

平成28年7月22日

平成28年度 山梨県消費生活紛争処理委員会 議事録

日 時 平成28年7月15日(金) 午後1時30分～2時30分

場 所 山梨県庁防災新館4階 410会議室

出席者(敬称略)

[委員] 河野委員、小林委員、齋藤委員、清水委員、關野委員、西山委員、米山委員、
以上7名(50音順)

[事務局] 県民生活部 布施部長、上小澤次長

消費生活安全課 杉田課長、小俣総括課長補佐、矢花課長補佐、松土副主幹、
寺本主事

県民生活センター 大堀所長、村松主査 以上9名

傍聴者数 0名

1 開 会

2 県民生活部長あいさつ

3 議事

(1) 平成28年度消費者行政の概要及び「消費者基本計画」に基づく平成28年度の取組について

(2) 県民生活センターにおける相談及びあっせん状況について

(3) その他

4 閉 会

【議事】

(議長)審議が滞りなく進行できますように、ご協力をお願い致します。意見を出してくだらないというお話もあって、質問等も是非お願いします。

それではまず、平成28年度消費者行政の概要及び消費者基本計画に基づく平成28年度の取組について、事務局の方から説明をお願いします。

事務局から資料1により説明

(議長)ありがとうございました。只今のご説明について、ご質問、ご意見等ございますでしょうか。

(委員)市町村における消費生活センターの設置について、県としていわゆる市町村の後押しをしている中身としては、研修ということになってはいますが、他にも何か具体的にされてることはありますか。

(事務局)具体的には、相談員さんの養成を今年やっております。現在15人勉強していただいておりますが、その人達が来年以降市町村の相談員さんとして配置されれば、一番いいなと思っています。それから、レベルアップ研修についても、現在、相談員さんが配置されているところがありますので、その人達のレベルアップ研修をやっております。

(委員)早いと来年には、今の甲府市とか富士吉田以外にも市町村の消費生活センターができるかもし

れないということですね。

(事務局)そうですね。早くて来年の29年度になると思います。

(委員)ありがとうございます。

(議長)その他に、ご質問・ご意見等ございますか。

(委員)もう一ついいですか。資料1-1の4番目の消費者団体の育成指導について、団体活動に対する助成支援とありますが、これは基本的に補助金などの財政的な支援ということでしょうか。

(事務局)はい。ほとんど金銭的な支援です。その他にも、いろんな事業をやっていく中で、消費者団体とはいろんな取り組みをしております、会合に出るなど、そういう人的な支援もしております。

(委員)ありがとうございます。

(議長)その他ございますか。よろしいですか。では、次に移らせていただきます。次に、県民生活センターにおける相談及びあっせん状況について説明をお願いします。

事務局から資料2により説明

(議長)ありがとうございました。只今のご説明について、ご質問・ご意見等ございますでしょうか。

(委員)(4)の年代別のところで、参考にお聞きします。3位のところに40代・50代で融資サービスとありますが、これはどのような内容でしょうか。

(事務局)はい。融資サービスの中身は、多いのは多重債務です。消費者ローン・消費者金融を利用して返済に困っているといったような相談が多くございます。

(委員)あくまでこれは、そういう相談ということですね。

(事務局)そうです。

(委員)問い合わせみたいな感じですね。

(事務局)問い合わせというか、私どもとすれば、それでどうしたらいいかという助言・アドバイスをします。そして、その方の債務について、どれだけの事業者から借りていて、どれだけの債務内容になっていて、それに対してその方の収入がどれだけあって、資産がどれだけの聞き取りながら、債務整理を、まあ大体4形態でございますので、一番厳しいのは自己破産でございますが、それらの基本的なものを示して、最終的には弁護士相談もございますので、そこで具体的なアドバイスをしていただく、というような形になっています。

(委員)ありがとうございました。

(議長)他にございませんか。

(委員)架空請求が近年、増加傾向にあるということでしたが、何か原因というか理由があるのですか。

(事務局)正確なところは、把握をするのがなかなか厳しいのではございますけども、スマホの普及など、だんだん世帯保有率が100%に近づいてきています。最近ではショートメールというのがよくあります。機械的に、電話番号宛てにメールが送信されます。機械的にどんどんこう一斉送信みたいな格好で、どんどん送り付けてくるという手口があります。当然、多くの場合は名簿を持っておらず、単に電話番号宛てに送るという形態です。平成16~17年度には相談件数が一万件を超えていまして、葉書で裁判所をかたり架空の請求、未払いがあるという内容でした。当時は名簿があったと思われます。名簿業者との間にリストがあったと思いますけど、今は機械的な手口になっています。

(委員)電子媒体での割合が多いということですね。

(事務局)そうですね、圧倒的に多い。もう葉書ってというのはかなり少なくなってきました。

(委員)ありがとうございます。

(議長)その他には。

(委員)契約当事者の年代が、2 ページの一番上にありますが、70 歳以上は前年比で減っていますね。

(事務局)前年比はそうです。

(委員)60 歳からその前の若い人達が増えていますが、これは今もお話があった、そういう情報機器とかそういうものの詐欺が増えてきたからこんな傾向になってきたのでしょうか。何かその要因と
いうか、原因はお分かりでしょうか。

(事務局)70 代が減ったのは今年の話でして、去年はそんなに変わっていません。傾向を見るためにはもっと5年とか10年とか長いスパンで見ないと、分からない部分はあるかとは思いますが。しかし、情報機器の関係も作用している部分はあるかとは思いますが。

(委員)わかりました。

(議長)ほかにありますか。

(委員)この相談の対応を、現在、相談員10名で行っているのですか。

(事務局)ええ、そうです。

(議長)よろしいですか。それでは最後にその他事項ですが、皆様何かございますか。事務局からは何かありますか。

事務局から資料3により説明

(議長)ありがとうございました。只今のことに、ご質問・ご意見等ございますでしょうか。前も聞いたことがあるかもしれませんが、苦情処理の委員会が山梨県で案件としてあったというのは、過去いつのことなのでしょう。

(事務局)おそらく過去にはありません。

(議長)ですよ。

(事務局)調べた限りはないですね。相談者が紛争処理委員会にかけるといふ相談者の同意がないと当然上がってきません。

(議長)でも存在自体を知らないって人もいるかもしれないですね。条例を見ましたが、それを告知するみたいなことがあるかなと思って見ていたんですが、見つかりませんでした。制度を知らなければ、利用するはずがないので、告知みたいなものをしていただいた方が良いと思います。

(事務局)ホームページに載っていますが、一般に目につくかと言われるとご存知のとおり、ホームページには多くの情報が載っていますので、どうしても分かりづらいということだと思います。

(事務局)この資料の3 - 2にあるとおり、センターで受けた事案の中から、解決できないものが紛争処理委員会に上がってくるような仕組みになっておりますので、センターの方でもある程度、紛争処理の広報をしていただいているとは思いますが、そこまで至らないということでしょうか。

(議長)ただ、あっせん不調案件があるから、資料2の県民生活センターが解決できなかったものとかですね、そういう方だけでもいいですから、こういう手段もありますよ、みたいなことを言っただけであれば良いと思います。

(事務局)周知をさせていただきます。

(議長)よろしく申し上げます。

(委員)今の質問に関連しますが、例えば現場の中で、紛争処理委員会の中でも解決する手段があるということは、周知をするひとつの手立てだと思えますが、例えば裁判所の民事調停に相談するケースはありますか。

(事務局) いいえ、裁判所というルートは少ないかもしれないですね。家事相談については割とご案内しますが、消費生活相談のトラブルについては、民事調停をご案内することは少ないです。センターの場合、あっせん機能もありますので、その部分でふるいにかけます。それでなおかつ、テーブルに乗かって紛争処理まで行く過程で少なくなってしまうと思います。

(事務局)資料の2の3ページ、あっせんの状況というのがありまして、解決率93.3%ということで、かなりの部分はセンターで解決している状況にあります。

(議長)はい。まあ委員会を開く要因というのでもございませぬけれども、一件もないというのはちょっと、できれば一件くらいしたいなと思います。

それでは、以上で議事を終了致します。ご協力ありがとうございました。