

平成22年度奈良県消費生活審議会議事録

平成22年12月20日（月）
県消費生活センター

- (1) 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22年度事業進捗状況及び平成23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」 |
| ～資料4 「住民生活に光をそそぐ交付金について」 |
| ～資料5 「消費者行政活性化基金のより効率的な活用に向けて」 |
| ～資料6 「奈良県消費者行政活性化基金条例」 |

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。

昨年度、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「消費生活センター」と改称したところでございますが、本年度の4月からは、葛城保健所にございました「食の安全・消費生活相談窓口」を「消費生活センター中南和相談所」に消費生活センター直轄の出先機関として組織変更いたしました。

これは、平成16年から、食の安全及び消費者相談には関連性があるとして、保健所の同一部署に配置し、中国餃子事件、偽装表示事件等が発生した時点では機能しましたが、食品に関する事案については、保健所に管轄がございますので葛城保健所の窓口相談があっても管轄保健所に引き継がなければならないなど、特に消費者庁が設置された昨年の9月以降は名称も違和感があるとの意見もあったことから、業務の統一性、一貫性を図るべく、センターの組織として、責任の所在及び指揮系統を明確にしたところでございます。

では、消費者行政活性化計画についてご説明いたします。資料の1頁、A4横の資料でございます。この計画につきましては、平成21年度の審議会におきまして、基本的な枠組みである、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て、ご承認いただき、基金運用と併せての3年計画の大筋につきましては、昨年度にご承認いただいたところでございます。

方針につきましては、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平成20年度末に造成した「消費者行政活性化基金」を取り崩し、国が「集中育成・強化期間」としている、平成21年度から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。一番、左側の項目でございますが、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頁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、3頁の「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救済でございます。

3つめは、4頁の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、この活性化計画は、20年度末までの事業と基金

による集中育成事業として、3年間の計画を立てたものです。本活性化計画の実施・推進のため、20年度末に活性化基金として223百万円を造成し、9月に52百万円を積み増しし、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、事業を実施していきます。

昨年度は県が約6,000万、市町村分として3,300万円を予算だてしました。

県は、センター工事や大型備品の入札差金が発生したのと、消費生活センターのHP作成の外部委託費につきまして、県HPを活用することとなり発注しなかったことなどで、4,700万円の決算でした。市町村は、強化事業が基金終了後には市町村の持ち出しになるのではという危惧から、よそとの様子伺いもあってか、21市町村が活用し、合計1,400万円の執行でございました。

今年度は32市町村から交付申請があり、合計額は4,000万円となっています。

今年度は、若干、窓口開設や相談員の増員等で人件費の申請が上がっていますが、消耗品、印刷製本費などソフト事業が中心です。

次に、6頁をご覧ください。これは、先ほど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、活性化計画中の基金関連につきましては、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、昨年度は、昼休み時間帯に相談したいお勤めの方、パート従事者などは夕方の相談を希望されるとのことで、県民サービスの向上のため、市町村にも時間を拡大いただくために、まず県から相談時間を9時から17時まで拡大いたしました。

今年度は、さらに、奈良センターの相談員を1日5名から7名、中南和と併せて10名にいたしました。なお、来年度は、さらに、市町村の巡回指導に1日2名確保したいと要求を行っています。

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、21年度から今年度にかけて、商品テストの機器更新を計画的に行っています。クリーニングトラブルの原因究明のために、デジタルマイクロスコープにより非破壊拡大検査の充実や実体顕微鏡、生物顕微鏡、また、繊維や食品の異物鑑定や材質試験に有効な赤外分光光度計、蛍光X線分析装置の更新を行っています。

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力検定講座やくらしの安全安心サポーター養成講座や活動支援などを継続して行って参ります。

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お願いしています。

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ので、昨年から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。

昨年度は10名に対して研修を行い7名が国センの資格を取得いたしました。今年度は計画では15名を募集する予定でしたが11名の方について研修を実施しました。今年度は既に資格をお持ちの方も研修に参加されていたこともあって、6名の方が受験され、そのうち2名の方が資格を取得されました。

また、有資格者バンク制度を設け、養成研修で取得いただいた方や未就業の方などをHP等で呼びかけ、今年度合格された2名を含む23名に登録いただいております。市町村の窓口などで12名の方が就業されています。

次に、相談員の待遇改善につきましては、21年度に報酬額を9%増額いたしました。が、まだまだ十分ではないとの認識により、来年度に向け交渉中でございます。

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。

全国的にも種々の被害が発生しており、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、昨年度から警察官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したところでございまして、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けているところ。

今年度は、23頁に資料がございまして、近畿2府4県で初めての合同行政処分を消火器の訪問販売業者に対して実施したところでございます。

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っています。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。

しかし、現在は解決率も高いことから、活用には至っておりません。

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HP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作業を進めているところですが、近日には供用開始できる見込みでございます。

最後に、「食に関する不安の増大」につきましては、研修会、講演会や出前講座など事業の他に、くらしと食の講演会を実施しています。また、食品表示等に関する消費者の知識の向上を図るため、昨年度から基金を活用し、「消費者と事業者が集う食の安全・安心講座」を開催しており、今年度も1月から実施予定でございます。4回ものの講習会で、近畿大学農学部の上村先生にコーディネーターをお願いし、ACAP（社団法人消費者県連専門家会議）の協力も得まして、4社の食品製造業者に参画いただき、4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ていきたくと考えています。

別途、くらしをお配りしていますが、「安心して食べられる食品って何？」と題しまして、講演会と惣宇利会長にコーディネーターをお願いしパネルディスカッションも実施したいと考えています。さらに、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当課や関係機関で立入調査を実施しています。

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、21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あったところ、現在、週4日以上センターは6団体、窓口未設置は2団体でございます。

今後とも、粘り強く開設・拡充の指導、支援を実施して参りますが、方向性などについては、次の広域連携において報告させていただきます。

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、資料2を基にご説明させていただきました。

惣宇利会長：はい、ありがとうございました。一括して、最後に質問を受けるというのも一つの方法ですが、今日は、最初の項目が非常に重たいといえますか大きいので、ここについては、後から質問するより今聞きたいということがあるかもしれませんので、質問がありましたら、お受けしたいと思っております。どなたでも結構です。挙手願います。

深水委員：6頁の表に基づいて説明いただいた分ですが、悪質事業者への対応不足の部分で苦情処理委員会の活用がされていないとの説明だったのですが、この表では、開催回数の増で1回から6回となっております。これは、どういう意味ですか。

事務局：これは、6回分の予算を確保しているという意味でございます。

深水委員：苦情処理委員会を6回開催できる予算を確保はしているけれど、開催されていないという意味ですか。分かりました。

惣宇利委員：この苦情処理委員会というのは、各都道府県では、回数をもっと増やしたいといいながらも、なかなか増えていないという事情もあるところなんですかね。はい、他に質問はございませんか。

片山委員：悪質事業者への対応不足で、「事業者専門指導員の不在。近畿では奈良県のみ不在」となっておりますが、この理由を教えてください。

事務局：過去の詳しい経緯は、分かりませんが、平成20年度までは、いなかったということで平成21年度からまず1人採用して事業を実施し、平成23年度にもう1人増員の要求をしているところでございます。

惣宇利会長：6頁の説明に事業者専門指導員の不在となっておりますが。

事務局：これは、平成20年度に事業者専門指導員がいなかったという説明で、平成21年度からは、1名採用して、事業を実施しております。

惣宇利会長：平成21年度からは、配置されているということですね。その上で、来年度さらに1名増員したいということですね。

片山委員：分かりました。というのは、事業者専門指導員というのが他にいらっしやって、警察官OBの方が代理をなさっていると受け止めたものですから、そういうことではなくて、事業者専門指導員という方が不在というのは、平成20年度末までで、平成21年度からは、お一人警察官OBの方が入っていただいたということですね。

事務局：「事業者専門指導員」という名称があっているのかどうかというのはありますが、悪質事業者を行政処分等する場合、捜査的に事務処理をしていかなければならないところもありまして、経験者である警察官OBの方にさせていただく方が、速やかに証拠固めができ、行政処分に繋げていけるという役割を担っていただいているところです。

内野委員：実際には、平成21年度と平成22年度で対応された実績というのは、どうなっていますか。

事務局：平成21年度につきましては、本県自体の取組というのが初めてということもありまして、どういう形で行くのかという手続き関係のいわゆるマニュアルづくりや打ち合わせに前半部分時間を要していたところでありまして、実際成果を上げて処分をしたというのは、今年の秋ですか、後ほど報告をさせていただきますが、消火器の訪問販売業者に対して行政処分を行ったというのが、初めての事案でございます。ただ、去年及び今年もそうですが、県センターで行います事業者を呼んで、話を聞くいわゆる仲裁あっせんなどのところに同席していただくことによって、それなりの存在価値、存在意義というのが効果として、見えておりまして、事業者専門指導員が同席することによって、スムーズにあっせんが進んだという実績が平成21年度で53件ございます。

坂本委員：この事業者専門指導員さんに関しては、実際私もあっせんに同席していただいたことがあるのですが、本当にスムーズにあっせんが進みまして、効果的だと思っております。

私からの質問ですが、資料6頁の中で、相談員が来年度12名に増えるとありますが、巡回相談員を2名増やすという構想があるというお話なんですが、そのあたりをもう少し詳しくご説明願いたいのですが。

事務局：それにつきましては、次の議題でもう少し詳しくご説明をさせていただく予定でして、市町村の広域連携に絡んでの話でございます。市町村での相談窓口強化に向けた取組みの一つとして、広域連携も含めてお願いをしている状況でございます。どうも今の進捗状況を伺っているところでは、相談業務の対応はしてもあっせんまではなかなか手が出せないという団体が結構あるということでございます。また、新たに相談員を雇って、相談窓口を開設していく、充実していくという市町村もあるわけですが、相談員の総数自体が県内かなり少ない、今養成をしているところですが、一人前になるのに3～5年かかるというようなお話もお伺いしている中で、実務の支援的なことも必要になってくると想定されますし、市町村からそういったお話が出てきたときに県センターの役割として、対応できるような体制をとっておきたいという思いがありまして、1日あたり2名の相談員を確保できるよう県人事当局に要求中であるということを示したものでございまして、市町村からの要望がどうなるのかということもありますし、県内部での結論がどうなるのかというのはまだ見えないという段階でございます。以上でございます。

惣宇利会長：他にございますか。はい、事務局から引き続き説明がありますので、どうぞ。

事務局：「住民生活に光をそそぐ交付金」とそれにかかる基金の見直し等についてご説明をさせていただきたいと思っております。資料の8頁をご覧ください。こちらが先の10月8日に閣議決定いたしました「住民生活に光をそそぐ交付金」の概要でございます。中段【参考】にございますように「地域活性化交付金」に「きめ細かな交付金」と「住民生活に光をそそぐ交付金」の2つが入っております。その中の「住民生活に光をそそぐ交付金」につきまして、対象分野の例として第一に「消費者行政」が上げられております。資料下段にありますように、片山総務大臣も使用目的として「消費者相談、消費生活センターなどの経費、これには当然人件費なんかも含まれます。」と発言されたというように報道されてお

ます。これにつきまして、詳細はまだ我々の方にも届いておりません。明日、消費者庁の方から県に説明にきていただく予定をしております。市町村の担当者も招集をしているところでございます。今、分かっているところは、10月8日に閣議決定いたしました。それ以降に強化した分について使えるというお話と県は今あります基金、これは市町村にも繰り出しをしている基金でございますが県分については、平成22年度補正予算でございますので、平成23年3月までに使わない分については、基金に積み増しをして、平成23年度～24年度に使えるということですが、市町村分については、今回の「光交付金」を県の基金に積むことはできないので、平成22年度で使い切るか平成23年度～24年度も使うということであれば、市町村で基金を造成して下さいということでございます。このようなことを含めまして、市町村におきまして2月または3月議会で基金を造成する必要がありますので、消費者庁の方に年内に説明をしていただくため、明日説明会をさせていただきます。基金につきましては、以上でございます。

次の9頁でございますが、これはこの話の前の話になりますが、右肩に平成22年7月21日と書いてありますが、活性化基金が非常に使い勝手が悪いという様な話も出ていたところで、各都道府県からも国に要望をさせていただいていたところでございますが、いろいろ見直しをされた中で大きな点といたしましては、平成21年度～23年度の3年間を集中期間としていたところを自治体の希望があれば平成24年度まで1年間延長することを認めますということが大きな改正の柱でございます。それと資料中段でございますが、消費生活相談員の報酬引き上げに活用可能になったということです。例えば、平成21年度以降に相談窓口を開設されたところで、雇われた相談員さん、増員された相談員さんについては、基金から人件費が出たのですが、平成21年4月までに雇われていた方の報酬をアップした分については認めないなどいろいろ細かい決まりがございましたが、平成22年8月以降については、増額についても認めるという内容になっております。資料下段の取り崩し金額につきましては、説明に時間がかかるのですが、よく言われております2分の1ルールは維持しながらも、考え方、組み方等によっていろいろ有効に使えますよというような説明が記載されているということでございます。次の10頁でございますが、平成24年度まで基金を利用したいということで、平成21年3月に作りました基金の条例ですが、これを改正いたします。具体的には11頁に改正案を載せているのですが、事業は、平成25年3月31日までなんですけれども精算報告等もございますので、条例の効力を平成24年12月31日を平成25年12月31日に2月議会で条例改正をする予定でございます。活性化計画及び基金の説明につきましては、以上でございます。

惣宇利会長：はい、1番目の「奈良県消費者行政活性化計画」というのを細分化して見ていくとこういう風になっているということです。他に何かご質問等ありませんか。あれば、よろしくお願いたします。はい、どうぞ。

瀧川委員：資料の3番目に書いてあって、次に説明があるのかどうか分からないのですが、7頁にあります「市町村消費生活相談窓口開設計画」についてですが、去年も質問をさせていただいたと思うんですが、計画は全市町村に窓口を開設するとあった訳なんですけど、平成22年度開設の場所を見ますと2つの自治体で未定となっております。一応去年も計画は、0にするということで未定のところをどのようにしていられるのか質問をさせていただいたと思うんですが、今回も未定のままになっていますから、この平成22年度にどのような経過でこのようになっているのか。もちろんまだ1年余裕がございますから、がんばっていただくということでもいいんだと思いますが、その件についてのご説明いただきたいのと、併せて平成21年度の相談受付件数もあった方が平成22年度の状況を説明するのにいいんじゃないかと思えます。この表を見ますと前の平成20年度の相談受付件数だけが書いてありまして、要するにこの未定のところも県の方にはたくさんのかかるとか相談があったのかどうかというのが知りたいところなので、平成21年度の状況があれば、お示しいただければと思います。

事務局：この7頁の表については、次の「市町村消費者行政の広域連携」をご説明するときに活用させていただこうと思って、説明を飛ばした訳なんですけれども、今、おっしゃっている2町については、後ほどご説明申し上げますが、平成23年4月に窓口開設予定ということでございます。また、この資料につきましては、おっしゃるとおりでございます。平成21年度の数字が入っておれば大変わかりやすい資料になるとおもいます。この資料につきましては、各方面から質問されるいろんな数字を1枚にしたものでございまして、大変見にくくなっておりますが、平成21年度の相談件数につきましては、県は5,845件ですので、約400件増加しております。市町村は、5,262件ということで若干減っているということでございます。

惣宇利会長：窓口開設状況については、次のところでご説明いただくということでお願いします。開設区域の問題は、奈良県だけに限らず全国の都道府県で相談窓口を開設していないところが、圧倒的に多かったので平成21年度から23年度、一年延長されまして、24年度末までにどこも全部、一応開設するようにと週4回以上にならなくても、とにかく1回でもいいからというようにどこもみんな動いているという状況でして、奈良県もある意味、ゼロ作戦といいますかねゼロまでこぎ着けようとしている状況だと思えますね。

はい、では今の説明も加えまして、2番目の議題「市町村消費者行政の広域連携」について、説明をお願いします。

(2) 市町村消費者行政の広域連携について

～資料7「奈良県・市町村長サミット（奈良モデル検討会）資料」
～資料8「平成22年度奈良モデル検討会 作業部会取組状況」

事務局：それでは、説明させていただきます。瀧川委員からもご質問ございましたが、7頁が先ほどポンチ絵の方で相談窓口をどう持って行きたいかということをお口頭説明させていただいた内容について、現状と予定を詳しく書かせていただいたものです。そこで、見ていただきますと、週5日が奈良市・大和郡山市・天理市・生駒市の4市でございましたが、そこに橿原市と大和高田市が平成22年4月から週4日になったということがございます。相談員を配置して、週4日以上窓口を開設されているのが、以上でございます。

今年度五條市と上牧町が週2日にされたというのと新たに窓口を開設されたのが、川西町、三宅町、安堵町、明日香村でございます。それと吉野郡で9町村共同で設置されているのが、4～6月が川上村役場で、7～9月が吉野町役場というように順次週1日窓口を開設し、9町村の方が相談窓口を訪れるということになっておりますが、吉野町、大淀町、下市町につきましては、それ以外の日も職員で対応するというで窓口を開設されております。野迫川村、十津川村につきましては、とりあえず、職員で対応するというで村で決定され、公報されたということなので、窓口が開設されているという扱いにさせていただいております。そこで市町村消費者行政広域連携のご説明でございますが、資料12頁でございます。「平成22年度第5回奈良県・市町村サミット」第2回「奈良モデル」検討会ということで、県や市町村で色々な窓口や事業を重複してしている様なことを効率化も含めまして、奈良県として見直していこうとサミットの中で「奈良モデル」として検討されておりまして、ローマ数字V番の②消費者行政の広域連携ということで「奈良モデル」検討会に追加提案させていただいて、承認いただいたところでございます。これにつきましては、15頁でございます。「奈良モデル」検討会に追加提案する前に遡ります。資料の作業部会実施概要のところをご覧くださいまして、①8月31日に市町村担当課長会議を開催いたしました。そこで、4月に実施した市町村消費者行政の現状に関するアンケートをふまえて、広域連携による消費者行政の効率化案を県から提案し、近隣市町村とどういった連携をしたいのかまた、手を広げるという意味でどのような連携ができるのかをお聞きしまして、9月24日最終的に意向を確認して、会議をさせていただいたところでございます。その内容が最終的に16頁にございますが、「各市町村における消費生活相談体制の広域化に関する意向を尊重した枠組み類型」ということで、先ほど会長がおっしゃいましたように当初は全国の市町村に窓口を開設するというでございましたが、開設日数が1日というところが多いということなのでそれを効率化をして、日数を増やしていく為に近隣市町村で何か協力できることはないかということで、ある程度この7つのグループで検討していこうと分類させていただいたものでございます。これを分類して、何をするかといいますと、頁戻っていただきまして、13頁でございます。消費者安全法では、身近な相談窓口で相談を受けるということで、相談を受けることについては法律で規定されているんですが、市町村の窓口については、努力規定ということになっております。ここに書いてございますように窓口の開設数は増えてきたんですけども、週5日開設は、5団体、週4日が2団体、これは、先ほども説明いたしました、職員が対応する窓口も含めますが、週2日、週1日で29団体という状況でございます。今まで、窓口を設置されていない町村さんは、そんなに相談は無いということで窓口を設置していないとおっしゃるのですけれども、資料右のグラフを見ていただきますと、実際相談がないのではなく、窓口が無いから相談に来られてないということで、こちらは、安堵町さんの例ですが、平成21年4月～7月の相談件数が県に8件、平成22年4月に窓口を開設されたところ、7月までに町へ週1日ですけれども16件相談があり、県に対して8件であったものが、町に16件来た、また県の方にも11件の相談がありますが、数字が小さいので明らかとは言えませんが、安堵町に相談窓口ができたので、電話をかけたところ、開設日が週1日

のため、相談をしていない日の分が県に回ったため8件から11件に増えたのではないかと、都合良く解釈するとそう予想されますので、8件から27件に増えたということでございます。このような結果ですので、窓口開設することには意義がありますよということでサミットで首長さんに説明させていただいて、実際、市町村のアンケート結果について分類してみると、市町村消費者行政担当課は更なる充実が必要8団体、現在の体制で十分が31団体であったと、実際窓口で働いておられる相談員さんは、17団体で更なる充実が必要であるとおっしゃっているということでございます。消費者行政担当課には、本資料のグラフで相談窓口の必要性を説明させていただいたところがございます。

次の14頁でございますが、実際どういった連携を図るのかということでございますが、基本的な考え方として、検討案が2パターンございます。左側がA町、B町、C村で開設されています窓口をそのまま輪番制により開設し、開設日にはA町、B町、C村のどちらの住民の方でも相談できますよというもの、もう一つは、相談窓口の共同化ということで、A町、B町、C村の相談を全てA町で受け、B町、C村の窓口を廃止するというもので、B町、C村では、啓発事業といったソフト事業は引き続き行いますが、相談業務についてはA町で行うというものです。この2パターンについて先ほど資料16頁でグループ化した市町村でどちらの方法が良いか検討いただくということで進めさせていただいております。先ほど、瀧川委員からご質問がありました現在窓口が開設されていない2町村ですけれども、こちらについては、資料14頁右側のパターンに近いといえますか、現在窓口がないので、窓口を廃止するのではなく、宇陀市と曾爾村・御杖村で今年から試行したいという意向を、宇陀市で2村の相談をうけるということで、2村については、窓口がなかったのですが、今年から宇陀市で受けていただけるということになっております。高取町と山添村については、高取町は橿原市、山添村については年内に奈良市か天理市どちらかにお願いすることが決定されておりますので、いずれにいたしましても、平成23年4月から開設したいという意向をご報告いただいているところでございます。「市町村消費者行政の広域連携」については以上でございます。

惣宇利会長：瀧川委員、よろしいでしょうか。

瀧川委員：今年は、このような流れで話し合いが進んできたということで、来年の4月には窓口が開設されるということですか。今年、もうできるんですか。

事務局：先ほどもいいましたように、ホームページや広報誌等で職員対応で消費生活相談をしますと町として決定されたら、窓口開設されたとしてカウントはさせていただいているんですが、それをせずに、相談員を配置して、橿原市と奈良市ないしは天理市をお願いをして、平成23年度4月から窓口開設ということにしたいという意向です。

瀧川委員：ありがとうございました。

惣宇利会長：はい、他に広域連携について、質問はございませんか。

片山委員：少し逆戻りするかもわかりませんが、先ほど県の方は開設時間を9時から17時というように延長されました。市町村につきましては、この開設計画の方で、平成20年度開設日数、相談時間が書いてございますが、未開設相談窓口のゼロ運動というのは、凄く効果があって努力されているというのは分かるんですけれども、相談時間につきましては、どのような試みをもっておられるのでしょうか。

事務局：先ほども申し上げましたように、県の窓口も平成21年3月までは、9時から5時ではございませんでしたので、消費者庁が設置されるという機会に延長させていただいたので、それに続いていただければと思っております。が、やはり市町村の都合、予算もございまして、相談時間を9時から5時を目指していただきたいとお願いはしております。奈良市が来年度相談時間を9時から4時に変更されるということです。基本的に5時まで窓口は開いているんですが、相談を5時から受けると長くなるという事情もございまして、受付の時間は4時ないしは、4時30分まで広げたいというように聞いております。

県の本意としては、今説明をしたとおりですが、前提の話として、相談窓口をとりあえず週1日でも開設していただきたい、増やしていただきたい、市町村の体制を共同化することによって強化していただきたいというのがまず、優先ですので、そのような取組の中で例えば複数の町村が寄れば、相談時間を合わせようということで、受付時間が伸びてくることも期待できますし、県を参考にしていただくということも期待できると思っておりますので、そういった形での効果を期待しつつ、直接、相談時間の拡大についての働きかけをしているといった状況ではございません。

坂本委員：広域連携については、私、市の相談員をしておりますので、凄く密接なお話になってくるんです。が、相談員の方には、まだ直接ほとんどお話がないようで、上の取組を決めないで相談員には直接お話が聞けないという事もよく伺うんですが、輪番制を組んだ場合、相談というのは1回で終わるというものばかりではありませんので、引き続きの部分で非常に実用面として非常に難しいだろうなという部分があるんです。で、共同化に関しましては、資料16頁の表をご覧になっても分かると思うのですが、非常に大きな団体が一つあるんです。だから、バランスとしては、どうしてこうとられたのかなと感じる部分がありました。非常に大きいというのは、3番目の団体ですね。橿原市と田原本町というのは、比較的以前から相談窓口を開設しておりますので、ここがかなり大きいというのが、感想です。で、もう一つ、12月16日に国の消費者委員会事務局の方から広域連携についての資料が提出されてました。そこでも、広域連携については非常に今話題になっておりまして、モデル地区なんかも出てきております。以前からあちらこちらで広域連携のモデル地区が出ているんですが、その中で但馬市の例が上がっておりまして、少し変わったパターンで県と市町村が連携をして、相談窓口を開設するという非常に画期的なやり方だなと思うのですが、その辺り16日のことでしたので、今回資料にありませんが、県の方でも、奈良モデルの参考になるのではないかなという気もしました。それから、この近辺では、京都府相楽郡の消費生活センターというのが、元々ありました広域事務組合で消費生活センターを設置してという例で、実際にこちらの相談員さんと知り合いでしたので、ヒアリングをさせていただきました。まず、一箇所にセンターを構えて、近隣の町村に巡回訪問をしているという形ですので、これも一つ参考になるのではないかなと思いましたが。それとあと一つ、四国で非常に広い地域での広域連携を組んでいるところもありまして、こちらにもヒアリングしてみたいんですけども、お一人の相談員さんで3市町をもっとおられて、片道60キロを走り回って、週600キロ程を走っているとおっしゃっていました。この方の場合、勤務が毎日9時～17時なんです。で、勤務形態が個人委託なんです。その話、私、びっくりしまして、このような組み方は、万が一にもあってはいけない状態だと思います。広域を組む際に今居る相談員の待遇面が、今、国の方も非常に力を入れていただいていると思うのですが、これより低下してはまずいだろうと思っております。県の方も多分あちらこちらに伺って下さっているんだろうと思いますが、消費者庁の先進的なモデルに出てきたからといって、それが必ずしもベストな状態ではないということで、検討していただきたいと思っております。で、最終の詰めは、相談員のヒアリングを是非、実施していただいて、やはり、現場でないと分からないことってたくさんあるんです。その声を元により良い奈良モデルを作っていただきたいと思っております。

惣宇利会長：はい、今のご意見は、希望ということでよろしいですか。

坂本委員：はい、今は希望ということでしか言うことができませんし、全市町村に窓口を持つというのは、相談員としては、本当に希望する部分ですので、それを全国の様子を見ながら、奈良に合ったものを構築していくという一大事業ですので、是非色々な資料を取り寄せて、ご検討願いたいと思っております。

惣宇利会長：では、要望も含めた希望ということで、よろしくお願ひしたいと思っております。

事務局：はい、少し説明不足だったのかもしれませんが、資料12頁から14頁のところの「奈良モデル」検討会のところで、そもそも論として、市町村それぞれがどのような形で連携したいかという市町村の思いを重視した上での取組であるということでもあります。その上で、14頁でお示しさせていただいたのはあくまでも一例でございます。いわゆる病院の輪番制のような形でどうですかとか。あるいは、共同という形で、共同化の中でも委託方式もあれば一つの組合組織を作られるという共同化もあるということで、特段これがいいということで、お示ししたものではありませんということでございます。それと、16頁の枠組みにつきましても、そういった色々な事例、消費者庁等がとりまとめられた事例なども、当然市町村の方にも見ていただいているところでして、色々な事例の中で、自分たちのところは何がなじむのかなという形でご意見を頂き、それに基づいて枠組みを決めたものが、16頁の7つのブロックでございます。おっしゃるとおり、3番目のグループが大変広域だとな身近な相談窓口といった観点からすればどうなのかなという部分は、あるうかと思っておりますけれどもこれは、あくまでも市町村の意向でございます。今の進捗状況といたしましては、とりあえず、この中でまとめられるものはまとめようという事で進められているところでございます。これは、固定のものではございません。その都度、その都度、検討の中で枠組みが変わっていく可能性がある。そういうものでございます。相談員さんへのヒアリングをというお話がありましたが、まず、それぞれの団体で方向とい

うものが固まってこないと、見えてこないとなかなかご相談もしにくいということもございますので、その点をご了解いただけたらと思います。

惣宇利会長：はい、他にご意見等ございませんでしょうか。よろしいでしょうか。連携となりますとね。A町とB町があって、A町、B町それぞれに相談員さんがいらっしゃる場合もそうですが、相談員さんの単価といいますか報酬額が違っているというようなことがあったり、あるいは先ほどの時間が10時から16時であったり、10時から17時であったりしたときに16時30分までやっているところもあるし、17時までのところもあるし、17時過ぎてもやっているところもある。少し発言しにくい部分ですけれども、17時直前になると電話はとらないというようなところも正直、あると思うんですけど、とりますと、それで、17時半、17時40分、18時までと時間がかさんで来ますんですね。16時半に終わるといのは、あと30分ありますので、安全面といいますかそのような感じもあるんですね。非常に難しいところですね。単価とか時間とかはね。では、連携については、現在暫定的にこのような枠組みで推移しているという報告を頂いたということにさせていただきたいと思えます。では、3番目の「多重債務問題への取組みについて」こちらの方に入っていきたいと思えます。事務局の方から説明をお願いいたします。

(3) 多重債務問題への取組みについて

～資料9「平成22年度奈良県多重債務者無料相談会実施概要」

事務局：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。

17頁の「多重債務者無料相談会実施要項」をご覧ください。

国が提唱する「多重債務者相談強化キャンペーン2010」期間中、「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3日（金曜日）から5日（日曜日）、10日（金曜日）から12日（日曜日）までの6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開催することとし、「3 実施案」の(4)相談方法のとおり、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あたることとしました。

次の頁のカラー刷りが今回のチラシでございます。昨年度は16市町村に参加いただき、県下21会場で相談会を実施しましたが、会場が分散化した結果、全体的に市町村の相談件数が低調となり、5会場で相談者がいませんでした。

この結果を踏まえ、本年度は相談会をより効率的に開催するため、会場数を絞り、住所を問わず広域的に相談対応を行うようにし、13市町の協力を得、県下17会場で開催しました。

また、昨年相談者からのアンケート結果をもとに、金・土・日曜日に開催することといたしました。

なお、周知方法としてチラシ17000枚、ポスター900枚を作成し、県下の近鉄、JRの主要な33駅に2週間掲出し、また近鉄についてはポスターの下にパンフレットラックを設置して、無料相談会のチラシを駅利用者等が持ち帰りやすいように配布しました。さらに朝日、毎日、産経、読売の各4大紙に無料相談会の広告を載せ、またNHK等のテレビにおいても相談会の開催を取り上げていただくなど、新たな取り組みやご協力を得ながら広報を強化いたしました。

続きまして今回の無料相談会の相談状況について口頭で報告させていただきます。本年度は12月3日（金曜日）から5日（日曜日）、10日（金曜日）から12日（日曜日）の6日間で計43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おりますが、参考として過去の実績を申し上げますと、H19は2会場で98人、H20は春に6会場で64人、冬に17会場で76人、H21が21会場で66人です。

今回は相談者がより相談に訪れやすくなるように、2週に渡って金曜日、土曜日、日曜日に相談会を開催したところですが、結果として、用意された相談コマ数202の1/4以下しか相談者が集まらない状況でありました。

また土日開催にも関わらず、相談者がおられなかった会場も3つありました。

この結果の分析については今後充分行いたいと思えますが、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、テレビ、新聞、雑誌、電車の車内広告などがよく見かけられるのはご存じの通りですが、専門家による債務整理の解決方法が、国民にいつそう周知され、また土日祝日にも借金に関する電話相談に応じる事務所があるなど、

相談者にとって常時相談が受けられる環境が全国的に整ってきていると考えられること、特に弁護士会では「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。また県や市町村の消費生活センターなどにご相談があった場合、関係機関に随時繋いでおり、これらの影響があるのかと思料する次第であります。

今後は平素から多重債務相談のPR充実に努め、潜在的需要の掘り起こしに更に力を入れるとともに、無料相談会開催に至るまでの仕掛け作り等についても工夫したいと思ます。

次に18頁をご覧ください。昨年「多重債務問題に関する福祉関係団体職員向け研修会」に続き、「多重債務問題に関する相談窓口等職員向け研修会」を11月10日に実施しました。主に県及び市町村の窓口で多重債務相談等を行う消費生活相談員や窓口担当職員、ま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、県及び関係機関17名、市町村20名の計37名の参加がありました。

研修会の内容につきましては、多重債務に関するカウンセリングにあたる財団法人日本クレジットカウンセリング協会のアドバイザーカウンセラーである秦ひろみ氏を招き、「多重債務相談の窓口等での対応について」というテーマで、人はなぜ多重債務に陥るのかという背景の分析や、カウンセリングの手順、また自己破産や任意整理等の債務整理方法についてわかりやすくご説明いただき、債務整理に結びつけた事案など、実際に協会へ寄せられた相談事例を中心に具体的なお話をしていただきました。

参加者からのアンケート結果では、「カウンセリング協会では相談者の家計管理の状況を聞いて無駄な支出の洗い出しを行い、細やかな助言を行うなど、行政の相談窓口とはまた異なる視点から多重債務者に対する支援を行っていることについての説明等が印象的であり、今後の相談業務に活かしたい」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した。多重債務者の数が減ってきているのかどうかね。掘り起こしをするとまた、たくさん出てくるのか。これは、犯罪と一緒にどちらかというゼロになるという状態が最終ゴールかもしれないけれどもね。ご質問等がございましたら、お受けいたします。

伊東委員：分析をするとおっしゃいましたが、具体的にどのような形でされるのかな。というのは、債務の内容のチェックをしてどういうところに偏ってきているのか。あるいはヤミ金の方に偏ってきているのかそういったこともやっていかないと、今のやり方では、はっきり言って、細ってくるのは目に見えているということです。債務の内容であるとか期間の問題であるとかといったところをまず、やっていただきたいということと、今度の国会でカジノ法案が出るということを知ったんですけども、そういったギャンブルに関するところについて、今後の対応というのをできれば早めにやっていただければありが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、では最初の方の分析といいますか減ってきているという多分に印象的な部分もあるのかと思いますが、実感でお話していただければと思います。

事務局：分析につきまして、お話しできればいいのですが、今のところ具体的なものを残念ながら持ち合わせていないという実情でございます。というのは、全国レベルでどういった分野の借入が多いとか年代別にどうだとかいうデータは色々あるので、その中で、今年度の状況や全国的な取組みについては、2、3年分あるのでそのデータの推移を分析したいという思いは持っておりますが、本県においてどうなのかといったところが一番知りたいところなんです。都道府県別にそれぞれの方がどれくらいの借金を抱えておられるのか。あるいは、多重債務という概念に該当してくる方がどれくらいいらっしゃるのかというデータが無いんです。今年、貸金業法の改正に伴いまして、制限がかかるということで、財団法人2団体に全国のデータを全部管理しておられて、システムが動き出している。そこで都道府県別のデータが入手できないのかとシステム変更も含めてお願いをしているところでございます。そこで、データが入手できればより、本県としてどうなのか分析ができるかなと思っております。以上でございます。

惣宇利会長：カジノについては、どうされますか。

事務局：まだ、見えない状況ですので、そういったギャンブルが借金が増えて行く原因にならないように注意していきたいと思ます。

惣宇利会長：確かにカジノは、経済の活性化のためにいいのではないかという意見が一方で、ある意味言えば、光の部分ですね。伊東委員ご専門の多重債務問題である影の部分が増える要素が多いので、気をつけないといけませんね。

私も、全く個人的な感想で言いますと、ほとんど毎日、大阪の地下鉄に乗ることが多いんですけども、数年前までは、いわゆる「ノンバンク」といったところが、「一人でも借りれますよ。」と色んな形で「貸してあげます。貸してあげます。」「無審査です。」と貸すチラシがいっぱいあったんです。今はそれがほとんど消えてしまって、今度は、「心当たりがあったら言ってください。そしたら、ひょっとしたら、お金が戻ってくるかもしれません。」と弁護士事務所のチラシや司法書士さんの広告が増えたんですね。ちょうど、同じ数が、交代したのかなとね。貸す側から救済する側が変わったのかな。今は、救済する側のチラシがかなり減ってきているのかなと、そしたら何が増えているのかなといひますと

不況のせい、空白が増えてきましたね。ノンバンクのチラシでもなく、弁護士や司法書士の広告でもなく、空白が増えてきているということは、絶対的に経済の不景気というのが全面的に出てきているのかなという印象があります。

では、多重債務問題については、これくらいにいたしまして、次の4番目の議題です。

「平成22年度（上半期）消費生活相談の概要」について、事務局から説明をお願いします。

（4）平成22年度上半期における消費生活相談の概要について

～資料10「平成22年度（上半期）消費生活相談の概要」

事務局：今年度の消費生活相談の概要につきまして、中南和相談所を含みます奈良県の概要について説明をさせていただきます。

1の相談件数の傾向につきましては、昨年度のこの場でも今年度は、相談がかなり増えておりますというようにお話しさせていただいた結果、平成21年度は、これまで平成16年度の15,261件から4年続けて、減少しておりましたが、5年ぶりに7.2%の増加となりました。全国的には、国民生活センターの報告を見ますと5年連続減少です。先ほど、姫野補佐の方から説明がありましたように市町村の方も減少しています。県に限って、増加したというのは、皆さんには、「消費者庁効果」という話もしているのですが、消費者庁効果であれば、全国的に増えてもおかしくないと思うんですけど、なぜ、奈良県だけが増えたのかという話ですけども、一番の原因は名前を変えた「食品生活相談センター」という分かりづらい名前から「消費生活センター」という一番、一般的な名前でセンターもがんばって、周知したということで、相談が増えたと解釈しています。

今年度につきましては、去年が増えた分だけ、若干減少傾向にあると思います。この辺は、長い目で見ていって、最終的にどうなるかなということ、一喜一憂する必要は無いかと思ひます。上半期だけを見ても、昨年度の同時期と比べて若干減少しているということでございます。ただ、4月から中南和相談所も「消費生活センター 中南和相談所」という形で、わかりやすく名前を変えて一部中南和の方は、増えた時期もあります、全体的にみると減少しているということです。契約者の傾向といたしましては、例年どおりといひますか、例年そんなに変わった傾向が出ているわけではありません。あらゆる年齢層から相談を受けており、ここ最近の傾向といたしましては、依然として60歳以上の相談比率が25%、1/4を超えている状況が続いているということでございます。

販売方法の傾向につきましても、店舗販売の比率が増えているわけでもございませぬし、全体的には、特徴があるわけではございませぬが、通信販売が25%を超えているということと上半期に限っては、電話勧誘販売が例年4%台だったのが、5.2%ということ、電話勧誘販売が増えているのかなと、マンションの販売勧誘の電話がしつこく2回、3回と架かってきたというのがあります。次の21頁商品・役務別相談件数について、昨年度と比較してみますと、一番上の商品一般が昨年度同時期比より89件も減っております。これは、皆さんもご存じと思ひますが、架空請求の相談が従来からこの項目に入っております、架空請求が圧倒的に減ったという形が結果として現れております。ただ、12月に入りまして、久しぶりに「日本消費生活相談センター」という公的機関を装って、「消費料確認通知書」というものが、送りつけられてきたという電話があったと聞いておりますので、葉書が来たら、相談が増えるということで、被害に遇ったという報告ではなく、このような葉書が来ているからセンターに情報提供しておきましょうという皆さんのご理解も架空請求については、だいたい行き渡っているかと思ひます。また、食料品につきましても、33件減ったというのは、昨年度の上半期でエコナの問題がありまして、それで増えていたものが、今年は、食料品で大きな問題がなかったので減少したと解釈しており

ます。それから、件数は減ったものだけでなく増えたものも当然あります。役務の関係で運輸・通信サービスで45件増えております。これにつきましては、主に通信販売、昨年度もかなり増えたんですけれども、今年度もその傾向は続いているということです。これには、いくつか問題がありまして、ひとつは、架空請求は減ったけれども不当請求、無料のサイトを見ていたらいきなり登録されたと。これは、大人だけでなく、中高生や若い年齢についても、無料サイトからいきなり有料サイトにつながったということでの不当請求については、ある一定の相談件数を確保しているということと、最近では、出会い系サイト、出会いのない出会い系サイトですね。スクラメールで「会いたいな」とか「私とつきあってくれたら、100万円、200万円あげますよ」とかいう中で、ポイントだけを使われて、結局会えなかったという相談も増えていきますし、ギャンブルで、パチンコ攻略法とか競馬攻略法とかいうようなサイトの報告もありますし、一般的にいますと電話通信会社の代理店でインターネットが安くなるサービスがありますとあって、プランの変更を執拗に勧誘する電話相談も増えております。あるいは、携帯電話の契約解約に関する相談、インターネットオークション、通信サービス特にインターネットが普及する時代ですので、今後も相談が増えていく可能性がありますので、注目していきたいと思っております。その他に保健・福祉サービスが36件増えております。これにつきましては、美容サービスの多様化ということで、色んな形の美容サービスが増えております。脱毛エステ、痩身エステ、まつげパーマ、まつげのエクステ等サービスを受けている中で、中途解約やエステ店が倒産したとか施術の不満といったものが増えたと考えております。このような相談件数は、何か社会的に問題が起こったらすぐに増加し、敏感に反応するところがありますので、センターとしては、情報を素早く収集するというようなことで、対応していきたいと思っております。続いて、22頁です。今年の上半期を見て特に懸念されます項目は、そこにあります「公社債・未公開株に関する相談」です。公社債につきましては、怪しい社債の相談なんですけれども、昨年度は3件だったものが、今年度は16件と増えており、未公開株についても8件から10件と増えており、契約者年齢を見るといずれも、高齢者に集中しています。契約金額を見てみても、社債の関係で最高額4,000万、未公開株では、800万円、既払分についても、670万円や800万円と高齢者の貯蓄を狙った投資トラブルが非常に懸念されております。最近では、未公開株につきましても、3~4年前も未公開株でブームになったこともございますけれども、最近の手口といいますのは、複数の業者が絡んできて、巧妙化して社債なり未公開株を買わせるという形です。例えば、A社から「未公開株を持っていませんか。」と電話がかかってくる、「持っていません。」と言うと「お持ちでしたら、高く買わんですが。」となって、そこに別の会社からパンフレットなどが送られてきて、「未公開株を売りますので、買って下さい。」と、これは買ったならもうかるなと相手に思わせる手口を使っているんですね。これは、何が問題かと言いますと、被害が大きくなっていくことです。利益を得ようと未公開株を買って、買って、さあ売ろうとしたところで、相手と連絡が取れなくなるなり、騙されたと気がついた時には相手方は、雲隠れしていない。センターに相談があれば、被害額が大きいと弁護士に相談をお任せするんですが、なかなか、相手が居ないので難しいところです。なおかつ、この業者が実体不明の発行会社であるということで、問題となっています。最近では、海外では取引できないようなイラクディナール、スーダンポンドなどと形を変えて、色々な手段で高齢者を狙った投資トラブルが増えているので、苦慮しているところです。こういったケースは、高齢者がセンターに相談にこれらた時には、時期的に遅いということになりますので、センターとしては、高齢者の見守りを強化するために関係機関との情報交換会やセンターと地域とのパイプ役となっていただく「くらしの安全・安心サポーター」を活用しているところでございます。サポーターにつきましては、12月に第4期生を募集して、今回で県下で100人を超えまして118人の登録をしていただいております。そして、高齢者のところに出向いて、出前講座、寸劇、替え歌等で啓発活動をする「グループあんあん」も30人位になりましたので、今後ともそういった人達を通じて、できるだけ高齢者の方々に情報提供をして、センターや市町村の窓口にも早めにつなげられるように努力を続けていきたいと思っております。それから、高齢者だけでなく、消費者が消費者として、自立し、かしこい消費者になっていただくために、今年度から「消費者力検定」を実施しております。単に講座を受けて終わるのではなく、得た知識が結果として出てくる形として一度「消費者力検定」を試してみようというところで、半年間かけて勉強していただいて、県下で43人の方が受講されまして、契約、食生活、サービス、環境等7つのテーマについて、勉強して受検していただいて、全国平均点以上の成果を得ていただきました。こういった人達の今後、サポーター活動や消費者団体に加入していただくよう繋げていくというように努力していきたいと思っております。以上で、報告を終わります。

惣宇利会長：はい、ありがとうございました。ご質問等ございましたら、よろしくお願ひいたします。

相談件数の減少傾向というのは、全国的におこっているようですね。

事務局：そうですね。PIO-NET を見ましても全国の相談件数が平成16年度約190万件あったものが、昨年度で90万件と100万件ほど減っております。

惣宇利会長：はい、では我々自身もこういったものに引っかからないように心して対応したいと思いますけれどもね。

ではつづきまして、その他事項といたしまして、資料の最後に2つ付いております。一つは、「特定商取引法違反の訪問販売業者に対する行政処分」とあと、これに関連するんですけれども「訪問販売お断りシールによる再勧誘禁止規定」についてです。これについて、まず事務局の方から説明をお伺いしたいと思います。よろしく願います。

(5) その他

- | |
|--|
| ～資料1 1 「報道資料（特定商取引法違反の訪問販売業者に対する行政処分）」 |
| ～資料1 2 「近畿府県における訪問販売お断りシールによる再勧誘禁止規定」 |

事務局：資料2 3頁をご覧ください。1月2日に特定商取引法違反の訪問販売業者に対する行政処分を実施いたしました。この事業者は、消火器の訪問販売事業者ということで9ヶ月の業務停止命令をいたしました。株式会社ユウキニッショーという会社ですけれども、対象事業者のところにありますように、本社は大阪市内にありますが、今年に入りまして、奈良支店、京都支店、神戸支店と次々に支店を開設しまして、京都支店は京都と滋賀を営業エリアに奈良支店は奈良と和歌山を営業エリアということで、近畿2府4件を営業エリアとして、各府県の消費生活相談等に苦情相談があったことから、初めての取組なんですけれども、近畿6府県の特商法担当が合同で調査を行い同日付で行政処分を行ったというものでございます。また、奈良県消費生活条例に基づきまして、不当な取引行為を是正するいう勧告をし、情報提供も併せて行いました。この事業者に対する調査におきましては近畿経済産業局の協力を得まして、立入検査には同行というこれも初めての取組なんですけれども、そういう国の協力も得て調査を行ったというものでございます。

資料2 4頁をお願いいたします。今回の行政処分の対象となりました違反行為について、説明をいたします。このユウキニッショーですが、消費者宅を訪問する際に「古い消火器があったら引き取ります。」ということだけを告げて、本来の目的は新しい消火器を購入させることなんです、そのことを告げずに古い消火器があったら引き取るということだけを告げて訪問したということが違反行為となっております。また、契約書の書面不備ということで、契約書の中に事業者がクーリングオフの妨害を行った際には、期間延長が認められるという規定があるんですけれども、そういう文言が記載されていないか、代表取締役社長の名称が無い、商品名、消火器なんですけれどもこれについての記載等についても不備があったというところでございます。次に不実告知ということで、消火器の耐用年数は一般に8年といわれているんですが、ユウキニッショーが勧誘するにあたっては、まだ新品の消火器を買って5年しか経っていない、まだ3年は使えるものを見て、「これはもう、交換の時期が来た。」とあって、勧誘していたという事例です。また、消火器の中身を詰め替えますといいながら、中身を詰め替えたであろう中古の消火器を売っていたという例もあったんですが、それに対して、本体の耐用年数は8年なんですけれども、「中身を詰め替えたなら、又さらに使えるよ。」というような不実を告げて勧誘し、それについては、あと3年しか使えないものに対しても、「中身を交換したからあと5年間は大丈夫だよ。」と告げたということでございます。債務の履行拒否・不当な遅延として、クーリングオフにつきまして、支払い済み金額の返金を求めたんですけれども、全額返金せずに消火器の回収料金3,000円弱なんですけれどもそれを差し引いた額を返金したということでございます。あと、クーリングオフの通知を業者の方へ送ってから、何回も業者に連絡したんですけれども、最終返金するのに2ヶ月以上かかったというようなこともございました。次に消費者の意に反した勧誘ということで、一旦、ユウキニッショーの社員に「消火器を購入する意志はない。」と断ったにも関わらず、古い消火器を置いておくと爆発することもあると、数年前、屋外に放置していた消火器が爆発したという事例もあったんですが、そういうことを言って再勧誘を行ったという事でございます。つぎの25頁に近畿各府県の苦情・相談件数があるんですけれども、本県におきましても平成20年度に7件、平成21年度に9件、平成22年度8件ということで、平成22年10月22日現

在と書いているんですが、今年度立入検査を行った後、9月頃には奈良支店は閉鎖されていたんですが、それまでの期間でもこれだけの相談があったということでございます。また、23頁に戻っていただいて、一番下の注意書きに書いてございますが、本県が調査した後にこのユウキニッショーという会社は解散決議という手続きを取って、解散いたしました。奈良支店は閉鎖されたということで、業務停止命令9ヶ月ということなんですけれども、それまでに解散ということで、本県においては現在活動を行っていないということなんです。先日、テレビの方で元支店だったところに元従業員が違う会社を立ち上げて、全く同じ手口で消火器の訪問販売を行っているという報道されました。これは、奈良県内ではないんですけれども、そういうこともテレビ報道されましたので、引き続き監視していこうというところでございます。なお、今回近畿6府県合同で調査、同日付の処分を行ったところですが、国や近畿府県では、常にこういった悪質事業者の動向については、情報交換を行っているところでございます。先週17日の金曜日にも近畿経済産業局主催による近畿7府県、福井県も含む近畿府県の担当者と県警本部によりまず情報交換の会議が行われたところでございます。

次に資料28頁をお願いいたします。昨年度の審議会におきまして、特定商取引法が改正され、再勧誘禁止にかかる県の消費生活条例の不招請勧誘の規定についてのご質問があったんですけれども、その際に資料を用意しておりませんでしたので、今回改めて報告という形にさせていただきます。こちらの資料は、ユウキニッショーの行政処分に参考として付けております。消費生活条例の規定なんですけれどもその条例14条3行目、知事が指定する不当な取引行為を行ってはならない。という規定がございます。その不当な取引行為というのは、真ん中にあります不当な取引行為の指定の告示というところで、Iの1(2)の消費者の意に反した勧誘という規定がございます。また、「消費者が契約を締結する意志がない旨を表明しているにもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなく、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問し、又は電話すること」を不当な取引行為と指定いたしました。また、「訪問販売お断りシール」を無視して、消費者に勧誘する行為は、この規定に反すると考えております。また、参考までに29頁に近畿府県の同じような条例の規定を載せておりますが、和歌山県を除く、府県に同じような規定があって、それぞれお断りシールによる再勧誘禁止に関する規定があるというものでございます。なお、今回のユウキニッショーの行政処分におきましても、先ほども説明いたしましたように、再勧誘禁止ということで条例違反ということになりました。この事例におきましては、特定商取引法が改正される前の事例でございます。特商法違反は取れなかったんですけれども、条例違反ということで勧告した事例でございます。今後も特定商取引法ないし、消費生活条例に基づく悪質事業者の指導ないし、法執行について強化していきたいと思っております。以上でございます。

惣宇利会長：はい、では関連いたしますので資料30頁の「訪問販売お断りシール」の張り紙・シール等についても併せて説明お願いできますか。

事務局：それでは、資料30頁、31頁ですが、特定商取引法が改正されたときに消費者庁から出た事務連絡ですが、31頁真ん中より少し下、「他方で」というところからなるんですが、特定商取引法に基づきます再勧誘の禁止規定につきましては、いわゆる「訪問販売お断りシール」については、認められないと見解なんですけれども、自治体における条例等の規定による再勧誘の禁止については、有効な手段であるということで特定商取引法の解釈によって影響を受けるものではなく、特定商取引法と消費生活条例において、相互に補完しあえるものという見解が出ておりますので、特定商取引法で違反を取れない部分について、消費生活条例で違反行為の認められるものについては、今後も厳しく対処していこうというところでございます。

惣宇利会長：はい、ありがとうございます。この「お断りシール」については、結構歴史がありまして、最初の段階から行きますと当時の通産省今の経済産業省なんですけれどもこちらは、売る業者といいますか売る企業を育てるということですから、販売する権利、機会を紙一枚を張ることで拒否されるというのはどうかということで、業者側のサイドが非常強かったんですね。それに対して、消費者庁は当時できていなかったんですが、消費者サイドとしては、国民生活センターもそうなんですけど、とにかく会ったら断り切れないので、貼っては誰も勧誘にこないというのがそれが一番良いという消費者の意向もあるんですね。そのせめぎ合いが今まで続いてきたという長い歴史があるんですね。これに関して、まず、事務局から説明があったことについて、ご質問はありませんか。

深水委員：先ほど、ご説明いただいたところで、特商法違反に出来ないものについても県条例で「訪問販売お断りシール」について、取り締まれるものがあるという趣旨の回答の

ように私は、思えたんです。実際、そのように解釈することは不可能ではないと思うんですが、国の解釈というものが既に出てしまっているんですね。資料3 1頁にあります平成21年12月10日付の文書の中で、「お断りシール」に関しては、特商法違反には取れない。で、特商法と同じタイプの条例については、国の解釈に合わせる以上は、やはり、条例違反にはならないという事になって、その中で違うタイプの条例、同じ条例であっても、特商法と同じ規制の仕方をしている条例と特商法とは違う仕方の規制をしている条例というのがあって、違う規制の仕方をしていけば、当然、国の規制の仕方とは関係なく、県の条例で規制出来るよということになると思います。では、奈良県の条例はどうかということになると、言葉遊びに近いんですけども、資料29頁で「再勧誘禁止規定」を並べて載せていただいているんですが、滋賀県は、「勧誘を拒否する」という言葉が入っている。京都府は、「勧誘を拒絶する」という言葉が入っている。大阪府ははっきりしてないんですが、一方で奈良県は、「契約を締結する意思がない旨」と「契約」というところだけにしているということで、これは、特商法と同じタイプ、特商法も「契約を締結するしない旨を表示した」という文言になっているからこれは、「再勧誘禁止規定」なんだよという風にアナウンスされているので、同じ規制の仕方をしていながら、国の解釈に合わせるとすれば、県の条例でも「訪問販売お断りシール」を貼っているお宅に突然訪問して、勧誘したということだと条例違反では取り締まれないということにならざるを得ないと思います。国と別の解釈を取るんだよというなら、それはそれで、良いと言いますか私達弁護士は「この国の解釈は、間違っているんだ。」と言ったりすることもあるんですが、県や市町村といった立場からすれば、なかなかそれは言いにくいんじゃないかなと思いますので、「訪問販売お断りシール」を、今、活性化基金で各市町村が作ろうとしているところや、作成済みで配布しようとしているところもある事を考えると、この告示の部分で滋賀県や京都府のような形にいただいた方が、後々、使うときに使いやすいのではないかと思います。ユウキニッショーの時に使われているんですが、内容は、よく存じませんが、例えばマニュアルがあって、その中で、「断られたときに再度勧誘しよう。」と書かれているものを押さえることが出来たら、後で否定される心配がないので、取り締まり易いと思うんですが、マニュアルが押さえられない場合は、言った、言わないの話になってしまうと、結局行政処分がやりにくいと言うところがあるので、そういう意味でも貼ってあるところに入ったら、ダメだという形に使うときに使いやすいよう、滋賀県や京都府の例に合わせるよう検討していただけたらありがたいと思います。

惣宇利会長：という意見なんですけれども、ここでもわかりにすぐ答えを出すという訳にはいかないと思うんですけれども、まず、事務局の感想を伺いましょう。

事務局：この消費者庁の通知が流れてきた12月から年明けにかけてどうしようかと検討した経緯がございます。私どもでは、これは特商法の構成の仕方であろうと思っておりまして、いわゆる「再勧誘の禁止」ということで、特商法では、勧誘する目的を持って、予め、相手方に「意思がありますか。」と確認するという条項が新たに加わったということで、確認が具体的になされている以上は具体的にそれに答えるのが、本来であるので、「抽象的に何か貼っているだけではダメですよ。」という解釈の部分はそうなのかなと思うんです。ただ、奈良県の条例は特商法が云々に関わらず、組み立て方としまして、いわゆる不当な取引行為というのは、これですと特定させていただいている。その中で、締結する勧誘に係る不当な取引行為、しかも消費者の意に反した勧誘という形で表現させていただいているというのが、契約を締結する意思がないという行為なんです。そういう意味で申し上げますと必ずしも特商法の解釈に引きずられて考える必要はないだろうと思っております。ただ、より分かり易くという意味で、委員がおっしゃっていただいているということも十分、分かりますので、全国的な状況も見ながら、検討して参りたいと思います。

惣宇利会長：そうですね。これは、奈良県単独でやった行政処分と申しますか、行政処分は、単独でするものなんですけど、今回は、6府県一緒にやっているんで、6府県はそれぞれ、ここに示していただいているように再勧誘禁止規定の文章が微妙に違っているんですが、行政処分は一緒にしたということで、よく言えば弾力性といえますし、悪くいえば、いい加減さもあるのかもしれないんですけど、その辺詰める必要があると思うんですけど、それから、この消費者庁の話も、少し、腰が引けていますよね。この文書を読みますとね「特定商取引法と相互に補完し合うものであると考えています。」という辺りがね、お互い傷つかないように上手くいきましょうということをして、経産省にも気を遣っているというのが見え見えなんですけれども、深水委員のおっしゃるような、文言を明確にするという提案は、非常に良い提案だと思いますので、今後の検討課題として詰めていっていただきたいということに今日はしておきたいと思います。

以上で、本日の議題については全て完了したんですが、他に何かご発言、ご意見等がござ

いましたら、お受けしたいと思いますので、よろしく願いいたします。

瀧川委員：先ほどご説明いただきました新しく消費者庁から「住民生活に光をそそぐ交付金」の活用ということが出てきたということで、まだ、これから説明をお受けになるということを知ったので、今具体的にどうこうということは当然出来ないと思いますが、奈良県も消費者団体の連携というものがなかなか難しい状況にございますので、是非ともこの消費者団体が連携して、消費者、住民に対して色んな対応が出来る力を持ってもらうための活動に関しては、是非ともこの交付金を活用いただいて、積極的にご支援いただけますように要望させていただきたいと思います。

惣宇利会長：はい、では、今のは要望ということでよろしく願いいたします。

では、これで本日の審議会は終了といたします。ありがとうございました。