

平成 21 年度消費生活審議会

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成 21 年 6 月 17 日（水） 10：00～12：00
- 2 開催場所 県庁 1002 会議室
- 3 出席者
委員：國方敬司、石井範子、コーエンズ久美子、武田正男、峯田典明、大友廣和、黒井弘子、
佐藤隆也、林香里、松岡由美子、榎森百合子、加藤延俊、樋渡洋子、松本矩子、我妻良
彦 以上 15 名
事務局：会田危機管理監、大泉危機管理室長、佐原消費生活センター所長 他 4 名

〔次 第〕

- 1 開会
- 2 あいさつ
- 3 報告
(1) 消費生活相談の状況について
(2) 消費者行政をめぐる国の動きについて
(3) 本県の消費者行政活性化事業について
- 4 協議
(1) 消費生活相談窓口の整備の基本的考え方について
(2) 消費生活サポーター制度について
- 5 その他
- 6 閉 会

〔議事要旨〕 ◎：委員の発言 ○：事務局の説明等

- 3 報告
(1) 消費生活相談の状況について
(2) 消費者行政をめぐる国の動きについて
—事務局説明—
◎ 相談内容では、「その他」の件数が相当ある。消費者としては、「その他」にどのような相談があるかを知りたいところである。
○ 例示するなど工夫して参りたい。
◎ たとえば、今年投資すれば来年倍になってかえってくるというような投資被害が多くなっている。「投資被害」を「その他」の分類から外出しすれば、「その他」の件数も減るのではないか。
○ 相談内容の分類は **PIO-NET** に準じているが、今後考えてみたい。
◎ 市町村の窓口で受けた相談件数はどのくらいあるか。
○ 20 年度は計 **4,246** 件。うち山形市 **1,679** 件、米沢市 **822** 件、鶴岡市 **418** 件、酒田市 **661** 件

となっている。

- ◎ 市町村の相談件数はどのような傾向にあるか。
- 減少傾向にある。
- ◎ 市町村ごとの相談内容の傾向分析は行っているか。
- 県全体の傾向は分析しているが、市町村ごとの分析までは行っていない。
- ◎ 振り込め詐欺等の相談が警察に多く寄せられていると思う。その件数もあわせて把握していただきたい。
- 情報を収集してお示しできればと考えている。
- ◎ 相談内容「その他」の中で消費者被害につながるものは、どのようなものがあるのか。
- 「その他」は、近隣トラブルや、家庭内の問題、問い合わせ先の紹介など、消費者問題以外の問題である。
- ◎ 販売方法と商品自体とで、どちらに関する相談が多いのか。
- どちらかと言えば、販売方法に関する相談が多いと思われる。

(3) 本県の消費者行政活性化事業について

—事務局説明—

- ◎ 都道府県独自の判断で、地域活性化・生活対策臨時交付金を消費者行政活性化基金に積み増しすることが可能となっている。本県では20年度の基金造成時に積み増しを行ったのか。また、このたび予定されている人件費に充当可能な総額110億円の基金の積み増しについて、もう少し詳しくご説明いただきたい。
- 山形県消費者行政活性化基金274百万円のうち、50百万円が地域活性化・生活対策臨時交付金である。また、総額110億円の基金の積み増しについては、増員する相談員の人件費等にも充当できるものである。ようやく国から内容が示されつつあるところであり、9月補正予算での対応を考えている。
- ◎ 消費者啓発については、新聞折込みより市町村広報の方が効果的ではないか。
- ◎ 新聞をとっていない高齢者も多いと思われるので、新聞折込みより自治体の広報の方がよいのではないか。
- ◎ (議長) いろいろな意見があると思うが、県民に情報をしっかり届けるにはどのような手段がいいかという観点から、意見も参考にしながら事務局でご検討いただきたい。
- HPや自治体の広報誌など様々な媒体を活用して周知を図って行きたいと考えているが、今回は新聞折込みについて予算を要求しているということである。
- ◎ 消費生活相談員養成研修の対象は、市町村の相談員か。
- 県及び市町村の相談員を対象としている。

4 協議

(1) 消費生活相談窓口の整備の基本的考え方について

—事務局説明—

- ◎ 相談窓口が充実していない市町村の住民は、近隣の大きな市に相談に行くと言っている。そういった人たちをどうやってフォローするかが大きな課題である。

- まさにそういったことに対応するため、基幹的な消費生活相談窓口を整備しようと考えているところである。
- ◎ 相談員の権限と責任を明確にする必要がある。同様に啓発員やサポーターについても、活動するにあたって権限と責任を明確にすべきではないか。
- 相談員ですべて解決できるわけではないので、例えば多重債務問題であれば弁護士に紹介するというかたちになっている。
- ◎ 消費者問題の中には弁護士に相談しないと解決できないものがあり、業者と連絡をとって契約上の不備を指摘して返金の交渉をする事案もある。
- ◎ 相談員の能力について、市町村間に格差がないようにしていただきたい。
- ◎ 相談員の配置については、地域間の優先度を決めて進めるべきである。
- ◎ 相談員を配置するのは、とりわけ町村では困難だと聞いている。一日でも半日でも、県センターの相談員を市町村へ派遣するということは行っていないのか。また、必要だと感じているか。
- 必要性は感じている。それに対応するためにも、各地域に県の相談員を複数配置したいと考えている。
- ◎ 県の相談員がフレキシブルに市町村に出向いていくのも一つの方法だと考えている。
また、相談内容が複雑になってきていると聞いているが、対応事例を相談員間で情報共有するなど、対応力の向上について研究していただきたい。
- ◎ 県及び市町村の社会福祉協議会の相談窓口で定期的に相談会を実施しており、消費生活の相談も寄せられていると思われる。基金を活用して、社会福祉協議会の相談員も対象となるような研修会を実施すれば現実的な事案の解決につながる。
また、消費者トラブルは、地元ではなく隣町や県に相談したいということがある。各市町村では、他の市町村住民からの相談には対応しているのか。
- 対応していると聞いている。
- ◎ 消費生活センターの設置は、市町村では努力義務になるが、本県では義務化できないか。
また、今後整備する窓口配置する相談員には行政の経験者を活用することを考えてはどうか。また、新聞折込みをするということだが、消費者がいざという時にすぐ連絡できるような電話番号を大きく書いて家の中に掲示できるようにしたらいいと思う。
- 市町村の消費生活センターの設置は法律上努力義務となっており、義務化は困難である。
県としては粘り強く市町村に働きかけて参りたい。また、行政の経験者は即戦力になり得るので、その活用は一つの方法だと思う。
- ◎ 県民サービスの向上に資するものであれば、義務化は困難でも市町村に強力に働きかけることを考えてもいいのではないか。市町村窓口の機能強化は、消費者行政活性化の機運が高まっている今の機会を逃すべきではない。
- 我々も同様の思いで市町村にも呼びかけているところである。全国の自治体から要望が強かった、基金の人件費への充当についても今般可能とされたので、今後市町村にも周知していきたい。活性化事業に取り組まない市町村が全国的には結構ある中で、少なくとも本県に

においては 35 全市町村が取り組むこととしている。

市町村窓口の機能強化については先ほどからご意見をいただいているところであるが、本日の審議会の重要な協議テーマである県の窓口整備の考え方についても、ご意見をいただければと思う。現在、県の消費相談窓口は、県庁と庄内総合支庁の 2 地域にある。今後、少なくとも 4 地域に相談窓口を整備し、複数の相談員を配置したいというのが基本的な考え方である。これについては了解ということよろしいか。

- ◎ (議長) 全市町村で相談窓口を拡充することは現実には困難だと思われる。空白地域をフォローするという意味でも、県が各地域に相談窓口を整備することは必要だろう。
 - ◎ 新たに整備する窓口は、基金活用期間のみではなく、24 年度以降も存続するという理解でいいか。
 - その理解で結構です。
 - ◎ 各ブロックにセンターがあった方がいい。相談せず、泣き寝入りしている場合が相当あると思われる。その上で、県民にセンターの PR をしてほしい。
 - ◎ 新たに相談員を採用するのか。採用する場合、何人ぐらいを予定しているのか。
 - 各地域に複数配置するという基本的な考え方にに基づき、それに見合う人数を採用したいと考えている。
 - ◎ 消費者トラブルに巻き込まれた人で、どこかに相談している人はわずかであり、どこに相談したらいいかわからないという人が多い。4 ブロックに相談員を配置したうえで、県民に周知するという必要である。
- (2) 消費生活サポーター制度について
- 事務局説明—
- ◎ 団体にサポーターを委嘱することもありうるのか。また、サポーターがイベントなどへ参加した場合は有償か。
 - 団体からサポーターを推薦していただくことは考えているが、サポーターは個人を想定している。また、ボランティアとして活動していただくことを想定しており、基本的には無償と考えている。
 - ◎ 消費者問題に関連した活動をしている団体もあり活動費も乏しいので、個人だけでなく団体も対象にしていただきたい。
 - ◎ (議長) 団体への委嘱については、サポーター制度の目的と若干異なると思われるので、事務局で検討いただければと思う。
 - ◎ 団体から協力いただくこととサポーター制度とは、別にして考えるべきだと思う。NPO などの活動費は別の問題である。
 - ◎ サポーターは何人ぐらいを想定しているのか。
 - 現在の消費生活啓発員 25 人と、新規分とをあわせて 50 人程度を想定している。
 - ◎ サポーターの推薦を依頼する団体は具体的に考えているのか。
 - 具体的にはこれから検討するが、関係するような業務を行っている団体に広く依頼したい。
 - ◎ 消費生活啓発員と消費生活サポーターの 2 本立てになるということか。

- 消費生活啓発員を発展的に解消し、消費生活サポーターに一本化するということである。
したがって、消費生活啓発員という名称はなくなる。

(以上)