

## 平成26年度消費生活審議会

### 〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成26年10月20日(火) 13:00~14:30
- 2 開催場所 県庁701会議室
- 3 出席者  
委員：伊勢牧子、伊藤達也、小笠原奈菜、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、石塚裕子、大友廣和、  
佐藤隆也、早坂民奈、松岡由美子、石垣葉子、井上弓子、鈴木正和、丸森典子、和田敏  
以上16名  
事務局：白田危機管理監、樋口くらし安心課長 他

### 〔次第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
  - (1) 協議
    - ① 正副会長の選出について
    - ② 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について
  - (2) 報告
    - ① 消費者行政に係る国の動きについて
      - ・平成27年度消費者庁予算概算要求(地方消費者行政活性化交付金)
      - ・消費者安全法・景品表示法改正
    - ② 山形県の消費者行政について
      - ・消費者行政の推進状況
      - ・消費生活相談の受付状況
      - ・消費者基本計画の進捗状況
- 4 閉会

---

### 〔議事録〕

- 3 議事
  - (1) 協議

- ① 正副会長の選出について
    - ② 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について

→ 選出結果についてはHP掲載の「審議会委員名簿」参照
  - (2) 報告

- ① 消費者行政に係る国の動きについて
      - ・平成27年度消費者庁予算概算要求(地方消費者行政活性化交付金)
      - ・消費者安全法・景品表示法改正

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

委員の方から質問はないか。

(委員)

地方消費者行政活性化基金について、当初3年間の予定が1年延ばし、1年延ばしときているが、恒常的な財源になりうるのか。今回20億円の大幅増加したようだが、消費者庁では理由、根拠をどのように説明しているのか。

(事務局)

集中強化・育成期間の3年間のあと、1年毎に延長されてきており、これまで翌年度の予算化が不透明な中で進めてきたが、中長期的な見通しを持てるよう自治体から要望を行い、今年の1月頃消費者庁も財務省と協議を行い、中長期的に基金を活用できるようにした。ただし、予算要求は単年度毎になっている。

予算の規模については、25年度補正と26年度当初を併せて45億円だったのに対し、(27年度当初は50億円と)11%の増加となっているが、国の方で地方の支援のために最大限努力して要求したものと聞いている。

(委員)

消費生活相談員は県内に何人いるのか。

(事務局)

26年度で県と市町村合わせて34名おり、20年度の18名に比べ大幅に増加している。

(議長)

他に意見や質問はないか。ないのであれば最後にまた時間をとる。

② 山形県の消費者行政について

- ・消費者行政の推進状況
- ・消費生活相談の受付状況
- ・消費者基本計画の進捗状況

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

委員の方から質問はないか。

(委員)

消費生活センター業務の具体的な内容を教えてほしい。相談員は電話で受けるのか、相談者がくるのか、また、相談が来たときに、勧告等で業者の行為をやめさせることができるのか。

相談員は市役所など役場にいるのか。職員が兼務しているのか。

また、相談員は各市町村に1名というのが多いようだが、規模が違う市町でも同じ1名となっている。業務量に併せての配置なのか。

(事務局)

センターでは消費者安全法に基づき、相談・助言やあっせんを行っている。電話もしくは来庁による相談を受けている。自主交渉が原則だが、あっせんは相談者が高齢等により自分で交渉できないときに、センターが業者と相談者の間に入ってあっせんを行っている。相談状況をもとに消費者への説明が不十分である業者等については、コンプライアンス面での改善指導を行うほか、特定商取引法などの権限に基づいた指導も行う。

また、相談員については非常勤職員で、専任の方が配置されている。人数については、市町村によって違うが、相談員が多い市町村は1人あたりの相談受付件数も多いと聞いている。

(委員)

相談員や啓発員、消費生活サポーターはそれぞれ、どれほどの権限・責任があつてやっているのか、啓発員やサポーターの役割がこれからますます重要になるかと思うが、これからのための具体的な数値目標はあるのか。

(事務局)

サポーターは消費者基本計画において平成28年まで70名の目標を立てており、現在68名になっているので、70名以上にもっていききたい。

また、相談員数については、県全体で相談体制を維持したい。市町村の中で専任の相談員を配置していないところについては、市町村の考えを聞きながら積極的に配置をお願いしていきたい。

啓発員については、地域毎4エリアに配置し、出前講座等の啓発活動を専門に行っている。来年度以降は消費者教育推進計画に基づき、消費者教育を進めていくような配置をしていきたい。

(委員)

平成26年度の取組みとして、消費者被害防止のネットワークの構築とあるが、先日北海道・東北ブロックの生協連絡会議において、坂東消費者庁長官が消費者被害防止の取組み事例として北海道消費者被害防止ネットワークの紹介をしていた。消費生活に関する情報提供、消費者教育・啓発活動の推進、相談活動を通じた悪質商法追放の機運醸成をテーマに取り組んでいるようで、全国の先進事例として挙げている。今後、山形県でも来年度に向けて北海道の取組みを研究し、このようなネットワークを作っていただきたい。

(事務局)

北海道消費者被害防止ネットワークの構成を教えてください。

(委員)

教育関係でも教育庁や私立大学協議会、私立短期大学協会など7団体入っており、福祉関係では道、札幌市社会福祉協議会や民生児童委員など、消費者団体としては消費者協会などが入っている。資料があるので提供する。

(議長)

道がリーダーシップをとっているのか。

(委員)

そのようだ。

(議長)

審議会冒頭で、高齢者の被害防止について議論だったが、そういったことも含めてのネットワークか。

(委員)

そのことも含めてだと思う。

(委員)

そのネットワークについては北海道のホームページにも載っている。弁護士会も構成団体に入っている。

(事務局)

委員からあった被害防止ネットワークについて、今般の消費者安全法の改正の中でも、任意であるが「消費者安全確保地域協議会」を設置できるようになったので、高齢者関係の部局と連携を図りながら研究をしていきたい。また、既に高齢者福祉部局でも様々なネットワーク会議があり、消費の方でも多重債務に関するネットワークがあるため、そういった既存のネットワークとの関連を勘案し、他県の状況も参考にしながらネットワークづくりを研究・検討していきたい。

(委員)

消費者基本計画の進捗状況において、農薬販売店に対する立入検査について、農薬取締法の違反率が2%で達成とあるが、私からすればまだ2%もあるのかと感じる。どんな違反だったのか。

農家や農協は農薬にピリピリしている。県内にある農協でも1年に1回は抜き打ち検査を実施しており、かかるとはいけない農薬がかかっていた場合は出荷をストップさせる。1年に1件か2件はそのような事態になった。今年はそのようなことはないが、農薬を散布する機械に問題があり隣の方から農薬が飛んでくるといった場合が一番多いが、そのような場合でも出荷停止とするというぐらい気を使っている中で、まだそのような業者がいるのかと思った。

(事務局)

農薬取締法違反率の2%の理由についてだが、農薬を販売する際には県に届出が必要になるが、届出内容の変更がなされていなかったことによるものである。あくまでも手続き上の問題である。

(委員)

資料4の金額について、単位は千円単位と理解してよいのか。

(事務局)

抜けていたが、単位は千円である。

(委員)

市町村の間の補助金の実績額の差が、市町村による取組みの差を表しているということか。

(事務局)

市町村によって補助金額にばらつきがあり、金額が少ない地域での消費者行政の取組みがどうなのかということになると思うが、活性化基金が始まった21年度から23年度くらいまでは基金を活用していたが、今は身の丈にあった事業を住民のために行っており、基金は使っていないという市町村もある。5月に各市町村を訪問し、基金の活用をお願いしてきた。相談件数は年に1~2件もしくは5~6件のところもあったが、住民からの相談には全市町村で対応しており、クーリング・オフの対応もきちんとしているという話だった。市町村によっては消費者行政と防犯まちづくりや交通安全を兼ねて担当しているところもあり、防犯と消費者問題を組み合わせて高齢者向けに講話をすることもある。数字には出てこないが、

それぞれ消費者問題に関する認識はあり、様々な形で身の丈に合った取組みをしている。

(事務局)

補助率10/10の補助金なので、実績額0の市町村においても何もしていないということではないだろうが、積極的に活用していただき、これまで以上に取り組んでほしいと考えている。

(委員)

相談員と啓発員について聞きたい。相談員は役場において、相談する人が来るのを待っているのか。ある町の相談員から話を聞いていると、あまり相談がないようで、それならば啓発にも行っていただいた方が有意義だと思う。

また、消費生活サポーターについては、私自身もサポーターとして務めているが、年1回の総合支庁での研修以外はなかなか活動ができていない。サポーターの背中を押すような講習会などを各ブロックで年1回だけでなくもう少ししてほしい。前にサポーターをやっていた方も、「同じことをやっているからやめました」と言っていたが、消費生活の活動は引き続き頑張っている。意欲のあるサポーターの育成について考えてほしい。せっかく去年できた消費生活サポーターハンドブックもあるので、活用できる機会を作してほしい。

(事務局)

市町村によっては、特定の日公民館など場所を設け、相談員が待機しているので相談に来て下さい、といった出張相談もやっている。相談員が相談だけではなく啓発も行っている市町も多い。

また、サポーターについてだが、7月の研修会においてサポーターハンドブックの活用方法について話をしたほか、サポーターの方々と意見交換を行い、ニーズも汲み取っている。サポーターに具体的に何を願うのかを県が明確に示し、「伝える」「学ぶ」「教える」という3本柱をメインにし、毎月の消費生活センターニュースを配っていただくこと、自ら学んで情報収集していただくことなど、活動の事例としてお知らせしている。今年11月までに4ブロックで、関係機関を交えてリーダー研修会を行い、地域によっては寸劇の仕方を学んだり、「高齢者の見守り」をテーマに、民生委員の方を講師に、高齢者への声掛けのポイントなどを学ぶ、といったことを予定している。

折角、ボランティアでして頂いているので、サポーターの活動に光を当てて、やりがいを持てるようにしていくことが大事だと思う。例えば、出前講座の際に近くサポーターに対して講座に参加してみないか声がけし、話してもらおうとか、置賜総合支庁では、休日夜間出前講座の依頼を委託先のNPOに取り次ぐ際、当日講師として参加できるサポーターを調整した上で、取り次いでいると聞いているので、そういったことも広めていきたい。

(委員)

今の事務局の話はその通りだと思う。私も数か所の市町村で講座を行ったことがあるが、非常に活発でいろいろな方が出入りしている市もある。センターがある市はいいが、郡部は県に頑張ってもらいたい。

(事務局)

センターニュースや県のホームページなど様々な媒体を活用して、サポーターの認知度を上げていきたい。

(事務局)

先ほど話が出たサポーターハンドブックについて、委員の皆さんにも今からお配りする。知り合いの方にサポーターになりたいという方がいらっしゃったら、今はこういったものがあり、前よりはるかにやりやすいことをぜひ話してもらいたい。

(議長)

事務局からハンドブックについて補足説明あるか。

(事務局)

このハンドブックは昨年11月にサポーターの方から集まっていたき、意見を頂戴して内容に反映させている。サポーターの方が役割を再認識したり、流行している悪質商法の手口や、製品事故の内容などについて勉強したり、出前講座を積極的に行いたいサポーターのために、講座のやり方や寸劇のシナリオも盛り込んだ。この1冊があればサポーター活動ができるようになっているので活用してもらいたい。

(HPに掲載中)

(委員)

これを使って出前講座したいというときは誰と相談するのか。

(事務局)

役場の方と相談してやっていただくほか、県のセンターに啓発員がいるため、相談していただければDVDの貸出も行っているので、必要なパンフレットもコピーして渡せる。

(委員)

各サポーターがどのような活動をしているのかを県として把握しているのか。草の根的に活動しているボランティアが、自分たちが役に立っているという認識がないと、なかなか長続きしない。頻繁に情報交換を行い、役に立っているという意識付けをお願いしたい。

(事務局)

サポーターからは出前講座の実施結果などを記載した活動報告書を提出してもらっている。昨年度、報告書をもとに活動事例集としてとりまとめてサポーターに配布し、今後の参考にしてもらっている。ボランティアの方に光を当てるといってやりがいを持ってもらうような手法を検討していきたいので、ご意見いただきたい。

(議長)

他に意見ないか。それではこれで協議を終了する。

(以上)