

消費生活審議会及び消費生活紛争処理委員会議事録

- 1 日 時 平成20年3月25日(火) 午後2時～3時50分
- 2 場 所 男女共同参画推進センター 大研修室
- 3 出席者(敬称略)
(消費生活審議会委員)赤岡委員、石井委員、石倉委員、大塩委員、込山(芳)委員、
清水委員、仲澤委員、深澤委員、柳場委員、渡邊委員
(消費生活紛争処理委員)今村委員、笹本委員、高村委員、中込委員、水上委員
(事務局)県民室長、県民生活課長、消費生活担当(3人)、県民生活センター相談スタッフ(1人)
- 4 会議次第
 - (1) 開会
 - (2) 県民室長あいさつ
 - (3) 消費生活審議会長あいさつ
 - (4) 消費生活紛争処理委員会長あいさつ
 - (5) 議事
 - (6) 閉会
- 5 会議に報告した事項の件名
 - (1) 平成20年度消費者行政の概要
 - (2) 最近の消費者相談の概要について
 - (3) 山梨県多重債務改善プログラムについて
 - (4) 最近の消費者関連法規の改正について
 - (5) 審議会等会議の公開及び附属機関等の委員の公募について
- 6 議事の概要

県民室長あいさつ

本日は、年度末の御多忙の中を、「消費生活審議会」並びに「消費生活紛争処理委員会」に御出席いただきまして、厚く御礼申し上げます。

皆様には、県の消費者行政の推進に特段の御理解と御協力をいただきまして、感謝申し上げます。

さて、県民生活センターに寄せられた消費生活に関する苦情・相談件数は、平成16年度の15,743件をピークに昨年度は半数以下の7,063件となるなど、減少傾向にあります。

減少している主な理由としましては、「架空請求」に関する相談が、減少したことによるものですが、その一方で相談内容は、複雑化、多様化しており、問題の解決は、より困難になってきております。

こうした中、県民が安全で安心な消費生活を営むためには、消費者被害を未然に防ぐとともに、その拡大を防止することが何よりも重要であります。

消費者取引の適正化を図るため、県では、昨年4月にはエステ業者、また、10月には訪

問販売業者2社、更に、先日は家庭教師派遣業者に対し、不当な取引行為を改善するよう、特定商取引法に基づく行政処分と、山梨県消費生活条例に基づく勧告を行ったところであります。

また、消費生活の安定と向上を図るため、県民生活センターでは、今年度130件を超える暮らしの教室等の消費者講座を開催するなど、消費生活についての学習を希望する地域や団体と連携し、様々な取り組みを進めて参りました。

国におきましても、消費者保護制度の充実・強化が図られるところとなり、昨年5月の「消費生活用製品安全法」の改正、6月の「消費者団体訴訟制度」の創設、更には、特定商取引法及び割賦販売法の改正法が今国会に提出されております。

また、深刻化する多重債務問題を総合的に解決するため、昨年4月には、政府の多重債務者対策本部は、「多重債務改善プログラム」を決定し、本県でも、10月には、「山梨県多重債務改善プログラム」を策定し、多重債務者対策に取り組んでいるところであります。

さらに国は、今年を「生活者や消費者が主役となる社会」へ向けたスタートの年と位置付け、消費者行政の一元化に向けた「強い権限を持つ新組織」についての議論を進めるなど、消費者行政は大きな転換期を迎えようとしています。

県におきましては、消費者行政の基本である、消費者の権利の尊重及び自立の支援、更には、消費者取引の適正化に向け、今後もなお一層努力して参りますので、消費生活審議会及び消費生活紛争処理委員会の委員の皆様には、今後とも御支援と御協力をよろしくお願い申し上げます。

結びに、委員の皆様のみまますの御健勝と御活躍を祈念申し上げまして、挨拶といたします。

消費生活審議会長あいさつ

みなさんこんにちは。込山でございます。

この取引社会の中で生きてる限り、消費ということは切っても切りはなせないわけですね。原理原則は取引重視から結局、消費者の責任が前提なんですよね。消費者責任、自己責任なんです。ただ例えば私が研究室で仕事をしていて、電話が鳴ったんですね。取ったら「先生元気？私です。」なんてそれにつけ込まれるからこういう悪徳商法なんていう、「誰？」と言ったら「先生忘れたの。」と言うわけですよ。「近藤です。」「近藤？思い出せないなあ。」と言ったんですよ。そしたら「私は知ってますよ。この前電話したじゃないですか。」「ところで何の用事？」と聞いたら先生の老後の資産運用とか何とか言うわけですよ。そこでつい相手していると、ああこれが本当の悪質商法の入口だなあと。まあ何回もそういう電話がありますけれども、それでそのときこの会議の前日そういう経験をしました。その電話は、申し訳ない、切りますよと言って切りましたが、結局その切り方も、そのとき必ず出るのが、結構ですという言葉でしょ。あの結構って言うのは「お客さんこれでいいでしょうか。」「結構です。」肯定するときにも使いますよね。結構って曖昧でしょ。いりませんという言い方。消費者というのは非常に善人ですから。善人のところに彼らは巧妙につけ込んでくるということですよ。

インターネットを開いて消費生活に関する保護法というのはどんな法律があるかというのを見ていたら、まあメモできませんでしたよ。消費者基本法から始まって、国民生活センター法というのがあるんですよ。割賦販売法、訪問販売法、製造物責任法。消費者契約法は平成12年、昭和43年あたりが消費者基本法。すべてこの法律は弱者保護としての我々消費者に対する保護法なんですね。つまりこれだけ大きな力、法律の力を借りて、消費者に与えてもまだ巧妙な悪徳業者のつけいる隙がいっぱい残っている。グレーゾーンがあると。金利の問題もそうですよね。それから去年、裁判所で金融商品取引法の講義をしてくれて言われて、私も証券取引法が金融商品取引法に変わったのを知らなくて。金商法。この世の中は化かし合いだなということを感じます。いくら法律整備しても結局被害者が出るって事は、数ある悪徳商法の人たちは網の網の網を探し当てて、そして規制ギリギリ、法の網で灰色のところ合法を主張するという雰囲気だと思うんですよ。こんなにたくさん法律を作るとわからないですよ。すっきりわかりやすく法律を整備した方がいいんじゃないかと思うんですよ。ちょっと感じたわけです。

我々が山梨県の中にあって、純粋な消費者が消費者被害から免れて、我々の存在がそういう悪徳業者のつけいる隙を押さえると。相談が減ってくれば、審議会委員の仕事、充分任務を果たしたことになるんじゃないかと感じております。いずれにしろ、年に1回か2回こういうみなさんと顔を合わせることを幸せに感じています。よろしく申し上げます。ありがとうございました。

(司会)

ありがとうございました。続きまして、消費生活紛争処理委員会から水上会長、よろしく申し上げます。

消費生活紛争処理委員会会長あいさつ

みなさんこんにちは。消費生活紛争処理委員会の委員長を務めさせていただいております、弁護士の上水でございます。

消費生活に関する動向はもとより、県民の日常生活の中から発生するものでありますので、そういう意味では極めて身近なものでありますけれども、携帯電話、インターネット等の普及によりまして、紛争の内容が複雑、多様化しているというように言われております。一方で私どもが弁護士として相談を受けていて感じる場所でもありますけれども、身近で彼らと、紛争の対象となっております金額が必ずしも多いものではないことも多く見られます。そういう場合には、その紛争を解決するために直ちに裁判所での訴訟という手段を取ることが狙われるところであろうと思われまふ。このほど進んでおります、司法制度改革の中で裁判外紛争解決、いわゆるADRというものの重要性が注視をされているところでもありますし、法整備も進んでいる状況であります。そういう中で、この消費生活紛争処理委員会が積極的に利用されるという場面も予想されるというように考えております。委員の皆様方には、大変御多忙のことと存じますけれども、引き続きこの委員会の円滑な運営に御協力をいただけますようお願いを申し上げます、簡単ですが挨拶とさせていただきます。ありがとう

ございます。

(司会)

どうもありがとうございました。ここで県民室長には所用のために退席をさせていただきますが、御了承下さい。

それでは議事に入ります前に、委員さんの変更がありましたので、御紹介をさせていただきますと思います。まずは、消費生活審議会からご紹介いたします。山梨県連合婦人会の役員改選によりまして、会長の渡邊真弓様。それから甲府市の人事異動によりまして、甲府市市民生活部市民生活総室長の横森正樹様。それから全国農業組合連合会山梨県本部運営委員会の役員改選によりまして、運営委員会副会長の込山博様をお迎えいたしました。よろしくお願いたします。なお、本日は都合によりまして、横森正樹様、込山博様は欠席されております。

また、消費生活紛争処理委員会では、山梨県連合婦人会の役員改選によりまして、副会長の高村十年子様をお迎えいたしました。よろしくお願いたします。

これより議事に入りますが、本日は消費生活審議会と消費生活紛争処理委員会の合同会議としておりますので、消費生活審議会の込山芳行会長に議長として、山梨県消費生活条例第22条第7項の規定により、以下の議事進行をお願いしたいと思います。

込山会長、よろしくお願いたします。

(1)平成20年度消費生活行政の概要について

(議長)

それでは御指名をいただきましたので、進行役を務めさせていただきます。それでは議事に入ります。まず、平成20年度消費者行政の概要について、事務局から報告をお願いします。

(事務局) 資料に基づき報告

(議長)

只今事務局から平成20年度の消費者行政の県主導の企画、予定について、資料を御覧になりながらということですがちょっと足早だったかもしれませんが、何か質問はございますでしょうか。ご意見もございましたら。

(委員)

冒頭のところで、消費者の安全・安心を守る連絡会議が開催されたということですが、その中で多重債務改善プログラムを策定し、対応をしているということでしたけれども、具体的にはどのような対応をされているのでしょうか。

(事務局)

プログラムにつきましては、中心となりますのは相談についてこういったような対応をすべきかと言うことをまず趣旨にそえてございます。またあと2点、被害に遭わないためのそういうところについても重視させていただいておりますこと。更にはヤミ金関係があった場合には警察と連携する中で、取り締まりをしていくということが中心となっております。ただ、すでに陥ってしまった方の救済ということについては、関係他部局との連携の中で、市町村もそうなんですけれども、生保の部局でございますとか、DVのことを取り扱っている部局とそういったところと連携をする中で、消費者の救済ということを進めたい。ただ具体的にこういった形でというのはこれからという話になるのかなと思います。

(委員)

検討なさっていて、具体的な対応はしていないということでしょうか。

(事務局)

相談段階まではすでに対応しておりまして、具体的には市町村の職員の研修であるとか、あるいは無料相談会とそういった形でやっておりますけれども、ここから先に一步踏み込んだところについては、まだ検討段階ということでございます。すでになってしまった方を、生活を立て直させるということを今ご指摘ということですね。それについては今後検討というところでございます。

(委員)

消費者啓発の中に、消費生活相談員の活動、先ほどの説明で市町村人口に応じて57名の方がおいでになるというお話しでしたが、この相談員の機能というものが、実際働いているのかどうか。私蕪崎市なんですけれども、どなたがなっているのかっていうことがよくわからないんですね。ですから一般の消費者の方達はその辺をどのように知ったらいいのか。たぶんわからないんじゃないかと思えますけどいかがでしょうか。

(事務局)

消費生活相談員さんにつきましては、任務としましては、地域の消費生活の相談、苦情の受付、あるいは地域における消費者活動のリーダーとして消費者被害の未然防止のための啓発活動をやっていただく、あるいは、毎月の活動状況の報告ですとか、地域の消費生活に関する意見、要望、質問等を県にあげていただく、県が実施する研修会に参加していただいてスキルアップをしていただくといったことをやっていただいているんですけども、実際こういった形でコマーシャルしているかということになりますと、まず県のホームページ、それから先ほどのテレビスポットという話がありましたけれども、そのくらしの情報等でアナウンスをさせていただいたり、市町村にお願いをしまして、市町村の広報誌に載せていただきたいということで毎年お願いをいたしまして、やってくれるところもあるし、やってくれないところがあるんですけども、そういった形でアナウンスをさせているというところなんです。

(議長)

相談員の方が、県と消費者のパイプ役というような認識でいいということですね。ただ、その地域、地域の相談があったときに知らないで相談のしようがないですもんね。もうちょっとわかりやすいような方策があれば、今言われたところが実際っていうところですかね。

(事務局)

確かに広報誌を見ていただけないとかっていう話になってしまうとどうしようもない部分がありますけれども、そういったところはまた地域の団体とも連携する中で、センターの出前講座もありますけれど、そういうときにも宣伝をしたりですね。あるいは相談員さん自体が自分を宣伝していただく、というようなことでお願いをしているということでございます。

(2) 最近の消費者相談の概要について

(議長)

次に、最近の消費生活相談の概要について報告をお願いします。

(事務局) 資料に基づき報告

(議長)

ありがとうございました。相談はこの件数ですけど、全部、水際で被害に遭わなくて済んでるんですか。

(事務局)

例えば架空請求のハガキ、封書についてのものですね。ほとんどが「変な封書が来ましたが」「変なハガキが来ましたがどうしたらいいですか」というような相談です。ですから架空請求についての情報提供をしまして、「お近くの方にもそういうことを教えてあげてください」というお話しをします。でもなかには「電話をしてしまいました」という相談もあります。そういう場合には、絶対に振り込まないことと、あと個人情報相手が知られてしまうので、「これから色んなところから電話が来るようなことがあるかと思いますので」とこれからの注意事項をお話しします。でもなかには、「振り込んでしまいました」ということもありますけれども、そのような場合には、警察へ被害届を出していただく、相談していただくという形になってきますけれども。

契約の方につきましては、実際にクーリング・オフができるものはクーリング・オフ、あと相談員が斡旋と言いまして、事業者に電話をして、そして交渉をして契約解除に持ち込むということを毎日一生懸命やっております。

(議長)

相談する勇気のある人は、かなり救われてるんですね。

(事務局)

啓発ということでいろんなところに出前講座にも行くんですが、とにかく一番伝えたいことは、相談して下さいということです。相談するということが、本当に大事なことだと痛感しております。

(議長)

わかりました。相談の内容、現状、数値を整理して報告いただきましたが、ご質問とかご意見ございますでしょうか。

(委員)

サラ金とかヤミ金の一覧表のデータ、できればヤミ金のデータでして、来年度の3月に金利の見直してということで金融業界の方からヤミ金が増えているからあげるとか動きがあるんで、ヤミ金の相談が実際増えているかどうかというところを知りたいんですけど。

(事務局)

ヤミ金のデータも取っておりますけれども、ヤミ金は減っております。以前に比べるとかなり減っております。今ちょっと推移のものを持っておりませんけれども。

(委員)

データというのは何らかの形で公表されている、あるいは知ることができるようになっていのでしょうか。

(事務局)

ヤミ金の連絡協議会等で公表しておりますので、公表できるんだと思います。

(3) 山梨県多重債務改善プログラムについて

(議長)

次に、山梨県多重債務改善プログラムについて報告をお願いします。

(事務局) 資料に基づき報告

(議長)

今の多重債務改善プログラムに対する県の取組みの説明がありました。何かご指摘ですとかご意見、ご質問ありますか。

(質問・意見 なし)

(4) 最近の消費者関連法規の改正について

(議長)

次に、消費者関連法規の改正について説明してください。

(事務局) 資料に基づき報告

(議長)

消費者関連法規の改正を説明いただきました。電気製品の賞味期限とか消費期限のような食べ物と同じような発想になるわけですね。それでは、関連法規の改正とか見直しの動向について、質問、ご意見をいただきたいと思います。

(委員)

エステの件なんですけど、エステの機械を販売したということでしょうか。

(事務局)

まずエステの業者の違反行為というのは、勧誘目的を言わないで誘い出しているということです。まず勧誘目的の不明示ということがひとつあります。エステの販売をする目的があるにもかかわらず、メイクモデルになって欲しいとかですね、無料体験ということ呼び出したということが、ひとつ違反としてあるということと、あと不実告知というのは、嘘を言ったということなんですけれども、デジタルカメラで顔を撮りまして、それをパソコンに取り入れるとシュミレーションで10年後、20年後、30年後にこういう風に顔が崩れていきますよと画を見せるわけですね。言葉で言われればなんですけど、実際自分の顔が崩れていくとショックを受けられるようでして、実際そうなることの確証がないにもかかわらず、そういうことを言ってエステを受けなきゃだめだと、こうなってしまうと言うのが不実告知ということで、こういうところが主体になるのかなと。あと、エステを受けている方にジュエリーの販売をしております、ジュエリーの展示会があるから来ない？と言われ行ってみたら展示会ではあるけれども、そこで勧誘をされて販売を受けてしまったということで、エステのサービスを受ける機械の販売という消費者被害もありますけれども、主体となるのはエステのお肌のお手入れが一番大きなところですよ。

(5) 審議会等の会議の公開及び附属機関等の委員の公募について

(議長)

それでは最後になりますけれども、審議会等の会議の公開及び附属機関等の委員の公募について、事務局から説明をお願いします。

(事務局) 資料に基づき報告

(議長)

何かご意見ございますか。

(委員)

先ほど消費生活相談員がどんな人がなっているか、消費者にわからないということなんですけども、私の町では大体4月、5月になりますと、すべての委員さんが変わりますよね。すべての委員さんを一覧表で全部載せまして、広報で全町に配ります。それを自治会の方へも配って、だから大体、県の委員さん、町の委員さん、すべてその表を見ますと、誰が何をしているかというのがわかるように、広報しています。

(議長)

良い町ですね。これは県の行政指導というか強制じゃないんですよね。その町独自の、その自治体の活動で行われているということですよ。

(事務局)

町独自の活動でして、私どもは担当課長会議ですとか集まったときに周知徹底することが大事だと言うことで、県民生活センターからも話がありましたように、まずは相談することをしっかりと認識してもらおうということが非常に大事だと思います。

(議長)

そうですね。徹底してもらって、その町に右習えで県内でそういう活動が浸透していくといいですね。

相談員が難しいことには答えられなくても、それを専門家のところへ持って行くというような活動をしてもらえればいいと思いますね。

今日はいろいろ聞いていましたけど、結局、悪徳業者のつけいる隙がないコミュニティを作ってしまうということですね。県内全体で。そうすれば山梨県は商売にならないということで他に行くでしょうね。

その他に何かございますでしょうか。

(委員)

最後にありました公募の件は大変方向としてはいいことだと思います。説明でこの審議会には公募3名というふうに説明があったと思うんですが、もちろん全部の委員さんではないと思うんですが、定数の決め方、ちょっと見た感じでは、例えば2割まで引くとか書いてなかったものですから、どんな公募の人数の選定基準を考えてらっしゃるのか、これはご質問です。

それと、これは意見ですのでお答えは結構なんですが、冒頭、込山先生がおっしゃったように法律がいっぱいあってですね、大変そのとおりだというふうに思いました。先ほど、多重債務者のプログラムの裏面のアンケートを見ますと、本格的にやるんだなあということはよくわかりますが、市町村の相談窓口の件についてですね、若干意見として申し上げたいのですが、これは、消費者基本法なんかもそうなんですけども、地方公共団体が窓口としてしっかり取り組むところというふうになっているわけですけども、県生協連が所属してます、山梨県消団連というところがあるんですが、昨年11月に28市町村全部に行政のアンケート調査を行ったんですが、100%回収をさせていただきました。実は市町村の相談窓口の専任ていうのはどこにもないんですね。すべて兼任というふうになっておりまして、相談窓口を設置しているところが、甲府市を始め10市町村で、それ以外は窓口もないという風になっているんですね。窓口がないところは県民生活センターに話しているとか、行政の担当部署が取扱をするようになっております。そんなことでですね、例えば消費者行政予算がゼロ円という市町村もですね28のうち9市町村あると。住民1人当たり直しますと、一番高い町が身延町で17円、あるいは甲府市が15円とか南部町が9円とかいうことで、あとは一桁台というようなことで。私は一本化してこういったところにも力が入ると。今、国の方でも消費者庁とかで動きがあるようですけど、そういう風な形で進めていかないと大変。計画は良いんですけども、なかなか実際には誰が対応するんだみたいな形がですね、多くなってしまう。こういう状況を今後改善していくために必要なことを検討していくことが必要なんじゃないかなと思った次第ですので、紹介だけさせていただきました。

(議長)

貴重なご指摘をいただきましたけど、なるべく実効性が伴うように、県の方でもよろしくお願ひしたいと思います。

(事務局)

始めの質問ですけれども、条例上、消費生活審議会では20名という枠がありまして、現在は13名の委員さんをお願いをしているわけですが、その内訳として学識経験、それから消費者団体の皆さんが3名、事業者団体の皆さんが3名という枠組みです。今回公募をするということでどういう枠組みにするかというところで、例えば消費者団体を減らしてそこに入れるのかというような議論もあったわけですが、従前それなりの理由があって委員さんになっていただいているわけで、しかも20名の枠の中に収まるということで、事業者団体、消費者団体と横並びで3名という形で提案させていただいてるということでございます。

2点目は回答不要というお話しでしたけれども、報告になりますけれども、多重債務の窓口については、今回全市町村をお願いをしまして、全市町村に窓口を設置していただいたところですよ。以上です。

(議長)

予定の時間を少し過ぎていますが、何かありますか。

(委員)

消費生活の相談のところで、他の運輸とはどんなものでしょうか。運送とか運輸そのものは入っているのでしょうか。

(事務局)

今年度一番相談の多い他の運輸通信ですけれども、架空請求の相談がほとんどです。運輸そのものは他の分野のところにあるんですけれども、ここには入っていません。

(議長)

それでは、以上で議事を終了いたします。御協力ありがとうございました。

(司会)

ありがとうございました。

それでは、以上をもちまして、本日の消費生活審議会及び消費生活紛争処理委員会を終了させていただきます。

本日は、お忙しい中を御出席いただき、誠にありがとうございました。