

日時:

平成16年12月24日(金曜日)
午後2時00分～午後4時00分まで

場所:

大津合同庁舎7A会議室

出席者:

[委員] 小寺委員・江南委員・川端委員・北村委員・中島委員・中谷委員・見上委員・中田委員・中委員・西尾委員・伊庭委員 11名
[県] 近藤県民文化生活部長・秋山県民文化生活部次長・中野県民生活課長・梅村参事・石河消費生活センター所長・平等同センター次長・金澤課長補佐・辻井主幹・湯木副主幹・中島主任主事

議題1 消費者政策の見直しについて

消費者政策の体系図(資料1-1)

(1)消費者の安全確保について

- 「資料(1)-1 危害・危険商品に関する相談件数」
- 「資料(1)-2 本県の相談事例」
- 「資料(1)-3 製品安全に係る現行法の体系」
- 「資料(1)-4 安全性に疑いのある商品等に対する措置等」
- 「資料(1)-5 消費生活相談(危害・危険)における苦情の処理状況」

以上資料に基づいて事務局より説明

質疑応答

会長: 資料1-1消費者政策体系図は、消費者政策を分解した主な項目の見取り図のようなものである。各項目毎に分析する必要があるが、これを念頭に置きながら、県条例をみると、資料1の(1)～(5)の項目の中身について当審議会で順次検討することとなる。まず第一に消費者の安全確保について、質問も含めてご意見を頂きたい。

委員: 内閣府が経済企画庁であったときに、聞いたのであるが、消費者問題については、消費者契約法とPL法(製造物責任法)が車の両輪だと、そのように理解すればいいのか。

会長: PL法と消費者契約法が車の両輪というより、消費者政策体系図の方が対象が広い気がする。PL法にせよ、消費者契約法にせよ、当事者が関わる法的責任の部分、2項的に事業者と消費者の関係を念頭に置いた責任体系の話で、ここに書かれているのは、それ以前のPL法でカバーしきれないような事業者の責任等、あるいは相談苦情の処理に係る部分で、もう少し広げて書いていると私は推測する。体系の説明というのは、どこの視点で語るかによって、いろいろ説明がある。

当審議会で何をポイントとして議論してもらおうのか、全体像が見えにくいのではないかと思い、消費者行政に絡んで、考えなければならぬ山は、これくらい関わっているという話で、用意してもらった話であり、中心でなく頭の片隅にでも入れていただければいいのかと思う。その他意見は?

委員: 食品の安全性に関し、賞味期限の表示はあるが、鮮度について、例えば鮮度1,2,3など、収穫から何日目かという鮮度表示があるのか教えて欲しい。それと聞いたことだが、一つのトレイに古い

魚と新しい魚がセットして売っているという場合があると、右の魚と左の魚の鮮度が違う物が同じトレイの中に入っていることが、表示でわかるのであれば教えて欲しい。

事務局：賞味期限はJAS法で、品質保持期限は食品衛生法で定められていた。しかし、わかりにくいことから2003年7月に賞味期限に統一され、消費者によりわかりやすい表示として、法律の中では賞味期限という表示になった。

鮮度表示や古いものと新しいものが混在している場合の表示については私どもではわからないので、所管する生活衛生課食の安全推進室の職員に照会する。

委員：賞味期限内であっても、鮮度表示が滋賀県独自でできるのであれば、消費者にとっては安心なので、あるのなら教えて欲しい。ないのであれば結構である。

会長：滋賀県独自の安全性もしくは消費者保護に関する表示があるのかどうか、最終のまとめの段階で採用できるのであれば考えてい。

安全性について、危害商品に関する相談件数が平成14、15年度は61件、58件とほぼ拮抗しているが、それ以前よりは増えているという話であるが、今後の予想ということは何か語れるのか？今後もどんどん増えていくという話になるのか。傾向としてわからないということか。

委員：一般論としては、むしろ安全性というよりも消費者取引に関わるトラブルが増えていると言えるが、食の安全性については、ダイエット食品とかインターネットを通じての輸入など、チェックが働かない内に、消費者の口に入ってしまう。それを他にどういうふうにチェックしていくのかを少し考えていかないといけない。

会長：今のは(1) - 3に我が国の法体系としてどこでチェックされるか、主要な法律が書かれているが、これは日本で作って日本で売られている商品を対象としており、輸入食品は、誰がチェックし、誰が対応策を考えるのか。国は経済産業省なのか厚生労働省なのか、あるいは野放しなのか。

委員：何か問題が起こってくれば、チェックをしていると思うが、輸入食品などは、かなり野放し状態ではないか。残念ながらよくは知らないが、チェックが十分できていないかもしれない。

事務局：食品衛生法においては、輸入食品も含めて食品衛生法の対象となって規制が係っている。薬事法でも同様である。

会長：安全性に関して滋賀県で対応するとすれば、従来は公表という最終の手段を持ちながら、事業者への対応を図っていく流れであるが、滋賀県の相談窓口で行っている主たる手法は相談業務であり、資料にいくつか対応事例があがっている。こういう相談に対し、こういう助言を行い、処理を行っているということであるが、処理不能が平成15年度58件中、3件ほどであり、これに対する評価が必要と思うが、相談をされた方の満足度のような指標なり、手がかりがあればいいが、事務局はどう考えているか。

事務局：あっせん解決については相談窓口が最後まで見届ける形になっているが、それ以外の自主交渉の対応であれば、様々な情報提供としてPLセンターなどの他機関をご紹介するなどの対応をし、その後、個別に相談者が解決したか否かという結果については相談者から返事があればつかめるが、全ての相談の後追いはできていない。フォローができていないので、評価が難しいところである。ただ、ここに示されているのは行政相談窓口に来られた方の結果であるが、安全性については、直接メーカーに交渉されている方も多かろうと思われるので、県民全体の食品や製品の安全に対する相談の満足度の評価となると把握は難しいと思われる。

会長：全ての後追いをしなければならないとすると過度の任務になると思われる。消費者団体の方々、今の説明で意見、感想でもどうか。

委員：メーカーの相談窓口で相談業務を行っていた経験と、今、消費者団体(社)NACSとして相談窓口で相談を受けている2つの視点でお話すると、メーカーの場合は、お客様から安全性にかかる相談を受けた時には、まず製品そのものにトラブルがないのかどうか、トラブルがなければお客様の製品の使用方法に間違い

いがないのかどうか、誤使用を導きやすいような表示や製品の形状になっているのかどうかといったことを検証し、お客様の住所、氏名がわかる範囲でフォローする。

ただ、NACSで相談を受けている場合にその考え方をあてはめると、消費者団体が自主的にやっている相談業務では、製品そのものについての情報が少ない。例えば、食品であればどういう状態で輸入されているのかや販売の状況などわからないことが多いので、詳しく相談者に聞いても、相談窓口での解決が必ずしもできず、フォローはできない状況だと思う。これは行政の相談でもいえるのではないかな。

もう1点、メーカーの場合は、苦情から、トラブルになった時には、ブランドイメージの低下であるとか、売り上げに反映されるので、非常にコストをかけて人員も配置して対応しているが、行政であれば、安全性が確保されている状態であれば、そのことを深く掘り下げて問題にすることにはならないだろう。また、消費者の誤使用であれば、行政の窓口では対応しきれず、結果的に自主交渉に委ねるための助言をするといった傾向になるのかと思う。後の方は私見ですが。

委員： 今、原産国表示として、加工食品でも、表示を義務づける品目を増やすことが国の方針である。また、トレーサビリティとして、生産から販売等の各段階で、食品の仕入れ先などの記録をとり、情報を追跡し、さかのぼることができるシステムの導入が進められていると聞いている。それを追っていけば、危害危険はある程度わかってくるのではないかなと思う。

少し前には有機農産物とそうでない農産物で農薬を使ったかどうか、消費者団体としてそういう問題を取り扱った時期があった。そういう時期とともに輸入食品についても各種団体からの安全性について突き上げがあったと聞いているが。

会長： 国際的な広がりを見ながら、いろんな制度をにらんだ上で滋賀県としての対応を考えねばならない局面に入っているということが、お二方の意見で見える。

相談に来られた方で、手続き的に後から報告をもらう制度はないということであるが、例えば、紙でも渡しておいて一定の段階で郵送してくださいということも考えられるが、相談者全てが返してくれるとは限らないかな。

事務局： 消費生活センターでは、相談者の満足度を測る制度は持っていない。後日相談者から解決して謝辞を報告される例は多いが、データはとっていない。

会長： 感謝される相談の割合は1割ぐらいかな。

事務局： 契約に関する相談で、特に合意解約出来た場合などは満足されているものと思う。今データは持ち合わせていない。

会長： データが取りにくい性格のものであり、データを取らなければならないと言えるかどうかともわからないが、何とかもう少し見やすくないかなと思う。相談件数に対してどう処理したかを見ると、相談がある程度機能していることは言えるだろう。限界的な事例がどのあたりにあるのかが、なお見えにくい。今後、相談を主とする手段として、どこかの時点で詰めて行かねばならないと考えている。

ここで途中であるが、先程ご質問があった食の安全に関し、表示について、生活衛生課食の安全推進室の担当者が来てくれたので説明を願う。

食の安全推進室： 賞味期限の表示の仕方であるが、賞味期限の日の設定は事業者が設定することになっている。一つのトレイに新しいもの、古いものが混在しているというお話があったそうであるが。

委員： 例えば、卵で賞味期限の表示がある。その中で卵が産まれた日、その日から起算して何日目までがレベル1で新しいとか、その次がレベル2とかいう鮮度に関する表示の可能性があるのかどうかという問題になる。

食の安全推進室： 卵の表示についてもあくまで事業者が判断して表示することとなっている。特に法律で何日かを期限とする基準はない。

委員： 法律での基準ではなく、違う基準を条例上で独自の基準として設定することは可能なのかどうか。賞

味期限は一つの考え方で、消費者に鮮度を知らせるといのは、実は鮮度の良い物は売れるが、鮮度のちょっと落ちた物は消費者の買う意欲を減退させる。そうするとせっかく食べられるのに、消費者はそれによって古い物は買わないという姿勢になる。かえってそれは、十分に食べられる食品を捨てさせることになり、世界的には食糧不足の時代に悪い影響を与える。つまり、消費者の購入意欲を減退させる作用をもつ。おそらく鮮度の表示について、賞味期限とすることを決めるときに、基本的には鮮度表示を取り入れないとの態度をとったのではないかと私は理解している。

会長： 現行の制度は、事業者自らの判断で賞味期限の基準を定め、起算点はなく、賞味期限を決めればよいとしている。鮮度の表示はないということであるが、事業者は何を客観的に判断するのか。

食の安全推進室： あくまで科学的な根拠に基づいて、事業者自ら細菌の検査をするなどの判断となる。

会長： 科学的な根拠で判断することも法令上のきまりではないということか。客観的であっても主観的である判断で賞味期限を決めるということになる。卵はいつ頃まで保つのかという話もあるが。

委員： 鮮度の新しい物も古い物も同じ値段というのはおかしいと思う。鮮度表示に滋賀県が取り組む方法があるのかどうか。研究する必要があると思う。例えばこの大根が畑から収穫して2日、この大根は畑から収穫して1週間、それでも食べられる。それと一つのトレイに古い魚と新しい魚を混在して売っている。昨日のトレイをばらして古い魚と新しい魚を混ぜて売っている。これは鮮度の問題で言えば鮮度1なのか鮮度2なのか、このあたりを県の方で鮮度表示を考えて頂ければ消費者として安心ではないか。

会長： トレイをばらして毎日組み替えているとすれば、事実を確認しないといけないレベルの話でもあるわけだが、鮮度表示で行政として事業者にせまるだけの根拠があるのかどうかということを考えないといけない。事実はどうか分からないが。

委員： トレイの組み替えはともかく、鮮度については、卵が産卵されてから30日目が賞味期限とするなら、産卵していつまでが鮮度1とか、いつまでが鮮度2とか、鮮度が落ちると売れなくなるが、そこがわかるようになれば消費者は安心できると思う。鮮度表示をこの通りしてほしいという話ではない。

食の安全推進室： 賞味期限というの、あくまでその日まで品質が保たれるということである。

委員： 品質保証の問題ではなく、鮮度の表示のことに問題視している。

委員： 事業者が正確にどの程度の鮮度かを自主的に表示すること自体は問題ないのだが、法律の問題として、鮮度表示を義務づけるかどうかは、別の問題である。これには一つの立場を取らないといけなくなる。こうした立場が条例を作る際にも法の趣旨からして認められることになるかどうかである。私としては、こうした形では、条例上の義務とするのは難しいのではないかと思う。

委員： 義務が難しければ、推奨品的な形であるとか、滋賀県として取組みができれば消費者は安心できると思う。

会長： 生ものが夕方6時を過ぎると安くなるという話なのか。鮮度表示に適した物があげられ、制度としてあくまでも推奨できるかどうかであるが採用できるかどうかは議論できることか。

山城で古い卵を混ぜて売っていたことが問題になったことがあったが、こういうことを避けるためにも、県独自で考えられるのかどうかは検討できることであろう。トレイに古い物、新しい物が混在しているのは事実確認の問題が別途重要になると思うが。

議題2

(2)取引の適正化について

「資料(2) - 1 表示等の相談件数」

「資料(2) - 2 本県の相談事例」

- 「資料(2) - 3 規格、表示・広告規制の概要」
- 「資料(2) - 4 消費者契約に関する苦情相談状況」
- 「資料(2) - 5 取引適正化関係法令の概要」
- 「資料(2) - 6 不当な取引行為の概要」
- 「資料(2) - 7 電子商取引、不当与信行為、配慮規定」

上記資料について事務局説明

質疑応答

会長： 表示の話と取引の適正化が主な説明であった。取引の適正化についてであるが、現行条例が4つの類型になっており、資料では15ページで、県独自というか県条例第23条「取引の適正化」として対応を定めている。左はしに区分しているが、不実告知であるとか、不当な取引事項の契約とか、強要とか、解約権に対する妨害とか4つの類型が書いているが、一番最後に紹介された東京都だと電子商取引に対する新たな対応が書かれている。石川県、岩手県等々は特別な要件を定めて具体的な対応の仕方を定めている。県条例第23条の4つの具体的な方法を東京や石川、岩手のように新たに付け加えるべき点のご意見をここでは頂戴したい。

委員： 確認しておきたいが、資料(2) - 4で詐欺の関連の項目の相談件数がかなり増えている理由は架空請求事件の影響か？

事務局： 架空請求です。

委員： 具体的に規則違反で指導することはあるのか？

幹旋というのは、相談員が直接事業者に電話なりして、交渉することか。何で最後までフォローできていないのかという話があったが、センターは相談業務というか助言が中心であってその役割は限定されている。幹旋というのも、あくまで助言的な位置づけであって、消費者紛争を解決することまでは業務とされていないと思う。むしろ、今後は、こうした限界を一步越えて消費者の側にたつて紛争を解決することができるのかどうか問われることになる。しかし、このままの体制では、おそらくそれはできないことになろう。そうすると、依然として相談電話が増え続けるのではないだろうか？

事務局： 条例に基づく指示はないが、特定商取引法なり景表法なりを抱き合わせて口頭による指導などは行った。

委員： ネズミ講はどこにあたるのか？

* (ネズミ講(無限連鎖講)は、無限連鎖の防止に関する法律で全面禁止されている。)

委員： 特定商取引法上の連鎖販売取引(一般的にマルチ商法)にあたる。

会長： 様々な法律があるが、法律ではカバーできず、条例でカバーしないといけないものがあるのかどうか？たぐさん制度があって、中身を全て把握していないので、全体像が見えにくい。東京では、電子商取引に関する不当な取引として条例に明記しているが、そのあたりは法律でカバーできないのか。法律は不十分だから条例が必要になると言うこともあるが。

委員： 現行の法律や条例でカバーできているけれど、相談件数が増えるとか、相談内容自体が変化して、拡大解釈的になっているところがどこであるのかが先ほどの説明ではわかりづらい。表(2) - 4の数字と現状の適用範囲の関係を説明していただければ・・・

会長： さらに補足すれば、こういう規定があれば、こういうトラブルに県は対応しやすいとか、要するに目玉は何なのかという話である。

事務局： 消費者契約法なり、特定商取引法なり、景表法なりで、ほぼ対応はできるようになっている。しか

し、近年、対応しにくくなってきた面として、電子商取引や、高齢者・若者等に対する被害も増加しているため配慮規定であるとか、過剰な与信に対する規定などを考えている。ただ、本県の規則には配慮規定や与信に対しては既に規定はされているものでもあるが。

会長： 条例第23条に一応、規定しているが、消費者トラブルの件数の増加をみると、特徴的に被害が多いのが、コンピューター上の取引であるとか、高齢者、若者であるとか、対象別にやや特徴的なことがあるということから、これら対象別に県としては、これらを項目として横出し、根拠規定を明示していく方が動きやすいということなのか。こういう理解で良いのか。だから一般規定の中で根拠がないわけではないが、根拠を前出しして、表現上出した方が動きやすいと。その限りにおいて法令と抵触するわけではなく、法令上の権限は行うのであるが、しかし具体的な事実の認定であるとかは、条例で規定している方が動きやすいということか。私も中身が全てわからないので、どのあたりが前出しで横出しなのか理解しづらい。ここで議論したいと事務局が提案しているのは、第23条で広がる規定としてコンピューター上の問題であるとか、不当な与信取引であるとか、高齢者であるとか、消費者の知識、能力、経験への配慮であるとかであるが。

委員： 条例自体には規定していないが、規則には既に規定されている。規則まで併せれば他府県と比べても過不足ない規制にはなっていると思われる。問題は、行政として、条例をどういう場面で使おうとされているのか、であろう。おそらく相談業務の事業者との交渉の中で、必要になっていると私自身は理解しているが、事業者への制裁手段をそれにうまく接合しておかないと実効性を持たせることができないことになりはしないか。このあたりは考えておく必要がある。

また、こうした規定のうち、気になるのは、相手の知識判断力への配慮が規定されていることである。こうした場面は、必ずしも消費者契約法でも特に規定されているわけではなく、また、特定商取引法でもこういう要件での取消権は認められていない。おそらく条例で規定したとしても、それだけではこうした要件に該当する事件を裁判所に持って行って、これで契約を無効にしてくれと訴えて勝訴することはなかなか難しい面がある。実際に条例に規定されたことが裁判所で容易に認められる消費者事件の解決はさぞかし楽であろうが、なかなか難しいのが現実であろう。しかし、にもかかわらず重要な項目だと思うので、このあたりは、裁判事例などをみながら、実務でより使いやすいように工夫することを含めて、もう少し吟味しておく必要があると思う。

会長： ここは考え方として、具体的にどこまで条例の制度を作るかという、結構詰めが要る部分である。考え方の所は、以前も議論があったが、例えばコンピューター上の様々な問題などは、消費者取引の被害が増加していると確認しているが、現行の滋賀県の条例で、例えばやや不十分な所は確認をしてきたが、具体的な手法になると、法律と条例との関係や罰則をどう見るのかとか、消費者と事業者との関係をどう見るのかとか、かなり細かいややこしい話であり、27ページの問題は、滋賀県では表面上今までなかったもので、表面上、文言的に出してきて、対応するんだという姿勢がまず滋賀県として宣言すべきではないのかという点の確認と、具体的な手法については、WGで検討させていただいたものを提案したい。従来の第23条で、規則で既に規定している文言も、できれば条例本体に昇格したいということを確認させていただきたい。

議題3

(3)消費者トラブルの救済について

・苦情相談体制(県と市町村との役割分担)

「資料(3) - 1 県内の消費生活相談体制」

「資料(3) - 2 都道府県・政令指定都市・市区町村の相談受付件数の比較」

「資料(3) - 3 国民生活審議会消費者政策部会報告

『都道府県と市町村における苦情相談・処理業務のあり方について』」

「資料(3) - 4 あっせん解決・不調の主な事例」

「資料(3) - 5 消費生活相談における苦情の処理状況」

上記資料に基づき事務局説明

質疑応答

会長： 相談体制についてが主たる話であるが、消費者の側からみれば、県の相談窓口でも、市町村の相談窓口でも、相談する窓口があればいい話であり、それが有効な解決をしてくれれば、それに越したことはないということである。今後の在り方としては、都道府県の相談窓口と市町村の相談窓口が機能的に連携した方がいいことになり、その場合に従来の滋賀県の条例に基づく相談体制と市町村の相談体制が必ずしも連携がうまくいってない、というか制度上そういうものが考えられていなかったのではないかという問題がある。県の条例としても少し積極的に考えていってはどうかということが背景にあると考えられる。片やそうは言っても、地方自治の原点は都道府県と市町村は対等だというのが、地方分権推進法以降の考え方であるから、県が勝手に市町村にこうなさいというわけにはいかない問題もあるので、その両方をにらみながら、しかし消費者として保護されるべきという点では一枚の問題であるから、考えていかないといけない。

中身は、消費者基本法の条文も第19条が変わったし、都道府県および市町村の責務も明記しているし、国民生活審議会の部会でも整理しているので、この線に沿って考えていかねばならないと言えるわけだが、具体的に相談したい時は、町村在住の方は、県の相談窓口に行くしかないのか。

事務局： 県の場合、消費生活センター以外に各地域振興局に相談窓口を設置しており、相談員を設置していない市町村在住者は、最寄りの地域振興局に相談をしていただいている。

会長： 相談窓口が市にはあるが、町村にないのは制度的な根拠の問題か。

事務局： 市と町村で区別をしているわけではなく、市町村全てに第一義的には設置していただくのが本来であるが、財政上の問題もあり、現状としては市にのみ設置してもらっており町村にはない。なお、今回の合併で誕生した野洲市と甲賀市においては、合併以前の野洲町、水口町の時から相談窓口を設置してもらっている。

会長： 人口1万人だと職員が100人ぐらいで、100人の中に相談の専任を置くのはかなり厳しい話になるだろうと思う。県が補完というのは、どういう風に考えるのかということだが、消費者行政は市町村の役割であると言えばそうだが、仕事としては成り立たないだろうという話であり、考え方としては、県の条例の規定の中で、市町村は従来より努めるべきだと書くと市町村への過度な介入になるのか。

委員： 基本的には、たぶんそうなるかと理解する。財政的支援との関係も生じてくる。県と市町村の連携でみると、相談件数が余りにも増加すると県の窓口にも行ってくださいとしている。県と市町村の連携だけではなく、警察にも行かれることもあるし、警察から市に1ヶ月どのくらい相談があるのか聞きに来ておられることもある。

会長： 食品衛生に関して、BSEなどは農政部門に相談があったという話もあったし、消費生活センター以外のルートでの消費生活に関する相談があったということで、第一は情報をどこから集めて整理するのかということが一つ出発点にあるのかとは思いますが、そうすると県の場合は縦割りなので、そういう面での問題も出てくる。消費者基本法の適用だけで物を語らずに、消費者が苦情を出す場面を全部見渡して、その推移を考え、少しターゲットの立て方を変えないといけないのかという気がしている。その上で市町村との役割の配分については、実態がどうなのか、市の相談がパンクするほど多いのか、実際は市には行ってないのかということもあるうし、そのあたりの整理が必要か。

委員： 大阪府消費生活センターであれば、相談電話がかかれば、まず居住地を聞いて大阪市在住の方であれば大阪市の消費生活センターを紹介している。滋賀県の消費生活センターや各市町村ではどのような対応をされているかは、消費者にはよくわからないことだろうが、相談者は基本的に困ってお電話される。時々聞く話によると、最寄りの市町村では知られたくないから、相談に行かないという方もいる。小さい行政区の場合、役場の職員を皆知っているから、イヤだという人もいる。また県の場合、幹旋に入るとか、より専門的な相談に対応される場合が多くて、単なるちょっとした相談であれば行きにくいということもあるらしいと聞く。これは滋賀県だけの話ではなくて、NACSの相談窓口で相談業務に就いている人からも聞く話である。

また、相談員の方は、仕事にやりがいを持ちながら対応しておられるが、継続的に仕事に就けるかどうか分からないといった問題もあり、雇用条件等も検討することの必要性はないか。

会長： 大阪府と大阪市をはじめとした市町村の相談役割分担はわかりやすいが、滋賀県でこういう対応がい

いのかどうか。他に意見はないか。

委員： 相談員の待遇改善の意見と重なるが、県全体の相談受付件数が平成10年度から15年度にかけて3倍以上になっている現状の中で、現在の相談員の設置状況等載っているが、相談が増えている中で、相談員が増えたのかどうか分からない。結局全体の相談の中で、県が担当するのか市町村が担うのかのレベル以前に相談員がパンクしているのではないかが懸念される所であり、そのあたりを理解していないと、県、市町村どちらにという話ではない。また相談的知識を持った窓口として専門性を持たそうとするのであれば、専門的な仕事を担当する相談員の待遇改善をお願いしたい。

会長： 具体的な局面から極めて真っ当なご意見だと思う。

委員： 関連するが、異常な相談件数の増加傾向の中で、消費者に軸足を置いた場合、対応窓口が果たして正常に機能を果たしているのかどうか、消費者トラブルの苦情相談という後始末に追われてしまっているのではないか。資料の1-1消費者政策の全体図を説明されたが、事前に被害に遭わないための消費者への情報提供が大事になってくるのではないか。高齢化社会が進む中で、未然防止の面でも、自治会のネットワークや老人会等との連携も必要だと思う。

会長： 消費者啓発・教育に関しては、また別個に審議を行っていい。

委員： 関連するが、やはり相談件数が増加しているのは、消費者の教育・知識が多ければ被害も少ないと思うが、県では暮らしのアドバイザー制度などを通じて啓発を行っているが、市町村ではうまく機能していない面もある。そのあたりに力を入れてほしい。

事務局： 消費生活センターの現状であるが、相談件数が15年度は前年度の1.8倍、今年度に入り、15年度の1.7倍と増加している中で、センターでは相談電話が鳴りっぱなしの状態が続き、電話が取り切れていない現状である。そのため斡旋に入りたくても対応できないという状況におかれている。また、市町村との連携についてであるが、架空請求相談のように専門的な知識をもたなくても助言は可能であり、相談員を設置していない市町村においても十分対応していただける、このことによりセンターへの相談が緩和されれば、その分センターは斡旋に入りやすくなると思う。県民にとっては最も身近な市町村の窓口で相談することが出来て、また市町村においてもそういった相談状況から消費者被害の実態が把握できて、被害の未然防止のための啓発にも一層取り組んでいただけるものと思う。

また、リーダーの養成についてであるが、センターのリーダー養成講座を修了されても、往々にして地域で活躍できずに終わってしまうというケースが多い。県としては、講座を修了された方にいかに地域で活躍してもらえるか、そのきっかけづくりなどにも関わっていくことが必要と考えている。

事務局： 補足すると相談員については、今年度4月から草津分室で土日相談を行ったことから2名増員を図った。市町村との連携の点では、職員への支援としては、架空請求などの相談を受けてもらえるように研修会を開催したところである。

委員： 草津市の現状であるが、相談受付件数は昨年度が600件、今年度は1,500件になるのではないかとこの状況で現場は苦慮している。消費生活相談員との連携は、県消費生活センターの分室が草津市内にあるということで、連携はうまくいっているのではないかと思う。草津市では出前講座ということをしており、希望があれば町内会や女性サークルの会などに出前講座に出向いているが、昨年と今年を比べると2倍を超えている。こういったことから、相談件数が増えていることにつながっているのかと思っている。相談員は1名であるが、足りないときは職員が対応している。

会長： 途中であるが、次回継続して、県の現状と市町村の現状や連携、今までの在り方について、深く議論に関われるようなことで資料をプラスしていただけるのであればお願いする。

今回は、事業者指導と消費者教育・啓発にかかわる議論を行う。その他次回の日程等お願いしたい。

事務局： 1月28日午後2時からお願いしたい。