

日時:

平成17年5月18日(水曜日)
午後2時～午後4時まで

場所:

大津合同庁舎 7A会議室

出席者:

[委員] 小寺委員・江南委員・川端委員・北村委員・中谷委員
見上委員・中田委員・川濱委員・中委員・西尾委員 10名

[県] 谷口県民文化生活部長・秋山県民文化生活部次長・畑県民生活課長
梅村参事・石河消費生活センタ- 所長・平等次長・金澤課長補佐
水野主幹・湯木副主幹・中島主任主事

議題1

滋賀県における今後の消費者政策の在り方について(答申案)(前半部分) (事務局説明)

会長: 報告書の第1、第2について、文言、付け加えたもの、修正したものの内容およびご意見をいただいた事柄についてどう対応しているのかという説明があった。しばらくその点について、ご意見、ご質問をいただきたい。

委員: 環境が入ったが、「京都議定書」について触れられていない。消費者として、事業者として責任がすごく発生してくると思うので、入れたほうがいいのではないか。

会長: 「京都議定書」が発効したことによって、具体的に何が出来るのかというのはなかなか難しい。一般的には確かに従来よりは厳しくという対応となるので、そういった趣旨のことを環境のところ少し、時期のこともあるので、入れられれば入れた方がいいのかなというご意見である。

委員: 2月に発効しているので。

会長: ちょうどタイミングがぴったり合っているので、それも考えていくということにしたい。

それから一般的に地球温暖化云々というところのくだりに、特に今年度は「京都議定書」が発効され、～と。だから考え方、もしくは姿勢も少し厳しく対応しないといけないという趣旨のことを書いたらどうかということ。そのあたりの修正でちょっと考えてみる。

議定書から条例で何か具体的な法的な規制ができるのかというようなところ、これはものすごく難しくなつて、条例ができているところも、事業者に対してはきつく言う、あとは呼びかけるしかない。

事業者に対してもそれほど具体的に規制の中身を持つと難しい話になる。法律ができればもう少し話が違ふのだが、条例段階ではかなり難しいというのがある。また先ほど確認したように、環境の問題と議定書というのは、今後重要な事柄であると理解している。

それから、いくつか修正をしたなかで、原案どおりにしたというのが何カ所かあって、それについては少しご意見をいただいております。特に、趣旨が別のところに書いてあるからという部分もあったが。

委員: 先ほど事務局から説明があったので、了解した。

会長：意見のコピーが今配布されたので、若干ご説明をいただければと思う。

委員：全体として、もう少し記載方法とか、重なるの文言とか気になったので、直していただきたい。具体的には、環境を打ち出してほしいということと消費者の権利のところ、消費者の自己責任という部分を少し記載してほしいということ。そして消費者生活の見直しの必要性のところ、複雑化、情報化を入れるということと消費者は自立した主体ということで、その箇所がわかりにくかったので、書き直してが必要ということで提出した。

そして、「滋賀県消費生活条例等」の見直しについても、もう少し補強していただきたいということである。また、一部字句についても、修正願いたい。ただ意見なので、審議会で総合的に検討いただきたい。

委員：字句修正が主だということですか。

会長：字句修正なのだが、書き方によって意味づけが強くなるとか弱くなるとかという効果があるので、そのあたりをどう扱うか。

残りの部分も、そのほか、今日の議論の修正意見等があるかもしれないので、そのへんの扱いを全体の議論が一通り進んでからまた確認する。丁寧に書くのと文章を短くするというのは、なかなか難しい。

6ページの(3)は前とは、変わっている。例えばこの<2>でご指摘の7ページの2の「消費者は自立した主体」というのは、今日の原案では8ページ(2)になる。これはたぶん直っていないということだろうと思う。

このあたりはどういう趣旨になるのか。「この視点を明確に」という、この視点の中身が、書いてあるといえれば書いてあるけれど、わかりにくいといえればわかりにくいと、そういう話になる。

委員：答申というのは、その全体のトーンとして、ここで明確にされているのであれば、細かいところ、具体的に小さいことをここに全部書き込むわけにはいかない。むしろ条例のところ、具体化されていくということになるのでは。

特に具体的にここに書くべきこと、例えば消費者の権利をここに書くのだということになると、あとに9ページ以下にも「3. 消費者の権利」というかたちで章を分けて書いてあるので、ここは「自立した主体」の概念的な定義だけでも書いてあれば、消費者の自立を助けるという意味では、具体性としてあるので、全体として見れば消費者基本法の方向に沿ったかたちで条例答申案も書かれているというふうに見させていただけるとはいいかなと思う。

会長：なかなか、ここだけでもわかるようにするのか、ここだけでもわからないでもないが、ここは条例の話と基本法の話を入れて、全体の方向としてはその方向とそごがないのだと、食い違いはないんだという趣旨を短く書くと、この程度の話かなとなってしまう。

これは総論中の総論的な言い方で、具体的に展開された部分がなければ、ご指摘のようにこれだけではわからないだろうという話になる。

だから、ちょっと全体のなかでここを具現化した、あるいはわかりやすくした部分があるのか、無いのかという問題になる。自立した主体のところは具体的にはどこに出ているのか。第3からか。第3からで、まだ説明が終わってないところになっている。

委員：主体の概念が間違っているとか、そういうことではないと思う。消費者は「自立した主体」であり、そこへの支援というものが当然あるということだと思う。

会長：ということで、ちょっとわかりにくい部分かもしれないから、あとで通してもう一回見直したいということで問題ないと思う。

委員：この答申のタイトルで、「滋賀県における今後の消費者政策の在り方」というのでよいのか。

会長：このタイトルでよいかということだが、諮問がこういう諮問だったのでこのタイトルになっている。

委員：滋賀県では「持続可能で継続的な～、循環型環境社会の構築」、こういう文言をたくさん使うけれども、環境の中に、「循環型社会の構築」という文言をどこかに入れてほしいと、これは希望としてある。

会長： どこかになかったか。

委員： 「持続的、継続的に～」があるのはあるのだが。

会長： (6)の最後のあたりにある。「省資源・資源循環型社会の形成に取り組んでいくことが求められている」、省資源と資源循環型となっているけれど。

環境問題の押さえ方の論理構造というか、大きい、小さいと順番が踏まえて表現されていないということがある。これはなかなか難しい話である。

「(6)環境問題の深刻化」に対してであって、深刻化に対応して循環型社会の形成の取り組みが必要だというのは、そういう表現になっているので、それが例えば11ページの個別の項目についてこの趣旨が入っていないのではないかとということであれば、考えてみる余地がある。それも全体のバランスでどこで入れていくか、どこで別個のブレイクダウン、細かいことを書くかという関係だと思うので、ちょっとこれも全体像のなかで、もう一度考えたい。

委員： 「市場メカニズムの原理により市場から淘汰され」と明記してあるけれども、現状でいうと環境に配慮した商品と配慮していない商品では今、価格差が非常にあるので、そのことを、わかったうえでたぶん書いてあると思うが、論としては、ちょっと乱暴ではないかなという気がする。

会長： 市場メカニズムに任せておけば環境上いい品物が残るであろうというのは、ちょっと楽観的にすぎるのではないかと話である。市場メカニズムと環境の関係がうまく回ればいいのだけれども、現状ではそうはいかないのではないかとということで、「市場メカニズムの原理により」という言葉がいののかという問題でもある。環境上いい品物が流通して、それをみんなが買うように頑張るって努めるということを考えないといけないのではないかと、自由競争に任せておけばいいと。市場メカニズムというのは自由競争という意味だろうと思う。それに任せておけばいいことにはならない。そんな話かなと思う。

委員： これをつくったときには何らかの規制を、政府規制を入れて、それで市場メカニズムの原理を狙ったのだが、そうではなく、規制があるうがなからうが、消費者がそういうサービスの購入行動を起こすなら、消費者が環境に大変コンシャスだとしたら、ある程度その規制の及ばない分野においても利他的な規制の方向というものをもってこられるというような楽観的な展望が書いてあるわけで、消費生活、消費者の消費生活に関しては、そういった消費者のレファレンスが反映するような事例の構築、環境に関連する消費生活の行動というのはあり得ないわけなので、これぐらいしかない、このレベルで必ずしも誤りではない。

ただ、もちろん、環境規制だけでというのは極めて楽観的すぎるけれども、この環境規制をやりましょうという話は、消費生活のなかでは、書けるのはここまでということなのだろうと思う。

会長： だから、環境に配慮している商品やサービスが市場のなかで残っていくのだと、そういうふうな努めるべきなのだという呼びかけはかまわないということである。その書き方として、「市場メカニズムの原理により当然、淘汰される」というような言い方、認識をしておいていいのかという、その程度の話になる。

委員： ただ、最近のなかで、例えば省エネというのも環境に関係する原理、考え方で、例えば買い替え需要が出ているエアコンとか、その他、冷蔵庫を含めて、省エネというのはコストを下げる要因にもなるわけで、それも市場のなかで一つのアピールとなる。だから、その観点、ここはちょっと違う要素で書いてあるけれど、市場原理が実はそういう部分にも関連することはあるのではないかと。

会長： あるという場合と、しかし、コストダウンに当然、つながらないようなものもあると、二通りある。これは厳密に言うと、市場メカニズムの原理というのをどう見るのかとか、いろいろややこしい話になるのが、ただ消費者に対しての呼びかけのところであって、消費者はこの程度に自覚をした方がいいですよというくんだりであって、そのなかで市場のなかでも環境に配慮したプラスアルファのあるいい品物が残っていくということを期待したいという話なので、表現上、変えれば変えてもいいけれども、変えないからといって100パーセント間違いとも言い切れないと、そんな指摘である。

委員： 基本法でも消費者の権利が社会的な権利、社会権であった、だから消費者が企業を変えていくという立場に立てば、そのメカニズムを活用するふうになっていくということも、新しいルールができていいのではない

いのかなとも思う。

会長：消費者の行動が社会的な見方、この社会的な見方の一番大きい対象は企業の行動であるというの
は、おっしゃるとおりだと思う。

そのとき、ちょっと表現上注意が必要かと思うのは、社会権という言葉は、我々のいわゆる人権のなかの社会
権という言葉と、ちょっと使用の仕方が違うかなと思う。社会権、自由権、請求権、参政権と平等権というふ
うに分けてと、高校の授業みたいですけど、だから社会的に意味のある権利というのはおっしゃるとおりで
ある。そのことを大事にする一つの具体的な範囲として企業に対して影響を与える中身でここでは具体的
に環境に配慮したものを作ってくれば、消費者はそれを選択するようになって社会全体のあり方が変わる。
それはこれでいいのだろうと思う。

委員：ここの文章をそのまま残していくなら、「環境に配慮している商品やサービスを市場に残すことで」とい
うかたちで、買う人がいればその商品は市場に残るわけだから、そういう書き方はどうか。ちょっと消極的な書
き方もかもしれないが。

会長：消極的だが意見のあったようにかつ消費者側の権利の帰結としてもこういうことが出てくるのだとい
うこと、二段構えの表現ができれば積極的になっていいのかなという気がする。

委員：表現が強すぎるのが問題なので、確かにこれは消費者が環境のことを考えたら絶対残る、環境に負
荷の強い物が残ることはないの、そのためにはそういった商品を市場からなくしてしまうことが重要なわけ
で、そういったための利用者共同行為というのは、いい意味で大事なところある。

しかし、ここではやはり消費者に、環境に配慮した購買行動を行い、かつそれがはっきり分かるような情報
提供がなされるのならば、部分的にはそういった本来、共同で買わなければ残らない、そういった商品が残る
かも分からないという希望的観測で、必ずしも淘汰が起こるわけではないので、こういった行動をなすことによ
って、市場メカニズムによっても環境負荷が少ない商品が採択されるという程度のこと。それを市場メカニ
ズムを利用することが可能になってくるのはわかりませんよという程度のことに、むしろ変えた方がいいのでは
ないか。淘汰は必ずしも正しくない。

会長：淘汰が行われるわけではないと。

委員：必ずしも正解ではない。

委員：少なくとも併走すると。それによって消費者が選択可能な状態をつくる、できるという状況はつくられる
だろうという趣旨ぐらいか。

委員：あるところで環境問題の研究会があったが、環境コンシャスな消費者が登場して、かつ、それに対して
ある商品が環境コンシャスかどうかということ、きちんと情報を開示する。だからそれによって、ある場合に
は淘汰される場合もあるという程度のことなので、それはあくまでも希望的観測だから、淘汰されるというこ
ろまではわからない。だからそのためには消費者がそういった候補になってもらいたいということ、これはなっ
てくださとは言えないけれども、ただ、そういう消費行動を支援するようなかたちで、ちゃんと情報開示などを
気にしないといけない。そのために表現などもしっかりしたものが必要。

会長：淘汰が強すぎるという趣旨で、そこを少し文言修正したらどうかと、修正するんであれば、ついでにもう
少しきちんと修正したらどうかという話になって、少し修正をしないといけないう話である。

そのほか、前半部分での、先ほど環境の問題と循環社会の問題であるとか、それから自立性にかかわると
ころの表現あたりでご意見があるので、また一番最後に、ある程度どういう形で修正するかを検討するが、第
1と第2の段階でもいくつかご意見があった。

滋賀県における今後の消費者政策の在り方について(答申案)(後半部分)
(事務局説明)

会長： 第3と第4について、まずご意見いただきたい。

委員： 「高齢者など学習の機会の得にくい消費者のもとへ」というところの、この文言で「老人クラブ連合会や、社会福祉協議会などの高齢者支援団体」、ここで高齢者支援団体と限定してしまうと、ここの文章は高齢者への支援としか読みようがなくなってしまうが、「学習の機会が得にくい消費者のもと」のなかには、例えば多重債務の問題のときに生活保護を受けておられる方とか、ケースワーカーの方とかシンポジウムにも来られていたので、この文言で学習の機会が得にくい人のための機会とすると、あとで支援団体を高齢者だけに限定されるのは、どうか。この間の説明の時も、社会的弱者のためのという趣旨だったように思う。

会長： ここの「高齢者など学習の機会が得にくい消費者のもとへは」というところが広く書いてある。ところが突然、具体例は限定されているという、そこをもうちょっと一般化した方がいいと。どういう表現がいいのか。

委員： 諸団体等でいいんじゃないか。

会長： 老人クラブ連合会とかの前に「例えば」と入れてしまう。

委員： 高齢者支援団体じゃなくってはいけないのかっていうと、そうでもないわけだから。

会長： 「諸団体」とやれば、最初のフレーズで、「学習の機会の得にくい消費者」というので、それで全部受け入れられる、だから高齢者支援団体としたのが間違いということか。

委員： そうなる。

会長： ここ「諸団体」とするか、「支援諸団体」、「関係諸団体」

委員： 「関係」か。

委員： ただの「諸団体」ではちょっと意味が物足りないというか。

委員： 地域福祉にかかわることというのは、高齢者もそうですが、子育て支援の部分も入ってくるし、民生委員さんがやっておられる部分というのは高齢者と子育ての部分、児童にかかることも入ってくるので、そういう諸団体を含めて指したい。

会長： 何かいい言葉はないか。

会長： 問題に対応した各種諸団体とか、そういう言い方。

委員： 関連の諸団体。

委員： 関連の各諸団体。

委員： 具体的に書くのだったら、「例えば」というかたちで括弧などをつけるなど、必ずしもそれが必要なことかどうかという話だが。

会長： その諸団体というのは、既存のいわゆる普通に活動している団体以外の、その問題ごとにたまたま関係者が集まるということも含んだ方がいいということになるのか。

委員： そこまでは言わない。

会長： そうしたら、いまいくつか出た案から最終的に確定することにする。

委員： 消費者被害の救済ということで、せっかく弁護士会などの話が出たのだが、やっぱり弁護士会の関与

も必要なのかなという気がする。

消費者紛争の解決の法的な問題がかなり重要な役割を果たしているということがあり、ちょっとお聞きすると、やっぱり土日などの法律相談というのは、滋賀県はベッドタウン化しているから、非常に増えている。

そういったニーズがやっぱり現実に存在しているということを踏まえたうえで、消費者紛争に関わる弁護士会というか、そういうものの関与というのを、やっぱり我々のほうで、どこかで要請するということが必要なのかなという気がしている。

会長： 法曹、弁護士会と名指して書いていいのかということと、法律上のトラブルだと司法書士とか行政書士もかかわってくる。その法律の知識もある程度の差や処理能力の差はあるけれど、やはり、そういったものをここで取り上げておくかどうか。

委員： 背景としては、やっぱり小額訴訟がある。必ずしも通常の業務として弁護士が取り組むには割に合わない。そうすると、やはり公益的な観点から関与していただくということになる。県としてもそういう問題に対応していくということが必要になるかなと思う。

会長： 書き方の問題として、県の側の迫り方を書くのか、迫られる側の方を書くのかということがある。県の姿勢として書くのであれば弁護士会をはじめ、司法書士会まで言うのか行政書士会まで言うのか。

委員： ちょっとその論点としては、あまり議論はしていなかったが、要は消費者のニーズに応えるには、やっぱり展開がここでは必要かなという気がしたので提案した。もちろんそれは、通常の紛争解決ルートがあるわけだから、その消費者の権利ということを打ち出していくうえでは司法制度の利用についても、やはり少しだけ、入れていただけないかと。

会長： 場所としてはどこになるのか。この<2>の中じゃない、<3>の前か。

委員： いや、「3. 消費者被害の適正な救済」直下に(3)が必要じゃないか。

(3)で司法制度の充実というものがあるのではないかと。司法制度と言ったほうがいいのではないかと。

委員： そうすると前文もかなり、見直さないと、専門家の何か団体。

委員： いや、消費者被害の適正な救済ということで、この枠のなかで。

会長： 行政、それから(3)になる。

委員： (3)がいいと思う。

会長： 行政そのものではないけれど、専門家が何らかのかたちで関わったほうがいい、関わる機会を与えるべき。

委員： 厳密にする必要はないと思うけれど、司法制度の利用について、利用しやすい司法制度によって消費者の権利を守るという、最終的なところでは、消費者被害の適正な救済に関わる。

会長： 行政が、社会的にはそこがある種その部分を担うべきだと思われるところに「働きかけなさい」と、この答申で言うのか、「その団体は当然、みずからすべきだ」というトーンで書くのか、県は、働きかけましょうというぐらいのトーンか。

委員： そうなるだろう。

会長： 書いても困ることはないか。

事務局： 県では、いろいろな相談業務の中で、弁護士など専門家の支援をいただくという制度もなかにはある。相談に的確に対応していくため、弁護士会などの関係機関と連携してやっていくというような手法があるのかなと考えている。

会長： その部分の表現を考えて入れる。

委員： いまの話は、結局、行政の提案というのは二つ考えられるわけで、一つはまったく行政の機関を使わずに司法制度という支援だけ、これはおそらく考えていない。だったら結局、相談窓口のところでは訴訟案件にもっていきたいような案件が出てきたときに、専門家と連携する、要するに専門家に対する支援をあおぐようなことを相談窓口の項目に書き込んでおく。それ以上を書こうと思ったら、かなり大きな修正が必要ということになるのではないかなと思う。

会長： いま全体のご意見のなかで、<2>のなかに消費者生活センターを補助するかたちを含めて、滋賀県の窓口においての専門家との連携というものをできるだけ図る。必要な場合には図るということも、趣旨として入れる。というぐらゐの書き方で、その場合に弁護士会と書くのか弁護士と書くのかというのは、ちょっと考えていきたいと思う。

委員： 弁護士等がいいのか。

委員： 専門家との連携をはかっていく。

委員： 「(3)コンプライアンス経営」ですが、この「経営」という言葉は、確かにこの遵守の面でコンプライアンスという言葉が流行っているのですが、この「経営」というのは、ここに書くほど必要な言葉なのかどうか、ちょっと心配になりました。

この「コンプライアンス経営」という言葉はいろいろ多義的に使われているので、このうちの資料を見ても何かははっきりわからない、「遵守して経営を行おうとすること」と書いてありますけれど、法令や規則を遵守するのは当然な話で、法令等を遵守する、コンプライアンス経営を行うというのを、法令等を遵守して経営を「行おうとする」となれば、あまり意味をなさない言葉となる。

この表現でいいかどうかを含めて、私が理解する限り、コンプライアンス経営という言葉、こういう表現はあまり法律家は使わないと思うけれども、コンプライアンス経営という、コンプライアンスを重視するという言葉を使うときには、事業者があくまで「法令を遵守する」というもので、事業者が「法令を遵守する体制を取れ」という、そうした体制整備の意味で使われるものである。

要するに、心構えで法令を遵守するというのは誰でもできるわけで、そうではなく、その企業がシステムとして体制として法令を遵守するような仕組みをつくっているかどうかということの問題にしている。

(3)の方の、これも自主行動基準を策定するというのは、自主行動基準というのは、それだけだったら行政がさまざまな規定基準をつくるんだけれども、積極的に自主行動基準を策定し、法令遵守のための体制づくりを行うというのを初めにやっておかないと、内容のない表現になっているのではないか。

だからコンプライアンスはあくまでも、「法令遵守のための企業の内部の体制づくり」ということを強調するほうがいいのではないかなと思う。

会長： こういうふうにして書いてしまっ、一般に理解されるかという問題と、それからこの表現が、そもそも正確にどの程度のことを言っているのか、もともとあいまいな部分がある。あいまいというよりも、中身が本当にあるのかみたいなものですが。

委員： いまのお話を聞いていて、コンプライアンスというのは、けっこう言葉遊びというか、コンプライアンスと言えば消費者をすり抜けるかというか、そういうコンプライアンスという言葉が、そういうふうな私の中で残っている。

だから事業者は、広告とか表示の適正化を当たり前として、それをコンプライアンスと置き換えなくて、それをすること自体がCSR(企業の社会的責任)、正しい表示をすることによって正しい評価を得て安心できるという、お互いが信頼しあえる関係になってほしいということ、ここでもっとうたってほしいと思う。

法令、コンプライアンスというのが一般的にはなりつつあるけれど、もう少し柔らかい言葉で、正直さ、安心さを提供しますみたいな意味を、ここに言葉として表現してほしいと思う。

会長： 趣旨はそこに、上に書いてある趣旨で表現されているのだが、これを言い換えて、「法令等を遵守するコンプライアンス経営」と言ってしまった途端に、かえって意味が中途半端になるということである。

委員： 普通、規制緩和のときにコンプライアンスという言葉を使う、規制緩和、事後規制のときにコンプライアンスを使うのは、事後規制といっても、もちろんあとになってからバレたら知りませんかではなくて、ルールを守るということが前提になる。ルールを守ったかどうかというのは、それは単なる心構えだったら意味がないので、経営のなかに、守ることをシステムというのをビルドインしましょうと。これが今回の司法改正で重点置いたというのもあるわけで、規制緩和に沿った、要するに法律を守る体制をとっていると、体制をとっているから安心して、ものすごく考えているだろうと思う。

しかしそんな体制もなしに、心構えだけで「コンプライアンスをやっています」というだけではだめなのであって、その体制づくりをやっているということを明らかにするというのがコンプライアンス経営となる。

ここでコンプライアンス経営という言葉が、それを意味しているかどうか、ちょっとわからないが、そういった企業が単に心構えだけでなく法令遵守のための体制づくりを行って、そういった法令を守る、それは不正をしたときにすぐに機能するようなシステムであり、それをきちんとした意思決定のシステム、そういったものを併せて普通、コンプライアンス体制とか法令維持体制とか言う。この意味では、企業内部において、そういった従業員が法令を守れるような体制を持っているということ。その部分がはっきり書いていないと、なんとなく、言葉だけになってしまう。そうでないように、体制づくりをやっていくということを強調しておいたほうがいいのではないかと。コンプライアンス経営というのは、一般の人が読んでも意味がわかりにくいので、その点をちょっと注意して表現を変えた方がいいのではないかと。

委員： 基本法には自主行動基準と書いてある。

委員： その自主行動基準というのは、あくまでも法令を遵守するための体制づくりのための基準である。

委員： 結局消費者に信頼を得るための自主行動基準であって、信頼が得られないのでは、それはコンプライアンスにはならないと思う。

委員： 逆に、この自主行動基準をつくっていても、それを守らなければ結局、信頼ができないことになって、そのためにそういった組織がつくっているものがコンプライアンスの問題。要するに企業が法令を守る体制をつくっているかどうかということが問題で、その体制の中身というのは、自主基準等々で、こういった仕組みを持っているということをいう。

会長： そうすると上の方は、コンプライアンス経営という表現自体がそもそもということで、下の方はコンプライアンス経営という中身で書いていることの書き方を少し付け足しがいるのではないかと趣旨である。ここはかなり難しくなるが、ちょっと考える必要があると思う。

委員： もし書かれるのであれば、この消費者にとって安全・安心なという部分で、消費サービスの安全性の確保というのは、事業者の法令遵守が、第一のものになる。だとすると、常識では当然、すべきことだという理解を前提にすれば、一番最初に持って行って、そのあと具体的には消費サービスの安全性の確保として、事業者はこれだけのことをしなければいけないという、並べ方にするのではないかと。

委員： 物をつくって市場に出す事業者側のあり方がまずあって、それから消費者のあり方になる、こういう順序。

委員： 例えば、危険なものは、事業者がきちんと特に危険だということを情報提示しなければいけないというかたちになると、まわりとしてはいいのではないかと気がする。

やはり法令遵守をする体制がきちんとできているということ、事業者は消費者にわかるように説明しなくてはならない。例えば、経営監視委員会があるとかあるいは内部監査を受けたりとか、あるいは第三者の評価機関があって、そこで評価されているとか、そういった内部できちんと守っているということが、消費者にわかるようにその情報を示しなさいという、そういうことが行動指針としてあるのではないかと。

その具体化として例えば自主行動基準はこうやって、みんなきちんと遵守していますよと、あるいは消費者から違反については指摘されていませんかとか、そういったことを公表していくということが、常識的なものとして前提に置かれているのかと。そこを強調するということがいま言われているところで重要なところなのかという気がしてきている。

会長： 重要なことはよくわかったが、表現が難しい。

委員： これは感覚的なことだが、言葉ではいつも使っているが、「苦情処理」という言葉が適切なのかどうか。事業者により処理されるものなのか。本当だったら相談受付体制なのか。答申に盛り込む言葉として、皆さんどう思われるかなとちょっと思ったのだが。

会長： 苦情処理というのは、法制度的用語になっている。苦情処理というのは、行政法の教科書では、行政救済のなかに国家補償と行政訴訟と苦情処理と、その三つの類型があって、法律制度にのっからないもの全般を苦情処理と総括的に呼んでいる。「処理」というのが適切かどうか、それから目線がどちらの立場で言っているのか等々、議論の余地はある。

委員： どうしてもちょっと気になる。

会長： 相談してきたものを処理してやりたいな、そういうニュアンスが入っているというような。

委員： 消費者対応とか。

委員： 企業では、苦情処理という言葉は対外的には使わないというか、相談窓口というので通している。

会長： だから紛争解決というほうがいいかもしれないが。

委員： 紛争解決なら第三者が介入するが、トラブルになった事業者があるのだから。

委員： 紛争解決というのは圧迫感がある。

会長： 確かに圧迫感がきつい。苦情まではいいのだが。苦情というのはかなり幅の広い言葉である。

委員： 苦情解決。

委員： ただ苦情処理で慣例語になっているので、ここの表現を変えたら余計わからないような気もする。

委員： 確かに問題のある言葉だとは思いますが、ここで言葉を変えてもあまり一般に使われていない言葉を使うと、余計わかりにくくなる。

委員： 事業者に消費者相談と言っても、おかしくない。行政法上の用語で整理する必要はない。

会長： 事業者は苦情処理と言わなくてもいい。だから(1)は消費者相談と。

委員： それでいいのでは。

会長： 消費者相談で統一する。ただ、それではちょっと弱すぎるか。

委員： 弱すぎる気もする。

会長： 事業者によるところを苦情処理と言う必要はないだろうと。

会長： 行政のほうはこれは慣用語で、ほぼ、なんとなくイメージの定着した言葉だというのはある。

第1、第2も含めて、通して全体を流して見た場合の問題、もしくは議論し残したというところがあれば、ご指摘をいただきたい。

委員： 先に意見があった箇所、命に関わるところであるが、「商品・サービスの安全性の確保とは別に、環境への負荷としての命にかかる尊厳を意識した安全性の確保」の追加とあるが、「命にかかる尊厳」の「尊

蔵」の箇所というところが、きちんとこのなかに網羅されたのかどうか。

会長： 環境は環境の問題で扱い、安全・安心は安全・安心の問題で扱いというふうに、各項目で書いているので、その相互関係が必ずしも書かれてはいない。相対的に書ければ安全・安心の問題を直接に身体に影響を与えるものと、環境を通じて影響を与えるものと二通りあり得るのではないかというのがご指摘だとすれば、それが直接は書かれていない、個々では書かれていないと。では次に書いたほうがいいのかという話になれば、たぶん書いたほうがいいのかというご意見であろうと思う。

そうすると、直接に影響を与えるものと、生活環境そのものを全体基盤とすることによって、かなり間接的とはいえ生物に対する、そういうことを書いたほうがいいのかという気はする。ただ、ここの中身をどこまで小分けして書くのか、あるいは細かく書くのか。

委員： 環境に関しては項目が新しく追加されているので、そのへんの意見の反映はあったのかどうかということが、確認したい。

事務局： 環境に関する文言としては、今回初めてご審議していただく文言である。

安全のなかに書いていくのか、環境のなかに書いていくのかということで、環境のなかで書かせていただいている。

会長： 若干、環境は入った。入ったんで、消費生活の問題と環境の問題の関わり方というのを、どこの部分で押さえるのかというので、安心、安全だけで押さえるのか、もう少し広いところで押さえるのか、いくつかの位置づけの問題が出ているのですが、あまりそのへんはクリアではない。

これは議論していないから、クリアでないのは当然なのですが、入れるとしたらどのページに入れるのか。安心・安全のくくりで入れておいたほうがいいのか、環境問題と消費生活全般の基盤に関わる事柄であるというふうに総論的に押さえてしまうのか。

委員： 環境それ自体で、生命、身体にただちに被害が及ぶか。いろいろなケースがある。

会長： だから水の問題であったり食品の安全性の問題というのも環境が背景にあって、本来、環境がよければそういう病気が流行ることがないのに、というような話までいけば別だが。

委員： 具体的には法律の部分で基準を設けて、その基準を適用したら、統一されたものは使っていいですよというかたちになる。とすると、環境それ自体が商品、サービスの安全性の確保にただちに影響するというのでないとするば、環境のところで押さえるということで、取りあえずいいのかなと思っている。

委員： 例えば、環境にやさしい商品・サービスの選択肢という、この「環境にやさしい」ということで、地球にやさしいというところで命の尊厳を謳われたのかなと考えた。資源循環型という、これは人間が努力しないとできないことなので、その環境にやさしいという部分に意味が込められているのかなと。せっかくなら込めてほしいという願いで意見を言ったが、それをはっきり「命」とか「生命」として、ここに持ってくるのはなかなか難しいと思う。あまり具体的ではないから。だから、ここに「環境にやさしい」という言葉を見つけて納得した部分がある。

会長： 確かに環境というものが我々の消費生活に大きな打撃を与える可能性を持っていることは、そのとおりである。

委員： 自分の努力だけではできない。家庭で環境に配慮しても、事業規模的に、地球規模的にやられたら、個人の消費者の努力なんてという部分があるので、地球にやさしい環境づくりを、みんなで目指すんだという、命の尊厳のようなところでうたってほしいという思いはある。

会長： おそらく、京都議定書の文言のところに入れられるのではないか。

委員： 不当な取引行為に対する消費生活相談の内容に対し、迅速な分析を行い事業者の指導の仕組みづくりを検討するとなっているが、それでは、対応が遅れることとなるのではないか。

会長： 相談対応をしてから、分析という流れになるので表現をちょっと考える。

会長： 本日は、報告書案について、ご審議いただき、いろいろご意見をいただいた。字句修正は、一任いただき、内容の修正が必要な事項もあるので、本日の議論を踏まえ報告書案を修正し、今月末位までに委員の皆様へ送付させていただきたい。

また、消費生活条例については、ワーキンググループで改正事項等を検討しているので、委員の皆様へ一度お示しさせていただくこととする。

これで、本日の審議は終わりたい。