

第6回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成25年7月12日（金） 15:00～17:00
2. 場 所：消費生活センター 研修室
3. 出席者
（委員）
島川勝会長、増成牧副会長、赤松純子委員、裏山正利委員、小田清治委員、
黒田征樹委員、国府泰道委員、澤村美賀委員、藤原正宏委員
（事務局）
中山市民生活部長、水谷消費生活センター所長 他
4. 傍聴者 なし
5. 議 題
 - 平成24年度堺市消費生活審議会あっせん案件第1号の結果について
 - 堺市消費者基本計画に基づく平成24年度施策実施状況について
 - 消費者教育の推進に関する法律の施行に伴う本市の対応について
6. 会議経過
 - (1) 中山市民生活部長より挨拶。
 - (2) 「平成24年度堺市消費生活審議会あっせん案件第1号の結果について」
 - ① 配布資料に基づき国府泰道委員から説明。
 - ② 質疑応答及び意見交換。
 - (3) 「堺市消費者基本計画に基づく平成24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。
 - (4) 「消費者教育の推進に関する法律の施行に伴う本市の対応について」
 - 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。

質疑応答及び意見交換の概要

【平成 24 年度堺市消費生活審議会あっせん案件第 1 号の結果について】

(国府泰道委員)

- (資料 2 に基づき、案件の概要・結果を説明)

(赤松純子委員)

- 祈祷サービスに引っかかってしまった本事案の申出人は、ごく普通のしっかりとした方。本人も、なぜ引っかかってしまったのか分からない、不幸があったときつい魔が差してしまったとおっしゃっていた。まさにその通りで、どんな方でも騙される可能性がある。

(小田清治委員)

- 行政の ADR として、全額返金という素晴らしい結果が出た。

(国府泰道委員)

- 第 1 号案件として祈祷カウンセリングサービスを取り上げたが、国民生活センターの相談情報などを見ても、この種の被害がかなり多い。人の弱みに上手く付け込む非常に巧妙な手口で、100万円という考えられないような金額を払ってしまう。このような悪質な商法は根絶されなければならない、あっせん案件の第 1 号としてこのような案件を取り上げたことは適切だったと思う。今後、同種の事例が発生すれば、行政指導をしっかりと行っていただきたい。

(島川勝会長)

- 審議会のあっせんとして取り上げることができたので、今後も案件があれば積極的に付託して行ってほしい。

【堺市消費者基本計画に基づく平成 24 年度施策実施状況について】

<市政モニターアンケートについて>

(裏山正利委員)

- 指標③の「クーリング・オフ制度の内容をよく知っている人の割合」が前年度よりも下がっているが、これはどういうことか。

(事務局)

- この数値は 23 年度と同様、市政モニターアンケートの結果を記載したものだが、1.5%の微減で、ほぼ前年度と同水準だと考えている。しかし、クーリング・オフ制度は最も

有効な被害回復の手段として、出前講座などの啓発活動や啓発パンフレットにおいても必ず説明されている。それにも関わらず前年度から数値は増えておらず、より効果的な取組が必要だと感じている。

(島川勝会長)

- 市政モニターアンケートということで、一般の方よりも関心の高い市民の方に聞いてもこの数値ということか。

(事務局)

- 確かに市政モニターの方々是一般の方よりも行政に対する関心が高いと思うが、自由記述部分で、消費生活分野の制度や問題を初めて知ったと回答されている方もいる。

(赤松純子委員)

- 内容をよく知っている人の割合は29.8%だが、内容をある程度知っている人を合わせるとかなり高い数値になる。

(事務局)

- 内容をよく知っている人の割合は、計画の目標として立てているものであるが、実際には、ある程度知っていれば、本当にクーリング・オフできるかどうかは分からなくても、トラブルが発生した時に消費生活センターに相談しようと思うことはできる。

(赤松純子委員)

- よく知っているかどうかには本人の主観によるところが大きく、聞き方によるのでは。

(中山市民生活部長)

- 現在のアンケートは、経年の数値変化を把握するために同じ項目で質問を作成している。ご指摘の点は検討する。

<指標について>

(国府泰道委員)

- 消費生活センターで実施している消費生活相談の状況を見ると、あっせん解決率が前年度より少し下がって85.4%となっているが、解決率はセンターに寄せられる相談の内容によって変化するものであり、この増減にはあまり意味は無い。むしろあっせん率が15.8%と他市に比べ非常に高く、これを一つの指標として捉えてはどうか。

(増成牧副会長)

- 現在の相談状況を見る限り、深刻な相談事案等にはしっかりと対応しており、あっせんの実施率だけを指標として掲げるのはいかがなものか。

(国府泰道委員)

- 1年間の相談件数について、堺の消費生活センターに寄せられた件数は5,763件であるが、大阪府の消費生活センターが受けた堺市民の相談も存在する。このような各市町村が直接住民から受けた相談件数と、大阪府が受けた当該市町村の住民からの相談件数の比を分担率と呼んだりするが、相談体制がしっかりしているところほど大阪府の分担率は低くなる。このような観点も新たな指標として検討してはどうか。

(国府泰道委員)

- 以前に大阪市で、消費生活センターで行ったあっせんによって取り戻せた被害金額を出したことがある。この金額も1つの指標になるのではないか。

(澤村美賀委員)

- 普段消費生活センターに直接寄せられる電話相談に関しては、消費生活センターの相談電話番号にかけてこられる場合と、消費者ホットラインにかけた結果消費生活センターにつながる場合とがある。消費生活センターの周知という点で、この割合を示すのもよいのではないか。

(島川勝委員)

- あっせんに関しては、あっせん率や解決率しか示されていないが、あっせん解決した主な事案の概要を示すようにしてはどうか。消費者に対して、消費生活センターに相談に行こうという気持ちを持たせることに繋がるのではないか。

(澤村美賀委員)

- あっせん不調の事案も出してはどうか。解決することが難しい事案を示すことで、注意喚起になるのではないか。

(国府泰道委員)

- 地域のネットワークを活用した消費者の見守りとして、見守り活動を実施されている方々に対する出前講座を実施しているが、時宜にかなったものだと思う。この項目に関して、例えば見守り活動をされている方々からの相談がどれくらい寄せられているか等、何か指標になるようなものに繋げることはできないか。

<出前講座について>

(赤松純子委員)

- 出前講座の実施状況として参加者数が記載されているが、延べ人数か。

(事務局)

- 延べ人数。例えば高齢者対象の出前講座は、12回開催した合計参加者数が345人となっている。

(赤松純子委員)

- そうすると大学生対象のものは、1回当たりの参加者数が230人と多いということか。

(事務局)

- 大学生対象のものは、市内の大学において新入生を対象としたオリエンテーションの中で実施しているため、参加者数が多い。

(赤松純子委員)

- 大学生に関しても、マルチ商法のような被害や就職が決まらないことにつけこんだ悪質商法など、消費者被害は多いと思うが、大学生対象の出前講座についても、新入生のオリエンテーションの時期に限らず出前講座を実施していくことはできないのか。

(事務局)

- 南大阪地域大学コンソーシアムを通じて、市内の大学に対して、出前講座を紹介するチラシを配布するなどしているが、24年度は資料に記載の1件のみの実施となった。消費生活センターとしても、今後とも大学生対象の出前講座を実施したい。

<他自治体等との連携について>

(国府泰道委員)

- 不当な取引行為を行った事業者に対する指導で、違反行為として認定した項目を見ると、ほとんどが特定商取引法違反と重なるように思う。大阪府と大阪市では連携して事業者指導を行っていると聞いており、また他府県においても合同で処分を実施することがあるが、堺市ではそのような連携した取組を行っているのか。

(事務局)

- 資料に記載した事案のうち、いくつかは実際に大阪府をはじめとした近畿圏の自治体と連携して取り組んでいる。これまでのところ、連携した事案のうち、特定商取引法に基づく行政処分にまで至ったものはなく、各自治体条例に基づく行政指導に止まっているが、今後も引き続き必要な事案については大阪府等とも連携を図りたいと考えている。

(国府泰道委員)

- 首都圏では、5都県が合同で処分等を実施している。ぜひ堺市も、都道府県等の行政処分等と連携した取組を引っ張ってほしい。

(水谷消費生活センター所長)

- 委員の皆様からは、指標の在り方や実施内容の見せ方など様々なご意見をいただいた。それらを踏まえ、今後の進め方を検討していきたい。

【消費者教育の推進に関する法律の施行に伴う本市の対応について】

(国府泰道委員)

- 事務局の説明では、地域協議会を新たに作らずに本審議会で議論していくということだが、地域協議会は実際に現場で消費者教育を実行するようなメンバーで作る方が良いのではないか。単に計画を策定して年に1回進捗報告をするだけというのはもったいない。消費者団体や福祉関係者、教育関係者など、主体的に事業を実施するメンバーで構成し、議論した内容を持ち帰ってそれを実行していくという実行部隊としての協議会にするべき。

国の基本方針の概要資料にも、そのようなネットワークが図示されている。すぐに作るのは難しいだろうが、中・長期的な視点で作っていく方が良い。形だけのものを作っても何も変わらない。

(澤村美賀委員)

- この資料が公表されてから、いろいろな場で目にするが、資料にあるコーディネーターが何をさすのか、誰が担うのか等、具体的な詳細は全く説明がない状況。地方において肝心の自治会組織に全く触れられてもいない。

庁内においても、資料に記載された各主体を担当している部署はそれぞれ異なり、通知を出すだけでも各担当部署との調整が必要。まずは役所内の一本化が必要では。

(国府泰道委員)

- 行政が主体になるのか。そうではなく、民間に役割を担ってもらうものではないのか。協議会は行政から離れた方が良いと思う。

(澤村美賀委員)

- 相談員として和泉市で業務を行っているが、地域に出向いて啓発活動をする場合、自治会加入率には市内においても地域によってバラつきがあり、加入率が高い地域では自治会組織を活用するが、加入率が低い地域では民生委員等を活用している。いずれも他の福祉分野等と合同で行っており、消費者行政単体ではなかなか集まらない。

(裏山正利委員)

- コーディネーターが多様な主体とのつなぎ役とされていることを考えると、行政がその役割を担わざるを得ないのではないか。資料に記載されている方々は既に様々な役割を持っており、例えば自治連合協議会の会長などは、数多くの会議に参加され多くの役割を負っている。現実には各主体は忙しく、最初から主体的に活動を求めるのは難しいと思う。まずは行政が作って、その後にバトンタッチすればよいのではないか。

(黒田征樹委員)

- 難しい問題。例えば、地域の活力を求めるべきところを行政が行うと、地域が育たな

い。一度行政が関わってしまうと、意識を変えて自立するのは難しい。

(水谷消費生活センター所長)

- 資料にネットワークのイメージ図が記載されているが、これだけのメンバーが集まって消費者行政だけを扱うというのは、現実的に難しい。

(増成副会長)

- 協議会というのは、法律上は「消費者教育の総合的・体系的・効果的な推進に関して協議会構成員相互の情報交換・調整を行う」とか「推進計画の作成・変更に関して意見を述べる」など、狭い範囲のものとして規定されているように思う。

(国府泰道委員)

- そうではないと思う。資料にも「地域の多様な担い手の結節点」として位置づけられており、法律も「推進に関して…情報交換・調整を行う」となっており、単なる消費者教育推進計画の審議会ではなく、実行部隊の連絡機動的な表現もされており、もっと実行部隊としての協議会とした方がよい。

(中山市民生活部長)

- 本日いただいた意見を整理し、他市の例も参考に再検討し、考え方をまとめたうえで改めて説明させていただく。

以 上