

2019年1月10日

京都府知事
西脇 隆俊 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 野々山 宏
〒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. 高齢化に伴う消費者被害の高止まり、ネット社会の急激な進展によるトラブルの高止まりという社会状況であり、「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)(以下、「行動計画(中間案)」という。)は、これを指摘しているにも関わらず、予防に関する消費者教育・啓発に関する新規事業に比べて、予想される被害に対する迅速な問題解決と相談体制の強化についての新規事業はほぼ記載がなく、予防と救済においてバランスをあまりにも欠く内容である。さらに民法の成年年齢下げによる若年者被害の増加予想との課題についても、被害の未然防止のみ強化する内容であり、迅速な問題解決と相談体制の強化は軽視されていると言わざるを得ない。消費生活安全センターの苦情相談の役割は、消費者安全法において設置義務を課されているものである。その苦情やあっせんを行うという重要な役割をなおざりにするのではなく、府民の被害救済に直結する相談体制の強化の役割を重視し、被害救済のための新規事業や拡充すべき事業を盛り込むべきである。
2. 変化する消費生活相談内容等に合わせて、「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」を改定することを歓迎するものであり、また前

回の平成 27 年の行動計画改定時や平成 28 年の消費者教育推進計画改定時において、当団体が両行動計画の関係性を明確化するためにも、一本化すべきとの意見が今回の行動計画(中間案)で反映されていることも評価する。

3. 成年年齢引下げによる若年者被害の増加が予想されることから、高校生に対する消費者教育として、京都府教育委員会等との関係部局との連携は不可欠である。京都府教育委員会等と連携して、府内全ての高等学校等で消費者教育を実施することは、消費者被害の未然防止・拡大防止に繋がるとともに、相談窓口の周知という点からも、早期に消費生活センターへの相談を促すことに繋がり被害救済に直結することから、歓迎する。

第2 個別の課題と施策への意見

1. (1) 成年年齢引下げにより予想される若年者被害の増加への対策として、高校生に対する消費者教育において、消費者教育の授業例の作成や教員に対して教材の活用方法の支援を行うとしているが、実際に学校内で被害が発生した際の消費生活安全センターの相談窓口との連携システム等は全く構築されていない。被害発生時の教育機関との連携システムを速やかに構築すべきである。

(2) 大学生に対する消費者教育として、新入生のオリエンテーション等を活用した啓発の実施とあるが、それは教育ではなくあくまで単発の啓発である。消費者教育として行うのであれば、単位取得できる講義の開講や既存講義へのゲスト出演などを積極的に働きかけていくべきである。

(3) 若年者に対する消費者教育だけでは不十分であり、若年者に対する見守り活動を強化すべきである。そのためには、若年者の周辺の地域、保護者、教員への見守りに必要な啓発、消費者教育が必要である。
2. (1) 地域における見守り活動の強化として、二次被害を防止するため被害経験者への架電による注意喚起について、「継続」とあるが、平成 27 年行動計画では架電を行うのが、「消費生活相談員」と明記されていたが、今回の行動計画(中間案)では明記されていないことから、消費生活

相談員でないとすれば、誰が行うのか。被害経験者のリストは、カモリスト化される危険もあり、消費生活相談員以外が行うとすれば、個人情報保護の観点から問題ではないか。仮に消費生活相談員が行うとしても、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安全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る。また、平成27年行動計画と異なり、今回の行動計画(中間案)においては、本件について、数値目標を定めなかったことは評価する。

(2) 消費者安全確保地域協議会に関して、消費者庁の公表資料によると、平成30年11月末日現在、京都府内で設置されているのは、「京都府消費者安全確保地域協議会(京都くらしの安心・安全ネットワーク)」の1つのみとなっている。今回の行動計画(中間案)では、これを支援していくことの指摘はあるが、府下に消費者安全確保地域協議会を増やしていくことについて記載がない。府下市町村に対して、設置することを主導したり、設置できていない原因等を検証すべきである。

(3) くらしの安心推進員を養成し、またその中から指定くらしの安心推進員(仮称)を構成してよりアクティブに活動できるような取組を実施するとのことであるが、くらしの安心推進員と指定くらしの安心推進員の関係性が明確ではない。また、平成28年消費者教育推進計画に記載されていた「消費者教育推進員の養成」はどうなっているのか、明らかでない。くらしの安心推進員の制度の到達点を明らかにして、課題と対策を明確にすべきである。

(4) 高齢者からの相談割合が3割を超え、特に自宅から出ることが少ない高齢者には、啓発が届きにくく、日中在宅しているため、悪質な訪問販売や電話勧誘販売等による被害にあいやすいとの状況にある。その対策には、見守りだけでなく、被害の多い不招請勧誘の機会を無くして行くことが予防にとって必要である。電話勧誘販売に関しては、消費者被害の未然防止として、留守番電話設定を活用した「シャットアウト作戦(仮称)」を市町村と連携して取り組むことを歓迎する。また、作成実施後は、その効果について検証をすべきである。さらに訪問販売についても、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. ネット取引対策チームの活用について、インターネット取引に特有な事案等を取り上げ、分析し、対応方法等を市町村に周知とあるが、具体性に欠ける。相談現場に寄せられる最新の生の被害事例について、府相談担当の消費生活相談員による研究チームによる分析が必要であり、分析に必要な時間等の確保が不可欠である。また、未然防止・事業者指導等の施策に反映させるだけでなく、事業者指導の結果を相談担当窓口フィールドバックするシステムを構築すべきである。
4. (1) 消費者庁の調査によると、7割以上が「188」の電話番号を知らなかったとの結果がある。消費者被害相談窓口として、覚えやすい3桁の電話番号「消費者ホットライン188」を周知するとあるが、京都府としての行動計画であるから、「188」と同時に、京都府消費生活安全センターの直通の相談窓口番号「075-671-0004」も周知すべきである。「188」の番号は、電話すると音声アナウンスが流れ、消費者自らがアナウンスの指示に従い操作しなければならず、また操作できない場合でも、最後まで音声アナウンスを聞かないと窓口につながらない。高齢者にとっては、音声アナウンスに従って操作することは、それ自体困難であったり、手数や時間がかかることから相談をあきらめてしまうことになりかねない。また、「188」は消費者の居住地の消費生活センターに繋がることを原則としているが、顔が知られることに抵抗がある消費者も少なからず存在し、市町村ではなく都道府県センターの窓口だから相談したいという要望もある。このような現状から、京都府としてきめ細かい府民の要望に対応するため、直通の相談電話番号をあわせて周知することが必須である。

(2) 市町村の相談体制支援については記載があるが、京都府消費生活安全センターとしての相談機能の強化は一切、今回の行動計画(中間案)に盛り込まれていないことは、問題である。府民の迅速な被害救済において、法律の専門家である弁護士による支援は欠かせないものの1つであり、

助言弁護士相談やあっせん会議の充実は不可欠である。府民の被害救済に直結する相談機能の強化を図るべきであり、助言弁護士相談を受ける機会の回数が減少することはあってはならない。また、消費者あんしんチームで取り上げられた事案を分析し、その結果を相談現場にフィードバックする必要がある。そのためには、あんしんチームのメンバー弁護士と行政職員、消費生活相談員が共に議論する場を設けるなど、相談機能の強化対策を図ることは、まさに質の高い相談や救済が受けられる体制づくりそのものであり、そのための施策を講じるべきである。

(3) 市町村消費生活センター等の支援として、情報共有に関する支援であるリアルタイムシステムについて、平成 27 年行動計画においては、明確に記載されていたが、今回の行動計画(中間案)には記載がなく、「継続」にもなっていないことは、相談支援の減退に繋がるものである。リアルタイムシステムは、相談事例の Q&A や法律相談の Q&A もあり、双方向の情報共有ツールとして重要なものである。また、今回の行動計画(中間案)における市町村等の啓発活動支援として、啓発コンテンツデータ等のノウハウの提供が挙げられており、その支援の在り方として、既存のリアルタイムシステムを充実する方向で検討すべきである。

(4) 高齢者からの相談割合が 3 割を超える状況下において、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システムとして構築すべきである。そのためには、相談窓口と市町村の福祉部局との連携も強化すべきである。

5. (1) 適格消費者団体、特定適格消費者団体との連携により迅速な相談業務の遂行とあるが、それに留まることなく、適格消費者団体、特定適格消費者団体への支援をして頂きたい。集団的消費者被害回復制度は簡易・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、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。府民の消費者被害救済を図る観点から、特定適格消費者団体が被害回復関係業務を円滑に遂行できるよう、具体的な連携、情報面と財政面における連携を図る必要がある。さらに言うならば、京都を地域的に特定適格消費者団体の空白地域にしてはならない。

(2) 京都府消費生活安全条例では、「(適格消費者団体に対する支援) 第 29 条 府は、消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号) 第 2 条第 4 項に規定する適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で規則で定めるものの提供その他必要な支援を行うことができる。」とされているところ、この条例の理念に基づき、集団的消費者被害回復制度への府の財政支援の方法として、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。

(3) 条例に基づく消費者訴訟援助(京都府条例 27 条)では、訴訟の結果、訴訟等の費用を償うことができない場合には、貸付金の全部または一部の償還の免除規定がされており(京都府条例 28 条)、特定適格消費者団体への訴訟費用等の貸付を行う場合に、同様の規定を設けていただきたい。

(4) さらに、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。しかし、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。そこで、国民生活センター法が改正されてはいるが、これに併存する制度とし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、検討していただきたい。

6. (1) 消費者庁の公表資料(2018 年 9 月 27 日現在)によれば、悪質な事業者に対する特定商取引法に基づく行政処分について、京都府は 2013 年以降業務停止命令や指示を行っていない。事業者への事前指導等に留まることなく、積極的に行政指導を行うべきであり、そのために必要な体制等を整えるべきである。

(2) 悪質事業者の市場からの排除に向け、平成 27 年行動計画で開設した「悪質商法・不当表示通報サイト」において、府民からの情報提供が消費者被害防止にどのように繋がったのか、通報件数や特徴、事例につ

いて成果が得られているのであれば、消費生活相談の概要のような形で、京都府のHPで公表すべきである。

7. (1) 消費者教育の機会拡大について、若年者と高齢者に対しては強化されているが、世代によって遭いやすい消費者被害が異なっていることから、20代後半から50代の職場における消費者教育の機会の充実も図るべきである。

(2) 消費者団体が進めている消費者教育の取組との連携・協働を図るとあるが、適格消費者団体が行う消費者教育についても支援をして頂きたい。
8. エシカル消費の普及促進について、「エシカル消費」の内容を明確にしたうえで、学校・大学や府民が多く集まるイベント等で紹介するだけでなく、エシカルフェアを積極的に定期的で開催し、開催時期を固定するなどしてフェアの開催自体を定着させるべきである。

以上