

## 平成20年度奈良県消費生活審議会議事録

議事等の概要（司会進行：山菅課長）

○開会挨拶（健康安全局長）

○議事

(1) 奈良県消費生活審議会の会議の公開の概要について

惣宇利会長：事務局から説明をお願いします。

事務局説明：

～資料1「奈良県消費生活審議会の会議の公開の概要（案）」

今年の3月に各委員にこの案について、ご同意をいただくということでお返事をいただいています。

奈良県消費生活審議会については原則として公開とします。

非公開とするものにつきましては、

- ・苦情の処理のあっせんのための会議
- ・法令に違反する事業者への指導及び行政処分に関する協議

の2件で、いずれも個人情報、法人情報等につきまして、情報公開条例に基づきまして非公開としている事項でございます。

それから公開の方法につきましては、3にありますけれども基本として傍聴により行う。

それから次のページになりますけれども会議が終わりましたら議事録をホームページに掲載するというので、原則公開の会議にさせていただくという案になっています。

併せて傍聴につきましては、p3の奈良県消費生活審議会傍聴要領を既に皆様にお目とおしをいただいたとおりでございまして、本日の会議に際しまして、既にホームページにこの傍聴要領を載せさせていただいています。

これでご了解いただきたいと思い、本日提出させていただいております。

惣宇利会長：ありがとうございました。

これは奈良県のみならず、大阪府でも大阪市でもほぼ全ての都道府県で同じようなかたちで行われております。

これでいいんじゃないかなと思うんですけども、もしご異議がなければ原則公開といことで進めさせていただいてよろしいでしょうか。

全委員：賛同

惣宇利会長：ありがとうございました。

(2) 「消費者庁設置」と県消費者行政充実計画案について

惣宇利会長：事務局から説明をお願いします。

事務局説明：

～資料2「奈良県消費者行政活性化案」

～資料3「消費者行政推進会議とりまとめ概要」

～資料4「消費者が主役となる・国民本位の行政」に大きく転換します。パンフレット

～資料5「消費者庁関連の国の資料」

お手元の資料p4の「奈良県消費者行政活性化案」で提案させていただいております。まずこの背景でございますけれども、一番上の丸につきましては先程局長の挨拶にもございましたように消費者行政を取り巻く状況にもいろいろ多様な消費者被害、あるいは架空請求、振り込め詐欺、食品における安全・安心を揺るがす事件の多発、それから多重債務者問題等々皆様のご了解いただいている内容になっております。

次の丸につきましては、県における消費者行政の状況・課題ということで大きくばくっとしたかたちになっておりますけれどもまず一つには、

・市町村において、消費生活センターの整備が不十分であるなど消費者行政の取組が不十分。

これにつきましては、p7に市町村の消費生活相談窓口の状況を一覧でつけさせていただいております。ここにご覧のように全く名称というところが空白になっております消費者相談窓口のない市町村が10町村、開設されていまして国が消費生活センターとして認めている平日4日以上開設しているところというのは、奈良市、大和郡山市、天理市、生駒市の4市のみになっております。

結果的に全部の県内での相談受付件数のうち県が6,496件、市町村は5,784件というかたちで半数を超える相談を県の窓口で受付けていることになっています。この結果をみますと、奈良市は、同じ奈良市に県のセンターがありますので市の受付率は51%でございますけれども、その他の週5日開設している市では、大和郡山市でも79.9、天理市でも69.8、生駒市では86.9%と、ほぼ7割以上が自分の市でちゃんと受付しているとうかたちになっております。

したがって、常時相談できる窓口が自分の市町村にあれば住民はそこをまた頼りにしていくとうかたちになるのではないかと考えております。

資料に戻っていただきましてp4の2番目ですけれども

・消費生活相談員の報酬額が全国的にも低位にあり、質の高い人材の安定的な確保が困難な状況というふうになっております。全国調査によりまして、本県の場合は報酬額が低いというふうな指摘も受けておりますし、県内に消費生活相談員を務めていただけるような国民生活センターの資格などをもっておられる方は、結構登録数ではおられるんですけども、就職を希望されている方は必ずしも多くなくて、今年度も新規に採用するとした場合に応募が少なく、非常に採用に困ったというような状況もございますし、未設置の市町村におきまして消費生活相談窓口を開く時に、消費生活相談員を確保できないということを訴えておられる市町村もございます。そういう状況にあるというのが1点でございます。

それからもう1つは、

・悪質な事業者の行政指導を迅速に行う体制がとれておらず、指導事例が少ない。というふうになっております。これにつきましても近年、経済産業省の特商法によりまして事業者指導を積極的にということで行われておりますけれども、なかなかこの取組をするだけの体制が十分とれていないことが問題としてございまして、奈良県で処分しましたのは19年度に入って3件というかたちになっております。

それから3つめの丸が先程来ご挨拶にもありましたように、国の消費者行政の動向で、消費者行政推進計画が閣議決定され、消費者庁設置法案が出され、内閣府の21年度概算要求の内容が明らかになったということになっております。

本日の資料では、p8から入れさせていただいておりますように、消費者行政推進会議取りまとめの概要というかたちでこれを受けて推進計画ができております。この中で特に関係しますのが下の方3、消費者が頼れる分かりやすい一元的な相談窓口の設置というかたちになっております。この中で地方の消費生活センター等を一元的な消費者相談窓口と位置づけるということになっております。

2番目としまして、国、地方一体となった消費者行政の強化をするということで、消費者庁の創設と併せまして、地方分権を基本としつつ、地方の消費者行政を強化する。当面、思い切った取組が必要であると。そのために国は、相当の財源確保に努めるということなどが示されております。

それからこの基本計画に基づきまして、p14の消費者庁設置3法案が臨時国会に提出されております。消費者庁設置と消費者庁に移管する法律についての改正案と最後が消費者安全法案となっております。

この消費者安全法案におきまして、地方公共団体は消費者相談、苦情の処理、消費者の安全確保のため必要な施策を行うということが盛り込まれております。

その事務を行うために、専門的な知識、経験を有する者を設置する等の一定の要件に該当する消費生活センターを設置するという条項が、本法案の全文は付けておりませんが、そういうかたちになっておりまして、市町村につきまちは努力規定、都道府県については必置というかたちになっております。

また、消費生活センターを設置する地方公共団体は、相談員の適切な処遇その他人材の確保及び資質の向上に努めるものとするという条項もできております。この法案とともに先程の基本計画に沿って、内閣府が平成21年度概算要求を行っております。

p12に概算要求の内容が総額で182億円ですけれども、まん中の2番目、地方消費者行政の充実に向けた支援に80億円というかたちになっております。

このうち、p13の地方の主体的取組への支援（交付金）というかたちで40億円の要求となっております。

この中に、

- ・身近な消費生活相談機会の充実
- ・地域からの提案に対する支援
- ・中核センターの窓口機能強化

というかたちで3本柱というふうになっております。

この具体的な部分につきまして、p16のⅠ、消費者に身近な消費生活センターの設置・拡充事業、40億円程度という案がでております。この中の1番目に先程言いましたセンターの設置・拡充事業というかたちで、(1)新設・増設のための経費として1000万円、(2)既設センターの拡充のための経費として500万円を限度とする助成、それからⅡ消費者相談窓口の機能強化事業といたしまして、時間延長とか祝日等の開設、それから消費生活相談員のレベルアップ

のための経費、相談員さんが研修等に参加するための経費を支援するというのが一本上がっています。

Ⅲが消費者行政活性化のための地域独自の提案事業への支援ということで、都道府県・政令指定都市につきましては、都道府県にあっては1年当たり2000万円を限度とすると。市区町村につきましては、1件当たり300万円を限度とするという案になっております。

いずれの交付金の支給決定につきましても、消費生活相談員の処遇の改善を前提とするものとするという一項がついております。

まだまだ概算要求がなされているだけでして、この後どういうふうなかたちで予算化されるかということは、まだ不透明なところもございますが県としても積極的にこの交付金を活用し、消費者行政の活性化を図りたいというかたちで作成させていただいたのがp4からの案というかたちになっております。

まず、国の支援を受けられるという可能性があるとして、最大まあ2000万円の活性化交付金があるということで、かなりボリュームのある案をつくらせていただいております。実際にこれがどうかということはあるんですが、県も市町村も予算要求の時期に入っておりますので、この中でまたより盛込んだらというような意見を委員の方々からいただければ有難いというふうに思っております。

まず方針なんですけれども、1 食品・生活相談センターを奈良県の消費者行政の司令塔とし、国の司令塔である消費者庁、市町村と連携し、県民の安全、安心な消費生活実現のための消費者行政を展開する。2 相談業務に関する部分でございますけれども、県食品・生活相談センターを中核センターとして整備し、市町村の消費生活相談センターの整備とあわせ、県全体の消費生活相談の質的向上に努める。3 国において地方の消費者行政への大規模な支援が予定されている平成21年度から23年度に、県・市が連携し、体制整備等に取り組む。というかたちの方針での案を作成させていただいております。

まず、中核センターのはなしですけれども、先程申しました消費者安全法案で、都道府県には市町村に対する技術的支援、広域的な見地を有する苦情相談、あっせん、専門的な知識を必要とするものを行うというかたちで求められているところにも対応いたしまして県が県中核センターを整備していくんだというかたちでまとめております。

以下の中で、目標あるいは取り組むべき重点施策についての概要をご説明いたします。まず1つめには、具体的な施策の前に、消費者行政活性化のための組織、体制整備を行うというかたちで、県の消費生活センター、現在名前は県の食品・生活相談センターで進んでおりますけれども、国の法案で、法律上の名前が消費生活センターというふうになりますので、県も一応ここでは県消費生活センターという名前にさせていただいております。

その整理といたしまして、まず司令塔の機能をもつというかたちで、施設整備も併いこのセンターを整備するというかたちです。

また、市町村とのネットワーク強化をするためのツールの整備なども必要かと思っております。

それから中核センターとしての整備の中ではより質の高い相談員を配置し、あるいは現在いる相談員のスキルアップを図るなどいたしまして、市町村を支援できるだけの能力を有する相談センターとなると、中核センターとなるというかたちでの案とさせていただいております。この中には当然、消費生活相談員の処遇改善もしていきたいという施策案となっております。

それから市町村の消費生活センターの窓口を支援していくということで、市町村の相談員を対象とする研修、あるいは今後県及び市町村で相談員を安定的に確保していくための施策として県内での有資格者の方々の把握、あるいは有資格者を生み出していくための仕組み、あるいは資格をもって働いていない方に、より新しい知識をその時々で得ていただくための仕組み、そういうものを検討したいなというふうに思っております。

それから相談で得ました情報を、まず消費者行政にどんどん生かしていかないといけない。先程もございましたように、悪質な事業者に対する指導というのはなかなかできていない中で、相談情報を分析することで、それに生かす、あるいは県民の皆様に迅速に提供することで被害を食い止めると。そういうかたちでの機能をセンターとしては充実する必要があるというふうに考えております。

その他、県では商品テストをしておりますので、その機器の整備などをさせていただきたいと思っております。

それから市町村における消費者行政の充実これが一番本来重要なところに入りますけれども、市町村の消費相談窓口を整備させていただくということで、新たに週4日以上消費生活センターと言われるものを開設していただくように働きかけていきたい。一人配置の市町村も多いので、そういうところに相談員を配置増、資質向上の取組もさせていただかないといけない。

それから、なかなか市町村には消費者行政という視点での行政をされているところは少ないので、今回、先程ご紹介いたしました国の交付金事業では、独自の提案事業に300万円まで使えるということもありますので、これを活用していただくようにするかたちで促していきたいということを考えております。

それからp5の安全・安心な消費生活実現のための具体的な目標設定と重点施策でございます。

す。

まず、一番に県民を消費者被害から守り、被害者を救済するというかたちでの二項目を入れております。消費者被害の防止のところにつきましては、相談の方の充実に関わってくる部分が多い訳です。けれども、誰もがいつでも相談できる窓口を整備していくというかたちで、市町村の消費生活センターの整備とそこに窓口があるんだということを皆さんに知っていただくというための周知広報をする。

それから、受付時間を拡大していく。それから高齢者、障害者等の方につきましては、なかなか短時間で十分な相談ができないということもございますので、その方々専用の電話を設置するなり、また丁寧にお話を聞くという体制をセンターの方で整備したいというふうに考えております。

それと、被害・危害情報を迅速に提供してくということ、これも重要なことでございます。相談情報もまた消費者庁から来る情報も一元的にセンターで管理しまして迅速に必要な方に届くというかたちでの取組を進めると。

その中で特に重要なのは、やはり住民の方へとにかく全部確実に届けるというのはやはり県というよりは市町村の取組になるかと思っておりますので、その辺とのネットワークを強化していくということです。

それから、そういう事例があると知った方から広く情報をいただくというかたちで、メールでいただく体制をとりたいなと思っております。

それから被害者の救済につきましては、なかなか苦情処理・あっせん件数というものが表には出ておりませんが、県の方では今も相談センターの相談員さんが努力してやっているわけですが、それによる解決を増やしていく。

あるいは今までなかなかこの消費生活審議会の部会でございます苦情処理部会の活用ができていませんけれども、これができるようにするという対処をとっていきたいなと思っています。

被害を受けた方の消費者の支援につきましては、これまでから訴訟費用を予算措置しております。それから法律の専門家にご紹介するというところにつきましても弁護士会とも連携しながら進めると。

それから多重債務者対策につきましても先程ございましたように無料相談をしたり、あるいはどういうところに窓口があるよと広報したりという取組をしております、これを更に続けて参りたいと思っております。

それから、悪質事業者を市場から排除するというところで、1つの方法としましては法による取締りを強化していくと。これにつきましては、消費者相談情報を十分分析することによって事業者指導をしていく。つきましては相談員さんも、それが業者指導にまでつながるような相談、あるいは情報の入手をできるゆっくりとした丁寧な相談をしていただく。そのための必要な体制整備をしていく。

それから次にありますが、専門職員による体制整備というかたちで先程も申しましたように、なかなか私ども消費者行政係が担当する中で、人員が少ない中で県が事業者を行政処分するにはやはり、確かな手続きを踏んでいかないといけない。情報固めをしないといけない。立入調査をするとかいろいろな事務がございまして、なかなかその成果を上げるのが難しいところがございます。

昨年度も3件、特商法に基づきまして、業務停止等の処分をしたんですけれども、そのできたこと、あるいは近畿府県でそういうことをできたことは意味があったと考えておりますけれども、なかなか迅速で効果的かどうかということまでいきますと、まだまだな部分があったと考えております。その辺からいいますと、そういうことを専門に扱える職員がいないとダメだなというふうなことでございまして、全国で24都道府県で既に警察官のOB等を配置されているということもございまして、近畿府県でも奈良県だけが未設置ということもございまして、私ども担当としてはそういう職員も配置していきたいなと考えております。

これは、費用とか人事の問題とかいろいろございまして実現するかどうかまだわかりませんが、案としてはそういうものも含むことにさせていただきたいというかたちで入れております。

それからもう1つの法以外にも事業者自らが法令遵守を、あるいはコンプライアンス意識を向上するために、事業者団体との連携、あるいは消費者団体との連携の中で事業者さんの意識を高めていくということも必要ということで、そういう取組も進めていけたらと考えております。

次の目標が消費者の安全・安心を確保するというところで、先程もありましたように、食品に関しまして非常に消費者の信頼を裏切るような事例がたくさん出ております。

また、家電製品につきましても、この間ずっと会社の方から、自主回収するとかいろいろな情報が提供されているものがございます。

そういうものも踏まえまして、県の方でも安全を確認できる体制を特に食品につきましては体制を整備していきたい。あるいは事業者に対しては、適正な表示をすることの啓発、あるいは指導をしていく。

それから危害がわかった商品・食品につきましては、迅速に県の方からも情報提供していく、あるいはそれを市町村からもしていただく。そういうかたちでの迅速な情報提供ができるような

体制も整備していきたいと思っています。

また、高齢者・障害者が安心して生活できる環境の整備といたしまして、見守り体制の整備、あるいは、適正な契約の支援とかたちで、これまでも県では、本日もお手元に見守りの冊子がありますけれども、地域の見守りネットワークを整備するように関係機関が集まりまして、協議会を設け、情報提供をしておりますけれども、実際、必要で肝心なのは身近な見守り体制の整備ですので、特に市町村での取組を築くことが求められております。

また、成年後見制度の活用につきましても、まだまだこれから高齢者が増えていく中で、関係団体と連携しながら制度の説明、あるいは環境促進についての働きかけをしていただきたいということで盛り込んでおります。

それから最後がp6にありますけれども、消費者の自立支援ということで、これにつきましては既にやっている事業もかなり多く入っております。役立つ情報をどういうふうに届けるか、消費者教育・啓発をどうするか、消費者活動を活性化していくためにどうしていくのかといったかたちでの施策を入れております。

特に消費者教育につきましても、現在も教育委員会と連携しながら、学校への講師派遣、あるいは身近に取り組んでいただくための教員の啓発事業などもさせていただいておりますけれども、その辺の取組も進めていきたい。

それから消費者活動というのがなかなか活性化できないという悩みをずっともっております。高齢化しているグループも多いということなんですけれども、1つには、サポーター活動の支援というのは、これは食品・生活相談センターの事業で、養成したサポーターさんに地域に行って活動していただくとその支援をしていきたいと思っております。

それから、消費者団体の交流につきましては、生協連さんからも、以前から前向きなご意見をいただいているところですので、この辺についてもできるだけ、働きかけ、交流の場、あるいは消費者ニュースの作成を通じて消費者団体の皆さん方に交流いただくなどの施策をとっていただけらと思っております。

できれば1年目につきましては、できるだけ体制整備、施設整備に取り組み、3年間を通じてこれらの施策を順次可能なところから進めていきたいなというふうに考えております。

予算がつくかどうかわかりませんが、できるところからやっていきたいと思っておりますので、また施策例のここにも書いております意外にも、具体的な施策等についてご意見いただければと思いますのでよろしくお願いいたします。

惣宇利会長：ありがとうございました。

たくさんあって頭の中がいっぱいになってしまいました。

今日の議題の一番コアにこなる部分かもしれませんね。

具体的に奈良県がどう動くかということですね。

p4~6このあたりが非常に重要なところかと思えます。

それと前から言われていたことですが、p7のところですね。市町村の消費生活相談窓口の状況ですが、6、496件、県の方が多。市町村の方が少ない。これが完全に逆転しないといけないんですけどもね。かたちとしてはね。

ちなみにお隣の大阪府の消費生活センターではそこはちょうど1万件数ですね。その約8倍から9倍くらいの9万件くらいを大阪府下の市町村が1対9くらいですね。

奈良県は6対5というかたちになっています。これが逆の方向にいったらいいと思うんですけども。

いろんな意見があると思いますが、今40分ですので最大ちょっとオーバーするかもしれませんが11時まで20分くらいは議論したらいいんじゃないかと思えます。是非これを言っておきたい、言いたいというのがあれば、質問等いずれでも結構ですから挙手願えればと思います。

内野委員：今、相談員さんの関係で受付件数の紹介があったんですけども、県の方で相談をたくさん受けておられるんですが、県の単位で受付されてる相談員さんはおられるんですか。

事務局：県の相談員の人数ですか。県で雇っている相談員は12名です。

逸見委員：12名の方が6、496件の相談にあたっておられるんですか。

事務局：はいそうです。このセンターで8名雇っているんですが、常勤ではなくて1日5名体制をとっております。

葛城の相談窓口の方では4名おりますが1日3名体制、併せて1日8名体制で相談を受けています。

惣宇利会長：全国の相談センターというのは人数のまま全部いらっしゃるんじゃなくてローテーションといいますか回転して8人体制を12人でまわしているというイメージですね。大阪府なんか14、5名で9人体制でまわしている。実際、相談員の方は1週間で4日間出てきているというが一番多いケースですね。

相談員の時間給というのがありましてね、時給が安いところで900円前後ですね。

ボランティア的なんですけどもね。900円前後というのは、いろんな職業があるんですけど。よく引き合いに出されるのがスーパーのレジを担当される方が800円前後ですか、ほぼ同じくらいですね。それから高いところでいいますと1,500円から1,600円くらいになるのかな。これも高いところがもう少し高くなれば、下の方をもう少し高くせざるを得ない。そうしなければ人が集まらなくなるかもしれないんだけども上がなかなか上がらないんですね。そうすると、例えば政令指定都市さんとか、奈良県庁さんがあるところだったらうちはもっと下にしないといけないいろいろな種類の序列みたいなものがありまして、ある意味低く抑えられているんですね。そして、かつご主人の仕事があって、自分の給料は生活扶助というか、夫婦の配偶者控除を得られる体制にするから1週間に4日以内働いてて月にいくらでというかたちの計算になる。どちらかというところある意味マイナーなかたちで動いているということなんですけどもね。ここをどうブレイクスルーできるかという状況にあると思います。

はい他に、はいどうぞ。

御前委員：市町村の消費生活相談窓口の状況を事務局の方から説明があったんですが、週に4日以上窓口は奈良市、大和郡山市、天理市、生駒市と県の北部に位置するわけですね。奈良県の南部の常設窓口は葛城の保健所1つだけなんです。他の南部の地域におきましてはほとんどが週1、あるいは半日で、吉野郡においては持ち回りで順番に3ヶ月くらいの交替でいっておりますので、ほとんどが相談窓口が身近なところはないといった状況にあります。

私は大和郡山市の消費者センターの相談員をしておるんですけども、私どもの会の会員の皆さんは、県下の各相談窓口にありますけれども、1人体制の窓口におきましては、相談を受けましてからの業者交渉してあっせんをする時間がなかなかとれない。ですから今、あっせんを向上させていかなければならない状況ですけども、そういう状況では全くできない、難しい。それでも日々奮闘して頑張っておるという声が聞かれております。また、1日1人体制でなかなか市町村の方にそれでは対応できないので人員及び相談日数を増やしていただきたいと申し出ているようなんですけども、なかなかこの資料でもありましたように市町村で受けている相談が少ないので、これが少ないからやっていけるだろうと。でも私たちとしましては、相談日数が増えれば、それなりのやはり市町村で処理できる件数は増える。必然的に増えてくるという状態ではありますけれども、そういう状況にあります。僭越ながら私たちですね、相談員の中でいろんな意見が出ておまして、各市町村の財政状況が逼迫しておまして、なかなかそういった順繰りで市町村単位ですね、相談窓口の新設も交付金等の関係はありますけれども困難であるならば奈良県下においては、窓口が不十分であるから何らかの市町村が広域的な窓口をつくってはどうかという、そうしてほしいという意見が出ております。というのは、ここにあります相談員の人数なんですけども、資料に書いてありますけれども、奈良県下の相談員の人数は全員で38人です。実際、でも窓口相談を足しますと奈良県も含めて48名いるわけですね。この相談員は、南部の方は特になんですけど、いくつかの相談窓口を兼ね兼務しております。その人数がですね、3つの相談窓口を兼務している相談員が2名で、2つの相談窓口を兼務している相談員が6名いますので、1つの窓口を半日ってなかなか対応できないということですから、これらの兼務が一体となれば、あっせん交渉等も充実できるのではないかとということで、それと、相談員の待遇も先程述べていただいているんですが、私たち相談員の立場でなかなか待遇の面は申し上げにくいんですけども、そういったものが例えば週1でいってましても、年休といった制度がありましても、やはり利用することもできませんし、それとまた、週1日とか半日の相談員のほとんどが、自宅待機みたいなもので、お休みの日におきましても担当課から電話がかかってきたりして対応しているというかたちを聞いております。ですから、市町村にまたがることで少し困難なこととは思いますが、そういった視点でご考慮いただいて県の方もまたそれに向けてご尽力、ご支援いただければと考えております。

あと県の中核センターという立場なんですけれども、県及び担当課の方にお伺いがございます、私どもの会の方からも意見が出ております。私も大和郡山市消費生活相談窓口で感じることなんですけども、私どもは、各市町村におきましては、各市町村の住民の相談を受けるという体制で取り組んでおりますので、大和郡山市でも同じ市内局番の相談窓口のない安堵町、三郷町、斑鳩町などからも相談が入ってきます。三郷町、斑鳩町でしたら相談窓口がありますので、開設日でありましたらそちらをご紹介するのですが、ほとんど週1くらいですので、県の方を紹介するかたちになってまいります。そうした場合に、県の方で、「食品・生活相談センターの方にお願いします、あるいは高田にあります葛城保健所の方どちらかいかがですか。」と言ったら「えっ。消費者相談ですけども。」と言われるんですね。「他の消費者センターも同じですからどうぞ相談ください。どちらがよろしいですか。」というようなかたちでご案

内しております。そういったことで、国の方が消費者安全法の方に消費生活センターと位置づけておりますけれども、名称が変わりましてから困難を強いられておりますし、県のセンターの相談員に聞きましても「食品・生活相談センターです。」と言ったら、「消費者センターにかけているんですけど。」というようなお声も聞いて、そこから相談に入るといふかたちで、ひとつステップを踏まなければなかなか相談に入れないという状況だと聞いておりますので、そこら辺のところもご配慮いただければなと思います。

それと今、事務局の方から説明いただきましたように、市町村ではなかなか困難事案につきしては解決が難しい場合は、県の方に上げまして、また審議会等のところで諮っていただくようなシステムをつくっていただけたらと思います。

それと、県下にまたがる同一事業者に関しては、やはり中核センターの県の方です。一括して集中的に業者対応等していただきましたら、ありがたいかなあというところがございます。

それと、ネットワークも既にお考えということですので、これをシステム化して、私どもの情報を吸い上げていただく、あるいは県の方が情報が多々入りますので、そういったたぐいで、県からの情報を市町村に伝えていただくというような体制づくりをしていただきたいと思います。

それと県下の関連機関もありますので、そういったところの情報支援等もできればいいなといった私の希望でございます。

あと、今、国からの交付金等の資料を各市町村に回していただいているんですけども、各市町村の担当課の職員が、1市以外は全て兼務の職員が消費者行政の担当職員です。それです。今の現状をあまりご理解なさってなかったり、失礼なんですけどもね知識的に不足している方もおられますので、そこら辺の交付金がどこまで理解されているのかとちょっとところがすごく不安ですね。

私たちの立場はあくまで職員ではなく、非常勤とか臨時職員という身分ですので、私たちがそこまであまり口出しできないという状況もありますので、そこら辺をやはり県の方が勝手ながら会議等開いてですね各市町村の方の担当にご説明いただけたらありがたいなという気持ちであります。

先程申しましたように、県の各市町村の行政職員さんが兼務の方が多いのでなかなか消費者行政に関しての知識、ご理解が薄い場合もあります。やっと消費者行政等の知識を得ていただいたかなと思ったところが、ローテーションが短いですのですぐに異動なさって他の部署に行ってしまう。それも仕方ないかもしれないですけども、担当課についた時に県の方がもし何らかのかたちで、各市町村をまとめてですね消費者行政についての相談員だけではなく、担当職員にも研修をしていただいたら有難いなというふうに思っております。

最後になりますけれども、私たちの待遇に関しても、身分的なもの待遇的なもの等もご配慮いただければと思います。

長くなりまして、申し訳ございません。ありがとうございました。

惣宇利会長：いろいろあると思いますが、文書でまた提出していただいてもよろしいですね。

今のところで抜けている部分もあるかと思うんですけど、文書で整理して出していたいただいたら結構だと思います。よろしく願います。はい他に、はいどうぞ。

中井委員：事務局のお話を聞かせてもらって、何か2点じれんまを感じさせられるなと思ったのが、相談員さんのお話なんですけど、1つは質の高い相談員さんというお話があった時に、今相談員さんの切実な話を聞いて、これはなかなか深い問題だなと。やはり在宅で資格をもってらっしゃる方々が多いと事務局のお話の中にあっただと思うので、その方たちが実際、相談員さんとして立つためにはどういうふうにしてあげればいいんだろうなと。やっぱり、たくさん相談事例をかかえて事にあたらないとスキルアップしないなと思うところが1つですね。

もう1つじれんまを感じたのが、年長の方にゆっくり時間をかけて電話で対応という話があったと思うんですけど、8名体制とありましたが、たぶん1日ですると40件とか50件とかいう件数を受けるとなると、ゆっくり時間をかけてしている時間があるのかなどうなのかなということらへん。やっぱり増員で必要なんだなというところが難しいなと思ったのと、何で市町村に対して300万というのは、1人、2人しかね2人は難しいかな。1、5人くらいでしょうか、増員の金額しかないの、ああなかなか難しいなと。1年目に体制と施設の整備というふうにおっしゃったので、そこら辺を考えていただかないといけないのかなと感じました。

私は消費者代表として出席させていただいてるんですけど、施設の整備ということで、こちらで講座を開いて受講することが多いんですけど、高齢者の方にこの3階までとんとん上がってくるのは厳しいなというところがあって、やはり、大きな会場で講演い

ただくのは大変いいと思うんですが、この場所てというのが安心を与える場所ではあると思うんですね。

S F 商法とかいうことで、いろんな会場で、いろんな健康のお話を聞くことができます。お隣で聞くこともできますが、この場所で聞けるから安心していう高齢者の方も多いと思うので、そういう意味で施設の整備をまた考えていただければなと思いました。以上です。

惣宇利会長：ありがとうございます。先程も申し上げましたように、今日おそらく12時までには全部議論をして全部処理するというのはとても無理なので、また文書で送っていただいて、それに対してまた対応していただくということもやっていきたいと思えます。

まあ、年に何回かしか開かれないもので、全部処理するというのはとても無理なのでご理解よろしくをお願いします。はいどうぞ。

逸見委員：今言った個別の問題も取り上げるとたくさんあると思うんですけど、一番大きな問題はあの青いパンフレットにありあますとおり、大本の考え方が変わらないとお金、予算でも増員でもなかなかならないと思うんですね。

これ国の広報にもありますように、明治以来の産業振興を主役とした行政を大転換するんだと。ここにね県行政もおいていただかないとね。おそらく達成が非常に逼迫しているからということで増員の問題も先程の待遇改善の問題もですね、まあなかなかいかないんじゃないかと思うんですけどもね。やはり国が音頭をとって国ももうこういう経済状態と一応産業の方にはすぐ対応するけれども、消費者のこの政策にはなかなか対応がいかないという問題があるんでどうにかたちでいいのかわかりませんが、是非審議会としてスタートをきると。ここで先程、悪徳商法の専門員の人も奈良県だけ近畿でいないというね、これははずかしい事態だというふうに思うんですね。ですから審議会としてそういうものを含めて、やはり何らかの遅れた部分は是非ちゃんとしたある程度の水準にということですね。その他、御前さんの方から出されたような問題等についてできたら何らかのかたちで、この審議会の名で県知事に要望するとかして、スタートのきり方が非常に大切なんじゃないかと。是非、現状がこうだからという、現状に合わせるのではなくてね、ちょっとこういうレベルに上げるというかたちで進めていただかないと、結局うずもれてしまうような気がするんですね。

かけ声は非常にいいんですけど、何となくしぼんでくる可能性があるんでね。スタートを審議会としてこういうスタートをきりたいという意を伝える方法をどうにかたちがいいのか私にはわかりませんが知事さんに要望するというそういう考えはどうでしょうか。

惣宇利会長：先程言いました文書を送っていただくのを、そしたら私のところへ先に送っていただきますでしょうか。皆さんからそれを県の方へ私がお渡しするというかたちで、私のところにいろんな要望がありましたら送っていただいて、私のところで取捨選択させていただく。私のメールアドレスに、今日読んでなおかつこういうことがあるという感想でも、意見でも一応出していただけますか。どう扱うかは私の方にまかせていただくことにしましてね。特に相談でいうと、あと土日とか休日がありますよね。土日とか休日は基本的にはお休みなんですね。それを例えば大阪市なんかだったら、お正月以外はやっている、何とかね。大阪府はどうしているかという、土日のところは御前さんなんかが入っておられる全相協さんとかそれからナックスさんとか相談業務を扱っておられるところのボランティア活動でお願いしていると。そこに大阪府は土日に対して50万円ずつ合計100万円出していたのを今度カットするというので、何をやるねんということになっているんですけどね。どこももちろん苦しいんですよ。本音のところね。それから建設的な意見を出してお互いいきたいなと思えます。

それから1つ技術的なことでちょっと気になったのは、先程事務局の説明の中で、p4の資料2のところ日程という欄のところ県消費生活センター整備で名称は云々と言われていた名称は別に問題ないんですか。

事務局：条例改正すればできるということです。

惣宇利会長：それをする必要があるのかどうかどんな感じなんですかね。感觸としては。

事務局：条例改正はしないといけません。こういう県消費生活センターを設置するという前提で、もし、来年4月からということになれば、2月議会で提出するということになります。

惣宇利会長：はい、ここの部分本当に先程言いましたコアの部分で大変なんですけれども、時間もおしてしまっていますので恐縮ですけどもここで今言い足りない部分はこちらの方に送っていただくというかたちで。私なりに整理したかたちで県の方に連絡するというそういうかたちでもっていききたいと思えます。よろしくをお願いします。

御前委員：期限はいつですか。

惣宇利会長：期限は11月6日の木曜日までに送っていただければと思えます。よろしくをお願いします。

(3) 多重債務問題への取組みについて

惣宇利会長：事務局から説明をお願いします。

事務局説明：

～資料6「多重債務者無料相談会実施要項」  
～資料7「多重債務者無料相談会チラシ」  
～資料8「多重債務者相談強化キャンペーンについて」  
～資料9「平成20年度奈良県多重債務者無料相談会実施結果」  
～資料10「平成20年度多重債務問題に関する自治体等職員研修会実施結果」

それではp20をご覧くださいと思います。

p20の「多重債務者無料相談会実施要項」はこれからの予定なんです。先程の局長の挨拶にもありましたように、国が提唱する多重債務者相談強化キャンペーン期間中の12月9日の火曜日から13日の土曜日までの5日間に行います。県だけではなく、奈良弁護士会、奈良県司法書士会、法テラスの協力を得た他、今回の特徴としては、1つには9市3町の協力を得ました。もう1つは相談を受ける方が来やすいように、平日だけでなく、土曜日及び夜間の時間帯も設けられています。次のページのカラー刷りが今回のチラシでございまして、県下17会場で開催されます。p21からは国の多重債務者相談強化キャンペーン実施要項を載せてあります。

p23をご覧ください。3の期待される効果としまして、この無料相談会では3つのことが考えられております。1つには、広く宣伝することで、潜在的な多重債務者を掘り起こす。2つには、自治体の相談員が弁護士、司法書士と同席して多重債務者相談に当たることにより、多重債務者相談に関する経験を積むことが期待できる。3つには、相談員等々弁護士、司法書士の連携が深まるといったことが期待されております。

また、無料相談会で相談を受けた担当弁護士の方が、引き続き受任し相談者の多重債務者問題の解決に最後まで当たることもできるようになっております。

次にp24をご覧ください。5月は消費者月間なんですけれど、この5月19日から23日までの5日間に実施しました。期間中に、64名の方から相談がありました。

次にp26をご覧ください。これは昨年はじめて開催した時の結果ですが、12月11日から15日の5日間で98件の相談がございました。過去2回の無料相談会を実施した時の調査結果を見ますと、これはそれぞれのページの4、借金のきっかけのところにありますけれど、借金のきっかけでも一番多いのが、低収入・収入の減少、生活費に充当するためといった生活困難のためのものが一番多く、これは奈良県だけではなく、全国の調査結果と同じ傾向でありました。

次にp28をご覧ください。「多重債務問題に関する自治体等職員研修会」をこの9月から10月はじめにかけて実施しました。地域的に4ブロックに分けて、県及び市町村等で日頃住民と接することの多い窓口業務を担当している職員に参加を呼びかけました。住民と接することの多い自治体等の職員が、多重債務者を発見する機会も多いこと、また、話を丁寧に聞いて、法律専門家へ案内することが期待されていること。

また、民事法律扶助制度を中心とした、多重債務問題の解決方法や手続きを弁護士の方から学習しました。

4ブロックで、県職員39名、市町村職員87名、社会福祉協議会職員12名の参加がありました。

参加者からのアンケートの結果をみますと、認識を改めました。今後は積極的に法律の専門窓口を紹介するというような意見などが寄せられました。以上でございます。

惣宇利会長：ありがとうございました。

多重債務問題というのは非常に根が深く、かつ長い間続いて、これからも心配される事柄ですけれども、今の説明をお聞きいただきまして質問等がございましたらお受けしたいと思いますのでよろしくをお願いします。はいどうぞ。

中井委員：このp27の相談者数の内訳を見て、感じただけなんですけども、15日は土曜日になるかと思うんですけど、先程から土曜日と夜間はおっしゃってたわりには土曜日って多い？って感じがしたんですが。

実際、夜間の相談が多かったのかなどうなのかなというのがお聞きしたい点ですね。で情報の入手方法を見ると、どうも新聞とかで多分こんなことがありましたよ、明日もありますよみたいなふう書いてあったから来たのかなという感じがしたので、あとはPRの方法かなというふうに感じましたがいかがなんでしょうかね。

今日もね、たくさんの方に参加していただいて相談いただきたいと思うのでそういった意味でPR方法をちょっと考えたらいいんじゃないかなって感じました。

やっぱり日曜日を考えたら、どうなのかわからないんですけど、土曜日の参加者数の多いか、多くないのかそこらへん感じましたがいかがでしょう。

惣宇利会長：はい。曜日による偏り等は何かあったのでしょうか。

事務局：このp27の資料でもありますように、11日、12日のはじまりに比べると、週の後半の方が多くなっている訳なんです。

それで先程のp24にある今年5月の実施結果なんですけど、その時は64名の参加しかなかった訳なんです。昨年の方は98件と多かった訳なんですけど、これは初めて取り組んだせいもあって新聞報道や広報等の関係で大分させてもらった訳なんです。今年の5月に実施した時においては、4月の年度初めから5月の消費者月間に合わせるとということもあったもんで、ちょっと報道の方が準備不足な面もあって、なかなかできなかったんですね。

今回の12月の実施にあたりましては、これでは具合が悪いということで最初から報道発表に力を入れようということと、それから市町村にも取組を広めてもらうということで、市町村の担当課長会議というのを8月に開いた時に、その時から取組を始めさせていただいて、市町村の方でも広報の方に力を入れて欲しい。できれば市町村の毎月発行している公報にこの相談会について入れて欲しいというふうなかたちで8月頃から言わせていただいているんですね。そういったかたちで、市町村を巻き込んだかたちでの広報活動をやっているということと、相談者の掘り起こしを図っております。

中井委員：夜間は多かったですか。

事務局：夜間はまだ現在はやってないです。

中井委員：そうですか。

事務局：今回だけなんです。やはり、相談者の方が働いておられる方も多いので、土曜日、夜間にさせてもらうということと。夜間については今回が初めての取組です。

惣宇利会長：いずれにしても、来られる方は、まだ氷山の一角かもしれませんね。もっともっと掘り起こしていくというのは・・・。人数が増えるのは嬉しいことでもないですけども。本当はゼロが一番嬉しいんですけどね。

まあ、きめ細やかにやっていただきたいと思います。よろしくお願いします。

#### (4)消費生活相談の動向について

惣宇利会長：事務局から説明をお願いします。

事務局説明：

##### ～資料11 「平成20年度（上半期）消費生活相談の概要」

平成19年度の相談状況は、先にもお届けしております。センター概要をご覧くださいといたしまして、平成20年度上半期分の相談概要がまとまっておりますので、お手元の資料に基づいて報告させていただきます。

資料p30をお開きください。消費生活相談の概要と致しまして、1の相談件数なんですけれども、この傾向でわかりますように、平成16年度の15,261件をピークといたしましてどんどん減少しております。平成19年度は、6,496件、平成20年度上半期では、2,861件と昨年度の上半期に比べまして、やはり17%減少しております。年度予想としては、このままいきましたら600件を割るかなと思われそうですが、これはずっともう昨年同様なんですけれども、架空請求、不当請求のご相談が減っているということなんです。

で、架空請求以外のご相談件数ですけれども、ずっと例年みましたら5,000件前後で推移しております。

今年は警察の発表でもありましたが、特に奈良県におきまして、架空請求、不当請求の被害、振り込め詐欺ですとか、還付金詐欺の被害なんですけれども、それが急増しておりますが、その一方で、センターに寄せられたご相談、架空請求、不当請求に関するご相談は平成16年度の全盛期には相談件数は64%を占めておりましたが、平成20年度は21%と大きく減少しております。しかしながら、ここ数日、この1週間程なんですけれども、ハガキによる架空請求のご相談はぐっと増加しております。また何か一斉に送られているようなんですけれども。増加と言いましても1日、10件程度のご相談が入っている現状です。2の契約者の年代ですが、これにつきましては、60歳以上の相談、以前から高齢者の相談が多いということで、私たちもずっと対策を講じてきたところなんですけれども、60歳以上の相談、平成20年度9月末でもね11.8%と11.6%、合計23.4%とやはり、高い割合を示していますが、この9月末でちょっと目立っているのが、20歳未満の相談が減少しております。昨年度は、4.3%、今年は2.9%になっております。

これあの、未成年者ということでは、今までから携帯電話のトラブルに関するものが非常に多かったところなんですけれども、この傾向から昨年度くらいまで随分フィルタリングのことを言われておりましたので、その効果が出てきているのかなと考えております。

また、3の販売方法別の傾向なんですけれども、ここにもその携帯電話等も含まれておるんで

す。けれども、インターネット等の情報関連サービスに関するご相談、それがずっとまあ利用者が多いということもありますが、あの出会い系サイトなんかが非常に多いんですね。そういうご相談が多い現状にあります。

次にp31をご覧くださいますと、相談事例等載せてるんですが、3番目にも出会い系サイトへの送金ということであげております。

これも本当に上手に誘導して、ポイントを使わせて、お金を巻き上げるということなんですけれどもね。まあこのように、それ以外にも最近センターに寄せられました相談事例も紹介しておりますので、時間も無いことですので、後でご一読いただければと思っております。

相談の概要については、以上のような状況なんですけれども、このような消費者被害の防止対策事業、それも併せてやっている訳ですので、その消費者被害の防止対策事業の概要も報告させていただきます。

まず、19年度に引き続きまして、各種講座の開催、パネル展等、消費者啓発の充実を図っておるところです。パネル展につきましては、各市町村の市民ホール、それから、生協さんのご協力によりまして、大学食堂等で、それぞれ今年も10日から2週間程度、年間計画として順次開催しております。

その他、地域の見守り、連携の強化、拡大といたしまして、平成18年度より、高齢消費者、障害消費者被害防止情報交換会を開催いたしました。各構成員の取組状況、それから問題点につきまして、意見交換を行っておるところですが、今年は見守りの方々に、是非ご活用いただきたいということで、お手元に見守りガイドブックを配布しております。

これは奈良県版ということで作成いたしました、4,000部作成いたしました。

今現在、介護ヘルパーさんですとか、それから関係市町村、関係者等に配布して利用いただいているところなんです。私たちも、ケアマネさん、ヘルパーさんたちの講座の時には、持って行かせていただきまして、これに基づいて講座を開催いたしております。

それから資料のp32~37のように、昨年度の新たな取組といたしまして、消費生活相談窓口と地域をつなぐパイプ役、やはり地域の被害状況を私たちも把握したいですし、その被害防止も講じたいということで、地域と相談窓口をつなぐパイプ役となる「くらしの安全・安心サポーター」の講座を昨年9月に開催いたしましたところ、45名の方々がサポーターとして登録されました。これあの前回の審議会でも簡単に報告させていただきましたが、現在はそれぞれ地域においてその情報提供活動、情報収集活動をそれぞれの方々に行っていたいただいております。平成20年度からは、その内の16名が自主活動グループといたしまして、寸劇や替え歌による啓発活動を開始いたしております。このグループは各地域での要請を受けたり、それから私どもの出前講座と一緒にいただいております。県下全域で現在活動を展開中です。マスコミでもかなり取り上げていただきまして、今や人気者、引っ張りだこの状態なんですけれども、今年度の啓発活動では、4月から6月までですが、既に15回を超えております。今後の予定も含めまして、併せて20回、今のところ活動をしている状況です。特にこの10月には、警察の安全・安心推進月間ということでもありまして、各警察署からのご要望に応じまして、振り込め詐欺の寸劇など啓発を行いました。で大変ご好評をいただいたところです。

また、このサポーター講座ですけれども、今年度も9月に第2期生を募集いたしまして、5日間講習を実施いたしました。新しく21名の方々に登録いただきました。でセンターとしては高齢消費者、障害消費者情報交換会、それには、見守り通信というかたちで定期的な部数を発行しておりますし、サポーターにはサポーター通信、このサポーター通信につきまして資料のp34、35このようなものなんですけれども、見守り通信もよく似た形態です。それを定期的に送付しております、今後もこのような情報提供ですとか活動支援を行っていく予定をしております。

また昨年、近畿大学との連携事業も報告させていただきましたが、この食の講座が非常に好評を得たところでして、今年も特に企業モラルも含めて食に関する諸問題が年度当初から続出していることですので、同様に連携事業を開始させていただきました。食の安全・安心講座6回講座ですけれども、現在開催中です。食の安全・安心が大きく問われる今、日々の食を改めて考えていただきまして、氾濫する情報に惑わされることなく、正しく判断するための知識を消費者に身につけていただきたいと思いますと考えているところです。また、先程から市町村の相談体制、窓口についてのご意見もいくつか出ておりましたが、4月から宇陀市が、そして8月からは河合町が新しく窓口を開催してくださいました。これ、それぞれ相談員さんが兼務していただいております。なかなか新たな方が掘り起こしができなくて、午後から週1回体制なんですけれども、とりあえず兼務で相談員さんが行っていたいただいております。このようにセンターといたしましては、センターが受ける100件以上の窓口の市町村につきましては、一応、窓口体制を整えていただくことができました。100件以下の市町村につきましては、いろいろ効率的な問題もありますので、なかなか働きかけができないんですけれども、100件以上の相談を受けておりました窓口についても働きかけを行わせていただきまして、地域における相談体制の充実というのが、とりあえずは、かたちとしてはできてきたのかなと考えております。今回の消費者庁、消費者行政一元化ということでもありまして、県センターでは、この市町村における相談体制がある程度目処がた

ったということから、広域的な対応とそれから専門的な相談行政の対応と啓発という部分の充実ということで、県と市との役割分担の見込みができてきましたので、そちらの方で達成していけばなと思っております。まあ市町村との連携を図りながら、県としてのそういう役割に努めていきたいと考えているところです。以上簡単ではございますが、今年度の相談概要とそれから事業概要についての報告をさせていただきます。

惣宇利会長：はい、ありがとうございました。相談の現場のお話をね、わかりやすくご説明いただいたと思うんですけどもね、ご質問等ありましたらよろしくお願ひします。はいどうぞ。

御前委員：くらしの安全・安心サポーターなんですけれども、私も存じていますし、啓発活動も見たことがあるんですけどもね、すごく楽しかったんですけども、これは奈良県下にみなさん位置しているんですか。

事務局：ご住所ですか。

御前委員：はい。

事務局：そうなんです。やはりここで開催しているということもありまして、北部からの参加者が非常に多いんです。でも、今年度の方につきましては御所の方からも来ていただいています。ただやっぱり、北が中心になりますので、南の講座にも当然参加していただいているんですが、これも財政の影響で旅費と報償の措置が全然出来ない状態なんです。ですから、皆さんボランティア、自費で車に乗り合わせて行っていただく状況なので、私たちあまり無理をお願いできないんですけども、でも無理に今回宇陀で3、4回あった分につきましても、奈良からも皆さん来ていただきましたし、活動していただいているんです。私たちも単年度でやっているのではなくて、数年かけて県下全域にサポーターさんを養成したいということで、来年度は南部でのサポーター講座もね考えているところです。ここでやっていたらどうしてもセンター中心になったんで、そこそこ北の方が増えましたので、次は南の方中心にやらせてもらおうかなと思っている状況です。

御前委員：ありがとうございます。それで私たち消費者センターとしても、各地域にありますところと何らかの交流、連携をとっていければ、私どもの市町村にも、もしかしたらいらっしゃるかもわからないんですが、その方がイヤと言え、何とも言えないんですが、何らかのかたちで連携をとっていけば、今後、啓発活動等、あるいは高齢者、障害者等のサポートもしていただけるのではないかと考えております。よろしくお願ひします。

事務局：もう十分独り立ちされて、今まではセンターと一緒にいられたんですけども、最近皆さんそれぞれ自分で講座として情報提供して下さるようになりましたので、今後の活動も期待されるところです。申し込み用紙とかも入っていますので、是非皆さん方団体に戻られましてもお申し込みいただければと思っている状況です。また、ご協力の方よろしくお願ひします。

惣宇利会長：ではこのアンアンサポーターが、伸びていくことを期待しております。

#### (5) 消費者関連法の改正について

惣宇利会長：事務局から説明をお願いします。

事務局説明：

- |                                   |
|-----------------------------------|
| ～資料12 「消費者契約法等の一部を改正する法律の概要」      |
| ～資料13 「特定商取引法及び割賦販売法の一部改正する法律の概要」 |
| ～資料14 「消費生活用製品安全法等の一部改正法律について」    |

資料の方がp38からですが、主にp39、40でございます。平成18年消費者契約法の改正により、消費者団体訴訟制度が導入され、消費者被害の未然防止、拡大防止が期待されています。今回の法改正では、景品表示法及び特定商取引法に消費者団体訴訟制度が導入されました。公正取引委員会及び経済産業省の法執行のみでは、消費者被害の未然防止、拡大防止という観点からは、手が十分に行き届かない部分があるということで、法改正により、内閣総理大臣と公正取引委員会及び経済産業大臣が連携し、差止請求権の行使状況にかかる情報を共有するといったものです。さらに適格消費者団体に景品表示法及び特定商取引法の規定による差止請求権を付与することにより、消費者利益の擁護を図るという内容で施行期日は平成21年4月1日となっております。

p41をお願いします。平成18年度グラフを見ていただいたら分かるように、訪問販売における年代別相談割合で60歳以上が圧倒的に多く、判断力不十分者を契約当事者とする類型別相談件数では77%を占め、次いで電話勧誘販売、通信販売となっています。そういうことから、訪問販売等これらの指定された商品、役務（サービス）、権利に関する取引であったのを原則全

ての商品・役務を扱う取引として規制の抜け穴の解消をしたり、訪問販売の規制強化がなされるというものです。

続きましてp42ですが、インターネットの迷惑メールや、通信販売におけるトラブルに対し、インターネットの取引強化がなされるという内容です。この改正法は今年6月18日に公布されており、施行は3段階になっています。

特定商取引法の迷惑メールに関する部分は、公布の日から6ヶ月以内に施行ということで今年中に施行されることとなります。この改正点の以外の大部分の特定商取引法、割賦販売法に関する改正は、公布の日から1年6ヶ月以内に施行ということで、遅くとも来年中には施行されることとなります。

p43ですが、ごくごく簡単にいいますと、製品の長期使用に伴う経年劣化事故を防止するため、消費生活用製品安全法の改正により長期使用製品の安全点検を、資料にはありませんが電気用品安全法の技術基準省令の改正によって、長期使用製品の表示制度を創設し、ともに来年の平成21年4月1日に施行するというものです。

惣宇利会長：次々法が改正されるので、ついていくのが全く大変なんですよ。相談の最前線におられる御前さんなんか大変じゃないかな。勉強しないといけなくなりましてね。一度に頭に入らないと思うんですけども、国の方も法改正である意味頑張っているなという感じは受けますね。そしてそれが、市町村、都道府県の窓口できっちり反映されるようにしていただきたいというふうに思います。

#### (6) その他

惣宇利会長：事務局から説明をお願いします。

事務局説明：まず1点申し上げます。10月23日なんですけど、一般の県民の方及びその代理人の方から特商法及び奈良県消費生活条例に基づく申し出がありました。

申し出に係る事業者は、大阪に本社があって、いわゆるロコロンドンまがい取引で金品の取引を訪問販売で行っております。

資料としては用意しておりませんが、申し出内容から見るとかなり悪質なことを告げ、執拗な勧誘を繰り返し契約させた悪質業者のようでございますので、この申し出に関してはこれから調査に入る予定であります。

惣宇利会長：特商法がらみのところで、調査に入ったというのがその他の事項の1点目ですけども、2点目は今皆さんのお手元に2枚ものの資料でタン ミッシェルさんから私の方にメールが来ましたので、それをそのままコピーしてここに持ってきたんですけども。まあ、結論的にいうと3点あるんですけども、全部タン ミッシェルさんも委員として頑張ってやっていきたいし、やって欲しいということで、ごもっともな話かなと思うんですね。おそらく、委員なさってる皆さんもそうだと思うんですけども、欠席せざるをえない時もあると思うんですね。今日も数名の方が欠席されてるんですけど。もし自分の思いの丈といいますか、言いたいことがあれば、こういう文書で出していただいてもいいんじゃないかなというふうに思っております。これ全部読んでいくと時間がかかるので、私がちょっと短絡的ですけど、少し省略したかたちで申し上げますと、①のところでおっしゃっているのはですね、審議会の開催の日が私の講義の日にはばっかり重なってしまって、全然出られないんです。何とかしてよということが書いてあって、これまあ事務局としては、皆さんに出席をお願いするんですけど、その時に私がある意味原因かもしれないんですけど、私が出席しないといけないということもありまして、事務局としては私の方へ都合のいい日を聞かれまして、私も忙しいから今回も火、木、金かな1週間のうち、3日間くらいの曜日の違う日程を出して、それについて皆さんの方から出席の要望を事務局として聞かれまして、一番多いと言いますかね、今回は15名のうちの11名ですかね、というかたちになったんですけど、これは痛し痒しのところで、そういう時はこういう資料で出してもらってもいいのかなというふうに思っております。ミッシェルさんのおっしゃっていることはよくわかります。

②の苦情処理部会のあり方ですね。苦情処理部会については、今日も鋭意努力してですね、件数を増やしていくということが入ってましたので、ミッシェルさんのおっしゃっている事柄と、奈良県の方の方向は一緒ではないかと思っております。この問題は苦情処理部会の件数の少なさというようなことは、これは全国共通の問題でしてね、奈良県だけの問題じゃないんですけどね。今共通の問題として都道府県も国も真摯に受け止める必要があるんじゃないかなと思います。

③は消費者相談の体制の強化ということで、いろいろ書かれておりまして、最後に大阪府では国の動きを先取りして、消費者行政推進本部会議を設置するとのことだと言っている。これ実はまだちょっと揺れておりまして、大阪府の審議会は12月1日の午後1時30分に行われる予定であります。まあ幸か不幸か偶然私、その審議会

の会長もやっているんですけどもね、こういうふうに書かれると大阪府は頑張っているように見えているんですけども、現場における私からいうとそう立派でもありませんよというのがありまして、どういうことかという、相談は力を入れないといけないというのはよくわかるんですけども、テストとか啓発は私は3本柱じゃなかと思っ  
ているんですね。消費者問題という、啓発はある意味予防のようなものですね。病気に例えると、テストは本当にどうかということですから、検査するようなものだ。そして相談というはある意味、もう被害がでている状況が多いと思いますので治療に当たるとね。病気に例えれば、予防と検査と治療といのは3点セットじゃないかと思うんですね。ここに文字で相談、相談と全面にでているんですけども、そういうところもきっちりやっていただきたいというふうに思っております。②、③もありますので説明をちょうだいしたく存じます云々となってるんですけど、これはどうかたちで、これ初めてのケースなんですけどね。①～③については、事務局の方からミッシェルさんの方に返してもらえますか。真意はよくわかりましたとですね。その線に沿って我々も努力していきますということでもいいんじゃないかと思っておりますけどね。

ということで何とか15分くらいの時間を捻出しましたので、もう一度2番目のコアの部分に戻りましてね。せっかくの機会ですので。早く終わるのも一つの手かもしれないんですけども、時間を有効に使うという意味では、2番目の相談業務ですかね、全体のところで、奈良県の消費者行政をどういうふうにするかというね、そのところでのご意見がありましたら時間の許す範囲内でお伺いしたいと思います。どうぞよろしくお願いたします。

内野委員 : p 4 の先程の説明の中で、対応したのが3件と、迅速な体制がとれておらないので事例が少ないということですけど、実際は対応すべきと思われる調査すべき対象の案件というのは、何件かあったのでしょうか。実際対応されたのが3件という報告があったように思うんですけど。

事務局 : 調査に入り始めたのは5件くらいあったかと思うんですけど、そのうち2件は調査段階で事業者の方が誠意を見せたとか、解散してなくなったということもあって、実際残った3件について全て行政処分までいったということです。一応この前提となりますのは、県下で同一事業者に関する苦情がある程度たまってきた時に、実際に被害にあったという方の陳述をとったり、現地の調査をしったりというかたちで進めていく訳なんですけども、苦情相談がありましても通常助言とかするケースが多いです。そういうのであれば、クーリングオフしたら大丈夫ですよ、みたいなかたちで済んでしまっている場合に、さらにその同じ方からなかなか陳述がとれないとか、実際の内容が詳しくパイオネットという苦情を受けたものを蓄積していくデータベースがあるんですけども、そこに県から調査に入れるような件数がたまらないという場合もありますし、相手方のご協力が得られない場合もありますので、奈良県レベルではなかなかこころというようなのが蓄積できていない状況もあるんです。その点からもセンターの方からも、相談員さんにはできるだけクーリングオフで済むような案件であっても、この業者が悪質であるときっちり聞き取っていただくなり、そういうかたちでできるだけ指導に反映できるようなかたちでの相談にもって行ってほしいと。それもなかなかたくさん相談を受けておられるのに、そういう対応ができていく場合もありますし、相手側の方も自分に必要な情報さえいただいたらもういいわというかたちでされる場合もあると思いますので、なかなか難しいところはあるんですけども、そういう相談メモをしっかりと早く分析して事業者指導に反映できるようにしたいというふうに思っているんですけども。

惣宇利会長 : ありがとうございます。他に、はいどうぞ。

片山委員 : p 5 の一番下なんですけど、高齢者・障害者が安心して生活できる環境の整備という部分で、適正な契約の支援の項目の成年後見制度等の活用促進という項目がござい  
ますが、このあたりは県としてはどのようなかたちで福祉部局、関係団体との連携  
いうかたちで図っていかうと考えておられるのか、お伺いしたいと思います。

事務局 : 制度としてはこれまでの高齢者・障害者の被害者の会、社会福祉会、社会福祉協議会も入っていただいてというかたちで、そういう制度については他の加盟されている団体さん、民生委員さん等にさせていただいてるんですけども、なかなかご本人、あるいはその周辺の方にまで行き届いているのかということ、まだまだ十分ではないのかなというふうに思っております。ですのでもいろんな媒体があると思うんですけど、先程もありました市町村レベルでのそういうネットワークづくりとか、そういうものを通じて、実際に高齢者・障害者を見守っておられる方に、それを有意義なものであるというふう  
に知っていただくかということだと思っておりますので、その辺の広報啓発事業のやり方、例えばサポートさんにもそういうかたちで加わっていただけると思いますが、そういう  
いろいろな機会を通じてなかなか難しいかなというふうには思っているんですけども。

ども、それぞれ、社会福祉協議会さんは社会福祉協議会さんの、社会福祉士会さんは社会福祉士会さんのそういう広報ツールももっておられると思うんですけども、なかなかそういう啓発事業とか情報提供をどんなふうにもう行き届かすかというのは、他の面でも同じなんですけど非常に難しいなとは思ってるんですけども。いろんな方法でというしかないんですが。申し訳ないんですけど。

片山委員 : 県としてはね、どうかたちで活用促進を図っておられるのか具体的なものがお示しいただければと思ったんですが、これは1つの案としまして、先程事務局がおっしゃられたように、アンアンサポーターの寸劇の中にね、消費生活の中の契約というかたちのものの購買力の中での啓発に成年後見制度を入れていただくとか。それから、それだけに限らず消費生活の中でのいろんな分野が出てきましたが、障害をもっておられる方、高齢者いわゆる認知症をもっておられる方、そういう方たちの消費生活をどんなふうにして、被害があってからじゃなくて、そういう方、被害に遭ったことの認識もなかなかありませんし、そういう電話、いわゆる困ってるんですけど電話もおかけにならないでしょうし、そういう部分をどうかたちでサポートしていくか、それを歯止めとしてね成年後見制度にどうやって繋げていくか。まして地域包括支援センターとの連携をどうやっていくかとか、どうかたちで個人的な相談というのはおそらく少ないと思うんですね、個別消費者の中からそれをどうかたちで福祉関係者からつながってきたかとかいう部分のできたらその情報が今日ちょっと欲しかったかなと思ったんですけど。

事務局 : 1つには、先程報告のあった箇所にもありましたけれども、多重債務問題の中ではやはり多分、窓口業務についておられる方というのは、多重債務に関わらずいろんな方々に接する機会をもっておられますので、その辺の窓口にあたっている方に対しての多重債務に関わらずいろんな情報は提供し続けていくどうかたちは考えていきたいなというふうに思っております。

惣宇利会長 : 今もいろんな問題がでてきている訳で、そこで逆に消費者の方も窓口はどこ行っていいかですね。国の方でも現状では60箇所くらいあるらしいですね。消費者が実際行って相談できる窓口でいいですか。その60箇所を適格に判断できる人は、ほとんどいないだろうということで、結局そういうことになる。とにかく消費者問題であればここに行けば一元管理ということで、消費者庁ということになるんですけども、国の方は消費者庁ということで一元管理するんだけど、都道府県と市町村はね。まあ一例を挙げますと、消費者問題で消費者センターに来るのは基本的には消費者基本法という法律があって、その下に消費者保護条例とか消費者基本条例というのが都道府県にあって、その下に消費者センターがある訳ですね。だからこれ、消費者基本法という法律の体系でやっていると。そして片方で例えば厚生労働省という省があって、食品衛生法という法律があって、そしてその次にそれぞれの都道府県の食の安全・安心推進条例とかね。そういうものを都道府県全部つくっている訳ですけどもね。その窓口はなんですかということ、実は保健所なんですね。基本になるのは。だから食生活に関わってお腹が痛いとかいうのはなしは、保健所へ行ったり連絡すると。それから契約のどうのこうのなれば消費者の窓口ということになるんですけど。そしたら農林水産省が扱っているJAS法の場合はどうするんだとかね。JAS法でいくと、県の農林水産部とかに電話してくださいとかなると。その辺の窓口については、奈良県、大阪府民とか全部そうですけど、これはどこに窓口があるかというのは結構わかりづらいんですよ。ちなみに今日の資料ですと、p10を見ていただきますと、そこにいろんな法律が並んでいるんですけども、表示、取引、安全についてのね。国の方では、この消費者庁の方で受け止めるかたちに、あるいはそれに類するところが窓口になってくるし、食品衛生法は先程言ったように保健所が窓口になるとかね。健康増進法というふうになると、厚生労働省で、またどこに窓口があるかわからない方が多いと思います。それぞれそういうことになりまして、とにかく消費者が日常生活で困った時にどこへ行っていいのかははっきりしないというのが多いんですね。だからそれをもっとある意味わかりやすくするか、一元的にどこかが一応受けて、そしてしかるべきところへ振り分けてといえますかね。そのところが非常にまあ、悪く言えば、混線していると、良く言えば、いろんな回路があるから、いろんなものを弾力的に使っているということになるんですけどね。この辺の整理というのも、大きな問題かなとは思いますが。交通整理ということですね。

はい他にございませんでしょうか。はいどうぞ。

御前委員 : 私は今回初めてで、これだけお話をさせていただいて恐縮なんですけれども、奈良県の今回出ております、第1の議案に関しては、今後の奈良県の消費者行政のありようということで、大変重要なことになるんですけども、今年は今回1回限りの審議会なんですか、あるいは何らかのかたちで、すうっとここの参加するに当たって資料等読んでいまして、審議会の必要がある時はね部会を置くとかいうかたちの項目があっ

たんですけれども。今後はそのようなかたちではもう行わないということなんでしょうか。

惣宇利会長：事務局の方でどういう予定があるかお願いします。

事務局：基本的には年に1回ということで考えております。昨年までは年がかわって春頃開かしていただいたと思いますけれども、それでは翌年度の施策等に反映できないだろうということで、今回のように前倒しさせていただいて、このような時期に開催することとしたところでございます。であと、本日いただいた意見等を踏まえましてですね、来年度の方針なり、あるいは予算に向けて努力してまいるという状況でして、結果の旨につきましては、書類といいますか冊子的なもので、こういうかたちでまとめさせていただきましてというようなことを皆さんに、またご連絡させていただきたいとは思っておりますが、一応、会としては年1回かと思っておりますが、ただまあそこら辺は、皆様方のご意見等によりましては、また別途考えて参りたいと思っております。

惣宇利会長：そればかりに、今度文書で出していただきたいと思っておりますけどね。これはものすごく大阪弁で言うと、ぶっちゃけた話で言いますと、ほとんどの都道府県は年1回ですね。事務局の方でどういう予定があるかお願いします。このあいだ、大阪府の方で審議会の会長をやっている関係もありまして、国の方で消費者庁をつくる動きがでてくるから、大阪府はどうかたちで要望するかとかいうのを審議会開いて要望書の一つでもつくって向こうへ送ったらどうですかと言ったら、そしたら大阪府の方が言われたのは、それはごもっともな話なんですけど、何せその開く会費といいますかね、今日も会議これお金かかってるんですけどね、そういう予算の問題もありますし、それから国の方がきっちり決まってから都道府県は動くということなので、先に動いてどうのこうのというのは、今までの慣例から言うとね、そういうかたちではちょっとやりづらいということで、結果的に12月の先程申し上げましたように、1日に一度やるだけになるんじゃないかなと思っておりますけれどもね。頻繁に開いてそしてどんどん活発に意見反映されるのは非常に望ましいこととは思いますが、ただ、現実にはそこまでまだいかない状態、厳しい状況になると思いますが、

はい、他にございませんでしょうか。はい、まだいろいろあるかもしれませんが、一応ですね、年1回なのでそれを最大限に有効利用したいという意味でも皆さん追加のご意見ありましたら黒板に書いてるところへね、来週11月6日を期限にして恐縮ですが、送っていただけたら、それを整理した上で事務局の方へ提出するというのを約束させていただきます。

これでマイクを事務局の方に返させていただきます。

健康安全局長：委員の皆様には、それぞれの立場から貴重なご意見をいただき、感謝申し上げます。こういう時代に年に1回の開催でいいのかというふうには感じました。

今回いただきましたご意見を生かして、県においては、これからの消費者政策を進めてまいりたいと考えております。

本日は、どうもありがとうございました。