

2009年(平成21年) 9月11日

京都府知事  
山田啓二 殿

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク  
理事長 野々山 宏  
(京都産業大学法科大学院教授・弁護士)  
〒604-0847  
京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地  
ヒロセビル5階  
TEL075-211-5920 FAX075-251-1003  
メールアドレス mail@kccn.jp

「消費者ホットライン」(全国共通ナビダイヤル)についての要望書

第1 要望の趣旨

京都府が府下市町村との調整を積極的に行い、「消費者ホットライン」の着信先について、①体制が整わない市町村や、②一次的には市町村消費者センターになるとしても接続先が混雑しているなど回線がふさがっている場合には、都道府県としての京都府のセンターに着信する制度とすることを要望します。

第2 要望の理由

- 1 当NPO法人は、不特定かつ多数の消費者の権利の擁護を図ることを目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、2007年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当NPO法人は、適格消費者団体として、京都府内を主な活動エリアとし、様々な消費者契約に存在する不当な勧誘行為や不当契約条項の是正を求めて申し入れや差止訴訟を行っており、その結果、京都府における貸借借契約や携帯電話契約をはじめとする消費者契約の適正化に寄与しているところです。
- 2 第171回通常国会において、消費者庁関連3法案が成立し、消費者庁が本年9月1日に発足しました。消費者庁の設立とともに、地方の消費者センター及び国民生活センター等、高齢者も含めすべての消費者が何でも相談でき、誰もがアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口として、「消費者ホットライン」(ナビダイヤル)が導入さ

れます。「消費者ホットライン」(ナビダイヤル)は、消費生活相談用の全国共通番号を定めて、消費者からの相談を受けるものですが、そのシステムの導入にあたっては、消費者からの相談電話を、最寄りの市町村に優先的に繋ぐか、都道府県センターに優先的に繋ぐか、消費者が選択できるか、具体的なシステムは都道府県の自主性が尊重されるとしてあります。私たちは以下の理由から、京都府が府下市町村との調整を積極的に行い、「消費者ホットライン」の着信先について、①体制が整わない市町村や、②一次的には市町村消費者センターになるとしても接続先が混雑しているなど回線がふさがっている場合には、都道府県としての京都府のセンターに着信することが必要と考え、都道府県としての京都府のセンターに着信する制度とすることを要望します。

- (1) 全国共通の「消費者ホットライン」は、多くの消費者が相談窓口にアクセスする為のシステムであり、国が積極的に共通番号を広報することとしています。相談電話の第一次的な接続先としての府下全ての各市町村が対象とされようとしていますが、広報によって共通番号への電話が多く掛けられて、電話回線が混雑して電話がかからないことも予想されます。そのような場合でも、迅速な電話相談が実施されることが必要であり、府民の安心・安全のためにも、回線がふさがっている場合には、京都府消費生活安全センターに迂回して着信し、迅速に相談に応じる必要があります。
- (2) 資格を持つ相談員の配置がない等「消費者ホットライン」を導入しても、十分な受付、処理できる体制が整っていない市町村が存在することが予想されます。本来、全ての府民に、一定レベルの助言・情報提供を行う必要があります。十分な受付、処理できる体制が整っていない市町村においては、その体制が整うまで、京都府消費生活安全センターを一次的な着信先とする必要があります。
- (3) 府の消費生活安全センターは、府下の消費者被害の実態などを把握し、苦情内容を的確に聞き取り情報一元化のセンターとしての機能が求められる中核センターでもあり、また、法執行権限もあることから、一定の数の直接相談が日常的にある体制が必要です。間接相談だけでは、日々新しいトラブルが生じている消費者被害の実情や事業者の対応に対して十分な検討ができません。既存のセンターの電話番号と「消費者ホットライン」を併存するとしても、広報によって圧倒的多数の相談は「消費者ホットライン」にかけると予想され、既存センターへの直接の電話は激減することは明らかです。電話番号の併存だけでは不十分です。消費者ホットラインからの直接相談も府の消費生活安全センターが受け入れるシステムにする必要があります。