

## 消費生活審議会及び消費生活紛争処理委員会議事録（概要）

1 日 時 平成21年4月30日（木） 午前10時～12時00分

2 場 所 県庁北別館507号会議室

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、今村委員、久津間委員、込山芳行委員、齊藤委員、清水委員、手塚委員、深澤委員、渡邊則明委員、渡邊真弓委員

（消費生活紛争処理委員）飯窪委員、長田委員、勝川委員、中込委員、細田委員、水上委員、箕浦委員

（事務局）県民室長、消費者安全・食育推進課長、県民生活センター所長、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 議事

（1）消費者行政の概要について

（2）最近の消費者相談の概要について

（3）山梨県消費者行政活性化基金事業について

5 議事の概要

（1）消費者行政の概要について

（議長）

それでは皆さんにご協力いただきながら、進行をさせていただきます。ぜひ活発な意見をお願いします。では議事に入ります。議事の（1）「消費者行政の概要について」を事務局より説明をお願いします。

（事務局） 資料に基づき説明

（議長）

「消費者行政の概要について」の説明がありました。何かご意見、ご質問ありますか。よろしいですか。無いようですので、では、議事の（2）「最近の消費者相談の概要について」の説明をお願いします。

（事務局） 資料に基づき説明

（議長）

「最近の消費者相談の概要について」資料に基づいて説明していただきましたが、平成16年度を境に大幅に相談件数が減っています。何か法律改正があったのでしょうか。

(事務局)

平成16年から相談件数が減少したのは、架空請求が減ったことによります。詳しいデータはありませんが、その時期から架空請求が減ってきました。これは山梨県だけではなく、全国的な傾向で、日本全国グラフは同じ形になります。

(議長)

わかりました。ただいま相談件数について、事務局より説明がありましたが、何か気づいたことなどありませんか。

(委員)

架空請求が根底にあって減少傾向にあるということではありますが、背景にはどんなことがあるかを考えなければならないと思います。そう考えた時に、資料2の7ページの啓発活動の項を見てもらいたいのですが、出前講座の受講する対象はどんな人だったのか。また、どんな講習の内容だったのか。これが一点。もうひとつは商品テストについてですが、テストは県内ではできないと思いますが、どの様な内容の商品テストが要求されたかお聞きしたい。

(事務局)

講座の回数については延べ127回です。高校生の巣立ちの講座から始まりまして、大学生、高齢者、地域の集まりなどです。振り込め詐欺、訪問販売、架空請求について話しをしております。内容につきましては、月ごとに若干違っておりますが、その時々話題を組み込みながら講座を開いております。若者向け、高齢者向けなど、それぞれのパンフレットを作成し、講座で活用しております。

商品テストにつきましては、外国製の玩具でかぶれたという事例がありまして、これにつきまして経済産業省の下部機関である製品基盤機構に調べてもらいました。原因はポリエチレン・モノマーによるかぶれが原因と思われる。そのお子様のかぶれについては、医者の立ち会いのもと、検査をしたほうがよいと勧めましたが、相談者の父親がそこまではいいと辞退されました。その他は携帯ライターの発火、自動洗濯乾燥機の暴発、ドライヤーの発火についてです。

(議長)

講座の講師はどんな方が担当されていますか。

(事務局)

県民生活センターの啓発スタッフが担当しています。

(委員)

クーリング・オフについて、県民生活センターではどこまで関わっていただけるのか。書

類の作成までしていただけるのか。

(事務局)

書き方から始まって、内容の説明をしております。書類の作成はしていません。配達記録が廃止されたので、書留郵便での送付を勧めています。

(委員)

出前講座の申し込みはどんな団体でもよいのですか。どんな方法で申し込みしたらよいですか。

(事務局)

特に決まりはないです。申込み方法については、代表者の住所・氏名・年齢・集まる場所を書いて県民生活センターへお申し込みください。様式がわからない場合は、FAXで雛形をお送りしますので申し出てください。受講料は無料です。

(議長)

よろしいでしょうか。委員の皆様も関係部署に情報を伝達いただければ、ありがたいと思います。それでは3番目の「山梨県消費者行政活性化基金事業について」の説明をお願いします。

(事務局) 資料に基づき説明。

(議長)

ありがとうございました。今年度から23年度までの3年間で消費者行政を活性化する事業です。ご意見、ご質問はありますか。

(委員)

消費生活相談員の処遇についてお聞きしたい。条例で87名ということですが、具体的な立場はどうかお聞きしたい。

(事務局)

いま質問のあった消費生活相談員は、県の消費生活条例の19条で、地域における消費生活に関する相談に応じ、苦情、意見、要望、その他の情報を県に提供していただくために設置しております。知事が委嘱をするものでありまして、昭和50年代からずっと続いております。しかしながら、今、委員のお考えになる基金での養成の対象になる消費生活相談員は、県民生活センターの方の消費生活相談員ではないかと思えます。87名の消費生活相談員は、県の条例に基づいて市町村の地域で活動していただいています。県民生活センターで相談業務をしている消費生活相談員とは別になります。地域において情報誌を

回覧したり、消費生活被害者に県民生活センターを紹介していただいたりしています。

(委員)

では、基金で養成するとされる県の消費生活相談員は何人いますか。

(事務局)

甲府の県民生活センターに7名、都留の地方相談室に2名、合計9名になります。

(委員)

消費生活相談員の養成事業について対象となるのはこちらの9名ですか。

(事務局)

基金の支援メニューにある消費生活相談員養成事業は、今申し上げた9名と甲府市にも消費生活相談員がいますので、そちらが対象となります。基金では、その方達のレベルアップ、また市町村の消費生活相談窓口配置される方々の養成をおこなっていくこととなります。

(委員)

市町村の相談窓口配置される消費生活相談員は市町村の職員になりますか。

(事務局)

非常勤というかたちになると思いますが、市町村の考えによります。

(議長)

今の話を聞いていると「消費生活相談員」という言い方が紛らわしい気がします、一方ではかなりの知識を要するわけで、専門家の影が薄くなる気がします。市町村に配置されている87名の方々の呼び方を変えたらどうでしょうか。

(事務局)

確かに紛らわしいということはあると思いますが、消費生活条例で定めているということもあり、ぜひご理解いただきたいと思います。

(委員)

市町村に窓口をつくり、相談員を置くということですが、そこにはどんな人が配置されますか。

(事務局)

いま審議されている消費者庁関連法案の中に、消費者安全法があります。この中で、市町

村における消費生活相談窓口の設置が義務化されています。市町村は相談件数等の実情を勘案しながら、非常勤なり正規の職員なりを配置することになります。これにより一義的な相談対応は市町村がおこなうこととなります。県は市町村相談窓口の職員に対して、スキルアップ研修の開催や対応マニュアルを作成し、支援を行っていきます。相談内容が広域的なものや困難なものなど、市町村で対応しきれないものについては、県民生活センターが対応することになります。県は市町村との消費者相談の連携を深め、消費者が的確に対応されるような体制を作っていきます。

（委員）

「かいじ号」は、どのように配付されていますか。また、年齢を重ねると民放より公共放送をよく見るのですが、「くらしの情報」はNHKでは放映しないのでしょうか。

（事務局）

「かいじ号」は、各市町村に配付しています。あと消費者教育の講座で配付したり、窓口を設置したりしています。「くらしの情報」につきましては、契約の方の問題がありまして、民放にかなり金額的にご協力いただいているとご理解ください。

（委員）

先程話題になった、県の条例で定める消費生活相談員については、市町村の地域で本当に役割を果たしているか不明なので、検証が必要だと思います。また、最近の消費者問題は以前に比べて非常に複雑になっていると感じます。県と山梨農政事務所が合同で食品表示の調査をしているのが報道されていますが、このような専門的知識のある監視が必要とされていると思います。ぜひ、このような機関の充実をお願いしたいと思います。

（事務局）

消費生活相談員の方には、2ヶ月に一度ご報告書をいただくことになっています。その報告書をみながら活動の内容をチェックし、問題がありそうな場合は個別に連絡をとらせていただきます。市町村とも連携し、消費生活相談員の活動を支援していきます。食品の表示に関しましては、県では食品表示ウォッチャーを委嘱させていただいており、県民の皆様の目でも監視をしていただいております。県では、これに基づいて適正に食品表示の指導をおこなってまいります。

（委員）

今まであまり注目をされていなかった消費者問題が、消費者庁が設置されるなど、転換点に来ていると思います。国の一連の積極的な動きを県がどう受けとめ、地域へ浸透させていくか。市町村消費者行政の充実のため、県の取り組みが大切だと考えます。市町村の基金活用を促し、早く市町村プログラムが出るように県の指導をお願いしたいと思います。

(事務局)

県としても、いかに市町村に取り組んでいただけるかが重要と考えています。昨年は4度、市町村会議を開催しています。また、首長の方々にもご理解いただくよう市長会議、町村長会議にも伺い、基金活用をお願いをしています。また、市町村担当者への訪問も行う予定です。取り組み事例を示しながら、市町村に基金活用を促したいと思います。予算を有効に使い、市町村消費者行政の充実を図っていきたいと考えています。

(議長)

事務局から説明がありましたが、いかがでしょうか。他にご意見・ご質問ありますか。いいでしょうか。ないようですので、会議を終了したいと思います。皆様の御協力ありがとうございました。