

## 第46回滋賀県消費生活審議会開催結果概要

日 時：平成23年3月24日（木）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、大原委員、佐藤委員、馬殿委員、伊吹委員、竹中委員、  
遠藤委員、中谷委員、見上委員、川濱委員、高畠委員、宮田委員

議題「滋賀県消費者基本計画」の原案について

（事務局説明）

委員 市町には、消費生活センターと消費生活相談窓口がある。センターと窓口との違いには何か基準のようなものがあるのか。市町の位置付けでセンターになっているのか。

事務局 呼称の問題になるので、それぞれ市については、市で決められている。相談窓口と呼んでいる市町と、消費生活センターという名称を使っている市町もある。そういった消費生活センターというものを定義しているものとして「消費者安全法」という法律がある。この法律で消費生活センターについては、「1週間のうちに4日以上開所している」「相談員を配置している」「P I O - N E Tを配置している」そういった三つの要件を満たしていないと消費者安全法上のセンターの基準を満たしているとは言えない。県内の県および市の窓口はすべて要件を満たしている。

委員 相談員の資格というのは、有資格者でないと、相談員にはなれないのか。

事務局 基本的にはそうだが、それと同等と見なすというところもある。いろいろな経験を積んでいて、相談員にふさわしいという場合は、有資格者ではないが配置をしている市町もある。

会長 先ほどご紹介したけれども、全国的に見れば、やっと計画を策定している都道府県もある中で、滋賀県が消費者基本計画の見直しに入っているということは、時間的にはかなり先行していることだろうと思う。そういった意味では、環境行政と同様、相当一歩先を走っているというふうに見ておいていいのではないかと。全体としてはそういう印象が、確認できたかなと思っている。

- 委員 「身近な相談窓口の設置と充実」というところで、合併して相談員の人数は増えるけれども、身近なところに相談員がいるのか。例えば湖北地域では、長浜まで行かなければ相談ができないというようなことではないか。東近江についてもそうだが、合併した場合には、現状としてはどうなのか。
- 事務局 現状としては、それぞれ市役所の本所の中に相談窓口がある。長浜の場合だと旧長浜市役所に、東近江についても旧の八日市市役所の中に相談窓口がある。「身近な」という意味合いは、基礎自治体という捉え方をされていて、市ならびに町で、それぞれ相談を受けられる体制をまず築かれているという捉え方で表現をさせていただいているところ。
- 会長 例えば長浜の中でどう配置をされているかということになると、県と市の関係だから、直接的には口が出しにくい話にはなるのだろうが、ご指摘のように、余呉から長浜までというのは、距離がある話なので、身近と言えるのかどうか。
- 事務局 市の行政で、例えばどこに支所を置くかとかそういったことは、市の中で考えていくことになる。それぞれの対応というものもある。今後、そういった市民の声がどれだけ上がってくるか、また相談件数が増えてくると、市町も対応を考えていくということになると思う。支所配置でなくても、巡回的な相談をするとか、いろいろな方法はある。身近なところで相談を受けられるというのが一番いいのだが、市町単位でまず受けてもらおうということで、ここは挙げさせていただいている。
- 委員 現在設置されていない市町の場合は、どういう動きなのか。消費生活相談ホットラインはどこに入るのか。県センターか。
- 事務局 犬上郡の3町が現在未設置の状況。この地域については、彦根の消費生活センターへ相談に行かれていると思う。消費者ホットラインは県のセンターで対応させていただいている。
- 事務局 23年度までには、窓口対応していきたいという意向は聞いている。
- 委員 消費生活相談窓口があるということを知らない人がたくさんいると思う。こういう相談窓口がどこにあるということをもっと一般に徹底させる方法を何か取っていただきたいと思う。

事務局 その部分については、私どもも課題だと捉えている。消費者行政活性化基金を活用しながら、まずは窓口がどこにあるか、どこに相談したらいいかということ、あらゆる手段を使い周知している。

また、各市町においても、市町の広報誌などを使い、それぞれの町にも、相談窓口があるといったことを周知していただいている。そのようなことで、継続して、窓口の周知を図っていきたいと考えている。

委員 「持続可能な滋賀社会への実現への対応」という言葉が新たに出てきたが、あまりなじみがないので、環境関係からの絡みなのかということをお聞きしたい。また、「滋賀の豊かさを次世代に引き継いでいくため」という、この豊かさというのが、たぶんこれは自然の豊かさとか、そういう意味を表記されていると思うが、この不幸な3月を迎えたこのときに、滋賀の豊かさをあらためて表記していいのかと思う。表記するのであれば、琵琶湖を持つ、滋賀の琵琶湖を取り巻く自然の豊かさのような表記するほうがいいのではないか。

「高齢化が進み、地域の間関係の希薄化がうたわれている中」というような表記の中で、「高齢者等の消費者被害が見逃されることのないように」と書いているが、高齢者だけではなくて、障害者および生活弱者を含めたような表記にする方がいいのではないか。「消費者に分かりやすい啓発の実施」の中には、「高齢者、若者、障害者」というふうに書いているので、高齢者だけにとらわれない生活弱者の消費者被害というのは、いま際立って注目されているところなので、加えていただけたらありがたいと思う。

事務局 1点目の「持続可能な滋賀社会」という表現について、これは環境の関係でこういう表現をさせていただいている。今回付けさせていただけなかったのだが、用語解説を付けさせていただいて、そこで説明をさせていただく。その形で統一して、「持続可能な滋賀社会」という表現は使わせていただきたい。滋賀の豊かさの部分は、表現が追加できるようであれば、追加をする。表現については、環境の分野の部分と調整をさせていただくことがあるので、そこは検討させていただきたいと思う。

障害者など生活弱者の表記がないという点については、これは、「等」という形で結んでしまったのだが、高齢者、障害者等というように修正させていただく。

委員 基本計画とは直接は関係ないが、消費生活相談員の5年間の雇用について、別の機会に検討するというようなご回答をいただいた。

23年2月10日に、消費者庁の方から消費生活相談員に対する、いわゆる雇い止めのお願いという文書がきたと思うが、具体的には、別の機会というのは、どういうところでどういうふうに具体的に検討されるのかを伺いたい。

事務局 5年の雇い止めについては、県の非常勤嘱託員の設置の考え方があり、県としては、非常勤嘱託員の雇用は5年ということになっている。

委員 私がお聞きしているのは、これは別の機会に検討するとしているが、具体的にどういうところで検討されるのかということをお聞きしている。

事務局 これについては、人事当局、県総務部の全体の非常勤嘱託員を所管しているところで検討することになるので、そこで検討させていただいている。県の相談員に関しては、専門的な職種であること、有資格者が少ないこと、国からも雇い止めについて文書が出ていることも踏まえ検討していくことになる。

会長 この問題には、たぶん「労働基準法」と「地方公務員法」が絡んでくる。専門的技能者が、それも経験を積んでいるにも関わらず、期限付きの雇用というのは、たぶん根本的な検討がないと、小手先のことで対応しきれない部分がある。現場はそんなことを言っていられないという主張が妥当で、どこでも苦労している話だろうという気がする。

事務局 県の非常勤嘱託員という枠の中で動いている部分があるので、消費者生活相談員だけ別扱いというのは難しい状況。人事当局とは、現状等を伝え、今後とも検討を続けていくことになる。

委員 いま検討しているこの基本計画でも、相談員のウエイトが大きいと思う。相談員は、やはり経験が財産なので、身分保障、安定した雇用にしていたかなければ、本当に大変な仕事だと思う。そこをもう少し考えていただけないかと思う。

事務局 こちらも現場を抱えており、経験が必要な職種であるということも含めてその状況は十分理解している。

会長 計画本体にはちょっと書きにくいけれども、ちょっと付記のような項目を書いておいてもいいのかなという気がする。

- 事務局 会長と相談させていただいて、答申をいただくときに意見としていただくか検討する。また、何回も審議会ではそういったご意見をいただいている。人事当局と話をさせていただくときに、審議会からこういうご意見をいただいていることは伝えていく。
- 委員 事業者団体のところの、「事業者における消費者啓発、コンプライアンス経営の促進」、この意味がもうひとつ、何か分かりにくいのが、もっと分かりやすい表現はできないか。
- 会長 事業者における消費者啓発、事業者の場合は消費者について、消費マインドについて啓発に努めなさいと、こちらはまだいいのかもしれないが、後半のコンプライアンス経営の促進がなぜ消費生活の問題に関わるのかという一体の話もあれば、コンプライアンス経営ということ自体、どう見るのかという、両方あるかと思う。こういうふうにまとめてしまうと、実は真意がよく分からない。
- 事務局 意図は、事業者自らがそういった法令基準等を守って経営を進めていく、そういったための取り組みをしていただく、そういうことを支援していくという意味合い。
- 会長 経営体がコンプライアンスを徹底することが、結果的には消費者の安心・安全につながるということの説明を、何か一言入れないと、これがどういう意味なのかというご指摘は、多くの方から受ける可能性はあるだろう。
- 事務局 そこはもう一度、分かりやすい表記というかたちで検討させていただく。
- 委員 ただ、事業者という団体でいうと、位置付けが異なるようなところがある。事業者が消費者の利益のための一定のルールを守るのは当然のことで、強調するのはかえっておかしな話になると思う。それを超えて、ほかのセクターなんかのことでやっているのなら別だけれども、そうでない限りは、それは意欲のところだ。事業者団体だったら、事業者団体の側の法令、要するに、自分たちの法令を守るように、一定のルールを守るように何らかの措置を取るということはあり得るので、ここは少し位置付けが異なってくる。要するに、事業者団体は、コンプライアンスを促すような体制でそれをやっていく。企業の場合、ある意味でいえば、コンプライアンスを法令遵守という形で書

いてしまうと、守るのはある意味当然で、協力してもらおうとかそういったかたちでは、主体的ではなく、もっと受容的なかたちになってしまうところがあるので、一部の営業部門において何らかの逸脱行動をしそうな企業において、法令を守りなさいということは言えるけれども、多くの企業は必ずしもそういうことはなく、安全基準をきちんと守りましょうということでやっているのです。そういう人たちには、ここのニュアンスは、特に短いだけに、伝わらないのではないかと。こうして「近江商人は」と入ってくると、これは単なる法令遵守を超えた、要するに、法令を守ることを超えて、消費者にとって利益になるようなかたちで適切に情報提供等々、あるいは説明等々をしていくということかと。

会長 事業者側が働き掛け、事業者側に対して働き掛けをしてほしいという呼び掛けの中身。そうすると、働き掛けの第一弾は、消費者に対して事業者自身が啓発をしてくださいというのが前半の話。コンプライアンスは、委員がおっしゃるように、当たり前の話なので、事業者が外向きに働き掛けをするという中身に、そういう行動に即して趣旨を重点化した方がいいのではないかとということだろうと思う。それから、事業者団体が事業体に対してコンプライアンスをより徹底すればということまで書くのか、書かないのかということが一つ、判断のいるところ。

委員 コンプライアンスという言葉のときに、狭義の法令遵守に限定する見方と、法令遵守を超えて、法令の趣旨、要するに精神にのっとって、消費者規制の場合だったら、説明のルールは書いてあるけれども、説明のルールを守っているだけでは消費者は分からない。けれども、それを中央局の法令の指示に従って、より良心的な経営をやっていくということを含めてコンプライアンスという場合があって、法令遵守でやられてしまうと、「ルールさえ守ればいいでしょう」だけというのと、そのルールをつくっている趣旨にのっとって、あと消費者の理解を促すような行動をしろというのであれば、そのルールは、がちがちのルールを守っているということではなくて、その趣旨に従ったかたちで営業しましょうという、そういった形でのコンプライアンスを書いているようなところがあって、法令遵守と括弧で説明してしまうのはどうか。

会長 法令に違反していない会社はないので。コンプライアンスというのは使い方によっては無意味な場合もあるし、余計な場合もあるし、結構難しい。けれども、そういった社会的にも説明がつくようなルールにのっとって事業体は活動してくださいよという話のときには、最近よく使われていて、そう

という意味はあるのかと。

いずれにしても、少しこども、事業者と事業者団体と消費者の関係に関するところで、自主的な取り組みはどのように整理するのかというのがあるから、少し頭を使ってみないといけないかなと。

事務局 見直しをさせていただく。

委員 「環境学習への支援」のところで、「県民等のあらゆる主体が行う環境学習を支援・推進する拠点として、琵琶湖博物館環境学習センターを運営し」とあるが、これは、文章上の表現で、運営を支援するということになるのではないか。

事務局 琵琶湖博物館は県の機関であり、「運営し」という書き方をしている。消費者基本計画は、県すべての部局で取り組むという形の計画にさせていただいているので、環境部門の分野にはなるが、そこが運営するということであるので、この表現を使わせていただいている。

委員 火災報知器について、いろいろな業者が回っておられる。火災報知器について相談が入ったときは、所管は、消防署になるのか、消費生活相談窓口になるのか。特にSOSを出すような面は、どういう流れになるのか。

事務局 このような場合、訪問販売という形態になるため「こういった契約をしたけれどもどうなのか」というお問い合わせが消費生活の相談窓口の方にある。それから、消防に関する機器であるので、消火器と同様に、消防署へ直接連絡が入る場合もある。消防署に連絡が入り、契約の解約とか、そういう内容についての問い合わせであった場合は消費生活相談窓口へ連絡をいただいている。

委員 「こういう事案が多く出ていますよ」と、広報されていると思うが、それは消防が主管部署になってくるのか。

事務局 主管部署というか、消費生活相談という観点で捉えると、こちらの部局になる。最終的に契約の解約とか、クーリングオフとか、そういったもののお手伝いをさせていただくのは、消費生活相談窓口。

会長 例えば、消防に多くの苦情が入ったときに、消防から消費生活の方に相談があるとか、対応を協議するとかいうシステムはあるのか。

事務局 それは連絡が入ってくるようになっている。県の中で、そういった情報共有をする体制で進めている。県の場合は、消防を所管している防災危機管理局というところがあるので、そこを通じて、県民生活課に情報が入ってくるという流れになっている。

会長 例えば、いま出ている話題でいうと、消防が、消費生活の問題ではなくて火災報知器の設置の問題だということで対応して、実は初動が誤っていたかというようなトラブルがあり得ないか、気になった。  
会議をするということはあるだろうが、物品の販売、契約に関わることについては消費生活の方を通じてというような、内部的なシステムみたいなものはあるのか。

委員 私たち企業でもそうだが、その重なる部分が、どちらが対応するのか、しないかということで、両方とも外れてしまったら、SOSが出て行かない面がある。そういうことがあるので、その重なり部分のすみ分け自体を明確にしてその重なり部分の管掌だけはしていけないといけないのではないのか。

事務局 これはどんな事案でも言えると思うが、どうしても隠れてしまう場合がある。極力その部分がないようにしていきたいと思っている。庁内の消費者行政推進連絡調整会議という関係する各課が入った組織があり、いろいろな情報共有をするということと、情報についてはお互いにやりとりをするということを確認している。また、そういったピンポイントのことがあれば、そこはより密接な情報交換をしようと進めている。できるだけ重なるところは重ねてというふうに考えている。

委員 今回のような東日本での災害というのは、「社会的、経済的状況の急激な変動への対応」というところに言葉として含まれるのか。ああいう地震が起こったときにも、体制がこのようにあれば、これでできるのか。

事務局 震災関係で本当に物資が買いだめ、売り惜しみされるようなことがあれば、本部を立ち上げることになると思う。いまのところ、物資は少し不足している状況もあるが、流通関係等に問題がないということで、まだ本部までは立ち上げていない。



委員 福井に原子力発電所がある。地震などで、もし事故が発生し、例えば影響が数十キロに及べば、県北部も範囲内になる。琵琶湖の水がたちまち飲めなくなるといふこともある。

事務局 大きくは、災害対策本部が立ち上がってということになるが、消費者施策の関係で立ち上げる必要があるときには、この本部を立ち上げて対応を検討することになる。委員がおっしゃっていただいたように、それぞれ消費者の食の安全の関係とか、体の被害の関係といったところ、あと物資の関係等、経済的な部分も踏まえて、そういった消費生活の安定を図る必要があるといふことがあれば、この本部を立ち上げて、関係機関が集まっての対応策を考えることになってくる。

会長 二つ、ご指摘が出た。一つは、2の「社会的、経済的状況の急激な変動」という言い方が広いので、大震災のようなものを具体的にここに挙げておいたらどうかという趣旨が一つ。それから、大震災のような場合は、たぶん消費者保護緊急対策本部よりも上位というか、緊急性の高い対応策を取る「災害対策基本法」の本部をつくることが予定されている。私も今度の震災との関係で、今回の計画のどこかに修正を加えた方がいいのかと考えていた。「社会的、経済的状況の急激な変動」に含まれるのか、それで済むのかというのを感じている。

事務局 消費者保護緊急対策本部は、いままでは基本的にはオイルショックの関係、トイレットペーパーがなくなるとか、そういう生活物資の需要のところで問題が生じるとき、価格が高騰するといふようなときに立ち上げる位置付けではあった。

委員 この書き方だったら、激甚災害は、入っていないと思われるというのが普通の見方。石油ショック型の資源絡みの問題は、かなり不安定になっているので、この問題もはずすことができない。

会長 激甚災害的なものについては、消費生活の問題を超えているといふふうに言うのか、いや、消費生活にも及んで、東京の水がないとかいふ状況などは、こちらで対応もしないといけない話になってくるような気もする。福井の原発がといふ話になれば、即、そういう話になるぐらいは予測が立つ。

事務局 今回のような激甚災害の場合だと、危機管理の対策本部が立ち上がるので、その中で、放射線に対する食の安全というのは、食の安全を所管する別の部署等との兼ね合いが出てくる。ここに書かせていただいている消費者保護緊急対策本部が、その部分を受け持つかどうかというのは、条例の設置の中では、位置付け的には物資の需給の関係と価格の関係が基本とされていることから、この本部の中ではそこまで対応というのは難しいのではないかと。

会長 たぶん行政的な流れとしてはそうだろうという気はする。ただ、時期が時期だけに、書かなくていいのと感じる。修正については、後で相談をさせていただきたい。修正できるかどうかも含めて相談させていただきたい。

委員 議論はいいと思うが、災害の対応について入れた方がいいのではないかと。

会長 今日はかなり重要なご指摘をさまざまにいただいたが、さらに読み返していただいて、ここはというのがあれば、ご意見をお出しいただきたい。それにつきまして文言等につきましては、私の方にご一任いただいて、それを案というふうにさせていただければと思う。そういうことでよろしいか。今日はさまざまな意見をいただいた。できるだけ皆さんのご意見に沿ったような修正をした上で、答申案を出させていただく。

(終了)