

**国民生活審議会消費者政策部会
第13回自主行動基準検討委員会**

平成 14 年 8 月 28 日

内閣府国民生活局

国民生活審議会消費者政策部会第13回自主行動基準検討委員会

平成14年8月28日(水)14:00~17:10

中央合同庁舎第4号館 第4特別会議室

議事次第

- 1 開 会
- 2 日本商品先物取引協会からのヒアリング(自主規制部長 浜地敏明 氏)
- 3 社団法人日本証券投資顧問業協会からのヒアリング(業務部長 高谷哲司 氏)
- 4 社団法人日本しろあり対策協会からのヒアリング(副会長 吉元敏郎 氏)
- 5 その他
- 6 閉 会

配布資料

資料1: 日本商品先物取引協会資料

- ・日本商品先物取引協会の事業について
- ・日本商品先物取引協会の定款・諸規程・諸規則関係図
- ・自主規制規則の概要
- ・制裁規程の構図
- ・苦情・紛争処理に関する手続き等関係図
- ・外務員登録業務関係構図
- ・自主規制規則
- ・制裁規程
- ・紛争処理規程
- ・苦情処理規則
- ・「受託等業務に関する規則」の一部改正(新旧対照表)
- ・「制裁規程に関する細則」の一部改正(新旧対照表)
- ・「紛争処理規程に関する規則」の一部改正(新旧対照表)

資料2: 日本証券投資顧問業協会資料

- ・投資顧問と賢くつきあうために(小冊子)
- ・投資顧問業者に係る苦情・相談の状況
- ・日本証券投資顧問業協会の自主規制の現状について
- ・(社)日本証券投資顧問業協会 自主規制ルールの内容

資料3: 日本しろあり対策協会資料

- ・しろあり防除業界における安全対策と消費者取引
- ・協会のしおり
- ・消費者信頼システムの構築に向けて

国民生活審議会消費者政策部会自主行動基準検討委員会委員名簿

委員長	松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授
委員	池田耕一	松下電器産業株式会社法務本部企業倫理室長
	稲岡稔	株式会社イトーヨーカ堂常務取締役総務本部長
	川本敏	国民生活センター理事
	澤藤統一郎	弁護士
	高巖	麗澤大学国際経済学部教授
	滝川敏明	関西大学法学部教授
	田中宏司	立教大学大学院経済学研究科教授
	ミッシェル タン	帝塚山大学法政策学部助教授
	鍋嶋詢三	社団法人消費者関連専門家会議顧問
	南条俊二	読売新聞論説副委員長
	原早苗	埼玉大学経済学部非常勤講師
	坂東俊矢	京都学園大学法学部教授
	宮部義一	日本経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会長
	山本豊	上智大学法学部教授
	山本隆司	東京大学大学院法学政治学研究科助教授
	吉岡初子	主婦連合会事務局長

以上17名

国民生活審議会消費者政策部会第13回自主行動基準検討委員会出席者

委員長	松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授
委員	池田耕一	松下電器産業株式会社法務本部企業倫理室長
	稲岡稔	株式会社イトーヨーカ堂常務取締役総務本部長
	川本敏	国民生活センター理事
	澤藤統一郎	弁護士
	高巖	麗澤大学国際経済学部教授
	田中宏司	立教大学大学院経済学研究科教授
	鍋嶋詢三	社団法人消費者関連専門家会議顧問
	原早苗	埼玉大学経済学部非常勤講師
	坂東俊矢	京都学園大学法学部教授
	宮部義一	日本経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会長
	山本豊	上智大学法学部教授
	吉岡初子	主婦連合会事務局長

以上13名

松本委員長 それでは、時間になりましたので、ただいまから「国民生活審議会消費者政策部会第13回自主行動基準検討委員会」を開催いたします。

本日も、お忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。

本日は、3時間予定が組んでありますので、長丁場でございますが、よろしくお願いいいたします。

本日は、日本商品先物取引協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、社団法人日本しろあり対策協会の3団体からヒアリングを行う予定になっておりまして、浜地自主規制部長、高谷業務部長、吉元副会長にそれぞれの団体からお越しいただいております。

ヒアリングに先立ちまして、事務局より資料の確認をお願いいたします。

中村消費者企画課長 それでは、資料の確認をさせていただきます。

大きな固まりが3つございます。最初が資料1、日本商品先物取引協会の資料でございます、中身としましては、表紙に「・」が並んでおりますが、ここに書いてあります13種類のものがまとめてございます。それから、もう1つの固まりが資料2でございます、こちらが社団法人日本証券投資顧問業協会の資料でございます、その表紙に「・」で4つ掲げておりますけれども、この4点の資料を用意いただいております。それから、最後にもう一固まりで、資料3というふうに書いてございますが、社団法人日本しろあり対策協会の資料でございます、「・」にあります3種類の資料からなっております。

以上、大きく分けて3点の資料でございますので、御確認をいただければと思います。よろしくお願いいいたします。

松本委員長 それでは、早速、日本商品先物取引協会の浜地自主規制部長より御説明をお願いいたします。

浜地氏 ただいま御紹介いただきました日本商品先物取引協会の浜地と申します。

1時間という時間と、説明時間が20分という指定がございますので、「日本商品先物取引協会の事業について」というペーパーで説明をさせていただきます。必要に応じて図解等にも触れてまいります。とりあえず、これに基づいて説明してまいります。

このペーパーに入ります前に、日本商品先物取引協会はどういう機関かということをもまず御説明申し上げますと、私どもの協会は、商品取引所法という法律がございまして、その法律の136条の36で規定された自主規制機関として位置づけられております。私どもの会員は、商品取引所法に基づき主務大臣から商品取引受託業の許可を受けた法人である商品取引員であります。現在商品取引員は103社ございますが、そのうち会員は102社となっておりますので、ほとんどが会員になっていると

言えます。受託業というのは何かと申しますと、商品取引所の商品市場、先物市場ですけれども、そこで取引できるのは会員に限られており、一般のお客様が参加する場合は受託の許可を受けた商品取引員に委託することが必要になりますが、これを受けるのが、商品先物取引に係る受託業でございます。したがって、お客様のことは委託者というふうに一般に呼んでおりまして、私どもはその委託者保護を目的に掲げた機関でもあります。また、営業マンにつきましても、商品先物取引の営業を行うには主務大臣の登録が必要となっております。主務省は、農林水産省及び経済産業省で、その両大臣が主務大臣でございます。

日商協はこういう機関でございますが、商品取引員の合意のもとに設立されたということであり、その合意の中には、先ほど来、話が出ております自主規制事業というものも入っております。この自主規制事業とは一体どういうものかということですが、簡単に申しますと、自らルールを定めて、これを会員に周知徹底をしまして、その遵守を指導するとともに、ルールの違反者に対しては制裁を科する。こういうことによって受託等業務の適正化を促進して、委託者保護を図るのが基本的な考え方でございます。

その定めるところのルールは何かと申しますと、自主規制規則であります。自主規制規則には「受託等業務に関する規則」、「会員従業員に関する規則」、「会員役職員に対する指導、勧告、処分に関する規則」の3つがございまして、この自主規制規則をもとにして、なすべきこと、してはならないことといったものを規定して、これを守らせるということでございます。この自主規制規則は、当然、理事会の諮問機関であるところの自主規制委員会の議を経て、理事会で承認を得たというものです。発足当初は主務省からの指導も受けて厳しい内容になっております。

まず、受託等業務に関する規則ですが、細かい内容は本文を見ていただくことにしまして、概要としては、まず基本的に受託等業務に関して誠実・公正に取り扱うということの義務規定、それから適合性の原則の遵守義務というものを設けております。これらを基本にしまして、委託者に対して商品取引員が自己責任意識の徹底のためのなすべき義務として、顧客に対する勧誘での目的の告知とか、あるいは先物取引のしくみ、リスク等の説明、取引意思の確認といったものを義務づけています。その上で禁止行為を16項目にわたって規定しております。これは後ほど細かく見ていただければと思いますけれども、商品取引所法にも実は禁止行為が幾つか定められておりますが、この規則では、それら法は当然に守るものとした上で、それ以外に、私どもは独自に自主的に16項目の禁止行為を定めたということでございます。

こういった禁止行為をさせないようにするために、協会ではもちろん監視するわけですけれども、

会員自身も受託業務管理規則というものをつくって自主的に管理体制を構築して違反行為のないよう監視しています。受託等業務に関する規則では、委託者及び会員役職員に対する適正管理の義務、あるいは社内管理体制の整備というものを義務づけまして、受託業務管理規則を、本会が規定したガイドラインを踏まえて作成するということが義務付けられており、これに対して、自分たちがつくった受託業務管理規則、これは社内管理規則ですけれども、各社がその業容業態等を勘案して自主的に作成するわけですが、これに違反したり、あるいは問題があるということになりますと、私どもが指導をしたり、勧告をしたり、あるいは処分をする、こういうふうになっているわけでございます。このように、「受託等業務に関する規則」が自主規制における一番の基本になっております。

「会員従業員に関する規則」のほうは、どちらかといいますと、会員の役職員に対する管理、指導、育成を義務づけているということでございます。また「役職員に対する指導、勧告、処分に関する規則」は違反行為の行為者に対して処分を課していくための手続を規定したものであります。

こういうことで自主規制規則を守らせる。どのような形で守らせるかということにつきましては、まずは各社の受託等業務を日常的にウォッチすることです。これは、実際の営業の現場をかいま見ることはできませんが、私どもに寄せられる苦情・紛争、そういうものの内容を精査することによって、その苦情において行われた受託等業務はどういうものであったかということをかいま見ることができます。そういうものを精査することによって、問題と思われる行為や疑わしい事象などを捉えて、担当者呼び出して事情を聴くとか、場合によっては指導する。あるいは、私どものほうから会員のほうに出向いて、そこでの受託等業務、業務監査を中心に、実際の業務はどのように行われているかを監査するということです。こういった事業によって、会員のこれら守るべきもの、あるいは、しなければいけないことが守られているかどうかをチェックしていくことになるわけです。

それで、違反行為があった場合には制裁を科するということとなりますが、制裁は規律委員会で審議します。規律委員会といいますのは、制裁をするための委員会ということで設けられた機関ですが、その手続等は制裁規程に基づいて行われることになるわけです。その制裁規程につきましては、商品取引所法 136条の48で本会にこれを定めることが義務付けられており制裁の対象となる行為や制裁の種類まで掲げられておりますが、この条文を受けまして、制裁対象行為と制裁の種類というものを設けて、ここにありますような禁止行為、制裁対象行為を行ったものについては制裁を行っていくこととしています。制裁の種類としましては、譴責、過怠金の賦課、これは1億円以下

100万円以上です。会員の権利の停止又は制限、又はこの併科。これは 過怠金との併科ということです。最後は除名。なお、どういう制裁であろうと、これを会員に周知するとともに、本会の事務所で一定の期間公示することとしており、現在は本会のホームページでも同期間、公示するというふうになっております。

規律委員会では、過怠金までは審議をして、それ以上の案件になりますと理事会、さらにその上は総会というふうに制裁の重さに応じて決定機関が上位になっていきます。この規律委員会の委員の構成ですけれども、これは9～13名ぐらいで構成されていますが、大体、会員外委員ということで、第三者委員が過半数を占めているということでございます。しかも、委員長は学識経験者の委員でなければならないというふうになっております。そういうことで、会員に対する制裁を公正に行うという意味での制約を委員会のほうにも設けております。

それから、先ほどちょっと申し遅れましたけれども、自主規制委員会のほうも、自主規制を行うためのルールをつくるということについても、やはり会員だけでは手前勝手なものをつくりかねないということもございますので、これを制約する意味で、いくつかの諮問機関のうちの自主規制委員会だけは過半数が会員外委員で構成されています。そういう委員会で自主規制ルールをつくるというふうになっております。

理事会。これは本会の事業運営全体を管轄する機関ですけれども、理事会の構成も、第三者理事が大半を占めています。それも会員外の理事だけではなくて、業界に全く関係のない学識経験者というものが過半数を占めるというふうになっています。実は、取引所の理事長とかも理事になっていただいておりますけれども、その方々は業界内の理事という位置づけになっており、理事会の構成は自主規制委員会とか規律委員会よりもさらに厳しく、業界外の、全く関係のない理事の方々が過半数を占めているという状況でございます。そういう理事会が、日常の業界の業務を常に監視しているというふうな位置づけになっております。

それで、制裁規程で特に注目すべきことは、いわゆる黒ではなくても、疑わしい状態で、その疑わしい状態が相当程度黒であるという場合には、確定しなくても、灰色であっても制裁にいくという場合がございます。これは、要するに事実関係を常に正確に把握できるという機関ではございませんので、正確には分からない証拠不十分という形で無罪になるということでは果して自主規制として効果があるのだろうかという問題意識がございまして、私どもの機関では、制裁規程第5条にありますように、会員は、自らのなした行為を白であると証明できない場合も制裁を課すというふうにしてございます。そういう意味では、厳しい対応が図られるようになっております。

また、外務員や会員役職員に対する処分につきましては、綱紀委員会という機関で審議しておりますが、先ほど申し上げました自主規制規則の3つ目の会員役職員に対する指導、勧告、処分に関する規則に基づいて行っている処分であります。これも、制裁規程と似たような手続規定を設けておるわけですが、綱紀委員会も第三者の会員外委員が過半数を占めており、機動的に運用するために5名で構成されていまして、会員からは2名、会員外からは3名、委員長は会員外という構成になっています。

今までの実績としましては、制裁に関しては、この3年余りで延べ20社の会員に対して制裁し、処分については18人に対して行われています。制裁の内訳を申しますと、譴責8社、過怠金11社、権利停止が1社でございますけれども、この過怠金11社のうちの3,000万円の過怠金は2社、2,000万円が1社、1,000万円が5社、500万円が2社、300万円が1社となっております。また処分の18名の内訳を申しますと、これは処分の中身が職務の停止とか、あるいは登録の拒否、あるいは登録の取消という3種類がございます。登録の拒否と申しますのは、現に会員企業を退職して外務員登録がない者についての処分でございます。それらが登録を申請してきたとしても一定の期間登録を拒否するというもので、これは11名行っています。要するに、悪さをして辞めていった。辞めていったら、外務員じゃないから処分できない。こうなりますと、自主規制として十分な対応が図れない、効果をあげられないという考え方から、外務員でない者、役職員であったものであっても処分の対象にしています。少なくとも、外務員としては働かせないというような意味で拒否をしているわけです。この規定を設けて、拒否の処分を受けた者が11名。そのうちの最高5年間の拒否を受けた者が2名、4年間の拒否は1名、3年間の拒否は4名、1年間は3名、3か月間が1名ということになっております。

また、職務の停止というのは、外務員活動を一時停止するという処分でございます。これは2年以内の期間ですので、そういう意味では、拒否よりは緩いわけですが、停止につきましては、7人に対して行っており、45日間で2人、3か月間が1人、4か月間が2人、6か月間が2人となっております。このように、ルールを定めて、それを守らせる。守っていない者には処分をする、制裁をする。そういうことによって、受託等業務の適正化を促進して、委託者の保護を図るのが本会の自主規制だと考えております。

続いて、苦情処理・紛争処理の事業でございますけれども、会員と委託者とのトラブルにつきましては、苦情と紛争の2つの段階があり、苦情というレベルでは、委託者等から会員への異議、不平・不満等の表明があった場合には、これを苦情として受け付けて、会員に対して対応を求め、あ

るいは、指示し、委託者には必要に応じて助言をする。こういう業務でございます。この処理概要については、会員に周知して未然防止を促すということで、そういう措置を講じながら、苦情処理規則に基づいて処理されます。この規則も自主規制委員会を経て、理事会で承認を得ておりますけれども、この苦情処理規則に基づく苦情処理についても、件数的には年間約400件前後出ています。本会発足初年度の平成11年度については503件でしたけれども、12年度には300件台に大幅に減りました。13年度にまた400件台に若干上がったという状況でございますが、14年度はもう少し下がるのではないかという状況で、若干波を打っているような状態でございますけれども、苦情件数は大体400件前後というふうな推移できています。

苦情処理というのは、どちらかといいますと当事者間処理というのが中心でございますので、そこで解決しなかった場合は紛争というレベルで解決を図ります。紛争にはあっせん調停という2つの段階がございますけれども、あっせん・調停、いずれにしても、あっせん案・調停案それぞれ出される場合がございます。あっせんの場合は、これは自主解決、当事者解決を中心にしながら、第三者の弁護士の方が中に入って、いわゆる双方の主張を聞きながら、場合によってはあっせん案を提示して解決を図る、こういうのがあっせんの段階でございます。

それでもさらに解決がつかないという場合には、調停に移りまして、調停委員会というものを組織します。調停委員会は5人の委員で構成されるわけですが、金額によっては3人ということもあります。あっせんの場合は委員1人でやるわけですが、調停委員会となると複数のあっせん・調停委員が参加して処理することになります。これで最終的な調停案というものが出された場合、調停案については、委託者が合意すれば会員には従う義務があるというふうになっています。従わない場合は制裁対象行為ということになります。こういうことで、苦情・紛争処理というものは行われています。

これらの紛争処理・苦情処理の結果については、協会としましては、総体的なデータをディスクロースしていますが、会員が受けた苦情件数については自らディスクロースをしているという状況がございます。それが「その他」に書いてございます会員ディスクロージャー制度でございます。これは、委託者の取引に係る自己責任意識の促進というものと、商品取引員経営の透明性を図ることとでその社会的信頼を高めることを目的としてディスクロージャー制度を実施しているわけですが、会員の業態・業様といったものを明らかにして皆さんにお見せする。財務面、業務面全てです。その中で、受託業務管理規則についても開示していますし、苦情・紛争件数も開示しているということでございます。ですから、お客さんとしましては、この情報が業者を選別するための情

報になるということで、お客さんに、こういう取引をしているんだという先物取引の説明と同時に、こういう会社とお付き合いしているんですよということの御自覚をいただくということでも役に立つという資料になっております。

あと、商品取引員103社中 102社という会員の加入状況ですけれども、非会員1社は全く一般委託者との接点はない会社でございますので、特に問題ない。要するに、商品取引員というものは受託する業者ですけれども、一般のお客さんと接点を持たない業者もたくさんあります。これは、われわれは当業者と呼んでいますけれども、当業型商品取引員。通常、八十数者が専業型で、専らお客様方に接触をして勧誘をして、取引の委託を受けることによって得られる委託手数料で生計を立てているという業者でございますけれども、それ以外の二十数社は自分のところで現物の取引もやっており、それが中心の業者でございます。ときどき同じような投機業者から委託を受けるということもあるような商品取引員もございまして、そういう意味では、そういう業者はお客様との接点がないわけでございますので、余り影響はない。

それから、消費生活センターとの連携につきましては、毎年60～70か所を回りにまして情報交換をしております。その中で、必要に応じて先物取引についての説明をしながら苦情をできるだけ日商協に回していただくようお願いし、苦情の日商協への集約を図ろうという活動もしています。また、日商協の自主規制の制度についても、必要に応じてそこで説明をしながら御理解をいただくという活動も行っております。

若干駆け足で恐縮でしたが、自主規制事業を中心に、自主行動基準策定の御参考になるかどうかわかりませんが、私どもの今の状況を御説明申し上げさせていただきました。あとは質疑応答等でお答えしてまいりたいと思います。以上でございます。

松本委員長 ありがとうございます。それでは、ただいまのお話に関しまして、御質問、御意見をどうぞ。

澤藤委員 基本的なことをお伺いいたします。法や規則と、自主規制規則というものの性格の違いについてです。つまり、法や規則で一応、委託者保護の制度はある程度できていることにはなっているわけですけれども、屋上屋を重ねるような自主規制規則が多いように見受けますが、本来、自主規制規則というのは何を盛り込むべきだというふうにお考えになっておられるか。その理念のようなものをお伺いしたい。これが1点です。

それからもう1つは、ディスクロージャーに関して、現実に自主規制規則が、顧客が業者を選択するときの基準になっているやに今お伺いしたのですけれども、私を知る範囲では全くそういうこ

とはあり得ない。自主規制規則がどういうことになっているのかということを知ることがないし、紛争になってもなかなか出てこない、というのが実態ではないかと思っているわけです。つまり、各企業が、この場合は商品取引員が、それぞれの自主規制規則を顧客誘引行為に本当に使っているのかどうか、その辺の実態について教えていただきたいと思います。

浜地氏 それでは、最初の理念的な部分ということですが、先ほど商品取引所法でも規制されているということは申し上げましたが、法律上の規制と申しますと、一律といいますか、どちらかというと、硬直的な運用になりがちになるかと思えます。自主規制は、それを弾力的に、専門的に運用していくということで、位置づけとしましては、より細かく規制をしているということになるかと思えます。中身としてどれほど細かいかということになりますと、一々ここに挙げるわけにはまいりませんが、少なくとも日常的な監視という意味では、当然、行政も行っておりますが、私どもに寄せられる苦情や、あるいは会員に立ち入って行う監査によって、日常的に会員との接点を持ってウォッチしており、その中で必要に応じて呼び出して注意を促したり、指導したり、場合によっては制裁までいくというものです。要するに法的規制という位置づけになりますと、若干硬直的で十把一からげに適用していくような傾向がございますけれども、自主規制はそういうことにこだわらずに、運用をもっと機動的、弾力的にできるというメリットがございます。そういう意味では、掲げられている禁止行為も、より細かなものになっております。

また、国の法的規制となりますと、経費的にも税金を使ってやるわけですが、自主規制となりますと会員の会費でもって行うわけがございます。そういう経済的なメリットについても自主規制にはあるのではないかというふうに思われます。若干今の趣旨と離れますけれども、そういう意味で自主規制という制度の意味があるのではないかというふうに思われるわけがございます。

2つ目のディスクロージャー制度の活用でございますが、これは、私どものほうでは今年から、正確には今年の3月からでございますけれども、ホームページにも開示するようになりました。従来は、会員の本支店もしくは私ども協会の本部・支部のほうに来ていただかないと見れない状況でしたけれども、今はホームページに掲載して、さらに活用の範囲を広げていまして、受託業務管理規則もここで見ることもできます。しかし、現在、受託業務の現場において、こうした管理規則はこうなっていますといった情報を提供しながら勧誘するということはしていないと思います。ただ、そういうものを見る機会があるということは、私どもは広報のほうでPRしておりますし、ホームページでも公開していますので、それは見る人が見ればわかる状況にはございます。大多数の方は見ていらっしゃるという御意見もございますけれども、ただ、私どもとしましてはできる限り

のディスクロージャーをして、これを広げようとして取り組んでいるところです。

次に、日商協の自主規制規則というのは知っているかということについて、要するに、どのように委託者に知らしめているかということでございますけれども、自主規制規則については、私どものホームページに全面掲載していますけれども、公告上はそこまでは出せません。ただ、委託者に対しましては、商品先物取引の受託に当たって事前に公布するよう法136条の19で義務付けられています。事前公布書面の中で、先物取引の仕組み、制度あるいはリスクの開示、さらには苦情・紛争の相談窓口の紹介などもしていますが、禁止行為といったものも掲載しており、要するに、商品取引員が法律や自主規制として禁止されている行為というものも詳しく載せております。さらに、取引するに当たって注意しなければいけないこと、お客様の注意を喚起するような事柄といったことも解説して、注意を促すという措置も講じております。

ただ、そういった措置を講じていまして、なかなか細かくそこを読まれたり、あるいはまた、そのことによって業者のことをもっと調べようと思ってディスクロージャー資料をご覧になられたりといったことがどこまでなされているかは、確かに先ほどお話がありましたようなことで、十分かどうかはわかりません。ただ私どもとしてはそういう手当てを講じているということは申し上げたいと思います。

澤藤委員 余りしつこくは申し上げませんが、重ねてお伺いします。法律には決めていないけれども、我が社はこんなに立派な顧客サービスの規程を持っていますよというものが自主規制規則の中にきちんと、各社それぞれ特色を持ったものが盛り込まれて、それが顧客誘引の道具として使われていれば、つまり、私どもはこれだけ委託者保護を図っています、決して無理な取引はさせません、いざというときにはこれだけの手当てをいたしますということ、それが勧誘のときに示されて顧客誘引になれば、これは自主規制規則をつくるという意味はあろうかと思うのです。しかし、そうでなくて、法律や規則と同じような禁止規則を並べているだけでは、それは一体何のことだと。むしろ自主規制規則をつくるからというような名目で規制を少しずつ外していく、そういう道具に使われたりするようなことはないのか。

それから、今までいろいろ規則の中にあったものが、今度は単なる自主規制規則の条項になって、例えば、新規委託者には3か月の習熟期間があり、その間には20枚規制というのがあるというふうに言っていたのが、今、業者は「そんなものはありませんよ。我が社の自主規制規則をよく読んでいただければ、そんなことにはなっていない」ということを平気でおっしゃる。自主規制規則が本当に委託者、顧客のためになるように使われているのか。むしろ逆ではないのかと大変疑問を持つ

ておりますので、できれば協会としての御意見をお伺いしたいということです。

原委員 関連してよろしいでしょうか。余りしつこくなるといけませんからというふうにおっしゃられたのですが、私自身ももう少し具体的にお聞きしたいと思っているところがあります。実際にこういう自主規制をつくられても、つくるだけではほとんど精神訓話的なところにとどまって、それほど大きな意味というところまではまだ至らなくて、10のうちの2か3をやったというところになると思うのです。ポイントはやはり実効性が上がるかということと、選択の役に立つかということになると思っていて、その辺が、今、澤藤さんがおっしゃられたような懸念とも重なっております。

具体的にちょっとお聞きしたいのが、実際にはこれほど制裁も活用していらっしゃるわけですから、いろいろと活用というところもある程度はやっていらっしゃるというふうに思うのですが、苦情・紛争内容の精査をやっていきますというふうなお話のときに、これは400件あるとおっしゃったのですが、一件一件きちんとチェックをしていらっしゃるのか。それとも、サンプリング的に1年間のうち何月のものを見るという形でやっていらっしゃるのか。どういう精査をしていらっしゃるのかということ。

それからもう1つは、会員監査をやっていきますということですが、この監査の手法も何かきちんとした手法があって、それに基づいてやっていらっしゃるのか。どういう形でやりになっているいらっしゃるのか。もう少し実効性を上げるために、この2つがポイントにはなるというふうにしてありますので、具体的にどうやりになっているかをお聞きしたいと思います。以上です。

浜地氏 先ほどの自主規制の実効性というお話の中で、20枚規制が自主規制規則をつくったためになくなったというようなお話がありましたけれども、20枚規制というのは、もともとこれは自主規制でございました。要するに、公的規制でも何でもなくて、20枚規制そのものが実は会員各社の受託業務管理規則という社内管理規則で定められていた枚数でございます。しかも、それも外務員という営業マンの判断枠という位置づけで定められていたものであって、要するに、お客様がその枚数以上はやってはいけないというような規制ではないものです。しかし、では何をもって20枚というふうに規定しているのかという合理的な根拠ということになりますと全くないわけでございます。では、お客様のどのぐらいの資産の方でどのぐらいの取引を、ということになりますと、やはり適合性という問題で規制されるべきであろうということ、一律に枚数を固定して規制するというのは合理的ではないという問題提起もありまして、業界の中で自主規制の強化への見直しということも検討しながら、現在の形に落ち着いたということでございます。

この前の平成10年の法改正のときにもいろいろ検討されましたけれども、要するに、硬直的な規制というものはある程度取り払って、もっと合理的な規制というものを評価していく必要があるということとか、あるいは会員の自主性をもっと尊重する形の規制をしていくべきだとか、事前規制から事後規制へ、一律規制から個別規制へという流れの中で、規制緩和の流れも踏まえた規制方式の見直しだったと思うのですけれども、そのことによって効果があるかどうかということにつきましては、私どもとしましては、苦情の件数が400件前後を移動していると申し上げましたけれども、実は、実際的に中身を見ていきますと、特定の社に集約しているところが多くて、他の会員のを見ていきますと、むしろ相当減少しているというふうに私どもでは認識しております。

したがって、私ども協会の効果というものはそれなりに図られているというふうに認識しているわけでございますけれども、さらにこれを強化していく。さらに、今現在も苦情の発生が集中されているという部分については、監視をして苦情の発生を減少させていく。究極的にはゼロにしていくということが望ましいとしても、そういう方向で日夜取り組んでいくということには変わりはありません。そのような認識でおるわけでございます。

先ほどの委員の方の苦情の精査、紛争の精査をどのようにしているかという問題につきましては、これは私ども苦情の段階といえますのは、どちらかといいますと、当事者の自主解決を促進するわけでございます。そういう性格からしますと、中身を突っ込んで、これはこうこうという形の中に入って判定するような取扱いが苦情の段階では図っておりません。その苦情が400件前後あるわけですが、中にはお客様の勘違いで、話し合いをされてすぐ解決といったものもあれば、もめて、あっせん・調停までいくという案件もあるわけです。そういうことからいきますと、中身の精査の形も内容によって個々でございます。苦情はお客様の一方的な申し様、いわゆる異議・不平・不満というものがあっただけでも苦情として取り扱われますので何でもないものも少なくありませんが、その中には当然、違反行為等もあるのではないかというふうにかがわれるものもございます。そういうものについては、自主規制として業者から事情聴取をするなり、さらに突っ込んでそれを追及して、場合によっては制裁まで、ということもあります。あるいは、行為者である個人を処分するというのもございます。その精査の仕方は、苦情の調書というものをもとにして、中身を分析します。それで、場合によっては、取引の内容といったものも資料提出をさせまして、その取引の内容も精査しながら、違法等行為、あるいは自主規制に違反する行為といったものの可能性や蓋然性を見出していくという作業に集約されます。

会員に対する監査につきましては、どちらかという、先ほども申しましたけれども、受託等業

務のほうを中心に行っています。財務の面よりも日常の勧誘、受託、取引、こういう業務を見ているということでございます。この業務については、受託等業務における規範としての受託契約準則というのが実はあるわけですが、この各取引所が定めている受託契約準則に基づいた取引、委託者との関係というものを図っているかどうか、あるいは会員が定めている受託業務管理規則に基づく受託をしているかどうかといったことも併せてチェックをして、必要に応じて指導をしたり、場合によって管理規則の見直しを勧告したり、あるいは制裁も視野には入れて取り組んでいるということでございます。

川本委員 商品先物取引に関するいろいろな苦情相談というのは消費生活センターなどでも圧倒的に多いわけですし、そして件数も決して減っていない。いろいろな手口というのはわりと古典的で、必ず儲かりますよみたいな形で取引に引き入れていって、それで、儲かっていますよみたいな話で、取引をそこでやめたいと言うと、いろいろな理屈をつけて取引をやめさせない。そうこうしているうちに、だんだん損が出たから証拠金を払いなさいとか言って、またお金を追加的に払わせられる、そういうのが比較的多くて、それは本人の意思に基づいているかという、そうではなくて、だんだん一方的にどんどん取引が回転して、当初払った金額よりも手数料の方が多くなってしまふというような、そういうケースが結構あるわけです。

それは、年間何百とか何千のオーダーであるわけで、そうすると、先ほどのお話を聞いていますと、いろいろな制裁をやっているというのですけれども、個人のほうは3年間で18人とおっしゃいましたか。それから、会社のほうは延べ20社で、過怠金といっても2,000万円とか数千万円単位ですけれども、そういう悪質な外務員なのか会社なのか、そういうところは手数料だけで何千万、何億と取ってしまうわけです。だから、過怠金で1,000万、2,000万徴収しても、いわば金額的には痛くも痒くもない。そういうような事態ではないかと思うんです。

だから、1つは、先ほど1社は消費者と接点がないから、事実上、全部の会社が協会の会員だというお話でしたね。そうしますと、協会のいろいろな自主規制も含めて、自主規制とか、いろいろな規制をつくってやっておられるということですが、それは十分守られていない、ベシツクなところから守られていないのではないかという懸念があるわけですね。それはやり方が悪いのか、外務員の研修の仕方とか、外務員の個人的な資質だけではないような気がするんです。現実に外務員が顧客にどういうふうアプローチして勧誘しているのかよくわかりませんが、もし電話や何かやるとすると、その会社の中でやっていたら、上司もその会話を聞いているし、聞いていけば、適切な勧誘をしているか、そうじゃないかというのはその場でわかるはずですよ。だ

から、悪質な外務員のやり方をいわば見て見ぬふりして放置しているという会社が結構あるのではないかと予想されるわけです。だから、いろいろ努力はされているというのですけれども、現実のいろいろなトラブルもたくさんあるし、裁判になっているのも結構たくさんあるわけです。金額も多いし、高齢者が対象になっているのも多いし、こういう商品先物などは普通の消費者というのは関係が薄いし、うまく突然抜き打ち的に入り込まれてしまうとズルズルいって、なかなかうまくそこで止められないというようなことがあって、だから、外務員の問題というよりも、会社自体の問題で、それも協会にいわば全部の会社が入っているというのであれば、もっと徹底的にやってもらわなければ困ると思うんです。

いろいろなシステムはできているけれども、制裁にしても、あっせんとか調停委員会をつくって第三者を入れてやっているというけれども、その実効は余り上がっていないのではないかと印象を受けます。だから、自主規制は、法律に基づいて商品先物取引協会で行っているわけですから、通常の自主規制よりも法に基づくベースがあるわけですから、いろいろ強くできるはずなので、もっとやりようがあるのではないかと思うんです。

それで、1つは、数は少ないですけども、いろいろ制裁を受けた会社というのは公表しているのか。何月何日にこういうことでこの会社は過怠金幾らを払うことになったとか、権利が停止されたとか、そういうのを公表しているのかどうか。それから、比較的多くは優良な会社がほとんどだというお話だったんですけども、では、同じ協会員の中でも仕分けをして、ミシュランじゃないけれども、今までそういうトラブルがない会社とそうじゃない会社を仕分けして発表するとか、一種のマークというか、格づけですが、そういうのを公表していけば、まだ多少なりとも消費者は選択の余地があるかもしれないですね。そういうもう少しわかりやすく、目に見えた形でやっていくということも必要ではないかと思うんです。

それから、最近、たしか商品先物だと思うのですけれども、漫画や何かを入れて商品先物の重要性と、消費者もそういうものを、この低金利時代でいろいろ金融商品の投資先の1つとして考えたらいいのではないかというような感じで、たしか全面広告がありました、漫画を入れて。それにも、収益性が相当あって、いいようなことが過剰に強調されているような感じがあったのですけれども、経済情勢によりますけれども、ハイリスク・ハイリターンというか、今やハイリスクであってローリターンになっているのが非常に多いので、こういうものもある意味ではそうですね。だから、一般の消費者に安易に、これは協会がなさっていると思うけれども、全面広告などを打って、もう少しきちんと正確にやるならいいけれども、どうも安直な感じがするわけでありまして。強い形で業界

が率先して、もっともっとトラブルが起こらないようにきちんとしていただきたいと思います。

原委員 すみません。広告の話が出ましたので、今の話に補足です。金融オンブズネットというグループ活動で、1年に1回、広告調査をしているのですが、毎年夏やっております、この7月に今おっしゃった広告が出ております。今日お持ちになった自主規制規則の6ページ、第6条の2の(3)と(4)に恐らく抵触しているというふうに私どもは判断をしております、その結果はまた出させていただきたいというふうに思っています。大変懸念していますのは、一昨年、調査をしたときに、EB債が出て、半年後に非常に苦情が増えた。去年は為替証拠金取引の広告が出て、半年後に非常に苦情が増えた。今年は、商品先物取引が出てきたことで、半年後にかなり苦情が出てくるのではないかとということです。この6ページの6条の2の(3)、(4)に書かれているように、商品性が全然違うものを、今の低金利時代に先物がいいというような書き方になっているとか、(4)の相場観のところも非常に刺激的な表示でなされているというふうに思いますので、もしも本当にこの自主規制でおやりになるつもりであれば、即刻おやりになっていただきたいと思いますというふうに思っております。チェックをしていただきたいと思いますというふうに思います。

松本委員長 関連の質問でしたら続けてやっていただいて、まとめてお答えいただきたいと思います。

宮部委員 私は、素人でよくわからないのですが、商品取引所法という法律があるわけですね。それで罰せられるケースがどれくらいあるのでしょうか。また、先ほどのお話では、協会でも自主規制により会員にペナルティを課されているわけですが、その自主規制で罰せられた方は、法律上は全く罰せられないでいいのかどうか。私は自主規制を行う商品先物取引協会さんのような団体があったほうがいいとは思っているのですが、法律の一括引受人になって、そこが、法律を超えて幅広くペナルティを課されるのに、ペナルティの程度は法律の定める罰則と比較すると甘いと言うとお叱りを受けるかもしれないですが、協会の中にある1つの尺度で譴責なり罰金なりを課しておられる。そして、それは法律上の罪ではないという、そのところが非常にわかりにくいので、教えていただきたい。

澤藤委員 関連で、協会が自主規制規則に基づく苦情処理をやっていらっしゃるということをお伺いいたしましたけれども、行政はどうやっていらっしゃるのか。つまり、農水や経産省の苦情処理がどうなっているのかということをお伺いしたい。

それから、基本的な数字で、苦情処理件数が年間400台だということをお伺いしましたが、あっせんは何件、調停何件、民事訴訟何件、それから行政側の苦情処理は大体何件、どういうふうに把

握しておられるか、それだけお伺いしたいと思います。

松本委員長 いろいろな方がいろいろなことをおっしゃったので大変だと思うのですが、大ざっぱに分けると、広告についての見解を聞いておられるのと、それから法律上の処分と協会としての制裁との関係、それから最後に、もう少し詳細なデータがあればということです。

浜地氏 詳細なデータというのは、今、手元にございませんので、主務省で受けた苦情なり、あるいは日商協のデータにつきましてもございませんので、本日はどちらかといえば、自主規制のことだと思って整理してきたものですから、苦情の件数まで詳しく、紛争の件数はどのくらいかというデータは持参しておりませんし、誤解を受けるといけないので、そこは差し控えさせていただきます。制裁をしたものは公表しているのかという御質問がございましたけれども、制裁したものは公示しています。公表という形ではなくて、私どもの事務所で公示する。要するに、公示板に貼られて、例えばこの会員に対してはこういう違反行為があったので、過怠金を課しましたということ、10営業日の間、公示しています。今年の4月から、新たに4月以降の制裁案件については本会のホームページでも掲載していくこととしており、すでに実施しています。

それから、生活センターのほうにトラブルがたくさんきているというお話ですが、実は私どものほうも細かく情報収集をしたいと思っているわけですが、生活センターの方々も守秘義務がありまして、どういう苦情で、こういうことがあったのか、個人名も含めて詳しく知らせていただければいいのですが、なかなか教えていただけず特定できないという状況もあって、その辺のところは連携をもう少し強くしていきたいなという感じはしているのですが、そのところは、守秘義務もあるでしょうけれども、その辺はどうかと。日商協への苦情については、今申し上げたような形で指導云々の対象にしていますので徐々に減少しているけれども、センターのほうの苦情が減らなければ、ある意味では何の意味もないという認識は私どもも持っています。したがって、その辺のところについての連携は、できれば今後とも努めてまいりたいというふうに思っております。

それから、広告の件ですが、先ほど低金利の時代に先物も投資先に云々というような広告の御質問ですが、これは私どもの機関で行っている広告ではないと思います。自主規制機関はそういう広告はしません。要するに、振興的な広告は全くしていませんので、私どもがやっている広告といえますのは、先物取引のことで自主規制をやっている団体ですということや、その会員はこういうメンバーです、といったもの、また私どもの事業は、自主規制、紛争処理、登録業務です、といった紹介広告を行っており、したがって、苦情や紛争があったら申し出られるように電話番号を掲載したりする、そういう広告はやっていますけれども、7月ごろにあった広告がどのようなものか

見ていないのでわかりませんが、私どもは先物取引が金融商品より有利だということなどで広告を打つような機関ではございませんので、それは、その広告主がどこか、もう一回確認していただければと思います。

それから、自主規制による制裁と法律の関係ですが、私どもは自主規制のほうでは制裁したのものについては主務省に報告していますので、主務省のほうでそれをどう扱うかということについては、私どもとしては何とも申し上げようがございません。少なくとも、私どもが制裁した案件は主務省に報告しています。当然、その中には法令違反も入っていると思いますので、それについての御判断は主務省でなされているものと考えます。ただ、自主規制で処分したから行政でも処分する、要するに、ダブル制裁ということがよろしいのかどうかという点は、またいろいろ議論があるところだと思いますけれども、そういうことで、苦情・紛争の細かいデータは今日のところ持って来ていませんが、自主規制機関の制裁と法律との関係という意味でいけば、私がこれをどうこう言う立場ではないですけれども、報告はしております。

あと、何かお答えに足りないところがございますでしょうか。

原委員 広告ですけれども、漫画のほうは私、まだ確認できていないのですが、私がもう1つ見たものは、見開き2面全部を使って、協会ではなくて、4社が記事広告を出されていて、その下に各4社が自分たちの広告を出されているという形のもので、産経新聞です。

松本委員長 まだ今日はあと2団体からお聞きする予定なので、では、今、手を挙げられた方に限定しますので、手短にお願いいたします。

鍋嶋委員 ちょっとお聞きしたいのですが、103社中102社というのは非常に組織率が高く、こんなに高いところは日本ではないのでしょうか。そのわりに、協会にきている苦情が400件というのはいやに少ないなという気がします。1つお聞きしたいのは、102社の実際に働いている外務員がどのくらいいるのかということ、それが1つ。

それからもう1つは、協会で自主規制、あるいは紛争処理のこういうことをやっていますが、各社でも当然これに準じた社内のものであるんでしょうねということと、その確認をしているかどうかということ。

それから、各社の苦情がどのくらいあるのか、ご存じだったら教えていただきたい。その3点、お願いします。

浜地氏 今の各社の苦情については、ディスクロージャー資料に載せられている件数が各社の状況です。その中には、当然、私どもが受けた件数も含まれておりますので、そのディスクロージャ

一資料で見る限りで私どもは把握しているということになります。

鍋嶋委員 それは何件ぐらいですか。

浜地氏 そこは、先ほど申し上げましたように、本日のお話が自主規制ということでしたので、苦情の件数を細かく集計してきませんでしたので、私が今ここで何件というふうにはお答えできないのですけども、それは調べればわかるものです。

鍋嶋委員 要は、トラブルを起こしているのは外務員だと思うんですよね。その外務員の数は102社で大体何人ぐらいですか。

浜地氏 登録数は14,000人強いですけれども、実際に外務員として営業活動しているのは12,000人ぐらいだと思います。といいますのは、内勤でもお客様と接触するところは登録を持っていますので、営業マンでなくても持っている方もいますので、その方が恐らく2,000人強いらっしゃるのではないかということで、大よそですけども、12,000人ぐらいが実働外務員ではないかと思いません。

鍋嶋委員 当然、その人たちは講習を受けて登録をしている正式な免許証を持っているということですか。

浜地氏 そうです。

鍋嶋委員 あと1つは、各社で、協会でおつくりになった規制、あるいは紛争処理のこういう規定がありますけれども、それに沿ったものがあるわけでしょうか。

浜地氏 各社のほうでは紛争処理規程みたいなものはつくっていないと思います。実際は担当部署、お客様サービス部とか、あるいは管理部という部署がお客様と接触して、規則に基づくというよりも、社内的な手続に基づいて交渉し、折衝し、解決をしているというふうに思います。

鍋嶋委員 ということは、協会でこういうものを出しているけれども、各社では、これに準じてつくっているということではないということですか。

浜地氏 そうです。これは、あくまでも自主規制機関の処理手続であり、制裁規程であるということですから、各社がこれに準じてこういうものをつくるということではございません。

川本委員 1点だけですけども、先ほど10日間、ホームページでも会社名を出すようになったというのですけども、これは後からでも、今年、制裁を受けた会社の名前を知りたいといったら教えてくれるわけですか。印刷物にはなっていないんですか。

浜地氏 この4月以降の制裁案件については、各個別の照会には応じていくことになっています。

川本委員 それから、先ほど質問した、ある種のランクづけみたいなものとか、外務員というの

はどうやって仕事をしているのか。会社の中でインディペンデントに自分でやっているのではなく、会社の中でやっているのしょうから会社は見てはいるはずなのに、会社と外務員との関係というのはどうなっているかというのをお聞きしたいんです。勧誘するときに、電話するにしても、会社でやっていれば、周りの上司とか何かは聞いているわけでしょう。だから、変な勧誘をしていけば、普通だったらわかりますよね。だから、個人の責任というよりも、会社が黙認していると考えざるを得ないんですけれども。

浜地氏 そうということがわかれば、厳しく処分していくことになると思いますけれども、私どもとしては、実態はつかめていません。実際に実地監査に行っても、そういう現場は見る事ができませんので。

松本委員長 まだまだ御質問があるかもしれないと思いますけれども、先ほども言っていますが、今日は、まだあと2団体からお話を聞くことになっておりますので、商品先物取引協会からのヒアリングはこれで一応終了といたしまして、協会におきましては、引き続き会員企業に対する指導力を発揮していただきたいと思います。

それでは、続きまして、日本証券投資顧問業協会の高谷業務部長より御説明をお願いいたします。

高谷氏 日本証券投資顧問業協会の高谷と申します。よろしくお願ひいたします。座らせていただいて、お話しさせていただきます。

最初に、投資顧問業と協会につきまして簡単に御説明を申し上げて、それから苦情相談の状況、自主規制のルールにつきまして御報告をさせていただきます。

まず、証券投資顧問業というのは一体どういう業務なのかということをお簡単に御説明をさせていただきます。証券投資顧問業というのは、昭和61年に投資顧問業法が制定されまして、これに基づきまして規制をされているということでございます。投資顧問業務には2種類の業務がございます。こちらに小冊子がございますが、この中の5ページ、6ページのところに「投資顧問業とは？」ということで、2つの業務を知っておきましょうということです。助言業務というのと一任業務、この2種類に分かれております。

まず、助言業務というのは、法律に基づきまして各財務局に登録をするということでございます。その登録をした場合が助言業務、さらに認可を受けると一任業務となり、2階建ての構造になっているということです。

助言業務といひますのは、有価証券投資に対する投資の判断につきまして、報酬を得て専門的な立場から投資家へ助言を行うという業務でございます。そういう意味で、主として個人の投資家、

個人のお客様を相手にした業務をやっているというのが一般的でございます。助言業者というのは、どちらかという、零細といえますか、私どもの統計でいきましたら、役員と職員合わせまして5～6人という所帯がアベレージというようなことでございます。

一方、投資一任業務のほうは、右側ですけれども、お客様から投資の判断の全部ないしは一部、発注、こういった権限を委任をされてやる業務でございます。こちらのほうは、一般的には年金基金でありますとか、法人のお客様といった大口の投資家が顧客になっておりまして、一般個人のお客様というのはほとんどいないというようなことでございます。そういった2種類の業務があるというようなことをまず御説明をいたします。

それから、今、投資顧問業者は何業者ぐらいあるかということでございます、5月の統計ですけれども、624業者でございます。そのうち助言業者というのは484、一任業者が139ということです。私どもの協会への加入というのは任意でございます。助言業者のほうは82業者。485業者に対して82業者の加入、一任のほうは128業者でございますので、助言業者の加入率が極めて低いのですけれども、助言業者の中には、非居住者の業者でありますとか、それから、現実に休眠状態といえますか、登録を受けたまま、実際には業務をやっていないというような業者がそこそこおりました、イメージですけれども、大体300業者ぐらいが今活動をしているという感じになっております。ただ、それにしましても、加入率は低いというようなことでございます。

また小冊子のほうでございますけれども、19～20ページのところに協会の業務ということで書いております。協会は、ここに書いてありますとおり、投資家の保護と投資顧問業の健全な発展に資するということで、各種の自主ルールを決めたり、会員業者の資質向上のために研修ですとか、講演、講習会をやったり、それから、お客様からの苦情や相談への対応といったことをやっているということでございます。簡単に投資顧問業と協会の活動について御説明いたしました。

続きまして、苦情・相談の状況でございます。こちらはホームページから取った資料でございますけれども、昨年度、13年度ですが、1年間の苦情と相談の受付の状況、中身・内容を分類したものを添付しております。昨年度全体で苦情・相談合わせまして61件という状況でございます。この61件といえますのは、平成に入りましてから一番多い件数でございます。それまでは大体30件内外から40件程度というところでした、13年度は、平成13年間の中で一番多かったということでございます。そのうちの苦情でございますけれども、21件ということで、これは例年、大体20件前後というようなことで、月に2件ぐらいの感じでございます。それから、相談が昨年場合は40件ということになっております。この61件は助言業者、ないしは投資顧問業者ではないですけれども、貸金

業者でありますとか、そういった他業態の業者に対しての苦情なり御相談ということでございます。一任業者に対しての相談ですとか、そういったものは、もともと一任業者が機関投資家といえますか、法人を主に扱っているということで、特に苦情・相談はございません。

協会の苦情の対応でございますけれども、基本的には当事者間の話し合いで解決をしていただくということを主眼に置いております。会員に対しての苦情は、ほぼ全てについて、会員業者に連絡をして対応を依頼しております。会員のほうからは、折衝の経緯ないし結果について報告をもらうということになっております。また、必要に応じまして、協会からも、そのお客様に対して確認をするということもいたしております。そういう意味でのフィードバックもしているということでございます。会員に連絡する際には、問題となっている点、ないし再発防止の観点からも注意喚起をして、担当者ですとか、所属員にもきちんと指導してくださいということで徹底を求めているということでございます。

非会員、ないし貸金業者など投資顧問業務の類似業務を行う業者も含めまして、これらの業者に対し直接対応するということはいたしておりません。ただ、お客様からの御相談にはのりますし、どうも変な話だなというようなケースにおきましては、財務局のほうにも報告をしております。

ホームページはこちらのペーパーのとおりでございますけれども、このホームページと、それから私どもが会報を出しておりますが、こちらのほうに掲載もして、会員、一般の方々にそれぞれ周知を図っているということです。それから、助言業者に対して研修会もやっておりますけれども、こちらでは、この内容について、概要の報告ですとか、事例の提示をして注意喚起を行っているというような状況でございます。

苦情の対応というのは、当事者同士でお話し合いをしていただくことで、そういう形での規則立てをしておりますけれども、今、ちょうどこの規則の改正に取りかかっているところでございます。金融トラブル連絡調整協議会で策定されましたモデルがございまして、こちらを踏まえまして、今、改正の作業を進めております。また、現実には苦情の件数自体もそれほど多くはないということと、大体解決しているというように認識しておりまして、そういう意味で、苦情で現実に解決しなかった場合には、そこで打ち止めという形で今までさせていただいているわけですが、協会として、その一歩先ということで、仲裁・あっせんといったことへの道筋をつけるということから、弁護士会や仲裁センターの利用についても併せて検討をしているというようなことでございます。これらについては、今年度中に対応をしたいということでございます。

以上、苦情・相談の状況ということでございます。

それから、3点目の自主規制ルールにつきまして、その次のペーパーでございますけれども、「自主規制の現状について」というのが1枚、その後、「自主規制ルールの主な内容」というペーパーが5枚ついております。私どもの主な自主規制ルールは、「広告、勧誘等に関する自主規制基準」、それから、「業務運営に当たり留意すべき基準について」、「業務執行体制に関する自主規制基準」、この3つが主要な自主規制ルールで、それ以外にインサイダーのルールでありますとか、若干ルールがございます。

1枚めくっていただきまして、次の「自主規制ルールの主な内容」というところでルールの御説明をさせていただきたいと思っております。最初に、「広告、勧誘等に関する自主規制基準」でございます。制定の背景というのがございますけれども、これは昭和60年11月の証券取引審議会の答申の抜粋でございますけれども、投資家被害の実態を子細に分析し、それを類型化すると、対応策として決め手となる方策も自ずと絞られる。投資家被害を未然に防止するという観点から、勧誘、広告に関する行為規制は極めて重要ということで、法律が昭和61年に制定されましたときに、13条に広告に関するルールができております。それを、さらに中身を具体化をして、この自主規制基準というものをつくったということでございます。

主な内容としましては、全部で27項目の規程がございますけれども、総則ということで、目的、定義通則ということで、投資者の信頼を確保した、投資者本位の営業活動をするということ。証券投資は投資者自身の判断と責任において行うことを逆に理解をしてもらうというようなこと。それから、公正な競争、誤解をさせる表現等の禁止、投資意欲を不当にそその表現等の禁止、推薦や保証等の表現の禁止、適正な情報の提供をするといったことを総則として挙げております。

それから2つ目に、広告としましては、表示すべき事項ということで、会員であることの表示でありますとか、法定表示事項というのがございます。これは、証券取引行為を行いませんというようなこと。それから、金銭や有価証券の預託は受けないというようなことが法定の表示事項としてございますけれども、そういったものを必ず表示しなければならないということになっております。

一方、表示してはならない事項ということで、利益保証の表示の禁止、それから断定的又は刺激的な表現等の禁止ということです。

それから3つ目に、表示の基準として、優越性の表示、これは具体的な根拠もないのに優れているといった旨の表示をしないということ。それから、助言の実績の表示。これもいろいろな助言をするわけですが、それがあつちんと適正に反映されるということで配慮をするということなんです。

それから、報酬の表示、限定的な誘引、これは期間や顧客が限定されていないにもかかわらず、あたかも限定されているような表現、勧誘をしない。それから、投資一任の表示。これは、助言業者は一任業務の認可を受けておりませんので、受けていないのに受けているような表現は禁止をするということです。

それから、4つ目に広告業者等に対する協力の要請ということで、新聞社ですとか、そういったところに、こういってやっていますので業者サイドとしても気をつけてほしいということをやっている。

それから、3つ目に「勧誘等」ということで、これは詐欺的とか、暴行とか、脅迫といったこと。それから、利益保証といったものを禁止するという行為です。それから、口頭による勧誘の方法、書面による勧誘の方法、契約締結前の書面の交付、締結時の書面の交付、クーリング・オフといったことに関して規定をしております。

あと、「届出及び改善指導等」ということで、こちらのほうは、テレビやラジオで放送する場合は広告を届けてくださいといったようなルールを定めているということです。

これが広告・勧誘等に関する自主規制事業でございます。

それから、2つ目の「業務運営にあたり留意すべき基準」ですが、こちらは私どもは通常、利益相反防止ルールと言っております。バブルの崩壊後、損失補填、利回り保証といったようなことが実態として営業特金などであったというような事実から、このルールを定めたということでございます。ファンド間の付け替えについてのルールですとか、発注に関するルールですとか、投信を組み入れるときのルールですとか、そういったものを決めているということで、これは投資の一任認可業者を主に対象にしたルールでございます。

主な内容は、こちらにあるとおりで、適正な価格による取引等々、健全な市場価格の形成ということで、作為的な相場形成をしないといったようなことでございます。それから、損失の負担とか、特別利益の提供を禁止する。それから、顧客の利益に即した資産運用を行うということで、これは忠実義務というのが法律にも出ておりますけれども、顧客のために忠実に業務を行わなければならないというルールでございますが、それに基づいた具体的なルールを定めているというようことで、ここの部分が一番メインになっております。

それから、4番目に投資一任契約に係る業務の再委任です。それから、顧客の自主的判断に基づく契約の締結。社価格付けの判定といったようなことがルールとしてあります。

その次のページの3番の「業務執行体制に関する自主規制基準」ですけれども、こちらにも投資一

任業者をまず念頭に置いたルールでございます。これは、もともと、やはりバブル崩壊後ですけれども、いろいろな事件がございました。それは親会社から、投資顧問会社というのは、証券系であっても、銀行系であっても、子会社が多いのですけれども、そういう意味で親からの独立性といったことが相当指摘を受けたというようなことでございます。その辺を、より投資顧問業者として独立性、主体性というものを確保しなければならないということで、当初の投資一任会社の主体性確保等のための自主規制基準というものを定めたということです。それが平成12年に、むしろ体制というよりは、業務執行の主体性という形に考え方を移行したということで、業務執行体制に関する自主規制基準という形で衣替えをしたということです。これには、それぞれ営業部門ないしは監査部門でありますとか、そういった業務の隔壁とか、法令の遵守体制、中立的な監査機能のあり方といったものを整理をしてルール化をしたということです。主な内容としましては、法令等、遵守体制の確立に関する基準、情報管理体制の確立に関する基準。これは、情報を隔壁を設けて管理を適切に行うということです。それから、内部監査機能の充実、調査・研究体制の確立。この辺はまだ業務の主体性というところを引きずった部分があるのですけれども、それから契約内容の充実、発注に関する基準といったものを決めております。

今、主なルールを3点申し上げましたけれども、助言業者に関するルールというのは、最初に申し上げた「広告・勧誘等に関する自主規制」でございます。これは、もちろん一任業者にも当然関わってくるものではありませんけれども、助言業者を対象にしたというのはそういうものでございます。基本的に助言業者については、法律でかなり規定がきちんとされているということで、これを遵守することがまずもって求められているということでございます。投資顧問業法の制定された経緯という観点からしましても、そういった悪徳な業者を排除するというための部分が相当あったというふうに聞いております。助言業者に関しては、まずもって、その法律を遵守することであろうかと思えます。

以上、自主ルールの御報告をさせていただきました。以上でございます。

松本委員長 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの御説明につきまして、どうぞ御質問、御意見をお出してください。

鍋嶋委員 苦情のところでは1つお聞きしたいのですけれども、一般的に我々から見ると非常に少ないと思うのですが、助言のところだと思えるのですけれども、これでもとのベースの年間の取引額というのは大体幾らなのか。あるいは、その取引人数はどのぐらいなのか、おわかりならば教えていただきたい。

高谷氏 今、手元にはございません。それと、契約件数は帰ればデータがわかりますので、それでしたらよろしいのですけれども、取引額というのは何の取引額ということになるうかと思うんです。要するに、投資顧問業というのは助言をするだけなんです。アドバイスをします。そういう意味で、幾ら幾らの発注をなささいという話ではございません。それは証券会社とやる話でございますので、投資顧問業者は、例えば日立の株がいいなと思えば、「日立の株はいいですよ。これを買おうと、きつとうまくいくんじゃないでしょうか」と、こういうアドバイスをして、お客さんは「そうか。じゃ、買ってみようか」と、こういう話なんです。

鍋嶋委員 わかりました。それでは、それは引っ込めます。件数は、大ざっぱでいいのですが。

高谷氏 契約件数ですね。

鍋嶋委員 それもつかみ切れないんですか。

高谷氏 データとして提供してもらって、統計をとったものはございます。それで、先ほど大体、零細の業者が多い、アベレージで5～6人ですよというお話を申し上げましたけれども、アベレージで契約件数でいくと1業者当たり100件はなかったと思います。

鍋嶋委員 そうすると、82社ということだから、100としても8,000、そんなものになりますか。

高谷氏 はい。今の82というのは会員だけでございますので、非会員も合わせますと数万件はあろうかとは思うのですけれども、もちろん同じお客様がダブルで契約されているケースもあると思いますけれども、延べでいっても数万件かなという感じがします。

原委員 投資顧問業ということで、協会の会員名一覧を見させていただくと、やはり消費者になじみがない知らない名前の会社がずっと並んでいますが、「投資顧問と賢くつきあうために」というところの15ページから「投資顧問Q&A」ということで事例が5つ出ていて、こういう内容を見ると、今はそれほどの件数はなくても、今後はこういう投資顧問をお願いしたいというようなニーズも出てくるような感じがしています。今の契約件数としては1業者当たり100件ぐらいというようなお話だったのですが、これはずっとレンジ的に追うと、今、増えてきているような傾向にあるのか。それとも、余り変わらずにニーズとしてあるのかどうか。この内容を見ると、もっともっと消費者に近くなってくるかなというふうな印象はあるのですが、それが1つ。

それから、一任のほうではなくて、助言のほうで、協会に加盟をしていらっしやらないところもかなりありますけれども、484のうち82しか入っていないわけですから、ほとんどのところが加入していないということになるのですが、これはどういう理由で加入していらっしやらないのか。どういう状況になっているのかをもう1つ教えていただきたいと思います。

それに関連してですけれども、苦情も、非会員からが33件というふうになっていましたけれども、この扱いはどういうふうになさっていらっしゃるのかもお聞きしたいと思います。以上、3点です。

高谷氏 契約件数が増える傾向にあるかどうかということですが、年によってまちまちというのが正確な答えかなと思います。正確に言いますと、13年3月末の段階での数字ですので、1つ前の年で考えたほうがいいですね。ですから、平成11年から12年にかけては私の記憶では少し増えています。株式相場が少しよくなってくると、わりと増える傾向にあります。それで、具合が悪くなると減ってくるというような格好になっているような気がします。たまたまITの相場もあったものですから、平成11年から12年にかけては少し増えているかなというようなデータは出ております。

それから、非会員はどういう理由でお入りにならないのかと。私どもも、それは非常に知りたいたところではあるのですが、1つは、問題のある業者、私どもは非会員の方の御相談や苦情も受けます。その数が年に数件ある特定の業者があれば、この方々の御入会はお断りをしています。これは問題のある業者という意味で、そういう形をとっているというこちらからの事情はあります。一方で、特にそういう問題のない業者さんはなぜ入らないかというのは、恐らく入っても余りメリットがないというふうにお感じなのかなというふうに思います。それが一番大きいかもしれませんね。従来から、私どもの協会は、ウエートが一番高いのは年金制度の問題でありますとか、やはり一任業務に関わる業務にウエートがあるということで、助言業者にとっては、入会のメリットが余りないという判断をされていたと思います。このリーフレットは今年の頭につくったものですが、こういったものでありますとか、それから、投資の専門の新聞がございますけれども、そういったところにも若干広告を出すのですが、非会員と協会員の差別化を図るような形で広告を出し、会員の一覧をつけたりしております。差別化により会員であるメリットというか、会員でないとなかなか仕事ができないというような形で意図的にやっているということがございます。それが2点目でございます。

済みません、もう1点は何だったでしょうか。

原委員 もう1つは、非会員の苦情が33件とありましたけれども、これはどのように処理をされるのでしょうかということです。

高谷氏 苦情の対応ですね。

原委員 はい。

高谷氏 御相談は必ず受けます。受けて、アドバイスをさせていただいて、こういうふうになされ

たらいかがですかという形で大体申し上げています。それと同時に、ちょっと内容的にぐあいの悪い話については、必ず財務局のほうにも連絡をするという形をとっております。それで、財務局のほうから指導なり対応をいただくという形で私どもとしてはやっているということでございます。

池田委員 個人が関係するものとしては投資助言業務ということがあると思うのですが、その点に関して2つ質問させていただきたいのですが、投資助言業務の場合の投資顧問料、これはかなり幅があると思うのですが、例えば1年間ベースということ言えば、大よその投資顧問料の金額、大よそで結構ですが、幾らから幾らぐらいのものなのかというのが1つ。

それからもう1つは、そういう投資助言業務を依頼したつもりであるのに、一任的運用をされるというクレーム・苦情が、協会に加入されていない業者も含めて、現実にあるのか、それは基本的にはあり得ないのか。この2点についてお伺いしたいのですが。

高谷氏 1点目の顧問料のレベルですけれども、投資顧問のお客さんのことをいわゆる会員と言っているのですけれども、いわゆるレポート、紙1枚、毎週送ってくる、そういったレベルの会員さんから、月に何回か銘柄はこういう情報がありますよ、この銘柄はいいですよというようなことを教えてあげるといいますか、そういうのをやっている会員のレベルまで、かなりランクがあるんです。レポートぐらいですと年間数万円で、一番大事なお客さんというか、最高ランクでは200~300万円というぐらいです。

池田委員 最大の大体の多い価格帯というのはどれぐらいでしょうか。大体で結構ですが。

高谷氏 アベレージ的には数十万というところだと思います。50万円内外というような、これがかなりきちんと情報提供、銘柄の情報をお知らせするというようなことですね。

池田委員 そうすると、個人としては、ある程度の力の見極めをした上での判断をしないと恐らく契約をしないだろうぐらいの金額ですね。

高谷氏 はい。

池田委員 わかりました。

高谷氏 それから、一般的な運用をされるというところですが、これは、まず投資顧問業者は証券会社に発注する権限が全くございません。ですから、お客様が「わかった。よきに計らえ」というようなことで、業者のほうで「じゃ、注文しておきます」ということはあり得ません。これは法律違反でございます。ですから、先ほど言いましたとおり、広告でも「証券取引行為はいたしません」というのは必ず入れなければならない。私、広告をずっと見ていますけれども、これは投資顧問業者の場合は必ず入っています。そういう意味で、それをやることはあり得ないですね。

ただ、これはいいですよ、これを買いなさいというような指示に近いアドバイスというのはあるかと思います。ただ、これもこちらのQ & Aにも入れておりますけれども、それはあくまで自己責任ですし、それが指示に近かったとしても、お客様自身が御自分で最終判断をされて発注をされているということにおいては、その部分は自己責任ですよという形でここでも申し上げているのですけれども。

池田委員 関連して1点だけ。その場合に、顧問業の会社と実際の有価証券を取引販売される業者が連携をとりながら働きかけをされているという状態は部分的にはあるのでしょうか。あるいは、それはほとんどないのでしょうか。

高谷氏 正直申し上げまして、そういう話は余り聞いたことがございません。

池田委員 わかりました。

川本委員 1つは、投資顧問業というのは、証券投資顧問業ですから、実際、株式の銘柄を推奨したり、これがいいですよというのが実際の基本的な仕事なんですか。

高谷氏 はい。

川本委員 私は、金融商品のいろいろな選択も含めてアドバイスするのかなと思っていたのですが、それは余りないと。

高谷氏 そういう意味では、今おっしゃられた部分もやっている業者もございます。それは、いわゆる資産全体についてのファイナンシャル・プランナーみたいな部分で、そういう業者もございます。その中で、突き詰めていけば、要は個別銘柄のところまで入っていくということです。一方、お客様は、そんなものは要らない、いい株の情報が欲しいという形が一方では多いわけですが、その場合はそういった業者を使うということでございますね。

川本委員 消費者トラブルという意味では、比較的所得の高い人が顧客になっているのでしょから、余りトラブルという目立った形では出てきていないような印象を受けるのですけれども、金融商品全般の中での選択を含めたアドバイスをするとすると、先ほど来の議論にもつながるのですけれども、顧客の適合性というか、退職金などで将来のわりと持続的な生活のための資金が何千万円かあったとする。そうすると、そういうのに投機的なものを勧めるのは適合性の原則に反るとか、そういう議論がありますね。だから、そういうことも含めて、自主ルールの中で顧客に合った、顧客の利益に即した資産運用と書いてあるわけですが、そういう高額所得者で余資がたくさんある人は比較的いいでしょうが、そうじゃない人が顧客になるような場合に、より注意してアドバイスしてあげないと、ハイリスクのほうに持っていきがちなんですけれども、そういう意味では、

そこも含めてよく考えていただきたいというふうに思います。

それから、個々の売買というのは証券会社が顧客が自らやるとすると、先ほどの適合性の話もまた証券会社自身と顧客の間であるわけです。だから、ある意味では二重にチェックが本来だったらかかるということになると思います。いずれにしても、現段階では、むしろ基本的には高額所得者、余資がある人の株式売買をアドバイスしていると、そういうふうに理解してよろしいわけですね。

高谷氏 さようございます。そういうことだと思います。

松本委員長 ほかに。

吉岡委員 最初の御説明を伺ったときに、こういう低金利時代ですし、個人の魅力もあるのかなと思いましたが、会費を伺うと、平均で年50万円となりますと相当の資産家でないと利用はできないのではないかと思います。そういう意味で、消費者といっても限られた方々ということになると思いますが、何を期待するのかといえば、投資に対する助言だと思うんです。その助言業務をやっている投資顧問事業者の質の判断といいますか、それが客観的にどうやってできるのでしょうか。例えばヒット率というような判断材料があるのかということ。

それから、助言ですから、外れることもずいぶんあると思いますけれども、外れた場合の結果責任というのは一切問いませんということであるとすれば、責任をとらないということ、会費を払う前にどのような形で情報提供されているのか、あるいは、いないのか。その辺のところを伺えればと思います。

高谷氏 質の判断というか、こういう有価証券の投資というのは、もちろん銘柄も、仕手株もあれば、いろいろな種類があります。また、投資のスタイルも、長期で運用するスタイルもあれば、短期で値幅だけ取ろうと。それから、分析にしましても、チャート分析からファンダメンタル分析、いろいろな分析のスタイルもあるし、場合によっては、水晶玉で占うということもあるかなというふうに思います。それぞれ業者は自分なりに尺度というものを持ってやっているというふうに私は認識をしております。そういう意味では、ある部分、芸術の世界であるものですから、それが質が高いかどうかというのは、結局、お客様自身が自分に合うかどうかを判断していただくしか仕方がないのかなということです。

それから、ヒット率、これもまた非常に難しく、これは助言業者であろうが、一任業者であろうと同じでして、あくまで将来のことです。やはりそれは予測ということではないと思うんです。

それから、結果責任という点については、損失の補填はいたしません。これは法律で禁止されて

おります。これは、契約書、それからペーパーとしては、契約を締結する前に、法律の第14条で決められている会社概要に似たようなものですが、これを提出しなければなりません。それから、契約締結時に提出をしなければならない書面というのがございます。この2つの書面に記載されているということでございます。

田中委員 2点、投資助言業務と投資一任業務の関係でお尋ねしたいのです。協会として非常にお答えにくいと思うのですが、投資助言業務の会社は5～6人とおっしゃいましたけれども、これで本当に消費者ないしは顧客のために助言できる体制ができていますのでしょうか。つまり、5～6人でやったとき、エコノミスト、ゼネラリスト、ポートフォリオマネジメント、こういうものをそんな5～6人の人が通曉しているのかどうか。本当に助言できるのかどうか。そのとき、すぐ、これは自己責任ですよと逃げることを考えているのではないか。また、そのとき、実際に内容をきちんと顧問料にランクをつけて、情報を制限して出しているのではないかとというのが顧客からの疑問として出てくるんです。これが1点です。

2点目は投資一任業務。ここの解説には非常に立派なことが書いてありますが、これは本音はそうではなくて、年金その他大きいところとほとんど系列で結びついておられますね。系列で結びついて、いろいろと情報をやって一任を受けて長いつき合いをしているはずですね。長いつき合いをしているから、ほとんどクレームがないわけです。いろいろな長いつき合いの中で、凹凸があるけれども、穏やかにいくわけですね。クレームというのは契約解除になってしまうわけです。ですから、今、御説明のところの投資一任業務の説明は、非常にきれいに書いてありますが、そうではなくて、いかに投資一任業務をやるとき、顧客との接点でどのようなPRをして、情報を提供して契約に結びついているか。こちらのほうがむしろ重要なんで、企業が大きいだけに、相当のちゃんとした良質な情報を提供して、一任とはいえ、常に情報を提供して契約の更新を図っているというのが実情ではないか。だから、今の御説明とは違って、投資助言業務と投資一任業務の会社は全然ランクが違うというのが実態ではないのでしょうか。以上です。

高谷氏 わずか数人でそういう業務ができるのかということですが、これは全く私の個人的見解でございますけれども、人がいるから業務ができるというものではないというのが私個人の考え方です。たくさんいても枯れ木も山のにぎわいということでもあります。正直なところ、私はそう思っております。非常に優れた人が1人いれば、それでこれはやっていける業務であろうということでございます。ただ、今おっしゃられたとおり、確かにきめ細かな対応でありますとか、そういった部分はいろいろな意味で問題が出てくる可能性はあろうかというふうには思います。

それともう1つ、顧問料のランク分けによって情報の中身が違うんじゃないですかと。これは、そのとおりだと思います。そうでなければ、なぜランク分けをしているのかというと、やはり助言の回数が年間30万の会員は月1回、50万だと月2回とか、それから、とっておきの情報があるのかどうかよくわかりませんが、そういったような形でやっている業者もあるのが実情だと思います。

それから、一任業務ですけれども、いろいろな意味で系列とか、長いつき合いの中で結びついてきているから苦情もなければと、こういうお話でよろしいでしょうか。

田中委員 はい。と同時に、一任業務というのは我々も知っているのですが、かつて利益補填その他は全部、投資一任業務で起こっていますね。ですから、今はどういう状況にあるのでしょうか。

高谷氏 今は、もちろんそれは業務停止どころか、登録認可抹消になってしまうと思いますので、もうそういう業者はないと思います。確かに、平成の初めごろはそういうこともあったらと思うんですが、今は運用機関もそうですし、委託者のサイドもそうですけれども、特に委託者もそのバックに膨大な加入者を抱えているということで、受託者責任というものが問われてきております。そういう観点でまいりますと、昔からのおつき合いでやっているというだけではおさまりはつかないし、それと、さっき私は運用というのはある部分アートの世界ですと申し上げましたけれども、一方では科学の世界でもあります。いろいろな意味で新しい投資技法なり、いろいろなものができ上がってきている中で、やはり運用機関の選別というのは、受託者責任を持っているがゆえに、委託者としては非常に重要なポイントになってきている。そういう中で、パフォーマンスないしそのプロセスに問題があるということであれば、これはいろいろな意味で個別にクレームが出ていると思うんです。アカウントエグゼクティブがお客様のところに行くわけですけれども、その段階でいろいろなクレームや問題提起がなされているというふうに思っております。ですから、直接、協会のほうに一任業者に対して年金から苦情がくるというようなことはないですけれども、それは個別にシェアダウンや解約になったりということは間々あるようでございます。

松本委員長 ほかにございませんか。

それでは、協会におきましては、引き続き会員企業に対する指導に力を注いでいただきますとともに、会員外の企業に対しても影響力を発揮していただくように期待いたしております。

それでは、これから5分ほど休憩をとって再開したいと思います。

(休 憩)

松本委員長 そろそろ再開したいと思いますので、席にお着きください。

それでは、続きまして、日本しろあり対策協会の吉元副会長より御説明をお願いします。

吉元氏 こんにちは。社団法人日本しろあり対策協会の吉元と申します。よろしく御指導のほど、お願いしたいと思います。

今お聞きしましたら、時間のほうが10分ぐらいでということなものですから、なかなか難しいな
と思っているのですが、私どもの社団法人日本しろあり対策協会は昭和34年にスタートしまして、
昭和43年に大臣認可をいただきまして社団法人ということで、ちょうど今42年になっております。
ご存じのように、この協会は、資料のほうに基本事業として書いてございますが、主にシロアリ防
除における防除施工標準仕様書、それから、シロアリ防除施工士制度、シロアリ防除薬剤認定制度、
これを3本の柱としまして、過去40年来、基本的に運営してきているということであります。今日
のポイントは、消費者取引と安全対策ということであると思いましたが、一応、ポイントとして、
安全対策と消費者取引ということで、我々業界の本当の概略ですが、そちらのほうにメモを出して
おります。

1番の「安全対策」のほうは、これは後で見たいのですが、私どものほうで「安全管
理基準」という雑誌をつくっております、安全対策についての、シロアリ防除をする現場に住ん
でおられる消費者並びに作業員の安全に関する基準をつくりまして、これを指導しているという
ことです。

そこに書いてありますが、こういうことの指導は、私どもの防除施工士の試験とか、登録更新、
あるいは今度新しく始めました蟻害腐朽検査員というような資格制度の試験や更新。それから、
全国に8支部ございまして、8支部の中で各支部での研修で安全対策についてはやっているとい
うことです。この辺のポイントは、「今後の安全対策」というふうに書いてありますが、我々の仕事
は、基本的に法的には一般の危険物とか劇毒物という絡みの法律を遵守しながら、そこに書いて
います一番ポイントは、やはり現場施工で消費者のお住まいになっている家に薬剤処理をするわけ
ですから、その前後の、例えば気中濃度とか、そういうものがどのレベルで100%安全なのかとい
うようなことを今後のデータの蓄積のポイントにしたいということでもあります。

ただ、非常に難しいのは、どういふものでもそうだと思うのですが、ほとんどが臭いによる被害
といいますが、クレームが多いのですが、臭いというのは、ご存じのように、人それぞれで違いま
して、超過敏な方とか、問題がある方が調査の段階でなかなか判別しにくいということで、工事が
終わってから臭いで頭が痛いというような例がたまにあるというところでもあります。そこに書いて
いますように、昔の薬は溶剤が非常に臭いがしたのですが、最近は改良されまして、臭いがしない

のが安全という意味ではないですが、臭いに関するクレームは非常に少なくなったというのが現状でございます。

それから、消費者取引につきまして、我々の仕事は物販ではないものですから非常に難しいといえれば難しいんです。そこに書いていますように、我々の仕事は大きく分けまして、新築中の家を建てる時の工事と、消費者の方がお住まいになっている既存建築物のシロアリ防除工事ということで、大きくこの2つですが、新築のものは、工務店なり、プレハブメーカーさんを介して、シロアリ業者が施工するという形でありますので、消費者がまだお住まいになっておりませんから、そういう意味のクレームはほとんどありません。ただ、たまに、私も40年やっていますので、過去長い間では、風がきついとときにやって、新築現場の薬が隣の家に飛んでいって、隣の方が臭いで頭が痛くなったというような被害が出ておりますが、基本的には、新築中の建物については特別の問題はない。ただ、取引上においては、今言いましたように、新築現場においては、工務店を介しておりますので、我々業界の者は工務店さんの下請という形で施工取引をしているというのが実態であります。

この新築に関する今後の対策としては、そこに書いておりますが、シロアリ予防工事の実施状況と保証確認を消費者に十分説明し、安心してもらうということですが、いわゆる施工した後のアフターサービスといえますか、保証の責任というのは、新築の場合は工務店さんも、ともすれば、いつやって、どうかというのを忘れる。それから、業者が保証書というのを出すのですが、消費者の方に直接出す場合は大体確認ができるのですが、例えば建売りなどの場合で、まだ販売先が決まっていない状態のときに工事を建築メーカーさんから受けるというような場合で、ちょっと顧客との接点が切れるというようなことはございますが、基本的には新築の場合は工務店を介してやっているんで、それほど消費者との取引における問題点というのは出ておりません。

次に、1枚めくっていただいて、「既存建築物しろあり防除工事」と書いてありますが、これは、そこに書いておりますように、イとして、通常「消費者から住まいに対するシロアリ発生、あるいは、その他何らかの兆候を感じたとき、シロアリ防除業者に直接依頼される場合」、これが大半であります。いわゆる消費者の方が何らかの兆候を感じたと。虫が出たとか、羽アリが出たとか、そういう兆候を感じられて依頼される場合がほとんどだと。今一つの依頼のパターンは、住宅を改修・改築等しているときに、工務店の方もしくは消費者の方が蟻害腐朽を発見されて依頼される。それからもう1つは、そこに書いてありますが、ここ10年来、拡大をしているのですが、住宅の定期検査という形で各戸を訪問して、予防医学的な観点で調査を進めていくというパターンが最近は

非常に増えているということです。

そして、これらの依頼されたものがどういう形で問題になっておるといいますか、経過になっているかといいますのは、そこに「取引手順における問題点と対策」ということで書いてありますが、今の上段のイ、ロ、ハの依頼方法に沿って、Aとして、消費者からの調査、工事の依頼。それから、業者点検調査受付。それから、床下を中心とした調査の実施。それから、消費者への報告書の作成。それから、調査報告書に基づいた見積もり提案。要望確認の上、工事を実施。それから、代金回収。保証書の提出。保証期間内のアフターサービス。こういう流れになってございます。これが基本的な一般的な流れになっております。

あと、住宅改修とか、定期訪問推進によって取引をするという場合は、特にA、B、Cに書いてございますが、定期検査を各戸訪問し推進するパターンでは、消費者の依頼レベルといいますか、依頼の感覚が、消費者より積極的にお願いしたいという依頼と、安心のためにとりあえず調査だけしておこうかと。隣も見たから、とりあえず調査だけしておこうかというようなレベルと、それから、問題になるのは、業者に熱心に検査を勧められたので心配になった。この業者に熱心に検査を勧められたというところで若干問題が出てきているということとはございます。

1枚めくっていただきまして、これらの取引のパターンに応じて、まず問題点としては、消費者よりの積極的な依頼の場合は、依頼の段階でほとんど問題はない。つまり、消費者の方が何か異常を自分で感じて、シロアリの調査、あるいは工事を依頼される場合はさほどの問題はないが、訪問推進による定期検査の場合は、消費者に対する検査説明に問題が発生するケースが一部ある。消費者に対する意思確認が十分でない場合があるということです。依頼方法ではそういうところですね。

それから、点検方法では、最近の住宅は、蟻害とともに腐朽の被害が、特に床下とか、あるいはモルタルの壁内に発生している場合が多い。これは、高機密・高断熱の家をつくれればつくるほど結露が増えていきますので、日本の場合は4シーズンありますから、これはどんな家を建てても避けようがないということで、やはりモルタルとか断熱材の中に結露ができて、腐れ、シロアリの被害につながっているということが多い。したがって、蟻害と腐朽を適格に調査することが重要であるが、調査技術の研修不足から腐朽被害などは、既築の場合ですから隠れた部分等がありますので見逃す場合もある。

それから、として、シロアリの種類が、従来、日本においてはヤマトシロアリが大体8割、全国ベースの比率からいきますと9割ですが、四国、九州、沖縄方面にイエシロアリという獰猛なシロアリがいる。それプラス、最近、アメリカカンザイシロアリという、「カンザイ」というのは

「乾材」ですが、アメリカカンザイシロアリが関東地区でも大分出没しております。それから、ネバダシロアリというのはごく最近、兵庫県で発見されたのですが、約2cmぐらいある巨大なシロアリらしいのですが、これはまだ日本において被害があちこちで発見されるというところまでいっておりません。特にアメリカカンザイシロアリは主に屋根裏のため、見逃す場合がたまにあるというところ です。

それから、 として、消費者とのトラブルは調査不足による、あるいは説明不足による憶測説明が、これは床下で消費者になかなか見えないところですので、あるということです。

それから、八として、調査・報告書及び見積提案ということで、 として、消費者に提出する報告書が、消費者に見えない床下状況を消費者にわかりやすく的確に表現していないという場合が、これはなかなか難しいのですが、どうしても出てくる。こういうことが1つの問題点にどうしてもなる。

それから で、建物の現状報告と蟻害・腐朽に対する対策に過少、過大な提案がどうしても一部出てきている。例えば、一旦建てた家の床下の腐朽対策というのは、やはり床下の環境をよくしないと防ぎようがないんです。したがって、通風をよくするとか、湿気対策をするというような場合、過少もあるのですが、必要以上の過大な提案が一部ある。

それから、 として、見積提案に過少、過大がある。これはどうしても出てきておりますね。見積もりの価格が過少、過大になっているということです。

それから、施工技術ということで書いておりますが、これは標準施工仕様書に沿って、ある意味では一軒一軒違うしるありの被害の侵入経路等がありますので、協会の標準施工書中心に、ただいま私どもの8割のメンバーの構成をしております登録施工業者会員に指導をしているところです。

それから、保証責任とクレームということですが、施工上及び保証責任上のクレームは、消費者のために手順により迅速な対応が必要であるが、一部対応の悪いものがある。しるありの保証と施工後のフォローという点は、難しく言えば、物販とか形のあるリフォームなどと違いまして、ファジーな部分があるのですが、この辺のところは施工後の責任の一部対応の悪いものがあるというよう なところ です。

対策としては、消費者に調査依頼の確認を十分する。それから、口として、点検調査と報告書が完全一体に消費者に説明、報告がされるように徹底指導していく。わからないところはわからない、見れなかったところは見れない、被害のあったところはあったと、正直にそのとおりのものが報告書に写されるように指導していく。それから、八としては、見積提案は家族等で十分検討していた

だいて、建物維持のために必要かどうか、適格な価格かどうかというのを慎重に決める。これは、消費者の方もなかなか難しいのですが、逆にこれは我々のほうからお願いしたい。それから、二としては、施工、保証は依頼する業者の信頼性が一番だが、なかなか判断がつきにくい。どこまでどう信頼しているのかわからないというような場合は、私どもの協会にひとつ相談をしていただきたいのですが、これは全国でもなかなかつかめないのですが、今、対策協会に入っている会員は1,200社ぐらいですが、社といっても、10人以下が9割ぐらいの業界ですから、大体3,000から4,000あるのではないかと。つまり、我々の協会に入っていない方が約3倍ぐらいあるのではないかと。というふうに一応見ているのですが、これは1人、2人の方も結構ありますので、なかなかつかみにくいところでもあります。

ポイントになったかどうかわかりませんが、ちょっと端折って話したのですが、「上記における対策のポイント」として、一番最後に書いておりますように、社団法人日本しろあり対策協会の「登録施工業者会員」を業界における消費者擁護のポイントゲッターとして、また、業界の自主行動基準を、この「登録施工業者会員」を中心に早急に検討していきたいというふうに思っております。

最後に、結論から言いますと、我々のしろあり対策協会では、さっき言いましたように、昭和34年からスタートして法人になった以降、どちらかというと、1点は薬剤の切替えに追われていた。昭和30年代は有機塩素系、それが有機リン系になって、今は有機合成ピレスロイドが中心になっているということで、クロルデンの時代が長かったものですから、そういう薬の切替えに協会がウエートといえますか、切替えの対策に追われたということが1つです。それは防除薬剤の認定制度で対応してきた。後でご覧になっていただきたいのですが、認定薬剤というものをやっている。

あとは、仕様書と防除施工士ということで、最初申し上げた3本柱の対応に社団法人としてはほとんどそれに追われていたといえますか、比率がいて、今日、御指摘のような消費者取引、安全のほうはそれなりに式次第でいっているのですが、消費者取引ということで、いわゆる現場における消費者に対する、さっきざっと言いましたが、調査依頼、施工、それから保証ということについて、協会が会員に対してチェックポイントを指導するという、いわゆるここで言われております自主行動基準ですが、正直言いますと、この部分は遅れております。大体こんなところですよ。

松本委員長 どうもありがとうございました。それでは、ただいまのお話につきまして、御質問がございましたらどうぞ。

高委員 ちょっとお聞きしたいのですけれども、本当に素人的な質問で申しわけないのですが、

例えば私どもの家にこういう業者の方が来て「検査をしますよ」と言われたときに、すぐ考えてしまうのは、検査するときにシロアリをまかれるのではないかとか、そして「こんなにひどい状況ですよ」と言われるのではないかと、ということです。それで、1つ、こういうことをやっているのか。あるいは、これからこういう検討も可能なのかということをお聞きしたいのですけれども、検査をやる業者と施工をやる業者と違いますか、これを全く分離して、協会のほうでこういう調査業者なら安心だとか、そういう対応はとれないものなのか。そうすると、かなり安心して家のほうも検査してもらえし、工事のほうもお願いできるのではないかと思うのですが。

吉元氏 それは、おっしゃるとおりなんです。それで、たまたま私が副会長になってからというわけではないですが、ご存じのように、既存住宅の性能表示制度というのが今、国交省のほうでスタートされた。これは非常に大きなインパクトになっています。それで、これを早速、ちょうど今月の明日、明後日で終わるのですが、蟻害腐朽検査員制度の講習会をしまして、今までは防除土としまして、薬剤のこと、建物のこと、シロアリの生態、腐れ、施工技術、総合的に試験をしまして防除土というのをやっていたのですが、総括的な防除土から、今回、既存住宅の性能表示制度の動きにいち早く合わせまして、ちょうど今月の終わりで第1回、700名ほどの講習登録が終わるのですが、私もそうですが、我々は長い年、工事のための調査をやっていたんです。はっきりいまして、防除工事をさせていただきたいがために、その調査をする。だから、今、御指摘のとおりなんです。いわゆる検査のための検査。消費者の方が安心して検査だけ受けられる。そして、クリーンな報告書がもらえるということ。これは、我々の信用をアップする、極端に言えば、我々は目に見えない床下の仕事ですから、これしかないんです。これが、御旗と言うとおかしいですが、何か1つのあれがなかったのですが、今回、既存住宅性能表示制度というのができまして、その中に特定現況検査という形で蟻害腐朽の検査を入れていただいたわけです。シロアリと腐れの検査を既存住宅の性能表示、つまり検査をして評価を決めるときの、その検査の中に、本当は必須で入れてもらいたかったのですが、必須には入らなくて、特定現況検査というジャンルで蟻害と腐朽は入れていただいたんです。これも長年やっけてまして、こういう流れの中で初めて言葉を入れていただいたんです。そういうことで、これは今後、さっきの登録施工業者会員を中心に、徹底して検査のための研修をしていこうと。

それで、第1回なものですから私も昨日受けて、図面を書くのに時間が足りなかったぐらいですが、今まで我々の業界では、私自身もそうですが、私は昭和36年から始めたのですが、昔は我々の仕事は口頭契約だったんです。いわゆる親方から技術を引き継いでやるという、台風か、地震か、

シロアリかというようなイメージで、天災だと。シロアリに食われたらしょうがないんだというようなイメージの、明治のころからのそういうルーツなんです。だから、どうも書類を書いてお客さんにきちんと提示するということが非常に遅れているんです。したがって、訪問業者を含めて、非常に問題が起きているということです。だから、国民生活センター、それから首都圏の消費者センターさんも、今、5件ほどやらせてもらったのですが、今おっしゃったように、やはりどこまで信用していいかわからないと。ここが食われていたという書類が出ていないんです。書類を出さないで、口頭で言うてしまうんです。そういう意味で、遅いのですが、やっと今回の既存住宅の性能表示に合わせた当協会の蟻害腐朽検査員、いわゆる検査の精度を上げる、レベルを上げて、そしてそれをできるだけ書類でお客様に提示する。書類で出せば、見ないところを見たり、被害のあるところはあると言えば、これは消費者契約法でキャンセルになりますから、その辺でやっと足場ができたというところですね。

高委員 一番申し上げたいのは、防除とか、そういう仕事をやる業者と検査をやる業者は全く利害関係がないような形にして・・・。

吉元氏 それは一緒です。

高委員 ですから、それが関係ないような形に仕組みができないものかということをお願いしたいんです。

吉元氏 検査専門会社と駆除専門会社に分かれれば、確かに消費者に対して契約までに一呼吸、二呼吸おけるんですね。それが一番いいのですが、これは第三者機関をつくっても難しいでしょうし、調査専門と防除専門というのは今の段階ではちょっと難しいでしょうね。

澤藤委員 どうして難しいのかよくわかりませんが、例えば我が社は調査専門ですということを標榜する業者が出てくれば、ここは全くその後、消費者の利益を守る会社だというふうに信用してもらえらるはずだと思うのですが、そういうふうに名乗りをあげているところ、あるいは、そういう発想をしている業者は全くないのでしょうか。

吉元氏 とりあえず、現時点としては全くないと言っていいでしょうね。私などは、今おっしゃったのが理想ですよ。いいのですが、結局、シロアリのような仕事はこういう考え方もあるんです。つまり、床下の調査をして報告を差し上げる。そこで初めて、例えばバナナの叩き売りでバナナを並べたという状態になるわけですね。つまり、見なければわからないわけです。家の外からどうこうしてもわからないわけです。したがって、営業行為という考え方をしている業者が多いわけです。つまり、床下を見て、報告書を出して、お客様に判断してもらうまではサービスだと。営業行為と

言うとおかしいですが、サービスだというような発想ですね。だから、例えば調査だけで金を1軒で3万円なら3万円、あるいは2万円なら2万円いただいて、今度の既存住宅の性能表示制度はそういうイメージで進んでいますね。検査だけですから。住宅保証機構の場合は、36,000幾らの中で蟻害腐朽をどのくらいみるか知りませんが、この既存住宅性能表示制度で各県の建築事務所等の評価の方が評価をするわけですね。その評価をするときに、特定現況検査を我々しろあり対策協会に依頼した。これは非常に専門的だから、建築士の人ではわからないと。そういうときに、では、我々は幾らで請けるかという議論も今あるのですが、例えば2万円、3万円という尺度で耐震工事も耐震診断ではありませんが、蟻害腐朽診断というのを受けたとして、それは、今後はもちろんそういう業者が出てくる土壌になれば一番いいのですが、要するに、技術を売るという形ですから、技術を売るということの根底で進んできた業界ですから、さっき言いましたように、調査だけと工事というのは、つまり、いい工事をするためにどういう調査をするのがいいのかということでパツクされたような1つの職人的な匂いがありますから、おっしゃるのは理想だし、今後はそういう指導もしていかなければいけないのかもしれませんが、それはどうでしょうか。しろありの特殊性からすると、難しいでしょうね。

坂東委員 簡単に、基本的なことをお聞きします。今のお話だと、当面、我々が判断する最大のポイントは、登録施工業者さんの会員であるかどうかということになりますね。それを問いつけてほしいということですが、もっとわかりやすい形でこれが見える仕組みというのは何かございませんか。例えば会員であるということを証明するような何らかの文書を必ず携帯するとか、あるいは、マークを使うとか、そういう御検討をされているか。あるいは、すでにやっておられるかも含めてお教えいただけたらと思います。

吉元氏 登録施工業者会員と今月終わります蟻害腐朽検査員、これは、我々の協会はそういう予算もありませんが、できるだけ全国的にこれに焦点を絞ってPRをしていきたい。こちらでぜひやってくれということしていきたい。ただ、私は本部の副会長と兼関東支部の副支部長をやっているのですが、我々の仕事というのは、ご存じのように、だから自主行動基準をこれから御指導いただいで早急に検討しなければいけないと思うのですが、シロアリというのは法的な絞りが何もないんです。シロアリというのは、農林害虫でもない、衛生害虫でもないんです。つまり、シロアリ木食い虫というのは法的な規制が何もない虫なんです。だから、その辺のところでは協会にクレームが入りますね。それで、我々の会員であれば、担当支部であれば、例えば会員のA社にクレームが入ったと。大手さんで、かなり入る会社もあります。それは、私どものほうで状況を確認して報告せよと。

それから、消費者の言っておられることがこうであるといったようなことがそのとおりであれば、これはこうだよ、ああだよという指摘はします。しかし、そこから先は協会としてはなかなか難しいですね。

だから、そういう意味では、社団法人白対協の中で、登録企業、施工業者会員にどうめり張りをつけて、そこに書いていますように、これを1つのポイントゲッターとして全国に、この業者を徹底教育させないと、全部が問題ないというわけにもいかないでしょうから、この辺を徹底して教育して、これをPRするというところですね。今、やっとそこまできたというところですね。

だから、いずれにしても、書くということを今後徹底させようと思っています。要するに、今までは行動で瞬間話芸で仕事を取るというようなイメージの業界ですから、書類を書くというのは非常に嫌うんですよ。これは実際しようがないです。だから、その辺を徹底していく。だから、今後こういう形で徹底していけば、よくなると思いますよ。ただ、逆にお願ひしたいのは、何らかの取り締まる、自主行動基準はやりますが、そして、内なる業者の指導をしていくということはやりますが、これは消費者契約法以外は特別取り締まる方法は我々の業界はなかなかないんです。だから、その辺を逆に御指導いただきたいということです。

稲岡委員 冒頭、お二方の委員さんがおっしゃったのは、副会長さんの現実論、あるいは営業のあり方というのは、バナナを台の上に乗せるというのわかるのですが、時代の流れといいますが、ほかの業界も全て含めて、おっしゃるとおり、特に見えない部分のお仕事になっていますから、消費者の信頼を得るためには、例えば高委員がおっしゃったような仕組みを取り入れるといったような試みを、せっきやく協会があるのですから、協会がなさっていかないと、消費者の信頼は得られないのではないのでしょうかということをお二方はおっしゃっているわけです。現実はあるのですが、せっきやく協会があるのですから、そういう方向に持っていらっしゃるといってお考えはおありですか。

吉元氏 もちろん、いずれにしても、いわゆる我々の仕事は国家的に法的な業法にも入っておりませんが、これは非常に重要な仕事なんです。つまり建物に対して腐れとシロアリと火災がなければ家は100年もつんです。腐れとしろありから全てのものが傷んでくるわけです。だから、既存住宅の性能表示の検査だといっても、結果としては、一番大事なのは蟻害腐朽なんです。腐れとシロアリなんです。これは、ご存じのように、木というのは腐って、シロアリが食わなくて燃えなければ、法隆寺のように1000年もつわけですから。だから、これは非常に根幹的な大事な仕事だけれども、はっきり申し上げて、腐朽診断も科学的にまだ確立されておりません、人の住んだ家は、これは今、学者さんも含めて一生懸命やってもらっているのですが、人の住んでおられる既築住宅の腐

朽診断も、例えば1つの機器があって、それを床下に当てれば高周波でわかるとか、それも今、研究はしてもらっていますが、今日現在、的確なものはありません。結局、どうするかといたら、いわゆる初期腐朽のところをスライスして、同定して菌を培養して、これが腐れないように発達するかどうかというのを見なければいけないということですね。

それから、シロアリのほうはかなり進んでいるのですが、今言うように、それでこういう研修というのをスタートしたわけですね。蟻害腐朽検査員の研修のマニュアルをつくってやっているのですが、はっきり言いまして、これもやっとなです。要するに、さっきから言いますように、どちらかという、やや批判はあるけれども、私のような考えは非常に少なく、やはり九州のほうへ行きますと吉元家3代目しろあり工事会社とか、曾じいさんの代から秘薬を使ってシロアリを殺しているというようなところですから、研修をこういうふうな形でオープンにするということは非常にやらないんですね。やっとな今これをオープンにして、こういうものを受けなければだめだよ、書類も書けなければだめだよ、報告書もこうだよという段階に入っている。これは、正直なところ、そう思っています。しかし、仕事は住宅を維持するためには絶対に根幹の仕事ですね。ですから、結論は、こういう形のものを進めるしかないということです。

稲岡委員 消費者の信頼を得るためには、仕組みというか、仕掛けというか、検査する方が対策工事をなさるのだったら、どうしても大きな被害検査結果を書かれるのではないかとということがありますね。副会長さんがおっしゃったように、バナナを台に乗せてから叩き売りをするんだというお話がありましたけれども、したがって、冒頭、高委員がおっしゃったのは、消費者の信頼感を得るためには、その利害関係を断ち切るというのが一番信頼感を得るのではないのでしょうか。

吉元氏 そうですね。

稲岡委員 ほかの業界で、そういうことをやっているところはあるわけですね。そういう方向へ進めるお考えはありませんかということをお話、お二方がおっしゃったんですね。それに対して、お考えをお聞きしたいということです。

吉元氏 それは、さっきから何度も申し上げているように、蟻害腐朽検査、今回、こういうインパクトの検査のための検査ということこれから本格的に指導していきますよということをお話しているわけですね。それで、長々と我々業界はそういう業界ですよということをお話、これから検査のための検査をする御旗ができたので、既存住宅性能表示ということを1つの御旗にして、それで指導していきますよということをお話。

川本委員 2つお聞きしたいのですけれども、先般、建築基準法も改定されて、シロアリの防除

のために使っている物質というのが決められて、例えばクロルピリホスとか、人体に害がある、特に幼児の成長などを抑制するような作用をする物質、アメリカなどはかなり前から禁止されたわけですけれども、日本は、それらを受けて白対協さんのほうで業界としてそれを使うのをやめましょうということは数年前からやり出して、それがようやくというか、建築基準法で法律的に禁止していくことが決まってきたということで、そういう意味では、業界として基準をつくって、法律以前にそういう改善したやり方でやっていこうということで1つの前進になっていると思います。だから、1つは、そういう使う物質については、先ほど書類を書くのがなかなか不得手だという話ですけれども、終わった後の証明書、あるいは工事をする前に、こういう駆除剤を使ってこういうふうにやりますということもはっきり書いてやっていく必要があると思うんです。そういう物質についても注意をはらっていただいて、特にアリを殺すというのは相当強烈な物質になる場合があるでしょうから、人体等にも影響があるわけですから、物質面でも十分配慮して、書面としてもそういうことを書いていただくことになってきていると思うのですけれども、それをどんどん進めていきたいというのが1点です。

それからもう1点は、これは事実関係のことですけれども、先ほど会員が1,200人おられると言っていたのですけれども、その会員というのは、イコール登録施工業者会員ということなのか。登録施工業者会員と普通の会員というのは同じなのかということです。

それとの関連で、シロアリの関係というのは、アウトサイダーというか、協会に入っていないところが3,000社近くあって、協会に入っている会社でも、なかなか指導がしにくい面もあると伺っているのですけれども、アウトサイダーになるとなおさらなわけですよ。その協会とアウトサイダーの会社との関係というか、協会がそういう会社もできるだけ会員に入ってもらって指導できるようにならないかという点です。

吉元氏 1点目は、施工の段階なり調査の段階で、使用する薬剤の説明というのはかなりやっております。ただ、どの程度わかりやすく主婦の方に説明をしているかということになると、一概には言えませんが、基本的には、こういう薬を使って、こういうふうにやりますと。少なくとも、施工中については、冬のような状態であれば2階に上がってもらうことになるのですが、通常は外に出ていただくとか、そういうふうな薬剤を使用する上における注意と、どういう薬を使っているかということについては、基本的に調査の段階で、調査をして工事を依頼された段階で話をするということです。

それから、白対協の場合は、登録施工業者会員と一般会員、個人会員さんですが、学者さんとか、

それから防除士会員とか、そういういわゆる業の審査を受けて合格した登録施工業者会員、例えば防除士が1つの事業所に1年以上いるとか、そういうふうな規定がございまして、そういうことの登録審査に受かった者が登録施工業者会員で、いわゆる業者は大体それに全部入ってくる。それ以外に防除士会員とか、一般の会員、学識経験者の会員、そういう形ですね。

それから、アウトサイダーというか、協会に入っておられない方をいかに勧誘するかというのは長年の懸案で、それなりの努力はしているのですが、これも今後、本格的な対策を立てなければいけないとは思っています。つまり、ここ15年で、大体1,000から1,200ぐらいのところを行ったり来たりということで、会員そのものが1,000が2,000、3,000に増えているという状態ではないんです。その辺のところは、我々協会としても、会員に入っていれば接点もできる、指導もできるということですので、これはどうしてもそういうふうにやりたいのですが、努力不足と言えばそれまでですが、もう一つ会員の拡大がなかなか難しいというところですよ。

つまり、今はこういう構成なんです。日本の場合、厚生省の管轄のPCOというのがあるのですが、これは社団法人日本ペストコントロール協会といまして、いわゆるネズミ、ゴキブリを主体に、厚生省の管轄の社団法人ですが、この団体と、私どものしろあり対策協会(TCO)、PCOとTCOがあるということです。ところが、名簿を照らし合わせてみると、大体6割ぐらいが同じメンバーなんです。6割ぐらいが、消毒と言うとおかしいですけども、ペストコントロールをしながら、シロアリもやっている。両方やっているのが6割ぐらいです。ですから、構成員の中でそういう形ですので、いわゆる白対協の会員をこれから増やすということになってくると、やはりこればかりネタに話をするわけではありませんが、蟻害腐朽検査員のような形で、こういうものを的確にPRして、住宅の維持保全において、我々の的確な検査が非常に重要だし、それなりの家を売買するときでも非常に重要な位置を占めるということで、その辺のステータスを上げて、そして入会を促すというようなことが今後としては1つのポイントかなというふうに思っています。

我々の業界は、今言いましたように、私のように40年、シロアリだけ専門にやっているという業者と、関東地区の場合は特に首都ですから、ビルのネズミやゴキブリとか、ペストコントロールは昔から発達しているんです。その業者の方が、昭和47、48年ごろから大量にシロアリ業界に入ってきた。それを別にどうこうというのではないですが、ところが、四国、九州、沖縄のほうは、さっき言いましたように、イエシロアリといまして、ひどいものになると3~4年で屋根が落ちるぐらいの強烈なシロアリなんです。これは、確かにものすごく強烈です。だから、その地区の人は、お母さんが電話を聞いて、お父さんが工事をすれば、イエシロアリの場合は年に20件もやれば飯が

食える。屋根裏から全部費用をもらわなければできませんから。そうすると、20件ぐらいで生計が立てられるというイメージが今日現在でもまだ強いんです。だから、ちょっと温度差がありまして、特に関東の場合は、逆に腐朽（腐れ）の被害が最近、非常に増えてきているということもありまして、その辺を含めて、ちょっと長くなりましたけれども、何とか協会に加入を促していきたい。

それで、今、私が考えていますのは、この間、日本リフォーム推進協議会の方から対策協会もひとつメンバーに入ってもらえないかという話がありましたので、これはぜひ入らせてもらって、リフォーム上においては、蟻害腐朽というのは表裏一体と言ったらおかしいですけども、非常に結びつきが強いですから、リフォーム推進協議会やリフォーム業界の方に蟻害腐朽の的確なる検査というようなものをアピールして、そして、そういうメンバーの方にこの協会にもどんどん加わっていただきたいということを含めて、そんなことをちょっと考えています。

原委員 たびたびになりますけれども、意見です。自宅にいと、やはりシロアリ駆除の訪問勧誘というのが大変多いですね。近くに来たからとか、角の角を曲がったところを取り壊しているのと。角を曲がったところだとわかるのですが、角の角を曲がったところぐらいになると私もよくわからなくて、「取り壊しに来ているのでちょっと立ち寄らせていただきました。見させてください」というのがあるんですね。そのときに、やはりこちらとしてためらってしまう。それは、前段でほかの委員から御意見が出たとおりなんです。坂東委員のほうからも、会員証のようなものの提示をすとか、そういうことをおやりになったらどうでしょうという話で、それもすぐにはとおっしゃったのですが、私としては、やはり消費者の苦情にはなっていない部分、やって苦情になった部分というのはここにも取り上げられていますけれども、そうではなくて、この事業に対してちょっとためらってしまうような部分というのは確かにあって、それは消費者側の意見を聞くルートをぜひつくれるべきだというふうに思っております。会員が増えないというふうにおっしゃったのですが、それは卵と鶏のような関係で、消費者からの信頼を協会が得られるようになれば、また協会に加入をしてくる業者も増える。そうすれば、消費者がもっと信頼をして、そういう事業者を選択するというふうになると思いますので、ぜひ苦情だけではなくて、もっと事前の契約以前のところの消費者にも目を向けていただいて、そちらの意見が入る形をぜひ考えていただきたいと思ます。

吉元氏 ありがとうございます。いずれにしても、検査のための検査というのを徹底して、今回の蟻害腐朽検査員という講習をスタートに、検査のための検査というのをアピールしていきたいというふうに思っております。

松本委員長 ほかに御意見ございませんか。

川本委員 1点だけですけれども、例えば公正競争規約がいろいろな業界であります。訪問販売や何かでいろいろな問題が一方では起こっているわけですが、そういう公的なものとリンクした規約みたいなものを白対協においてつくろうとか、つくるとか、そういうような動きはないのでしょうか。

吉元氏 消費者契約法の問題は、今年はたしか長野でやるのですが、私ども関東の場合は1都9県がエリアですが、今、消費者センターの方との懇談会を7県でやってきているのですが、いわゆる今おっしゃったのは契約ですか。

川本委員 公正取引委員会がバックアップして、業界ごとに公正取引の規約をつくっています。そういうものを検討していくとか、そういうことは・・・。

吉元氏 白対協というか、シロアリ業界における規約の検討ですか。それは、今言いましたように、その段階にできるだけ早く入っていきたいと思っています。結局、これは難しいんですよ。これは、おかげさまで、これでも最近かなり進んできているんです。我々協会では、とにかく虫の研究、シロアリの研究をするのと、それに対する薬との議論というのがほとんどのレベルといえますか、そういうムードできたんです。だから、私が最近いつも言うんですけど、議論すると、危険物の倉庫を設けようとか、毒物の責任者の試験をみんなで取ろうとか、それはもちろん大事なことで、どちらかという、そういう議論で、消費者取引という、つまり我々は消費者の方に取引してもらって初めて生計もできるわけだし、住宅も守れるわけですが、その部分というのは、はっきり申し上げますが、非常に遅れております。だから、こういう検査制度ができたのを足場に、これは大至急進めていかなければいけないし、やりたいと思っています。

松本委員長 どうもありがとうございました。それでは、白対協におきましては、ますます積極的な取り組みを進めていっていただきたいと思います。

なお、本日、3団体からヒアリングをしたわけですが、高委員からヒアリングとは別個の点で少し御議論したいことがあるということですので、御発言をお願いいたします。

高委員 では、手短にお話しいたします。

今回、委員の方々、皆さん感じておられるところではないかと思うのですけれども、日本ハムをめぐる事件以降のことで、例えば消費者団体の役割とか、あるいは企業側の対応とか、いろいろな問題が目に見えてきていると思うのですけれども、この審議会の性質からしまして、私がちょっと問題提起したいのは、行政の対応について、やはりどこかが問題提起する必要があるのではないかと

というふうに思うんです。例えば、今回の行動、対応を見ていまして、これは農水の問題ですけども、対応に余り一貫性が見られない部分もあるのではないかと。例えば、マスコミ等の報道でいきますと、ある意味で自分たちの買取制度の失政というものの批判を免れるために、マスコミの反応を見ながら、例えば一旦は内部処分の内容は評価できるという発言をしていたにもかかわらず、その翌日のマスコミの不十分だという報道を見ると、今度はもっと厳しい対応をしていくというふうに、要は、農水そのものは真面目に取り組んでおられると私は思うのですけれども、ここで申し上げたいことは、対応する場合の1つの基準となるようなものがほとんど定まっていない。

こういう状況であれば、常に同じような事件が起こるたびに場当たり的な対応をせざるを得ない。ちょうどアメリカの事件を見ておきますと、皆さん方が感じられるところは、何か事件があれば、それに対応するための措置を考えて、そして、それを制度として、今後もそれに従って対応していくという制度をつくっていくわけですね。今回の日ハムの問題もそうですけれども、いろいろな行政側の対応を見ておきますと、ここで場当たり的に終わらせるのではなくて、やっていることをきちんと制度として整理していく必要がある。もちろん、内閣府のほうから他省庁に対してどうこうというのは言えないかと思いますが、少なくとも、アイデアの部分で提案してもいいのではないかと。

実は、中間報告の話にまた戻しますけれども、あそここのところで「今後の対応」ということで、今後の検討課題ということで内部通報者制度の問題、ああいったものも指摘しましたし、それから連邦量刑ガイドライン的なものを例えば行政処分の1つの基準みたいなところに盛り込んだらどうかと。行政処分の内容を見ても、非常にあいまいなところで、実際それが処分として動いていることも非常におかしいですね。昨日の日経の社説でしたか、自粛といいながら、それを解除する、しないという、これもまた異様です。ですから、こんなところの整理をきちんとやっていって、これは消費者にも企業にも見えるような形にしてあげる。

例えば、今回、どういう処分の仕方をしたか、どういう点を検討したかをずっと見ていくと、誰が関わったのか、一般の社員なのか、あるいは上まで関わってきたのか、組織ぐるみなのか、こういう点を考慮に入れているわけですね。それから、調査に協力的であったか、証拠隠滅に動いたのか、連邦量刑ガイドラインでいえば司法妨害があったのかとか、そういった点。それから、主体的に公表したのか。個人的な意見ですが、企業が主体的に公表している場合、これは厳しく罰する必要はないと思います。調査に協力的であることも重要です。例えば、雪印食品の部長さんの発言でしたけれども、「うちも他社並みのことをやりたい」と、こういう発言をしていると聞いておりま

す。そうすると、他社は一体どこなのかということをちゃんと明らかにしてもらおう。そうしなければ結局、雪印だけが厳しい罰を受け、表に出ないところはやり得で終わってしまう。そのほか、早い段階で非を認めてどう対応したかとか、社内処分は十分かとか、今後の事後対策、再発防止策はどうか、こういうところを行政は、単発的に取り上げて処分の内容を考えただけですが、これは実は連邦量刑ガイドライン等で既に考慮すべき柱となっているわけですね。

ですから、今回のケースをこのまま流してしまうのではなくて、ひとつ整理して、こういう視点から行政としての対応を考えていこうではないかというガイドラインを明確にする、そしてその必要性を他省庁に呼びかける、そういう役割を内閣府が担えるのではないかというふうに感じているのですけれども、いかがなものでしょうか。

田中委員 今に関連して、今後の当委員会の運営に関しまして2点、できれば事務局にお願いしたいと思うのです。今までいろいろな各業界からヒアリングいたしましたが、この際、ほかの業界も、どの程度自主行動基準をやって浸透させているのか。何か状況がわかれば、その辺も情報として集めて検討委員会に出していただければ、最終報告をするときにいろいろ参考になるのではないかとというのが1点です。

2点目は、最近聞いたところによりますと、日本経団連もまた企業行動憲章を見直すというような動きだということですね。これは、当委員会で議論している自主行動基準とも相当関係がございますので、できるなら、こういうところはまだ検討中かもしれませんが、なるべく10月の早いときにお越しいただいて、生な情報をお聞かせいただくというような御手配をお願いできればと思います。

稲岡委員 5時を過ぎましたので手短かに申し上げますが、両先生から貴重な御提起をいただきまして、大変ありがたく思っております。

私も産業界におりまして同じようなことを考えておりまして、田中先生がおっしゃいましたように、経団連もつい先日、企業行動委員会を開催いたしまして、これから作業に入ることにしております。

また、私、1人のビジネスマンとして考えておりますのは、今、産業界で企業の社会的責任という考え方がございます。CSR(コーポレート・ソーシャル・レスポンシビリティ)というふうに言われておりますが、これも、行政側の受け皿といいますが、政府の中の受け皿というのがどうも見つからないんです。例えば、環境報告書というものが10年ほど前からずっとございます。10年ほど前から、環境庁、今の環境省が環境報告書はかくあるべきだという環境報告書のガイドラインを

つくって、今も環境報告書の促進方策に関する検討会というのがございます。実は私もメンバーですが、非常に違和感を感じるわけです。今、多くの企業は、環境報告書から、企業行動というのは環境問題だけではないわけですね。したがって、GRIも言っていますように、ソーシャル、フィナンシャル、エンバイロメンタルというふうにはGRIは言っているわけですが、企業の社会的責任というのはいろいろなふうになっておりますので、例えば私のところでは、サステナビリティ・レポートという題をつけているわけです。それで、ソーシャルな面も入れているわけです。ヨーロッパの会社の中では、コーポレート・ソーシャル・レスポンシビリティ・レポートというものを出しているところがあります。環境省が、環境報告書のあり方を一生懸命考えてもらっていますが、あれがどうも見当違いかなという感が私はしております。環境省にもこういうことを言うつもりですが、行政のほうの、環境省だ、経済産業省だとかいうのではなくて、首相官邸なり内閣府なりが音頭をとっていただきまして、企業のCSRのあり方を整理する。

今、まさに高先生がおっしゃいましたように、それをみんなで考えると、技術的な面で言いますと、要は、レポートのあり方をどう標準化するかというような技術的な面がずいぶん多いのですが、そんな議論がございますので、政府のほうも余り縦割り行政ではなくて、私は行政のことはわかりませんが、多分、内閣府あたりではないかと思いますが、ひとつ音頭をとっていただきまして、そういうこともまとめていただきませんと、環境報告書ばかり穴を掘ってみても、全然汎用性がないと言ったら叱られるかもしれませんが、私はこういうふうに思っております。今の高先生、田中先生の御提言をぜひ生かしていただきたいと思っています。

坂東委員 今までの一連のお話に付け加えて、私からのお願いということになると思うのですが、もちろん、今、両先生、稲岡委員のほうからの御指摘があったことは、本当に今、我々が検討しなければいけない課題だと思うんです。ただ、今、日ハムの問題を表に取り上げて誰かに来ていただいてすぐにお話を聞くというのは余りにも難しい。この検討会を始める前に、コンプライアンス研究会というのがあって、そのときに、一番最初に大変分厚い新聞の資料をいただいたことを思い出していたのですが、あのときに、雪印であるとか、三菱であるとか、そういった企業の問題を取り上げた文書があって、それが1つの問題意識として検討のスタートになっていたというのは事実だと思います。その後、一定の時間が経過しましたが、きっとさまざまな形で工夫をされたり、対応されたり、あるいは今だから言える課題であるとか、あるいは行政への提案であるとか、そういうさまざまな観点での御発言が事業者の方からそろそろいただける時期になってきているのではないかと。私どもが最終報告をまとめていくに当たって、この問題に正面から一度チャレンジしておかな

いと、それを置いたまま最終報告書という形に持っていくのはやはり難しいのではないかという気がしております。したがって、これらの企業の方々にもおいでいただけるようであれば、今回のようなヒアリングの対象の1つとしてぜひ御検討いただければいいのではないかと。ご検討をよろしくお願いします。

鍋嶋委員 ちょっと感じたことを述べさせていただきますけれども、今までは業界団体で、特に今日のなどは非常に感じたのですけれども、業界団体で立派なものをつくっている。だけど、その下の実際の企業にはいっていないという感じがします。これでは何ともならないですね。結局、業界団体は「うちはやっているんだよ」ということを出しているだけという感じがする。これが、今、我々がやっている自主行動基準の結果だとしたら、何の役にも立たないという感じがします。やはりこれは外国と日本の業界団体は違うんだなという気がしています。

それからもう1つは、稲岡委員がおっしゃった企業の社会的責任ですけれども、高先生もおっしゃいましたが、現実にも今、いわゆるISOでやっていますね。ISOでやっていると、日本の縦割り行政で言うと経済産業省に入ってしまう。そこでやるということで、そうするとJISになる。これは工業規格ですからサービス部門は入ってこないんです。そのところをどうするのかということもあって、私は、先ほどの稲岡委員と同じですが、やはり内閣府でやっていただいたほうがちゃんとしたものになるのではないかと感じがいたします。

松本委員長 あと御意見ございますか。

今日、実はもう少しヒアリングのほうが早く終われば、この議論をもう少し深くやれればと思っていたのですけれども、残念ながら、もう予定時間も過ぎておりますので、一応、今、数名の方から出していただいた御意見を参考にして、今後の検討委員会のスケジュールの設定と討議の内容を決めるに当たって、事務局でそれを配慮して組んでいただきたいということと、それから、最終報告をまとめるに当たって、もう一度今の議論をきちんとやりたいと思いますので、それぞれの委員の方もお考えをまとめてきていただきたいというふうに思います。

澤藤委員 注文といいますか、お願いですけれども、国生審の消費者政策部会では、21世紀の消費者政策というか、消費者保護基本法見直しということで相当根本的な議論がされるやに伺っているわけですけれども、それは私どものこの審議会の仕事ともずいぶん関連するので、できれば重要な資料をできるだけ早い時期に私どもが参照できるようにしていただけるとありがたいと思います。よろしくお願いたします。

永谷国民生活局長 総括してですけれども、各先生方から本当に積極的な御意見、御提言をいた

だきましてありがとうございます。

我々のほうも、非常に少ない人数で、今おっしゃったように消費者政策全体のあり方の見直しとか何か、そういうふうな話も今始めていて、ある種、どうやって人を張りつければいいのかとか、いろいろな問題もあるのですけれども、今、御提言いただきましたことを前提にしながら、どういうことができるのかというのを委員長を交えて検討させていただければと思います。それで、なるべく早いうちにその結果をまた御報告させていただく機会をつくろうというふうに思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

松本委員長 それでは、次回のことにつきまして事務局から。

中村消費者企画課長 それでは、次回のスケジュールでございますが、10月4日の金曜日、時間は14時から17時ということで、本日と同じく、この会議室で予定をしております。10月4日の14時から17時でございます。なお、そこでの議論につきましては、今日出されました御議論も踏まえまして、委員長等とも御相談いたしまして、やり方をまた相談させていただきたいというふうに思っておりますので、よろしくお願いいたします。

松本委員長 本日は、3時間10分に及ぶ長時間の御審議にお付き合いいただきまして、ありがとうございました。

では、これで閉会とさせていただきます。