# 消費者委員会 特定商取引法専門調査会 第18回議事録

内閣府消費者委員会事務局

# 消費者委員会 第18回特定商取引法専門調査会 議事次第

- 1 . 日時 平成27年12月24日(木) 15:00~18:30
- 2. 場所 消費者委員会大会議室 1
- 3.出席者

(委員)

後藤座長、有山委員、池本委員、沖野委員、河野委員、佐々木委員、鈴木委員、 高芝委員、杤原委員、野坂委員、花井委員、増田委員、山本委員

(オブザーバー)

消費者委員会委員 中原委員、樋口委員 経済産業省 伊藤消費経済企画室長 国民生活センター 鈴木相談情報部部長

(消費者庁)

井内審議官、桜町取引対策課長

(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)議事

取りまとめに向けた検討(2)

(3)閉 会

# 1.開 会

丸山参事官 それでは、定刻になりましたので、会議を始めさせていただきたいと思います。 本日は、皆様、お忙しいところをお集まりいただき、ありがとうございます。

ただいまから「消費者委員会 第18回特定商取引法専門調査会」を開催いたします。

なお、本日は所用により、村座長代理、阿部委員が御欠席との御連絡をいただいております。

では、まず、配付資料の確認をさせていただきます。今回お配りをしております資料につきまして、議事次第下部のほうに記載しております。

資料1-1といたしまして、前回の御議論を踏まえ修正した「特定商取引法専門調査会報告書 (案)」となっております。

資料 1 - 2 といたしまして、前回からの修正点をお示しした見え消し版をお配りさせていただいております。

また、資料2といたしまして、各委員の提出資料を配付しております。

さらに、参考資料といたしまして、議事次第に記載した各委員から資料配付の御要請のあった全日本冠婚葬祭互助協会及び広告・報道関係8団体からの意見書をそれぞれ配付しております。不足資料がございますでしょうか。もし不足がございましたら、事務局のほうへお申し出をお願いいたします。

それでは、後藤座長、議事進行をよろしくお願いいたします。

#### 2.取りまとめに向けた検討(2)

# (1)事務局からの説明

後藤座長 本日もよろしくお願いいたします。

それでは、議事に入らせていただきます。

本日は、まず前回の御議論を踏まえ、修正した報告書(案)について事務局から説明を行い、前回からの修正箇所を中心に、委員の皆様の御意見を伺って、報告書(案)の取りまとめをしたいと思います。

なお、御議論の状況に応じて、途中で一度、休憩を挟ませていただきたいと思います。

では、まず事務局から説明をお願いいたします。

事務局 では、事務局のほうから報告書(案)の修正について御説明させていただきたいと思います。

皆様、お手元の資料1-2のほうを御覧ください。修正点を見え消しにした報告書(案)でございます。

1ページから順番に御説明させていただきたいと思います。

まず、見開きの目次のページでございますけれども、「クレジット契約・金銭借入れ・預貯金の引出しを勧める行為等」というところで、これはタイトルのところを形式的な修正をしたものでございます。

本文のほうですが、2ページ目から、消費者トラブルの現状等というところで、まず2ページのところで前回提出された意見も踏まえてというところですが、「てにをは」等、形式的な修正等を行ってございます。

この第1のところでは幾つかのグラフを入れておりますけれども、まず冒頭の2ページの注釈1という形で、これは消費者白書に関するところでございますが、その数値の中に特商法の適用除外である商品・役務等が含まれているという注記を加えております。

また、4ページ以降でございますけれども、各グラフにつきまして、いずれも備考や注釈、これも原典の資料での記載に加えまして、先ほどの適用除外の商品、役務が含まれている点等を書き加えさせていただいております。

5ページの「消費者に」というのをクレジットのところで書き加えておりますのは、形式的な修正でございます。

10ページの特定継続的役務提供のところを若干修文してございます。これは後ほどの論点では美容医療契約のところに関連しての記載ですけれども、具体例というよりは、対象となる役務が政令で指定されているという端的な文言に置きかえるということで書いてございます。

13ページでございます。刑事処分に関する状況というところで、前回の案では「引き続き高水準」というところで評価が入っていたところですが、ここは端的に下記の表のとおりという形に修正してございます。

14ページからが各論点についての記載でございますけれども、まず、14ページ冒頭では、見直しの基本的な姿勢のところですが、3つの視点についての調査審議というところで、PIO-NET情報のあり方についての議論があったということも書き加えてございます。

第3、1、(1)の法の規制対象の拡大というところで、具体的な事項等を修正してございますけれども、ここは前回、村座長代理から御指摘いただいたところでございまして、少し意味合いがわかりにくいということでございました。ここは商品の販売や役務の提供、権利の販売という概念の整理等を行った上で、その指定権利制を見直して規制の後追いを解消していくということについて一致していたという中間整理における記載を踏まえてのものですので、その趣旨が明確に伝わる形で記載の順序を書きかえた形式的な修正でございます。

15ページで勧誘に関する規制についてのところでございますが、15ページ下部の「さらに」というところで前回御議論いただいたところで、この論点に関する議論経過を少し書き加えてございます。

一方では、高齢者の被害を未然に防止するなどの観点から、平成20年改正から導入された再勧誘

禁止制度に加えて、訪問販売・電話勧誘販売の勧誘行為への法改正による規制強化を求めるなどの意見が示された。それに対して、その意見の根拠として示されたPIO-NET情報につき、種々の相談情報が客観的には整理されていない等の問題があるため、立法の必要性を厳密に基礎づけるデータベース足り得ず、そもそもの立法の根拠が認められないなどの意見ということで、双方の意見を書き、立法の根拠の有無を中心とした議論が行われたことを書いた上で、16ページでこれらの結果という形で続けております。

これは前回の御議論で、意見の議論の経過を書くべきではないかという御意見がある一方で、ただ、余り長文にするというよりは、最小限で書くべきではないかということを受けて、事務局のほうで整理させていただいたという趣旨でございます。

16ページで具体的な事項の下部のほうですが、1つは、自主的な取り組みに関しまして、原案では関係行政機関との協力のもとで検証するための制度設計というような記載になっておりまして、これが自主的な取り組みについて、何か外部からの制度設計というように見えるというところで御議論があったところでありますが、ここはあくまで自主的な取り組みについて業界団体内部での自主的なPDCAサイクルを回すことをすべきではないかということで、前回御議論いただいたところを反映してございます。

その後ですけれども、民間団体のチェック機能という表現が、これも何を指しているのかということが明確でないということで前回御議論いただいたところでございまして、ここは自主規制でもなくて、なおかつ行政による規制でもないということで、民間団体のチェック機能というように書いていたわけですけれども、そういったものとしては、国民生活センターや消費生活センターによる要請活動や、適格団体による差し止め請求などが挙げられるということで整理してございます。

17ページですけれども、上部のほうで相談情報の分析の精緻化ということがもともと書かれていましたが、ここに「PIO-NET上の」というものを追記してございます。

17ページ(3)のところで、タイトルの記載を修正しましたのは冒頭の目次で述べたところでございます。下部の17ページの一番下の段落のところですけれども、ここは前回の案では、クレジット契約と金銭借り入れ、預貯金の引き出しというものを勧める行為というのをあわせて書いていたところでございますが、ここは議論を再度整理いたしますと、クレジット契約自体は他とは分けて議論されておりまして、現時点において、単にクレジット契約を勧める行為を規制対象とすることは適切ではないということであったかと思いますので、その点をくくり出して明記する形に整理させていただいています。これは議論経過を正確にという趣旨での修正でございます。

18ページでアポイントメント・セールスにおける来訪要請手段でございますけれども、具体的な 事項のところを少し修正してございます。

1行目、2行目のところで、キャッチセールス及びアポイントメント・セールスとしてということで書いてございますが、このアポイントメント・セールスにおける脱法的な手法で、一度呼びつけてからさらに対面で呼びつけるという2段階の方法で、その1段階目は必ずしもアポイントメント・セールスでなくても、キャッチセールスも含まれるのではないかという山本委員の御意見もありましたので、ここはキャッチセールス及びアポイントメント・セールスという形で修正してござ

います。

また、1段階目で呼び出した先が必ずしも営業所だけではなくて、居酒屋とかファミレスに呼び出されて、そこで対面で会ってから来訪要請されるというようなこともあるのではないかということでしたので、営業所その他特定の場所に来訪させた消費者に対してということで修正しております。ただし、ここで議論がありました、もともとの議論である、最初のアポイントあるいはキャッチセールスからも不意打ち性が連続しているということを捉まえるということは中身として変更しておりませんので、そこは明確に、再度来訪を要請し、当初の来訪要請から不意打ち性が連続している状態で、来訪者は消費者に勧誘等を行う場合についてはということで続けてございます。

19ページのところの「イ.虚偽・誇大広告に関する取消権」でございまして、ここも中身は変えてございません。形式的な修正でございまして、対象を限る方法でというような表現が少し趣旨を捉えにくいというところでございましたので、修正したところでございます。

20ページでございます。電話勧誘販売における事項で、過量販売解除権の導入ということを書いてございますけれども、具体的な事項の中で「関係法令の動向も踏まえ」という点を追記してございます。これは過量という概念が他の法律、例えば今、消費者契約法の中で議論されているわけですけれども、こういう概念については、そういう意味で他の法令、関係法令の動向も踏まえという、これは阿部委員の御指摘がございましたので追記してございます。

20ページから21ページにかけて美容医療というところですけれども、美容医療契約という文言に 統一した修正をしております。

また、医師が行う美容医療というところでは、美容医療というのは医療であり、当然医師が行う ことということでございますので、ここは表現の重複があるということで修正してございます。

22ページで行政処分の強化というところで、都道府県の行政処分の効力のところに加筆をしてございます。法執行上の解釈等について均一化を図り、事業者、消費者にとっての予測可能性を確保することが必要であるとの観点。これは高芝委員等から御意見いただいたところでございますが、現行法上は地方自治事務としての課題ということがあるとした上で、できる限り予測可能性を確保することが適当ではないかというような御意見であったかと思いますので、ここはさまざまな観点を踏まえるというもともとの文書の中に、そういう観点を追記したという修正でございます。

最後ですが、25ページでございまして「おわりに」のところでございます。

この「おわりに」の一番最後の段落で、前回、杤原委員から御質問いただいていてお答えさせていただいたところですが、政省令の改正事項が残っているということは前回御説明したとおりではありますが、重要事項が多数存在しているというところで少し趣旨が不明確であり、何を指しているのかが明確でないということでございましたので、その点を修正させていただいております。

また、今回見え消しの中に含まれていないのですが、3点形式的な修正がございまして、まず1つは目次というところでございまして、参考資料3が委員名簿で、参考資料4が審議経過になっていますけれども、これは順序が逆でございましたので、修正させていただきます。

6ページのところでございまして、アポイントメント・セールスに関する相談というところで、 アの(ア)の段落ですけれども、その一番下から2行のところで「現在政令で指定されている媒体 以外の媒体によるによる」ということで「による」が2回繰り返しになっていますので、ここも修正させていただきます。

あともう一点ですが、14ページで「第2 見直しの基本的な視点」というところでございます。 ここの の「高齢化の進展を始めとする経済社会情勢の変化への対応」というところですけれども、 これは実は前の最初のところで「社会経済情勢」ということで書いていますので、表記が統一され ていませんので、「社会経済情勢」ということで統一させていただければと思います。

修正点としては、形式的な部分も含めて以上でございます。

# (2)意見交換

後藤座長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの説明の内容を受けまして、前回からの修正箇所を中心に御意見等を伺いた いと思います。御意見、御質問がある方は、発言をお願いいたします。

佐々木委員、よろしくお願いします。

佐々木委員 じっくり読ませていただきまして、気になる点が1点ございます。

それは3ページですけれども、資料として消費者白書を引用しております。その注釈の3にある 文言なのですけれども、インターネット通販の相談については、いわゆる通常のインターネット通 販より広い概念を含んでおり、アダルト情報サイトに代表される、インターネットサイトを利用し たサイト利用料、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツも、消費生活相談情報では「インター ネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要とございます。

これは恐らくもともとの資料は、第1回に配付された消費者庁さんの資料の10ページにあるのですけれども、最近の消費者問題の動向という中で、PIO-NETの資料を引用しております。そこの注釈の内容ですけれども、それは注として、PIO-NETに登録されている通信販売(架空請求を除く)に関する苦情相談件数と、そのうちインターネット通販(架空請求を除く)に関する苦情相談件数 2014年12月31日までの受付、2015年1月27日までの登録分、インターネット通販(架空請求を除く)は、商品・サービスを含み、2013年度にはアダルト情報サイト等サービスが7割以上を占めているとあります。ということは、見方に注意が必要と7割以上を占めるといった場合の語感ですけれども、もともとPIO-NETの情報が正確でない。インターネット通販とアダルト情報、出会い系サイト、あとゲーム等を全部入れてインターネット通販と呼んでいること自身が間違いなのですけれども、これを読んだ人は、どういうように思うか。7割以上占めているものアダルト情報相談とか、これをインターネット通販と答申の中で読むと、誤解を生むので注意が必要。物販を中心とした通販は1割か2割がいいところではないかなと思うのです。

もともとのPIO-NETの資料そのものに問題があるわけですけれども、ただ、ここの文言、この白書の引用した文言だけでは、インターネット通販そのものに大きな誤解を生じるというように思いますので、そこを適正に表現していただきたいと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

事務局、お願いします。

事務局 今、佐々木委員に御指摘いただいたところでございますけれども、第1回の資料とこの 平成27年度の白書、若干ずれてはいるのですが、今の御指摘の点に関しますと、消費者白書の3ページの図でございますが、一番上の全体の2014年というところで33.6%と書いているところが通販で、24.9%がインターネット通販、8.7%がインターネット通販以外の通信販売ということで、今、 佐々木委員がおっしゃったのは、24.9%の中の7割が、そういうアダルトサイト等が含まれている のではないかという御指摘だと思います。

原典の消費者白書のほうを見ますと、この表とは少し別のところにはなりますけれども、24.9%のインターネット通販の内訳としては、68.3%がアダルト情報サイト、占いサイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツであるという記載がございますので、この点を2ページの通信販売が33.6%というところに、先ほどのインターネット通販が24.9%、インターネット通販以外の通信販売が8.7%という内訳を書いた上で、さらにインターネット通販の注釈として、今の佐々木委員の御指摘を踏まえて、その中には68.3%はデジタルコンテンツであるということを表記すれば、ファクトとしては明確になるのではないかと思いますが、いかがでしょうか。

後藤座長 佐々木委員、よろしいですか。

佐々木委員 明確にそれが事実ということであれば、そのとおりちゃんと記述していただければ と思います。

後藤座長 それでは、この点については、よろしいでしょうか。

では、別の点で何かございますか。

池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 池本でございます。

資料2-1ということで発言レジュメを準備させていただきました。前回の議論を踏まえて、幾つかの修正箇所についてはおおむね前回の議論を反映していただいていると思うのですが、この2~3の点について、さらに見直しをお願いしたいという趣旨です。

まず、今の資料1-2でいいますと、16ページの上から第2段落の「ただし」以下のところですが、集中的な意見受付の際に545件と3万9,428件であったという記述そのものを掲載するということについては、前回も申し上げたように、特にそれを反対するという趣旨ではないのですが、これは審議の過程で、これを踏まえるべきだという御意見があり、消費者側の委員もその議論の中で、まさにそこを受けとめたからこそ、今回は事前拒否制度の議論については留保して先送りしようというように判断したわけではありますが、これは今後議論する際にこの数字を踏まえるという意味で、このままでは読めてしまうのではないか。むしろそれは前のページ、15ページの末尾でこういう議論が行われたのところに移せば、そういう議論の中でこういう数字があり、それを踏まえるべきだという意見もあったというようにしていくのが実際の議論の流れに沿うのではないかということが1点です。

もう一点は、今の15ページの一番下のところで、再勧誘禁止制度についての規制強化を求める意見が一方に出て、それに対して他方で、PIO-NET情報についての批判的な意見もあって、その結果、

意見の一致には至らなかったという議論の流れであります。

ただ、この中でPIO-NET情報の信頼性について批判的な意見が出ていますが、前回、国民生活センターから、決してそれだけではないという御意見もありましたし、従前のここでの議論の中でもPIO-NETの入力の方法だとか、あるいはダブルチェックがあるだとか、あるいはさらに詳細に分析した資料も出てきた中で、立法根拠事実としての統計的なデータとして信頼性はあるではないかという意見も他方にあったと思います。その意味では、この報告書の性格として、意見の一致したところは一致した方向性を書き、意見が分かれているところは意見が分かれた、こういう点とこういう点で分かれたということ。必要最小限度を書くという意味では、実際の書きぶり、どこまで書くかは別としても、PIO-NETについては信頼できないという意見と、これで信頼できるではないかという意見が両論あったという旨の記載を加えていただくべきではないかというように考えます。

とりあえず、この2点を申し上げます。

後藤座長 事務局、お願いいたします。

事務局 修正の提案でございますので、委員の皆さんに御議論いただければと思いますけれども、 記載の趣旨だけ事務局から御説明させていただきたいと思います。

まず1点、先ほどの賛成意見、集中的な意見受付の件数の関係でございますけれども、ここは見ていただきますと、16ページの「これらの点については」というところで、「ただし、その際には、本専門調査会における議論内容」ということに続けてヒアリング結果、あるいは意見受付の結果ということで書いてございまして、今回の専門調査会の議論の全体を踏まえて、将来やるのであればやっていただきたいということで、特段に何か抜いたりとかつけ加えたりということではないという趣旨で書いているところでございます。そういう意味では、もし、前の議論の経過を書いたとしても、それは議論内容の中に含まれることになりますから、趣旨としては同じことになるという気がしてございます。そういう意味で、原案にはそういう点も含まれているのではないかと考えるところでございます。

もう一点、PIO-NET情報の関係で、おっしゃったように必要最小限というところで書いたというところであり、PIO-NET情報に根拠があるという意見もあるということでございますが、記載としては、最初に法改正における規制強化を求めるなどの意見が示されたということを書いて、その意見の根拠として示されたPIO-NET情報についてはということで続けていますので、前段の規制強化を求める意見の中に、そういうものの根拠があるという前提で主張されていたということになっているかと思います。さらにここでまた反対意見という形になると、少し大部になるのではないかということで、必要最小限の記載としては、このような形ではないかということで整理、提案させていただいたというものでございます。

後藤座長 どうもありがとうございました。

沖野委員、よろしくお願いします。

沖野委員 今の2点についてなのですけれども、16ページの池本委員が御指摘になった集中的な意見受付に寄せられた意見等の特に括弧内なのですが、この数字は非常に重要な数字だと受けとめてはおりますが、他方で、数字だけを見るというのも必ずしも正確な評価にならないということも、

私は非常に乏しい経験ですけれども、経験しております。

個人的な経験だけから申しますと、例えば破産法の改正に寄せられた意見のときには、労働関係の意見が非常に多くございました。破産法の改正は非常に多様な問題を扱っているところ、ある一点に集中したというところがございます。また、遺失物法の改正の際には、動物愛護の意見が非常に多数寄せられました。意見の数や比重は重要ですけれども、それはかなり事前の情報提供ですとか呼びかけなどがかかわっていたり、その部分のその方々の関心の深さを示すということではあると思いますけれども、単純に数だけではないのだろうという感じがしております。

信託法の改正の際には、後半でヒアリングをしたときに、信託と年金というのは非常に重要な関係を持っておるのですが、ヒアリングの際に来てくださった年金関係の方が、パブリック・コメントを認識していなかったために意見提出がされなかったといったお話をうかがったこともあったと思います。

ですから、パブリック・コメントは非常に重要な手続であり、その数というのは、また、意見の分布はとても重要ですけれども、何かその数だけを捉えて特出しするというのはやや慎重な姿勢が必要ではないかなと思っております。パブリック・コメントについてもそうですので、そういうことを考えますと、この部分は括弧内以外のところは一般論としてそのとおりでございますので、議論内容以外にもヒアリング結果は重要ですし、意見受付に寄せられた意見等も十分踏まえることが必要だということで、括弧外のほうはここに置いておきまして、括弧内については、この数値もとても重要ではないかという意見が出されたことはもちろん確かですので、池本委員が最初の部分でおっしゃったような、ここの部分はむしろ意見のほうに、15ページの下のほうに移しまして、またその中にあっては、集中的な意見受付に寄せられた意見に関して、勧誘規制に係る意見が、反省、賛成の状況がこうで、そういったことも重視すべきであるという指摘があったとか、そういうような形で入れてきてはどうでしょうか。それが第1点目です。

続けてよろしいでしょうか。

後藤座長 よろしくお願いします。

沖野委員 第2点目のPIO-NET関係のところなのですけれども、15ページに示された点で、PIO-NET情報の整理そのものについての問題は強く指摘されたところでございますけれども、それに対して、実際にどのように行っているかについて、また詳細な説明をいただいたところです。PIO-NET情報について、相談情報を客観的に整理し切れていない等の問題があるためという、ここだけを出すことに対しては、例えば前回、たしか杤原委員が御指摘になったと思いますけれども、PIO-NET情報における整理の仕方の制度といいますか、その点の問題点とは別に、その情報から何を引き出すのか。例えば特商法事案の比率ですとか、自主的な解決やあっせん解決の比重、PIO-NET情報外の話として、暗数の評価という問題がございました。そういった議論の項目がある中で、これだけを取り出すのはやや偏ってはいないかなというように思います。

そうだとしますと、例えばということなのですけれども、こういう意見が示されたのに対し、その意見の根拠として示されたPIO-NET情報については、相談情報の整理等の精度について疑問が出されたほか、PIO-NET情報にあらわれた相談類型の特商法以外の事案の比率や、相談のその後の経

緯に関する自主的、またはあっせんによる解決の比重等、PIO-NET情報外の暗数の評価等を勘案すると、そのような立法を基礎づけるだけの根拠としては不十分であるなどの意見が示された。これらの諸点をめぐって両論があり、主として、というような、そういうような書き方も考えられると思いますが、いかがでしょうか。必要であれば繰り返したいと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

では、佐々木委員、よろしくお願いします。

佐々木委員 PIO-NETの情報の考え方ですけれども、先ほど私が申し上げたように、インターネット通販、アダルトの相談から出会い系サイトの相談まで、全部インターネット通販に分類されているわけですね。それが客観的なのかというのは非常に疑問に思います。

あともう一つは、池本委員の意見書を見ていてひっかかるのは、池本委員が14回のときの11月16日に提出されている書類がございますけれども、勧誘規制の強化についてということの内容で、そこにP10-NETの情報によるトラブル実態の分析と評価とされて、(2)に、一件ごとに見れば相談者の申し出に助言で終了した事案は消費者の一方的な言い分の記録にとどまるがとおっしゃられているのです。ですから、これは客観性について池本委員がはっきり客観的でないというようにおっしゃっている内容だと私は思いますので、それを御自分でおっしゃっているわけですから、ここについては客観的に整理されていないというのは、皆さんの合意された内容だと私は理解しています。

後藤座長 どうもありがとうございました。

少し整理させていただきたいのですが、今、問題は2つ出ておりまして、第1の問題というのは、16ページの第2段落のただし以下の部分については、むしろ意見の部分ということで、15ページの末尾に移したほうがいいのではないかということ。これが池本委員、そして、沖野委員も同様の御意見と思いますが、その点について、まずお尋ねしたいと思います。

増田委員、よろしくお願いします。

増田委員 ありがとうございます。

私は長く二十数年相談員をやってまいりまして、その間、年間1人で800~1,000件の相談を受けておりました。そういう中で、今回PIO-NETに関する評価についていろいろな御意見をいただきましたので、それは真摯に受けとめるべきところは受けとめたいと思いますけれども、私がこの場に出ている理由というのは、そういう現場でどういう相談を受け、それについてお伝えするということが役割と思っております。

データとして皆様にお示ししたものが御理解いただけない部分が多くありましたことについては、大変残念に思っているところでございますけれども、これまでの経験から申し上げて、それだけの相談を受けている中では、やはり毎年一定程度上位に挙がっている相談というのは、時代によって若干変わりますけれども、その商品・サービスについて変わらないものも長くあるわけです。そういうものについて、やはり件数が全てではないということも一理ありますけれども、必ず上位にあるということについては、何がしかそういう問題性というのがあるということは考えられることでありまして、相談を受けている現場におきましては、まさしく問題性のある御相談というのが

実際に多くあり、消費者の一方的な主張で、それが自分の都合によるものばかりではない。そういうもののほうが少ないということは実感としてお伝えしておかねばならない。これは全国の消費生活相談員全員がそう思っていると思います。私は相談員の協会の団体の専務理事として、これだけはお伝えしたい。今回は御理解いただけないことについては、大変残念に思っています。

そういう意味でいきますと、例えば意見の数につきましては、消費者が今、目の前にある利益あるいは不利益を自分の力で解決するということではないものについて82円を貼って意見を出すということは、非常に難しいわけです。利益のある方たちが出すことはありますけれども、そうでないことは多くありますので、これこそが消費者と事業者の力の差ではないか、情報の差ではないかというように、この意見の数については、私はそういうように感じております。

そういう意味で言うと、意見の数というのは重要であるということは認識しておりますけれども、 書く場所については移動していただいたほうが印象として違うのではないかと考えます。

後藤座長 どうもありがとうございました。

杤原委員、よろしくお願いします。

杤原委員 消費者庁に質問と意見です。

このパブコメは、我々専門調査会がやったわけではなく、消費者庁あるいは消費者委員会でやられたと思いますので、なぜパブコメをやったのかという目的を御説明いただきたいと思います。それによって、今書いてある所に置くべきか、置くべきではないかおのずと結論が出るのではないかと思います。

2点目は、パブコメの内容を、15ページの末尾に置くのは反対だということです。なぜならば、15ページの最後の段落というのは、本専門調査会で行われた意見の中で、立法事実がある、あるいは立法事実がないということの意見があったということを並列で書いてほしいという議論があって、前段に必要だという意見が、後段に必要ではないという意見が併記してある話であり、それは委員の意見の整理であります。パブコメは、何らかの目的があってされたと思っていますので、それが委員の意見のところの末尾につくというのは筋違いではないかと思います。

加えて、1点指摘しておきたいのですが、表紙の裏の目次のところに、第3で措置すべき具体的な事項ということで、基本的に事項という表現で並んでおります。しかしながら、第3の1ポツの(2)のところは、勧誘に関する規制というように、最初から「規制」と決め打ちになっております。執行の強化までは合意事項として載っておりますが、立法事実については意見の一致をみていないわけでありますので、勧誘に関する規制という記載はミスリードではないでしょうか。目次だけ見た方は、こういう結論が出たと誤解をされると思いますので、ほかと同じように勧誘に関する事項についてでよろしいのではないかと思います。

以上です。

後藤座長 どうもありがとうございました。

事務局、お願いいたします。

事務局 済みません、後のほうからですけれども、今の勧誘に関する事項というところ、ここで 勧誘に関する規制というのは、これまでの項目のタイトルを持ってきているだけですので、そこは 御議論いただければ、どちらでも良いと考えられるというところがもともとの趣旨でございます。

御質問の点ですけれども、今回の意見のことですが、第12回で結果を御報告したときにも御説明させていただいているところです。第12回の資料 1 という形でお示ししているところですが、これはいわゆるパブリック・コメントという位置づけでやったものではなくて、消費者委員会においてさまざまな意見を受付しておりますところ、この専門調査会で中間整理を出したということで、さらに中間整理に続く議論があるという中で、集中的な受付期間を設定して、広く周知して意見の受付を行ったという性質でございます。

その第12回で御案内したときにも、中間整理に関する意見というのは、10月からの専門調査会の議論で御参考にしていただくために整理したということで御案内させていただきまして、基本的には内容についてできる限りお示しして議論の材料にしていただこうということで、意見の内容を整理しました。

数字については、そのときに主な項目の賛成意見や反対意見あるいはその他の意見という形で御 参考として整理できる範囲でお示しして御案内したという形でございます。

後藤座長 ただいまの御説明で杤原委員、御意見ありますか。

析原委員 パブコメの位置づけとしては、本来我々の意見の中に書くべきものなのか、それとも 我々の意見とは別に広く意見を聞いたので、やはり外に置くべきものなのか、そこの御判断はどう でしょうか。

後藤座長 事務局、お願いいたします。

事務局 最終的には委員の皆様の御判断かと思いますが、ここで書いた整理としては、16ページの「これらの点については」以降では、この専門調査会の議論の中であった事実という中で、意見があったということと、その数字もあったということで書いていることでございまして、それを重視するかどうかというのは意見なのかもしれませんし、今、御議論いただいているところなのかと思います。

後藤座長 野坂委員、お願いいたします。

野坂委員 パブコメと我々専門調査会の委員の意見交換とは全く別のものであると思います。 原委員の指摘に私は賛成です。

パブコメは中間整理、私たちが8月にまとめたものについて、広く国民に意見を求めたわけです。1カ月という期間だったと思いますけれども、それに対して幅広い国民から意見をいただいたことは大変重要だ。99%が規制強化に反対だったということ、圧倒的な民意というのは大変重要な国民の声だったと思います。

先ほど来、数字をどう見るかということについて何人かの委員から意見が表明されましたけれども、例えば数字だけでは正確な評価にならないとか、ほかの破産法、信託法とか全く関係ない話を持ち出されても、特商法の我々大詰めの議論で全く参考になりません。やはり数字は相当な意味を持っている。特に以前、私はこの場で言いましたけれども、例えば意見が半々とか、あるいは4対6とか、3対7とか、そういうところだと大変評価というのは難しいかと思う。しかし、99%が反対だった。それも中間整理はフライング的にいろいろな手段論も書いてしまっていた。手段論に触

れることについて一部委員は反対したけれども、結局フライング的に手段論も出ている中間整理に対して、幅広い国民、これは事業者だけではありません。恐らく消費者の中からも反対という意見があったかと思います。詳細はわかりませんけれども。消費者と事業者の二項対立でいつも見がちの先生方がいらっしゃいます。しかし、そうではないのだと思うのです。広く国民、幅広く99%が反対をした。これは大変重い事実であります。我々の議論と、それはやはり別建てで、今の事務局の整理の仕方のほうが妥当だと私は思います。

これを私たちの意見、専門調査会の意見にまぶして、こんな意見がパブコメで寄せられましたということでは、パブコメで幅広い国民からいただいた貴重な意見をないがしろにするものであって、パプコメの趣旨に合わない。正式なパプコメではないと先ほど事務局の説明がありましたけれども、要するに幅広く国民から意見を求めたものです。この意見をまぶして、我々の意見とあわせて書くというのは大変おかしい。

したがって、先ほど事務局が説明したとおり、原文のままが一番説得力のある書き方だと思っています。パブコメについてはそうですが、またPIO-NETについてもしゃべっていいのですか。

後藤座長 それは後で扱います。少し待ってください。

河野委員、よろしくお願いします。

河野委員 今、議論になっている部分に対して、私の意見を申し上げたいと思います。

16ページの「ただし」以下、「ただし、その際には」というところから「必要である」という部分。「十分踏まえることが必要である」というのは、考え方の示唆の部分ですけれども、本専門調査会における議論の内容は、事実、行われたことですし、関係団体からのヒアリングも行われたことです。中間整理に関する集中的な意見受付に寄せられた意見。これはここに書いてある数字のとおり、消費者庁さんが分類してくださった結果とすると、545件と3万9,428件ということで、これも事実として資料が出されています。ここのところは、全てどこに通じるかと考えると、その前の段落の最後のところで、結局のところ、「これらの結果」と入っていますが「委員間で共通認識が形成されるには至らなかった」というところにつながるための事実だというように私自身は受けとめました。ですので、「これらの結果」の前に、本調査会における議論内容とか、関係団体からのヒアリング結果、今、そこにある集中的な意見受付の数字等を入れて、それは事実であるというように記載した上で、これらの結果、私たちはこのこと、今回はこれ以下、具体的な事項に書かれている以上には踏み込むことはない。最後に、まとめとして、これらの点については、将来において必要が生じた場合には検討を行うことが期待されるというようにまとめていただければ、事実関係にはそごがないかなというように私自身は受け取ったところです。

最後に、先ほど増田委員もおっしゃっていましたけれども、今回の数字、私自身も数ではなくて、 やはり中身の問題かなというように消費者団体におりまして実感しております。情報力と交渉力の 格差がものの見事にここにあらわれてしまった結果としてこの数字は受け取っています。

実は、中間整理が出された後に、消費者契約法と特商法、両方の現時点での取りまとめ内容、整理内容の説明会というのが東京と大阪で1回ずつ開かれました。私は東京会場に参加いたしましたけれども、参加者の中で、消費者団体の方、消費者と言える方は非常に数が少のうございまして、

消費者団体とすると、一般の消費者の方にしっかりと重要な検討が行われているのだということをお知らせし、皆さんにとってどういう改正が行われようとしているのか、状況をしっかりと聞きに来てくださいということをお知らせすべきだったなということは、私は消費者団体におりまして反省しきりでございます。この部分に関しましては、事実の部分と帰結の部分を先ほど申し上げたように整理していただければと思っています。

後藤座長 どうもありがとうございました。

池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 重ならないように発言します。

この集中的な意見受付の数字そのものを出すなということで申し上げているつもりはありませんし、先ほどの沖野委員もこの記述そのものに反対されたのではないと私は聞きました。前のページは委員間の議論があったという記載で、議論ではない、それとは別の手続ではないかという御指摘が先ほどありました。それは確かに踏まえる必要があるかなと思います。

そこで、資料 2 - 1で15ページ末尾に移動する記述案というのを勝手に書いたものがあるのですが、これはその意味では私自身も不徹底だったのかもしれませんが、中間整理に関する集中的な意見受付に寄せられた意見として、賛成意見、反対意見であったことを十分に踏まえるとの意見が示されたという、ここから後ろは委員の議論の話になってしまうので、むしろ賛成何件、反対何件であった、でとめることによって、まさに消費者委員会で実施された意見募集、集中的意見の結果、これは審議の経過の中で行われたものですから、その数字をきちんと記録に残すということであれば、審議の流れにも沿うのではないか。そして、これらの結果、調査会ではこうこうこうなったと16ページにつながるのではないかと考えます。そのあたりを御検討いただければと思います。

後藤座長 よろしいでしょうか。

議論を整理させていただきたいのですけれども、ただいまの池本委員の御意見で4つ意見が出ているということでしょうか。多様な意見が出ております。

1つは、このままでいいという意見がありまして、それ以外だと16ページの第2段落のただし以下のところを15ページの末尾に移すという意見。16ページの第2段落のところは、ただし以下を同じ16ページの第1段落に移して、あとは同じ位置で残すという意見。それからただいまの池本委員の意見というように出ていると思いますが、これらの意見の中で、どれが最も皆さんの御賛同を得られるのかということで御議論いただきたいのですが、いかがでしょうか。

沖野委員、よろしくお願いします。

沖野委員 ありがとうございます。

いずれの意見も16ページの括弧内に詳細の示された中間整理に関する集中的な意見受付に寄せられた意見等の内実を残すという点では意見が一致していると思います。それをどのように評価するかということで、今、2通りの話がこれまでに出たところであり、その意見等がこういうものであったと淡々と事実として示すということと、特にその意見の中の数値について、これを重視するという見解が示されたという形で示すというものです。後者に対しては、先ほどの増田委員のような、あるいは河野委員がおっしゃったような端的に情報格差を示すものであるというような評価も

あるところで、この評価をめぐっては議論が分かれたということを理解しております。

そして、私自身は、今の書き方ですと、今のような評価が委員間で分かれているものについて、一方側の意見を前提とするかのように読めるような気がしたものですから、むしろこれ自体は結論的な部分、「踏まえることが必要である」の中に入れるよりは、別出しにしたほうがいいのではないかというように考えました。そのときに、別出しにするならば、むしろこの点を重視すべきだとおっしゃった、そういう御意見が非常に有力な意見としてあったという形で示してはどうかと最初の発言で申し上げました。ただ、その後、むしろ御発言としては、データ部分、客観的にこういうものであったということと委員の意見というのは、接合する面はあるものの、切り離したほうがより正確な記述ができるというのが、むしろ発言された中の多数の御意見ではないかと感じました。

そうだとすると、そのような形で提案というか、そのような形で提示するのがよろしいのではないかと思っております。その点で、最初にそのような委員の意見の一つとしてこのデータを入れ込んでくるというよりは、データはデータとして別出しにするという形に賛成したいと思います。ですから、その意味では最初の点を撤回したいと思います。そうすると(案)が大分絞れてくるかと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。私も今の御意見を伺っていて、数字の部分について、特にこれを削除するとか、そういう意見はなくて、この数字をどう見るかという点について意見が分かれているというように思いますので、その意見が分かれている部分とは独立に数字は数字で客観的なものとして出すということで意見の一致を見ることができれば、そういうようにするということがいいのではないかと考えております。数字は独立して記載するという方向が、扱いとしてはいいのではないかという感じがしますが、いかがですか。特にこのままでいいというようにおっしゃっていた委員の方々、何か御意見がありましたら。

杤原委員、よろしくお願いします。

杤原委員 事務局のほうで考えに考えて、委員の意見を吸い上げてでき上がっているものと拝察しており、本報告書はよくできていると思っております。私としては、このままの内容でいいのではないかと思っております。16ページの最後のところには、「これらの点については、将来において必要が生じた場合には」と記載されております。その前までの内容は、委員間で現時点で共通の認識が形成されるには至らなかったという事実として書いておくべきだと思います。一方で、皆様方で将来必要が生じた場合にはまた検討をしたいという意見もあろうかと思いますので、その場合にはという条件がついた記載になるのではないかと思います。

その際に、関係団体からのヒアリング結果を軽んじていただきたくないと思っております。「我々は一部のことしか知りませんので、当事者の意見をしっかり聞いてほしい」という趣旨の意見を本委員会で私は一貫して申し上げております。関係団体からのヒアリングでも、新聞協会や販売協会、自販協などの当事者の皆様方より、「現場のことをよく考えて軽々に議論していただきたくない」という趣旨の御意見があったと記憶しております。

それについては、一部の委員が参考人として招いた事業者を失笑したこともあり、第 7 回の本委員会のときに、河上委員長がお越しになられ、事業者の方をヒアリングにお迎えし、その方たちの

御協力をいただいているのにもかかわらず、我々のヒアリング姿勢に失礼な面があったのではないかということで、事業者から提出された抗議文をかざされて、本委員会を真摯に運営してほしいという訓示がございました。少なくとも私はヒアリングの場で失笑したことはありませんが、この専門調査会に委員として名を連ねている関係で、連帯責任ということで、甘んじて叱責、訓示を受けました。あのときにヒアリングにお迎えした事業者を失笑された委員の方がいる一方で、事業者の皆さん方は必死になって御自分たちの意見を述べられていたわけです。その関係団体からのヒアリング結果は、あのときだけに限られるものではなく、今後議論するときには、必ず当事者の意見を聞いていただきたいという趣旨がこの中に込めてあるわけであります。この結果のところは事務局のほうで省略して書いていないと思いますけれども、本来であれば関係団体のヒアリングでの皆様の意見も書いておくべきであります。将来検討するときにも、消費者団体や事業者などの当事者の方々、すなわちステークホルダーの方たちの意見をしっかり聞いてやるべきだという意味でここについていると思っております。私はこのままでよろしいのではないかと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 ただいま杤原委員、まさに核心を突く発言だったと私は評価しております。

この報告書を私もじっくり読みましたけれども、第6回、第7回の事業者ヒアリングがこの調査会で非常に歴史的な出来事だったと思っております。ところが、この報告書には事業者ヒアリングというフレーズがほとんど出てこないのです。1ページの下から10行目ぐらいに、「関係事業者や関係省庁の意見等も踏まえながら」というフレーズが出てくるのと、今、杤原委員が指摘された16ページの「関係団体からのヒアリング結果や」というように出てくるところだけで、最後のほうについている審議経過にもヒアリングが出てこない。非常に異常な形になっている。

池本委員が経緯にこだわるのであれば、この事業者ヒアリングを行って大変なトラブルを起こしてしまった。それで、私もそうですけれども、河上委員長から連帯責任で叱られた。連帯責任で実際には何もしていない者も含めて「真摯にやれ」と、「緊張感を持て」と怒られた。その結果、その後、後藤座長のかじ取りによって審議が秋以降は立て直しされて、ようやくこのような取りまとめの最終段階に至っているわけです。

経緯として最も重要なのは、第6回、第7回での、政府の審議会としてはあってはならない前代 未聞のスキャンダルですね。あれがあってこの審議が大きく混乱し、そして、その後、座長の仕切 りによって何とか立て直してきた。そういった経緯があるわけで、また、河上委員長の談話を踏ま えれば、この16ページの「これらの点については」というところの表現というのは、確かによく練 られた文章ですね。本来は、我々、現在、現時点、足元のことについて考え、判断する立場で、将 来について本来は語ってはいけない。将来については何も材料がありませんので、それゆえ、「将 来において必要が生じた場合には」という文章はなくてもいいところを事務局の判断で、我々の議 論を踏まえて、やや踏み込んで書いていらっしゃる。そう書いてらっしゃるものを全く斟酌しない で、この部分をどこかに移せばいいというのは暴論だ。河上委員長の「真摯たれ」「緊張感を持て」 というのは、我々だけではなくて、これから大きな教訓として、消費者委員会が続く限り語り継が れるべき訓示だったと思っております。

そのことが、「これらの点については」以下の5行に込められている。それを無視するとすれば、 消費者委員会は何なのだと。特に池本委員、消費者委員会委員も兼務されている。増田委員も兼務 されていますけれども、大変高い立場にあるわけですから、それも踏まえれば、この事務局が苦労 してつくられた文章、もう原文のままでよろしいのではないか。これが妥当だと思います。

後藤座長 沖野委員、よろしくお願いします。

沖野委員 何度も申しわけございません。

先ほど、案がかなり集約されてくるのではないかと申し上げましたが、私の理解しておりますところでは、今、提案としてはあるのは、原文をそのままの形とするか、それとも、16ページの「これらの点については」という段落中の括弧内をデータとして移動するかということではないかと考えております。むしろ、検討の際に、本専門調査会における議論内容や関係団体からのヒアリングの結果、これを十分勘案するのはもちろんですし、中間整理に関する集中的な意見受付に寄せられた意見等ももちろん十分踏まえることが必要だという視点はそのままで、ただ、括弧内のデータ部分はデータとして移すということではないかと理解しております。池本委員がおっしゃったこともその部分ではないかと思っておりますので、そこを明確にしていただけたらと思いますが、いかがでしょうか。

後藤座長 池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 ありがとうございます。池本です。

資料2-1で移動する部分の記述案と、移動した後の残りの修文も両方書いたわけですが、移動する部分というのが先ほど申し上げた、踏まえるべきであるとの意見が示されたというと、委員の意見の引用でしかないので、それは除いて、何件であったという客観的な事実を中間整理に対する集中的な意見として出すというように、ここは修正して提案ですが、移動した後の残りの文章、先ほど杤原委員、野坂委員から御指摘があったように、この間の調査会での議論の内容や関係団体のヒアリングや、あるいは寄せられた意見なども十分に踏まえる必要があるという全体をくくった文章は残すことでよいのではないか。それは先ほど野坂委員あるいは杤原委員からも御指摘があったように、今後の検討課題、ただし、それについてはこういう点に留意しましょうという、まさにそこもある意味両論を配慮した形で、事務局で提案していただいておりますので、その意味では最大限尊重したつもりでおります。

後藤座長 池本委員のお考えは、十分踏まえることが必要であるという部分については、今の位置で残して、移す内容というのは沖野委員と同じように括弧内を移すという。

池本委員 括弧内だと何の意見かというのが読めないので、中間整理に関する集中的な意見受付がなされたという、この言葉がセットでないと意味が通じないので、そこは移動させるのですが、次のページにも寄せられた意見という程度は残すというような意味です。

後藤座長 そうすると、実質的には沖野委員と同じ御意見ということでよろしいですね。そうすると、今、2つに絞られたということなのでしょうか。この2つに絞った案について、御意見をいただけたらと思います。

増田委員、よろしくお願いします。

増田委員 私は沖野先生と池本先生の意見に賛成いたします。この部分にだけ移動するのであれば、事実は事実として記録されるわけですし、野坂委員が御指摘されているような、真摯に対応することについては、私のみならず、池本先生も常に全力投球で真摯に対応しておりますので、御心配いただかなくても大丈夫なのですけれども、それとこれとはまた別のお話だと思いますので、この勧誘に関する規制の論点のここの部分については、沖野先生、池本先生のほうに賛成したいと思います。

後藤座長 ほかに御意見はいかがですか。

花井委員、よろしくお願いします。

花井委員 お願いします。

私も増田委員と同じように考えます。事実は事実ですので、この意見募集の件数というのは事実として、沖野先生他、多くの方が言われたように、これらの結果の前に載せ、これから踏まえることとしては、調査会の議論内容、ヒアリング結果、あるいはこの意見を踏まえるということにすれば、野坂委員や杤原委員の意見も取り込めているのではないかなと考えています。

後藤座長 ほかにいかがでしょうか。

高芝委員、よろしくお願いします。

高芝委員 修正案を読ませていただいて、私はすんなり読めましたので、そのことの意見を申し上げたいと思います。

15ページから16ページにかけて、専門調査会での議論をまとめていただいていると思います。そして、将来に向けては、専門調査会での議論だけではなくて、ヒアリング結果ですとか、中間整理に対する意見受付も踏まえて、必要に応じて検討していただくということでまとめていただいていますので、事務局の原案は自然な形でまとまっているのではないかと思います。

以上です。

後藤座長 どうもありがとうございました。

ほかに御意見どうでしょうか。

佐々木委員、よろしくお願いします。

佐々木委員 これは疑問として事務局にお聞きしたいのですけれども、この記述の内容、数字については、括弧の中にあるのですけれども、これは括弧にあるのは意見という内容についての説明なのか、または括弧は本文にしないから括弧にしているのか、それをお聞きしたいなと思ったのです。というか、括弧にしないほうがよろしいのかなと思いましたので。

後藤座長 よろしくお願いします。

事務局 事務局のほうから今の質問にお答えいたします。

今、御議論していただいているところの確認も含めて申し上げます。 1 つは、佐々木委員から御 指摘いただいた括弧書きのところですけれども、基本的にはこれは意見を書いたというつもりはご ざいませんでして、寄せられた意見があるという中身としてこういう件数があるという事実もある という、両方事実ですけれども、包含関係にあるということで括弧書きにしているということでご ざいます。そういう意味では、いずれにしてもデータの話で先ほどから御議論にあるように、これを意見に含めるのは適切ではないのではないかというのは、原案からするとそれに整合しているようには思います。

今、最後の池本委員、沖野委員の提案というところですが、現在を維持以外の提案というところの確認なのですが、今、御議論されているのは、15ページの下の「立法の根拠の有無を中心とした議論が行われた」という、ここまでの意見の中身はまだ御議論の途中かと思いますが、これを記載した上で、その後に中間整理についての意見受付として賛成545件、反対3万9,428件ということがあったということを記載して、これらの結果と続けるという案で、そこに事実を記載する。その後で、将来のところは結局、意見等を書いていますので、その前半を受けるという案ということでよろしいでしょうか。

後藤座長 池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 まず、今、御質問があった点については、まさにそのとおりです。15ページの末尾で「中心とした議論が行われた」というのがこの調査会の中の議論。そして、改行して、先ほど紹介した中間整理に対する意見受付で何件あった。これはその出来事だけで2行ほどですが、また改行して、これらの結果というようになっていくのかなと感じています。それが1点。

先ほど高芝委員がおっしゃったことに関連して一言申し上げますと、この中間整理に対する意見 募集で、これだけの大きな数字の開きがあったというのは、私自身は非常に重く受けとめたつもり なのです。それはまさにこの審議の中で、現状でいうと消費者側の声よりは事業者側のこれを危惧 する声が圧倒しているという。こういうところで余り無理なことを要求して話が壊れてもいけない なというのがあったので、2~3回前ですが、これについてはもう先送りしますということを宣言 したのは、そういう意味です。その意味で、この数字は、その結果、この審議でこういう方針にな ったということがまず一番重たいのではないか。それを今後一切無視するという意味ではないので、 残った文章の中でもヒアリングとか意見とかも重視、踏まえるという言葉を消すつもりではないこ とは御理解いただければと思います。

後藤座長 佐々木委員、よろしくお願いします。

佐々木委員 池本委員の発言レジュメを読みますと、これは括弧書きではなくて、文章の本文の中に入れるという考え方なのでしょうか。

池本委員 そのとおりです。

後藤座長 括弧書きに入っているというのは、佐々木委員から御疑問が出ているように、趣旨が わかりにくいという感じがしなくもないと思いますので、客観的に数字がこうであるというように 括弧から出したほうが、事業者側の委員の方々が関心を持っておられる点についてもむしろはっき りするというように私は考えますけれども、野坂委員、どうですか。

野坂委員 私も最初から括弧書きというのは変な感じ、違和感があった。本文で書くということであれば、やはり事業者ヒアリングを行ったというのはどこかに明確に書くべきです。事業者ヒアリングを行ったというところと、99%の反対のパブコメとくっつけて記載すればわかりやすくなるのではないかと思うのですが、いかがですか。

後藤座長 どうでしょうか。

有山委員、よろしくお願いします。

有山委員 この最後のところに、本調査会における議論内容、関係団体からのヒアリングを野坂 委員は事業者団体のヒアリングと書いたほうがいいというお話なのでしょうか。言葉の問題なので すけれども。

後藤座長 よろしくお願いします。

野坂委員 消費者団体のヒアリングというのはなかったですね。ですから、この場合は、要するにふわっとした表現ですけれども、事業者ヒアリングは第6回、7回もあったし、最初のほうでもいろいろなものがございましたし、秋以降も行われましたね、数回。回数は覚えていませんけれども、それも含めてわかりやすく明確に書くことがよろしいのではないかと思います。

また、先ほども言いましたように、審議の経緯、経過、参考資料3、これはいつも使ってらっしゃるものをここでまた使われているのだけれども、もし丁寧に書くならば、ここに書けばいいと思うのです。それも含めて検討をお願いします。

後藤座長 事務局、いかがですか。

事務局 今の御議論を聞いておりまして、事業者団体という表現が適切かどうかということはございまして、事業者の実態を御存じであるとしても、いわゆる事業者団体ではないというようなこともあろうかと思いまして、関係団体という表現を使っている部分もあります。そういう意味で、今の野坂委員の御提案も含めますと、後ろの「これらの点については」のところで括弧書きというのはなくした上で、括弧書きをくくり出すということですが、ただ、そのときにはヒアリングのことも書くべきということだとしますと、15ページから16ページの「これらの結果」の前のところですけれども、関係団体からのヒアリングを行い、中間整理に関する集中的な意見受付を行い、そこでは賛成、反対、何件、何件があったということを事実として記載して、「これらの結果」と続ける。野坂委員のくっつけるという趣旨でございますけれども、そういう御趣旨で良いか確認させていただければと思います。

野坂委員 基本的にはそうですけれども、そこに河上談話も触れるかどうか、それはまた議論だと思います。

後藤座長 有山委員、よろしくお願いします。

有山委員 もう一回確認なのですけれども、要するに美容医療協会とか美容外科学会でしたか、 その辺のところは事業者団体に入らないからという意味なのでしょうか。

事務局 済みません、特定のどの団体がどうかというのは今、明確に答えられませんが、必ずし も、いわゆる業界団体というので適切かどうかというのは検討が必要なのではないかということで す。

有山委員 わかりました。特出しで545件と3万9,428件については書いたほうがいいと思っております。本調査会の議論内容、関係団体からのヒアリングの結果や中間整理というように続いてくる中に、括弧書きで入れてしまうと、ほかにもいろいろ書き足したくなるような気がします。アンケートに関して、集中的な意見受付については別枠できちんと文章にされたほうがいいと思ってお

ります。

後藤座長 ありがとうございました。

野坂委員にお聞きしたいのですが、事業者団体からのヒアリングを行ったということについて、 どの程度書いたらよろしいのですか。

野坂委員 もちろん、基本は最小限度というルールがございますね。だから、最小限度、我々として事業者団体、表現はまた議論がありましたけれども、ヒアリングを行ったのだと。そこで、その表現は難しいですけれども、失礼な事態を招いたというようにはっきり書くかどうか。それを受けて河上委員長から真摯に議論しろという指摘があって我々は議論を立て直してまとめたというようなことがはっきり書ければいいなと思っていますけれども、これは皆さんの意見をまた伺いたいと思います。

後藤座長 そうですね。河上談話は各委員の方々が肝に銘じてその後の審議をしていただいたということで、その前提において、この報告書が出ているわけですので、そこまで書かないでいいのではないかというように私は思いますが、野坂委員、そういう方向でいかがですか。

野坂委員 要するに、後藤座長の認識としては、河上談話を踏まえた報告書になっているということで、また、それは今後、我々はこれで今日まとまれば閉じるわけですが、遠い将来に消費者委員会あるいはどこで議論するかわかりませんけれども、議論する場があった場合も、河上談話によって我々現役世代が叱られて大変反省を求められたという歴史的な事実は今後も引き継いでもらうという趣旨で理解してよろしいでしょうか。

後藤座長 報告書に書くべきことが、どういうものを書くのが適正なのかということなのですけれども、この場で委員の方々が肝に銘じて審議をしている。その結果、この報告書が出ているということでありますので、その範囲ということでお考えいただくとありがたいのです。

野坂委員 基本的に理解しました。我々が引っ掛かっているのは、先ほど杤原委員も言ったけれども、連帯責任を負わされたのですが、本当に当事者の方はいまだに何ら我々同僚のメンバーにも今に至っても謝罪がない。名前はほぼ特定されていますけれども、そういった姿勢そのものが我々の複雑な感情の根っこにある。それも一応指摘しておきたいと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

事務局、お願いいたします。

事務局 事務局としては、本日修文案を御提示したいと思いますので、今の御議論について少し確認をさせていただきたいのですけれども、今のお話ですと、ヒアリングの結果の詳細やその他のことまでということになると、報告書に書く部分としては、分量的にも多くなる部分もあろうかと思いますけれども、そうだとしますと、先ほどの話で、15ページから16ページにかけて、関係団体からのヒアリングを行ったこと、そして、集中的な意見受付を行い、その中で論点については賛成545件、反対3万9,428件があったことという事実を出す。それで、「それらの結果」という形で後ろに続ける。そして、後ろのほうは、基本的には残すのですけれども、今の括弧書きというところは前に移した関係で削除するという修正で、ほかに委員から御異論がなければ、事務局のほうで修文を考えて提案したいと思います。

後藤座長 鈴木委員、よろしくお願いします。

鈴木委員 大体それでいいと思うのですけれども、ただ、関係団体からのヒアリングの結果は一言ではなくて、そこでどういうことが出たと簡単でも触れるべきだと思います。一方で、集中的な意見については、データも載せるわけなので、そういったことを踏まえてこの結果になったというのであれば、ヒアリングの結果だけではなくて、その結果が、これから時間がない中でまとめるのは大変かもしれませんけれども、こういう内容であったというところは触れないとヒアリングの結果がわからないままで議論されたわけではないわけで、触れるべきだと思います。前に持っていくなら触れるべきだと思いますし、今のままであれば、将来においての必要性が応じた場合にそれらの意見をということであれば、詳細は必要ないと思うのですが、そういうことを受けて、この調査会においてこうこうになりましたという議論が掲示されましたということであれば、ヒアリングの結果、どんな結果なのだというのが1行でも2行でも触れられないと前に持っていく意味がないのではないかと私は思います。

後藤座長 事務局から今の鈴木委員の御意見に関して何かございますか。では、池本委員、よろ しくお願いします。池本委員から先にお願いいたします。

池本委員 ヒアリングの内容を要約してという話になり出すとどこまで書くかとまた時間がかかり、あるいは分量がふえてしまうので、むしろ私は先ほどの提案でも15~16ページにヒアリングがあったことと中間整理に対する意見募集でこうだったというのを載せるというところがありますし、しかも、今後の16ページのただし書き以下でも、そのヒアリング結果を踏まえるというところでも引用しているわけです。

もし、今、御指摘があったことを尊重するのであれば、むしろ参考資料3、後ろの審議経過の中で、これは議題内容だけが出ていますが、事業者名、団体名まで入れるのはどうかと思いますが、この中で第何回、何回のところで関係団体ヒアリングが行われれば、そこへ関係団体ヒアリングという見出しを入れておけば、この論点に関して何回にやったのだなということが検索可能になっていくのではないか。そうすると、そこを見ていただくことによって内容は把握できるとつながるのではないか。そうでないと、要点だけ書くとなると、また何をどの範囲を書くかというのが混乱してしまうのかなという気がしますが、いかがですか。

後藤座長 鈴木委員、よろしくお願いします。

鈴木委員 要点に書くのは確かに難しいと思います。ただ、関係団体のヒアリングの中で、例えば関係団体ヒアリングによる実態を把握した上でとか、実態把握だったと思うのです。企業側の理論だけが出たとは私は思っていなくて、あの方たちがお話ししたのは実体論ですね。現実にこういうことをやっているのだと。自主規制も含めて実態をお話しになったわけで、何かの要請をしたとか、理想論を話したということではないわけで、我々はこの場で現実に各事業をやられている方たちの特に勧誘に関する実態を把握したわけですね。その実態を把握した上で、趣旨のことを判断したわけなので、せめてヒアリングによる実態の把握から、あるいは実態からどうのこうのだけでもいいと思うのです。やはり何をしたのかというところがとても大事で、彼らの要請をここで聞いたというつもりは全くなくて、実態をとても把握できたし、非常によくわかる話でもありましたし、

今の規制強化が果たして必要かどうかということもあの中からかなりのことがわかったわけなのです。だから、実態把握したというようなことを入れていただければいいのかなという気もします。

後藤座長 どうもありがとうございました。

池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 今の意見、私、賛成します。

後藤座長 非常に適切な御意見、適切だと私が判断していいかわかりませんが、鈴木委員、どう もありがとうございました。

事務局、よろしくお願いします。

事務局 そうしますと、15ページの「議論が行われた」の後のところで、少し細かな表現は後でお示ししたいと思いますが、関係団体からのヒアリングの結果、実態の把握の必要性について示されたというような記載でしょうか。

後藤座長 お願いします。

池本委員 私の受けとめが違っていたら鈴木委員から修正していただきたいのですが、議論が行われた後に、審議の過程で関係団体のヒアリングにより実態把握を行ったほか、中間整理に対する意見ではこうこうこうだ、そんな感じで一文を入れるというイメージで理解してよろしいのかなと思うのです。

後藤座長 杤原委員、よろしくお願いします。

杤原委員 それはおかしいと思います。本調査会のヒアリングには、関係団体の方だけではなく、 医療系の団体や官庁の方々にも来ていただきました。そうした方々へのヒアリングや実体経済を踏まえて我々が議論した結果で立法根拠の有無を中心とした議論が行われましたので、もっと前の段階にしっかりと内容を書き込むべきです。そこで出された事業者の意見というのもしっかり羅列して分析して書いていただく必要があります。ただここにつけ足しのようについて、意見の見解の相違だけで委員間で共通認識が形成されるには至らなかったという文章には決してならないと思います。

後藤座長 野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 実態の把握という言葉が出てきましたけれども、実態が把握できなかったからこそ、我々は非常に悩んで今に至っている。「実態の把握を行った」と書くのは、事実とは反している。不適切だと思います。要約は非常に難しい。いろいろな事業者がおりましたので難しいですが、例えて言えば、最大公約数的に言えば、過度な規制による経済に阻害を与えるような、事業活動に阻害を与えるような過度な規制には反対だというのがおおむね事業者の共通する意見だったと思う。もし簡単に最小限度に触れるならば、それぐらい入れておくのが一番よろしいのではないかと思います。

後藤座長 室長、よろしくお願いします。

経済産業省伊藤消費経済企画室長 そうしますと、例えば6行目の後半からの文章ですけれども、例えば、「関係団体からのヒアリングを通じて示された事業者の反対意見」と括れば、これであっさりと良いのではないでしょうか。

野坂委員 了解しました。それで結構だと思います。

後藤座長 どうもありがとうございます。

今の点について、なお杤原委員はもっと詳しく、位置も違ってという御意見。

杤原委員 書きかえるというのであれば、全面的に書きかえないとおかしいのではないかという ことであります。書きかえないということであれば、そういうことでよろしいかと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

事務局、お願いいたします。

事務局 済みません、そうすると、今の書きかえる、書きかえないの話になりますけれども、15ページ、16ページの間に書くということで、その中でヒアリングの結果、反対する意見、それと意見受付の何件何件ということを書くということでしょうか。それでよろしいでしょうか。

後藤座長 そういうことで御異論がないということであれば報告書の内容とさせていただきた いと思いますが、よろしいですか。

それでは、この点については、このようにさせていただきます。

それでは、今の問題、幾つかまだ話が出ておりまして、PIO-NETの信頼性ということで、ここは意見が分かれていると思います。立法事実の根拠として信頼性に足るという意見と、足りないという意見とあって、報告書の中では、むしろ足りないという意見が出ているのだけれども、それを出したら足りているという意見も出すべきだというような御意見が出ておりますので、この点をどう処理するのかということですが、いかがでしょうか。

花井委員、よろしくお願いします。

花井委員 済みません、最初に沖野委員がすごく的確な事を言われたのですが、メモもできなかったので、もう一度ゆっくり言っていただけるとありがたいと思います。

後藤座長 沖野委員、先ほどのところをもう一度よろしくお願いします。PIO-NETの関係のところですね。

沖野委員 PIO-NETの関係のところで、今の見え消し版ですと15ページの下から4行目の「その意見の根拠として示された」という、ここからになりますけれども、例えばですが、次のようなものです。

その意見の根拠として示されたPIO-NET情報については、相談情報の整理等の精度について、疑問が出されたほか、PIO-NET情報にあらわれた相談類型の特商法以外の事案の比率や、相談のその後の経緯に関する自主的、またはあっせんによる解決の比重や、PIO-NET情報外の暗数の評価等を勘案すると、そのような立法を基礎づけるだけの根拠としては不十分であるなどの意見が示される。この後、さらにこれらの諸点について両論があり、言えるかどうかはまたさらにあるかと思いますが、これらの点をめぐり、立法の根拠の有無を中心とした議論が行われたということです。

私、先ほどはそういうように申し上げたのですが、佐々木委員の御指摘を受けると、あるいは相談情報の整理等の精度を入れていますが、客観性や精度についてという形で入れるということもあるのかもしれません。

後藤座長 ありがとうございました。

事務局、どうでしょうか。

事務局 済みません、多分もう一度ほどおっしゃっていただいたほうが皆さんにはおわかりになるのかなと思いますが、要旨だと思いますが、お願いできますでしょうか。

後藤座長 申しわけありません、もう一度繰り返して。

沖野委員 書面を用意してこなかったために無用なお手数をおかけしまして、申しわけございません。では、文言自体は、先ほどの佐々木委員の御指摘を受けるならば、客観的なというのを客観性とか入れた文言にしてよろしいですか。

後藤座長 最終的な案というところでお願いいたします。

沖野委員 その意見の根拠として示されたPIO-NET情報については、ここからですけれども、相談情報の整理等の客観性や精度について疑問が出されたほか、PIO-NET情報にあらわれた相談類型の特商法以外の事案の比率や、相談のその後の経緯に関する自主的、またはあっせんによる解決の比重や、PIO-NET情報外の暗数の評価等を勘案すると、そのような立法を基礎づけるだけの根拠としては不十分であるなどの意見が示され、これら諸点について両論もあり、立法の根拠の有無を中心とした議論が行われた。

後藤座長 どうもありがとうございました。

野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 まず、沖野委員の文章は長過ぎますね。長過ぎて我々はメモをとるのも大変でした。これは「高齢者等の被害を未然に防止するなどの観点から」から始まる文章ですね。それに今の文章をつけたら、行替えなしで20行ぐらい。こんな文章はあり得ないですね。

もう一点、「両論があり」というフレーズを使いましたけれども、それはだめだと思うのです。PIO-NETに我々はいかに悩まされてきたかというのは沖野委員も御存じだと思います。我々一生懸命分析を理解しようと思ったのですが、なかなかそもそもマニュアルが曖昧だったり、分析が苦情なのか、問い合わせなのかよくわからないとか、あるいは強引のタグも30年前につけたタグの基準を変えないまま、放置したまま30年に至っている。それをベースに相談員が決めていたということで、この中では「客観的に整理し切れていない」というのは非常に重要なキーワードであります。

ですから、これは当然残さなければいけないと思います。我々の共通認識としてPIO-NETには課題が山積していますねということだったわけですから、ここで両論とか、そういう表現は当たらない。むしろ我々は、PIO-NETあるいは国セン、非常にインフラとして期待しているわけです。したがって、もっとしっかりやってほしいということですから、ここはあえて厳しくこういうことが課題としてあるのですよということを列記する場所です。ここで両論という表現は全く不適切だと思います。

後藤座長 沖野委員、よろしくお願いします。

沖野委員 文章の稚拙さについて御指摘をいただいて、ありがとうございます。ちなみに私自身は、元の文も長いというように考えておりましたものですから、さらに長いのですけれども、切るのは適宜切るということが考えられまして、むしろ最初の15ページの、その意見の根拠として示された前のところで、むしろ意見が示された、これに対しというぐらいで切ったほうが、行ったり来

たりしなくてよいので、そこで切ったほうがとりあえずはいいのではないかと考えております。

その文章はさらに練っていただくとしまして、両論については、PIO-NETについて、例えば17ページのところでは、ちょうど修正がされた見え消し版でいいますと、6行目に、PIO-NET上の相談情報の分析の精緻化も求められるということですから、精緻化が必要だという、ここを逆に受けて、精度について疑問が出されたということを書いております。ただ、情報自体の分析の精緻化ということ自体は一方でありますものの、立法を基礎づけるための参考統計としてどのくらいの意味や評価を求めていくか。精度について問題ではないかという御指摘に対してもかなりの説明をいただいて、こういった形で客観性の担保ための仕組みがとられているということは、それ自体、一方で説得的と感じる御意見もかなりあったのではないかと思っておりますので、両論あったというのは、むしろこの審議会の事実として両論があったということだと思います。もっとも、それを書くかどうかはまた別で、結局議論がされたということはこれらの諸点をめぐって議論がされたということでもありますので、あえて両論があったと書かなくてもいいのかなという感じはしておりますけれども、両論があったことは事実としては確かではないでしょうか。

後藤座長 済みません、ここは認識が違っているところがありまして、確認したいのですけれども、野坂委員から先ほどPIO-NETに対する課題が山積しているということは共通認識だという御発言がありまして、前回の会議でもたしか同じ趣旨の御発言があったと思うのですが、私はそのときにそれ以外の意見もあるのではないかというように一言コメントしたのですけれども、もう一度ここは大事なところでありますので確認させていただきたいのですが、野坂委員がおっしゃっていることが共通認識なのかどうか。これはいかがでしょうか。ほかの方で御意見があれば。

野坂委員、先にお願いいたします。

野坂委員 逆に私が座長に伺いますけれども、PIO-NETは今、現状のままで十分オーケーであるという認識なのでしょうか。確認したいと思います。

後藤座長 十分オーケーという言い方ができるかどうかわかりませんけれども、課題が山積して いるという認識はないです。

野坂委員 ないということですか。

後藤座長 山積しているということではないということです。

野坂委員 要するにあるということですね。

後藤座長 課題があるかないかといったらあるということです。ただ、山積、まさに言葉の問題です。

野坂委員 山積という言葉を使わなければいいのではないですか。課題があるということであれば、みんな認識が一致すると思います。

後藤座長 増田委員、よろしくお願いします。

増田委員 PIO-NETのデータが、これまでのいろいろな法律の参考資料として使われてきたという事実はありますし、いろいろな裁判の中でPIO-NET情報から引用した裁判判決文というのもございます。そういう意味からすると、このPIO-NET情報が立法根拠の全てではないとは思いますけれども、こういう法律改正に役立つ非常に重要な参考資料であるということは以前より、それから、

これからも同じぐらい非常に重要なものだというように考えております。

30年前からのキーワードだというようなことも御指摘いただきましたので、それについては、ある意味、課題なのだろうと思いますけれども、ただ、現状の運用としては、その都度、全国の相談員に届くような周知がその都度されているということで、あとカード記載をした上で、グループリーダーあるいはその次の係長、課長というように決裁を踏んで、それでデータに入力、入っているということは国民生活センターのほうから説明があったということも事実です。私もかねてより、このPIO-NETについては改正の根拠として十分な理由があるのだということは何度もお伝えしておりましたので、共通認識の意味合いとしては、野坂委員の意見とは違うというように考えております。

後藤座長 ほかに。

野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 今、指摘されたことと関連するのですが、17ページ、「PIO-NET上の相談情報の分析の精緻化が求められる」、これはまさにそのとおりなのですが、やはり分析の精緻化をするためには相談員のさらなる質の向上が欠かせないと思っている。伺いますと、相談員はたくさんいらっしゃって頑張ってらっしゃる。相談員に期待しておりますけれども、基準や資格が3つぐらいあって、それぞれ試験も違ったり、研修も違っているというような話を聞きました。また、国におかれては、新しい国の相談員の資格制度を設ける動きがあるということで、大変期待しております。

そういう意味では、ここの相談情報の分析の精緻化とセットで、相談員のさらなる一層の質の向上、これを書かないといけない。相談員のレベルアップが図られないと精緻化がなかなか難しいと思うのです。ですから、ぜひ書き加えてほしい。また自治体によってはかなり相談員の資格を持っている方の比率が大分ばらばら、格差があるというような話も聞いております。ばらつきがある。ですから、首都圏だけではなくて地方も含めて相談員のレベルアップを図る、あるいはよりよい相談員を集めるためには、処遇や待遇の改善も必要なのではないかと思っている。そういう意味でも、ここにぜひ「相談員の一層の質の向上」を一文加えてほしいと思います。

後藤座長 野坂委員の御指摘は重要な御指摘だとは思いますが、今までこの専門調査会の中でそこについて特に議論したということではないので、ここで入れるというのに私は躊躇を感じますけれども、御意見いかがでしょうか。

池本委員 今、野坂委員から御指摘があった相談員の資格制度の問題は、一昨年、消費者委員会の別の相談員の資格制度のことについての専門調査会で何回もやって方向づけをして、それが昨年の法改正、消費者安全法の改正で新しい資格制度をつくろうという議論になって動き出している。 来年法の施行が予定されているという流れがあります。そういう形で動いているということが1点。

17ページのところで、従来の議論の中で助言で自主交渉で終わるものとあっせんをして中身まで結論まで見えているものとでは評価が違うではないかということで、あっせん率の向上というということはなるほどそうですねということで、これは議論した末、入れてあるということですので、基本はこれまでの議論の中で御指摘のあったあっせん率の向上をするためには相談員のしっかり研修をしたりしなければいけないという御指摘があったことが基本は触れられているのではない

かと思います。

後藤座長 ありがとうございました。よろしくお願いします。

池本委員 先ほどのPIO-NETの情報の評価の問題に戻しますが、私の資料 2 - 1 では、PIO-NET情報に関する批判的な意見と賛成する意見と両論書いてくださいという趣旨で 2 ページ目の上から 5 ~ 6 行目に書いたつもりなのです。ただ、問題はあちらもこちらも両論併記をどんどん書いていくとどんどん膨らんでいくので、これをやり出すと切りないなという気持ちも半分あるところです。その意味では、自分で書いて、また少し軌道修正ですが、先ほどのPIO-NET情報についてこうこうこういう点で問題があると沖野委員がまとめられたような、そういう指摘が入ったところに対して、PIO-NET情報の信頼性をめぐっては議論があったことは事実ですし、それがひいては立法根拠の有無を中心とした議論が行われたという15ページの一番下のところにつながるのだろうと思うのです。

そうすると、15ページの現在の文章の全体の7行ほどのところ、まず、こういう意見があった、それに対してPIO-NET情報についてこういう批判、意見があった。ここはまだ文章が整理できていませんが、PIO-NET情報の信頼性をめぐる議論及び立法の根拠の有無を中心として議論が重ねられたというようにして、一応そこも評価が分かれたということだけでも入れておけば、余りこれ以上膨らますことでなくてもいいかなというようなことも感じています。

後藤座長 ありがとうございました。

河野委員、よろしくお願いします。

河野委員 PIO-NETデータのことなのですけれども、今、私たちがPIO-NETデータの信憑性についてということでどの文言を入れるかということで検討しているわけですが、これはPIO-NET情報をどう考えるかは、勧誘に関する規制という、この論点において、このデータをどう見るかというのが非常に重きを置かれたというように私自身は考えています。

結果とすると、先ほど沖野委員がおっしゃってくださったような、さまざまなところで意見の一致を見ることがなかった。それはあくまでも勧誘に関する規制というこの部分に関して、特に中間整理の後、改めて消費者庁さんからの強引というタグがつけられたものに対する目検による精緻な資料等もいただきましたが、この検討において、PIO-NET情報に対する大きな意見の分かれるところになったというように私自身は理解しています。

では、私たちが今、答申を出さなければいけない特商法の全体に関してどう考えるかということなのですけれども、もう少し視野を広く持って、勧誘に関して法的規制を導入するところでは、このことが問題になったのだけれども、ほかの論点に関して言えば、これは「はじめに」の1ページの中段ぐらいに書かれていますが、喫緊の課題である現下の消費者トラブルに対応するためということで、私たちはこの目的に関しては、しっかりとどういう視点において今回検討するかというところは押さえた上で、個々の論点に対応してきたと思っています。

ですから、勧誘に関していえば、意見の一致を見なかったところはこういうことであるという記述にしていただくことはいいのですけれども、ここにPIO-NETのことを書き込めば書き込むほど、では、その他の論点に関して言うと、私たちは喫緊の課題である現下の消費者トラブルをどう見た

のかというところ、私たちが今回ここはぜひ担保していただきたいということで意見書でまとめていただいた部分に関して、どう説明責任を負うのかというところにもつながってくるような気がしています。ですから、勧誘の論点に関してはというところを皆さんしっかり念頭に置いてここの取りまとめをしていただき、全体の今回の報告書における、では、何によってたったのかというところあたりは改めて考えていただかないと、PIO-NET情報をどこまで書くかということが、あとかなり最終帰結にも影響してくるのではないかなと思いました。

後藤座長 どうもありがとうございました。

事務局、お願いいたします。

事務局 事務局の文章がわかりにくい部分もあるのかと思いまして、いろいろ御議論いただきま した。御意見頂戴したところでございます。

2点ございまして、1つは、先ほど少し文章が長いというところでございまして、これは形式的な部分ではございますが、そうであるかと思いまして、沖野先生がおっしゃったように、15ページの下の高齢者等の被害をという段落ですけれども、上3行目の「意見が示された」というところで丸で区切って、「これに対し」というように続ける方が文章としては短くなるのではないかと思いますので、そういう御提案であれば修正したいと思うのが1点でございます。

今、御議論いただいているところですけれども、先ほど沖野委員から御指摘いただいた部分というのは、結局事務局のほうで書いてあります下から4行目のPIO-NET情報については、種々の相談情報を客観的に整理し切れていない等というところが、最初に申し上げましたとおり、事務局としては最小限の表現として要約したつもりでございまして、そこで内訳を書き始めるといろいろなところがあるということで、様々な御指摘があったということかと思います。そこを加筆するかどうかというところで御議論があろうかと思いまして、そのあたりの御意見を少し整理していただけますと、また修文案が考えられるのかと思います。

後藤座長 どうもありがとうございます。

杤原委員、よろしくお願いします。

析原委員 先ほど沖野先生が、「PIO-NET情報について疑問が出されたほか」という言い方をされたのですが、私は違和感がありまして、もはや疑問ではないと思っております。と申しますのは、中間整理の前に、もともとPIO-NET情報の信憑性や信頼性について疑問があり、その結果中間取りまとめという形にできずに中間整理という、意見の整理という形で整理して、秋に議論を先送りしたというように記憶しております。本日参考資料1として鈴木委員から、冠婚葬祭互助協会の意見書が出ておりますが、今日のこの段階になっても、一番最初の中間整理のところをしっかりやってほしいという趣旨で、1ポツの(1)の4行目のところから、「訪問販売及び電話勧誘販売における消費者トラブルの実態について、精緻な分析及びこれまでの法規制の効果の検証を行った上で、立法による対応の必要性についての認識が共有されれば」と記載されているように、当事者である事業者の方は、ここのところを非常に注目されているわけであります。その結果として、秋以降に国民生活センターや消費者委員会、消費者庁の事務局の方が物すごい努力をされて分析結果を出されてきたわけでありますが、それを踏まえても我々は立法の根拠は見出せないのではないかと思い

ます。

先ほど、PIO-NET情報は裁判にも使われており、十分機能しているという指摘があったり、そういったことにはこだわらずにもっと大きく捉えるべきというように消費者団体側でも見解の相違があるようですが、分析結果を入れるということであれば少しは納得できますけれども、分析結果も載せないままに漠然と書くということは、私は反対でございます。

もしいろいろな記述を書き加えるのであれば、PIO-NET情報に処理内容の未入力の件数が5万件以上存在しているということもきっちり書き込んでいただくべきではないかと思います。中身を分析した結果、執行を強化すれば解決の糸口はまだまだたくさんあるというのがデータから読み取れた結果だと思っております。本調査会でも、執行の強化にみんなで取り組むべきだということで一致しているわけでありますので、そういったことを踏まえて本報告書を直されたり加筆されるのであれば納得できます。疑問が残る内容であれば反対であります。

後藤座長 御意見はありますでしょうか。

伊藤室長、よろしくお願いします。

経済産業省伊藤消費経済企画室長 ありがとうございます。

思うに、それぞれの言い分を全てここに満載に盛り込もうとすれば、なかなか定まった残された 時間でまとまり切るものではないと思うのです。これは委員の皆さんもお感じのことだと思います。

事務局にあえて確認させていただきたいのですが、ここの文章というのは非常にすばらしくまとめていただいているような気はするのですけれども、そもそも規制強化を求める意見がありました、他方で、これに対して、その前にこういうことがあるのでしょうねといった慎重な意見があった。恐らくそれぞれ両論の世界にはなっていますけれども、それぞれの意見の中で代表的なものをうまく数珠につなげて経緯として整理されているのだと思うのです。そうすると、その後段の「に対し」の後の意見というのは、その前段に対して心配されている方々の意見が中心になるべきである。これはあくまで文章の構成だけです。それでも、なお皆さんとして、そこについても両論をまぜ合わせて書いたほうがいいのかどうかという視点だと思うのです。本当にそれで文章ができるかどうかというところは相当時間がかかるような気がしますが、あえてこういった事務局案の、代表的な意見A足す代表的な意見B、そして結果として立法事実について共有されなかったといった流れの構成にまで踏み込んで修正をすべきかどうかということです。改めて事務局にそういった考え方の構成ということでよろしいか確認させていただければと思います。

後藤座長 事務局、お願いいたします。

事務局 構成としては、今おっしゃられたとおりで、基本的には途中でも申し上げましたが、最初に規制強化が求められるとの意見があり、その意見の根拠として示されたPIO-NET情報とはという形でつなげているという構成にはなっているという趣旨でございます。

後藤座長 野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 やはりいろいろと検討してみると、沖野委員の長い文章よりも事務局が詳細に練りに 練った文章のほうがすぐれていると私は思います。ですから、このまま原文のまま維持すべきだと 考えます。 後藤座長 ありがとうございました。

いかがでしょうか。

池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 いろいろ意見を聞いてみると、手をつけ出すと本当に両論を書くというのは大変なのだというのは感じています。その意味でいいますと、私、先ほどお話しした、一番最後のあたりで申し上げたのですが、まず、評価を求める意見が示された。これに対して、PIO-NET情報について、これこれという意見が示された後、立法の根拠の有無を中心とした議論が行われたという、そこにPIO-NET情報の信頼性の有無及び立法根拠の有無を中心にというくらいの言葉で、要するにそこの議論があったのだという、両論があったのだということが一言入っておくようなまとめであれば、余り原文に影響を与えずに、あるいはあと何を書くかという議論に行かずに済むかなというようなことを感想的な意見です。

後藤座長 どうもありがとうございました。

今の池本委員の御意見ですと、PIO-NET情報の信頼性の有無ということを一言入れることによって、一応ここについては両論があるということが一言であらわれる。この専門調査会で両論あるということは、事実だと思うのです。そういうことであるならば、そういう形で両論あるということを示して、修正としては最小限という選択肢もあると思いますが、野坂委員、この辺はどうでしょうか。

野坂委員 今の確認ですけれども、立法の根拠の有無の前にPIO-NETの信頼性、立法の根拠の有無を中心としたということを今、提案されたということですか。

後藤座長 そうですね。

野坂委員 先ほど議論に出ていましたように、今、この段階でここを相当いじくるとなるとまた議論3時間ということになります。今日はクリスマスイブですから、そこまでとてもやる気力はなかなか維持できないと思うので、PIO-NETの信頼性、私はそれを加えるのであれば、了としてもいいかなと思っています。

後藤座長 ありがとうございました。

沖野委員の御意見は、今の相談情報が客観的に整理し切れていないとか、こういう抽象的な言い方ではなく、より具体的に問題性をきちんと後に残すという点では非常に適切なまとめというように思いますが、野坂委員の御意見で長過ぎるのではないかというような御意見もありますので、それも含めて、先ほどの池本委員の修正案については野坂委員も賛成していただけましたので、その池本・野坂委員の御意見と、それから、より詳しく実態がわかるという沖野委員の意見と、どちらかという。

沖野委員、よろしくお願いします。

沖野委員 私は、先ほどから意見を撤回してばかりですけれども、もともとの視点自体はPIO-NET情報をめぐる問題としても何層かの話がされたのではないか。その層を明らかにしておいたほうがより的確ではないかという関心によるものでした。しかし、この限られた時間で、しかも長い文章ということを何とかクリアしつつというのはなかなか実現しがたいことですので、今の御意見を伺

いまして、いわば池本・野坂案というのでしょうか、私自身もそれで結構だと思います。その限りでは、もしほかに御異論がなければ、私のさきほどの提案はむしろ撤回したいと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

それでは、そういうまとめでよろしければそうさせていただきたいのですが、よろしいでしょうか。

花井委員、よろしくお願いします。

花井委員 お願いします。

最初のところに「高齢者等の被害を未然に防止するなどの観点から」というように書いてあって、この「など」でわかるのかもしれないのですが、高齢者の被害が増えているとか、困っている人がいるとか、そういうような具体的なことがもう少しあったほうがわかりやすいのかなと個人的には思います。例えば、PIO-NETの相談が増えているとか、書いたほうがいいのではないかなと思ってお話しします。

後藤座長 ありがとうございます。

野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 それは要するに前のほうの第1に含まれているという理解でいいのではないですか。 ここにまたふえている、ふえていないの話になりますと、また振り出しに戻るわけですね。それを するのかということですね。それは不要だと、このままでせっかくまとまりつつあるわけですから、 このままでいいのではないですか。

花井委員 了解しました。

後藤座長 どうもありがとうございます。

それでは、この問題については以上にさせていただきまして、杤原委員から先ほど出ておりました、目次を見ていただきたいのですが、「第3 措置すべき具体的な事項」の1の「(2)勧誘に関する規制について」というところ、これはむしろ「勧誘に関する事項について」とすべきではないかという御意見、御指摘がありましたが、この点はいかがでしょうか。事項についてということでよろしければ杤原委員の意見をそのまま使わせていただきたいと思いますが、何かこの点について事項だと不適切であるというような御意見はございますでしょうか。

池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 今日は余りしゃべらないようにと思いながら、何度も済みません。

事項ではだめで規制でなければいけないという積極的な意味というのではないのですが、現実の議論の経緯なり、これまでの審議の中での見出しからすると規制についてとあり、そして、この審議の中でも法改正による規制は見送りとなった。その他の自主規制とか法執行だとか、そういうことをまずやっていこうという議論になったという経緯としては、規制という言葉は決してミスリードではないというように思いますが、いかがなのでしょうか。

後藤座長 ほかの方の御意見はいかがでしょうか。

花井委員、よろしくお願いします。

花井委員 例えば勧誘規制に関する事項とか、議論の中では、事業者が自主規制をされるという

意見があったものですから、事項をつけたいということであれば、そういうようなものでも良いのではないかと思います。

後藤座長 私も、ここですぐ事項にしてしまって、中の本文の記述と何かそごができないか気に はなったのですが、事務局、そのあたりはいかがですか。

事務局 確かに全体との構成でいいますと、事項というのは分野横断的な事項とか、あるいは特商法の類型に関するもので使っている言葉ではありまして、個別の論点については、むしろ法律の論点をどうするかという議論テーマで挙げていたところではあります。あとはミスリーディングであるかどうかというところで、自主規制も規制と考えるとこのような記載になるかという気もいたします。

後藤座長 ほかに御意見ございますか。

今のことについてですが、一応規制のままということでよろしいでしょうか。

杤原委員、よろしくお願いします。

杤原委員 なぜここだけ「規制」で書かれるのか違和感があります。中身の議論については、法律による規制強化ありきではない所からスタートしています。また、PIO-NETの中身の分析もしていただいて、事例も見ていただいた結果、まずは足元の執行強化から行くべきではないかということになっていたはずですので、その表題が「勧誘に関する規制」についてという世の中に誤解を与えるような表題というのは避けておくべきではないかと思います。

後藤座長 どうしましょうか。これを事項に直すと、中身の本文で直さなければならないところが出てくることは出てきますね。

どうぞ。

事務局 事項と書くことでの全体の記載の修正については、座長に一任いただけるということで、 形式的な対応を確認して修正するということであれば、あとは事務局で対応させていただこうと思 います。

後藤座長 ただ、多分、事項ということにするのが適切だとお考えの積極的な意見が杤原委員以外から出ていないという状況でして、私が考えますところでは、これはまさに規制についての問題をどう考えるかということで、中身を見ると規制すべきだという意見と、規制すべきでないという意見があるわけですので、その中身に適切な表現というと、事項というよりは規制のほうがわかりやすいかなとは思うのですが、事務局、よろしくお願いします。

事務局 済みません、差し出がましいですが、あるいはという案で、今の15ページの基本的な考え方の2行目のところでは、勧誘に関して現時点において対策を行うべき点としてということで書いてございますので、もしそうであれば勧誘に関し現時点における対策についてということであれば、下の記載と一致するかとは思います。

後藤座長 わかりました。この点に関して、そろそろ皆さんお疲れだと思いますので、休み時間をとらせていただいて、その間に考えさせていただくということでよろしいでしょうか。とりあえず、今までのところで勧誘に関する問題は大体終わったということでありまして、司会の不手際で長時間かかってしまっていますけれども、ここで休み時間をとらせていただきたいと思います。

野坂委員、どうぞ。

野坂委員 先ほど私が相談員の話を提案したところ、議論はしていないのだから書けないのだという話でした。同じことが16ページの下のほう、「適格消費者団体による差し止め請求などを通じて法令遵守を徹底させる取り組みを進めることが期待される」とあるのですが、特商法に関連して、適格消費者団体による差し止め請求が何件あったとか、その効果はどうだったとか、そういった議論は一切この場でしておりませんね。先ほどの座長の理屈で言えば、これが入るのはおかしいですね。ですから削除すべきだと思う。

後藤座長 差し止め請求のところについては、むしろ前の表現がわかりにくいので1つの例として差し止め請求を入れたということの経緯がございます。

野坂委員 それにしても、これはどういうインプリケーションがあるのかよくわかりませんけれども、議論していないことを書くのはおかしいと思うのです。そういうように先ほど座長がおっしゃったのだから。

後藤座長 そういうように申し上げましたけれども、案として、元に戻すということですね。

野坂委員 そうです。

後藤座長 ありがとうございます。

花井委員、よろしくお願いします。

花井委員 何回目の資料だったか、今探しているのですが、適格団体の差し止め請求の件数などの資料が出ていたように思います。また、前回にも、適格団体の差し止め請求の事が話題に出ており、今回差し止め請求も有効な方法ではないかというまとめになったと思います。勧誘方法もよくない場合は差し止めができるものですから、その意見があったのだと思います。

野坂委員 これをめぐって議論した記憶がないですけれども、要するに差し止め請求がそれでは何件あってどうだとか、平成20年改正以降どうだったという分析は我々、このテーブルでしていませんね。それにもかかわらず、この報告書に差し止め請求などを通じて法令遵守を徹底させる。そこまでこの場で報告書に盛り込むだけの材料を我々提示されていないし議論をしていないものを踏み込んで書くのは不適切だと思うのです。

後藤座長 これは事務局で従来どういう表現だったかを含めて御説明いただきたいと思います。 事務局 ここは先ほど申し上げますように、民間団体によるチェック機能というのが少しわかり にくいというところで、趣旨としては自主規制でもなく、行政による規制でもないというものとい うことで考えられるものを書いたということでございますが、そういう意味では、いずれの御意見 もそうかなと思うところがありまして、確かにそこの関係で適格団体の差し止め請求というものを 積極的に御議論したということで入れたということではないと思います。あとはいろいろな対応と してどこまで例示するかということでございますので、意見が一致しないのであれば、むしろセン ターの要請などということで、いろいろな方向ということの例示としてとどめるということも一案 としてはあるのかなという気はいたします。

野坂委員 そのほうがわかりやすいと思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。むしろわかりやすさのために消費者団体による差し

止め請求などを入れたのですけれども、わかりにくいということであればこれを削るというのも 1つの方法だと私は思います。

杤原委員、よろしくお願いします。

杤原委員 これは手段としておかしいと思います。業界団体の非会員企業を含めた事業者全体に対してというのは、悪質な事業者だけを指すわけではありません。大方は善良な事業者であります。その人たちに対して適格消費者団体による差し止め請求などを通じて法令遵守を徹底させるという、この差し止め請求が法令遵守をさせるための手段になるというのはおかしいと思います。むしろ国民生活センターや全国の消費者生活センター、消費者団体などの活動や相談において法令遵守を徹底させる取り組みを進めていくことが期待されるとか、その程度の表現でよろしいのではないかと思います。

後藤座長 どうもありがとうございます。いかがでしょうか。基本的に元に戻すという方向での 修文ということになろうかと思いますが、それでよろしければそういう方向で考えたいと思います が、いかがでしょうか。

野坂委員にお聞きしたいのですけれども、先ほどの相談員の質の向上ということも、差し止め請求ということも余り議論されていないということで落としたわけですので、そちらも落とすということでよろしいでしょうか。

野坂委員 適格消費者団体の話と少し違うのは、あっせん率の向上とか、あるいは自主的解決、自主解決を求める、その最前線にいるのが相談員ですね。相談員の質の向上なくして、一層の消費者に寄り添う国セン、消費者センターにはならないのだと思うのです。ですから、分析の精緻と、相談員のさらなるレベルアップ、これは車の両輪ではないかと私は思っているのですが、座長が要らないというのならば相談員を切り捨てることにならないかなと心配します。私はあったほうがいいと思うのです。

後藤座長 私は座長としてやや危惧していますのは、質の向上ということをここで報告書に残す ほどの議論はしていないということと、そもそも前提として相談員の質ということに関して具体的 な資料等を見て本当に向上ということが必要だと責任を持って言えるのかということなのです。

確かに抽象的な意味で質の向上が望ましいことであることは確かですけれども、報告書に書くというためには一定の根拠を持ってということでないと、なかなか文章には残しにくいということと、 先ほど池本委員から御発言がありましたように、他の専門的な会議が設けられたということであり ますので、特商法での今回のテーマとして扱わなくてもいいのではないかという趣旨でございます。

野坂委員 わかりました。そうは言っても相談員のレベルアップが必要だという認識は、私は持っておりますし、相談員の方はいっぱいいらっしゃるわけで、相談員が全国で今4,000人ですか。 人数もふやしていただきたいというような話も池本委員はあったと思います。相談員のレベルアップがインフラとしてより期待される上で重要であるということは指摘しておきたいと思います。

後藤座長 では、今までの御意見を踏まえて、杤原委員、よろしくお願いします。

杤原委員 今の議論に関連するのですが、今の段落のもう一段上のところで、業界団体に対する 自主規制のところが加筆されております。相談員の質の向上を、国民生活センターや消費者団体に 委ねるということであれば、業界団体に対して厳し過ぎる書き方になっているのではないかと思っています。自主規制をしてPDCAサイクルを回すというのはよろしいかと思いますが、徹底までお仕着せることは行き過ぎではないかと思います。表現としては、「自主的にPDCAサイクルを回すことが期待される」程度でよろしいのではないかと思います。それが自主規制だと思います。

後藤座長 どうもありがとうございます。

この徹底ということ、これはいかがですか。もし徹底という言葉をとったほうがいいということであればとってもよろしいでしょうか。事務局、よろしいでしょうか。では、そこはどうもありがとうございました。

増田委員 最後は座長にお任せいたしますけれども、改正をしない、今回改正をするというのに 意見の一致を見なかったということについて、自主規制をしているのだという御意見がたくさんあったかと思います。これまで自主規制による目に見える効果がどれだけあったのかというところが 私としてはまだわからないところがあります。ただ、これから自主規制をするのであるということを言っていただいたことについて了解して、今回の改正のところに至らなかったということは非常に大きなことだと思いますので、これまで以上に徹底していただくということを期待しているわけですので、そこのところは非常に重要視していただきたいなというように思っております。

後藤座長 ありがとうございました。

ほかの方は御意見いかがでしょうか。高芝委員、よろしくお願いします。

高芝委員 16ページの徹底を削除する云々という行のところですが、「透明なプロセスのもと」という言葉が入っています。私は、読んだときに、具体的なイメージが分かりにくかったので、事務局の方で念頭に置かれているところを説明いただければと思います。よろしくお願いします。

後藤座長 事務局、よろしくお願いします。

事務局 ここはそういう意味では徹底すると書いていることを合わせると、少し意味合いがつかみにくいのかもしれませんが、ここの趣旨は、前回、鈴木委員から今の取り組みとして実際にやっているところを御紹介いただいたところを少し念頭に置いて書かせていただいているところでございます。ただ、あくまで自主的な中でそういうものもやっていくということで整理させていただいたところでございます。

後藤座長 野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 徹底の部分ですけれども、私は徹底を残していいと思います。やはり今回はオールジャパンで消費者トラブルを防ぐ、そしてまた拡大を防止するという目的のために我々は報告書をまとめているわけで、行政もしっかりやる、事業者もしっかりやる、そしてまた消費者も教育、啓発をやる、国セン、これは出直し的に改革してもらう。そういういろいろな課題がある中で、事業者は普通の事業者もそうだけれども、悪い業者も当然ですが、しっかり自分たちでやるべきことをやる、徹底してもらう。これはこの報告書にあってしかるべきだと私は思っています。

後藤座長 ありがとうございました。

河野委員、よろしくお願いします。

河野委員 ありがとうございます。

私自身も今回の勧誘に関して検討を進める中で、善良な事業者の善良はどう信じたらいいのか。 規制を強化すると、みずからの顧客である消費者に対してモラルハザードがはびこるのではないか というようなことの御意見を伺ったり、みずからを善良だと言っているだけで、悪質事業者を野放 しにすることへのコミットがないのは、本当に善良な事業者なのかなというように消費者団体から は疑問を持って見ておりました。

今回のまとめで、透明なプロセスのもと、自主的にPDCAサイクルを回すことを徹底するとここに書いてくださったこと。これは本当に消費者団体とすると大いに期待したいと思います。ぜひこのとおりに書いていただいて、善良だとおっしゃっている皆さんはこのとおりにやっていただければと思います。

後藤座長 この徹底という言葉を残すかどうかということなのですが、今、相次いでというので しょうか、徹底という言葉を残すべきだという御意見が出ましたが、佐々木委員、よろしくお願い します。

佐々木委員 業界団体、私は一団体を代表して来ておりますけれども、私ども通信販売協会としては徹底をしようと思っております。ガイドライン等の透明性のプロセスのもとに決めていこうということで話しています。ただ、これは全ての業界団体を私が管理するわけではございませんので、それをほかの団体についてどうのこうのというのは言いにくいところでありますけれども、私どもの業界団体についてはそういうつもりでおります。

後藤座長 ありがとうございました。

大方の御意見としては徹底ということを入れるべきだということでよろしいでしょうか。

透明のプロセスについては、事務局は先ほどの御説明だと結局残すのか、残さないのか、どちらでしょうか。

事務局 イメージということでお答えいたしまして、修文ではなかったのではないかと思います。 後藤座長 どうもありがとうございました。

では、そういうことで、ここについては修正が特にないということでよろしいでしょうか。

事務局、よろしくお願いします。

事務局 済みません。その他の点というところで1点だけ休憩に入る前に御確認いただきたいと思うところがございまして、今回、資料2-2で阿部委員からの資料が出てございます。アポイントメント・セールスのところで修文の御意見がございますけれども、事務局のほうで意見をもとに報告書を考えましたところ、アポイントメント・セールスの来訪要請方法について追加するというところで、適切に範囲を画するというところは、もう既にこれまで十分に御議論いただいたところを事務局としても反映させていただいておりますので、その趣旨でこの原文の中に阿部委員の御意見は含まれているということで、原案のままでどうかということを考えておりますが、もし御意見がある委員がおられればということで確認いただければと思います。

後藤座長 ただいまの点について、いかがでしょうか。

池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 今の事務局の説明でもなるほどとは思うのですが、SNS・電子広告を加えることにつ

いて、さまざまな業界団体から危惧の意見が出ているものです。一通り読ませていただいたのですが、ただ、その中には、余り直接、まさに杞憂であって適用対象ではない議論も入っているなというポイント増量キャンペーンという、ポイントというのは商品を買ったときにつくのがポイントですから、販売目的を隠しているわけでは決してないとか、いろいろあるのですが、やはり危惧されている意見が複数団体から出ているということはあります。その意味では、そういった意見も踏まえた上で、この資料2-2、阿部委員から提案された外延を明確にしつつという言葉を入れるということは、私は賛成です。

恐らくこれは具体的には何をどうするかとなると、実際の政令の条文づくりというよりは、後で解説なりガイドラインなりをつくるときに、そこを意識して、こういう場合は大丈夫とか、こういうものが当たるというのを少し丁寧に触れていただくということで反映していただけるのかなという感じがあります。

後藤座長 この点について、御意見いかがでしょうか。

有山委員、よろしくお願いします。

有山委員 私もこの外延を明確にしつつという文言を入れることに賛成です。

後藤座長 ありがとうございました。

賛成の御意見が出ましたので、これを入れるということ。資料 2 - 2 の文言に沿った形で改めるということでよろしいでしょうか。

それでは、申しわけありません。時間が大幅に過ぎていますが、休憩に入りたいと思います。休憩時間はどのくらいにしましょうか。20分ぐらい。済みません、そうすると本来の終了予定の時間に近くなってしまうのですが、最後ですのでまとめたいと思いますので、御協力をよろしくお願いいたします。

それでは、20分間休憩に入ります。

事務局 そうしますと5時45分から再開していただければと。

後藤座長 では、5時45分に再開ということになりますので、よろしくお願いいたします。

(休憩)

## (3)修文案について

後藤座長 それでは、ただいまより議事を再開いたします。

先ほどまでお伺いした御意見を踏まえまして、報告書の修文案をお示ししたいと思います。

事務局から修文案についての御説明をお願いいたします。

事務局 後ほど修正部分を印刷したものを委員の皆さんにはお配りさせていただこうと思いますけれども、まず私のほうから、該当部分を口頭で御説明させていただきたいと思います。

資料1-1の反映版を御覧いただいたほうがよろしいかと思います。

まず、目次のところでございます。もし御異論があれば後で御議論いただきたいと思いますけれ

ども、目次の第3、1、(2)の「勧誘に関する規制について」というところで、ここはもう「勧誘に関する対策」ということで修正させていただきたいと思います。

先ほど申し上げましたように、一番下の参考資料 3 、参考資料 4 は順番が入れかわっていますので、ここは入れかえさせていただきます。

2ページのところです。佐々木委員からの御指摘を踏まえまして、(1)の2段落目のところですけれども、2行目の通信販売が約31.7万件で33.6%という、ここの後ろに「(インターネット通販が24.9%、インターネット通販以外の通信販売が8.7%)」というものを入れ、なおかつ、インターネット通販には注釈を打って、注釈としては、インターネット通販のうち68.3%はアダルト情報サイト、占いサイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツであるということを書いてございます。

6ページですけれども、(3)のアのところで、一番下のところで先ほど申し上げました形式修正ですけれども、「媒体によるによる来訪要請」となっているところは修正させていただきます。その次が14ページでございます。まず、見直しの基本的な視点の のところで「経済社会情勢」と書いてあるところは先ほども申し上げましたとおり、「社会経済情勢」に修正させていただきます。

15ページの(2)は、先ほど申し上げましたように「勧誘に関する対策」ということで修正させていただきます。

15ページの下のところでは、「高齢者等の被害を」の段落の3行目、4行目のところですけれども、「意見が示されたのに対し」とあったところを「意見が示された。これに対し」ということで文章を2つに分ける。その下、3行目のところで「立法の根拠の有無を中心とした議論が行われた」の前に「PIO-NET情報の信頼性・」を入れます。

そして、その後ですけれども、またということで続きまして、審議の経過において実施された関係団体からのヒアリングの結果、勧誘に関する規制強化に対し反対する意見が示されたとの記載を入れます。

また、中間整理に関する集中的な意見受付に寄せられた意見のうち、勧誘に関する規制の論点に 係る意見は賛成545件、反対 3 万9,428件であったということを入れます。

そして、その後のこれらの点についての段落で、括弧書きで記載していたところは今の関係で削除いたします。

16ページの下のところですけれども、先ほどの適格消費者団体の関係ですが、ここは「また、業界団体の」というところですが、原文で、「また、業界団体の非会員企業を含めた事業者全体に対して、国民生活センター、全国の消費生活センターその他消費者団体などの相談現場での活動等において」との記載の後の「法令遵守の要請のほか、適格消費者団体による差止請求などを通じ」との記載を削除して、「活動等において法令遵守を徹底させる取り組みを進めることが期待される。」という文章にいたします。

18ページでございますけれども、具体的な事項のところの一番下から2行目、3行目のところですけれども、「これらを前提として」というところで、SNS・電子広告といった来訪要請手段につ

いても規制の対象となる来訪要請手段の外延を明確にしつつ、規制が及ぶようにすべきであるということで、先ほどの阿部委員からの指摘を反映させていただいております。

修正点としては以上ですけれども、まず、漏れがないかどうか検討いただいて、御意見いただければと思います。

後藤座長 ありがとうございました。

御意見を踏まえた修文案として、ただいま事務局より説明した内容で御賛同いただければと思いますが、何か御意見をよろしくお願いいたします。

佐々木委員 聞き漏らしていたら申しわけないのですけれども、15ページのところは、PIO-NET 情報については、相談情報が客観的に整理し切れていないという文章は削除しないというように合意したと思っていますが、それは入っているのでしょうか。

事務局 そこの部分は原文のままでございまして、修正点としては、先ほどの文章を切るという意味で、「。これに対し」ということと、最後の「PIO-NET情報の信頼性・」を追記するというのみでございます。

佐々木委員 わかりました。どうもありがとうございます。

後藤座長 ありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

どうぞ。

河野委員 修文された以外のところでも、先ほどは勧誘規制のところとアポイントメントのところだけだったのですが、この後やってくださいますか。

後藤座長 はい。

事務局 今、印刷をお持ちしていますので、その間にもしほかに御意見があれば。

後藤座長 それでは、先ほどの修文について印刷していますが、本日は今までの時間帯で扱わなかった論点で御意見がありましたらお出しください。よろしくお願いいたします。

河野委員、お願いします。

河野委員 前回出されました報告書(案)から変わっているところで、私自身がここのところは どう考えたらいいのかなと思うところを 1 点申し上げたいと思います。

それは14ページの見直しの基本的な視点という内容に今回つけ加えられました、なお、からまでの各観点を調査、審議するに当たって、それらを基礎づけるPIO-NET情報のあり方についても議論が行われたという箇所で、PIO-NET情報について議論が行われたのは事実だと思うのですけれども、改めて今回の検討するに当たっての視点というように書かれている部分に、この議論が行われたという 2 行をつけ加える意味合いというのを確認したいと思います。

先ほども申し上げたように、勧誘に関する規制も含めた勧誘に対する対策をここで議論したときには、本当にどういう実態があるのかということで、PIO-NET情報に関しましては、かなり精緻な分析というのが求められましたし、その精緻な分析ということに対して、私たちの合意が得られなかったので、ここに書かれているような対応をしていくということになったと思います。

見直しの基本的な視点というところに、PIO-NET情報のあり方についての議論が行われたという、

視点にはそぐわない形での記述が加わるということで、先ほど申し上げたように勧誘以外のところの私たちが何らかの形で社会経済情勢の変化によるトラブルの変質への対応という視点で、ここで知恵を集めて結論づけてきたことに対しても、さまざまな疑義が生じてしまうのではないかなというように感じたところです。

ですから、勧誘の議論で論点になったところには記述していただいて全く構いませんし、それは 事実であるのです。PIO-NET情報についても議論が行われたのも事実なのですが、視点というとこ るに書くということをどう考えればいいのかということを少し事務局の方にも教えていただきた いし、これに対して私自身は、前回のような提案に戻していただきたいと意見を申し上げたいと思 います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

事務局でいかがですか。

事務局 今おっしゃったのは、第2のところで「なお」ということで追記した点の趣旨ということかと思いますが、これは前回の議論を受けまして、PIO-NET情報の評価がいろいろございましたのは、今日もいろいろ御議論いただいたところかとは承知してございますけれども、そういう議論があったという経過について記載すべきという御意見がございましたので、追記したということでございます。

ここについて、そういうことが適切かどうかということで御議論ということであれば、それは委員の皆様の御意見を踏まえてということで考えたいと思います。

後藤座長 ただいまの河野委員の御意見について、いかがでしょうか。

杤原委員、よろしくお願いします。

杤原委員 今の御発言は、PIO-NET情報についての評価の議論の内容を削除しろという御発言なのでしょうか。それとも、ただの質問なのでしょうか。

河野委員 前回の提案どおり、見直しの基本的な視点とすると、 から 、ここのところが私たちが問題を考えるに当たって重要な課題だというように、物事を見たり考えたりする座標軸として 置いていたというように考えたからです。

ですから、私は前回のような書きぶりで、それぞれのところの3点に関して、どう考えるかのところにおいてPIO-NET情報について議論をしたところはそこに書いていただければと思ったところです。

後藤座長 ありがとうございます。

野坂委員、よろしくお願いします。

野坂委員 これはたしか杤原委員が提案されたことがベースになって書かれているという認識をしております。私は、このように考えました。確かに勧誘について議論したときに、PIO-NETは本当に焦点になり、議論しましたけれども、実はPIO-NETは全てのテーマにわたって議論のベースになっていたわけでありますから、第2の全体を俯瞰する場所に、これは別に何かPIO-NETがどうだという考え方が色濃く出ているわけではなくて、ここはニュートラルに書いていると私は思いました。全てにわたってのテーマでPIO-NET情報のあり方についても議論が行われたのだと、それが

ベースになりましたよということを事実として書いてあるだけで、何ら自然な文章だと思うので、 違和感は感じませんでした。

後藤座長 どうもありがとうございました。

ほかの委員の方で御意見をいただけたらありがたいのです。

事務局 済みません、先ほど私のほうで申し上げた修文案をお配りさせていただきます。

## (修文案配付)

後藤座長 池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 今の両論の御意見に関連してですが、PIO-NET情報の信頼性なり問題点なりというのを議論が行われたのは勧誘規制に関する論点のときだったというのは、事実としてはそうなるのだろうと思います。それが他の論点も含む全体に共通するものとして捉えるのか、勧誘に関する問題としてなのかというところの、その位置づけまでの議論はしていなかったように思われます。その意味では、見え消しの15ページの先ほどのやりとりをしたところに、勧誘に関する論点で記述されているところにおおむね尽きるのではないか。そうすると、こちらの14ページに記述してあるのは、そこでの議論を超えて、全体について議論があったかのようにミスリードになってしまうのではないかという気はします。

後藤座長 池本委員の御意見は、なお以下の2行は削除したほうがいいという御意見ですね。 どうでしょうか。意見が2つありますが、杤原委員、よろしくお願いします。

析原委員 なぜ削除しなければならないのか、全く理解できません。削除するというのであれば、この報告書の頭のほうに書いてある消費者白書から引用しているデータを、PIO-NETの分析のデータに全部差しかえていただきたいと思います。我々はこれで納得をしましたけれども、そもそもは中間整理の段階で議論になっていたPIO-NETの中の情報の分析ができていないので、秋以降に先送りしたと何度も申し上げているわけであります。今日のこの段階に至っても、先ほど御紹介したように、冠婚互助会からこういった意見書が出てきて、その中で「訪問販売及び電話勧誘販売における消費者トラブルに立ち入って精緻な分析及び、これまでの法規制の結果検証を行った上で、立法による対応の必要性についての認識が共有されればという条件つきでなっていたはずです」という指摘が来ているわけであります。議論したわけではなくて、PIO-NET情報についての分析が行われたと書いていただければよろしいのではないでしょうか。

さらに言えば、その分析の中身も書いていただければと思います。動かぬ事実なわけであります。 PIO-NET情報のあり方を議論したわけではなく、PIO-NET情報の書きぶりが大事なわけであります。 PIO-NET情報の中に入っている情報の中身を丁寧に一件一件見ていくと、法律の手当てが必要なのか、あるいは執行の強化でできるのか等の対応方法が見えてくるので、そういったところを分析した上で立法の議論をしませんかというように申し上げてまいりました。決してPIO-NET情報そのもののあり方の議論をしたとは思っておりませんので、ここは取り違えていただきたくないと思います。

もしここを削除するということであれば、分析が行われた事実を書くのであれば容認できますけれども、全て削除するということであれば、この報告書全体について、私は反対させていただきます。

後藤座長 杤原委員にお尋ねしますけれども、PIO-NET情報のあり方についても議論が行われたというところを、PIO-NET情報の分析が行われたというように直せばよろしいということですか。

杤原委員 これを削除しようという御提案をされているのは私ではなくて河野委員ですから、私 に質問しないでください。

後藤座長 今、そういう分析というお言葉も出ましたので、どういう形で扱ったらよろしいですか。

**杤原委員 まずは河野委員の御意見の結論を出すのが先決ではないでしょうか。** 

後藤座長 わかりました。河野委員、どうでしょうか。

河野委員 事実として書くのであれば、PIO-NET情報についてということだと思います。情報のあり方というのはどういうように読めばいいのかなというのがわからなかったです。

視点という章に、この議論が行われたという書きぶりになっているところが私自身はなかなか腑に落ちず、、、は確かに視点だと思いますし、ここのところに着目して考えてきたのだと思うのです。この、、の部分と、PIO-NET情報について議論が行われたというのは事実だと思いますが、そこの視点というところに書くのかどうかというところをもう一回確認したいと思います。

後藤座長では、事務局、よろしくお願いします。

事務局 ここは上の 、 、 というのが視点というところでは中心になっているわけですけれども、その前に調査審議の経過や、調査審議に当たっての議論ということで書いていまして、今の御議論で、この文案のままなのか、あるいはそれらを基礎づけるPIO-NET情報についても議論が行われたということであれば、今、河野委員はよろしいとおっしゃっていたのであれば、事務局の趣旨としては、どちらも強い意図があってということではありませんので、御議論いただければと思います。

後藤座長 沖野委員、よろしくお願いします。

沖野委員 例えば次のような形はいかがでしょうか。

1つは、観点を調査審議しているのかどうかというのはわからないように思いました。むしろ特商法における規律のあり方を審議、調査してきたのではないかというので、PIO-NET情報自体についても議論が行われたというのは事実だという点で意見は一致しているようですので、例えばですけれども、もう調査審議を行ってきたというのは最初の段落にありますので、なお調査審議に当たっては、それらを基礎づけるPIO-NET情報についても議論が行われたとか、PIO-NET情報の分析についても議論が行われたとか、そのくらいではいかがでしょうか。

後藤座長 河野委員、よろしいですか。

河野委員 「在り方」というところを今のような形に修正していただければ、私はそれで了解しました。

後藤座長 それでは、今の点については、よろしいですか。

事務局、お願いいたします。

事務局 再度、修文案をお示しするということではないかと思いますので、今、口頭で確認させていただきたいと思いますが、今の御議論ですと、最初の「調査審議を行ってきた」の後に、なお、調査審議するに当たって、それらを基礎づけるPIO-NET情報についても議論が行われたということで、今の「調査審議を行ってきた」の後に、後ろのなお書きの「からまでの各観点を」と「の在り方に」という記載を削除したものを前に持ってくるという御提案でしょうか。

後藤座長 佐々木委員、よろしくお願いします。

佐々木委員 今回、この3つの観点から議論する際に、やはり全てPIO-NETの数値、資料がもとになって、立法の根拠に足るか足らないかという議論があったと思うのです。そういう意味では、PIO-NETのあり方というか、私はPIO-NET情報の精度というか、その立法の根拠となる上での示す数値に合致しているか。それが何度も言っていますけれども、インターネット通販というのは広い範囲で捉えてらっしゃるし、また、特商法に入らないものも含まれている資料の中で議論しているわけで、常にそれが立法の根拠となるかならないかというのはまず議論にあったと思うのです。だから、あり方という言い方、もしくは精度という言い方が非常に適合しているように私は思います。

後藤座長 ありがとうございました。

池本委員、よろしくお願いします。

池本委員 今、佐々木委員がおっしゃったPIO-NET情報の精度に踏み込んだ議論という意味で言うと、その議論の経過からすれば、勧誘に関する議論のときに行われたではないかという最初、御指摘があったところと、これはさまざまな論点、たくさんありますが、それを共通してPIO-NET情報というものを活用していって、それをめぐっても議論したという本当にごく概要だけの事実を、それだったら全体にかかってもまだ受け入れ可能ではないかという議論だったと思うのです。

最初、私は確かに中身に踏み込んだ議論は勧誘のところだから、そこであればいいのではないですかと言ったのですが、ここはPIO-NETの精度とか、そういう踏み込んだ議論だと一部になるけれども、PIO-NETについても議論があったというように少し広げた意味で冒頭に残すという意味では、それほど大きな違いはないように思いますが、いかがでしょうか。

後藤座長 この記述、表現を少し変えますけれども、残すということに関しては、今そういう方向に議論が行っていると思いますが、残すという方向でよろしいですか。

野坂委員、どうぞ。

野坂委員 残すのは当然でありまして、アポイントメント・セールスだとか、あるいは美容医療とか、さまざまなテーマはみんなPIO-NETをベースに議論して、規制強化を打ち出したところもある。PIO-NET情報の内容を私たちはベースにしながら議論した。勧誘については、それが立法事実として確認できなかった事実があるわけでありますから、これは先ほどの繰り返しになりますが、全体を俯瞰する第2の見直しの基本的な視点にこの部分はどうしても必要だろうと思います。その位置については、3行目の後につけるのか、、のの後につけるのか議論がありますけれども、残すのは当然だ。ここでは精度が云々とか書いているわけではなくて、あり方だか、分析だか、

PIO-NET情報についても議論が行われたと素直に書けばいいのではないかと私は思います。

後藤座長 どうもありがとうございました。

それでは、先ほどの事務局の提案の方向でよろしいでしょうか。

では、事務局、よろしくお願いします。

事務局 念のためですが、もう一度確認させていただきます。

先に修文の仕方ですけれども、その「なお」のところで、からまでの各観点を削除する。 PIO-NET情報の後の「の在り方」というところを消して「PIO-NET情報についても」という形に修文 する。その文章を3行目の後に持ってくるということでお聞きしましたが、よろしいでしょうか。

後藤座長 よろしいでしょうか。どうもありがとうございました。

それでは、ほかに御意見がありましたらお出しください。よろしくお願いします。

事務局、お願いいたします。

事務局 何度も申しわけございません。今、お手元にお配りした修文案ですが、1点漏れがございまして、一番最後の「おわりに」のところで「十分な検討が行われていないものについても」というのを「十分な検討が行われているものについては」という形に修正するということで、これは「てにをは」のレベルでございますが、修正としてお示しするのが漏れてございましたので、そこだけ御確認いただければと思います。

後藤座長 それでは、印刷していただいた修文案を確認していただきつつ、ほかの論点もありま したらお出しください。よろしくお願いいたします。

よろしいでしょうか。もう少し時間を置いたほうがよろしいですか。

それでは、本日の議論は以上となりますが、よろしいでしょうか。

申しわけありません。河上委員長がいらっしゃっています。これで最後でありますので、御発言 いただけたらありがたいのですが、何かございましたら。

消費者委員会河上委員長 どうも長時間にわたって御議論、ありがとうございました。これまでこちらの後ろの傍聴席で審議の様子をずっと拝見させていただきましたけれども、委員の皆様の本当に熱心な御議論に対して、心からお礼を申し上げたいと思います。お礼を言う意味で少しだけ時間を頂戴するということでございます。

この本調査会に関連しているいろなことがございまして、時々、委員長談話とか委員長訓話という言葉が出るたびに私はお尻が、肛門がむずがゆくなって、大変申しわけないなと思っていたのですけれども、皆様に叱責をしたつもりは全くなかったものですから、むしろ本当に真剣に議論をしていただいたということについて、お礼を申し上げます。

今回の特商法の調査会では、特に勧誘のあり方をめぐって、報告書の表現ぶりを初め、鋭い意見の対立もありましたけれども、私どもの目指すところは、実は大きくは違っていないというように確信しております。多くの高齢者を含む現代の市場で、安全で安心な、そして公正な市場ルールを構築しようという点では、事業者の代表とされる方々の御意見も、消費者の団体からの御意見も、対立しているように見えて、その根底にあるものは、実は同じだというように思いました。

事業者の方々も一歩会社を出るともう消費者でございますし、恐らく年老いた御両親を抱えてら

っしゃる方がたくさんいらっしゃる。ですから、その意味では、安全・安心な市場をつくりたいというお気持ちは、もう皆さん共通していたのだと思います。

悪質な事業者を市場から排除して、市場を公正なものにして、これに対する信頼を守るということこそ重要でありまして、その意味では、事業者、消費者の二項対立ではないのだと、ウイン・ウインの関係になるように知恵を出し合いましょうと、途中で河野委員がかなり強調されたことでもありますし、今日も実は野坂委員からオールジャパンでやるべきだという力強いお言葉がありましたけれど、まさにそのとおりだと私も思いました。

これでお礼を言えばそれでおしまいにするところなのですが、1点だけ申しわけないですけれど も、言わせていただきたいのです。

実はPIO-NET情報に関連してのここでの御議論と、調査会での扱いでございました。非常に微妙な問題を含んでおります。実は御承知のように、全国の消費者相談員の方々というのは、大変過酷な環境の中でワーキングプアだと言われている。それぐらい安定しない過酷な環境の中で、職場で懸命に消費者相談に取り組んで、そして、その後、時には怖い思いもされながら、何とか将来に向かって消費者被害が拡大しないようにするためにということで、懸命にPIO-NET情報への入力作業をしてくれています。それは私、いろいろ地方に行って相談員の方から直にお話を聞くたびに、その問題に直面されていた相談員の人たちの努力というものに本当に頭が下がっております。

そういうPIO-NETへの入力作業という面倒な仕事に携わってくださった相談員の方たちのお考えとか思いを受けとめる上で、確かにPIO-NET情報には改良の余地であるとか、あるいは改善すべき点がたくさんあるということは、私も認めるところではございますけれども、しかし、問題の出ている状況についての一端を示すデータとしては、私自身は、第一級のデータであるというように思っております。被害者の声を直接に聞いている相談員の方たちが一生懸命そうやってつくってきてくれた苦労の結晶であるPIO-NETデータをうまく我々が利用できなかったとすれば、それはPIO-NETを入力した方々に対する信頼がないとかそういうわけではなくて、むしろ、そのデータをうまく生かし切れなかった我々事務局あるいは私自身も含めて、委員会の力不足であったというように思って、もし、この会を聞いてらっしゃる相談員の方がいらしたら、大変申しわけなかったというように申し上げたいと思います。

ここでの立法事実をめぐる議論、これはできるだけ精緻な議論をしたいというお気持ちから、あるいはできるだけ適切な範囲でのルールをつくりたいというお気持ちからの真摯な態度であったので、それ自体、私は歓迎したいと思いますけれども、それとは別にPIO-NET情報そのものをおとしめるような考えは、恐らくここの委員会の中でもなかったのだというようにぜひ思いたいということを一言申し上げたいと思いました。

いずれにしても、今回真剣な御議論のもとで意見をやっと取りまとめていただいたということに 心からお礼を申し上げますととともに、皆さんの真摯な姿勢に深い敬意を表したいと思います。

議論の準備に協力をいただいた消費者庁の取引対策課の皆さん、難しい議論の調整とか取りまとめに大変な御苦労をしていただいたことを座長や、村座長代理にも心からお礼を申し上げたいと思います。

この報告書を受けまして、親委員会としても速やかに答申を取りまとめて、その法改正等に向け た必要な作業にぜひつなげていきたいというように考えておるところでございます。

本当に今日はありがとうございました。

後藤座長 どうもありがとうございました。

最後に事務局から事務連絡をお願いいたします。

## 3.閉 会

丸山参事官 先ほども委員長のほうからもお話がありましたけれども、本日の取りまとめの間、 後藤座長、各委員の皆さんには多大な御尽力をいただきましたことを事務局一同からも改めて感謝 申し上げます。ありがとうございました。

後藤座長 それでは、これで本専門調査会における調査審議を終了させていただきたいと思います。

座長としましては、大変未熟で御迷惑をおかけしたと思いますけれども、皆様のおかげをもちまして、本日報告書が取りまとまるという状況になりまして、深く感謝しております。皆様、どうもありがとうございました。

以 上