

平成29年6月20日

平成29年度 山梨県消費生活紛争処理委員会 議事録

日 時 平成29年5月31日(水) 午後1時30分～3時

場 所 山梨県庁本館2階 特別会議室

出席者(敬称略)

[委員] 亀山委員、河野委員、斎藤委員、關野委員、谷野委員、中村委員、西山委員、
渡邊委員 以上8名(50音順)

[事務局] 県民生活部 立川部長

消費生活安全課 砂田課長、雨宮総括課長補佐、矢花課長補佐、松土副主幹、
県民生活センター 古屋所長、村松主査 以上7名

傍聴者数 1名

次第

1 開 会

2 委嘱状交付

3 県民生活部長あいさつ

4 山梨県消費生活紛争処理委員会会長選出及び会長あいさつ

5 議 事

(1) 消費生活紛争処理委員会の役割について (資料1-1～4)

(2) 「消費者基本計画」の概要及び計画の達成状況と取組状況について(資料2)

(3) 平成29年度消費者行政の概要(資料3)

(4) 県民生活センターにおける相談及びあっせん状況について(資料4)

(5) その他(資料5)

6 閉 会

【議事】

(議長)(關野委員)

審議が滞りなく進行できますように、ご協力をお願い致します。

まず、消費生活紛争処理委員会の役割について、事務局から説明をお願い致します。

事務局から資料1により説明

(議長)

ありがとうございました。何かご質問、ご意見等ありますか。

(議長)

何かありませんか。なければ私から1点よろしいでしょうか。

資料1-2の各県の情報ですが、東京都など規模の大きな自治体では紛争処理委員会等での実績が

ありますが、実績を伸ばすためにどうしたらよいかなど、各県で情報交換を行ったりすることはありますか。

(事務局)

特にそういったことはしていません。実績が多くあるということが良いか悪いかはあると思いますが、制度の周知については行っていきたいと常々思っております。

(委員)

今まで、こういった制度があることを知らなかったのですが、制度の周知について実際どこで周知されているのか、またどのように受付をされているのか教えていただきたい。

(事務局)

基本的に、この制度は県民生活センターで相談を受けて、その中で難しいもの、解決が困難なものについて、紛争処理として挙げる案件かどうか判断し対応しています。

制度の周知については県のホームページに掲載しています。ホームページをご覧になれない方などに向けた周知については、今回配付した「安心して暮らせる地域づくり」のパンフレットの中に紛争処理委員会の存在を記載し、関係機関に配付しております。

(議長)

他にご意見、ご質問ある方はいますか。

よろしければ次の(2)へ進めさせていただきます。

それでは(2)「消費者基本計画」の概要及び計画の達成状況と取組状況について、事務局より説明をお願いします。

事務局から資料2について説明

(議長)

何かご質問、ご意見等ある方はありますか。

(議長)

では1点、私の方から。

消費生活相談員の研修参加率は他県と比べてどうでしょうか。

(事務局)

研修の参加率につきまして、昨年度は100%ですが、今年度は未だ調査をしておりませんので、見込として85%となっています。他県と比較して低いということはないと思います。ただ、当県は未だ相談員が1人体制のところが多く、相談員が研修に出してしまうとその間、相談ができないので、全員が参加するのは難しいため、研修に参加する際は県民生活センターに繋がったりするなど、研修に参加しやすい体制を作る必要があると思っております。

(議長)

ありがとうございます。あと1点よろしいですか。

消費生活相談員の有資格率ですが、今後、率を高めていくための施策を実施するのでしょうか。

(事務局)

昨年度、消費生活相談員の養成研修を実施し15名が研修を終了しております。今のところ各市町村の相談員の募集状況を見ても、数は確保できていると認識しております。

今後、同様な研修は予定しておりませんが、市町村の相談員の中には資格のない方もいらっしゃる

るので、市町村で資格取得を促すところもあります。

県でも、法律など毎年改正がありますので、相談員のレベルを落とさないように、レベルアップ研修を行い、常に新しい情報を提供していきます。

(議長)

他に、ご質問、ご意見ございますか。

(委員)

質問ではないのですが、私の属している団体では、常に消費者教育を行っています。この会議に出席して、いかに消費者教育が重要であるか再認識しました。団体では県からの委託事業として様々な啓発を行っていますが、なかなか末端の消費者に情報を届けることは難しいと思っています。県としても末端までの啓発についてなお一層行ってもらいたい。1つの意見としてお願いします。

(議長)

他に、ご質問、ご意見ございますか。

よろしければ(3)平成29年度消費者行政の概要を事務局から説明をお願いします。

事務局から資料3について説明

(議長)

ご質問、ご意見ございますか。

(委員)

見守りネットワークについて設立が遅れているということですが、これに伴い、実際に消費生活協力員・協力団体を配置されたということでしょうか。

(事務局)

消費生活協力員については昨年度、このネットワークに加わっていただきたいということで委嘱して、ご協力をいただいています。今年度は消費者協力団体を新たに委嘱して、法的な位置付け、消費者安全法に基づき、個人情報についてある程度扱うことができることとなっております。県では県内の5金融機関を消費者協力団体として委嘱し、金融機関の支店等において見守り活動を行っていただくほか、県としても、実際に見守りをしていただく金融機関の行員の方向けに研修を行い、見守り活動について理解をしていただいて、地域の見守りを行っていただきたい。そうすることによって市町村の見守りネットワークの構築の一助になっていただければと思っています。

(委員)

予算の状況を見ると、市町村の基礎的な取組に対する支援など、これからも継続していく必要があるということでしょうか。

(事務局)

市町村の事業については、消費生活相談員の雇用に関する経費など、啓発に関するものや研修に参加する経費などが含まれております。現在、消費者庁では交付金事業の見直しの検討を行っておりまして、未だ結論は出ておりませんが、現在の状況では、平成29年度以降の新規事業は認めないことになっており、いずれは全ての事業が終了してしまうことになってしまいます。県としても全国知事会を通じて、また市町村でも市長会等から要望を挙げておりまして、交付金の新規事業についても引き続き認めていただけるよう働きかけています。

もし、要望が認められれば、事業を継続して行っていけると考えています。

(議長)

他に何かありますか

(議長)

では、私から1点

平成29年度予算の事業内容の(6)にある事業者向け消費者志向経営・景品表示法研修会の開催事業は新規事業と思われませんが、いつ頃開催される予定でしょうか。

(事務局)

こちらの事業は県民生活センターで計画しております。現在、消費者庁では、事業者も消費者の目線に立った事業を進めるため、昨年4月に消費者志向経営の取組促進に関する検討会報告書が公表され、消費者志向経営の重要性が報告されています。これを受けて県でも、消費者志向経営の研修会の開催を計画し、併せて、法律関係についても毎年、改正等がされていますので、こちらについても周知を図っていく目的で一緒に開催をする予定でいます。今のところ秋頃の開催を目指して準備を進めているところです。

(議長)

他に、ご質問、ご意見ございますか。

よろしければ(4)県民生活センターにおける相談及びあっせん状況について事務局から説明をお願いします。

事務局から資料4について説明

(議長)

何かご意見・ご質問等ございますか。

(委員)

消費者啓発のための出前講座をされていますが、まだまだ消費者被害防止について周知がされていないと思うのですが、若者教室や高齢者向けの教室において、どのような場所で、どのような内容で啓発を行っていますか。

(事務局)

たとえば若者教室では、高校の卒業時期に合わせて巣立ち教室を開催し、契約に関する基礎知識やスマートホンやパソコンに関する注意事項や消費者被害について等、これから社会へ出て行く方向けに開催しており、大学生についても同内容で入学後のオリエンテーション時に開催をしています。

高齢者の教室については、各消費者団体にもご協力をいただき、ことぶき勸学院などにおいて、分かり易く、紙芝居や寸劇等を使って行うほか、センターでは消費者被害防止のDVD等を活用し、消費者被害の実例や気をつけなければいけないことを周知しています。教室は10名程度の少人数で行っており、公民館等を利用して開催しています。

(委員)

これに関連しまして、昨年度、本大学(山梨学院大学)で、消費生活安全課が行う大学連携講座と県民生活センターが行う出前講座が開催され、私も聴講しました。それぞれ講義の内容が異なっていましたので、消費生活安全課とセンターとの連携はどのようにしているのか教えていただきたい。

(事務局)

昨年度、消費生活安全課では資料3の4ページ、大学と連携した消費者教育事業を実施しており、出前講座については県民生活センターで事業を行っています。

出前講座については、県でも周知をしていく中で、申し込みがあったところに出向いていき、講座を開催します。大学のオリエンテーション時に、生活に関係する契約など社会に出て行く時に必要な情報を提供して、消費者被害の防止を図るものです。

一方、当課で行う大学と連携した講座につきましては、大学において各先生が持っている講義枠の中に消費者教育を取り入れていただき、消費者教育に関連する教育学部などでは家庭科や社会科において消費者教育を、法律に関係する学部では消費者に係る法律の講義をシラバスの中で取り込んでいただいて、十分な時間を取り、より掘り下げた内容の講義を行っています。

それぞれ、スタンスは違いますが、ちょっと周知がされていない部分もあって、昨年度の反省も踏まえ、今年度はセンターと連携をする中で違いについて周知を図っていくつもりです。

大学の連携講座は消費者教育の担い手を育成するという目的もありますので、教育学部の学生さんでは将来、教員になって消費者教育をしていただく立場になることを前提に講義を行っていただいています。

このような違いもありますので、センターと協力し棲み分けを行っていく予定です。

(議長)

何かご質問、ご意見ありますでしょうか。

(委員)

あっせんの状況については件数が少ないが、他県と比較してどうでしょうか。

また、相談内容にもよるとは思いますが、解決に結びつかないものはどのような事例がありますか。できる限りあっせんをして、この数字になっているのでしょうか。

(事務局)

昨年度の本県のあっせん率は2.6%でした。まだ平成28年度の全国の状況は発表になっていませんが、平成27年度を見ますと、あっせん率が全国では相談件数103万件のうち、8万9千件があっせん件数ですので、8.6%のあっせん率で、その前の年度を見てもほとんど同じとなっています。それに比べると当県のあっせん率は低くなっており、全国平均の半分弱となっています。なぜあっせん率が低いかわかりませんが、相談内容によって事業者と相談者の仲介に立ってあっせんを行いますが、あくまで相談者の申出により行うこととなります。

相談員が相談の内容があっせんを行うことができるものなのか、よく聞き取りを行って、どこに問題の本質があるのかを見極め、相談者にセンターが仲介に立ってあっせんを行いますがよろしかお聞きし、内諾をいただいてから実施します。それ以外は、相談内容によって専門の相談機関の問い合わせ先などを紹介し繋げています。丁寧な見極めを行っているため、他県よりあっせん率が低くなっていると思われます。

例えば通信販売においてはクーリングオフの制度はないわけですが、解約したいというような場合は相談内容により各法律等に照らして、相談機関を紹介しています。

(議長)

他に何かありますでしょうか。

なければ最後に（５）その他について事務局からお願いします。

事務局から資料５について説明

（議長）

ただ今の事務局からの提案について、ご意見ご質問ありますか。

特になければ事務局の提案のとおりとしてよろしいでしょうか。

（意見なし）では、提案どおりお願いします。

それでは、以上をもちまして議事を終了します。ご協力ありがとうございました。