

第21次東京都消費生活対策審議会
第2回 部会
議 事 録

平成23年7月14日（木）

公益社団法人東京都私学財団 会議室

午前9時55分開会

○池本部長 おはようございます。予定の時間前ではありますが、皆様おそろいですので、ただいまから第21次東京都消費生活対策審議会第2回部会を始めさせていただきます。

最初に、事務局から、定足数のご報告、配付資料の確認をお願いします。

○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。

部会の委員は6名で構成されておりますが、本日は6名の皆様がすべてご出席をいただいております。審議会運営要綱第8によります委員の過半数の出席という定足数に達しておりますので、会議が成立しております。

なお、この部会ですけれども、審議会運営要綱第11によりまして公開の扱いにさせていただきたいと思っております。また、議事録につきましても公開する予定で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。

お手元に3つの束があるかと思いますが、最初の会議次第に資料の一覧があります。資料1は部会の委員名簿でございます。資料2は書記名簿でございます。資料3は、A3の資料で、消費者被害救済の検討課題と見直しの方向（案）。資料4はA4の資料で、「中間のまとめ」構成（案）となっております。

こちらが本日の資料ですが、これに加えまして、参考資料が①から④まで一つの束となっております。さらに、前回第1回の部会でお配りしました参考資料も一つの束として付けさせていただいております。特に、本日ご議論いただくに際しまして参考にしていただきたい案件として、委員会の権限にかかわるもの、これは第1回部会の参考資料の11番にお付けしております。さらに、事業者名の公表に関する資料につきましても、第1回部会資料の14番に付けさせていただいております。よろしくようお願い申し上げます。

なお、参考資料につきましては、取り扱いはご配慮いただきますようお願い申し上げます。

以上です。

○池本部長 ありがとうございます。

それでは、中身の審議に入りますが、前回、皆さんからさまざまなご意見をいただきました。その議論を踏まえて、事務局側で見直しの方向について修正をかなり加えていただいたということですので、まず、その主要な修正点についてご説明をいただければと思い

ます。

○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活動推進課長の柳田でございます。私から、資料3、見直しの方向についての事務局修正案についてご説明させていただきます。

前回の資料で、1から10の課題がありましたが、入れ換えをしておりますので、それを申します。1から3までは変わっていません。前回、(5)の「付託要件」、(7)の「委員会体制」、(9)の「報告書の内容レベル」が、今回は(4)、(5)、(6)ということで、関連性の強いものを並べたほうが良いという前回のご指摘もありましたので並べかえております。次に、前回の(6)の「委員会の調査等の権限」、(10)の「都民への情報提供のあり方」を、今回は(7)と(8)にしております。前は(4)の「民間ADR機関との連携」、(8)の「事務局体制」は最後に持ってきて、(9)と(10)ということで編成させていただいております。

早速ですが、中身について、見直しの方向を中心にご説明させていただきます。

まず(1)「相談員によるあっせんの長期化」です。ここにつきましては、前回、委員会の理念と申しますか、その辺をきちんとしたほうが良いということで、前回、議題になりました「和解型」とか「裁判型」という表現があったかと思いますが、委員会として今回新たな部会を設置するに当たって、見直しの方向の○印の2つ目、2行目「個別救済にとどまらず、事実関係、責任の所在や解決の考え方、具体的な解決内容等を示すことによって消費者被害の未然・拡大防止を図ることを目的とした」というところに、表現として裁判型ということを明確にさせていただいております。これが(1)の主な変更点です。

(2)につきましては、区市町村、一定の要件を満たした隣の消費者団体ということで、この要件を明確に入れさせていただいております。前回、第1回の資料の7に入っておりますが、消費者団体のところに、今回、生活協同組合をプラスさせていただいております。この要件に当てはまるということです。①から④までありますが、消費者の被害の防止及び救済のための活動等を行うことを主たる目的とする団体であること。それから、相談及びあっせんを相当期間継続して実施していること。それから、法人格を持っている、あるいは、協同組合のいずれかであるということ。それから、体制がきちんと整備されていることの要件を入れております。

(3)の「受け付け範囲(内容)」ですが、ここは若干、書きぶりが変わっております。前は、約款ということを中心に書いていたかと思いますが、消費者相談に当たって、相談

員によるあっせん等によって解決をした場合とか、あるいは、本人が申し出ない場合等々ですが、そういう場合にあっては、その紛争が契約条項等の問題を抱えているというようなことで、都民に著しい影響を及ぼす、あるいは、おそれがあるという場合には、センター、区市町村に加えて、一定の要件を満たす消費者団体からの求めに応じて、委員会が意見具申をできるようにするということに見直しの方向を示しております。

(4)の「付託要件」ですが、参考資料②に、以前は付託要件が5つ、上から5番目まで指定していましたが、下のほうの3つを付け足しさせていただいたことと、下から4つ目のところ、重大性ということで財産を入れさせていただいたところが主な変更点です。新しく加わったものについては、反復性、困難性、緊急性ということです。右側には、事務局で考えた具体的な内容を入れさせていただいております。

仮称ですが、あっせん・調停部会第1部会、第2部会ということで、その主な役割としては、上の3つが第1部会、下が第2部会ということで考えております。この「付託要件」については議論をお願いしたいと思います。

(5)の「委員会体制」につきましては、第1回とほとんど変わっていないのですが、従来型と新たな部会を設けるということで、新たな部会につきましては、○印の3番目のところに書いてありますが、消費者と事業者との合意形成を促進するために、学識経験者委員で構成する部会を、2名程度の少数で処理し、迅速化を図るということで考えております。

(6)「報告書の内容レベル」につきましても、以前、委員の先生からご指摘もあったかと思いますが、小部会ができて、本来の委員会が持つべき役割を考慮していくということがあったと思います。大前提として、解決指針を示すことによって消費者被害の未然・拡大防止を図ることを目的とするということで、これは両方の部会につながるものです。○印の2番目が、従来の部会どおりで、詳細なもので20ページほど予定しているということです。新しい部会は、当事者の主張や法律上の問題点、考え方、解決方法等でコンパクトな5ページ程度の報告書にしたいと考えております。

(7)の「委員会の調査等の権限」につきましては、これまではできる規定でしたが、もう少し事業者をテーブルにつかせるということで、調査協力あるいは紛争解決への協力、この辺について事業者に努力義務を課すべきというところで、一歩進めたいと考えております。罰則規定につきましては、ADR調整の世界ということでなじまないのではないかとということで、一応、努力義務規定とさせていただいております。

(8)の「都民への情報提供のあり方(事業者名公表)」につきましては、○印の1番目の後段のほうで、事業者等の公表について委員会が意見を述べるができるということで、都が公表をするわけですけれども、その前提として、事業者名の公表についての意見をお願いしたいということを入れさせていただいております。

それから、公表につきましては、都の規定に定める手続等に従って行うということで、今、内部ルールと言っていますが、今回、規定をどうするかということで、「検討事項」と書かせていただきましたが、手続規定、事業者名等の公表基準ということで、ここにつきましてもご議論をお願いしたいと思います。(7)と(8)は特にご議論をいただきたい箇所と考えております。よろしくをお願いしたいと思います。

(9)は「民間ADRとの連携」ということで、これについては東京モデル方式ということで連携を図りたいと考えております。対象機関につきましては、第1回の資料に、今回、参考資料④の中に、ADRの新たなものを1枚付けさせていただいております。そういうところと幅広く連携をとっていくという考え方でございます。

(10)は「事務局体制」ですが、これまでの中身を遂行するに当たって事務局体制を強化したいと考えております。

以上が(1)から(10)まで、簡単ですが、説明でございます。

最後に、参考資料③、これは全体が見えるような図式になっておりますが、左側から、これまでは都の消費生活総合センターだけでしたが、今後は、区市町村、消費者団体から新規の付託案件が上がってまいります。その上に民間ADRとの連携ということで、都のセンターがハブ機能として活動したいということでございます。

それから、付託を委員会に行いますが、第1部会と第2部会、今もあります、訴訟援助部会ということでございます。前回の部会の中でのご意見等で、この辺の絵柄を示してもらいたいというご意見もあったかと思っております。口頭で恐縮ですが、一応考えておりますのは、第1部会につきましては、昨年度は3件ということで、年間予定件数は3件と考えております。それから、新規の第2部会ですが、これにつきましては、長期交渉案件と相談の案件が、平成21、22年度を調査しますと、都において7件あります。したがって、都内全域ですと、区市町村が7割、都が3割ということで、これの計算式で計算し、区市町村が17件くらいと予想しております。加えて、消費者団体から1件程度出てくると想定しまして、合計25件程度を想定しております。それから、訴訟援助部会につきましては、3回程度を予定しております。

以上、雑駁ですが、ポイントとしてご説明させていただきました。

○消費生活総合センター所長 センター所長の佐藤でございます。私から、補足も含めてご説明させていただきます。

資料3にお戻りいただきまして、(1)の「相談員によるあっせんの長期化」のところですが、見直しの方向性で2点示しているものについてご説明します。まず、今回の全体の見直しの基本スタンスとしましては、○印の2つ目に書いてありますとおり、複雑・多様化する消費者問題に的確に対応するために、相談員によるあっせんに加えて、個別救済にとどまらず、事実関係、責任の所在や解決の考え方、具体的な解決内容等を示すことによって消費者被害の未然・拡大防止を図ることを目的とした委員会の取組によって、都民の消費者被害の救済を図っていくということが基本スタンスになります。

具体的な見直しの方向性、今回、どうして見直しをするのかという問いに対する答えが上の○印になります。具体的には、あっせん対応が長期化して、相談員によるあっせんが困難な相談案件が増えているということで、消費者被害救済委員会やその他の救済機関によって、速やかに救済を図っていくような仕組みの構築が必要であるということが今回の見直しの方向性になります。

(2)ですが、前回お示しした資料の中には、申請者の対象の中に、消費者団体と民間ADRということで民間ADRを入れていましたが、あまり間口を広げると大変になるのではないかというご意見もあって、私どもも考え方を整理しまして、今回は消費者団体ということで整理させていただきました。その理由としては、民間ADR機関については、民間事業者が紛争の解決を図るためにあっせん調停を行うということで、基本的な位置付けは司法機能の補完という位置付けになっております。一方、消費者団体につきましては、消費者の被害救済ということもありますが、それに加えまして、消費者被害の防止、消費者への情報提供、その他、消費者の利益を擁護するための活動を行っているということで、そういう点で言うと、行政を補完する機関であるということで、今回の受付範囲、申請者につきましては、基本的には区市町村という行政機関に広げることと、それを補完する役割を果たしている消費者団体まで広げましょうということで整理しました。

次に(3)につきましては、なかなかイメージが湧きにくいというお話がありましたので、率直に私どもの悩みを申し上げますと、第1回の部会資料の2ページをご覧くださいと思います。2ページには条例の条文が書かれていると思いますが、その29条をご覧ください。どういうものが被害救済委員会にかかるかと申しますと、知事に申し出があ

った事件のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または、及ぼすおそれがある紛争ということで、個別具体的な紛争に限定されていますけれども、具体的には、資料3の(3)の○印の1つ目、個別具体的な消費者被害に係る紛争で、当該消費者が委員会での紛争解決を望んで、それに同意をして付託要件を満たすものが対象になっているわけですが、○印の2つ目に書いてあるとおり、具体的な相談が、あっせん解決をして、結果、委員会に付託できないとか、あるいは、消費者の方が委員会での紛争解決を望まないというような場合には、いくら都民の消費生活に著しい影響を及ぼし、または、及ぼすおそれがある問題をはらむ紛争についても被害救済委員会に付託できないということがありますので、そういうものについて付託できるようにしたいというのが私どもの問題意識でございます。

続きまして、(4)につきましては、先ほど柳田から申し上げましたが、本日お配りした参考資料②で議論の材料を提供させていただきましたが、具体的に、新たに付託要件として加える、被害の重大性の「財産」のところや、反復性、困難性、緊急性など、付託要件を議論していただくに当たって、具体的にどういう場合がこの要件に該当するのかということをお示しすべく具体的な内容ということで例示させていただきました。こんな紛争が想定されていますと。これを踏まえて、付託要件のご議論をしていただきたいと思います。おります。

続きまして、(5)「委員会の体制」ですが、見直しの方向性でお示した内容で、さらに、時間があればですが、具体的な部会の組織構成についてもご議論いただければと思います。その場面になりましたら、私のほうでまた改めてご説明させていただきます。

続きまして、次の(7)につきましては、現在の規定は、先ほど見ていただきました1回目の部会資料の2ページ目、消費生活条例をもう一度ご覧いただきたいのですが、この消費生活条例の29条の第8項に具体的な規定があります。委員会の権限としては、出席を求める、資料の提出を求めることができますということで、委員会の権限規定があります。現在、私どもの悩みとしては、現にあっせん・調停部会で、出席拒否、資料提出拒否という調査協力の拒否を受けておまして、なかなか当事者の話を聞けない状況にありますので、29条の8項、委員会の権限の規定の裏返しとして、当事者の努力義務規定ということで、当事者に何らかの義務付けができないかということでご検討いただきたいという趣旨でございます。これもぜひご議論いただきたいと思います。

続いて、(8)の事業者名の公表につきましては、今年2月でしたか、被害救済委員会

の総会で、委員の皆様から、条例30条だけを根拠として事業者名を公表するのはいかがなものかということで、何か具体的に詳細なよりどころを整備すべきではないかというご意見がありまして、それで今回、事業者名公表についてご議論いただくわけですが、その際、見直しの方向性の○印の2つ目、何らかの規定を整備して事業者名を公表していこうと考えていますが、中身として、プロセスの規定と事業者名公表の基準というものが考えられる内容ではありますが、事業者名公表につきましては、いわゆる行政手続法上の行政処分ではない、つまり、相手方に強制力をもって何かをさせるという行政処分ではないこともありまして、法令上、手続規定、いわゆる、聴聞や弁明の機会を与える必要性はありません。そういう中で、手続規定を設けるべきかどうかということについてご議論いただきたいことと、続いて、事業者名等の公表基準についても、具体的にどういう場合に公表すべきかということでご議論いただきたいと思っております。

今までのあっせん・調停部会、被害救済委員会の現状を申し上げますと、あっせん・調停が不調になったすべてのケースが、事業者があっせん・調停案に同意しなかったということで、こういう事業者の紛争については、被害救済委員会の場を使っても紛争の解決に至らなかったという事実を公表することによって、都民の皆さんの被害の拡大防止を図っていくということで公表していました。今後、今回の見直しで案件が増えるとなりますと、必ずしも、事業者の合意が得られないということではなくて、事業者はあっせん案に合意しているけれども、申立人の消費者側がそのあっせん案に合意をしないということも考えられますので、あっせん不調イコール事業者名公表にはなりにくいのかなという問題意識を持っております。そういうことで、ぜひ、公表基準についてご議論いただきたいと思っております。

補足は以上です。

○池本部会長 ありがとうございます。かなり具体的になってきましたし、問題意識、問題場面も開示していただいたので、議論しやすいかと思っております。

それでは、今回、検討課題の順番も整理していただいておりますので、(1)から順次議論に入っていきたいと思っております。

まず(1)の全体の今後の方向性あるいはその理由のまとめについての意見はいかがでしょうか。

○企画調整課長 事務局から補足させていただきます。こちらにつきましては、前回の部会で、東京都として何を指すのかということをはっきり打ち出すべきだということ、

鹿野先生からご意見をいただきました。東京都としてはあえて「裁判型」という表現はしていませんが、やはり法律の考え方に沿った判断を出していくという位置付けにしたいということで、今、国センさんがなさっているようなあっせん型とは、東京都のスタイルは一線を画すことを明確にしたいという内容になっております。

○池本部長 いかがでしょうか、問題提起された鹿野委員。

○鹿野委員 それを明確にするのであれば、その考え方に従ったほかの要件あるいは手続を整備するということがよろしいのではないかと思います。

○池本部長 恐らく、和解型と裁判型で何を指すのかということのコンセンサスを確認することと、裁判型とすると、具体的な進め方の手順、もちろん、双方の当事者がいるので事案によって取り扱いは柔軟になるでしょうけれども、概ねどういう進捗で、どういう段階で判断をどう示すとか、そのあたりの詰めは今後必要になってくるだろうと思います。そのためにも、まず大きな方向性として、和解型と裁判型というこの方向性の選択、これでよろしいかどうかという点をご確認いただけますか。あるいは、ご質問があれば。

あえて論点をクリアにするために、例えばこういう場合、将来的な手続なりの場面で、こういう場面が起こり得る、それをどうするかということで少し申し上げます。

国センのADRを担当している経験も含めて悩ましいところで申し上げますと、双方から事情聴取をすると、例えば事業者の責任をかなり厳しい、重いものと考えて、全額とまではいかなくても、基本的な大半の責任は事業者が負担するような解決案が適切ではないかと考えられる。ただ、事業者も強硬でなかなか応じない。ところが、消費者のほうは、訴訟まで持っていくのは大変だから、多少なりとも返金されればそれでいいですよというニュアンスでやりとりをしているケースがあります。このようなときに、本来、こういう解決案が適切だと考えますと委員が提示して、場合によっては、ぎりぎりの場面では不成立になることもあり得るのではないかと。あるいは、そういうときの考え方として、何か一定の修正なり例外があり得るとするのか、裁判型を貫くのか、和解型と裁判型と、原則をどこに置いてどういう柔軟性を持たせるか。そういうあたりのところも、おおよその方向が確認できればと思いますが、いかがでしょうか。

○鹿野委員 事務局が具体的にどういうイメージでこれを作成されたのかはわかりませんが、いわば一般予防的な観点はかなり強く打ち出すということだと思います。ただ、それが個別的な救済と若干矛盾する場面もあるのではないかと。池本部長からご指摘のあった点だと思います。そこで、一般予防的な観点というか、今後の解決指針を示

すという点をどこで図り、どこで個別的紛争解決との折り合いをつけるのかということが問題となるわけですが、例えば、先ほど池本部長がおっしゃったような例で、当事者がこれでよいということであれば、それはその線で、この紛争については解決をしてもらって、ただ、報告書の中で一般論を書き込むというのも一つのやり方かと思います。その際、一応、当事者がそれで解決するという合意が成立しているのでしょうか、具体的な事業者名の公表という形にはならないかもしれませんが、報告書の中で問題点を指摘し、あるべき方向性についてきちんと示すことができるのであれば、その限りで一般予防と個別紛争の解決とが両立するようにも思われ、それで両立するのであれば、当事者がよいと言っているものをあえて崩すことはしなくてもよいのではないかと私自身は考えますが、いかがでしょうか。

○野澤委員 裁判型というのは少し言い過ぎのところがあって、和解型でないことはそうですが、やはりあっせん・調停ですから合意が基本ベースになるということだと思います。そういう意味では、単純な和解とは違いますが、解決案を提示して、今、鹿野委員がおっしゃったような一般予防的な観点ももちろん重視しますが、やはりあっせん・調停という枠は越えないという程度で、基本的にはこの見直しの方向でよろしいのではないかと思います。

○池本部長 いかがでしょうか。

○佐々木委員 事務局で考えている具体的な運営ですが、事実関係や責任の所在を明確にするとなると、ある程度、今まで実施してきたように、両方からきちんと話を聞いて、それをテープに残したり、起こしたりということをしていますけれども、その部分は今までと同じようにして、報告書の部分だけ軽減するというような考え方ですか。

○消費生活総合センター所長 私どもとしては、今、佐々木委員がおっしゃったように、具体的な、委員の方々が携わる部分については、現行どおり、事業者、申立人、双方からお話を聞いて、それであっせん解決案を提示して解決を図っていくことになると考えております。その一方で実際に時間がかかっているところは、報告書の作成にかなり時間がかかっていますので、そこを短縮していきたいということで考えております。

○消費生活総合センター活動推進課長 あと、審議回数といいますか、今までは事業者に時間指定して来ていただいて、また別の日に今度は申立人と。順番は逆ですが。そのように、かなり時間をかけて審議していたということもありますので、これからは、同じ日に申立人と事業者を呼ぶなど、迅速に対応したいということで、その辺は変わってくるかと

思います。

○池本部長 ちなみに、国民生活センターのADRは、1回2時間くらいとって、申請人と相手方事業者を交互に入れ換えて、詰められるところは一挙に詰めるという審理の仕方をしていきますので、おっしゃったようなイメージなのかもしれません。

○佐々木委員 今までの行い方は、一応両方の言い分を聞いて、こちらで妥当と思われるあっせん案を考えて、そこに向けて話を詰めていくという方法でしたね。国センさんでなさっている形は、どうも調停型のような形で、両方から話を聞きながら詰めていくという形のようなのですが、イメージとして持っているのは、今しているような形であっせん案を詰める、要するに、学識委員の間であっせん案を詰めて、それに向けて合意していただくような話をするということでしょうか。

○消費生活総合センター所長 はい、そのとおりです。

○鹿野委員 そのときに、先ほど池本部長がおっしゃったようなケース、あるいは例えば、あっせん案として50を示したけれども、事業者としては、50は飲むことはできず30だったら応じると言っていて、それを申立人にお伝えしたところ、申立人も自分はそれでいいですとおっしゃるようなこともあるのではないかと思います。そのときにどうするかという点については、何かお考えがありますか。

○消費生活総合センター所長 そのときには、事務局としては、鹿野先生がおっしゃいましたように、基本的な法律の問題解決の考え方をご提示していただいて、本件の場合はこのように特殊事情があってこういう解決に至ったということをお示しいただくことを想定しております。その特殊事情の一つとして、申立人の要求、あっせん解決のご要望なども入ってくるのかなと思っております。

○川野委員 ささまざまな例、例えば、仮に事業者の責任が8割として、被害者が取れなくてもいい、半分でもいいですという場合と、逆に、6割の責任の割合でも6割全額欲しいということなど、個別ケースは千差万別ですよ。そこをどう収れんさせていくのかなど。事例だけがたくさんあって、すべてが一つの例としてしか挙げられないのではないかと思います。気がしていますが、そんなことはないですか。

また、同じような事例で、私は8割欲しいと言って、そこでうまくいけばいいですけど、アグリーできないでずっと平行線の場合や、もう私は5割でいいですからくださいとか。そうしたことはすべて特殊事例として挙げていかれるということでしょうか。

○消費生活総合センター所長 はい。目指すところは同じで、基本的なスタンス、考え方

は、たぶん変わらないだろうと思っています。斟酌する事情によって結論が変わりましたということになるのかなと思っています。

○川野委員 かえってそちらのほうが多いような気がしたものですから。

○池本部長 恐らく、報告書を書くときの書き方について、双方からこういう事実関係を聴取して、こういう事実であれば、本来はこう考えるべきだという委員側からの考え方の提示をどれだけ丁寧に書くかの問題もあります。ただ、それを双方に提示したときに、例えば、事案によっては事業者の支払い能力がないということもあるかもしれないし、絶対にこうではないと事実関係について対立のままということもあるし、そのときに、裁判まで進むのか、この手続で解決ということにするのか、そこは人によって、事業者側も、申請人側も、対応の仕方が変わってくる。こういう経緯を含めてこの内容で解決したというのが事案によって違ってもやむを得ないと。

○川野委員 ということは、予防ということであれば、この委員会の判断が一つのメルクマールというか、例えば事業者は、本来は9割を払わなければいけないんですよ、そういう判断を常にしますよ、だからそういうことはなくしましょうと。ここが予防につながるという解釈ですか。

○池本部長 そうです。

○川野委員 わかりました。

○野澤委員 誤解があるといけないので確認したいのですが、例えば、消費者の側が、例えば100万円申し立てしていると。ところが、事業者のほうは30万円だったら払えと。従来、あっせん・調停部会では、事業者は30万円だったら払えるけど、それでどうですかということは、たぶん申立人には聞いていないと思います。その辺は、事業者は30万円しか払えないけれども、100万円の範囲内で、あっせん・調停部会で、例えば80万円とか60万円とか、その妥当な範囲を考えていたので、それをもう一度消費者に問うという、先ほど何かそういう例が出ていましたが、それはそうではないだろうと思います。やはり和解とは違うので、そこはあっせん・調停部会で解決のきちんとした基準を示す。両当事者の申立ての額も含めて、それをあわせてそれなりの指針を示すという、たぶんそういう方法でよろしいんですよね。

○消費生活総合センター所長 おっしゃるとおりです。このやり方はそうです。

○鹿野委員 ということは、事業者が30万円だったら払えるけど、手元不如意というか、資金繰りの関係でそれ以上は無理ということだったり、あるいは、ほかの理由で30万円

しか払えないと言った場合に、それは申立人には伝えないということですか。

○消費生活総合センター所長 はい。今想定しているのは、それは伝えずに、申立人に伝えるのはあくまで、今までどおり、委員会としてのあっせんの、例えばいくらぐらいということで、あっせんの考え方の中で額を提示していくことを想定しております。

○池本部長 委員会の側が、例えばこれは7割は負担すべき事案であるという考え方と解決案を双方に向けて提示した後の調整をどこまで行うのか、それとも、その案で歩み寄りがなければ不成立やむなしとするのかというところで微妙に意見が違っていると思います。

○鹿野委員 どこまで一般予防的などところに重点を置くのかということと、同時に個別の解決というところにも目を向けるかということについて、恐らく、私の意見と野澤委員の意見との間には若干の開きがあって、私は、やはり個別の救済もある程度図るべきではないかと考えています。ですから、あっせん案としては、どういう理屈で、どこが解決としてあるべきところかというところは示しながらも、それを両当事者に提示して、お互いに何らかの歩み寄りがあるのであれば、これで解決することもあっていいのではないかと思います。そうでなく、ゼロか百かという形でしか解決が成立しないとすると、結局、不調に終わって、場合によっては当事者は訴訟の負担を強いられることになるかもしれません。それが、果たして申立人にとって良いことなのかということまで含めて考えると、必ずしも0-100の解決だけという仕組みがベストとは言えないような気がします。

○野澤委員 前回の議論もそうですが、そういう意味では、鹿野委員はわりと和解型ですね。

○鹿野委員 はい。

○野澤委員 私はそうではなくて、従来どおりと考えていて、ゼロか百かということではないでしょうけれども、当事者の申立てとかいろいろな事情をくんで、調停委員会で考える。例えば、それが60だったり、80だったりということをつぶん考える。そういう案でいいのではないかと思います。そうじゃないと、逆に、事業者の支払い能力がわからないところがあって、事業者はどうしても低く言うと思います。そうすると、事業者はこれしか払えないということを言った場合に、それで消費者にのませるのはどうかと思います。解決基準はきちんとあっせん・調停部会では示す、従来型でいいのではないかと考えております。

○消費生活総合センター所長 詳細にお話ししますと、進め方としては従来どおりという

お話をしましたけれども、今の例で言えば、例えば事業者が30万円だったら払えますという話をされたとすると、それを受けた部会が、それを材料にご議論いただいて、具体的に法律の考え方、物差しをご議論いただいて、それでいろいろな事情を勘案して、その物差しとの比較で、具体的な結論の妥当性、具体的に30万円に近い額で妥当な結論と言えるということであれば、委員会として、それをあっせん案としてご提示を申立人にしていただくことになると思います。ストレートなあっせん型ということではないので、申立人には、事業者はこう言っていますということはお伝えしないという従来のやり方を踏襲していきたいと考えています。

○消費生活総合センター活動推進課長 今、数字が出ましたので、例えば事業者が100万円、消費者が30万円としますと、委員会としては、例えば60万円と80万円とか、その辺のところを出されると思いますが、その方針を、きちんとした法律的な視点等により妥当性を考えて、若干の幅の中で、許容範囲の中で、例えば20万円くらいの幅があるかもしれませんが、そこを考慮されて、最終的に出されたものは方針にしていくということです。そういう意味では、裁量といたしますか、若干の幅を持っていただいて、最終的な方針として出されて、それを両当事者に提示するというようなところで、今までの方針を踏襲するといえますか、そういう感じではないかと思えます。

○矢野委員 (1)は見直しの大前提になる部分ですが、今お話を伺っていると、従来型のあっせん・調停と新しい仕組み、その2つに共通する考え方として方向性が2つ出されているととらえていいですか。

○消費生活総合センター所長 はい、そうです。

○矢野委員 新しい仕組みのほうはこういうやり方というふうに聞こえもしたので、従来型も含めて、考え方としては同じ考え方でそれぞれ進んで、運営が違っているととらえていいでしょうか。

○消費生活総合センター所長 基本的なスタンス、考え方は変わりません。新しく設ける部会の進め方としては、より一層迅速に進められるように工夫しましょうということ考えております。

私の回答は、すべて委員会の場面だけお話ししていましたが、その前の相談員のあっせんの場面では、申立人に具体的に、事業者はいくらまでだったら出せると言っていますよということであっせんを図っておまして、その情報は、申立人はある程度把握しているという状況です。

○池本部長 いきなり本質的なところが、しかも、手続の細部でそれが反映するという難しい問題ですが、先ほど柳田さんがまとめていただいたところで、ある程度イメージができたと思います。またどう軌道修正するかも含めて、とりあえず、今議論したように押さえていくということによろしいでしょうか。後の課題もありますので。

○矢野委員 追加意見です。

2つの見直しが出ていますが、後ほどの(6)の報告書のレベルのところの見直しの方の下に2つに書かれている言葉と、(1)の見直しの方の下に書かれている言葉は、ある程度整合性を持ったほうがいいかと思います。大前提は消費者被害の未然・拡大防止ですけど、その言葉の書き方がそれぞれ違う表現になっていますので、整合性を持ちながら報告書にもそういう観点であることがつなげられるようにしたほうがいいのではないかと思います。

○池本部長 わかりました。場合によっては、後でそこも含めて議論しようと思います。

次に(2)の「受付範囲(申請者)」についても、かなり具体的な要件、特に消費者団体を入れる、民間ADRは除くというあたりの方向性が示されましたが、いかがでしょうか。

○矢野委員 一定の要件を満たした都内の消費者団体ということで、「主な要件」として①から④までありますが、これがすべて当てはまる消費者団体ととらえていいのでしょうか。

それから、③のところに協同組合がありますが、一般的には、協同組合というと農協や漁協も入ってきて、先ほどおっしゃった生協の場合は生活協同組合になりますが、要件を満たすということであれば、ここは「協同組合」という書き方でもいいと思いますが。

2点の質問でした。

○消費生活総合センター所長 「主な要件」に掲げられているものをすべて満たす団体ということで考えております。

あと、③の協同組合ですが、想定しているのは生協ですが、それ以外で何か、協同組合の形態で消費者向けの相談をしているような団体があればということで「協同組合」という書き方をしております。

○鹿野委員 基本的に、民間ADRは除き、消費者団体は加えるということについては賛成です。消費者団体の要件として①から④までを満たすものということですが、手続的には、個別にそれを判断していくことになるわけですね。それは、受付段階で、実際にこの新しい部会を開く前に、事務局において、その要件を満たすかというチェックがなされる

のでしょうか。

○消費生活総合センター所長 手続的なお話で言うと、今、鹿野委員がおっしゃったようなことも含めて、3つのパターンが考えられるかと思っております。一つは、委員がおっしゃられた、実際に具体的な申請を広く受け付けて、それで要件吟味をして抽出していくという方法。もう一つは、登録制ということで事前に登録してもらって、その団体から申請を受け付けるような仕組みをつくる。3つ目は、登録制ではなくて、連携協定を結ぶ形で申請を受けます。その協定を結ぶ際に要件吟味をして、該当する団体と協定を結んで対応しますというような3つくらいかなと考えております。それについてはご意見をいただきながら、これから詳細を考えていきたいと思っております。

○池本部会長 今の点、いかがでしょうか。

○川野委員 よくわかりましたので、基本的には賛成したいと思いますが、今おっしゃった3つの点については、今後お進めになるということですね。

○消費生活総合センター所長 はい。

○川野委員 わかりました。十分だと思います。

○鹿野委員 今の3つのどれを選ぶかについては、ここで審議するということですか。

○消費生活総合センター所長 ここでご意見をいただければ、参考に考えていきたいと思っております。

○池本部会長 いかがでしょうか。

○野澤委員 仮に協定とした場合、これは逆もありますか。つまり、東京都が受けたものを逆にそちらの団体に案件を振る。適切だと思ったらそちらに送るということも考えていますか。それは全然考えていませんか。

○消費生活総合センター所長 被害救済委員会のお話に限定すると、一方的な話になると思いますが、実際に協定を結ぶ段になりまして、いろいろな取組を団体はしていますので、消費者行政に資するような取組については連携して行いましょうという被害救済委員会以外の要素も含めた協定もあり得るのかなと思っております。

ただ、実際に私の過去の経験から言うと、個別の案件ごとに協定、覚書を結んでいますので、今、私が考えているのは、被害救済委員会のこの内容についての覚書協定を想定しております。

○野澤委員 そうすると、内容についての覚書とおっしゃったのは、今の3つ提示された中の3番目が個別にというような形ですか。

○消費生活総合センター所長 例えませんが、ある生協と被害救済委員会の付託について、具体的に絞って、その手続についての覚書をすると。そういうことでございます。

○野澤委員 登録制をとった場合とどこが違って来るでしょうか、内容的には。基本的に、登録制だとすれば、消費者被害救済に関してだけの、東京都に登録するということになるわけですね。それと協定を結ぶ、消費者被害救済に関してだけについての覚書を取り交わすことと、実質的にあまり変わらないような気がしますが。

○消費生活総合センター所長 はい、実質的には変わらないと思いますけれども、登録制の場合、仕掛けとして、行政の判断だけで行う場合と、第三者の委員の審査を経て登録ということもあり得ますので、その辺はこれから詰めなければいけないのですが、実質的に変わらないと思っています。

○池本部会長 今の点について、ほかにいかがでしょうか。

○矢野委員 最終的にこの報告書が答申ということになって、パブコメにもなりますよね。ですから、新しい仕組みを広く知らせるという意味では、呼びかけて、広く申請してもらうことも可能かなと。個々の①から④の要件は、かなり厳格な要件なので、これを満たせるところは本当に限られてくると思いますが、なるべく広く知らせていくという形をとっていただければと思います。

○消費生活総合センター所長 はい。

○池本部会長 登録になるのか、協定になるのかということは、先ほどおっしゃったような、判断権者がどちらかという、要するに、合意型なのか、認可・登録受理型なのかというような違いの問題でしょうけれども、現実的なイメージは、今、矢野委員がおっしゃったようなところかなという気もしています。

次の論点に移ってよろしいでしょうか。

(3)の「受付範囲(内容)」については、内容的な受付範囲の問題をどう見ていくか、少し議論が必要かと思います。特に、先ほど、論点として後からも補充されました、当事者間で一定のあっせん解決した場合でも付託できるようにできないかという問題提起がありました。そのあたりを、どういう事案で、どういうイメージで行うか、どういう点に配慮するかということが必要だと思います。

○野澤委員 当事者間では解決してしまった事案について、ある種、抽象的に意見をという、その必要性はよくわかりますが、現実にはやりにくいという感じがあります。単に、抽象的にこういう問題があって、それについて委員会がある種の法解釈のような、指針のよ

うなものだけを出すことが、本当にあっせん・調停部会となじむのか、よくわからないところがあります。必要性自体はよくわかりますが、現実的に個別の案件を離れてしまって、そういうことをすることが本当にいいのかどうか、私は疑問が若干あります。

○佐々木委員 それと、今やっている報告書の作成ですが、それは個別案件が解決した場合でも問題点を指摘して、その中で、同種の事案について、こういうことについて事業者としては行うべきであるとか、消費者としてはこういう点に気をつけるべきだとか、そういったことを、一般予防になるようなことも付けて報告書を出していると思いますが、それ以外に、どういったケースでこうしたものが必要なのか、もう少し具体的なものがあれば、必要性についてご説明をいただければと思います。

○消費生活総合センター所長 具体的な例で言うと、被害救済委員会に付託されている案件は同意を得ていますが、それがもうあっせん解決をしているとか、申立人が被害救済委員会の場での解決を求めないということであっても、やはり一般予防的に議論していただく内容があるのかなと思っております。

○池本部会長 むしろ、報告書案の説明から受けた具体的イメージは、「契約条項等に問題があり」という事例で言うと、契約条項で、例えば非常に高額な違約金の定めで、通常生ずる損害額をはるかに超えているのではないかというときに、センターに同じような案件がたくさんあって、センターであっせんをがんばれば、事案ごとに、これだけは例外的に下げましょうというように解決している。けれども、同じことが問題になるのではないかというときに、救済委員会に付託して考え方を示す必要がある。ただ、付託する時点で、これも減額しますとなれば、申請人としては、手続前段階で解決済みということになるけれども、何とか判断を示す必要があるのではないか。

どちらかというところ、そういう事案は、適格消費者団体などの差止請求型の事例かなというイメージです。そういうものまで射程に置くかどうかという判断の問題があります。

○矢野委員 実際の相談事例で、相談員の方が、契約条項にそういった不当な部分があることに気づかれる面が、これまでもあったということでしょうか。

○消費生活総合センター所長 はい。例えばスポーツジムの契約で、ジム内の事故は一切の責任を負わないという条項があったり、前払い金の精算はしないと、解約時には手数料を払えという規定があったりなど。具体的なそういう事案があったと聞いております。

○川野委員 ご本人は、これでいいよとなってあっせんは終わりますが、相談員の方が、これは公知しないと、今後も被害が発生するかもしれないといったときに、本人が、もう

いい、ほうっておいてくれと言ったとしても、相談員の方が、これは救済委員会に上げたほうがいいよと、それは相談員の方が具申されるんですか。委員会に付託するというのは、だれが判断するものですか。

○消費生活総合センター所長 手続的には、本日配付させていただいた参考資料③をご覧くださいと、全体像として、これで言うと左側から来るわけですが、例えば東京都の消費生活総合センターに寄せられた相談を事例として挙げますと、当センターの相談課で相談員が受けます。相談課として、これは付託したほうがいいということであれば付託申請を被害救済委員会の事務局である消費者被害救済係に出します。そして、既に現在もありますが、下に、調整会議ということで、行政の職員で構成されている会議体で、知事の附属機関の委員会に付託するかどうかを決定していますけれども、この調整会議で議論して整理していくこととなります。ほかの区市町村、消費者団体も同じようなルートで、事務局の係に上げて、調整会議で精査して付託していきます。

○川野委員 これはこれでわかりますが、実際には個別でご相談されて、時間もないし、私はこれでいいですという場合。この救済係のところに行く前に、相談員の方の判断で、これは上げたほうがいいということをするんですか。

○消費生活総合センター所長 相談員が上げる場合、問題提起をする場合もあるでしょうし、相談の情報についてはいろいろな段階で内容吟味が入っていますので、その上司である係長、あるいは、課長の段階で問題意識を持って上げる場合があると思います。その問題意識というのは、先ほどの条例にあります、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または、及ぼすおそれがある問題を含む案件であるかどうか、これを上げることによって、具体的な相談現場の相談員が解決指針として、今はないけれども、そういうものが欲しい、そういうものが必要だというニーズがあるかどうか、そういうことを判断して上げてくることとなります。

○川野委員 わかりました。

○野澤委員 大体わかりましたが、やはり消費者被害救済委員会という委員会の枠を越えてしまうのではないかという気が若干します。

具体的に言うと、例えば今の条例では28条が前提になって、29条で消費者被害救済委員会が立ち上がっていくわけですが、28条は個別の救済が目的になっているわけで、消費生活上の被害を受けた旨の申し出があつて、その当該被害の速やかな救済が一つの前提になっているわけで、これが外れてしまうといことだと思えます。

そういう意味では、趣旨はわかりますが、消費者被害救済委員会ですべきことなのかなということが、何となく釈然としないところが少し残ります。むしろ、権限が異様に大きくなってしまわないかという危惧感があります。別の委員会を立ち上げるのであれば、それはそれでわかりますけれども、ちょっとどうなのかなという気がします。

○企画調整課長 その部分は先生がおっしゃるとおりでございます。ただ、今回、被害救済のあり方を見直していこうという大きなテーマがありまして、そういった意味では、現行の条例で規定しているところにプラスアルファとなりますので、当然、この部分に関しては、これで取り組もうという方針になれば、条例改正ということも視野に入ってくるだろうと思います。つまり、あくまでも二次被害あるいは被害の拡大・防止のところに東京都として力点を置く、それが被害救済の大きなあり方であるという解釈に立てば、そういった広がり方もあるのではないかと考えております。

○池本部会長 ちなみに、国センの場合は、事実上、適格消費者団体は対象にしていますし、現実に申請があつて付託されているものもありますが、それは個別被害救済ではなくて、差止を求めるものについて受けて審議しているというのがあります。その意味では、ここは「当該被害からの速やかな救済」に限定しているものが、または、拡大防止や未然防止も視野に含めることになるのだろうと思います。

○矢野委員 適格消費者団体との定期的な情報交換の場を設けていらっしゃいますよね。ですから、適格消費者団体が差止請求等で申入れ等をしていますが、そういったところに、今関係する部分は引き続き情報提供する形にすることも一つの方法かなと思います。そうでないと、範囲を広げてしまうと、改めて、（１）で先ほど論議したところを、もう少しその範囲が広がるというところで、もう少し文章を膨らませないといけないかなとも思いますので。

それと、実際に適格消費者団体に情報を流した場合、もう手一杯なのか、消費者機構日本だけではなくて、ほかのところでも対応可能なかどうか。

○佐々木委員 手続として、始まった後の審議というか、そこでは、事業者もまた呼び出す形になりますか。

○消費生活総合センター所長 個別紛争ではありませんので、当事者ということではなくて、参考人ということでご協力をいただくことになるのかなと思います。

○佐々木委員 例えば約款の問題来にしても、事業者側も何かの言い分が、解釈などを持っているはずですよね。当事者は、自分の問題だから一生懸命に主張すると思いますけど、

そういったものがない中で判断するとなると、意見だけ言うような形になるわけです。そういうことでいいのかなということも少し感じます。適格消費者団体の差止請求でも、こんなものは当然だろうと思っているものでも、事業者側は案外反論があったりすることが多いので。

○消費生活総合センター所長 実際に付託されますと、今申し上げた手続と、参考人としておいでいただけない場合は、書面でご質問をさせていただくなり、事務局の方でいろいろな調査をして、それで情報提供してご議論いただくことになると思います。

○川野委員 先ほどのお話に戻りますが、じゃ、どちらもこれでいいとなって一応解決したことになっていますよね。そうすると、参考人にしろ、呼び出すということであれば、具体的な情報に基づいてということになりますので、その内容を開示して、その件について我々はこう判断しますので参考意見を聞かせてくださいということになるんですよね。何か示すわけですね。

○消費生活総合センター所長 はい。

○川野委員 事業者については、わかりました。

被害者の当事者は、もうほうっておいてくれ、これ以上騒がないほしいといったときには、その方々には同意か何か求めるんですか。

○消費生活総合センター所長 参考人としておいでいただくことをお願いして、断られた場合には、相談員が相談を受けている段階でかなり詳細に事実をお聞きしていますので、それをベースにしてご議論いただくことになると思います。

○川野委員 当事者間では一旦終息したものですので、今度は場面が変わるわけですね。使われる情報というのは、そのままで別にそれはいいんですか。

○消費生活総合センター所長 それは出し方によると思いますが、個人名が特定されないような形で、具体的な事案として出すことになると思います。

○川野委員 一番気にしているのは、もういいよと言った被害者の方々に、事業者が、もうおさまったはずなのにまた呼び出されたよと。あなたがまた言ったんじゃないかと詰め寄ったり。逆に個人に被害が及ばないかなと。悪質業者だとそういうことをやりかねないので。

○消費生活総合センター活動推進課長 そういう意味では、原則はやはり合意をいただいでおくといえますか、そういう努力は当然必要だと思います。出しますよというところは。

○川野委員 本当に悪質業者は何をするのかわからないので、個人的な仕返しにならない、

害がさらに及ばないように、そういう配慮は十分に必要ではないかと思います。

○池本部長 今のことは大事なところだと思います。資料3の一番左側のところでも、消費者が同意していることが付託要件の中でも必須と見るか、または、案件は解決しても、この案件は取り上げたいという意味での了解でしょうか。少なくとも告げて了解していただくことがないと円滑にはいかないだろうし、知らないうちに自分の案件がどこかで取り上げられていたということではまずいでしょうから、了解は必要になってくるだろうと思います。

○鹿野委員 結論から言いますと、私は、これには若干疑問があります。まず、先ほどから出ていますように、この被害救済委員会の役割として、そこまで範囲を広げることには疑問があります。もちろん、条例の改正まで含めてということではありましたが、具体的な事件の解決を越えてこれを取り上げるということについては、権限を広げすぎるという気がします。

それから、広げすぎというのは、もう一方で、当事者の意思をどこまで無視していいのかということとの関係でも問題となります。ごく抽象的な形で、一定の事案が今問題になっており、そのどこに問題点があるのかに関する広報を出すというレベルであれば、それは問題ないと思います。ところが、先ほどから伺っていると、ここで考えられているのは、特定のこの事案について、例えば参考人としてであれ、当事者を呼び出すことを考え、最終的には公表までするというものですから、当事者を巻き込むこととなります。しかし、当事者が、紛争はこの線で解決させるのだと考えているときに、それを無視して果たして勝手にこちらで取り上げてよいのかという点に心配があります。

本当は具体的な事件としてここに取り上げられたらいいのに、今まで取り上げられなかった問題があるということであれば、先ほど、申請者のところで議論したことにも関わりますが、消費者団体を申請者に含めるということが考えられるのではないのでしょうか。そうすれば、具体的な個人と事業者ではない形でのより広い問題の解決が図れるようになるのではないかと思いますし、まずはそこw広げて様子を見る方がよろしいのではないかと思います。

○池本部長 今、整理されたところを確認すると、個別被害の救済という要件は、先ほどのような適格消費者団体が申請人になるときには、これは拡大防止の話ですから、そういう形で適格消費者団体から申し立てて、差止の方向で被害防止のために審議することはよいのではないかと。

○鹿野委員 はい。

○池本部長 ただ、そういう申請人となる主体がない、あるいは、本人はやる気がないというところで、申請人側が不在状態でというところまで広げるのはどうかということですね。

○鹿野委員 はい。

○池本部長 そうすると、例えばその中間形態ですが、自分の案件はセンターで解決できたけれども、この約款はやはり問題があると思います。それを判断してほしいと言われた場合、いわばここで言う「同意」に当たる。本人もそれは進めてほしいと言われた場合はどうでしょうか。被害防止のために、その契約条項についての審査をしてほしいという希望があった場合。現実には、今は解決したけれども、当時、自分はそのためにどういう不利益を受けたとかいうことの説明に出席してもよいとか。被害救済の場面は終わったけれども、被害防止の点でこの案件を取り上げていただくことには同意しますし、最小限の協力はしますという選択肢はあり得るのかどうか。

○鹿野委員 その場合には、消費者の意思を無視してということにはならないですね。しかし、一方で、事業者についても配慮をしなければなりません。合意によって解決を図ったという場合に、事業者にも、予め、和解等が行われたとしてもなお被害救済委員会で取り上げられるかもしれないということはきちんと伝えておく必要があると思います。当事者としては、この事件についてはこれで解決して、あとは、少なくともこの当事者との間のこの問題についてはもう問われないというつもりで合意している場合もあるでしょうから。そのときに、いきなり、この事件については問題があるからまた来てくださいと言われたら、それは話が違ふということになるかもしれません。了解を取った上で解決合意がなされているのであれば、それを後に取り上げても、当事者の意思に反するというにはならないかと思えます。

○池本委員 このあたりは、当事者や申請人側に立つべき者が全く不存在の状態に進められるかという論点と、それから、今おっしゃったように、事業者にとって不意打ち的にならないかという論点と、それと、一番根本のところでは、現実の被害がまだあるものの救済に限るか、拡大防止まで広げるかという論点とがあると思います。

適格消費者団体などを申請人に加えるということは、拡大防止の範囲は広げてよいのではないかという意見がやや優勢かと思えます。先ほど危惧の念をおっしゃっていましたが、やや多数かなと。ただ、その後のところは、もう少し詰めておかないといけないかなと思

います。

○野澤委員 適格消費者団体が申請人になる分には構わないと思います。ただ、センターが考えているのは、そうではなくて、それよりも、むしろ現場の相談員レベルで、こういうものについて解決基準が欲しいというか、それに対しての指針が欲しいという、たぶんそっちが主なのではないかと思います。だから、それについて、私としてはどうかなというのが正直なところですよ。

もう1点は、付託要件との関係で、たぶん後で議論になると思いますが、仮にそういう案件があって、個別の救済はもういいと。だけど、抽象的に法解釈の指針が欲しいといった場合に、それは、第1部会、第2部会、どちらの部会が担当するのかということも問題になると思います。その付託要件との関係でもどういう形になるのか、後で整理していただければと思います。

○消費生活総合センター所長 まず、消費者団体からの申請を受け付けるというお話ですけども、今想定しているのは、適格消費者団体だから差止請求というようなお話ではなくて、個別具体的な紛争ということで一つ考えております。

要は、都と同じレベルの紛争解決なので、適格消費者団体だから抽象的な約款の問題を出すということではないということです。特別扱いはしないということです。(2)の考え方は、相談機関ということで行政を補完しているから、その問題、個別具体的な紛争は受けましょうということで門戸を広げるということで、次に(3)のところで個別具体的な紛争に限るかどうかということところで拡大したいということでご議論いただきたいと思っております。具体的な、例えば、今の野澤先生のお話で、どこで議論するのかということであれば、大法廷でご議論いただくというか、今までと同じような5人体制でご議論いただくのかなと思っております。

○鹿野委員 消費者団体だから特別扱いはしないというお話の趣旨を確認させて下さい。個々の個人の消費者と事業者との関係は、個人である消費者が具体的に何らかの被害をこうむったことに対して、何らかの救済を求めるということになるとは思います。消費者団体、特に適格消費者団体の場合は、例えばある契約条項の使用の差止を求めるという形での具体的な紛争になり得るわけですね。そのような紛争については、ここに申し立てることができるかと理解してよろしいですか。もしそれが入るとすると、それは、かなり広がりのある、抽象度の高い紛争ではあるけれども、当該適格消費者団体と当該事業者との間の具体的な紛争ということになります。だから、そういう意味では、適格消費者団体にその

ような実体法上の差止請求権が法律上認められているという前提で、その申立を通して、異なった形の紛争がこの土俵に上ってくることになるのではないかと思います。その点はいかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長 今考えているのは、条例で言うと28条で、消費者と事業者ということで、消費者個人を想定しております。

○池本部長 もっと具体的にいきましょうか。例えば、全相協や日本消費者協会などは個別の相談を受けています。そういう案件でうまく解決できないものを相談者がこちらへ申し立てるというルートはあり得ると思います。

それに対して、消費者機構日本は、情報収集はするけれども、個別あっせん解決という処理はしていないはずで。もっぱら、事業者に向けて改善申入れをする。いわば未然防止に特化して取り組んでいます。そうすると、未然防止で事業者に申し入れたけれども、応じない、これはここで言う救済委員会へ申し立てる案件にはならないということになりますか。

○消費生活総合センター所長 消費者個人の方が、ご自身の紛争ということでご相談してきた個別案件ということであれば対象となると考えております。今考えているのは、法人ではなくて、消費者と事業者とのトラブルで、消費者は個人ということで考えておりましたので。

ですから、鹿野先生がおっしゃったような問題については、(3)の「受付範囲」を広げて、それで、適格消費者団体ではなくて、行政側もそういう問題意識を持っている場合には、区市町村からもそういう問題提起を受けましょうということで拡大していこうかと考えております。

○池本部長 区市町村から上がってくるというのは、もっぱら区市町村のセンターに寄せられた相談で、解決困難案件を都のこの救済委員会第2部会に上げるという話ですね。

○消費生活総合センター所長 区市町村のほうであっせん解決はしたけれども、やはりこの約款については問題があるということです。

○池本部長 わかりました。

○矢野委員 行政側がそういう問題意識を持つことは重要だと思いますが、どこで決着がつくのかというと、やはり約款を変えてもらうことですね。だから、そういうところは、適格消費者団体が十分に機能してがんばってもらうところかと思っています。被害救済委員会の場合、最終結論がどういう影響を及ぼして、具体的な実行力を持つのかというところで

はよくわからないので、最終的に消費者にプラスになるのであれば、むしろその情報を適格消費者団体に回したほうがいいのではないかと思います。

○事務局（被害救済係長） 相談の現場から意見を述べさせていただきたいのですが、例えば、相談員さんたちは、もっぱら個別救済にかかわっています。個別救済にかかわるということは、先ほど委員の先生方がおっしゃったように、30万円しか払えないよと業者が言ったら、30万円で妥協してというところで落ち着かざるを得ない。相談員さんというのは、社会にある問題点を最初に受けとめるセンサー機能を持っている人たちで、その集団がもっぱら個別救済に従事して、相談員さんたちが持っている問題意識を発散させるところが実はあまりありません。たくさんの情報を持っているのに、問題を、例えば適格消費者団体に言えばいいじゃないですか、こんな制度があるんだから言われて、適格消費者団体に持っていくという道はありますけれども、ハードルがなかなか高い。今ある相談をどうやって次のステップに伝えていくかというのは、やはり同じ東京都の組織の中で、このルートがあるよということ、相談員さんたちにとってみると、自分たちの力を発揮できるという道につながっていくのではないかと思います。

例えば最近の相談で、20年くらい前に会員権の契約をしたと。形のない会員権の契約をして、毎月3,000円の会費を払っていると。自動引き落としなので、本人はわからなくて、この3,000円は何だと。通帳のお金がなくなって督促が業者から来て、それで、3,000円×4カ月分の1万2,000円を払えという相談でした。これはどうですかねと言われて、これは被害救済委員会に上げたほうがいいと思っても、相談者は、1万2,000円で被害救済委員会にかけるなんていうのは時間のむだで、そんなハードルの高いところはやりたくない。

こちらとしては、そういう問題は潜在的に非常に多いのに、それを救済する手段はないと。個別の相談員さんも、実はそれを個別に解決しているだけであって、1万2,000円を片づけて終わり、あっせん終了になってしまう。そうすると、当該事業者は、いつまでたっても毎月3,000円を払う消費者が年がら年中いるわけだから、その会社は不当利得を得ていると思うわけです。その案件を相談員さんから、被害救済委員会に付託したいのだと。この当該事業者は問題があるといったときに、被害救済委員会に付託できたら、これは社会のためにもなるし、相談員さんの問題意識の拡大にもなるし、最も相談を受けている相談員さんたちの問題意識をさらに発展させていくことにもなるし、そういう視点を当該被害救済委員会が担うことは、重要な意義があるのではないかと、いうところを、現

場との連携の中で感じました。

○池本部長 まさに今のような問題提起の議論と、途中から加わった適格消費者団体の差止請求ということも一つの紛争形態ではないかという議論が混在した感がありますので、分けて議論したほうが良いと思います。

今おっしゃったのは、個別の消費者の被害救済を直接の目的としていないけれども、個別案件から出てきた拡大防止のために、それを案件としてかけられるかという現場のニーズの問題。それに対して、先ほど、鹿野先生や野澤先生から、本人の知らないところで手続が進むのはどうか、少なくとも、同意なのか、了解なのか、いわばこういう手続が進むことについての一定の手続的な確認、あるいは、事業者との間でも、これでもう一件落着となったことが不意打ち的にならないような、センターでの調整段階で告知になるのかわかりませんが、そういう手続的な当事者への配慮が必要ではないかという問題提起、それはあると思います。だから、そこはさらに詰めていただきたいと思います。

それから、適格消費者団体が差止請求を事業者申し入れても応じない、いきなり裁判所か、この手続が使えるかということはまた別の論点になると思いますので、その点はどう考えるかということもまた詰めることにしてはいかがでしょうか。

多数の論点がありますので、具体的などころではいろいろと見方が変わってきますので。一応、論点がそういうふうにあるというところで次に進めたいと思います。

次に（４）「付託要件」、これは別紙の参考資料②を引用して紹介いただいたと思います。

最初に私から質問させていただくと、あっせん・調停の第１部会、第２部会が参考資料２にあって、下のほうに、緊急性、困難性、反復性を新たに加えて、重大性のところでは財産も加えたという理解です。これに対し、あっせん部会のところには５つの項目が挙がっていますが、これは、「いずれか」と読めばいいのか、「かつ」と読むのか。「かつ」の場合は、並べば並ぶほどハードルが高くなりますが。

○消費生活総合センター活動推進課長 「いずれか」です。

○野澤委員 理念の問題として、第１部会と第２部会の違いは、要するに、消費者代表と事業者代表を加えるか、加えないかというところが一番大きいところだと思いますが、第１部会のほうは、消費者、事業者の代表の方も一緒に加わってあっせん・調停に携わっていくと。第２部会のほうは、学識経験者だけで、２名で対応するということだと思います。そうすると、こういうふうにきれいに分かれるかどうかという問題が一つの前提としてあ

りますが、そうした上で、さらに、付託要件、上から2番目で、法解釈上の問題があると。委員会の判断を示す必要があるとき、これはむしろ学識経験者だけのほうが法解釈においてはいいのではないかと考えられなくもありません。もちろん、そこに事業者代表、事業者代表の方も入ることもわかりますが、法解釈であれば、むしろ学識経験者だけでもいいのではないかと。

今度、下のほうで、被害の多数性や重大性ということは、こういうことは社会に対する影響も大きいですから、事業者や消費者の方も一緒に加わって構成するのがいいのではないかと。付託要件と理念との関係がもう一つ明快ではないところがあると思いますが。

○池本部会長 悩ましいところですね。

ほかにいかがでしょうか。

今の野澤委員のご意見に関連しますが、以前は、あっせん・調停の付託要件について、ここにあるような解決指針の提示などの問題と、その案件の広がりということが要件の中に入っていたものが、上の第1部会のほうが要件が減ったのかなと、直観的に見えてしまうのです。そこは、現実には要件をどう書くかの問題と、どんな案件を想定するかということで、文言の問題と具体的な事案の振り分けの違いが出てくるかもしれませんが、そのあたりはどうでしょうか。

○消費生活総合センター所長 その辺につきましては、基本的には、ここで言うあっせん・調停第1部会は、従前取り扱っていただいたような案件を想定しておりまして、具体的に記載の要件で言いますと、従前は上の3つのいずれか、プラス被害の多数性、重大性などの要件にも当てはまるというように、どれか一つとではなく複数該当するケースがほとんどでした。

今回、より迅速な解決を図るということで、既に解決指針等があるもの等、例えば、反復性とか、そういうものについては迅速な解決のステージを設けたいということでこういう整理をさせていただきました。

○川野委員 新しいほうの部会は、野澤先生がおっしゃったように、確かに事業者がいたほうがより具体性が出るのではないかと。ですから、原則は学識経験者にして、場合によっては、事業者なり消費者の委員を加えるというその辺のアレンジを入れていただければ、実際に早くこれを解決することが目的ですので、何も学識経験者でなければいけないということではなくて進めてもらえれば、より解決が早くなるのではないかと思います。そういうことは考えられますか。

○消費生活総合センター所長 事務局で考えていたのは、第2部会が学識経験者で構成されるという趣旨は、両当事者の合意形成を迅速化させるためには、やはり法律的なところをきちんと押さえていく必要があるだろうということで、法律の専門家中心のチームで解決していただくほうがいだろうと考えて第2部会というものを考えました。

○川野委員 原則はそれでいいと思いますが、先ほど野澤先生がおっしゃったようなことがあるのであれば、レギュラー要員ではなくて。必要に応じて招集可能ということをごどこかに入れておけばどうかと。目的は早く解決するということですので。

○消費生活総合センター所長 はい。

○鹿野委員 質問です。付託要件について、見直しをして追加するということですが、第1部会と第2部会ができるとすると、第2部会のほうが取り扱い案件は多いわけですね。その中で、特にどういう要件を満たした場合に第1部会で取り上げるというような定め方になるのでしょうか。書き分けるのかどうかということですが。

○消費生活総合センター所長 書き分けということ言えば、書き分けは想定していません。今想定している流れとしては、参考資料③をご覧くださいまして、真ん中の「消費者被害救済係」が事務局ですが、被害救済係を通じて、都知事から被害救済委員会に付託された案件について、どの部会で扱うかについては、これは委員会で決める話であるということと考えておまして、会長が決める形にするのか、後で部会の構成をご議論いただこうと思っていたのですが、それぞれの部会に部会長を設けて、会長と部会長の2人でご議論いただいて、これは第1部会、これは第2部会という整理をしていただくのか、いろいろなケースが考えられるかと思っております。ですから、事前の規定で、この要件はどちらの部会ということを決めることは考えていません。

○鹿野委員 要件という形できちんと分けた書き方にしないとしても、第1部会と第2部会を違った構成で設けるわけですから、それぞれにどういうものを付託するのかという、考え方のようなものは、明らかにした方がよいのではないのでしょうか。委員会で決めるといっても、委員会が何を指針としてそれを判断するのかということは、どこかできちんと明確にしておいたほうがよいのではないかと思います。

○池本部会長 恐らく、条例上に、こういう案件はこっち、こういう案件はこっちとまでは書かなくても、その振り分けの運用指針のようなところではそこは書いていく必要があるだろうと思います。

○消費生活総合センター活動推進課長 そういう意味では、先ほど所長が説明されたと思

いますが、要は、第1部会は、下の5つの案件に、上の解決指針や法解釈、先進的な提言、こういうものがかなり要素を占めているものについては第1部会に上がり、そういう要素がかなり少ないと申しますか、そういうものについては短期間で解決できるだろうというものについては第2部会だと、そういう分け方だと思います。

○鹿野委員 イメージとしてはそのとおりだと思いますが、それをどこで明らかにするのかということです。要件として書き分けるのか、そうではないとすると、別のところでそれを明らかにするのか。いずれにしても、何らかの形でそれはどこかに置いておく必要があるのではないですかという意見です。

○消費生活総合センター所長 現在、被害救済運営要綱がありまして、そこで部会の構成や進め方についての規定がありますので、要件で分けるかはともかくとして、そこに何らかの判断基準を加えることになろうかと思います。

○池本部会長 参考資料②の描き方との関係で言うと、一番左側に「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争」という基本がありますから、その意味では、第1部会、第2部会とも、基礎的な要件は下の5の枠が両方にかかって、なおかつ上の3つのいずれかがあるときは第1部会に上がると。こんな書き分けにするとイメージが確認できると思います。少し検討してみてください。

残り時間も少なくなってきましたので、次の(5)の「委員会体制」に移ります。

先ほど意見も出ていましたが、学識経験者委員2名程度でという書きぶりになっております。ここにも「程度」とあるのが、学識経験者だけに絞るのかという意味と、「程度」として2と3があるのかという両方の意味があるかと思いますが、このあたりを含めてご意見はいかがでしょうか。

○野澤委員 イメージはこれでいいと思いますが、大体の第2部会の期間は、大体3カ月という感じでよろしいですか、イメージとしては。1カ月、2カ月では無理だと思うので。

○消費生活総合センター所長 3カ月以内です。

○野澤委員 それはどこかに記載はされるのでしょうか。運営要綱なりに。「原則として3カ月以内に解決を図るものとする」みたいな。

○消費生活総合センター所長 そこまでは考えておりません。

○消費生活総合センター活動推進課長 今の部会でもその規定はありませんので、あえてこれには書かないということです。

○池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長 よろしければ、部会のイメージについてご意見をいただきたいと思っております、今とりあえず作成したものをお渡しします。すみませんが、後で回収をさせていただきますが、部会のイメージとしては、大きく分けて2つ書いてあります。案1が従前の構成をそのまま横引きにしたイメージで、現在は、被害救済委員会の下にあっせん・調停部会がありまして、複数の案件を抱えることになったときはあっせん・調停部会が並立して、1号案件を扱っているあっせん・調停部会、2号案件を扱っているあっせん・調停部会ということで設置しております。その考え方に基くと、第2部会も同じように、例えば最大10個くらい並ぶのかなと。そういう形にするか、案2のように、かなり案件を扱う、委員の数も増えるということで、会長のもとに部会を2つ大きく分けて設けて、その部会のもとに分科会ということで、分科会が今までのあっせん・調停部会のように個別案件を扱っていく形にして、それで、先ほど申し上げた、どの部会で扱うかをだれが決めるのかということで言えば、案1は会長がすべて決める形になるのかなと思います。案2の場合は、会長と両部会長がご議論いただいて、最終的には会長が決定していく形になるのかなと。

全くのイメージで、これからここを整理する上で、ぜひ先生方のご意見をいただければと思います。

○池本部会長 案2の場合、第1部会長、第2部会長とありますが、例えば第2部会のメンバーだけで何かを協議する可能性があり得るのか、それとも、むしろ、振り分けのための担当者ということで、会長、両部会長という位置付けを与えるということでしょうか。

○消費生活総合センター所長 第2部会のメンバーが集まって議論することは、想定としてはあり得ます。解決の考え方など、その辺を合わせるとか、そういう場面は想定されますので、それもあかなと思っております。

○鹿野委員 質問ですが、第1部会にいる委員は、第2部会の事件は担当しないというお考えですか。

○消費生活総合センター所長 今考えているのは、案2であれば、そういう形になっていくかと思えます。

○鹿野員 案の1であれば、その都度部会を構成していくという形ですね。

○消費生活総合センター所長 はい。今の何十人という委員の中で。

○池本部会長 第1部会と第2部会は兼ねないわけですか。

○消費生活総合センター所長 兼ねるという方法もありますが。

○野澤委員 今のことと関連して、たぶん、案2のほうが一見するときれいに見えますが、これでやると、第1部会と第2部会に分かれていってしまうような形に事実上なっていくのではないかと思います。少なくとも、第2部会長は第1部会の委員にはならないと思うので、実際は分かれてしまうようなイメージだと思います。だから、全体の人数がどのくらいと考えるかにもよりますが、むしろ、案1のほうがいいのかなという気が少しします。

○池本部会長 ちなみに、現在は何人ですか。

○消費生活総合センター所長 今、20名です。定数はもう少し多いのですが。

○池本部会長 拡大した場合はどのくらい必要とお考えでしょうか。まだイメージの話ですが。

○消費生活総合センター所長 イメージでは、プラス20名程度になるかと思います。

○池本部会長 それから、救済委員会の全体委員会で集まる機会は、そこで何か審議事項があるのでしょうか。

○消費生活総合センター所長 審議事項は、過去においてはありませんでした。案件のご報告と、それぞれ抱えている問題点があって、行政のほうに解決してほしいという、そういう問題提起をしております。

○池本部会長 制度的な問題だけで、個別案件について全体で何か意見を述べ合うことはないわけですね。

○消費生活総合センター所長 はい。

○野澤委員 案2でもいいですけど、あまり分かれてしまうと、どうかなということがあります。案件自体が截然と、第2部会と第1部会で内容が分かれるかということ、そうでもないような気がします。ただ、振り分ける委員会なり部会のようなものが必要になるので、そういう意味では、形式的には第1部会長、第2部会長とつけてもいいと思います。それと会長とが、第1部会と第2部会とに案件を振り分けるという、そういう相談をするところはあってもいいと思います。

そういう意味では、案2を採ったとしても、実質的には内容的に分かれないように、例えば委員を中で自由に選ぶとか、そういう形であれば案の2でもいいかなと思います。

○鹿野委員 私は、結論としては案1がいいと思います。先ほど野澤委員がおっしゃったように、1か2かというのは、それほど大きな問題ではないとも思います。むしろいずれにしても、委員の間で情報を交換し合うことが重要だと思いますし、場合によって、メンバーを調整する際のやりやすさを考えても、相互に、第1部会の案件を担当したり、ある

いは、第2部会の案件を担当したりということのほうが、人的組織としてはやりやすいのではないかと思います。

ただ、これをどちらに割り振りするのかを会長だけで決めるとなるとご負担が大きいと思いますので、例えば副会長として2人くらい付けて、その3人くらいで話し合っただけで決めていただくとか、そういう仕組みあわせてつけば、案1でも対応できていくのではないかと思います。

○矢野委員 新たに20名となりますと、救済委員会全体が40名規模になるととらえていいですね。

○消費生活総合センター所長 はい、そうです。

○矢野委員 年に1回の総会で、今年度取り扱ったものの報告をしますが、そこに消費者や事業者の委員も入ることで、全体的な、社会的な観点から意見を言う、いわゆる提言のところに意見を言うということで、そういう意味では、年に1回の総会でいいのか。儀礼的にするのではなくて、新しい第2部会ができることによって、その案件の報告も含めて、最後のまとめとして、新たな提言の意見があつたりということも十分にあり得るので、その辺が機能するような総会の持ち方と、実質性を持ってほしいと思います。

○消費生活総合センター所長 各委員のご意見を参考に検討させていただきたいと思いません。

○池本部会長 時間がなくなってしまって、すみません。

次の論点、(6)の「報告書の内容レベル」について、1点だけ、私から。

前回お話ししたときに、国センの場合、簡略な案件は1~2ページだけど、3~5ページのものも結構ありますという言い方をしたのですが、最近の案件は、つい最近見ましたが、ホームページに公表されているものは、1~2ページにまとめる方向に徐々に定着しています。そのかわり、これはセンターの相談員の方はご存じですが、P I O - N E Tの消費者行政フォーラムというところに相談員向けの情報提供の場があつて、そこは、ホームページで一般公開している事項のほかに、「事案の概要」と「解決」の間に、あつせん手続をしている間に、事務局と委員とで調整した「論点整理」というものを間に入れて、それをあわせると3~4ページとか結構な分量になるものが出してあります。その論点整理もホームページに出していいのではないかと思います。そこは使い分けをしていました。ですから、手続の中で議論していたときのボリューム感と公表しているものが少し違っていたというところは、前回の発言を少し訂正します。

○鹿野委員 池本部長が今おっしゃったことに多少関連するのですが、今までは、報告書自体は、20ページとか厚いものでしたが、プレス発表用に、事務局でわかりやすい、2ページものくらいの書類を作成していただいて、それも公表されるという形をとっていたと思います。その認識でよいかということが一つ質問です。

また、今後は、新たな2人体制の部会を設けるといえるときに、そのプレス発表用の2ページというのは、従来どおりの形で作ることをお考えなのでしょうか。これも質問です。

○消費生活総合センター所長 プレス発表ですが、現在、今、委員がおっしゃられたプレスリリース用のコンパクトにまとめたものと、プラス報告書をセットでプレスリリースをしております。これから新しい部会をつくったときのプレスリリースの仕方ですが、かなり多くの案件を扱うということで、今、事務局内でも議論していますが、例えば1カ月とか半月でまとめて、複数案件をプレス発表するというのでどうかということをお検討しております。ですから、第1部会と第2部会では、出し方が若干違って来るのかなと思います。

○消費生活総合センター活動推進課長 報告書自体は、大法廷型は20ページ、小さいほうは5ページ、これも一緒に出すと。プレスの表紙は簡潔にまとめますが、それに必ずアタッチメントが付くということでございます。

○鹿野委員 報告書については、20ページものと5ページものという差がついて、それぞれにわかりやすい1～2ページくらいの簡易版が付く。ただ、その発表の仕方は、第1部会と第2部会では若干異なるということですね。

○消費生活総合センター所長 そうです。タイミングが少し違いますので。

○鹿野委員 わかりました。

○池本部長 時間もありませんので、(7)、(8)を含めて、ここも重要な論点が含まれていますので、ご意見を伺えればと思います。

(7)は、「協力を努めること」という義務付けができないかということですが。

これは2つの意味があるかと思えます。条例の中に、解決に努めるという規定を置くかどうかという問題と、協力しない場合に何らかのペナルティのようなものがあり得るのか、そこまでは難しいという話になるのかという、2段階の議論があろうかと思えます。特に、その部分が(8)の公表の問題に少しかかわってくるかもしれません。いかがでしょうか。

○川野委員 努力義務に本当に実効性があるのかなという気がします。確かに文面上は、そう言うと少し強くなるかもしれませんが、こうした事業者にとって何が脅威になるかと

いうと、自らの名前が世の中に知られるということだと思います。裁判についても、世の中の動きとか世間の評判を気にして、だいぶ判断基準も変わってきたような気がします。全て世の中の動きに迎合するわけではありませんが、ある程度ペナルティ的なものを盛り込んでも、タイミングもありますので、踏み込んでもいいのではないかと思います。

先ほど都の方からも言われましたが、条例のある程度の改正も視野に入れてここは考える必要があるのでは。実効性が薄いとなって元の状態に戻るようならば、せっかくならそこまで行ってはどうかなと考えます。

○池本部長 ほかの方、いかがでしょうか。

○佐々木委員 公表の点ですが、一応、今は、不調になった場合に公表するということですが、本来、被害の拡大防止ということから言えば、本当は、話がまとまったところに関しても、事業者名がわかれば、そこで被害を受けている方が、自分の問題がこういうふう

に解決できるとわかるので参考になると思います。

適格消費者団体の差止の場合は、和解ができれば、それは公表しなければならないので事業者名を公表していますが、そうすることによって、例えば、そういう形で解決したということが内閣府や消費者庁のホームページに載っていて、それを見た人が、実は、自分も事業その間で取引をしたけれども、それが守られていなかったというような情報が寄せられることがあります。そういうことで、その解決がほかの人にも役に立つということになります。その、うまくまとまったときは公表しないということがあるために、その事業者がまだ同じことをしているのに、相談現場でそれを使えない。この事業者がやっていることは、ということで使えないということで被害が出ていたというケースも、この救済委員会の関係であったと思います。

本当は、その点もご検討いただいて、場合によっては公表ができるようなことに、条例上は、今でも、「その結果を公表すること」になっているので、限定しているわけではないので、そういうことも考えられるのではないかと思います。そうすると、別に不利益処分ということではなくて、解決ができて、できなくても公表するわけですから、行政手続的なことも考えないでいいのかなという気もしますので、そういう点もお考えいただければと思っています。

○矢野委員 事業者の公表については、消費者の側からは、できるだけ公表してほしいということがありますが、違う見方をすれば、一応あっせんに応じて、事業者が一步進んだ対応をしたということで、そういう事業者を評価する動きも、ある意味、消費市民社会の

ところでは大事かなと思いますので、そういうとらえ方もできるという意味では、公表を前向きに考えてほしいと思っております。

○池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

○鹿野委員 一般予防的な観点と、個別的な救済というところが、ここでも問題となります。現実的には、今まで、あっせんが不調になると事業者の名前が公表されて、自分たちにとってダメージが大きいので、これに応じるというようなインセンティブが働いてあっせんが調うことが多かったのではないかと思います。ですから、いずれにしても名前を公表するとなったときに、そのインセンティブが働かなくなるのではないかとということが一つ。それから、公表するのであれば、その場合の要件や手続を慎重に行わないとまずいだろうということがもう一つあります。

事務局で、公表することについて、事業者から直接意見等をいろいろ聞いていらっしゃるのではないかと思います。どうですか。

○消費生活総合センター所長 実際、被害救済委員会にかけているものについては、事業者に対して、合意しない場合は、事業者名の公表が30条を根拠に行われますからということを行っていますので、確かにインセンティブは働いていると思います。

○事務局（被害救済係長） 事業者からは、ある弁護士さんから、30条は氏名の公表について全く明記されていない。都条例は、あっせん手続を受諾しない事業者名を公表することを根拠づける条例規定が存在しないと思われる。何ら正当な法令上の根拠なく行っている。事業者に対し、氏名公表をもって制裁を課そうとする手段は全く問題であるというような抗議文が届いております。

○鹿野委員 ということは、一つは、一定の場合に事業者名まで公表するというのであれば、何らか規定しておく必要があるということですね。そのときに、どういう場合という要件あるいは具体的な基準を示しておく必要があるということでしょうか。

○池本部会長 これは、（8）の一番左で、今は条例30条を根拠にしているけれども、右側の「検討事項」のところにあるように、手続的に、聴聞手続までは要らないとしても、あらかじめ意見を聞くとか、何からの手続上のフィルターを明示することと、どういう場合に公表するかという、公表基準に当たるものも、概要は定めておく必要があるのではないかと。

問題は、それが先ほどの、出席や手続に協力するインセンティブの問題、成立に向けたインセンティブの問題にどうかかわらしめることが可能なのかという話と、さらに進んで、

和解が成立した場合も公表できる場合があってもいいのではないかという意見がどこまで受けとめられるか。さらに進んで、一律全部公表ということにまで踏み切れるのかとなると、また違うハードルになるのかもしれませんが。

ここも、今ここで具体的な方向づけまでできればいいのですが、時間がなくて申し訳ありません。

事務局から、この点だけは意見を確認したいということがありますか。

○消費生活総合センター所長 方向性はぜひ出していただきたいと思っております。

○野澤委員 調査権限に関してですが、現状では、仮に事業者が出席を拒否した場合というのは、最終的には、あっせん不調になってしまうのでしょうか。事業者が全然協力してくれないという場合には。今まではあまりそういうケースはなかったのですが、仮にそうだとしたら。

○消費生活総合センター所長 あっせん案を提示して、同意してくればあっせん成立で整理できると思いますが。

○野澤委員 事業者が協力しないとしても、こちらは、あっせん案を作成して構わないわけですね。

○消費生活総合センター所長 はい。

○野澤委員 それも含めて、例えば裁判などでは、欠席すると相手方の主張を認めたことになってしまうような、明文はつくれませんが、何かそういう取り扱いであっせん案をつくってしまっただけで構わないということですね。

○消費生活総合センター所長 はい。

○消費生活総合センター活動推進課長 実際は、欠席裁判ということになりますね。申立人の言うとおりに審査することになりますので、結果的にはそういうことになります。

○野澤委員 そうすると、努力義務を付けなくても、結論としてはあまり変わらないというか、不利益になるという点では不利益になるんじゃないですかね、事業者にとっては。

○消費生活総合センター活動推進課長 ただ、現実には、今はできる規定なので、別に行かなくてもいいんだろと。そういうインセンティブというか、それが全然ないんです。それで、あくまでも義務付けるという意味で、一歩進歩というところですよ。

○池本部会長 恐らく、出席もしない、手続にも協力しない、あるいは、解決案についてもまともな応答をしないということ、インセンティブとしての公表につなげるとしても、やはり出席の義務付けとか、それが前提にあるからそれがむしろ使えるという関係もある

のではないかと思います。

そこで、まず第1段階として、直罰はないにしても義務付け規定を置いてはどうかということが一つ。それから、これは国センの例で言うと、手続に合理的な理由なく協力しないという書きぶりですが、都も、これまでの例で言うと、あっせん案について合理的な理由なく応諾しないと。それがいずれも、この手続によっては、今後、同種被害の解決が困難となるから、そのことを都民に伝える必要があるという理由付けの根拠につながるというあたりまでは、何とか組み込められないかなとまず一つ考えます。

さらにその先へ、合意成立分も公表できないかというところが、何か案として出せるかどうか、検討課題として次回にでももう少し議論が深まれば別ですが、その前段階のところまではどうでしょうか。

○野澤委員 前回は申し上げましたが、一つは、努力義務はつくってもいいかなと思いますが、その先で、要するに、公表のときに、合理的な理由なく協力しないということを、今の国センのような書き方はよくないというか、制裁的な色彩が強いので、そこまでは言えないのかなと。あくまで公表の基準は、同一同種の被害を拡大することを防止することがメインですので、あまり制裁的な色彩はよろしくないかなと思います。ただ、努力義務は書いて、公表基準のほうにはそれは書かないという形がいいのかなと思います。

○池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

予定の時間を超過して申し訳ありません。十分に煮詰めることができなかったのですが、(9)、(10)のところ、これだけはというものが何かあれば……。よろしいですか。それでは、これは事実上の積み残しになります。

今後の進行等について、事務局からお願いします。

○企画調整課長 ありがとうございます。

実は、本日、もう一つ、資料4として諮問事項に対する答申案の中間のまとめということで、構成案をお出ししております。ご覧いただきたいと思います。

こちらは、大まかに3章立てになっておりまして、第1が「現状と課題」ということで、相談の現状、委員会の現状ということで書き込んでおります。それぞれ内容については、本日ご審議いただきましたA3のペーパーの、それぞれ検討課題、視点、見直しの方向とあったところが、内容的に入ってくる形になります。第2章が「今後の見直しの方向」ということで、基本的な考え方、委員会の機能の充実・強化ということになっております。第3章として、将来的な展開としての「民間ADR機関との連携強化」という内容で考え

ております。

大筋でご了解いただけましたら、この内容に従って、次回の部会までに内容をまとめたものをお諮りしたいと考えております。

次回の部会ですが、7月27日の水曜日、時間は本日と同じ10時から12時ということで、こちらのセンターで開催いたします。会場は、16階のセンターの会議室になります。詳細につきましては、またご通知を差し上げますけれども、予定方、よろしくお願い申し上げます。

以上です。

○池本部長 よろしいでしょうか。

時間を超過して申し訳ありませんでした。本日は以上で審議を終了したいと思います。

どうもお疲れさまでした。

○企画調整課長 どうもありがとうございました。

午後0時08分閉会