

〈令和元年7月31日〉

令和元年度 山梨県消費生活紛争処理委員会 議事録

○日 時 令和元年6月7日(金) 午後1時30分～2時50分

○場 所 山梨県庁 防災新館4階 406会議室

○出席者(敬称略)

[委員] 亀山委員、越石委員、關野委員、田中委員、谷野委員、内藤委員、中山委員、
渡邊委員 以上8名(50音順)

[事務局] 県民生活部 三井理事

消費生活安全課 塚原課長、村松総括課長補佐、深澤課長補佐、竹下主査、
河野専門員

県民生活センター 志村所長、矢野副主査 以上8名

○傍聴者数 2名

○次第

- 1 開 会
- 2 委嘱状交付
- 3 県民生活部長あいさつ
- 4 山梨県消費生活紛争処理委員会会長選出及び会長あいさつ
- 5 議 事
 - (1) 消費生活紛争処理委員会の役割について (資料1-1~4)
 - (2) 「消費者基本計画」の概要及び計画の達成状況と取組状況について (資料2-1~4)
 - (3) 令和元年度消費者行政の概要 (資料3-1~4)
 - (4) 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 (資料4)
 - (5) その他 (資料5)
- 6 閉 会

【議事】

(議長)

審議が滞りなく進行できますように、ご協力をお願いします。

まず、(1) 消費生活紛争処理委員会の役割について、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。何かご質問、ご意見等ありますか。よろしいですか。それでは次に移らせていただきます。

(2) の消費者基本計画の概要及び計画の達成状況と取組状況について、事務局から説明をお願

いします。

(事務局から資料2により説明)

(議長)

ありがとうございました。では、(3)の令和元年度消費者行政の概要についても、引き続き説明してください。

(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。これまでの説明に対して何かご意見ご質問等ある方はいらっしゃいますか。

(委員)

資料2-2の消費者教育の推進のところに、出前講座というのがあるんですが、どこで出前講座をしているのか教えてください。

(事務局)

出前講座については、県民生活センターで実施しておりますが、小中学校や地域の公民館、ことぶき勸学院といった公的施設などで実施しております。

(委員)

出前講座を実施した後にアンケートなどをとって、結果を出すなどしているのでしょうか。

(事務局)

実施の際にアンケートを取っておりまして、そのご意見を参考にしながら次回の出前講座等に活かしています。

(委員)

わかりました。ありがとうございます。そしてその上の、消費者被害の防止と救済の研修会というのはいつ行われるのでしょうか。私たちも必要があれば出たいと思っておりますが、そういうものはあまり関係はないのでしょうか。私たちが勉強に出る必要はないのですか。

(事務局)

「8」の消費生活相談員の研修会の参加率のことと思われませんが、相談員は新たな事案がいくつも出てきますので、常にレベルアップを図るために毎年度研修の参加を目標としております。こちらについては相談員向けの研修会ということ想定しているわけですが、県としては一般の方には出前講座、相談員や行政相談窓口の職員に対してはレベルアップのための研修を実施しております。そちらについては一般の方への公開は今のところありません。

(委員)

わかりました。消費生活相談員の研修というのはあるということですね。承知しました。

(議長)

他に ご質問やご意見のある方はいらっしゃいますか。

(委員)

質問ではないんですけども、先ほどありました出前講座ですが、私は消費生活協力員をしているんですが、各地域の自治会の小さい公民館でもやっております、いきいきサロンとか老人会の集まりとかそういう所に行っているんです、この数字が135件とあったので驚きました。

れども、細かいところでやっているところという数字になるのかなと思ってちょっと驚きました。

(議長)

他に何かご質問、ご意見のある方はいらっしゃいますか。

では私から2点よろしいですか。一つは消費生活センターの設置の関係ですが、5万人以上の市、5万人未満の市町村どちらも目標は達成してるようなんですが、それは喜ばしいことだと思っております。ただそうは言ってもまだ設置していない市町村が今後設置する予定とか、そういった具体的な話はあるのかというのが一点目。

もう一つは消費者安全確保地域協議会の設置率ですが、これもかなり消費者にとっては重要な、しかも今後高齢者がどんどん増えていくという時勢にあっては重要な問題になってくるのではないかなと思っているのですが、特に5万人未満の市町村で資料の2-2を見ると29年度末と30年度末での設置率は変わっていないということは、かなり難航しているのかな、それで目標は100%となっているのでこの達成率の見込みについては今のところどうなっているのか、設置が進まない理由が何かあるのであれば教えていただきたいなと思います。

(事務局)

まずセンターの設置につきまして、一応目標は確かに達成できているというところはございますけれども、引き続き窓口開設や、週4日以上での開設ができているところはセンターと考えているんですが、そういったことを増やしていただきたいという働きかけにつきまして、昨年度も昭和町を始め山梨市、韮崎市といったところに働きかけを個別に行ったところではございます。平成29年度までに事業を始めたところは国が交付金の対象としておりまして、10/10の交付金で窓口を設置した場合の設置経費を負担してくれていたのですが、そこはすでに終了してしまっているもので、なかなか設置に対して前向きには出て来られないところもございます。ただ相談件数としては非常に高いところでございますので、引き続き県としてはセンターの開設をさらに広げていくということで取り組みを進めているところです。もう一点の、消費者安全確保地域協議会の設置につきましてですが、確かに今のところ29年度、30年度で変化なし、ということでしたけれども、消費者安全確保地域協議会につきましては、実際には南アルプス市の一市だけ増えております。一市増えただけですので確かに全体100%まではまだ達していないところです。残り2年の中で、今年度は課を挙げて対応をしていきたいと考えているところです。まだメリットとか、高齢者に対する非常に強い力になるということ、担当の方に兼務が多いということで見えていない部分も若干あるかと思っておりますので、引き続き丁寧な説明に努めまして、設置率を上げていきたいと考えております。

(議長)

他に質問ご意見ある方いらっしゃいますか。

よろしいですか。それでは(4)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4について説明)

(議長)

ありがとうございました。今の説明に対して何かご意見ご質問のある方はいらっしゃいますか。

(委員)

先ほどからの説明を聞くと、いわゆるインターネットとかハガキとか見えないところからの案件が多いということで、だいぶうちの方に来る人が少なくなっているんですけども、以前はリアル店舗に対するお客様からの苦情とかがあると、商工会連合会も多分そうだったと思うんですけども、商工会議所とか商工会連合会に連絡してくださいといったように紹介されたケースがあったので、先ほど相談対応の状況で他機関への紹介等が284件というふうにあるんですけども、現在対応している人がどういう基準で、例えばこういう問題は商工会議所に連絡するというマニュアルのようなものがあってなのか、その辺を伺いたと思います。

(事務局)

他機関への紹介ということにつきましては、まず県民生活センターで扱う相談というのは消費者と事業者間のトラブル・問題が大前提ですので、例えば事業者から相談が来た場合は事業者窓口として該当する機関を紹介させていただくということがございます。また、消費者からの事業者とのトラブル相談だったとしても、内容的にそれぞれの消費者窓口があるような場合があると思うんですが、その製品ごとに協会がございまして、そこに苦情相談窓口があったりとかいう場合であれば、そちらの方を紹介する場合もあるという状況です。

(委員)

オペレーターみたいな人がいらっしゃるんですか。

(事務局)

消費生活相談員が甲府市内のセンターには8名、都留市内の相談室に1名がおります。

(委員)

わかりました。

(議長)

他にご意見ご質問のある方はいらっしゃいますか。

(委員)

出前講座のところで、児童生徒講座が平成30年度に56回ということですけども、今後民法の成年年齢引下げにあたり、若年者の消費者被害というのが増えるのではないかとということを弁護士会としても懸念しているところですけども、その関係で何か増加傾向にあるとかということがありましたら教えていただきたいと思えます。

(事務局)

2022年の4月に成年年齢が引き下げとなり、18歳以上が成年となってしまうということで、未成年の取消権がなくなるということに対して取り組みを進めておりまして、今年度から公立・私立高校、特別支援学校高等部の全49校に対して出前講座を強化して実施したいということでお知らせをしております、現在まだ全部の高校から実施したいという連絡は来ておりませんが、今後3年間かけて重点的に実施していくということで取り組みを進めております。

(議長)

他に何かご意見、ご質問のある方はいらっしゃいますか。

(委員)

資料4で報告していただきました店舗購入の相談件数が941件ということですが、商工会連合

会の会員企業に対して顧客の誤解がないよう事前に十分説明するとか、説明書なりをちゃんと書いておくようにとかいう指導ができるんですけども、代表的な例を紹介していただければ対応したいなと思いました。

(事務局)

店舗購入に関しましても様々な相談がありまして、一概にこういった相談ということは申し上げられないのですが、一つの例としては、消費者が店舗購入であっても自分が思った商品と違う商品だと返品できるのではないのか、クーリングオフできるのではないのか、というような相談が寄せられます。こうした相談に対しては、相談員がクーリングオフの適用はないこと、また返品については事業者さんのサービスで行っている、といった説明を行っています。

(委員)

わかりました。

(議長)

他にご意見ご質問のある方はいらっしゃいますか。よろしいですか。それでは最後に(5)その他事項についてお願いします。

(事務局から資料5について説明)

(議長)

ただいまの説明に対して何かご質問やご意見のある方はいらっしゃいますか。

(委員)

ここに上がってきて解決しなければならない案件というのは過去10年間なかったわけですね。どのくらいまで遡ったのですか。

(事務局)

過去一度もあっせんなどの案件はありませんでした。

(委員)

そうですね。それでは基本的にそんなに心の準備をしておくほどではないわけですね。

(事務局)

この点につきましては、こちらは受ける側という形ですので、そこは何とも言えないところではございますが、他県の状況等を見ましても5年にわたって開催されていないというところが結構多いという状況でございます。

(委員)

どういったことだったら、ここに上がってきて対象となるのでしょうか。

(事務局)

基本的には 県民生活センターに相談が寄せられるわけですが、そこで非常に専門的な案件等に関しまして相談者の希望によりあっせん・調停についてこちらの委員会で審議していただきたいということであれば、こちらの委員会で対応するということです。

(委員)

相談者の方の希望がかなり重要視されるということですか。

(事務局)

そうです。あくまでも相談されている方の希望でということになります。

(議長)

他にありませんでしょうか。よろしいでしょうか。それでは以上で本日の議事は終了いたします。速やかな進行にご協力をいただきましてありがとうございました。

(以上)