

「消費者問題シンポジウム in 前橋」実施報告

平成 28 年 3 月 23 日  
消費者委員会事務局

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  
後 援：群馬県、前橋市、群馬弁護士会、群馬司法書士会  
参加人数：58 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「消費者被害をなくすために」

1. 開会挨拶

群馬県消費者団体連絡会 中嶋源治会長

2. 基調講演「消費者委員会の活動と消費者被害について」

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「群馬県における適格消費者団体を目指す活動」

報告者：舟木 諒 NPO 法人消費者支援群馬ひまわりの会理事、弁護士

4. パネルディスカッション

コーディネーター：黒木 理恵 内閣府消費者委員会事務局長

パネリスト：近藤 由美子前橋市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

菅沼 秀明 群馬県生活文化スポーツ部参事消費生活課長

中嶋 源治 群馬県消費者団体連絡会会長

舟木 諒 NPO 法人消費者支援群馬ひまわりの会理事、弁護士

パネルディスカッションの概要

「消費者被害をなくすために」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 >

- ① 一言申し上げますと経験に裏打ちされた技術が大事。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。もう一つは生活相談員間の情報の共有。研修で得た情報を相談員同士で共有することも重要。センスを磨くには、所長をはじめとしたセンター内のチームワークが重要。

- z 県の相談業務を進める中で、消費生活相談員の皆さんへ研修を実施。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。
- z 県の予防のための取組みは、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ため、情報発信に力を傾注。ホームページでの情報発信ほか、出前講座を年間 80 回、金融広報委員会と併せて百数十回、防犯関係を加え年間 300 回超の開催。いざという時に使える知識とすることを目的に、DVD を作成、ビジュアルで理解、また、消費者被害に関するロールプレイゲームに参加、実際に被害を体験、寸劇を行うなどを工夫。
- z 「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。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み。例えば、宅配弁当をお届けに行った際、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る。こうした活動は生協、郵便局など協定に参加している事業者全体で実施。
- z 本年 10 月 1 日に消費者裁判手続特例法が施行。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救済が可能。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。また、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。」ステッカーを作成。
- z 行政機関への要望、期待する 4 点。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の配布、第二は、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、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、成年後見人制度の活用、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の課題。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。
- z 消費者安全地域協議会は、皆様が既に取り組みさ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。協議会を活用して個人情報保護の問題等をクリアいたし、参加機関の間の連携の効果をさらに強化。
- z 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。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。消費者に安心して頂くためには、先ほどご紹介のあった例のように、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、実際に消費者が自分の目で確認し、安心が強まるというそれなりのプロセスが必要。他方、消費者側にもリテラシーが求められ、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。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ることが必要。

- z 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。このため表示に関する指導、行政処分への取り組みに力を傾注。
- z 昨年、神戸学院大学秋山学教授をお招きし『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、劇場型詐欺の手口と被害者の心理について講演会を開催。消費者が心理的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、ということを確認していただくことを目的に開催。
- z 安全・安心という側面から、相談者の皆さんからいただいた情報をPIO NETに登録。信頼性の高い情報とするため、相談員は相談内容を心血注いで入力。こうしたデータが消費者行政を動かす原動力となり、例えば、近年、貴金属の訪問買取りの問題を契機に昨年法改正。法改正は、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と被害に遭った相談者の成果。
- z 国会等での議論においては被害事実の認定が大切。議論の基礎データとしてPIO-NETのデータを使用。規制は必要ないとの議論は常に起こりますので、現実には起きている被害情報としてPIO NETのデータを提示、法律改正等の必要性を訴えていくことが可能。
- z 廃棄食品の横流し問題は、産廃業者の問題だけではなく、流通のトレーサビリティの観点からは小売側の問題でもある。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。
- z 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。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。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。

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。

- z 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、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ていませんでしたが、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。

<河上委員長からの総括コメント>

- ① 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。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。
- ② 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。

\* また、1月29日（金）河上委員長は群馬県生活文化スポーツ部の佐藤部長を、前橋市山本市長及び細野副市長をそれぞれ表敬訪問した。

以上