

○司会 それでは、ただ今から苦情処理部会に移らせていただきます。今回、苦情処理部会に対する付託案件というものはございませんが、先ほどの審議会で苦情処理部会の体制も整ったところでございますので、事務局より苦情処理部会の役割、案件が出た場合の流れであるとか、また、付託には至らなかったけれども、実際に消費者センターで「あっせん」した具体的な事例などをご説明させていただきたい、と思っております。

それでは、ここからの進行は苦情処理部会の田阪部会長にお願いいたします。

○田阪部会長 苦情処理部会長にご指名いただきました、田阪でございます。よろしくお願いいたします。

本日はかなり時間が押しまして、当初は4時までの予定でございましたので、どうしても所要のある方は、途中で退席していただいて結構です。それでは、議題の方に移らせていただきます。

本日は、苦情処理部会で検討する案件は無いとのことでございますが、今後のためにも、ご意見、ご質問をいただきまして、より良い運営につなげてまいりたいと思いますので、部会の皆様のご協力をお願いいたします。

では、事務局から説明をお願いいたします。

○辻井代理 辻井でございます。先ほども申しあげましたけれども、付託に至る案件が無かった、「あっせん」できるものは、センターの「あっせん」で終了した、という形でございます。では、普段どのような案件を抱えているのかとか、どのように解決しているのか、といったことが疑問として出てくると思いますので、一応、3つほど案件を提示させていただきまして、どのような流れで、どのように解決に至ったか、説明させていただきます。それに対して、こうすれば良かったのでは、というようなことがありましたら、ご指摘いただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

《以下、3事例について、相談から解決までの流れを説明》

○田阪部会長 それではご説明ありがとうございました。意見、質問等いただければと思いますが、まず、私から。2年前から委員をして部会もさせていただいているのですが、ここ（部会）にあがってくる案件が無いという状態が続いているということなので、その現状の要因をご説明いただけたら。

○辻井代理 少なくとも最初の2つのケースでは、いつ会社が無くなるか分からないという危機感がありまして、早く手を打たなければならない、という案件が非常に多くございまして、そうすると、じっくり時間をとって部会で「あっせん」する以上は、両者の日程調整をしたうえで了承をいただいて、日程を決めるという形をとらなければなりま

せんので、一定期間交渉を進めていくという必要がございます。特に最初の2件が代表例ですが、待っていると間に合わない、また、こういう大きな場で「あっせん」すると言っても来てくれるか分からない、という問題も出てくるということで、日常、こういう「あっせん」の場があるというのは相談員にも言っていますし、頭に入れているのですが、早期解決を優先的にしていくというのが現状でございます、ここ3年ほど案件が無いでしょうか、もちろん適正な案件がありましたら、付託させていただきますので、よろしくお願いいたします。

○田阪部会長 債権がある場合に、最終的な回収の所は法的な手続きに則っても難しいところがあるので、どうしても不確定な事実がたくさんあって、実際に払ってもらえるかどうか分からない、という場合にはある程度スピード感を持って解決されるのは充分合理性があるのかな、と思っはいるところです。ただ、調べようがないという所に最終的に来てしまいますので、確実に資力があって、会社が存続していったそのまま交渉できるものであれば、じっくり腰を据えていけるとは思いますが、その判断は非常に高度ですし、なかなか難しいのかな、とは思います。

その他にご意見とかご質問があれば

○本荘委員 私、消費生活センターで相談員をしております、最近の解決困難なものというのは、いつ業者が倒産するか分からないという案件が殆んどでございます。ですので、先ほどからご説明がありましたように、いつ会社が無くなるか分からない状況であれば、センターでも早急な解決、何とか相談者の方に堪えていただくようなところで落とす、というようなことがございます。その中で、苦情処理部会にあがってくるのは、倒産のリスクの少ない、きちんとして資力も有るような会社に限られてしまえば、救われる消費者というのが少ないのではないのかなと思ます。一定の資力とか、登記簿上の住所とかもきちんと確認できるような会社であるなら、センターの交渉でもある程度は応じていただける、困難ということには至らない、というのも結構ございますので。難しい問題ではあるのですが、こういった部会がスピーディーに進められるような工夫も必要なのではないのか、と思ったりもします。

○田阪部会長 今の意見と関連してなのですが、事業者の資力なり、登記簿の情報なり、そういった調査というのは限界があると思うんですが、どこまでされているのか、ある一定の判断基準が有るのか、無いのか、その辺りお教えていただけますか。

○辻井代理 判断と言いますか、登記簿につきましては、まずはホームページを調べますけれども、ちょっと連絡がつけ難いということであれば、すぐに登記簿を取り寄せて、という形はとっておりますし、今でしたら全国の分が取れますので何回も行っているところがございます。それで、登記を調べますと、だいたいの場合その通り在るんです

ね。ただ、実態として登記には電話番号とかはございませんので、連絡先の問題の話は出てくると。資力の場合となると、3年ほど開いていますが、最近のあっせん事例で言いますと、ほとんどの場合、結婚式場の場合は相手が逃げられませんので、そういったものがタイムリーにあれば、当然相談者の意向は出てきますけれども、付託はさせていただきます、と思っています。ちょっと、ケース・バイ・ケースとなりますので、答えになっているかなんですけども、せめて、ということで説明させていただきました。

○田阪部会長 他に何かありましたら。

○長田部会長代理 いくつかお伺いしたいことがあるのですが、先ほどの審議会の時に配っていただいた資料の方で、クーリング・オフの助言ということで、助言した相談案件が810件で、「あっせん」を行った相談案件が908件ということで、ご報告いただいたのですが、先ほどから伺っているように、非常に悪質な業者であれば、お金だけ取って雲隠れしてしまうというケースが非常に多いという話がある中で、このクーリング・オフの助言をして、本当にちゃんとお金が返ってきているのか、ということのフォローなどはこちらの方でされているのか、あるいは、「あっせん」したケースの中で、一応クーリング・オフを助言したのだけれども、やっぱりそれで上手くいかなかったのもう一度センターに戻ってきて「あっせん」に行ったというようなケースは、あったかどうかということについてお伺いしたいというのが1点と、それとこれは手続的な問題というか、先ほどご紹介いただいたケースでは、基本的に「あっせん」は二者面談という形でおこなっておられるということは、センターと事業者との間の二者面談という形だったかと思いますが、これは基本的には、原則、二者面談となっているのか、原則は三者面談となっているが、相談者の方が嫌がっているのか、特に二者面談という形をとることが多いということなのか、その辺りについてお聞きしたいと思います。

○前田課長 必ずクーリング・オフをされる際のご助言とともに、うまくいかなかった場合には必ずご相談ください、ということをご担保として申しあげてご説明しているのですが、必ず無理だったとか応答が無いといった時には引き続き私どものケースになってまいりますので、それは予定通り帰っていかれたので、落ち着いたのではと。

○長田部会長代理 この810件というのは、ちゃんとお金を返してもらえたケースというふうに捉えてよろしいのですね。

○前田課長 はい、それはそう思っていて結構です。もし、ダメでしたという話になって「あっせん」できる

かどうかは踏み込んだのが次の件数ということになります。それで、二者か三者かというところも、相談の方が希望されて私どもと一緒にということでは三者になりますし、とりあえず早く業者と日程を決めてやらなければということで、こちらが日程から入って二者になってしまう場合も、これは事実の中でと言いますか、どちらを優先しているということでもありません。早く事業者と会えるということだけを優先しているという状況です。

○田阪部会長 その他、何かございますでしょうか。

○本荘委員 すいません。こういった審議会に出す場合というのはP I O-N E T情報というのは参考にできるのでしょうか。例えば、適格消費者団体が差し止めする場合は、国センの方へP I O-N E T情報を依頼するという形があるのですけれども、こういった場合にはどうなるのでしょうか。

○堀田代理 情報提供という形は、審議会委員の皆様にはさせていただくのは可能でございます。P I O-N E T情報をそのまま出すという形にはならないと思いますけれども、例えば特定の相談事案ですとか、最近の商法についての情報提供を受けたいというご依頼をいただければ、そういったもので情報提供させていただくことができます。ただ、直接P I O-N E Tを触っていただくことはできませんが。

○本荘委員 適格消費者団体が差し止め請求を行なう時には、国センに対してこの業者に関する情報をください、という形で請求します。こういったものが、この審議会ではできるのかということなのですが。

○前田課長 審議会というよりも、消費者センターに消費者団体としておっしゃられるというのであれば・・・

○本荘委員 P I O-N E Tでは見られるのですが、審議会の参考資料としてそういったものが・・・

○前田課長 適格消費者団体の立場として、大阪市消費者センターに、という意味ではないのでしょうか。

○本荘委員 いいえ、審議会をするときにそういったものが参考にできるのか、ということです。

○西山所長 適格消費者団体の場合でしたら、P I O-N E Tの内容については国センなり、消費者庁に対して情報をくださいと申し入れることができますよね。私どもについては、一定P I O-N E Tが全部見ることができますが、

審議会として参考に出してほしいということであれば、その申出をいただいて私どもで判断させていただくという形になろうかと思えます。

○本荘委員 はい、わかりました。

○前田課長 苦情処理部会として挙げたものの内容なら見ることはできるのでは・・・

○西山所長 だから、こちらとして、言わば部会なら部会として、これを出してほしいという話があれば、私どもはP I O-N E Tの中で、あるいは国全体で出さないといけないということならば、調整させていただいたうえで出させていただく形になるかと思えます。

○田阪部会長 あっせんの解決に必要な範囲内でこういった資料をさがしてくださいとお願いすれば、出していただけるということですね。

○西山所長 それは出させていただきます。

○田阪部会長 わかりました。その他にございましたら。

時間もかなり押しましたので、そろそろ部会を終わらせていただきたいと思います。先ほども委員からありましたように、スピードの点ですね、部会にあがってしまうと時間がかかるので、早期の解決が必要な案件については、なかなか難しいということについて、今後何か改善することができるのかどうかという点については、ご検討をお願いしたいと思います。

それでは、これをもちまして今回の苦情処理部会を終了させていただきます。皆様、お忙しい中ありがとうございました。