

## 第1回大阪市消費者保護審議会 苦情処理部会議事録（概要）

日 時 平成18年12月1日（金） 午前10時～12時  
場 所 大阪市消費者センター 研修室1

<出席委員> 内田委員、川村委員、国府委員、  
高橋委員、三原委員、安本委員  
<本市出席者> 市民局市民生活振興部長、消費者センター所長、消費者  
センター副所長、消費者センター副参事兼相談指導担当  
係長  
<傍聴者> 0名

### 次 第

- 1 開 会
- 2 市民局市民生活振興部長あいさつ
- 3 苦情処理部会の会議の公開又は非公開の決定について（資料―「審議会等の設置及び運営に関する指針」）

消費者保護条例に規定する苦情処理部会の所掌事項により、部会が行う会議等の内容によっては、「審議会の設置及び運営に関する指針」第7-1-（1）に該当するケースが考えられるため、苦情処理部会の会議については、原則公開としつつも、議案内容によっては一部非公開とすると決定された。

また、やむを得ず一部非公開とする場合は、傍聴者が何度も入退室を繰り返すといった煩わしさのないよう、会議運用をしていくこととされた。

### 4 議 題

- （1） 苦情処理部会の運営及びあっせん・調停手続について

- ・ 苦情処理部会所掌事項について（資料1・2）

消費者保護条例（抄）及び消費者保護審議会規則（抄）により苦情処理部会の所掌事項、苦情処理部会が行う苦情処理のあっせん又は調停、部会の運営について事務局から説明し確認を行った。

- ・ 苦情処理部会によるあっせん又は調停手続について（資料3、参考資料）

市長から付託された消費者からの苦情処理の申出のあっせん又は調停について、資料3及び参考資料により手続の流れについて説明

を行った。

【主な意見】

<委員>あっせんが成立すれば消費者と事業者が同意書を取り交し、調停が成立すれば消費者、事業者、担当委員により調停書を取り交す。これ以外で手続としての違いは何かあるのか。

<事務局>消費者からの申出の段階で、これはあっせん、これは調停と分けて苦情処理を行っていくのではなく、苦情処理の経過の中で若しくは結果としてあっせんにより解決を図るものと、調停により解決を図るものに分かれていくものと考えています。

<委員>苦情処理部会が行った苦情処理の結果の報告は公表していくのか

<事務局>審議会から受けた苦情処理の結果の報告は、他都市と同様に、個人情報取り扱いに十分留意した形でホームページ等により公表していくということで考えています。

<委員>苦情処理を行う者は、苦情処理部会委員のうちから原則として3人としているが、事案によっては審議会委員又はそれ以外の専門家等の意見を聴く必要が生じると考えられる。苦情処理を行ううえで専門家等の意見を聴くことはできるか

<事務局>苦情処理部会以外の方があっせん・調停の場に入っていたくことは難しいと考えています。

しかし、事案によっては、審議会の他の委員や専門家等の意見を聞くということも想定されますので、その場合は事務局の方からお願いして意見を聞いていただけるような場を設定することも必要であると考えています。

<委員>大阪市消費者保護条例の第18条の3第1項と第28条第1項は、情報提供について定義されている。第18条の3第1項は一般消費者に対して情報を提供するという趣旨だが、第28条第1項の情報提供はあっせん調停に関わる当該消費者に限定したものなのか、広く一般消費者に対してのものなのか。

<事務局>28条の情報提供も当該消費者だけでなく、広く一般消費者に対して行うという趣旨です。

〈委員〉あっせんや調停の場において、消費者が高齢者である場合等、自らの主張を的確に説明できない可能性が考えられる場合に、消費者のサポート役として、消費生活専門相談員を出席させるのは可能か。

〈事務局〉審議会に対しあっせん等を付託する際には、相談内容やセンターで行ってきたあっせん経過等の詳細についてご報告させていただくことになると考えています。

また、あっせんの開始時に消費者からの事情聴取を一からする必要は無いと考えていますので、サポート役として相談員を出席させることは考えていません。

(2) 平成18年度上半期消費生活相談のまとめについて（資料4、参考資料）

プレス提供資料に基づき、平成18年度上半期消費生活相談についての説明を行った。

【主な意見】

〈委員〉マルチ商法について、「マルチ商法は、それ自体は違法なものではありませんが、『特定商取引に関する法律』（特定商取引法）による規制を受けます。」という文があるが、多くの場合違法である事が多いので、「それ自体は違法ではありません」と言い切るのはよくないのではないか。

〈事務局〉連鎖販売の規定を守り、書面をきちんと交付し、禁止行為を行わずに行われる取引までも違法性があると言い切ることはできません。現行の法制下では、マルチ商法自体が違法であると言うことは難しいと考えています。

(3) 苦情処理部会へのあっせん・調停付託について（資料5・6・7）

付託の要件、本市におけるあっせん不調の事例、他都市における苦情処理委員会等でのあっせん・調停事例について説明した。

【主な意見】

〈委員〉東京都は、年間3件位のあっせん等をしておられるようですね。我々も、なかなか件数を示すことは難しいですが、目標を持ってやっていきたい。

## 配布資料

審議会等の設置及び運営に関する指針

資料 1 大阪市消費者保護条例（抄）

資料 2 大阪市消費者保護審議会規則

資料 3 消費者保護審議会によるあっせん又は調停の流れ

参考 大阪市消費者保護審議会によるあっせん又は調停に関する要綱（案）

資料 4 平成 18 年度上半期消費生活相談のまとめ

参考 商品・役務分類別にみる相談件数、相談件数の多い商品・役務 上位  
20 位、販売・購入形態別にみる相談件数、年代別にみる相談件数

資料 5 消費者保護審議会によるあっせん・調停への付託について

資料 6 あっせん不調事例（平成 18 年 8 月～10 月受付分）

資料 7 主な都市の苦情処理委員会等におけるあっせん・調停の実績  
（平成 15 年度以降）