

第7回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成26年7月28日（月） 15:00～16:45
2. 場 所：消費生活センター 研修室
3. 出席者
（委員）
青松美子委員、赤松純子委員、飯島初美委員、岩井清治委員、裏山正利委員、黒田征樹委員、国府泰道委員、澤村美賀委員、島川勝委員、野田文子委員、藤原正宏委員、増成牧委員、村田博司委員、山口典子委員
（事務局）
谷口市民人権局長、西川市民生活部長、水谷消費生活センター所長 他
4. 傍聴者 なし
5. 議 題
 - 会長、副会長の選任について
 - 堺市消費者基本計画に基づく平成25年度施策実施状況について
 - 第2期堺市消費者基本計画及び消費者教育推進計画について
6. 会議経過
 - (1) 谷口市民人権局長より挨拶。
 - (2) 委員紹介。
 - (3) ① 委員の互選により、島川委員が会長に就任。
② 委員の互選により、増成委員が副会長に就任。
 - (4) 「堺市消費者基本計画に基づく平成25年度施策実施状況について」
 - ① 配布資料に基づき事務局から説明。
 - ② 質疑応答及び意見交換。
 - (5) 「第2期堺市消費者基本計画及び消費者教育推進計画について」
 - ① 谷口市民人権局長から、審議会に対し、第2期堺市消費者基本計画について諮問。
 - ② 配布資料に基づき事務局から説明。
 - ③ 質疑応答及び意見交換。
 - ④ 消費生活審議会に消費者教育部会を設置することを決定。
 - ⑤ 消費者教育部会を組織する委員として、青松委員、岩井委員、国府委員、澤村委員、野田委員、山口委員の6名を会長が指名。

質疑応答及び意見交換の概要

【堺市消費者基本計画に基づく平成 25 年度施策実施状況について】

(水谷消費生活センター所長)

- 指標 3 の数値について、24 年度の 29.8%から 25 年度は 9.0%へと大きく変化しているが、このことについて説明させていただく。

24 年度に実施したアンケートでは、クーリング・オフ制度について、「①内容についてよく知っている」「②内容をある程度知っている」「③見聞きしたことがある」「④見聞きしたことはない」を選択肢とした。しかし昨年度の審議会では、「よく知っている・ある程度知っているでは、何を知っているのか分からない」「基準があいまいである」等のご意見をいただいたことから、25 年度のアンケートでは、クーリングオフ制度について、「①どのような契約が対象になるかを知っている」「②いつまでできるかを知っている」「③対象になる契約もいつまでできるかも知っている」「④名前を見聞きしたことがある」「⑤見聞きしたこともない」を選択肢とした。

指標項目が「内容をよく知っている人の割合」となっていることから、選択肢③を選んだ人の割合 9.0%を指標数値とさせていただいた。このため、昨年度とは選択肢自体が違いため単純な比較ができず、数値が大きく異なることとなった。今後は、新たに経年変化を見る必要があることから、25 年度の選択肢を使用することとなる。

なお、実際の生活では、各消費者が特定商取引法の詳しい内容まで身に着けるのは、かなり難しいと思われ、それよりは、「この契約はクーリング・オフできるのではないか、消費生活センターに相談してみよう」と思いつくことができるということが大事であると思う。そう考えると、選択肢の①、②、③のいずれかの状態にあればよいと考えられ、その合計は 59.7%で、約 6 割の方が消費生活センターへクーリング・オフについて相談できるということであり、この数字が従来のアンケートの「よく知っている」人のイメージに近いと言えるのではないかと考えている。

(青松美子委員)

- 2 ページの訪問販売お断りシールを貼っている人の割合について、25 年度は 20.9%となっているが、段々と手元にシールを持っている人が少なくなっているのではないかと思う。

堺市では何年か前に全戸配布を行い、6 ページにあるように、今では区役所や出前講座などで配られているが、それ以外になかなか手にする機会が無いように思う。そのため、お断りシールを持っている人も少なくなっていると考えられるし、「知らなかったが今後利用したい」という人も相当数いらっしゃる。今後、何か効果的に手元に届ける方法があれば良いと思う。

(事務局)

- 現状では、区役所の市政情報コーナーへの配架や、出前講座を実施した際にシールの

役割の説明も含めて配布する等の取組を行っているところであるが、今後はより実効性のある取組を考えていきたいと思っており、福祉関係の団体や自治会の皆様にもご協力を依頼しながら、手元に行き渡るような仕組みを検討したいと考えている。

(島川勝会長)

- アンケートを見ると、知らなかった人もいるが、知っていて利用しない人もいる。何か理由はあるのか。

(事務局)

- 知っていて利用していない方に、なぜ貼らないのかと聞いたことがないので、具体的な理由は分からない。消費者の中には、ごく少数ではあるが訪問を受けることに問題を感じないと回答される方もいらっしゃるが、今回のアンケートでもそのような回答は1.2%であり、ほとんどの方は訪問販売に来てほしくないと考えている。

しかし、ご指摘のとおり「知っているが利用していない」方は約30%いらっしゃる。その理由については把握できていないが、今後事業を進めていく中で、どこに問題があるのかという点もつかみながら、推進していきたいと思う。

(水谷消費生活センター所長)

- 補足だが、アンケートの結果では、「知らなかったが今後利用したい」という方が約40%おられる。このような方々の掘り起しも重要であると考えている。

(増成牧副会長)

- 一戸建ての住宅の場合、住宅の形状によっては、門扉に掛けるような形のものでないとうまく貼れないところもある。シールではないようなものも考えられないか。

また、神戸の場合、「この辺りは防犯地域です」というような門扉に掛けるものがある。数えてみると2件に1件程度は掛かっている。おそらく地元の自治会で取り組まれているのではないと思うが、自治会ぐるみで取組んでもらう等しないと50%という数字は厳しいのではないか。

(国府泰道委員)

- 増成副会長のご意見とも関連するが、私の住んでいる枚方の地元の自治会では、ほぼ全戸で同様のものを門扉に掛けている。透明の樹脂（パウチ）に入れて雨が降っても大丈夫なようにしている。

また、大阪府でも何年か前にこのような取組を行っており、手を挙げて自治会ぐるみで取組もうというところに重点的に配布した。金剛団地のあたりでも行われたと聞いている。そういう意味では、関係機関との連携として、老人クラブや自治会等と連携して取り組まれる際に、シール配布を重点的な取組として実施していただきたい。

このシールは、何年か前に議論があった際に、ポツポツと貼っているだけでは、むしろカモリストのようなマイナス面、つまり貼っている家は高齢者世帯で被害に遭いやす

いと自ら掲げているようなものであり、このような取組を実施する以上は、全戸軒並に行わないと効果的ではないのではないかという議論があった。もう少しローラー作戦的な取組を考えた方が良い。

また、この取組を行うことに効果があるのかどうかという効果測定を行っている自治体があまりない。例えば、重点的にどこかの自治会に自治会ぐるみで実施してもらえば、消費生活センターに寄せられるその地域からの苦情相談件数によって効果測定できる等、自治会レベルでの取組の強化を考えた方が良い。

(澤村美賀委員)

- 私が相談員として勤務する自治体でも、このようなシールを全戸配布した。人口は20万人位だが、自治会の方に話をしたところ、ある中学校区全体で貼りましょうかということになり、その地域で約80%程度貼ってもらった。そこで効果測定が必要だということになり、消費生活センターに来る相談者に「何を見て電話をしてこられましたか」「シールを貼っていますか」と聞いてみたところ、シールを貼った地域の消費者からの相談は減るのではなく増えることとなった。

その結果を受けて、なぜ増えたのか相談分析を行ったところ、被害に遭ってからの相談ではなく、「このような電話があったが大丈夫だろうか」といった問い合わせの電話が増えていた。このことは別の地域においても、被害に遭う前に相談いただくのが大事だとして伝えている。

このようなシールは、何も言わずに配るだけでは、「知らなかった」「広報と一緒に処分してしまった」ということになってしまう。なぜ貼らないといけないかが分からないと、貼ってもらえないことから、私の勤務する自治体では、重点的に民生委員、社会福祉協議会のボランティア、自治会長、町会長のみなさんにご協力を頂いて、まずはシールを貼ることの意義、貼るとどうなるのか、大阪府消費者保護条例等も踏まえて説明した。説明に当たっては、インフルエンザを例に挙げ、予防注射をしていればたとえ罹ってもひどくはならない、シールもそれと同じというように、例えを用いながら話をすると理解してもらえた。先ほど、クーリング・オフ制度に関する指標について質問事項を変えたところ数値が下がったという説明があったように、一般の消費者の方は専門的な知識を持っているわけではない。私たちのような消費者行政に携わる者と同じように考えるのではなく、分かりやすく簡単に説明して、ある地域をピンポイントに絞って取り組まれば、相談件数は増えるかもしれないが、未然防止につながると思う。

(澤村美賀委員)

- 11 ページの出前講座の実施について、障がい者対象の講座実績が1回となっているが、資料を見ると、地域包括支援センター等高齢者関連の機関等はよく出てくるが、障がい者の関連機関との連携があまりないように感じられる。例えば CSW の方との連携等の取組は行っていないのか。

また、学校教育に関連して、オンラインゲームのアイテム課金による高額請求等、スマホの普及等に伴って、小学生でもトラブルが急増している。これらに関して、小学校

に対する講座や小学校教員、保護者向けの取組等を行っているのか。

(事務局)

- 障がい者の方を対象とした取組については、ご指摘のとおり、出前講座を例にとっても、実績は1件しか上がっていない。ただ、昨年度、障がい者施策の関係部局が障がい者施策に関連する計画を議論する過程で、障害者基本法に消費者保護が位置づけられていることから、消費生活センターもその検討会議に参画し、関係団体の方々も交えて今後の取組について意見交換を行った。今後、その議論も踏まえながら、第2期基本計画を議論していく中で、地域のネットワークや関係団体の方々との連携についても検討していく。

小学校におけるオンラインゲームやスマホ利用等に伴うトラブルに対する取組については、現在のところ、消費生活センターとしてオンラインゲーム等の危険性をテーマにした小学校や保護者を対象とした講座等は実施していない。学校教育の中ではある程度扱われているかと思うが、今回、第2期基本計画検討を行うに当たり、アンケートの実施を検討しているが、その中で、学校の先生方にもアンケートを実施し、例えば、学校の中でそのようなテーマがどの程度扱われているのか等、現状を把握したいと考えている。その上で、教育委員会とも連携し、今後の取組を検討していく。

(水谷消費生活センター所長)

- 補足させていただくと、学校教育における消費者教育には非常に難しい面があるが、現在でも堺市内の中学校については、家庭科授業用の資料として啓発冊子を消費生活センターから配布しており、また、年に1回希望する教員を対象に研修会を開催している。実際には、小中学校においては、環境教育や食育、防犯・防災教育、差別問題に関する教育等、一般科目に加えて様々な教育の実施を求められている。スマホの話やワンクリック詐欺等、消費者被害の低年齢化は確実に進んでいるが、学校での教育は学校側がやる気になっていただかないと、消費生活センターだけでは難しい。消費者教育の必要性を学校側に訴え続けて、センターとしては教材提供や授業のサポート等、可能な部分があれば協力することを説明していくことが必要であると考えている。

(山口典子委員)

- 先ほどの所長の話について、学校が学校教育の中で消費者教育を行うのは当たり前のことだが、実施してもらうときに、消費者教育とは何かということを、もっと本質的かつマクロな視点で訴えていかないといけない。例えば関西学院大学の学院長であるルス・M・グルーベル先生は、市民教育と消費者教育の専門家だが、その先生によれば、消費者教育は **Education for life** として、諸外国の中で進んでいる国では、赤ちゃんの時から消費者教育を市民教育の一環として実施している。

今、堺市では、学校教育も包括した社会教育委員会というところで、今後学校教育や家庭教育あるいは地域教育・市民教育をどう進めていくかというプランの作り直しをしている。さらには、UN Women という女性の国連機関の訴えるセーフシティーグローバ

ルイニシアティブ、つまり女性や女兒に対する暴力のない安全・安心なまちづくりプログラムだが、昨年の12月に竹山市長が、日本を代表して堺市がこのプログラムを実施すると表明した。このプログラムが進行しつつある中で、例えば、澤村委員がおっしゃったような、子どもがスマホ等を持ち、家族の誰も知らない中で消費者トラブルに引き込まれる、あるいは若い女性や少女たちの場合は、性暴力被害のトラブルにも巻き込まれる現状がある。セーフシティープログラムではこの分野について、サイバー空間におけるという視点が必ず必要としている。国の法律においても部分的には出てくるが、消費者全体を見たときに、サイバー空間における消費者教育やトラブルといった括りが、今後計画の中に含まれていくべきではないかと思う。

このような社会教育や UN Women のプログラムと、これから作ろうとしている計画が連携していないと意味がない。学校に求めるばかりでなく連携して進めれば良いと思う。

(国府泰道委員)

- 5 ページの条例違反事業者に対する指導等について、堺市の場合は消費生活条例違反として指導することになるが、大阪府の場合は特定商取引法違反の行政処分や景品表示法違反の指示ができる。ぜひ、条例の執行にとどまらず、法律違反の被疑事案については、大阪府と連携しながら、府による行政処分若しくは行政指導の実施につなげてほしい。今年4月に総務省が消費者取引の政策評価を実施したが、その中で、消費生活相談を受け付けている窓口から、法律を執行する部門への情報提供が十分に行われていないという評価が出されている。地域によっては意識的に実施しているところもあるが、大阪府においても、堺市から大阪府にそのような被疑事案を積極的に通告することによって、大阪府の執行につながるように堺市も下支えをしてもらいたい。

参考資料①で消費生活相談の状況を見ていると、商品役務別の件数として、新聞がなかなか減っていない。全国的な状況からみても、新聞に関する堺市の件数は多いように思うが、そういうところも含めて、大阪府と連携しながら行政指導をしっかりとやっていただきたい。

また、20 ページの警察との連携について、警察は抱えている事件が多くて、なかなか事件にしてくれず、我々弁護士としても被害届を持って行ってもなかなか動いてくれないことも多い。センターが行っている連携の結果、実際に摘発や立件に至っている案件がどの程度あるのかということについても、数値として把握してほしい。2、3年前には、警察庁から各都道府県警本部に対し、消費生活センター等が持っている情報を警察から積極的に問い合わせるなどして把握に努め、それを摘発に活かしていくということが通知されている(平成23年6月28日「消費生活侵害事犯対策ワーキングチーム」申し合わせ)。この結果、警察のこのような問題に対する取組が積極的になった部分があるように聞いている。しかし、情報の問い合わせは多いが、それが立件まで結びついている事案が件数としてはあまり多くないとも聞いている。どのあたりに問題があって立件に結びついていないのか、センターと警察の間で情報を共有しあって、積極的な立件に結びつくような形で情報を活かしていただきたい。

(島川勝会長)

- 大阪府との連携については、定期的な会合を行ったりしているのか。

(事務局)

- 定期的な会合という形は取っていないが、必要な事案が生じたときには、堺市から連絡をして協力を依頼することになる。事案としては、堺市の消費生活条例にも違反するような事案となるため、通告後は大阪府に丸投げするのではなく、例えば調査するにしても、堺市にも条例に基づく立ち入り調査権等は与えられているので、共同して進めていきたい。

(島川勝会長)

- 新聞については、新聞協会に申し入れをしたりはしないのか。

(事務局)

- 新聞に関しては、先日国民生活センターが新聞の勧誘販売トラブルを大きく取り上げ、その中で全国の新聞協会に対して是正に向けた対応を要請した。それに対し、新聞協会からは、一定の対応方策が示されているところではあるが、実際に勧誘活動を行っている販売店の中には、新聞協会などの組織が決めた取り決めについても、勝手に決めたことで自分たちには関係ないという態度のところもある。堺市としては、各販売店に対し苦情が寄せられるたびに指導しても、なかなか業界の正常化につながらないことや、1つ1つの販売店では苦情が少なくても1つの新聞社として見ると相当数の相談が寄せられていることから、新聞社本社とも話をし、各販売店に寄せられている苦情の内容等を直接伝え、本社からの指導を要請している。しかし、それでも苦情件数は減っておらず、先ほど国府委員からもご指摘があったとおり、大阪府とも連携して取り組んでいくことも検討する。

(島川勝会長)

- 警察との取組はどうか。

(事務局)

- 警察の方からは、刑事訴訟法に基づいた相談情報についての照会は年に何件も寄せられるが、ご指摘にもあったように、そのうちの何件が立件されたかということになると、こちらで確認できる範囲では、それほど多くはないように思う。

(国府泰道委員)

- できれば、審議会に施策の実施状況を報告いただくときに、例えば、先ほどの大阪府と連携して取り組んだ指導案件の件数、大阪府が処分まで行うものは年間に1件2件程度だと思うが、指導も含めれば大阪府も30件位行っているのので、その連携件数を報告し

てほしい。また、警察の方も立件まで至った案件があれば、その数値も報告していただきたい。

(赤松純子委員)

- 5 ページの指導案件について、実際に大阪府に情報提供したのか、情報提供したのであれば、結果としてどうなったのかについて教えてほしい。

(事務局)

- 消費生活センターでは、P I O - N E Tシステムというシステムを通じて、他の都道府県や市町村において、当該事業者に対してどれだけの苦情件数が寄せられているのか等を把握することができるが、今回報告させていただいている2件の指導案件については、指導を行った25年度、前年度の24年度の2年間で、堺市では苦情相談が発生したが、府内の他自治体ではほとんど相談件数がなかった。特に2件目の事業者は、堺市内でのみ営業している事業者だったため、堺市以外では全く苦情がなかった。ただし、堺市内では違反行為があったため放置できず、この2件に関しては大阪府への情報提供はせずに、堺市のみで指導を行っている。

(赤松純子委員)

- 少し細かい指摘になるが、3 ページ目のクーリング・オフの調査について、①の対象になる契約を知っている人が4人に1人位いるのに、③で日数まで知っていることを追加すると9%になるのは減りすぎのような気がする。選択肢の順番はこの資料のと通りの順番で聞いたのか。

(事務局)

- 資料の順番どおりにアンケートを行った。

(赤松純子委員)

- よく知っているとする選択肢を3番目に配置してしまっているが、1番目の選択肢を見た人が、対象を知っているとして○を付けて、その後の選択肢を見なかったことも考えられる。次回以降のアンケートでは、順番も考えてみてはどうか。

以 上