

## 第40回滋賀県消費生活審議会議事録

- 1 日 時 : 平成19年8月21日(火) 14:00~16:00  
2 場 所 : 県庁本館 4 - A会議室  
3 出席者 : [委員] 伊庭委員・遠藤委員・川口委員・川濱委員  
北川委員・北村委員・菅原委員・竹中委員  
中委員・西尾委員・林委員・廣田委員・見上委員  
[ 県 ] 中村県民文化生活部長・中西県民生活課長  
石河消費生活センター所長・酒井次長  
水野課長補佐・小山田主幹・萩原主査・辻主査

### 議題1 平成18年度滋賀県消費者基本計画の実施状況について

会 長 それでは今日の議事次第に基づいて、最初の議題である平成18年度滋賀県消費者基本計画の実施状況について、事務局から説明をお願いします。

#### (事務局説明)[資料3・5・6]

会 長 平成18年度の消費者基本計画の実施状況についての報告を受けた。基本計画の実施状況は、項目として3つの基本的方向と7つの重点施策があるのだから、全体像がわかるように各課ごとではなく項目ごとにまとめる方向で考えてほしい。このまとめ方だと頭の中で併せて考えないといけない。基本計画に基づいた滋賀県全体の実施状況として県民へ説明する必要がある。今後、対外的に説明する場合は、一本化して説明する方が良い。

事務局 そのような方向で、今後整理していきたい。

会 長 「消費者の自立のための基盤整備」それから「消費者トラブルの防止と救済」、そして最後に「安全・安心な消費生活の確保」という3つの基本的方向があって、それぞれに3つないし2つの重点施策の小項目がある。その小項目に対応して、県全体で実施された事業の報告があった。

全体的な質問として、この計画を作った意味あるいは効果はあったといえるのか、事務局としてどのような印象をもったかを感想でよいので聞きたい。

事務局 計画を作ったことによって、各課への指示も具体的となり、実施状況としてまとまった。消費者関連として各課の事業内容が把握しやすくなり、よりわかりやすくなったという成果は感じている。

- 会 長 行政内容的にいうと、計画に関する報告書の提出など取りまとめがしやすくなったということであろう。  
計画を策定して、初めての実施状況報告であるが、質問なり、意見を願います。
- 委 員 各課での取組は基本計画を策定したから新たに始めたことか、それとも従来から取り組んでいたことを、計画に沿って整理されたものなのか。
- 事務局 計画に基づいて、従来から取り組んでいた事業を整理したものである。
- 委 員 基本計画を策定して、その実施状況として提出されると、すべて新たに取組まれたのかと受け止める。従前から取組まれていたことは大事だと思うが、何もかも一緒にして整理されると、何を評価するのかよくわからない。
- 会 長 それはおそらく、行政計画の性格であろうと思う。計画の推進は、目標を設定して、いろいろな手段を総合して対応するというのが通常である。  
だが、消費者問題などは実際には問題の方が先行し、対応してきた中身もそれぞれ先行している。だからこのような計画を作って、ばらばらで対応していることを整理する機能というのがまずある。  
整理してまとめると、重複していることや、足りないこととがわかってきて、今後の対応がしやすくなり、次の計画ではここを重点化しようという目標設定が可能になる。そのような循環が期待できるのではないかと思う。  
計画と言っているが、今までの取組を並べるといえるのは否めない、行政計画の性質上ある意味当然のことだ。計画的な対応ができるというのは、今後どれだけ情報の整理が可能になるかということである。  
ただ、今回の報告が全て新規の取組と受け止めてしまうという意見は、そのとおりであろう。
- 委 員 整理の段階であると聞けば、納得するが、前提がなかったのもそういう認識でみていなかった。
- 会 長 計画の中で、おそらく一番大事なものは、3つの基本的方向と7つの重点施策を定めたことである。それぞれどこができていないかを評価していこうということであろう。

計画策定作業の最後は急いだ印象があり、その議論はあまりできていなかった。

委員 計画を作った後の運用が大事である。  
他の課の事業は、県で定めた施策方針に基づいて実施している。それを今回、消費者基本計画に沿って見直したら、このような消費者の視点にたった整理ができた。

では、横断的に見てどこが重複しているか、あるいは県の施策評価で目標に達しているか、実施するかしないかということ、どこで判断していくのが大事になってくる。

会長 従来の滋賀県の消費者行政のあり方が、1段階上がったという話であろう。

「消費者取引の適正化」の「広告・表示の適正化」で、指導通知を1件、口頭注意を3件行っている。これらのきっかけは、苦情か情報提供があったのか。

事務局 指導通知については相談がきっかけであり、口頭注意については、1件は職員がおかしいと気づいたものであり、2件については消費者からの情報を受けて現地に出向いて確認し対応したものである。

委員 基本的方向 の重点施策2にある食品等の安全対策で食品営業業者への立ち入り検査については、具体的にどのように実施状況に関係しているのか。

事務局 30、31ページに食品の安全確保のため関係営業施設に対して行った監視指導の実施状況と、食品および添加物等の検査の結果を掲載している。

会長 基本計画の22ページに記載されている食品営業施設への立ち入り検査などの計画項目に対応する実施内容はどこに掲載しているかという趣旨で考えると、30、31ページになるということ。

だから、そういう読替が必要であって、計画項目と各課が実施している内容との関連がわかりにくいということであろう。

委員 「環境に配慮したくらしの推進」の実施状況として「新しい環境習慣推進事業」の中でCO<sub>2</sub>ダイエット買い物大作戦推進事業がある。CO<sub>2</sub>を減らすという意味では、フードマイレージもある。そういうことも提案すればいいのだが。

会 長 それは、今後ますます問題になってくる課題であろう。基本計画ではそれほどメインに強調されていない。

5か年計画ということは、今のような新しくでてくる課題はどう扱っていくのか。

委 員 今の話は地球温暖化と関係する。特に滋賀県は検討の余地がある。

会 長 方向修正するような計画は難しいが、部分的に何年度以降追加項目を作るといったことは考えてもよいと思う。

委 員 「環境に配慮したくらしの推進」という項目でもいいし、この中で、既にそういうことも含まれているということか。

会 長 趣旨は基本的方向に含まれている。

委 員 その取組として、資料の中ではきちりと書かなければいけない。

会 長 基本的方向には含まれているが、個別の課題としてどこかに明示的に書くようにしてはどうか。

委 員 基本計画は、条例に定められたから策定したのか。

会 長 この場合はそうだ。

委 員 だから、この基本計画に基づいて施策が決定されており、評価をする場合に、新たな課題は該当しないということか。

会 長 それは厳密に言うと難しい。

計画はどこまで内容を拘束するのかよくわからない。実際にはいろいろな施策がある。だから計画に記載されていない事業を実施してはいけないということではない。

基本的な考え方を去年整理し、基本計画として定めた。先ほどの意見のように、基本的考え方の中に含まれており、その具体的な実施内容として整理すれば良いということであろう。

委 員 管轄課がまたがっている事業の場合、本来実施すべき該当課に対して、県民生活課がどこまで言えるのか。

会 長 それは行政のセクショナリズムというか、縦割りの問題でどこにもある。計画案を作ったのは県民生活課だが、これは県の計画である。

だから県の計画として浸透すれば良い話であり、どこが担当するかは便宜上の問題である。県の計画を作ったのだから、消費生活審議会の場で意見が出て、この内容はもっと重点化したほうが良いということになったら、担当がどこかというのは内部調整の問題だけだ。

委員　　そうであれば、将来的には実施状況のまとめとしては、資料3のように県民生活課の実施状況と別冊にわかれるのではなく、県の実施状況としてまとめるということか。

会長　　県の実施状況を報告していただくべきで、県民生活課の事業だけを別に取り出す必要はない。

委員　　それが来年度になったら、県の実施状況として報告されれば、今の議論が反映されたということか。

会長　　単純に言えば、計画を作った意味が初めて見えてくるということだ。一般県民の方にもわかりやすいまとめ方を少し意識しないといけない。

委員　　今回この消費者基本計画を作られたことは、私は良かったと思う。その理由は、最近市場が自由化で、いろいろな障害が増えつつある。今までは規制でしぼられていたものが、外国との貿易でも規制されない。そうしたら我々消費者の生活を誰が守ってくれるのか。そういう意味において従来、県の行政はおそらく縦割りになっていたと思うが、それを消費者としての立場から、それに関連するいろいろな問題について取り上げる計画として、この消費者基本計画を作られたのは大変だったと思う。

今回の実施状況報告が、行政として上からの内容ではなく、消費者の観点から、消費者政策としてピックアップしたことは大変良かった。

会長が言われるように取りまとめは取りまとめとして、やはり必要なことではないかと思う。

委員　　基本的方向の「消費者の自立の基盤整備」は、非常に大切だと思う。いろいろな学校で啓発事業を実施しているが、単発的なものが多いので、カリキュラムに組み込むような形で継続的に実施したら良い。

それから、リーダー研修会の受講者が、地域でリーダーとして活動している実態があるのかたずねる。

会長　　この基本計画を作る時には、情報提供であるとか啓発や教育的な活動などを、もっと重点化しないといけないという議論をした。ご質問は単発なものはあるが系統性がやや見えにくいということと、リーダ

ー研修会のあとリーダーの活動はどうなっているのかという2点について、事務局から願います。

事務局 学校のカリキュラムの中に消費者教育が含まれることが望ましいと考えており、教育委員会などには働きかけを行っている。

また学校数は少ないが、金融広報委員会と連携して、「金銭教育や金融教育の研究校」という事業を実施しており、今年度は高等学校が2校と中学校・小学校が1校ずつ研究校として、年間を通した取り組みを実施していただいている。

会長 具体的にはどの学校か。

事務局 今年度は、大津商業高校と八幡商業高校、大津市の青山中学校と近江八幡市の島小学校が2か年間継続的な取り組みを行っている。学校数を増やしたいと思うが、学校現場では取り組む課題も多く、消費者教育について積極的に取り組んでもらうのは、なかなか難しい。

もう1点のリーダー研修受講者の研修後の活動については、消費者問題について学習し、消費者として自立することが非常に重要であるということをおなさん理解して、個人の範囲内でピラを配るなどの啓発をしていただいている。ただ体系的な活動までにはいたっていない。

事務局 具体的には「くらしのリーダー研修会」を受けた方には消費生活センターからの情報紙を配ってもらうことを活動の中心としている。他に、消費生活センターの出前講座で行うコントに出演してもらうこともある。現在のところ、それ以上の活動には広がっていない。

今後、リーダーの更なる活動につなげていくために、どんな活動ができるか、活動で困っていること等をアンケートやリーダー同士の意見交換を行うなど、リーダーが活動しやすい形で支援していきたい。

従来のリーダー研修会は講座を受けることが中心になっていたが、本年度はリーダーの活動に重きをおいた取組としている。

委員 基本的方向の「消費者トラブルの防止と救済」で、高齢者が巻き込まれるトラブルと一般的なトラブルと二つある。高齢者向けの施策が必要であろう。

会長 そのことについては条例改正の時とこの計画を作る時に、高齢者や障害を持っている方は、条件化して考えなければいけないという議論を行った。今後どのような具体的な施策ができるのかが重要である。

ご指摘のとおりであろうと思う。

委員 これは、消費者問題だけではなく、福祉問題にもなってくる。民生委員さん達が相談相手になるなどの対応が必要になってくる。

会長 おそらく、福祉問題、消費者問題両方の性格を持つと思われる。特に高齢者について、事務局から願います。

事務局 先ほど実施状況で申し上げたように、今年度指示処分を行ったのは、高齢者をターゲットにして、強引に高額な布団を訪問販売していた業者であり、そういったトラブルがおこっている事実や手口を情報提供して、被害の防止に努めている。

会長 計画内容とそれから具体的な苦情、あるいは相談内容等の話は重なってくるので、平成18年度の基本計画の実施状況としては、全面的にこれでいいというわけではないが、議題を終了して、二つめの議題平成18年度消費生活相談受付状況について報告してもらって、基本計画の実施に関係する話もあるかと思うので、またその時にご意見を願います。

## 議題2 平成18年度消費生活相談受付状況について

### (事務局説明) [資料4]

会長 平成18年度の相談受付状況についての報告があった。データ上かなり明確に見える傾向があるし、特徴づけたまとめもされていた。パソコンでショッピングするのはオンライン等関連サービスに該当するか。

事務局 該当する場合もある。不当請求によるものが圧倒的に多い。

会長 それが減ってきたというのは、何が原因と考えているか。

事務局 報道で取り上げられたり、行政の地道な啓発効果があらわれてきた結果と思われる。特に架空請求では、ハガキを持って相談窓口の情報提供してくれる人が多くなった。

委員 このように相談の傾向が数値として表れると、それに対応する施策を具体的に考えるのか。

今後団塊の世代が退職して、退職金が入ると金融の相談が増えてくると思う。そうした相談が増える前に、学習する機会があれば良いと思う。

会 長 今後予想されそうな問題をピックアップして対策を考える仕組みは、どこで対応するのかといったことは、かなり高度な話になるかと思う。

事務局 金融教育に関わる啓発事業は、県内の金融機関などで構成している金融広報委員会と連携を密にして実施していきたいと考えている。

事務局 特に高齢者に関しては、独り暮らしで社会とのつながりを持たない人が、悪質業者の巧みな言葉につられて次々と契約させられ、何百万、何千万もの契約に至るケースも見受けられる。こうしたことから、高齢者被害の未然防止のため、高齢者の見守り役となる民生委員などに消費生活センターへのつなぎをお願いしている。また社会福祉協議会や警察との連携も密にしている。

会 長 地域によっては民生委員が把握できていない方がいると思う。個人情報保護との関係で、新しく引っ越してきた方についてのデータが民生委員に渡らない場合があるという話だ。情報が伝わる人については、事務局の説明のような対応が可能だが、情報が伝わらないという社会的な空白のようなものがあり得る。民生委員に個人情報を提供することは、法に違反しないと思う。

その他、何かご意見があれば・・・。

委 員 高齢者の対応で基本計画に戻るが、元気長寿福祉課の施策との関連はほとんどないので、高齢者のための大学の科目に入れてもらうとか、具体的なアクションを基本計画に則ってすすめてもらえると良い。それは消費生活センターが調整できることではなく、所管課との協力が大事である。消費生活センターは日々の相談業務に追われており、手一杯であろう。

会 長 福祉系のいろいろな講座に、ひとことふたこと入れてもらえれば、情報としては重要な意味を持つと思う。

事務局 県の社会福祉協議会で行われているケアマネージャーやホームヘルパー対象の研修会の1コマに、消費生活センターから消費者被害の現状について話をさせてもらっている。

委 員 個別にというのではなく、連携して体系化してはいないのか。

事務局 できていない。



会 長 計画ができた効果として横の連携を意識的に強めて、そのことによってぶつかることがあれば、県民生活課のみでは対応しきれない問題ではないと思う。

その他、何かご意見があれば・・・。

委 員 先ほどの「くらしのリーダー」は、どういう方が対象になっているのか。市町村の担当者は含まれるのか。

事務局 市町職員は関与していない。事業の周知はしているが、市町から推薦してもらうということはない。今後は市町との連携を深め、広がりが出てくるものと思う。

会 長 現状はボランティアな参加者ということであろう。

事務局 消費者問題に関心のある人が講座を修了したからといって、すぐに地域活動が出来るというものではない。地域活動をしやすいするにはどんな支援が必要か、試行錯誤している。

会 長 既存の団体やサークルなど、人とのつながりを持たないと難しいだろう。いろいろなところで関わり合いをどう具体的につくるかというのが課題になってくる。

委 員 要望だが、当日資料をもらって目を通す時間がなくてちょっとわかりにくい点がある。2, 3日前でよいので資料がほしい。

事務局 できるだけ早く、まとまったものだけでも先にお送りするようにしたい。

会 長 全部でなくても良いのでお願いします。  
それでは、今日は平成18年度の基本計画実施状況と消費生活相談受付状況について報告があって、それぞれ意見を伺った。いくつか注文も出された。今後のよりよい消費者行政のために役立ててもらえればありがたいと思う。

今回の審議会はこれで終わる。