

2016年1月14日

京都府知事  
山田 啓二 殿  
(ご担当 府民生活部 消費生活安全センター)

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 高嶋 英弘 (京都産業大学法科大学院教授)  
〒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4階  
TEL075-211-5920 FAX075-746-5207  
E-mail mail@kccn.jp

「京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(中間案)に対する意見

#### 第1 総論としての意見

1. 変化する消費生活相談内容等に合わせ、「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」を改定されることは歓迎するものであるが、平成26年3月に策定した「京都府消費者教育推進計画」との関係性が明確ではなく、計画期間のズレも生じていることから本行動計画と統一して計画を策定すべきである。
2. 悪質事業者の市場からの排除に向け、「消費者通報サイト」の開設をすることは、巧妙化する悪質商法の手口や被害の状況などの情報をいち早く収集することに繋がり、歓迎する。
3. 消費者の被害予防や消費者教育という面から「地域に出かけるセンターづくり」に取り組むことは歓迎するが、消費者被害救済の面においても、高齢者の消費者被害が多いことからすると電話での相談対応やセンターに来訪しての相談が困難な場合において、被害者宅に出かけて相談を受ける体制を構築すべきである。
4. 京都府のHPで「相談の件数や傾向」における「消費生活相談概要」を公開されているが、現状の実態を府民に分かりやすく情報提供する必

要があり、公開内容をより詳細なものとするべきである。例えば、全国との比較を容易に行え、京都府としての特徴を捉え易くするべく、国民生活センターが公表している年度毎の「PIO-NETにみる消費生活相談の概要」と同様の詳細な分析内容を京都府版として公表すべきであり、また具体的な相談事例を明記することが必要である。

## 第2 個別の課題と施策への意見

1. (1) インターネット取引に詳しい有識者等で構成する「ネット取引対策チーム」を設置し、事案の分析、対応方法を検討しその結果を未然防止・事業者指導等に施策に反映させるとともに、研修を通じて消費生活センターにフィードバックするとあるが、具体性に欠ける。まず第一に重要なことは現場相談の中における被害事例の把握と分析であり、有益なチームを設置するためには、まず府相談担当の消費生活相談員による研究チームを立ち上げ、外部の有識者との意見交換や議論を行えるチーム構成とすることが重要である。

(2) インターネット取引被害を未然に防止するために世代別に教材を開発するとあるが、教材を作成しただけでは不十分であり、その教材をどのように用いて講義をするのかを含めた対応が必要である。

2. (1) 高齢者の消費者被害の防止だけを重視して、積極的に地域に出かけるセンターとするのではなく、消費者被害救済の面に重くを置き、電話対応や来訪での相談が困難な場合や現場を確認する必要がある場合には、被害者宅で相談対応をすることが必要であり、そのための体制を整えるべきである。

(2) 二次被害を防止するため、消費生活相談員から被害経験者への架電による個別の注意喚起を行うとあるが、被害を受けたこと自体を恥ずかしいと思うが勇気をもって消費生活センターに相談したという場合や家族には内緒にして相談している場合等、被害者の個別の事情に対して一定の配慮をする必要があり、数値目標等を定めるべきではない。

(3) 高齢者からの相談割合が全体の3割を占め、高齢者は悪質な訪問販売や電話勧誘販売による被害に遭いやすいという状況にあることから、高齢者に対する不招請勧誘規制についてより一層強化をする必要

がある。例えば、府が作成している「悪質訪問販売お断りシール」について、「悪質な」という文言のみを削除したうえで、京都府下の65歳以上の高齢者に全戸配布し被害の未然予防を図るとともに、その効果について一定期間経過後にアンケート調査を実施するなどして実態を把握し、今後の「京都府消費生活安全条例」の改正等(本条例において事前の拒絶意思の表明方法として、訪問販売お断りステッカーや張り紙その他の提示を認めていることから、更に進んで行政処分や「直罰」規定を設けるなど)に生かしていくべきである。

3. (1) 府消費生活相談員に対して必要な専門的知識や対応力を高めるための研修を実施するだけでは不十分である。研修ではなく、研究チームへと高めて、複数の専門分野のチームを構築し、市町村消費生活相談員の相談現場での助言や相談処理の支援を行う必要がある。府消費生活相談員を地域別の担当とするのではなく、専門分野チーム別の担当として、対応していく必要がある。

(2) 消費者問題解決力の強化として、消費者被害の解決に繋げるために、民間ADR機関や日本司法支援センター、適格消費者団体、特定適格消費者団体と連携するだけでは不十分であり、消費者被害の予防・拡大防止においても連携を強化する必要がある。

さらに、特定適格消費者団体が行う集団的消費者被害回復制度は、現在の「京都府消費生活安全条例」に基づく消費者訴訟援助を行うことができる事案に比べ、その対象は限定されることが想定されるが、本制度は簡易・迅速に処理がされるため通常の訴訟より消費者の負担が少ないと考えられることや被害を受けた消費者に対して手続きへの参加を広く促すことができる点において、京都府民の消費者被害回復の機会を拡大させるものと言え、府民の利益に繋がるため、ぜひとも訴訟、通知・公告に要する経費を一時的に行政が特定適格消費者団体に対し貸し付け、事後に特定適格消費者団体が回収した後返済する、回収できなかった場合には返済を免除する制度を京都府消費生活安全条例の改正等により創設していただきたい。

また、集団的消費者被害回復制度には、特定適格消費者団体が仮差押を行う制度が創設されている。これによって、加害事業者の財産を保全し、被害救済が確実に行われることが期待されているが、仮差押を行うには担保を立てる必要があるところ、適格消費者団体の財政基盤からすればこれを準備することができない。よって、京都府において

上記条例を改正する等して、上記の仮差押の担保のための貸付ないし保証（ボンド）を行う制度を創設していただきたい。これによって、京都府内で消費者被害にあい、通常なら被害救済されない消費者について適切に被害救済することが可能となるものであり、これができれば、行政と特定適格消費者団体の連携として極めて先進的取組となるものである。

(3) 消費者あんしんチーム(相談分野)を活用し、「IT」「建築家」等の専門家を配置し、早期解決を目指すことも必要であるが、さらに解決が困難かつ影響が大きい事案については、京都府消費生活審議会苦情・相談部会のあっせん・調停を活用させることが重要である。

4. 悪質事業者の市場からの排除に向け、「消費者通報サイト」の開設をすることは歓迎をするが、その実績として府民からの情報提供が消費者被害の防止に繋がったことが分かるよう、通報件数や特徴、事例などを京都府のHPで公表することも必要である。

以上