

第42回滋賀県消費生活審議会

- 1 日 時：平成21年8月27日（木） 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・大原委員・岸田委員・西田委員・・田委員
竹中委員・遠藤委員・中谷委員・見上委員・川濱委員
高畠委員・森野委員・北村委員
[県] 山田県民文化生活部長・岡野県民生活課長
石河消費生活センター所長・津田参事・大橋参事
堤消費生活センター次長・山形副主幹・辻主査

議題1 平成20年度滋賀県消費者基本計画の実施状況について

会 長 早速であるが、会議次第に従い進めたいと思う。議題1の「平成20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する。

（事務局説明）[資料3 - 1・3 - 2・4]

会 長 この計画・制度の過程にあたって、そもそもの計画をつくる意味は何なのかという議論をしたことを思い出した。少なくとも、滋賀県において、ばらばらにやっている消費者関連のことを一つにまとめることにはたいへん意味があるだろうと議論したことを改めて確認した。非常に盛りだくさんになっており、ちょっとわかりにくいところもあると思う。全体でも個別の話でもいいので、出していきたい。

まずは、私から、昨年度に比べて特に特徴的と思われる面、特にこんなことをめざしているというのがあれば聞かせていただきたい。

事務局 昨年にも少しふれさせていただきましたが、多重債務の問題につきまして、弁護士会などと連携して実施する協議会を設置しています。それにとまって無料相談会等を開催しております。「特定商取引法」の関係で、県として、事業者指導・行政処分を2件行っており、1件は近畿府県との共同、1件は滋賀県独自で行いました。

会 長 行政処分まで行くためには、法的な権限行使を実際にするのであるから、かなり、事前の調査などがかなり大変という点ではどうか。

事務局 こういった行政処分の状況から、今年度から消費生活センターで行政処分ができる権限を置き、より取り組みを進めていきたいと考えています。

委員 そうなると、まさにセンターの人員の能力向上がかなり重要な課題になると思うが、今年度については、消費生活相談員の養成講座を実施されているのか。

事務局 国の基金の事業の対象となっている消費生活相談員の養成というのは、県の方で、実施する予定をしており、検討している状況です。

委員 京都がこの夏に実施している。それと比べて規模や具体的な内容など、あとでまとめてご報告願いたい。

事務局 規模等は、いま申し上げましたとおり、検討させていただいている状況です。現状として、13市13町の中で、13市すべてに相談員さんを配置していただいております。今回の基金事業においてももう少し、人員的な拡充をお願いしているところであり、相談員をおいておられない13町におきましても、この4月から4つの町で、相談窓口を設置していただいたという状況です。そういった町において、相談員を置いていただくようお願いしている。需要はあると思っているので、養成講座を検討していきたいと考えています。

委員 特に、消費者庁の設置に伴って、最前線の部分の人員拡大と資質の向上ということで、全体的に計画を立てられると思うので、またお聞かせ願いたい。

会長 どんな単純なことでもいいので、ばらばらにでもお尋ねください。

委員 消費者基本計画には、消費者団体の育成ということが掲げられているが、以前は、県内すべての市町村に消費者団体があったが、今は、県には、どのくらいの団体があるのか。

事務局 滋賀県の消費生活学習グループ連合会というものがございましたが、今年の5月の総会で解散されました。ですから、現在、県下全域という学習グループはございません。ただ、市町それぞれにおいて学習グループをつくって、いま独自に活動されていると思います。

委員 わかりました。

会長 「適格」と付いている団体はどういう意味か。

事務局 消費者契約法によって、差し止め請求権を与えられた、団体訴訟ができるという資格を認定された団体を指しています。滋賀県内にはございませんので、京都や大阪の団体です。

会 長 そこに一括に入って、それを利用するかどうかになるのですか。

委 員 京都と大阪に適格消費者団体があるのですが、滋賀弁護士会や司法書士会などの有志で、滋賀でもそういったものを立ち上げようという動きはありません。

委 員 京都は、京都消費者契約ネットワーク。神戸にも一つありますね。

会 長 計画をつくる時には、弱者、高齢者、障がい者、高校生あたりに対するはたらきかけに対して、不十分なのではないかという議論がかなりあったという記憶をしているが、特にそういった動きが顕著だったということ、今日の話では、なさそうな感じを受けている。

 最近の消費者問題というのは、どういう特徴があるのかが、あまりこの計画の総括としては反映されていないのではないかと思う。また、そういった特徴が無いのか、この辺りについておきかせいただきたい。

事務局 消費者行政は広い部分にわたりますので、その実施計画に基づいて実施状況をご報告させていただいた。

会 長 もう少し以前は、例えば布団をどこどこで販売しているという、かなり個別の話が議論として出ていて、その話が滋賀県の消費者行政でも特に対応しないといけない重要課題になるという、簡単にいうとシンプルな構造だった。ところが、全部まとめてこれだけやっていますよということはよくわかるが、その裏返しに、実は特徴のようなものが埋没しているのか、特徴が無いのか、それとも、個別な特徴に対応するよりも、もっと総合的にちゃんとできるようになっているのか、そのへんの評価、判断がわからないのではないか。

事務局 相談状況の特徴については次の議題でご報告します。

委 員 成人年齢の引き下げがほぼ現実化されています。おそらく、成人年齢を引き下げると、いままで未成年だったものが成人扱いされるということで、別の問題が出てくるであろうと思います。そのような状況に対する何かあらかじめの検討は、今のところはなされていないのでしょうか。

事務局 民法の改正としては実施しておりませんが、やはり若年層に対しての啓発は大事だろうということで、先ほども申しあげましたように、高校生に対する教育を、弁護士会のご協力を得ながら実施しています。

会 長 高校の研修というのは、高校のほうから依頼があったところにいくということか。

事務局　　そうです。高校から消費生活センターに講座依頼が入れば講師を派遣するというものです。年度当初に、各高校あてに講師派遣のお知らせとともに希望を聞くこととしており、実施の時期や内容については、できるだけ要望に応えるようにしています。

講師は、滋賀弁護士会の弁護士と消費生活相談員で、学校に出向いて行う出前講座としてやっております。

会　長　　10年目研修というのは誰を対象としたものですか。

事務局　　10年を経過した教員を対象に総合教育センターで研修をされているのですが、そこで、研修の機会を設けていただいているものです。

議題2 平成20年度消費生活相談状況について

会　長　　全体像をご説明いただいたが、個別の話は、議題2で扱う内容も当然のことながらあるかと思うので、議題2の「平成20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5]

会　長　　相談件数自体、平成16年度のピーク時に比べかなり減ってきたが、多重債務等、重要なものが継続して残っている。多重債務の相談で、前年度来られた人がまた来る、あるいは何回も来るといったことはないのか。

事務局　　多重債務相談に関しては、継続して相談を受けるといったことはありません。

会　長　　もし1回来られたらどういう対応になるのか。

事務局　　まずは債務の状況を聴き取り、一般的な債務整理の方法をアドバイスするなどして、弁護士会などが行う無料法律相談へ繋ぐようにしています。

会　長　　ということは、平成20年度の1,611件というのは、新規でということになる。単純に増えてきている可能性があるということですか。

事務局　　そうです。
前年度が1,691件ですから、前年度に比べると若干減ってはいるものの依然として高い水準であるということは間違いのないと思っています。

会 長 マルチ取引で、小型コンピューターというのが挙がっている。これはどう
いうトラブルか。

事務局 特に若者のあいだで広がっているものでありますけれども、小型のインタ
ーネット接続機器を購入することでネットワークに加入し、その中で流通し
ているものを優先的に購入できるという特権をもとに、さらに接続機器をセ
ールスすることで、ネットワークを広げていくといったマルチ取引です。

委 員 相談件数の上位20品目の4番目が賃貸住宅ということになっているが、
これは、賃貸借契約、特に、住居の賃貸借契約一般の問題は全てこの中に入
っているという理解でいいのか。

事務局 そうです。

委 員 最近の賃貸借契約を巡る紛争の特徴としては、貧困ビジネスの一環として
追い出しを図るというものと、不当に敷金を返さないという両方のかたちの
トラブルが出てきていると思う。紛争の実態を明らかにするという意味では、
分けてはどうかという気がする。

また、資料の7頁に危害・危険に関する件数を提示していただいているが、
これはおそらく「消費者安全法」が施行されたあとは、内閣総理大臣に通知
義務が発生するような事案であり、そこで対応がなされるという構造になっ
ているが、このような形を県独自で有効活用するというような計画は今のと
ころ持っているのか。せっかく「消費者安全法」のような枠組みができたの
であれば、将来的には県で、このような情報を有効活用するという枠組みも
考えていいのではないかと思う。

事務局 消費者相談でいただいた情報については、分類して、県内の関係課に情報
提供していくことで活用していくようにしてまいります。

委 員 消費者相談のしやすさという観点から教えていただきたい。この件数は、
県と市町の合計件数ですが、県と市町に分けて、最近のトレンドや、件数の
推移について、身近な市町が増えているのか、消費生活センターなど県機関
が増えているのかをお聞きしたい。

事務局 資料の11をご覧ください。1頁に、1年間の相談件数を推移という形で
表しているものがございます。そこで、総件数と県が受けた相談件数、13
市の相談窓口で受けていただいた件数分布を示しております。

それを見ていただきますと、平成19年度からは、県と市の相談件数が逆
転しているという傾向がございまして、やはり、身近な相談窓口を利用して
いただくという傾向がだんだん大きくなってきたと分析しております。

委員 この相談の方法として、実際に窓口に行かれて面談された相談が多いのか、若しくは電話か、あるいは、そのほかの相談方法があるのか、具体的な方法を教えていただきたい。

事務局 相談の方法としては、殆どが来所相談、電話相談です。また、件数は少ないが文書による相談もあります。県内窓口全体では、来所が3割、電話が7割という状況です。

年々、より身近な市町窓口を利用される相談者が増えてきているという状況もあることから、来所の割合は年々増えてきていると言えます。

委員 わかりました。今後、消費者庁が設置されますと、その辺りの動きも変わってくるのかもしれませんが、メールや携帯を活用した相談が受けられる状況なのかお聞かせいただきたい。

事務局 メールで相談が入ってくることもありますが、メールでは相手が見えないことや相談者からの一方的な情報だけで判断することは難しく、適切な助言はできません。メールに対する回答も「・・・の場合には・・・と思われる」という一般的なものになりがちです。電話などで再度相談いただくようお願いします。

架空請求や有料サイトトラブルなど定型的なものについては、メールでも回答できますが、基本はきちんとした聴き取りを前提としています。

委員 県や市町の窓口では、電話番号と併せてメールアドレスも公表しているのか。

事務局 県ではメールアドレスまでは公表していませんが、一部の市窓口ではメール相談を受け付けており、メールアドレスを公表しています。

委員 消費生活相談員は、非常に難しい法律を駆使して消費生活相談にあたっておられると思うが、前から訴えられていた、5年という相談員の任期の改善がいまだなされていない。

事務局 身分的に、県の非常勤嘱託という身分になりますから、他部局の相談員との兼ね合いもあり、今のところ県の決まりである5年という任期は変わっている状況ではありません。

委員 その中で、いわゆる養成講座などを繰り返すことで、新たな相談員の確保ということに繋げるのか。

事務局 任期の満了が来た方については、新しい方、しかも、特に県の相談員は資格の取得を条件にしておりますので、そういった部分を満たしていただく方々を養成するといった部分もございます。

また、より高度、専門性という点においては、一次的な相談は、これからどんどん設置・充実される市町の窓口で受けていただき、県のほうは、より専門的なもの、高度なものという形になってまいりますので、今年度、新たに専門の職員という形で1名採用し、充実・強化をしていくところです。ただ、5年の任期は今のところ変わる予定はありません。

委員 やはり、せっかく蓄積された知識や経験が、5年で切られてしまうのは非常にもったいない。

滋賀県は、たぶん他府県と違って、全市町に窓口を置くという動きで頑張っておられるし、他に比べて消費生活に関する取り組みは進んでいるのではないかと思っているが、市の相談員さんの中には、ずっとそこで消費者問題ばかり担当されていて、非常にレベルアップされていて、全国でも先進的な取り組みをしているということで、非常に注目されて活躍されている相談員さんがいる一方で、その市町をとりまとめる役でありながら、相談員さんの資質が5年で切られてしまい、生かせないというのは非常にもったいない。

今後、消費者庁もでき、基金もあることなので、その部分を何とか考えていただく方が県にはプラスになるのではないかと考えていただきたいと思います。

会長 このところは、担当課で柔軟に考えていただきたいと思いますと思っているが、別の部局との兼ね合いがある話なので。

これは、計画をつくる時にも出てきまして、専門的力量をどれだけ養成するか、継続できるかということと、一般的な労働行政、そのはざまの問題で、意見を強くだした。やはり、一般的な職員管理政策に従属させるべき中身かどうかというところで、本格的な議論をしていかなければいけないと思う。

委員 うちの大学でも5年雇用ルールというものがある。

会長 だから、定期的な定員政策の問題であり、行政の定員管理の問題になってくるのでしょうか。

委員 滋賀県は、特に相談員さんのなり手が少なく、京都の方から来られている方もいらっしゃるくらいです。

会長 いろいろな分野で深刻な問題になりつつある消費者問題にあって、かなり高度な力量を持たないと対応できないことばかりである。片手間にお願いするという話ではない。審議会で強く意見が出たということは何らかの形であ

げること考えていいのではないか。

議題3 その他 消費者庁発足について

会 長 それでは、議題の3「消費者庁発足について」、まず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・7・8・9]

会 長 これは、都道府県にとってどれだけ意味があるのか。いままでやってきたことをどこか変えないといけない、変わるとか、何かあるのか。

事務局 大きなところでは、「消費者安全法」が同時に施行されることから、相談業務をどこがやるということが法的に明確に定められたということがありません。

会 長 すでに、条例に基づいてやってきて何の問題も無かったことを、都道府県の動きを抑えられる方がかえって困るといった懸念はないのか。国の都合だけを見れば、意味があるのですが、この法律ができて、いままでやってきたとおりの事がしにくくなるという恐れは無いのか。

事務局 センターが所掌している事務の中には「消費者安全法」に基づく部分だけでなく、それ以外の部分もやっていますので、センター機能はそのまま、「消費者安全法」に基づく部分だけを、今回の条例改正で位置づけるということにはなるが、従来の所掌事務と変わることはないと思います。

会 長 変わることはないが、国に対する報告義務など、余計な仕事をしないと行けない。

事務局 そうですね。ただ、報告義務も、それぞれ法律的に他のルートで情報が入る場合は、そちらのほうを優先して、重複しないような形になっています。

委 員 すでに、やっているところにとってはそうでしょうね。神戸市などでも、何の変わりもないですね。

事務局 関西の方が結構進んで相談窓口が置かれていることは聞いているが、全国的には、まだそこまで置いていないという都道府県があるようです。できるだけ、住民の方の身近なところで相談窓口が設置されるというのが、一つのいいきっかけになると思います。

委員 すでにやっているところも基金はもらえるのですね。

事務局 はい。

議題4 その他 地方消費者行政活性化交付金について

会長 それでは、続いて2番目の「地方消費者行政活性化交付金について」、事務局から説明をお願いします。

(事務局説明) [資料10・11]

会長 3年程度ということだか、集中的に支援する国の施策により、地方消費者行政活性化基金というものがもらえる。それにもなあって、県および市町において計画がつくられるといった中身であったが、何かこの件についてご質問がありましたらお願いします。

委員 食の安全性について、支援メニューがあるが、最近気になるのは、食品の添加物や薬品である。こういった検査は、別のところでやっているのか。

会長 今のご質問は、支援メニューというより、さらに一般的なお話だと思う。表示と中身の検査・監督をどこで、どのようにされているのかということですね。

委員 はい。検査はされているのでしょうか。

事務局 消費者から食品に関する苦情が入った場合には、必要に応じて調査等を行っていくということになると思います。

会長 だから、おかしいと感じたら、苦情ないし通報をしないといけないということですね。

事務局 はい。この7つのメニューに書かれている部分は、食品表示の関係や、消費者の皆さんへの啓発的なもの、食品の安全性に関するものや啓発などの機能強化の部分であり、県民生活課や消費生活センターだけではなく、食品に関係する部局、生産者に関する農政の部局などといったところでも実施するような事業になってくると考えています。

会 長

基金の話、あるいは、それ以前の議題についてご質問はありませんか。
それでは、時間も若干過ぎてしまったが、いろいろご議論いただきまして、
ありがとうございました。