

## 第45回滋賀県消費生活審議会開催結果概要

日 時：平成23年2月1日（火）10：00～12：00

場 所：滋賀県庁 大津合同庁舎 7 - A会議室

出席委員：苗村委員、佐藤委員、馬殿委員、伊吹委員、遠藤委員、見上委員、  
高畠委員、宮田委員、伊藤委員

議題 新たな「滋賀県消費者基本計画」の素案について

（事務局説明）

会長 4つの基本的方向と重点施策の中身を中心に説明いただいた。これが確定的な文書ではないので、この内容について、さまざまな議論をしていただきたい。消費者啓発の部分で表題が「対象に合わせて啓発」とあるが、「対象」という言い方は、実は役所目線ではないかと感じる。事情に合わせたとか、年齢に合わせてというか、そちら側の目線で、ここは表現した方がいいのではないか。

委員 それぞれの消費者の置かれた状況とか、あるいは年齢、その他の個性に応じたというのか。

事務局 検討させていただく。

会長 滋賀県の、この「消費者基本計画」なるものの全国的な意義はどの程度なのかということ少し見た方がいいと思う。  
結構細かいところまで書けていると思うが、世間的に見て、もっと優れているのがどの程度あるのか、あるいは滋賀県は最先端を行っているぞと自負できるのかということは、この委員会では、一回確認をしておいた方がいいのではないかと思う。次回でも結構なので資料提出願いたい。

委員 資料2の基本計画の概要で、計画の期間というのがある。それが平成23年から27年の5年間にわたるとある。説明にもあったが、「社会的・経済的状況の急激な変動の対応」とはあるものの、5年では、いかにも長いと感じる。公共事業だと、5年ごとに見直すということがあるが、変化の多い消費生活に限っては、5年はいかにも長い。

必要に応じて見直しを行うともあるが、この必要に応じて見直しは、頻繁に、その都度やるのか、それとも1年をまとめて見直すのか、どういう程度に見直しをされる予定なのか。

会長 基本計画というのは本来、一定安定していなければならない。ところが、おっしゃるように消費者問題の変化の仕方というのは、そんな、5年も悠長な方針を持っていることで対応できるのかというご質問で、その点は、そのとおりだろうという気がする。

基本計画というのは、滋賀県の行政の対応をしておられる市町と一緒に協力してやっていく体制として基本線と、5年間にこういう整備をしていくという方針でもある。そちらの側が根本的に、ころころ変わらせるわけにはいかないという問題はある。しかし、消費者問題は、そんなに甘いものではないという話で、そこはどういうふうにバランスが取れるかということになる。

「必要に応じて見直しを行います」ということが、どの程度のものかそれほどで表現されているのか。

事務局 消費者行政を進めていく上での基本的なことを、基本計画という形で位置付けており、5年という期間で考えた。

その大きな方向としては、その4つの基本的方向を示させていただいた「消費者の自立のための支援」「トラブルの防止と救済」それと「安全・安心な消費生活の確保」「環境に配慮した消費者行動の推進」については、そんなに変わらないと考えている。その中の重点的なもの、その下の具体的な施策については、状況に応じて変えていかなければならないと考えている。

この大きな4つの基本方向と9つの重点施策については、大きな変化があったら見直すことになるが、この基本計画の5年の方向性としては、そういう位置付けをさせていただいた状況の中で検討させていただきたいと思う。

急激な変動に伴っては、計画の見直しを必要に応じて見直しをするというのは、第4章のところの進行管理で挙げさせていただいている。

具体的な施策については、各課との調整をする会議を開催しており、そういった中で課題等を見つけて、毎年の予算編成等していく中で、取り組みについては見直しをさせていただく。

会長 緊急対策が、この計画をつくることによって、できないようなことになってしまうと困るわけだが、そういうことになっていなければ、緊急対策は、それなりに打てるはずで、それが打てるような基盤が計画に書かれているということであれば、それはそれでいいということか。

事務局 第4章の推進体制と進行管理のところ、社会的・経済的な状況の急激な変動に対する対応というかたちで、緊急対策本部を設置するとしているが、その前段階での庁内の連絡調整会議でも、その緊急対策的なものは打てると考えている。

その中で、緊急的な対応については対処していきたいと考えており、実際に、動ける推進体制をここでうたわせていただいている。

それと、消費生活審議会で毎年、計画の実施状況等を報告させていただいている。その中で新たな課題等が出てきたときには、ご審議いただくこともできるかと考えている。

委員 「学校における消費者教育の推進」についてだが、文部科学省による高等学校、中学校の家庭科の教科書に、賢い消費者を育てるということで消費者教育の記述がある。

「自分に必要な情報を取捨選択していく力」というふうに書いておられるが、これはこのとおりだが、取捨選択ということをあまり言っていくと、子どもたちは好きな情報はどんどん選ぶけれど、都合の悪い情報とか嫌いな情報はどんどん捨てていく。

そうではなくて、自分に必要な情報を収集・選択・判断と、この判断していく力を身に付けさせたいというのが家庭科の一つの柱になっているので、どこかに、取捨選択だけではなくて判断という言葉もキーワードとして入れられたら、文部科学省が書いている学習指導要領とも一致する。

委員がおっしゃったことは大事なことで、5年のスパンとして、その方向性や方針の全体の構成は、コンパクトに非常に分かりやすくおまとめになっているので、これは非常に読んでいて分かりやすくていいと思うが、5年の間には、ものすごく大きな変化が来る。

私が消費者トラブルで一番おそれているのは地デジ。地デジが完全移行したら、映像がきれいに見えるようになるだけではない。光テレビとか地デジが、完全実施になると、次にすぐ来るのはインタラクティブテレビといって、双方向型テレビ放送。つまり光テレビというのは、光ファイバーでテレビの映像を送っているだけではなくてインターネット回線の情報通信をしている。ということは、テレビの中にインターネットが入ってしまう。

今まで高齢の方などは、コンピューターは分からないのでインターネットは家がないと言っていた家にも全部、地デジでインタラクティブテレビになったら、いや応なくテレビの中にインターネットが入ってくる。

何が起こるかという、テレビのリモコンで売買が成立する。テレビのリモ

コンを押したら新幹線の予約ができる、マンションが買える、テレビのリモコンで、契約を押したら売買成立する。つまり、リモコンのボタンが契約になる。

これで、契約トラブルが爆発的に増えると思う。この5年の間の最初の1年か2年のときに、そういうものすごい転換期が来る。審議会でチェックをかけて、この施策で緊急対策はしなくていいのかななどの審議をすべきだ。

事務局 情報の扱いは、検討してみる。

会長 緊急対策が、この計画のどこかでできるという根拠が書いてあるので、個別のところでもし入れ込むことが可能であれば、お考えいただければと思う。

委員 消費者トラブルの防止と救済というところで、現在、滋賀県内では、県庁の消費生活センターと、各市町村の消費生活相談窓口があるが、今後の消費生活センターの方向付けは、どういった対象にするのか、いま市町がされている相談窓口との役割分担というのはどういうふうになっているのか、ここではちょっと分かりにくいような気がする。

県消費生活センターが中核的機関としての役割を果たすということだが、これはどういうふうな相談内容を対象に、高度な専門的相談を扱うことになっているのか。

事務局 県では、市町では対応困難な広域的・専門的な相談事案を処理し、市町では身近な相談を対象としている。

具体的には、市町単独では対応できないような重大な案件なり、困難な案件が出てきたときには、県の消費生活センターでは専門機関との連携も持っており、また弁護士相談等もできるような体制も持っているもので、そういったところとの支援というかたちで市町支援の体制を取っていく。

委員 私が言っているのはそういう意味ではなくて、いま現実に、県の消費生活センターも各市町と同じような相談を受けられている。重複した部分がある。1次的な相談窓口としては、身近な市町でくくってしまって、今後の県の消費生活センターからその高度な部分、専門的な相談事案について引き受けていくというか、集約されていくのか。

それとも、いまの現状とまったく同じで、このまま市町と県の消費生活センターの二重構造でいくかということ。

事務局 県のセンターでも、直接電話対応をしている。というのは、実際にどういった相談トラブルが起きているのかということ県で集約する必要もある。はっきりと県は第1次的な相談は受けないというような体制には、いまはなっていないし、いまは過渡期なので、そういった形で分担させていただいている。市町の窓口が周知されてきて、現在でも県と市との相談状況というのは、数的には逆転している状況になってきている。基本的には、県の方は、より専門性の高い相談なり、広域的な案件、重要な問題案件に対応するようなかたちにシフトしていくという考え方ではいる。

委員 それは本計画の中に織り込んでいくということか。

会長 そこが問題で、将来的には機能分担をして、1次的な相談は市町窓口で全部賄い、県は、より高度な難しい問題に対応するところに力を注ぐことができるから、全体としての消費者相談が、より機能的に効果が上がるであろうと。それは分かるが、この5年の計画期間で、その移行を図ろうとしているのか、それはまだ移行を完全に図ろうとしているところまで踏み切っているわけではないのかというのが、ご質問の趣旨ではないかと。

事務局 実際、いま全市町に窓口が設置されている状況ではない。市町の相談窓口の充実体制のところにあるが、今後の5年の期間の中で、全ての市町相談窓口で相談が受けられるような体制を取ること、専門相談員が対応する窓口設置に向けて、まずこの5年間の計画の中では市町の窓口の充実・強化を図っていきたい、そのための支援をしていきたいというのを、身近な相談窓口の設置・充実のところ挙げてさせていただいている。  
土日の相談等については、県の消費生活相談窓口で対応している、やはり相談の現状から離れてしまうと、県のセンターとしての役割の部分もはっきりと果たせない。  
この計画の消費生活相談体制の充実・強化のところでは、重ねての書き方でうたわせていただいている。

会長 将来的な在り方としては、できるだけ明確に分けて、高度なものは県が全部やれるようにした方がいいという理屈での整理は可能だが、現状は、そこまでは至らないから、ご心配があるような状況であるということ。

委員 その点については、非常に苦労されているのはよく分かる。実際、相談窓口が、まだ未設置の市町もあるし、行政職員が便宜的に対応されているところ

も残っている。

消費生活相談自体が基本的に、ある程度トレーニングを積んだ人でなければ対応できないような非常に専門的な職能領域になっている。市町レベルでそれがすぐ対応できるかといったら、かなり難しい。

従って、県と市町レベルでも、おそらく現在、はっきり言い切るのは難しい。さらに、国の消費者生活相談業務に対する基本的な方針が、いまかなり揺れ動いている。皆さんご承知と思うが、この夏までに国民生活センターを廃止するかどうかという議論がされている。

国民生活センターは、全国レベルで電話相談を受け付けている。いままで情報の集約と対応という機能を果たしていたが、いまご指摘いただいたように、それは本来、地方自治体の方でやるべき業務だということで、相談業務は廃止して、全部、地方自治体に担当させようとしている。

そうしたら、地方自治体に相談業務をやらせるのかということ、そうではなくて、やる気のあるところにはお金を出すけれども、やる気のないところにはお金を出しませんよと、はっきり言っている。

そうすると、滋賀県みたいに割ときちんと相談窓口が整備されているところはいいのだけれども、全然できていないところは今後、地方自治体によって相談業務が事実上できないところが出てきかねないので、国全体としても、かなり問題がある状況で、なかなか難しいとは思う。

ただ、もし国民生活センターの相談業務が廃止されると、いずれにしても地方自治体の責務はかなり増大していくので、相談業務というのが、この5年でどういうふうに展開していくのかという基本的な方針みたいなところは、やはり書いておいていただいてもいいのかなという気はする。具体的にどうなのかというのは、誰にもまだ言えないだろうと思う。

それとの関係で1点だけ質問させていただきたいが、土日の相談対応について、いままでも対応されているのか。

事務局 現在も土日対応をしている。それを引き続いてやっていくという意味合い。

委員 地方自治体によっては、ほとんど土日に対応されていないところがあって、それを補う意味で、国民生活センターが土日に対応されていたという関係があるのでお尋ねした。土日の相談対応というのは、地道だが、かなり重要な業務である。

委員 市役所の相談窓口に関わっているけれども、いま市役所を挙げて頑張っているところ。それなのに、相談員は5年の嘱託ということで、替わっていかな

ければいけないことになっている。特に、この相談員というのは、相談が複雑・多様な問題にどんどん変わってきているということで、経験がものを言う仕事。

それを5年で辞めることとなっていて、消費生活コンサルタント協会の学習会でも問題として取り上げられている。京都などは正職員として、経験を生かして仕事をしていらっしゃるということが実際にあるが、滋賀県は県のセンターも全部、5年で雇い止めになっている。

いまこれだけの問題が起こっていて、市役所全体で解決しようと頑張っているときに相談員が替わっていくというのは、すごくマイナスになってしまう。何か安定した身分保障をしていただけるような制度にしていかなければいけないのではないかと考えている。

事務局 消費生活相談に関わっていただく方の経験が本当に重要な話になってくるというのは、認識している。

会長 最初の計画をつくるときも、その議論は出ていて、処遇の問題だとか、その関連の話も出ていたが、計画には、直接には書かない。

ただ、おっしゃるような問題はずっとあるので、相談体制の充実・強化という表現になっているが、実は相談力量の継続を図るという観点も必要ということだ。これは、個々の担当の部局の方々にも賛成していただけるだろうと思う。われわれとしては、そういう主張は十二分に理解できる話ではある。

事務局 国のワーキングでも、制度見直しは取り組んできていて、その中で相談員の処遇の部分について、議論されている。

数日前に、その報告書が出ているが、経験というのが大事だということは、そこでもうたわれているので、いまいただいたご意見も踏まえて、また制度の見直しは検討させていただく。

委員 消費生活相談には相当な技量を要するところで、行政の担当職員を充てた場合に、きちんと対応できるかということ。

相当数、職員を削ってきている中で、やはり職員の適性があるということで、なかなか相談員としての仕事も充てられないという状態。

それと、高度なものは県、簡単なものは市町とあるが、大きな市ではともかく、小さな町だと、ほとんど顔が知れている中で相談はなかなか出てこない。やはりいろんな問題があって、事案を分けるというのはちょっと無理ではないか。

委員 環境という言葉がかなり散りばめられているが、自然環境であれば、自然環境に配慮した消費者行政の推進であるというふうに、文言を少し整理された方がいいのではないか。

委員 先ほどもお話があったように、例えば相談員業務が非常に重要であって、相談員の身分保障の問題もあるし、また別のところで、消費者教育が重要であるというご指摘もいただいている。

全体として、やはり県だけでは現在の消費者問題に十分対応できないから、各部局その他いろいろなところで全体として調整、教育しながら、さまざまな施策を進めようという大きい視点が入っているのだと思う。

専門家の育成・支援と継続性担保に対しての県の基本的な方針はやはり、できるだけ県が支援していくという基本的な指向性というのをもう少し明確に入れていただくと、例えばNPOへの支援教育も比較的やりやすくなるだろうし、おそらく相談員の身分保障の問題も、専門家の育成、そして継続性担保という点に入って来る。

また消費者教育のところでは、必要だ、必要だと言われているけれども、実は消費者教育のスタンダードは何かというのは全然議論されていないし、きちんとした資料もない。

そうすると結局、消費者教育についても、やはりある程度、その地域の実情に合わせた専門家というのを育てていって、そして、その継続性を担保していく必要があるのではないかという気がしている。

そのような、今後の県以外のいろんな消費者対策を担う主体に対する育成・支援・協力制担保というのを、少し入れていただくと、それを根拠に割とネットワーク軽くできるところが出てくるのではないかなというのが私の方からの提言。

もう一つは、国の方でも、消費者業務を横断的に調整、実施するという意味で消費者庁ができた。県では、消費生活調整監を設けられて、そこで横断的な取り組みを調整して強力に推進しようというコンセプトを置いておられるのだと思う。

実際には、これが機能しているか、機能していないかということ。具体的にいろんな施策の基本方針の中で消費生活調整監の位置付けというのが出てきていないので、どういうふうに機能するというのを、基本的な方針の中で入れていただいたら、設置した意味があるのではないかと思う。

事務局 消費生活調整監は、消費者の視点での庁内調整、情報集約を行うこととしている。庁内の調整会議の中でそのような位置付けをしている。重大事項等が



あまりないという状況もあるが21年4月から消費生活調整監を置かせていただいている中では、情報の集約が主で、消費生活調整監という名前で指示をするような内容までは行っていない。

委員 それでいくと、消費者庁、あるいは消費者庁ができる前の国民生活センターみたいに、情報を集約した上で、消費者目線で、それをもう一度、その情報をどういうふうに活用できるかというところを、責任を持って担当できるような部局がもしできたら、縦割り行政の弊害というのは、かなり解消できるのかなという気がする。

事務局 消費者の自立のための支援や、消費者活動の促進のところで、関係団体とかNPO、そういった団体との連携をしていくという位置付けもさせていただいている。情報提供については、一つの項目を挙げさせていただいているが、専門家の育成的なものが挙げられるかどうかについては、検討させていただいく。

委員 学校における消費者教育の支援のところで、学校現場への支援について記載があるが、PTA 活動で子どもの消費者教育に関わっていける部分もあるので、保護者にも情報提供いただきたい。

委員 この計画中にもあるが、国との連携とか広域連携が、ネット上の消費者被害では、これからますます必要になる。例えば「グルーポンというサイトでおせち料理を取ったら、中味がすかさずかな商品が来た」という相談が県内の消費生活相談窓口に寄せられ、調べてみたら全国にそのような事例があった。本社は他府県。このような全国の被害になってくると、滋賀県としては、まずどういうふうに連携するのか。

事務局 基本的には、そういった情報を受けて、その相談が多岐にわたっているという場合は、まず消費者庁へ情報を上げ、消費者庁と連携をしながら、調査に入っていく。  
また、「特定商取引法」に基づいた悪質業者の取り締まりについては、最近、滋賀県でも消火器の業者を業務停止3カ月の処分としたが、それについても、対象の不法商行為が行われていた府県が連携をして取り締まりを行っていくという取り組みを進めている。  
県が処分しても、その県の中だけの処分となる。処分は国がするなり、広域ですると、その範囲が広がる。事業者の状況に応じた国との連携も取ってい

かなければいけないと思っている。

委員 企業側とのコンプライアンスの問題で、法律を守るということはもちろん大事だが、この間のグルーポンの問題で言うと、消費者だけではなくて、そのグルーポンというシステムを利用する、出店する企業が誤解している。企業の方も、グルーポンというのはどういうシステムで何を趣旨にしているかということ、もちろん、そのシステムを提供している会社が企業にそれをきちんとと言わないといけないのだが、何か新しい仕組みが出てきたら、それを儲けのみに使って、消費者に還元しようということがない。やっぱりコンプライアンスの中にも、法律を守るだけではなくて、もう一歩進めた、消費者還元とか、社会への貢献とか、そういうものも大事だと思っている。それがまさに三方よし。

会長 1点照会がある。事務局と話を進めていて、P D C Aを入れたりすると、この計画には数値目標を入れた方がいいのではないかという議論が、出てくる。ただ、ここでの数値目標というのは、相談件数が増えればいいのかという話があったりするので、数値目標を入れるのは、この計画では難しいのかなということを議論した。もし次回までに、こんな数値は入れてもいいのではないかというアイデアを、お出しいただければありがたい。相談件数が増えるというのは、社会的な問題が増えているというだけの話で、あまりそれを目標にしようというのはどうかと。それから、私の方からもう1点は、「民生委員・児童委員や介護関係者との連携を図ることにより、被害の発見や被害状況の迅速な把握につなげ」、このこと自体は全然問題はなくていいのだが、私は、これは県全体で、個人情報保護等との関係で、情報のやりとりのシステムを考えないと、実は根本的な問題が解決できないのではないかとと思っている。たぶん、この審議会の課題ではないとは思いますが、個人情報のやりとりが可能であるということになると、そういう関係ができれば、これに期待しているところが多くあるのではないかなと思っているので、もし可能であれば、お伝えいただきたい。

委員 P D C Aの上で、消費生活相談における実際の解決策、どういうふう処理をしたかということをお教えいただきたいというのが一つ。

事務局 解決というのが、どれをもって解決と言うかというのが、相談の場合は非常に難しいところがある。相談員が全て最後の最後まで、あっせんまでして解

決するという方法もあるが、やはり相談があったときに、その相談者自身が  
どういう解決をされるかというアドバイスをするというのが、相談の一つの  
方法である。

解決というのを、助言をしたことで解決するのか、その方にとって、ある一  
定の解決方法が出たところまでをもって解決というふうにするのかという  
問題がある。相談の処理結果としては、センターの方でもまとめさせていた  
だいている。自主的な自主交渉の件数、情報提供で済んだもの。あっせん  
という形で相談員が入って、そのあっせんの中で解決したもの。それが不調だ  
ったもの。

そういったことの統計的数値はある。

今日も、かなりの内容にわたって丁寧なご指摘をいただいた。もう一度、3  
月になって最終的なまとめをさせていただければと考えている。

(終了)