

## 消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会

平成 28 年 3 月 3 日  
NPO 法人えひめ消費者ネット  
理事 泉日出男

## 1. えひめ消費者ネット活動概要

行事	年月	主な活動	会員数	主なメンバー(人)
創立	平成 20 年 7 月	(3 月から活動開始。県の認可が 7 月)		NACS 8
1 期総会	平成 21 年 4 月	悪質商法被害未然防止啓発活動 土曜日消費生活電話相談	正会員 19 賛助会員 11 計 30	NACS 10 (NACS=消費生活アドバイザー)
2 期総会	平成 22 年 4 月	悪質商法被害未然防止啓発活動 土曜日消費生活電話相談	正会員 22 賛助会員 24 計 46	NACS 10
3 期総会	平成 23 年 4 月	悪質商法被害未然防止啓発活動 土曜日消費生活電話相談	正会員 23 賛助会員 22 計 45	NACS 10
4 期総会	平成 24 年 4 月	悪質商法被害未然防止啓発活動 土曜日消費生活電話相談	正会員 25 賛助会員 23 計 48	NACS 10
5 期総会	平成 25 年 4 月	悪質商法被害未然防止啓発活動 <b>適格消費者団体造りへの基盤 ステップアップ事業</b> 土曜日消費生活電話相談	正会員 26 賛助会員 27 計 53	NACS 10
6 期総会	平成 26 年 4 月	<b>適格消費者団体造りへの基盤 ステップアップ事業</b> 悪質商法被害未然防止啓発活動 土曜日消費生活電話相談	正会員 28 賛助会員 36 計 64	NACS 11 KC's 団体賛助会員
7 期総会	平成 27 年 4 月	<b>適格消費者団体認定申請に向けてのステップアップ事業</b> 悪質商法被害未然防止啓発活動 月～土曜日消費生活電話相談 110 番活動	正会員 66 賛助会員 34 計 100	コープ関係 23 相談員 18 NACS 11 司法書士 6 弁護士 2
	平成 28 年 1 月 現在		正会員 87 賛助会員 30 計 117	コープ関係 31 相談員 25 NACS 11 弁護士 10 司法書士 7

二〇四会場  
六五〇〇人余の県民の方に啓発出前講座

## 2. 適格消費者団体認定に向けた活動

### (1) 平成 25 年度の「適格消費者団体の基盤作りステップアップ事業」活動（愛媛県より受託）

行事	月日	内容	講師（人）	参加（人）
第1回事例検討会	8月31日	検討事例5例	弁護士1 司法書士4	16
公開講座	11月30日	「適格消費者団体のあゆみ、集团的消費者被害回復制度について」	NPO 法人 消費者支援機構 関西 (KC's) 常任理事 弁護士 坂東俊矢 氏	一般 42
第2回事例検討会	12月7日	検討事例4例	弁護士1 司法書士4	34
先進適格消費者団体見学	1月17日	NPO 法人 消費者支援機構 関西 (KC's) を訪問。		前理事長参加

### (2) 平成 26 年度の「適格消費者団体の基盤作りステップアップ事業」活動（愛媛県より受託）

行事	月日	内容	講師・メンバー	参加者
先進団体へ加入	6月20日	消費者支援機構 関西 (KC's) 加入	団体賛助会員として登録	
第1回事例検討会	8月9日	検討事例5例	弁護士4 司法書士1	21
第2回事例検討会	9月13日	検討事例4例	弁護士2 司法書士3	16
第17回適格連絡協議会参加	9月27日	各団体種別報告他	事務局 京都 KCCN (NPO 法人 コンシューマズ 京都)	ガザバ参加 理事1
第3回事例検討会	10月11日	検討事例4例	弁護士2 司法書士3	19
第1回申入れ検討会	11月8日	申入れ検討事例1	検討委員7	4
第2回申入れ検討会	12月13日	申入れ検討事例1	検討委員7	4
第18回適格連絡協議会参加	3月8日	各団体種別報告他	事務局 ひょうご 消費者ネット	理事2

- ・平成 27 年 1 月 31 日：理事会決定を経て、冠帽等警察関係業者の解約手数料について申入れ1件を業者に送付。
- ・平成 27 年 2 月 18 日：業者より経済産業省の冠帽等警察関係業者の解約手数料のあり方についての研究報告に沿ったものであるとの回答を得る。
- ・平成 27 年 4 月 4 日：再申入れ
- ・平成 27 年 5 月 24 日：同様の内容の回答を得る 平成 28 年 3 月 14 日に業者と面談予定。

### (3) 平成 27 年度の「適格消費者団体認定申請に向けてのステップアップ事業」活動（愛媛県より受託）

行事	月日	内容	講師・メンバー	参加者
第1回事例検討会	7月4日	検討事例3例	検討委員7	6
第1回110番活動	8月1日	相談2例	弁護士1・相談員2	1
第2回事例検討会	8月22日	検討事例4例	検討委員7	6
第19回適格消費者団体連絡協議会参加	9月26日	各団体種別報告他	事務局 消費者支援ネット くまもと	理事2 検討委員1
第3回事例検討会	10月3日	検討事例4例・申入れ1	検討委員7	6
公開講座	10月31日	「消費者団体はここまでできる、 - 適格消費者団体の成果と新訴訟制度の課題」	適格消費者団体 京都 消費者契約ネットワーク 副理事長 野々山宏氏	一般 80
第2回110番活動	11月14日	相談2例	司法書士1・相談員2	2
第4回事例検討会	12月5日	検討事例6例	検討委員7	6
第5回事例検討会	1月23日	検討事例5例	検討委員6	6
第20回適格消費者団体連絡協議会参加	2月13日・14日	各団体種別報告他	事務局 埼玉消費者被害をなくす会	理事1 検討委員1

- ・平成 27 年 10 月 21 日 理事会決定を経て、スポーツクラブ業者の解約方法・手数料について申入れ1件を業者に送付。
- ・平成 27 年 11 月 24 日 業者顧問弁護士より消費者法第9条には違反しない旨の回答を得る。
- ・平成 28 年 1 月 29 日 成人式会衣装の解約手数料について理事長名で問い合わせ。2月3日前向きの回答を得る。
- ・平成 28 年 2 月 22 日 スポーツクラブに対して、再申入れ書を送付。

### 3. 消費者委員会への質問

新聞等で消費者庁の徳島県への移転が報道されています。国は消費者庁や国民生活センターを下支えする消費生活の専門家を徳島県でどのようにして確保されるのでしょうか？

#### ・質問の趣旨

平成 27 年 10 月 20 日に開催された「消費者団体ほか関係団体等との意見交換」において徳島県消費者協会から提出された資料によれば、徳島県内の消費生活センター（6 市町村 / 24 市町村、相談員数 13 名）、徳島市消費生活センター（相談員 3 名）、鳴門市消費生活センター（相談員 2 名）、阿南市消費生活センター（相談員 2 名）、小松島市消費生活センター（相談員 1 名）、美馬市消費生活センター（相談員 2 名）、板町消費生活センター（相談員 2 名）、上板町消費生活相談窓口（相談員 1 名）と記載されています。徳島県の消費生活センターが含まれていないので、実際に相談に従事している相談員が何名であるかは正確には把握できませんが 20 名に満たないのではないかと思います。

愛媛県では愛媛県消費生活センター以外に県内の 20 市町全てに相談窓口が整備されており、専門相談員のいない窓口はあるものの、消費生活を担当する職員が相談対応しています。現在、愛媛県消費生活センター及び県内 20 市町の消費生活センターもしくは相談窓口で勤務する相談員は合計 20 数名です。愛媛県では欠員が出て募集をかけても、有資格者を探すのはほぼ不可能な状況です。

大都市周辺では多くの消費生活アドバイザーや消費生活専門相談員、消費生活コンサルタントの有資格者がいますが、地方ではまず雇用してから数年かけて資格を取らせるというパターンがほとんどです。仮に消費者庁や国民生活センターが愛媛県に移転しても、とても下支えできないのが現状です。

また国民生活センターには、消費生活に関する情報を全国の消費生活センター等から収集し消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てる、消費生活センター等が行う相談業務を支援する、裁判外紛争解決手続（ADR）を実施する、苦情相談解決のための商品テストや、広く問題点を情報提供するための商品群のテストを行なう、地方自治体の消費者行政担当職員・消費生活相談員を対象として研修を行なう、小規模な消費生活センター等へ経験豊富な相談員による巡回指導を行なう、生活問題に関する調査研究を実施する、様々なメディアを通じて消費者への情報提供を積極的に行う、といった多岐にわたる役割が期待されています。

国民生活センターには上記のような様々な役割が期待されていますが、その多くを経験豊富かつ専門知識に長けた消費生活専門相談員が担っています。経由相談や CCJ(越境消費者センター)等においては特に高度に専門化された知識が必要で、それは東京という 1 極集中都市だから情報も人材も集まるのだと考えられます。このような優秀な人材は現在ほとんどが首都圏で生活していて、国民生活センターが徳島県に移転したからといって共に移動できる消費生活専門相談員ばかりではないのではないのでしょうか。