

平成23年度消費生活審議会議事録

1 開催日時 平成23年11月21日(月) 13:30~15:15

2 開催場所 福井県庁3階 304会議室

3 参加者

(審議会委員) 加藤委員(会長)、荒井委員、井上委員、香川委員、坂本委員、豊嶋委員、野田委員、原田委員、松原委員、美尾谷委員、山下委員
(欠席委員: 奥居委員、福岡委員、松田委員、宮崎委員)

(事務局) 石塚安全環境部長(あいさつのみ)、鈴木企画幹
県民安全課: 伊勢課長、吉田課長補佐、畑中主任、横山主任、福岡主事
消費生活センター: 山口所長、池田次長

4 議事次第

(1) 開会

(2) あいさつ

(3) 議題

① 平成23年度事業の取組み状況について

② 消費生活相談の現況について

③ 消費者行政の動向について

(4) 閉会

5 議事内容

議事に先立ち、加藤会長があいさつをする。

引き続き、石塚安全環境部長があいさつをする。

委員の異動(福井県商工会女性部連合会の役員交替に伴う変更)を報告する。

稲田栄美子委員から坂本法子委員に変更となったため、坂本委員を紹介する。

欠席委員4名の報告をする。(奥居委員、福岡委員、松田委員、宮崎委員)

議事に入り、

県民安全課長から(議題1)平成23年度事業の取組み状況について説明を行う。

委員 小5・中3向けの学習パンフレットについて、利用状況を教えてほしい。

消費生活センター 副読本の位置付けで発行。小5は家庭科の教科書に消費生活のことがかけられる時期。中3用は学年問わず利用してもらえるよう家庭科の先生に了解をもらい、年度末に配布し新年度から利用してもらっている。内容は、先生にアンケートを実施し、編集している。

委員 専門家無料相談会は、相談件数が少ないのではないかと思います。時間が短いことや、日中のため働いている人にとっては時間帯が早いことが原因ではないか。

消費生活センター センターに事前相談があり、相談員が専門家の助言が必要と考える場合や本人が希望する場合に、予約制で実施し、専門家からの助言をいただいている。

弁護士相談以外は、1回につき1～2件の相談があり、9月末で111件の相談があった。今後とも周知を図っていきたい。

委員 サポーター養成研修会は、案内の通知をどこに出しているのか。
県民安全課 県・市町の関係課や社会福祉協議会、通所型の介護保険・老人福祉施設や民生委員協議会等に通知している。

委員 半日で、県のサポーターとして認定されるのか。
県民安全課 高齢者と日常接している人に地域等で見守っていただき、センターにつないでいただきたいと考えている。養成後は、教本や啓発用リーフレットを配布し、活用してもらっている。その他、地域包括支援センターに貸出用タペストリーを作成し配布した。管内の施設や社協等で利用していただきたい。

委員 出前講座の件数には、市町実施分も入っているのか。

消費生活センター 入っていない。県センター分だけである。

委員 県で、業者に対し食品表示の冊子を出していると思うが、業者への表示の講習会はやっているのか。県内生産者が作ったものがスーパーに出ているが、表示違反のものがある。注意しているが改善されない。県に指導をお願いしたい。

県民安全課 食品表示については、当課所管の景品表示法その他、農林水産部所管のJAS法、健康福祉部所管の食品衛生法、健康増進法等に規定されている。内容等によって所管課が異なるため、日頃から関係課と連携を取り研修会等を開催している。事業者指導も実施しており、また情報提供をいただきたい。

消費生活センター所長から（議題2）消費生活相談の現況について説明を行う。

委員 事例は、センターで解決済みの相談事例についてか。特に賃貸住宅などは、契約や更新料、訴訟等の事例もあると思う。

また、年代別商品・役務別順位表の「相談その他」とは何か。

消費生活センター 事例は解決の有無ではなく、典型的な事例について記載。

賃貸住宅の場合は、契約書・約款等から業者との交渉を助言したりしている。弁護士・司法書士の紹介や、専門相談会の案内もしている。

消費生活センター 賃貸住宅は、原状回復に関するガイドラインに基づき助言しているが、自主交渉が基本。少額訴訟があることも伝えている。更新料については、無効判決が続いていたが、今年最高裁で覆された。地域の実情や今後の動向もあるが、自主交渉が基本と考えている。

消費生活センター 「相談その他」は、騒音・悪臭、慣習・しきたり、隣人関係等の相談。

委員 金融商品にかかる相談は、平成22、23年度は増えているがなぜか。平成20年度以前の傾向と解決率を教えて欲しい。

消費生活センター 平成20年度以前は少ないと思われる。平成21年度までは「金融保険」でまとめて統計をとっていたが、金融商品が増えたため、昨年度から細かく分析した。未公開株は業者に電話連絡がつき少額の場合は交渉の余地があり、4、5件解決。ファンド型投資は、業者に連絡がつかないケースが多い。

消費生活センター 最近は劇場型勧誘が多い。早い時期で少額なら解決できる場合もある。

委員 県外業者が多いのか。

消費生活センター 県外が多い。

委員 全国の件数に対する福井県の相談件数と全国の相談の特徴を教えてください。
消費生活センター 平成21年度は、全国364,874件、福井県3,432件であり、約1%。全国の相談の特徴については後日調べて回答する。

委員 中学生・高校生でもアダルトサイトに入り込み被害に遭うなどの事例があるようだ。そうした実情にも配慮した啓発を工夫して欲しい。啓発や副読本の作成等をお願いしたい。また、投資被害は悪質業者によるものか、あるいは高齢者自身の認知の低下なども関係しているのか、実情を伺いたい。

消費生活センター 悪質事業者リストが国民生活センターから毎月マル秘で送付されており、全国の悪質事業者は把握。ネットでも検索している。県警とも連携を図っている。

消費生活センター 中学校への出前講座も実施し、啓発を行っている。今後とも積極的に周知を図りたい。

委員 県立高校への取組みはどうなっているのか。

県民安全課 青少年健全育成の観点から、小中高校生向けに啓発用リーフレットの配布を平成22年度から実施。加えてインターネット啓発出前講座を実施している。

委員 金融商品は複雑で理解しにくいですが、金融被害は大手の会社による勧誘の場合もあるのか。

消費生活センター 大手はない。過去に金融商品で利益を得た経験のある人が被害に遭っている。

委員 大手の場合、高齢者への販売の際は、説明内容について金融庁から指導が入っているが、取引経験者への規制はなく、成年後見人制度等で歯止めをかけるしかないと思う。相場が今のように下がっていると相談も多い。

委員 市町の広報紙は全世帯に配布されるので、トラブル情報を年に1~2回でも掲載するとよい。

県民安全課 市町との会議等で要請していきたい。

委員 相談内容の1、2位に絞って事業に取り組み、成果も見えてくると思う。

県民安全課長から（議題3）消費者行政の動向について説明を行う。

委員 消費者安全調査体制制度は複雑であるが、このような制度の消費者向け研修会はしていただけるのか。消費者庁の政策は動きがみえにくい。

県民安全課 消費者安全調査体制については、現在の制度でのすきま事故に対し、専門家による調査・分析を行い事故の再発防止につなげる制度。今後の情報については、市町等にも会議等で周知を図りたい。

委員 食品の放射性物質検査体制であるが、消費している物は、福井県産のものだけではない。暫定基準値も科学者によっても差がある。生産者サイド、消費者サイドでもギャップがある。その差を埋めることが必要ではないか。

県民安全課 すべての食品を検査することは厳しい状況であると認識しているが、今後とも国や関係課と連携を密にし、情報提供を行いたい。消費者庁作成の「食品と放射能Q&A」も随時更新されており、今後とも積極的にPRしていきたい。

加藤会長 委員から貴重な意見がたくさん出た。県におかれては今後の参考にさせていただくようお願いしたい。