

「消費者問題シンポジウム in 小田原」実施報告

平成 28 年 1 月 27 日
消費者委員会事務局

開催日時：平成 27 年 12 月 12 日（土）13：30～16：30

開催場所：おだわら市民交流センター UMECO（小田原市栄町 1-1-27）

主 催：内閣府消費者委員会、

NPO 法人消費者支援かながわ、NPO 法人神奈川県消費者の会連絡会

後 援：神奈川県、小田原市、横浜弁護士会、神奈川県司法書士会

神奈川県生活協同組合連合会

参加人数：95 人（関係者含む）

内容のポイント

< プログラム >

公開シンポジウム「消費者被害と消費者行政の在り方」

1. 開会挨拶

上村 政行 NPO 法人消費者支援かながわ副理事長

2. 基調講演「消費者委員会の活動と消費者行政の在り方」

講師：河上 正二 消費者委員会委員長、東京大学大学院教授

3. 報告「神奈川における消費者被害救済・予防～弁護士・弁護士会の活動と適格消費者
団体を目指す活動」

報告者：武井 共夫 弁護士

4. パネルディスカッション

コーディネーター：河上 正二 消費者委員会委員長、東京大学大学院教授

パネリスト：今井 澄江 NPO 法人神奈川県消費者の会連絡会代表理事

大岡 智子 かながわ中央消費生活センター消費生活相談員

阪口 理司 消費者庁総務課課長補佐

武井 共夫 弁護士

渡邊 正義 神奈川県県民局くらし県民部長

パネルディスカッションの概要

「官民連携に向けて～消費者被害から消費者を守るための体制づくりについて～」という
テーマのもと、それぞれの取組みや必要となる体制についてなど討論を行った。

<主なコメント>

- z 神奈川の弁護士は個々バラバラに取り組むのではなく、早い時期から弁護士がまとまって取り組んできたことが成果につながったのではないかと、また、行政や県警との連携もとれているのが良い結果となったと考えている。もちろん、神奈川の行政の壁が低いということはないが、問題が多発、相談が多数きた時に行政は弁護士会に協力を求めてくる傾向がある。むしろ、そうしたことがなければ、なかなか情報は渡してくれない。弁護士会としては、日常的に連携がとれればと考えているが、秘密保持の点で難しいようだ。
- z 県との意見交換の場もあるが、なかなか消費者団体からの要望が通ることはない。例えば、商品テスト施設の復活を要望してきた。施設は、商品に関するトラブル解決に役立つばかりでなく、消費者を育てる、といった観点からも必要だが、実現できていない。過去にテスト室があったことで、私たちの団体が食品偽装を見抜けたという実績もあるように、役立つ施設なので、市町村レベルで持つことは難しいため、県に強く商品テスト室の復活をお願いしている。
- z 消費生活相談の対象、内容は幅広く、日々の情報収集、研鑽が欠かせない。当窓口では絶え間なく入る相談対応に追われている状況。必要な案件には極力あっせんを行うよう務めているが、あっせん件数が多ければ解決のためにそれだけ多くの時間を必要とし、日常業務のバランスに影響を及ぼすジレンマがある。そうした中で法改正や新たな詐欺的消費者被害が発生しているので、新しい課題に関する日々の勉強も不可欠。研修は時間内ばかりでなく、時間外もあり、物理的な問題もあって、研修に参加することができない相談員もいる。
- z 消費生活相談員の待遇は十分とはいえない状況だが、やりがいのある業務だと感じている。ただ、雇用は非常勤ということもあり、若い有能な方の応募は期待できない状況。今後、待遇等の一層の改善をお願いしたい。
- z 町村の相談体制については様々な状況にあり、他の市のセンターに委託しているところもある。そうした点で温度差があることは意識している。県としての支援については、例えば相談員の少ないところには、県の相談員が出向いて助言する、また、相談体制の会議を月1回開催するなど情報の提供を行っているところ。
- z 消費者行政は、法的枠組みは自治事務だが、全国の格差を放置すればその濃淡は消えないことから、一定期間、市町村間の濃淡の解消も含め、地方の消費生活相談業務を推進する目的で地方消費者行政推進交付金などを提供してきたところ。また、高齢者の消費者被害トラブルに関しましては、高齢化率を上回る率で上昇している。こうした高齢者の被害を防ぐためには、現状の広報のみでは足りないということで、一歩踏み込んだ高齢者の見守りを目的に、消費者安全地域協議会、見守りネットワークの設置を来年の4月以降地方をお願いしているところ。この協議会のメリットは、個人情報などの機微情報の共有を可能とする点。この協議会は必ずしも新しく設置する必要はなく、既存の協議会に地域の実情に合わせて『見守り』に関する機能を付加するこ

とにより、個人情報共有できるメリットがあるので、前向きに考えていただきたい。

- z 消費者団体には、地域の民生委員を務められている方も多く、民生委員として中には一人で高齢者を10人も20人も面倒を見ている方もいますが、毎日訪問できるわけではなく、月に1度か2度の訪問。そうした中で消費者被害を未然に防止できるかというと、これは難しい状況にある。
- z 消費者団体が高齢化し、問題だ、と言われることがあるが、高齢者の見守りには、例えば、高齢者の方の気持ちの問題だとか、段差の問題などは高齢にならなければ気が付かない点がある。そういった意味で、消費者団体が高齢化しても消費者のために役立つことは沢山あるわけで、今後とも頑張っていこうと考えている。また、今後の消費者団体ということでは、企業のOBの方、男性の方に参加してもらうことを考えている。男性の方は企業活動の中でいろいろなスキルをお持ちの方が多く、退職後はそうした力を消費者団体活動に生かしていただきたいと考えている。
- z 適格消費者団体の認定に向けて活動している『消費者支援かながわ』は多様な人材が構成メンバーとなっており、見守りネットワークとしても連携して十分機能すると考えている。ただ、適格消費者団体に認定されることが『消費者支援かながわ』の一番の目的となっておりますので、そうした意味で会の活動が制約されている。団体の認定に当たり、消費者庁の指導が最近ますます細かくなってきている。消費者庁には、認定に当たり余り細かいことを指導しないで、消費者団体がのびのびと活動できるように指導していただきたい。また、県には差し止め請求を行うには情報の共有がカギになるので、情報面での支援をよりお願いしたい。助成に関しては、国の制度設計の問題だが、より使い勝手の良いものにしていただきたい。
- z 現状、センターは女性中心の職場でリタイアされた男性が若干いる程度。もう少し男性の方が参加できる職場でもよいのではないかと。最近のシルバー世代は元気なので、こうした方に活躍していただくのも良いのではないかと。地域で社会経験のあるシルバー世代の方が相談者をサポートする体制がとれるようになっていければ、非常にありがたい。
- z 民生委員の総会に講師として参加した際、民生委員の方たちの社会のお役に立ちたいという強い熱意を感じた。一方、包括支援センターの介護の方に出席した際には、福祉の担当者に消費者問題に関する知識や情報を一層深く理解していただきたいと思った。今後とも、相談者が二度と被害に遭わないように相談業務の中で相談者への啓発を行うと同時に、地域の見守りの核になる方々に向け、積極的に啓発活動を行って裾野を広げていきたい。
- z 被害に遭った若い相談者の中には、『センターに相談に行けば、救済してもらえ、問題が解決できる。』という認識の方がいるが、特に若い方が2度と同じ失敗をしないためには、自ら事業者と交渉できるように啓発していただきたい。自分で解決するこ

とができるように相談者の自助の力を高め、自立した消費者にするのも、センターの役割の1つと考えている。

- z 消費者教育については、高齢者以外にも、障害者の方、また幼児の事故も多く、そうした弱者に対する消費者教育を進めて参りたい。その際、消費者教育の推進は行政のみで出来るものではないので、消費者団体やNPOの方、弁護士会の方々は行政と車の両輪になっていただき、積極的にご提案いただき、連携して進めて参りたいと考えている。

<河上委員長からの総括コメント>

行政が果たすべき役割として、速やかに被害を予防したり、救済をする基盤、枠組みを作るといのは大事なことです。特に前面に立っている相談員の方の処遇を良くしていくことや職員を増員して消費者部門を充実させるというのはお金のかかることではあるのですが、これはけっして無駄遣いではなく大事なコストです。それと会場からの発言にもありましたように、消費者は勉強しなければならない。特に、若者が被害者ではなく加害者になることもある、それを考えると、教育と連携して良い消費者を育てていくこともこれからの大きな課題となってくると思います。その意味では、縦割りですべてやっていくのではなく、横串をさして、官官も連携しなければならないし、民も連携しなければいけないということでもあります。

本日ここに来られた方は大変意識の高い方です。ここに来られた方が10人の方と消費者問題について語っていただければ、約1000人の方とお話することになり、消費者意識の高い方を手に入れることができます。今日は95名参加者がいたということですから約100名参加されています。一粒の種が少しずつ広がって行って神奈川県全体が消費者意識の高い地域に育っていくことを祈念しています。そして、この神奈川からこうしたシンポジウムを開催したということ全国発信し、それぞれの地域で消費者行政のあるべき姿について議論していただければ大変ありがたいと思います。

また、河上委員長は、12月9日に小田原市の加藤市長を、12月11日に神奈川県
の吉川副知事をそれぞれ表敬訪問した。

以上