

第 45 回高知県消費生活審議会 議事要旨

日時：平成 23 年 12 月 8 日（木） 10:00～12:00

場所：高知共済会館 3階 藤

出席者：（委員）

林委員、松岡委員、野村委員、溝渕委員、古谷委員、町田委員、細居委員、下元委員、谷委員、青木委員、田中委員、濱田委員

（事務局）

大崎文化生活部長、武政県民生活・男女共同参画課長、田島同課課長補佐、竹村同課チーフ（消費生活担当） 他

概要：

- 1 開会
- 2 大崎文化生活部長から挨拶
- 3 会長選任（田中委員が会長に選任される。）
- 4 配付資料 3 に基づき審議会の公開等について事務局から説明を行い、了承された。
- 5 配布資料 4～8 に基づき、県及び市町村の消費者行政の状況及び取組について事務局から報告を行った。
- 6 審議
- 7 配布資料 9～11 に基づき、地方消費者行政活性化基金終了後の取組の方向について事務局から説明を行った。
- 8 審議

主な意見等：

1. 相談の状況について

○相談件数が減少しているとのことであるが、減少の原因は啓発の効果によるものなのか。

→・相談件数については、全国的な傾向と同様に平成 16 年をピークに減少しているものの、依然高止まり状況で、10 年スパンで見ると 10 年前からは 1,000 件増加している。

・一方で社会が複雑になり、利殖商法やネット関係などの相談が増えている。

・消費者被害を防止するためには、消費者に対する相談窓口の充実、事業者による消費者相談の取組、悪質な事業者への法執行の強化などをあわせて取り組む必要がある。

○高齢者の契約額の大きい投資商品に関する相談が急増しているとのことであるが、この相談を受けて何か対策はあるのか。

→・お金を振り込んだという相談があれば、振込詐欺防止法に基づいて口座凍結に関する情報提供をするが、口座凍結しようとするときには既にお金は引き落とされておりほとんど間にあわず、個別の被害回復は本当に難しい。

・事業者は投資商品について、水資源、鉱業権、石炭、レアメタルと色々と変えて勧誘し、

相手の心理につけこんでうまく誘いかけて、しっかりしていらっしゃる方でも信じこんでしまう。

・いろいろ情報収集し、国民生活センターなどからもニュースを流しているが追いつかない。

○四万十市や南国市などの消費生活センターのあるところでは、相談体制ができて相談件数が増えているが、その他の市町村であまり件数がないのは相談が潜在化しているのではないか。

2. 広報啓発について

○高齢者の消費者被害が増えており、身近にも話をきく。県立消費生活センターの作成したミニガイドをもっと活用すべき。

→・ミニガイドは高知市以外の市町村全世帯に配布している。高知市でも県庁や高知市の消費生活センターにも置いているので活用いただきたい。

○特に高齢の男性などは啓発資料をあまり見ないし、講座等にもあまり行かないといった情報の届かない方への啓発や注意喚起に工夫が必要ではないか。

→・地域の見守り力がキーワードとなる。

・民生委員、児童委員の会に対して、啓発用のビラを渡して、高齢者の方への配布をお願いしている。

・市町村とも連携し、地域の見守り力を高める取組をしていきたい。

・県が行う研修には地域包括支援センターの職員も参加いただいている。地域での高齢者の見守りの中心的な役割の方に消費者問題について認識を持っていただくことは効果が大きいと考える。

3. 商品テストについて

○商品テストについて今後はどうなるのか。

→・高知県では商品テストシステムを17年度に廃止した。

・検査機器が非常に高額で、なおかつどんどん進歩しており、県として体制の維持が困難である。

・現在は製品関係であればN I T E（独）製品評価技術基盤機構）、食料品等農林水産関係であればF A M I C（農林水産消費技術センター）が商品テストを行っており、高知県内でなにか問題があればそれぞれにつないでいる。

4. サポーター養成事業について

○くらしサポーター事業について、消費者問題について勉強だけして、いきなり出前講座で話ができるのか。

→・サポーター養成講座の中では、座学だけでなく、実際に出前講座を体験していただき、活動に活かしてもらおう。

○行政に頼りすぎるのもよくない。消費者が出前講座等で学び、自分たちが目を開いた消費者であるべきと感じる。

→・サポーター養成事業では、いかに地域の方々、ボラティアの方々など、消費生活に関する熱意を持った方々を、地域の見守りにつなげていくかが課題である。行政にできることは限界があるため、事業を通して活動につなげていきたい。

5. 消費生活センターの設置について

○新たな消費生活センター設置の動向については。

→・現時点では具体的な動きはないが、今後も働きかけを続けていく。

- ・1つの市町村で1つのセンターをつくるには費用対効果の面で厳しいところがあるため、いくつかの市町村での共同設置についても提案していきたい。

6. 消費者行政活性化基金について

○活性化基金終了後の取組として重要目標を掲げているが、それを達成するための予算はあるか。

→・平成24年度で基金事業は終了となり、予算規模でいえば25年度以降、ある程度縮小せざるをえないが、消費者行政そのものを緩めるわけにはいかない。

- ・必要な予算を確保して必要な取組をしていくために、方向を見定めていきたい。

○他県と活性化基金での取組に関して情報交換しているか。

→・情報交換は行っている。費用対効果を意識して他県のアイデアを学びながら取り組んでいかなければならないと考えている。

○5市町村に配置されている専任相談員は、活性化基金がなくなると雇用はどうなるか。

→・あらかじめ市町村には、基金の終期を説明しているが、配置により効果を上げていることから、各市町村の状況に応じて体制の維持をお願いしていきたい。

※24年度、25年度の取組方向について了解を得た。

7. その他

○市民団体でお金を出し合って、放射線測定機器を購入した。消費者は本当に必要になったら動く。それを開く道を作るのが行政の仕事ではないか。

○国による消費生活相談員の処遇改善促進の取組の具体的な中身は。

→・相談員の処遇改善は、以前から課題と言われてきたことであるが、現実的には前進していない。相談員資格の法制化については23年秋からの検討結果を踏まえ、法案提出が25年春ということだが、現時点ではこれ以上の情報はない。

○茶のしずく石けん（悠香）について、被害者に対する会社の対応に時間がかかっているとの話を聞いた。問題をかかえた時、会社は迅速に対応すべきと思う。

→・現時点で高知県での茶のしずく石けんに関する相談は27件で、今は弁護士に関する相談が多い。

- ・現在高知県内には弁護士がないため、相談があった場合には相談窓口を紹介している。