

「消費者問題シンポジウム in 前橋」を開催しました

開催日時 平成 28 年 1 月 30 日（土）13：30～16：30

開催場所 前橋問屋センター

（群馬県前橋市問屋町二丁目二番地）

主催 内閣府消費者委員会

群馬県消費者団体連絡会

後援 群馬県、前橋市、群馬弁護士会、群馬司法書士会、
（当日のプログラムは資料集 PDF 1 p～2 p となります。）

（写真集 PDF はこちらから御覧いただけます。）

「消費者問題シンポジウム」とは、

消費者委員会の委員が地方に出向き、消費者、関係各団体のみなさまの声に直接真摯に耳を傾け、問題の解決に効果的に取り組むため、地方の関係団体や自治体などと連携し、意見交換等を開催するものです。

前橋での会合の様子を紹介します。

「消費者問題シンポジウム in 前橋」は消費者委員会と群馬県消費者団体連絡会が主催し、「消費者被害をなくすために」をテーマに平成 28 年 1 月 30 日（土）、前橋問屋センターで開催しました。



（会場の様子）

当日は、群馬県、前橋市をはじめ近隣の市町の消費者行政担当者や相談員のほか、消費者団体、弁護士、司法書士、事業者、一般消費者など約 60 名の参加がありました。



(開会挨拶を行う中嶋会長)

冒頭、群馬県消費者団体連絡会の中嶋源治会長より、次のような開会挨拶がありました。

「本日は天候が悪い中、大勢の皆様に参加いただき大変ありがとうございます。本シンポジウムは内閣府の消費者委員会と群馬県消費者団体連絡会の共催で開催いたします。先ほどの事前打ち合わせでお聞きしたのですが、この消費者問題シンポジウムは2012年から開始され、今回の前橋で19回目、年4回程度開催されているということです。次回群馬県下で開催されるのはずいぶん先になる、ということで、この貴重なシンポジウムを中身濃く運営させていただきますので、参加者の皆様にはしっかりと中身を理解していただきますよう、よろしくお願いいたします。本日は基調講演を消費者委員会委員長の河上東京大学教授から、次いで私と一緒にNPO法人ひまわりで活動している舟木弁護士に報告をお願いしております。さらに第2部では私も参加させていただくパネルディスカッションを行います。パネルでは『消費者被害をなくすために』と題して充実した議論して参りたいと思いますので、短い時間ではありますが、どうぞよろしくお願いいたします。」

< 基調講演及び報告 >

シンポジウムは消費者委員会の河上委員長による基調講演「消費者委員会の活動と消費者被害について」で始まりました。



(基調講演を行う河上委員長)

1. 河上委員長の基調講演

まず、消費者委員会の活動について次のような説明がありました。

「消費者委員会は内閣府にあることはご存知だと思いますが、どういう組織か知っている方は意外に少ないと思います。消費者委員会とは、独立した第三者機関として、消費者問題について自ら調査・審議を行い、消費者庁を含む関係省庁の消費者行政全般に対して意見表明、建議などを行い、また、内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官の諮問に応じて調査・審議をしております。消費者委員会は消費者庁、国民生活センターとは区別された、内閣総理大臣の下にぶらさがった独立した第三者機関です。消費者庁に建議をする、あるいは関係省庁に自由に問題提起をして意見を述べていくという役割を果たしています。国民生活センターのように、国民に向かって、こんな注意をしましょうという機会は少ないので、意外に目につかないかもしれません。内閣府の中であって、それぞれの機関がやっている行為に対して監視機能を果たしています。監視機能の他には、諮問に応じて調査・審議をする審議会としての機能、審議会機能や国民の声を届けるパイプ機能があります。ほんとに大事なところは、むしろ消費者の目線で現在の国の消費者政策がうまくいっているか監視するということです。行政監視機能、審議会機能、国民とのパイプ機能、この3つの機能を持って活動しているということです。」

その他、これまでの建議や意見などの紹介や、消費者委員会の審議体制、食品表示部会などの下部組織について説明しました。次いで、「消費者被害の状況」について配布資料に基づき、次のように述べました。

「消費者被害に関する指標を見ていただくと、まず、高齢化の問題ですが、25 ページの参考資料 8 の表に都道府県別の高齢化率の推移があります。これを見ていただくと日本の高齢化の深刻さが良く分かります。本群馬県は 2014 年の高齢化率は 26.8%、2040 年では 36.6%が見込まれています。すなわち 5 人に 2 人くらいが 65 歳以上となる超高齢化時代になります。もう一つ 26 ページに消費者被害・トラブル額の表がありますが、2014 年の被害額（既支払額）は 6.7 兆円に上っています。これほどのお金がまともな市場に還流すればどれほどの経済効果があるのかを考えると、経済をプラスにする経済政策を取るのも必要ですが、セーフティーネットをきちっと張って被害を防ぐことの経済効果の方が大きいことが分かります。以前、韓国の市長の就任演説を聴く機会があったのですが、この中で『我々は経済的投資を行っているが、最も効果の高い経済政策は消費者政策である。』と言っています。つまり、消費者政策に投じたお金は消費者被害額が還流することによって大きな経済効果を生むことが期待できるわけです。その意味では現在進められている規制改革などの

施策は経済活性化に必要ですが、同時にセーフティーネットを張ることも必要で、この2つの政策が経済成長の両輪となるわけです。次に、消費生活相談件数の推移を見ていただくと、相談件数は徐々に上がって2004年度に大幅に増加しピークとなっています。これは架空請求に関する問い合わせ、相談によるもので、その後相談件数は大きく減ったように見えますがこれを除くと総体的には増加傾向にあります。次に相談件数の多い商品は、いずれの年代でも近年はデジタルコンテンツなどが上位になっています。また、28ページの高齢者に関する相談件数の推移を見ていただくと、高齢者の相談件数は日本の高齢化率の増加率に比べてより高い増加率を示していることが見て取れます。このことは、高齢者が被害に遭っている頻度が高まっていることを示しています。高齢者はいつも不安を持っています。ひとつは健康に関する不安、それから家族に関する不安、さらに将来に対する不安を持っています。事業者の中には、こうした不安につけこんで商品を販売している場合があり、高齢者では、健康食品や投資関連が相談の多いものとなっています。また、高齢者は情報技術機器に不慣れなこともあり、アダルト情報サイトの相談も上位となっています。また、認知症の方の相談件数も増えてきています。こうした高齢者の被害額は大きく、詐欺的な手口による高齢者の支払額は2014年度で平均447万円に上っています。また、高齢者の劇場型勧誘の割合も高く、原野商法の二次被害の相談についてもその大多数を占めています。次に、新製品普及会、これはSF商法というものですが、相談件数は減ってきてはいますが、一定の被害が続いています。また、個人情報の削除を持ちかける詐欺はこのところ急増しており、高齢者の割合が高いものとなっています。既に皆さんのところに送付されていると思われませんがマイナンバーカードについても問題が生じています。個人情報については、情報を集約する利便性とともにもこれらの情報が流出悪用される危険性には注意する必要があります。米国ではマイナンバーカード詐欺被害が多発しており、独ではこれを既に廃止しています。先日、個人情報保護委員会の委員長とお話する機会があったのですが、マイナンバー占いというものがあり、電話での質問に答えると占い結果や当選した場合にはお金が貰えるということで、電話を受けた消費者の中で既に数百件番号を教えてしまったということです。しかし、マイナンバーを集めること自体が違法なことなので、マイナンバー占いで番号を集める活動を止めるように指導しているとのことでした。確かにビッグデータを使って、商売に利用するということは事業者には有用ですが、個別のデータが流出し悪用された場合は個人では非常に怖い話になります。個人情報については、法的に個人が自分の個人情報をどのように使われているかを追跡できることや消費者の申請で個人情報を削除できる法的整備が必要だと思われれます。しかし、こうした背景を利用して既に個人情報の削除を

持ちかける詐欺が横行しています。次に美容医療ですが、これは消費者委員会で既に建議しています。病気や事故等に伴う整形とは異なる美容医療行為については、多くの問題をはらんでいます。例えば、低料金を謳って美容医療を募り、手術台に乗った段階でオプションの医療行為を消費者に求めることもあり、問題となっています。医療法でこうした行為は禁止されているのですが、実態として医療法が消費者保護の面で機能しない場合は、特商法の対象にすべきと考えています。先日の特定商取引法見直しの審議の結果、継続的な医療行為については対象とすることを提言したところです。さらに電子商取引の問題があります。電子商取引の相談件数も増加傾向にあり、消費者委員会としても今後問題の所在を適確に判断し建議を出し政策に反映していこうと考えているところです。」

次いで、シンポジウムの議題である「消費者被害防止に向けた取り組み」について配布資料のレジメに従って、次のとおり述べました。

「一口に消費者被害と言っても、商品・取引の多様化・複雑化・高度情報化に起因して多彩になっています。また、消費生活におけるリスクやリスク要因も多様となっています。このため、生活の安全・安心と被害救済のあり方も、一様ではありません。問題の側面や考慮すべき要因についても多様であり、対策も一様ではないことから、これだという解決策を申し上げることは難しいというのが本当のところではあります。ここでは、消費者被害の事例として、製品の欠陥、施設の安全、食品の安全の3つの安全を挙げておきましたが、さらに取引上の財産上の被害・投資被害などもあり、これに対する対策も必要となります。これにIT化の進展も加わり複雑化しています。従って、効果的な対策を立案するためには、消費者も勉強しなければなりません。市場のこうした状況の変化を的確に捉え、きめ細かく考えていくことが必要であり、きめ細かく問題の所在を追及していく必要があります。また、予防的措置として被害を起さないようにするか、という局面と被害が発生した後の被害回復の局面では対策は異なってきます。消費者が取引を行う市場の環境整備といった観点からも考える必要があります。このように多面的、多元的に整理していかなければなりませんので、消費者被害の問題に対してどのように対処していくか、ということはこの場で、一言でお話することは難しいのですが、よく言われていることは、『消費者に適切な情報を分かり易く提供し、消費者が市場での危険を回避できるようにする。』という情報アプローチが良いのではないかとされています。そのためには分かり易い、適切な情報を消費者に提供して、消費者が情報を理解し、実質的選択権が行使できるようにする、というのが第1です。しかしながら、例えばトクホですが、トクホの成分は製品上の非常に狭い場所にエネルギー何%とか書かれているのですが、これを理解するのはなかなか難しいのでは

ないかと感じています。消費者は多品種の商品を購入することから、全ての商品情報を理解し、様々な情報を適切に判断し、危険を回避する、というのは難しいと言えます。また、高齢者の場合は、対応力が小さく、耐性も無くなる傾向にあります。他方、若い人には慌てさせられる、怖がらせるなどの心理操作に弱いということがあります。従って、消費者には、商品購入の際は、ある問題が潜んでいるかもしれないという視点に立ち、立ち止まる知恵と勇気が必要となります。ただ、それでも限界がある場合には、支援とか見守りなどの方法で補完する必要があります。一方、消費者だけが頑張っても限界がありますので、そのためには企業にも一定の行為規範に従ってもらう必要があります。事業者自身、提供する商品の特性を知り、商品が想定している顧客に対して適合していることの一定の合理的根拠を確認した上で市場に供給する、いわゆるCSRとか専門家責任としての社会的責任の下に活動してもらうことが事業者には必要です。先ごろ特定商取引法の見直しの中で、企業責任の観点から『Don't Knock 制度』や『Don't Call 制度』の導入、つまり事前に勧誘を望んでいない人に勧誘を止めることができるようにすることを提案したのですが、一部の事業者から大変批判を浴びました。契約を望まない消費者に事業者が無理に契約を勧誘する事由などというものはないはずですが、事業者にはそうしたルールを前提としたビジネスモデルを構築していただく必要があると思われる。消費者契約法や特定商取引法の見直しの中でルール化を検討していく必要があると考えています。最後のページに、規制の実効性確保のための行政の果たすべき役割、消費者・消費者団体の果たすべき役割を書いています。ここに書いている通りなのですが、できれば行政についてはOne Stopの相談窓口を作り、行政の縦割りを排除した形でお互い連携して対応していくことが大切です。そしてそこでの課題をフィードバックしていくことが必要であります。消費者自身、自助・共助を行いながら、公助と合わせて全体として協力していくことが大切です。最後に、消費者の今後の課題ですが、社会生活を送るための総合的な「人間力」の涵養のためには、教育の力が注目されるところであります。社会や環境に働きかける潜在力を持った消費者の選択的行動を意識すること、最終的には、『学び、考え、選び取る力』とそれを消費者マインドとして創っていただくことが大切です。本日は、消費者問題とは何か良く分からない、という点からお話しましたが、『気づきのためのセンサーを鍛える。』というのが大きな課題ではないかと考えています。消費者として何に気づかなければいけないのか、分からないというのは困ることです。『気づき』をする、『気づき』を促すためのイメージの提供や情報の共有というのがさしあたっての課題となります。今日これからのシンポジウムの中で、皆さんの活動を勉強させていただきますが、消費者としてどういったことに気づかないといけない

のか、ということを考えながら聴いていただき、自らのセンサーを鍛えていただきたいと思います。」

以上のように述べ、次の報告者である舟木 NPO 法人消費者支援群馬ひまわりの会理事舟木諒弁護士につながりました。

2．舟木弁護士基調報告



(報告を行う舟木弁護士)

舟木弁護士は、「群馬県における適格消費者団体を目指す活動」と題し、まず、適格消費者団体制度の意義、有効性について述べ、これまでの NPO 法人消費者支援群馬ひまわりの会の活動内容について次のとおり報告しました。

舟木弁護士は、「群馬県における適格消費者団体を目指す活動」と題し、まず、適格消費者団体制度の意義、有効性について述べ、これまでの NPO 法人消費者支援群馬ひまわりの会の活動内容について次のとおり報告しました。

「群馬ひまわりの会は、クレサラ被害の解決を目的に『桐生ひまわりの会』として 1982 年に発足し、2008 年に非特定営利活動法人化され、2014 年に適格消費者団体を目指す活動を開始し、同年 9 月に名称を現在の『消費者支援群馬ひまわりの会』に変更しました。今年(2016 年)の 9 月で 2 年間の活動となります。現在の会員数は 111 名、会費は月 500 円、賛助会員は 19 名、会費年 3,000 円です。今度新たに年会費 1,000 円の応援会員を設けましたので、皆様にはご協力いただければ大変ありがたいことです。会の活動概要としましては 2 カ月に 1 回桐生市内で理事会(理事 20 名)を開催しています。検討委員会は 1 カ月半に 1 回程度弁護士会館で開催しています。委員会は、弁護士 9 名、司法書士 6 名、相談員 5 名で構成され、交通費やコピー代等の経費は全くの手弁当でやっています。

次に、適格消費者団体認定に向けての、この 2 年間の当会の活動実績についてお話しします。活動実績としましては、違法性のある 6 件の是正を事業者に申し入れしています。まず、家庭教師の中途解約条項について申し入れを行いま

した。これは NOVA の事案にもありました中途解約の違約金条項の問題です。この事案では、家庭教師の派遣期間 1 年間の契約をすると 40 万 9 千 5 百円、半年の契約では、31 万 5 千円でした。そして、中途解約した場合には、『ご入会時のコースでの既払金より退会時までの派遣に要した期間のコース価格を減じた金額を返金する。』とされていました。他方、中途解約違約金は、特商法では提供された役務の対価、プラス、通常生じる損害額等、これは 1 月分の授業料相当額または 5 万円のいずれか低い額とされています。また、中途解約の単価は、最高裁の判決によれば、契約時の単価が上限なので、1 年契約をし、半年で解約した場合でも、あくまでも 1 年契約での単価で計算しなければなりません。本事例では、違約金として認められるのは、23 万 8 千 875 円となります。一方、業者は 1 年契約し半年で解約した場合は、半年契約した場合と同じ、という理屈で違約金額を 31 万 5 千円としていました。これは明らかに違法です。このため、当会は違約金条項の是正、契約書の破棄、消費者への不当利得の返金等を求める申し入れを平成 26 年 8 月に行い、9 月初めに業者より『是正した。』との回答を得ました。このように短期間で是正の回答があったということは、実は、業者は中途違約金条項の違法性を認識した上で、本条項を放置していたということです。申し入れが実現した例はこれのみなのですが、本申し入れにより、次の中途解約からは正規の解約金が戻ってくることが実現されることとなります。この事例は被害の回復という側面とともに被害の予防といった面があります。

次に、ガソリンのプリカカードの違約金条項に関する申し入れについてご紹介します。このカードは、カードに事前に入金し、カードでガソリンを購入した場合若干単価が安くなる仕組みになっています。このカードの有効期限は最終利用日から 1 年間、有効期限経過後の利用可能残高の払い戻しは、やむを得ない事情により 1 年間の有効期限を経過した場合とされています。つまり 2 年間経過した場合は払い戻さないとしています。この条項につき、申し入れを行ったのですが、本件に関する事業者からの回答は、プリカカードは有効期限のある回数券の取り扱いと同じで、有効期限が経過された場合、保証されないことは自明、とのことでした。この解釈については議論があるところですが、現時点では当会が適格消費者団体でないことから訴訟に訴えることができないため、申し入れの内容の実現はできていません。なお、本件の申し入れの唯一の成果として、利用者の過失に当たらないケース、例えばカードが読み取れないというような、カード不具合の場合は無料で再発行されることとなり、この点は改善されました。

次に、中古自動車の販売店の問題について、これは、県内で多くの被害が出ているのですが、注文書作成後のキャンセルには 10 万円の違約金を請求する、

という中古自動車会社の件です。本件は契約の成立時期の問題なのですが、約款には、自動車の売買契約の成立は、自動車の登録日、修理・改造・架装等は注文に着手した日、自動車の引き渡された日のいずれか早い日、ただし割賦販売あっせん契約はその契約の定めるところとなっています。従って契約成立していない時点では違約金を払う必要はありません。しかし、多くの消費者が損害金を支払われ、被害に遭っている状況にあります。そこで、当会が申し入れを行ったのですが、『事業者は回答しない。』という状況になりました。回答がない、無視される、こうした場合、適格消費者団体であれば、『では、次は訴状の場ですね。』と言えるわけです。しかし、現時点では適格消費者団体ではありませんので、申し入れで終わってしまっています。訴訟で勝てば、この違約金条項を強制的に消す、削除することを促すことができるのです。こうした意味で適格消費者団体に認定されることが必要なのです。その他の申し入れにつきましては、時間が限られておりますので概略をお話しますと、互助会の解約金条項、着物レンタル販売業者、専門学校の学費不返還条項について行っていますが、いずれも回答がない状況にあります。こうした契約に関する法令違反の問題は沢山溢れています。私たちも適格消費者団体を目指す活動の中で、消費者の皆さんにこうした消費者被害の問題を広めていき、また、皆さんにも先ほど河上先生が言われた『ひょっとしておかしいじゃないの。』という『気づき』を消費生活センターに持って行っていただき、さらに『消費者支援群馬ひまわりの会』に情報を寄せていただければ、更なる申し入れ活動につなげていきたいと考えています。今後ともご協力をお願いします。」

< パネルディスカッション >

休憩後、パネルディスカッションが行われました。パネリストは消費者庁総務課の阪口課長補佐、群馬県生活文化スポーツ部参事消費生活課の菅沼課長、前橋市消費生活センターの近藤消費生活相談員、舟木弁護士、群馬県消費者団体連絡会の中嶋会長で、コーディネーターは消費者委員会の黒木事務局長が務めました。



(コーディネーターの黒木事務局長、パネリストの阪口課長補佐、パネリストの菅沼課長、パネリストの近藤消費生活相談員、パネリストの舟木弁護士、パネリストの中嶋会長)

冒頭、報告を行った舟木弁護士を除く各パネリストよりご発言を頂戴しました。消費者庁の阪口課長補佐から消費者庁の役割、消費者被害防止や地方消費者行政の質的強化に向けた国の取組みについて、群馬県の菅沼課長から県の消費者行政の体制及び概要と今後の方向性について、前橋市消費生活センターの近藤相談員消費生活相談員から消費生活センターの概要と消費者被害相談の状況また、医療機関債詐欺の事例について、消費者団体連絡会の中嶋会長から消費者被害と団体の取組みの状況について、説明がありました。パネリストの発言を受けたのち、討論を行いました。

黒木コーディネーター

「本日のテーマは『消費者被害をなくすために』です。このテーマについて、被害の予防と救済、消費者の安全と安心という二つの切り口から、議論を進めていただきたいと思います。まず、被害の予防と被害の救済から始めたいと思いますが、消費者にとっては、『予防』と『救済』では『予防』の方が具体的な場面をイメージしにくいのではないかと思います。その点、ただ今の近藤さんのご報告の中で、近藤さんが受けた相談がきっかけとなって、消費生活相談業務の役割が個別相談者のトラブル解決にとどまらず、一件の相談が全国規模の注意喚起に繋がった医療機関債の事例のご紹介がありました。医療機関債そのものは実在するのですが、その背景を前橋市の消費生活相談員の方々が根気よく調べられ、これは変だと気づき、国民生活センターを動かし、それによって全国で同種被害の拡大防止・予防に役立ったと思うのですが、消費生活相談員の皆さんは、そのような事例をキャッチするセンスをどうやって磨いておられるのでしょうか。」

近藤パネリスト

「私が相談員としてのセンスが磨かれているという前提で、そのご質問にお答えするのは恥ずかしいのですが、一言申し上げますと経験に裏打ちされた技術が大事かと思われまます。確かに、相談員個人の資質によるところはあります。また、知識も必要ですが、経験を積むことによる技術の習得が大切です。もう一つは相談員間の情報の共有です。相談員単独では気づかないことが、相談員同士の率直な意見交換の中で見えてくるのが沢山あります。当然研修も大切ですし、研修で得た情報を相談員同士で共有することも重要です。しかしセンスを磨くには、何より所長をはじめとしたセンター内のチームワークが重要だと日々感じています。」

黒木コーディネーター

「ただ今のお話をお伺いし、消費生活センター活動、また、消費生活相談員さんの環境がいかに大切かと感じましたが、群馬県では、相談業務強化のため

の取組み、相談員の方の環境整備としてどのような工夫をされていますか。また、本日の資料としてご紹介いただいているのですが、群馬県ではドラマ仕立てのDVD「教えてヤマドリさん！」を作成したり、「NO！詐欺（のうさぎ）音頭」を作ったりと、ユニークな取組みをされています。菅沼さんにはそれらの取組みによる被害予防効果なども併せて、県の取組みについてご紹介をお願いします。」

菅沼パネリスト

「県の相談業務を進める中で、私たち職員が消費生活相談員の方のお手伝いできる部分が小さいことは承知しています。ほとんどは相談員さんのご自身の努力で技術を磨かれ、質の高い相談業務を維持していらっしゃると思いますが、県としての消費生活相談員の皆さんへの手助けとしまして、研修を実施させていただいています。研修テーマは相談の受け方や出前講座のやり方などのほか、その時々のも最も相談件数が増えている事案や新たな事案をテーマに実施しています。例えば今ですと、マイナンバー、インターネット、電子商取引関連、また、県の特徴的な事案として、住宅改修、中古自動車関連など、相談員さんからの要望を伺いながらテーマを決めて、毎年実施している民法や特定商取引法に加えてこれらの研修を実施させていただいています。県の予防のための取組みとしましては、消費者の皆さんにはまず被害に遭わないための知識を身に付けていただくことが大切という認識から、情報発信に力を入れています。ホームページでの情報発信ほか、情報を消費者の皆さんへ直接届けることを目的に、出前講座を年間80回、金融広報委員会と併せて百数十回、これに防犯関係を加えますと年間300回超える開催となっています。ただ、出前講座は数をやれば良いというのではなく、情報を伝え、消費者の皆さんに知識を身に付けていただくだけではなく、いざという時に使える知識とすることを目的としています。そのため、DVDを作成し、ビジュアルで理解していただく、また、出前講座の中でも消費者の皆さんに消費者被害に関するロールプレイゲームに参加していただき、実際に被害の体験をしていただく、寸劇を行うなどの工夫をしています。」

黒木コーディネーター

「次に消費者団体の立場からご意見を伺いたいと思います。被害の予防、さらには被害の救済のために、消費者団体の活動から、消費者団体ができること、あるいは消費者団体から国・地方の行政、消費生活センターに『こんなことができるのではないか』といったアイデアはないでしょうか。中嶋さんと舟木さんにご意見を伺います。」

中嶋パネリスト

「消費者団体連絡会の活動としましては、『消費者ネットワーク群馬』を5

年前に創設し、消費者を被害から守るという観点から、適格消費者団体の消費者機構日本の賛助会員として加入いたしました。群馬ひまわりの会設立後、賛助会員を止める選択肢もあったのですが、群馬ひまわりの会が適格消費者団体に認可されるまでは、群馬ひまわりの適格消費者団体の認可に向けての活動を応援するとともに、加入を続けることにしました。他の活動としましては、学習会の開催を行なってまいりました。また、現在行なっている活動としましては、消団連に加入している事業者が中心となって、県と17の市町村の間で『お年寄りの見守り協定』を結び、消費者被害の防止活動に取り組んでいます。具体的な活動としましては、例えば、群馬生協ではお弁当の宅配を行なっているのですが、お弁当をお届けに行った際、お年寄りの状態を確認することになっています。お弁当を食べているのか、また、新聞等はどうかを確認させていただき、お年寄りの無事を確認しています。これまで、お年寄りの無事を確認することで、倒れていたお年寄りを何件も保護することができています。こうした活動は生協に限ったことではなく、郵便局など協定に参加している事業者全体でこうした日常活動を行なっている訳です。こうした活動が大きな流れになればと考えております。」

舟木パネリスト

「まず、消費者庁にお伺いしたいのですが、適格消費者団体の認定に際し、『事業者に改善申し入れを行い、実際に改善あった』という実績が最低3件必要との要求が消費者庁からあるという話を伺ったのですが、この点は事実でしょうか。適格消費者団体を目指すにあたり、重要なことですので、後ほどご教授いただきたいのでよろしく願います。また、先ほど阪口さんから話があった本年10月1日に消費者裁判手続特例法（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律）が施行されます。これにより、将来の差し止めだけでなく、消費者被害にあった消費者の財産被害を救済できるようになります。将来的には、特定適格消費者団体に認定されることも見据えて活動を行いたいと考えています。また、先ほど河上委員長のお話にあった『Don't Knock』や『Don't Call』を実践するため、当会では『訪問販売お断り、違反した場合は警察、消費生活センターに通報します。』このようなステッカーを作成しています。実際にこのステッカーを貼った方にお聞きすると、これを見て業者が帰って行った、といった、それなりの効果があった、ということなので、今後広めてまいりたいと考えています。次に、行政機関への要望、期待するところですが、次の4点があります。第一は、短期的な対策として、被害にあった方の二次被害防止を目的に、視覚的に分かる二次被害に狙われる危険性に関する注意書きを配布して頂きたいと思っています。第二は、既に仕組みはあると聞いていますが、現在進行形で

問題となっている地域・近隣の消費者被害に関する情報の周知方法をより工夫して頂きたい。第三は、高齢者の場合、判断能力の減退されている方には日常的な支援が必要なことから、見守り協定、成年後見人制度の利用などを積極的に進めていただきたい。第四は、民生委員の方などが消費者から被害相談を受け、その相談内容を行政や消費生活センターに情報提供した後、そのフィードバックがないことが課題となっています。民生委員の方は提供した相談がその後どのような結果になったのかよく分からない、これでは民生委員の方も今後どのように対応すればよいか分からなくなる訳で、見守りをより機能させるためには個人情報やプライバシーの問題もありますが、双方向の連携、体制作りが必要だと考えています。」

黒木コーディネーター

「被害の予防と救済の切り口での各方面からのご発言を聞いていただいて、消費者庁の施策の中で関連するものについて、また今後参考にしたいと思われた点など、阪口さんからお願いします。」

阪口パネリスト

「パネリストの皆様には有用なお話をありがとうございました。消費生活センターでの相談業務向上への相談員の方の取組や、県における相談体制の拡充など、県、市ともそれぞれ行政内の連携が上手く機能していると感じました。県が取り組んでいる消費者被害情報の周知方法についての工夫も参考になりました。また、消費者団体の高齢者見守りへの取組のお話や情報のフィードバックの在り方についての御要望なども、今後の施策展開に活かしていきたいと考えています。最初にお話しました消費者安全地域協議会は、皆様が既に取り組まれている見守りの活動を充実・強化させるために役立てていただけるものとなっております。この協議会を活用して個人情報保護の問題等をクリアいただくことで、参加される機関の間の連携の効果をさらに強化していただきたいと考えております。なお、適格消費者団体の認定に関するお尋ねがありましたのでお答えします。認定に当たっての申し入れの実績の考え方ではありますが、改善がなければ実績とカウントしない、ということはありません。もちろん、内容の乏しい申し入れを多数行ったということでは実績としてカウントすることは難しいわけですが、個々の事案に即してしっかりと申し入れを行っている場合は、たとえ相手側が無視するなどして改善をしていなくても実績として認められますので、この点をご安心いただければと思います。」

黒木コーディネーター

「次に、二つ目の視点から消費者の安全と安心に移りたいと思います。安全と安心はひとまとまりではなくそれぞれの違いを把握して取り組んでいくことが必要だと思います。例えば、安全が確保されていても、その安全情報が消

費者に伝わっていなかったり、信頼できる情報元から伝えられていなければ、消費者は安心して暮らすことはできません。逆に本当は危険があるのに、そのことが隠され、偽りの安心が広まっていると、消費者が本来必要な注意を怠ってしまいます。そういった安全と安心の違いを踏まえて、国としてはどのような取り組みを行っているのか、阪口さんをお願いします。」

阪口パネリスト

「安全と安心の関係は近年ますます難しい論点となっています。一昔前に比べ、両者の言葉の違いがだんだん大きくなってきているように感じます。安全とは、行政が積極的にその確保に取り組むもの、すなわち、制度を構築、執行し、安全が確保されるよう取り組むものと言えます。安心は、その取組の結果として確保され、消費者の皆様が安心していただき、消費をしてもらうもの、と考えられます。昔は「安全です」と行政機関が言えば消費者の皆さんに安心していただいていたと思いますが、現在は必ずしもそういう状況ではなくなっており、消費者に安心して頂くためには、それなりのプロセスが必要になってきていると考えられます。先ほど中島会長から、コープの取組として、消費者の皆さんに食品の生産の現場を直接見る機会を設けており、実際に消費者が自分の目で確認し、安心が強まるという御紹介がありました。今後はこうした取組がより大切になるのではないかと思います。他方、消費者側にもリテラシーが求められると思います。単に漠然と不安を感じ、それを放置しておくのではなく、自らが知ろうとし、どのような方法がよいのか、リスクは何かなど考えることが必要になってきていると思われまます。また、行政側でも消費者被害対策を検討する上で、どうして消費者はだまされるか、といった心理的な側面も含めて考えていく必要があるのではないかと考えています。」

黒木コーディネーター

「次に、群馬県ではどのような取組みがなされているでしょうか。群馬県の消費者施策のなかには、消費者心理をテーマにした講演など他ではあまり見られない取組みもあり、私も昨年参加させていただきましたが、たいへん盛況でした。菅沼さん、消費者の安全の確保、さらには安心の確保のために工夫しておられることなどご紹介ください。」

菅沼パネリスト

「消費者基本計画にある消費者の安全、安心は、計画の究極の目標です。消費者が安心して物を買う、サービスを購入することが大切です。このための方策として安全の確保に力を入れて取り組んでいますのが、表示に関する指導、行政処分です。指導を受けた事業者の多くは指導の段階で違法な表示を止めまます。指導は公表していないので、消費者の皆さんにはその効果が見えにくくなっていますが、県は日々熱心に取り組んでいますこと、報告させていただきます。」

す。また、消費者被害を防ぐには、まず消費者に悪質業者の手口を知っていた
だくことが大切です。そこで、昨年、『わかっているのになぜダメされる？～
騙しの心理学～』というテーマで、消費者の心理について、神戸学院大学の秋
山学教授に講演していただき、劇場型詐欺の手口と被害者の心理について解説
していただきました。例えば、名義貸しの手口ですが、まず、名義貸しを被害
者に頼んだ後、名義貸しは違法行為だと恐怖心を植え付け、さらに、考える時
間を与えない、そこに、登場人物として警察官、役所、裁判官等の権威のある
人物を登場させる、消費者がこうした状況に追い詰められた場合、知識を持つ
消費者の場合であっても、確証バイアスが働き、これまでの経験則に照らし合
わせて判断を間違える、ということがあります。絶対に被害に遭わないと思っ
ている消費者の方も、こうした場合には被害者となることがあります。消費者
にこの点を認識していただくことで、より慎重な対応をしていただくことがで
き、被害に巻き込まれそうになった時に、もしかしたらとだけ思っていただけ
ようになる、こうした狙いで開催したものです。また、県民防犯の場では、『体
感治安』という言葉が使われます。県内の刑法犯認知件数は平成16年には約
4万2千件ありましたが、現在は1万6千件程度と6割くらい減って治安の
状況はすごく良くなっています。しかし、県民の方には身近で起こった不審者
情報や女性や子どもに対する声掛け事案に感応して治安が良くなっていると
感じていない方が多い状況にあります。これを『体感治安』と言っているのだ
ですが、被害に遭わないための出前講座を重点的に開催し、被害防止の面から、
どのような所が危険なのか、もし、被害に遭いそうになった場合、どう対処し
たらよいかを知っていただき、個人として、また、地域としての防犯力を向
上していただくようにしています。こうした取り組みにより体感治安は改善す
ることが期待されています。消費者行政においてもこれと同様、安全で安心な
消費生活の実現に向け、消費者力を上げるための出前講座等の啓発活動を充実
して参りたいと考えています。」

黒木コーディネーター

「消費者庁の資料に、消費者が被害やトラブルについて相談・申出をする先
として、一番多いのが商品や・サービスの提供元事業者 45.2%、二番目が家
族・知人・同僚で 36.9%、これに対して、市町村の相談窓口は 7.0%だとい
うデータがあります。ちょっと残念な数字かとも思うのですが、消費生活相談が
消費者の安全・安心にどのように役立っているのか、近藤さん、相談現場から
利用促進のアピールも込めてお願いします。」

近藤パネリスト

「ただいまの数字は、私も残念な数字だと思います。安全・安心という側面
からお話しますと、被害救済はもちろんですが、相談者の皆さんからいただい

た情報を PIO NET に登録しています。信頼性の高い情報とするために、相談員は相談内容を心血を注いで入力しています。と言いますのは、こうしたデータが消費者行政を動かす原動力となっていると考えているからです。例えば、近年、貴金属の訪問買取りの問題がありましたが、昨年法改正がなされました。この背景に、全国からの相談・苦情を PIO NET に入力し、事実を積み上げた相談員の努力があり、被害に遭った相談者の情報提供の成果だと考えています。」

阪口パネリスト

「今言われた PIO NET の情報が重要だというのは全くその通りです。国会等での議論においては被害事実の認定が大切になります。こうした議論の基礎データとして PIO-NET のデータが使われているわけです。規制は必要ないとの議論は常に起こりますので、それに対し、現実に起きている被害情報として PIO NET のデータを示すことで、法律改正等の必要性を訴えていくことが可能となるのです。なお、認知度の低さという意味では、消費生活センターへの入口となる『188』の認知度も相当低いと言わざるを得ないことから、本日参加された方々にも、消費者トラブルに遭われている方・遭うことが懸念される方などに本番号の周知をお願いしたいと考えています。」

黒木コーディネーター

「中嶋さんからは、冒頭のご意見で、廃棄食品の横流し問題についてのご指摘がありました。消費者団体の立場から、消費者の安全と安心のために、どのような取り組みが効果的と考えておられますか。」

中嶋パネリスト

「最近ありました廃棄食品の横流しの問題ですが、産廃業者の問題だと言われていますが、流通のトレーサビリティの観点からは産廃業者だけの問題とは言えません。もちろん廃棄業者が悪いのですが、小売側の問題でもある訳です。消費者団体の立場からはトレーサビリティの観点を徹底的に追及していくことが大事だと考えています。一つの提案として、食の安全・安心に向けての解決策としては、顔の見える地産池消を進めることが大事だと考えています。また、TPP の批准は極端に低い日本の食料自給率のさらなる低下につながります。一方、欧州は食料安保の観点から食料自給率を重視し、高めています。欧州のように自給率が 100% 近い、また 100% を超える場合には消費者の安全・安心につながるのですが、現在の日本では大いに心配な点です。TPP の関連では遺伝子組み換え表示、食品添加物、農薬の問題など、多くの問題がこれからもたらされる可能性があります。」

舟木パネリスト

「まず、先ほどお話ししました適格消費者団体についての補完的なお話になる

のですが、食品関係の表示についても、例えば、アレルギーや消費期限などの食品表示の関連も差し止めの対象です。また、景品表示法の関連では広告による優良誤認の問題、例えば、美容医療、健康食品など、これらについても対象になります。安全・安心につきましては、安全なのだが漠然とした不安を持つもの、例えば放射能汚染の風評被害による買い控えなどについては、やはり消費者が正しい知識を勉強して、情報発信していく、また、情報の共有を進めることが大切だと感じています。本日初めて『ぐんま食の安全・安心県民ネットワーク』という団体があることをお伺いしたのですが、今後は私も参加して、ネットワークの活動を発信していく、そうしたことが一消費者、消費者団体としてできることかと思えます。」

黒木コーディネーター

「これまでのパネリストの議論をお聞きいただいて、会場の皆さんからご質問やご意見がありましたらお願いします。ご感想でも結構です。よろしく願います。差し支えない範囲で氏名・所属をお聞かせください。」

フロアからの質問・意見では次のようなコメントがありました。

「消費者被害の問題とは異なるかもしれませんが、食品の横流しや物流構造の問題など、結果として消費者が被害者となりますので、そうした問題も取り上げていただきたい。また、先日の軽井沢バスの事故についても、消費者が事故に巻き込まれ、多くの若者の命が失われています。その背景として最低運賃が守られていない過当競争があります。こうした事故についても消費者委員会側から消費者目線で意見できるような、仕組みにしていきたいと思えます。」

河上消費者委員会委員長

「ご質問のあったバスの事故は明らかに消費者事故です。河野大臣も記者会見の席で消費者の視点で事故原因の究明を明言されています。現在、国土交通省が原因調査のための調査委員会を立ち上げ、調査を行っています。今の段階で、同じ独立した第三者委員会の立場にある消費者委員会がものを言うのは政府内の調整という点から不適切なのですが、調査委員会がある程度結果を公表した段階で、消費者委員会でもきめ細かく問題を洗い出して、消費者目線で判断し、問題がある場合は消費者委員会として意見が言えるようにしたいと考えています。」

黒木コーディネーター

「もう少し会場からのご意見を伺いたいところですが、予定された時間が参っておりますので、それでは、最後にパネリストの皆さんからお一人1、2分程度で本日のディスカッションの感想や今後取り組んでいきたいと思った

ことなど、ご発言願います。」

パネルディスカッションの最後に、各パネリストからまとめや感想などのコメントを頂戴しました。

中嶋パネリスト

「消団連としましては、行政とタイアップして頑張っていこう、ということで活動しております。そうした中で、毎年、各行政、とりわけ消費生活センターと取り決めた事項について、具体的な取り組みに関する検証を行っておりまして、その結果を県の消費者大会の場できめ細かく書類で報告しております。取組の内容を予算とともに提示し、消費者の皆さんに知っていただくようにしています。また、群馬県からも消団連からの質問事項に沿って報告いただいています。今後ともこうした活動を通じ消費者被害の防止に努めて参りたいと考えております。」



(パネルディスカッションで意見を交わすコーディネーターの黒木事務局長とパネリストの皆さん)

舟木パネリスト

「私からは適格消費者団体を早く作り、差し止め請求ができる体制作りを行いたい、ということです。ただ今中嶋さんからお話がありましたように、行政と民間、それぞれが両輪として機能していかなければならないと思っております。また、私も書類で報告し、フィードバックをもらい、連携を取って参りたいと考えております。」

近藤パネリスト

「皆様のお話を伺い、あらためて私どもセンターが消費者に一番近い窓口に住ると感じました。これまで以上にお一人お一人の相談者の皆様の声に謙虚に向かい合って参りたいと感じました。」

菅沼パネリスト

「これまでのお話を伺い、連携の大切さを痛感したところです。群馬県でも昨年 5 月に振り込め詐欺や高齢者を対象とした悪質商法被害の防止対策として、多くの事業者や民間の見守り団体の方のご協力をいただき、『群馬県振り込め詐欺等根絶協議会』を組織いたしました。高齢者お一人お一人が被害に遭

わないように、高齢者の皆さんに勉強していただく機会を設けますとともに、ご家族の方に見守っていただく、さらに十分でない場合は高齢者宅を訪れる機会の多い事業者の方や福祉関係者のご協力をいただき、被害を防ぐことを、一層進めて参りたいと考えています。」

阪口パネリスト

「消費者行政の最前線の現場はまさに消費生活相談にあり、消費者政策の循環の入口にあたるということを改めて感じた。相談内容をPIO NETを通じてデータ化、蓄積し、その上で消費者問題の課題を抽出して行政が法制化する。そして法制化された制度を活用して、例えば適格消費者団体となって活動していただいたり、地域協議会を設けて、高齢者の見守りに活用していただいたりする。さらに、制度の使い勝手の悪いところなどを皆様からご指摘いただき改善につなげていく。これが消費者政策の循環であり、この循環をよりよいものに、より活発なものにしたいとあらためて強く感じました。」

最後に黒木コーディネーターは次のとおりパネルディスカッションのまとめを述べました。

「群馬県の皆さんはそれぞれの立場で、消費者問題に一步も二歩も踏み込んだ検討、取り組みをされていると感じました。最初の消費生活センターの取り組みでも、一つの相談の本質をしっかりとつかんで、内容吟味し、より広範囲に役立てよう、それを国の制度改善に役立つようにしよう、そのためにPIO-NETにしっかりと入力しよう、というお話がありました。また、県の報告でも情報は発信するだけではだめで、伝わらなければならない、さらに、伝わっただけではだめで、消費者がいざという時に使えなければならないと、熱心な取り組みをされていることが伝わりました。また、中嶋様からは消費者団体の立場から、さらには事業者の視点を含めて、食品廃棄の問題についてはトレーサビリティの追及が必要だといった問題提起をいただきました。また、適格消費者団体を目指している舟木弁護士のお話では、最初の第1部のご報告では時間が短く、全てを紹介していただけませんでした。様々な消費者被害事案にしっかりとした取り組みをしていただいていると感じました。先ほど消費者庁の阪口さんのお話にありましたように、現在取り組まれている事案が無駄になることはないとのことですので、早く適格消費者団体に認定されるよう、頑張ってくださいと思います。本日のシンポジウムは盛りだくさんでしたが、参加者の皆様には本日の議論をお帰りになった後にでも思い出していただき、また、お考えいただければと思います。最後に、会場の皆様にパネリストの皆さんに拍手をお願いいたします。」



(シンポジウムの総括をする河上委員長)

最後に、河上委員長が次のように総括して会合は終了しました。

「参加者の皆様には、長時間にわたりありがとうございました。これからの消費者政策が上手く実を結ぶかどうか、地方にその鍵はあります。それぞれの地方の消費者行政が上手くいくかという点が大切になります。今日パネラーの皆様のお話をお伺いし、群馬県では真摯にいろいろな問題に取り組んでおられることが分かり、心強く思いました。しかし、国とか地方公共団体や消費者団体がどんなに旗を振っても、最後は消費者の一人ひとりが『消費者力』をつけていく必要だと考えています。いろいろな問題について、これは変だな、自分はこの判断で良いのか、とか、消費者として迷う、考えていく、そうしたセンサーの力を養っていく必要があります。それは小さい時からの教育が大切です。出前講座なども重要で、子供たちの生活力を高めていくことが大切です。例えば、消費期限、賞味期限なども、食べ物はまずは匂ってみて、口に含んでみて、食べられないと判断すれば吐き出す、そうした力を子供たちに付けていくことが必要なのかと思います。今の子供は、調理などで炎を使うのを見たことがないので、理科の実験でアルコールランプに手をかざし火傷した、トイレも家庭のトイレは自動で水が流れるので学校でも水を流さない、といったことを聴きます。便利さと引き換えに子供たちの生活力がだんだん弱くなっている可能性があり、こうした点を周りの者が少しずつ教育する必要があります。また、それぞれの人も温度差があり、年を取れば弱くなってくる。そうした時には人としての絆や信頼が大切になってきます。本日の議論の中で、安全、安心という言葉がありましたが、おそらく安全は危険との対比ですので、危険に関する情報が十分に行きわたっていれば、危険を察知したり、回避したりすることができるようにしてやれば、安全までは行けると言えます。しかし、安心まで行くためには地域とか家庭での絆が大切で、そこで生活することでほっとする、そこまでいかなければ安心までは行かないと言えます。今後とも安心を目指して頑張っていきたいと考えています。本日は長時間にわたり拝聴いただき、誠にありがとうございました。」

参加者のアンケート結果から

会場では参加者にアンケート調査を行いました。アンケートには、

- ・ 高齢者にもっとわかりやすく、安心して、消費者ホットライン「188」が身近に相談できるようにするテーマ・企画をして欲しいです。
- ・ 消費者センターの利用がとてはずかしい事と思う気持ちから、身近に相談できる場づくりという思いを知らせられる、また、テーマ学習会町内で行ってみたいと思わせる企画や広いお知らせをしてほしい。
- ・ 消費者被害をなくすには、事業者側への規制強化がやはり根本的に必要だと思います。現在これだけ違法な取引が横行しているのは、違法業者へのペナルティが少ないからではないでしょうか。消費者庁にはもっと消費者によりそい、成果のある施策を推進してほしいと思います。「188」の認知が6.8%、行政相談利用の7%は低すぎる。
- ・ それぞれの団体職責で力強く頑張っておられることに、感謝、敬意を表したいと思います。群馬の消費者運動ここに有りのシンポでした。
- ・ 多方面から消費者問題について話を伺うことが出来てとても勉強になりました。消費者被害防止に向けて、地域で支える事はむつかしく消費生活センターは困った時の窓口です。気軽に相談出来ることで安心出来る高齢者に向けての呼びかけを考えてほしい。
- ・ 当シンポジウムに参加して様々な関係者から話を伺い「被害に遭った時」どの機関に相談したら良いのかを理解することは出来ましたが生活上の不安が解消した訳ではありません。あまりに多い生活上の不安を取り除くためにどうしたら良いのか、人を騙した事のない高齢者、自らの学習が必要と思います。今日の学習を会員に伝え、絆を深め、相談し合える会にしたいと思います。
- ・ 消費者被害の多様性、現在の特徴などについて知ることができ、また、それに対応する各団体の取組みなどもあらためて知ることができました。自分自身が知らないことも多く、今後も関心を持っていきたいと思います。何かおかしい？気づきのセンサーを高めるにはどうしたらいいのか、考える機会をいただきました。アドバイスください。
- ・ 行政消費者団体等、様々な取り組みを行っているが、新手の悪質商法が次々に現われ、消費者被害が減らない状況にある。この一因として、刑法上の詐欺罪や特商法等の量刑、罰則が軽いことがあるのではないかと。
- ・ 消費者の視点から関係法令の厳罰化を主張すべきではないか。消費者被害の予防として出前講座やHPでお知らせしているとの話でしたが300回を超える講座へ何人の人が来られているのか？同じ人では？以前の防災の話で意

識の高い人しか聞きに来ないと聞きました。県で DVD を作られたそうですが学校などにどんどん使って欲しいです。被害に遭うのは高齢者が多いかもしれませんが子どもから教育をしてもらい大人、高齢者に伝わるのが一番広がると思います。

- ・ 消費者市民社会を浸透させるには、(社会に対する影響力をみんな(一人ひとり) がもっているということ)
- ・ 消費者被害を減らすには、知識を得るだけではなく、事例を研究し、考えていく姿勢が大切であると思います。
- ・ 消費者庁からの補助金が消費生活センターでとても役立っています。ぜひ続けていただければと思っています。市民のためをお願いしたいです。
- ・ 消費者委員会さんにはこれからもどんどん消費者庁に意見をお願いします。
- ・ 今でも多くのサギによる被害ですが、今後もマイナンバーや商品の消費税増税による被害が多くなると思いますので、身近に相談が出来る場をもっとつくてほしいです。
- ・ 相談したい日・時間は気にせずできるともっと安心ができると思いますので対応してほしい。
- ・ 地域の中でも自分が出来ることを考えなおす時間がもてました。ありがとうございました。
- ・ 消費者庁と消費生活センターがもっと強力に、きめこまかく政策をすすめてくれたら適格消費者団体が必要な状態にならないのではないかと。それでもそういった団体がなければ体制がととのわないのであれば、国や行政がもう少しその団体をバックアップして良いはず。ひまわりの会のような団体に、条件ばかり負わせるのはちょっと違うのではないかと思う。お金でなくても一緒にすすめることはできると思う。
- ・ 行政、法律の制度が有っただけではダメで、それを届ける民間のコミュニティー、NPO (団体) にご支援をお願いします。
- ・ 消費者庁の徳島県への移転は止めて欲しい。
- ・ 県の商品テストの体制をなくさないで欲しい。テスト専門調査員を再配置して欲しい。専門調査員がないのはとても困る。
- ・ 消費者庁からの補助金が消費生活センターでとても役立っています。ぜひ続けていただければと思っています。市民のためをお願いしたいです。
- ・ 消費者委員会さんにはこれからもどんどん消費者庁に意見をお願いします。
- ・ 消費者庁の徳島県への移転は止めて欲しい。
- ・ 県の商品テストの体制をなくさないで欲しい。テスト専門調査員を再配置して欲しい。専門調査員がないのはとても困る。
- ・ 消費者庁の徳島県への移転は反対して欲しい。

- ・ 相談員は非常勤の契約で昇給もなく、不安定な身分で働いています。検討をお願いしたい。
- ・ 消費者を取り巻く環境は非常に厳しい状況下にあります。高齢者は「電話は、受け答えしない」ように注意していますが、むずかしく、社会全体での見守りが必要です。小さな声を取り上げていただきたいと思います。
- ・ * 消費生活センターの拡充を消費者の立場に立って被害者防止に力添えください。
- ・ 国民が毎日の生活の中で不安がいっぱいのその原因が国の施策そのものにある場合があります。TPP、マイナンバー制度について、国民が納得していない制度その故に不安は生じます。高齢者(その中には認知症患者が多い。)にマイナンバーはどれほど必要なものか、カード作成者 2.6%を見て考えてほしいものです。本当の安心安全は生活する小さい自治体を充実させ、昔の様に隣同士の助け合いこそ日頃の安心につながるものと思います。
- ・ 社会の変動の中で、被害者が孤立しやすい状況があるように思いますので、若い人にもこうした相談先があることをさらに周知できると良いと思いました。
- ・ 地方の消費者行政の活動等、内閣府消費者委員会で素直に受け入れて頂いて、内閣府消費者委員会と地方消費者活動を一丸となって進めていけたらと思います。
- ・ 消費者委員会の活動を知りえた。今まで知らなかった。具体的な建議を PR してほしい(わかりやすく)。
- ・ 最終的に被害を受けるのは消費者です。CoCo 一番屋やバス事故(軽井沢)問題についても、消費者目線で他の省庁にもどしどし、注文をつけてください。期待しています。
- ・ 質問が適確であるか、否か不安ではありますが、「催眠商法」は、仮店舗を作る段階で、防止できれば、被害につながる事を防げるのではと考えます。良い方策があれば良いのにと常々思います。改善策につながる施策が、ありますか。
- ・ 徳島への移転はすべきではないと思います。
- ・ 被害は高齢者に多くみられますが、若年層にも IT 系の被害が増えています。学校教育の中でもっと消費者教育を実施していけると良いと感じます。

などのコメントが寄せられました。

群馬県、前橋市への表敬訪問

1月29日(金) 河上委員長は表敬訪問のため群馬県生活文化スポーツ部の佐藤部長、前橋市山本市長及び細野同副市長それぞれ訪ね、開催にあたっての後援のお礼を述べ、当シンポジウムについて、群馬県下の消費者被害について、また、取組みについてなど幅広く意見交換しました。



(群馬県の佐藤生活文化スポーツ部長(中央)との撮影)



(前橋市山本市長と撮影)

(細野副市長と撮影)

以上