

第2回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成22年9月17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、青松美子委員、赤松純子委員、伊東眞一委員、
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、
増栄陽子委員、吉川萬里子委員
（事務局）
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. 傍聴者 なし
5. 議 題
○ 堺市消費者基本計画について
6. 会議経過
 - ① 配布資料に基づき、事務局より説明。
 - ② 質疑応答及び意見交換。
 - ③ 第3回会議の日程調整。

質疑応答及び意見交換の概要

【堺市消費者基本計画（案） 第1章～第2章について】

（赤松純子委員）

- 配布されている基本計画案の目次に記載されているページ番号と、実際の該当部分のページ番号がずれているので、修正をお願いしたい。

（国府泰道委員）

- 国の消費者行政の動きとして、消費者安全法が昨年施行され、その中で消費生活センターが法的に明確に位置付けられた。法律では、消費生活センターは消費生活相談等の事務を行う施設・機関として位置付けられているが、堺市の消費生活センターは、公の施設としてではなく、行政機関として設置されていたと思う。消費生活センターを公の施設として位置付けてしまうと、業務を民間委託すべきという議論に発展する傾向が他市において見られるため、条例を執行するという本来の行政としての権能も持つ行政機関として位置付けていることは重要な意義があると思う。そのため、現在の基本計画案の「施設・機関」という書き方は、法律の説明としてはこれで正しいが、「機関」と言い切ってしまうて良いのではないか。

（梅木消費生活センター所長）

- 消費生活条例の第10条では、「施設」として置くと規定されており、公の施設として設置されていると認識している。

（国府泰道委員）

- それでは堺市の消費生活センターは、行政機関としてではなく公の施設として位置付けられているということか。

（櫻井市民生活部理事）

- 堺市の消費生活センターは、市民の方に自由に利用いただくことのできるスペースを備えているという意味で公の施設とされており、事務部分は行政機関とされている。

（島川勝会長）

- 他の自治体でも同じような位置付けなのか。

（国府泰道委員）

- 消費者庁が行っている地方消費者行政の現況調査によれば、公の施設として位置づけられているセンターが約2割、行政機関として位置づけられているセンターが約8割だったと思う。近隣の自治体の例で言えば、大阪府では、平成14年までは「大阪府立消費生活センター」という名称であったが、消費者行政本課の機能をセンターに移した際

に、「大阪府消費生活センター」の名称で行政機関として位置付けられた。また、大阪市の消費生活センターは、行政機関として、行政機能を担っている。

(島川勝会長)

- 消費者安全法が策定されて、これまでの消費生活センターの位置付けは変わる傾向にあるのか。

(国府泰道委員)

- 消費者安全法では、2割の施設と8割の機関があるという現状を踏まえて、「施設又は機関」というように現状追認の形で規定されている。

堺市の消費生活センターが2つの性格を併せ持っているという説明はわかった。

(吉川萬里子委員)

- 国府委員が言われたように、公の施設という位置付けでは指定管理者制度に結び付く可能性もある。消費者行政は本来公的な性質のものであるはずなのに、施設とされることでその性質も変質し、民間委託につながってしまうのではないかと心配している。

堺市は、行政機関として消費者行政を行っているということなので、これからもその位置付けであってほしい。

【堺市消費者基本計画（案） 第3章「1 消費者の権利の尊重」について】

(増栄陽子委員)

- 資料16ページの「包装の適正化」について、環境に配慮するという趣旨だと思うが、調査・指導を行う以上、相当な基準が必要だと考えられる。そのような判断基準はどうなっているのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 詳細な基準は設けていない。「包装の適正化」には、確かに環境問題の側面もあるが、ここでは、いわゆる上げ底や必要以上の装飾など、過剰な包装により消費者が選択を誤る可能性があることを念頭に記載している。「過剰な包装に惑わされた」といった相談があった場合に、調査・指導を行うことになる。

(伊東眞一委員)

- 重点施策について、「消費者の権利の尊重」の中では、「取引の適正化」が取り上げられているが、これは基本計画の対象期間である5年間での重点施策なのか、それとも来年度の重点施策なのか。

(梅木消費生活センター所長)

- 5年間での重点施策として位置付けている。ただ、基本計画に記載する個別の事業については、毎年度、その進捗状況を本審議会に報告させていただき、ご審議いただいたうえ、必要に応じて見直しも行っていく。

(吉川萬里子委員)

- 先程、「包装の適正化」については定期的に試買調査を行ったりするものではないとの説明があったが、資料18ページの「事業者団体との連携による適正な事業活動の推進」に関しては、定期的になんらかのことは行っていくのか。それとも、問題のある事業者等に必要に応じて行うということなのか。

(櫻井市民生活部理事)

- この項目は、問題のある事業者に限定したものではなく、事業者団体との会合等を想定している。現在は、まだそのような取り組みができていないが、この基本計画によって推進していきたいと考えている。

(吉川萬里子委員)

- 例えば、新聞の訪問販売が問題になっているのであれば新聞業界に対して、ということではなく、一般的な堺の業界団体に対してという理解で良いのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 現在のところそのように考えているが、問題事案が発生した時には、その対策も必要。

(梅木消費生活センター所長)

- 現在、すべての業界団体に対してというわけではないが、個別に連絡会議等を行っているものもある。

(国府泰道委員)

- 例えば、最近ホテルではなく様々な形式の結婚式場ができており、その解約時に解約金を巡ってトラブルになるケースが頻繁に起こっている。堺市内における結婚式場の業界団体というものは存在しないと思うが、このような場合に、同じ業種の市内の事業者を集めて、適正な約款の在り方などについて指導や意見交換を行うことはできないか。消費者から多くの苦情が寄せられる業種については、早い段階で業界全体の適正化を図ってもらおうという観点からも、意味があると思う。

業界団体に入っていないアウトサイダー的な事業者の多い業種に対しては、どのように取り組んでいくのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 現在、センターの行うあっせん等において事業者の態度があまりに悪い場合や話に応

じない場合などには、関係の事業者団体へも連絡している。

(島川勝会長)

- そのような事業者団体が組織されていない場合はどうするのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 事業者団体がいない場合は、事業者に個々に指導することになる。

(国府泰道委員)

- 先ほど結婚式場の例を出したが、全国組織としてはブライダル協会がある。そのような場合は、堺に団体が無くても、東京にあるブライダル協会を通じて取り組みを進めることになるのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 現状は、個別の苦情事案については個々に対応し、業界団体に取り組んでいただく必要のある時は、連携して取り組みを進めている状況。

(島川勝会長)

- 業界団体がいない場合に、その業種の事業者を集めて指導する方法はないのか。ブライダル協会のように中央に組織された団体から圧力をかけてもらう方法も考えられるが、そもそも問題のある事業者はそのような団体に入っていない可能性がある。
しっかりとした業界団体があり、会合が持てるような状況であれば、指導内容も周知できると思うが、堺市内にそのような団体がいない場合はどのように取り組んでいくのか。個別指導で対応するだけであれば、当該事業者以外に指導内容が行き渡らず、同種のトラブルが発生するおそれがある。

(国府泰道委員)

- 生駒市が何年か前に条例を策定した際に、ある事業者が新商品を売り出すにあたってサクラによる行列を使ってマスコミの注目を受けたことについて、他市においては違反行為にならなくても、生駒市の条例では違反行為に該当するとして、当該事業者に申し入れをしたことがある。

東京に事業者団体の本部はあるが堺市に支部がないような場合であっても、東京の事業者団体本部に対して、たとえ全国で通用している事業手法であっても、堺市では堺市の条例に従って事業を行う必要があることを申し入れすべき。

(島川勝会長)

- 国府委員の意見については、事務局でも一度検討してほしい。

(國府昌弘委員)

- 3 ページに「8つの消費者の権利」が条例の中で規定されていることが記載されているが、この「消費者の権利」という言葉と、12 ページに記載の「消費者の権利の尊重」という言葉が重なっている。「8つの消費者の権利」は第3章全体で受けていると思うが、この表現では、「8つの消費者の権利」が第3章の1に集約されているような誤解を与えるのではないか。

第3章の1では、消費者の安全や安心の確保という部分について記載されており、「8つの消費者の権利」の1～4までを受けていると思うが、別の表現に改めたほうがよい。

(梅木消費生活センター所長)

- 今回お示ししている事務局案の構成は、条例の構成・表現に基づいて作成している。ご指摘の箇所については、他市では「消費生活の安全・安心の確保」という表現が使われている例もあるため、ご指摘いただいたような誤解が生じないように表現を改める。

(増成牧副会長)

- 条例では、第4章に「消費者の権利の尊重」という見出しが使われており、消費者の権利に関しては第2条の「基本理念」で掲げられているため、条例との整合性を考えると、3ページの表現を変えるほうがよいのではないか。「8つの消費者の基本的な権利」としてはどうか。

(伊東眞一委員)

- どちらも条例の中で使われている言葉なので、これを変えらるとなると条例の言葉も変えるのかということになってしまう。第3章の1の「消費者の権利の尊重」に「安全・安心」といったサブタイトルを付けてはどうか。

(島川勝会長)

- それでは、第3章の1にサブタイトルを付けることとする。表現は事務局で考えてほしい。

(赤松純子委員)

- 「不招請勧誘への対策」の項目について、「悪質訪問販売お断りシール」と記載されているが、「悪質」の文言のない「訪問販売お断りシール」も配布しているので、この記載表現を改められないか。

(国府泰道委員)

- 不招請勧誘は確かに悪質な事業者による被害の温床になっているが、良質な訪問販売であったとしても、生活の平穏を害されたくないという意味で、一切必要ないという方もいる。不招請勧誘とは、悪質な事業者の勧誘ということだけではなく、悪質ではなくても消費者が望まない勧誘であれば対象となる。どのように表現すればよいか。

(櫻井市民生活部理事)

- 「訪問販売・悪質訪問販売お断りシール」と併記してはどうか。

(島川勝会長)

- そのように表現を修正する。

(裏山正利委員)

- 「不招請勧誘への対策」の項目では、事業者に対しても啓発を実施するのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 然り。

(裏山正利委員)

- 事業者に対してもシールやチラシを配布しているのか。

(梅木消費生活センター所長)

- 堺市内の事業者に対しても配布している。

(裏山正利委員)

- 訪問販売を行う事業者にも配布しているならば、事業者からの苦情はなかったのか。

(梅木消費生活センター所長)

- シールが全戸配布されたことを知って、一件問い合わせはあった。その際には、あくまでシールを貼るかどうかは消費者の選択であることを説明した。

(吉川萬里子委員)

- 14ページの「ガス用品販売事業者への立入検査等」の項目で、文章中に脱字があるので修正するように。

【堺市消費者基本計画（案） 第3章「2 消費者の自立の支援等」について】

(青松美子委員)

- 21ページの「地域、関係団体等との連携」について、高齢者の被害防止の見守り強化が明確化されていることは非常に大切なこと。この項目の中で、「消費者啓発員に見守りに関する研修を実施」とあるが、民生委員・児童委員や校区福祉委員に対する研修の実施は検討されているのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 先週、消費生活センターの相談員が民生委員に対して研修を行った。今後、本基本計画に基づいて、各校区の民生委員に出前講座等を実施したいと考えている。

(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」の担当課が消費生活センターになっている。校区福祉委員や民生委員・児童委員にはそれぞれ所管する課があると思うが、それらの課が担当課に記載されていないと、それらの課の責任が疎かになるのではないかという懸念がある。

22ページの消防局が担当課になっている項目についても、なぜ消防局だけなのか。若年者に対する啓発の推進という観点では、たとえば成人式の実施を担当している課などが、若年者に対して様々な啓発を行う中で消費生活に関する啓発も行うことになれば、そのような課も担当課に挙がってくるだろう。また、障害者については、福祉事務所等が所管になると思うが、そのような課が障害者の生活全体を守るという観点から、消費生活に関する情報を障害者に対して啓発していくというように、それぞれの課が任務を負っているという形でなければ、消費者問題は消費生活センターが行えばよいという従来の縦割りの進め方になってしまう。庁内で連携して取り組む仕組みが必要。

(櫻井市民生活部理事)

- 民生委員・児童委員、校区福祉委員については、社会福祉協議会が事務局となっている。庁内の取りまとめ担当課は地域福祉推進課である。当該担当課は消費者行政庁内委員会の構成メンバーであり、関連する情報の提供や啓発物の配布等に連携して取り組んでいる。担当課として基本計画案に記載はしていないが、ネットワークには入っている。委員よりご意見をいただいたので、計画に担当課として記載することが可能かどうか協議する。

成人式については、参加者を長時間拘束することが難しく、その場で啓発を行うことは困難だが、青少年担当とも協議していきたい。

(増栄陽子委員)

- 24ページの「堺市消費者啓発員に対する研修の実施」について、消費者啓発員とはどのような方々なのか。また、どのような役割を果たしているのか。これらをどこかに記載しておく必要があるのではないか。

(櫻井市民生活部理事)

- 地域において主に出前講座で活躍する人材を養成するために大阪府が実施している養成講座を修了した方で、堺市内に在住の方に、堺市消費者啓発員になっていただいている。講座終了後に、職員立会いの下、何度か出前講座を実施していただき、その上で委嘱している。

現在、出前講座のプログラムとしては、大阪府の講座で学んだことを地域で実践して

いただいているが、研修等でさらにレベルアップを図り、プログラムを充実させていきたいと考えている。

(増栄陽子委員)

- これ以外にも理解しにくい語句が記載されているように思うが、計画中でそれらの語句に注釈を付ける必要があるのではないか。

(梅木消費生活センター所長)

- 計画中に説明を入れるように修正する。

(伊東眞一委員)

- 誰を対象に計画を作るのかによって、注釈を付けるべき語句が変わる。専門家向けであれば、この程度は理解していて当然だが、市民向けであれば丁寧な説明が必要。

(梅木消費生活センター所長)

- 市民に対して公表するので、分かりやすい説明を付けるようにする。

(国府泰道委員)

- 24ページの「消費者教育の内容の充実」について、ここでは小学校家庭科、中学校技術家庭科における消費者教育や、その担当教員への研修、中学生向けの啓発冊子等が記載されているが、範囲が狭いように思う。若年者という観点からは、市内の専門学校や短大、大学も啓発のターゲットになるだろう。そうすると、専門学校等を所管している課にも、担当課として入っていただく必要があるのではないか。

また、小・中学校に関しては家庭科となっているが、家庭科だけではなく社会科でも消費者問題を扱っていると聞いているし、ホームルーム等の機会にも扱うことはあるだろう。現在の表現では範囲が狭いので、広げることを検討してほしい。

(櫻井市民生活部理事)

- 公立の小・中学校は、本市の教育委員会の所管であり、教育センターで教員向けの研修を実施しているが、そのプログラムの中で消費生活センターが講座をひとつ持って、講師を派遣することを考えている。本来は教育委員会が講座を企画して取り組むべきではあるが、そこに至る足掛かりとして消費生活センターが研修を企画することを計画に挙げている。

(島川勝会長)

- 高校以上に対してはどうしているのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 高校の場合、府立であれば大阪府の所管、大学であれば文科省の所管となり、堺市と

しては、消費者教育に取り組むようにというような指導はできない。消費生活センターで小冊子等を作成して配布し、図書室などに置いていただいて、自由に取っていただくというような依頼であれば可能ではないか。

(国府泰道委員)

- 高校以上に対しては取組の手掛かりがないということか。

(櫻井市民生活部理事)

- 現在、市内の1つの大学において、入学式の際に消費生活センターから出前講座として相談員を派遣し、実施しているが、他の大学においてはまだ実施できていない。

(伊東眞一委員)

- 大学で学生委員長をやっている立場であるが、大学にはニーズはあると思う。特に最近ではコンプライアンスの問題で、学生のトラブルに対して大学が何もしていないことに対しての追及が厳しい。入学式後のオリエンテーション等で行いたいという考えはあると思う。ある程度企画を作って持っていけば、実現は可能ではないか。大学としては、どこに相談すればそのような講座が開けるのか、消費者問題を全般的に講義できるのはどこかが分かっていないので、私立の高校も含めてPRに行ってみてはどうか。

(裏山正利委員)

- 「環境に配慮した活動の推進」の項目については、「消費者啓発の推進」に含まれる構成になっているが、20ページの「消費者啓発の推進」に関する記載内容に環境についての説明が入っておらず、「環境に配慮した活動の推進」の各施策と消費者行政施策との関係が分かりにくい。

(櫻井市民生活部理事)

- 環境に関する説明を20ページの記載内容に追加する。

(赤松純子委員)

- 24ページの「担当教員に対する研修会の開催」の項目について、小学校家庭科、中学校技術家庭科の担当教員と科目が絞られているが、現在の悪質な事業者の問題は家庭科から外れる部分もある。科目は絞らなくてよいのではないか。

(島川勝会長)

- 社会科の教科書などには消費者問題に関する記載はあるのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 詳細はチェックしていないが、社会科と家庭科で消費者問題が扱われると聞いている。委員からいただいたご意見のとおり、科目を絞らずに全教員に対して研修の案内をする

こととしたい。

(小田清治委員)

- 学習指導要領を見ると、内容はかなりハード。消費者教育にはほとんど時間が割けないというのが実情だと思う。そのため、課外活動を活用したり、特に国においても言われているが、高校3年生の3学期という受験にあまり関係がない時期であれば、集中的に時間が取れるので、そのような時期に市のほうから啓発活動についてアプローチを試みるのがよいのではないか。

【堺市消費者基本計画（案） 第3章「3 消費者被害の救済」～第4章について】

(吉川萬里子委員)

- 基本計画に記載された取り組むべき施策は相当多いが、それらを十分に実施するだけの人員が確保されているのか。現状どのような体制で取り組んでいるのか。また、増員の予定はあるのか。

(梅木消費生活センター所長)

- 現在、消費生活センターには、職員が所長以下再任用も含めて8名、専門相談員が11名という体制で取り組んでいる。

(吉川萬里子委員)

- どの部署も人員削減で大変だと思うが、市民の安全を守るという点からも、必要な人員を確保して実行してほしい。

(国府泰道委員)

- 重点施策と位置付けられた施策を見ると、その多くが消費生活センターの実施する事業となっている。5年間で力を入れて取り組むべき課題を消費生活センターがやり遂げないといけない。重点施策として取り組む以上は、それに合わせた人員の配置が必要。
17ページに「取引の適正化」として、「不当な取引行為に対する調査指導等」を強化することが記載されている。都道府県の場合は特定商取引法等に基づく行政処分を行う権限を有しているが、ほとんどの都道府県で数年前まではほとんど執行されていなかった。その中において、静岡県は限られた職員数ながら実績を上げていた。その理由を調べると、調査等にノウハウを持った警察OBに嘱託等で来てもらい、そのノウハウを生かして事業者に対して処分を行っていた。堺市の場合は行政処分ではないが、条例に基づく指導・勧告を行い、また立入調査を行う必要もある。これまで市の職員として経験のない分野に切り込んでいくことになるため、場合によっては警察OBの方に嘱託等で来てもらう等して、体制を整備することも考える必要があるのではないか。

(櫻井市民生活部理事)

- 人員体制については、審議会から力強いご意見をいただいたことを踏まえ、調整を行いたい。

(島川勝会長)

- 第4章に記載されている「堺市消費者行政庁内委員会」について、具体的にどのように進めているのか。

(梅木消費生活センター所長)

- 当該庁内委員会は、条例を策定するにあたって、関連部局の課長を中心に組織したものの。今年度は、本審議会で基本計画についてご審議いただくことに合わせて、基本計画の検討を議題に開催している。今後、本審議会でもいただいたご意見に基づいて、庁内委員会でも議論・調整を行いたいと考えている。

(島川勝会長)

- 国では消費者庁ができたが、各省庁の抵抗が強くなかなかうまくいっていないと報道されている。堺市では各施策を実行していくにあたって、庁内委員会で協議していくとのことだが、施策の実行性を確保するためには、消費者施策の推進に関して消費生活センターが指導力を発揮できるような仕組みが必要。

(国府泰道委員)

- 現在の基本計画案の中には商品テストに関する記載がない。商品テストに関しては、テスト設備を揃えるとなると相当な経費がかかることから市町村レベルでは困難で、都道府県あるいは国のレベルで行うべきという考え方もあるが、何らかの記載が必要ではないか。

(梅木消費生活センター所長)

- 現在、専門的なものになると、国民生活センターやN I T E（製品評価技術基盤機構）に依頼をして実施していただいているのが実情。基本計画に記載するとすれば、そのような関係機関と連携して実施していくという記載ではどうか。

(国府泰道委員)

- 実情としては、市のセンターでテストを実施するのではなく、他の機関に委託して実施しているということか。

(梅木消費生活センター所長)

- クリーニングに関するテストのような簡単なテストについては消費生活センターで行っているが、専門的なものについては関係機関に依頼している。

(国府泰道委員)

- 関係機関に依頼する場合、国民生活センターやN I T Eのように無料で受けてくれるような機関だけでなく、大学の機関等の有料で受ける機関もあるが、有料の機関を利用する際の費用はどのように捻出・負担しているのか。

(梅木消費生活センター所長)

- 現在のところは、国民生活センターやN I T Eに依頼することで全て済んでいる。有料の機関に依頼しなければならない案件が生じた場合は、そのための予算を取っていないので、必要に応じて工夫して行っていくことになる。

(小田清治委員)

- 食品は収去して検査を行うと思うが、14ページの家庭用品等は購入した上で検査を行うのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 家庭用品については、環境衛生課が買い取った上で衛生研究所に有料で検査を依頼している。

(櫻井市民生活部理事)

- 商品テストを関係機関に有料で依頼する場合、その費用を市が負担するのか当該消費者個人が負担するのかという議論があると思うが、その点についてご意見をいただきたい。市が負担すべきであれば、予算措置の必要もあると思う。

(島川勝会長)

- ある程度公共的な広い範囲に及ぶようなものである場合は市の負担で、個々の商品のテストであれば個人の負担ということではないか。

(赤松純子委員)

- 29ページの「訴訟資金の貸付け等」について、「当該事業者との訴訟を提起する場合」と記載されているが、消費者が被告になった場合も含まれるのか。

(櫻井市民生活部理事)

- 条例上は含まれる。

(赤松純子委員)

- 現在の表現では原告になった場合だけを指しているように読めるので、両方読めるような表現に修正をお願いしたい。

(国府泰道委員)

- 「訴訟を提起または応訴する場合」でよいのではないか。

(島川勝会長)

- 本日も議論いただいた内容を踏まえて、基本計画案を修正してもらいたい。

以 上