

平成24年度奈良県消費生活審議会議事録

平成25年2月18日（月）
県消費生活センター3階研修室

司会進行：消費・生活安全課長

開会挨拶（くらし創造部長）

議事

【議題1】

奈良県消費者行政活性化計画のフォローアップについて

――事務局説明――

（深水委員）

事務局から県消費生活センターにおける事業者に対する法令遵守の指導件数が毎年増加しているのご報告がありましたが、その情報は市町村でも共有できる形になっているのでしょうか。

（事務局）

相談員や市町村の行政担当職員の方が共有して見られる掲示板を県の消費生活センターに開設しておりますので、緊急情報や、例えば、市町村において相談や苦情が急増している事例などの必要な情報は書き込みをして、共有化を図っております。また、相談員連絡会と協力いたしまして、事例研という研修会も実施しておりますので、そういった中で、情報交換をさせていただいております。

（深水委員）

法令遵守の指導件数は増えていて、非常にありがたいと思いますが、行政処分・行政指導については、22年度、23年度に1件ずつとなっています。奈良県単独の部分がなくて、必要がなければいいのだけれども、奈良県だけの事業者の相談は、お聞きしてる限り一定数あります。県の事務量の負担は、連携でなければ、非常に大きくなるから大変ということもあります。奈良県内の事業者となると、連携ではどうしてもできないというところがありますので、今後そういうことがあった時には、行政処分はインパクトがありますので、ぜひお願いします。そのためには、私自身が専門相談でお聞きするのですけれども、条例について、ベテランの相談員さんはよくご存じなんですけれども、新しい相談員さんも多くなってきましたので、条例について教えてもらう機会があまりないということなので、条例や行政処分について、相談員さんへの情報提供をしていただくよう要望させていただきます。

（伊東会長）

法令遵守に関するトラブルに関し、県では情報交換をやっているのかという御質問で、それに対して、掲示板への掲載や研修会を開いて情報交換をやっているということ、また、相談員の方に対しての研修会について、新しい相談員の方が多くなってきましたので、研修会を通して条例に関する事なども勉強してもらえようような体制をつくって欲しいということでもよろしいでしょうか。（深水委員了承）

（乾委員）

深水先生からの御発言に沿って、相談員の立場からの印象ですが、県の方から、情報提供していただいておりますが、相談員と県が事業者指導に関して、十分な交換をしているというふうには感じにくいので、もうすこし具体的に情報交換をしていただいた方がありがたいと思います。

奈良県から新聞の事業者に対して働きかけを行っているということは十分承知しておりますが、その上で、奈良県内で、生駒市だけが新聞の相談に対して困っていないという意見があります。他の市町村に関しては、相変わらず困っているのですけれども、生駒市は生駒市条例で販売の違法行為についてきっちり決められていて、1年以上の契約を禁止したり、1年より先の先付け契約を禁止している、そういう条例があることで、新聞のトラブルがなくなったということです。ですから、私たち相談員も条例のことを勉強させていただくというのありがたいですし、やっていきたいのですが、奈良県の条例に不当な勧誘行為の具体的な数量とか期間を加えていただくことも大変ありがたいので、ぜひ前向きに進めていただきたいというように思います。

（伊東会長）

更に情報交換を進めていけるような体制づくりや、県の条例の整備などについて、委員会のほうから要望するというでもよろしいでしょうか。（乾委員了承）

【議題2】

多重債務問題への取組みについて

――事務局説明――

（坂東委員）

今後無料相談会をやめる方向で検討されているとのご説明がありましたが、審議会開催前に委員へ事前送付された資料には記載されていませんでしたので、もし検討がかなり進んでいるのであれば、事前に資料に記載いただく方がいいと思います。そうしないと、今どうですかと言われても、良いとも悪いともいえない。確かに相談会の参加者数が減少傾向にある中で、全体の費用対効果を考えると、ご説明の趣旨は理解できますが、審議会として発言がなければ、それで良いということになりますので、慎重にご検討くださるようお願いいたします。

（伊東会長）

多重債務は私の専門になるので申し上げたいことはたくさんございますが、単純に人が

減ったから相談会をやめていいというものではないと思います。ただ、多重債務の無料相談会に来られる方の質が変わってきている。資料を見ますと、「債務額」が100万円未満の方が圧倒的で、「借入社数」も2社以下の方が半分になっている。また、「借金のきっかけ」が低収入・収入の減少を理由に挙げる方が多く、これまでとは別の要因が働いている可能性が非常に高いので、これまでのように単純に相談会で債務整理すればよいという段階ではないので、いったん今は中止という形にはなるとは思いますけれども、今後質の高い相談会の開催の検討や新しい方向性を奈良県独自で見つけ出していただくよう要望させていただければと思います。

(消費・生活安全課長)

多重債務は非常に重大な問題であり、自殺などにつながる背景にもなりますので、我々もその辺を非常に重く受け止めて検討させていただきたいと思います。ただ、行政の場合は一人でも必要な場合は、手を引くことができないと言う場合もございますが、効率、効果を考慮に入れた検討も必要でございます。先ほど申しましたように、全市町村に消費生活相談窓口ができたことを踏まえまして、多重債務相談は消費生活相談窓口で受け付けていることをいかに県民に周知していくか今後検討して参りたいと思いますのでご理解をよろしくお願いします。

【議題3】

平成24年度上半期における消費生活相談の概要について

—事務局説明—

(片山委員)

高齢者の被害が増加してきており、契約者の傾向は60歳、70歳以上の方が多いと示していただきましたが、消費者の中には、認知症の高齢者や障害者もおられるので、なかなか消費者被害の数字の上だけでは分かりにくい状況です。この数字は、認知症、障害も関係ない消費者被害にあってしまった方のご相談なのかを教えてくださいたいと思います。消費者そのものが適切に消費できる方ばかりではないと思いますので、適切にこの中に盛り込んでいただければありがたいなと思います。

(消費生活センター所長)

多くの相談者は、自分が被害にあったという認識でおられますが、高齢者の中には、悪質業者に非常に親切にしてもらったので、「私はだまされていない」、「この人はいい人だ」というような考え方で、行政へ相談をされないケースがありますので、実際の被害は、これよりもかなり多いのではないかと考えられます。

県では、くらしの安全・安心サポーターを約80名に委嘱しており、講習会、研修会等を実施し、講習会に出ていただいた方には、地域に持ち帰っていただき、被害のPRをしていただいております。また、サポーターさんは地域のいろいろなところにおられますので、自分たちの家の近くの高齢者の方に、「こういう風なことが起こっているよ」ということを啓発活動していただく参考資料として、毎月1回高齢者サポーター通信を、郵送で

送付させていただいて、そういった資料を講習会に出てこられない方に対しても配布することにより、自主的に啓発いただくことも行っております。

(乾委員)

実際に相談現場で相談を受けておりますと、高齢者の方の被害が、大きくなっていることを実感しています。相談員としてのお願いなのですが、奈良市の相談現場においても、自分に障害があり、センターまで相談に行くことが出来ないのに、自宅まで訪ねてきて、話を聞いてもらえないのかというようなご相談を受けることがございます。残念ながら奈良市では、わざわざ自宅へ出向いて相談を受けるというような体制になっておりませんので、そういうことがお手伝い出来るようなことを奈良県で検討していただけると、今、片山委員からもありましたように、ご自身で被害をかかえておられる方、また、自宅で相談できない方で、どこに相談していいか分からないという方に対しても、私たちのほうから現場に行き相談を受けることができれば、新たな被害を掘り起こすことが出来るのではないかと考えております。

(片山委員)

先程申し上げた高齢者被害も相談について、実際に現場に行きますと、適切に契約できずに消費者被害に遭われるという高齢者、障害者がいらっしやって、実際に御相談できる方は良いのですが、被害そのものに意識がない方もあったり、その判断力というところが大きく問題になるわけですが、ご自身・被害者と公的機関との直接の連携というのは難しいと思いますので、高齢者の方は、総合相談窓口である包括支援センターと消費生活相談センター窓口と当人とやりとりとか、障害を持つ方は、生活支援センターの相談員と消費生活相談センター窓口という形でやっていくのが、可能であり、そういうネットワークがとても大切ではないかと思います。消費者被害にあつて、そこから成年後見制度に繋がったというケースはありますので、そこから、消費者被害のストップにつなげるということと、そこには、制度にのらないという方々もいるというところを行政でも意識させていただいて、今後の活性化計画の中にも盛り込んでいただければありがたいと思います。

(消費・生活安全課長)

現在のところ、出張は実施しておりませんし、全国的にもあまり例がないように思います。今、所長が申しました、サポーターというような方々がいらっしやいますし、困った人を助けるのが役所の仕事ですから、検討させていただきたいと考えております。

(伊東会長)

新しいご提案ですので、様々なところでの整合性等もありますので、一気にというわけにはいかないとおもいますが、可能性の追求をよろしくお願ひしたいと思います。

(くらし創造部長)

今のご意見、ご質問について、相談員の方が出張で行くというのは、窓口を持っていることもございますので、なかなか困難なのですが、例えば、そういう御連絡をいただいた時に、県あるいは市町村の職員がお話を聞きに行く、あるいは、サポーターさんを活用し

て聞いてもらう、それで問題を取りあげて、相談員さんと相談をして、どういう対策がよいのか伝えに行く、あるいは電話で連絡する。やり方は色々出来ると思いますので、あまり固く考えられないで、そういう事例がありましたら、何らかの対応はさせていただけると思います。

【議題4】

消費者教育の推進に関する法律について（報告）

――事務局説明――

（板東委員）

新しい法律が動き出したばかりですから、いろんなことをご検討している最中だろうと思います。教育に関する相談員を設置するということが、一定の調査・研究をなさるということは、とってもいいことだと思います。ただ、今年度、国補正で活性化基金が上積みされましたが、県の消費者教育の普及推進事業への取り組みがやや弱いのではないかとの印象を持ちました。つまり、活性化基金の主要目的の一つが、教育推進法にあつて、教育推進法に関わる具体的な事業の展開が重要だと思います。今般、奈良に新しい消費者団体が発足しましたので、消費者教育を推進していく当事者というのは、いろんな形で出てきているだろうと思います。多様なステージを利用しないといけませんので、その方々との議論を、是非25年度から始めていただきたい、というのが私の願いです。

（消費・生活安全課長）

消費者教育は非常に重要だと考えておりますので、国の指針も踏まえまして、検討してまいりたいと思っております。

（乾委員）

県消費生活センターと奈良県消費生活相談員連絡会が共催で、大和郡山市内のショッピングセンターにおいて、「騙されないで 悪質商法から身を守ろう」と題し、啓発劇やクイズラリーなどのイベントを実施しました。クイズラリーに参加いただいた方267名にアンケートを実施したのですが、結果でショックなことがあったので、お伝えしたいと思います。アンケートに、「消費者センターを知っていますか？」という質問があったのですが、回答者のうちセンターの名称を知らない人が56%、名称だけは知っているという人は26%でした。大半の方が消費者センターの名前も場所も知らないということに、私たちはショックを受けました。啓発は、これからもっと重要になると思いますので、よろしく願います。

（消費・生活安全課長）

我々のPR不足というのもあるかと思いますが、消費生活センターのPRも進めて、それは、今後、課題であります消費者教育の関係を含めての話ですけれども、そういうPRもしっかり実施してまいりたいと思っております。何らかの被害の発生が予想される時に、相談できる施設があるということを知っておくことは、非常に重要だと思ってお

りますので、今後、PRに努めてまいりたいと思います。

(伊東会長)

私からの要望ですが、今まで取り組んできたのは基盤整備だったと思うんです。それが非常に整ってきたので、だからこそ、これからPRをきちんとやって、こういうことが出来ます、ああいうことが出来ますということをきちんと伝えていけば、県民の中に広がっていくと思いますので、消費者教育をこういった形で推進されるということですので、ちょうど良いタイミングだと思います。それを確実に実行できるように頑張ってくださいと思います。

(片山委員)

地方公共団体における消費者教育推進の施策の中で、努力義務というところの消費者教育地域協議会の設置は、今後、奈良県ではどういう形を考えているのかの意向を具体的にお示し願います。

(消費・生活安全課長)

消費者教育に関しましては、新たに協議会を設置するのも一つの方法だと思いますし、もう一つの方法として、検討段階でございますが、この審議会に部会を設けることも、一つの手法としてございます。それについては早急に検討してまいりたいと思っております。

(くらし創造部長)

何らかの形で設置しようということでは考えております。新しく設置するかについては、工夫はさせていただきます。

(片山委員)

ぜひとも、努力義務の遂行をお願いします。

【議題5】

消費者行政関連法案の改正について（報告）

—事務局説明—

※質疑応答なし

【その他】

※なし