考資料でご説明しておらないものもありますけれども、後日参照いただければと思います。説明は以上でございます。

池本部会長 ありがとうございます。

これから1時間弱ほどの時間で意見交換ですが、今の資料5を拝見しますと、検討課題の一番左側の番号でいうと10項目あります。それから、右側の「見直しの方向」性という中で、さらに検討すべき事項ということが、特に囲んであるのだけでも6項目あります。そこで、単純に10分の1ではロスが大きいので、それぞれの項目、例えばさらに検討すべき事項があるところを少し厚く、それ以外のところはちょっと簡単にしていくというふうにすると、これは全くラフな思いつきですが、例えば、(1)番とか、後ろのほうの(8)番、(9)番、(10)番あたりは本当に二、三分程度にし、その代わり(2)番、(3)番、(4)番のような検討課題があるところは少し長めに時間を、例えば七、八分とと。そうは言いながら、それぞれ均等にはいかないでしょうから、柔軟でよろしいかと思うのですが、何とか全体についての意見交換をできるだけやっていきたいというふうに思いますので、よろしくをお願いします。

その前提で、一応、検討課題の番号ごとにざっといって、最後にもう一回全体を通じてご意見があればお伺いするというようなことを工夫したいと思います。

まず、(1)番、相談員によるあっせんの長期化、見直しの方向、これについて何かご意見、ご質問ございますでしょうか。

川野委員 救済制度そのものに関する、当事者、都民からの具体的意見や要望はなにか挙がってきていますか。

消費生活総合センター所長 実際に被害救済委員会に付託する前に、申立人である消費者の方に確認をとらせていただいております。先般の総会で申し上げたとおり、20年度、21年度は付託件数が少なかったのですが、申立人のお話としては、被害救済委員会に付託をすると結論が出るまで半年から10カ月ぐらいかかるということを知っていて、それだけ時間がかかるんだったら、ほかの手を考えますよというようなお話をいただいたということは聞いてございます。ですから、実際に都民の皆さんの期待というのは、迅速な解決なのではないかということ事務局である我々センターのほうでは実感している次第です。

川野委員 企業への相談の場合も同じで、消費者にとって一番のニーズ、本音は迅速な解決にあります。今回の救済制度見直しは、都民のニーズを十分斟酌されたものであることが重要なのでお聞きした次第です。

池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

私のほうから、この「見直しの方向」というところでの「あっせん対応が長期化になりそうな相談案件は……速やかに移行する仕組みを構築し」というところですが、現状の

何カ月もあっせん段階で膠着したまま長期化するということは、改善する必要があるということの認識は共通にありながら、他方で、ちょっとこれはうまくいかない、じゃ、こちらへどうぞというふうにして、相談の振り分けだけで終わるということになっては、センターの処理水準が逆に低下しては困ります。その意味では、最終的にはセンターの窓口が処理能力を向上してもらわなければいけないので、ここの書きぶりの「なりそうな相談案件は……速やかに」というあたりの書きぶりは非常に慎重に、まず双方の意見を聞いて、あっせんの努力をすることと、それでも膠着してしまうような場合には、むしろこちらの手続きでより迅速な解決を選ぶとか、これはまとまった表現ではないんですが、ここの表現ぶりというのは、気をつけておく必要があるのかなということを少し感じました。

ほかに皆さんのほうからは、いかがでしょう。

(1) はよろしいですかね。

(2) 番目の「受付範囲(申請者)」をどの範囲にするかというところ、これについてはいかがでしょうか。

野澤委員 これは3つぐらい委員会があるという話もあるんですが、この資料を見ると実際機能していないような感じで、実績が大田区1件しかなくて、葛飾区とか国分寺市、機能していないのは一体なぜなんですか、たまたまなんですか。

消費生活総合センター活動推進課長 詳しいことは聞いていないんですけども、上がってくる案件が、やはり少ないのかなというふうには感じております。

野澤委員 付託の要件が、実は厳しかったりするのかなという気もするんですね。全体として東京都でやっていくというのは、それはそれで方向性としてはいいとは思いますが、各区市町村のそういう委員会とか、消費者センターの機能というのを高めていくというのも、一方では大切かなという感じはしますね。

消費生活総合センター活動推進課長 今現在、状況としましては、7割強は区市町村ということで、これを放っておくことはできないということで、東京都が直接処理をできるように窓口を広げるということがございますけれども、一方では、そういう区市町村より住民に近い場面で、そういう対応ができるような支援といいますかね、その辺も考えていく必要があるかと考えております。

野澤委員 区市町村なんかを見ると、消費生活センター自体がそんなに活発じゃないところが多いですね。

消費生活総合センター活動推進課長 そうですね。相談の能力もだんだん高まってきて

いると思いますけれども、まだ少し弱いところがあるかと思われます。

佐々木委員 私、実は葛飾区の消費者被害救済委員会の委員なんですけれども、平成20年にできたばかりということもあるんですが、要件が東京都の要件と同じような要件になっているものですから、なかなかそういう案件がないということで上がってこないという状況になっています。もうちょっとこちらのほうも要件を考えなきゃいけないなというふうには思っていますけれども。

池本部会長 私は東京都と区市町村で今比較のご発言がありましたけれども、東京都とその他の道府県と比較しても、実はほとんどのところが0か、年間1件あるかないかというところが大半なんです。恐らく、それは今の条例上の要件の書き方の問題ももちろんあるのかもしれませんが、東京都で現にこれまでやってこられた報告書20ページ平均という、非常に分厚い大法廷型の本格的な検討をし、報告を上げるという、そのスタイルがイメージにあるので、なかなか手がつけられないというのがあるんじゃないかと思うんです。その意味では、東京都で条例の要件のところもだし、実際の運用の仕方をもう少し迅速なものをつくり上げていくと、他の道府県にも波及するし、区市町村の中でもこれならもうちょっとやれそうかなと、1件か2件でもやれそうかなというふうに波及していけば、非常にいい効果が出てくるかなという気がしています。

さて、そういう中で(2)では、全体の7割を占める区市町村で受け付けて解決困難な案件を上げるという筋道の話と、それから適格消費者団体はどうか、あるいは民間ADRはどうか。厳密に言うところの資料5では、適格消費者団体という書きぶりではなくて、「経常的に消費生活相談業務を行っているなど、一定の要件を満たした消費者団体」というふうな書きぶりになっていますから、具体的にどういうイメージで、どういうあたりのところを申請主体として位置づけるかというあたりも、もうちょっとイメージを共有しておく必要があるのではないかと思います。そのあたりはいかがでしょうか。

消費生活総合センター所長 消費者相談をやっている消費者団体ですが、参考資料の7ページをご覧くださいと、例えばですが、全相協さんですと年間4,000件ぐらいの相談を受け付けていたりというような形になってございます。それ以外にあっせん機能がないところも含めて、民間ADR機関についても相談業務をやっておりますので、その扱いをどうするのかということについて、ぜひご意見をいただきたいと思っております。

池本部会長 これが一つの具体的な対象という、想定される位置づけということになると思います。いかがでしょうか。

佐々木委員 適格消費者団体の場合は、一応、差し止めの請求、あるいは交渉をした結果、事業者と話がつかなければ訴訟をもっていくという手立てがあるわけですね。そういう意味では、むしろ適格消費者団体じゃない、要するに、そういう訴訟というような手段が使えないようなその他消費者団体のほうに、むしろ判断を求めたいというふうな要求があるんじゃないかと思うんです。もちろん、適格消費者団体もできる範囲が、今、消費者契約法と特商法と景表法に限られていて、それ以外のところではできないので、そういう分野の相談を解決できなかったときに判断を求めたいという要望はあると思うのですが、さっき言ったように、適格消費者団体以外の消費者団体で相談を扱っているところなどに、むしろ要求が強いんじゃないかなというふうに思います。

池本部会長 ちなみに国民生活センターのADRは、適格消費者団体は申請主体に位置づけてあります。その他の団体というのは、入っていなかったんじゃないですかね。すみません、ちょっと不正確で。むしろ、東京都の場合、そこをどう位置づけるかというところ、ご意見があれば、いかがでしょうか。

矢野委員 今池本先生おっしゃった適格消費者団体が国センに相談をしてくるといふか、事例が出てくると、ここの検討すべき事項に少し参考になるかなと思ったんですが。

池本部会長 既に1件上がっているんです。厳密に言うと、解決して事案の概要公表にっていないので、どこまで申し上げていいかわからないんですが、ある適格消費者団体から申請が出ています。その場合には、訴訟に行かずに、このADRを選択された選択の目安というのは、恐らく事業者側がある程度対応している。これは表示や約款について、不当条項がある、不当表示があるということで改善の申し入れをした。それに対して、いくつか目に見えるところはやっているという回答なんだけれども、ホームページなどの表示は、確かにかなり書いているけれども、契約条項を見せない。本当に改訂しているのであれば、訴訟をやる意味はないし、あるいは半分改訂して、半分不十分であれば、まだ見ていかなきゃいけないというので、国センのADRに申し立てて、国センであっせんをしながら、きちんとしたものを引き出すというときに使っています。だから、訴訟まで行かなくても、その一手手前で、しかし相対ではなかなかうまくいかないというような、中間的なところはあり得るんだろうと思います。

野澤委員 間口を広げていくと、結局、付託要件をどうするかということともきつと関係してくるのだと思うんですけれども、付託要件は一方で緩やかにしていったら間口を広げていくと、いろんなところからいろんな案件が寄せられてくると思うんですね。ある意味

で民間のADR機関なんかだと、東京都の権力を背景に解決するという点でいいかなというので、どんどん来る可能性があるので、そうすると、逆にこっちのほうがパンクするおそれもあるので、間口を広げるといってもいいんですけども、ある程度絞って、適格消費者団体に限るとかそういうふうにしたほうが、むしろ最初はいいのかなと。いきなり広げちゃうと、パンクするおそれがあるかなと、そういう印象を持っています。

池本部会長 　というご意見もあります。

鹿野委員 　今のご発言についてなのですが、私も、あまり間口を広げてしまうと、対応が本当にできるのかという点が心配です。また、間口の拡大につき適切な限界を設けるといふことを考える場合には、先ほどおっしゃった申請者と同時に、実質的な受付の要件も問題となります。後の議論でも出てくるのでしょうけれども、全体を見渡して、どこでどのような形で絞りかけるのがよいかということを考えながら話を進めていかなければならないと思います。

池本部会長 　ご指摘のとおりだろうと思います。例えば、相談者が来た、受け付けた、ちょっと難しいそうだ、あっちへ行ってくれというので回されたんじゃ、ちょっと意味がないでしょうから、ある程度、あっせんを試みたけれども、ここで膠着しているとか、もう一つの要件のほうの議論もあるので、それを見て、もう一回ここは見直すということにしましょうか。

鹿野委員 　もう一点よろしいでしょうか。先ほどの要件等の設定とも関係するのですが、そもそも、各地域のセンター等、他の同種の機関と、こちらの被害救済委員会との役割分担をどのようにするのかということも整理する必要があると思います。先ほど事務局からお話がありましたとおり、従来は、東京都の被害救済委員会は、先例をつくって、将来に向けた指針を示すというところにウェイトがあったように思われます。だからこそ、一件につきかなりの労力を割き、充実した報告書も出してきたのだらうと思いますし、その代わりに、どんな事件でも取り上げるというわけにはいかないの、間口をかなり絞っていたのだと思います。今後、間口を広げて、より多くの紛争について同委員会で取り扱うものとするときに、どういう方向でこれを広げていくのか、その場合に各地域のセンター等と都の被害救済委員会との役割分担や連携をどのようにするのかなど、基本的な考え方について整理しておくべきだと思います。そしてそれが、今後の具体的な制度構築における色々な項目に関わるのではないかと思います。

池本部会長 　実はそれは全く私も同感でして、これで言いますと、申請者が、事実上

(3)に入っているのかもしれませんが、(3)の「受付範囲(内容)」というところは、(5)「付託要件」のところの議論とリンクしている。区別がほとんどわからないぐらいにリンクしていて、なおかつ、(9)の「報告書の内容」レベルというのは、ただ、ページを多くするか少なくするかではなくて、どういう案件を、どういうことを求められるのかというところへ、この3つはつながると思うんです。ですから、多少そこは、今の3点をリンクさせて議論していくということではいかがでしょうか。

具体的にどういう案件をここで受けとめ、どういうものを回答というのか、結論を示していこうとするのかということ、(5)あたりが付託要件で見ていくところ、(9)はいわば成果物としてどういうものをイメージするかということとつながると思います。

ちなみに(9)で先ほどご紹介がありました、東京都の場合は平均20ページぐらい。国センの場合、平均二、三ページというのがありました。実は国センでもちょっと今そこは問題になっていまして、国民生活センターは年間100件やっていますが、センター経由案件に限定していないんです。経由案件が5割強あるんですが、それ以外が半分近くあるんですね。その中には、事業者へ連絡しても連絡先がわからない。送達不能みたいなものもあって、連絡できないので終わりましたというようなものもあつたりするんです。ですから、もうちょっとその絞りを上手に書きながら、二、三ページというのはそれも含むので、今後はもう少し膨らむ数字になっていかないと、二、三ページの案件は、センターであまり参考にならないんですね。ですから、イメージとしては四、五ページとか、そういうイメージで議論していただいたほうがいいかもしれません。

企画調整課長 どういった方向を目指すのかという話で、私ども考えているのは、こうということということで、事務局からちょっと整理をさせていただきますと、現在私どもが機能させています被害救済委員会、先ほど来大法廷方式ということでおっしゃっていただいているんですけれども、指針を示すということでは意義があるものだというふうに思っております。しかしながら、時間がかかるということがありまして、量的な解決ということがなかなかできていないということがございます。一方で消費者被害の形態が多様化してきている中で、いろんなものに対処していく必要があるだろうということもまた要請をされている中で、今ある機能は基本的に残存させつつも、やはり個別の救済をさらに図れるように、量的な解決を図れるようなものがないか、プラスアルファできないかというふうに考えております。より早く、より多く、それから対象をより広くということを考えておりまして、具体的にイメージしているのは、今国センさんでやられているような方

式でございまして、国センさんが100件ということですから、そんなに多く私どもできないんですけれども、なるべく数をこなして行って、個別の救済に資するというような機能をプラスアルファできないかなというイメージを持っているというところであります。

ただ、そうなりますと、実際の付託の要件をどうするのか。対象をどうするのか。例えば、先ほどの消費者団体につきましても、全相協でありますとか、機構日本さんというのは全国展開されている団体ですから、例えば、都民以外の案件はどうするのかとか、そういった議論も細かいことが出てくるかと思えます。その辺のところは、またご意見をいただきたいと思いますと思っているところなんです、イメージとしては、そういったことを考えているということです。

池本部会長 そうすると、今のあたりは(5)の「付託要件」というところが議論の軸となって、(9)とかそのあたりは意識しながら、(5)について具体的な、これでいかがでしょうか。ここはまさに付託要件のところ、一番右側、検討課題のところへ付託要件の現在のものというのが、5項目あって、それをどうしていくかということです。

矢野委員 確認をさせていただきたいんですが、前回の審議会のときに少し質問が出ていたんですけれども、5つの付託要件をすべて満たすではなくて、いずれか1つが満たされれば付託できるというふうに、その解釈でよろしいのか。それにもかかわらず、付託要件を満たす案件が非常に少ないというのは、改めて説明をいただきたいなと思っています。

消費生活総合センター活動推進課長 これは1つ満たせばよろしいということでございます。それで5つの案件、多数性と重大性ということ。多数性というのはある程度のものが集まらないと、1件でも取り上げてもいいのかなというのも今までもあったんですけれども、やはり多数性の枠がかかったとか、あと重大性というのは、生命・身体というのがございますけれども、財産上は入っていません、財産上重大なものというのは省かれてきているというようなことでございます。あと、解釈基準とか、解釈指針とか、この辺はある程度調整会議を事前に持ちまして、取り上げるかどうかというのを判断するのでございますけれども、その辺のところはなかなか引っかかりにくいといいますが、判断があったのではないかと。それから法解釈上の問題というのは、ある程度ハードルが高い案件になってくるわけですし、先例的、先進的な提言というのも、ハードルが解釈上今まで高かったというような、個別の状況があったということでございます。

野澤委員 付託要件のほうも一つ問題なんです、恐らく事務局のほうで、大法廷というふうに考えるか、大法廷を開くのはなかなか大変だから運用で割り切っていたんじゃない

いかというところもあるんじゃないかと思うんです。仮に今の要件でどれか1つに当てはまると、大法廷じゃなくて小法廷なのかわかりませんが、もうちょっとコンパクトにすれば、もうちょっと開きやすくすれば、わりとそっちに回しやすいというところもあるんじゃないですかね。だから、あんまり要件をうんと緩やかにするというより、むしろ運用でもうちょっと対処するということもあり得るかもしれないですね。

消費生活総合センター活動推進課長 今のこの要件で運用をというようなご指摘もあるかと思います。

池本部会長 これはしょうがない。同じ感想なんです。もっと言うと、この付託要件のうちの1番目、2番目、多数性、重大性、これが一括りの要件で、これがまず必須の要件で、実は東京都でやるときには、上2つのいずれかプラス下の3つのいずれかを合わせて判断しているという感じがあったのではないかという気がするんです。今後はむしろ、上の1番、2番があれば、小規模型、小法廷型を柔軟に開く。さらに下の3つがあるときは、大法廷型を使うというような、その辺が現実的なところかなと思います。上のほうで加えるとすれば、先ほどご指摘があった財産というのが重大性のところに入っていないので、入れるとすればそれぐらいで、それ以上に要件の言葉を大きく広げるものでもないような気がするんです。

消費生活総合センター所長 今、部会長がおっしゃったイメージを私どもも持っています。資料で言うと資料5の(7)の<委員会体制>の見直しの方向性でも、従来型のいわゆる大法廷型については、部会長おっしゃったような考え方を示すような案件をメインに扱って、それ以外については、少人数体制でということ考えてございます。先ほど来申し上げている、相談員が非常に対応に困っていて長期化しているというものを、いかに委員会に付託しやすくするかという点について、ぜひ先生方に考え方を示していただければと思っている次第です。

川野委員 付託要件でいえば、その要件が今迄厳しかったので、結果1件しか付託されなかったとすれば、今の要件のままで受付範囲を広げることによって、例えば10件くらいになるとか、また、要件を緩和することによって更に30件位になるとか、イメージをお持ちと思います。救済を消費者視点の原点に帰ってやろうというわけですから、想定で結構ですので教えてください。

消費生活総合センター相談課長 相談員が困っているものについてなんですけれども、先ほど議論された被害の重大性の中に、財産の重大性というのが入っていないということ

によって、非常に相談員が被害救済委員会にかけたくてもかけられないということで困っているというのが一つはございます。

それ以外にも、相談員がやっていて長期化してしまう原因というのが、事業者が真摯に対応していただけないということがございます。それで何度も何度も、例えば特商法とか契約上の問題点を説明しても、センターは何で介入するんだとか、そういったことを言われてしまう。そうはいつでも、相談員のほうは解決を図るべく何度も何度も契約の責任だとか、特商法の主旨というのを説明して、解決に結びつけるということをしております。その中でも、特に今回の被害救済委員会の拾えない案件というのに、やはり件数の多数性というのがあるんですけれども、件数がたくさんというところにはいかないんですけれども、何回も何回も同一の事業者からの相談が入ってくる。それに対しては全然相手にしていただけないで長期化しているんですけれども、その間にまた別の消費者の方から相談が来てしまうというのもありまして、そういった同一事業者から何度も何度もくる。多数まではいかないんですけれども、反復してくるというような案件とかも、被害救済委員会で要件として入ってくれば、それに対しては、その事業者に対して、センターの相談員が扱えるのは、先ほど見直しの中では、公正とか、公表とか、そういったこともより制限がかかりますので、そうすると事業者もちょっと考えを改めて、被害救済に資するものになるのではないかと。そういうことを現場としては考えております。

池本部会長 センターでのあっせん処理で困難なところをうまく、要件の上でも連動するようにしておくということが見えやすくなるんでしょうね。

佐々木委員 ちょっと確認なんですけれども、国センはどういうふうな付託要件になっているんですか。

池本部会長 やはり多数性とか、重大性とか。

佐々木委員 それは必要なんですか。

池本部会長 はい。全体に被害、問題があるという、書きぶりは少し違いますけれども、要するに多数性、重大性に要約できます。

佐々木委員 さっきのお話を伺っていると、多数性というのを要件にしてしまうと、ちょっと上がりにくいのかなという感じもしたんですけどね。むしろ、現場で相談員の方が解決に困っている案件ということですよ。それをすくい上げるときに、多数性のところでとめてしまうということにならないのかという感じがちょっとするんですけどね。

野澤委員 今相談課長が言われたように、例えば、3つ目の要件には、これは当てはま

らないんですかね。運用でいくと「紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき」という。多数性というのは必須の要件ではないわけですから、多分、今まではこれにもしかしたら当てはまるのかもしれないけど、これだけで、その1件だけで、1事業者だけで大法廷を開くのはやり過ぎだという、運用の上で、そういうことがあったんじゃないですかね。

池本部会長　しかも多数性というのは、「多数存在するなど」というのは例示であって、「広範に及ぶとき又は及ぶおそれのあるとき」ですから。しかもそのおそれを見るときに、何も都内の相談案件だけを見る必要はないわけで、例えば、西のほうからだんだん攻め上がってきて、いよいよ関東にも出てきたぞと。1件か2件しかないけれども、パイオネットで全国的に見ればたくさんあって、解決困難な状況にきているとなれば、その「おそれ」で読んじゃえばいいわけだから、そんなに多数性というのは影響ないと思うんです。

川野委員　今、部会長が言われた説明があれば非常によくわかるのですが、一般的にはこのまま読むと、なかなか解釈がその現場の人もできないですよ。ちゃんと事例を挙げて、明文化してあげるとわかりやすいですね。

消費生活総合センター所長　資料はすぐにご用意できないんですが、国センの例としては、先ほど部会長がおっしゃられたように、同じような文言にはなっているんですが、要件の1つに、「同種の被害が相当多数の者に及ぶ又は及ぶおそれがある事件」というのが要件としてあり、その下に詳細な基準を設けていまして、「同種の被害が相当多数の」というところを、3つに分類していまして、「消費者契約の締結や勧誘、表示に関して」、「商品の内容に関して」、「約款等の契約条項に関して」ということで、より細かく分類されております。確かに細かい分類があると、現場の解釈としてはやりやすいというのはあるなというのが実感でございます。

消費生活総合センター活動推進課長　それから、検討の中には、さっき申しましたとおり、反復性とか、あと、より取り上げられるということで緊急性とか、そういうものもあるのかなということも検討はいたしておるんですけども、ただ、それが多数性である程度のみ定めるんではないかとか、重大性でですね。そういうようなこともありまして、解釈上の問題なものですから、それを今回きちっと明確にして、相談員とか、我々が一目でこれは上げよう、これはやめましょうというようなところをクリアにしたいなと思っているとございます。

池本部会長　ちなみに、国センADRで、受付要件で付託要件に当たっていますので開催することにしましたというのは、第1回の内部のあっせん委員の説明のときに説明を受

けるんです。そのときには、パイオネット上この種の契約トラブル、だから当該事業者に限らず、この種の契約トラブルの案件が全国で何十件、そして当該事業者については、例えば3件ですとかというふうに見ているので、必ずしも同種被害がというのは、この業者が何十件あるという要件ではない読み取り方をしているんです。そのあたりは書きぶりのことと、今のように一段下の具体的な適用の目安が見えるようにしておくことで、かなり現場には伝わっていくのかなと。しかも消費生活センターの相談員にそれが伝わればいいわけでしょうから、研修等でそこが見えるようにしておくといいのかなという気はしますね。

野澤委員 もう一つ、最終的によくわからないのは、結局、大法廷と小法廷をつくった場合、どうやって振り分けるかというのが、部会長の最初の案も一つの案で、上2つと下3つというふうに分ける。それも一つの考え方ですけど、それもまたうまくいくのかどうかというのはちょっとよくわからないところもあって、例えば被害の多数性とか、上2つなんかでも大法廷を開かなきゃいけないという場合も、もしかしたらあるかもしれないですよ。事件がすごい重大だという場合があるかもしれない。そうすると下のほうの2つは、確かに大法廷かなという気もするんですけども、あと上3つに関しては、これをどういうふうに分けていくのか、また基準が細かくなった場合、またどうなっていくかちょっとよくわからない。そこをある程度はっきりしたいなと考えます。

池本部会長 かなりイメージが膨らんできたところがありますので、他の論点をやりながら、また必要に応じて戻るというふうにさせていただきます。

ちょっと戻っていただいて、(4)ここはどういうふうに考えればいいんでしょうか。〈民間ADR機関との連携〉。ここでいう連携は、さっきの申請主体の問題としてではなくて、情報交換の場を設けるなどしてとか、あるいは多重債務の「東京モデル」を参考にするというふうにあるんですが、ここの具体的なイメージを、もう少し事務局で補足していただければ。こういう可能性はあるかないかという、そこはいかがでしょう？

企画調整課長 まだ私どもイメージなんですけれども、ADR機関は、今民間でそれぞれ専門性に依拠して充実してきているという現状があるんですけれども、なかなか一般の消費者の方が、いきなりそこにたどり着くというのは非常に難しいということがございます。ということで、公的な相談機関、ADRとして東京都が一旦そういう話をお受けして、都で解決できるものは都で解決するんですが、さらに専門的な、より消費者にとって好ましい解決ができるであろう、そういう機関があれば、そういうところにつなぐという意味

でハブ機能というようなことを考えております。ただ、現実に本当にそれだけの受け皿があるかどうか。それだけ民間のほうで今後どこまで充実していくかどうかというのは、これから見極めなくてはいけないところなんですけれども、東京都としましては、そういった機関がある以上、ご紹介するという役割と、何でもかんでも東京都だけでできるわけではないということがございますので、専門性が高いところ、ふさわしいところがあれば、そういったところにおつなぎするというような、こういった機能が果たせないかなというイメージでございます。

池本部会長 ということは、今のご説明は、こう理解すればいいんでしょうか。都や区市町村のセンターがあって、あっせんしても解決困難だというときに、こちらの救済委員会に上げてくださいというルートもあるけれども、民間ADRもあるので、その活用について、少し情報交換をしながら、その選択肢を相談員に向けてわかりやすく提供するという意味か、それとも、困難なのはこっち上げてくださいといって、ここで受付のところで、これはうちでやります、これは民間ADRでこういうのがありますよという紹介もありとするのか、どっちのイメージなんですか。

消費生活総合センター所長 資料の4のフローチャートをご覧ください。東京都の左右に矢印が上下にあります。最初は入口の段階で都のセンターが都民から相談を受けたときに、民間ADR機関の活用という選択肢を消費者の方に示して、ぜひ使いたいといったときには、確実に民間ADRの機関につなぐという仕組みが現在はしっかりできていないということから、東京モデル方式といって、実際にADR機関に電話をしてアポイントメントを入れて、Aさん、何時にこのADR機関に行ってください、そしたら対応できますから、という形で確実にADR機関につないであげるという仕組みをまず入口で作りましょうということです。次に都のセンターの相談課、あるいは区市町村から、これを被害救済委員会に上げてほしいということで付託依頼があったものについて、内容を吟味して、これはADR機関の活用があり得るだろうということで、そちらのほうに流してあげるといったこともあります。このように段階に応じて適切に誘導していくというイメージでございます。

川野委員 そのとき、判断はどなたがされるのですか。

消費生活総合センター所長 入口の段階は相談員が提示をして、消費者の選択に委ねるということになるかと思うんですが、次の段階、委員会に付託するかどうかというところは、先ほど言葉として出ましたけれども、現在東京都に調整会議という会議体がありま

して、そこで要件の該当性等について議論をしているのですが、調整会議の中で方向性を出して振り分けを行なっていくことになると思います。

川野委員 最初の段階では、相談員さんのレベルで、一応、紹介するという判断をされるということですか。

消費生活総合センター所長 はい。

川野委員 わかりました。

消費生活総合センター所長 先ほどの調整会議の場で民間ADRを使ったほうがいいということになったときには、その結論が出た時点で、消費者の方に選択肢としてお示しするという事です。

川野委員 2段階あるということですね。わかりました。

野澤委員 私、これはとってもいいと思うんですけども、ただ、民間のADR機関、今ものすごくたくさんありますよね。資料に挙がっているのは、結構大きいほうで、いろんな小さなもの、うちの大学でもホテル観光の専門のADR機関を立ち上げるとかという話もあって、それぞれ専門の細かいのがいっぱいあって、そういう情報というのは、東京都で集めるということは、やればできるのかもしれませんが、そういう仕組みというのはあるんですかね。そういうのも情報が一方で大事ですよ。

消費生活総合センター所長 情報収集については昨年度もやっていますし、今も継続してやっているんですが、前提としまして、先ほど申し上げたように連携の仕組みとして東京モデル方式、つまり、ある程度提携関係を結んで確実にその機関につないでいくということを想定していますので、むやみやたらに全部のADR機関が対象になるということではございません。

野澤委員 ぜひやられるといいような気がしますけど。

池本部会長 懇談会をやって、どういう手順で、どんなことをやって、どんな解決をしているというのを聞いておかないと、ただ送ったら、全然だめだったでは困りますからね。

消費生活総合センター活動推進課長 そういう意味で情報交換の場をやはり設けていくというか、活用していくということだと思います。

池本部会長 あまり時間ばかり気にしちゃいけないんですが、(6)へ進行させてください。調査の権限、これは検討課題としては、出席や調査協力について、当事者に義務づける。義務の内容、義務の履行の担保方法というあたりです。

これはちょっと思いつきですが、選択肢としては、例えば裁判所の民事調停は過料の

制裁に処するというような、「過料」というようなものがくっついているというのがあります。それから国センADRは、合理的な理由なく手続きに協力しない場合、事業者名を含む公表ができる。こういう公表を合理的な理由なくという言葉でくっつけて、ここで合理的な理由なく手続きに協力しないというのは、出席しないだけじゃなくて、出るけれども、全然中身の話に応じない場合も含むんですが、そういう公表を活用するという選択肢があると思うんです。あるいは、それ以外もあるのかどうか、あるいはここでいう義務の内容、履行方法の担保法というのは、ほかにどんなことがイメージできそうか、事務局のほうで教えていただければ。

消費生活総合センター所長 今想定をしているのは、事業者名の公表との関連で、権限の強化というのができないかということを考えております。

池本部会長 であるとすると、国センの例が参考になると思います。国センでもそこをスタートして1年ぐらいのときに、委員の中でも議論があって、この合理的な理由なく手続きに協力しないというのは、欠席する、答弁書も出さないと、これはわかると。一応出るけれども、質問してもちゃんとデータなり、説明なり、答えない。これは申請者が悪いんだといって、ちゃんとかみ合う議論をしないのをどこまで入れられるかという議論をして、ある程度そこは多少入るんだというので、考え方の目安、ガイドライン的なものの中で検討したというようなことがあるんですね。恐らく、形式的な出席だけではなくて、ここでいう調査の協力というあたりのところまで含むのが「合理的な理由なく手続きに協力しない」という言葉である程度取り込めるのかなというイメージでおります。

ちなみに、今の救済委員会のほうは、これに当たるものはあるんですか。

消費生活総合センター活動推進課長 都民への情報提供ということで、不調に終わった場合ですけれども、30条で事業者名を公表するというところでございまして、あくまでも強制力というのはないわけですね。そういう状況でございます。ですので、きちっとそういう合理的な理由がない場合等々、何らかの義務を課して公表するというか、それを明確に規定する必要があるんじゃないかということでございます。

池本部会長 そういう意味では近いですね。

消費生活総合センター活動推進課長 参考資料の14に、これは条例から持ってきた基準ということでございますけれども。情報提供基準ということで、これでいいのかどうかということも含めまして、ご検討いただければと思います。

消費生活総合センター所長 若干補足しますと、左側の下の都の情報提供基準では、

(要件)の第2は2つしかありません。片や右側をご覧くださいと、国センの場合は、業務規程の3に一、二、三と3つあります。東京都は、国センの一と三を参考に規程しております。二のところは、要は手続に協力しない場合公表しますよという規定なんですが、これを盛り込むかどうか検討しましたところ、事業者に対する不利益な取り扱いの規定になってしまうということで、現在の条例にそういうものがない中では難しいのではないかと行政法の先生からのご指摘もありまして、当面国センの一、三を参考に規定したこの情報提供基準でやろうという考えであります。

池本部会長　ちなみに、業務規程52条の3項二号のところは、まさに事業者に対する不利益処分的な色彩が強いのではないかとすることは、これをつくるころも意識されていて、これは「合理的な理由なく協力せず」の後が、ややその説明なんですが、「将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合」、つまり、またここへ持ってきて、ここでは解決できないということを広く消費者に状況提供する必要があるんだと。不利益処分ではなくて、情報提供の必要性だという説明を一応しているんですよ。もちろん、そちらの必要性の面と利益処分的な性質も併せ持つんじゃないかという意見はあり得るのかもしれませんが。実際には、ここの「合理的な理由なく協力せず」というところが、説得の一つの材料になっていることは間違いありません。

野澤委員　いずれにしても、今の消費生活条例の30条だけでは、ちょっといかにも単純すぎるといえるか、シンプル過ぎるといえる感じがします。この下の案でいいのかということですね。大体内容的には合っていると思うんですが、これだとまずいんですかね。第2の2号というのかな、ここの中に、結局は国センのほうとの違いは、「合理的な理由なく協力せず」というのが入っているか入っていないかという、その違いですよ。それを入れる必要があれば、別に入れても構わないんですけど、別に入れなくても。

池本部会長　「公表する必要性が特に高いと認められていること。」という、この解釈に。

野澤委員　こっちの解釈でいけるんじゃないかという、あるいは再発のおそれがあるということですね。

池本部会長　情報を公表する必要性がという、消費者に向けた公表の必要性で判断することですからね。

野澤委員　むしろ、国センのほうが制裁的な色彩がちょっと強いですよ、文言からい

くとね。

消費生活総合センター所長 行政法の先生も負のインセンティブについては、条例上そういうものを根拠にできるものがない中では難しいんじゃないかとおっしゃっております。

野澤委員 厳しいかなという感じがしますね、逆に。

池本部会長 というような議論で。(7) <委員会体制>、これはいかがでしょうか。現在5名でやっているものについて、右側の見直しの方向性としては、5名構成の部会と2名程度の分科会。呼び名はとにかく、そういう二段階構成、その場合の仕分けの目安。

野澤委員 既に3名というのは何かやっていますよね。現実には、それをさらに1名。

消費生活総合センター活動推進課長 そうですね。公表された解釈基準等に明らかに反する紛争の場合、迅速な解決が可能として3名の先生でやっております。

野澤委員 これをさらに1名減らすという、そういう案になるんですか。

消費生活総合センター活動推進課長 もっとスピードを、迅速性を高めるといふように。

野澤委員 そういう意味では3名で既にやっているからいいとは思いますが、結局は、さっきの大法廷と小法廷の振り分け基準ですよね。そこにかかってきて、事業者と消費者委員を加えないという、そういう解決の仕方というのが、どういう案件に関して妥当なのかという、そういうことだと思えます。

鹿野委員 これは人数だけの問題ではないかもしれませんが。私自身は国民生活センターの委員としての経験がそれほど長いわけではないので、よくわかっていないところがあるかもしれませんが、国センのADRと比較して、大きく異なると感じた点があります。それは、国センの制度のほうが、各当事者の主張や意向を整理して相手方に伝える作業を繰り返すことにより、当事者の合意を促すという側面が強いように思われるという点です。つまり国センのADRでは、中に入っている委員は、判断者というより合意促進の仲介役という色彩が強く、当事者に問題点を示しながらも、どこまで譲歩できるかを当事者に考えてもらうという形で進める場合も少なくないように感じます。これに対し、東京都の被害救済委員会の従来やり方では、委員会の役割につき、より判断者的な色彩が強いように感じられます。

手続きの進め方も、この2つの制度の間で異なります。国センのADRの場合は、同じ期日に事業者側と消費者側の双方を呼んで控室に待ってもらい、交代に呼んで席についていただいた上で、委員から相手の意向や主張を伝え、それに対する当人の意向を確認し、それをさらに相手方に伝えるという進め方です。一方、東京都の被害救済委員会の場合は、

ある期日には事業者を呼び、別の期日には消費者を呼ぶという形で、大体一回ずつぐらい当事者の意向を聞き、あとはそれを踏まえて、委員会の方でどこが妥当な解決点かということを検討し、それに基づきあっせん案を作成し、それを当事者に示すという進め方の場合が多いように思います。当事者、特に事業者としては、その案をのむかどうかという選択を迫られるという場合が多かったのではないかと思います。

しかも、先ほども申しましたように、従来の東京都の制度においては、未解決の法律上の問題点についても他に先駆けて将来に向けた解決指針を示すという面が強かったので、中途半端なところで妥協をするのではなく、「法律論でいくところなるだろう」というところを詰めて検討していくという傾向があったのではないかと思います。

ですから、人数だけの問題ではなくて、どういう制度を目指すのかを考えておく必要があると思います。取扱いの件数を増やすというとき、それは、当事者の合意を形成しやすくする、そういう場をつくることを目指すということになるのかにつき、検討しなければなりません。先ほど、従来型を残すとおっしゃっていましたが、従来型の残し方、あるいは、野澤さんがおっしゃっていたような、従来型と新しい型との振り分けを考える場合にも、その前提となる考え方の整理が必要です。その上で、その考え方に沿って必要な手続きがどのようなものなかを、併せて考える必要があると思います。

野澤委員 その点、もっともだと思っただけでも、ただ、国民生活センターと多分東京都で考えているのは、やっぱりイメージがちょっと違うのだろうと思っただけです。だから、国民生活センターの場合、仲裁と和解という、和解なんかに重きがあるわけですね。東京都の場合はわりとあっせん・調停で、そういう意味で鹿野さんが言われたように、裁判にちょっと近い感じがあるんですね。それを理念を変えて、むしろ和解に近づけるんだということであれば、そういうやり方でもいいかなと。一堂に集めてやるというやり方でもいいのかもしれませんが、理念の変更に恐らくなっていくのだろうと思っただけです。だから、その辺も考えて、一気に変えて件数はとにかく、和解を中心にして年間200件ぐらいたるんだという、そういうふうになればそれはそれで。今、国センが100件ぐらいたるか。少なくとも100件ぐらいたる同じようにやるんだということであれば、それでいいんですが、そうじゃなければ、今のやり方でもいいのかなというふうに、基本的にはね。

鹿野委員 東京都の制度の理念を変えなければならないということを申し上げているわけではありません。ただ、従来型は一応残しながら、一方で軽いものを比較的多数受け付けられるようにするのだというときに、それをどういう理念で運用していかうと考えてい

るのか、従来と全く同じ考え方なのか、どこか違う点があるのか、その辺りのことを考えておかないと、単に案件増やせというような話では解決がつかないのではないかという意見です。

野澤委員 今までも東京都でそれはやってきたんじゃないかという気がするんですけど、ほとんどの案件に関して。ただ、その後でこういう被害救済委員会にかけるものというのが、またちょっと違うという、そういう位置づけだったんじゃないか。国センのほうはどうやっているかちょっとわからないので何とも言えないんですが。

池本部会長 100件とって先ほどの二、三ページという問題にもなるんですが、あまり、とにかく和解を成立する率を上げることばかりにいくと、要するに消費者のほう弱腰だと、本当はちょっとこれではどうかと思うんだけど、成立したからいいやになっても困るし、ある程度あり方論からの説得もしなきゃいけないという、悩み悩みやっているところはあるし、あるいは委員の中でも、そこはまだ十分あり方論のコンセンサスが固まっているとは言えないところはあるだろうと思います。

その意味では東京都の場合は、きちんと解決指針を示す機能を中心にする大法廷タイプと、もちろん解決指針も意識するし、ちゃんと報告書にするんだけど、やや個別案件の解決で柔軟な対応もできるという、そういう意味では2つのタイプで目標は少し違うんだということは明示しておいてもいいのかもしれないですね。

消費生活総合センター活動推進課長 おっしゃいましたように、我々も調停の中身を考えると、例えば350万の被害があって、事業者も100万円で申し立ててもらえれば返せますと。ただ、350万円全部返せとか、そうするとそれはなかなか難しいですよという裏がありますよね。ですから、和解的な発想ですと、歩み寄るところでそういうのも消費者と事業者にぶつけて、うまく解決できる場所かもしれないけど、やはり思いとありますか、かなり高度な判断をされるということで、それはきちんと将来を見据えて全額返すという方向でないといかんよというか、そういうようなことを先生おっしゃっていらっしゃるのかなと思いますけれども、その辺も柔軟にするのかどうか、それはやっぱり東京都としての一つの今回のベースで考えるべきところだと思います。

池本部会長 ちなみに、今おっしゃったようなところは、和解を成立させるか、それともあり方かと一番悩むところで、私自身が国センのADRでやっていた案件でも、解決案からすれば、むしろ全額に近い数字じゃなきゃおかしいと。ただ、事業者がたたむ寸前というか、事実上たたんでいる状態があるという案件で、相談者も訴訟までやる気がない、

ここでまとめてくださいと言われているケースがあります。申請者も、相手方事業者も、こっちは支払えない、こっちはそれでもいいと。センターでやったときよりは一步、二歩上がってきているので、こちらのあっせん委員が困ったなというので、法的な考え方からすればこうだけれども、相手方が支払い能力がないという実情もあり、こういう案で解決したという、その弁明も書き込んで解決したこともあります。

さて、もう予定時間にきているんですが、もう一つ(8)番<事務局体制>というところはまだ議論をしていないんですが、今、委員のほうの体制の話がありましたが、事務局体制、これはいかがでしょうか。

矢野委員 国センの事務局体制はどうなっているんですか。

池本部会長 たしか7名だったと思います。

消費生活総合センター所長 お手元の資料の12ページをご覧くださいんですが、国センの委員会と事務局の比較表を載せております。国センの場合は、正規職員8名、非常勤9名、弁護士の先生2名とかなり手厚い体制でやられていらっしゃるようです。

池本部会長 国センでやっている運営だと、仲介の期日にその脇にその案件担当職員だけじゃなくて四、五名座っていたりするんですよ。これはもうちょっとシンプルにして、それぞれ案件を抱えているのだから、ここへ出る人は主任ともう1人ぐらいとか、運営の仕方も考えましょうよという提起をしているので、8名のどっしり重たくする必要あるかどうかというのはちょっと疑問ですが、今の3人では、恐らく維持できないですね。

消費生活総合センター活動推進課長 この体制で自ずと、22年度は4件、訴訟費用援助がありましたので実質3件なんですけれども、今上がってきておるんですけれども、3人でそれ以上のものを回すというのは厳しい状況ではございますね。

池本部会長 そういう意味では、正規職員もですけれども、やはりこの提案にもあった相談員で争点整理をしっかりとやるという非常勤型で入ってもらおうというのは、一つの有効な方法かもしれないですね。

活動推進課長 正規職員が増えるということは至難の業でございます。

野澤委員 一方で相談件数をどのぐらい想定するかということにかかわってきますよね。だから、国センみたいに100件やるのか、それとも、今の4件を10件にするのか、あるいは20件にするのか、想定にもよりますよね。

池本部会長 ここはどうでしょう、むしろ皆さんのほう、イメージとして。

川野委員 3名では無理だから5名がいいじゃないのか、というのも判断基準をどこに

置くのかによって全く変わります。失礼な言い方もかもしれませんが、人数が多ければいいというものでもないので、例えば国センの半分の件数で同じ業務内容だと仮定した場合には、国センが10名ならこちらは5名でいい、とかの一応の試算とシミュレーション判断をして提示してもらわないと適正人数妥当性判断ができないです。

池本部会長 さて、予定時間を超過してしまいました。あと全体を通じて、この点はどうなのかがもしございましたら。

矢野委員 (9)番の<報告書の内容レベル>のところなんですが、実はさっきの理念とも関連するんですけども、5番の<付託要件>の先ほどの5項目自体が私は非常に重要な基本線だと思っているんですね。消費者側から見ると、個別のそれぞれの相談者にとっては非常に重要なことだけど、でも、それが多くに及んだりとか、もっとこれから及ぶであろうという多大な相談に対して、どれだけ報告書が役に立つのか。それから審議会のところでも意見がありましたけれども、いわゆる効果性ですね。条例に反映させたりとか、取り締まりというほかの課のところの業務にちゃんとリンクして、それが機能しているという状況が見えてこないと、ただ、被害救済委員会が何かをやっているねという範囲にしか都民はとらえられない。これだけの多大な体制をかけて行っているのが、報告書のところの付託要件の結果がどういうふうにつながったのかというのが明確に打ち出せる報告書内容に私はまずすべきであろうし、それがきちんとほかのところにつながるというのが大事ななと思っています。

最近のところでは、有料老人ホームの案件は、救済委員会でかかり、C O Jのほうでもかかり、そして国のほうでもかかってきたという、そういうふうな流れの中では、消費者にとっては非常に役立つ取り組みにつながったというのがあるんですけども、そういうことをもっともっと増やしていったって、機能させていかなきゃいけないかということでは、報告書に盛るべき内容は非常に重要ななというふうに思っています。

池本部会長 よろしいでしょうか。

野澤委員 あと迅速性といったら、1件当たりどのくらいの日にかでやるのかというのも、ある程度想定、考えておいていただくとありがたいなと思っているんですけど、今、国センだと3カ月ということで、消費者被害救済委員会は6カ月から9カ月という期間ですよ。それが3カ月になるのか、あるいは1カ月以内とか、少人数になって日程調整しやすくなれば、今はわりと1カ月1度みたいな、あるいはせいぜい2回ぐらいのペースでやっていますから、どうしても時間がかかってしまうわけです。だから、それがどれくら

いで想定するののかというある程度小法廷のイメージですね。そういうものもちょっと考えていただきたいと思うんです。

池本部会長 本日いただいたような意見も含めて、では、事務局で少し具体案を次回に出していただいて、また議論を深めるというふうに進めることができればと思います。

すみません、予定時間を超過しましたが、進行を事務局のほうへお返しします。

企画調整課長 長時間にわたるご審議どうもありがとうございました。

次回の部会でございますけれども、7月14日の木曜日午前10時から12時ということで既にお時間をいただいているところでございます。会場につきましては、飯田橋の消費生活総合センターでお願いしたいと思います。次回につきましては、本日の審議で出されましたご意見を反映させて、本日の資料を修正したものをお出しをさせていただくということと、それから中間のまとめに向けた事務局の骨子案、これについてご提示をさせていただければと思っております。これについてのご審議をお願いするという予定であります。詳細に関しましては、後日改めて通知をさせていただきますので、ご予定方、よろしく願い申し上げます。

以上でございます。

池本部会長 ついでに27日は、時間、場所は？

企画調整課長 27日も基本的には飯田橋のほうでというふうに考えております。時間は14日と同じでございます、10時から12時という形をお願いをしておりますので、よろしく願いします。

飯田橋でいいですか。

消費生活総合センター活動推進課長 ちょっと場所の都合がございますので。

企画調整課長 とりあえずは、27日、日程だけよろしく願いしたいと思います。

池本部会長 ということで、司会がしゃべるほうが忙しくて時間超過してしまいました。どうもお疲れさまでした。ありがとうございました。

午後6時6分閉会