平成21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２１年７月１６日（金）　午後１時３０分から午後３時まで
２　場　　所　：　市役所第一庁舎　第２委員会室
３　出 席 者　：　委　員
立　石　昌　広　委員　　吉　池　　章　委員
西　澤　芳　子　委員　　神　田　まさよ　委員
内　川　洋　子　委員　　山　岸　昭一郎　委員
石　森　英　一　委員　　松　沢　幸　江　委員
北　村　典　子　委員　　宮　野　万　里　委員
事務局
生活部長　町　田　良　夫　　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　退　町　洋　三
消費生活センター係長　小　林　達　也
４　傍 聴 者　：　１名
５　会議資料　：　委員名簿
資料１　平成20年度長野市消費者行政の概況について
資料２　平成21年度長野市消費者行政の事業計画について
資料３　地方消費者行政活性化基金を活用した事業計画について
資料４　消費者庁及び消費者委員会の設置について

≪生活部長あいさつ≫

本日は、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。

委員の皆様には、消費生活の安定と向上及び商品等の安全確保等につきましてご審議、ご提案を賜りますようお願い申し上げます。

さて、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、商品の販売形態や契約の内容も多様化してきております。あるいは、消費者の選択の幅を広げる一方で、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、自立して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、特に高齢者が悪質商法や振り込め詐欺等の被害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らなければなりません。

また、多重債務者の救済につきましては、金融庁の「多重債務問題改善プログラム」に沿った「長野市多重債務者包括支援プログラム」を作りまして、平成19年12月から県と連携し、弁護士、司法書士のお力添えをいただく中で債務整理をおこなっております。加えて、庁内の関係部局と連携し、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おります。

更に、国の情勢をみますと、報道等でもご承知のとおり、昨今話題となりました食品表示の偽装

問題への対応や、各省庁縦割りとなっている消費者行政を統一的あるいは一元的に推進するため、消費者庁を10月にも創設すべく準備を進めております。市の消費者行政にも大きく関係してまいりますので、こうした情報に関心をもって取り組んでまいりたいと存じます。

本日は、消費者行政の近況のほか、地方消費者行政活性化基金を利用しました事業計画等について、ご説明させていただきますので、委員の皆様には活発なご議論をいただきまして、所期の目的を達成で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。

≪正副会長の選出≫

会　長　　立　石　昌　広
副会長　　神　田　まさよ

≪協議事項１　平成20年度長野市消費者行政の概況について≫

消費生活センター係長

（資料１により説明）

委員

私が見学させていただきました４ページのPIO-NETは、職員以外が利用できるものではありませんが、非常に沢山の情報がひとつに結びついた優れものでした。入力には時間のかかる大変な作業でしょうが、全国の内容を即座に検索でき、その内容も緻密で臨場感があり驚いています。

このシステムが今後、もっと全国的な規模で進展していくことに心強い感じがしました。

市民課長

このシステムは、消費生活センターに設置されておりますので、機会がありましたらご覧いただきたいと思います。具体的には、苦情等のあった業者を入力しますと、全国で相談のあった事例やその手口などを一覧で検索できます。

消費生活センター係長

このシステムに登録された情報は、個人情報を除き、危険情報などを必要とする国の行政機関等に提供されております。なお、今回の消費者庁設置と関連して、今年度より３年間、地方の消費者行政の活性化を図るために基金を活用した事業が盛り込まれております。現在は、このPIO-NETが県の消費生活センターと長野市にしか設置されておりませんので、例えば長野市以外の市町村で受け付けた苦情等の情報はPIO-NETには反映されないことになります。このため、PIO-NETの設置についても、なるべく多くの自治体で導入していくような体制を図っております。

委員

相談に来られる方が増えているとのことですが、どうやってこの相談場所を知ったのかといった質問などはしているのでしょうか。

また、契約の啓発については、騙すほうが悪いといった内容の文言を入れたら良いのではないでしょうか。

消費生活センター所長

消費生活センターの所在については、最初から知っていた方と、市役所で聞いて来たという割合が多く、私共ではメディアなどを使っていますが、それなりに効果があったのではないかと感じています。また、啓発については、まずは騙されないという防備が大切であるという考えで文書等を

作っております。

委員

事例に出てくるものは、主に経済活動に関するトラブルがデータとして取り易いと思いますが、食品や環境といった苦情などはデータとしては取られていないということですか。

消費生活センター所長

消費生活センターは市民の相談窓口ですので、企業からの相談は受けていません。また、食品等の相談も少ない状況です。

市民課長

お土産については、中身の容量が少ないといった苦情などは時々あります。食品については保健所がありますので、そちらで相談を受け付けています。なお、環境問題については、市の環境部で主に対応しております。

委員

消費者への啓発事業ですが、世代別の消費生活相談者の傾向を見ますと 30～60 代が多く、この年代は働き盛りでもあり、インターネットを使った啓発は検討されているのでしょうか。特に、PIO-NET は消費生活センターの中にあって、いつでも見れる訳ですから、市民の方がいつでも見ることのできるツールを提供することが必要ではないでしょうか。

消費生活センター所長

県では「くらしまる得情報」という啓発用のリーフレットを配布しておりますし、国民生活センターでも消費者に向けた資料などを出しております。PIO-NET は、市民の方は見れませんが、市でできることは対応してまいりたいと思います。

市民課長

市でもホームページを開設していますが、日々の更新ができていませんので、新しい情報を提供できるよう努力してまいります。

委員

インターネットを使える世代の限界もあります。そうした場合、紙による伝達がないと、全く情報に接しないことになります。そういった方々へどうやって情報を伝えるか、予算面もありますが、誰もが簡単に操作できて、画面で流れるようなものも必要だと思います。

市民課長

パソコンを全く使えない方もいますので、広報等でなるべく早く伝えるようにしたり、各支所の窓口でもホームページの内容を紹介できるような体制に努めたいと思います。

≪協議事項２　平成 21 年度の消費者行政の事業計画について≫

消費生活センター係長

（資料２により説明）

委員

法律相談は一日 14 件とのことですが、申し込んでも予約で一杯だとか、申し込みを断られるといった声を聴きます。予算の関係などあるのでしょうか。

市民課長

現在、1 回につき２人の弁護士に 1 件 15 分ずつ２時間の対応をしていただいており、相談は解

決の糸口を見つけることが目的です。弁護士会に協力を依頼しており、また予算の関係もありまして、回数を増やすことは当面考えておりません。

なお、有料ですが弁護士会でも相談を行っておりますし、市の他の課でも女性を対象とした相談等も行っていますので、ご理解いただきたいと思います。

議長

相談は、物理的にできないということでしょうか。あるいは予算上の問題でできないのでしょうか。

市民課長

弁護士の皆さん方には、自分の事務所を閉めてこの相談業務を行っていただいておりますし、市の予算も、これ以上増やせない厳しい状況にあります。

委員

子どもたちの携帯電話の問題は、親としても心配です。有害な画像もインターネットで見ることができるうえ、多額の請求を受けてしまいます。こうしたサイトを規制することができないのであれば、せめて子どもたちに見せないようにすることはできないものでしょうか。また、安全のために与えたつもりの携帯電話を使って、裏サイトで、いじめの書き込みで友達を自殺に追い込んでしまうといった問題も多く、出前講座を学校側と協力して実施していくことはできないでしょうか。

消費生活センター所長

小中学生や高校生、あるいは大学生に向けた啓発活動は必要であると認識しておりますので、教育委員会と話し合いながら、出前講座の開催を検討してまいりたいと思います。

また、学校の入学式や卒業式の折にも何かできないか考えております。

委員

今年の４月１日に、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備に関する法律が施行されまして、これに併せて、事業者側では、有害なサイトへ繋げないようにするフィルタリングの初期設定をし、全ての新規お申込み受付時に、アクセス制限サービスの利用意向確認を実施しております。３月以前に契約した携帯電話については、お申し出いただいて設定する必要があります。

一方、パソコンの場合は、契約しているプロバーダーが設定しているフィルタリングのレベルを変えることで規制をかける方法があります。（以下、システム・携帯電話教室等の紹介）

≪協議事項３　地方消費者行政活性化基金を活用した事業計画について≫

消費生活センター係長

（資料３により説明）

≪協議事項４　消費者庁及び消費者委員会の設置について≫

消費生活センター所長

（資料４により説明）

委員

消費者庁と消費者委員会の設置により、予算や体制でこれまでと大きく変わるところはどこでしょうか。

消費生活センター所長

今回の地方消費者行政活性化基金を利用しまして、消費生活センターがないところでは、まず、こうした機能を立ち上げること、そして相談員のレベルアップを図ることが目的です。消費者庁や消費者委員会は国レベルの話でありまして、地方がどうなっていくかは、法律はできたけれども施行令がまだですので、具体的に何をすべきかについては克明になっておりません。

委員

消費者庁の設置によって、先ほどの基金事業のほかに予算がくるというわけではないのですね。

市民課長

今回の基金による事業は３か年の期限付きです。それ以降どうなるかは未定です。市としては、この基金の有効に活用してまいります。

≪協議事項５　意見交換≫

委員

消費者が賢くなるために、行政として頑張らなければならないのも分かりますが、イタチごっこであることは否めません。一般的に消費活動をしていく上で自分を守ってもらえる法律を、もっと噛み砕いて市民に分かってもらえる仕組みができるといいと思います。

私も消費生活アドバイザーの資格を取るまで知らなかったのですが、例えば、通信販売にはクーリング･オフの制度が適用されないということを知っている人はほとんどいないことからトラブルになるといったことがあります。こうしたことを、優しく伝えられる方法があるといいなと感じました。

市民課長

市では「暮らしのガイドブック」といった市民向けの冊子を発行しており、この中で消費生活センターの業務なども掲載しております。ただ、行政全体の紹介になりますので、細かく載せることができませんので、広報の特集やパンフレットを作る中で周知したいと考えています。

委員

「消費生活展」が昨年度で終了しましたが、今後の取り組みはどうされるでしょうか。

消費生活センター係長

毎年５月が消費者月間として位置づけられており、今年は、市内の消費者団体との共催という形で、もんぜんぷら座の３階で「消費者啓発展」を開催いたしました。屋内のため規模も小さく、見学された方は少なかったのですが、今後も手段や開催場所を変えるなどして取り組んでまいります。

委員

私も「農村女性ネットワーク研究会」として携わってきましたが、長野市には「農業祭」や「びんずる祭り」などがありますので、そういった中で「〇〇展」といった形でブースを設けてＰＲするといいと思います。