

第26回消費生活審議会議事録

1 日 時

平成14年(2002年)9月24日(火)午後2時～午後4時

2 場 所

滋賀県大津合同庁舎 7-A会議室

3 出席委員

(五十音順、敬称略)

東洋子、川原紀代子、小寺喜代美、佐藤啓哉、杉本悦郎、高佐律志
辻川幹男、中睦、中田邦博、速水都美代、船越鈴代、別所道子

4 議 題

- (1)平成14年度滋賀県における消費者行政の概要について
- (2)平成13年度消費生活相談状況について
- (3)その他

くらしのサポーター養成講座について
食品表示について

[議事録概要]

委嘱状交付

竹脇企画県民部長あいさつ

会長・副会長の選出

滋賀県消費生活条例施行規則第2条第2項に基づき、委員の互選により杉本会長・惣宇利副会長が選出された。

専門部会の設置について

滋賀県消費生活条例第10条に基づき、審議会は必要に応じ、専門部会をおくことができると規定されており、今期も消費苦情の処理等に対応するため「苦情処理部会」また表示や規格の不適合事案に対応するため「表示・規格部会」を置くことについて事務局から説明し、設置について了承された。

専門部会の委員ならびに部会長については、滋賀県消費生活条例施行規則第4条により、会長が指名すると規定されており、別添のとおり(末頁)指名され了承された。

議題1 平成14年度滋賀県における消費者行政の概要について

事務局より資料3「消費者行政の概要」について説明。

*質疑等

(委員)

消費者団体への育成指導について、具体的な対応はどのようなことか。近年、国政レベルでも消費者自らが積極的に消費者の権利を守るための実効策として、消費者団体に団体訴権を付与しようとの方向が示されている。滋賀県では、このような一連の流れの中で行政のサポートの在り方として、今後どのような方向性で消費者団体を育成指導しようとするのか。

(事務局)

消費者団体への育成指導として、県域・市町村域の団体に補助金を支出し支援している。消費者団体には、自主・自立を目標として育成を行っており、将来的な育成の手法は模索中である。消費者大会等を開催するが、参加率は低い状況である。

(委員)

今後は、例えば「くらしのサポーター養成講座」等の受講者・消費者や消費者団体等への指導が大きな課題になると思う。団体訴権の形はまだ見えてはいないが、自立した消費者の育成指導をお願いしたい。

議題2 平成13年度消費生活相談状況について

事務局より資料4「消費生活相談状況」について説明。

*質疑等

(委員)

警察と消費生活センターとで消費生活相談の役割分担はあるのか？

(事務局)

消費生活相談については、まず消費生活センターへ相談が多いと思われるが、互いに適切な相談窓口を紹介しあっている。例えば、多重債務等、関係機関への紹介をするが、その中で業者からの脅しである場合は、警察に届けるよう助言している。

(委員)

業者も警察からの対応というときとして過剰な対応になるおそれがある。警察も生活相談が多岐に亘る相談となり、対応が大変になるだろう。この意味で、警察と消費生活センターとの役割分担を十分注意して行ってほしい。窓口を一元化する方向や、消費生活センターで多方面な相談への対応等を考えてほしい。

(委員)

相談件数の増加は、被害が増えていることに他ならない。相談があって、事後救済に回ることも理解はするが、特に消費者金融の広告や企業倫理の問題とも絡むが、実効的な予防手段はあるのか。ないとすれば消費者団体に委託するなど、より有効な手だてを考えてほしい。消費生活相談での対応は限界がある。効率的な解決方法を考えてほしい。

(事務局)

小学校5・6年生や高校3年生には、消費者教育副読本を、若者向けには啓発資料等を高校・大学に送付している。またインターネット関連では学校の先生向けに案内を送っている

(委員)

営業の自由があって難しいが、消費者金融の広告が拡大の一途を辿っている。多重債務については県議会でも質問が取り上げられたことでもあるし、もう少し消費者行政の観点から考えてほしい。

(事務局)

相談件数が増えれば、被害も増えているわけで、ヤミ金まがいの行動は取り締まっていかなければならないであろう。ただ県として行政の権限に限界があり、やはり業者のモラルと個人への取り組みが重要となる。まず消費者教育、啓発、消費生活相談での対応とならざるを得ない。

(委員)

出資法の枠を越えての営業行為は違法であるし、返済が大変だと理解していても借りる人はサラ金を借りてしまう現状があることも事実である。しかし消費者行政の観点から多重債務に遭わないよう滋賀県民を守っていく方向で対応してほしい。たとえばドイツでも、イタリアのマフィアからのサラ金により、少数ではあるが消費者金融で困っている人はいる。また、経済破綻した方もいるが、多重債務専門の相談窓口があり、生活設計をやり直すことで経済生活の再生を図っている例がある。問題が深刻化しているのだから、滋賀県でもそうした対応をしてはどうか。

(委員)

消費生活センターの相談窓口は、県民に周知されているか。

(委員)

地域の回覧等に消費生活センターの紹介が掲載されているが、どれだけの方が意識を持たれているのか。消費生活相談に行くアクションを起こさずに潜在的に悩んでいる方をどうするかが大切ではないか。

(事務局)

消費者被害の当事者になると、消費生活センターの相談窓口を確認される。相談に来られた方に、周りに消費生活センターの存在や被害の概要を伝えてほしいと話している。自分に関わりがないとなかなか浸透は難しい。

(委員)

苦情相談件数が増えているのは、相談に来た人も多いが、潜在的に被害にあった人が増えている現状があると思われる。国民生活センターのパイオネットを利用するなどして、未然防止に、いかにつなげていくのかが課題になっていくのではないかと。行政の手法として、教育・啓蒙啓発に落ち着いたような感じがする。被害の様相が見えてきたところであり、根本的に未然防止につなげていく方法を、行政も考えていただきたいし、我々審議会も議論していかねばならない。

(委員)

商品テストについて経済産業省の商品事故に関する統計のホームページには消費生活センターからの情報提供はどのようになっているのか。また、それは具体的にどのように対処されてきたのか。

(事務局)

毎年度、使い勝手等の様々な商品テストを行っている。その結果はくらしの情報ボックス等に掲載したり、商品テストの結果を講座に生かすなどの情報の提供をしている。

(委員)

国のHP(ホームページ)との関連性はどうか。

(事務局)

事故がおれば、国に報告はしている。

(委員)

県民向けに作成の情報誌は生活に役立っている。消費者被害の当事者にならないと自分のこととして捉えにくいと、啓発誌の情報がないと、もっと理解しにくいと思う。湖南地域の相談件数が多いが、何か特別な理由があるか。流入人口が多いことが理由なのか、そのあたりは検証しているか。

(事務局)

いろいろな理由が考えられるが、住所を申告されない方もあり、特記すべき理由は見あたらない。

(委員)

多重債務や携帯電話トラブル等に接していて、啓蒙活動の無力さを感じる面がある。多重債務を抱え、一度自己破産し、二度と繰り返さないようにと忠告されたにもかかわらず、生活が苦しいからと、官報に掲載された破産者をねらってダイレクトメールを送ってくるような、非常に高利のヤミ金から借金を繰り返す人がいる。そもそもの経済観念、家計管理に問題がある場合がある。たしかに業者にも問題があるが、借金をすれば返済の負担が生じ、その中でどうやって家計をやりくりしていけば生活していけるのか、といった基本的な消費者教育のようなものがなされないまま、成長してしまっていることに原因があるのではないかと。また、学生や未成年が携帯電話の有料サイトを利用し、法外な料金を請求されるようなトラブルの場合でも、パンフレット等で、あらかじめ啓発もされているがその時点では他人事で、督促してきた業者に対しても簡単に自宅の電話番号等個人情報も教えてしまい、結果、頻りに督促されるようになって初めて慌てる。事前の啓発活動はたしかに必要だが、誰もが悪質商法に引っかかる可能性があるのだから、そんな場合に、どこへ相談にいけばいいか知らせることが大事ではないか。

(委員)

今の子どもたちは、ファーストフードの価格が高いか安いかわかり、瞬時に判断できるが、根本的な部分が理解できていない子どもが増えているのではないかと。家庭の教育が大切である。

(委員)

家計管理は結婚して体験することで理解した。学校では体験して実感する授業がなかったのではないかと今さらながら思う。アメリカではシュミレーションゲームを行って、社会で適応できる人を育て、自己管理能力を高めていると聞いている。そういった消費者教育が必要ではないか。先ほど相談件数が多い湖南地域の理由として、人口流入率が高い地域であり、近くに相談する知り合いが少ない人が多いのではないかと。消費生活センターに相談するアクションを起こす人が少ないのではないかと。また高齢者の中には、消費者被害にあったという自覚がない方もいる。

(事務局)

相談に来られる方に、微に入り細にわたり、情報を聞かないと業者に対抗する術がない。しかし、余り詳細にお聞きすることで自分の殻に閉じこもってしまう例がある。最近では民生委員と共に相談に来られることもある。

その他

1 くらしのサポーター養成講座について

事務局より資料6「くらしのサポーター養成講座」について説明。

2 食品表示について

事務局より資料7「食品品質表示の早わかり」「食肉関連施設における食肉の実態調査結果について」等について説明。

*質疑等

(委員)

原産地表示は量販店の直営の食肉部について、できているはずであるが、いわゆるテナントについては、命令系統が違うが、同じ情報開示を流して、消費者の信頼を得ることが大切であると認識している。食品表示110番の主立った内容はどんなものか？

(事務局)

食品表示110番は、今年の2月に開設した。県が受けたのは10件、近畿農政局から回付が7件

であった。電話で110番受付けるが名前を申し出てもら制度であるが、名前を名乗らない方もいる。複数で情報があった場合は調査に入るようにしている。個々の事例は申し上げられないが、今後も情報があれば慎重に吟味し、農政局とも相談して対処したい。

(委員)

食肉の原産地表示の48件の再調査の結果は？

(事務局)

最初の調査の4割、そのさらに4割が十分な対応ではなかった。

(委員)

原産地表示の不適切な原因は、表示がもともとなかったのか。伝票がなかったのか。根本の原因は何なのか。

(事務局)

JAS法改正については平成12年12月に業者向けに説明会を実施した。しかし、3割ぐらいしか出席はなかった。当初は原産地表示も全体に深刻ではなかった。もともと、この制度は外国産の安い食品が入ってきて、外国産と国産とを分けることから始まったわけで、徐々に普及すればとの認識であったが、国産牛買い取り偽装事件を契機に、業者も初めて制度を認識されたところも多く、業者によっては、牛肉のみ表示が必要と誤解されている業者もいた。

(委員)

真の原因をつきとめて、行政側の措置の何が不足していたのか、真因を見極めてその対応を行ってほしい。一方、業者側も何故、表示ができていなかったのか、業者自身でその対応をとれているかどうか。適切な対応および指導を行ってほしい。

(委員)

苦情の件数の話があったが、大規模店・小売店別の統計は出ているのか。

(事務局)

食肉店で店舗形態を調査した。大規模・小売店別の区別は行っていない。

(委員)

事業者団体の行動基準について、私は行政主導で関与していくというのは避けるべきで、自主規制として事業者の中で公正な売り方をしていく努力を最大限行うことが大事であると思う。公正な売り方をしていない事業者というのは、市場秩序を乱しているし、他の誠実な売り方をしている事業者の販売網を減らしている。事業者間に秩序維持のためのきちとしたシステムをまず作っていかねばならないと考える。

(委員)

業者は、一番消費者の目が気になる。苦情相談の電話等に、神経をとがらせている。消費者の信頼を損なうのが一番怖いことである。表示のことも、なかなか小売店は、人手がなく手がまわらない現状もある。

(委員)

大事なものは、事業者が相互監視で法令を遵守できるシステム作り、組織作りを行くことであり、そうしたことは、長期的にみれば事業者にとって販売網を増やし、消費者との信頼を成り立たせることにつながると思う。それが私の提案であり、現実的には厳しい面もあることは承知しているが、それでも業者間の健全な組織作りが必要と考える。

(委員)

食の安全について相談も多いとは思いますが、せっけん等環境に関する面の苦情等はないのか。

(事務局)

20位以内には入っていないが、せっけんの使用量などについて相談はある

(事務局)

いただいたご意見は事務局でとりまとめる。