

第27回消費生活審議会議事録

1 日 時

平成15年(2003年)12月25日(木) 14時00分～16時00分

2 場 所

第2委員会室

3 出席者

委員 小寺委員・川原委員・別所委員・東委員・辻川委員・高佐委員・杉本委員・中田委員・惣宇利委員・船越委員
県 谷村県民文化生活部長・田中県民生活課長・竹嶋消費生活センター所長・中村課長補佐・辻井主幹・村田主査・四方主事

4 内 容

谷村県民文化生活部長あいさつ

昨今、消費者を取り巻く環境は急速に変化し、規制緩和やインターネットなど情報化の進展による経済社会の多様化、国際化の中で、新しい商品やサービスが市場にあふれ、取り引きは複雑多様化し、それに伴い、消費者トラブルが大幅に増加した。

本県も消費生活相談件数は年々増加傾向にあり、本年度(平成15年度)上半期においても、前年の同時期に比べ80%以上も増加している。

消費者トラブルが多発する中で、消費者には一層の自己責任が求められる時代を迎え、いかにして自立した消費者を育成するかということが今まで以上に求められている。

このため、国においては消費者行政の基本として35年前に制定されました消費者保護基本法を全面改正することとされ、今年5月には、国民生活審議会消費者政策部会が、報告書「21世紀型消費者政策の在り方について」の提言をされた。

次の通常国会での上程に向けて、政府をはじめ関係機関において、具体的な改正事項の議論が進められている。

このような流れの中で、本県の消費者行政の基本となる「滋賀県消費生活条例」についても、法の改正に準拠するとともに、社会経済状況の変化に呼応し、迅速な消費者被害救済のため、業者指導の強化を盛り込むなど、見直しが必要ではないかと考えている。本日以降、本審議会においてご議論を賜り、時代の要請にあったものにしてまいりたい。

また、変化する消費者問題に対応するため、体制の強化も必要であり、消費生活センターの在り方などについても、忌憚のないご意見を頂戴したい。

議題1 平成15年度滋賀県における消費者行政の概要について 滋賀県における消費者行政の取り組みについて説明。

説明要旨

ヤミ金や多重債務に関する相談が今年度上半期で1713件(前年同期604件)

15年2月に、「フリーローン・サラ金等連絡調整会議」をスタート。

ヤミ金等の被害を減らすためには、ヤミ金業者の振込口座の閉鎖を目指し財務事務所を通じて銀行等へ犯罪に使われている口座であると情報提供した。

「架空請求」「不当請求」の被害は、相談の4割近くを占めている。

これらについても銀行や郵政公社へ情報提供する取り組みや、振込をする前の被害防止を図るた

め、銀行等での振込時に注意を促すチラシを作成した。

また、街頭の電柱等のヤミ金チラシをはがしを行った。

若年層への消費者教育や啓発が最重要課題であると認識し、高校の家庭科部会で研修会を開催し、また高校のPTA連合会の研修の際に消費生活講演会を開催した。

高校3年生を対象とした講演会をスタートさせた。

議題2 平成14年度および平成15年度上半期消費生活相談状況について

説明要旨

平成14年度 消費生活相談件数 12,396件(13年度 9,859件) 25%増

平成15年 上半期消費生活相談件数 10,516件(前年同期 5,804件) 80%増

センター相談員平均相談受付件数 132件/月

県内相談員 平均相談受付件数 60数件/月

商品別の相談件数は商品一般が架空請求の増加で4.6倍となった。

質疑

(会長)

今の議題1および2の説明で、ご意見等ございませんか。

(委員)

センターの相談員は1ヶ月132件受付、その他の相談員は60数件の受付とのことですが、それだけの差があるのは何か理由があるのでしょうか。

(事務局)

全相談員の1ヶ月平均の相談件数が60数件です。

相談が消費生活センターに集中したのは、相談はセンターへという流れが県民の間に定着したのではないかと思います。また、ヤミ金関連の啓発を県内全戸に配布した広報誌の中で行いましたが、その中で問い合わせ先として消費生活センターを明記したことなどから、件数が顕著な伸びとなったことが考えられます。

相談が上半期異常に多かったことから現場では四苦八苦いたしました。

(委員)

相談件数等の増加等の報告を聞いて大変なことになったと驚いています。前回の審議会で多重債務者問題が一番の大きな消費生活の問題になるのではないかと私の指摘に対して、どう取り上げられるのかがポイントになると思っていたが、適切な対応があり、全国的にも先駆的な取り組みを行われたことに対し敬意を表したい。

ただ、消費生活センターの相談受付が毎月平均132件となると裁判官並みの受付件数であり、かなり現場はご苦労されているのではないかと思います。契約トラブルに関することが多いようですから、法的知識が必要となりますね。

数年来、相談が増えている現状をどういう風に打開するのが問題です。この増加傾向をうまく分析しなければならない。消費者契約法など法が整備され、被害救済が進んだ点にあるのか、また啓発広報活動がうまくいった点があるのかもしれない。さらに、潜在的に実数としての被害が増えている点にあるのか。どういう風に解決していくのか。そこの手当をきちっと対処していかないといけない。このまま相談が増えて、センター員を増やして対処していくのか。そのあたりが今後の焦点かと思えます。

(会長)

ご意見いかがでしょうか

(事務局)

ヤミ金規制法、消費者契約法が整備されてまいりますと、掘り起こして相談が増えてくると思われます。

まず啓発強化、消費者教育に力を入れ、相談を減らしていきたいと思っています。特に若い方、来年度は全高校に消費者啓発講座に出向きますが、また全ての層に対しての効果的な啓発を考えております。

(事務局)

15年度上半期で1万件を越えています。その4割が架空請求であり、有料サイト料金の請求であるとか、覚えのない借金の請求であるとか、業者がかわっても手口そのものは同じですので、答えをする時間は労力がそんなにないと思っています。ただ、自らが契約行為をしたわけではなく、ふっつわいた請求であり、今までのセンターの相談者とは異なり、センターを認知していただく良い機会になったと考えております。

早くから架空請求の実態等の広報をさせていただきましたので、金融機関でも積極的に対応していただくことが可能となり、手当をしていただくことができました。しかし物理的に件数が多かったので、相談員は大変だったと思われます。

ヤミ金業者が捕まったので、最近では全国的にも下火になったと思われます。ただ、こういう形態のものは、やりみたいなものがありますので、次に何が来るかはわかりませんが、今後とも早くに実態をつかみ、早く啓発していきたいと思っています。

特に若年層に絞る啓発が効果的です。かなり積極的に力を注いで行っています。来年すぐに効果が出るものではありませんが、しばらく続けていくとその効果が出てくると考えられますので、よろしくご指導のほどお願いします。

(会長)

他にどうでしょうか。

(委員)

資料6の8ページに処理結果が出ておりますが、9049件のうち4801件が助言の結果、自主交渉となっておりますが、その結末はどうなっているのでしょうか。センターでは最終の結果を把握すること厳しいとは思いますが、その他として情報提供した結果の結末はどうでしたか。

(事務局)

助言・自主交渉の中味は、ほとんどがクーリングオフでございまして、クーリングオフの通知を出しますと、解約で解決していっていると思われます。

クーリングオフできないものは、消費者契約法や特定商取引法で事業者の違法性をつきながら、あっせんに入ります。その他情報提供は、センターが持っております情報提供を的確に行っていますが、架空請求などは契約を伴わない相談ですので、一般的な情報提供しかできません。相談者の個人情報流さないよう、毅然とした態度で対応するようにと助言していますが、それでわかりましたという相談者は解決していると思っております。

(委員)

そういう解決の方法がいいのかどうか考えています。個人に自立を求めるのはいいのですが、責任がかかっていくような助言になるような気もします。相談者に「がんばりなさい」と助言するだけでは消費者の自己責任のみが過度に強調されるおそれがある。センターの守備範囲の限界があるのですが、センターの役割は、本来は消費者を支える、支援する、なりかわって戦っていくということで、そういう役割を果たすことが必要ではないのでしょうか。例えば自己責任論だけでは被害者が未成年者であれば、あるいは高齢者であればどうなるのかという議論で問題になったように、消費者保護ができなくなります。

架空請求かどうか、契約行為の中身自体もあり、微妙なものもあるのでしょうか、正確な法的分析をせずに相談者に知らん顔をしなさい、がんばりなさい的な助言があるかもしれないと思います。業者自体が存在しているかどうか、その実態はわからないでしょうが、例えば、業者を呼んできて場面に応じては調停に入るとか…あるいは白ですと確定してあげるとか、そうした積極的な解決とかもあると思いますが。

(事務局)

アダルトサイトであると、なかなか相談者が仰ることも微妙で、はっきりとしないため難しい状態でもありますが…

(委員)

そういうこともあると思いますが、私としてはそうした紛争の解決手法として、むしろ、あくまでも個人に主張させていくやり方でいくのか、消費者団体のような所に苦情を集約させて、一挙に解決をはかるという方法がいいのか、を考えるべきだと思います。たとえば、センターでは、拒否できますよ、知らんぷりできますよ、でも、後でややこしくなるかもしれないという相談にするだけにとどめるのか。それとも複数の苦情をまとめてあげて、集団的に交渉してあげるといったことがあっていいのではないかと思います。

(会長)

では、事務局でまとめていただくということでもいいでしょうか。続きまして、議題3に移りますが、事務局から説明願います。

議題3 21世紀型消費者政策の在り方また条例改正にかかる今後の予定等について

説明要旨

消費者保護基本法は昭和43年、議員立法で制定された。この最終提言を基に議員提案で上程されるであろう。全国の相談が80万件と増加傾向にあり、自動車会社のリコール問題、ハム会社の偽装問題等やインターネットのトラブルなど35年前の基本法では守りきれない世の中になっており、この答申を受けて抜本的な改正へと進む。

消費者保護基本法は21世紀にふさわしいグランドデザインとし、消費者保護から自立へとシフト。法改正と社会情勢の変化に伴い、消費者行政の基本となる条例を改正したい。法案の行方を見て県としての考えをまとめたい。先進県にも聞き、改正をどういう方向でやるのか、審議会の意見を聞いて着手したい

(会長)

ただ今の議題3の説明について、何かご意見、ご質問はございませんか。

(委員)

私自身が考える消費者保護の意味は、自立概念と相反するものではないと考えております。といいますが、自立には支援が必要で、基盤を形成するところまでは保護する必要があるわけで、社会にはさまざまな理由から自立できない消費者も現実にいるわけですから、そうした裾野をどのように支えていくのかが、私たちが共同で消費生活を営んでいくために最も重要な課題になると思います。多重債務者の問題でも一つの例ですが、生活費を一定の上限の下でもっと安い金利で貸す制度があれば違う面も出てくるだろうとか思っています。また、借金地獄に転落した人に対して生活を支援するための密着した相談業務が、半年とか1年の期間を持って継続される必要があるはずで、その人だけでなく、その家族の生活もかかっているのですから、経済生活を回復させていくためにわれわれが支援することも必要ではないかと思っています。自立を促進するためには様々な手法があり、それが常に必要とされているわけで、消費者をほったらかしにするものではないとの趣旨で申し上げました。

消費者保護基本法について言えば、21世紀型の消費者政策においては、契約の部分が抜けているので契約の部分を盛り込みましょうという点と、また消費者団体の訴権が問題となります。後者は、なおどのようなものになるのかわかりませんが、消費者の力を消費者問題に対して、うまく結集していくくみが大勢ではないかと思っています。条例の中でどのような形で、先取りするのかどうかかわかりませんが、消費者の力を条例の実効化のために入れ込んでいくのか大きな課題になるのではないかと考えています。

(会長)

他にありませんか。

(委員)

消費生活センターの報告を聞いてこの2、3年で消費者の暮らしの多様化がここまで進んでいるこ

とを怖い思いで聞いていました。この中でも手助けされるべき最も弱者の高齢者や障害者の方々が泣き寝入りするのではなく、権利を行使できるシステムが今回の抜本的な改正で、そこそこの知識の消費者でもきちんとシステムとして確立されることを心から望みます。

私は生協連のメンバーでもあります。コープしがでは食の安全の確立に向けて一消費者として教育されながら、それをアクションできる立場においてお話ししますが、県議会の行政活動で全会派との懇談を持ちました。その中で消費者団体と政党にお願いすることで、抜本的な改正の中で要求が充実したものになるように、一部の会派で採択に向けて取り組んでいただけました。県としても条例が充実するように審議会で消費者を巻き込んだ形で進んでいくように望みます。

(会長)

事務局でまとめていただいて3月頃に事務局で準備していただくことでよろしいでしょうか。

(委員)

私は、民法担当の法律家にしかすぎません。条例を作成するについては、審議会のメンバーを今後どうするのかという点にも関わりますが、行政法専門の先生、消費者行政に詳しい先生にお入りいただくのも一計かとは思いますが。

(会長)

任期は2年でしたか？次の夏が改正ですが、事務局で一考願います。

(事務局)

条例がいま50条にも亘っていますので、これだけ厳しい時代ですから、消費者の、県民の方々が使いやすい条例を目指してまいりたいのですが、何分にも初めてのことであり、皆様に教えていただかないとできませんのでよろしくお願い致します

(会長)

続きまして、議題4に移りますが、事務局から説明願います。

議題4 消費生活センターの体制について

説明要旨

相談件数の増加、昼休みや時間外での相談も激増し、潜在的に土日相談の需要が高まっており、機会と場所の利便性から草津駅前の商業ビルに移転し来所の必要なケースの増加にも対応したいと考えている。

平成16年10月から、市町村合併が進み、新市が誕生するので、なお一層の相談機能の充実化を図りたい。

(会長)

ただ今の議題4説明について、何かご意見、ご質問は、ございませんか。

(会長)

一本化というと市町村はどうなりますか？

(事務局)

今現在も、8市で相談窓口を開設していただいている中で、さらに合併で力強い市が誕生しますことから、相談体制を充実する市なり町に充実をお願いし、その分、県は各地域振興局に相談窓口を設置していますが、これが合併後は市というかたまりになりますので、引き上げてセンター1本にしてやっていきたいと思っております。

(委員)

企業側はお客様に相談を受けると相談者のお家まで訪問して最後まで対応していますが、県の場合は最後までケアは困難だとは思いますが、ですから、どこまで県が入っていくのか。場所を駅前に設置し、しかも土日オープンとなりますと県民の方に見える形になればなるほどもっと相談件数は増

加するとは思われます。啓発をされるとまたさらに相談も、ますますご意見は増えるとは思いますが、行政は解決までは難しいし、そうすると賢い消費者として啓蒙が必要になってくると思われま。高齢者への啓発はまた困難な点も多いとは思いますが、相談で実態をつかむ窓口と、啓蒙活動の窓口と、またデータは国にも提供されると思いますが、そのデータから国を動かしていただいて効果的な消費者保護施策に寄与していただきたいと思。窓口を一本化して、立地条件の良い、しかも土日のオープン体制となると、ますます相談は増加すると思われま。そこをどう生かしていくかが今後の課題になると思われま。

(委員)

窓口をある程度統合していくとなると、今後配置される人員等は、これまでどおりなのか、それとも若干整理され減少することになるのか？

(事務局)

人員の関係では相談件数が一番多く受けてますのが県の消費生活センターですが、この4月と10月で比較いたしますと4月が一人4.7件、10月は7.6件まで増えています。その次に多いのが、大津のセンターですが、この10月で一人5件となっています。あとは、それぞれ一人当たり1件ないし2件ですが、件数だけでも増えましたが、来年度は土日オープンとなりますので2名増員をと考えています。その後の集約化はまだ決め切っていない状況です。

(委員)

消費者紛争では、統計等をみますと、かなり難しい契約関連が増えているようですし、その解決には広範な法的な知識が必要になります。さらにサービス役務関連となるとまた中身が複雑になってくると思。ですから、おそらく弁護士会との連携がされていると思。情報を集約し、適切な対応をするというためには、消費生活センターが中心的な役割を担うことになるのでしょ。この点を強化していくことを制度的にできないのでしょ。条例案でも考えてほしいと思。

(事務局)

まさにご指摘の向きは問題意識を持っておりますが、これから検討していくこととなると理解してま。

(委員)

センターも弁護士会とかの後ろ盾があると強く対応できていいと思われま。ところで、行政処分の在り方ですが、一罰百戒が本当にいいのかどうか、人員が手薄になると一罰百戒になりがちなので、そのあたりは慎重に対応すべきだと思。業者もいきなり来たでは困るだろうし、もう少しソフトランディングなやり方もあると思。

(事務局)

私どもとしても罰するために行政処分をするのではなく、結果として効果が出てくると思。経済産業省の研修等でも経験しましたが、ほとんど刑事罰の世界とかわらない調査のやり方をしています。証拠固めの事情聴取に1ヶ月くらい、業者に直接当たらないで状況調査に1ヶ月くらい、業者の事情聴取で1ヶ月、反論されるのに2週間、ほとんど変わらないことをやらなければならない。それだけの労力を使うと公表出来る状況です。今まで国や他府県がされたことを見ていると、ほぼ公表すると業者はつぶれてま。しかし、同業他者が動かなくなる効果は確かに出てま。一罰百戒をねらうのではなく行政処分をやることで他への効果が出ていることは確かです。一番心配なのは、行政処分をやっていない県に、業者が営業に来るんです。静岡県が熱心ですから、愛知県、長野県は大変だそう。ですからこれを考えますと滋賀県がやっていないとこれは大変かなあと思。そういう観点からもこういう取組は進めるべきだと思。これで全てが解決できるというものではないと思。しております。

啓発の点ですが、中核的なセンター機能を持ちたいと思。税金使って個人のトラブルを処理することが果たしていいのかどうかという点が根本的にあります。私どもとしては、そこから得られる情報が135万県民にとって、被害にかからない未然の効果があるだろうという意味で、情報が一番大切に相談業務を開いている、未然に防げるこれが税金を使う名目ですが、啓発をセンターと本課で分担してやってきましたが、やはり情報が一番に入るセンターでフレキシブルにやっていくこととし来年度は一元化し、対応していこうと思。しております。

市町村との連携ですが、市町村の相談員の研修会を開催し、同じトーンで相談を受け付けることができるようにしていきたいと考えております。また、弁護士会との連携ですが、滋賀は弁護士が50名しかいらっしゃいませんが、積極的に消費者部会の先生方が対応いただいております、年間10回ぐらい弁護士を交えた事例研修会を開催しています。

(委員)

17年度から県の相談窓口をセンターで一元化していくというその前提ですが、私も地元で合併協議会の委員をしていますが、もともと相談員のいる市町はいいのですが、経費削減を目途に合併を進める中で、もともと消費の相談窓口のない市町が合併しても消費者行政に力はいれ込みにくい現状があるようで、相談窓口を設けることに消極的である。県が将来このような形を考えておられるのであれば合併する自治体にバックアップしていただく点をお願いします。

(事務局)

市町村のまちづくり建設計画に相談窓口の位置づけを設置していただくよう県の考えを述べておりますし、17年度以降の将来の姿がどうなるのか、早めに公表して誘因していきたいと考えています。

(委員)

昨日会合があって、80代の方に電話があり、どうもオレオレ詐欺であった。実の息子に確認して未然に防止できた件を目の当たりにしたが、テレビや新聞で広報されていて、その効果があった。是非とも今後とも啓蒙活動に力を注いでいただく方向性でお願いしたい。また、こういう問題があって組織的にどこに相談すればいいのかということがわかればいいと思います。またインターネットで友人からのメールでおかしな画面になったのですが、削除できなくなり、無料というふれこみながら有料になっていくような感じであり、結局専門家に修正してもらったが、どんどん新しい問題が起こっているの、こういう問題はどんどん公表して頂くことが大事だと思います。

(会長)

相談件数が増えていることは問題ですが、どこに相談すればいいのかがわかるようになって、いままでも地下に潜っていた案件が表面化したことによるのかもわかりません。

(委員)

生協連とAS-net消費生活アドバイザー滋賀ネットワークが消費者大会にかわるものとして、消費者団体活動学習交流事業を行いますので、ここで紹介させていただきます。

(事務局)

この事業は県も支援しております。よろしく申し上げます。先ほどの合併関係ですが、市町が消費生活相談窓口を設置しますと交付金の対象となりますので、合併協議会等に助言よろしく申し上げます。

(会長)

ただ今、各委員からご意見のありました事項につきましては、事務局において、取りまとめていただくということでご異議ございませんか。