平成20年度　第1回長野市消費生活協議会　会議録　（要旨）

１　日　　時　：　平成２０年９月２日（火）　午前１０時から１２時まで
２　場　　所　：　もんぜんぷら座　６０１会議室
３　出 席 者　：　委　員
　　太　田　正　行　委員長　　千　野　正　嗣　副委員長
　　神　田　まさよ　委　　員　　平　出　澄　榮　委　　員
　　小　山　光　作　委　　員　　石　森　英　一　委　　員
　　山　岸　昭一郎　委　　員　　小　林　壮　吉　委　　員
　　内　村　由美子　委　　員　　山　崎　ます子　委　　員
　　吉　沢　悦　子　委　　員
　事務局
　　生活部市民課長　北　澤　元　一　　課長補佐　竹　内　理　恵
　　消費生活センター所長　清　水　正　宣
　　同係長　小　林　達　也　　同主査　湯　本　高　弘
４　傍 聴 者　：　１名
５　会議資料　：　資料１　　長野市消費者行政の近況について
　　資料２－１　「長野市消費生活の安定及び向上に関する条例」改正について
　　資料２－２　消費者基本法・長野県消費生活条例・長野市消費生活の安定及び向上に関する条例の比較表
　　資料２－３　不当な取引行為の代表例一覧
　　資料３　　消費者庁（仮称）創設と地方消費者行政の対応について
　　資料４　　長野市消費生活の安定及び向上に関する条例
　　参考資料１　くらしまる得情報
　　参考資料２　消費者が主役となる国民本位の行政に大きく転換します
６　議事

課長補佐

ただいまから、平成20年度第1回長野市消費生活協議会を開会いたします。最初に太田委員長より、ご挨拶をお願いいたします。

委員長

お忙しい中また、残暑厳しい中ご出席いただきありがとうございます。平成20年度に入りまして初めての会議となります。前回３月の会議の際は、確か食品偽装、中国の餃子問題が社会的な関心になっていたことが思い出されます。また、安全プラス物価の高騰というところで、価格を取るか質を取るか、厳しい選択を迫られる状況にあります。

そして、消費者行政に非常に関心のあった福田首相が突然の辞任で、消費者行政の一本化がどうなるのか大きな関心であります。

さて、本協議会ではここ２年の間、消費者基本法の見直しを受け、長野市の条例をどうするのか、皆さんから忌憚のない意見を聞いたり、長崎市や豊中市など先駆的な他市の条例を比較

する中で様々な協議を続けてきましたが、長野県が消費生活条例を制定したことにより、市の条例については今回見送りという結論となりました。このことについては行政担当者から説明いただきます。なお、今回はこのような結果となりましたが、今後の条例見直しの際には、今まで検討してきたことを無駄にしないで生かせるような形にしていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

事務局

市民課長の北澤より、ご挨拶申し上げます。

市民課長

生活部長出席の予定でしたが、急用のため代わってご挨拶申し上げます。

本日は、ご多忙のところ長野市消費生活協議会にご出席いただきありがとうございます。

また、平素は市の消費者行政に多大なるご理解とご協力をいただき、厚く感謝申し上げます。

今日の消費者を取り巻く状況は、情報化・国際化・少子高齢化といった進展の中、日々激しく動いている状況の中、消費者基本法を拝見したり、県の条例が出来たという中で様々な動ききがある訳です。その根幹となるものは、消費者基本法の中にある「自己の責任において行動する」とあり、自立した消費者がどういう形で行動を起こすかといったことで消費者行政を進めている訳ですが、私ども広報・周知の不足をかい潜る形で、高齢者を中心に振り込め詐欺や高額な商品等を押し付ける次々販売など消費者を取り巻く社会問題となっており、市では広報活動を重点に、また、会合等に出掛けてお話をさせていただきたいと考えております。

市では、昨年 12 月から国の「多重債務者問題プログラム」を受けまして「長野市多重債務者包括支援プログラム」を策定し、多重債務者に対する相談を消費生活センターが中心となり受付・相談を始めております。相談者の債務状況等を詳しくお聞きしながら、弁護士会・司法書士会の協力を得て法的整理に導くということで、その場で法律専門家をご紹介しながら取次ぎしており、一定の成果を上げております。更に、債務整理後の生活再建をどうするかということで、福祉関係を中心に連絡会議を開催しまして相互の情報交換を図り、情報も関係各課に話しております。

なお、先ほど会長からもありましたとおり、国では食品表示の偽装問題等を受けまして消費者庁の創設が進んでおり、臨時国会で法案ということが新聞報道されておりました。しかし、福田総理の辞任ということで、ちょっと時間がかかるかどうか。消費者庁の設置につきましては、市の消費者行政にも大きな影響があると思われますので、今後の国の状況を見守りながら取り組んでまりたいと存じます。

本日は、消費者行政の近況を報告させていただくと共に、委員の皆様にご審議いただきました市条例の見直しをどうするかにつきましては、今回、県で素晴らしい条例ができたことで、市として条例改正を見送りさせていただくことになりました。後ほど詳しいご説明をさせていただきます。委員の皆様には活発なご意見をいただきますようお願い申し上げます。

事務局

続きまして委嘱書交付ですが、今回、ＮＴＴドコモ長野支店　松野委員に代わりまして、石森委員が就任されましたので委嘱書を交付いたします。（課長　委嘱書朗読、交付）

続いて自己紹介ですが、今までご就任の皆様は顔見知りの方もいらっしゃるかと思いますが、４月１日の移動によりまして事務局も若干変わりましたので、まず、事務局より自己紹介させ

ていただきます。（職員　自己紹介）

それでは大変恐縮ですが、副会長から順に自己紹介をお願いいたします。（委員　自己紹介）

なお、本日、井堀委員から欠席の連絡がありましたのでご報告いたします。

この協議会は公開となっておりまして、本日傍聴を希望される方がおりますのでお知らせいたします。

それでは、長野市消費生活の安定と向上に関する条例第11条第１項の規定に基づきまして、太田委員長に議長をお願いいたします。

委員長

それでは議事に入ります。お手元の次第に沿って進めてまいります。

(1) 長野市消費者行政の近況について、担当からご報告をお願いします。

事務局

説明の前に資料のご確認をさせていただきます。レジメの裏に資料１・消費者行政の近況が３枚、資料２－１・長野市消費生活の安定と向上に関する条例改正が１枚、資料２－２・Ａ３の折り込みになりますが、条例の比較表が４枚、その次に資料２-３・県で作成された不当な取引行為の表をつけてございます。資料３・消費者庁創設と地方消費者行政の対応が２枚、市の条例並びに委員名簿があり、参考資料としまして「くらしまる得情報」と、政府広報内閣官房発行の消費者庁に関するチラシを添付してございます。また、別紙ですが、多重債務の取組み状況ということでお願いします。

平成19年度の概要につきましてご報告させていただきます。資料１をご覧ください。

１　消費者行政の総合調整については、本消費生活協議会を２回開催しております。１回目は５月23日に開催し、昨今の消費者行政、長野県消費生活条例（仮称）、長野市消費生活の安定と向上に関する条例策定スケジュールについてご審議いただきました。２回目は３月 28 日ですが、消費者行政の近況、長野県消費生活条例の制定、長野市消費生活の安定と向上に関する条例の見直しについてご審議いただきました。

２　消費者啓発ですが、総合啓発として、広報ながのへの掲載をご覧のとおり３回行っており、紙面１面を使い市民の方に周知をしました。また、くらしの豆知識というハンドブックを各種講座の参加者やセンターご利用の方に500部を配布しております。情報リーフレットの配置につきましては、くらしまる得情報を年６回、ながの金融広報だよりを年４回、各支所やデイサービスセンター等の行政機関の窓口に置いてご覧いただいております。マス・メディアの活用とて、様々な媒体を使って周知しております。FMぜんこうじで２度、SBCラジオ１回、また、有線放送では被害情報等について随時周知・啓発をしております。新聞につきましては、ご覧になった方も多いと思いますが、週刊長野に「だまされないぞ」とタイトルで、当センターに相談のあった事例を抜粋し掲載しております。

一般啓発では、主婦や高齢者など各年齢層を対象とした出前講座を実施しており、19年度は９回のご案内をいただき、講演を行っております。

生活知識講座については、市民を対象に生活設計や、相続・遺言といったことをテーマに３回開催しております。

消費生活展は、市の環境フェアと併せ９月９日に長野市清掃センターで開催し、620 人のご来場をいただきました。内容は、リサイクル・エコ商品の展示・販売、食についての展示、ま

た、牛乳まつりや省エネガスコンロの実演等をしていただいております。なお、実行委員会として、長野市くらしの会連絡協議会、長野市くらしを考える会、長野市農村女性ネットワーク研究会、長野友の会、生活協同組合コープながのの方々、協賛団体として、関東農政局長野農政事務所、長野県牛乳普及協会、長野都市ガス㈱の皆様にご協力いただきました。

３　消費生活相談については、センターで受付処理した内容を年度別に載せてあり、平成 19 年度は 3,986 件の相談がありました。平成 16 年度をピークに徐々に減少しておりますが、昨今の社会状況を受け、より複雑化・巧妙化した相談が増えてきております。中でも通信販売に関する相談は全体の３分の１を占めており、振り込め詐欺等が減少の一方、携帯電話・インターネットのうち有料サイトへのアクセスによる被害等の相談が増加しています。

４　多重債務者対策ですが、課長の挨拶にもありましたとおり昨年の 12 月から長野市多重債務者包括支援プログラムとして取り組んでいます。

相談件数の推移ですが、消費生活相談のうち多重債務に関する件数を集計したもので、19 年度は 417 件と年々増加の傾向を示しております。

問題の解決及び生活再建支援については、12 月以降、県と連携し法律専門家へ即日取次ぎを行う中で、19 年度は延べ 27 件の相談を受け付け、弁護士 17 件、司法書士 10 件の対応をお願いしております。また、平成 20 年４月から８月末までに 23 件の相談があり、弁護士 12 件、司法書士 11 件を取り次ぎました。

債務整理後のフォローアップにつきましては、庁内の関係部居による生活再建サポート連絡会議を５月 30 日と 10 月 26 日の２回開催しております。これまでは具体的な相談がない中、一般的な相談事例により検討を行っています。なお、４月末までに相談された方にアンケートを求めた結果、男性７名、女性３名の計 10 名の方から回答いただきました。

５　市民相談ですが、法律・長野市在住弁護士会、税務・関東税理士会長野支部、登記・長野県司法書士会長野支部、登記・長野公証人合同役場、手続・長野県行政書士会長野支部の皆さまにご協力をいただく中で、当センターにおきまして行っております。相談の内容については記載のとおりです。また、相談件数ですが、法律相談 999 件、税務相談 133 件、登記相談 120 件、公証相談 61 件、手続相談 61 件の合計 1,374 件を受け付けまして、特に法律相談につきましては、１回あたりの予約件数が 14 件と、ほぼ満杯の状態で推移しています。

６　消費者団体育成支援につきましては、消費者団体の事業活性化を奨励し、団体の自立等支援の充実を図るものでして、平成 20 年３月末現在、長野市くらしを考える会、長野市くらしの会連絡協議会、豊野地区消費者の会、大岡消費者の会の４団体がございます。

７　全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO－NET）ですが、これは、国民生活センターと地方消費生活センターをネットワークで結び、消費生活に関する苦情相談情報の収集・提供を行う屋内最大のデータベースでして、国レベルの相談内容をリアルタイムで入手できるものです。設置の目的は、①各地の消費生活センターにおける消費生活相談の支援、②法執行への活用など、行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止、③国・地方公共体の消費者施策の企画・立案や、国民への情報提供への活用がございます。当市では、今年３月に設置し、県下の市町村では始めての導入です。当センターで受け付けた内容を本システムに入力することでデータベースに反映され、一目で確認できることから、今後、消費者行政に有効利用を図ってまいりたいと考えおります。

委員長

ただ今の報告について、質問・ご意見をお願いします。

消費生活センター所長

私の方から、多重債務の件について補足させていただきます。昨年の 12 月から、県の消費生活センターも同じ日になりますが、弁護士・司法書士の方に、多重債務に関わる取次ぎ業務を始めました。多重債務者については年齢・内容がまちまち、金額もさまざまです。また、法テラスの事務局長にお聞きしますと、実際解決するまでには優に半年はかかってしまうということです。任意整理として、相手の業者もしぶしぶ納得して圧縮する方法が一番多く、自己破産については、公示で公表にはなるが、世間的にはその日から生活がどうこう変わるというものではなくて、私は返せないので、ある収入の中で暮らしていくと宣言するようなものです。少し前までは、そういった方に生活保護を認めないということがありましたが、多重債務は貧困の問題で悪ではないと国が認めた形で、ちゃんと法律専門家が入って自己破産したということであれば、今は生活保護を認めてもらっています。

また、サポート連絡会議は今年度に入り１回開催しており、実際の事例を取り上げてやっていますが、正直言って別にお金を貸してあげる制度を作らなければ救いようがないという感想を持っています。ただ貧困だからといって放置できないので、会議を重ねる中で、どのような方法が良いのか、盛岡市のような例もありますし、大きな課題と考えております。

委員

多重債務について具体例を説明してください。

副委員長

いろいろな相談者がいます。私も任意整理・自己破産も行っていますが、やはり生活費が一番です。何でお金を借りたのかということでは色々なケースがありますが、例えば車の事故の場合、直ぐ保険でカバーされれば問題ありませんが、車の修理代等で突然お金が必要になった時に借りたお金が返せず、借金のための借金を増やし、結局それが何年にもなって、金利が高いこともあり何年かかっても返済が終わらないということです。

委員

例えば、こうした事故で払えない場合の支援、金融機関と同じような金利で生活扶助としての法的な制度はないのですか。そうでなければいつまで経っても解決しませんよね。

副委員長

銀行が貸してくれればそれで済みますが、銀行に行って手続きをして借りるという意識があまりなくて、手っ取り早い方法を取るのです。免許証を見せれば、消費者金融でパッとお金を借りられる訳です。

委員

銀行は破綻すると公的資金、税金で補てんしますよね。であれば、私たちが困ったときも例えば、銀行が全部でなくて７割くらいで、残り３割くらいは法的なものの措置として考えてもらわないと。今の時代救われないのではないでしょうか。原資を出すのは市でもいいですけど、そういう制度は出来るのでしょうか。

副委員長

そういうお金の支援までいくのは全国でもそんなに件数はないんです。東北（盛岡市）の方

で１か所、お金を貸し付けて生活資金まで面倒をみるというのがあります。

委員

社会福祉協議会では、10 万円くらい貸し付けていますね。

消費生活センター所長

結局、公が融資する金融は何か担保になるもの、例えば中小企業の制度融資を例に取ると、事業を行っているということ。それで上手くいかないから返せないというのは分るが、単に生活苦のために借金して返せないとなると税金を投入するしかない。その場合、誰が融資の担保をするのか、税金を投入していいと誰が言えるのか、言えないですよね。

委員

給料が安く、毎日の生活だけで預貯金のない中での不慮の事故とか病気になれば返せないですよね。

消費生活センター所長

ですから最後のセーフティネットが生活扶助なのですが、それを認める認めないといったところで、非常に担当者が苦慮しています。どこまでが本人の責任で、どこまでが社会的な要因によって貧困に追い込まれてしまったのか、その責め合いでやっています。相談に来る人全員を認めてあげたいけれども、一番元のところがギャンブルであったり、車の保険に入っていなかったりと、原因がちょっとしたつまづきであっても、そこに行くまでの過程で、生活再建が良かったのかどうかという問題が出て来ます。バブルの頃は皆、借金を返せたんですが、今は景気がどんどん落ち込んで返せない状態になったので社会問題化しているんです。

委員

働きたくても働けないといった方も大勢いますよね。真面目に働いているにもかかわらず給料が少なくて事故に遭ったり、病気になった場合にフォローできるような、そういう仕組みを作って欲しいと思います。そうでなければいつまで経っても多重債務は解決しません。

委員

自己破産で生活の保護を認めるのは前進で、ハード面よりもソフト面を重視したということが一つのステップではないかと思います。

消費生活センター所長

生活再建サポートのような連絡会議を行って、双方の思惑、事情を話し合った結果だと思います。更に言うと、今回のような国の施策が出来るまでに法律関係者の何十年にもわたる努力があった訳でして、多重債務者には非常に感謝されています。

副委員長

大変な仕事ではありますが、債務整理が終り、これまで毎月毎月 10 年近くも支払ってきたものが一変で無くなり安心することで、すごく喜ばれることが多い訳です。

消費生活センター所長

法律専門家に引継いだ時点で、業者からの督促はピタリと止まります。

会長

引き続き、(2)「長野市消費生活の安定及び向上に関する条例」の見直しについてですが、３月の会議でも色々と案を作るにあたり、吉沢委員からの予防的な条文も一言入れる中で、特に高齢者や若者、更には多重債務を絡めた教育ということで、長野市の特色ある条例に取り組

んでまいりましたが　今回は条例見直し案を作成することは出来ませんでした。その経緯について説明をお願いします。

消費生活センター所長

条例の見直しについては、過去４回にわたり検討してきました。振り返ってみますと 18 年度に２月８日と３月 19 日の２回、長崎市、豊中市を例にした研究ということで行っています。19 年度は５月 23 日に開催しましたが、県で条例検討委員会を開くということで、委員の方から「県が作るのであれば１年待ってもいいのでは」とのご意見をいただき、検討時期を延期しました。

なお、県の条例検討委員会には自分も参加しており、６月に完成した内容と、市で独自に検討し暖めてまいりました内容を市の法規担当部署で協議したところ、県の条例は、市条例案に対して遜色ないということでした。委員の皆さまからも上げられた訪問販売については、市内の業者や学識ある企業は問題ないのですが、高齢者の方の悪質な住宅リフォームや振り込め詐欺などの問題を県でも取り込んでいただいてあります。

ということで、資料２−１にあるとおり、１番目は上位の法律が優先するということ。つまり県消費生活条例です。更に念押しする形で、２番目に市が県消費生活条例と同じ目的で作っても意味がなく、独自に定める理由がない。私たちが始めたときには県に条例がなかった訳で、平成 16 年の消費者基本法の制定を受け条例の見直しを始めたところ、県で一気に条例を作られたということです。県の条例という後ろ盾が出来たことで、二重の基準はいらないということです。３番目は、現行条例のままでも問題がないということです。今のままでも基本の部分は抑えており、消費者問題は一市民の問題でなく社会全体の問題として県の条例が分りやすく出来ていますので、もし、市が作るとなると県以上に内容を盛り込んだ条例をということになります。そういうことで、ここに来て情勢が変わりましたので、市は条例制定を見送りますことを改めてお詫びいたします。

ただ、良かったと思うのは、県条例の検討の前に、まっさらな気持ちで条例改正を検討していただいたので、市のホームページにも審議の内容が掲載されていますが、市民の方に条例改正に向けた取組みの姿勢だけはお分りいただけたと思っています。

続いて県条例の説明に入らせていただきますが、参考資料１のまる得情報をご覧ください。県では今後半年かけて条例の説明会を開くスケジュールを組んでいます。長野市でも 10 月 28 日に消費者及び事業者向けに開催されます。

また、条例は平成 21 年１月１日に施行されますが、これは条例を作ったばかりで審議会や対策委員会メンバーの選定等をやらなければいけないのと、先程の説明会があるからです。

ポイントです。まず、県・事業者・消費者の責務と役割を明記とあり、権利の確立ということで５項目を認めておりますが、権利を認めたということは、裏を返せば消費者にもっと勉強してもらって自立してもらうということです。次の、不当な取引行為の形態を具体的に規定では、悪質商法の常識的なことですが、絶対に儲かるとか、絶対に安心などの言い回しを禁止すると、具体例を踏まえて規則に定めています。それから、県に調査・勧告・公表の権限を付与するについては、闇雲に呼び出してお灸を据えるということではなく、事業者の言い訳といいますか申し開きを与え、それでも事業者が何も言ってこない時には、県が注意・公表するとしています。社名を公表されることは致命的なことですから、かなり消費者に味方しているとい

うことがいえます。また、最近の法改正に対応した新たな取組を規定とありますが、国が公表したいろいろな情報を素早く県民に伝えることが盛り込まれています。

２ページをご覧ください。消費生活センターのトラブルでも契約を理解していない事例が多く、口約束でも契約は契約であり約束は守らなければなりません。クーリング・オフなどは別として、消費者であっても本人から商品購入を約束したケースでは、一方的に契約を破棄することは出来ないということを書いてあります。

最後は、名義貸しは絶対にやめましょうとあります。名前を貸しただけでも、貸した本人に責任はありますと言っています。

次に、消費者基本法、県消費生活条例、市の現行条例を並べた表を見ていただきますと、市条例の欄が随分真っ白だと思われますが、県がこのような立派な条例を作っていただきましたので、これを読んで理解いただければ申し分ないと思います。なお、私が先ほど申し上げました不当な取引行為の部分を朗読し、おさらいしてみたいと思います。

事務局

（長野県消費生活条例　第４章　不当な取引行為の防止について朗読）

第 17 条　事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品等に関する重要な情報を提供せず、不実のことを告げ、誤解を招く情報を提供し、威迫し、しつように説得し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 取引における信義則に反して消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者又はその関係者を欺き、威迫する等の不当な方法を用いて契約（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

(4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

(5) 商品等を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で、これらの契約に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせる行為

消費生活センター所長

不当な取引行為の防止ということですが、これでは難しいです。それを長野県では規則として別に設けました。別表をご覧いただきますと、今の５つの内容について 51 項目に分けてあります。これを見ると非常に分りやすいですよね。これが今回の条例の一番の目玉で、県にこれだけして貰えれば市としてこれ以上のこと、市独自の条例を制定する必要はないということです。

市としては、もう少し消費者行政のＰＲ的なことを盛り込んだら市条例として特色を出せるのではとの委員長からも意見がありましたが、今後、消費者庁ができ、国でも考えてくれるので、法と消費生活センターは車の両輪という立場で、私達は実地の方で宣伝・広報に努めてまいります。

会長

これまで４回の会議で貴重なご意見をいただいたが反映できず残念です。しかし、状況は急激に変化することもあり、換えなければないけないケースが出たら審議したことを生かしていただきたいと思います。ただ細部のことですが、条例の条文については、目的・理念は同じ表現になったとしても、改正の機会があったら最低限載せた方がいいと思いますので対応をお願いします。

なお、長野市多重債務者包括支援プログラムについては、市の責務　第２条で、市は、社会的、経済的状況に応じた消費生活の安定と向上に関する施策を策定し、及びこれを実施するものとするとありますので、消費生活センターのビジョンに則って行っていると理解してよろしいでしょうか。

市民課長

貴重なご意見をいただきありがとうございます。お言葉のとおり、市の責務の中で施策を策定し実施する中で、細かいことは種々ありますが、条例は包括的に作られています。

また、条例見直しにあたり、市としてこうしたいという目的・基本理念・不当な取引行為の要綱の原案を県条例と見比べてみますと、県にしっかり入っており、市民も県民の傘の中にありますので、法規担当と協議する中で、条例の作り方とすれば県と同じでは見直しの理由にならないという考えから、根本的な説明が不足しご迷惑をお掛けしましたけれども、県の条例で十分カバーできることから、これを運用して消費者を守っていきたいと考えております。

また、場合によっては根本的な見直しも出てくると思いますので、ご意見を今後に反映してまいりたいと考えております。

委員長

ご意見、ご質問をお願いします。

委員

県条例の第 17 条ですが、あれもこれもやってはいけないとありますが、これに該当するような行為の罰則が文書化できていないと結局やり得に終わってしまうので、そういう話を県に上げていただく必要があるのでは。サッカーでいえばイエローカードであったりレッドカード、あるいは頻繁に同じ行為を繰り返した場合の一歩踏み込んだ対策をお願いしたいと思います。

委員長

このことについては、県の検討会議でも意見が出てきていると聞いています。

委員

条例では、不正行為があったときに立ち入り調査をして勧告し、公表するというところまで定めていまが、いくら条例を制定しても限界はあります。つい最近ありましたが、結婚相手相談サービスの関係でも公表しても悪いことを何とも思わない業者がいる。その場合、被害に遭った人が何を望むかといえば、先に払ったお金を取り戻したいのですが、これを実現させる手立てがない訳です。例えば弁護士に依頼して民事の判決が出たとしても、本人がお金をもって

いなければどうしようもない、差し押さえも出来ないのです。それから逮捕されても何も残らない。最終的には自分で注意していただく以外に手立てがないといった限界もありますが、行政として成し得ることは条例に盛り込んでありますので、調査に入っても言うことを聞かない、聞いたことも答えないといった場面については、みなし規定、不正を働いたものとみなすという方法を取っております。

委員

私達消費者もいろいろな問題の話をしますが、その声が届かないんです。そういった中、最近では偽装の問題がありますよね。それが行政指導だけでは永遠の業務停止にはならないですよね。

消費生活センター所長

そのために消費者庁ができる訳です。

委員

このパンフレットはとても見やすいですね。これが回覧だと重なって来るので見過ごしてしまう。私達小牧でも住民全戸に配布すると７万円かかるんです。消費者庁になれば予算も多少来るかもしれないし、私達ももっと勉強しなければいけませんが、これはパッとみえてとてもよく出来ていると思います。

委員

この資料は 10 万 5 千部作って全戸回覧しています。その他新聞にも掲載し、テレビ・ラジオ等でも行っています。

消費生活センター所長

長野市の場合は、支所の窓口に必ず置いてあります。

委員

資料２−３ですが、私達は消費者トラブルの防止ということで寸劇をやっていますが、実例が載っていて分りやすいので、その折にこれを配ってもいいでしょうか。

消費生活センター所長

是非、活用してください。

委員

一般市民の方に内容を分って欲しいと思います。

委員

現在、説明専用のパンフレットも作成しておりますので、そちらもご覧いただきたいと思います。

会長

続いて、(3) その他ですが、①消費者庁（仮称）創設と地方消費者行政の対応について説明をお願いします。

事務局

資料３ですが、これを作った後に、参考資料２のパンフレットが送られてまいりました。こちらの方が分りやすいと思います。なお、資料３は、消費者行政推進会議取りまとめの概要ということで、内閣官房消費者行政一元化準備室が発表した報告書を掲載してございます。

まず、消費者庁をどのように作るかということで、新組織が満たすべき６原則がございます。

①消費者にとって便利で分りやすいこと、②消費者がメリットを十分実感できること、③迅速な対応がなされること、④専門性が確保されること、⑤透明性が確保されること、⑥効率性が確保されることということで、これまで縦割りであった消費者に係る国の行政機関を、強い調整権限を持つ消費者庁が一元化する中で対応していきましょうといった内容でございます。

それに伴い、各自治体の消費生活に関わる部署においても体制の強化といったことが求められておりますが、昨日の内閣の動きを受け、ちょっと置き去りにされそうな気も無きにしもあらずですが、我々自治体としましては国の動向をみながら、そして迅速な対応ができるような体制を図ってまいりたいと考えております。

なお、昨日、21 年度予算に消費者庁発足に向けた 182 億円の概算要求を行ったことが報道されておりまして、今後の成り行きを皆さんと共に注視してまいりたいと思っております。

会長

続いて、その他の、②関係団体の活動予定についてお願いします。

事務局

消費生活センター、また消費生活協議会・消費者団体に関係する近々の活動予定について掲載してございます。９月７日は、長野市消費生活展を長野市清掃センターで開催いたします。なお、この生活展は今年度を持って終了することになっております。９月 11 日は、多重債務相談が弁護士会・司法書士会のご協力をいただき、県下５箇所の消費生活センターで開催されます。９月 12 日は、成年後見無料電話相談を司法書士会が中心となり実施されます。10 月 28 日には、県消費生活条例説明会が、消費者・事業者向けにそれぞれ開催されます。また、10 月は全国一斉司法書士法律相談ということで、法の日を記念した相談会が開催されます。

会長

最後になりますが、それぞれ事業者の方から、我々が知らない、注意しなければならないこと等について、ご発言をお願いします。

委員

振り込め詐欺の関係では、最近ホームページも掲載させていただいております。ＮＴＴドコモでは請求書をお出しして支払っていただいており、口座に振り込んでくれといった請求は通常はしておりませんが、最近こういった相談が多発しておりますのでご注意ください。

また、当社では皆さんの所にお邪魔して、携帯安全教室ということで小学生向け・中学生向け・高校生向け・大人向けに講座を実施させていただくことが可能となっております。お声をいただいておりますのは学校関係、ＰＴＡ、学校の職員の方が多く、携帯電話の安全な使い方についてのお話で会社のＰＲは入れておりません。なお、７月で 100 万人のご出席をいただいており、今後も要望があれば対応させていただきます。

委員

レジ袋の関係につきまして、この度、県とレジ袋削減協定を結ばせていただくことになりました。これについては、今まで事業者がすべて負担するという言い回しでしたが、今度は県民運動として、事業者もそうですし、行政もそうですし、消費者の皆さんも含んだ３者が取り組む主旨と聞いております。やはり３者が足並みを揃えて取り組んでいかなければと思っております。

本日ありました不当な取引のうち表示の問題については、我々事業者が分っていても、お客

様に分らないとか、表現が難しいといったことがあります。また、日々法律が変わる中での対応が追いついていかないといった状況もありますが、出来るだけ分りやすい表示、理解できる内容に取り組んでいます。

とりあえずやらなければいけないことの一番は安全でありますので、出来れば地元のもの、県内のもの、国産のものといった順番で、農薬の問題も確認しながら、お客様との信頼関係を築いてまいりたいと考えております。

会長

他にありますか。

市民課長

私の方から今後の予定についてお願いします。年が明けまして２月前後に第２回消費生活協議会を開催したいと考えておりますので、改めてご連絡申し上げます。

会長

以上で、議事を終了いたします。

課長補佐

ありがとうございました。本日の会議を閉会いたします。