

論点整理事項に関する意見等

平成 24 年 5 月 30 日

委員 足立 敏

Ⅲ. 1 (3) 機能の一層の「充実」をどのようにして実現するか

■各機能の充実をどのように図るか

【相談・あっせん・ADR】

- 直接に相談を受ける窓口の維持・充実
 - ・地方を情報収集の拠点に
- 地方支援
 - ・相談処理への助言や調査協力（特に関係省庁からの情報収集等）
 - ・共同処理・移送の拡充
 - ・地方（ブロック単位）での研修実施
- 全国規模での相談の掘り起こし（地方との連携）
 - 「悪質“出会い系サイト”被害 110 番」（平成 23 年 12 月）
 - 「美容医療・契約トラブル 110 番」（平成 24 年 1 月）
 - ⇒地方との共同対応、訴訟、告発

【情報収集・発信】案

- 事故情報（財産分野を含む）を国民生活センターに集約する。
 - （通知すべき事故情報の内容、所管省庁の責任を再検討）
 - （消費者安全調査委員会・消費者委員会との役割分担）
- 消費者向けの事故情報の発信は、国民生活センターに一元化
- 地方の消費生活センターへの情報発信の一元化
 - （国民生活センターを含め、国としての情報共有）

Ⅲ. 1 (4) 国への移行をどのように「消費者行政全体の体制強化」につなげるか

■行政のパラダイム転換の原動力とする

- 職員の意識改革を目指した人事交流（幅広い分野・政策決定権限）
 - ・国の職員 ⇒ 消費者の現状を知る
 - （情報が知らされず、安全が確保されない）
 - （教育の機会の提供が不足し、被害拡大）
 - （被害救済体制が不十分）
 - （企業主体の経済構造が自主的合理的な選択を阻害）

- ・ 国民生活センターの職員 ⇒ 政策決定のノウハウを学ぶ
(政策提言の内容充実)

* 職員分散が機能分散に繋がり、国民生活センターの情報発信のコア部分（相談を分析して、注意喚起や省庁に改善要望する）が無くならないよう、国民生活センターに情報分析室（仮称）を作って、相談の分析や他省庁の施策分析等を行い、施策提案をする機能を明確にする等の対応が必要。（上記事故情報の集約・分析と併せて検討）

■ 被害把握から政策決定までの迅速化を図る

○ 国民生活センターが把握した情報の共有

- ・ 国の機関 ⇒ 被害事実とともに、原因と政策課題を把握
(被害発生当初から関係省庁に情報提供が可能)
迅速な法執行や政策立案に生かす

○ 関係省庁の法律や施策の情報共有

- ・ 国民生活センター ⇒ 国の関係省庁からの情報を把握
(「情報を与えられる立場」から「自ら情報を得る立場」へ)
⇒ 関係省庁の施策の課題を分析し、改善提案
(関係省庁のパラダイム転換に生かす)
(関係省庁の監視→消費者委員会の職務?)

■ 地方との連携を強化する

- 地方を情報の収集発信の拠点に（再掲）
- 地方との共同対応（再掲）

■ 消費者教育（人材育成）の拠点を作る

○ 消費者教育推進法の所管庁となる

- ・ 消費者リーダーの育成、消費者団体の支援
- ・ 行政職員、教職員研修（キャリア研修、免許更新研修、採用試験等）
- ・ 企業向け研修（コンプライアンスからCSRに）

(参考)

消費生活安全センターにおけるあっせん交渉事例

平成24年5月30日
検討会委員 足立 敏

1 相談内容

10日前、自宅前で音がするので出てみると、男性がはしごをかけて屋根に上り、「瓦が割れている」と言われた。「家族に相談する」と断ったが、事業者は家に上がり込み「直すなら今のうち」と契約を勧められ、断り切れずに早く帰って欲しい一心で契約書に名前を書いた。

これまでも雨漏りはなく、不審に思って家族に相談したところ、センターに行くよう言われた。(70歳代、女性)

2 センターでの対応

(1) 相談者からの事実関係(経過等)の聞き取り

① 契約までの経過

○ 勧誘又は申し込みのきっかけ

○ 契約に踏み切った理由

→ 納得又は問題勧誘(不実告知、再勧誘、長時間勧誘、威迫等)

② 契約内容等

○ 契約書の有無、記載内容

○ 契約内容の履行状況

○ 代金等の支払い方法、状況

③ 自主交渉の経過、結果

→ 消費者の希望(解約、支払い停止等)、相手方の主張

(2) 本件への対応(あっせん)

① 事案の検討

○ 法令違反の疑いがある問題勧誘により、意に反する契約をさせられた事例であること。

○ 相談者は経過等を鮮明に記憶しており、ほぼ説明通りの事実関係があったと思われるが、相談者は高齢であり、解約を希望するものの、自主交渉によっては解決困難と判断されたこと。

などの状況から、センターであっせん交渉に入ることを決定。

② 対応

○ 相談者から聞き取りをしながら、「氏名や販売目的隠匿、威迫困惑などの法令違反の疑いのある行為や書面不備等の点から、契約の解除・取消を求め。」旨を書面にまとめて、来所日当日中に、相談者から郵送

- 同時に、センター相談員から相手方に電話連絡し、「センターに相談があったこと」及び「相談者側の主張（経過及び解約希望）については、書面で送付したこと」を伝え、検討を要請
- 後日、相手方から「ご近所の方からの紹介で訪問し、ご本人にも点検の了解は得た。」「契約書面の内容も顧問弁護士に確認しており、不備はない」と回答
- センター相談員から、相談者から聞いた当時の状況など、さらに詳細な説明を加えながら、勧誘方法やクーリングオフ妨害の可能性もあるなどの問題点を指摘。併せて契約書面についても商品名等の記載が無いなどの問題があることを指摘し、「総体として問題の多い契約である」との見解を繰り返し伝えて交渉したところ、最終的に相手方から「全面解約に応じる」との回答を得た。

■ポイント

- 「あっせん」は、解決するための話し合いの調整を行うとともに、双方の歩み寄りによる解決を目指して行う、対等の交渉であること。
- 「あっせん」において消費者（センター）は、交渉の根拠を、法令に定められた規制や民事ルールに置く。（法令に根拠が求められない場合は、社会通念や商道德などを訴えての交渉となる。）
- 従って、「あっせん」の場面では、法令の解釈や適用に関する（センターの）考え方を示して交渉するが、この解釈は一方的・命令的な行為ではなく、事業者側はこれを拒否することができ、不利益や是非義務も伴わない。（指摘事項は、契約の意思決定に影響の大きい行為を中心）

(3) 本件への対応（法執行）

①事案の検討

- 業務連携会議（相談担当と執行担当の情報共有の場、月1回開催）
又は、個別報告（相談・あっせんの過程で、悪質な法令違反行為を行う事業者を随時報告）で、不当勧誘等の事案把握
- 当該事業者に係る相談状況（件数、増加傾向など）調査
- 被害の重大性、拡大の恐れ
などを検討し、指導が必要な事案を抽出

②被害者聴取（複数）

- 法令違反が指摘できるに足る事実の特定、確認

③事業者聴取、改善要請（あっせん終了後）

- 法令違反の疑いのある事項を指摘の上、事情聴取のため来所要請
- 併せて、当該事業者の営業方法や法令遵守のための取組等を聴取しながら、不当な勧誘方法等の改善を要請

④文書による改善要請を発出し、業務改善報告書の提出を要請

⑤業務改善報告書の提出後、市町村の消費生活行政担当課に、指導の経過等を情報提供し、今後、当該事業者に係る相談があった際には、府センターへの通報を要請（共同監視）

⑥指導後も、同様の（法令違反の疑いのある）勧誘を続ける事業者に対しては、迅速に行政処分（業務停止命令等）を行うなど、毅然と対応

■ポイント

- 「法執行」は、一方的・命令的な行為であり、法令違反の認定には行為者としての責任を伴う。（多くの相談者から経過等を聴取・確認する等、事実認定には特に慎重を期す。）
- 「法執行」に当たっては、違反事項を網羅的にチェックの上、認定可能なものについて全て指摘
- 法令違反事項を持って処分を決定（相手方に弁明の機会は付与するものの、最終的には行為者の責任において事実認定する。）