

第1回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成22年7月6日（火） 15:00～17:00
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、伊藤祐貴子委員、裏山正利委員、小田清治委員
國府昌弘委員、国府泰道委員、島川勝委員、増栄陽子委員、増成牧委員、
松田昭委員、山口典子委員、吉川萬里子委員
(事務局)
竹山市長、西市民人権局長、櫻井市民生活部理事、梅木消費生活センター所長 他
4. 議 題
 - 会長、副会長の選任について
 - 堺市消費者基本計画について
5. 会議経過
 - ① 竹山市長より挨拶。
 - ② 委員自己紹介。
 - ③ (1) 堺市消費生活条例施行規則に基づき、互選により島川委員が会長就任。
(2) 堺市消費生活条例施行規則に基づき、互選により増成委員が副会長就任。
 - ④ 資料2から6について、事務局より説明。
 - ⑤ 質疑応答及び意見交換。
 - ⑥ 第2回会議の日程調整について、事務局より説明。

質疑応答及び意見交換の概要

(梅木消費生活センター所長)

- 本日欠席の伊東委員から意見をいただいている。主な内容は、
 - ①「表示等の適正化」について、条例に規定している「包装の適正化」、「アフターサービスの適正化」を記載すべき、
 - ②「物価の安定」について、条例に規定している「特定物資」を併記すべき、というもの。

(島川勝会長)

- 伊東委員の意見については、骨格に入れる方向で検討する。

(国府泰道委員)

- 基本計画は網羅的だが、その中でも特に重点を置くものがあってもよいのではないかと考えてもらいたいと思っているのは、高齢者への啓発。高齢者にはなかなか情報が届かず、多くの自治体が行っているインターネットによる情報提供も高齢者には無縁。このような中で、どのように情報を届けていくのか。資料の中にもあるが、民生委員等高齢者に身近に接する方々に情報をきちんと届けていくことも重要。また、それらの取り組みの成果がどのように上がったのかが分かるような指標があるとよい。
現場の取り組みが市民生活にどのような良い影響を与えているのか、数値で表すという意味で、たとえば、本日の資料にあっせんの状況が記載されているが、件数だけでなく、どれくらいの金額を取り戻すことができたといった数値が具体的に分かれば、示すほうがよい。

(島川勝会長)

- 資料の中で、70歳以上の高齢者の相談件数が増えているとあるが、詳しいデータはあるか。

(梅木消費生活センター所長)

- 資料に、年代別の商品・役務別件数を記載しているが、70歳以上の高齢者の相談件数が増えている要因の一つに、新聞の長期購読契約がある。景品の提供や一定期間の購読無料サービス等を行ったうえで、長期にわたる契約を結び、それを中途解約する際にトラブルになるケースが多い。また、高齢者の方は、被害にあっている意識が薄い。そこにつけこまれている。このことも踏まえ、関係者との連携も図りながら、見守りを含めた取り組みを行っていくことが重要だと考えている。

(吉川萬里子委員)

- 相談の現場にいる者から見ると、堺市のあっせん率は非常に高い。地方は平均5%程度だが、堺市は15%もある。相談員が非常にがんばっている。

(国府泰道委員)

- たとえば、消費者問題に熱心に取り組んでいるヘルパーさんや校区福祉委員さんのいる地域をモデル地域として設定し、勉強会等の取り組みを集中的に行ったり、訪問販売お断りシールのようなものを特定の地域で集中的に行うなど、社会実験的な取り組みはできないか。その結果、高齢者の被害をどのように減らすことができたのかを調べ、顕著な効果があれば全市的に行うことも可能であるし、その地域の消費者団体の自主的な取り組みを市が一緒になって推進していくということにつながり、団体育成という副次的な効果も期待できるのではないか。

(山口典子委員)

- 先ほどの資料には、年代別はあるものの性別が入っていない。高齢者の中でも女性の被害が多いのではないかと思うが、そのようなジェンダー統計が取られていない。今後はジェンダー統計を取ることが大事。

基本計画骨格の中に、「消費者の属性に配慮した啓発の推進」と書かれているが、「消費者の属性」とは何なのか。消費者として被害に遭いやすい、不利な立場にある方々を総称して「属性」といつているのか。この表現では説明が必要。もう少し適切な表現にすべき。

この骨格案は、単に消費生活条例の条項をもとに大枠に括っていると思うが、基本計画という限りは、重点項目を設けるべき。たとえば、「消費者の権利の尊重」「消費者の自立支援」「被害の救済」の中に、それぞれの重点項目をいくつか設けて、骨格に記載するのが分かりやすいのではないか。

消費者団体の支援については、具体的な内容はこれから計画策定の中で議論されると思うが、先ほどの国府委員の意見も、もっともだと思う。

(青松美子委員)

- 訪問販売お断りシールが全戸配布されたと思うが、玄関等に貼っているのをよく見かける。このような被害防止のための取り組みが一步づつなされているのはとても良いこと。

(梅木消費生活センター所長)

- 啓発事業については、特に昨年度からは国の基金を活用して行っている。予算的には基金によるところが大きいですが、基金終了後も、どこに重点を置いて施策を推進していくのかを検討し、引き続き啓発施策を進めてまいりたい。

(国府泰道委員)

- 訪問販売お断りシールは条例の施行規則にも規定されている。これを貼っているにも関わらず、訪問販売を行うと条例違反の不当行為にあたる。事業者が組織的にこれを無視して勧誘行動を行えば、条例に基づき調査し勧告する等、行政規制の発動につなげることができる。このような、条例の法的な効果と結びつくものは非常に意味がある。

(国府泰道委員)

- 政府では、消費者基本計画を5年に1度定めて、毎年そのフォローを行うことになっているが、堺市の基本計画は何年かごとに見直しを行うのか。

(梅木消費生活センター所長)

- 来年度から10年間の堺市総合計画の後期基本計画が策定される。消費者基本計画もそれに合わせてスタートするが、10年間の総合計画の中間地点である5年をめぐりに計画を策定し、必要な見直しを行っていきたいと考えている。

(櫻井市民生活部理事)

- 基本計画の検証を考えると、数値目標を掲げた計画とするほうがよいと思うが、どの程度数値目標を盛り込めるかは難しい部分もある。先ほどご意見をいただいたように、重点施策を設けて、そこに数値目標を掲げる等の方法もあると思うが、皆様のご意見もいただきながら定めていきたい。

(吉川萬里子委員)

- 「消費者意見の反映」のところで、「市政への参画」とあるが、「市政」では範囲が広すぎるのではないか。「消費者施策」等の表現のほうがよいのではないか。

(櫻井市民生活部理事)

- ご意見を踏まえて、表現を修正する。

(増栄陽子委員)

- 「消費者教育の推進」に、「学習機会の充実」「消費者教育の内容の充実」が挙げられている。資料の中にもあるが、せっかく中高生用の消費者教育用資料を市立の全中学・高校に配布し活用しているのだから、例えば「中高生への消費者教育」という文言も骨格に入れてはどうか。

(国府泰道委員)

- 5年間の計画ということなので、条例に掲げていることを計画に網羅的に盛り込むことはもちろん必要だが、高齢者の相談が増えているのなら、どのようにして高齢者に情報を伝達するのかなど、消費者教育においても特に中学生に重点を置くといったように、この5年間でどこに重点を置くのかという観点があっても良いと思う。

(赤松純子委員)

- 先ほどの訪問販売お断りシールなどは、高齢者の被害を水際で防ぐのに効果的。このような不招請勧誘に関する項目も重点項目に取り上げてはどうか。

(国府泰道委員)

- 望まない人に対して平穩を害するような勧誘をしてはならないということなので、「取引の適正化」のところに入れてよいのではないかと。

(島川勝会長)

- さきほどの中高生に対する教育だが、冊子以外の方法はあるのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 若者にはインターネットを利用した被害が多いという現状もあるが、教育委員会では、いじめの問題もあって、インターネットの正しい使い方について、外部講師による取り組みも行っている。また、東京都作成の中学生向けDVDがあり、現在、そちらの配布について教育委員会と調整している。

若者にはインターネット関連の対処、高齢者には訪問販売に関する対処というように特徴をつけて啓発を行っていくことが大事だと考えている。

(国府泰道委員)

- 弁護士会では、市民に対する法教育の観点から、教育の現場に無料で弁護士を派遣して法教育を行う取り組みをしている。教育委員会でカリキュラムに一コマでも取り上げてもらえるなら、弁護士を派遣することは可能。

(山口典子委員)

- この骨格案は、具体的な施策体系を示すよりも前の段階のものと捉えてよいのか。そうだとすれば、中学校等の中で消費者教育をどうするのかといった議論は、具体的な施策体系を検討するときにするべきではないかと。

(櫻井市民生活部理事)

- 今回お示ししているのは、骨格だけであり、具体的な施策は次回提案できればと考えている。

(山口典子委員)

- この骨格には、条例の内容は網羅されているのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 伊東委員からご指摘のあった項目を加える必要があるが、網羅している。

(國府昌弘委員)

- われわれ百貨店で企画会議等を行うときには、最終的にどのような形に仕上げるのかというアウトラインを決め、それから具体的な課題や方策をその中に入れていく。今のような骨格の議論では、全体が見えない中での議論になり、難しい。

(櫻井市民生活部理事)

- まだ全体をお示しできていない中での議論となるが、現在の骨格案の大、中、小の項目の小項目の部分について、もう少し加えたほうがよいと思われるものや、これらをもとに具体的な施策を検討していく際にどのような視点を持つべきかについて議論していただきたいと思う。幅広い御意見をいただけるとありがたい。

(赤松純子委員)

- 大学生の間で安易なマルチが広がるケースが最近多い。若年者の被害防止については、インターネットトラブルだけでなく、このようなマルチ被害にあわないための方策も入れていただきたい。

(小田清治委員)

- 事業者団体としては、行政と連携して啓発活動を行ったり、法律改正等による制度変更の周知を行うなど、啓発事業を強化している。
高齢者や障害者対策だけでなく、若年層への予防対策も重要なので、しっかり取り組んでほしい。また、協力もしていきたい。

(裏山正利委員)

- 「情報の提供」や「消費者の属性」など、表現がアバウト。骨格として示されているためアバウトなのかもしれないが、誰が誰に対してどのようなことをするのが分かりにくい。今後、具体的施策を検討する際には、そのあたりを意識してほしい。
私自身、ひと月に100件程度市民相談を受けているが、相談者には高齢の方も多いが障害者の方も多。中には、相談に来られた時には既に解決困難な状態になっているケースもある。高齢者や障害者に対する啓発も含め、計画の中には予防的な啓発をしっかりと入れてもらいたい。

(増成牧副会長)

- 堺市消費生活条例検討懇話会の議論の中で、「消費者の属性」という表現は使わないという結論になったと思うが。条例の第26条中でも「消費者の年齢、知識、経験、財産等の状況等に照らして」という表現になっている。

(島川勝会長)

- 「消費者の属性」という言葉は使わず、別の表現に改めることとする。

(松田昭委員)

- 他の基本計画では、数値目標や具体的施策についてはアクションプランとして示されるケースもあるが、消費者基本計画では具体的施策も基本計画の中に盛り込んでいくということか。

(櫻井市民生活部理事)

- 然り。本日いただいたご意見を踏まえ、次回会議で具体的施策をお示ししたい。

(島川勝会長)

- 事務局から本日の会議で議論しておくべき項目はあるか。

(櫻井市民生活部理事)

- 他市の基本計画では、環境問題への取り組みも重要な施策として位置づけられている。現在の骨格案には「環境への配慮」と記載しているが、本市においては、環境問題は別途計画が作られ、力を入れて取り組んでいるところであり、環境に関する詳細な施策に関しては、そちらの計画に委ねたいと思うが、いかがか。

(山口典子委員)

- 環境の問題は消費者団体としてもこれまで取り組んできた問題。スーパーのレジ袋やトレイ焼却の際のダイオキシン発生問題などは、消費者団体の取り組みの結果、改善されてきた。しかし、まだまだスーパーのレジ袋が大量に消費され、デパートなどでは過剰包装も行われている状況にあり、仮に骨格に示さなくとも、計画には盛り込むべき。循環型社会の形成には消費者・事業者への啓発が欠かせず、消費者問題とは切り離せない。

(伊藤祐貴子委員)

- 啓発員として多くの方と直接接する機会が多く、被害に遭った事例を聞くことも多いが、お互いに見守って声を掛け合うというような啓発をすることの重要性を感じている。また、学校教育の中で啓発を行えば、子どもに印象強く残り、有効だと思う。

(増成牧副会長)

- 条例を策定する際には、政令指定都市の中で一番良い条例を作ろうという意気込みで議論したが、計画においても、堺市が消費者行政ナンバーワンとなるのが最終的な到達目標だと思う。

条例に規定しているものをすべて計画に盛り込むことは必要だと思うが、どこに重点を置くかをこの審議会でも議論すべきだろう。さきほどから議論になっている高齢者や若年者への啓発・教育は重点項目として入れるべき。

訪問販売お断りシールは、条例に基づく勧告や指導にもつながるものであるが、市民の方にはそこまで知らない方が多い。きめ細かな情報提供が必要。

中高生の教育については、学校としての方針や取り組みがあるため、こちらから時間を確保するよう求めるのは難しいのではないか。制度として行うなら、堺市で講師料を負担する等の予算を組んだうえ、要請があればいつでも出向くというような形がよいのではないか。

(島川勝会長)

- 取り組みの成果を具体的に見える形で示すことができれば、次の取り組みの励みにもなってよいのではないか。

(梅木消費生活センター所長)

- 本日いただいた意見を反映させながら、次回会議には、具体的な施策をまとめたものをお示ししたい。

以 上