

日時：

平成17年1月28日(金曜日)
午後2時00分～午後4時00分まで

場所：

第2委員会室

出席者：

[委員] 小寺委員・江南委員・川端委員・北村委員・竹中委員・中島委員・中谷委員・見上委員・川濱委員・西尾委員

10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

消費者政策の見直しについて

会長： 前回、消費者トラブルの救済について、確認が少しできていなかったこともあるので、引き続き「消費者トラブルの救済について」という項目に係る審議を行いたい。
事務局から追加資料等があるので、それを含めて説明を願う。

議題1 「消費者トラブルの救済」について

会長： 消費者トラブルの救済について、前回、いろいろ議論がされた中で、県の相談制度の効率性というか、それについては、一定の実績があるという話であった。にもかかわらず、相談件数が増加しているとか、新規のトラブルが発生することが予想され、では、どういう相談体制をとるべきなのかということが大きな課題になっていた。

特に、県も市町村も相談窓口を持っており、その役割分担や相互間の支援のあり方については、少し整理しないといけないのではないかと課題があった。それを含めて、議論していただきたい。

委員： この2頁の「消費者トラブルの救済について」の課題の中で、消費者の利益の擁護や利益のために、消費者団体への支援も必要でないかと思う。

また3頁のトラブルの被害者救済のために、右側の「関係他機関等」というのがあがるが、報道機関とか業界団体について、消費者センターと連携することなのか。普通、被害を防止するためには、県や他の地方公共団体、警察などと連携しなければならないと思うので、この矢印は連携という意味でとればいいのか。

会長： この表であれば、両方の矢印は対立という構造に見えるとの質問か。

事務局： これは、連携または情報交換という意味である。

委員： 2頁目の資料に消費者団体の支援は必要だと思うが。

会長： 消費者一般への情報提供と書いているが、団体への関わり方というのが重要になるのではないかということ。これは、事務局に答えてもらうまでもなく、消費者と消費者団体と書き分けるかどうかはともかく、認識としてはそのように書き分けておくべきではないかと感じる。

委員： 消費者団体への支援というのを、やはり文言をおこして記載したほうがいいと思う。

会長： この消費者トラブルの救済についての課題の項目に情報提供と移送と市町への支援はあるが、消費者団体への支援ということを考えればとの意見であるが、消費者団体への支援という中身は、どんなことをイメージすればいいのか。

委員： 情報提供とか、トラブル防止のためのこ入れであるとか、いろいろあると思うが、消費者に対する支援と同様のものだと思う。

会長： 消費者一般というより、団体をターゲットにしたほうが効果がある場合が多いのではないかということか。トラブルの救済や、啓発教育情報に関する面が消費者団体をねらいとするのか。

委員： 消費者団体を運営している立場としては、啓発や教育の面で消費者団体が役割を果たすことはできるが、消費者団体が相談の窓口として救済することは困難である。情報を集めて消費者に還元するという啓発の場面では消費者団体への支援は起こすべきだと思う。

会長： 微妙な、境目の領域の問題もあるかと思うが、少しそのあたりを意識して、この問題を考えていったほうがいいのではということである。

委員： 地域生協では福祉情報電話センターが一時期立上がった。この情報センターというのは、組合員から各相談機関への取り次ぎ、消費者相談に似たような内容から、福祉に関する全般的なことも含めてアドバイスを求めて来られる。その中にも消費生活センターで消費生活の学習会をしてほしいという要望もある。

そういった中で、消費者団体の一つとして消費者間の連携を担う役割は、今後もっと推進していくべきだと思う。

また、団体訴権について、滋賀県でも日本生協連(日本生活協同組合連合会)と弁護士会とで、団体訴権制度の立ち上げを目指して、いま、学習会を行っている。滋賀県レベルではなかなか難しいということは聞いている。

ただ、やはり弁護士等の力を借りないと、なかなか進まないの、今後も様子を見ていきたい。

委員： 大阪市とか大阪府とか、滋賀県の近隣で、いま団体訴訟を目指した消費者団体が、弁護士など様々な業種の方を巻き込みながら団体を作っている。その点は、いま滋賀県はどういう位置になっているのか。消費生活センターは、団体の立ち上げには関わっていないのか。

事務局： 立ち上げには参画していない。

会長： 住民運動的な動きに、公的機関が最初から関わるとことは難しいであろう。大阪は、弁護士の人数も多いし、関わっているのである。

いろいろなお指摘があり、この項目が有効になるかどうかは、もう一回詰めてみる必要があるかと思うが、考えるべき要素としては、それぞれごもっともなお指摘ではないかと考えている。

「相談員未設置市町の解消」、これは市町村が合併したから、未設置が設置になってきたということが言えるのか。

事務局： 、これまで1町で相談窓口を持っておられた所に、周りの町が合併され、その周りの町を巻き込んで設置されたことになっており、そういう面の動きもある。

ただ、前回も申しあげたが、相談窓口未設置を解消しようという県の要請に、単独の市町村に関しては、どうしても、財政的、体力的に設置するのは難しかったが、今回合併して、体力をつけたから、その際には、ぜひ、同水準になるものを設置してほしいと強力にお願いしている。資料の薄い色の箇所については、かなり設置をしていただける可能性が高いのではないかという感触は持っている。

委員： 市町村の相談窓口から、PIONET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)への直接入力には滋賀県ではすべての市町の相談窓口にできているのか。まだであれば、その市町への支援を考えているのか。情報の共有化についてはどうしているのか。PIONETに入力すると情報が集積され、相談の状況も早く把握でき、事業者指導にも使える。

事務局： 現在PIONETは6市に導入しており、それ以外の相談窓口の市については、相談カードのコピーを消費生活センターに送り、そこで入力することにより、県内相談窓口で受けた相談の全てを国民生活センターとつないでいる。

会長： 直接入力できるのは6市で、それ以外は県から情報として国民生活センターに入力している。どこで代行入力しているのか。

事務局： 県消費生活センターで、その入力作業を行っている。

会長： たいへんな時間がかかっているようだ。設置していない市の対応は今のところ、まだ整っていないということなのか。

事務局： このPIONET設置については、基本的には、国から借りている機器で対応している状態であり、この平成17年4月からシステムが変わり、国民生活センターが直接設置していく方向に変わる。全ての市町に設置するわけではなく、ある一定の条件なりを満たしている所に置いていくという方向になっている。全ての市町に設置していくということは、いまの段階では難しいのではないかと考えている。会長： その場合は、県のセンターで代行入力はずっとやっていくということになるのか。

事務局： この4月から、入力のしくみ自体も、相談情報を直接入力するシステムに変わるが、PIONETの設置されない市町に、どのような対応をしていくものか、まだ詳細を把握していない。

会長： 国が作った制度があって、県がいわゆる公的な意味で、どこまで関わらないといけないのか、制度がはっきりしてみないとわからないが、関わっていいという判断もある。しかし、関わらなければいけないのかどうかという別の見方をした場合に、現実の問題とか義務があり得るし、まして市町村等の関係でどこまで関わるのか等々問題がある。ただ、別の観点から言うと、消費者トラブルについては、情報を一元化して整理されたものがフィードバックされてくると、利用の点では便利であり、それは促進したほうがいいのではという判断がある。

その点、どこに視点を据えるかで対応が変わってくるという気がする。

「消費者トラブルの救済について」という議題で、前回、数値データのチャートでは、一定の成果を挙げている中で、今後、さらに増えるであろうという相談等も含めて、やはりこの点、姿勢ないし体制を強化しないといけない点で、今日の補足のご提案があった。

とりあえず、この案件については閉じ、また後日残った時間で調整させていただく。

議題2 「違法行為にかかる事業者指導」について

会長： 違法行為にかかる事業者指導であり、一般的な事業者への指導という意味ではない。違法行為を実際に行った、あるいは行ったのではないかというふうに見られる場合、一般的に犯罪に対応するようなものと考えればいいのかと思う。資料に実績表があり、東京都が指導した実績が多く、滋賀県はゼロだというのは、決して違反がなくてゼロではないので、このあたりを少し力を入れて対応したいと。そのためにはどういう制度をつくるべきか、どういう課題があるのかということで、提案をまとめてもらった。

資料のチャートのところでは、一つ目は、疑いの段階で立入調査ができるということに委員皆さんの了解を得ると、滋賀県では、これから力を傾注するという話である。

2つ目は、悪質な事例の発生や内容を情報提供する。違法な行為にかかる事業者については、意見陳述の機会を認めるなどの行政手続を経て指示を行うのだが、事業者名、処分内容等の情報提供を一般に周知するような対応もいるのではないか。そのようなものを柱として、現行の事業者指導の手続きを少し強化する方向で考えたいという事務局の提案である。その補足として、6頁に、他の県の紹介があり、静岡県について参考になる点の紹介があった。

参考2で説明されたことは、違法、不当な事業者があるのではないかという時に、措置をとるということは、いままでは規定があったが、これが審議会の意見を聴いてからでないと対応できず、迅速さを欠くことから、県独自の判断、イニシアチブを持って動けるようにしないと対応しきれないのではないかと事務局の提案

であった。

参考4は、違法なことをしているか、していないかについての第一義的な説明責任を、業者側にあるという方向で考えるべきだという、立証責任の転換について、そういう方向で考えるというのが、この事案については適切ではないかという説明であった。

以上、「違法行為にかかる事業者指導」の従来 of 条文について見直しをして、いわば強化を図りたいということであるが、意見があればお願いしたい。

委員：事業者指導がスピーディー化されて、実効性を持っていくということは、とても大切なことだと思うが、このフローのところの「疑い」をどういうふうに捉えるのか、表記上は知事がということになるだろうが、実質誰が判断し情報提供するのか、そのあたりの運用はどのようにするのか。会長：疑いのところは、考え方をはっきりしておかないと、広げればいくらでも広がってしまう懸念までも含んだご指摘だが、どの程度に考えるのか。例えば、産業廃棄物の不法投棄というのは、他県での手続きを聞いたが、疑いがあっても行ってみないとわからない。現場に行って、それが産業廃棄物の不法投棄をしていることを確認しないと、実は疑いにならないということがある。だから、周囲の状況から、臭いがするとか、いろいろな苦情があるから疑いがあるとか、どこから苦情があったとかということ疑いの端緒とした事業者指導となっている。あるいはその苦情に該当するような行為を、他県でも不法行為を行った業者であるから、拒否している疑いであるとか、そのあたりの話は結構現実にはあるのであろう。

ただ、規定で書く場合、「疑い」としか書きようがないのかと思われる。あまり細かに規定上は書けない。何か、事務局で考えていることがあるのか。

事務局：取引の種類は、規定しているが、それに基づいて、調査を進めていくにあたっては、基本的に情報を集めるツールは苦情の中身である。多くの苦情件数があるとか、他府県との情報交換でのデータ内容、それから被害の重大性であろうと思われる。また、条例上、一般の消費者からの申し出のある場合については、その時点で調査を行うという規定になっている。

また、苦情件数、重大性というのを勘案しつつ、被害の拡大のおそれ、集中度というのものも、やはり問題にもなってくると思う。緊急性もひとつの観点になってくると考えている。会長：たしかに疑い、犯罪であれば、裁判官が捜査令状を発効してという手続きを経て、規制機関が自ら疑いをかけ、そのまま立ち入りまでできるとされる話であるから、少し実体的な規定のところ考えざるを得ないが。

事務局：最終的には訴訟になった場合に、行政として対応できるかということが重要になるので、疑いのあるものの調査を行う、さらに処分を行うという場合、証拠力が十分整うことが必要である。そういう意味で相談件数とか、重大性とか、被害者からの聴き取りの中での事実の正確さであるとか、そういう要素が重要な要因になってくるとは思っている。

会長：条文の規定でどこまで書くのか、それ以外の補足的な規定や規則等でどう書くのかという話も、技術的には結構難しい問題である。

ただ、立入調査は疑いの段階で入らないことには実効性がないという問題でもある。審議会の議論によって、疑いの段階で入るべきではないというご意見が大勢を占めるようであれば、これはやめておこうということになるのであるが、そういうご意見があるのか。それから、客観的に自前の調査を行い、何件か確認したという根拠はおそらくあるであろう。

立入調査に県の職員が一人行っても、追いつかれるだけで実際に何も対応できないであろうし、それが次の問題として出てくる。こういう場合警察官、あるいは検察といっしょに行ってもらわないと、どうしようもないということも問題として出てくる。ただ、こういう規定の根拠があれば、警察に依頼しやすい。逆に規定がないと言えないことになるのであろう。

ここのチャートの話は、各都道府県の例でいくと、ほぼ同じ構成のものがあるのか。それとも各府県の規定のいいところを合わせると、こういうふうになるのか。

事務局：基本的に東京都や静岡県を参考に同様の形にした。どちらも、事業者指導の実績があるので、そのあたりを参考にした。

会長：逆に言うと、東京と静岡で指導実績の数が上がっているのは、このような条例の規定があるからなのか。

事務局： 条例などの制度と体制の面があるので、両方の柱で事業者指導を推進したいと思っている。

会長： 特に不適正な取引の疑いという点は、先ほどから議論があったように、事業者が安直に疑われると困る問題でもあるので、しくみをどうするかという問題はあるであろう。

いわゆる疑いがあり、だからこれは早めに押さえないといけない。消費者被害の拡大の恐れがあるという、そういった段階で動くことの必要性というのは、一応ご承認はいただけるのではないかと思う。しかし、疑いということ余り広げない、むやみに拡大してはいけないという観点で、仕組みを考えておかないとというふうに理解をさせていただきたい。

それから、6頁の参考2のところで紹介があったように、措置をするのに、いままでは審議会の承認があったから、何らかの措置をとれる手順になっていたが、「審議会の意見を聴いて」という段階を踏まえていると、迅速性を欠くので、ここを省く方向で考えてもいいのではないかというご提案である。この点について、少しご確認をいただきたい。

今までこの規定が入っていたのはなぜか。事業者に対して何か強力なことを言うのだから、県知事の名前で行政がイニシアチブをとって直接動くというのは、少しはばかれると。だから、第三者である審議会の意見を聴き、第三者もそう言っているのだから、指導するという考え方なのか。慎重に動こうという趣旨なのか。

事務局： 慎重に動くようにという趣旨である。

会長： 慎重にやろうとして今まで動けなかったのか。

事務局： そういう問題があったという点も否認ない。いろいろ事実関係を調べると、確かにこういう違法の事実があるということを行政として確認しているけれど、第三者が、事実関係をもう一度確認したうえで指導するという趣旨で入れられているのではないかと思う。

会長： そうであろう。通常の行政部局は犯罪調査機関ではないから、犯罪かどうかの決めつけをするノウハウを持っているわけではない。だから、裏づけというのは、それは慎重なほうがいいだろうという話だ。

先ほどの疑いとセットのような話になるが、疑いをかけたとき、誰が判断するのかというときに、疑って立入調査までいったが、疑いが間違っていたというときに、県知事の責任を問うのかということが問題になるが、そういう覚悟でやれば問題はないか。

事務局： 現行条例では、疑いのある行為があっても調査ができないので、その段階で事業者指導はストップしてしまう。また、何か措置をする場合に、審議会の意見を伺うこととなっている。参考ですが、同様に不適当な取引を規制する法律としては、「特定商取引に関する法律」があり、この法律の規定する取引の類型のうち、県知事に行政処分等の権限が下りているものもある。これらの場合は、当然ながら県の審議会が関わることなく、県知事が判断して実際の行政処分を行えるようになっている実態がある。

会長： 審議会には措置をとった、あるいは疑いで立入調査をしたという事後の報告は、少なくとも対応するような見地があってほしい。

全体としては、今日のご提案、方向としては、大きな異論がないということで、あと細かい制度としての問題は、またこの審議会の場でご議論いただくという考え方でいいかと思う。では、とりあえず、「違法行為にかかる事業者指導について」という項目に関する議論は以上とさせていただく。

続いて、第3項目として、「消費者教育・啓発の強化について」説明を願う。

議題3 「消費者教育・啓発の強化について」

会長： 「消費者教育・啓発について」ということについて、学校教育の場面、消費者の学習活動の支援という場面、それから消費者への情報提供という場面、大きく3つの柱立てで、中身はいろいろ展開しているという趣旨であったが、ご指摘を承ればと考えている。

委員： いま、大きく3つの柱に分けてご説明いただいたが、私は日頃から考えているが、もう1つ大きな柱が

いるのではないかと思う。それは、幼児や小学校低学年で、そしてそのお子さんを育てている若いお父さんやお母さんを巻き込んで、情報提供を超えて、一緒に考え、どうしていったらいいのか、そういう幼児教育が必要ではないかと思う。

人間は生まれた時から消費者であり、消費者問題は全ての人間がさらされる身近な事件であるし、20年後、今のままで進めば多重債務に陥る若者や大人ですごい社会になっていくと思われる。いまからきちんとしていかなければいけないと思う。それには、小学校高学年までのところで、たとえばゲームを取り入れたり、紙芝居をやってみたり、ワークショップをやってみたり、ごっこ遊びをやってみたり、それに対して、地域の公民館や生協なり会場を持っている流通業者の協力を得て、一朝一夕ではできないと思うが、子どもたちが言葉を覚えたり、信号や横断歩道の歩き方をわかるように、毎年教育していく。家庭でも地域でもイベントのような集まりでも教育していくという形の教育のしかたも必要なのではないかと思う。

資料に学校教育が載っているが、学校では精一杯のカリキュラムだと思う。学力低下や授業数の問題が言われている中で、いま一所懸命、先生方が時間をとっているが、これ以上の対応もなかなか難しいかと思うので、そのことも踏まえ、小学校高学年、中学、高校の他に、ものごとがわかりかけた幼児への教育というのも、大事ではないかと思う。

会長： 学校教育と書いてあるけれど、幼児への対応がない。幼児の対応ということも、イベントを増やすかたちで、従来と同じイベントのあり方を見直すというか、子どもの教育は、実は親への教育が必要だという教育問題にもなるが、かなり本質をついたご指摘だろうという気はする。次はどこまで内容を盛り込んでいくのか、かなり真剣に考えないといけない。

委員： 幼児教育となると、理解できるインタープリターが必要になってくる。また、消費者教育については、時代がめまぐるしく変わっていく中で、ヤミ金の問題もあるし、そういうことも盛り込んでいくと難しくなっていく。きちんとした教育課程として取り組むと効果的だという気もするが、会長： 幼児に何を教えればいいのか。消費者教育で「おれおれ詐欺」に引っかからないようにと教えても、子どもには無理だろうし、最低幼児にこれができるよということは何なのか。

委員： この課題の中に書いてあるように、若年層とか高齢者とか障害者とか、要するに自立した消費者を目指すために、それぞれの特性に配慮したいろいろな情報を提供したり、学習させたり、啓発したりすることなので、やはり幼児の特性に配慮した教育をしたらいいのではないかと思う。

会長： ものを売り買いをするときに、しっかりと自分が、ちゃんと判断できるということが必要か。幼児に判断しなさいというのも難しいが、いまの話で一番感じたが、他の行政機関との連携みたいな話、前回もBSEなど食の安全にかかわる行政の連携の問題が出ていたが、県民生活課だけで対応できる話ではないということであろう。では、何が一番必要なのかということ調査からはじめないとわからないかもしれないが、それで対応する手法が見つかれば、対処できるということは確認できるだろう。

幼児の特性に配慮し、幼児に対しては、ちゃんとわかるように話をしたりすることが必要だのご指摘があったが、それはそのとおりだと思う。

委員： 幼稚園では、買い物ごっことか、大きい画用紙に絵を描いて、お札であったり、商品であったり、自分たちで描かせて教育されている幼稚園もあるが、それだけでいいのかどうか。やはりもう少し小さいときから必要であろう。

委員： 消費者は弱者に見られているが、なおさら、弱者にも学んでもらう必要があり、幼児でも環境に配慮した消費生活をしようということを教えるのも、やはり大事だと思う。

会長： そうである。

委員： 環境に配慮したいなら、生きてから死ぬまでの間、ずっとそういう点を確認しなければならないと思うので大事なことだと思う。

委員： 人の暮らしは、消費生活と福祉が連動していると思う。私も民生委員をしているが、DVの問題や、虐待、いじめとか不登校とか、それに至った経過というのは、結構、消費者問題で親がトラブって、そういう家庭

は、トラブルに巻き込まれた時、どういうことを行政に望んだらいいかという、情報提供がしっかりされていないということもあると思うが…。たとえば児童家庭課であるとか、消費者行政だけで管轄を決めないで、もう少し幅広く情報提供するなり、連携するなりして、例えば幼児の消費者教育なら、どういう手法で行うかなど、地域性も含めて考えてみればいいのではと思う。

また、消費生活センターの専門性を高めるなら、事業予算を充実して、消費者、行政の互いが協力し合えるような文言も条例のなかに入れてもらいたい。

会長：非常に力強いご意見だったかと思うが、そういう側面があって、担当所管部局が全部そこで対応すればいいという話にはならないという話である。ただ、福祉と消費の情報を、他の部課がこういう情報を使いたいということになったら、個人情報目的外利用とか、煩雑な手続きを延々と踏まえないとできない。

とにかく他部局との総合的な対応が必要であるということは、認識としてはまず第一であるが、次に具体的な制度として、広がるものを具体化していくということがいるのではないか。

委員：一つ、具体的なことで言うと、私どもNACSのなかに、環境保護問題を専門でやっている学習グループがあるが、そこでは、幼児向けの学習を持っており、環境への配慮に関してのカルタ、それからペープサートといった簡単な人形劇のような、移動が簡単な手段のものを持って、子育てのサークルであるとか、あるいは各市へ、依頼があったら出前講座に行く活動をしている。ただ、それは若いお母さん方が、ご自分でそういう部分の教育が足りないという需要があり、なおかつ消費生活アドバイザーの専門知識をそういう方たちのために、生かせないかということ動かれていますので、消費生活センターと連携しているとか、あるいは児童家庭課と連携しているとか、そういう分野の事業として動いているようではない。

そういう視点からすると、高齢者に対する被害というのが、かなりたくさん出てきたので、老人会や自治会との連携は割ととれてきている。今日の新聞にも、草津市の行政が高齢者向けに寸劇で啓発を行っている記事が載っていた。しかし、お母さんの世代を巻き込んでの働きかけというと、いまのところ私の知っている範囲では、行政で何かされているかというのは、ほとんど聞いたことがない。

滋賀県は、日本のなかで唯一、社会増で人口が増える県なので、若い方が非常に増えている。その特性からいくと、こういうことをひとつの柱にされるのは、非常にいい視点ではないかと思う。

会長：学校教育における他機関との連携の部分は、少し広げて考える必要があるというのが、共通したご指摘だろうと思う。

例示で挙げた滋賀県金融広報委員会とか、財団法人消費者教育支援センターなどの団体というものは、今まではあまり関係を密に持っていないけれど、依頼すれば当然、巻き込めるのではないかと事務局長である。

委員：NACSでも高校生向けの講座を講師派遣で取り組んでおり、たぶん滋賀県内でも、毎年1つか2つ依頼があれば出向いている。

会長：そのあたりの情報をもう少しいろいろと持てば、行政と団体が連携していけるかもしれない。

それから、いまの議論は、消費者団体との連携という話であるが、8頁の2番(3)課題「各団体(消費者団体、事業者団体、社会福祉団体、大学等)との連携」というのがここで書かれている。

委員：内閣府では、全国相談員協会(全相協)に出前講座の制度を持っている。最初1、2年は少なかったが、最近では申し込みが増えて、早く申し込まないと、機会がなくなるということも聞いている。私も介護相談などで、いままで講座を受け持ったことがある。また、内閣府から送ってきた資料には、とてもわかりやすい資料が入っており、やはり県などでも取り入れて、消費者団体等へ、なるべく送るようにされるといいのではないかと感じた。

今の啓発の方法にどこか偏りがあり、情報をもろう人はいつももらっているが、自主的に収集しない人は啓発が行き届かないというひずみを、いろいろな集会に出たりしながら感じている。意欲のある人は、いつもいろいろな情報を手にするが、どこかで情報の谷間ができていないかを感じる。そういうことが、「振り込め詐欺」のような被害に結びついていくのではないかと思う。

会長：今日の報告でも回数とか配布部数とか、けっこう膨大な施策を実施しているのはわかるが、効果が上がっているのかどうか。なかなかそうでもないのかもしれないという感じがする。情報を流すけれど、受け取る

側が受け止めていないとか、あるいは受け取っても見ているのか、見ていても中身を理解しているのか等々問題がある。このような問題はどこでも言われている話で、非常に難しい。何をすれば効果的なのか、幼児から教育を始めるとか、そういう具体的な案の方が効果があるだろうが、別途、具体的な手法は何かということになるから、非常に難しい。

ところで、架空請求110番の実績はどうなのか。

事務局： 架空請求110番は、12月6日に開設し、12月で276件受け付けている。開設当初は、反響が多かったが、だんだん少なくなる一方である。

新聞等で大きく報道されると、やはりそれを読んで、電話しようということになるのかと思う。また、ホームページ上に架空請求事業者の公表もしており、そういったホームページをご覧になってという方もおられると思う。

会長： 消費者啓発・教育については、たぶん特に消費者団体の広報の担当を中心に、いろいろなアイデア、もしくは経験をお持ちではないかと思う。審議の場で、細かくご紹介していただくと、また時間がかかるので、こんなことがあるというのがあれば、事務局に、こんなアイデアがあるのではないかと、ご紹介いただくと、今後の案を作る時にも大変参考になるのではないかと考えるので、その点よろしく願いたい。

事務局案の各種団体との連携について、その場合に考えられる団体情報を少し整理することが、あってもいいのかと思う。

次に「消費者基本計画」について、法律で規定されており、県としても、少し検討課題にしておきたいとのことであり、説明をお願いします。

議題4 消費者基本計画

会長： これについては、今日は内容をご審議いただく時間はあまりないが、なぜ議論に挙げたかということ、法律では、こういうものを作っているということや、他の都道府県で、基本計画を作る動向が、たぶん一般化してくるのではないかとということから、新しい条例でこれを盛り込まないということであれば、世間から遅れているという危機感もあり、一応こういう項目も考えておく必要があるだろうということで、当初の項目としては考えていなかったが、取り上げたらどうかという事務局の提案があり、私も会長として取り上げ、みなさんにご紹介しようという判断をさせてもらった。

検証、評価、監視の機能を計画が持つのかということ、私はそれほど効果があるのか疑問には思うが、本来、私の研究のテーマは行政計画というのを法律論でやっているものなので、こういうふうに簡単に言えるとは思わないが、作ることのメリットがあるというレベルでは必要だと思う。またご検討いただきたいと考えている。

事務局： 次回の審議会については、今年度最終の審議会となるが、事務局としては、3月4日金曜日の10時から「今後の消費者政策のあり方」の答申素案について示させていただき議論をお願いしたい。

会長： では、いままでの議論をまとめた報告書の素案を中心にお話をいただくこととなる。これまでの議論は、非常に多様な論点にわたって、話が実はその問題だけにとどまらない広がりを持っていて、非常に難しい面もあるが、さまざまなご意見をちょうだいでき、たぶん、従来の施策に、ある程度上積みすることができるような報告書の素案になるのではないかと思う。また、ご意見を頂戴したいと思うが、今日のところはこれで閉会にしたい。