

平成25年度奈良県消費生活審議会議事録

平成25年2月18日(火)
県消費生活センター3階研修室

司会進行：消費・生活安全課長

開会挨拶：くらし創造部長

【議題1】会長の選任及び会長代理の指名について

(事務局)

奈良県消費生活条例施行規則第3条第1項の規定により、会長は審議会の委員の互選により定めることとなっております。また、会長代理は会長があらかじめ指名するとされています。どなたか意見はありますか。

(村上委員)

委員の村上でございます。会長につきましては、前回は当審議会の会長であり、消費生活問題について造詣も深く、他の自治体についても様々な情報をお持ちの伊東委員を推薦いたします。何とぞ審議のほどよろしく願いいたします。

(事務局)

ただ今、伊東委員を御推挙するご意見がございましたが、他にご意見等ございませんか。

(意見なし)

(事務局)

それではお諮りします。伊東委員に消費生活審議会長に御就任いただきたいと思いますが、皆様よろしいでしょうか。

委員了承

(事務局)

委員の皆様の御賛同もいただきましたので、伊東委員には大変恐縮ですが、本審議会の会長への御就任をお願いします。

(伊東会長)

審議に入ります前に、一言御挨拶を申し上げます。まず、会長に御指名をいただき、誠にありがとうございます。微力ですが、精一杯努めさせていただきますので、何とぞよろ

しくお願い申し上げます。

まず会長代理については、奈良県消費生活条例施行規則第3条第3項により、会長が指名することになっていますが、北條正崇委員を会長代理に指名したいと思いますがよろしいでしょうか。

北條委員了承

(伊東会長)

北條委員に御了承いただきましたので、会長代理への就任をお願いします。

【議題2】 苦情処理部会の設置及び部会委員の指名について

(伊東会長)

従前から、消費生活条例第8条第3項の規定に基づき、審議会に「消費者苦情処理部会」を置いています。引き続き置いておく必要があると思います。

部会の委員は消費生活条例施行規則第5条第1項で、会長が指名することになってい。ますので、私から部会の委員を指名したいと思います。

消費者代表から 北條委員、乾委員

事業者代表から 峯川委員、村上委員

学識経験者から 坂東委員

以上5名の委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

5人の委員了承

北條委員、乾委員、峯川委員、村上委員、坂東委員の御了承をいただきましたので、苦情処理部会の委員への就任をお願いします。

【議題3】 消費者行政の推進について

○奈良県消費者行政強化・活性化事業

○消費者教育の推進について

○平成25年度消費者教育の普及推進について（消費生活センターの取り組み状況）

○多重債務問題への取組

――事務局説明――

(辻委員)

2点質問があります。まず、行政の予算についてですが、消費者行政活性化基金の「地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業」について、中身があまり厳しく規定されておらず、いろいろなアイデアを活用して、それを反映していける事業のように見受けられますが、具体的にどのような事に使える事業なのかということをお教えいただきたいと思っています。そう申しますのは、この段階でいろいろなアイデアを出しながら、県に

適格消費者団体が必要だということを出していけば、行政の支援として適格消費者団体を作っていくための補助金としての活用も可能なのかなと考えております。

2点目ですが、消費者教育に関して分析、調査をしたうえで、審議会に部会を置いて進められるということですが、審議会の部会という形では教育機関との連携という点で、縦割りの壁が取り除けないのではないのかということを少し心配しています。教育機関と消費者行政との連携を図れるよう進めていただきたいと思いますと考えております。

(事務局)

1点目の質問についてですが、地方消費者行政活性化基金のメニューでは、まず相談体制の強化・充実等、市町村の相談窓口が対象であると事実上限られておりますが、この「地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業」については、先ほど述べた以外のソフト事業への活用が可能です。その中には消費者教育の充実も含まれており、また、啓発事業、消費者教育・啓発事業についてもソフト事業の形で示されております。県では、啓発事業については、消費生活センターで行う様々な啓発活動事業に、消費者教育については、来年度につきましても消費者教育に関する企画及び部会の設置について予算を充てていきたいと思っております。それにつきましては今後色々な御議論の中で出た意見をもとに、取り入れられることは取り入れていき、他府県において先進的な事例があれば、県においても積極的に取り入れていきたいと思っております。

なお、適格消費者団体につきましては、国において「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律」という法案が成立いたしました。適格消費者団体については積極的に国においても育て、認定していくという考えであり、奈良県でもそういった動きがあれば、どういった方法で御協力、御支援ができるかというのを今後検討してまいりたいと考えているところです。

もう一点消費者教育の推進についてですが、委員のおっしゃるとおり、教育委員会との連携というのは大事になっていきます。

先ほど部会の設置について説明いたしました。部会の設置をした上で、教育委員会等と庁内の関係課との連絡会議を継続して行っていきたいと考えております。昨年の夏に教育委員会と庁内の関係課とが話をする場を設けた際に、消費者教育の推進について連携をとって進めていかないといけないという了解もいただいております。その了解のもと、部会及び庁内の連絡組織を立ち上げて、調査の結果分析を参考にしながら計画策定を行い、施策の立案に取り組みたいと考えております。なお、平成25年度の取組につきましては、「消費者教育の推進」にて説明したように、教育委員会と連携を行い、今年度の新規事業として学校現場で出前講座を開催しているところです。このように少しずつ事業を始めているところですが、今後もより一層取組を進めていきたいと思っております。

(坂東委員)

確認ですが、資料の6ページの平成26年度の当初予算額の中で、消費生活相談員の配置という言葉が2か所出てまいります。ひとつは消費者教育の推進、もうひとつは市町村窓口の支援ですが、これは増員と考えてよろしいでしょうか。それとも相談員の方々にこの業務に就いていただくという事でしょうか。資料の2ページに、奈良県の消費者行政活性化基金による取組状況が記載されており、そこに増員という欄があります。そこを見ますと、県のセンターの実人数は平成23年度には16人あったようですが、平成24年度

以降は15人となっています。消費生活相談員の方の業務にあわせて拡充、縮減がなされているという理解でいいのかをお聞かせください。

もうひとつお伺いしますが、奈良県で設置されている、消費生活相談有資格者バンクに現在29名の方が登録されていると思います。この方々に対するサポート等はどのようにされているかをお聞かせください。

(事務局)

相談員の人数についてですが、平成26年度に相談員の増員はありません。平成25年度と同様に11.2名で、そのうち市町村の対応、消費者教育の対応にそれぞれ1.6名ずつとなっております。

次に、消費生活相談有資格者バンクに登録されている方へのサポートですが、今年度開催いたしました市町村の消費者行政担当職員への研修会において、有資格者バンクに登録されている方に研修会開催の御案内をさせていただき、5名程度の参加がありました。有資格者バンクに登録されているものの、資格を取得された後に、どうしても実務から離れられる方もいますので、今回のような研修会への参加を呼びかけることにより、法律の改正やタイムリーな情報に接していただけるよう、今後も工夫をしながら有資格者バンクに登録されている方のスキルアップ研修なども実施していきたいと考えております。

(坂東委員)

ありがとうございます。今すぐではなく今後の議論になると思いますが、消費者教育の推進を考えるうえで、おそらく消費生活センターの役割が非常に重要になってくると思います。そのときに、相談員の方の人数が、今の人数で本当に足りるのかという点について、是非慎重な御検討をお願いしたいということを要望します。

(北條委員)

消費者教育ですが、先ほど消費生活審議会で消費者教育の部会を作ると話がありました。これは法律で努力義務で設置が定められている「消費者教育地域推進協議会」に該当するのでしょうか。

また、先ほど辻委員の話にもあった適格消費者団体に関することですが、県においても法執行の強化ということで、悪質事業者に対する行政処分と書かれていますが、実際には、なかなか行政処分を行うというのはハードルが高いものがあると思われま。

私が代表を務めている団体「なら消費者ねっと」と有志の弁護士で、昨年の夏頃から消費者の利益を不当に侵害するような営業活動をしている悪質な事業者に対して申入れ活動を始めております。それは消費者だけではなく、新しく営業活動をされる事業者や行政にとってもメリットがあることだと思います。このような活動を通じ、今後、御支援、御協力させていただけたらと思います。

(事務局)

来年度設置予定の消費生活審議会の部会は、先ほど御説明いたしました資料9ページにある「消費者教育推進地域協議会」に該当し、これは法第20条で努力義務による設置が規定されているものです。

(北條委員)

消費生活審議会の部会が「消費者教育推進地域協議会」に該当するということになる、先ほど辻委員がおっしゃったように、教育関係者が入りにくくなると思いますので、教育委員会との連携について十分御配慮願います。

(片山委員)

消費者教育についてですが、国の施策に則って小さい子供から高齢者という範ちゅうのなかで動いてくださっているとは思いますが、しかし、この消費者の中には障害を持っておられる方や、高齢者でも認知症を患っておられる方、つまり社会的な弱者の方もいらっしゃいます。そのような方々への消費者教育や啓発は、地域包括支援センターでも実績がありますが、軽い認知症を患っておられる方や、発達障害をお持ちの方、いわゆる消費について適切な処置ができにくい方々を支援する方々への消費者教育という部分も計画の中に盛り込んでいただければ有り難いです。

(事務局)

消費生活センターにおいて、「高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会」という高齢消費者及び障害消費者の方の被害を防止するための情報交換会というものを持っており、様々な団体の方がこの情報交換会に参画をし、高齢消費者、障害消費者の方の見守りや、先ほどいただいた御意見の内容についても現在検討しているところです。高齢者・障害者の方につきましては、地域の方の見守りが第一ということで、主に出前講座、あるいはサポーターによる講座を中心に、地域の方と連携を図っていき、今般の消費者教育の推進と併せて新たな取組を行っていきたいと考えております。

国においても消費者被害に遭いやすい方々に対して、地域でどのように見守り体制をとっていくのかを平成26年度で検討するという事になっており、消費者被害に遭いやすい方のリストの活用も検討されておりますので、そういった動向も注視しながら対応策を考えていきたいと思っています。

(乾委員)

先ほどの片山委員の御質問に対し、市町村の立場から一言付け加えさせていただきます。

地方消費者行政活性化交付金を利用し、奈良市では今年度特に出前講座に力を入れ、昨年度10件だった出前講座を70件以上実施しています。片山委員が所属されている地域包括支援センターを中心に、高齢者に対する出前講座や、発達障害がある方の所へも何度か講演に出向いています。その効果かどうかはわかりませんが、奈良県内の消費生活センターの相談件数が減少気味である一方、奈良市におきましては、一年前に1500件程度あった相談が、今年度は1860件を超え、300件以上相談件数が増えています。奈良市消費生活センターの所管課では、啓発講座で話を聞いた方が奈良市消費生活センターに相談をすることで相談件数が増えているのではないかと感じているようです。県の動きではありませんが、奈良市においても啓発講座に大変力を入れておりますので皆様に報告しておきます。

私が相談員の立場で気になっているのが、県内市町村の相談体制です。消費生活相談窓口の広域化ということで、専門の相談員がいる体制というのは一応作られており、奈良モデルの取組成果として皆様に御紹介させていただいておりますが、それでも週に2日ほど

の開設日数の相談窓口ではなかなか相談件数が増えないという悩みを多く聞いております。やはり消費者の立場からしてみれば、曜日を決めて事件が起こるわけではありませので、自分が相談したい時にいつでも相談できる窓口、すなわち、月曜から金曜まで毎日相談できる窓口の開設というのが必要ではないかと考えております。また今日は議題にはありませんが、国民生活センターと全国の相談窓口において、PIO-NETという情報収集システムに相談員が毎日の相談内容をパソコンで入力しています。ところが、開設日が週に2日の相談窓口については、今後はPIO-NETへの情報入力ができないということがほぼ決まっております。もちろんPIO-NETに蓄積された情報自体は別のパソコンから見ることはできますので、相談業務としては質を落とすことなく実施できるだろうということを国で考えた結果と思いますが、やはり現場の相談員としては、自分が抱えている相談をやはり情報として国に発信したいという思いが強くありますので、奈良県においても開設相談窓口を2日というところをなくし、5日間の相談窓口に移行できるよう取り組んでいただければ幸いです。以上です。

(伊東会長)

今すぐというのは難しいかもしれませんが、将来の方向性として週2日というのは厳しいのかなと私自身も感じています。週2日だと、どうしても待つ日というのが発生してしまうので、週5日の相談窓口の開設に向けてできるだけ開設日を増やす、あるいは広域連携によって別の相談窓口を利用できるような何らかの取組があれば非常に有り難いと思います。

(事務局)

現在、広域連携を活用しつつ、県内の全市町村において相談窓口が開設されたところですが、開設日数はまだまだ少ない状況ですが、市町村において相談員を確保することは、市町村にとってなかなか負担があるようです。先ほど伊東会長がおっしゃったように、もちろん相談窓口が週5日開設されることは大事だと思いますが、乾委員から御意見、御提案いただいたことを含め、市町村間の連携の充実について、県の支援や工夫等模索しながら考えていきたいと常々思っております。

(山岡委員)

今相談窓口のお話がありましたが、この窓口は消費に関するトラブルが起こってから相談する窓口のことかと思えます。先般、元警察官の方から、振り込め詐欺、オレオレ詐欺の防止等についての講演をいただいたのですが、警察は毎日窓口が開いているので、まずは警察に電話をしてほしいと言われました。年齢が高めの方への話だったので、オレオレ詐欺、還付金請求に関する話が多かったのですが、そういった詐欺があるということを知っていれば絶対に詐欺に遭わないのに、知らない人が多すぎるというお話や、「今日はこんなことが起こりました。今日はこういう被害がありましたよ」ということを、掲載しているホームページのアドレスも教えていただき、そこを見てくださいというお話もありました。外へ出かけない、テレビで見ている反応しない人たちはすぐ詐欺に遭うという話でしたが、とりあえず警察に行けばいいんだとも思いますが、高齢の消費者が独自で窓口に行くというのは、「どこにその窓口があるのか」、また、「行ってどのように話せばいいのかわからない」と思ってしまうため、非常に難しいものがあるようです。

(事務局)

山岡委員がおっしゃったように、詐欺に関する知識が無い人はもちろん、知っている人も詐欺に遭う危険があります。奈良県は詐欺の件数も多いですが、高額な被害に遭われている方も多数おられ、警察でも危惧されています。警察からも行政に対して情報を出してくださっており、「詐欺をする者を罰する。被害を回復させる。被害を予防する。」ということを一括となってやっていかなければならないと感じています。

【議題4】平成25年度上半期における消費生活相談の概要について（報告）

【議題5】旅館等におけるメニュー虚偽表示問題への対応について（報告）

【議題6】消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律について（報告）

—事務局説明—

(山岡委員)

「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律」についてですが、具体的にはどのような手続になりますか。

(伊東会長)

特定適格消費者団体が、違法だと思われる事業をしているところを訴えて、それが裁判で決まれば、被害者から手をあげて「私は被害者ですが、債権を返してもらえませんか」ということを訴えることができます。今までは、個人で訴訟を起こすとコストがかかることから諦める方が多かったのですが、そうならないようにきちんと事業者に責任を取ってもらうという形でこのような法律ができたところです。

(山岡委員)

この訴訟を県が支援するということですか。

(伊東会長)

県が訴訟を支援するのではなく、実際には特定適格消費者団体の方にやっていただくこととなります。その特定適格消費者団体を育成するのが県の仕事という風に考えていただければよろしいかと思います。

難しい法律がでてくると、慣れるまでが大変ですが、何かまた勉強する機会があればと思います。

【議題7】その他

(質疑、応答なし)