

平成 1 8 年 度

福島県消費生活審議会議事録

平成 1 8 年 7 月 2 5 日開催

福島県消費生活審議会

1 日 時 平成18年7月25日(火) 午後1時30分~午後3時00分

2 場 所 杉妻会館 「牡丹A」

3 出席者 委員14名、事務局11名

消費生活審議会委員名簿

	氏 名	職業・役職	備 考
学 識 者	内田 宜枝	司法書士	
	鈴木 里子	郡山女子大学教授	
	高瀬 雅男	福島大学教授	
	高橋 郁夫	弁 護 士	
	千葉 和彦	弁 護 士	
	渡邊 哲	福島学院大学助教授	
消 費 者	川島 安紀子	(公募)	
	菊地 和子	財団法人福島県婦人団体連合会	
	根本 章子	福島県生活協同組合連合会理事	
	東山 京子	(公募)	
	星 サイ子	福島県消費者団体連絡協議会理事	欠 席
事 業 者	加藤 雅実	日本チェーンストア協会東北支部事務局	
	手塚 佳子	福島商工会議所女性会副会長	
	中野 竹治	福島県生活衛生同業組合連合会理事	
	箱崎 義家	福島県商工会連合会専務理事	欠 席
	平田 無着	全国農業協同組合連合会福島県本部長	

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) 報 告
  - ア 平成17年度の消費者行政の概要について
  - イ 平成18年度の消費者関連施策について
- (5) 意見交換

## 5 概 要

### ( 1 ) 開会

小檜山企画主幹が開会を宣言した。

### ( 2 ) あいさつ

根本部長があいさつをした。

### ( 3 ) 仮議長の選出

議事に先立って仮議長に高瀬委員を選出した。

### ( 4 ) 議事録署名人の指名

議事録署名人として、根本委員と加藤委員が指名された。

### ( 5 ) 議事

議題( 1 )の会長の選任について、互選により高瀬委員を選出した。

議題( 2 )の会長職務代理者の指名について、会長の指名により渡邊委員が選出された。

議題( 3 )の消費者苦情処理部会委員の指名について、事務局より消費者苦情処理手続き等を説明し、その後会長の指名により千葉委員、高橋委員、内田委員、星委員、箱崎委員が苦情処理部会委員として選出された。

議題( 4 )の報告について、事務局より資料に基づき説明し、各委員から意見が出された。

議題( 5 )の意見交換について、議題以外の事項について委員から意見が出された。

### ( 6 ) 閉会

小檜山企画主幹が閉会を宣言した。

#### 議事における発言要旨

##### 〔高瀬委員〕

議題( 1 )の「会長の選任について」ですが、条例により会長は委員の互選によるとされているが、いかがいたしますか。

##### 〔根本委員〕

高瀬委員にお願いしたい。

##### 〔高瀬委員〕

ご推薦いただきましたので、会長職を努めさせていただきます。

議題( 2 )「会長職務代理者の指名について」、これは会長の方から指名させていただきます。会長代理は渡邊委員にお願いします。

それでは、議題( 3 )「苦情処理部会委員の指名について」事務局より説明願います。

〔松本総務企画グループ参事〕

（配付資料・参考2により説明）

〔高瀬委員〕

只今の事務局からの説明に対し、何かご質問はございませんか。

それでは私から、苦情処理部会の委員を指名させていただきます。

学識経験者からは千葉委員、高橋委員、内田委員、消費者からは星委員、事業者からは箱崎委員、以上5名の方をお願いします。

尚、部会の部会長の選任については、条例の施行規則により部会委員の互選により定めるということになっておりますので、本日指名させていただきました部会員の間で後日お決めいただきたいと思えます。

それでは、議題（4）報告ですが、ア「平成17年度の消費者行政の概要について」と、イ「平成18年度の消費者関連施策について」の2つに分かれております。

まず、ア「平成17年度の消費者行政の概要について」事務局より説明願います。

〔松本総務企画グループ参事〕

（資料1により説明）

〔安田県消費生活センター所長〕

（資料1・2、参考1により説明）

〔高瀬委員〕

只今の事務局からの説明に対し、何かご質問、ご意見等はありませんか。

条例が改正されて、不当な取引行為の規制ができるようになり、各県でも不当な取引行為についての勧告や公表など積極的に運用されているが、福島県の場合、17年度の実績で口頭指導4件となっており、実際にどのような事例で、どのような指導を行ったのか、ご説明をお願いしたいと思います。

〔松本参事〕

口頭指導ですが、消費者から寄せられる相談内容を基に、条例違反のおそれがある行為につきまして指導し、事業者から改善報告をいただいているという状況でございます。

口頭指導を行った事業者の行為としては、マンション販売に関するもの、冠婚葬祭を扱う互助会の事業に関わるもの、暖房機器等製造販売で製品の安全確保に関するもの及びエステ事業者に関するものの4件で、そのうちエステ事業者については特商法による指導も併せて行っております。割賦販売法関係の互助会に係る立入検査の実績1件については、国の実施計画をもとに、3年に1回程度、県が実施しているものです。指示を

しまして公表したという事例はまだありません。

〔高瀬委員〕

他にご質問、ご意見ございませんでしょうか。

〔加藤委員〕

3ページに記載されている「ふくしまくらしの情報」のホームページに『県民生活緊急情報』の掲載をされているとのことですが、これは今までどのくらいの人が見ているのでしょうか。説明していただいた今回のデータを見る限り、16年度と比べて17年度は相談件数が減少しています。こうした情報提供の結果として、相談件数が減ってきていると思われませんが、どうお考えでしょうか。

〔松本参事〕

そのよう分析までは行っておりませんが、委員がおっしゃるような効果も少なからずあるものと思われま。日ごろから、出来るだけ早く情報を提供するようにという上局の指示もあり、『県民生活緊急情報・11』については他県で発生している情報を入手して、県民にすみやかに提供をしております。また、『県民生活緊急情報・12』についても、消防法改正に伴い、先手を打って県民の方に情報を提供したものです。その他に活字媒体でも広報をしている結果として、相談件数が減少してきているのではと思います。ただし、効果があったと私たちの方からはなかなか言い辛いところではございます。

〔高瀬委員〕

他にご質問ご意見ございませんか。

〔川島委員〕

先ほど、『県民生活緊急情報』に関してはホームページ上で公開しており、それ以外に活字媒体でも行っているということですが、どのような方法で行っているのでしょうか。

〔松本参事〕

同じ内容を記者クラブのほうに投げ込みをしまして、これと同じものを新聞で報道していただくようお願いをするということでございます。

〔川島委員〕

実はこれを今まで見たことがなかったので、拝見したところ具体的な情報がたくさ

ん載っているの、もっと早く見ることができれば良かったと思いました。ホームページ上または新聞記事で見ることが出来るということですね。

〔松本参事〕

おっしゃる通りでございます、ホームページを見ればこの内容が載っているのですが、報道機関にもお願いすれば大きな問題については詳しく（記事掲載について）実施していただけますし、紙面の内容等もございませうが、活字としてもお知らせをしていただくということでございます。

〔川島委員〕

もう一点よろしいでしょうか。

資料にある消費生活相談件数は県のセンター分だけだと思いますが、各市町村にも窓口としてのセンターがあり、それらができてきたために県のセンター分が減少しているのか、あるいは県全体として件数が減っているのかどうか、お聞きしたい。

もう一点はいわき市、郡山市等を結ぶオンラインの説明がありましたけれども、これは市町村にあるのですか、それとも県の出張所にあるのでしょうか。

〔安田所長〕

福島市のセンターは昨年できたのですけれども、県のセンターにおいて福島市からの相談件数が減少したということではなく、県全体としてトラブルに係る相談が減少したということです。

まず、消費者がトラブルに遭っているということに気付かなければトラブルにはなりません。トラブルに遭って消費生活センターに相談するパーセンテージは以前は3パーセントでしたが、直近では5パーセントまで増えております。各地にセンターができることにより、消費生活センターが救済してくれるということが知れ渡りますので、そういう効果があるのではないかと見ております。それから、P I O - N E Tにつきましては、消費生活センターに寄せられた情報については私どもの方でカードの整理をいたしまして、直接伝送しています。また、市町村分につきましては、本庁の方で取りまとめをし、私どもの端末から伝送しております。

〔高瀬委員〕

17年度につきましてほかに質問等ございましたら、平成18年度の消費者関連施策についてご説明いただきまして、18年度と併せてご質問、ご意見を頂きたいと思っております。とりあえず、平成18年度の消費者関連施策のほうに進ませていただきたいと思います

〔松本参事〕

（資料3により説明）

〔安田所長〕

（資料4により説明）

〔高瀬委員〕

只今の事務局からの説明に対し、何かご質問、ご意見等はありませんか。

〔菊地委員〕

消費者の声反映事業というのがありますが、昨年度は福島県の消費者団体に委託して調査したということで、今年度の内容等は決まっているのでしょうか。

〔伊藤主任主査〕

17年度は、県の消費者関係の方に委託しまして事業の方を行いましたけれども、今年も継続して県内の消費者団体に委託することを考えております。内容は、昨年度は、身近な消費者トラブルということで調査を行いました。先ほどからご説明しております相談状況等にもありますとおり、高齢者の相談とともに若年層の相談が若干増えてきておりますので、今年は若年層に関する消費者問題、相談、トラブルの状況等について、調査をしたいと思っております。今後、消費者団体と詰めていきたいと考えております。

〔根本委員〕

条例を具体的な施策として運用するために、行動計画とかアクションプラン等を、他の県でも行っているとお聞きしたのですが、資料で立入検査等のことが書いてありますが、そのようなことは含まれているのでしょうか。

〔松本参事〕

県が行います立入検査は、特定商取引法、不当景品類及び不当表示防止法、電気用品安全法、割賦販売法、福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例など全部で9つの消費者関連法及び条例に基づき行うことが出来ることになっています。実施の要件は法律で定められておりますので、それに従い、適切、的確に対応していくということが必要であります。

〔内田委員〕

センターの若年者に対する啓発活動ですが、消費生活トラブルで若年層に関わるも

のが増加していることに関して、中高生など若年層に啓発パンフレットなどで、啓発を行っている。高校生については、大学進学などで県外に住む人もいるでしょうから、早くからトラブルなどに対する意識を持つことができると思います。

〔高瀬委員〕

何か関連してご発言ありますでしょうか。

〔松本参事〕

副読本には2つのものがあり、ご覧いただきますとかなり詳しいですね。指導者用のものはこのような書式になるのでしょうか、生徒用副読本は、やはり小学校5年生位にも分かるように、ぱっとみてすぐに理解できるものをつくりたいと、考えているところです。

〔安田所長〕

どの学年を対象に啓発活動を行えば良いのかということですが、現在は小学生でもメールなどを携帯で送っていますので、実験的な取り組みとして、小学生を対象にセンターに夏休みの勉強ということで来て頂き、様々なところを見てもらいながら消費生活に関心を持ってもらえればという試みを始めたいと考えているので、出来る範囲で対応して、小学生、中学生も対象として、消費生活に関する啓発活動を行っていきたいと考えております。

〔高瀬委員〕

他にご質問ありませんでしょうか。

〔渡邊委員〕

センターで行う講師派遣（出前講座）事業に関する要望ですが、若年者層、高齢者層も含めまして、消費生活問題をいかにして未然に防止するかという観点に立った場合、過去の消費生活問題・事例の啓発教育がかなり重要になってくると思っております。特に昭和30年に「森永ヒ素ミルク事件」が発生しましてから30年、40年、50年と時が経つにしたがい、同じ様な原因に基づく消費生活問題というのが発生してくるというわけで、今、直近で起きている事例の啓発とともに、過去にどのような原因で、どのような被害が出て、どのような解決に至ったかということ、何らかの形で若年層の人たちに教育することによって、将来にわたる消費生活問題の未然防止に繋がるのではないかと考えています。時間と経費の問題があるかとは思いますが、今後の消費者啓発におきまして可能な限り過去に起きました消費生活問題の事例の啓発というものを取り入れて頂けると、幸いかなと思っております。



〔高瀬委員〕

関連して発言したいのですが、若年層の被害が増えているということで、対策をいろいろと考えて頂きたいのですが、例えば福島市では小学校5年生向けにパンフレットを作って学校に配っていて、どのくらい活用されているのかは分からないのですが、福島市以外に行っているところもあるかもしれません。しかし、県内全体で見れば、そういうのは部分的なものですので、県として出来る部分も随分あるのではないかと思います。被害の未然防止のためには、広域自治体と基礎的自治体の関係で、基礎的な自治体と相談し調整しながら行って頂けるとありがたいと思います。

〔松本参事〕

委員がおっしゃるような形で検討を進めたいと思います。

〔高瀬委員〕

他にいかがでしょうか。

〔加藤委員〕

私たち事業者という立場においては当然法律を守るという概念に沿って行動していくわけですが、一方で、消費者の安全や利益を損なうような問題が発生する原因は何であろうかと考えた場合に、事業者側の一方的な利益追求のための行動と、もう一つは、それを受けるところの消費者の皆さん、お客様の方の情報不足という部分が、私は大きいのではないのかなと思うのです。それを是正するためにどうすればいいのかと考えると、私たち事業者も当然ですが、消費者の皆さんに対する情報提供という部分を、もっとやっていかなければならないのではないかと。我々事業者のほうも当然やるつもりでおりますが、一般の皆さんに対して情報提供をするためにどうすれば良いかという、消費者啓発のテレビ、ラジオ広報という部分を、私はもっと幅を広げて多くの皆さんに見て頂けるというような状況づくりをしてみてもどうかと思うのです。現在は月2回という形で出されておりますけれども、内容も堅苦しいものではなく、面白いものにしていく。今、力を持っているのはマスコミ、テレビだと思うのです。子どもから私たち大人まで、事業者も消費者の皆さんも含め多くの方がそれを見る。情報提供について、もっと頻繁にやっていただいて、消費者全体がよりレベルアップ出来るような環境作りをお願いできたらと思う次第でございます。いかがでしょうか。

〔高瀬委員〕

事務局から何かありませんでしょうか。

〔松本参事〕

委員がおっしゃる通りだと思います。緊急情報を活字で出して頂くのもそうですが、私どもも消費生活の情報誌を年6回出し、それには載せているのですが、役所という性格上、内容が教訓的なもので、確かに面白くない、非常に堅い。関係機関にお配りしているので、そこから波及し、少しでも他に広がっていけばいいのですが、消費者の問題というのは時が立てば新たに発生してくるものですから、テレビや報道機関を使ってタイムリーに対応していけば未然防止に繋がるというように、地道な対応ですが、繰り返し、かつ早めに対応していきたいと思います。

〔根本委員〕

ニュースなど送っていただいた資料を元に、みんなで勉強しあっているのですけれども、今日いただいた『消費者の目』のような資料をコピーさせていただいて、自分の所の広報誌に載せても構わないでしょうか。どこからの資料かということを示すれば載せても良いでしょうか。

〔松本参事〕

私どもの方にご一報いただければ了解しますので、ご連絡頂きたいと思います。個人情報等についてはできるかぎり載せていませんが、そういう部分の使用を控えていただくことはあります。

〔高瀬委員〕

他にご質問ないでしょうか。

〔川島委員〕

情報紙は年6回出されていますが、これは全戸配布されている物ではないですね。それほど部数がないのでテレビ等のマスコミも使った方がよいのではという話が先ほどありましたけれども、スポット放送1回分の経費と、情報誌を1回配る経費は、どちらが多いのでしょうか。

〔松本参事〕

それに関する資料を持ち合わせていないので、お答えすることができないのですが、消費生活に関してこういう事例がでているということの記事にいただき、ニュースでも流していただく形というのが一番早く、経費もかからない。県民生活に緊急に関わるものだということで、報道機関にも御理解と御協力をいただくという形で情報提供を続けていきたいと思います。

〔高瀬委員〕

県民生活緊急情報などは町内会でコピーをとり100軒ほどまわすとすごく効果があるのではないかと思います。

〔松本参事〕

おっしゃる通り、町内会などで使っていただくと有効だと思います。市町村の担当者会議等で、要望をしていきたいと考えております。

〔小檜山企画主幹〕

テレビ等のスポット放送ですが、県政広報グループの方で、年間でその時間帯の枠を確保しており、そのなかで消費生活関係の情報も提供しております。このため、消費の部分だけで経費がいくらかというのはなかなか出しづらいという状況でございますので、御理解いただきたいと思います。

〔伊藤主任主査〕

情報紙「くらしの情報」は市町村の方にも配布しておりまして、その都度住民の方々に周知してくださいとお願いしています。それから、昨年度、住宅リフォーム等の問題が生じたときに、高齢者を狙った悪質な訪問販売などについて、出来るだけ多くの県民の方に周知をしたいということもあり、私どもの広報媒体だけではなく、県内全戸回覧される県防犯協会の広報誌に載せていただいて注意の喚起をお願いしたという事例もありました。

〔松本参事〕

議長及び各委員がおっしゃるように、このような情報を市町村に提供いたしまして、身近な町内会の回覧などで活用していただくという願いは、毎年行っていきたいと考えております。

〔高瀬委員〕

他にありませんでしょうか。ないようでしたらその他の質問をお願いします。昨年度、市町村担当者会議は開催されたのでしょうか。

〔伊藤主任主査〕

昨年度は開催しておりません。

〔高瀬委員〕

市町村の担当者も変わってくるので、広域自治体として最新情報の提供を行うこと

や、お互いに意見交換をするということが非常に重要ではないかと思うので、是非18年度は実施していただきたいと思います。

〔松本参事〕

市町村の担当者を一堂に集めなくとも、例えば振興局単位で各市町村の担当者にお集まりいただいて、県あるいはセンターからの情報を伝えるという形でも展開できますので、必ず実施をしていきたいと考えております。

〔高瀬委員〕

まだご発言していらっしゃる方はおりますでしょうか。

〔東山委員〕

『消費者の目』ですが、内容が濃くて県として非常に誇れるものだと思います。送りつけ商法などの悪質商法の紹介についての項目ですが、対処法まで詳しく書いてありますので、老人会などで大いに活用していただきたいと思いますが、やはりコピーをしていいのかが問題だと思います。それについて了承していただければと思います。皆さんも是非欲しい資料だと思いますので、大いにPRしてみてくださいでしょうか。

〔高瀬委員〕

これは相当中身が濃くて良くできていると思います。是非いろいろな形で普及して、防止に役立てていただきたいと思います。

〔松本参事〕

振興局には、県政相談員として校長先生などを歴任なさった方がおいでになりまして、このようなものをかなり勉強していただき対応していただいております。私が県南にいたときは、100件近くの相談がございました。センターからの指導やアドバイスもうまく伝えられたと思います。

〔渡邊委員〕

私の方から『消費者の目』を17年度にどのように活用したか、ご案内させていただきます。大学で私が担当する授業の中では、家政学という授業の中で活用しているというのが1点。それから、郡山市あさか野学園大学という、高齢者大学というものがありまして、ここで『消費者の目』を活用しながら情報提供に絡んだ講義をしています。昨年、コピーをするのに部数がかかなり必要だったものですから、昨年までの県民文化グループに御協力いただいて、調達させてもらいまして、活用しました。

〔鈴木委員〕

今、家庭のお母さんの情報量というのは怪しいものがありまして、子どもには是非、小さい頃から情報を与えて欲しいと思います。私は、食育の方に係わっているのですが、家庭における教育力が低下してきているので、情報を提供していただき、それを活用して消費者行政や法律などを理解させられることができれば良いと思います。

〔高瀬委員〕

他にまだ発言のない方いらっしゃらないでしょうか。

〔高橋委員〕

先ほど、昨年の相談では、エステティックの勧誘や高齢者に対する布団に係るものも多いと伺いました。私はそのことについて(弁護士として)係わっていたので、相談者の方からお話を聞くのですが、事業者はインターネットではどのような評判なのか、というところを調べます。業者の名称を出すというのは公表ということになりますので難しいのですが、私の所に相談に来た事例は県内でも社会的にいろいろと問題になっている。消費者問題に対する窓口に関する情報を、消費者に分かるように、目に見えるような形で利用できたら良いなと思います。

〔川島委員〕

消費生活センターの商品テストを見させていただきましたが、雑誌や新聞などにも商品テストの結果が載っており、その中でこれは間違いないという正しい情報を公表していただきたいと思います。様々な情報の中から、消費生活センターが検証して、公表するようにしたら良いなと思います。いかがでしょうか。

〔安田所長〕

私どもでテストを行いますと、雑誌や新聞などから掲載しても良いかという依頼がたくさんあります。信用のおける媒体であれば「別に良いですよ」ということで積極的をお願いしておりますが、逆の方の発想がなかったので、信用のある情報であれば、検討してみたいと思います。

〔高瀬委員〕

たくさんのご意見を出していただきまして、事務局の方でもご検討頂きたいと思えます。

せっかくの機会でありますので、議題以外のことで何かご発言あればお願いします。

〔渡邊委員〕

様々な商品テストに絡んだ情報の提供というお話が出たのですけれども、情報の提供ならびにその受け手の情報の収集になりますと、インターネットを活用できる人間とできない人間の情報格差というのはかなり大きくなってきておりまして、特に商品テストなどの情報をどの様にして手にすればいいのだろうかという紹介を県のセンターの方から行って頂けないだろうかという話がありました。各地にある消費生活センターを総括している国民生活センターから発信される情報量はかなり大きなものがあり、この情報を手にとれる人間ととれない人間では、かなりの情報格差になってしまいます。他都道府県の情報というのも国民生活センターを一度経由することによって、かなりの量が入ってくる訳です。他県のセンターで集約をしてセンターニュースとして流すという事例がないので、「くらしの情報」が年6回発行されるということですから、そういった全国レベルでの商品テストの結果あるいは相談事例をここで見る事が出来るというような、情報発信源の情報提供というものを計画して頂けると、先ほどご質問があった川島委員さんの答えに近いと思います。是非、6回に1回くらい国民生活センターならびに、全国各地の消費生活センターから発信されています情報をどうやって福島県民が入手したらよいかという助言を、記事として載せて頂けるとありがたいと思いました。

〔松本参事〕

非常に参考になる意見でして、緊急情報の中にも他県の例を取って流したのもございますので、出来ないことはございません。情報誌のスペース的に可能であれば、定期的に、1回と言わずに隔月でも良いですし可能なところから掲載したいと思えます。

〔高瀬委員〕

時間が参りましたので、審議会を終わらせて頂きます。各委員の皆様、お忙しいところありがとうございました。