

第41回滋賀県消費生活審議会

- 1 日 時：平成20年8月25日（月） 10:00～12:00
2 場 所：県庁本館 4 - A会議室
3 出席者：[委員] 廣田委員・菅原委員・岸田委員・西田委員
吉田委員・竹中委員・遠藤委員・中谷委員
川濱委員・高嶋委員・森野委員・西尾委員
[県] 沢井県民文化生活部長・上山県民生活課長
石河消費生活センター所長・辻井参事
柴田課長補佐・辻主査

議題1 会長・副会長の選出について

滋賀県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、副会長には川濱委員が選出された。

議題2 平成19年度滋賀県消費者基本計画の実施状況について

副会長 会長が急遽欠席のため、私が代わって議事進行をさせていただく。早速であるが、会議次第に従い進めたいと思う。議題2の「平成19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]

副会長 多岐にわたる内容であり、いろいろと確認したい点がありと思う。ただ今の説明に対しての質問はないか。

委員 消費者啓発の推進では、テレビ放送等、例えば『プラスワン』等、そういう体制が去年から減っているように思うが、理由を聞きたい。

2ページのホームページの部分で、若者向け携帯サイトのアクセス回数が非常に増えているが、それは政策がいいからこのようになっているのではないかと思う。

啓発パネルのところで、貸し出しを行ったと書かれているが、具体的に何件ぐらい貸したか教えてもらいたい。

それから、差し支えがなければ、資料を全員配布してもらっているが、少し読み取り時間をもらえたらと思う。

副会長 今の質問の確認だが、論議する時間の中で、少しずつ資料を見ながら、この基本計画の実施状況について審議していきたいと思うが、よろしいか。

それでは、今の質問について、事務局から説明をお願いします。

事務局

啓発の回数等についてであるが、お聞き及びかと思うが、非常に財政状況が厳しいという中で財政構造改革プログラムに取り組んでいる。その関係で、多少は縮減せざるをえないという状況であるが、効果等も勘案しながら、あるいはまた、状況も見ながら、タイムリーに事業を打つということにしている。パネルの貸し出し件数に関しては、今、調べている。

副会長

私の大学で、学生にこういった消費者被害が多いので、学生に折を見ては教育の機会を設けている。できるだけ目に付く形でこういった問題があるんだということをわからせていかないといけないと思う。マーケットの情報を与えられても、なかなか勉強できないということはあると思う。

委員

消費者教育に関しては、本当に情報が必要なところに、情報が行くルートがなかなか無い。例えば高齢者など。学生であれば、その人が行く学校でもコントロールが利くのだが。本当に必要だけれども、情報が行かないというところに、どういう措置をするかということが大事だと思う。

副会長

今まで、高齢者の方々には、高齢者施策とリンクするというように、従来からいろいろと滋賀県でもしていると思うが、努力しても、なかなか届かないということもあると思うが、その点に関して何か、特に、事務局で取り組んでいることはあるか。

事務局

各媒体は、それぞれに強みがあるわけなので、その強みを生かすということであると思う。メディアミックス的にいろいろな媒体を利用するということである。

高齢者や若者は特に狙われているということなので、例えば高齢者であると、普段、高齢者と付き合いのある、例えば民生委員、ケアマネージャー、福祉団体とか、そういった方々と連携を強めていくということがある。

また、大学の学生であると、例えば入学式に関連のパンフレットを配るといったことを進めている。

委員

高齢者への情報提供の話であるが、東近江市役所の消費者啓発をしている部署では、民生委員の方とか福祉関係の方とか、普段高齢者に接しておられる方の中から、お年寄りの見守り委員ということで、ボランティアの方を募られて、研修会を合計3回されたことがあり、私は、そのうち何回か研修会の講師として出させていただいた。

東近江市は、消費者教育について、高齢者とか、高校生とか、一般の方むけに、有線放送や広報にも載せるなど、すごく積極的に対応しておられる。東近江市が独自でやっているだけではなくて、県の方からも、東近江市以外

の市町の、そういうボランティアの育成の取り組みを積極的にしていけば、ホームページを使っただけの情報提供というのは、もっと消費者啓発の環境整備につながっていくのではないかと思う。

委員 今、言われた消費者の講座を私も受けていたのだが、全部で7回行われて、講座を修了した人が過半数以上あった。皆さん、その後も何か学習したいという意欲を持っていて、私も、高齢者の学習会で各地域にある「ふれあいサロン」というところで、消費生活について寸劇をしている。要請があれば、出向いて行く形でやっている。

そこでは、皆さんが「テレビやラジオ、新聞で、なぜこんなものに引っかかるんだろうな」と思って見ていたけれども、やはり、寸劇という形になるとわかりやすい。それで、悪質商法にひっかかってしまうのか。」と言われていた。

委員 消費者基本計画は2006年から始まり、平成19年度は2年目ということである。2年目ということで、先程、実施状況の報告が詳細になされた。

基本計画2年目の全体を統括して、当初の2007年度の計画に対する達成度はどうなのか、前年の反省を受けて取り組んだ点、良かった点、そして平成19年度にはどういう課題が残ったのか、そのあたりの総括というものはあるか。

基本計画の中の事業の検証というのか、達成度合いというのか、尺度を測るのは難しいかとも思うが、全体の総括、課題をお教えいただきたい。

事務局 非常に大事な視点であると思う。ただ、なかなか数値的に定量的に評価するというのは難しいところである。基本計画の趣旨に則って、非常に厳しい財政状況の下、こつこつ進めていくということになる。一つ申しあげられることとして、後程、消費生活相談の状況を説明させていただくが、平成16年度をピークに減少傾向にあり、多重債務相談については少し増えているが、全体としては、相談件数が減ってきている。そういうことに、その成果の一端が現れているのではないかと考えている。

副会長 取りあえず達成状況の評価の問題というのは、難しいということはよくわかる。相談件数が減ったのが全部の県なのか、たまたまなのかはわからないが、確かに、少なくとも、広報活動と並行すれば、ある程度はできるということではないか。

委員 前年度の審議会の際にも問題になったのが、基本計画の第6章のところにある、他の機関や団体とどう協働して、情報提供して、あるいは連携してやっていくかということである。そういう団体などの予算は限りがあって、さらに厳しくなっているので、効率的に連携度を上げていくということでは、

前回は話題になっていた。

実施状況の各施策について、連携図の矢印のどれに関係する施策であるとか、計画当初年度と達成年度を比べてどこが減って、どこが増えたということ、あるいはここを伸ばせば、効率的になるというような、今の枠組みの中での、ある程度の自己評価につながるようなことを、次回はやらせていただきたい。

新しく来られた委員さんにとっても、このまま読んでも、全くわからない状況になるかと思うので、委員が共有できるような全体の枠組みをまず提示してもらい、力を入れていく方向性と、それに対応する施策の両方を挙げて、そこで検証すべきではないかと思う。

副会長 特に、次回来られた人に対して、何かお示しして、直接見ていくと理解も深まるのではないか。

事務局 第6章、協働の関係であるが、実施結果についても、各団体との連携状況を聞いているが、今、御指摘の点については、事務局としても、すこし工夫できないものか考えて見たい。次回には、何らかの形で御報告させて頂けるよう努力する。

事務局 先ほど御質問のあった、パネルの貸し出し状況だが、年間6回、延べ73枚になる。貸し出しとしてはちょっと少ないが、啓発講座のときに持って行く、あるいは県立消費生活センター内に掲示したりして、できるだけわかりやすい啓発に努めている。

委員 非常に頑張っているということはわかるのだが、要望であるが、2ページにある高校生、学生に対する啓発というのは、やはりこれも何人かは減っている。数字では表せないものがあると思うが、こういう若者、これからの未来のある者に対して、消費者啓発の方でも、もう少し力を入れてもらいたい。

事務局 子供達、学生に対する啓発は非常に大事であり、私共もそこに力を入れていかねばならないと考えている。具体的な数字は減っているが、例えば、県の総合教育センターという機関があり、先生方の研修をしているが、その研修カリキュラムに消費者教育、啓発教育を一コマ入れてもらい、新たに教育委員会との連携を進めている。

委員 この啓発の件だが、私は、滋賀県消費生活コンサルタント協会という団体に所属しており、その団体は、現在消費生活相談員をされている方、それから、消費生活相談員のOBの方達の寄り合いである。

それで、こういう啓発活動に関して、各公民館等に、こういう啓発ができますよという案内を差し上げて、その依頼があれば寸劇に出向いて行ったり、

消費者教育の部門を回ったり、公民館の啓発講座に出たりしている。今年も高校生の父兄と、学生対象に2回ほど依頼があり、会員が出て啓発しているというものがある。ここに挙がっている数字以外にも、そういう団体からも啓発に出ていることを、ちょっとお知らせしてもらえたらありがたいと思う。

副会長 基本計画実施状況に関して、他にも何か御質問等はないか。今日も委員の方からいろいろな情報提供があって、現状が非常によくわかったと思う。何か更に加えておくことはないか。

委員 2ページのホームページ、あるいは消費生活センター携帯サイトのところであるが、せっかくなのでアドレスも載せてあれば、そのほうが資料的な価値があると思う。

議題3 平成19年度消費生活相談状況について

副会長 次に、議題3の「平成19年度消費生活相談状況について」事務局の方から説明をお願いします。

(事務局説明) [資料4]

副会長 統計的な数値の確認であるが、資料1ページで平成19年度の相談件数は1万5千898件、平成18年度は1万8千120件となっているのだが、先ほどの3ページ、4ページの方では、今年度の相談件数はそのままだが、平成18年度が1万7千283件と、異なった数値になっている。何か理由があるのか。

事務局 パイオネットというシステムで統計をしており、平成19年度は県内の全窓口の全ての相談件数が統計情報として入っていたが、平成18年度までは県内18の相談窓口の全ての相談件数を入力できる状況ではなく、パイオネットが設置されていない市もあったので、苦情件数だけ入力していたという状況があった。

全相談件数が統計に反映できていないという状況があったので、その違いのためである。

副会長 全相談件数としては、平成18年度は1万8千120件であるけれども、個別の項目に分類するときには、一部の相談の件数を入れていないから、その差が生じるということか。

事務局 そうである。

副会長 平成19年度からは全ての窓口の全部の相談件数が入っているということか。

事務局 全ての窓口の、苦情と問合わせを合わせた全ての相談の件数が入っている。

副会長 それで、全相談件数と相談内容別分類の合計も同じになるということか。

事務局 そうである。

委員 相談概要を確認する資料として、全市の相談窓口がパイオネットに相談概要を入力にされたということか。

事務局 そうである。

委員 それでは、各市の相談の受付の開設時間と、対応されている相談員の人数、それから滋賀県のほうで、分室と本所に対応されている人数と、土日対応とか、相談体制がわかる資料があれば、また、よろしくお願ひしたい。

事務局 それでは、本日、資料を用意する。

委員 県民からの相談のしやすさという観点で質問をしたい。先ほど冒頭で県内18の相談窓口とあったが、県では消費生活センターを含めて五つの窓口ということで、その相談窓口の件数の割合というか比率はどの程度か。概算でよいので。

事務局 平成19年度は、市の窓口への相談の割合が52%である。残り48%は県の窓口への相談になっている。年々、市の割合が高くなってきているという状況がある。これは、それぞれの市で相談員を複数化したり、あるいは、相談窓口が新たに作られたりという状況もあり、このようになっている。

委員 市の方が増加傾向にあるということか。

事務局 増加傾向にあるということである。

委員 最近、市町村の合併が進んで大きくなっているが、旧役場に合併後の支所みたいなものが出来ている。そういうところでは、そういう出先機関で相談ができるのか。要するに、消費者が身近なところで相談できるのかということである。

事務局 市役所の本所から支所への巡回相談などを行っているのかについては、把握

していない。

委員 相談方法で、来訪というのが、資料1ページの3ということで、前年度より減少傾向にある。要するに窓口に行って相談する件数が減少傾向になっている。先程、市のほうは増えているということになると、そういう支所等のような、近くへ行って相談できるという体制がやはり必要ではないかと思ひ質問した。

各町にも窓口はあるのか。

事務局 町には、担当課というものはあるが、専門の相談員が設置されているということにはなっていない。

委員 県全体で18の窓口があるというのは、比較的に見ると、多いと考えていいのか。

奈良県は全県で大体四つか五つしか窓口がなかったと思う。単純にそれと比較すると、かなり多いように思うのだが、ほかの都道府県ではどのような状況なのか、特に把握はしていないのか。

事務局 数字的なものは申し上げることができないが、私が把握しているところでは、大きな府県は別であるが、滋賀県クラスの人口規模の県で言えば、たいへん充実していると思っている。

今の御質問のように、奈良県とか、あるいは和歌山県とか、そういったところは市の相談窓口も極端に少ないと思う。

委員 京都府より多いのではないかと思う。国民生活センターのホームページに、各都道府県の窓口がまとまって載っていると思うので、そういう観点から一度比較してみるのもよいのではないかと思う。

国民生活センターのホームページは、滋賀県の消費生活相談窓口は17しか載っていなかったと思うので、一つの窓口が国民生活センターのホームページから抜けているように思う。また確認されたい。

副会長 市がよく頑張っているということか。

委員 全ての市にあるというのは、かなり珍しいように思う。

副会長 具体的に市の相談がかなり多い。

委員 ただ、先程もあつたが、合併でかなり市が大きくなっているから、場合によっては相談がたくさん来ることになって難しくなっているということはあるかもしれない。

委員 先程も啓発の寸劇について話したが、寸劇の最後に、詳しく知りたい方、あるいは相談したい方は、市の消費生活センターに相談に行ってくださいということを付け加えている。東近江市では、昨年は680件ほど相談があったと聞いている。

委員 非常によく相談状況をまとめていて、よく現状がわかるのだが、それぞれの相談が結局どのように紛争解決されていったかというようなフォローまでは、やはりできないというように理解してよいか。つまり、相談がどうかたちで解決されたのか、あるいは解決されていないのか、窓口のアドバイスでもう終わってしまったのか、それとも訴訟とか、あるいは和解とかというような形に流れたのかというような数値がもしあったら、もちろん個人情報との関係でいろいろと問題があると思うが、出しているだけで、かなり紛争解決の実態というのがよくわかって、今後の対応の参考になるように思うが。

事務局 次回から、できるだけ、審議会には出していけたらと思う。基本的には、助言が基本であるが、契約トラブルの内容が大変複雑であるとか、あるいは契約相手の業者が悪い業者という場合には、県が間に入って、あっせんに入るといえることがある。

あっせんに入ったから全て解決ということではなく、あっせんが不調に終わって、結局、弁護士のところに行ってもらおうということもよくある。

圧倒的に多いのは、助言、アドバイスが最も多いと思う。あっせん率の問題についてよく御質問があるが、架空請求の相談というものが、平成15、16年度に多くあったため、それがあっせん率に大きな影響を及ぼして、その件数を含めてトータルで見ると、あっせん率の数値を低くしているという状況がある。

ただ、架空請求の件数部分を除いて、あっせん状況を見てみると、年々あっせん率は高くなっていると思っている。これは県の消費生活センターの状況である。苦情件数の中で架空請求、不当請求にかかるものを除いたものを分母に置いて、あっせん件数で計算してみると、年々あっせん率が少しずつ高くなっている。5パーセントに近くになっているという状況である。

5パーセントが高いのかということであるが、全国的に見ても、決して低いということはないと思う。

基本は助言である。消費者自身が自身でトラブルを解決してもらおう、そういうことを基本にしている。

委員 2点お伺いしたいのだが、消費者相談の量だけではなくて、消費者相談というのは情報だと思う。寄せられた情報をもとに、他の部署とか、あるいは県庁の枠を越えて、連携的な行動を起こされたことがあれば、ぜひ教えてい

ただきたいと思う。

特に多重債務問題のときには、一緒にチラシを配布したり等、いろいろなことに私も団体で関わっていたことがあるのだが、その後そういったような、連携をしたこと、もし相談業務だけ連携がないのであれば、県庁が担うのかという話にも、またなってくると思うので、県として情報の集約をして、どのように活用したのかという具体的な事案が昨年度あれば、聞かせていただきたい。

事務局

県が相談窓口において相談業務をやっているということについては、それを被害の未然防止、拡大防止につなげていくということが一番大きな役割だと思ふ。そういった観点で、できるだけ事業者指導に結びつくように情報を集約、分析して、事業者指導に役立てるということ、現在、考えている。

最近では詐欺的な相談案件がたいへん多く、そういった場合には、やはり警察の力を借りなければならないこともある。昨年は、特に、デート商法の被害などで、消費生活センターでは相手を捕まえることができないので、警察にお願いしたり、相談してきた消費者に警察に行ってもらおう等して、警察と消費生活センターの連携で、悪質業者の逮捕につながった事例もある。

事務局

昨年の6月から、適格消費者団体が訴訟をおこせるということで、法改正があり制度がスタートした。適格消費者団体に対する情報提供があり、相談内容のデータを、訴訟を提起するという、使ってもらっているということがある。

それと、食品表示の関係がいろいろ問題になっているが、表示の関係では、私共は、これまでずっと「景品表示法」は県民文化生活部で、「JAS法」は農政水産部で、「食品衛生法」は健康福祉部で対応するというように、今、県の中でも複数の部にまたがっているということがある。それと、滋賀県内にはJAS法を担当する農水省の出先機関がある。こういうことから、食品の表示について、警察も含めて、新たに今年度から、これらの機関の連携組織を作り、月一回情報交換会議をしている。

議題4 その他 滋賀県立消費生活センター分室の本所への統合について

副会長

それでは、次の議題の「その他」「滋賀県立消費生活センター分室の本所への統合について」に関して、事務局のほうから説明をお願いします。

(事務局説明) [資料6]

副会長

それでは、ただ今の説明に関して、御質問等はないか。

委員

統合されて窓口が1カ所になるということであるが、窓口の数としてはこ

れぐらいが適当ではないかと思っている。それに対して、職員の数には減らないということである。財政的なことも考えて、職員数が減るのではないかと考えていたのだが、その点はどういう考えなのか。

事務局 相談員は、現在、本所6人、分室3人を、統合して9名体制とするので、変更はない。それから、職員については、業務の重複があり、例えば庶務や啓発の担当を集約して、効率的にできることになるので、職員を1名減らすこととしている。減員は行政職員である。

副会長 統合後の効率化により、どういう体制になるかというのは、今の段階でははっきりしない点多々あると思う。

他にこの件に関して御質問等はないか。

県の窓口は減ることになるが、草津市には市役所に窓口が存在している。県と市町の業務の重複を無くして、業務を効率化することにより、分業体制にしていくということか。

委員 資料に挙げてある県消費生活センターの役割について、専門性を高めるための手当てや、現在相談業務だけをしている専門の相談員の中から、例えば、勤続年数の長い方に相談業務の指導を担ってもらおう等、何らかの手当てを考えているのか。

事務局 10月以降の体制については、今年度に入ってから、どのような体制に持っていけばよいか考えているところである。具体的には、事業者指導、市町の窓口支援、この二つを大きな柱にして、今まで以上に強化していきたいと思っている。

その中に相談員も関わりをもってもらうということになる。さらに相談員の資質の向上については、今まで以上に、事案に学ぶということで、さらに勉強会を持つ等して、そのような体制でやっていきたいと思っている。

委員 少し、よくわからないことを聞きたいのだが、食品表示の、嘘の表示がよくニュースになっているが、検査に回る人があるのか。何かの拍子に見つかった嘘の表示がニュースになるのか。どのようになっているのか。産地の偽装等のことであるが。

事務局 私共の担当している法律に「景品表示法」があり、これは、例えば相談、あるいはまた消費者から直接情報を頂いて、私共には担当の職員もおり、それから警察職員のOBを嘱託職員として配置しているので、それらの者が、現場に出向き、あるいは具体的に事業者から事情聴取をして、悪質だと思われる者は行政指導に踏み込むということである。

ただ、食品表示の関係は、例えば「JAS法」もあるが、「JAS法」に

については、農政課に担当職員がおり、県民のみなさんから「食品表示110番」というかたちで、日々の生活のなかから表示に関して情報があれば農政課に知らせてもらい、それに基づいて、県が調査に乗り出すという関係である。

委員 食品の産地の監視については、先程もあったように、農水省の、滋賀県で言うと滋賀農政事務所というところがあり、その職員が定期的にそれぞれの店頭に行って、商品の現物を見て、そのトレーサビリティ等の確認をすることで、検査をやっている。伝票はどうか、入っている内容はどうかといったことを検査する。それで実際に間違いがないかというように、定期的に監視をしてもらう。店頭に行って、立入検査に回る職員がいるということである。

副会長 この件に関して、他に何かないか。

委員 相談のしやすさという観点で、各地の相談機関の受付時間がだいたい9時ぐらいから5時ぐらいまでということである。最近、インターネットも普及しているし、消費生活センターのホームページにも情報を掲載して、そのアクセスも非常に増えているという報告があったが、夜に仕事から帰ってきてから、インターネットで質問をしたい、相談をしたいという方、このような方についての御検討をされていると思うが、その辺についての、今後の県としての考え方をお教え頂きたい。

事務局 メール相談ということになるかと思う。パターン化しているような、架空請求や有料サイトの契約、不当請求の問題であれば、メールだけでもそれなりの回答ができると思うのだが、契約に関するトラブルは、単なるメールのやりとりだけで、トラブルに至る状況を聞き取りするというのはたいへん難しい。

相談というのは聞き取りが第一であるので、きちりと何十分、1時間というふうに時間をかけて相談を聞き、いろいろと聞き取りをして、その中でいろいろな状況をつかみ取ってくるということになるので、やはりメール相談では難しい部分が大いと思う。

最近、メール相談が入ってくる例もあるが、メールで回答をお返しするのだけれども、土日も窓口が開いておりますので、再度、ぜひとも電話してくださいということで、もう一度、電話をかけ直してもらうということをやっている状況である。

議題4 その他 消費者庁について

副会長 それでは、最後の議題であるが「その他」の「消費者庁について」、事務

局から説明をお願いします。

(事務局説明) [資料7]

副会長 これはかなり大きな立法なので、少し考えてできるものではないだろう。今の説明に対して御質問はあるか。

委員 法律の案は、すでに出来ているのか。

事務局 まだ出来ていない。設置についての閣議決定がなされた段階である。

副会長 まだ、法案自体が出来ていないということなので、少し議論しにくいですが、法律が出来ることになると、地方自治体による消費者行政もかなり影響を受けることが想定される。

事務局 各省庁の消費者関係の所管部門の中で、どの部門を消費者庁の所管とするかについては決定されたので、それをベースにして、具体的に所管についての法律の内容が決定されたと考えている。次に、地方の消費者行政の実態を考慮して、法律の中にどのように反映させていくのかが、国の方で検討されている課題と考えている。

副会長 現在は調整の最中ということか。

事務局 そうである。大臣が各方面と調整している。

副会長 国では、所管に関しては大体決定されたが、二つの省庁の共同所管の場合等、実際にどう運用するのか等については、今のところ、全く話がないということか。

事務局 今後、県に具体的な内容が示されたときに、県の土木部局や農林部局等の関係部局とどのように連携を取っていくのかということが、一つの大きなテーマになると考えている。

副会長 この件に関して御質問等ないか。

委員 消費者庁設置に関する現状について情報提供された段階であり、現時点では議論できる段階ではないと思う。

事務局 今後も、御審議いただく場で、我々の方からも情報を提供させていただいて、委員の皆さんと情報を共有していく中で御議論いただきたいと思う。

副会長 これで本日の議題はすべて終了した。熱心に御討議いただき、お礼申しあげる。