

平成 2 1 年 度

福島県消費生活審議会議事録

平成 2 2 年 3 月 2 4 日開催

福島県消費生活審議会

1 日 時 平成22年3月24日(水) 午後1時30分～午後3時30分

2 場 所 福島県自治会館1階 福島県消費生活センター研修室

3 出席者 委員12名、事務局9名
消費生活審議会委員名簿

	氏 名	職業・役職等	備考
学 識 経 験 者	菅野 昭弘	弁護士	
	鈴木 里子	郡山女子大学教授	
	高瀬 雅男	福島大学教授	会長
	千葉 和彦	弁護士	欠席
	新田 直樹	司法書士	
	渡邊 哲	福島学院大学准教授	
消 費 者	伊丹 節子	財団法人福島県婦人団体連合会理事	
	加藤 幸枝	(公募委員)	
	菊地 千津子	(公募委員)	
	舟木 やよい	福島県生活協同組合連合会理事	欠席
	村野井 ヨシ子	福島県消費者団体連絡協議会理事	
事 業 者	追分 富子	福島県商工会議所女性会副会長	欠席
	加藤 雅実	日本チェーンストア協会東北支部事務局長	
	中野 竹治	福島県生活衛生同業組合連合会会長	
	根本 佳夫	福島県商工会連合会専務理事	
	宝槻 直志	全国農業協同組合連合会福島県本部副本部長	欠席

4 議 題

- (1) 本県の消費者行政の概要について
- (2) 最近の消費者行政をめぐる状況について

5 概 要

(1) 開 会

定刻(13時30分)となり、委員総数16名中12名の出席により、福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則第25条第3項に定める定足数を充たしているため審議会が成立していることを確認し、大津主任主査が開会を宣言した。

(2) あいさつ

[林 生活環境部政策監]

- ・ 本日は、委員の皆様には、年度末の大変お忙しい中、御出席をいただき、お礼申し上げます。
- ・ 消費者庁が昨年9月に発足し、半年が経過した。この間、消費者庁は、事故情報

集約体制の整備や、消費者ホットラインの全国展開など、消費者行政一元化の実現に向け、様々な施策を実施してきている。

- ・ 県としては、国の交付金を基に創設した消費者行政活性化基金を活用しながら、消費者行政の充実強化を図っている。
- ・ 今年度は、相談員の増員、相談時間の延長、専門家による日曜法律相談、消費生活センターの改修などを行ったほか、相談窓口の開設など市町村が実施する消費者行政活性化のための事業に対しても、支援を行った。
- ・ 来年度は、相談員をさらに1名増員することとしたほか、子供への啓発の強化など、新たな事業を盛り込み、県消費者行政の更なる充実強化を図るとともに、市町村の取り組みに対しても、引き続き、財政的・技術的な支援を強化していく。
- ・ 本日の審議会では、今年度の実績や、来年度の事業などについて御説明をさせていただくので、委員の皆様にはそれぞれのお立場から忌憚のない御意見を賜りますようお願い申し上げます。
- ・ また、本日の審議会は、皆様の任期中にお集まりいただく最後の会議となる予定である。本審議会に対し、多大なるご尽力を賜ったことについて、この場をお借りして、厚くお礼申し上げ、あいさつとする。

<高瀬委員が議長席に移動>

(3) 議事録署名人の選出

[高瀬議長]

- ・ 議事録署名人については、議長指名でよろしいか。

<委員全員異議なしの声>

[高瀬会長]

- ・ 議事録署名人を、根本佳夫委員と中野竹治委員にお願いする。

<根本委員、中野委員ともに了解の旨回答>

(4) 議 事

[高瀬会長]

- ・ まず、議題の(1)「本県の消費者行政の概要について」、事務局より説明をお願いします。

<稲村消費生活課長から資料1及び資料2に基づき説明>

[高瀬会長]

- ・ 只今の事務局の説明について、質問・意見等があれば御発言願いたい。

[加藤(雅)委員]

- ・ 消費者団体との意見交換会を開催したとあるが、チェーンストア協会としても毎

年東北6県を回って消費者からいろいろな意見をいただいている。消費者団体との意見交換会を初めて開催したということだが、具体的にどのような内容がお話されているのかぜひオープンにしてほしい。

[稲村消費生活課長]

- いろいろ意見は出たが、大きくは、それぞれのグループの持っている課題・悩み、例えば新たなメンバーが入ってこない、高齢化がすすんでいる等、グループが持っている悩み、それから活動を継続していく上での課題、経済的問題とか、活動する場所・スペースがないというのがそれぞれのグループに共通の問題であった。
- それを踏まえてということも1つあって、私たちもセンターを改修してスペースを提供していこうとしている。

[加藤（雅）委員]

- なぜお聞きしたかという、私たち事業者団体も消費者の皆さんと意見交換会をやっているが、それでも意見を吸収しきれないところがあって、いろいろな意見をいただいている。
- 県の方でやっていただいている中で事業者に対して、消費者サイドから見た問題点などが仮にあるのなら、どんどんオープンにしてもらうことによって、私たちも対応しやすくなるし、いろいろな意味で未然に防止できる、あるいはこういったところにも手を打ってほしいとかいう声があれば、そういったものも吸収していけるんじゃないかと思う。
- 普段の買い物や商取引の中において、お客さんからストレートに来るというのはなかなかないということを考えると、せっきやく意見交換会をやっているなら、是非オープンにさせていただいて、事業者サイドにもその内容を知らせていただければ、よりよい展開につながっていくのではないかと思う。

[稲村消費生活課長]

- 今後、十分念頭に置いてやっていきたいと思う。
- いろいろなテーマを設定すればいろいろな意見が出てくると思うが、今回は初めて開催したので、活動上の問題や悩みということに限って行った。今後いろいろなテーマを設定することを検討していきたいと思う。

[高瀬会長]

- 行政と事業者の連携は大変重要である。せっきやく消費者からの意見、事業者への要望があればそれを伝えて、事業者側も直せるところ、充実すべき点があれば改善していただきたい。

[菅野委員]

- どのぐらいの数の消費者団体に声をかけてどのぐらいの割合で消費者団体が応じて、意見交換会に参加したか。

[稲村消費生活課長]

- 私たちは、県消費者団体連絡協議会とは常時連絡をとっているが、市町村レベル

でつながっている団体はなかなか承知できないところがあったので、今回は福島市・郡山市・いわき市の消費生活センターと関わっている団体にも声をかけて参加いただいた。

[菅野委員]

- ・ 消費生活推進員は実際にどのような方になっているのか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 民生委員、ヘルパー、老人クラブ役員の方を対象にしている。民生委員、ヘルパーについては県社会福祉協議会サイドから連絡し、老人クラブには直接お願いしている。
- ・ そういった方々をメインにしているが、それ以外にも、成年後見関係の研修会などにおいても認定させていただいている方々もいる。

[菅野委員]

- ・ 具体的なイメージとしては、介護施設とか老人クラブとかそういうところでこういった推進員の方が相談にのっているというかたちか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 民生委員はお年寄りに限らず、区内を訪問活動している、ヘルパーはホームヘルプサービスで高齢者宅を訪問している、老人クラブは生きがい対策として様々な活動に取り組んでいる、そういった場面で研修の知識を活かしていただく。見つけたら、気がついたら消費生活センターに相談してくださいということをお願いしている。
- ・ ヘルパーが訪問すると高額なふとんが続々でてきたというようなこともあった。民生委員からも同じような相談があって、地域の中でそういった方々を養成していくことが必要だろうということで今年度から始めた事業である。

[菅野委員]

- ・ 相談時間の延長はいつからか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 今年度、昨年4月1日から。休日相談も今年度から。

[新田委員]

- ・ 食の安全・安心アカデミーの受講者数は延べ人数か、実人数か。

[稲村消費生活課長]

- ・ 実人数。

[菅野委員]

- ・ 消費者教育について、例えば中高生などにとっては重要だと思うが、弁護士会でも一部やっていて司法書士会でもやっている。高校などに配布したりする具体的な

プログラムなどはあるか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 「CONSUMER'S EYE 高校生編」等の資料を使いながら出前講座を充実させていく。
- ・ 「CONSUMER'S EYE」の作成にあたっては、教育庁の先生も参画している。

[菅野委員]

- ・ 例えば家庭科の先生と組んで、消費生活センターから出向いて何かするというものではないのか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 出かける場合もあるが、基本的には学校の家庭科・社会科で使ってくださいという形で配布している。

[菅野委員]

- ・ 出前講座の回数はどのくらいか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 12月末現在42回、全部で60回ぐらいにはなるかと思う。

[渡邊委員]

- ・ 消費者教育においては、庁内の横の連携を密にしながらやった方がいいと思う。教材・教育内容を共有できるといい。
- ・ 食の安全安心ということがでてきたが、安全を確保するという事は危険を理解することにつながってくると思う。安全性を確保するためには、いかにして過去、現在において、危険がわれわれの身の回りにあるかということを経験者が知らなければならない。そういったことから、消費者教育を行うにあたっては、今こういったトラブル・問題が消費生活センターに相談としてあがってきているので注意してくださいということで終わるのではなく、過去にどのような消費生活問題が起きてどのような危険な状態、安全性が損なわれた状態に県民・市民が置かれたかというようなことを歴史的な部分を踏まえて消費者教育をしていかなければならないと思う。そうでないと同じ問題の繰り返しになり、いつになっても消費者問題が解消していかない。今こういう問題が起きているので注意しましょうということにプラスして、過去にはこういう問題があつてどういうふうで解決してきたということを消費者教育の現場や、消費生活センターが県民に向けて啓発を行う際にプログラムに組み込んでいただきたい。

[稲村消費生活課長]

- ・ 消費者教育における庁内連携については、例として多重債務対策において自殺防止対策との連携をとりながらやっている。引き続きいろいろな場面で庁内連携を強化していきたい。
- ・ 食の安全安心推進事業についても、当課では消費者コースをもっており、保健福祉部が事業者コース、農林水産部が生産者コースを担当している。それぞれのコー

スに当課の職員も行って説明をし、逆に消費者コースに他部の職員が来て説明をしている。事業者サイド、生産者サイド、消費者サイドそれぞれの立場からリスクコミュニケーションを図ろうと取り組んでいるところである。

[高瀬会長]

- ・ 次に、議題の（２）「最近の消費者行政をめぐる状況について」、事務局より説明をお願いする。

<稲村消費生活課長から資料３に基づき説明>

[高瀬会長]

- ・ 只今の事務局の説明について、質問・意見等があれば御発言願いたい。

[高瀬会長]

- ・ お断りステッカーの件で、この基になっている「再勧誘禁止規定に関する指針」というのを見ると、高齢者等をねらった執拗な勧誘行為が被害をもたらしている、高齢者等のように判断力が低下している人を対象にしているから被害が多い、だから、勧誘開始段階においてそういう被害が発生しないように意思の確認をするという枠組みで議論がなされている。そして、ステッカーの話になると、「訪問販売お断り」というだけでは意思表示の対象や内容が全く不明瞭であるので、契約を締結しない意思の表示にはならないということに指針ではなっている。
- ・ しかし、もともと高齢者等の判断力が低下している人が被害に遭っているわけだから、具体的に言えといってもなかなか言えないと思う。それから、もともと予定しているわけではなく、突然販売員が来てどうですかと勧めていくわけで、全然予測もないうちに不意打ちされているので、そんなに厳密に対象や内容を求めてもそれは無理だと思う。
- ・ この指針では、ちゃんと意思表示しないとだめだ、張り紙ではだめだということだが、「お断り」という張り紙は非常に単純なのでこれがだめだとしても、どういう張り紙をすれば有効になるのかということ積極的に出していく必要があると思う。消極的にだめというのではなく、張り紙だけでだめだったら、どういう内容を書けば有効になるか、そこを積極的に提示していく必要がある。判断力が低下している人に、対面で意思表示を求めるのは難しいと思うので、あらかじめわかるのなら、ちゃんと張り紙をしてだめですよといった方が高齢者等の保護に有効に働くのではないかと思う。
- ・ この規定は重要で積極的に使っていく必要があると思うが、県ではこのことは周知徹底をしているのか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 情報提供・周知は機会をとらえて行っている。
- ・ この問題は主に高齢者等の保護の問題ととらえている。本規定の適用を含めた法的処分・法執行については、あいまいな中で行うことはできないので精査をする必要があり難しいところもある。そういう意味では別の視点からのフォロー、例えば見守りサポーター事業などと併せて行っていく必要があると考えている。

[新田委員]

- ・ 私の考えでは、ステッカーを貼っていると、本人は高齢者であっても意思表示ができる場合に、契約をしたいというそれすらも禁じるということになってしまう。つまり、後見の事件でもないのに、有効な契約がその人単独できなくなってしまう、事業者も安心して取引できなくなってしまうことにもなる。

[高瀬会長]

- ・ 突然入ってくることが問題なわけで、必要であれば業者に連絡して来てもらえば、自分で呼ぶわけだから問題がない。そのくらい保護しないと、せっかく作った規定なのに活かされないのではないか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 高齢者の方も1回は「いない」と言うようなので、その時点では意思表示はされているので、こういう場合は再勧誘禁止規定が活用されると思う。今までは断っても長時間にわたる勧誘がされていた。

[渡邊委員]

- ・ この問題に関しては、警察や消防との連携をして特に高齢者に注意を促すという方法をとるのも1つの手段として考えられる。

[鈴木委員]

- ・ 地域のお年寄りと一番密着しているのは、特に町村では保健師がいる。また、市町村には食生活改善員がいて、そういう方達と一緒に取り組んでいけばすそ野が広がるのではないか。

[菊地委員]

- ・ 私は民生児童委員をやっているが、地域のことは私たちが一番把握している。ステッカーそのものより、地域を把握する人達の協力が大事だと思う。

[高瀬会長]

- ・ 「地域の力」ということ。

[菊地委員]

- ・ はい。

[加藤（雅）委員]

- ・ 県の新しい総合計画「いきいき ふくしま創造プラン」において、消費者行政関連の重点施策としてあがっている3つ、「相談窓口の充実や、関係機関との連携の強化など、消費生活相談体制の充実を図り、悪質商法などの被害や被害拡大の防止を推進」、「消費生活の安全を確保するため、消費者の意識の啓発や事業者への指導を強化」、「情報の提供や交流の場づくりなどにより、消費者への食品安全に関する知識の普及啓発を図るとともに、消費者と生産者・食品事業者の相互理解を促進」という概念は、具体的にどのような組立をしているのか教えていただきたい。

[稲村消費生活課長]

- ・ 最初の2つは消費生活課独自の施策で、3つめは保健福祉部・農林水産部・生活環境部の3部連携の食品関係をメインにしたものである。最初の2つは消費生活課で所管する消費者啓発・教育、さらには特商法や景表法等に基づく事業者指導などを想定しており、3つめは食の安全安心アカデミーなどを想定して書かれているものである。

[渡邊委員]

- ・ どのようにして高齢者の消費生活トラブルを少なくしていくかという問題で、消費生活センターが開設されていない地域においては、可能であれば防災行政無線を活用して高齢者に注意を促すこともいいのではないかと。
- ・ 消費生活相談が充実すれば相談件数も減少してくるのではないと思う。相談の充実と、高齢者を主とした県民に対する情報の提供のあり方をさらに充実させてほしい。
- ・ 福島県の消費生活相談員1人あたりが受ける相談件数は全国で15位。県民の生活の質的向上のためには相談体制を充実させる必要がある。

[高瀬会長]

- ・ 消費生活センターが小規模でも1つできると、消費生活相談もできるし、そこが教育の拠点となる。そのパワーはとても大きい。ぜひ、設置されていない地域にセンターを作ってほしい。そしてセンターを作るためには、消費者や消費者団体が是非作ってほしいという声を上げていかないと、行政は台所が厳しいのでなかなか難しい。そこで福島県の消費者団体で「消費生活センター設置運動」などはやられていないのか。

[村野井委員]

- ・ 私の町にはセンターがないので、生活課の職員が相談を受けて難しい案件は県のセンターに送っている。作らないのかと聞くと予算がないというが、資料を見ると予算の裏打ちはある。行政から申請するものなのか、私たちがするものなのか、どのようにしたら設置できるのかと思う。ぜひ作ってほしいと思っている。

[高瀬会長]

- ・ それぞれの地域にある消費者団体から市町村に対して、ぜひ作ってほしいと働きかけていくといいと思う。

[村野井委員]

- ・ いつも予算がないといわれるから残念。

[菅野委員]

- ・ やはり、消費者が能動的に動くためには個人では難しいので、それをリードするのは消費者団体で、その役割は大きい。

[村野井委員]

- ・ 職員を採用しないということで窓口の職員も忙しいそうで、声をかけずらい。

[菅野委員]

- ・ 市民の声が少なければ、予算は減ってってしまう。

[根本委員]

- ・ 現在プログラムを作成していない市町村も、これから作れば基金の対象となって交付金を受けられるのか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 今年度は11市村だが、来年度は25市町村が事業に取り組む予定。それ以外の市町村もプログラムを作成すればこれからでも交付金を受けられる。

[根本委員]

- ・ 交付金の対象が全部ではないとしても、プログラムを作ることによって、市町村がより問題意識を持つようになると思う。来年度でも手をあげれば基金の対象になるということによいか。

[稲村消費生活課長]

- ・ そのとおりである。通常補助金は1/2とか1/3である場合が多いが、この交付金は10/10である。この事業に該当するものであれば市町村の負担はない。ただ、21～23年度という3カ年という期間の限定がある。この期間内であれば、新たな相談員を雇用する人件費にも充てられる。市町村に負担をかけない形で体制を強化してほしいという国の意向もあるので、皆様方からも市町村の方にも活用を働きかけていただければと思う。

[菅野委員]

- ・ 相談員の増員について、具体的には何人から何人に増えたのか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 今年4月に8名から10名になった。来年度はさらに1名増となり、11名となる。

[菅野委員]

- ・ 相談員1人あたりが受ける相談件数はどのくらいか。

[稲村消費生活課長]

- ・ 本県は多くて、昨年度は1000件を超えている。10人になったので、今年度は少し減るが、それでもまだ他県に比べて多い状況である。

[高瀬会長]

- ・ 県でも市町村にセンター設置を働きかけているようなので、ぜひ消費者団体や民

生委員の方も市町村への働きかけをお願いしたい。

[加藤委員]

- ・ 平成20年に消費生活課を新設したことによってどのような成果があったか。
- ・ 福島県は消費者ホットラインの先行実施をしたが、他県から何か問い合わせなどがあったか。
- ・ 消費者ホットラインができてよかったと思うのは、土日祝日も相談対応してもらえるようになったことである。

[稲村消費生活課長]

- ・ 本庁とセンターが一緒になった理由は、日々相談を受けているセンターの情報をできるだけ早く消費者行政に活かしたり、その中での課題を見つけて解決したり、さらには悪質事業者に対しての指導・処分を迅速にしていこうというものである。特に悪質商法への対応が迅速になったと思う。処分件数も増えている。さらに事業計画を考える上でも消費生活相談状況を踏まえている。そういうところが成果としてあげられる。
- ・ 消費者ホットラインについては、先行実施した9月当初は他県から問い合わせ等があった。

[高瀬会長]

- ・ 以上で福島県消費生活審議会を終了する。

< 審議会閉会 >

(閉会 15 : 30)