

消費者委員会本会議（第198回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第198回）

議事次第

1．日時 平成27年7月31日（金） 8:59～11:16

2．場所 消費者委員会大会議室1

3．出席者

（委員）

河上委員長、石戸谷委員長代理、阿久澤委員、岩田委員、齋藤委員、高橋委員、
夏目委員、橋本委員、山本委員、唯根委員

（説明者）

消費者庁 鈴木 消費者政策課長

消費者庁 尾原 消費者安全課長

消費者庁 小堀 消費者安全課事故調査室長

消費者庁 植田 消費者教育・地方協力課長

経済産業省 苗村 商務流通保安グループ商取引監督課長

（事務局）

黒木事務局長、小野審議官、丸山参事官

4．議事

（1）開会

（2）消費者安全法のこれまでの施行状況について

消費者庁 鈴木 消費者政策課長

消費者庁 尾原 消費者安全課長

消費者庁 小堀 消費者安全課事故調査室長

消費者庁 植田 消費者教育・地方協力課長

（3）割賦販売小委員会の報告書について

経済産業省 苗村 商務流通保安グループ商取引監督課長

（4）その他

（5）閉会

1 . 開会

河上委員長 まだちょっと時間がありますけれども、皆さんお集まりですので、始めさせていただきます。皆様、本日はお忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。ただいまから、「消費者委員会第198回本会議」を開催いたします。

また、本日は所用により、高橋委員が若干遅れて御出席という予定になっております。それでは、配付資料の確認について事務局からお願いいたします。

丸山参事官 事務局です。

配付資料についてですが、議事次第の下部のほうに一覧を掲載しております。

資料1ですが、消費者庁提出資料の「消費者安全法のこれまでの施行状況について」。資料2につきましては、経済産業省提出「割賦販売小委員会の報告書関連資料」。それから、資料3、資料4につきましては、消費者問題シンポジウム実施報告になっております。それから、参考資料といたしまして「委員間打合せ概要」を付けております。こちらのほうにつきましては、もし不足がございましたら、事務局までお申し出いただきますようお願いいたします。

2 . 消費者安全法のこれまでの施行状況について

河上委員長 それでは、最初の議題に入ります。最初の議題は、「消費者安全法のこれまでの施行状況について」であります。

本日は、消費者庁にお越しいただき、説明をいただくことにいたしました。消費者庁におかれましては、お忙しいところを御出席いただきまして、まことにありがとうございます。

消費者安全法では、附則第3項において、「政府は、この法律の施行後5年を経過した場合において、前項に定める事項のほか、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする」と規定されております。昨年9月1日をもって施行後5年を経過したことから、消費者庁において、法施行の状況について整理し、何らかの措置を講ずる必要があるか等、検討が行われたと聞いております。

本日は、消費者庁における検討結果について御報告をいただき、意見交換を行いたいと思います。それでは、消費者庁から説明をいただきたいと思いますが、説明時間は15分程度ということでお願いいたします。では、よろしく申し上げます。

消費者庁鈴木消費者政策課長 消費者政策課長の鈴木でございます。説明はまとめて私のほうでさせていただきまして、質疑はそれぞれ関係の課長、室長のほうからということで対応させていただきたいと思っております。

資料ですが、資料1ということで、施行状況についてまとめました文章の資料、それから別のクリップでとじていただいておりますが、図表を幾つか用意しております、図表1から図表6まで、それから、数字の表が最後に付いているかと思っております。これが報告と言いますか、消費者庁のほうで検討し整理した内容ということでございますけれども、説明の便宜上、短時間で説明するために参考資料1として、これまでの施行状況についての概要の資料、それから、参考2ということで、関係の条文を用意してございます。参考資料1の概要と資料1、図表を使いながら説明させていただきたいと思っております。

まず、概要の一番上の「経緯」と枠囲みしているところでございます。本体、資料1で言えば1ページから3ページまでに該当する部分がまとめてございます。今回の施行状況の整理の必要性、背景といたしましては、今、委員長から御紹介いただきましたとおり、安全法の附則で、施行後5年を経過した場合において、施行状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるとされており、安全法が平成21年9月1日に施行されてから5年を経過したということで、施行状況を取りまとめたということでございます。

消費者安全法は何を定めている法律かということでございますけれども、本体の資料1では1ページの下のところからになります。安全法の目的といたしましては、制定当時の規定では、地方公共団体による消費生活相談等の実施と消費生活センターの設置。それから、二つ目といたしまして、消費者事故等に関する情報の集約等。三つ目として、消費者被害の発生・拡大の防止のための措置ということを定めていました。

安全法は、平成24年と26年に2回改正されております。平成24年改正の時には、いわゆる事故調査室と言われております消費者安全調査委員会の設置に関して法改正がされまして、その時に目的規定に調査委員会についての記述も追加されております。

資料1の2ページの真ん中、2.のところですが、安全法に定められている事項について、消費者政策の中でどういうところに位置付けられるのかを整理してみたということで、図表1を御覧いただければと思います。今年の3月に第3期の消費者基本計画を閣議決定しまして、その中では、消費者政策の施策を大きく六つの分野に整理しております。安全の確保、表示の充実と信頼の確保、適正な取引の実現、これらが消費者と事業者の間の関係の三つの側面。それから、下のほうに横長に伸びておりますが、横断的な枠組みの取組として、消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成、被害救済・利益保護の枠組みの整備、消費者行政の体制整備ということで整理しております。この中で安全法の担っている部分は、安全、表示、取引の部分、それから被害救済、消費者行政の体制整備の自治体に関する部分ということで、イメージ的に示させていただきました。

平成21年の制定時には、オレンジ色で塗っております、消費者事故等の情報の集約等、

それから消費者被害の発生・拡大防止のための措置として、注意喚起や安全の確保、生命身体部分の「隙間事案」への勧告・命令が当初から定められていました。地方公共団体の消費生活相談等の実施につきましても当初からあったものでございます。

平成24年に、緑の部分、消費者安全調査委員会の調査に関する規定、それから財産分野につきましても重大な「隙間事案」に関する勧告・命令に関する規定が追加されたということでございます。

平成26年改正では、地方公共団体の事務に関するものとして、消費者安全確保地域協議会や登録試験機関の規定が追加されまして、青地で白抜きにしておりますのは、まだ施行されていないという意味合いで書きぶりをちょっと変えているということです。安全法の大きな規定の概要、改正の経緯はこんなところでございます。

参考資料1の真ん中の大きな枠のところ、今回、整理いたしました施行状況でございます。本体の資料1では4ページ以降でございます。

施行状況につきましては、図表1の項目の順番にまとめてございまして、まず消費者事故等の情報の集約ということでございます。資料1の4ページで、生命身体事案の重大事故と重大事故以外、財産事案ということで分けてございまして、全体の合計で、平成26年度で言えば1年間で12,078件の通知が来ているという状況でございます。この関係では、図表2が今、申しあげました通知の中身を商品・サービス別とかにまとめているものでございます。

それから、本体では5ページになりますけれども、集めた情報につきまして収集・分析して公表するというところで、重大事故に関する公表は、基本的に週1回、これまで公表してきており、公表回数を5ページに載せております。

それから、参考資料1の二つ目の大きな柱、消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査、これは平成24年に追加された規定でございますが、本体、資料1では5ページの真ん中からで、これまで9件の事案について調査しておりまして、うち5件については調査が終了し、報告書が出たという状況でございます。図表3に、調査委員会の調査が済んだものと、今、調査中、まだ継続しているものに分けて、9件の概要を付けてございます。

資料1の5ページの下のところ、調査委員会は、勧告や意見の陳述ができることになってございますが、勧告はこれまでしておりませんで、意見については6事案について14件の意見具申をしているというのが、これまでの状況でございます。

それから、大きな三つ目の柱、消費者被害の発生・拡大の防止のための措置ですが、幾つかの措置について法律上、規定されておりまして、まず消費者への注意喚起でございます。本体、資料1では6ページでございますけれども、法律の第38条に基づくもので、ここは平成27年6月末までの実績を表にまとめてございまして、生命身体事案については2件、財産事案については32件、注意喚起をしているというのがこれまでの状況でございます。

それから、6ページの(2)ですが、法律の第39条には、ほかの法律の規定に基づく措

置の実施に関する要求ということで、消費者事故の発生・拡大防止のために実施し得る措置がほかの法律の規定にあり、それを実施する必要があると認めるときには措置要求できるということになっておりますが、これについてはまだ今のところ実績はございません。

6ページの(3)重大生命身体被害に関する勧告・命令等につきましては、法律の第40条、41条、42条の規定でございますが、まだ実績はないという状況でございます。

7ページの(4)多数消費者財産被害事態に関する勧告・命令につきましては、平成25年度に2件実施しているという状況でございます。

7ページの(5)ですが、法律の第43条には、消費者委員会から消費者被害の発生・拡大の防止に関して勧告することができるという規定もございますけれども、今のところ実績はございません。

(6)都道府県知事による要請ということで、法律の第44条でございますけれども、都道府県知事が区域内における被害の発生・拡大防止を図るために必要があると認めるときに、内閣総理大臣、具体的には消費者庁宛てになりますけれども、消費者安全の確保に関して必要な措置の実施を要請することができるという規定がございますが、この要請も今のところ実績はございません。

それから、7ページの下のところから、(7)都道府県知事への権限の委任ということで、事業者への報告徴収とか立入検査の権限が委任できるということになっておりますが、ここに書いてございますように、実績は、生命身体事案については37都道府県14政令指定都市、財産事案については37都道府県15政令指定都市に委任しております。これは一律に委任するというのではなくて、委任する事務を消費者庁のほうから示しまして、受任できますということで了解いただいた自治体に対して委任するというので、今、このような委任状況になっているということでございます。

この自治体の権限の関係では、地方分権改革の関係で、昨年、東京都からの要望を踏まえているいろいろ検討し、今年の1月の閣議決定で、そこに書いてあるように、報告徴収等の権限の拡大とか勧告・命令権限の付与についての検討という内容が決まっているということでございます。

被害防止措置の関係では、図表4に注意喚起の概要、図表5に勧告の概要を付けてございます。

それから、本体の8ページの下の方ですけども、4.地方公共団体における消費生活相談等の実施ということで、まず消費生活相談の事務の実施ということで、平成26年度では94万件の消費生活相談を受けているということ。消費生活センターの設置につきましては、相談窓口ということでは、平成26年度の時点で1,717ということで、窓口がない自治体はないという状態になりましたが、消費生活センターの設置は763ということで、まだ終わっていないということでございまして、9ページの のところで、交付金で支援しているということや地方消費者行政強化作戦のことを記述してございます。この関係では、図表6で強化作戦の目標の内容、その目標の達成状況を示す日本地図を付けてございます。

今、申し上げたところは既に施行されている部分でございまして、本体の9ページの下のところから、26年改正で追加された内容ということで、(3)消費者行政職員と消費生活相談員の確保と資質向上ということで、資格試験のことなど、(4)は消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供、(5)は消費者安全の確保のための協議会、いわゆる見守りネットワークというものでございますけれども、それらに関する規定が追加されております。これらはまだ施行されておらず、施行の準備を今、しているところでございます。

ここまでする施行状況でございまして、その評価ということですが、消費者事故等に関する情報の集約につきましては、過去、委員会の建議で必ずしも徹底されていないのではないかという御指摘も受けつつ、努力してまいりまして、教育・保育施設に關していただいた建議につきましても、今年の5月に文書で報告をお返しして、6月の委員会で説明したところでございます。

それから、財産被害の情報収集につきましては、総務省の政策評価で昨年、勧告を受けましたけれども、その勧告を踏まえて、今年の3月に、通知に関するマニュアルを改訂し、関係省庁・自治体にそのマニュアルを周知して徹底を図っております。

本体11ページの真ん中、2.消費者安全調査委員会の消費者事故等の調査につきましては、これまで9件の調査を実施しており、引き続き的確・迅速に調査していく、フォローアップも必要ということでまとめております。

11ページの下のところ、3.消費者被害の発生・拡大の防止の措置については、消費者事故等の公表ということでは、重大事故を原則毎週発表し、「事故情報データベース」でも事故情報の公表をしており、勧告につきましては、先ほど申し上げたとおり、今まで2件ということでございます。生命身体・財産分野のいずれについても、引き続き積極的に消費者被害の発生・拡大防止の措置を講じていく必要があるということでまとめております。

4.地方公共団体における消費生活相談等につきましては、特に近年、高齢者に関する被害・相談が増えていることから、高齢者の見守りが喫緊の課題である、それから、相談員の雇止めの見直しを含む処遇の改善についても課題ということで、そういうことにつきまして、平成26年改正がされ、地方消費者行政強化作戦も作って推進しているところでございます。

本体の12ページの下からの「結論」というところですが、消費者事故等の情報収集、原因調査、被害の発生・拡大防止措置につきましては、24年改正で、事故調査室の設置や財産被害に関する「隙間事案」への対応について改正いたしまして、法律上のスキームは整備されたと考えられますので、今後はそのスキームを実効性あるものにするための運用面につき、一層の充実・強化に取り組むことが必要とまとめさせていただいております。

地方公共団体の消費生活相談等の実施につきましては、高齢者の被害が増えているということに対応して、26年改正で、見守りネットワークの規定を作り、それから、消費生活

相談員の質の向上の内容も入れたということございまして、平成28年度の施行に向けて、その準備をしっかりとっていくということが、現在、求められていることだとまとめさせていただきます。

ちょっと時間をオーバーいたしました、説明は以上でございます。

河上委員長 どうもありがとうございました。

それでは、御質問、御意見のある方は発言をお願いいたします。石戸谷委員、どうぞ。

石戸谷委員長代理 御説明ありがとうございました。

消費者安全法の立法趣旨と、その後の24年改正、26年改正で一層充実した中身になったと考えております。見直しとの関係でいけば、今のお話の中では第44条と第7条の関係で、ちょっと意見を申し上げます。

第44条とセットという関係になるのかもしれませんが、第7条のほうは都道府県知事による変更提案の規定でありまして、第44条はもうちょっと具体的な実施の要請という関係になるのかと思います。第7条についても、第44条についても実績がないということかと思うのですが、この辺がどういうことで実績がないのかというところは、よく検討したほうがいいと思います。私は、少なくともこの第7条というのは非常に使いにくい規定で、これは何らかし当てが必要ではないかと感じているところです。

この規定の基礎になっている考え方というのは、消費者行政推進基本計画、平成20年6月の閣議決定のものでありまして、これは消費者庁構想の基本的な計画で、これに基づいて消費者庁関連3法が作り上げられたという関係になると思います。第7条は、消費者安全の確保に係る基本的な方針に関する変更提案ということになっておりまして、変更提案の中身が非常に間接的でありまして、もうちょっと具体的な意見が出せるような制度にしたほうがいいのではないかと考えております。

というのは、先ほどの消費者行政推進基本計画では、地方消費者行政の充実ないし意見の反映というものを非常に重視しておりまして、総論的な部分では「霞が関に立派な新組織ができるだけでは何の意味もない」という、あの有名なフレーズがあるのですが、そこで始まるところで、今のところ、「消費者にとって身近な地方自治体から国に対して、消費者のための政策を提案できる仕組みを構築し、消費者の意見ができる限り反映されることが重要である」ということが総論的な部分で述べられております。

組織体制のあり方の部分でも同じような表現で、「消費者と直接接点を持つ地方自治体の意見を政策に反映する仕組みを構築し、消費者の意見を政策にいかすことが重要である」と述べられておりまして、それを具体化するものとして、第7条、第44条というのができて上がっていると思うのです。ですので、ここの部分は施行の現場あるいは日々相談に接して、具合がよくない点があるというのについて、もうちょっと国のほうに意見が出しやすいような制度。これは第44条のほうは、運用の問題なのか、制度の問題なのかというのはよくわかりませんが、第7条については、活発にやっているところで第7条の提案は出されませんかという話を聞いたところ、出そうと思ったのだけれども、出しにくくてやめて

しまったという話を近時、伺っておりますので、そこは何らか検討されたのか、お尋ねしたいと思います。

河上委員長 いかがでしょうか。

消費者庁鈴木消費者政策課長 第7条につきましては、基本方針の変更についての提案ということで、その前の第6条で基本方針を策定することになっておりますが、基本方針の内容はすごく具体的なことが書いてあるということではなくて、まさに基本方針としての考え方が書かれているものでございます。

基本方針の改定に当たっては、この第7条の提案を受ける、受けないに関係なく、パブコメもしておりますし、第6条の規定で消費者委員会や消費者安全調査委員会の意見も聴くことになっておりまして、自治体の意見を聴く、ないしはそれを反映させるという手続が、必ずしも第7条でなくても実際には実施されていると理解しております。第7条の実績がないから、自治体の意見を聴いていないとか、反映する考えがないということではないということは御理解いただければと思います。

それから、第44条の措置要請ですが、こちらにつきましては、今、石戸谷委員長代理がおっしゃったように、具体的な事案と言いますか、問題に即して要請することができるという規定になっております。関連する話として、報告徴収や立入検査の権限を委任することができるが、自治体のほうで受任できると言っていたところに委任することとなっているという御説明を先ほどいたしました。現在、受任先が全都道府県になっていない要因はいろいろあるかと思えますけれども、一つの要因としては、執行体制が必ずしも全ての自治体で十分でないという要素もあると思っております。そういう自治体の体制整備とかノウハウの蓄積も併せて取り組んでいく中で、この法律の規定の要請も出てくるかもしれません。法律の規定に基づいた要請という形でなくても、日常的な意見交換・情報交換の中で対応していると基本的には思っているのですけれども、自治体の体制面の問題もあるのではないかと感じているところです。

河上委員長 どうぞ。

石戸谷委員長代理 ありがとうございます。

そういうことだと思うのですけれども、具体的な意見との関係でいけば、規定の有る、無しにかかわらず、確かに自治体のほうから消費者委員会に意見をいただいて、それは自治体の執行現場での具体的な問題の所在を指摘して、こうしたらどうかという提案なので、こちらも重く受けとめながら検討を加えるという作業は実際やっております。規定の有る、無しは確かにおっしゃるとおり、そういうことだと思うのです。

要は、地方自治体の意見ができるだけ反映できるようにという全体の作り方の中における、意見をもうちょっと吸収して、それをくみ取って施策に反映できるような、これは運用の問題とも言えるのかもしれませんが、そういったものがもうちょっとあってもいいかなど。消費者委員会のほうに意見をいただくのも、東京都などは毎年いただいているのですけれども、ああいうものも各地の現場で同様の問題等を抱えておられると思うの

で、できるだけこちらから出してほしいということは、生の貴重な情報ですので、あると思いますので、何らかその辺の工夫があっていいのではないかと思います。

少なくとも一般の意見と同じということではなくて、位置付けとして、都道府県の意見ができるだけという。都道府県に限るのがいいのか、もうちょっと市のレベルまで入れても構わないのか、市町村まで入れて構わないのかという議論はあると思いますけれども、位置付けをもうちょっと一般の意見と違った、くみ上げる仕組み、並びにそれを検討する仕組みというものがあっていいかなということで意見を申し上げました。

河上委員長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。橋本委員、どうぞ。

橋本委員 御説明ありがとうございました。

この過去5年間のことという中で、私、事故情報の集約というところで一番気になるところは、石けんのアナフィラキシー症候群による消費者被害といったものが、法に基づく通知制度についても、ここで書かれてあるようになかなか徹底していないという中、あの時は、情報収集というものが非常にできなかつたという思いがありまして、そういったものを今後、どのように、いわゆる法に基づくものではない、ただし、重篤になるものに関して、どのようにやっていくのかということをお聞きしたいです。

それと、地方における地方公共団体との関わりというところが見られるのですけれども、ここにも見守りネットワークの構築ということがございますけれども、既にいろいろな席で言われていることなのですが、福祉分野など、いろいろな他省庁との関わりの中で、この高齢者の見守りというものが言われている中、省庁との関わりの中でどういうふうに見守りネットワークを考えていくのかということ。

そして、その担い手として考えられている相談員のスキームについて、こちらの地方消費者行政強化作戦の資料を見ましても、北海道、東北ブロック、それから九州・沖縄ブロックの相談員の資格取得者のパーセンテージがかなり低いと思うのですね。これは、研修の機会も少なかったというのは言われているのですが、これを見ますと、研修参加率が結構高い県であっても、資格取得の保有率というものがそれほど上がっていないのか、それともこの研修率が上がったことによって保有率が上がったのか、その辺の分析といったものがございましたら、資格保有率の低い都道府県などに、こういったことを行うと保有率が上がりますよという情報提供を行っているのかどうか、この点をお聞きしたいと思います。

以上でございます。

河上委員長 いかがでしょうか。

消費者庁尾原消費者安全課長 今の御質問のうち、前半の生命身体事案に係る事故情報の集約について、消費者安全法以外の、法に基づく以外の情報収集について、お問い合わせをいただきました。

消費者庁では、事故情報を一元的に集約するために、消費者安全法に基づいて、初めて

重大事故、生命身体に係る消費者事故を知った行政機関から情報を集約するだけではなく、今、全国28の医療機関と連携しておりますけれども、国民生活センターと共同事業で医療機関ネットワークをやっています。ここにおきまして、医療機関において、これは消費生活上の安全性を欠いたものではないかとおそれのある情報を、法に基づくわけではございませんけれども、任意という形で集めておるところでございます。医療機関からの情報提供は、我々も大変重要と考えておりまして、引き続き医療機関ネットワーク等を活用いたしまして、我々としても情報集約に努めていきたいと思っております。

河上委員長 植田課長、どうぞ。

消費者庁植田消費者教育・地方協力課長 見守りネットワークについてですけれども、御指摘のとおり、福祉等のさまざまなネットワークが既に活動されているということでございます。それに加えて新たなものを作るということではなくて、福祉等の分野のネットワークと連携していただいて、まずは消費者被害・トラブルについても、そのネットワークの対象としていただく。そのために消費者行政担当部局のネットワークに入っていていただく、また消費者団体等の消費者行政関連の担い手の方々に参加していただく、ということを進めていくことを考えております。

また、法律で個人情報の扱いなど新しい規定がございますけれども、まずはネットワークに参加して活動を始めていただく。その中で個人情報の扱い方など、徐々に体制を整備していただくということを進めていくのかなと思っております。

来年4月の施行を目指しておりますけれども、国のレベルでも、文科省、厚労省、警察、いろいろなところと話をしております、またその成果を地方で御説明させていただいて、教育委員会とか警察、福祉の関連部局と連携をどうやって図っていただくかということ、まず集まってお話をしていただき、どういうふうに進めるかということ、我々からも働きかけて、どういうところに課題があるかということ、伺っているような状況でございます。

それから、担い手の消費生活相談員の件ですけれども、強化作戦の中に資格保有率を75%以上に引き上げるという目標を掲げておりますので、これに従って、採用されて実際に現場で働いている相談員の資格保有率は、徐々に上がってきておりますけれども、資格を持っている方を採用しようとしても、地元で資格を持った方がなかなかいっしょらないという状況があると伺っております。そのため、県の中での資格を持っている方の数が増えているという状況にはなっていないのではないかと思います。

各都道府県・市町村に工夫をお願いしております、例えば資格を持っていない方を消費生活相談員として採用する予定で研修を受けていただいて、資格を取っていただく支援を行っていただかれるところもあります。今度、消費生活相談員資格制度が新たになりまして、資格の法律上の位置付けもはっきりしましたので、こういった機会を捉えて、まずは消費生活相談員の資格を取っていただく方を増やしていくことを働きかけていく必要があると考えております。各地の状況を見ながら対応してまいりたいと考えております。

以上です。

河上委員長 橋本委員、よろしいですか。

では、順番に。高橋委員、どうぞ。

高橋委員 御説明ありがとうございました。

私は、資料1の6ページの「3. 消費者被害発生・拡大防止のための措置」に関連して2点ほどお伺いしたいと思います。

1点目は、「(1) 消費者への注意喚起等」というところでございます。御報告いただいているのですが、実績とか注意喚起の実施状況を拝見すると、誰に、どのように情報提供なりがされ、どのような形で公表され、その効果はどうであったかというところが、なかなか読み取れないというところを問題意識として持っております。

法38条に基づけば、ここで書かれている情報提供の対象というのは、都道府県・市町村あるいは関係機関の消費者庁とか国民生活センターになると思うのですが、大事なのは消費者にどういうふうにそれが渡ったのか、消費者がきちんと注意するようになって、再発防止、未然防止、拡大防止につながったかということです。いただいた資料ではそれが読めなかったので、残念でございました。ですので、消費者にどういうふうに注意喚起されたのかとか、都道府県とか関係省庁とかがどのような形で消費者に対して注意喚起をしたのかということの補足説明がいただけるのであれば、ぜひお願いしたいと思います。

国民生活センターの件は、よく御報告いただくので、注意喚起の状況もわかるのですが、そのほかについて教えていただきたいと思っております。

二つ目は、その隣の7ページで、多数消費者財産被害事態に係る事業者に対する勧告・命令と書いてあって、この事案の概要は図表5と書いてあるのですが、もしかしてこれは誤植ではないかと思うのです。これは、消費者安全法の規定に基づく消費者への勧告の概要と書いてある図表5というのが、もしかしたら図表5のことですか。

消費者庁鈴木消費者政策課長 申し訳ございません。図表5のタイトルにある「消費者」は「事業者」です。

高橋委員 事業者ですね。これも勧告の概要というよりは、事案の内容がどうであったのかということは書いてあるのだけれども、実際にどういうふうに勧告がされたのか、誰に対してされたのか、その効果はどうだったのかというのが読めないところに問題を感じています。

同様、先ほどの消費者への注意喚起のところは図表4という形で説明されているのですが、これも事案の概要がどうであったかということしか書いていなくて、そもそも注意喚起にどういうふうにこれを結びつけていったのかということがわからないので、補足の御説明をお願いします。

河上委員長 では、尾原課長からお願いしましょうか。

消費者庁尾原消費者安全課長 それでは、前半のどういうものを注意喚起したか、それをどのように広報も含めて消費者のお手元に届いたかというところ、私が担当している生

命身体事案を中心に御説明させていただきます。

当然、こういう注意喚起をするというプレスリリースをするだけではなくて、もちろん注意喚起をすることによって、メディアを通じて消費者の皆さんに届くという一つのルートがございます。それ以外にも消費者庁としては、例えば公式Twitter、ソーシャルメディアを使って、こういう情報を発信していますという形で情報を載せることによって情報を拡散していく。あるいは、この注意喚起情報に基づいて、生命身体事案の場合だと、例えば子ども安全メールなどで、小さいお子さんを持つ親御さん向けに、今、こういうことに御注意くださいという形で流すということで、いわゆる報道機関、マスメディアを通じて消費者にお届けするだけではなくて、消費者の皆様の方に直接届くように、公式Twitterとかメルマガを通じて注意喚起をしているところでございます。

消費者庁鈴木消費者政策課長 財産分野について補足いたします。注意喚起については、子ども安全メールは財産分野はありませんけれども、報道発表して記者に対して御説明するのと、併せてホームページにも出しますし、Twitterでもこういう注意喚起をしましたと、あるいは、メールマガジンは自治体とかが登録されていますが、配信しているということでございます。

それから、勧告は、事業者に対する勧告ということなので、一義的にはそれぞれの、この図表5の事案の一つ目であればELICC JAPAN、二つ目であれば友愛ホームという会社に対して勧告の文書を送付しているということでございますが、注意喚起と同じように公表して、こういう勧告をしましたということが一般消費者の方にわかるようにしているということでございます。

河上委員長 それでは、岩田委員と唯根委員、続けてお願いします。

岩田委員 きょうは、御報告ありがとうございました。

全体的には、法律の附則にありました5年後の見直しという規定を待たずに、必要な改正というのはもう二度やられていらっしゃるという、それは大変いい姿勢だと思います。ほかの分野で、ややもすると見直し規定があるので、そこまで対応を引っ張るというか、まとめて5年後にやればいいということになりがちなのですけれども、早目にやられた。そして、法律上のスキームはもう今、整備されて課題はないというところまで来ていらっしゃるということなので、それは5年間、非常によくやられたなと思います。

質問、意見ですけれども、肝心なところは、法律の整備は問題ないのだけれども、実際それが生かされるには運用上の課題があると、最後に1行しか書かれていないのです。質問、意見というのは二つありまして、一つは、図表1に領域が六つのボックスに分かれていますけれども、今後の運用上の課題という観点からいきますと、どのボックスの課題が大きいと思っていられるのか、そういう皆さんの問題意識というか、課題認識をお聞きしたい。多分六つが同じような重さで並んでいるということではないと思いますので、運用上の課題として、どこが重く思っていられるかというのが一つです。

二つ目は、運用上の課題は具体的には何ですか。どんな課題があって、それをどうい

ふうになれば乗り越えられるか。そこに関してきょうはもう少し具体的な御報告をいただいて、私たちとしてもその課題解決のために後押しができればいいかなという思いで質問させていただきました。

河上委員長 では、唯根委員、お願いします。

唯根委員 御説明ありがとうございました。

私は、地方公共団体の消費生活相談員のところで、12ページに雇止めについての見直し、体制整備について書いていただいているのですが、強化作戦の図表6を拝見しますと、その部分についてどういうことを強化していただけるのか、見直していただけるのかが見えてこないで、この辺りがどうなっているか、伺えればと思っています。

以上です。

河上委員長 では、夏目委員。

夏目委員 岩田委員の最初の御意見は全体を網羅するものなので、その前に具体的にお伺いしたいと思います。

私がお伺いしたいのは、消費者安全調査委員会のことでございます。平成24年に法改正がされて、まだ3年でございますから、その3年の間に5事案が調査終了し、9事案を今、検討中という、その実績をどういうふうに評価したらいいかというのはこれから後の話だと思うのですが、国民はこの消費者安全調査委員会に直接申し出ができるという制度が取り入れられたことによって、非常に期待していたと思います。

消費者からの申し入れというのは、非常に幅が広くて、それから事案の深度と言いますか、それも随分違うものがありかと思えますけれども、そういう実態がなかなか見えてこないというところが一つあって、そんなところをもしお教えいただけるなら教えていただきたいということと。

もう一つは、この事案の取り上げ方でございます。もちろん、大きな、メディアで報道される、社会をにぎわすような事件が起きたときに、それを取り上げていくという一つの方向はあろうかと思えますけれども、もう一つは、この調査委員会が自前でテーマを選定しているものがございます。その自前のテーマの選定の時に、例えば消費者の申し出の意見のようなものが反映される可能性なり、反映されたかどうかということでございます。

重大事故以外にさまざまな事故はございます。ヒヤリハットも含めまして、もしかすると将来的に重大事故につながる懸念があるということもあろうかと思えます。そういったものもどの程度、このテーマを自らの調査で決めるときに反映されているかどうかということもお伺いさせていただきたいと思えます。

以上でございます。

河上委員長 齋藤委員もお願いします。失礼。

齋藤委員 いや、ちょっと遅れて手を挙げましたので、そういうことになったと思います。新聞などでトラブルがあるたびに結構大騒ぎになり、また、レベルが上がるのがなかなかないのでないかという観点から、食品の分野について、こういうスタンスで臨ん

でいただきたいということを申し上げます。日本の食の安全レベルは、世界では結構高いと思います。さらにこれを上げていく役割の一旦を消費者庁が担っていると私は思います。そういうふうに取り組んでいただきたいと思っております。

食品分野では、一つは異物混入がこの一、二年の間にかかなりありました。この対策は、事業者において管理することを浸透することと、その管理水準を上げるということになるかと思えます。それでも作業ミスなどは出るので、それをどうするか。それから、刑事犯のような故意に混入する事案のリスクマネジメントをどうするかということ。情報をできるだけ共有して、全体のレベルを上げていく。これが理想だと思うのです。そういうふう発信し続けていただきたい。

消費者庁が自らそういうガイドをする立場にはならない可能性が高いと思いますけれども、言い続けるという役割はあると思うのです。特に、食品の場合は中小・零細が多いので、その水準をどうやって底上げしていくかということに注意していただきたいと思えます。

それから、もう一つは食品の輸入です。今後、貿易がどんどん進んで拡大していくと思います。輸入では、以前も、事故米流通事件やBSE事件など、いろいろあるわけです。ここに注目して、何か問題が発生したらどうする、問題をなくすためにどうするという観点でいつも臨んでいただければと思います。と言いますのは、輸入ストップになると、牛丼がなくなって豚丼になるとか、消費者の生活もかなり変わってござるを得ません。よろしくお願いします。

河上委員長 どうぞ。

夏目委員 すみません、1点忘れてしまいました。消費者安全調査委員会の今後の課題につながる点かと思えますけれども、委員7名、それから臨時委員、多数いらっしゃると思いますけれども、それぞれが専門性をお持ちになり、知見もお持ちになる、すばらしい方々だと思えますけれども、何しろ委員7名全員が非常勤という体制で事故調査をやっていくときに、そのスピード感、それから内容について、事故の検証・評価、再発防止、情報提供というところまでを非常勤の委員だけでやっていけるかどうか。

まだ発足して3年目でございますから、今後の課題かと思えますけれども、もうそろそろスピード感というところ、終了の事案の数からいっても検討すべきではないかと私、思いましたので、その点も今後の課題に含めて御回答いただければと思ひまして、大変失礼しました。

河上委員長 では、質問のほうはよろしいですか。

それでは、順次お答えいただける範囲でお願いしたいと思いますけれども、最初に岩田委員の今後の対応の問題、運用上の課題として、どの辺に重点があるのかという点について、まずお願いします。

消費者庁尾原消費者安全課長 岩田委員のほうから、結論のところ、事故情報の収集、原因調査、それから被害の発生・拡大防止措置については、運用面の一層の充実強化に取

り組むことが必要というところで、この中でどれを重要視していくかという御質問をいただきました。

事故情報を集約して、それに基づいて分析し、再発防止につなげるというのは、一つのサイクル、流れになっております。ですので、生命身体分野・財産分野、いずれにおいても、それをパッケージとして情報をあらゆるチャンネルから集めるということ、それから必要に応じて調査・分析を行う。その中で、必要なものに応じて再発防止に向けて措置をとっていくというのはパッケージなので、このうちのどこが重要かということ、いずれも重要ということになるかと思うのです。

ただ、直近、足元の取組としましては、この5年間を通じて関係行政機関から、消費者事故というのはどういうものがなかなかわかりづらいのではないかと御指摘があったかと思えます。それにつきましては、この3月に事故情報の通知の運用マニュアルを改訂いたしました。その中で、事例で、こういう消費者事故があったときには消費者庁に情報提供いただきたいという取組も行っております。また、これまでも消費者委員会のほうから建議をいただいた、例えば教育・保育施設のところでは、各省と連携しながら事故情報を集めるようにという形で、各省連携をとりながら情報をいただく。事故情報を集めているところについて、関係機関が持っている各都道府県、自治体の窓口にそういう情報をきちんと発出していただくということも大変重要だと思っておりますし、また、後ほど調査室長のほうから御回答させていただこうと思っておりますけれども、事故調査委員会が持っているミッションとして、事故の責任は誰にあったかというのを目指すのではなくて、どうしたら再発防止ができるかという観点から、引き続き事故調査委員会としては分析を行っていく必要があると思っております。

あと、被害拡大防止のための措置として、もちろんプレスリリースで法律に基づいて執行しましたというだけではなく、先ほども御質問がありましたように、さまざまなツールを使いまして、今のIT社会においては、それこそメルマガとかTwitterなどのソーシャルメディアもあります。また、それだけではなくて、さまざまな広報手段を通じながら積極的に情報発信することによって、消費者被害の拡大防止に努めることが重要だという一つのパッケージとして、どれもが重要であると思っております。

河上委員長 岩田委員、どうぞ。

岩田委員 御説明ありがとうございました。

お聞きしたかったのは、これまで何をやってきたかということではなくて、運用上の課題でできていないことですね。どういうところがこれからの課題だと思っていられるのかということをお聞きしたかったのです。

消費者庁尾原消費者安全課長 それは、まさにこの3月にマニュアルを改訂したところであるように、行政機関、各自治体、地方公共団体、それから関係各省もそうですけれども、どういう情報が消費者事故なのかということを引き続き担当者の方に御理解いただいて、消費者庁にそういう情報を提供いただくというのがずっと課題になっています。これ

は、今までの取組が不十分だったということだけではなくて、むしろ担当者も当然変わっていきます。ですので、それを恒常的・継続的にこういう情報をくださいという形で、各行政機関の方々に認知していただいて、御理解いただくというのが引き続き課題であると思います。

これは、これまでの取組がだめだったというよりは、むしろ引き続き、それを更にやっていかなければいけないということで、この3月にもそのマニュアルを改訂しましたし、改訂するだけではなくて、例えば関係省庁で開く都道府県の自治体の窓口、全国何とか課長会議という場があるのですね。消費者庁であれば、消費者行政の担当課長会議とかございます。

そういう各省が開くような場にできるだけ消費者庁の担当者が出向いて、こういうものが事故情報になるので情報提供してくださいという形で、担当者がどんどん変わるということも考えながら、事故情報というのはこういうものです、こういうものが情報集約されることによって事故の再発防止につながっているのです、という、なぜ情報提供していただきたいかという趣旨を御理解いただくように、引き続き取り組んでいくことが課題だと思っております。

河上委員長 どうもありがとうございました。

事故調査室との関係で、夏目委員から御質問のあった消費者からの申し入れとか、そういうものに対応する場面の評価、あるいは事故調査室の現在の体制のあり方といった点について、まとめてお答えをお願いしますか。

消費者庁小堀消費者安全課事故調査室長 事故調査室長の小堀でございます。御質問いただき、ありがとうございました。

まず、申し出についてでございますけれども、我々としてもなかなか気付かない視点で事故を申し出ていただいて、これまで実際調査した中でも、我々が最初からこのテーマ、気付いていたと思えないようなものも、例えばプールの事故といったものもありますので、非常にありがたい制度だと思っております。

一方で、全ての申し出を調査できるわけでもないのも、これは率直なところ事実でございます。我々といたしましては、例えば調査として選定しなかったものでも、ニュースレターのようなものを毎月作っております。その中で申し出いただいたもので、これは皆さんにも知っておいていただくといいかなと思うようなものを、注意喚起のちょっと柔らか版みたいな形で、こういった事故も起きています、こういったところに相談窓口もありますといった情報発信を別途するというので、少しでもいただいた情報を無駄にしないという努力をしているところでございます。

それと、二つ目で、私どもが自前で選定する場合という御質問をいただきました。基本的には、まず我々に申し出いただいたものを眺めて、そこから考えるという発想でやっています。ただ、一方で、申し出にはなかなか出てこないのですけれども、いろいろなデータを見ますと、数が多かったり、重篤だと。そういったものをむしろ自分たちで拾ってい

くというスタイルでやっているというのが2番目でございます。

3番目のスピードについては、これは重々課題として認識してございまして、事故調査室といえば、一件一件のスピードが上がれば、自ずと件数も処理する数も増えていくだろうなと思っております。ただ、委員の常勤化という、これはなかなか難しい課題も一方ではございまして、24時間、こちらに専属でいていただける方という、かなり限られてもまいります。あとは、委員の方々と審議させていただきますと、それぞれの本業と言いますか、本来の職場で実はこういうことが起きているといったことを、逆に審議に生かしていただけるという面では、今のやり方も一つのやり方かなと思っております。

他方でスピード感、そこは本当におっしゃるとおりでございまして、やっていてわかったのは、事故調査室は単純に機械が壊れました、ここが違反でした、それで終わりではないので、やっていくと、事故をきちんと分析して、その背景まで調べて、それを論理的、かつわかりやすく報告書にしていくというのは、なかなか難しいところが実際ございました。ですので、そこは職員なりスタッフの技量を上げていくとか、もっと委員の皆さんとのコミュニケーションを密にしていくといったことで努力していきたいと思っております。いずれにしても、スピードというところは非常に課題と認識しておるところでございます。

河上委員長 あと、唯根委員からお話のあった雇止め等々をめぐる地方の強化あるいは見直しという問題についての御所見をお願いします。

消費者庁植田消費者教育・地方協力課長 まず、雇止めの状況でございます。何ををもって雇止めと言うかという御議論もいろいろありますけれども、現在、消費者庁では、更新回数が限度となったために次期には採用できないという仕組みがあることを「雇止めがある」としております。これで申し上げますと、昨年4月段階では都道府県レベルで3県で雇止めがあると承知しておりましたけれども、消費者庁からの働きかけも当然行いましたし、各県の中でもいろいろな働きかけをしていただきまして、現時点で都道府県レベルでは雇止めを行っている県はないと承知しております。

それから、市町村レベルで申し上げますと、昨年4月の段階では75市町村で雇止めの制度がございましたけれども、現時点では50市町村程度に減ってきていると承知しております。

それから、地方消費者行政の課題ということで、一つは、今、申し上げましたような消費生活相談員の処遇の問題ということがございまして、先ほど橋本委員からも御指摘いただきましたけれども、制度が整っていくと、地方にお願いしている仕事もどんどん増えております。例えば、消費者安全法の関係では新たに見守りネットワークをお願いしているわけですが、一方で消費者教育の関係でもコーディネーター役といったことをお願いしています。制度は整ってきている中で、消費生活相談員を始め現場におられる方々にどう御活躍いただくかというのが地方消費者行政の最大の課題と思っております。

その一つとして、その業務に見合った適正な評価や処遇がなされているのかということ

を、新たな資格制度ができたことと併せまして、我々としても、どこまで法律とか国レベルで決められることなのかということもありますけれども、そういった点で問題があるのであれば改善していくように働きかけていくことが課題であると考えております。

以上です。

河上委員長 ありがとうございます。

私の手際が悪くて、予定していた時間を随分オーバーしてしまいましたけれども、議論し始めると、まだ出てくるかもしれませんが、この辺りでということにさせていただければと思います。齋藤委員からのご発言は御要望ということによろしいですか。

齋藤委員 消費者目線を持ち続けてくださいということです。

河上委員長 そこはよろしくお願いします。

本日、御説明いただきましたとおり、消費者安全法については、平成24年改正による事故調査室の設置、あるいは財産被害に係る「隙間事案」への行政措置の導入、さらに平成26年改正による地方消費者行政の強化等という形で、次々と制度の見直しをされて成果を上げてこられたことについては、大いに評価したいと思います。ただ、実際問題として、隙間事案かどうかということについては、関係省庁と消費者庁が所管をめぐってお互いに譲り合ってポテンヒットを出してしまうということが、まま起きそうなので、その辺はむしろ消費者庁としては積極的に取りに行くぐらいのことをやっていただいて、調整機能を果たしていただくということをお願いしたいと思います。

他方、消費者事故に関する情報の集約については、関係行政機関の理解・協力のあり方にこれまで問題があったということを委員会からも指摘させていただいて、今、マニュアル作成という形で改善措置がとられているということですが、なお課題として残っている部分があるということは先ほども御指摘があったとおりでして、情報の集約あるいはその伝達のあり方については、更なる工夫をぜひお願いしたいと思います。

今後とも消費者事故についての事故情報の収集を徹底するとともに、積極的に活用するというので、消費者の安全を確保するために必要な措置を講じられるようお願いしたいと思います。

それから、最初に石戸谷代理からお話があった地方からの提案の吸い上げの適切なあり方と言いますか、手法に更に工夫の余地がないかということですね。第7条とか第44条がどう使えるかということとは、必ずしも同じ問題ではないかもしれませんが、ひょっとして第7条、第44条をもう少し使いやすいものにすれば、そうした吸い上げの手法として改善できるかもしれないということもございますので、その辺も検討いただければということでございます。

ほかにもいろいろな意見が出ましたけれども、出尽くしておりません。今後、消安法全体についてもう一遍サーベイする機会をぜひ作ってみたいと思いますので、よろしく申し上げます。

消費者庁におかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきまして、まことにあり

がございました。

(消費者庁退席、経済産業省着席)

3. 割賦販売小委員会の報告書について

河上委員長 次の議題に移らせていただきます。次の議題は、「割賦販売小委員会の報告書について」であります。

インターネットによる通信販売取引の急速な普及に伴いましてクレジットカードの利用が進んでおりまして、消費者が安心してクレジットカードを利用できる環境を整備することの重要性が一層高まっているところであります。そのような中で、クレジットカード取引に関して、全国の消費生活センターなどに消費者から寄せられる相談件数が増えているという状況にあることから、消費者委員会では昨年8月に「クレジットカード取引に関する消費者問題についての建議」をまとめて、経済産業省に対して加盟店管理の徹底に係る制度整備、あるいは翌月一括払いの取引における抗弁の接続等の制度整備に向けた措置を講ずることなどについて求めたところであります。

その後、今年の7月3日にこの問題について、産業構造審議会の割賦販売小委員会での報告が取りまとめられたと承知しております。本日は、経済産業省にお越しいただいております。その御報告をいただきたいと思います。お忙しいところ、どうもありがとうございます。割賦販売小委員会の内容について、まず説明をお願いしたいと考えております。説明時間については、30分程度ということですのでよろしくお願いいたします。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 経済産業省の苗村でございます。本日は御説明の機会をいただきまして、ありがとうございます。

本件につきましては、3月にも当時の検討状況を御説明させていただきましたけれども、今、委員長からお話をいただきましたように、割賦販売小委員会の報告書が取りまとめられましたので、その御説明をさせていただきたいと思います。報告書本体もきょうはお配りしておりますけれども、御説明につきましては、パワーポイントの資料を御覧いただければと思います。

それでは、早速でございますけれども、1ページ、割賦販売小委員会ということで、昨年8月に建議をいただいたことも踏まえまして、9月から産業構造審議会のほうで検討を行ってまいりました。委員長は京都大学法学研究科教授の山本豊先生にお願いし、昨年9月以降の検討を行っております。

その検討経過につきましては、2ページに書かせていただいております。お時間の関係で詳細な御説明は省略いたしますけれども、中間的な論点整理を12月に行いまして、その後、パブリックコメントを実施し、更に検討を深めまして、13回目で報告書の取りまとめを行ったということでございます。

それでは、中身の御説明に移らせていただきますけれども、3ページを御覧いただけれ

ばと思います。こちらには、今回の制度見直しの大きな問題意識の出発点となりました、クレジットカード取引に関する主体の多様化について御説明しております。

左側の枠にございますように、クレジットカード会社の機能が最近分化している。イシューイング機能と書いてありますが、簡単に申し上げますと、消費者の方にカードを発行する機能と、アクワイアリング機能、これは販売店、商店とかレストランとかの通信サイトでカードが使えるように、加盟店契約というものを結ぶという機能でございます。こうしたものの分化が進んでおりまして、国際ブランドを介しましたイシューアーとアクワイアラーが異なる、いわゆるオフアス取引と呼んでおりますけれども、こうした取引が一般化している。

さらに、下の図にありますように、アクワイアラーの下にPSPと書いてあります。これは、いわゆる決済代行業者等でございます。EC取引の増加等によりまして、特に小さい販売店が増えてまいりますと、アクワイアラー自身が全て契約を審査することもなかなかできなくなってきます。こうしたことも背景に、アクワイアラーと加盟店の間で加盟店契約に関して審査等にも関与するような主体が増えてきているということがございます。

こうしたことが起こってまいりますと、右側の枠のほうにもありますけれども、日本はこれまで、どちらかと言いますと、カード会社はかなり厳し目の審査をして、そのカードが使える店は比較的安全だと言われてきたわけですけれども、こうして機能の分化が進んで、PSPが増えてまいりますと、さまざまな方針で審査を行う主体が入ってくるということですので、これまで実質的にカード会社を排除していれば、日本における加盟店は比較的安全だということが保たれてきたのですけれども、それがなかなかうまくいなくなってきている。

現時点で物凄くひどい状態になっているかということ、そこまでは行っていませんけれども、今後、更にいろいろな事業者の参入も見込まれる中で、これをきっちりと見られる枠組みを整備する必要があるのではないかとというのが、今回の検討の出発点でございます。

続きまして、その関係でありますけれども、その一つといたしまして、PSPの中には、国内のカード会社と契約するのではなくて、海外のアクワイアラーに対して取引をつなぐような人が出てきているというのが、最近見られる傾向でございます。これは、ある国内のカード会社がかかなり厳し目の審査を行っているということも背景に、そういう形で国内のカード会社と契約できないような加盟店について、海外経由でクレジットカードの利用環境を提供する機能になっているということでもありますけれども、こうしたものについても対応を考えていく必要があるということでございます。

続きまして、5ページでございますけれども、こちらには消費者苦情・相談の動向をまとめてございます。

左側が、国民生活センターが集計しておられるクレジットカード取引に係る相談件数の推移でございます。クレジットカード取引自体が伸びておりますので、そうした点につい

では割り引いて考える必要があると思いますけれども、伸びのうちの半分ぐらいは、非常にざっくり申し上げて、その伸びによるものと考えてもいいのかもしれませんが、それ以外については増加しているということでもあります。

支払方法別に見てまいりますと、平成20年の改正で規制を導入いたしました個別信用購入あっせんについては減少している中で、カード取引については相談が増えておりまして、2か月内払いが特に増えているということでございます。

6ページでございます。その苦情・相談の内容について御説明いたします。

消費者相談・苦情の内容を見ますと、販売方法や解約に係るものが大部分を占めるということになっております。枠の下に書いてございます国民生活センターによる分析というものについて、御説明させていただきたいと思っておりますけれども、これは消費生活センターであっせんが行われた事例につきまして、国民生活センターのほうでその中身について、更に詳しい分析を行っていただいたものでございます。ここに書いてあります平成21年と26年の二つの時点の8月から10月に受け付けた相談について分析したものでございますけれども、平成21年について1,558件、平成26年については2,782件という非常に多い相談について分析していただいたものでございます。

一つ目にありますように、事案数自体は1.8倍に増加しているということでもありますけれども、二つ目の丸にありますように、平成21年、26年、いずれも9割程度が加盟店と結んだ契約についてトラブルとなっている事例で、販売方法や解約に係る相談・苦情が大部分を占めているということが言えると思っております。

相談内容について、ここに書いてございますAからEのような形で分析していただいておりますけれども、その二つ目に書いておりますように、Aの違法な取引の可能性が高いものにつきましては、平成21年の事例ではなかったわけでありまして、平成26年にはこうした違法性の可能性がかなり高いものまで、若干事例が見られるような状況になってきているということでもあります。

それから、一番下の丸にありますように、アクワイアラーが国内の事業者であると合理的に推認できた事例と言いますのは、相談の現場からだとアクワイアラーが誰かというのがわからないというのが実態でございますけれども、合理的に国内経由であろうと推認できた時点について言いますと、全体の15から20%ということで、実際はもちろんわからない部分が多いと思うのですけれども、国内経由のものについても問題が全くないわけではなくて、一定程度の問題があるということでもあります。

上の枠のほうに戻っていただきますと、一つ目にありますように、販売方法や解約に係る相談・苦情が大部分を占めているということでもあります。

取引のボリュームを考慮いたしますと、国内アクワイアラー経由の取引に比べて、海外アクワイアラー経由の取引のほうトラブルを生じやすいということは言えると思っております。他方で、国内に問題がないかと言えば、国内アクワイアラー経由の事案も一定規模存在しているということが言えるかと思っております。

こうしたことを考えますと、クレジットカード取引の仕組み自体に何か問題があるということよりは、むしろクレジットカード利用が可能な加盟店が問題を生じさせているということで、こうした観点から言いますと、まず悪質な加盟店自体の是正を図ることが大切なわけであります。ただ、相談・苦情みたいなものを未然に防止するという観点からは、クレジットカード取引自体を見ております割賦販売法におきまして、悪質な加盟店がクレジットカード取引を悪用できないようにすることが重要であろうと考えられると思います。

続きまして、7ページでございます。それでは、どういうふうな制度を見直していくかということについて、方向性について御説明させていただきたいと思っております。

一番上に書いてありますように、割賦販売法自体は非常に古い法律でありまして、包括信用購入あっせんとして登録しておりますクレジットカード取引につきましては、もともとは加盟店、消費者、包括信用購入あっせん業者、三者間取引をベースに規定されたものであります。当然、累次の改正を行っておりますので、さまざまなルールについては、そうでないようなものも含めて対応できるようにと見直しをしてきております。

左下のほうの図を見ていただければわかりますように、「イシューア(カード発行業者)」と書いてありますのは、まさに包括信用購入あっせん業者として登録制になって、種々のルールが課されているわけでありまして、左側のアクワイアラーのほうにつきましては、前回の改正で、カード情報の保護につきましては、アクワイアラーについてもルールを課しているわけでありまして、それ以外のところについては、事業者の自主的な取組に委ねられているというのが現状でございます。

先ほど、最初に申し上げましたような構造変化を踏まえまして、ここでしっかりカードビジネス全体を見られるような形に見直す必要があるだろうということでございまして、右側にありますように、イシューアとしての機能とアクワイアラーとしての機能、イシューア、アクワイアラー、それぞれについて割賦販売法で直接見ていけるような形にする。アクワイアラーのほうにつきましては、後ほど詳しく御説明しますが、新たに登録制を導入して種々のルールを構築していくということを考えているわけでございます。

8ページでございます。アクワイアラー、加盟店契約をする会社について、どういうふうな措置を講じていくかということでありまして、まず、枠の中で大枠を御説明いたします。

今回、まさに海外経由の取引についてもトラブルが生じていることを踏まえまして、割賦販売法の規定をどこまで広げることができるのかということが一つの検討論点でありました。議論の結果、書いてありますように、アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、国内の加盟店と取引を行う場合には割賦法が適用できるのではないかとということで、そこを広げて対応しようということでございます。

ただ、加盟店もアクワイアラーも、それからPSPも全部海外にいるような場合につきましては、加盟店契約自体が外外の契約になりますので、これは例えば全世界を相手に通信販

売しているような事業者に対して、たまたま日本から注文があるからといって割販法の規定を適用できるのかということになって、そこまではなかなか難しいということになったわけでありますけれども、国内にいずれかプレーヤーがいる場合には、割販法の対象とするということが一つでございます。

それから、もう一つは、支払回数につきましては、これはイシューアと基本的にはカードを持っている方との支払方法に関する取り決めでありますので、日本においては、加盟店でカードを使うとき、何回払いと聞かれますけれども、基本的には、アクワイアラースайдについては区分する必要はないだろうということで、マンスリークリアについてはトラブルが生じていることも念頭に置きながら、かつビジネスの考え方としても、アクワイアラースайдのほうについてはマンスリークリアかどうかを問わずに、加盟店の調査等のルールを適用しようということで、ここについても考え方を広げようとしているところであります。

こうした考え方をとっている例といたしましては、クレジットカード番号について、カード番号自身は一つのカードに記載されているわけで、区別する実績はないということで広げた例がございますので、そうしたことも参考にしながら、今回、ここについては対応しようということでございます。

あと、海外経由になってまいりますと、どうしても執行の面とかを考えますと、国際ブランドの協力というものが非常に重要になってまいります。各国の法制には従うという国際ブランド上のルールがありますので、我が国のルールに違反しているという状態であれば、これは国際ブランド経由でも是正の協力が得られるということで、現在、我々としても具体的にどのような形で連携を強化していくのかということ相談しているところでございます。

それでは、下の具体的な中身について御説明します。

まず、一つは登録制の導入ということで、登録要件といたしましては、ここに書いてありますような国内営業所を設置するというところでありますとか、加盟店調査の遂行に必要な体制の整備をしていただく。三つ目のクレジットカード番号等の適切管理体制。それから、財産的基盤、こうしたものを考えております。

それから、当然でございますけれども、行政調査権とか行政処分の規定、それから無登録営業に対する罰則を設けることとしております。

二つ目ですけれども、加盟店調査の実施等に係る規定の新設ということで、加盟店調査のやり方につきましては、契約前に行う初期審査と、あと、契約後にその取引の中で怪しい取引がないかというモニタリングをする途上審査があるわけでありますけれども、こうしたものを事業者の合理的な判断により組み合わせて、双方を総合して一定水準の確保を求めるとしております。

とは言いましても、その初期審査のところでは、加盟店契約時に加盟店に係る一定事項の確認ということで、加盟店の所在地とか代表者、商材や販売方法等を確認していただく

ことを想定しております。

それから、業務の運営に関する措置といたしましては、委託先の管理とか苦情対応、それから加盟店の調査について求めていくことにしております。

続きまして、9ページでございます。PSP、いわゆる決済代行業者等ということで、これに対する措置でございますけれども、ここにどういうふうにルールを及ぼしていくのかということについては、かなり突っ込んだ検討を行いました。

結論といたしましては、PSPにアクワイアラーと同じようなルールを課すという考え方もあるのですが、最初にご覧のように、加盟店契約をPSPが単独で結ぶことはできないわけでありまして、そういう意味で言いますと、まずきちんとアクワイアラーに加盟店調査等の取引に係る規定を適用して、ただ、アクワイアラーが実質的にはその加盟店調査をPSPに委ねている場合もございますので、そうした場合にきちんと確認した上で、効果的に活用できるような制度上の措置を設けるのがいいのではないかと考えております。

これは、ある意味決済代行的なものにつきまして全部登録制にして、とにかくそういう登録を受けていない人は、そういうことを禁止するという考え方もあるわけでありまして、実際にそういうことをしたときに、結局、皆さん、ちゃんと登録を受けられる人は受けて、受けられない人は廃業してもらえば、それでいいわけですが、これだけ海外経由につないでいる方がいる中で、ある意味そういう形でやるということは、むしろ法律で見られないところで同じようなことが続いてしまうおそれがあるのではないかと考えております。

そうであれば、クレジットカードビジネスにおきまして、アクワイアラーというのは、大体、金融機関とか各国のライセンスを受けたしっかりした人でありまして、その人にちゃんと一義的な義務をかけて、その下でPSPを使うときでも、基本的にはアクワイアラーの責任ですけれども、登録を受けたPSPを使う場合には、今から御説明しますように、一定の義務を免除するというので、きちりとした登録を受けたPSPを使うインセンティブを与えることによって、うまく実態として淘汰が進む。それから、法律の枠の中できちり加盟店調査が行われるようにするというのをやったほうが、うまく進むということが今回の結論でございます。

具体的には、丸にありますように、アクワイアラーと加盟店の間に介在し、加盟店契約の締結段階ないし履行段階に關与するPSPのうち、登録要件を満たす者は登録を受けることができることにして、登録要件とか行為規制、それから行政の關与につきましては、アクワイアラーと同じものにする。

そうした上で、登録PSPが介在する取引については、当該登録PSPに加盟店調査の実施等を求めることとして、アクワイアラーは当該取引については行為規制の対象とならないことにすることとさせていただきます。

それから、最後の丸でありますけれども、アクワイアラーですけれども、みずからアクワイアリングを行わずに、登録PSPとのみ取引を行うアクワイアラーについては、加盟店調

査を遂行する体制とか、ここに書いてございますように、例えば国内拠点の設置に関する義務を免除するとか、そうしたことで登録要件を一部軽減しようということでもあります。

これは、もちろん国内外無差別でありますけれども、念頭に置いていますのは、一つは海外のアクワイアラーにつなぐ取引について、海外のアクワイアラーが登録したPSP経由でだけ取引をする場合に、こういう義務が免除されることにすることによって、海外経由の取引についても登録PSPを通じた取引のほうに移行していくような形にすることで、こうした登録要件の一部軽減みたいなものも講じようということでございます。

それから、10ページ目でございますけれども、相談・苦情情報をうまく活用するということは、当然、加盟店調査をきっちりする上で必要でありますので、 にありますように、イシュー・アクワイアラー間の情報連携を強化するということでもあります。これは、私ども、審議の過程で、事務局として14社ほどクレジットカード会社に対応についてヒアリングを行った結果、国内同士では受け皿もはっきりしているので、情報連携が適宜行われているような傾向にあるのですけれども、海外アクワイアラー経由については、そういう連絡手段が非常に限られていまして、限定的な情報連携しかなされていないということでもありますので、制度設計におきましては、まず情報連携を可能とする窓口の整備を求めて、きっちりとその連携を受けられるようにしたいと思っております。

二つ目ですけれども、これは審議の途中で委員から御提案があって、検討事項に追加したものでございますけれども、国民生活センターで収集している相談・苦情情報を活用できるのではないかとということもございます。現在の加盟店情報交換制度という制度があります。日本クレジット協会のほうで加盟店に関する情報みたいなものを集約しておりますけれども、そうしたところに国民生活センターで収集されておられる苦情が多い事業者とか、苦情が急に増えているような事案についての情報を入れることで、そういうものを一つの参考情報として、加盟店調査の過程で使えるのではないかと御提案がありました。

今、具体的にどういう形で情報をいただけるのか、国民生活センターとクレジット協会を交えて検討しているところであります。もちろん、これまでの制度もありますけれども、こうした、ある意味1次情報と言いますか、厳密には2次情報ですけれども、全く違うソースからの情報を活用できるようにすることにつきましては、悪質加盟店の早期排除にも非常に有効なものと思っておりますので、この点についてはぜひ実現していきたいと考えております。

三つ目でございますけれども、認定割賦販売協会ですけれども、今回、イシューに加えまして、アクワイアラーとか登録PSPも登録制の対象となりますし、まさに加盟店調査という面で言いますと、こちらのほうが主たる実行主体になるわけですので、こうした人たちが認定割賦販売協会の会員になり、加盟店情報交換制度を利用できるようにするのがでございます。

こうしたことで加盟店調査を、これまで割販法で全く届かないところであったわけですが、法律の枠組みの中でしっかり見られるようするということが、まず一つ目で

ざいます。

続きまして、11ページでございます。マンスリークリア取引に係るイシューアーへの措置について御説明します。

こちらにつきましては、ここに書いてございますように、先ほど申しましたように、消費者保護の観点から問題がある事案の大半は、加盟店取引に起因するということで、こうしたことにつきましては、二つ目、三つ目の丸に書いてありますけれども、今回、先ほど御説明しました加盟店調査の実施に関する措置で、マンスリークリアも含めて対象にするということで、相当程度、トラブルの未然防止が図られるのではないかと考えております。まずは、こうしたことをやるということが検討されるべき。

それから、12ページでございますように、これはクレジットカード取引の仕組みについて書いてございますけれども、 にありますように、イシューアーはクレジットカード業者に対して包括的な与信枠を供するにとどまり、個別の取引ごとに与信判断を行うわけではないということでございます。

左下のほうの図を見ていただければと思いますけれども、イシューアーはカード発行して限度額みたいなものを定めて、その枠でありましたら、例えばVISAでしたらVISAの加盟店で使っていただければ立替払いをしますよということになっているわけでありまして、消費者のほうがどこで使うかを決めて、加盟店のほうで取引をする。そうした利用情報がアクワイアラー経由でイシューアーに請求が回ってきますと、イシューアーは、原則としてはそのまま払うということでありまして、イシューアーのほうでどの加盟店で取引をするのかということ、それから、それぞれの利用について、いいのか悪いのかを判断するのはできないような仕組みになっている。

それから、加盟店契約につきましても、今回、まさに加盟店契約をアクワイアラー自身に法律のルールを及ぼそうとしているわけでありまして、イシューアーのほうについて言えば、全世界にいるアクワイアラーのどこかが加盟店契約を結んだ。この加盟店について、直接何かコントロールを行うことは、これもまたできないわけございまして、そうしたことからすると、基本的にはイシューアー側というよりは、アクワイアラー側できっちり対応するということが必要なのではないかということでございます。

それから、13ページでございますけれども、 は前回の法改正でも議論になりました誘引性の問題であります。

包括信用購入あっせんの対象になっている2か月超の支払いにつきましては、誘引性があって被害額が拡大する。そうしたことも踏まえまして、行為規制・民事効の対象としているわけですが、マンスリークリアについては、そうした同様の誘引性があるとは言えないということで対象外になっておりますけれども、今回、そうした意味での誘引性については変化がないということでありまして、

四つ目でありますけれども、相談発生割合につきましては、左側が件数ベース、右側が相談契約金額ベースでありますけれども、取引方法の違いによって、かなり大きな差が

ありまして、制度的に一定の差異を設けることについては合理的ではないかという議論になっております。

それから、14ページ、 にありますように、イシューごとにポリシーの差はあるわけでありまして、相談・苦情に対しては柔軟に対応しているということで、まさに加盟店と消費者の間の紛議につきましては、先ほど申しましたように、もちろん誤解がないように申し上げておきますと、一番悪いのは悪質な業者でありますけれども、その悪質な業者でカードを使うということについて、要はカード会社はコントロールできないということ踏まえまして、加盟店と消費者の間の紛議というのは両当事者間で解決すべきということです。会員規約にもそういうふうになっているわけでありまして。

こうした考え方を原則としながらも、申立内容から、加盟店の行為に問題があるような場合については、事案に応じて柔軟に対応することが多いと思っております。その手段としては、ここに書いてありますような支払留保を、法律上はその規定はないわけですが、行うとか、国際ブランド上、チャージバックという仕組みがありまして、これにつきましては事業者間の清算ルールであることが原則でありますけれども、こうしたものについても、若干ルールを超えて幅広めに使ってみるということであるとか、こうした例が挙げられたところであります。

事案の内容とか、イシューごとにポリシーの差があって、より幅広く対応されるとすると、かなり厳格に対応されるところがあって、その違いが不満等につながっている面はあるわけですが、規約以上の形で柔軟に対応しているということについては、言えるのではないかと。

それから、 でございますけれども、今回、消費者の利益の保護について、どう考えるべきかというのがかなり議論になりました。もちろん、まずは被害に遭った消費者の損失を救済するというのは、消費者利益の保護でありますけれども、それだけではなくて、そういう被害が発生しないようにどういうふう未然に防止するかということもそうでありまして、さらには、クレジットカード取引について、コストが非常に安い形で便利に使っている大多数の消費者の利益というものもありますので、そうしたものをどう調和させていくか、両立させていくかということについても議論になったわけでありまして。

年会費無料のカードが多く存在しまして、マンスリークリアについては手数料の支払いも求められていないということを考えますと、こうしたマンスリークリアについて追加的な措置を講じた場合に、結局は消費者が負担することになるのではないかとということが議論になりました。

こうしたものを考えまして、今回は少なくとも制度的な措置については追加的に課すべき状況にはないというのが小委員会での議論でございます。

ただ、他方で、イシューが相談・苦情対応をより円滑に遂行するということは非常に重要なことでもありますので、こうしたものについてはしっかり取り組むべきであるということになっております。

にありますように、クレジットカード利用者等に対する説明の充実ということが大切でありまして、実際、トラブルの解決の過程でも、もう少し丁寧に情報提供していれば、より納得が得られたのではないかという場面もありますし、そうした意味でも、イシューアによる相談・苦情対応の向上を目指すべく、各事業者とか一般社団法人日本クレジット協会における相談・苦情対応の研修の実務的な取組をより一層深めるべきだということを書いております。それを踏まえて、各イシューアが円滑に相談・苦情対応を行うということで、最近、また少し対応がよくなったという話も出ておりますけれども、こうしたものが更に円滑に進むようにしていくべき。

もう一つが、消費者、加盟店、各事業者、消費生活センター等の適切な役割分担のもとに相談を進めることが必要でありますけれども、その連携がなかなかうまくいかない。例えば、カード会社はどういうことはやりやすいけれども、どういう点について対応するのはなかなか難しい面があるとか、カード会社でできることとできないことがわかってもらう点もそうですし、消費生活センターが入ってくると、むしろ対応が堅くなるようなカード会社さんもいて、お互いうまく情報交換とか共有することは非常に重要だと思います。

そういう意味で、地域で多いようなトラブルの事例とか情報共有するとか、定期的な情報交換とか連携強化に向けた取組も必要であろうということ。これは消費者サイドの委員からもそういうお話があったわけですがけれども、こうしたことについてもやるべきだろうということにしております。

それから、最後でございますけれども、消費者の理解を得るための取組ということで、消費者教育と書いてあります。クレジットカードの商品性の説明の充実と書いてありますけれども、クレジットカードが先ほど申し上げましたような仕組みになっていて、非常に多くの事業者が間に入っている。そうしたもので、例えば海外でちょっと安いからといって、怪しい通販サイトに飛びつくと解決自体が非常に難しいということも含めて、きっちりと理解していただくような情報提供をやっていく必要があるだろうと思っております。

もう一つ具体的に申し上げますと、三つ目に書いてありますけれども、リボルビング払いについても、よりの確な情報提供をしていくべきだということで、クレジット協会さんでは、消費者委員会にいただいた建議を踏まえまして、今、リボルビング払いの方式に関するパンフレットに特化したものを作っております、秋にも出したいと伺っております。

それから、私のほうから、パンフレットだけでは限界もありますので、ぜひ申込書面についても、よりわかりやすくなるように御検討いただけないかということをお願いして、そうしたものにつきましても検討していただいております。

いずれにしましても、こうした取組を続けまして、カードの仕組みをよりよく理解していただいで使っていただけるような状態を目指していきたいと思っております。

すみません、ちょっと長くなりましたけれども、以上で御説明を終わらせていただきます。

河上委員長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの経済産業省の御説明について、御意見、御質問のある方は発言をお願いしたいと思います。石戸谷代理、どうぞ。

石戸谷委員長代理 御説明ありがとうございました。

アクワイアラーとPSPに対する規定の整備については、よく理解できました。

そこで、マンスリークリア取引についてのイシューアーに対する措置の関係について、何点かお尋ねしたいと思います。

7月3日付けの報告書は読ませていただいておりますので、こちらベースで見ていきたいと思うのですけれども、16ページに今のところが出ておりまして、「(4)制度的な措置の要否」のところの最後が結論だと思うのですけれども、「マンスリークリア取引について、抗弁の接続や苦情処理義務といったイシューアーに係る制度的な措置を追加的に課すべき状況にはない」とありまして、この抗弁の接続や苦情処理義務という中には、アクワイアラーに対する情報の伝達というのはいずれも含まれないのでしょうか、それともこれは含まれると読むのでしょうか。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 現在の割賦販売法におきまして、包括信用購入あっせん、2か月超の取引については、苦情の適切処理の義務というのが、今、イシューアーであります包括信用購入あっせん業者にかかっておりますので、そこについてはなくなるわけではありませんけれども、マンスリークリアについて制度的な苦情処理義務みたいなものをイシューアー側に課すべきかどうかということについては、制度的な措置をするまでの状況ではないのではないかとということになっています。

石戸谷委員長代理 わかりました。

そうしますと、この苦情処理義務の中には、アクワイアラーに対する情報の伝達、それ自体も入っていると読むわけですね。そうしますと、アクワイアラーのほうはイシューアーとの情報連携という義務が課されていますけれども、そもそもイシューアーのほうはアクワイアラーに対して情報、受け取った苦情をきちんと伝えないと、アクワイアラーのほうは加盟店調査、途上審査というものは十分できないと思うのですけれども、そこはどのような関係なのでしょう。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 ここで議論になったのは、あくまでどこまで法律的な義務を課すべきかどうかということでございます。包括信用購入あっせんにつきましても、苦情につきましてイシューアーからアクワイアラーに一件一件、伝えなければいけないという形になっているわけではありまして、例えば苦情がほかの加盟店に比べて非常に多発しているとか、そういう一定条件を超えたときに、イシューアーがアクワイアラーに対して、その苦情を伝えなければいけないということになっているのですけれども、これはあくまで法的な義務の話であります。

現状どうなっているかと言いますと、例えば国内同士の取引で申しますと、イシューアーに相談・苦情が入りますと、お客さんに説明する場合としない場合があって、それがまた別の意味で問題になるのですけれども、基本的には、ほぼ全ての案件についてアクワイア

ラーが問い合わせを行っているというのが実務的な対応であります。そういう意味では、法律的な議論としては課さないけれども、その情報が要らないというわけではありませんで、受け皿が存在していれば、現状でもビジネスとして流れて共有されているという理解でございます。

石戸谷委員長代理 前提条件として、この報告書の8ページに今のお話がかかれていていると思うのですけれども、現状やっているということであると、それを法的に整備したからといって、新たな負担が生ずるわけでもないように思うのですけれども、法的に整備すると新たな負担でコスト増になるとか、著しく利便性を阻害するとか、かなり強い調子で書いてあるので、その関係が非常にわかりにくいわけですが、そこをもうちょっと御説明いただけますか。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 そこは審議会の場でもまさに議論になったわけでありまして、規制をすることにつきまして、規制の実効性が上がる部分はもちろんいいのですけれども、規制の対応の負担というものがどうしても出てまいります。

例えば苦情の連携というものを法律上に位置付けたときに、どういう形で連携するのかということ、現状で言えば、案件に応じて必要な範囲で情報を伝えていけばいいのを、ある程度きっちりとこういう項目については伝えなければいけないとか、それをちゃんと記録に保存して、これも私が言うのも変ですけれども、検査に入ったときに検査官にちゃんと説明できなければいけないということになりますと、法的な義務を課すことによる、業者に対する、実質的に意味がないところでの負担みたいなものも増えてしまう。そうしたときに、どこまで法律上の義務として課すのか。

今回、議論になったのは、まさにハードローと言いますが、きちんとした割販法みたいなものでダイレクトにルール化すべきところと、実質的な取組も含めて対応すべきところと、組み合わせると実効的にしようということを検討する中で、そうしたことを法律上、設けて、更に申し上げますと、包括信用購入あっせんでも、一件一件、苦情を法律の制度として伝達する義務を課しているわけではない中で、どこまで制度的な措置をする必要があるのかどうかということが議論になりました。やはり法対応のコストというものを、特にマンスリーについて件数が多い中で、無視できないのではないかとということです。

石戸谷委員長代理 マンスリーの件数が多いというのは、データで出していただいているので、それは理解できるのですけれども、全体の取引量が非常に多い中で、マンスリーについての苦情というのは全体の取引量から見ると0.00085%と非常に小さいということなので、問題になっているのは小さい部分であるので、そんなに小さいのであれば、かかるコストということにはならないのではないかと考えます。

あるいは、今おっしゃった中で、ソフトロー的に対応できているのであれば、別にそれは結構なのですけれども、中身を見てみると、イシューによって対応にばらつきがある。要は、法令を超えてやっているところもあり、そうでないところもあるというところを、

ソフトロー的にうまくいっていない部分を全体の中で見ればごく一部で、あまり負担はないようにも思えるのですけれども、そこを苦情伝達のところも含めて措置しないというのはどうなのかなという感じがするので、伺ったわけです。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 まさに比率が低いからこそ、無料の世界で回っているということなのです。つまり、相談・苦情の件数が現状この程度でおさまっているから回っているということでありまして、少ないから大丈夫だろうというのは、少ないからこそ無料でマンスリークリアという便利なサービスが幅広く提供されているわけでありまして。それが増えたら、同じように対応できるか。少ないからいいだろうということではなくて、ほんの少し増えるだけでも今のような形では回らなくなるのではないかということでありまして。

いずれにしても、苦情の処理について、一件一件、法律上の義務を課するという形にはさすがになっておりませんので、そこはマンスリーに広げるかというのとは全く別の問題であります。今回は、我々、加盟店調査についてしっかり義務を課すということで、これまでは伝えられても、その先の受け皿について法的な義務が何もなかったものを、きちりアクワイアラーのほうで対応していただくということを位置付けたわけでありまして。情報自体は流れているのですけれども、その先については、これまで全く見られていなかった。そうしたものをちゃんと受け皿を作るということと。

さらには、これもぜひ実現したいと思っていますし、そう申し上げましたけれども、国民生活センターに入っている相談情報みたいなものを加盟店調査の参考情報とするというのは、イシューアから少なくとも法律の制度に基づいて寄せられるような苦情より、そういう意味ではよほど参考になる情報だと思っていますので、そうしたことを組み合わせることで、加盟店に対する対応については相当程度改善されるのではないかと考えております。

石戸谷委員長代理 最後にします。すみません。

考え方としてはわかりましたけれども、現在でも省令60条の3号、4号ということで、イシューアについての義務はあるわけですが、マンスリークリアについてはそれは適用しないというわけですが、後リボとかやっているわけですね。しかも、イシューアによって高いレベルで対応しているところもあるということは、コストが無料だからということに関わらず、対応しているところは対応しているわけなので、ちょっと今の話でどうなのか。これは、繰り返しになりますので、今のところは意見ということでも結構です。

河上委員長 橋本委員、どうぞ。

橋本委員 御説明ありがとうございます。

今の石戸谷委員の質問とも関連するのですけれども、イシューアの側で、いただいた資料の14ページに、「広範な事案について支払請求の留保を行う」など、イシューアのほうでちゃんとやっているところはやっているじゃないかという石戸谷委員の話なのですが、その下に、この柔軟な対応については、各イシューアの顧客サービスについての考え方等

によって差異がある。

これで、自分の持っているカードによって、イシューへの対応が異なってくるというのは非常に困るので、法的にはどういうふうになるのかわからないのですが、こういった支払請求の留保、今までも相談現場では、抗弁は接続、何度も石戸谷委員が言っていたので、今さら言いませんけれども、いろいろと協議した結果、そういうことになったと思うのですが、実質的に留保していただいたりというところが、各イシューによってちょっと違うというのを、どういうふうにお考えになっているのかというところを1点聞きたいです。

それと、もう一つは、先ほどクレジットの取引そのものではなくて、加盟店契約で悪質なところをいかに排除するかが大事だということは何度もお話しされたと思うのですが、その中で今回、決済代行の登録制というものは非常にいいことだと思っております。ただ、お話の中で、悪質な決済、ビジネスとしてきちんと成立していないような決済代行会社に対しての今後の取組というものが、この中からは読み取れなかったので、その2点、お聞きしたいと思います。

以上でございます。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 ありがとうございます。

まず、最初のほうについて申し上げますと、我々、14社、かなり幅広い業態、規模も含めていろいろな会社に聞いてまいりましたけれども、差異があるということについて言いますと、我々も最初、ヒアリングする前の仮定では、小さいカード会社などは、チャージバックすれば取り戻せるようなルールをちゃんと使えていなくて、結局、それがお客さんに対して請求を止めないとか、そういうことにつながっているのではないかと考えてヒアリングを始めたのですが、むしろそういうことではなかった。

例えば、具体的に言うと出会い系サイトみたいなものは、国際的にはチャージバックのルールに乗りにくいというか、明文的にもかなり厳しい。そうしたものについても、とりあえずだめかもしれないけれども、チャージバックをかけてみるということに対応されていたり、止めるほうにつきましては、とりあえず1回払ってくださいという形でやられるところから、止めるところもありまして、事案に応じた対応、事案によってばらつきも大きいと思います。

この場合は止まったけれども、この場合は止まらなかったというのは、加盟店がどれだけ悪いと疑われるかという話と、お客さんにとっても、注意してもやむを得なかったということもあるので、我々として一律にこのレベルまで、更に上げてくださいということまでは言えない状況なのではないかということが、ヒアリングしてみてわかったことであります。

とは言っても、ちゃんとした説明をすとか、そうしたことでより円滑に進む面もあります。そうした意味では、対応の改善は図ってくださいと。そうしたことでお客さんも納得ができるということが言えるのではないかと考えていまして、そうした面につきまして

はしっかりやっていきたいと思っております。だから、水準を皆さん上げてくださいうことを制度とかでやるというのは、なかなか厳しいのではないかと考えております。

橋本委員 確認なのですが、この文章で見ると、イシューア間で差異があると私は見てしまったのですが、今のお話ですと、イシューア間ではなくて、同じイシューアの中でも、事案により差異があるということで、そういった点をきちんとするところと、そうでないところがあるという意味ではないということによろしいのですか。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 両方です。事案の内容でも差異がありますし、各イシューアのある意味顧客ポリシーみたいなものでも差がある。両方でございます。

橋本委員 わかりました。それについては、上げてほしいというところはお願ひしていただくということですね。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 そうですし、あとは顧客との関係ですから、イシューアがきちり対応していくべきものであると思っておりますけれども、それを一律に政府のほうで、ある意味国際ブランドのルールをややはみ出すようなことも含めて、対応が消費者にとって、広範に、より止めてもらっているようなところに皆さんそろえてくださうというのは難しいのではないかとということです。

それと、悪質なPSPへの今後の取組ということでありますけれども、これにつきましては、今回の法整備の考え方として、しっかりと体制を整えて登録を受けるということが、まずPSPとアクワイアラーとの契約関係上、PSPにとっても有利になるということで、もちろんそれぞれビジネス上の判断がありますけれども、真面目な人はしっかりと体制を整備して登録を受けるという方向に働くと考えます。

アクワイアラーのほうからしても、登録を受けていない人が全部いいかげんということではないですけれども、登録を受けていなくて、かついいかげんなPSPを使うと、アクワイアラー自身に義務がかかりますので、そうした人を使わなくなるというインセンティブが働くということで、そうしたことで、すごく悪質な人がビジネスをやりにくいようにしていくということが期待できるのではないかと考えておまして、これを一律に禁止して、とにかくだめな人は取り締まりで見つけ出して処分していくのだといったところで、全て対応し切るわけにはなかなかいかないと思っております。

むしろ、今回の考え方としては、きちりとした人を使うことに対して、強いインセンティブを与えることで、全体としてより望ましい方向に持っていけるのではないかと考えて制度設計を行っております。

橋本委員 ありがとうございます。

河上委員長 よろしいですか。

高橋委員お手を挙げられましたか。

高橋委員 時間がないので遠慮していましたが、よろしいですか。

河上委員長 お願いします。

高橋委員 アクワイアラーに関しては、インセンティブが働くような措置ということですが、マンスリークリア取引に係るイシューアードにとっても、消費者の選別が働くような何らかの工夫が必要なのではないかと思えます。そういう議論があったのかどうか、ちょっと教えていただきたいのです。

年会費無料のクレジットカードが多く存在して、マンスリークリア取引によって消費者に手数料の支払いを求めていない。加盟店からの僅少な手数料が主な収入源とおっしゃるのですが、イシューアードは3%から7%ぐらいの範囲で、カードを使うことによって販売店側から手数料を取っているわけですから、それなりの責任はあると思えますし、それも消費者は承知した上で、きちんとしたイシューアードなのかどうか判定できるような何らかの措置が講じられるといいなと思うのです。その辺の議論というのはなかったのでしょうか。

経済産業省苗村商務流通保安グループ商取引監督課長 そこも議論がございました。実際にポリシーが違おうとしても、それが外から見えるようにできないのかという御提案が委員からございまして、それにつきましても審議を行うとともに、我々、ヒアリングで各カード会社にそういうことについてどう考えるかというのを伺ってまいりました。

そうなりますと、残念ながら現状で申し上げますと、こういうことにならざるを得ない、しょうがないと思うのですけれども、もし何かポリシーをあらかじめ公表せよということになれば、それは今の規約に書いてあるような原則として、加盟店との間の相談は直接やってくださいということを書かざるを得ない。世の中に対してお約束するのは、そのラインにせざるを得なくて、その上で、さすがに事案から見て、対応してあげないとなかなか難しいだろうということについては、個別に対応しますというお答えがほぼ全てでございまして、顧客対応のポリシーを公表するという御提案もあったのですけれども、それはなかなかうまくいかないだろう。

そういう差が見て判断できることになれば、それはある意味イシューアード側の取組を高める誘引にもなると思えますので、一つの考え方だと思えますけれども、ルールでそれを作るのはなかなか難しいのではないかと。むしろ、世の中にある比較サイトみたいなもので、そういうことが一つになればあれだと思えますけれども、これも事案によって大分違う。

カードホルダーがどのぐらい注意を払ったのかとか、騙されてしょうがないようなものなのか、事業者の側がどのぐらい悪いのかによって、もちろん各社ごとのベーシックなポリシーの差もあるのですけれども、事案ごとの差というのは大きいと思うので、そこをこうしますとコミットするとなると、一番安全なところに線を引かざるを得ないことになると思えます。ですので、第三者がやられるにしても難しいと思えますし、なおさら、事業者が自分がやるとなると難しいかなというのが、ヒアリングを行ってみた感じでございます。

河上委員長 ほかによろしいでしょうか。担当委員、唯根委員もそうですけれども、何かございますか。よろしいですか。では、以上にしたいと思います。

先ほど経済産業省から御説明がありましたとおり、今回の割賦販売小委員会については、

加盟店管理の徹底に係る制度整備に関し、アクワイアラー等に対して悪質加盟店を適切に排除する体制の構築を求めるといこととし、少なくとも違法または違法の疑いが極めて強い取引については、対応を求めることが必要だとしている点で、これは当委員会の建議にも沿った内容として考えていただいたといこととて、評価したいと思ひます。

一方で、翌月一括払いのマンスリークリアの取引における抗弁の接続、あるいは苦情処理義務といったイシューに係る制度的な措置を追加的に課すべき状況にはないとい点については、これは当委員会の見解とは若干異なるところがありまして、残念と言わざるを得ません。しかし、経済産業省におかれましては、クレジットカード取引における消費者被害を防止するために、できるところから適切な措置を講じていただくといこととてお願いしたいと思ひます。

先ほど来、ソフトローでの対応という話が出ていたのですけれども、これは個人的な感觸でもあるのですが、ソフトローというのは柔軟にいけるといメリットがある反面で、言ってみれば、その対応を受けた側からすると、判断の基準が見えにくいところがあって、そこに不公平感のようなものが出てくるというデメリットもあるといことがございます。

例えばチャージバック・リーズンを一つとっても、それを明らかにするといことについて、例えばルールにその部分を組み込んでいくとなりますと、業界の内部的なルールですから、それは難しいのですけれども、こういう状況であればチャージバック・リーズンがききますといことについての情報を消費者が知っていれば、それ以上にやってくれたところについては、ああ、サービスしてくれたのだとわかりますし、そこまで行かなかったときには、せめてチャージバック・リーズンに係るものぐらひは対応してくださいとい話ができるといこととてございます。その意味では情報提供の意味で、チャージバックに関する考え方についても消費者に伝えるといことはあってもいいのではないかとい気もしたところとてございます。

一歩一歩改善していくほかないので、差し当たっては、今回、こういう形で届け出制といことを使って、届け出られたPSPに関しては、できるだけそれを採用するよとていうインセンティブを与えるとい仕掛けを考えられたといこととて、これがうまく機能することを期待しております。

経済産業省におかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきまして、まことにありがとうございました。

(経済産業省退席)

4. その他

河上委員長 「その他」でございます。大分時間も押して申し訳ございませんが、去る6月27日の土曜日に実施いたしました「消費者問題シンポジウムin京都」、それから7月11日に実施いたしました「消費者問題シンポジウムin浦添」、それぞれの実施報告を事務

局のほうからお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

黒木事務局長 時間も押しておりますので、簡単に御報告をさせていただきます。資料のほうは、資料3、資料4でお配りしてございます。

今、委員長から御指摘がありました二つの消費者問題シンポジウムを開催しております。京都のほうは、適格消費者団体NPO法人京都消費者契約ネットワークさんと共催させていただきました。沖縄の浦添のほうでは、NPO法人消費者市民ネットおきなわさんと共催させていただいております。

京都のシンポジウムのテーマは、「エシカル・コンシューマーへの道」ということで、通例どおり委員長の基調講演、それから共催団体の理事長から「消費者市民社会の実現に、消費者・消費者団体はここまでできる」と題する報告をいただきました。その他、特徴的な点といたしましては、大学生の方の取組事例ということで、京都大学のフェアトレードサークルまなびやハチドリの方に、サークル活動について御紹介いただきました。また、引き続きましてパネルディスカッションを開催いただきまして、「消費者市民社会を目指した積極的消費者としての活動について」というテーマで御議論いただきました。

続きまして、浦添のシンポジウムのテーマでございますけれども、「消費者被害をなくすために」ということで開催いたしまして、委員長の基調講演のほか、消費者センター沖縄の理事長に「沖縄県の被害相談の現状と課題」と題する御報告をいただきました。パネルディスカッションでは、石戸谷委員長代理にコーディネーターを務めていただきまして、消費者庁の方あるいは沖縄県の御担当の方、それから共催団体の理事長、弁護士の方、それから沖縄県銀行協会の方にも御出席いただきまして、それぞれの取組や必要となる体制について御議論いただきました。

また、シンポジウムに先立ちまして、委員長には、それぞれ、京都府の御担当部局及び京都市長、それから沖縄県の御担当部局に表敬訪問いただきました。

以上でございます。

河上委員長 どうもありがとうございました。

京都のシンポジウムは、テーマが「エシカル・コンシューマー」という、意味がちょっとわかりづらいですね。倫理的というのは、私はあまり好きじゃないので、これはミスリーディングじゃないかということをお願いしたけれども、社会に対する影響というものに対して、ある程度敏感に環境とか、そればかりじゃなくて、貧困地域で生産した品物とか、そういうものを消費者が選ぶことによって、社会の倫理的な動向にも影響を与えるということで、これまでの消費者市民社会を更に一歩進めたような議論を追求しているということでございました。

齋藤委員が会議場におられましたけれども、何か御感想があれば。

齋藤委員 一言申し上げます。

京都は、京都府、京都市、消費者団体を含めて、熱心にこういう問題に取り組んでいるところだと私は認識しております。今、エシカル・コンシューマーに言及されましたけれ

ども、これは試行錯誤しながらやっているということです。消費者、それから環境などにとって、いい点を評価し、それを生活に取り入れる。そういう活動を促進していこうという面が強調されています。

これは消費者運動の一面だと私は思います。会場で申し上げましたけれども、そういう活動が今までなかったかという点、逆の点に着目して、悪いところをボイコットする動きはあったわけです。富士山に登るのに静岡県から登るか、山梨県から登るかということです。目指す頂上は多分一緒じゃないかと私なりに考えています。

それから、京都では「DO YOU KYOTO?」ということを行っています。これは京都議定書があるからだだと思いますけれども、環境にいいことをしていますかということで、京都を動詞のように使っています。これも京都ならではの取組で、割と定着していると思います。

河上委員長 「DO YOU KYOTO?」というのを私は初めて聞いて、「京都」は動詞でしたかと思いましたが、いいですね。

もう一つは、沖縄であります。これは浦添市というところで、台風が接近している中を台風に向かって飛んでいったのです。着陸するのなかなか勇気が要ったところでございますけれども、石戸谷代理がパネルの司会をしてくださいました。何か御感想があればお願いします。

石戸谷委員長代理 沖縄は、先ほどの安全法の資料の中に都道府県別一覧表というものが付いていたと思うのですが、あれにもありますとおり、センターの設置率がまだまだだなということがあったりして、非常に課題も多い状態であるわけですが、委員長からお話ありましたとおり、台風の風の中を沖縄本島の出席予定の方、ほとんど参加いただきまして、大変力強く思いました。周辺、船便で来る方々は欠航になって、残念ながらお目にかかれなかったのですが。

そんなことで課題も多いのですが、それを乗り越えていく力があるなという力強さを感じたところでありまして、進んでいくための何らかの一助になれば幸いだったなと思っております。

河上委員長 ありがとうございます。

京都でも沖縄でも、地域の方に随分お世話になりました。本当にありがとうございました。沖縄の時は、とても温かい歓迎をいただきました。あまり言ってはいけないのかもしれませんが、プリンとか手製のお菓子まで持ち寄ってくださって、本当に嬉しく思いました。

それでは、これに関しては以上でございます。

5 . 閉会

河上委員長 本日の議論は、予定していたものは以上ですけれども、最後に、事務局から今後の予定について説明をお願いいたします。

丸山参事官 次回の委員会は、8月4日火曜日、13時からを予定しております。議題につきましては、電子マネーに関する消費者問題について、金融庁、日本資金決済業協会からのヒアリングを予定しています。

それから、この後、委員間打合せを開催いたしますので、委員の皆様におかれましては委員室のほうに御移動いただくようお願いいたします。

河上委員長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございました。