

平成20年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

- 1 日 時 平成20年6月30日(月) 午後2時～3時10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、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、長田松代委員、河井恵子委員、出口博美委員、矢澤知子委員、斉藤三男委員、佐藤敏雄委員、布留川榮一委員、加藤悦子委員
(欠席者：伊東達也委員、小賀野晶一委員)
《事務局》
今井市民局長、江澤生活文化部長、鶴岡消費生活センター所長、西尾所長補佐、山本消費生活係長、友野相談啓発係長、和田主任主事
- 4 議 題
 - (1) 会長及び副会長の選任について
 - (2) 苦情処理部会の設置及び部会長の選任について
- 5 報 告
 - (1) 千葉市消費生活基本計画について
 - (2) 平成19年度消費生活相談の状況について
- 6 議事の概要
 - (1) 会長及び副会長の選任について
委員の互選により、会長に藤井俊夫委員、副会長に陶山嘉代委員が選任された。
 - (2) 苦情処理部会の設置及び部会長の選任について
苦情処理部会委員に、伊東達也委員、小賀野晶一委員、陶山嘉代委員、大竹なお子委員、河井恵子委員、佐藤敏雄委員、加藤悦子委員の7人が選任され、苦情処理部会長に陶山嘉代委員が選任された。
 - (3) 千葉市消費生活基本計画について
平成20年3月に策定した千葉市消費生活基本計画について、配布資料に基づき策定から評価の公表までの流れ、消費生活基本計画の概要及び平成20年度施策について事務局から説明し、質疑応答がなされた。
 - (4) 平成19年度消費生活相談の状況について
平成19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。
- 7 会議経過
 - ・会議は公開。(傍聴人：2人)
 - ・委員15人のうち13人出席により審議会は成立。

- ・会長が決まるまでの間、今井市民局長の仮議長により議事に入る。

議題（１）会長及び副会長の選任について

（仮議長）

会長及び副会長の選任についてお諮りします。

千葉県消費生活条例施行規則の第２３条第２項に「会長及び副会長は、委員の互選により定める」と規定されている。どなたかご推薦いただきたい。

（委員）

会長は、消費生活問題や消費者行政に詳しい藤井委員にお願いしたい。副会長は、同じく消費者問題に詳しい陶山委員にお願いしたい。

（仮議長）

会長に藤井委員、副会長に陶山委員が推薦されたがどうか。

<各委員 異議なし>

（仮議長）

会長に藤井委員、副会長に陶山委員が選任されたので、以後の議事の進行は藤井会長にお願いする。

<会長に選任された藤井委員の就任挨拶>

議題（２）苦情処理部会の設置及び部会長の選任について

（会長）

議題（２）について事務局より説明願いたい。

（事務局）

苦情処理部会は、裁判外紛争処理機関として消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情の処理に関するあっせん又は調停を行うため、消費生活条例第３６条に基づき設置するものである。前期は開催の実績はなかった。

また、前期の審議会においては、苦情処理部会のほか、適正化部会及び消費者施策のあり方検討部会を設置したが、今期は、苦情処理部会以外の部会の設置については特に予定していない。他の部会については、必要が生じた折に設置をお願いしたい。

部会委員の構成については、消費生活条例施行規則第２５条第１項に、「会長が指名する委員７人以内で組織する」と規定している。

また、部会長は、同条第２項に「委員の互選により定める」と規定しているので、部会委員の指名及び部会長を選任していただきたい。

（会長）

苦情処理部会は、裁判外紛争処理機関として消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情の処理に関するあっせん又は調停を行うため、設置が必要とのことである。

それでは事務局の説明どおり、今期の審議会に苦情処理部会を設置することとして、部会委員の人選に移る。

消費生活条例施行規則には「会長が指名する委員7人以内で組織する」こととなっているが、事務局に案があれば示していただきたい。

<事務局(案)配布>

(事務局)

ただ今配布させていただいた「千葉市消費生活審議会苦情処理部会委員(案)」を読ませていただく。

伊東達也委員、小賀野晶一委員、陶山嘉代委員、大竹なお子委員、河井恵子委員、佐藤敏雄委員、加藤悦子委員、以上の7名である。

(会長)

ただ今提示された事務局(案)について、何か意見、質問等はあるか。

<各委員 意見なし>

(会長)

それでは、伊東委員、小賀野委員、陶山委員、大竹委員、河井委員、佐藤委員、加藤委員の7名を苦情処理部会の委員として指名させていただくのでよろしくお願いします。

なお、本日欠席の委員については、事務局より連絡させていただく。

続いて、部会長の選任であるが、消費生活条例施行規則には、「部会委員の互選により定める」と規定されている。どなたかご推薦はあるか。

(部会委員)

部会長は、あっせんや調停などの審議に詳しい方がなるのがよろしいので、陶山委員にお願いできればと思うが、どうか。

(会長)

陶山委員が部会長として推薦されたが、部会委員の皆さま、よろしいか。

<部会委員 異議なし>

(会長)

苦情処理部会長を陶山委員にお願いします。

報告(1)千葉市消費生活基本計画について

(会長)

それでは、報告として事務局より説明を願いたい。

(事務局)

事務局からの報告事項として、次第のとおり2点ある。

まず、1点目の千葉市消費生活基本計画について、資料1、資料2、及び資料3の、3つの資料に沿って説明させていただく。

<資料1、2、3を基に「千葉市消費生活基本計画」について説明>

(会長)

ただいま報告のあった千葉市消費生活基本計画は、昨年、本審議会において取りまとめた答申の内容を受けて、本年3月に策定されたということである。

また、この基本計画にはどのような施策が盛り込まれているのか、おおよそ把握することができたかと思う。

ただ今の事務局の説明について、何か意見、質問等はあるか。

(会長)

数値目標と指標の違いについて確認したい。数値目標は目標値であるとわかるが、指標は実績件数を記入するというものか。

(事務局)

そのとおりである。数値目標はその目標件数を達成すべく努力していくためのもの、指標は実績値を入力し状況を把握していくものである。

(会長)

数値目標の目標値を設定するにあたっての根拠は何か。

(事務局)

所管課の平成18年度の実績値を基に、計画の最終年度である平成22年度の目標を掲げ、平成20年度、平成21年度の達成度を確認するために設定した。

(委員)

資料3の8ページの空き店舗対策は、ぜひとも推進していただきたい。空き店舗に1か月から3か月くらいの短期間だけ店舗を構え、パンなどを低価格で提供することによりお客を呼び寄せ、高額な健康食品などを売りつけるという被害がよくあるので、その場所で長らく営業してもらえらるような優良な店舗に入ってもらいたい。

(会長)

それは空き店舗を積極的に使ってほしいという趣旨か、それとも悪質商法に気がつけたほうがよいという趣旨か。

(委員)

両方の趣旨を含むものである。

(事務局)

ただ今の話は空き店舗を利用したS F商法の事例であり、このような悪質な業者が短期の間に他の場所へ移動してしまうというご指摘をいただいた。

この施策は経済振興課で所管しているので、本審議会でのこの施策に関し意見があった旨、所管課に伝えたい。

(会長)

空き店舗の貸し手は民間事業者もしくは個人である。市では空き店舗をどうやって把握するのか。市で把握できる形になっていれば、S F商法に対する監視もできると思うが。

(事務局)

この事業は空き店舗の対策、商店街の賑わいをもたせるという事業であるので、事業の説明の中に悪質商法もあるという説明を必ず入れてもらうよう当センターから働きかけていきたい。

(会長)

その他に何かあるか。

<各委員 意見なし>

報告(2)平成19年度消費生活相談の状況について

(会長)

それでは2点目の報告事項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19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19年度消費生活相談の状況」について説明>

(会長)

ただいま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。

(会長)

架空・不当請求の件数が平成16年度以降大幅に減少しているが、この理由は何か。

(事務局)

架空請求についてはマスコミ等で多く取り上げられたこともあり、平成16年度を境として減少してきたものと思われる。ただ、減少したとはいえ、1,000件を割らない状況が続いており、その内容も悪質化しているような傾向にある。

(会長)

消費生活センターにおける多重債務の相談に関する対応はどのように行っているのか。

(事務局)

多重債務の相談については消費生活センターでの解決は難しいので、最終的には法律の専門家である弁護士に引き継ぐことを中心に行っている。多重債務を抱えている方は、短時間で自身の債務に関する状況を説明することが難しいようである。そこで、消費生活センターの相談員が間に入り、債務の状況について詳しく聴き取りを行い、全容を明らかにした上で弁護士へ引き継ぐことにより、速やかな解決を図ることとしている。

(会長)

単なる橋渡しではなく、状況を整理したうえで弁護士へ引き継ぐことにより、解決に向けた話が早くなるということか。

(委員)

最近、弁護士会と消費生活センターとの連携がうまくいっており、債務の状況をきれいに整理した上で弁護士会へ相談に来ていただける。専門的な内容なので早めに引き継がせていただくことと、多重債務問題は解決できるということを相談窓口のほうで説明して励ましていただけると、弁護士会としても取り組みやすいので、今後とも消費生活センターとの連携を強めていきたいと考えている。

多重債務問題との関連で質問させていただくが、千葉県では自殺対策にも力を入れていると聞くが、千葉市においてはどうか。

(事務局)

自殺対策については、保健福祉局で庁内連絡会議を立ち上げ、横の連携を図っている。また、外部の委員で構成する自殺対策連絡協議会を設置し、自殺対策に関する協議をしている。

(委員)

高齢者の相談について伺いたい。パイオネットに入っている全国の状況を見ると、平成17年度、平成18年度の高齢者の相談件数は横ばいであるが、千葉市においては右肩上がりに件数が増加しているところが気になる。平成19年度の相談の中で、問題となるケースはどのようなものがあったのか教えていただきたい。

(事務局)

資料4の2ページの表をご覧いただきたい。60歳以上の項目を見ると、一番多いのはフリーローン・サラ金の問題であり、多重債務に関するものが含まれている。その次は商品一般ということで、この中には、はがきによる架空請求の内容が多数含まれている。電話情報提供サービスについても不当請求が含まれている。

(会長)

商品一般の中に架空請求が入るということはわかりづらいので、今後分けたほうがよいように思う。

(事務局)

相談内容の分類については、国民生活センターが指定したものにに基づき、全国の消費生活センターにおいて同様の分類をしている。ただ今のような意見があったということを国民生活センターに伝えていきたい。

(会長)

資料3にある平成20年度実施予定について、市民に対し広報する予定はあるのか。

(事務局)

実績、評価を加えたものを来年6月を目途に公表する予定である。平成20年度実施予定を単独で公表する予定はない。

(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>