

第29回消費生活審議会議事録

1 日 時

平成16年(2004年)8月18日(水) 14時00分～16時00分

2 場 所

大津合同庁舎7A会議室

3 出席者

委員 湊本委員・小寺委員・江南委員・川端委員・北村委員・竹中委員・辻川委員・高佐委員
見上委員・川濱委員・中委員・西尾委員・萬木委員 13名
県 近藤県民文化生活部長・中野県民生活課長・石河消費生活センター所長・金澤課長補佐
辻井主幹・湯木副主幹・中島主任主事

4 内 容

○近藤県民文化生活部長あいさつ

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てきている。またその中身も質も複雑多岐に亘り、商品のトラブルから契約やサービスのトラブルに推移している。

本県も消費生活相談件数は年々増加傾向にあり、昨年度(平成15年度)においては、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、いかにして消費者の自立を支援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、国では消費者行政の基本的な枠組みとして35年前に制定された消費者保護基本法を全面改正し、規定を充実して「消費者基本法」として6月2日に公布・施行された。基本は、「消費者は権利を持った主体」として、その権利実現のため、「保護」から「自立の支援」へと移行された。企業不祥事の続発を受けて、事業者の責務等の拡充も行われた。

このような中、本県としても、消費生活の安定および向上のため、消費者政策の見直しを図る必要がある。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た見直しが必要ではないかと考えており、時代の要請にあった本県にふさわしい消費者政策の在り方についてご意見をいただきたい。

○会長・副会長の選出について

消費生活条例施行規則第2条第2項により委員の互選によって、会長には見上委員、副会長には中田委員が選出された。

○議題1 消費者施策の現況について

(1)消費者施策の概要について

〈説明要旨〉

・資料4 滋賀県消費生活条例について

昭和50年滋賀県消費者保護条例が制定(目的:県民の消費生活の安定と向上を確保)

昭和61年<1>事業者に対する改善指示<2>事業者名の公表などの条例改正

平成3年 滋賀県消費生活条例として改正<1>消費者の権利を明らかにした<2>
「環境への配慮」を新設<3>安全性の立証要求制度<4>「不当な取引行為」を類型化し「基準」を追加<5>知事への申し出制度新設

・資料5 主な消費者施策の概要について

消費者啓発:消費生活情報誌発行、講座等開催、シンポジウム開催、新聞インターネットの発信

消費者教育:副読本活用、県内高校へ出前講座、PTA研修会、教員向け研修会

消費者団体育成支援:団体間交流活動へ支援

消費生活相談:相談体制の充実・整備、審議会によるあっせん、調停

事業者指導:特定商取引法、景品表示法ならびに消費生活条例に基づく指導

不正商取引専門検査員の設置

消費生活協同組合等の指導・育成

特定被害への対応

ヤミ金・サラ金等連絡調整会議の立ち上げ(平成15年2月から)

ヤミ金ちらしはがし、ヤミ金、架空請求の口座閉鎖の取組み、銀行ATM機での振込

注意喚起ポスター作成

・資料6 消費者保護基本法の改正について

消費者を取り巻く社会環境が変化し、トラブルの増加、中身も複雑高度化し、今までの基本法の枠組みの中では少し規定が不十分であり、企業不祥事の増加も受け、消費者保護基本法が見直され6月2日に消費者基本法として公布・施行。

<1>基本理念の新設(消費者の権利の尊重・消費者の自立の支援)

<2>事業者の責務の拡充・消費者の役割

<3>消費者施策の充実強化・消費者啓発・消費者教育の規定充実化

<4>消費者政策の推進体制強化

<5>法律名を消費者基本法に変更

(2)消費生活相談の概要

資料7 平成15年度消費生活相談状況について(県内18消費生活相談窓口集約)

〈説明要旨〉

・平成15年度の消費生活相談件数22,530件(14年度12,396件)前年度比81.8%増

・激増の要因は架空請求(9,449件)、また不当請求などで未成年の相談が増加し、高齢者の相談が増加。

・店舗以外の販売形態(特殊販売)にかかる苦情が7割

・契約当事者は20、30代が多く、学生の相談が増加

・訪問販売では、70歳代の被害が多く、通信販売(オンライン関連サービス)で20、30歳代が多い。

・商品別では、オンライン等関連サービス、フリーローン・サラ金が多く、相談件数の半分を占めている。

議題1に関する質疑応答

(委員)

相談処理体制の状況は？

(事務局)

今年度から消費生活相談員が2名増員されたが、今年度に入っても相談件数は増えるばかりで、状況に変わりはない。主な相談である架空請求に関する相談対応の時間は、一般的には短くてすむが、窓口は常に電話や来所者が絶えない状況である。

(委員)

新しい施策であるセンター分室での土日オープンの相談の成果がわかる概数がわかれば？

(事務局)

土日の消費生活相談員は各2人体制であり(平日は4～5人)、土日別で言えば土曜日の相談が多くて、土曜日は平日の半分ぐらいの相談件数である。

来所者数もそれほど多くはないが、特徴的なこととして、家族連れで相談に来られるケースが目立つ。

(会長)

未成年の相談が増えたようであるが、親からの相談が多いのか？

(事務局)

親御さんからの相談が大勢を占めていると思う。

(会長)

議題1については、審議会開催の都度、意見交換をすることとして、議題2に移る。

○議題2 消費者施策の現況について

日頃の相談の状況、国の国民生活審議会での問題点、前回の当審議会でのご意見(資料8)を踏まえて事務局でまとめた資料であり、議論のきっかけとしてご審議願いたい。

・消費者政策の見直しの必要性和背景

1)消費者を取り巻く環境の激変

<1>高度情報通信社会(IT化)、国際化の進展 <2>消費者取引の多様化、複雑化<3>規制緩和の進展等により、市場原理の機能する分野が拡大<4>消費者、事業者間の情報力、交渉力格差の拡大<5>続発する企業不祥事による消費者不安の拡大<6>環境問題の深刻化<7>人口構成の変化(高齢化社会・学生の増加によるトラブルの増加)

2)消費者トラブルの拡大

<1>消費生活相談件数の大幅な増加<2>内容の深刻化・複雑化(特定の問題:ヤミ金・サラ金、架空請求の増加、高齢者・若者のトラブル)

・消費者行政の主な課題

1)消費者政策の基本理念

<1>消費者と事業者の格差の是正<2>「保護」から「自立」の支援<3>消費者の権利<4>消費者・事業者・行政の役割

2)消費者政策の展開

～自主的・合理的に行動(判断)できる消費者の育成～

<1>消費者の安全確保の強化<2>消費者契約の適正化<3>消費者教育の強化<4>消費者啓発の強化(相談情報分析・高齢者、若者への情報提供・緊急情報の提供)<5>消費者トラブルの救済策(関係機関との連携・消費生活センターでのあっせん強化・消費生活審議会でのあっせん調停強化)<6>消費者団体の強化<7>事業者指導<8>推進体制等について(消費生活センターのあり方・苦情相談体制の充実・市町村における相談体制・役割分担・他機関との連携・国等との連携)

質疑

(会長)

激動の社会情勢変化の中で消費者政策も見直しが必要であり、この資料を議論のきっかけにこのことであった。今後のスケジュールも考慮しないとイケないが、系統だった話は難しいかもしれないので、ポイントを限定せずフリーで意見をお願いしたい。

(委員)

昨年、鶏インフルエンザ、また鯉ヘルペスと問題になったが、消費者にどのような安全性のPRをさ

れたのか？この相談結果に反映されているのか？

(事務局)

鶏インフルエンザに関しては、昨年度から食の安全推進室を中心に一元的な相談体制が整備されたので、各消費相談窓口には、関連の相談があれば事案を移送するよう指示した。件数的に大きくは反映されていないと思われる。鯉ヘルペスについても水産課で一元的に対応した。様々な消費生活相談があるが、特化した内容の相談、また許認可あるいは専門の問題は各担当課が中心になって対応している。

(会長)

消費生活相談のまとめの中に、食の安全の苦情があったかどうかよくわからない、全体像としては他の相談窓口にいつているかもしれない、消費生活上の問題ではないのか微妙であるということか。

(事務局)

食の安全に関するデータの資料は次回以降に用意できる。今回の消費生活相談窓口の相談状況の資料には、基本的に食の安全に関する相談が入ってないが、それでもこれだけの相談が増えたということがいえると思う。

(委員)

今報告いただいた消費生活相談の内容は、契約が主体であり、商品を買ったが、被害があったという相談が多いが、量販店、チェーンストア協会に寄せられるメインの相談は食の安全に関するものが主体であり、事務局の報告を聞いていて、現場での消費者の声と行政の消費生活相談に寄せられる消費者の声とでは格差を感じた。契約や訪問販売やオンライン関連問題等に軸足をもって今後の審議をしていくべきなのか、食の安全も含むのか、食の安全は別の委員会があるので、はずしていくのか、話が大きく広がりすぎる議論になってしまうので、どちらかの方向で今後の議論を進めるべきではないか。

(委員)

食の問題は遺伝子組み換え問題についても、きちんとした消費者問題として扱われているのであるから、食の問題を審議から離すというのはいかがなものか。

(会長)

量販店のような事業者の在り方と訪問販売・電話勧誘販売事業者とでは事業の在り方、事業者が提供する商品の在り方で重点の置き方が違うのか。

(委員)

消費者の知る権利としては同じ事かもしれないが、この審議会で食の安全問題にまで拵げて一緒に審議をしていくのがいいのかどうか。

(委員)

社団法人NACSの私どもではウイークエンド相談を受けているが、半分以上が架空請求の相談で、次に多いのがヤミ金のトラブル、土曜日曜に相談窓口が開いているところを探し当てても相談される方なので、やはりお金に関する逼迫した相談が増加している。食品に関する相談や販売された物については、各事業者がお客様相談室を整備しており、メーカーの商品にはパッケージに相談窓口が明記されていることもあり、食に関する相談はそちらにいくようだ。消費者はアレルギーの心配などから製造過程の込み入った相談までされていると聞いている。やはり深刻なのはお金に関する相談で、相談員も倍増したが、県と同じ傾向である。

(委員)

私も仕事柄、相談を受けているが、クレジットやサラ金、破産に関する相談が増えた。内容証明郵便の記載も頼まれる。行政の消費者相談の結果を聞くと商品・物の苦情が減り、サービス・契約に関する苦情の割合が増えたということであるが、苦情が全体で増えて、結果として商品・物に対する苦情が減っているだけで、サービス・契約に関する相談も商品・物の苦情も全体が増えたのではないかと。どれに力点を置くということではないと思う。

(委員)

今の時代、これだけ消費者問題が多様化し、これからももっとトラブルが増えるのかもしれない。賢い優秀な消費者を一人作るのではなくて、賢い消費者になるよう一人でも多く学習し啓発し、どういう世の中を作っていくのかが重要。条例にも関わっていくし、抜本的な見直しにもなるし、それが審議会の目的だと思うが、悪い事業者を摘発するだけではなく、事業者・消費者が共に勉強しあい、行政はバックアップするということが、一般消費者に見えるようにせねばならない。法が保護から自立に改正されたのであるなら、条例のどこを改正したから、この点の手応えがあるというように実感できるように条例を変えて行かねばならない。今回は課題の洗い出しというか県からの報告を聞くばかりだが、他府県の条例も比較して学びながら議論を深める展開でお願いしたい。保護から自立へと法が改正されたことを、もっと詳しく知りたい。知った上で、滋賀らしい条例にするべきである。滋賀県に東京と同じ条例が要るとは思えないので、今後の審議会の展開では本県の独自性を出してほしい。

(会長)

法律は保護から自立の支援へとかなり大きな改正になったが、内容的につきつめれば行政は何をするのかという根本的な問題が出てくるはずである。かなり難しい議論になりそうだが、目の前に対応しないといけない課題は山積している。

東京ではなく、滋賀県独自の条例とのことだが、そういう特徴はこの分野で出てくるのか。地域性なるものがあるのかどうか。

(委員)

近畿府県の条例を見たが違いはわからない。

(会長)

条文自体には差はないだろう。地域的にこういう問題が多いということがあれば、特にその面を重視ということになるのでしょうか。

県に寄せられる相談としては商品の安全関係が減ってきているとの認識はデータ上ははっきりしているが、そのことが、県が対応しなくてよくなっているということの意味しているのかという問題は整理が必要であろう。また、食の安全については食の安全推進室、水産課で対応をしたということであるが、消費生活という面から見た場合に、どういう連携がいるのかということも少し見ておかないといけない。それから契約に関する相談件数が増えたということだが、契約と一口に言っても、事業者の在り方とか、役務か物の提供か、どういう勧誘のしかたがあったのかによってだいぶ変わってくる。対応のしかたというのは契約だからといってまとめて一本化はできないのではないか。そのあたりもつめていく必要があるのかと思う。

(委員)

議論している話は、一般的な消費者が前提であるが、地域性によって違いがある。農村型、山村型の消費者では高齢化が進んでおり、流通のチャンネルが多い中で、高齢者が消費者として恩恵を享受できるようになっていない。高齢者への対応は福祉としての位置づけが関係してくるのではないかとは思われるが、農村は高齢化が進んでおり、車に乗って買い物にいけない人も増えている。この面も視野に入れ考えていかねばならない。

(会長)

いま、高齢化社会との関係で、福祉サイドとの連携、関連づけをご指摘いただいたが、従来どういう議論があったのか。

(事務局)

高齢者に対する啓発等が特に必要だということは、平成11年の当審議会の答申「自立した消費者育成のための支援の在り方」でも触れられている。具体的には例えば老人クラブへ出向いて行って啓発をするなどである。老人クラブへ参加をされない在宅の高齢者の方へは、情報が届きにくいので、他にヘルパーの方や民生(委員)への啓発や連携を課題としては感じている。まだ単発的な話しかできていないので、システム立てて今後どうやっていくのかは今後の課題である。

(会長)

いずれにしても高齢化社会対応で高齢者に頑張ってくださいとは言っても頑張ってもらい方によるが、高齢者の中で格差は生じてしまうのでそのあたりが課題だとは言えると思う。

(委員)

神戸市では、ヘルパーの養成も行っている神戸市消費者協会が市から協力依頼を受けて第三者評価機関として介護サービスの評価を行っている。消費者団体が介護保険制度を通して高齢者との関わりを行っていると聞いたことがある。団体の自主活動の中で、介護保険を消費者問題として位置づけている。

(会長)

そういう具体例の示唆は今後の議論でつめて何らかの提案ができればと思う。

(委員)

消費者の「保護」から「自立の支援」ということであるが、自立というのはこの複雑な社会の中で、難しい点であり、消費者の自立を規定するなら、事業者の責務の規定を拡充する必要がある。現行規定では第5条に事業者の責務規定があるが「危害の防止」が先に記述されている、環境は別立てにはなっているが、まず、安全で良質な商品・サービスの提供に努めなければならないとか、企業倫理の確立などの規定をしっかり盛り込むべきである。

(会長)

消費者の自立を強調するのであるなら、事業者の責務の強化をどういう中身としてつめていくのが重要な論点だと思われる。

消費者政策については、この審議会の重要な課題であり、あと4回ほど審議の必要がある。今日のところは、県の説明について大まかな問題を確認したことでいいのかとは思いますが、よりつめないといけないものが一杯あるので、事務局と相談の上、今までの議論を整理したものを次回提示して議論を継続させていきたいと考えている。

(委員)

審議の資料は事前に送ってもらえるのか？

(会長)

適宜早く目を通す必要がある資料は事前に送ってもらうことにしたい。

(委員)

一般の消費者が県のHPでどのような情報にアクセスできるのか、一般の人が見る情報というのを次回審議会で用意してほしい。本県はPC保有率が全国で一番らしいので。

(委員)

消費生活相談状況は「表」のデータだが、一般消費者は日常の生活の中で関わる消費者問題が多く、毎日の生活の中で、賞味期限を書き換えていたとかそういう小さい問題は、逐一相談窓口にあがってこないと思われる。被害の多かった問題のデータだけで消費者の現状だと判断して今後の方向づけをされるとちょっと違う方向の消費者問題になってしまうので、大多数の一般消費者に軸足を置いた方向で政策を考えるべきだ。

(会長)

今ここで急に考えをまとめて意見もなかなか言いにくいと思われるので、次回の審議会にお出しいただくことも含めて宿題として願います。次回もこの議論を継続するということになる。

全体としては今年度中にスケジュールではあと4回議論し、政策の変更となると消費生活条例の改正も視野に入れた議論をやっていきたいと思うが、条例改正が必要となると法律面で、ややテクニカルな面があり、この審議会の全体の議論とは別個のやや専門的な面も必要になるので、その点については、経済法専攻の川濱委員、民法専攻の中田委員、そして私とで若干ワーキンググループ的なものを併行して作業を今後進めることもあろうかと思うがご了承願いたい。