

# 第30回消費生活審議会議事録

## 1 日 時

平成16年10月29日(金) 10時00分～12時00分

## 2 場 所

大津合同庁舎7A会議室

## 3 出席者

委員 淵本委員・小寺委員・江南委員・川端委員・北村委員・竹中委員・辻川委員・中谷委員・見上委員・川濱委員・中委員・西尾委員・中田委員 13名  
県 近藤県民文化生活部長・中野県民生活課長・石河消費生活センター所長・金澤課長補佐・辻井主幹・湯木副主幹・中島主任主事

## 4 内 容

### 諮問書を会長に手交

(近藤県民文化生活部長から諮問書について説明)

諮問の本文のところだが、滋賀県のこれからの時代にふさわしい消費者政策の在り方について、滋賀県消費生活条例第8条の規定により県審議会に諮問させていただくこととなった。

諮問の趣旨としては、1つは、消費者を取り巻く環境が大変大きく変わってきたと言うこと。消費者の方々からの相談件数も増加しており、本県においても前年度に比べ80%も増えているという状況である。

そうした中、国においては、消費者政策の基本的な枠組みとして、昭和43年に制定された消費者保護基本法が全面改正され、従来消費者を保護する対象と考えていたのを、消費者の権利の尊重とその自立支援を基本的な理念とする消費者基本法として、この6月2日に交付・施行された。

この法律の中では、地方公共団体についても、地域の社会的、経済的状況に応じた消費生活を推進することを責務とされている。こうした状況をふまえ、本県としてもこれからの消費生活の安定・向上のためにどのように消費者政策としていけばいいのかということについて、審議会でご意見を伺いたい。

### 会長挨拶

託された案件が大変重要なので、いろいろな角度から意見交換して消費者政策の今後の在り方を考えたいと思っている。また、審議する中で、メンバーの中にはかなり専門の方もおられるので意見を願いたい。課題が結構幅広いので、何回も会議を重ねないといけないと考えているが、その点も含めてよろしく願います。

## 事務局より

**食の安全に関する相談状況説明要旨**  
・資料5 食に関する相談窓口対応件数

- ・鳥インフルエンザの相談窓口対応件数
- ・平成15年度各保健所での食品に関わる苦情・相談件数
- ・消費生活相談での食品等に関わる苦情・相談件数
  - 18カ所の消費生活相談窓口受付件数 22,530件
  - 苦情件数 19,742件
  - 食料品の受付件数 401件
  - 食料品の苦情件数 301件
  - 食料品の相談としては、販売方法と契約・解約の相談件数が多い。

・資料6 滋賀県のホームページの紹介  
 ジャンル別コーナーに「暮らしの安全・消費生活」  
 ポータルサイトコーナーに「食の安全情報」

・資料7 第34回国民生活動向調査結果(図1-1)  
 苦情の持ち込み率・持ち込み先、「販売店やセールスマン」28.6%  
 メーカー直接 20.3%、公共の消費生活センター等4.8%。

## 議題

### (1)消費者施策の見直しについて

資料に基づいて事務局より説明

#### 説明要旨

消費者と事業者の格差の是正

消費者基本法第1条では、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差が、構造的に存在するので、行政は消費者の立場に立って消費者政策を展開しなければならないと規定。一方、滋賀県消費生活条例では、消費者と事業者の格差の前提条件は明記されていないが、この格差を是正するのが消費者政策の趣旨。

保護から自立の支援へ

法では、消費者の権利が存在することを基本とし、権利の尊重と自立の支援が政策の基本であるという考え方になっており、具体的に法第2条に記述。

滋賀県消費生活条例では、平成3年の条例改正時に消費者の権利を確立する事に重点を置くべきであると審議会提言をいただき、この提言を受け、消費者を消費者保護の対象から権利主体として位置づけられ、滋賀県消費者保護条例を滋賀県消費生活条例に改正された。

基本理念(法第2条)

- <1>消費者の権利の尊重と自立の支援
- <2>事業者の適正な事業活動の確保と消費者の特性への配慮
- <3>高度情報通信社会の進展に的確に対応する事への配慮
- <4>国際的な連携の確保
- <5>環境の保全に配慮 - (滋賀県消費生活条例ではすでに規定)

消費者の権利

(資料1)

法改正前は消費者の権利については規定がなかった。改正された消費者基本法では法律の中で捉え、具体的には、国際消費者機構(CI)の8つの権利が消費者の権利として法律の中で規定された。

「基本的な需要が満たされる」、「生活環境が確保される」という2つの権利は、必ずしも消費生活に直結した権利とはなっていない。他の6つの権利のバックグラウンドになっている。

一方、滋賀県の消費生活条例では、平成3年の改正時に5つの権利が基本理念に明記されている。

(資料1の2ページ)現条例の権利

「消費者の意見を反映される権利」は、基本理念には明記されていないが、県の責務、事業者の責務の中に「消費者の意向を反映する」ということで別の条文に規定。また、消費者の参画を図る観点で第48条「知事への申出制度」が平成3年の改正時に新設された。さらに、消費生活審議会に消費者の参画の規定があり、第7期時から他県に先駆けて公募委員を取り入れている。

(資料1の3ページ~)各都道府県の消費生活条例における消費者の権利

最近条例を改正した府県の規定等紹介。

## 質疑応答

(会長)

国の消費者保護基本法が消費者基本法に変わり、その際に保護の文言がとれたことから、行政の姿勢が基本的に変わるのではないかという背景がある。

従って、まず1つに、法律が変わったことで滋賀県の条例が影響を受けるのかどうか、すでに条例自体が保護という文言を取って対応してきたという経緯があるので、言葉の問題よりも中身の問題として今後の話を考えていかなければならない。

もう1つは、消費者基本法第2条の権利の内容について、かなり詳細な権利の定め方を今回の法改正で行ったが、滋賀県の消費生活条例と比較した場合、対応する権利についてはほぼ規定している。特に、意見反映ということについては明記されていない。書いているかどうかは大きな話であり、その中身について今までの滋賀県のやり方で十分なのか、もっと深めて権利の定め方に関わることなど意見交換をしてほしい。

また、関係しそうな話をどんなところからでもいいので事務局からの説明についての質問も含めてご意見を頂きたい。

(委員)

消費者基本法の変化は重要な変化であろうと思う。これについて、国は、以前から規制緩和を進めており、消費者の選択権を保障するような仕組みや、あるいは、行政が出来るだけ関わらない方向での政策転換をしている。その中で、すでに個別の法律のレベルで、安全性の確保などに関し、実質的に経済機関に任せて企業と消費者と行政とが相互に信頼しあってシステムを構築していくという流れが存在している。また、契約の部分では方針を180度転換することではなく、今まで積み上げたものを残して、消費者基本法で法律の形で明文化して決めていく側面の方が大きいのではないかと理解している。

ただ、問題は、消費者関連のトラブルが増え続けていることをどうストップするか。こうしたトラブルを公正な解決システムに載せ、トラブルに対して敏速な対応をしていくことなどが必要である。現在は、こうしたシステムの実効化策が十分整理して展開されていないところに問題があるのではないのかと思う。また、これらの問題が解決できない原因は現在も審議の過程である団体訴権や消費生活センターの相談窓口の充実など、まだ論議が十分に詰まっていないところにあるのではないのかと思う。

今回消費者政策の見直しの面では、一方で条例をこれまでの政策にあわせて変えていく技術的な側面と、さらに我々が消費者保護という形で滋賀県の政策にどのような実践を重ねて提起していくかなど、基本法と条例を関連づけながら、いかに一歩先に条例を出していくかが議論の対象になる。その時に、意見反映として滋賀県民の意見を私たちが反映できるようにそこに取り込んでいくことが必要だと思う。そうしたものがないと、先進的な試みを条例の中で実現することはなかなか難しいと思う。この意味で我々の作業は、滋賀県民との意見交流をかなり密接にしていく中で展開されるべきではないかと思う。

(会長)

法律が変わったからといって、中身がそう変わるわけではないだろうということから始まり、実効策というのが、消費者保護のさまざまなトラブルとの関係が一番重要であるが、それは、まだこれから進めていく必要がある。

滋賀県らしさを出すすれば、先ほど条例の文言上にはない意見反映の仕組みをどれだけ重視するかということに関わってくるという話だったと思う。事業者と消費者の格差があるという所から今回の法律が書かれている。この構造は、従来は、行政が消費者を直接保護する話であったのが、格差

として弱い立場の消費者に行政が援助をするというように構造が変わったと捉えて間違いはないか。

#### (委員)

消費者保護という文言が消えたからと言って、行政が保護しないとやっているわけではない。審議の過程でレベルな部分があったが、全体的には、保護の部分もかなり残されている。つまり、安全、高齢者保護、未成年者保護といったような部分については、保護を意識していると思われる。私自身は、むしろ、国、地方公共団体の消費者保護政策というのは、重要な部分でこれまで通り継続されるべきところがあると考えている。

一方自立の支援については、情報格差から出てきている問題もあるので、そこはそれで配慮していくと考えている。この2本立てでやっていくが、自立の支援の部分を実際にどう考え、実現していくかということが重要である。問題はその中味で、それをどうするかが我々の重大な使命だと思う。

#### (会長)

具体的に行政の関わり方は、言葉上は保護ではなくて、自立の支援になっているが、細かく見れば保護の部分は残っており、そのあり方について従来と同様に進めていく必要があるということ。また、支援という文言で言われていることも行政との関わり方であることは間違いがないが、その中味は何か今のところ、抽象的にしか分からないので県としても具体化することが必要である。これまでとそう違いはないので、細かい点での相違はあると思うが、こういった言葉の法律上の文言について、あまり気にせず消費者保護のあり方や、消費者施策のあり方を考えていって欲しいということになるかと思うので、そういう前提で意見をいろいろ承りたい。

#### (委員)

消費者基本法が、今までの消費者の役割という部分から、責務という意味合いになってきたのであるなら、消費者の権利というものが明確に出てこないと今度の基本法の意義が生きてこないと思われる、それにはやはり行政がこれからどのように行政のあり方として関与していくのかが大きく影響を及ぼしていくのではないかと思う。

#### (委員)

自立の支援という考え方になったということであるが、消費者が自立していくのは難しいと思う。消費生活条例第2条の基本理念を分かりやすく、どれに該当するのかということを説明していただいたが、その中でも「選ぶ」、「知る」、「教育」については規定されているが、その文言は条例の出来た当時はこれで十分だったと思うが、通信や金融のトラブルがすごく多く、来年度のペイオフ解禁で、今後ますます複雑化、高度化し、高齢者と若者だけでなく、十分な社会生活をしている人にもわからない状況になると思われる。条例の表現で、たとえば選ぶ権利について、「不当な取引」になっているが、不当とは言えないものでも、その人の生活にとって合わない場合もあると思う。それが選んだり、知ったり、教育を受けないことには分からない面もあるので、第2条の文言も今後のトラブルに向けて改正を考えてはと思う。

#### (会長)

消費者の権利がはっきりした言い方で対応出来るようにもっと明確にしなければならないだろうという話であった。それを具体的にみると従来の条例の中で一応書いてあるが、最近のトラブルに対応しきれないような書き方になっているようなお話だったかと思う。また、選ぶ権利については、その前提として、いわゆる知る権利というのは、先ほどの委員の話だと、それに消費者自分がついていけない場合は、保護の対象になっているというご指摘だったが、今ほどの意見は、普通に自立しているはずの人でも保護の対象になるのではないかという話であったと思う。多少表現に語弊があったかもしれないが、それでも消費者が被害に遭う可能性が高いので、この条例の規定の知る権利、選ぶ権利のような押さえ方でいいのかという課題があるので、そこはきちんと見直しておくべきであるというご指摘であったかと思う。このご指摘はもっともなことだと思う。具体的に今後の在り方を考えなければならぬので、別の論点でもご意見を願う。

#### (委員)

この基本法が改正されたのは、いろいろな背景があったかと思う。36年前に消費者保護基本法が

出来て以降、例えば訪問販売、通信販売などいろいろ新しい問題が出て、最近では消費者契約法等の各法が出来たが、結果的に複雑多様化する社会に答えられなかった。従って、情報の格差がある消費者を助けるのが難しかった。そんなことから改正されたのではないかと思うのが一つと、日々相談を受けて感じることは、いろいろと情報があるが、真に消費者が必要とする情報が足りないのではないかと思う。それと併せて苦情が、商品開発に生かされていないと思われる。そのようなことから、滋賀県の条例の中にも意見反映という権利を入れても良いのではないか。それなりに取組みを行っているのであれば、意見反映も条例の中に盛り込み施策として入れてもらったら良いのではないかと思う。

**(会長)**

意見を反映することによって、新たに必要な情報を得られるように図ることで、先ほど言った権利の実現の環境の整備が必要だという脈絡の話だったと思う。意見反映を入れればいいという意見は、資料1では細かく見れば、若干、意見反映の制度が入っていたという話だが、これだけでは足りないという意見が出ている。そうすると意見反映の仕組みを権利として書くことが総論的に必要だと思うが、意見反映ではどういう仕組みがとりあえずあればいいか考えられるか。イメージはわからないが。

**(委員)**

さっき言ったように真に必要な情報が少ないように思う。また、我々の意見もそれなりに制約があるので、条例の中に意見反映の権利を組み込んでおくべきかなと思う。

**(会長)**

委員各位は、消費者問題に精通しておられるが、これだけのメンバーの意見が全部反映するわけではないので、いろいろな意見を拾って聞かなければならない。だからそれが意見反映だと言える。ただ、仕組みとして中途半端なものであれば、あまり機能しないので、どんな仕組みにしていくのが、我々の宿題になろうかと思うので、今の問題提起を意見として考えていかなければならない。

**(委員)**

1点目は、苦情の救済で消費生活センターが斡旋に入らないといけないような今のしくみでは、不当な取引に該当するような事業者が滋賀県内にあった場合、消費生活センターに情報が寄せられた事業者名を明らかにすることは、消費者の意見反映の1つの手段であると思う。それは今までの条例の規定にはなかったと思う。

もう1点は、消費者がサービスを受けるものについてこのようなものがあったら改善するなどの意見交換の機会を、行政が県内のチェーンストア協会など業界団体に働きかけてはどうかと思う。

**(会長)**

今ご指摘があった、相談の機会について消費者問題で県の方から各業界団体と懇談を持つ機会が定期的に従来あったか。そのような機会が割とあったのか。あまり実施していないのか、実施しにくいのか。

**(事務局)**

定期的には実施していない。ただ、自主的な公正取引協議会などの取組みもあるので、県として一緒に勉強会に参加させていただくとか、不動産や観光みやげ品などの公正取引協議会、電気商業組合、LPガス協会等大手の団体とは消費生活の関係で協議を行ったこともある。その他、商工会などの経済団体連合会については、商工観光政策課とは連絡調整会議の場を設けている。その道筋を通してヤミ金・サラ金の関係で離職防止等呼びかけを行ったこともあった。また、チェーンストア協会が、消費者団体と協議されている事を聞いたことがある。

**(会長)**

消費者団体と業界が協議している内容について県は、把握しているか。

**(事務局)**

買い物袋の持参運動、食品トレイの再利用の関係で、消費学習グループなどの消費者団体が以前は定期的に協議の場を持ったことは聞いている。

**(会長)**

商工労働部では出来て、こちらが出来ないということはないと思うので、その仕掛けを具体化するには時間もかかるかもしれないが、念頭において考えることも必要であると思う。

**(委員)**

滋賀県生活協同組合連合会と行政との懇談会は年に1回開催し、今まで3回続けた。21世紀型消費政策の在り方については生協連でも学習しつつ、行政サイドに求めるだけでなく、私たちが出来ることを模索する意味でも、3年間実施して良かったと思っている。ただ、行政からいただく資料を見ても、消費者にとって自分自身の問題にならないと現実味に乏しいものが多いと思う事がいくつもある。それに、事業者サイドも消費者に目を向けないといけないと思う点もいっぱいある。また、チェーンストア協会のお客様苦情相談窓口が消費者や消費者団体などと、リスクコミュニケーションやリンクが出来ていないのではないかと思う。チェーンストア側からもう一步踏み込んで、団体や県生協連なんかに関わりかけをし、議論する場を考えてもらえないか。

**(会長)**

質問の趣旨を私なりに理解すると、チェーンストア協会なら自分の内部で問題を抱えて、情報公開する対応策を練っていると思う。ただ、そのことを行政に積極的に問題を投げかけて共同で検討するとか、他団体との共同で検討されているか、そういう趣旨か。

**(委員)**

環境問題、店舗設備の問題、商品の問題、人権に関する問題等のセクションでは、各関係機関団体と定期的な場を持っていて、いろいろな意見を政策的に反映して改善していると思っている。私が担当しているCS推進部で、お客様からのいろいろな問い合わせ、相談、クレーム等を一括で処理している。その都度関係機関で案件ごとに保健所や消費生活センターなど随時対応しているが、定期的には開催していないようである。日本チェーンストア協会の中で担当者会議があり、各行政の方向を受け業界としての対応について勉強会が年に2・3回あるが、ではどのような関わり方をしたいのか、回答になるか分からないが、私は消費者の権利は不変で変わっていないと思う。ただ、保護法から基本法に変わって軸足が変わったと思っており、法改正の背景をしっかりと捉える必要があると思う。どのように変わったかという消費者に軸足が移り、より一層自立を促すため、行政なり事業者が、消費者に支援策が必要だと痛感している。そういう意味で適切な消費者の意見を聞き、時代の変遷をふまえながら、それに対応する努力を事業者はしなければならないと考えている。

**(会長)**

今のご指摘も、総合的に今回の答申案を作る際にも、討議する論点ではないかと思う。日本チェーンストア協会関西支部の紹介を聞いたが、滋賀県内で独自の事業者団体との関わりはあるのか。

**(委員)**

把握していないだけかもしれないが、直接消費者や団体との定期的な場はないと思う。

**(委員)**

消費者の意見を聞くということで、パブリックコメントを個々の消費者個人に責任転化してしまうと支援にならないことになるので、消費者を組織化することが前提として必要になる。今後団体訴権の話が出てきて法的な武装も必要になってくる。ある問題を取り上げたときに紛争としてきちっとした形で組み立て、公正な取引に持っていき、あるいは悪徳事業者と対峙する、あるいは消費者政策の方向付けに意見を言うことが大事である。消費者団体の作り方に工夫したり、消費者団体のネットワーク作りをしていかないといけない。個人としての消費者の責任にまかせてしまうと、意見が上がってこない。消費者団体のネットワークを滋賀県でどのように作っていくか草の根的に展開しないと消費者基本法の趣旨が生かされないと思う。すべてこれにかかってくるだろうと思うが、これが一番難しい課題であろう。

**(会長)**

かなりやっかいな問題にもって行かれたが、消費者保護、支援の対象として、究極的には個々の消費者であるが、支援策を考えた時、情報を収集する時に、まず個々の消費者に分解した対策を考

え、ネットワークという形で消費者側もまとまりを持って対応していかないと太刀打ち出来ないし、情報も拡散し広がらない。だからといって、パブリックコメントがいらぬというわけではなく、その仕組みが重要というご指摘であった。

## 参照

(注)パブリック・コメント・・・行政機関が政策の立案等を行おうとする際にその案を公表し、この案に対して広く国民・事業者等の皆さんから意見や情報を提出していただく機会を設け、行政機関は、提出された意見等を考慮して最終的な意思決定を行うというもの。

## (委員)

所属の消費者団体では、平成3年ごろ有機農産物の農薬の使用量等を減らす運動を盛んにしてきたが、県では、私たちの運動が実を結び、農薬の少ないこだわり農産物を生産し、ひいては環境、琵琶湖を守ることにつながる条例まで出来てきたと思っている。基本法になって、今後、団体が訴訟が出来るきちっとした団体の活動を作り上げていかないと、これからの消費者団体の意義がなくなると思う。

## (会長)

各主体の話は、この後の議論でしたいが、訴える団体側の作り方というか能力の問題と訴えることができるシステムの両方がある。消費者を保護する場合、法律で消費者のトラブルを処理出来るシステムを組んでいかないとというお話であった。何か指摘があったら。

## (委員)

意見反映という権利については、一番書きにくい部分で、パブリックコメントはまさに必要ですが、必ずしも消費者の意見だけを聞く形にはなっていない。パブリックコメントだけだと消費者が一番損をする。というのは、事業者であれば、適当な問題を自分の問題としてすぐ理解出来るが、情報処理能力と分析能力の面で、事業者と消費者との格差が一番出てきやすい場面である。合衆国でパブリックコメントをすると、筋の通った議論を普通の消費者がするのは無理で、これはやはり、それこそ消費者の利益を適正に反映する能力を持った団体訴権の担い手になる対象の団体の育成からはじめないと無理である。その側面だけでなく、消費者の意見の適正な反映はモデルとしては比較的新しく捉えられてきた話で、日本ではない制度であるが、日本でいう公正競争規約の決定に際して、その意志決定メカニズムに適正に消費者の利益を反映する能力をもった団体の代表者が入って行く形で、いわば2極対決から3極構造に変えていくという形で適正な意志決定をしていくという制度を取っている国がある。こういった制度のイメージがC1が言っている参加の権利なんだろうと思われる。

これが広がっていくと、事業者も意志決定する際にも、消費者の意向を取り入れることが、例えば意志決定のプロセスの中に参加を考えていくことが経営上合理的だという形で広がっていくことも期待できる。これは法的な権利というより、一つの理念としてそういった動きがあるのではあると思う。しかし、日本の場合どうなるのかというと、具体的に例えば、滋賀県が行うような消費行政の意思決定のプロセスの中に入っていく余地があるものがあるかどうかという問題となる。例えば、公表制度において、基本的には処分される側(公表される側)と滋賀県との2極構造の中に、それによって守られるべき利益を代表する人々が意見を述べる機会が与えられるかどうかという形で、この問題が関連するかもしれない。しかし、このことを具体的にきっちり文章にするのは難しい。将来のことを踏まえていくと消費者に関わる重要な決定がある場合には、できるだけ消費者の意見を聞くべきだという理念を書いて、将来、もしも具体的に制度を作る際には、「そういうことに配慮しましょう」としか、おそらく書けない問題だろうなあと思う。

## (委員)

消費生活条例の試作の過程で透明性を確保することが出来るかどうか。

## (会長)

パブリックコメントは、意見をちゃんと出せるかという話で、そうすると専門的な知識を持っている者がいた場合、素人が意見を言っても太刀打ち出来ない。これは、まさにこの中に事業者と消費者の格差が出てきて、書き方としてかなり難しい。制度化のところはかなり悩ましい問題になるだろう。

とりあえず、権利についていろいろな意見をいただいたので、大きく整理すると、トラブルの増加も

あり、条例の見直しが必要であること。条例に書いていない意見反映の部分は極めて重要であるが、その制度設計について、誰が誰とどういう形で意見交換出来るかを、かなり具体的に見定めないと、抽象的にはすぐに書けるが、そこから先の意味が乏しくなるおそれがあるので勉強していこうということである。

## 各主体の役割について

資料2に基づいて事務局より説明

### 説明要旨

・国の責務

#### <1>地方公共団体の責務

・県の責務

条例では、消費生活の安定と消費者の権利の確立をはかり、自立した主体として行動できる環境を整え、消費者施策を策定し実施することなどを県の責務として規定。

法第4条に地方公共団体の責務が挙がっており、基本理念に沿って消費者政策を推進することと規定。国の基本的な責務を踏襲する形で規定。

・市町村の(責務)の役割

条例第4条に市町村の責務規定があったが、平成12年4月の地方分権一括法の趣旨から削除。

・県と市町村の在り方、役割分担

資料3「県による市町村消費者行政の振興対策」

県の消費生活相談体制について消費生活相談窓口の設置状況は、11市には相談窓口が設置。町村の相談窓口は未整備。

#### <2>事業者の責務

・消費者への明確・平易な情報提供(消費者へのわかりやすい情報の提供)、消費者の知識、経験及び財産の状況等への配慮、事業者が自ら遵守すべき基準の作成、環境の保全への配慮等が法において新たに規定。最近、条例改正を行った石川県では公益通報保護や個人情報保護について規定。

#### <3>事業者団体の責務

#### <4>消費者の役割

・法では、環境保全への配慮、知的財産権の保護への配慮が新たに規定。

#### <5>消費者団体

### 質疑応答

(会長)

権利に続いて、関わる主要なアクターがどのような責務を用い、どのような役割を持つべきかということについて、どれも内容が改正されているので対比表で説明があった。質問なり意見を願いたい。

(委員)

明確に事業者の責務についてきちっと規定してもらいたい。今まで滋賀県で事業をしている人はきちっと対応されているが、新しいビジネスや金融の面で事業者の責務に関わるよう条例に書き入れてほしい。

(会長)

事業者の責務が、法律ではかなり詳細に書いてあるが、県条例の責務は、まだ一般的な文言で書いてあり、事業者の責務をより詳細に書いてほしいというご指摘である。総論的な議論の方向としては、対比表を見ても明らかになっているので、どのように改正していくか、どういう中身が重要かご

指摘があれば聞かせてほしい。

#### (委員)

事業者の責務の規定とともに、3者の連携ということをもっと明確に謳うべきではないか。また、責務が規定されているのであればどうやって担保していくのか、ということも当然条例に書いていくべきではないか。

それからもう1点、消費者問題を見ていると、今は、ライフ環境の変化に伴ったトラブルが大変増えている。経済社会の変化に即応したというのが石川県の条例にあるが、これはまさに情報環境の複雑化等が挙げられるので、ぜひ外部環境の変化に対応するという点をあげておくべきではないか。

#### (会長)

ネットワークという考え方が、このような主体間でも必要であるというこの意見であった。総論ではそうであろうが、例えば具体的に書くとなると難しいかもしれない。それからライフ環境の変化に伴い、トラブルの発生、仕方のものが社会状況の変化に伴ってあるので、それを出来るだけ詳細におさえるべきであろうと言うご指摘であった。そういった方向で整理出来るものは、出来るだけ細かく整理すべきかと思う。

平成12年に県条例では、分権一括法の関連で市町村の責務を削除したという経緯があり、県と市町村は対等だという分権改革の趣旨で削除された。ただ、広域と狭域の地域差を考えると広域団体である県が、全体を見渡して何らかの意見を言うこともあっていいのではないかと、個人的には考えている。ただ、別のところで今のような条例作りに関与しているが、やはり市町村に動いてもらわないとどうしようもない時には、都道府県の条例で市町村の責務などが書けるのかと言う問題になっている。その辺は、テクニカルに難しい問題である。ただ、考え方としては、消費者問題というのは、何市、何町だけで起こる話ではないから、県が市町村との関係で、ある種の指導をせざるをえない場合もあると考えている。

#### (委員)

東京都は、都民の参加と協力をもとにと規定していますが、滋賀県の中にも「消費者の協力参加のもとに」という文言を入れてはどうかと思うが。

#### (会長)

理念的な部分にも関わる話であるが、究極的に利益を得なければならないのは消費者で、そうすると消費者がこの問題の最終的な主体と考えると、消費者の意見、立場を基本的に反映すべきであろうということで、先ほどの意見反映という具体的な手法にかかる部分だけではなく、主体の位置づけのところをそれを少し明確にしておいてはどうかと言う指摘であったと思う。

石川県の事業者の責務にある、「従業員との意志の疎通を図るための体制づくり等必要な措置」これは、公益通報者制度の観点であろうと思われるが、内部告発という響きの悪い言葉をやめ、このような表現となっている。このようなことまで謳うのか、細かく見ると微妙な問題もあるので、この点も含めて意見を願いたい。

#### (委員)

個人情報の趣旨とその取り扱いについての規定を論じる前に、先にこの条例の範囲を論議しなければならない。この条例が今回の消費者基本法の具体化という中で捉えられるのか議論しなければならない。重要なことだと入れてもいいが、県には個人情報保護条例があり、それとの相互関係について考えなければならない。

#### (会長)

個人情報については、個人情報保護条例が県には既にあり、個人情報の開示については、プライバシーの侵害に当たるのか、個人情報として形式的に識別出来れば開示してはならないのか、という大きな2通りの流れがある。

最近では、公益の方が重要であれば、個人情報といえども開示してもかまわないという議論もあり、これは、線引きが非常に難しい話で、具体的案件での判断というのは、それぞれ時間もかかるし困難な場合も多い。

ただ、個人情報の扱いというのは、消費トラブルの中では、ある程度の重要性や比重を持っている

ので考えなければいけない。

### (委員)

それぞれの主体の責務が規定してあるが、国・地方自治体と事業者との関係を見ると、地方自治体の施策、条例、あるいは法律の制度が行き過ぎると、やはり民間の事業者の活力にブレーキをかけるし、また、それを避けて通ろうとすると後追い施策となって結果として被害者を増やす事になると思うので、事業者、国、消費者それらがお互いに気を付けないといけないと思う。また、消費者の責務について、この中で必要な知識を習得し、それぞれの情報を収集するなど、自立の支援ということから、権利の中に消費者教育の機会の確保というのがある。教育の確保をするのは会社なのか、地域なのか、社会なのか、家庭なのか、それらをみな含めた機会均等なものなのか、どれを指して言っているのか分かりかねるので教えてもらいたい。

### (会長)

どれを指すのかということですが、考えていかなければならない話ですが、自立という関係者や本人が自分で勉強しなさいという話になる。では、今回勉強する機会を少なくとも行政の役割として一定考えなければならぬという構造になっている。「自分で勉強しなさい」と言ってしまうと「消費者が勉強しないと今後の社会でやっていけないぞ」と投げつけてしまっているような考え方になるので、その辺をどの程度まで行政で捉えるか施策の具体案を考えなければならぬという大きな問題である。

最初の話は、民間の活力を失わないために、民間にまかせっきりだと問題が起こってくるという悪循環になるという極めて重要な指摘だと思う。しかし、このあたりの話はネットワークで密な情報交換というのが一つの対応策であり、ネットワークという考え方である程度埋められると思われる。そして、うまくいけばある程度のトラブルについては解消出来るかもしれない。

### (委員)

IT関係で個人情報流れやすくなっているの、やはりこれからの暮らしを考えると、条例の中にIT関連にかかる規定があった方がいいのではないかと。

### (会長)

格差の話やトラブルの出方からみると、IT関連の事例が多いから、特にそれを取りだして規定を作っておくことも考えていいのではないかとのご指摘であった。特に典型的にIT関係のトラブルの性格づけが出来るとすれば、考慮してみる必要があるのではないかと思う。ITについては、ITデバイスとかいろんな言い方がされて、格差の話がトラブルの原因だとよく言われるので、そういう分野かなと思われる。その他、主体に関してご質問等があれば。

### (委員)

消費者の規定に関して、今回消費者基本法で積極的役割を示すようになったことから、消費者の自己責任が強調されすぎてるのではないかという懸念が生じている。しかし、基本法的前提には事業者との非対照性などから、これを保護することなく自己責任を負えないという考え方があり、むしろ、自己決定の前提としての消費者保護の権利が強調されているものと考えられる基本法第7条を見て懸念を覚える人が多いかもしれないが、これによって事業者の責任を減じて消費者の自己責任へと転換したものではない。

特に、基本法第7条は、基本的に消費者が努力するようにという書き方をしている。単に情報収集等の義務が定められているだけなら、例えば、「おまえは、情報が提供されているから自分で分かっているはずだ」という形でかなり強い規定になり、消費者の自己責任の範囲が不当に広がるかもしれない。金融商品のトラブルなどでは、日常生活では素人だけど職業生活においてはプロ中のプロと言われる人でもコロッと騙されている。アメリカでも金融詐欺に遭う弁護士も多いと言われている。消費者の情報処理能力というのは限界があるので、努力義務形にしておく方が望ましい。

他方、事業者の責務については、第5条を見ても分かるが、「取引における公正の確保」、「情報提供の明確化」は、努力義務ではなくきっちり責務に書いている。これは事業者にとってはそのように行うことは責務であるが、「消費者は努力する方が望ましいが、出来ないからといって、一概に非難されるいわれはない」という趣旨のものと考えられる。

翻って、滋賀県の条例を見ると、両方とも努力義務になっている。この書き方だと、今回の改正によって消費者に対する保護が従来より薄くなったのではないかという懸念を後押ししかねないので、こ

こは改正した方がいいのではないかと印象を受けた。

消費者の保護が薄くなったのではなく、保護の仕組みが変わったというのが改正の趣旨である。従来であれば、たとえば複雑な取引について一律に消費者向けとしては避けるようにという規制手法だったのが、消費者の特性にとニーズに合わせて規制のあり方をカスタマイズすることによって消費者の多様性に対応しようとする方向性を示すものであろう。分からないだろうから遠ざけるではなく、分かりにくいよだから分かるようにして自ら判断できるよう支援しましょうというものである。そのためには従来の硬直した形での規制手法では間に合わないので、基本方針を変更したと考えられる。あくまでも基本方針で「今後このような方針で規制を構築していきましょう」という趣旨である。

### (会長)

法律の構造との関係で法7条の意味が努力義務といういわば限定的な扱い方になっていることをおさえた上で、それと比較しても、従来の滋賀県の条例の書き方では今後の対応としてかなり問題ではないかというご意見、また支援というのは、保護の一形態だが形態変化というように捉えるべきであり、「その内容をしっかりと押さえるように」とのご指摘であったと思う。

今後、いずれも具体案を考える際の重要な考慮事項だと思われる。

### (委員)

細かい所であるが、かなり消費者の自由を重視する部分が基本法に出てきている。これはリベラリズムの考え方で、それが法律の中にあり、規制の中で消費者保護を害している時に問題が出てくる。例えば京都の豆腐の表示規制のように京都の規制は滋賀県と違い、厳しいというように他府県との条例の違いが出てきている。その時に、そうした規制型の条例の意味を捉え直し、関係の法令との関わりを少し見ておく必要があるかもしれない。こうした条例が消費者保護的な制なのかどうか、むしろ消費者問題の選択権を狭めるような規制となっていないのかなども検討しておいた方がいい問題なのかもしれない。本当に必要な規制なのかそうでないのか、また我々が作った条例がそうした規制に波及し、消費者問題にとって必要な保護がなくなることがないような目配りも必要だろう。

### 参照

(注)リベラリズム、自由主義(じゆうしゅぎ、リベラリズム)は、個人が自分自身の判断にもとづいて行動することを最大限に尊重する思想。政府をはじめとするあらゆる権力による個人の活動への干渉を排除する。市場経済を重視する。とくにアメリカ合衆国において、無視し難い重要な位置を占めている。フリー百科事典『ウィキペディア (Wikipedia)』を参照

### (委員)

類似したことで、消費者の法令を見直す三原則について考える時に、事業者の場合は商工労働部が管轄している既存の条例があると思われ、それと比較検討することも必要であると思われる。

### (会長)

時間的な事があって、まだまだ議論があるかと思うが、今日で議題が終わるわけではなく、とりあえず今回の議論については終わり、次回から各論の議論にしたい。

## (2)その他

架空請求撲滅キャンペーンについて(資料4に基づいて事務局より説明)

(事業者名の公表について)

滋賀県消費生活条例第32条の規定により、審議会の承認を得た。