平成21年度　第２回長野市消費生活協議会　会議録　（要旨）

１　日　　時　：　平成２２年２月１９日（金）　午後１時３０分から午後３時３０分まで
２　場　　所　：　もんぜんぷら座　８０２会議室
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
北　澤　義　幸　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　：　なし
５　議事項目　：　１　長野市消費者行政の近況について
２　平成22年度長野市消費者行政の事業計画について
３　国・県の動き、政策について
６　会議の概要

≪協議事項１　長野市消費者行政の近況について≫

消費生活センター係長

（資料説明）

≪協議事項２　平成22年度長野市消費者行政の事業計画について≫

消費生活センター係長

（資料説明）

≪協議事項３　国・県の動き、政策について≫

消費生活センター係長

（資料説明）

委員

（長野県消費生活条例に基づく不当な取引行為事業者の公表についての補足）

長野県消費生活条例に基づく事業者の指導については、昨年10月20日付け報道のとおりです。長野県では、これまで行政処分を一度も行った経過はありませんでしたが、昨年の１月に消費生活条例ができ、また、４月からは不当取引調査員（警察官ＯＢ）１名を配置して、事業者指導の強化に取り組んでおります。

今回の件は、飯田消費生活センターで受け付けた相談で、小中高校生向けのテスト問題集を主とする学習教材の訪問販売に関するものですが、消費者から代金を受け取ったにも関わらず商品を引き渡さず、また、消費者が解約を申し込んでも代金を返済しなかったものです。

県ではこの事業者に対し２度の指導を行い、その際に「もう止める」と言ったにも関わらず、その翌日には新たな契約を結ぶなどしたことから、同被害状況を調査し、事実関係を確認したうえで行政処分を行いました。特定商取引法に基づく書面の記載不備また、債務履行の遅延といったことを根拠に処分したものです。

≪質疑、意見、要望等≫

委員

昨年 12 月に特定商取引法と割賦販売法が改正され、消費者保護の観点から大きな変更と認識しています。しかしその周知について、県の広報紙（くらしまる特情報）にはありましたが、市の広報ながのやメディアを活用する中での記載がありませんでした。こうした改正には、その背景に必ず事故や事件が起こっていることが考えられますので、是非、身近な問題として取り組んでいただきたいと思います。

次に、消費生活相談件数の推移をみると今年度は昨年度同期と比べ 63 件の増加とありますが、相談になる前の対策として啓発を行うことが一つの要点ですので、取り組みを続けていただきたいと思います。

３番目に、平成 22 年度の事業計画にあります「地域の頼れる消費者啓発員（仮称）の養成講座」ですが、とても良い取り組みだと思いますので、そういった人を育成するとともに、活用できるよう取り組んでいただきたいと思います。

委員

平成 22 年度の事業計画にあります消費生活相談員のレベルアップを図ることはとても良いことだと思いますが、職員削減の中で消費生活相談員数の現状はどうなのでしょうか。人数が少ないと相談員のストレスも増え、対応も荒削りになってしまうのではないかと心配します。

また、生活に密着した講演会の場合は、講演者に聞きたいことがたくさんあるのですが、いつも質問の時間が短く残念ですので、時間の配分を検討していただきたいと思います。

消費生活センター所長

相談件数の推移につきましては、平成 16 年度をピークに減少し、平成 20 年度には 16 年度の約半分になっています。しかし、相談の内容は日々複雑・高度化していますので、消費者行政活性化事業により国民生活センターなどの研修に行ったり、また、東京都の消費生活専門相談員による巡回指導も毎月１回受けておりますので、相談員の資質向上を図る中での相談に対する問題はないと感じております。

講演会の質問時間については、できる限り質問にお答えし、それが被害防止に結びつけられるよう行ってまいりたいと思います。

委員

ラジオコマーシャルですが、資料を見ると 12 月 14 日から１月 29 日となっており、終了してしまい残念です。ラジオはいいなと感じました。

それと、割賦販売法一部改
正の内容についても説明をお願いします。

委員

くらしまる特情報９月号に、割賦販売の定義を「２か月以上かつ３回払い以上」の分割払いのクレジット契約に加え、「２か月以上後の１回払い、２回払い」を加えると書かれています。

また、加盟店の販売業者が悪質な場合に、クレジット会社にも責任を持たせるとあります。

市民課長

今度は、この法律の隙間をぬって「翌月１回払い」という悪質業者が出てきています。

委員

普段、私達は加盟店と契約して商品を買いクレジットで払いますが、中には加盟店に悪質な業者がいますので、そういった信用調査をクレジット会社にさせるということです。さらに、クレジット会社に支払い能力調査を義務づけて、消費者の支払い能力を超えたような契約の締結をさせないようにしています。

消費生活センター所長

消費生活センターには、法改正に伴う苦情や相談は来ていません。これは、大手の事業者が主ですが、事前に対応している結果だと思います。

委員

多重債務者で、借りられなくなった人に対する貸付制度には、どのようなものがありますか。

消費生活センター係長

緊急的な融資として、社会福祉協議会が窓口になっている「生活福祉資金」があります。しかし、貸付限度額の問題や、民間事業者で貸付できる制度といったものはありませんので、国にもセーフティネットの創設を要望しているところです。

委員

多数の金融機関から借りているような場合、借り入れはどうなるのでしょうか。

市民課長

サラ金などの問題から改正貸金業法の施行がありまして、今年の６月で完全施行される予定です。これにより、金融機関は、信用情報機関にある借り手の総借入残高を把握できる仕組みになります。

また、総借入残高が年収の３分の１を超える貸付けなど、返済能力を超えた貸付けが禁止されます。

生活福祉資金は、リストラ等でお金を借りられない人のために、セーフネットとして県社会福祉協議会を通じ市町村の社会福祉協議会が窓口になって緊急的な資金を、保証人なしで貸し出すもので、相談してご利用いただければと思います。

なお、盛岡市のように、労働金庫など提携金融機関の協力のもと、岩手県消費者信用生活協同組合が窓口となって多重債務を整理した方に対して貸付を行うところも出てきていますが、長野県では今のところそういった制度は出来ていません。

委員

啓発パネルを作られていますが、高校生などが社会に出るときに必要なものも多くあるので、文化祭のときにパネルを展示し、消費者の会の人たちが交代でＰＲするといった方法もあるのではないでしょうか。

委員

消費者講演会ですが、せっかく聞きたくても中に入れないと残念ですので、出来るだけ多くの方が入れる会場を用意して欲しいと思います。

市民課長

入場の方法は先着順にする方法や、整理券を発行する方法などがありますが、反響をみながら対

応してまいります。

消費生活センター所長

特定商法の改正などで、事業者として配慮している点や、取り扱いが変わったことなどがありましたらお願いします。

委員

通信事業者としては、教育委員会を通じて全国小中学校の児童・生徒向けに、携帯電話の安全な使い方の啓発用ＤＶＤを配布させていただいております。また、契約に当たっては、消費者に十分な説明を行うよう心がけています。（以下、システムの概要、悪質な有料サイトへの誘導を防ぐための対策・取り組み等を紹介）

委員

県の消費生活センターでも、情報通信関係の相談が約半数を占めています。ワンクリック詐欺や架空請求により高額な料金を支払って被害に遭う方もいますが、センターでは相談者に錯誤の無効を主張したり、身に覚えがなければ無視するように指導しています。しかし、情報関連の手口は複雑で分かりづらいのが現状ですので、業界の中で是非取り組んで駆逐していただきたい。

委員

商売を営む中では、通常は現金で取引し一部プリペイドカードも扱っています。一部訪問販売も行っていますが、間違って買った場合は交換等の対応もしておりますので、今のところ問題は生じておりません。

なお、多重債務の案内ですが、多重債務に限らず幅広い悩みごとの相談を受け付ける周知が必要と感じました。

消費生活センター所長

他の機関とも協議し検討します。

（終了）