平成20年度　第2回長野市消費生活協議会　会議録

１　日　　時　：　平成２１年３月１９日（木）　午前１０時から１２時まで
２　場　　所　：　市役所第二庁舎　１７会議室
３　出 席 者　：　委　員

太　田　正　行　委員長	千　野　正　嗣　副委員長
井　堀　由　み　委　員	神　田　まさよ　委　員
平　出　澄　榮　委　員	石　森　英　一　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	係長　小　林　達　也

４　傍 聴 者　：　なし
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　消費者庁行政推進基本計画の概要と消費者庁発足への取組みについて
資料３　平成21年度の消費者行政について
６　議事

課長補佐

ただいまから、平成 20 年度第２回長野市消費生活協議会を開会いたします。はじめに芝波田部長より、挨拶を申し上げます。

生活部長

本日は、年度末の折り、公私ともご多忙の中「長野市消費生活協議会」にご出席いただき感謝申し上げます。また、平素は、本市の消費者行政に多大なるご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

今日の消費者を取り巻く状況は、情報化・国際化・高齢化といった社会の変化を受け、消費生活における商品の販売形態、契約の内容も多様化してきております。このような経済社会の変化は、消費者の選択の幅を広げる一方、商品の選択・使用・廃棄にあたっては、環境にも配慮するなど多様な価値観を持ち、かつ自己責任に基づき行動することが求められています。

一方、自立し、行動すべき消費者が、消費生活に関する必要な知識や判断力の不足から、特に高齢者が振り込め詐欺等に遭うことが社会問題となっており、行政や事業者は、消費者の権利を尊重すると共に、その自立に向けた支援の推進を図ることが求められております。

本市の多重債務者の救済につきましては、「長野市多重債務者包括支援プログラム」に沿って、弁護士・司法書士のお力をいただき債務整理を行っております。加えて、庁内の関係部局と連携を取りまして、債務整理後に必要な支援を図るため連絡会議を開催し、相互の情報交換を図っているところです。一方、国におきましては、食品表示の偽装問題への対応などから、各省庁縦割りとなっている消費者行政を統一的・一元的に推進するための新組織である「消費

者庁」設置関連法案の審議が、国会で行われており、市の消費者行政にも大きく関係してまいりますので、国の動向に関心をもって取り組んで参りたいと存じます。

さて、現委員の任期につきましては、今年の５月 31 日までとなっており、本任期中の協議会は今回が最後になろうかと存じます。これまで消費者行政全般にわたりご審議いただきましたことに改めてお礼を申し上げます。

本日は、消費者行政の近況のほか、消費者庁発足に向けての取り組み、また、平成 21 年度の消費者行政の事業計画と予算並びに、地方消費者行政活性化のための新しい事業についてもご説明させていただきます。委員の皆様には、活発なご審議をいただきますようお願い申し上げ、開会の挨拶とさせていただきます。

課長補佐

引き続き太田委員長より、ご挨拶をお願いいたします。

委員長

年度末のお忙しい中、本協議会にご出席いただきありがとうございます。

今年度第２回目の会議となりますが、このような厳しい経済状況の中、定額給付金に関しては早くも振り込め詐欺が出ているということで、経済状況の変化や情報化社会の急速な進行、また、食や環境の問題と、絶えず私たちの消費者に関わる諸問題が新たに発生し、それに対して、当消費生活協議会や消費生活センターがどのように対応していくべきか考えていかなければならないと思っています。

それでは、長野市の報告を受け、今後の取り組みについて忌憚のない意見を幅広く伺いたいと思います。

課長補佐

本日ですが、小山委員、山岸委員から欠席の報告があります。

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、太田会長に議長をお願いいたします。

委員長

それではお手元の次第に沿って議事を進めてまいります。

(1) 長野市消費者行政の近況について、報告をお願いします。

センター係長

長野市消費者行政の近況について説明させていただきます。なお、今回は平成 20 年度２月末までの状況を報告いたします。(資料１参照)

１．消費者行政の総合調整ですが、本消費生活協議会を９月２日、もんぜんぷら座８階で開催しております。平成 19 年度の消費者行政の状況のほか、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、これまで委員の皆様にご協議いただいてまいりましたが、状況が変わったという経過を説明いたしました。また、消費者庁創設と地方消費者行政の対応につきましては、９月現在で把握している内容を報告しております。

２．消費者啓発ですが、総合啓発として市報に特集をご覧の内容を各１ページで周知しました。なお、例年３回ですが、多重債務が大変大きな問題であり、追加で掲載しております。くらしの豆知識のハンドブックにつきましては、消費生活講座の参加者などに配布しております。情報資料につきましては、各支所や公共施設の窓口に配置しご覧いただいております。マス・

メディアの活用では、ご覧のとおりテレビやラジオ、地方新聞等の各種媒体で周知しました。

一般啓発については、出前講座に延べ８回の要請をいただき、悪質商法等の講演を行っております。

生活知識講座については、生活設計の樹立や金銭知識を身につけることを目的に、３回開催しております。

消費生活展については、市の環境フェアと併せ９月７日に長野市清掃センターで開催し、587人のご来場をいただきました。なお、今回が最後の消費生活展となります。

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ございまして、平成20年度は２月末までに2,678件を受けました。なお、相談件数は平成16年度をピークに減少しておりますが、より悪質・巧妙化する手口が発生しております。このうち振り込め詐欺について、５ページに架空請求・オレオレ・還付金・融資保証の各手口別の件数をお示しし、市職員を装った相談・問い合わせも６件ありました。

４．多重債務者対策ですが、平成19年12月から長野市多重債務者包括支援プログラムを策定し取り組んでおります。相談件数は、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年々増加の傾向にあります。特に、12月に市報に多重債務問題の掲載をしたところ、債務整理の希望件数が格段に増加しております。また、債務整理に訪れた方の年齢・借入原因・債務額等については、ご覧のとおりです。

６．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き、消費センターで実施しております。相談の内容は記載のとおりです。相談件数は２月末で、法律相談・836件、税務相談・108件、登記相談・100件、公証相談・39件、手続相談・61件です。

７　消費者団体との連携・協働ですが、市内５団体の活動内容は記載のとおりです。

委員長

ただ今の報告について、質問・意見をお願いします。

全国消費生活情報ネットワークの統計によると、平成10年度は、相談件数が415,347件で斡旋率が9.2%、平成19年度は相談件数1,049,386件で斡旋率6.1%ということですが、市ではデータを取っているのですか。

センター所長

具体的に斡旋率の統計は取っていません。消費センターでは主に多重債務整理とクーリング・オフについて相談員が中に入っておりますが、全体の相談件数からすると５%程度と、かなり低くなります。但し、斡旋を行うには相談員に多様な経験がないとなかなかできません。

また、中には消費者に責任があると思われるものも最近多く感じます。自分で会員になっておきながら退会の手続きをしなかったことから会費の支払を怠り、その請求を受けて驚いて消費生活センターに駆け込んできたものや、レンタルビデオを借りたまま返さず多額の延滞金の支払を求められたといったものがあります。こういった事例については、金額の交渉などで斡旋に入っています。

委員

県との兼ね合いはどうでしょうか。

委員

県のセンターでも相談業務を行っています。長野市民の方も相談に来られますが、どちらのセンターを利用するかは相談者の選択になります。長野市では消費生活センターが独立しておりますが、他の市町村では庁舎の中にコーナーなどを設けて行っているため、知り合いの方に会うなどの理由から遠くても県のセンターを希望する方もおります。

また、他の業務と兼務で行っている自治体では、必ずしも職員が相談に精通している訳ではありませんので、そういった場合は県が助言したり、手に負えないものは相談者の了解を得て、県で相談を引き継ぐといった連携を取っております。

斡旋率の定義ですが、そのセンターで扱った全体の相談件数で、斡旋解決したものを割り返せる単純なものではありません。平成 16 年度をピークに振り込め詐欺の件数は激減しておりますが、不当請求は斡旋になじまない性格で、こういったものは除いて考えるべきです。そうすると県では５％位の数値しか出ません。クーリング・オフをしたら解決したというのは斡旋ではありません。消費者と事業者の間に入って、双方の言い分・過失割合から、落とし所を考えて調整していくことが本来の斡旋で、これを上手にできるかどうかが相談員の資質にかかってきます。

委員

高齢者や一人暮らしの方は、講演を聞いたり新聞を読んだりすることが少なく、被害に遭いやすいといった状況があります。そこで、民生委員や住民自治協議会の皆さんに対し、市の福祉関係の部署と消費生活センターが共同して講習会を開くような方策ができたら良いと思います。

センター所長

必要なことですが、今までは福祉関係の業務が多忙で手が回らなかったという状況です。消費生活センターでは、昨日も松代地区の民生児童委員協議会で、相談員が悪質商法対策の講演を行っています。

委員長

(2) 消費者行政推進基本計画（閣議決定）の概要と消費者庁発足への取り組みについて、説明をお願いします。

センター所長

一昨日、消費者庁設置法案など関連三法案が衆議院で審議入りしたとのニュースがありました。これから野党との折衝もありますが、ほぼこの案で固まりつつあるようです。

中身ですが、まず１．新組織が満たすべき６原則です。①消費者にとって便利で分かりやすいーこれは、最近の消費期限・賞味期限で問題となった食の安全や、古くなった電気製品の安全性などを踏まえ、生産者サイドから消費者サイドへ視点を転換して一元的な窓口を設けるものです。②消費者・生産者がメリットを十分実感できるーこれは、取引・安全・表示などの問題を幅広く所管し、消費者行政全般の司令塔の役割を果たすものです。③迅速な対応。④専門性の確保ーこれは今まで分かれていた各省庁の知識や情報を集約するということです。⑤透明性の確保ーこれは消費者政策委員会（仮称）を設けて消費者の声を受け止めるものです。⑥効率性の確保ーこれは消費者庁設置にあたって組織が肥大化しないよう、現在の各省庁から職員や予算を振り替えるというものです。

次に、２．消費者が頼れる分かりやすい一元的な相談窓口の設置ですが、これは全国の地方にできるだけ多くの相談窓口を設けて、全国ネットワークを構築するものです。そのため、地方の消費生活センターを法的に位置づけると言っています。その上で国・地方が一体となった消費者行政の強化を強化するとしています。

３．消費者庁の設置とその機能、４．消費者庁設置法案のポイントについては、資料をご覧ください。なお、消費者の安全を確保するための基本方針の策定や消費生活センターの設置など消費者被害防止のための措置等を講ずる消費者安全法案、関連法案として消費者庁設置法案、表示・取引・安全に関する消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案が、いわゆる消費者庁関連３法案となります。

５．新しい消費者行政のイメージですが、これまで消費者と事業者を取り持つのが消費生活センターや各省庁の関係窓口だったのですが、今度は、内閣府の外局として消費者庁を創設して窓口を一元化して迅速に対応していくものです。

委員長

(3) 平成 21 年度の消費者行政について、説明をお願いします。

センター係長

１．事業計画ですが、平成 21 年度の予算は既に議会へ提出されておりまして、昨今の厳しい予算状況の折り、消費者行政についても平成 20 年度に比べ若干減少しています。そういった中で来年度は啓発に重点を置く中で事業を進めてまいりたいと考えております。内容ですが、出前講座として、これまでの高齢者に対する振り込め詐欺の手口や悪質商法の対応に加え、児童・生徒を対象に金銭感覚を身につける講座や、犯罪やトラブルで巷の話題になっている携帯電話の正しい使い方などについても力を入れてまいります。

また、多重債務者対策ですが、返済不能に陥った方の債務整理を進める一方で、リストラや派遣切りなどの社会背景とは別に、収入に見合った消費生活を送るための知識の普及や、多重債務にならないための啓発にも努めてまいります。

２．予算ですが、消費者啓発一般事務費として 10,528 千円、内容は消費生活講座等の啓発費用や、消費生活相談員の人件費などです。市民相談費として 3,561 千円、これは弁護士など法律の専門家による市民相談業務の費用です。

３．地方消費者行政活性化支援事業です。これは先ごろ国の二次補正予算で決定したもので、国が各都道府県に地方消費者行政活性化交付金を下ろしまして、これを基金に積み立て、３年間で消費生活センターの設置や相談窓口の強化、相談員のレベルアップを図るものです。本市でもこれに関する活性化プログラムを作り、その内訳となる予算を付けて申請してまいります。実施の内容は８項目ありますが、市では既に消費生活センターが稼動しておりますので、消費生活相談員のレベルアップと、オリジナル事業として啓発パネルの作成や啓発用映像機器の購入、放送媒体を活用した広報・周知など、従前の予算内では対応できなかったことについて取り組んでまいります。

委員長

県の取組み状況につきましても、お願いします。

委員

長野県消費生活条例につきましては今年の１月１日から施行となっています。４つの大きな

ポイントがありまして、①として消費者の権利や県・事業者・消費者の責務と役割を明記ということで、消費者基本法の精神にのっとり、消費者の「権利の確立」と「自立の支援」を謳っています。②として不当な取引行為の禁止ということで、法の抜け穴を狙う悪質商法を規制するために、具体的な不当行為を施行規則で規定したものです。③として県に調査・勧告・公表の権限を付与し、実効性を確保したということで、商品などの安全性や不当な取引行為等に対する是正勧告などを行う権限や、事業者が勧告に応じない場合に事業者名などを公表できる権限を付与して、条例の実効性を確保したものです。④として最近の法改正に対応した新たな取組みを規定したということで、商品の欠陥など消費者の生命や身体に危害を及ぼしたりする情報の提供などを盛り込んでいます。

次に、消費生活安定向上事業ですが、県では基金の造成を議会に提出し、最終的に２億 9,800 万円に決定しました。これを取り崩しながら、県民の消費生活の安定と向上並びに市町村消費者行政の活性化を進めます。そのうち県の事業といたしましては 33,005 千円の予算に基金 25,901 千円繰り入れ、消費者啓発・教育の充実、消費生活センター・消費生活室の機能強化、市町村の消費生活相談機能強化の支援を図ります。

高齢者向けの啓発では、情報の行き届きにくい高齢者向けに悪質商法の被害防止と製品事故防止のテキストを作って、民生委員にご協力いただく中で配布を考えています。また、警察官の協力を得て、固定電話に貼り付ける振り込め詐欺注意喚起のステッカーを 65 歳以上の独居高齢者 42,000 世帯に全戸配布し、被害防止をおこなってまいります。若者向けには、県内の鉄道５社全てに車内広告を掲出したり、県のホームページに誘導するためのバナー広告を貼り出します。全般向けには、悪質訪問販売お断りのステッカーなどの原版を作成し、各市町村で印刷・配布していただけるよう考えています。また、啓発パネルも内容がどんどん変わってきますので新しいものを作成します。くらしまる得情報についても、11,000～12,000 部発行しており引き続き実施します。テレビ・ラジオを活用した啓発で、平成 20 年度には予算措置がなく、広報担当部局に申し入れをして無料で行ってきましたが、21 年度は独自に 600 万円の予算を措置する中で情報提供を図ってまいります。更に、県消費生活のホームページを見やすいものに変えたり、消費者シンポジウム・出前講座を開催します。

消費生活センター・消費生活室の機能強化に関しては、警察官ＯＢの配置や、相談員の専門研修を年１回から３回程度に増やしたり、苦情処理専門員（弁護士）の委嘱を行います。また、県のセンターが手狭になってきましたので事務室等の整備や、プロジェクターなど映像機器の導入を行う予定です。

市町村の消費生活相談機能強化の支援として、県で年２回ほど実施している研修会を、専門の方にお願いして年４回位講習することを盛り込んでいます。また、初心者対策として相談担当者用窓口対応マニュアルの配布をしてまいります。最後に、各市町村が実施する事業の補助として年間 7,000～7,500 万円位を見込んでおり、これにつきましては６月の補正予算で対応してまいります。

また、現在の統計では、県で受けている相談が全体の 75%、市町村が 25%ですが、このバランスを５対５位まで引き上げたいということです。長野市在住者の相談は、６割程度を市のセンターが処理しておりますが、19 市の平均では 30%に、更に町村だけでは 15%まで低下します。そこで地方消費者行政活性化基金を活用した相談員のレベルアップ等により、市町村窓口

の機能強化を図っていきたいと考えております。

委員長

事業者の立場からお願いします。

委員

個人の携帯電話の契約に関しましては、振り込め詐欺等の犯罪に悪用されることがないよう、この２月から本人確認を確実に行うことを事業者全体でルール作りをして取り組んでおります。

また、子供向けの利用については、知らない間に不適な利用をしないよう、健全なサイトだけをつないだり、深夜等利用時間の規制などアクセス制限をするためのサービスが各社にありますので、有効にご利用いただければと思います。（以下、利用の規定等説明）

委員

相談窓口の一元化ですが、斡旋にあたっては消費生活センターの名前を出すだけでも対応が随分違ってきます。

また、啓発ですが、私たち消費者が自立していくための自立支援を、特にお年寄りと若者に対して縦の関係だけでなく横の連携でやっていただくということです。出前講座も、こういった時代には一方通行ではなく、今の課題に何があるかなど、ワークショップ式に受けた人も答えるという形が良いと思います。

委員長

(4) その他についてお願いします。

センター係長

情報として掌握しております消費者関連組織・団体の近々の行事・活動予定について、ご案内させていただきましたのでご覧ください。

委員長

以上で、本日予定した審議事項はすべて終了しましたので、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。最後に市民課長よりひと言ご挨拶を申し上げます。

市民課長

本日は誠にありがとうございました。委員の皆様には２年間にわたり長野市の消費者行政にかかわるご審議・ご提案をいただき、市の消費者行政の発展にご協力いただきましたことに感謝申し上げます。今後も消費者行政、また市政全般に対しましてご指導をお願いいたします。

課長補佐

以上を持ちまして、第２回長野市消費生活協議会を閉会いたします。