

平成21年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

1 日 時 平成21年6月2日(火) 午後2時～3時35分

2 場 所 暮らしのプラザ 3階 研修講義室

3 出席者 《委員》

石井克枝委員、伊東達也委員、陶山嘉代委員、中澤小百合委員、
藤井俊夫委員、大竹なお子委員、鈴木春美委員、河井恵子委員、
出口博美委員、矢澤知子委員、加瀬健司委員、加藤悦子委員
(欠席者：小賀野晶一委員、斉藤三男委員、佐藤敏雄委員)

《事務局》

鈴木市民局長、江澤生活文化部長、鶴岡消費生活センター所長、
三浦主幹、深堀所長補佐、倉田消費生活係長、篠崎主事

4 議 題

- (1) 千葉市消費生活基本計画に基づく平成20年度事業実績について
- (2) 千葉市消費生活基本計画に基づく平成21年度実施予定について

5 そ の 他

- (1) 平成20年度消費生活相談の状況について
- (2) 消費者庁及び消費者委員会に係る国の動向について

6 議事の概要

- (1) 千葉市消費生活基本計画に基づく平成20年度事業実績について

千葉市消費生活基本計画に基づいて平成20年度に各所管部局にて実施した施策及び各項目の評価、今後の課題について、配布資料に基づき事務局から説明後、審議がなされた。

- (2) 千葉市消費生活基本計画に基づく平成21年度実施予定について

千葉市消費生活基本計画に基づいて平成21年度に各所管部局にて実施予定の施策について、配布資料に基づき事務局から説明後、審議がなされた。

- (3) 平成20年度消費生活相談の状況について

平成20年度の本市の消費生活相談の状況について、配布資料に基づき事務局から説明し、質疑応答がなされた。

- (4) 消費者庁及び消費者委員会に係る国の動向について、独立行政法人国民センター加藤委員より概要説明があり、質疑応答がなされた。

7 会議経過

- ・会議は公開。(傍聴人：0人)
- ・委員15人のうち12人出席により審議会は成立。
- ・藤井俊夫会長の議長により議事に入る。

議題（１）千葉市消費生活基本計画に基づく平成２０年度事業実績について

（会長）

議題（１）について事務局より説明願いたい。

（事務局）

千葉市消費生活基本計画に基づく平成２０年度事業実績について、資料１及び資料２に沿って説明させていただく。

<資料１、２を基に「千葉市消費生活基本計画に基づく平成２０年度事業実績」について説明>

（会長）

ただ今の事務局の説明について、何かご意見等はあるか。

（委員）

平成２０年度相談件数実績が６，５９１件あり、今後の課題としてさらに相談窓口の周知を図るとあるが、相談が殺到した場合の処理体制はあるのか。

（事務局）

相談が殺到した場合、困難な状況も想定されるが、困っている高齢者や被害を受けた若者など潜在化している相談も推測され、今後も窓口の周知を図り市民の救済に対して積極的な体制を整えていきたい。

（委員）

現在の相談体制でまだ余裕はあるのか。

（事務局）

最高１６，０００件余りを６人の相談員で対応していた時期もあり、その意味では余裕があると言える。相談の内容によって、簡単なアドバイスで終わるもの、多重債務のように時間のかかる相談もあるが、現在の相談傾向全体を考えた時、まだ余裕がある。

（委員）

相談処理として、相談だけで終わったとか、専門家に引き継いだとか、割合はどうか。

（事務局）

そこまでのデータはとっていないが、国民生活センターで行っているＰＩＯ－ＮＥＴシステムにおいて、相談の種類・内容等について全国的に整理されており、類似の相談については、検索によって次の相談への対応に活かすシステムになっている。

（委員）

弁護士に引き継ぐような体制は整備されているか。

（事務局）

多重債務問題について、千葉県弁護士会の協力により引き継ぎを行っているが、一般の相談については、弁護士相談に係るものは多くない。しかし、法律の専門的判断が必要な部分が、最近増えてきており、消費者窓口一元化の関係で、国が進めている地方消費者行政活性化交付金を使い、平成２１～２３年度の取組の中で弁護士にアドバイスを受ける制度

づくりを考えている。

(委員)

多重債務問題について、個人で直接弁護士と予約をしても途中で心が折れてしまう相談者もいるが、消費生活センターで自分の味方となる相談員が隣にいて直接弁護士に予約をすると引継ぎの割合が高くなるのだが、この部分の拡充についてはどう考えるか。

(事務局)

今年度からは、弁護士による多重債務者特別相談を月2回に拡充し取組んでいる。

(会長)

その他に何かあるか。

(会長)

評価について、d評価がなかったことは良いことだが、項目別の評価Cが12、施策別の評価がcである39施策のうち、ほとんどが消費生活センター単独事業なのが気になる。担当課のほとんどが消費生活センターであり、抱え込み過ぎているのではないか。消費生活センターの担当だけで施策別評価をbまで持って行くのは無理なのではないか。

(事務局)

消費生活センター所管の施策にc評価が多いのは確か。消費生活基本計画は計画年度3年間として策定しており、平成20年度は初年度でもあり、計画通りいかなかった部分もあったので、謙虚に評価した。

(会長)

自己評価として、厳しく評価したということか。これだけの事業を抱えているとスタッフ等の面からも難しいであろう。

(会長)

その他に何かあるか。

(委員)

消費者基本法ができて消費生活において環境にも配慮することのウェイトが高くなった。原材料調達から廃棄までのCO2排出が一目でわかるカーボンフットプリント制度が始まるが、CO2を削減している中小の企業の中には印刷コスト面から参加ができない場合も考えられ、また、某大手電機メーカーが算定方法を間違えるなど、省エネマークの信用性が揺らいだ。企業だけの努力に頼るのではなく、環境に良いものを選べる消費者になりたいものだ。

(会長)

その他に何かあるか。

<各委員 意見なし>

議題(2) 千葉市消費生活基本計画に基づく平成21年度実施予定について

(会長)

それでは、議題(2)について事務局より説明願いたい。

(事務局)

千葉県消費生活基本計画に基づく平成21年度実施予定について、資料1及び資料3に沿って説明させていただく。

<資料1、3を基に「千葉県消費生活基本計画に基づく平成21年度実施予定」について説明>

(会長)

ただ今の事務局の説明について、何かご意見等はあるか。

(委員)

悪質商法や多重債務相談に関する弁護士との連携強化が充実項目として挙げられているが、自身が所属している千葉県弁護士会消費者問題委員会に要望等あるか。

(会長)

施策の内容の中で、新規・充実とあるが、今の発言のように是非、具体化して欲しい。

(委員)

消費者被害の多くは被害額が少なく、弁護士への経費を考えると被害額と変わらないからと、泣き寝入りするケースも多い。類似の多くの相談が寄せられた場合、経費をまとめていくらとするのは無理か。被害が余程大きくなれば被害救済委員会や弁護団ができると思うが、如何か。

(会長)

委員の方でお答えいただけるか。

(委員)

被害額が低い場合は、内容証明を出すと交渉だけとか、裁判まで行かずにこの段階でといったアドバイスはする。お金がない場合は法テラスの立替制度を利用するなど、低額でも弁護士を頼める。また、被害額が低くても多数集まれば、弁護団を組むことも可能。個人の弁護士でなく、千葉県弁護士会消費者問題委員会に直接、あるいは消費生活センターから、要望があれば対処する。被害額が低いから断ることは基本的にはない。

(会長)

その他に何かあるか。

(委員)

平成21年度において特徴的に新たな目標を立てた項目はあるか。

(事務局)

消費生活基本計画は3年間という短い期間のものであり、各年度に目玉的なものはない。当初立てた目標に向かって粛々と作業していくという予定でつくられている。

(委員)

消費生活センターがこの計画の中で重要な役割を果たしているが、人的、組織の拡充が不可欠と思うが、ゆっくり相談に乗る、十分に手をかけるためには、相談員の人数を増やした方がよい。国の制度も充実してきているが、予算の規模や人員を増やす予定はあるか。

(事務局)

平成21年2月に国の地方消費者行政活性化交付金で千葉県が造成した基金を各市町村で取崩せるようになっている。消費生活センター機能の充実等については、この基金を使って行う。相談員の充実については、相談件数だけで人的数値を出すのは難しいが、多重債務等時間のかかる相談が増えているのは確かである。相談員の人件費・身分補償については、国から地方交付税のなかで割増すとの方向がだされているので、うまく活用していきたい。

(会長)

その他に何かあるか。

(委員)

若者への支援について、教育委員会との協働として、小中学校家庭科講座の研修を検討するとあるが、実現に向けて計画があるのか。

(事務局)

市教育委員会と市立小中学校及び高校の家庭科部会の先生方とワーキングをつくり、消費者教育として、平成20年度は小学校高学年に対し金銭教育の教材を全校に配布し、平成21年度の家庭科授業に使っていただく。平成21年度は中学校を対象に、平成22年度は高校を対象に教材を作成していく。次は大学への取組について、ご相談しながら早急に考えねばならない。本日、千葉大学のけやき会館において生活協同組合ちばコープによる食に関する講演会があったが、そういった機会に若者向けにお話をさせていただきたい。

(会長)

大学関係の委員に協力いただき、相談してやっていくと良い。

(会長)

その他に何かあるか。

(委員)

生活協同組合ちばコープでは、大学のキャンパスで、もう一度学生に戻った気分で楽しく消費者力を高めるという気持ちで、けやき会館を使い、大学の先生の講演と日本消費者協会の方のレクチャーを行う消費者力育成セミナーを開催している。大学の方も一緒にと考えるが、なかなか出してもらえないので、呼びかけの工夫を考えている。今後もこうした取組を広げていきたい。

(会長)

その他に何かあるか。

(委員)

消費者活動コーナー及び資料情報コーナーの利用者数が数値目標よりも、平成20年度下がっているが、平成21・22年度は目標達成に向けて、何か考えはあるか。

(事務局)

この施設はPFI事業という民間の力を借りて作っており、使用にあたり消費者行政に

関わるものと限定されており、部屋の貸出にも制約があって、利用率がなかなか伸びない。また、人通りの多い場所ではなく、展示コーナーを見に何気なく来る方は少なく、相談や問題を抱えている人が来る。3年前から消費生活展を施設内で実施し、PRに努めている。

(会長)

その他に何かあるか。

<各委員 意見なし>

その他(1) 平成20年度消費生活相談の状況について

それでは、その他(1)について事務局より説明を願いたい。

(事務局)

それでは、平成20年度消費生活相談の状況について説明させていただく。

<資料4を基に「平成20年度消費生活相談の状況」について説明>

(会長)

ただ今の消費生活相談の状況について、何か意見、質問等はあるか。

<各委員 意見なし>

その他(2) 消費者庁及び消費者委員会に係る国の動向について

(会長)

それでは、その他(2)について委員より説明を願いたい。

<委員より提供された資料1「消費者庁及び消費者委員会組織図(案)」、資料2「消費者庁関連3法案のポイントについて」を基に「消費者庁及び消費者委員会に係る国の動向」について説明>

(委員)

消費者庁関連3法案は5月28日に成立し、10月をめどに消費者庁が発足すると新聞報道されている。資料1については、消費者庁は定員202人、内閣府の外局として置かれ、並行するように消費者庁の行動の監視、勧告をする消費者委員会が設置される。消費者庁は中央省庁の中の消費者関連の部局が集まって、執行部門と司令塔部門の2つに分かれ、86の法律が所管される。

資料2に移って、消費者庁関連3法案のポイントとして、ひとつは「消費者庁及び消費者委員会設置法」について、内閣府の外局として金融庁や食品安全委員会などと同格の位置づけになる消費者庁を設置し、長は消費者庁長官になる。具体的な事務は消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策の企画及び立案・推進、関係行政機関の事務の調整、消費者安全法の規定による消費者安全の確保、各省庁から移管される表示、取引、安全関係の法律に関する事務、その他物価関係等を実際に行う。消費者委員会の設置については、10人以内の消費生活に関し見識を有する委員からなり、事務局もでき、重要事項を調査するとともに、場合によっては、消費者庁の諮問に応じる。今回枠組みができ、これから具体的な人選などが始まっていく。

実際に消費者庁に移管される法律は、景表法、JAS法、住宅の品質確保の促進に関す

る法律など表示関係全般、特定商取引に関する法律、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律など取引関係のもの、貸金業法や割賦販売法、宅地建物取引業法、旅行業法といったものも移管される。安全関係では、消費生活用製品安全法、食品衛生法、食品安全基本法といった食品の安全を掌る法律も移管される。その他、消費者行政の基本となる消費者基本法、消費者契約法、製造物責任法、出資法についても管轄することになっている。

今まで、こんにゃく入りゼリーのように、食品関係でも取り締まれない、安全関係でもすき間であったものを一括して網の目をかける、救済策を考えるなどの役割が望まれた形で消費者庁が立ち上がる原点になっている。安全関係で今問題になっているものをどうやって捕捉するかということで役割を期待されているが、消費者事故情報に関するものは、消費生活センターで相談を受付けたと同時に消費者庁にも連絡をするように変わっていく。消費生活センターの設置も都道府県は必須、市町村は努力義務として明記された。消費者被害防止の措置として事故情報などがあった場合、消費者への注意喚起をするために情報を素早く公表する、「すき間事案」でかつ生命・身体に関する重大な事故の場合は、事業者に必要な措置をとるよう勧告するなど、消費者被害が拡大しないような措置を行政側としても体制をとっていく。

今後、国民生活センターも含め国の事務方は、実現のために具体的なことを詰めていくが、消費生活センターにも消費者庁からのお願いが寄せられるであろう。長年悲願であった消費者庁ができる第一歩が記された記念すべき年であると思っている。

(会長)

ただ今の委員の説明について、何かご意見・ご質問等はあるか。

<各委員 意見なし>

(会長)

その他、全体を通して、何かご意見・ご質問等はあるか。

(委員)

消費生活センターの役割が重要になってくるが、千葉県でも苦情処理部会の活性化が問題になっているが、千葉市ではどのように考えているか。

(事務局)

今のところは、苦情処理部会に行く前に処理が終わっている。案件の掘起しの問題もあるが、現状では、苦情処理部会よりも法律的な部分で弁護士等のアドバイスを受けることでかなりの部分が解決できると考えている。

(委員)

6, 591件の相談の中には、いろいろなレベルのものあろうが、概ね解決したという統計はあるか。聞くところでは、相談員は解決に尽力しているが、困難事案もあり、苦情処理部会への期待もあるようだが、千葉市では、解決まで行かずアドバイスで終わるものもあるのか。

(事務局)

千葉市ではあっせん不調として捉えているが、年20～40件程ある。現在までは、苦情処理部会にかけるところまではとっていないが、問題があれば県と連携をとる、弁護士を通す、場合によっては警察に照会をするなど解決を図る努力をしている。

(会長)

個別相談で解決すれば良いが、解決しない時、苦情処理部会がそれを受けて、決定するなどの処理ができれば良いがなかなか難しいのではないか。条例改定時に規定やガイドラインを作るのが中心だが、具体的に大きな問題で個別ではなく部会でまとめてやった方が良いのであれば使っても良いか。消費者庁ができることで、そういったこともまとめてくるかもしれない。

(会長)

その他に何かあるか。

<各委員 意見なし>

(会長)

それでは、意見も出尽くしたようなので、これで本日の審議会は終了とする。

(事務局)

<終了の挨拶>

<閉 会>