

〈平成26年6月17日〉

平成26年度 山梨県消費生活紛争処理委員会 議事録

○日時 平成26年5月26日(月) 午後2時～3時

○場所 山梨県庁本館2階特別会議室

○出席者(敬称略)

[委員] 小林委員、清水委員、中村委員、新田委員、水上委員
以上5名(50音順)

[事務局] 企画県民部 堀内部長
消費生活安全課 古屋課長、広瀬総括課長補佐、小沢課長補佐、武井副主幹、功刀主査、三澤主事
県民生活センター 高木所長、古谷主査 以上9名

○傍聴者数 1名

○会議次第

- 1 開会
- 2 企画県民部長あいさつ
- 3 議事
 - (1) 消費者行政の概要について
 - (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) 全国の状況等
 - ①国民生活センターADRの実施状況
 - ②他県等の事案処理状況について
- 4 閉会

【議事】

(議長)それでは、議事に入ります。まず、次第の1番目の「山梨県における消費者行政の概要について」事務局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。只今の説明に対し、皆様からご質問、ご意見はありますか。

(委員)資料1、P3の活性化基金に関してですが、(4)に都留市等の8市町村を除くとありますが、どういふことでしょうか。

(事務局)今年度、基金を活用せずに、自主財源で消費者行政を行う自治体となります。基金は、相談員の人件費や啓発事業費に活用できますが、小規模の自治体等では啓発事業等に基金を活用しないところもあります。

(委員)小中学校では、消費者教育が授業の中に盛り込まれているのですか。

(事務局)基本的に全学校で、社会科、家庭科といった授業の一部に、消費者教育が盛り込まれています。教育委員会と連携して、教員の研修や啓発教材の作成をしていく予定です。

(委員)高齢者については、老人クラブと連携等を行っていますか。

(事務局)計画の中で高齢者等への対応を重点施策としていますが、昨年度は老人クラブ連合会と連携して機関誌等を通じた啓発や、高齢者の地域リーダー的な役割の方への研修などを実施しました。

また、今年度は、高齢者等の見守りのため、高齢者等をサポートしている福祉関係者等の方々への情報提供等を行っております。

(委員)以前は県委嘱の相談員がもう少しいた気がしますが、人数を減らしたのでしょうか。また、相談員の活動がなかなか見えない状況です。市町村や県民が、どの程度、相談員の存在を知っているのでしょうか。周知なども含めて、相談員の活動をもう少し活発化してほしいと思います。

(事務局)相談員の人数については、人口規模等を勘案し決めているため、多少増減があります。相談員には、地域と県等とのつなぎ役になってほしいと考えており、研修の実施や、相談員の活動について定期的に市町村を通じて報告をいただくなど、活動の活性化に努めています。また、周知については、県消費生活情報誌かいじ号の配付等により努めています。

(議長)それでは、次の「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。只今の説明に対し、皆様からご質問、ご意見はありますか。

(委員)質問が2点あります。1点目は、資料1ページの平成16年度の相談件数等が多いのですが、これは多重債務関係の相談が多かったということでしょうか。2点目は、3ページの上段に「他機関への紹介等」とありますが、具体的にはどのような内容ですか。

(事務局)1点目ですが、委員のおっしゃるとおりです。平成15、16年度と非常に件数が多く、これは全国的な特徴です。2点目ですが、県民生活センターには消費生活に係る様々な相談が寄せられますが、より専門的な内容のものについては、当該内容を所管する機関を紹介しています。

(委員)資料の2ページ(4)の20歳未満の相談件数の2位「履物」とは、どんな内容ですか。

(事務局)2位の「履物」ですが、「ネット通販で注文したが品物が届かない」といった相談が多く、業者も様々です。商品分類で統計を取っているため、「履物」という分類となります。

(委員)資料2の相談項目の分類ですが、若干分かりにくいと思いますが、この分類としている理由は何ですか。

(事務局)国民生活センターの示す分類に則して全国的に行っています。

(委員)国の基準どおりに集計するのは、過去との比較や全国的な統計のためと思われるのですが、分かりにくいので、補足説明を記載するなど資料を工夫してもらえると良いと思います。

(事務局)国へも提案していきたいと思います。

(議長)それでは、次の「全国の状況等」の説明をお願いします。

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。只今の説明に対し、皆様からご質問、ご意見はありますか。

(委員)前から言われていますが、紛争処理委員会の事案がないという状況等において、県として委員会の活用等について何か対応を検討されているのであれば教えてください。

(事務局)本委員会は、消費者保護の観点から消費者と事業者間の紛争解決のために県条例に基づき設置されていますが、本委員会で処理すべき案件は今のところありません。このような中、委員の皆様には、本県の消費生活相談・あっせんや消費者行政の状況等について情報提供をさせていただき、事案が発生した際にはご対応いただければと考えています。

(議長)議題は以上ですが、その他何かご意見等がありますか。

以上で、議事を終了いたします。ご協力ありがとうございました。