

平成 22 年度消費生活審議会

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成 22 年 7 月 2 日（金） 13：30～15：00
- 2 開催場所 県庁 702 会議室
- 3 出席者
委員：國方敬司、石井範子、コーエンズ久美子、武田正男、峯田典明、大友廣和、黒井弘子、
松岡由美子、我妻良彦 以上 9 名
事務局：佐藤生活環境部長、広谷くらし安心課長 他 4 名

〔次 第〕

- 1 開会
- 2 あいさつ
- 3 協議
(1) 消費者行政に係る国の動きについて
(2) 本県の消費者行政活性化事業について
(3) 相談の受付状況について
(4) 山形県消費者基本計画の取組事項の実施状況について
(5) 多重債務者対策の推進について
- 4 閉会

〔議事要旨〕 ◎：委員の発言 ○：事務局の説明等

- 3 協議
(1) 消費者行政に係る国の動きについて
—事務局説明—
 - ◎ 基金のあり方をはじめ地方の消費者行政に対する国の支援について、今年夏頃を目途に一定の方向性が国から示されるとの説明があった。国から示された方向性を踏まえて、県の活性化事業も見直しを行っていくということによいのか。
 - 市町村でも基金を活用しながら事業を展開しているわけだが、基金が平成 23 年度までしか活用できないことがネックになっている部分もある。われわれとしては、国から示された方向性を踏まえて取組まざるをえない。
 - ◎ 国では、地方への期待として、都道府県における消費者行政推進本部等を活用した取組みを挙げており、実際に設置している県もある。本県では設置する予定はないのか。
 - 本県では、以前から消費者行政連絡会議を設置し、消費者行政を総合的に推進している。また、副知事をトップとした危機管理調整会議でも消費者事故等について報告し周知を図っている。これらの会議を有効に活用していくことを考えており、現在のところ、知事をトップとした組織を新たに立ち上げることは考えていない。
 - ◎ 今のは県庁内での取組みのお話だが、市町村を巻き込んで実施している県もあるようだ。

消費者行政連絡会議や危機管理調整会議の結果は市町村には周知されるのか。

- これまでは、市町村長会議等の機会を捉えて周知を図ってきている。
- ◎ 県の議論を市町村にもお知らせし、連携をとりながら地方消費者行政に取り組んでいただきたい。
- ◎ 食育県民運動・地産地消推進本部会議では知事を本部長として市町村も構成員にしている。消費者行政についても、このようなイメージで実施していけばもっと広がりができるのではないかと思います。
- ◎ (議長) 今の意見も参考にしながら、今後御検討いただければと思う。

(2) 本県の消費者行政活性化事業について

—事務局説明—

- ◎ 消費生活センターと消費生活相談窓口とがあるが、このへんについてももう少し詳しく説明していただきたい。
- 消費生活センターとしての要件を満たしていないところを、消費生活相談窓口として整理している。
- ◎ 金山町は相談対応が週1日ということだが、外部に委託してきてもらっているのか。
- 非常勤職員として雇用している。
- ◎ 啓発業務の円滑な処理として非常勤職員を雇用しているということだが、雇用の期間は限られているのか。
- 日々雇用職員として雇用しているので雇用期間は10か月だが、予算は年間分措置しているので、人は代わるが年間通じて配置することとしている。
- ◎ 消費生活サポーター制度で、出前講座の講師以外にどのような活動をしているのか。委嘱してサポーターを増やすのはいいが、サポーターが大いに活動できる場を確保できているのか。
2点目は、市町村窓口のPRについて。消費者行政以外の業務と兼務していて担当者が消費生活相談に十分対応できない市町村もあるので、そのような市町村も含めて全市町村の相談窓口の電話番号をチラシに掲載するのはいいが、電話番号を掲載するからには、市町村でしっかり相談対応ができる体制が必要だし、県にもそのような体制に向けた指導をお願いしたい。
- 消費生活サポーターについては、昨年度立ち上げたばかりの制度であり、われわれもいろいろ模索しながら実施しているところである。ポスターやチラシをこちらからお送りして地域で周知してもらったり、講師等の活動実績を報告してもらったりということをしているが、このたび活動に際してどのような要望があるのか消費生活サポーターにアンケート調査を実施した。それらの結果を踏まえながら、今後、望ましい消費生活サポーター制度の在り方について勉強していきたい。

2点目の市町村窓口についてだが、県としても第一義的には市町村に対応していただきたいということで、21年度以降、機会を捉えて相談窓口の機能強化について市町村に対して説

明・働きかけをしているところである。一方で、特に町村部については職員が兼務でやっているところがほとんどであるため、相談業務に対応しきれないということがあると思われる。今年度設置した最上と置賜の消費生活センターは管内の市町村支援も見据えて設置しているので、それらも活用しながら、市町村消費者行政の充実のための支援を行っていききたい。

- ◎ 要望になるが、消費生活相談員の養成・資質向上の取組みの中に、相談員の処遇改善を位置づけて、実現に向けた取組みをお願いしたい。
- ◎ 中核的相談窓口と地域の相談窓口では、設置主体がそれぞれ県と市町村で異なる。両者間の連携が重要になってくると思うが、現在連携はどのように図られているのか。
- 市部では県並みの相談機能を担っていただきたいと考えているが、複雑な相談で市町村では対応困難な相談については県が助言・対応する場合もあり、相談の現場では県と市町村間で日々連携を図っている。

(3) 相談の受付状況について

—事務局説明—

- ◎ 資料中、四輪自動車に関する相談とはどのような内容か。
- 二輪自動車と四輪自動車があるわけだが、四輪自動車に関する相談で解約ができるのかとか高額な解約料を求められたがどうしたらいいのか、などの相談である。
- ◎ 改正貸金業法の完全施行前後で、相談件数に動きはあるか。
- 改正貸金業法の完全施行に伴う無料相談会には参加希望者はあるが、特に相談件数が増加したという感じはしない。
- 弁護士の委員にお伺いしたいが、多重債務者問題で消費生活センターから紹介される相談と、紹介ではなく直接寄せられる相談では件数はどのようになっているか。
- ◎ 多重債務相談については、県弁護士会は県の消費生活センターと連携をとりながら対応しているので、紹介された件数は相当数ある。ただ、県のセンターから紹介されたと敢えて言わない相談者もいると思われる。
- 通常の売買に関する相談は、あっせんも含めて相談員が対応し相当の割合で解決しているが、多重債務については専ら弁護士に相談するように、というアドバイスを最終的には相談者にしている。
- ◎ 多重債務についても相談内容によっては、県や市のセンターでも解決している事案があるようだ。

(4) 山形県消費者基本計画の取組事項の実施状況について

—事務局説明—

- ◎ 基本計画の取組事項に様々な課名がでてくるが、基本計画の事業目的が一緒なのでそれぞれの課に任せているということなのか。消費者基本計画の取組は、消費者行政担当部署が主に事業を策定し実行すべきではないか。
- 取組項目を御覧いただくとわかるが、当然ながら、われわれ消費者行政担当部署の取組項目が最も多くなっている。

- 消費者行政担当部署が中心となって取組むのはもちろんだが、県の行政は様々な分野にわたっているため、消費者行政に関連する事業については、それぞれの部局でも意識して取り組んでいるということである。
 - ◎ (議長) 消費者行政担当部署が中心となって計画は立てるが、実際は全部をカバーできるわけではないので、関係する課と連絡を取合いながら消費者行政を進めていくということだろう。
 - ◎ 学校教育現場での啓発についてだが、高校生になればまだ別にしても、消費者教育を小さい頃から行うのは実際は難しいのではないか。それよりも、家族の中に消費生活に関する知識を持った人が1人でもいれば、子供にも教育できるし消費者被害の防止につながる。公民館向けなどの社会教育の推進のほうが、はるかに効果的ではないかと思う。次回計画を作るときはそのあたりも考えてはいかかか。
 - ◎ (議長) 今後、御検討いただければと思う。
- (5) 多重債務者対策の推進について
—事務局説明—
- ◎ 6月18日から改正貸金業法が完全施行されて総量規制が入った。専業主婦の方は無収入なので原則借りられない。また、あっちから借りてこっちに返してという自転車操業をしていたのが事実上できなくなって、どうしたらいいのかという相談が最近増えている。
 - ◎ (議長) 県内でのヤミ金被害はあるか。
 - ◎ 県内でも警察がヤミ金業者を摘発してきている。県内にもヤミ金の被害者はある程度いる。
 - ◎ 消費生活センターには多重債務者の取引履歴を業者から取り寄せる権限はあるのか。
 - 権限はない。多重債務者から相談があった場合は、取引履歴を取り寄せたうえで、弁護士会に相談に行くようにというアドバイスをしている。
 - ◎ 事業者は、本人から開示請求を受けてはじめて取引履歴を出すということになる。弁護士等が受任契約を受けて開示請求する場合もある。したがって、取引履歴を開示請求できるのは弁護士か司法書士か本人かのいずれかである。
 - ◎ 本人が開示請求すれば事業者は必ず応じるのか。
 - ◎ 応じる。当初からの履歴をすべて開示することになる。
 - ◎ 事業者も利用者から年収証明を取って途上与信管理を行っていくことになるので、今後一定の取引額に達した時に総量規制で借り入れができない人が継続的に出てくる。そういう意味で、無料法律相談会を長期に設定するのはいいことだと思う。現在は顕著な動きはないが、総量規制の影響は今後徐々に出てくると思われる。
 - ◎ (議長) これから少しずつ影響が出てくるということなので、そのあたりを考慮して対応していただきたい。

(以上)