

平成24年度消費生活審議会

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成25年2月12日(火) 13:30~15:40
- 2 開催場所 県庁1002会議室
- 3 出席者
委員：小笠原奈菜、コーエンズ久美子、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、大友廣和、佐々木勝敏、棚井裕一、早坂民奈、松岡由美子、鈴木正和、高橋壽子(代理井上弓子)、和田敏 以上13名
事務局：森谷環境エネルギー部長、齋藤危機管理・くらし安心局長、小島くらし安心課長 他

〔次第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
 - (1) 協議
 - ① 正副会長の選出について
 - ② 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について
 - (2) 報告
 - ① 消費者行政に係る国の動きについて
 - ② 山形県の消費者行政について
- 4 その他
- 5 閉会

〔議事要旨〕

- 3 議事
 - (1) 協議

- ① 正副会長の選出について
- ② 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について

⇒選出結果についてはHP掲載の「審議会委員名簿」参照

- (2) 報告

- ① 消費者行政に係る国の動きについて
- ② 山形県の消費者行政について

—事務局説明—

(委員) 国のほうでは地方行政活性化基金の上積み60億円+5億円とありますが、山形県としてはどのくらい来年度消費者行政で見込んでいるのかをお聞かせいただきたいと思います。

(事務局) 昨年末に県の予算要求概要を公表しておりまして、環境エネルギー部の中に記載しておりますが、県の消費者関係として、要求は7600万円程度になっております。それとは別に高齢者の暮らしの安全・安心という全体を含めたもので100万円ほどを要求しております。

(委員) 国の当初予算で、適格消費者団体設立の促進がありますが、適格消費者団体についてわ

からない方もいると思いますので、ご説明をいただきたいと思います。それと、適格消費者団体設立についてですが、11 団体はどこが作っているのかも教えていただきたいと思います。

(事務局) 適格消費者団体についてですが、消費者契約法の中で支障のある契約条項等があるときに差し止めする事ができるという消費者団体訴訟制度がございまして、そういった申し立てをする事ができるものとして内閣総理大臣が認定したものが適格消費者団体です。全国で11 団体あります。

東京の消費者機構日本というのが19 年8 月に最初に出来まして、相談員協会もありまして東京が2ヶ所、他に大阪、京都、広島、兵庫、埼玉、北海道、愛知に各1カ所、あと九州に2ヶ所で、全体で11ヶ所となっております。残念ながら東北管内は今のところ設置されていない状況です。

(議長) 空白地域の解消に向けたアクションとの事ですが、空白地域に東北が入っていますが、今何らかの動きがありますでしょうか。

(事務局) 東北管内の動きにつきましては、宮城県内で適格消費者団体の設立に向けて取組んでいるという状況です。

(委員) 消費生活相談員の資格についてですが、現在資格が3つありますが、消費者からすればその区別がわからないということがあると思います。また、法律に位置づけられることによって資格商法などの弊害が出てくるとすれば、早急に被害がでないような対策を考えなければならないと思いますが、その取組、考え方など、どうでしょうか。

(事務局) 消費生活相談に関する3つの資格ということで、ひとつが消費生活専門相談員で、国民生活センターで試験を実施しているものです。実際に資格を取られている方は全国消費生活相談員協会に加盟しておりまして、特に地方自治体等で消費生活センターの相談員にはこの資格を持つものが多い状況です。こちらは22 年現在で全国で4300 名ほどで、平成3 年に制度が開始されたものです。こちらは1次2次の面接を含めた試験をもって資格を付与されるということです。

2つめが消費生活アドバイザーで、こちらの認定は、財団法人日本産業協会が行っております。こちらはどちらかというと経済産業省サイドとなります。昭和55 年から試験制度をはじめ、現在は約11,000 名の登録者数となっております。こちらにも1次試験2次試験という事で、筆記と面接と論文等があるという形になっております。

3つめが消費生活コンサルタントで、こちらはどちらかというと消費者団体等の民間サイドで、実施主体が財団法人日本消費者協会となっております。歴史も非常に古くて、昭和37 年から開始しております。こちらは消費生活に関心を持つ一般消費者の方が講座を受講して最終的に課題論文を仕上げたうえで資格を取得するという事になっております。こちらは7週間の講座を受講するという形になっております。

今現在3つの資格がございまして、それぞれに歴史的な背景や役割を持ちながら活動していただいているということで、今回これらの資格がどちらかというと法律知識に偏っているのではないかと、実践的なコミュニケーション作りを重視する必要があるのではないかと、またこういった資格をお持ちの方を含めて、基礎的な資格として共通のものとして考え、さらにそれぞれのスキルに応じた制度等も考えていったらどうかということが中間報告に盛り込まれており、今後の法制化に向けた動きについて注視しているところです。

資格商法に関しての懸念というお話がありましたが、これらの資格が消費生活の専門家ということで、幸い資格についての悪質商法等は聞いてはおりません。

(委員) 消費生活センターの相談件数の増減はあるのですが、被害にあった方の統計はあるのでしょうか。

(事務局) 被害にあったということだと、金額的な統計は警察で集計しております。消費生活センターでは被害にあう前の相談が非常に多くなっています。また、振り込め詐欺や利殖商法の状況については、先日警察の発表が新聞に掲載されております。

(議長) 今のご質問にかかわる事になるのですが、国の資料に被害額の記載があつて、PIO ネットで既払い額を登録したものを合計した数字がでているので、山形県のほうで入力した金額等を見

れば被害の合計額などもある程度わかるのかと思いますが。

(事務局) PIO ネットの情報につきましては今国民生活センターのほうで PIO ネットの活用について検討をしております。危険・危害というふうな新たなキーワードを設けて、そこから各県でデータ検索またはそのデータを警察署なりに情報共有する形で検討中です。やはり国で発表している寄せられた相談における23年度既払い額2700億円のうち山形県ではいくらかということを知りたいというのは当然なので、また今色々な相談の検索をしたいというのもありますので、その検討を今現在しているというところです。

(委員) 相談件数イコール被害件数ではないということですね。私のところにも、そういった業者が3件きました。投資も2件、海外宝くじ2億2千万円が当たりましたというのもありました。それはいずれも相談はしておりません。ですからたぶん被害件数及び被害額としてもかなりの額があるのだろうなということは予想できます。また、私は消費生活アドバイザーとして消費者講座に行ってお話をすることがありますが、実際海外宝くじが家にもきたという方もいます。だからこのままだと本当にわからないうちにどんどん件数が増えるし、被害額が増えていく気がします。県では被害を防ぐために消費生活相談体制を充実するというのですが、今の体制では本当に対応できるのかなという気がしております。また、データがわかるような仕組みにならないのかなと思います。先ほど県の相談件数はわかったのですけれども、市町村の相談件数はどのようになっているのでしょうか。

(事務局) 市町村の件数は、大体県と同程度の件数と考えていただければと思います。大まかには、昨年度は県、市町村ともに4000件台、県全体で9000件程度ありました。

もうひとつ、相談体制のことで申し上げますと、23年度県政アンケート結果によりますと、県民の中で、何らかの被害を受けた、あるいは受けそうになったことがあるという方が、3割いらっしゃいます。また、そのなかでどこにも相談しなかった方がその3割の中の4分の1という結果が出ております。消費生活センターの認知度はけっこう高いと思いますが、センターイコール相談する場所というこの方程式が成り立っていないということなのかもしれません。また、4分の1の方は自分が悪かったということで、あきらめて相談しなかったと答えています。こういう相談はいくらでもお受けしますよということさえ伝わっていれば、そういう方々も相談して、もっといい解決方法があったののかもしれません。それを受けてこの新しい基本計画を作っていただいているというようなことでございます。

(委員) 県内の相談員は皆様が先ほどの3つの資格を持っているということでしょうか。

(事務局) 県内の相談員につきましては、資格をまだ有していない方もいらっしゃいます。

(委員) そういう方に対しては、県のほうから一定の研修を受けていただいて、それで相談員として活躍されているということでしょうか。

(事務局) 21年度以降、市等において新しい相談員が多く採用されておりますので、県として、その資質の向上のために、21年度から養成講座として長期間の研修会を開催しております。初級、中級、上級という形で講座を開催し、間接的に資格の取得を支援しているという形になっています。資格そのものは個人の資格ですので、ご自分で受けていただくという事になっております。ただ、非常に難しい資格でして、専門相談員の場合、合格率は3割程度と伺っております。

(委員) 25年度の基本計画で現在の相談員の数の維持と相談員間のネットワーク強化がありますが、相談員については更なる研修が重要だと思いますが、今後の計画はどうなっていますか。

(事務局) 消費者問題が多種多様化している現状を受けまして、ネットワーク強化による相談機能の充実ということで、各弁護士会に御協力いただきまして、様々な問題に対して、逐次新しい内容の研修を行っている状況です。

(委員) 外部の方たちにも協力いただいているということですね。

次に、計画の「自ら考え行動する消費者の育成」として、24年度まで啓発事業を重点的にという事で色々活動いただいたようですが、25年度計画の「地域セーフティネットワークの構築」というのはどのようなものなのかご説明をお願いします。

(事務局) 25年度構築を目指すセーフティネットワークですが、大きく二つございます。ひとつは先ほどお話しがありました相談のネットワークです。これは、県内4ブロックの中にひとつずつ県センターがあり、県内にセンターや窓口が増えたことからそれをネットワーク化させていくということです。そして相談員自身の資質向上と、情報ネットワーク、人と人とのネットワーク作り、これを25年度はやっていきたいと考えております。もうひとつが啓発のネットワークです。自治体だけが啓発するということではなくて、消費者団体、消費生活サポーターといったボランティアの方とか、地域の身近なところで啓発のネットワークを作っていただきたいと考えています。それを進めていくことで被害の未然防止につなげていきたい。二つのセーフティネットワークについて言及したところです。

(委員) 先ほど適格消費者団体設立について、東北が空白地域になっているという事ですが、今現在、県内あるいは東北地域の中でこういった適格消費者団体設立に向けて何らかの準備をしよう、あるいはしていこうというような、具体的な動きはあるのでしょうか。

(事務局) 先ほど紹介した宮城県以外ではこちらで把握しているものはない状態です。

(委員) 消費者団体から立ち上げていくというか、設立していこうという動きで、行政の側から何かアプローチしていくようなものではないのでしょうか。

(事務局) 例えばどちらかの団体で、適格消費者団体になりたいという動きがあれば、そのための研修等行政もそれを支援していかななくてはならないということだと思います。

(委員) 適格消費者団体とは、同じ関連でたくさんの被害が出ているが、ひとつひとつは結構金額が少額なので、なかなか一人では訴訟を起こしたりとかは難しいという場合に使ったりするのでしょうか。

(議長) 集団的消費者訴訟というのは法律などでまだ上延されていない段階で、不当な契約条項などをやめなさいというようなものです。

(委員) 今まで裁判を起こしているのは、携帯電話の更新料、2年間ごとに支払いが必要となる条項がおかしいというもので、それは敗訴しています。ほかには不動産賃貸にかかる契約条項で、これは関西の事案が多いのですが、賃貸物件を出るときに敷金が不当というもので、それは勝訴している。裁判するための制度ですので、弁護士が立ち上げるのが基本です。東北でも仙台で立ち上げるという情報は聞いています。(全国的に関連する案件ならよいが)東北特有の慣習があって契約条項が不当となっているような場合、たとえば雪の問題、除雪の問題とかで不当な規約があれば立ち上げる必要があるということになります。(適格消費者団体があれば)裁判をおこさなくても予告だけでも排除になっている事例もたくさんある。仙台に立ち上げる動きがあるのですが、人的にも、弁護士が無償で動かなければならないし、山形県で作るのはなかなか難しいのかなと、仙台にできて、それに協力して情報提供して東北で問題あるような条項を排除していくと。そうすると東北の皆さんが助かると。東北だけないとすると東北特有な問題を解決してくれる場がないということになるので立ち上げるのを促進していただくのは大事だと思います。

(委員) ここ数年の動きとして、消費者行政が目に見えて進展しているというのはすごく嬉しく思っていますが、先ほどおっしゃったようにこの体制を維持していくのは今後本当に大変だろうと思っています。予算的にも、なかなか難しいと思いますが、よろしくお願ひしたいというのと、もうひとつ、昨今、消防法の改正で給油所の廃業の問題がだいぶテレビ等で報道されているのですが、それに伴ってガソリンスタンド、給油所なくなった地域の方が100キロ先の給油所にガソリンを使って行って給油してこないとならないという報道もされているようなのですが、山形ではやっぱり雪国ですので、冬場の灯油の問題がすごく大変だと思うのです。ましてや今、高齢者世帯というのが増えていますし、そういう廃業になった地域では、暮らしぶりは本当に大変だと思います。それで山形県の実態はどうかというのが1点と、市町村も対応しているとは思いますが、なかなか県レベルの支援がないと難しいのかなと思いますので、その対応策について情報をお持ちであればお願いします。

(事務局) ガソリンスタンドが全国的に減っていて、ここ10年で3分の2くらいになっている

ような状況です。山形県内では今のところ市町村単位でスタンドがゼロになったところはないのですが、全国的にみると小さな村あたりが全くなくなっている。廃業が加速されたひとつの要因が安全上ガソリンスタンドの下にタンクがあるのですが、そこが古くなると漏れ出して環境に悪いので、今年1月末までにその裏側を塗りなおしてくださいという法律があります。タンクが3つあると700万円ぐらいかかるようで、もともと経営が苦しくなっているのにそれに輪をかけてそういうものがあって、廃業に拍車がかかっている。県の経営担当で、低利の資金などで何とか廃業を防ごうとしているようですが、なかなかガソリンスタンドの経営は厳しい状況にあります。それに伴って利用者の利便性、車だけでなく灯油についても、どういう面からアプローチできるかということがあります。市町村によっては灯油券とか、金銭的な面で手当てしているところもありますが、なかなか悩ましい状況です。

(委員) 関連して、昨年度の山形県消費者基本計画の中の、原油価格高騰に関する庁内会議の設置ということでは、昨年度はあまり値上がりしなかったので会議は持っていないということですが、最近灯油の値動きが非常に高くなってきております。特に年明けのところで1缶1800円を超えるような状況になってきているということで、実は先週北海道・東北の生協連で経産省と消費者庁と石油連盟に要請に行きました。色々な石油製品があがっているのですが、ただその中でも、灯油だけが飛びぬけて値上がりしているという状況です。県の計画のなかにも生活関連物資に関する情報収集とか、県民への情報提供を実施するという項目がございますので、この灯油価格についても県庁で関心をもっていただいて、適切な情報を出していただければと思います。国に対して、消費者が灯油が高くて困っているの、国として何らかの処置を講じてくださいという要請を是非とも出していただければと思っておりました。1・2月と1800円超えており2008年の時と同じような状況になっておりますので、是非検討していただきたい。

(事務局) 県の方でもかつて石油関連のものが値上がりした際に、庁内の連絡会議ということで、石油価格を見ている部署、あるいは福祉のところ、農林についてもビニールハウスの灯油代とか、あるいは教育委員会など、色々な分野で影響が出たということで、その庁内連絡会議を設置して、情報を収集して、市町村とも連携して全体としてあたっていきましょうという動きがありました。今回まだそのような動きにはなっていないのですが、ご要望を受けて、全体の判断にはなりますが、そういう準備は一応できているという事になります。前回も3回ほどその会議を開催して、情報提供をしましたが、幸いに短期間で価格の下落という形になりました。今回も価格あるいは影響についても、どの分野にどのぐらいというのがありますので、市町村あるいは業界とも情報交換して細かくやっていかなくてはいけないのだろうと思っております。

(委員) 是非そういう経済的に弱者のところも対応していただければと思います。

(議長) 相談体制についてですが、現状の相談体制を研修などで強化していくとのことですが、現に相談窓口はあるけれども担当相談員がいない市町村が何ヶ所かあって、南陽市だとセンターもないような状況もあるようですが、こちらのほうへの働きかけというの引続きされていく予定でしょうか。

(事務局) 南陽市にもお話はしており、検討はされているとは聞いております。あと、寒河江市も今のところ専門の相談員がおりますけれどもセンターになっていませんが、センターになる動きがあると聞いております。まあ検討段階ですので、これからですけれども、センターが増えていくようにと検討しております。センターのない市町村のフォローは県の総合支庁のセンターでもやっております。身近な相談窓口という事で、近くで相談を受けていただいたほうがいい部分もありますので、そういった取り組みもしております。

(議長) 相談窓口があるけれども相談員がいない市町村に相談された方はどのような状況で相談をうけられるのかというのを簡単をお願いします。

(事務局) 市町村で専門の相談員がいない場合は、基本的にはその管轄の総合支庁に行くことになると思いますが、経由相談という事で、いつでもこの消費生活センターでも受けられるような体制になっております。県の総合支庁の相談窓口、あるいは県庁の消費生活センターにつないでい

ただくこともできますし、あるいは自分の住んでいる所では相談したくないという方もいらっしゃると思いますので、隣の町や、違うセンターに行ったり、そういった方もだいぶいらっしゃいます。いつでもつないでもらえるような体制をとっております。契約書類を見ないと判断できない場合には、近くのセンターをご紹介することもしております。

(3) その他

- ①地方消費者グループフォーラムについて
- ②地方消費者委員会の米沢開催について
- ③消費者啓発コンサートの実施について

—事務局説明—

(委員) グループフォーラムに参加して一番感じたのが、被災者の方のお話を聞いた時、私たちがマスコミ関係から聞いている綺麗ごとではないんだと、それよりもずっと深い心の叫びみたいなのを感じました。でも、東北人は強いね、優しいねと、何かそこに落ちてしまうところが、怖いなと思いました。これがもし関西だとか九州だったら、もっと自分の意見を言うていくのだろうけれども、東北人って我慢しているようで、喜んでいいのか、もう少し自己主張をはっきりした方がいいのか、2年経つのにこの状態でいいのかなという思いもすごくありました。それともうひとつ、次の日山形新聞を一生懸命探したのですが、この記事が探せなかったのですが、そういうマスコミ関係への宣伝はなさらなかったのかなと思ったのですが、それをちょっとお尋ねしたいのですけれど。

(事務局) 消費者グループフォーラムという事で、東北各県から多数おいでいただいたわけですが、山形県で初めての開催という事で、マスコミ各社にもプレスリリースしたのですが、たまたまその日、他の大きい記事とかがあったようで、来ていただけなかったようで大変残念でした。

(委員) これも啓発事業の一つなのかなと思ったので、今後どんどん是非宣伝をしていただければもっと皆さん興味を持つんじゃないかなと思います。

(議長) ほかにこれまでのご発言など含めまして、県の消費者行政についてのご意見、ご質問等あれば、是非お願いしたいと思います。何かございますか。ご感想でも結構です。

(委員) 消費者問題ということで、範囲が非常に広いなと気付かされました。先ほど申し上げたとおり、食の安全というところですが、消費生活でみますと、これが半分なんです、残りの半分が契約問題、そういったものをまとめて推進していくというのも行政の方も大変だなと。消費生活センターについても、今後も相談体制は充実していただければと思います。

(委員) 今押し買いというのが大変問題となっておりますが、特に高齢者の方などに啓発活動をしていらっしゃるのですが、それでも山形では戸締りとかしない家庭が多いので、もし犯罪になったときに、じゃあ消費生活センターにおじいちゃんおばあちゃんが行くのかしら、警察にはどういふふうにつながるのかということがわからないのですが、この仕組みでどれだけ防げて、どれだけ払ったお金が戻ってくるのかという、この仕組みを是非もっと充実していただけたらと思います。

(委員) 氷山の一角というお話があったのですが、はたして氷山の一角かどうかもわからない、被害実額が把握できなければそれに対する対策の効果が出ているのかがわからない。その辺がやはりもう少し工夫いただいて、例えば警察ベースでも、何らかの数字を出して、対策を打って、どのくらい改善したかという事もわからないと、例えばお金の面での支援もなかなかしていただけないと思うんですね。だから、実際現場で啓発をしている本人は、社会のためとか、おじいちゃん、おばあちゃんのためになってるかなと思ってやっているのですが、実際に全体で本当に被害が減っているのかどうか、それがわからないとちょっと不安ですよ。その辺を一緒に考えていながら、

行政の方にはご努力、ご工夫をお願いしたいと思います。

(委員) 先ほど出ました灯油の問題なのですけれども、山形県は割と東北でも灯油生活が多い世帯が多いんですね。それで、何故備蓄所がないのかなと疑問に思っていたのですが、震災のときもガソリンが入ってこない、灯油が入ってこないと、大変県民の皆さん、右往左往して本当に毎日の生活が大変だったと思うんですね。是非県から国に備蓄所を、酒田がやはり一番いいと思うのですけれども、設置するようにお願いをしたいと思います。多分酒田にあるので、それを拡張するという話は国のほうからいただいているのですが、是非実現して高値安定にならないように、安値になるように、本来ですと円が高かった時に何で下がらないのかなと、再三聞いたんですけれども、何か色々諸問題があるという国の説明でした。安定価格でいっていただくように県のほうにも頑張っていたきたいなと思いますのでお願いします。

(事務局) 今のお話にありましたとおり、酒田にありますけれども、この前震災の時にガソリンが太平洋側から入らなくなったというのと、タンカーで日本海側の船が少し遅れたというのがあって、あんな状態になってしまった。県のほうで毎年6月頃に重点要望をしておりますが、おとし3月の大震災でガソリン油不足になったので、6月に重点項目として出しております。内容は太平洋側に偏っている備蓄を日本海側にも、もっと充実して、特に山形にもというような要望です。国家備蓄とか、民間の石油会社の備蓄とか、色んなレベルのものがあるのですけれども、法律が改正になり、災害時用にガソリンスタンドに少し多く置きましょうとか、県内ではそのようなレベルになっています。そういった要望を今年度に引き続きやっていきたいと思います。

(議長) 他にございませんでしょうか。なければこれで協議を終了したいと思います。

(以上)