

滋賀県における地方消費者行政の現状について

特定非営利法人 消費者ネット・しが

1 実情

滋賀県の人口は 141 万人，大津市の人口は 34 万人。県内に 15 市 6 町の基礎自治体がある。2015 年度の県内相談件数は 13,337 件であった。

過去に，琵琶湖の水質保全のため，無リン石鹸を使う運動が展開された関係で，消費生活関連部門が自治体の環境課に置かれてきたところも多い。

現在，滋賀県においては，すべての市に消費生活センターないし相談窓口が設置され，資格のある相談員が配置されており，概ね最低限の相談体制は整備されている。

地方消費者行政活性化基金を活用して，相談員の配置人数が増加したほか，定期的に弁護士の派遣を受けて困難事例の検討を行う体制をとった自治体もある。

訪問販売お断りステッカーを制作している自治体も多い。また，野洲市が，訪問販売業者の登録制を定める独自の条例を制定した。

他方，県による行政処分例は近年全く実績がない。消費者安全確保地域協議会も未整備である。

消費者教育については，各センターによる出前講座等はあるものの，小中学校，高校での教育について，行政が関与する例は少ないようである。

2 取組

消費者ネット・しがでは，2015 年 12 月，県に対し「高齢者を消費者被害から守るための，勧誘拒絶制度の特定商取引法への導入を求める意見書」の提出を求める請願を提出した(滋賀弁護士会と共同提出)。

また，2016 年 1 月には，滋賀県消費者基本計画(第 3 次)」に対して，以下の内容の意見書を提出した。

- (1) 厳正な法執行(景表法違反，特商法違反，条例違反)を求める。
- (2) 消費者安全確保地域協議会の早期整備を求める。
- (3) 消費者教育の積極的な展開を求める。

消費者ネット・しがでは，過去に県内全市を訪問し，消費者行政の実情についての聴き取り調査を実施した。前回の調査から時間が経っているので，あらためて現時点での課題を調査する必要があると考えている。

3 課題

県内の相談員の声を聞くと，詐欺的な事案が多くなっていることが明らか

である。PIO-NET の集計結果をみれば取り締まりが必要であることは明らかなのに、警察や行政の動きが鈍いと感じられる。県による行政処分も皆無である。厳正な法執行が必要であると考えられる。

また、消費者安全確保地域協議会が未整備であること、とくに学校における消費者教育が不十分である。

4 要望

(1) 訪問販売お断りステッカーの法的根拠、法的効果を明確にしていきたい。

滋賀県内の自治体では、訪問販売お断りステッカーを作成・配布しているところも多い。また、弁護士会・司法書士会・警察・自治体が共同して作成したステッカーもある。

このステッカーを掲示している世帯に対して訪問販売の勧誘をする行為が、滋賀県消費生活条例施行規則別表に定める「消費者が契約を締結する意思がない、または勧誘を拒否する旨を表明しているにもかかわらず、なおも契約の締結を勧誘し、または契約を締結させること。」に該当するか否かについて、県は消極的に解している。

他方、野洲市は、ステッカーを掲示した世帯に対する訪問販売の勧誘が、野洲市暮らしささえあい条例 17 条「登録事業者は、訪問販売に係る契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該契約の締結について勧誘をしてはならない。」に違反すると解している。

全国で同様のステッカーの取り組みが為されていると思われるが、ステッカー掲示の効力について解釈が定まっていないのが実情である。根本的には立法的な解決が必要と思われるが、特商法の改正等によって、この問題の決着をつけていただきたい。

(2) 小中高等学校の教職員に対して、消費者教育の必要性を理解してもらうとともに、教職員のリテラシーを高める施策を講じていただきたい。

成年年齢の引き下げ問題もあり、早い段階からの消費者教育の必要性は高まっている。しかし、小中学校、高等学校での消費者教育の水準は、きわめて心許ないといわざるを得ない。

「総合学習」の内容として、消費者教育の観点から不適切な授業が行われている例も報告されており、そもそも消費者問題に関する教職員の力量が足りないと思われる。

教職員に対する再教育や、教員免許を取得するに際しての制度改善を通じて、教職員のリテラシーを高める施策が必要ではないかと思われる。

以上