

## 河上消費者委員会委員長記者会見録

(平成28年3月29日(火)17:00～17:20 於：消費者庁記者会見室)

### 1. 冒頭発言

(河上委員長) では、よろしくお願いします。

今日は、報告事項が2件ほどございます。

1つは地方消費者行政に関する報告書についてということで、本日の本会議で地方消費者行政の報告書、題名が「頼りになる消費生活相談窓口のためのヒント」。今日の議論では、「頼りになる」というのは相談窓口に掛かっているということでしたけれども、相談窓口のためのヒントというものを取りまとめました。

当委員会では、消費者が自立し、安心して安全で豊かな生活を営むために「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」等を取りまとめ、地方消費者行政におけるさまざまな課題を明らかにし、消費者庁をはじめとした関係省庁に対応を求めてまいりました。

また、消費者庁では、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指し「地方消費者行政強化作戦」を策定し、地方公共団体の取組を支援しているところであります。

同作戦の政策目標1に掲げられている「相談体制の空白地域の解消」に関して、「相談窓口未設置の自治体の解消」は既に達成されておりますが、相談窓口を設置した自治体においては、同作戦の政策目標2に掲げられている「相談体制の質の向上」等に取り組むこととされております。

そのため、当委員会では、全国の相談窓口の担当行政職員や相談員、有識者のヒアリングを中心に、相談窓口の現状や課題、課題に対する相談窓口等の取組等について調査審議を重ねてきたということであります。

それらの調査審議の内容及び本日の本会議における議論を踏まえ、相談窓口の質の向上に向けた方策を盛り込んだ報告書を取りまとめたというわけであります。

皆様のお手元に、この資料が入っているかと思いますが、これはその概要を示しているものであります。この報告書では、相談窓口の抱えている課題に対する、相談窓口や自治体等におけるさまざまな優れた取組例を紹介してありまして、例えば相談員のスキルアップを図るために県が市や町の新人相談員を受け入れて、OJTによる指導を行ったり、ベテラン相談員が市や町の相談窓口を巡回訪問して、業務指導を行って効果を上げているといった事例や、相談窓口や自治体が地元のプロスポーツ団体等と情報発信の面で連携した取組なども取り上げてあります。

この報告書に盛り込まれた相談体制の質向上に向けた取組は、全国の相談窓口や相談窓口を設置されている自治体の方に参考にさせていただけるものであると考えております。また、プロスポーツ団体の方々などにとっても、地元の自治体の方と連携した情報発信を行う際の参考にさせていただけるかと考えておるところでございます。

この報告書のタイトルにありますように、報告書が自治体や相談窓口の方を含めた多くの人々にとって「頼りになる」消費生活相談窓口のためのヒントになることを期待しております。

これが最初の点です。

第2が、建議のフォローアップについてであります。前回の3月23日、消費者委員会本会議において、「電子マネーに関する消費者問題についての建議」への対応について、その実施状況について金融庁に対してヒアリングを行いました。

当委員会では、昨年8月に「電子マネーに関する消費者問題についての建議」を取りまとめ、金融担当大臣に発出したところであります。この建議では、電子マネーの加盟店管理及び苦情処理体制の整備、電子マネーのIDを詐取されることによる被害の防止対策並びに消費者教育及び情報提供について、金融庁にその対応を求めているものであります。

それで、23日の本会議でのヒアリングの結果、金融庁では、電子マネー発行業者には苦情処理体制を整備する必要があることを明確化するための資金決済法の改正に向けた検討などに取り組まれるなど、建議に示された事項を踏まえて、実効性のある対応をとって行っていただいたものというふうに理解しておるところでございます。今後とも、消費者被害を防止するという観点から、苦情処理等の体制整備や情報提供の点もさることながら、加盟店管理の点においても消費者や事業者への周知徹底に取り組んでいただければと考えております。また、法改正の点については国会での早期の成立を期待したいと思います。

当委員会としては、本件について引き続き、消費者被害が出ていないか、注視するとともに、本件に係る取組は消費者基本計画工程表にも盛り込んでいただければということをお願いしたところでございます。

私のほうからの報告事項は以上2件でございます。あとは御質問を承ります。

## 2. 質疑応答

(問) 今日の「頼りになる消費生活相談窓口のためのヒント」なのですが、これはどのような扱いで、どのような形で周知されていくのか。それから、これに大変多数の先進事例と申しますが、参考になる事例が抽出されているのですが、これはどのように、いつぐらいから、どのような調査をして、どのぐらいの自治体を回ってヒアリングをされたのでしょうか。

(答) 具体的なことは事務局のほうからお答えしますが、基本的には、これはホームページにアップして、皆さんがアクセスしやすいような形にしようかと思っています。それ以外に、何か冊子にして配布することで地方自治体の方の参考になるような形にすることができればということも計画はしております。

時期的には、これは第4次の消費者委員会が始まった時点から、この消費者教育の問題と地方消費者行政の強化の問題というものはかなり大きな主要課題として考えておりましたので、その意味では作業そのものは非常に早い段階から始まっております。

事務局の方は、全国の地方自治体とか、さまざまな場所に出かけて行ってヒアリングを行って、そして、そのヒアリングをもとに書き起こしたものをその自治体の方にもう一度見ていただいて、こういう内容で間違いありませんという確認をとった上で文書化しているものです。

もしよければ、事務局から少し補足してあげてください。

(答・事務局) 調査自体は、10月にもうたたき台を考えておりまして、委員会のほうで御了承を得て、10月の下旬ぐらいからスタートさせています。それで、ヒアリング先としましては30か所弱ぐらい、自治体とか、この事例の中にもありますように、Jリーグの事務局とか、いろいろなところを含めまして30弱ぐらいのところにヒアリングに行っています。

(答) 本会議でも、Jリーグの方をお招きしてヒアリングをしたり、栃木県の方にヒアリングをしたりしました。

実際に、最終的にここまで行くにはかなり細かい調査はさせていただいたというもので、結構いろいろな、先進的な面白い事例が入っているかと思しますので、参考にさせていただければと考えております。

(問) 少し嫌味な質問にはなるのですが、徳島県が消費者庁を誘致しておりまして、全国10万人当たりの相談員の数が全国1位である、43人いるということで、ちょっと取材をしてみようと思ったら、その数が非常に疑問で、月に2回ぐらい1時間程度、相談員が相談タイムに応じているという自治体も結構多いような感じだったのですが、先進事例の中で徳島は先進事例としては浮かび上がってこなかったということでしょうか。

(答) 特に徳島だから聞けなかったということもありませんし、徳島だから聞いてみようということもございません。基本的にはさまざまな先進事例を拝見して、その中で目立つものを整理していたということでございます。

(問) 結局、目立つものの中に徳島の事例は入ってこなかったということですね。

(答) そういうことでしょうか。

(問) この建議のフォローアップで、初めは予定に商業施設内の遊戯施設のものも入っていたような気がしたのですけれども、行ってみたらなくて、これはいつ頃やられるのですか。

(答) 今度、やる予定がありますね。

(答・事務局) はい。日程は調整中ですが、日程調整の結果、今月にはやらなかったということですので、追って行う予定でございます。

(問) 何か落としたといいますか、だめだった理由は。

(答・事務局) 先方の御都合が悪くなったのでというだけで、別に難しい問題があるからどうか、そういうことではないです。

(問) わかりました。

もう1点ありまして、一部報道があったのですけれども、特保の専門調査会のほうで、例えば健康増進法の不実証広告規制に関する導入の提言とかがあったと思うのですが、これは。

(答) 専門調査会で一定の結論をいただきました。それで、その結論に基づいて、委員間打合せの中でその報告書を精査して、それに基づいて、どのような形で意見表明をするかということについて協議をしております。

建議の形になる可能性がもちろん高いですけれども、建議内容に関する議論は、もうちょっと時間をいただければと思います。

(問) この健康増進法の見直しに関するところは、厚労省に対する提言になるのでしょうか。

(答) その宛先も含めて、今、議論をしているところです。

(問) このヒントなのですけれども、これは位置付けは、消費者委員会が自治体や相談窓口、関係各位に対して提示されたものですね。

(答) そうです。名宛て人というものは特になくて、一定の制度改正とか、消費者庁にやってもらうべきことというのがあれば、それはそれで名宛て人が出てくるのですが、むしろ、このような形でいろいろな先進事例があるので、ぜひ参考にして、地方で消費者政策の強化に役立ててほしいという趣旨で出しております。

(問) これは、報告書の中にいろいろな先進事例が入っているということですね。

(答) そういことです。

(問) そうなっているのは、安全取引表示とか全般にわたって高齢者被害が非常に増えていて、しかも高齢者被害自体は扱っているところが福祉部門であったりとか、つまり地域包括支援センターであったりとか、そういうものがなかなか消費者行政との連携ができていないということで、例えば東京都の場合も昨年、都内にも自治体アンケートをしたりして、それが何割も共有化されていないとか、そういう一緒にやるようなルールがないとか、そういうものが提示されていきました。

それで、これは今回、報告書の中で、どうしたらいいのかというのは入っていますか。

(答) それは入っておりません。

(問) ないのですか。

(答) はい。おっしゃる点については、むしろ、別の形での報告書を今、まとめつつあります。

(問) それは意見とか建議とか提言ということですか。

(答) それは建議になるかもしれませんが、ならない可能性もございます。

前に、官民連携の総論的な報告書を出させていただきましたが、その各論に当たるものを是非やろうということで、具体的な連携事例であったり、取組事例について、やはりこれも相当数の地方自治体にヒアリングをかけて典型事例を集めております。それが整理し終わりましたら各論の形でまとめたいと考えておりまして、恐らく早い段階でお目につけられると思います。もっとも、それは制度改正につながるというよりも、やはり一定の情報を整理して皆さんの参考に供するという意味では、前回の総論の続きという形になりますので、報告書のような可能性の方が高いと思います。

今回のものは、むしろ消費者相談窓口における相談員の質の向上のためにどうあるべきかという点に焦点を当てて調査をした結果ということで、少し役割分担が異なります。

(問) 最後に、福祉部門との情報共有というものがちょこっと出てきていたのです。

(答) それは、むしろ相談員の方がいろいろな処理をするときに、やはり単体で動くだけでは無理があるときもあるので、いろいろなところと連携をしないとだめだろうという趣旨で、情報共有をしながらやってくださいと。特に、行政相談窓口の職員ですね。相談員の方だけではなくて、行政の中での連携が大事であるということも含めて、このバックアップということが記載されているところです。

(問) これは意見、提言とかの分類の中で、このヒントは何に当たりますか。

(答) 「報告書」です。

(問) 確認ですが、先ほどの、もしかしたらば建議というふうに検討されていらっしゃるという高齢者のことなのですけれども、例えば安全性の問題であったりとか、つまり施設の問題であるとか、あるいは今、非常に多くなっている運輸サービスの、乗り合いバスの事故で高齢者事故であったりとか安全性の問題とかですが、あと、取引とか表示でもあるわけですね。

そういうものは、相談するときどこに行っているかといったらば消費生活センターに限らないわけなのですけれども、例えば先ほど申し上げました地域包括支援センターというものは中学校区の中に1つできるように、つまり、全国にとても多いわけですね。そういう中で、消費者被害として取り上げられても共有できていない状況があると聞いておりまして、そういうものも全体的に網羅した形で意見とか提言とか建議が出されると考えていいのでしょうか。

(答) そこはどうですか。

(答・事務局) 今日は多分、それに関わるヒアリングを1件やっています、香川県の方に来ていただいて、その中のお話には、今、おっしゃった地域包括支援センターとの関係とか、普段の連携状況とか、そういう内容も含まれていましたので、そういうヒアリングももちろん踏まえて報告書をまとめているということに、それだけ書くということではありませんけれども。

(問) それもということですね。

(答・事務局) それ以下のテーマのヒアリングであったということでございます。

以上