

平成 2 0 年 度

福島県消費生活審議会議事録

平成 2 0 年 7 月 2 5 日開催

福島県消費生活審議会

1 日 時 平成20年7月25日(金) 午後1時30分～午後3時30分

2 場 所 自治会館1階 「消費生活課研修室」

3 出席者 委員13名、事務局7名

消費生活審議会委員名簿

	氏 名	職業・役職等	備考
学 識 経 験 者	菅野 昭弘	弁護士	欠席
	鈴木 里子	郡山女子大学教授	
	高瀬 雅男	福島大学教授	会長
	千葉 和彦	弁護士	欠席
	新田 直樹	司法書士	
	渡邊 哲	福島学院大学准教授	
消 費 者	伊丹 節子	財団法人福島県婦人団体連合会理事	
	加藤 幸枝	(公募委員)	
	菊地 千津子	(公募委員)	
	舟木 やよい	福島県生活協同組合連合会理事	
	村野井 ヨシ子	福島県消費者団体連絡協議会理事	
事 業 者	追分 富子	福島県商工会議所女性会副会長	欠席
	加藤 雅実	日本チェーンストア協会東北支部事務局長	
	中野 竹治	福島県生活衛生同業組合連合会会長	
	根本 佳夫	福島県商工会連合会専務理事	
	宝槻 直志	全国農業協同組合連合会福島県本部副本部長	

#### 4 議 題

- (1) 会長の選任について
- (2) 会長職務代理者の指名について
- (3) 苦情処理部会委員の指名について
- (4) 本県の消費者行政の概要について
- (5) 消費者行政の推進体制強化について
- (6) 多重債務者対策について

## 5 概要

### (1) 開 会

定刻（13時30分）となり、委員総数16名中13名の出席により、福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則第25条第3項に定める定足数を充たしているため審議会が成立していることを確認し、大津主任主査が開会を宣言した。

### (2) 辞令交付

阿久津生活環境部長から、各委員に辞令を交付した。

### (3) あいさつ

〔阿久津生活環境部長〕

- ・委員の皆様には、この度、委員就任を御快諾いただき、また、本日は御多用中にもかかわらず御出席をいただき、お礼申し上げます。
- ・県民の消費生活の安定及び向上に向けた施策の策定及び実施に関する事項について、様々な視点から御意見をいただきたいと考えているので、よろしくお願ひしたい。
- ・少子高齢化の進行をはじめ、近年の各種分野における規制緩和や構造改革、経済社会のグローバル化、情報化の進展などに伴い、消費者を取り巻く環境は著しく変化している。
- ・県の消費生活相談窓口寄せられた平成19年度の相談件数は、9,502件と依然として高い水準にあり、高齢者を狙った悪質な訪問販売や、携帯電話のメールなどを利用した新手法の架空請求・不当請求など、その手口の悪質化、巧妙化が更に際だってきている。また、近年大きな社会問題となっている多重債務に関する相談も増加している。
- ・県としては、今年度、消費者施策の企画調整等を担当する本庁の消費者行政部門を、県民の身近な相談窓口である消費生活センターに移し、新たに「消費生活課」を設置した。新体制の下、県民からの苦情相談等の情報に基づいた的確な消費者施策を企画立案するとともに、消費者被害に迅速に対応するための組織改編である。
- ・引き続き相談体制の整備を図るとともに、積極的な情報発信など消費者被害の未然防止を図っていききたいと考えている。
- ・また、社会・経済状況の変化を踏まえ、関係機関・団体等と緊密に連携を図りながら多重債務者対策をはじめとした消費者保護や消費者教育の推進など、各種の消費者施策を推進しているところですので、今後とも皆様の御理解と御協力を引き続きお願いする。
- ・本日の審議会では、本県の消費者行政の概要について報告するとともに、本県の消費者行政の推進体制強化や多重債務者対策について説明をさせていただく。
- ・委員の皆様にはそれぞれのお立場から忌憚のない御意見をお願いしたい。

(4) 委員の紹介

2年間消費生活審議会委員を務めていただく各委員を紹介した。

(5) 仮議長の選出

議事に先立ち、稲村消費生活課長を仮議長として選出した。

(6) 議事録署名人の選出

[稲村仮議長]

- ・議事署名人については、仮議長指名でよろしいか。

<委員全員異議なしの声>

[稲村仮議長]

- ・議事録署名人を、伊丹委員と舟木委員にお願いする。

<伊丹委員、舟木委員ともに了解の旨回答>

(7) 議 事

[稲村仮議長]

- ・まず、議題の(1)「会長の選任について」、消費生活条例により委員の互選とされているのがいかがでしょうか。

[根本委員]

- ・高瀬委員にお願いしたい。

<委員全員異議なしの声>

[稲村仮議長]

- ・皆様方の推薦があったので、高瀬委員に会長をお願いします。

<高瀬委員が会長席に移動>

[高瀬会長]

- ・皆様の協力をいただきながら、本審議会を円滑に運営してまいりたいと思うので、よろしく願います。

- ・それでは、議事を進めます。  
（２）「会長職務代理者の指名について」ですが、会長から指名します。
- ・会長職務代理者は、渡邊委員にお願いします。

< 渡邊委員、了解の旨回答 >

[高瀬会長]

- ・次に、議題（３）「苦情処理部会委員の指名について」、事務局から説明願います。

< 稲村消費生活課長から資料に基づき説明 >

[高瀬会長]

- ・それでは、私から委員を指名します。  
まず、学識経験者から菅野委員、千葉委員、新田委員、消費者からは村野井委員、事業者からは根本委員の５名の方をお願いします。  
部会の部会長の選任については、条例施行規則により、部会委員の互選により定めることになっているので、後日、お決め願います。
- ・続きまして、議題（４）「本県の消費者行政の概要について」ですが、事務局より説明願います。

< 稲村消費生活課長から資料に基づき説明 >

[高瀬会長]

- ・只今の事務局の説明について、質疑等があれば御発言願いたい。

[加藤（幸）委員]

- ・平成１９年度の県消費生活センターへの相談件数が、平成１６年度をピークに下がってきているとの説明であったが、テレビで振り込め詐欺被害が増えているとの報道を見た。本県の状況はどうか。

[稲村消費生活課長]

- ・詐欺事件であり警察で対応しているが、県警では６月に「振り込め詐欺対策室」を設置し取締りを行っている。全国的に被害が増える傾向にあるため、金融機関と連携を取って、ＡＴＭで携帯電話を使用させないなどの対策を取っている。

〔中野委員〕

・消費生活センターの相談件数を地域別で見ると、県北が極端に多いのは地域的な特性はあるのか。

〔稲村消費生活課長〕

・県の消費生活センターが、県北にあるということ、人口が集中していることなどが要因である。また、いわき市、郡山市は消費生活センターを設置しており、そちらに相談していることが考えられる。この相談件数は、県消費生活センターに寄せられた相談件数のみで、市町村で受け付けた相談件数は含まれていない。

〔新田委員〕

・今回の審議会では、県消費生活センターへの相談件数を報告していただいたが、県では各市町村で受け付けた相談件数のデータも把握しているのか。

〔稲村消費生活課長〕

・今回は、各市町村への相談件数も情報提供したい。

〔加藤（雅）委員〕

・県消費生活センターへの相談件数全体では減少傾向にあるようであるが、問い合わせ等は増えている。問い合わせ等の内容は、どのようなものか。また、県が実施している啓発事業との関連性はあるのか。

〔稲村消費生活課長〕

・問い合わせは苦情ではなく、消費者が「こういった情報を教えて欲しい」「これについてはどうなんだ」等質問や疑問など主体的な問い合わせである。消費者教育やマスコミから得た知識などが、問い合わせが増えている要因になっているかもしれない。

〔加藤（雅）委員〕

・福田総理が掲げた消費者庁が現在内閣府で検討されている。今までの行政のあり方が生産者サイドの施策が大半であったことへの反省で、新しい組織を創設すると聞いている。悪徳業者の是正や事業者側には問題を起こさないような取組みが必要であると考えているが、しかし、消費者の権利をあまりに強調しすぎて、消費者の方が誤解して、表示等ほんとは些細な問題までも事業者に相談がくることを懸念している。

消費者の皆さんにより良い生活をしていただくためには、権利を主張されるのは良いが、一方義務と正しい知識・情報を身につけなくてはいけない。このため、一般の消費者向けの啓発・情報提供をもっとこまめに行えば、もっと相談件数も減るのでは

ないか。

〔稲村消費生活課長〕

・消費者保護から、自立した消費者を育成しようという流れになってきている。消費者保護一辺倒ではなくて、消費者の基本的な役割・責務として、自立した消費者として学習し、あるべき消費者とは何かを考えなくてはならない。こういったことを踏まえ、事業者指導と併せて、消費者の育成、啓発を行っていきたい。出前講座は、非常に申込みが増えている状況である。

〔新田委員〕

・もともと知識がないのが消費者である。事業者側の努力も必要である。

〔加藤（雅）委員〕

・事業者サイドが、努力を続けていくのはもっともである。しかしながら、極当たり前のことを知らない人が多いのも事実。行政サイドでは、こうした啓発事業と通じて、地域社会全体をレベルアップしていかなければならない。

〔新田委員〕

・どんどん情報を出してもらって、お互い意見交換をすることが必要であると思う。

〔村野井委員〕

・消費者団体連絡協議会では、町の方に文化祭等で消費者への啓発事業としてグラフ等を作成して掲示などを行っているが、見る人は見るが見ない人は全く見ない。  
・昨年度は、携帯電話のトラブルをテーマに中高生を対象にアンケートをとったが、高額の物を購入していたり、トラブルに巻き込まれたり、親に内緒で購入していたりなどの実態が明らかになった。  
・振り込め詐欺は、何で電話相手が誰だか分からないのか疑問に思うところはあるが、我々としては、引き続き啓発に努めて町の方に良くしてもらいたいというのが切な願いである。

〔加藤（幸）委員〕

・食の安全が、消費者としては興味がある。トレーサビリティシステム、外国の輸入品に残留農薬が入っていた、食品の偽装とか度々TVで報道される時、JAS法という単語を良く聞く。  
・先日、県で開催した「食品表示セミナー」に出席し、JAS法などについて研修を受けた。JAS法に違反したときは、JAS法で告発もできる。

・事業者だけでなく、消費者も勉強しているが、過敏になっているのは事実。県では、農林、保健福祉、生活環境と各部で担当しているが、縦割りではなく横断的に対応して欲しい。

〔稲村消費生活課長〕

・今年度消費生活課は、消費者行政を一体的にやろうと設置した。食品については、国と同じ県でも分野ごとに縦割りとなっているが、食品安全推進会議を設置し関係部局で連携をしている。

・国の消費者行政一元化の中で、県の組織はどうするかまだ見えないところであるが、今後の課題として取り組んでいきたい。

〔渡邊委員〕

・知りうる範囲で補足説明する。相談件数の内訳は、消費生活相談の定義がある。それに合致しないモンスター〇〇のようなものは、件数に入っていないであろう。

・相談件数が、地域でばらつきがあるのは、福島市、郡山市、いわき市で設置している消費生活センターは、市外からの相談もあり足せば平準化するのではないか。

〔高瀬会長〕

・以前発行されていた「福島県消費者行政の概要」には、(相談件数が)記載されていた。

〔渡邊委員〕

・資料2の福島県の消費者行政の概要(体系図)では、大きく消費者保護対策事業と物価安定対策事業の二本立てになっているが、消費者保護対策に偏っているのではないかと。

・オイルショックを契機に消費生活条例が施行されたが、物価安定対策事業がメインであった。今は、第3次石油危機とも言える状況である。物価安定対策事業も力を入れるべきである。

・振り込め詐欺が増えているのは、消費者が情報を持っていないから。物価安定対策にも、消費者の声を吸収するようなことをしないと、県に意見を言ってもどうしようもないと思われるかもしれない。オイルショック時には、各界から意見を聞いていた。

〔高瀬会長〕

・今回の原油高は、投機マネーなども原因であり、県レベルで物価安定対策は難しい。県消費生活条例第36条に基づき、国に意見を述べるのも良いかもしれない。

・日本は、食糧自給率が30%代なのも、大きな問題である。50~60%まで高め



なくてはいけない。

〔高瀬会長〕

- ・次に、議題（５）消費者行政の推進体制強化について事務局から説明願います。

＜稲村消費生活課長から資料に基づき説明＞

〔高瀬会長〕

- ・只今の事務局の説明について、質疑等があれば御発言願いたい。

〔新田委員〕

- ・実際に、本庁の消費者行政部門と消費生活センターを一元化して、スムーズに対応できた事例があれば教えて欲しい。

〔稲村消費生活課長〕

- ・従来の消費生活センターでは、消費者と事業者の間に立ってあっせんはできるけれど、指導することはできないため本庁の消費者行政部門に依頼するしかなかった。  
一元化してからは、相談電話に情報が入れば、特定商取引法担当者がすぐ隣にいるめ機敏に事業者指導に出向くなど対応している。

〔鈴木委員〕

- ・以前保健所に勤めていたが、サツマイモを洗ったら色が落ちたと保健所に持ち込んだ方がいた。知識を持っていない消費者が多い。
- ・アメリカは、大学にも（トラブルを解決するために）弁護士がいる。日本もそういう方向に向かってしまうのか。

〔高瀬会長〕

- ・県でグループ制を導入してから、消費者行政部門が総務企画グループの中に入り、消費者行政以外に様々な業務を担当している課だったので、消費者行政が埋没した感じがあった。審議会が開催されない年があったり、「福島県の消費者行政の概要」などが発行されないなどの影響があった。
- ・今年度からは、消費者行政のみを担当している課が設置され、組織的に体制が整った。あとは、中身が問題になってくる。

〔高瀬会長〕

- ・次に、議題（６）多重債務者対策について事務局から説明願います。

<稲村消費生活課長から資料に基づき説明>

〔高瀬会長〕

- ・只今の事務局の説明について、質疑等があれば御発言願いたい。

〔新田委員〕

- ・日々司法書士として、多重債務者問題に取り組んでいる立場から一言申し上げたい。多重債務者問題が、社会問題として認識されたのは最近である。
- ・グレーゾーン金利まで有効であったのが、貸金業規制法が改正され、グレーゾーン金利が廃止される予定である。劇的な変化をさせた要因は、裁判で精力的に活動してきた弁護士がいて、道が切り引かれてきた。
- ・東京の大手の司法書士事務所が多重債務整理などを宣伝しているが、昔では考えられなかった。総額500万円支払っていたのが、過払い金があり300万円戻ってきたという事例もあった。
- ・消費者金融は、大手しか生き残れないと思う。そして、無登録のヤミ金だけが残るであろう。これから、こういった事態にどう対応していくかが求められている。弁護士や司法書士が電話すると取り立てをやめる。脅されて支払ってしまうのがまずい。行政は、社会問題にさせないようにする取組が必要。

〔渡邊委員〕

- ・消費者金融の利用者1,400万人、多重債務者200万人であるが、その全ての人が困っているというわけではないのではないか。県は、どういう状況にあるのかを調べる必要がある。
- ・セーフティネットで無担保貸付という、バングラディッシュのグラミン銀行の制度をそのまま日本に持ってくるのは、消費生活が高度化した日本にはなじまない。それよりも、消費者教育が必要であって、借りたものは返すというのが基本である。無担保、無金利は検討すべき。
- ・生協の貸付は、組合員が対象であろうと思うし、社会的還元が必要である。貸付はもともと他にも存在しているし、福島が生協で行うということであれば慎重に行ってほしい。
- ・消費生活課が、多重債務の窓口になるのは良いことではあるが、一方で基幹事業にならないようになって欲しい。

〔新田委員〕

・貸して利息を取るといのは、事業者任せればよい。しかし、無職の方には与えるしかないと思う。

〔加藤（雅）委員〕

・多重債務者が増えたのは、教育も問題である。こういった借入れをすれば、こういうことになってしまうなど、マスコミなどを使いながら生々しい事実を知ってもらった方が良くであろう。

・マンガ本などでも、良い情報を提供すべきだと思う。

〔高瀬会長〕

・多重債務者の生活の立て直し、セーフティネットが必要である。国が作成したプログラムは、国自身の責任を書いていない。銀行には、公的資金を何兆円も投入しているのであれば、消費者に出しても良いのではないか。

・消費者教育用副読本「CONSUMER'S EYE」は、包括的に内容になっており、とても良い資料である。

〔菊地委員〕

・振り込み詐欺の電話が私の家にも来た。初めは、携帯番号が変わったからと連絡が来た。その翌日また電話が来た。「女子事務員の代わりの仕事をするようになり、給与も下がった。今ではアルバイトもしている。お金を送って欲しい。親孝行したいのにごめんなさい。」といった内容であった。息子の職業が違っていたので、すぐに嘘だと分かった。

・私は高齢者相手の仕事をしているが、私の関係のある人の中では運良く被害にあっているような人はいないが、高齢者に対する教育も大切であると思う。

〔高瀬会長〕

・以上で福島県消費生活審議会を終了する。

<審議会閉会>

(閉会 15:30)