

平成 27 年度第 1 回

北海道消費生活審議会

議事録

日時：平成 27 年 10 月 27 日（火）13:00～14:30

場所：北海道立消費生活センター 暮らしの教室

平成 27 年度第 1 回北海道消費生活審議会議事録

日時：平成 27 年 10 月 27 日（火）13:00～14:30

会場：北海道立消費生活センターくらしの教室

1 開会

2 挨拶

北海道環境生活部くらし安全局長

3 報告

（1）消費者安全法の改正について

- 曾野会長 ○ それでは、ここからは、私が進行役を務めさせていただきますが、終了時間は 14 時 30 分を予定しておりますので、ご協力をお願いいたします。
- まず、報告事項の（1）消費者安全法の改正について、事務局より説明をお願いします。
- 鶴ヶ崎主幹 ○ それでは、資料 1 に基づきご説明いたします。
【資料 1 に基づき説明】
- 曾野会長 ○ ただいま事務局から「消費者安全法の改正について」の説明がありました。ただいまの説明に対して、ご質問等はございませんか。
- 山口委員 ○ 資料 1 に「V 消費者安全確保地域協議会」とありますが、これは市町村なのか道なのかどの範囲の協議会になりますか。
- 鶴ヶ崎主幹 ○ 法が想定しているのは、市町村がそれぞれの地域で主体となるのですが、当然、都道府県単位で設置されるということも想定されているところです。
- 川野委員 ○ 道内各地域に消費者協会が存在しており、それぞれ大中小様々な規模だと思うのですが、この地域協議会ですとか、消費生活相談員の配置については、どの程度の規模から配置になるのでしょうか。
- 鶴ヶ崎主幹 ○ すみません、ただ今のご質問は地域協議会の関係のお話でしょうか。
- 川野委員 ○ 地域協議会もそうですが、消費生活相談員の配置については「消費生活センター等」ということですので、例えば上川地域の場合、市町村が相談業務を旭川の消費者協会に委託していますよね。そういうものが消費生活センターに変わっていくのかということも含めて、消費生活相談員の配置がどの規模から必要になるのか。また、地域に消費者協会がありますけれ

ど、例えば、札幌のように独立独歩でやっているところもありますし、地元の東神楽のように行政の補助的な役割のところもあります。そういうものの扱いはこの法律が施行されることによってどのようになるのか、消費生活協力員等の関係もあると思いますので、どのような想定がされているのかお伺いしたいです。わからないようでしたら結構ですが。

鶴ヶ崎主幹 ○ まず、消費生活センターを地方公共団体が設置します。都道府県は必置で、市町村は努力義務とされていますが、その消費生活センターには消費生活相談員を置かなければならないこととなっております。これは人口何万人以上であれば必ず配置するとかそういったことではなく、消費生活センターを設置する市町村及び都道府県は消費生活センターに消費生活相談員を置かなければならないということです。また、消費生活協力員は各地域において見守り対象者に対し具体的な見守りを実施する様々な方を想定しているところです。人口規模の小さな市町村で消費生活センターを置くだけの体制を組めないところで、相談件数も少ないところであれば、例えばこれは現に行われておりますが、近隣市町村と一緒に広域処理を行うところが消費生活センターとして機能しておりますが、そのような消費生活センターにも消費生活相談員を置かなければならないこととなっております。

川野委員 ○ わかりました。

(2) 北海道消費生活条例の改正について

曾野会長 ○ ただいま消費者安全法の改正についてご説明いただいたところですが、それを受けて(2)北海道消費生活条例の改正について、事務局より説明をお願いします。

鶴ヶ崎主幹 ○ それでは、資料2により説明いたします。
【資料2に基づき説明】

曾野会長 ○ ただいま事務局から「北海道消費生活条例の改正について」の説明がありました。委員の皆さまにはあらかじめ資料を送付しておりますが、ただいま事務局より説明のあった条例改正の内容について、ご意見、ご質問等がありましたら、お願いいたします。

川上委員 ○ 消費者安全法が改正されこの条例が施行されるようになった場合、例えば、十分な職員の配置をすとか、研修の機会を増やすとか現場が変わりますでしょうか。機密情報の取扱いについてただ今ご説明いただきましたが、職員の数が非常に多くなるとか、研修の数が増えるとか、情報の取扱

いに関して手間をかけて管理するようになるとか、現場がすごく変わっていくことはありますか。

鶴ヶ崎主幹 ○ 現時点において、この条例改正によって消費生活相談の現場が大きく状況が変わるということは想定してはございません。現時点で既にクリアされていることも数多くございますので、あくまでも消費者安全法の規定に基づいて、各項目を条例化するという趣旨とご理解いただければと思います。

曾野会長 ○ 他の方はいかがでしょうか。

山口委員 ○ この罰則規定の新設ですが、事業者の情報はオープンにできなくなると国の法律が変わっていますよね。悪徳業者が消費者被害を起こし、その悪徳業者を公表して被害を広げないようにするのが、イメージなのですが、それでも、事業者情報を公開してはダメという法の趣旨はどのようなものでしょうか。

鶴ヶ崎主幹 ○ 法施行前の現時点においても、事業者に関する情報は一般的に公開してはならない取扱いとなっております。その一方で、法や条例に基づいて行政調査を行って、例えば、行政処分や公表等の行政措置を実施することがあります。これは行政調査を行って事実認定を行って、この事業者はこういった違法行為をしましたということが認定され処分され、それを公表あるいは情報提供するといったことが、行政措置の一つとして設けられております。違法行為が事実認定されて処分したからにはそういった情報を積極的に道民の皆様方に提供するという必要が当然ございますが、そこに至らない情報については私どもの守秘義務の範囲内にあり、みだりにそれが第三者に公開されることがあってはならないと考えているところでございます。

曾野会長 ○ 消費者相談があったということだけでは事業者名等を公表することはできないけれども、行政措置等に至れば公表しているとそういうことでしょうか。

鶴ヶ崎主幹 ○ はい、行政処分等の措置についてはおっしゃるとおりです。

曾野会長 ○ 私から一点よろしいでしょうか。先ほど現場が変わるのかといったお話がありましたけれども、みなし合格者を含めて消費生活相談員資格試験に合格した者が配置されなければならないとありますが、これは条例が施行されてもスムーズに移行できるのでしょうか。現状でもこの条件を満たしているとの理解でよろしいでしょうか。

鶴ヶ崎主幹 ○ 消費者安全法の改正に経過措置が設けられておりますので、北海道立消費生活センターの相談員の方々は全員が経過措置の対象となる、要するに現行三資格を保有している方になりますので、全く問題なく移行されると考えております。

曾野会長 ○ ありがとうございます。他の委員からご意見ご質問等はございませんでしょうか。それでは今後はパブリックコメントを実施して、道議会で提案されるということですのでよろしくお願いいたします。

(3) 平成26年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告について

曾野会長 ○ 次に、報告事項(3)平成26年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告について、事務局から報告をお願いします。

鶴ヶ崎主幹 ○ それでは、資料3により説明いたします。
【資料3に基づき説明】

曾野会長 ○ ただいま事務局から報告のありました「平成26年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告」について、ご質問等はございませんか。

鎌田委員 ○ 数値だけでは見えない部分があるのではないかと考えております。例えば、消費生活相談の相談件数が止まっているようですけれども、消費者問題が多様化し複雑化しているので一件当たりかかるものは非常に増えているものと思います。相談件数が止まっているから相談員さんの配置等がそのままではなくて、負担の大きさ等もご配慮いただければと思います。

○ 私は消費者教育専門なので、ここばかり目に止まってしまうのかも知れないのですが、第2章「消費者教育の推進」のところですか。昨年度の数値が出ていないのでわかりませんが、消費者教育推進法ができ学校訪問講座が増えているのではないかと思います。学校訪問講座36回ということは一箇月に3回ですが、どういう方が行ってらっしゃるのか。例えば、釧路に来ていただきたいと思うのですがけれども1泊2日、根室であれば2泊3日かかるのではないかと思います。そこに対して目標値があれば、これは考えていたより多いと思うのですが、先ほどの相談員さんの配置については法改正の関係かもしれませんけれども、こちらにつきましても人の配置を是非お願いしたいなどの希望です。よろしくお願いいたします。

鶴ヶ崎主幹 ○ 消費生活相談の件数自体の推移というのは必ずしも増えている状態ではないにしても、一件当たりの相談員の手間や処理に要する時間がどうなっ

ているかについては、一部相談員の方からも困難な事案等が相当程度あると伺っておりますので、こちらとしても実態等を把握していきたいと考えております。また、学校訪問講座にどういった方が行くかですが、道の消費者協会やセンターの方が行く場合もございますし、地域の消費者協会の方が行く場合もございます。年間36回が頻度として多いかどうかは一概になかなか申し上げにくいところでございますが、第二次消費生活基本計画の中でも「消費者教育」が重点となっているところでございますので、実態等を把握した上で、今後必要に応じて検討して参りたいと考えております。

曾野会長

○ 今の鎌田委員からありましたお話の中で、相談員や学校訪問講座の人の配置については、これは予算の措置を行う考えでしょうか。

近藤課長

○ ここには学校訪問講座や各セミナーが掲載されておりますが、これらは委託事業で実施しているもので、人を何人配置する直営事業ではなく、箇所数や回数等の算定を基に行っておりますので、直接、人を増やす等のたぐいのものではありません。箇所数や実施回数を増やすのであれば予算が可能であればできますが、受託先の体制もありますので、お金を増やせば回数が増えるというのはまた別の議論になろうかと思えます。

○ 相談員さんの負担の話ですが、確かに相談件数は減っていますが、一件当たりの処理時間は対応が増えており、特に「ハードクレーマー対応」が一つ大きな問題となっていると我々も認識しております。例で言いますと、センターで受けてセンターで相手にされないから我々にも電話が飛んできて、2～3時間我々に対してもクレームをつけるというのが増えております。この対処方法について、他の都道府県のルールや対応等を調べているところですが、一概にルールを決めてもその通り対応できないのがハードクレーマーの特性でございます。先ほど鶴ヶ崎がお話しましたが、今回、相談員さん一人一人にお話をお聞きする機会を作ったものですから、その中で相談員さんが疲弊され負担が増えているという話がありましたので、我々としても今後やっていかなくてはならないと認識を持っているところでございます。

橋本委員

○ 鎌田委員に引き続き要望のようなところもあるのですが、相談員に対する精神的な重圧というのがありまして、これは北海道立消費生活センターだけではなくて地方における相談員についても同様です。特に、一人体制の市町村においては一人で解決しなければいけないということで本当に大変な所がありますので、先ほど説明のあった市町村支援の中で相談だけの対応だけではなく、そういった相談者への対応の仕方についての相談もできるといふことも含めていただければと思います。

○ もう一点は消費者被害の救済に関して消費者白書の中にも「グローバル

化」があったと思うのですが、自分では気付かない間に海外との取引になっていることや届いた商品が模倣品であったり、逆にお金を支払ったけれども商品が届かなかった等の問題があります。国民生活センターにおいて、越境の取引についての専門の相談窓口がありますけれども、これは国対国になるので、直接道への要望ではないですけれども、「こういったサイト等にアクセスすると海外につながりやすいので、気をつけましょう」とか消費者被害の未然防止の啓発にも力を入れていただきたいという要望です。以上二点です。

近藤課長

○ 要望は承りました。最初の相談員の方の精神的な負担の軽減については、「確定」でなくて「たぶん」と言うことで申し訳ありませんが、今、国の交付金を使って活性化事業の中で、例えば、相談員のメンタルヘルスのようなことを行うことができる可能性があるのかなと思っております。当然、道立消費生活センターが中核センターとして、市町村の相談員の方のそういった部分も含めてご相談に乗るのもあるのですが、そもそも道立消費生活センターの相談員さん自体が、相当精神的なプレッシャーを受けております。現在、指定管理の中で臨床心理士が相談を受けるメニューを入れさせていただいているのですが、市町村の中では、そこまでなかなか手が回らない、お金が回らないことがあると思いますが、うまく活性化事業を使うことができれば、市町村単位でもそういったフォローが可能となる場合がございますので、内容を精査し検討してみたいと思います。

曾野会長

○ 他にいかがでしょうか。

山口委員

○ 意見というより要望なのですが、私自身、コープさっぽろにいた時に、イタリアの生協に行ったことがありまして、幼稚園から高校生までお店に来て商品を見ながら消費者教育が行われているのを学びました。小さい頃から毎年、学校と連携して商品を通じた消費者教育を実施する。高校生でも、社会人になっても金融や保険に対する勉強等をする。道においても、イタリアの協同組合でやっているような、是非調査をしていただいて、もっと総合的に、消費者協会や消費者団体と連携しながらもっと大きくできないでしょうか。現在の携帯電話の問題等も含めてですが、根をきちんとやっていかないと本質的な消費者教育にはならないと思いますので検討してほしいのが一つです。

○ もう一つは、私はホクネットの理事で財政担当をやっておりますが、財政的には厳しくて、差止請求訴訟等ホクネットの業務がありますが、結局、裁判やるとしても負けるとお金が戻ってこないわけです。財産的負担を負えないものですから、本来ホクネットが持っている悪い業者相手に訴訟して等の業務がなかなかできない。道からも消費者教育の委託で支援いただいております非常に感謝しているのですが、もう少々そういう部分も増

やしていただいて、ただ援助するのではなく、消費者教育の具体的な事業に増やしていただきたい。弁護士も謝金等をホクネットの財政に戻すなど一所懸命やっておりますけれども、消費者被害の救済、消費者安全の確保で一番大事なのはそれを支える個人ではなくて、いろんな形でいつまでも継続できるようにそのところでしっかりしていただきたい。どうしても日本社会は、まだまだ生産する側が強い。11月に消費者庁長官のところに行って懇談する予定があるのですが、320名の職員の内、消費者庁で自己採用したのはわずか去年あたりからなのですね。人的な基礎がなく、消費者の立場を強化していくには、政策的として行政で応援するというところで力を入れていかなくては変わっていかないのではないかという要望です。

近藤課長

- 消費者教育につきましては、先ほどの説明にもありましたが、第二次消費生活基本計画の中でも重点施策の一つと位置付けさせていただいております。おっしゃるとおり関係機関等の様々な取組を十分把握した上で、こういった連携やこういった協力をして、より効果的に消費者教育の取組ができるかまでは、まだ調べ切れておらず、整理されていないところがありますので、そこは我々も今後の課題と思っておりますので、きちんと整理して検討していきたいと思っております。
- また、お金の関係ですが、我々の一番苦しいところでありまして、道財政が厳しい中で、なかなか思うような財政が確保できない。そのような中、消費者庁がつくった活性化基金、交付金が非常に大きな後押しになっており、我々だけでなく市町村にとっても大きな存在になっておりますので、我々としては「こうした交付金を長く続けてほしい」「色々なものに活用できるように」との要望を国に事あるごとに申し上げているところでございますので、先ほどの要望も含めて引き続き取組んでいきたいと思っております。
- それから、消費者庁の職員のお話でしたが、ただいま道庁からも1名行っており、今回で二人目になります。一人目はそこに座っている太田でして、建前上は消費者庁で地方の人が勉強するということなのですが、ご指摘の通り消費者庁は経験者が不足しているとのことで、地方の経験者、戦力を是非貸してほしいというのが実情です。太田も二年ほど消費者庁で勤務して参りまして、今年、入替で一人消費者庁へ行っております。消費者庁は生え抜きの職員がないのが課題ではございますが、我々も消費者庁と充分連携しながら色々なことに取り組んで参りたいと思っております。

蛭名委員

- 「苦情相談内容」のところ、前にも一度お伺いしたことがあったのですが、一昨年消費税が8%に増税になり、価格表示が各店でまちまちで消費税が入っているのか入っていないのか、表示が大きい小さいだとか、いまだに私自身慣れませんが、そのような相談や要望は寄せられてい

ないのでしょうか。以前お話ししたときには、再来年消費税がまた増税になるまでの経過措置で、今は各商店に表示方法が委ねられているので致し方ないとお話だったと思います。5%の時は外税で統一されていて、今度は内税だった時が長くて、そして今度はバラバラの表示で、行政において色々なことが変わるということは多々あることでしょうけれども、できれば再来年消費税上がって欲しくはないのですが、上がるのであれば、分かり易い表示にさせていただかないと混乱が生じると思いますので、そのような要望や相談があるのかどうかも含めて教えていただければと思います。

近藤課長

○ ただ今の相談状況についてですが、今そういったデータを持ち合わせておりませんので、はっきりわかりませんが、確かに増税になった当時は混乱をきたすことやちらし等がわかりづらいのはあったと思います。しかし、それがルールとして認められているのがあり、最近はことさら大きな問題となっているという認識はございません。個人的にみれば、当初は税込みと税抜きの二段書きでしたが、最近は税込み価格でちらしを作るところが結構増えてきており、そのほうが分かり易いのかなと思います。各店舗の配慮だと思いますが、色々な動きがあり、今それをもう一度見直そうという動きは特段ないと理解しております。

栗崎委員

○ ただ今、推進状況ということでお話をいただきましたが、この中にもその後にある資料3-2にも、特殊詐欺に係る表記が出てきません。ただ実態では、特殊詐欺に関して世の中騒いでいます。この推進状況だとか、以前配られた消費生活相談報告書にもほとんど特殊詐欺に関する報告はありません。これは取えてないのかなと思いますが、そうであれば、どこで公表するのかと思います。警察で把握している被害額や件数が新聞に出たりするだけで、道としての捉え方が見えないのですけれども。

近藤課長

○ 今お話ありましたように、もちろん特殊詐欺は犯罪ですので、警察が関係いたします。また、内部的な事情で大変恐縮なのですが、環境生活部では、道民生活課がございまして、そこが特殊詐欺を知事部局として担当している部署になります。消費生活センターでも特殊詐欺等の相談を受けてはありますが、実際それを施策展開する部署は警察を含め別にある状況となっておりますので、ご理解願います。

栗崎委員

○ 私は消費者協会ですけども、「消費生活相談報告書」となっていて特殊詐欺の部分がまるっきり触れられておらず、生活相談をしていて把握していない、道民生活だというのはいかがでしょうか。

近藤課長

○ 把握していないわけではありません。我々の整理として、消費者施策の

中の括りで報告させていただいているだけです、「関係ない」「知らない」等ではありません。

栗崎委員 ○ もう一点ですが、今報告の中にあった消費生活モニターを私もやっていますが、300人のモニターを用意して価格調査を行っていますよね。どこかで集まりがあって、話をすることはあるのでしょうか。

鶴ヶ崎主幹 ○ 年度初めにモニター研修会を実施しているところです。

栗崎委員 ○ 実際に価格調査をやってみて思うのですが、100グラム当たりの価格を出せという指示等があって、価格の見方など改善できないものなのかなと思っております。ずっと継続されていることだと思うので、どこかで見直しをかけてもらえないものかなと。もう少々言わせていただくと、モニターのなり手がいないのです。消費者協会に対応しろと言われ、50何品目だから大したことないと思いますけれども、毎月ですからね。各自治体でなり手がなくて非常に困っていますので、改善についての要望です。

近藤課長 ○ 要望として承ります。

佐々木委員 ○ この前、胆振管内の家庭科の先生が集まった会議の中で、センターの方に来てもらい講師になっていただき色々とお話を伺いました。その時にパンフレットがこのように配られまして、これは要望とかではなく本当にこういったものが、授業の中で非常に役に立つことをお伝えしたくてお話ししております。その中で一つ残念に思ったことが、インターネットとか例えば携帯電話会社と何かつながりがあって、そういったところと協力して消費者教育やネット販売等に係る被害防止に携わっているのかをお聞きしたいと思います。

近藤課長 ○ 今お話のあった関係機関との連携が大きな課題でありまして、当然、教育委員会とは連携しているのですが、民間団体との連携については、そこまで及んでおりません。様々な場で色々な消費者教育をしているのは、ある程度聞いたりしているのですが、なかなかネットワーク化や組織だっただけで対応するという段階には至っておりませんので、先ほど山口委員からもありましたが、そういったことを含めて消費者教育を総合的、体系的に実施していく必要があるとの問題意識を持っているところです。今後の課題として承りたいと思います。

(4) 新しい総合計画における指標設定について

曾野会長 ○ 次に、報告事項(4)新しい総合計画における指標設定について、事務

局から説明をお願いします。

木下主査 ○ それでは、資料4により説明いたします。

【資料4に基づき説明】

曾野会長 ○ ただいま事務局から「新しい総合計画における指標設定について」説明がありました。ただいまの説明に対して、ご質問等はございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

（5）食品表示法、景品表示法、特定商取引法及び消費生活条例に基づく行政措置の状況について

曾野会長 ○ それでは、特にないようでしたら、続きまして、報告の（5）食品表示法、景品表示法、特定商取引法及び消費生活条例に基づく行政措置の状況について、事務局から説明をお願いします。

新矢主幹 ○ 私からは、資料5の1枚目の1の食品表示法及び景品表示法に基づく措置についてご説明したいと思います。

【資料5に基づき説明】

福田主幹 ○ 引き続き、特定商取引法と北海道消費生活条例に基づく行政措置の状況につきましてご説明を申し上げます。

【資料5に基づき説明】

曾野会長 ○ ありがとうございます。それでは、ただいまの説明につきまして何かご質問、ご意見等ございませんでしょうか。

（「なし」と発言する者あり）

4 その他

曾野会長 ○ それでは、以上で本日予定された議事につきましては全て終了いたしました。そのほかに委員の皆様から何かご発言等ございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

曾野会長 ○ 特にないようでしたら、事務局にお返しします。

5 閉会