

## 平成21年度奈良県消費生活審議会議事録

司会進行：消費・生活安全課長

○開会挨拶（健康安全局長）

○議事

- (1) 会長及び会長代理の選任  
委員の中から、引き続き惣宇利委員にお願いしたいと発言有り。  
他全委員からの同意あり。  
惣宇利委員を全会一致で決定する。

惣宇利会長：前回に続いて私がやるというのは、余り代わり映えがしない気もしますが、微力ながら努めさせていただきますので、よろしく願いいたします。  
今日の資料の中にも入っているんですが、資料の6ページを見ていただきたいと思います。今回の活性化基金で奈良県の相談窓口がどう変わるかということで一番下の左、市町村の相談窓口開設数が4（週4日以上）、17（週3～1日）、10（未設置）と未設置の所が非常に多かったんですね。特に奈良県南部の場合はそういう傾向が強かったんですけども、それを真ん中に書いてありますように市町村の消費生活センターの倍増、4が10に変わる。それから、センターの未設置市町村の解消、10を0にすると今、右端の所では、10、20、1となっているんですけども、いずれにいたしましても、前から念願でありましたセンターあるいは相談機能を奈良県下、全体にまんべんなく設置するというある意味悲願の一つだったんじゃないかなと思います。それが国の活性化基金の協力もありまして、ようやく、実を結んできたというのは非常にいいことではないかと思えますね。我々もこれらのセンターの相談窓口がより充実して、機能するように微力ながらお互い協力していきたいと思えますので、どうぞ、よろしく願いいたします。  
それでは、今日の議事次第に従いまして、議事を進行させていただきます。まず、会長代理ですけれども、奈良県消費生活条例施行規則第3条第3項の規定により会長が指名することになっておりますので、前回もお願いをしておりましたミッシェル・タン先生にお願いしたいと思えますので、ご了承の程、よろしく願いいたします。

- (2) 苦情処理部会の設置及び部会委員の指名

惣宇利会長：先ほど、局長のご挨拶の中にもありましたように今非常に苦情も増えてきておりますので、より積極的に対応していく必要があるということで、従来通り苦情部会を設置したいと思えます。そして、部会の委員につきましては、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おりますので、5人の委員を指名させていただきます。まず、今日、欠席をされておりますが、ミッシェル・タン委員、伊東委員、深水委員、学識経験者から3名お願いをいたします。消費者代表からは御前委員、事業者代表から辻委員にお願いしたいと思えます。一部欠席の方もおられるので、その方につきましては、事務局から連絡をお願いいたします。

- (3) 奈良県消費者行政活性化計画について

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「奈良県消費者行政活性化計画 平成21年度事業進捗状況及び平成22年度事業案」 ～資料2「奈良県消費者行政活性化基金による地方消費者行政活性化事業」 ～資料3「平成21年度～23年度市町村消費生活相談窓口開設計画」
---

お手元の資料1が活性化計画でございます。  
計画の説明の前に、私どもの組織の変更についてご報告させていただきます。  
本年4月から私どもの課の名称を「食品・生活安全課」から、「消費・生活安全課」に改称し、また、センターの名称を「食品・生活相談センター」から、消費者安全法におい

て定義されている名称である「消費生活センター」と改称したところでございます。

では、資料1に戻りまして、消費者行政活性化計画についてご説明いたします。この計画につきましましては、昨年度の審議会で、ここに掲げている方針の3つの柱とその達成のための5つの目標設定につきましまして、ご承認いただいたところでございます。

方針につきましましては、目標、重点施策の柱になることから、改めて、確認させていただきます。

まず、1つめに、県消費生活センターを本県の消費者行政の司令塔とし、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こととしております。

2つめに、相談業務やあっせんなどについて、県は消費者安全法第8条第1項に「市町村に対し技術的援助」を行うと規定されており、そのため中核センターとして整備し、市町村の消費生活センターの整備と併せ、県の司令塔として県全体の消費生活相談の質的向上に努めることとしております。

3つめに、地方の消費者行政強化のために昨年度造成した「消費者行政活性化基金」を取り崩し、「集中育成・強化期間」としている、今年度から平成23年度に、県・市町村が連携し、体制整備に取り組むこととしております。

次に、これらの3つの柱に基づく目標設定ですが、先ほど申し上げましたように、大きく5つに分類させていただきました。

まず、1つめに「消費者行政活性化のための組織・体制整備」といたしまして、県のセンターの整備と次の2ページの市町村における消費者行政の充実でございます。

2つめは、「県民を消費者被害から守り、被害者を救済する」ために、消費者被害の防止と次の3ページの救済でございます。

3つめは、ご覧のとおり、悪徳事業者の市場からの排除と事業者指導でございます。

4つめは、「消費者の安全・安心を確保する」ための商品の確保と次の4ページの高齢者・障害者対策でございます。

最後、5つめは、「消費者の自立支援」のための、情報発信、消費者教育、消費者活動の支援でございます。

以上が方針に対する目標設定ですが、資料の1ページにお戻りいただきまして、目標の1つめの組織・体制整備のうち、県の消費生活センターの司令塔機能としての整備ですが、本活性化計画の実施・推進のため、21年度の進捗状況に記載のとおり、今年の3月に造成した活性化基金の223百万円に、本年9月に積み増しました52百万円、併せて274,616千円を3年間で取り崩し、国の支援メニューに基づきまして、基金事業を実施いたします。今年度は県が6,000万円、市町村分として3,300万円を予算だてしています。

国の支援メニューにつきましましては、資料2として添付いたしております、5ページの「地方消費者行政活性化基金について」をご覧ください。

右肩に230億円と記載されていますが、今年2月の150億円に、積み増しの110億円から30億円の執行停止分を差し引いた230億円が国の予算となっています。

左側の事業の概要につきましましては、昨年度にご説明させていただいた流れに沿った形で進められておりますが、右側の「支援メニュー」については、スタート時は8メニューでしたが、ごらんのとおり、国の運営要領の改正により、12のメニューとなりました。

⑧の「一元的相談窓口緊急整備事業」は、消費者庁創設に伴い増大する業務に係る人件費支援のための事業、⑨の「消費者教育・啓発活性化事業」、⑩「商品テスト強化事業」、⑪「地方苦情処理委員会活性化事業」の3つが旧メニューの組換え等により、併せて4つの新たなメニューが加わるとともに、各事業ごとの上限額が撤廃されました。②のスタートアップ事業は市町村が窓口開設・機能強化のための支援メニューとして、また、⑥につきましても、市町村が連携して相談事業を実施する場合の「広域的消費生活相談機能強化事業」でございますので、県ではこの②と⑥以外のメニューに基づき基金の運用計画を立てているところでございます。

次に、6ページをご覧ください。これは、資料1の県の消費者行政活性化事業のうち、基金運用に係るものを1枚にまとめたものでございます。以下、資料1の活性化計画中の基金関連につきましましては、この資料に基づきご説明いたします。

まず、県の窓口ですが、県の囲みの文字の下に窓口開設状況を記載しております。

相談員は、奈良5名・葛城3名が常駐し、9時から16時までお昼の時間を除く相談時間であったものを、今年度から、昼休み時間帯に相談したいお勤めの方も相談できるよう県民サービスの向上と併せ、市町村にも時間を拡大いただくため、9時から17時まで相談時間を拡大いたしました。

次に、事業についてですが、1番めとして「センター機能が脆弱」している現状から、中核センターとして機能強化を進め、消費者被害の未然防止のための施策を実施することとしています。まず1つめに、今年度から23年度にかけ、商品テストの機器更新を計画

的に行います。クリーニングトラブルの原因究明のために、今年度は、デジタルマイクロスコープを購入し非破壊拡大検査の充実や実体顕微鏡、生物顕微鏡、赤外分光光度計の更新を行います。

2つめは、消費者啓発、消費者教育事業といたしまして、基金事業による消費者フォーラム、悪質商法対策講座を今年度からスタートし、従来からの事業である移動教室のシニア講座、ヤング講座、また、消費者問題出前講座等につきましても継続して実施して参ります。

次にセンターの周知広報ですが、消費生活センターへ名称を変更したことによる広報板やホームページのリニューアル、市町村窓口とのネットワーク強化などに努めます。

その他、今年度は、県センターを改修し、2階にあっせん室の設置を行い、来年度は、3階の研修室をグループ討議等を活発に行えるよう、机などの移動を女性にも簡単に行えるよう、コマ付きの机・イスに更新いたします。また、奈良センターの相談専用電話回線を増設いたします。

葛城窓口につきましては、今年度、相談者のプライバシー保護に配慮したレイアウト変更や備品等の購入を行います。

また、くらしの安全安心サポーターにつきましては、後ほど報告がございますので、ここで詳しく申し上げますが、高齢者等への地域での見守り支援等の活動に関し、来年度から援助を行い、高齢者のセーフティーネットの充実を図って参ります。

最後は、消費者力検定講座でございます。消費者力のアップをめざし、その知識や情報を身の回りの方へ伝えていただくため100名程度を募集し、2ヶ月間にわたり講座を開催いたします。

2番目は、「消費者問題の高度化」です。

まず1つめは、高度専門相談員として、弁護士その他、建築士にも住宅のリフォーム等の相談業務について、基金により上乗せてお願いすることとしています。

2つ目は、相談員の養成研修です。市町村における新たな窓口の開設や開設日の増加に当たっては、消費生活相談員の確保が不可欠でございます。そのため、今年度、県が一般社団法人奈良県消費生活相談員連絡会研修センターに対しまして、相談員の養成研修を委託しております。

10名の研修生募集に対し、74名の応募をいただきました。

講座は、48日間の座学研修と10月からは実地研修といたしまして、大和高田市様をはじめ、15市町村で研修生を受け入れて頂き、実務能力の養成・向上を図っていただいております。

この、10名の研修生につきましては、国センの相談員資格取得に挑戦いただき8名が1次試験に合格され、最終的に7名の方が専門相談員資格を取得いたしました。

来年度は、これらの方を含め、一般公募を行い、中級者の養成研修を実施していく予定としております。

次に、相談員の待遇改善といたしまして、県の相談員報酬を月額8,060円から8,780円に9%の改善をいたしました。まだまだ、全国的には高水準とは言えませんが、交通費の支給がない自治体もあり、県では限度額として、月額25,000円を支給しておりますので、一定の改善は得られたものと考えております。

また、来年度は、消費者庁設置に係る相談件数の増加等により、奈良のセンターの相談員の増員について検討を進めているところでございます。

最後に、今年度は、市町村の行政担当職員・福祉団体職員を対象に、基金事業とは別に、多重債務問題に係る研修会を開催したところですが、国メニューの消費生活相談員等レベルアップ事業の対象者が、相談員から相談員を含む消費者行政担当者に拡大されたことから、市町村の消費者行政職員も含め、レベルアップ事業を充実して参ります。

次に悪徳事業者への対応不足に対する課題でございます。

県では、平成19年5月にレンジフード用フィルターの訪問販売業者1社に対し、特商法に基づく指示、11月に浄水器等の訪問販売業者2社に対し、特商法に基づく業務停止及び指示並びに県消費生活条例に基づく勧告を実施したところでございます。

その後、指示等の行政処分は執行してはおりませんが、全国的にも被害の発生が拡大しており、被害発生後の救済だけでなく、予防のための啓発の充実とともに、拡大防止のための取り組みが重要であることから、今年度より警察官OBを事業者専門指導員として消費・生活安全課に配置し、事業者指導の体制を強化いたしました。

消費生活センターに苦情相談があれば、あっせん時などにセンターから口頭指導していますが、事業者専門指導員が同席することで、当事者間でトラブルになっている事案でも早期の問題解決に結びついております。

また、事業者をセンターに呼び出した際、事業者専門指導員からも改善指導を実施するなど、これまでに15件の解決、業者指導を実施したところですが、また、現在、4事案程度について、特商法や消費生活条例の違反疑い案件について分析中でございます。

2つめは、苦情処理委員会ですが、相談者自身による交渉が困難な場合などでは、センターがあっせんを行い、おおむね解決に至っていますが、さらなる困難事案の掘り起こしなどにより苦情処理委員会の開催を促進し、あっせん・調停機能の強化のため、経費を確保していきます。

また、市町村とのネットワークの強化の1つとして相談員が日頃からホームページの掲示板による情報交換や情報の共有化により、意見交換できるよう検討しているところがございます。

また、悪質事業者調査に係る機器として、デジタルカメラ、ICレコーダー等を整備いたします。

最後に、「食に関する不安の増大」につきましては、食品表示等に関する消費者の知識の向上を図るため、今年度は基金を活用し、「消費者と事業者が集う食の安全・安心講座」を開催いたしました。初日は消費生活アナリストの板倉ゆか子氏による基礎講演の他、近畿大学農学部の村上先生にコーディネーターをお願いし、ACAP（社団法人消費者関連専門家会議）の協力も得まして、雪印乳業株式会社他3社に参画いただき、5回の講座を開催し、消費者と製造者との意見交換や食の安全・安心に関する製造者との相互理解を図ったところでございます。来年度以降も継続実施していく予定でございます。

別途、食品表示サポーター制度を実施しており、日頃のお買い物で気づいた食品表示に関する情報を定期的に、時には随時に報告いただき、サポーターと内容を確認したうえで必要に応じ関係機関で立入調査を実施しています。

また、関係機関の連携といたしまして、食品表示監視協議会（近畿農政局奈良農政事務所事務局）に、県警、農水省機関（独法農林水産消費安全技術センター神戸センター）、奈良市保健所とともに、今年度から当課といたしまして食品安全推進担当に加え消費者行政担当も加入し連携を強化したところでございます。

以上が、県の事業の進捗及び事業予定の概要でございます。

次に、市町村の事業計画でございます。

市町村の窓口開設状況は、左下に記載のとおり、今年度当初、消費者安全法に規定される週4日以上窓口を開設しているのは、4市のみで、週3日以下が9町村の協議会を1とカウントしたものを含め、17団体、未設置の町村が10団体でございます。

3年間の目標は、週4日以上消費生活センターを10団体、また、窓口未設置町村の解消でございます。

今年度、何らかの基金運用について交付申請のあったのは23市町村でございまして、そのうち、窓口のスタートアップ事業として、新規・拡充の申請のあった市町村は19市町村でございます。これら市町村のスタートアップ事業が、すぐに相談員の設置・増設に繋がるものではございませんが、7ページの資料3をご覧ください。

こちらは、市町村の3ヶ年の窓口開設計画でございます。

今年度、市町村欄の6段目の桜井市では、午後からの窓口開設を10時からに、桜井市から5段下の葛城市では、月2回を3回に、十津川村、下から6段目ですが、こちらでは、10月から毎木曜日の週1回の窓口業務がスタートいたしました。

十津川村では、後ほど報告がありますが、昨年度に国の「消費生活相談専門家の巡回指導」をモデル事業として実施し、巡回指導を実施したうち未開設は十津川村のみであり、窓口未開設村に開設の必要性が理解されたものではないかと考えております。

さらに、市町村計画によりますと、来年度は、大和高田市様、橿原市が法に基づく週4日開設の消費生活センターとして相談業務を行う予定とされているところでございます。

今後とも、23年度までの目標に向けて、粘り強く開設・拡充の指導、支援を実施して参ります。

奈良県消費者行政活性化計画の進捗状況及び計画案につきまして、資料1から資料3を基にご説明させていただきました。

惣宇利会長：盛りたくさんありまして、一度にご理解いただくのは無理かもしれませんが、ご質問、ご意見等ございましたらお伺いしたいと思います。よろしく申し上げます。

深水委員：一つ目の目標の県センターの整備という所なんですけど、県のセンターという（県庁）の隣にある大前所長と石川副所長のいらっしゃるセンターということになるのですが、5～6年前には、第2センターとして、八木にもございまして、今、ご説明にもございましたように「葛城の窓口」と呼ばれる場所ができて、保健所の隅っここの所、私、専門相談に時々行かせていただくんですが、ちょっと分かりにくい所であって、組織としても保健所の組織に入られたとお伺いしております。で、奈良県では惣宇利会長からも先ほどご説明がありましたように、南部の方がどちらかというと行政サービスとしては、市町村のサービス自体も開設窓口が少なかったり、時間が少な

かったりというので、市町村のサービスが手薄になっている面があって、一方で中南和地域のニーズの方は多くて、後でご報告にあると思うんですが、多重債務の相談なんていうのも今年県の方でしていただいたようですが、ここでも南部の方が相談件数の埋まりはよかったかに聞いてますし、私自身、法律相談等に行きましても、南部の方の相談というのは、非常に多いというのがあります。

こういう事を考えるとその県のセンターの活性化ということになった時には中南和地域の活性化、今の葛城の窓口、せっかくあるわけですからこれの活性化というのを是非お願いしたいところでありまして、この内容としては、大きく分けて3つくらい考えてみたんですが、まず、一つ目については、名前、今「窓口」と言われてて、正式名称は「食の安全・消費生活相談窓口」というそうですけれども、たかが名前とはいえ、県民の方に認知していただく等いう意味では、県のセンター自体が名称変更されたように消費生活相談窓口というのがパッと前に出てこないとせっかく「消費者庁、消費者庁」という風に今非常にスポットライトが当てられているのに、そもそもここで「消費者相談ができるのか？」というのがよく分からない方もいらっしゃるのでは無いかと思うので、まず名前の問題を県のセンターと合わせる事は考えられないのかということがまず一つで、二つ目として、センターの活性化といった時に今、保健所に入ってしまうと、私、ちょっと行政の組織のことはよく中身までは分からないんですが、保健所の組織である以上、センターの活性化に葛城の窓口の方が入りにくいんじゃないかという所があるので、保健所から元々第一センター、第二センターとなっていた訳ですから、そういった組織に戻された方がいいんじゃないかという事と先ほど姫野補佐の方から説明もありましたが、設備の問題としては、プライバシーに配慮したとおっしゃったように今、私、専門相談でお伺いしても相談の方が来られたら、後ろの相談員の人達のもの凄く声が聞こえるというかももう間近に迫っているところで、相談なさって、私が別の相談員の方の相談に乗っても後ろの相談の方の声が大きく聞こえて、そっちが気になってしまって、向こうも気にされて、嫌だろうなと思うような・・・まあそこは、改装されるということですが、その辺についてもせっかく国の方が活性化基金を作って、整備してくださいと言うことになっているのであれば、利用していただけないのかなあと思います。

惣宇利会長： はい、ありがとうございます。質問とご意見と両方入っていたと思うんですが、一つづつやってみましょうか。まず、最初は名前のことですね。普通、全国相場でいうと「消費者センター」とか「消費生活センター」と言うのが多かったのですが、奈良県の場合、「消費生活」の言葉が入っていないので、「ここは相談できないのかな。」と言うようなことが一時期言われていたことがあって、それで今回改称された訳ですけども、全体として、葛城の方も含めて名称はどうされるのかと言うことですね。これは、事務局の方から説明をお願いします。

事務局： 名称につきましては、ひとつ経緯がございます。今のセンターの前身というのが「生活科学センター」ということで、消費生活に関連したどちらかというと消費者の方の身近な問題について、ご相談に乗っていたということで、今回のような法律的な事以外も行ってたのでそのような名称になっておりましたが、平成16年頃にBSEの問題が生じまして、いわゆる「食の安全」といったことが取り上げられるようになり、本課におきましてもですが、奈良のセンターにおきましても「食品」というものを積極的に取り扱いますよということをしてPRするために「食品・生活相談センター」と名称を変えたということでございます。方や保健所と申しますと、食品衛生ということで例えば食中毒とかそういったことの対策の事務を行っている訳でございまして、各保健所に「食の相談窓口」を設けております。平成16年の際に南部の葛城において、どのような扱いをするのかということで「食の窓口」の分と「消費生活」の分を一緒に扱おうという形で今の前身ができた所でございます。ただ、昨年くらいから今度は逆に「消費者問題」をどうするのかということが大きく取り上げられるようになって、国においても「消費者庁」が設置されたという状況でございまして、そのようなことでその流れに即しまして「消費生活センター」というように奈良の方につきましては名称を換えさせていただいた訳でございまして、南部におきましては保健所固有の「食の相談窓口」との兼ね合いで、どのような扱いにすべきか検討させていただきました。保健所の組織については後ほど説明させていただきますが、保健所

の中で取り扱うと決めておりましたので、数年間その名称で行ってきたものをそのまま継続する方がかえってまだ分かりやすいのかなという判断を一旦はさせていただいたところでございます。ただ、おっしゃるように若干PR度の部分で不十分かという話もございますし、逆にですね、食品衛生の関係で保健所にご相談したい方がそこの電話に行ってしまうと、上手く解決の方に行かなかったという事案が聞こえてきたことから来年度に向けましては名前を再度検討し、「消費生活センター」という形で扱えるよう換えていけなかなということを検討しているところでございます。

惣宇利会長： はい。続いて、2つ目についてお願いします。  
事務局： 組織につきましては、委員もおっしゃりましたように保健所の所掌と消費者庁系列の所掌とが混在していて良いのかというお話だったと思います。これにつきましても消費者庁系列あるいは消費生活センターの系列の中で位置づけていく方向で今検討している所でございます。

惣宇利会長： はい。ちょっと、他の事例を紹介しますと大阪府の例ですけれども、大阪府では、「食の安全・安心条例」というものを作っております、いわゆる今の話では、保健所の方ですね。そちらの方のラインで安全を議論しているんですけれども、一方で消費者庁の方に関しましては、「消費者安全法」というものができて、そこの所でも食も含めた安全をやるという事になりまして、正直なところ私、大阪府の会長もしているんですが、大阪府の方は今混乱しております。でも、全国ほぼ共通の問題かなと思うんですね。安全を全部そこに持っていかどうかですね。だから、食べ物を食べておなかが痛いとなれば、保健所ということで、旧来のルールに行くかもしれないし、しかし、書いてあるところ表示が不当表示だという形になればそれは消費生活センターに行くと言う形になりまして、だから国の方は「消費者庁」ということで窓口が一本化されたんですけれども地方自治体の方はいわゆる窓口がまだ一本化になっていなくて、今の場合、平行に2つが走っているという状況なんですよ。これは他の都道府県の実例も参考にされながら、より消費者というか奈良県民に分かりやすい方向を模索されていくことになるのでは無いかと個人的には思っております。それから3番目の設備、プライバシーとさっき私メモに書いたんですけれども、特に多重債務なんかの場合ですね、そういう言葉がいいかどうか分からないんですけど、あまり顔が指すようなところへ行きたくないだけ相談はしたい。ということで、さりげなく他の人にあまり分からないような形で自分のプライバシーが守られる形で相談したいというのが本音だと思うんですけれども、これは現実、どのように把握されているのでしょうか。

事務局： 葛城の相談窓口につきましては、プライバシーの配慮ということが欠けておりましたので、至急今年度で対応することとしたところでございます。それともう一つおっしゃっていた意味では、もう少し規模を大きくされてはという趣旨だったかなと思うんですが、その部分につきましては、将来的に数年先を見越して、判断したいと思っております。と申しますのは、消費者安全法上の記載の仕方もそうなんですけれども、県民の方が一番行きたいのは地元で身近なところで相談をしたいと、そういう意味で市町村の相談窓口というのが第一義的な相談場所ですよということであるべきだろうと、今現在は決して、十分な状況ではないので体制強化をお願いしているところでありまして、そういう形になっていけば、県の役割というのは広域的対応あるいは技術的な援助という本来の姿になっていくと思いますので、その辺をもう少し見定めた中で南部の相談窓口あるいはセンターについてどうするか見極めていきたいと思っております。

惣宇利会長： ということですが、他によろしいでしょうか。  
深水委員： 市町村が活性化してくればという所があるんでしょうけど、今現在はそれほど特に中南和に対してはというところがあるし、やはり葛城の窓口というのは、私、裁判所に行くのに歩いていくんですけれども、2回か3回「どこにありますか。」と道行く方に聞かれたんです。多分そこを目指して来られてるんだけれども、看板なんか出ていないし、この辺と聞いたんですけど分からないという感じで聞かれるので、例えば、県のセンターは掲示板を出して、「こんなハガキに注意しましょう！」というようなことを出されているから「あ、ここにこんな相談ができる所があるんだ。」と分かる事を考えると葛城の窓口の方でもそういった窓口があるんだよということを今現在、存在している訳ですから、分かるようにしていただけたらという思いはあります。

惣宇利会長： はい、希望というか要望ということで聞いていただきたいと思います。

他にございますでしょうか。  
片山委員：私は目標の中で、高齢者・障害者が安心して生活できる環境の整備という中で、適正な契約の支援という所で私どもの社会福祉士会の方でも進捗状況に記載していただいております「成年後見制度」の活用促進についてもう少し具体的な進捗状況並びに予算措置を書きいただきたいと思いますと思っ、少しだけ意見申し上げます。

実は高齢者にたがわず多重債務に関わっておられる方といますのは、多重債務の相談にお越しいただける方ばかりではありませんので、確かにプライベートな顔を指す状況の所でもなおかつ相談に行かれる方はまだしも、現実には多重債務に係っておられる被害意識も無い方もいらっしゃるし、例えば擁護者における年金搾取の連帯保証人等になりまして、債務者にしかもそれも多重債務者になっておられるという高齢者がいらっしゃいます。そういう方達をどういう風にして救いの手を差し伸べるかということになりますとこれも一つの消費者被害の中の案件に加えていただきたいと考えております。実際に「成年後見制度」につなげられる方ばかりではありませんで、いわゆる経済的搾取にあっておられる被害者の方は当然、成年後見制度利用に値するような判断能力の欠落した方いらっしゃるというのもありますし、実際に家族の方は擁護者でありながら経済的搾取をしておられるという部分もありますので、なかなか多重債務の相談会場に赴くことは考えにくいので、できましたら、地域包括支援センター等の連携も少し拡充していただきたいという風に考えます。また、私ども社会福祉士会と弁護士会と連携いたしまして、困難事例対応専門職チームというのを活動させておりますので、このことも合わせてこの連携機関の中に広報、周知を図っていただきたいと考えております。できましたら、それにいたりまして成年後見制度の申し立てに係る方々が申し立て者となれる方がいらっしゃらなくてそのままうやむやになってしまっ、困難事例も解決がなかなかはかどらないというケースも多々ございます。市長会の吉田市長様に是非ともお願いしたいのは、市町村長申し立て、首長申し立てに関する活性化、並びに成年後見制度の利用支援事業の要綱その県下各市へ要請、活性化をお願いしたいとここで少し方向が変わりますが、その辺の事も含めて県の方にお願いしたいと思っます。よろしくお祈いします。

惣宇利会長：関係団体との連携というところに更に一段と力を入れていただけたらと思っますね。はい、次の方どうぞ。

瀧川委員：私は今日手違いで欠席ということになっておりまして、こういう事になったんですけれども、先ほどお伺いしますと今回の会議資料をですん事前に送っていただくという風になっていたんですけれども、お聞きしたところ、会議の出席者の方に送るとお伺いしたんですね。一応、欠席の方も何人かおいでになりますし、もしそういうことなら、欠席の方にも事前に資料はお送りいただいていた方が良いかという風に思っしております。よろしくお祈いしたいと思っます。また、細かいことなんですけれども、新しくなられた方の名簿もいただけたらと思っます。

質問ですけれども、皆さんも見てすぐ目についたことだと思っんですが、市町村の消費生活相談窓口の開設、非常にこれから大事なことでございまして、是非頑張っていただいているということなんでございしますが、今回の3ヶ年の計画の中で現在の所、相談の開設計画数が未設置の所が一つあると書かれております。目標は0となっているわけですけど7ページの表を見せていただきますと高取町ということに多分なるんだと思っます。町の情勢は新聞報道等にあるように大変だと分かるんですけど、計画でございまして、0の目標に対して、1残るといっものは行政の方としても、大変心苦しいといっますか残念な所だと思っます。一つこの状況についてご説明をいただい、ご指導の内容についてもご説明いただいおく必要があるのかなと思っます。細かいところですがよろしくお祈いします。

惣宇利会長：はい、分かりました。2点に絞らせていただきたいと思っます。まず最初、資料の方ですけれども、全員に送られているのではないかと思っますが。

事務局：すみません。手違いがございまして、出席いただいた方に送らせていただい、審議会の意見等を取りまとめて、後日、全員の方に一斉に送付する手順となっていたようです。今後改めさせていただきますと思っます。

惣宇利会長：2点目、どこまでご説明いただけるかですけれども、高取町・・・

事務局：はい、資料の整合性を欠いておりまして、申し訳ございません。あくまでも

目標は全市町村におきまして、センターあるいは相談窓口を開設していただくということを掲げております。ただ、24年度が一番下の所で1と掲げておりますのは、おっしゃっていただいたように高取町さんとの間でまだ、ご理解いただく段階に至っていないという進捗状況を表わさせていただいたのでございまして、引き続き理解を求めていきたいと思っております。

惣宇利委員： 灌川委員、よろしいでしょうか。

灌川委員： はい、町の状況というのでしょうか、苦慮された所でのご苦勞の内容くらいは少し説明いただけたらと思います。

事務局： 皆さんご承知だと思いますが、財政的なことも含めましてですね、高取町さんにおきましては、厳しい状況にあると、本体的な部分の立て直しといえますかそういう方向での目途、まさに今立てておられる段階ですのでその所へ全国的には消費者行政への充実強化ということを申しておりますも、懐事情云々によりまして優先順位がどうなのかということは、首長さんの判断かと思っておりますので今のところ、まだその点につきましてはご理解いただけない状況でございます。

惣宇利会長： はい。ありがとうございます。次に御前委員どうぞ。

御前委員： 改正特商法が施行されまして、新聞報道等で問題になっておりました件ですが、けれども、「訪問販売お断りシール」に関してです。今回の活性化基金に基づきまして、各市町村でも訪問販売お断りシールを今までなかなか予算的に作成できなかったところが作成する方向でいるかと思っております。その中でですね、奈良県の消費生活条例を見ましたら、第14条で不当取引行為の禁止が指定されているわけですが、その第14条の規定による不当取引行為の指定のところ、不招請勧誘が盛り込まれていないのではないかとと思われるのです。と申しますのは生駒市も奈良県下で生駒市だけが条例を作成されていると思えますけれども、生駒市の条例の施行規則等を確認しましたら、若干、その所が奈良県の条例では文言が漏れております。ですから、今後より県民の安全の為にも是非、そういった方向でご検討いただきたいと思っております。それともう一点、先ほど深水委員さんがおっしゃってましたけれどもこの4月から県のセンターが「消費生活センター」と名称変更になっておりました。私は本当に恥ずかしい次第なんですけれども、市町村の窓口で相談を行っております中でですね葛城の保健所の方もそういった名称になっているものだと思っております。今のご説明がありましたけれども、やはり南部の方の常設窓口というのが、葛城の相談窓口だけですので周知を図る意味でもそういうことも含めてご検討いただきたいと思っております。それともう一点、お願いしたいと思っております。市町村との情報ネットワークの活用という形で県のホームページ等を変更いたしましたり、今後改善していくということで、市町村の相談員等が情報交換ができる設定をしていただけたということなんですけれども、今、活性化基金に基づきまして各市町村の窓口ではパソコン等の設備導入等を図っているかと思えますけれども、私も2、3の町村の窓口にいきましたら、まだまだそういった設備等が無いところが多ございますので、その情報の共有化としてネットワーク化を図っていただくのは大変嬉しいことなんですけれども、各市町村の設備等に関してもぜひ押し進めていただきますようバックアップいただきたいと思っております。よろしくお願いたします。

惣宇利会長： はい。分かりました。3点あったと思いますが、1点ずつ事務局の方からご回答願えますでしょうか。

事務局： 1点目の条例の関係ですが、先般、消費者庁の方でお断りステッカーの解釈扱いについて、見解が出されたとおやっという部分なんですけれども一報に続いた二報の中ではですね各団体の条例の扱いにおいていわゆるお断りのステッカーが明確な意思表示にあたるという解釈、運用も可能だというコメントが出ました。隣の大阪府の知事さんもテレビで議論されているところが映りましたが、その中では法改正の部分についての要望もなされたというような所でございます。いずれにいたしましても、条例による対応につきまして、当然お断りステッカーというものが明確な意思表示にあたって対応していけるような方向でもう少し研究させていただきたいと思っております。

惣宇利会長： 2番目の葛城の窓口の名称についてはいかがでしょう。

事務局： 先ほど回答いたしました方向で検討させていただきたいと思っておりますので、ご了承願います。3番目のパソコンの配備につきましては、昨年、活性化基金の話が出てきた頃はですね、県で購入して配置しようかというようなことも検討していた所ですが、よく考えてみますと、10/10のこの基金を使

例えば、市町村さんの負担無しに買えるわけですので、設置の仕方としましてはこの基金を活用して設置していただくかなと今考えて、進めさせていただいております。後は市町村さんのスケジュールなり、考え方の部分で若干遅れたりしているのかなと今のところ理解しております。

惣宇利会長：はい、他にご意見、ご質問等ございますでしょうか。

内野委員：先ほどから出ている意見と同様の事なんですけれども、再度のお願いということで、名称の事も分かりやすくしていただくということと中南和の分については、今保健所に併設されているということなんですけれども、消費者の利用しやすい場所、例えば高田の地場センターや檀原の県の畝傍御陵前の出先の施設とかそういう場所にですねしていただくことが、中南和の方の利便性に非常に結びつくのではないかと思います。私も中南和の間ですが、なかなか高田の保健所というのは行きにくい場所でございます。また、先ほど片山委員からおっしゃっていただいたように南部の市町村にもより充実するようにということなんですけれども、色々市町村の財政や人材等、南部の方非常に困難な面もあるかと思います。そういう意味も含めて、高田の地場センターあるいは檀原の県の施設にセンターを持っていくということが周辺市町村からも集まりやすいということになるのではないかと私は思いますので、お願いしたいと思います。

惣宇利会長：はい。では要望ということでお聞き願いたいと思います。

他にございますでしょうか。

深水委員：パソコン導入を検討されているということなんですけれども、P I O - N E T が一部市町村だけに繋がっていて、相談員さんの相談業務を見せていただいているとP I O - N E T というのは非常に有力な武器になるものだなとは思っています。重要事件なんかは県の係長の方なんか手作業という聞き取りかFAX等で集めていらっしゃるという状況があって、非常に効率がよくないなと、せっかくパソコンという便利な機械があるということのところがあるので、パソコンの導入とともにP I O - N E T をもっと多くの市町村に繋ぐということまで検討に入っているのかどうかまず一点質問と先ほど御前委員から県の条例で不招請勧誘の事が漏れているのではないかというお話があったと思いますが、今、具体的に何条ということは申し上げられないんですが、条例制定の時に指定の部分で不招請勧誘の事については入っていたはずですので、県内の場合は生駒市以外でもやると県条例に違反しますよということになるかと思います。

惣宇利会長：はい。それと条例とともに規則というものも作ってしまして、そこの所に加味していたかと思うんですけれども、後で確認させていただきます。

それから、一点目の方のP I O - N E T ですが、奈良県に限らず全国共通の問題なんですけれどもセンターを開いているけれどもP I O - N E T には繋がっていない。こういう事は結構ありまして、P I O - N E T の情報というのは各都道府県の中の市町村の末端のセンターの所にきっちり繋がるように国への要望もしないといけないと思うんですけれどもね。ここは強力に進めていくべきだと私も思います。

他にございませんでしょうか。

御前委員：先ほどのP I O - N E T の件なんですけれども、今の状況では週4日以上窓口を開設している所に配備するということになっていると聞いております。その中で、今回一つの町の未設置を除きまして、今後窓口が開設どんどんされているわけですが、週何回という形かと思うんですね。それで週一日の午前とか午後とかいう形になってきましたら、私相談員の立場としまして、今後事業者とのあっせん、交渉がなかなかスムーズに行かないところがありますので、週4日開設も含めまして、市町村が広域的な窓口を設置していただく方向で、今日、県市長会会長の吉田市長様がいらっしゃっておりますので、そういった形でまたご検討の方をいただけましたら、週4日開設の広域的な窓口でP I O - N E T の配置が可能になるかと思われまして、県民が一番身近な市町村の相談窓口が相談もし易いわけですから、その窓口を身近な相談窓口として、広域的な窓口で更なる情報を共有して、高度なあっせん交渉を行うという形がとれないかなという思いはあります。

惣宇利委員：その点につきましては、冒頭にも事務局から説明もありましたように県のセンターが中核センターとして、今の要望にあったことについては担うというのが一つの方法かと思えます。他にも色々方法はあるかと思うんですけれどもまた、検討していただけたらと思えます。それから、その点に関しまして、

私個人的に危惧していることを2点ばかりこの分野に関して申し上げますと、いわゆるナビダイヤルですね。今度全国でそれぞれが電話をされると一応、消費者庁に繋がる形になるんですけども、現実にはそれぞれ自分の市町村の所のセンターに繋がると、電話をかけると「あなたの郵便番号を教えてください。」といわれて、郵便番号を教えるとその人に一番近い窓口で繋がるといふことなんですけれども、奈良県の場合はこれは完了して、軌道に乗る形になっているのでしょうか。それとも1月からなんですか。

事務局：今、まさにテスト中でして、一応1月12日から動かせると聞いております。  
惣宇利会長：それから、もう一点はですね。大阪市の不祥事かもしれませんが、電話をかけても繋がらない、呼び出しはするんだけど繋がらないと。そして、お正月を除いて土・日も窓口は開設しているんだけど、どうして繋がらないのかという、相談員はいるんだけど、忙しいから電話を取らないということになっていて、それはもってのほかだと相当社会的に批判を浴びたようなんですけれども、大阪市の場合は善意に解釈するととにかく電話は鳴っているんだけど、みんなは他の電話を取っているから、そこに手が行かないとかで、わざとサボタージュで取らなかったというわけではないという話なんですけれども、かけた側にすると待てど暮らせど繋がらないとかね、あるいは逆に言うと電話が掛かってきていないのにわざと受話器を外して置いておくとかいった話がありまして、大阪市の場合はとにかく受話器を外して置いておくというようなことは一切しないとそして、掛かってきたら今は留守番電話状態にして、留守番電話の対応のガイダンスを流すという風になったと思うんですけども、奈良県の場合もそういったことが起こるかもしれない、既に起こっているのかもしれませんが、その辺の対処も必要かと思えます。今、特に相談件数も増えておりますので、センターの相談件数も20%くらいアップですか。企業のお客様相談室という企業の窓口も4月以降、消費者庁ができるといわれてから、それから9月1日以降よりそうらしいんですけども、20%くらい時によっては30%くらい増えているようなので、電話対応の窓口体制を支障の無いようにしていただきたいと思えます。今、問題は起こっておりませんか。

事務局：今、おっしゃっていただいたように消費者庁が設立されて、その影響と申しますかPR効果と申しますか県民の方の期待が大きいということがありまして、相談件数が増えております。そういう意味で対応できなくて、最初の段階で不愉快な思いをさせてしまっているという案件も何件かございますが、今後は何とか解消できるような形で検討していきたいと思っております。

惣宇利会長：特に、極めて大阪的な考えかもしれませんが、相談したいと思って電話をしたのに留守番電話で「今、対応できませんのでよろしくお願ひします。」とか何とか台詞が流れて、切れてしまう。すると大阪人としては相談の為にかけたのに、相談もなにも乗ってもらえないまま10円損したという、10円はいいんじゃないのという気もするんですけども、そういう感覚も無いわけではないんですね。相談の為にコストを払ったんだけどコストに見合う形で成果が出てこなかった事に対する苛立ちと申しますかね。ですから、大阪のように留守電話がいいかどうかと言うこともまた考えないといけないかもしれませんのでね、よろしくお願ひします。

#### (4) 多重債務問題への取組について

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4「平成21年度奈良県多重債務者無料相談会実施結果」

それでは多重債務問題への取組みについて説明させていただきます。

9ページの資料4をご覧いただきたいと思ひます。

国が提唱する「多重債務者相談強化キャンペーン2009」期間中に、「多重債務者無料相談会実施要項」に基づき、無料相談会を12月6日の日曜日から12日の土曜日までの7日間実施いたしました。

1の趣旨にございますように、奈良県における多重債務者対策の推進のため、県、法テラス、弁護士会、司法書士会及び市町村が合同で相談会を開催することとしております。3実施案の(4)相談方法ですが、1名当たりの相談時間を30分とし、弁護士又は司法書士と、消費生活相談員又は職員が一組で相談に当たることとしております。

また、相談を受けた担当弁護士、司法書士が、引き続き受任し、相談者の多重債務問

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。

次のページのカラー刷りが今回のチラシでございまして、今回は新たに、大和高田市、宇陀市、三郷町、高取町の2市2町の協力を得、このように県下21会場で開催することができました。

また、相談者の方に来ていただきやすいように、土曜日、日曜日、平日の夜間も設けられました。

11ページから14ページは、国の多重債務者相談強化キャンペーン2009、その実施要項を載せております。

次に15ページをご覧ください。これは昨年12月に開催した時の結果ですが、12月9日(火)から13日(土)の5日間で76人の相談がございました。この76人について、今年の5月、弁護士会、司法書士会、法テラスに追跡調査を実施したところ、76人中、受任された方が、28人おられました。また、この28人の借金の状況は完全返済してからの過払い請求ということで0のものから1,500万円まで幅広いものでした。受任の内容は、任意整理が24人、自己破産が4人で、解決の有無については、解決した方が12人、解決しなかったが2人、継続中が14人でした。

次に17ページをご覧ください。これはこの12月に開催した時の結果ですが、12月6日(日)から12日(土)の7日間で66人の相談がございました。

平成19年の12月に1回目の無料相談会を実施してから2年がたって、ある程度周知されたと思われそうですが、1回目は2会場で98人、2回目は6会場で64人、前回は17会場で76人、今回が先程申し上げましたように21会場で66人という結果ができておりまして、会場が増えていくわりには、相談者の数が伸び悩んでおります。

なぜこのような結果になったのか考えてみますと、弁護士会で「借金お悩みダイヤル」を平日に毎日相談受付されていますし、司法書士会でも「司法書士総合センター」で平日と土曜に、相談受付されていますので、県や市町村の消費生活センターなどからつないだり、直接電話されて相談されているケースもあります。

また、弁護士事務所、司法書士事務所の「債務整理のお手伝い」などという、新聞、雑誌、電車の車内広告などが増えているらしく、最近ではテレビCMも放映され、そちらの方に流れている分もあると考えられます。

以上のことから、今後の無料相談会は、規模を絞るなどして平日の会場をもう少し広域をカバー出来るよう分散する方法で効率的に開催していこうと考えております。

なお今回は、自殺対策と多重債務対策には緊密な連携が必要であることから、県の自殺対策連絡協議会とも連携を図り、自殺対策緊急強化基金を活用し、県内の主要駅に無料相談会のポスターを掲示するなど、広報活動を強化しました。

次に19ページをご覧ください。昨年の「多重債務問題に関する自治体等職員研修会」に続き、「多重債務問題に関する福祉関係団体職員向け研修会」を11月10日に実施しました。県の消費生活センターで実施しています「高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会」の参加団体を中心に参加を呼びかけ、関係団体13名、関係機関14名の計27名の参加がありました。

消費者教育NPO法人「お金の学校くまもと」代表の徳村美佳先生を招き、熊本県における多重債務者問題の現状とその課題というテーマで、高齢者、障害者の消費者トラブルには、被害にあっても誰にも相談しないことや、だまされていることに気づきにくいといった特徴がありますので本人の様子の変化をどのように察知し、声をかけたいのかなどを相談事例を中心にお話していただきました。

参加者からのアンケートの結果をみますと、対応する窓口の人の気付きが必要と思ったとか、適切な連携の方法をもっと知ることが大切だと思ったなどの意見が寄せられました。以上でございます。

惣宇利会長：はい。ありがとうございます。多重債務に対する対応についてご説明いただきました。ご質問、ご意見等ございましたらお伺いいたします。

壺井委員：この多重債務の無料相談会なんですけれども、今年度は少し件数が減ったとおっしゃいましたけれども、JAもですし各金融機関におきましてもこういったトラブルの相談はJAの場合、JAバンク相談所というのがございまして、金銭トラブルとか色々ございまして、そういったことにも対応しておりますので、ここまで無料相談会に見えるよりも渉外担当者等に相談している事も増えているのかなと思います。やはり、守秘義務とか色々ございまして、JAで対応できない場合は法的に詳しい弁護士さんにご相談申し上げたりしているんですけれども、そういう風な関連が色々これからは金融機関においても出てくると思いますので、多重債務の対応については広域的にしていく方がいろんな面でいいんじゃないかなと思います。

惣宇利会長：特に今回多重債務者無料相談会ということで、色刷りの○印といいますか、生駒市の場合も、( )書きで「市民以外も可」という風に例えば、生駒市

の人が葛城市に相談に行かれるかもしれない、逆に葛城市の方が生駒市に相談に行かれるかもしれないというこういった広域的な対応も大切なことかと思われますね。

(5) 平成21年度上半期における消費生活相談の概要について

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5「平成21年度（上半期）消費生活相談の概要」  
～資料6「くらしの安全・安心サポーター」  
～資料7「消費生活相談専門家による巡回訪問事業について」

消費生活センターの方から、今、奈良県内でどのような相談が増えているのか等についてご報告させていただきます。今、惣宇利会長がおっしゃったように奈良県におきましても平成16年度から4年連続で相談件数は減少しておりました。が、今回の上半期の相談件数で見ますと奈良と葛城の窓口合わせて1%の増となっております。ただ、奈良県の消費生活センターにつきましては21ページの月別相談件数を見ていただきますと分かりますように昨年度の同月比で見ますと4月、5月は若干減少気味だったんですけども6月から7、8、9月と5%、1割、2割、3割という風にどんどん増えてきております。やはり、これは一つは、5月末で消費者庁の設置法案が通って消費者庁ができるということで、消費者の皆さんが消費者問題についてはどこに相談すればいいのかということで消費者庁の末端にある地方の機関が消費生活センターだということが周知されて、相談が増えたという形が一つと、消費者安全法の施行に先駆けて、奈良県の方は県の名前を「消費生活センター」に換えたという両方の効果の影響で増えてきたと推測しております。11月の相談件数も4割くらいの増え方で、先ほどもありましたけれども、全国的にも増えておりますし、大阪市の問題ではありませんが、はっきり言って相談の電話はほとんど鳴りっぱなしという状況です。大阪市の状況も分からないこともないですが、奈良県のセンターの場合は惣宇利会長が心配されているようなことは決してございません。必ず、電話が掛かれば話し中以外は、相談員が対応できない場合でも職員が必ず取ります。だから、鳴りっぱなしでとか話し中ですからどこどこにかけて下さい。というようなことは決してないです。話し中の場合は、その代わりずっと話し中なんですよね。この場合にどこに電話が行くかという県広報窓口の方に電話がいったら、全然繋がらないじゃないかとお叱りの電話はあります。これは非常に難しい問題で、電話を増やせばその分相談員が増やせるのかというのがありまして、相談員と電話回線の本数の問題に関わってくるので、それだけ相談が多ければ相談回線を増やそうかと増やすのなら相談員も増やさないとはいけないと、今現状では、相談件数も増えていると先ほども報告がありましたけれども相談員の増員は要求をしております。ただ、相談員が増えたら、増えた分で電話回線も増やせばいいじゃないかとなると同じ事の繰り返しになってくるかもしれない。これは予算関係の問題もありまして、できるだけ市町村の方の相談窓口も充実をさせていただいて、基本的には消費者安全法に基づき県は広域的、高度的な相談を受け、市町村が消費者にとって一番身近な相談窓口として開設していただくと、このスタンスは国でもそういう方向ですので、その方向を貫いていきたいと思っております。少し話が違ってしまいましたが、相談件数につきましては5年ぶりに確実に増えていくだろうと思っております。相談件数の中で契約者の傾向を見ますとあらゆる年代からの相談を受けておりますが、1/4が高齢者であるということはお変わりありません。9月末で見ますと若干40代の相談が増えているのかなど、これは理由がありまして、次のページを見ていただくと分かるんですけども22ページに主な相談事例ということで一番下に自主回収された商品として載せておりますが、「エコナ」の問題です。40代なり主婦の方が花王に電話が繋がらないのでどうすればいいのかとか特保の関係とか安全性の関係とかで50件以上の電話を受けております。販売方法の別につきましては、無店舗販売が若干減っているなというのがございます。店舗販売の方の相談が増えたと、これは消費者庁効果といえますか消費者の皆様が何でもかんでも相談してみようと、簡単にいうと店舗で買ったけれどもどうしてクーリングオフできないのかとか対応が悪いか、センターの名前が周知されて、全ての問題がセンターに集中しているということがあるところがあって、これからそれがどういう問題が消費生活センターで扱われるのかということをきちんと説明して、適切な相談につなげていきたいと思っております。全体的にはそういう傾向なんですけれども、具体的にどういった相談事例が多いかということなんですけれども、問題になる悪質商法というのはどうしても社会情勢の中で非常に敏感に反応するという意味合いではですね、そこに書いております太陽光発電、オール電化があります。去年末オール電化が増えたという経緯があります。

高齢者の方が、火災等の防止、ライフラインを電気で一本化する、安全とか環境に優しいとか補助金がもらえるとか、なおかつ、関西電力の名前をかたって100万円位の電気温水器の契約をさせるというケースです。現にこれは十津川村でも起こりました。1週間くらいの中に同じような経緯で、契約したけれどもクーリングオフできないのかという相談が10件ほどありました。このケースにつきましては、十津川村にお願いをいたしまして、有線放送で注意喚起していただいたり、緊急で情報提供していただいたりして、村との連携の中で周知ができたと考えております。その後、太陽光発電につきましては、いろんな形で補助金を出すとか県でも県単の補助金を出すとか逆に電気が売店で売れるとか全てが嘘ではないですが契約を急がせて、300万円以上の契約を無理矢理させられてしまったというような相談が増えています。それから、リフォーム工事につきましては、相変わらず、高齢者や判断力が鈍ってきたという様な高齢者、特に独居の方で2、3日人と会話していないような人が増えてきている中で、優しい顔をしてとか無料でとかいって訪問販売をしたときに思わず話に乗ってしまって、不安を煽られて契約をしてしまうというようなケースが上半期だけでも60件を越えています。その後、不況を煽って、就職情報でここに挙げておりますようにパチンコの打ち子で儲かりますよと勧誘されるとか、競馬情報で儲かるからと誘われたり、ギャンブルとか風俗的な相談が20件くらいあったということです。その他に事業者の倒産、不況の煽りで去年は奈良県でエステの会社が倒産、今年是新古車販売の会社が倒産したということで、あっという間に相談件数が増えまして、この件に関しては、奈良県が中核センターとしての役割として、信販会社と交渉をして、統一的な方法を各市町村に情報を提供したということがありますし、先ほど申し上げました「エコナ」の問題もあります。「エコナ」の問題につきましては、窓口については、できるだけ相談の電話が繋がるようにと窓口の増設やセンターにも電話が入ってくることもありますので、業者に対して、できるだけ迅速に情報を流していただけるようお願いをしたところです。ただ、複雑な問題が多くて、センターでは相談は聞くんですけども、全てが全て被害救済に繋がらないところもあります。今後は従来と同様に市町村と協力・連携、弁護士会、警察等関係機関との連携を深めることによって、できるだけ被害の救済に努めていきたいと思っております。次のページですが、被害の救済にはいろんな関係機関と連携して、繋いでいくということになるんですが、どうしても相談に来られる方というのは限られておまして、被害の未然防止にどれだけセンターが寄与できるか、県として消費者行政の中で消費者啓発・消費者教育にもっともっと力を入れていく必要があると思っております。例えば、現に架空請求、不当請求は減ってきております。これは平成15年くらいからいわれられておまして、同じ事をまだやっているのかというのがあるんですけども、ここ2ヶ月くらいの間でも、架空請求のハガキが来たと100件近く相談がきています。その中で、民事訴訟と裁判がなされたということにびっくりされて、相手に電話をしまして実際に50万円くらいの弁護士費用を支払ってしまったという電話が入ってくる。また、振込詐欺につきましては、警察の発表では昨年、奈良県下で3億円くらいの被害があったそうですが、今年は10月までで、7,500万円くらいの被害が出ています。1/3以下に減ったとは言えまだ、7,500万円の被害がある。架空請求においては、こんなハガキが来ました。電話したけれど話し中で繋がりません。どうしたら、いいんですか。という相談がきます。話し中というのは、僕はその電話はもう使われていないのかなと思っていたんですけど、実は、そうではなく、全国的に電話が来ているから常に話し中となっているんです。その中で電話が繋がった誰かが被害に遭っているということです。ですから、色々啓発していてもまだまだ知らない人がいっぱいいるということなんです。その中でセンターとしてはできるだけ情報が届きにくい消費者や消費者問題に関心のない方にどのように情報提供をしていくかということで、次のページにありますような「くらしの安全・安心サポーター」というものを奈良県下に配置して、その人達からきめ細かく情報を提供していただくということを平成19年度から実施しております。今年度で3期目になりますけれども89名のサポーターを養成しております。今年度はこのサポーターを市町村でどのように活かすかということが重要なポイントでして、今年度は橿原市と協力・連携を図って、橿原市と奈良センターの2箇所で開催しまして、24名増の89名となりました。次のページにありますようにサポーターの年代を見てみますと、50代、60代の方が多いです。男性、女性の比率を見ますと1:2で最近では男性の方も増えてきております。講座を開くと、自分も年を取ってきてこのような勉強の機会に情報が得られるのは大変嬉しいということが増えてきております。この方達をどのように活用していくかということで今後も周知を行い、最低1市町村あたり、複数人のサポーターが配置できる事を目標に頑張っています。サポーターというのは個人的な活動で、県から月1回サポーター通信というものを発信して、その中の事例等を地域とか友人とかグループの方に周知していただいているという役割と地域でおかしな事例が起こったときに相談窓口につなげていただくという2つの役割を個人活動として、して

いただいているんですが、そうではなくグループ活動として、いろいろな啓発活動を高齢者の方や地域の方にさせていただくという出前講座を最近では20名前後のグループ、「グループあん・あん」という名前でボランティア活動していただいております。非常に好評で最近では警察との連携で、警察の催しに呼ばれて劇をしていただいたりしております。ぜひ、グループあん・あんにつきましては委員の皆様の中で出前講座に呼んであげようというような所を探していただいて活用をしていただきたいと思います。最後にもう一つですが、26ページをご覧ください。奈良県としては活性化基金を有効に活用してという事で、県、市町村で消費者行政の充実に努めているわけですが、国においても直接、地方に対する支援事業として、消費生活相談専門家による巡回事業を実施しております。国といたしましても、基本的には市町村で相談窓口を開設してもらおうという中で市町村の消費者相談窓口が非常に手薄である、経験の浅い相談員が一人に対応していたり、専任の相談員がいないとか自治体の職員が相談業務を兼務していたりといった形の中で、そういった人達の相談能力を上げて実務能力の向上を図る為に県のベテランの相談員を派遣するという事業が今年度から始まっております。本事業につきましては、昨年度モデル事業として7県、近畿ブロックでは奈良県が選定されまして、実施させていただいております。巡回訪問でベテランの相談員さんが市町村の窓口に行って、今処理している案件についての処理手続きの仕方、過去に処理した案件の結果等について、意見を聞いたり、相談員としての心構えや専門分野や消費者啓発についての助言をしております。奈良県のケースを見てみますと、先ほど報告がありましたように相談員が一人体制で行っているところが23市町村あります。窓口開設市町村の8割が一人でやっておられるという厳しい状況の中で、この事業については非常に効果があったのではないかと思います。昨年度モデル事業として8市町村に行き、今年度は10市町村に国の事業として定期的に行っていただいております。経験の浅い相談員については非常に有効で、相談担当の職員さんにも改めて相談窓口の必要性について認知されたと考えます。これで昨年度、モデル事業で相談窓口が未開設であるということで十津川村に行かせていただいて、相談員からの状況説明や必要性があるということ今年度10月から開設することになりました。今後ともこのような国の事業も相まって、上手く事業を活用して相談員のレベルアップに繋げていきたいと思っております。

惣宇利会長：はい。ありがとうございました。

#### (6) 消費者庁の動向について

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8「消費者庁の概要」
- ～資料9「消費者ホットライン関連資料」
- ～資料10「平成22年度消費者庁関係予算要求の概要」

それでは、資料8をご覧ください。28ページ新しい消費者行政ということで消費者庁が設置されてからの消費者と事業者の間に消費者庁が挟まれているという図があります。この中で消費者庁の役割といたしまして、情報を一元的に集約し、調査・分析するという事で消費生活センターを「誰もがアクセスしやすい一元的な相談窓口」と位置づけまして、そこで相談の上上がった情報を消費者庁の方に行くといった、情報の流れを構築したという事でございます。これにつきましては、また後ほどの資料で説明させていただきます。消費者庁では、これまで各省庁で所管していた29の法律を一元的に消費者庁で所管し、これまでどの法律の網にも掛からなかったすき間次案につきましては、新しく成立されました消費者安全法で消費者庁が直接対応していくという形になっております。

次に29ページをご覧くださいませでしょうか。消費者庁の主な課題ということでこの資料の中ではⅡの地方消費者行政の充実支援・環境整備についてご説明いたします。今年度から消費者行政活性化基金ということで、23年度まで各都道府県に基金を造成してその経費の中で国の支援メニューに基づいて、各活性化事業を行っているわけですが、23年度の基金が終わってから24年度以降の国の支援のあり方について、今後、国の方で各都道府県ないし市町村の実態調査を行うということで、今各市町村の担当課の照会がありまして、年明けには消費者庁が直接、全国の市町村ないしは県の方に照会が来るという予定になっております。来年度、消費者庁の方で24年度以降の国からの地方の支援のあり方について検討が行われるというように聞いております。次のページに消費者庁の組織を参考までに載せておりまして、そこにある企画調整担当の消費者情報課というところで、地方支援を行っておりまして、スタッフ的にはかなり少ない所で行っていると聞いておりますので、また後ほど紹介いたしますが、来年度ここを充実させようという予定されていると聞いております。次に31ページの消費者庁への情報の主な流れということで、先ほども

申したように消費者庁の方に消費生活センターに上がってきた相談情報が逐一流れていくという形を取っております。まず、P I O - N E Tで消費者庁が情報を確認する訳ですが、例えば死亡事案や一酸化炭素中毒事案、火災事案につきましては、P I O - N E Tに入力する前に直ちにF A Xないしメールによって、消費者庁に事故報告をするということになっております。P I O - N E Tについてですが、これは国民生活センターの方が週4日以上相談窓口を開設している県、市町村に配備ということで、現在県内では、県のセンター、葛城窓口、奈良市、大和郡山市、天理市、生駒市の4市のみには配置されております。今年度末から来年度にかけてP I O - N E Tのパソコンの更新ということで、これに際して、国民生活センターの方が配置基準を少し緩和いたしまして、現在週4日以上の窓口開設がなくても23年度までに週4日以上にするというところについては、先行的に配備することになりまして、これに該当する大和高田市、橿原市、田原本町、上牧町、河合町、安堵町に配備されることになっております。週3日まででP I O - N E Tを配備しないところにつきましても事故情報につきましては、メールないしF A Xで消費者庁の方に事故情報を報告するという風に定められております。あと、「事故情報データバンク」というのがございますが、これにつきましてはまだ全く形が見えていないんですが、消費者の方から直接、データバンクを使いまして、消費者庁の方に事故情報を登録できる仕組みを今後作っていくと予定であると聞いているところでございます。引き続きまして、消費者ホットラインについて資料33ページからご説明させていただきます。先ほど会長もおっしゃた、いわゆる「ナビダイヤル」といわれているもので、当初、消費者庁が設置された9月に同時に開始する予定だったのですが、現在、福島県をはじめ5県で先行的に実施をしているところですが、これにつきましては、N T Tが行っている「ナビダイヤル」というシステムを利用するという関係上、N T T以外の電話会社の回線には繋がらないとか問題を抱えておりまして、今もずっと試験を行っているところですが、年明けの1月12日から全国展開するというように決定された所です。資料の次ページをめくっていただきまして、電話番号を大きく書いております。ここで、電話番号についてご案内をさせていただきます。なぜ、このような大きな文字で資料が作られているのかと申しますと、やはり覚えにくいという苦情が先行実施している所に入ってきているということで、最初の「0570」というのがナビダイヤル共通の番号でして、後が「064-370」ということで最初の「0」を「マル」と読みまして「守ろうよ」で「みんな」最後の「0」を「を」と読んで「みんなを」と語呂合わせで覚えていただくといった形でやっているというところがございます。ナビダイヤルのシステムを利用していく都合上、覚えやすい番号は既に使われておりまして、こういった番号しかあいていなかったという事を聞いております。続きまして、35ページを見ていただきましたら、県内における消費者ホットラインのつながり方について、乗せておりまして、こちらについて説明いたします。まず、先ほど申しました電話番号の方にはかけますとガイダンスが流れまして、自宅の郵便番号が分かる場合には電話機に入力をすると平日の日中は市町村ないし、県のセンターに接続され、土・日の日中につきましては、国民生活センターの方で相談窓口を開設するというので、こちらに繋がるようになります。夜間等の時間帯につきましてはガイダンスがながれるという仕組みになっています。また、郵便番号が分からない場合で固定電話からかけた場合、例えば奈良市内からかけた場合は「0742」というのを感じしまして、奈良市及び近隣の市町村を判断しまして、資料中程にありますように大和郡山市、生駒市、天理市等からまた番号等を選択して、市町村を選択するような仕組みになっています。携帯電話からかけた場合で郵便番号が分からないというパターンにつきましては、都道府県レベルではどこからかけたか分かるということなので、それにつきましては一律県のセンターに接続されるという形になっております。これにつきましては、これまでずっとテストを行ってきているわけですが、年明けの1月4日から6日まで最終テストを行うということで現在、消費者庁の方でぎりぎりの調整をしている所です。最後に資料10、37ページにあります来年度の消費者庁の動きについて現在分かっている範囲でご説明をさせていただきます。消費者庁の地方支援につきましては、消費者情報課というところで行っていますが、地方協力課というのを新設いたしまして、更にそれをすすめ平成24年度以降の国から地方の支援のあり方について新しい課を設置して調査、検討していくということでございます。市町村と消費者庁が悪徳商法や製品事故等に関する懸念情報を共有できるネットワークの構築とありますが、これにつきましては、来年度の全く新しい事業として、県に対して何も示されておられませんというような取組みを新たにすることです。消費者ホットラインの充実については、これから始まるわけですが、その接続先の電話番号について当初、今年の6月に消費者庁に市町村別の接続先の報告をしたのですが、その後、先ほど説明をいたしましたようにN T T回線しか使えないということでセンターの電話がN T T以外を使っている所もございまして、県内ですと大和郡山市、天理市がそうでした、新たな電話を設置いただいたのですが、1月から始まるホットラインに間に合わないということ聞いております。これにつきましては、運用を開始して、来年度以降にシステムを改修して

対応をしていくと聞いております。ホットラインについては当初予定の9月からかなり遅れておまして、システム的にはまだ完全ではないのかなというところもあります。1月12日から全国展開をして、細かい調整については来年度以降進めて行くということでございます。以上でございます。

惣宇利会長：ありがとうございます。消費者庁の動きにつきましては、色々変化する部分だとか未定の部分だとか色々あるんですけども、一応現時点でのアウトラインを説明していただきました。ご質問・ご意見等ございましたらどうぞ。

片山委員：先ほどの消費生活センターの所でお願いがございます。高齢者を対象になさっているというこの事業展開なんですけれども、できましたら、障害者、特に精神的な障害者の方も随分と消費者被害に遭われて、たとえばここにありますようなパチンコ必勝法の被害に遭われて、自殺未遂に陥った被後見人の方もいらっしゃるということも鑑みますと是非とも高齢者にターゲットを絞るのではなくて、精神障害者のあたりにも被害が拡大しているということ念頭に置いていただきたいと思っております。それと消費者庁の件ですけれども、簡単に教えていただきたいんですが、固定電話の場合の方で、高齢者の方もいらっしゃると思うのですが、その場合でダイヤル式の電話の時はどうしたらいいのでしょうか。2回繰り返してとなっておりますが、それはガイダンスが2回繰り返している中に作動するという事によろしいのでしょうか。

事務局：そうですね。ガイダンスが2回流れてそれからボタンを押すという形になっています。

片山委員：それは、障害を持っておられたり、高齢者で理解が少し遅い方でも2回で十分理解できるようなガイダンスでしょうか。それと、つつい2回繰り返したとなると2回繰り返して、郵便番号を押さないといけないのかなとか少し解釈の問題もあるので、そのあたりの補足の方も是非ともお願いしたいと思っております。

事務局：今も実際にかけることができ、何度か試してみたんですが、結構早口ですね。

片山委員：電話というのは案外、高齢者でも言葉の滑舌がお分かりになりにくかったりとか早口でついて行けなくて、結局は諦めて切ってしまうれたりとかありますので、できましたら、2回ガイダンスが流れた後どうなるのか分からないんですが、少しご配慮いただきたいと思っております。

事務局：消費者庁の方でシステムを作っておりますので、このことにつきましては、また要望させていただきます。

惣宇利会長：恐らく全国でいろんなことが出てくると思われますね。あいている時間帯がそれぞれの自治体で違いますのでね。これのトラブルも結構ありまして、隣の大阪府の例でいいますと、大阪府は朝の9時、10時は繋がらないことが多くてその時間帯は大阪市の方に繋がってしまうことがありまして、土日の場合は大阪市の方は開いておりますので、大阪府に繋ぐ予定だった人が、大阪市に繋がってしまうというようなことが起こっています。ですから、それぞれの自治体やセンターの空いている時間帯が違う時にどのように電話を振っていくか、全国一律に9時～17時と決まっていればいいですけども、そうっていないので、曜日とか時間帯によって、繋がる場所が変わるといった問題があるんですね。それとか、大阪府の場合には豊中市という市があるんですが、豊中市の電話が「06」なんですね。大阪市内ではないんですけども「06」なんですね。あるいは、東京都の方では町田市というところが東京都と同じ「03」らしいんです。電話番号のエリアと行政エリアが違っていることでまた問題があるらしいんですね。こういうのがこれからいっぱい出てくるんでしょうね。はい、分かりました。

他にございませんでしょうか。まあ、あれば、直接、今度は奈良県の消費生活センターに電話していただければいいかと思っておりますけれどもね。

はい、今日は私の進行の稚拙さもありまして、大幅に時間がずれてしまいました。失礼いたしました。これで、事務局の方にマイクをお返しいたします。

局長：委員の皆様には、それぞれの立場から貴重な意見をいただき、ありがとうございました。今回いただきました意見を活かしまして、県におきましては今後消費者行政を行っていきたいと思っております。本日はお忙しい中、ご出席いただきありがとうございます。皆様、よいお年をお迎えください。

最後にオブザーバーとして、ご参加いただいております県市長会会長の吉田市長様にご意見をいただきたいと思っております。

吉田市長会会長：まず、熱心に御討議いただいているということに感謝しております。前向きになぜ市町村が取り組みにくいかという理由もございしますが、これはやはり大きな意味で推進をしていかなければならないという共通の課題ですので、県の方で知事が毎月市町村サミットなり、また市長会、町村会という会がありますので、その中で共通の課題として提案していただいて、首長が直に話し合う場の設定がされれば、皆さん共通の認識を持たれると思いますので、そのような仕組みを作っていただきたいと思います。それと皆様に少しご理解いただきたいのが、10/10県からの補助がつくのになぜ前にいかないのかという単純な疑問がわいておられると思うんです。そこを少し、前を向く立場と今大和高田市もそうですが、各市町村が抱えている問題というのは10/10でも前に進められないんです。市町村レベルの財政危機については皆さんも漠然とはご理解いただいておりますが、現実問題、私が市長になってから、例えば5年間で入ってくる側、市税収入や交付税が2割減っております。家計で考えていただきますと、お父ちゃんの給料が2割減っているよ。という中で子供がちょうど大学に行きかけたのでそれも私学に行ったので、どうしても必要なお金が3割増えたという状態で上手く歳入歳出を「0」に持っていくというのが我々の仕事なんです。そういう中で、削らなければならない部署と残すべき部署、増やす部署とこの3つの中で市町村が今、一生懸命帳尻合わせに奔走しています。そして、今一番困っているのが、政府も変わって国の方針が余り分からない。我々は継続ということを大前提に考えます。例えば、この事業については、23年度以降は全く見えませんよという状態で我々のところに来るんですね。なぜ、21年度で開設数を増やそうとしないのかということあと一年経てばこれが続くかどうかの見極めができる。見極めたら前に行くことができるという姿勢なんですね。一覧表の数字を見ていただくと分かると思うんですが、市町村はすべきことをしっかりとしていこうとしておりますので、ご理解をいただいて、私もまた精一杯説明をしていきたいなと思っております。以上でございます。

惣宇利会長：はい、ありがとうございます。確かにこれは23年度までは予算が付いているんですが、その後は全部自前でやりなさいよと言われたら、やっていく自信がなかったら、乗っていけないですから、おっしゃるとおりだと思います。恐らく、23年度の終わった後、24年度以降について、平成22年度の中で国としては考えるんでしょうね。補助をどのように継続させるかとかね。それがないと、市長さんとしては夜もゆっくり眠れないかもしれませんね。ありがとうございます。では、これで終わらせていただきます。どうも、ありがとうございました。