

## 平成21年度 消費生活審議会議事概要

1 開催日時 平成21年10月14日(水) 10:30~12:00

2 出席委員

加藤委員、荒井委員、原田委員、松原委員、山下委員、稲田委員、濱谷委員  
藤永委員、見谷委員、宮崎委員、豊嶋委員、宮川委員、吉村委員、渡辺委員

3 議事次第

(1) 開会

(2) あいさつ

(3) 議題

①消費者庁関連3法の施行について

- ・消費者庁の創設と関連法の変更点
- ・消費生活センターの設置
- ・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知
- ・消費者ホットライン

②平成21年度事業の取組み状況について

- ・平成21年度事業概要
- ・基金管理運営要領の改正と基金の積み増し
- ・消費生活相談の現況

(4) 閉会

4 意見の概要

<消費者事故情報>

【委員】

消費者事故情報の財産被害分野とはどういうものか。

【事務局】

財産被害の分野というのは、取引関係で不当請求とか契約トラブル等の相談がセンターに寄せられるが、その中で悪質商法等で被害が拡大するおそれがあるというようなものである。

<消費者ホットライン>

【委員】

消費者ホットラインについて先行実施県の利用状況はどうか。また、夜間は利用できないのか。

【事務局】

利用状況については把握していない。現在試行的にやっているの、技術的なトラブルが出てきているようで、そこを修正している。

夜間は、窓口がやってない時間はつながらないので、平日のこの時間にお掛け直しください、等の案内が流れる。

**【委員】**

エコナのような場合もホットラインで対応してもらえるのか。エコナの相談室に電話をかけてもずっと話中である。県や市の消費生活センターにかけた方がいいのか。

**【事務局】**

消費者ホットラインは、県や市の消費生活センターの電話番号を知らなくても、全国どこからでも最寄のセンターにつながるものである。エコナの相談窓口につながらない場合にはセンターに相談いただければいいが、その場合、センターの番号がわからないときにホットラインを利用していただくというものである。

<消費者庁の創設>

**【委員】**

消費者庁ができたことの一歩のメリットは何か。それによって、県がこれまでやってきたこととどこが違ってくるのか。

**【事務局】**

国の方では、消費者行政を消費者の立場から推進する組織ができた。地方では、これまで消費生活相談を法律上の根拠がなくやってきたが、消費者安全法では県は消費生活センターを設置しなければならない、市町は設置するように努めなければならないと規定された。

それから、消費者事故等の情報、これはギョウザ事件等の反省を踏まえ、どこかの窓口に寄せられた情報が適切に集約されるように、都道府県、市区町村、関係機関等に情報が入ってきたときに、情報が集約される仕組みが作られた。

県では、以前から消費生活センターを設置していたが、消費者安全法上の消費生活センターということで9月1日付けで公示をしたところである。

消費者事故情報については、消費生活センターに入ってきた情報だけでなく、全所属に入った情報は報告する義務があるので、関係所属で構成する消費者行政連絡会議等を開催し、この情報の流れに漏れが無いように周知している。

**【委員】**

消費者行政活性化基金に110億円の積み増しが行われるというのは大変喜ばしいことであるが、相談員がせつかく資格を取ってもすぐやめてしまうのでは困る。待遇改善等きめ細かくやってほしい。

<県民への周知>

**【委員】**

今回、法律改正で消費生活センターの位置づけが大きく変わった。国の政策が変わるとこんなに内容が変わるのかと思った。

市町のセンターが整備される、基金の積み増しがあると、こういったことが自分達の生活に関係してくるというイメージを持たせること、また、ホットラインという

もう一つの手段がここにあると、そういった状況が大きく変わったことをぜひ県民に知らせてほしい。県民の方もこれで大きく変わると受け取り、消費者行政に対する目線が変わってくると思う。「くらしの情報ふくい」でも、宣伝を含めて大いにPRしてほしい。

**【事務局】**

御提言ありがとうございます。「くらしの情報ふくい」には、消費者庁の設置等の記事も掲載しているが、今後も県民の皆さまに知ってほしいこと等積極的に周知していきたい。

ホームページやいろいろな媒体も使って周知に努めたい。

<相談窓口の充実>

**【委員】**

相談員の増員の話があったが、具体的にはどこか。

それから、従来のメニューに加えて人件費も支援するとあったが、これは相談窓口を新たに設置するとか、人員を充実する場合に人件費を支援するということで、単年度の支援になるのか。

県も9月補正で積み増ししたというのは、この支援メニューで取り上げられたところについて補助するというのか、それとも全く別にいろんな形の相談の充実について補助するのか。

**【事務局】**

市町での相談員の増員であるが、敦賀市、小浜市、大野市、坂井市で増員している。今回、一元的相談窓口緊急整備事業ができたので、これらの市以外にも増員を考えているところはある。

一元的相談窓口緊急整備事業は、7月に要領が改訂されたので、7月以降の人件費が対象になる。消費者庁ができたことで相談が増えるとか、新しい分野について対応しないといけないということで、相談員を増やす、あるいは勤務時間を延ばす場合が対象になるので、従来からの分は対象にならないし、相談員の処遇改善で報酬アップした場合もアップした分は対象にならない。

この基金事業は23年度までの事業なので、23年度まで対象になる。

県では、メニューが増やされたり、限度額が廃止されたことに伴う補正をしている。

<消費者教育・啓発>

**【委員】**

消費者教育・啓発活性化事業について、教育委員会や学校教育との連携強化など消費者教育の推進体制強化とあるが、これは具体的にどのように予算をつけているのか。

**【事務局】**

基金事業の消費者教育・啓発活性化事業というメニューは、従来はオリジナル事業に含まれていたものが特出しされたものである。

県の事業としては、出前講座や啓発講座の開催ということで予算を持っている。教育委員会との連携ということでは、基金事業としてはやっていないが、金融教育の分野で以前から連携している。

#### 【委員】

これから若い人たちの意識啓発が重要になると思う。学校に啓発パンフレット等を出しているが、県の教育委員会と連携して教員に研修するとか。消費生活モニターに中高校生にモニターになってもらうのもおもしろい。実際にネットの被害も増えていて、大人が考える以上に被害に遭っている。一つの高校だけでなくもう少しいろいろな高校の生徒を募るなど、これはそう経費をかけずにできるのではないか。各学校の総合学習も盛んで、環境とか消費者とか勉強しているので、そういうところと連携しながら、学校にもPRして、また、県で募集してそこに生徒達が応募してくるような方法もあると思う。

いろんな形で啓発できると思うので、工夫してやっていただきたい。

#### 【事務局】

貴重な御意見ありがとうございます。工夫して取り組んでいきたいと思う。

今回は相談のことしか報告しなかったが、啓発関係の講座もたくさんやっており、今年は今まで昼間の時間帯でやっていた講座を、仕事帰りの若い世代も参加してもらえるように夜の講座に変更し、たくさん参加いただいた。

家でできる通信講座もやっているが、まだまだ浸透していない。

消費生活センターは相談を受けるところだと捉えられているだろうが、消費者庁ができて、センターに入った情報は消費者庁に報告することになっており、そのためには、消費者が正しい知識を持ってちゃんとした情報を提供していただかないといけない。そのために、消費者教育・啓発活動を他と連携しながらやっていかなければいけないと考えている。既存の事業もやり方を見直し、県民の声が消費者庁に届くようにがんばっていきたい。

#### 【委員】

迷惑メール等で困っている人の割合は高いようで、総務省や警察庁で対応しているが、架空請求等が迷惑メールの中からも来ると思うので、消費者行政の中でインターネットや携帯電話に関する啓発もやった方がいいのではないか。教育委員会などでも取り組んでいるとは思いますが。

#### 【事務局】

インターネット関係で被害に遭うことが増えてきているので、啓発が大切であると考えている。

また、若い青少年のときからそういうことを知る必要がある。県民安全課では青少年育成も担当しており、青少年への普及啓発を行っているところであるが、今後も力を入れてやっていきたい。

#### 【委員】

学習指導要領が、高校は今年、小中学校は昨年変わって、今後10年、15年の教

育の方向が出てきたが、その中で消費者庁の創設にかかわって、消費者教育がかなり柱になっている。そういう委員会も設置されていて、指導要領の設定にかなり影響があった。これからかなり反映されてくると思う。

以前から家庭科に入っていたが、今回、項目が独立して立てられて、教科書にもきっちり入っている。問題は、する時間がどれくらい取れるかということで、消費者教育が大事であることを伝えていけば、学校の中で取組を強化していく可能性があると思う。