

5. ケーススタディ

(1) 事例報告

消費生活相談員 武田咲枝

見守りネットワークを活用した相談事例



第2回 地方消費者委員会(松山)2012.3.24

東温市・松前町・砥部町 消費生活相談窓口
消費生活相談員 武田咲枝

東温市 消費生活相談窓口 イメージキャラクター (参考)

【名前】 おりこう おんタン

* 名前の由来: 利口な東温市(とうおんし)の門番タヌキ

* 決め台詞: 「だまされんよ!」、「おんタン、ゆるタン!」

【コンセプト】

タヌキと言えば・・・
人をだます・化かす?

でも、「おりこう おんタン」は・・・

悪質業者へ「だましたらダメ!」
消費者は「私はだまされないよ!」

星のように市内の安全を見守る
「ピカイチ」の窓口でありたいという
願いから、頭に星をつけています。



事例のあらまし

地域の見守りネットワークを活用
して高齢者被害を解決した事例

相談者の属性

- 70歳代女性(一人暮らし)
- 年金受給者
- 介護保険利用なし

県消費生活センター→ 役場相談窓口へ

「甥を名乗る30代男性」と同伴で来所

次々販売

- 販売方法 **訪問販売**

- **約1か月の間に、3件の契約**

布団カバー、吸湿シート(布団用) 60万円

シルクじゅうたん 140万円

吸湿シート (じゅうたん用) 157万5千円

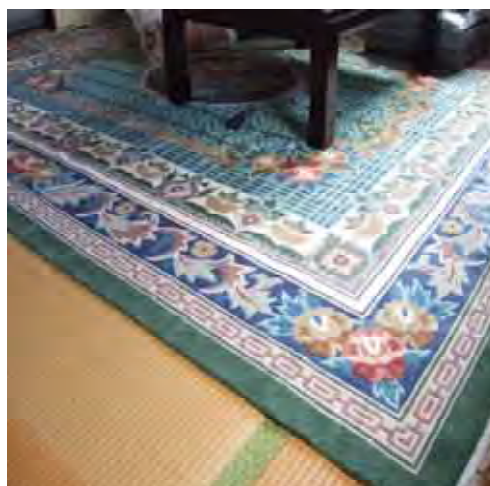
合計 357万5千円

(内 既払金 50万円)

布団カバー、吸湿シート
(60万円)



シルク緞通(じゅうたん)
(140万円)



勧誘手口

布団カバー、吸湿シート(布団用)

「布団を干さなくても湿気がとんでいく」

シルクじゅうたん

「2階にも敷いたらどうか、私が購入したことにする」

吸湿シート (じゅうたん用)

「みんな、じゅうたんの下に敷いている」

**納品時に部屋を見て、同種の商品を多量に買
わさず、過量販売をうまくさけた悪質な手口**

あっせん処理方法

- 国民生活センター及び県消費生活センター
のホットラインの利用

(助言内容)

「交渉方法」、「解約条件」、「商品の返送方法」
など

あっせん処理結果

布団カバー、吸湿シート	10万円の減額
シルクじゅうたん	無条件解約
吸湿シート(じゅうたん用)	クーリングオフ

シルクじゅうたんの引き取り時には**警察署**の立会い協力を得た。

民生委員の協力を得て、「**介護保険の申請**」を行った。

二次被害の発見！

- 二次被害発見は「**民生委員さんの一言**」
「**役場に同伴してくれたのは近所の甥子さんやっ
たん？」**

→実は「**販売業者の元社員**」だったことが判明
元勤務先の契約を解約→自社の商品を契約
二次被害(2件の契約)

冬用羽毛布団

浄水器 **合計 69万7千円**

あっせんの結果、**無条件解約**

見守りネットワーク会議開催

「今後いかに相談者を見守っていくか」
「悪質商法被害をどうやって未然に防止するか」を討議

- 参加機関
役場の消費生活相談窓口・健康課・行政支援員
(警察OB)・地域包括支援センター・社会福祉協議会・
介護保健施設・民生委員 (計14名)



「消費生活」と「生活支援」の両方で継続的に支援

今回の相談事例を通して

- まわりの方が気付いてあげましょう
- 早く、「消費生活相談窓口」や「警察」につなぎましょう
- 関係機関との連携(介護福祉サービス)
「消費生活相談解決」→「生活支援」まで

一番身近で、すぐに応対処理できる

「頼れる相談窓口」を目指します！

東温市役所 消費生活相談窓口 イメージキャラクター

【なまえ】 おりこう おんタン

* 名前の由来：利口な東温市（とうおんし）の門番タヌキ

* 決め台詞...「だまされんよ！」、「おんタン、ゆるタン！」

【コンセプト】 タヌキと言えば、昔から「人をだます・化かす」、「人とだましあう」というイメージがありますが、「おりこう おんタン」は「だまされんよ！」と呼びかけ、悪質業者に対しては、「だましたらダメだよ！」と注意喚起し、また消費者側に立って、悪質業者に「私はだまされな

いよ！」と意思表示をしています。

愛らしさの中にも、強い正義感を持ち、まちの安心・安全を見守りながら、未然防止を呼び掛け、トラブル相談にも応じています。

相談窓口が星のように市内の安全を見守りながら、市民の方にとって頼りになる「ピカイチ」の窓口でありたいという願いを込めて、頭に星をつけています。



消費者トラブル 未然防止のために

ひとりで悩まないで...



やさしい見守りの
町をめざして...

大洲市消費生活センター
(0893) 24-1790
(商工観光課 内)

西予市消費生活センター
(0894) 62-6408
(商工観光課 内)

内子町消費生活相談窓口
(0893) 44-5026
(住民課 内)



相談員
直原亜紀

1



愛媛県総面積 5678K^m²
2市1町
総面積 1246.49K^m²
約22%

	人口	65歳以上	高齢化率	県内順位
大洲市	48,280	14,113	29.23%	11
西予市	43,151	15,505	35.93%	6
内子町	18,784	6,261	33.33%	7

参考データ/愛媛県HP、各市町HPより

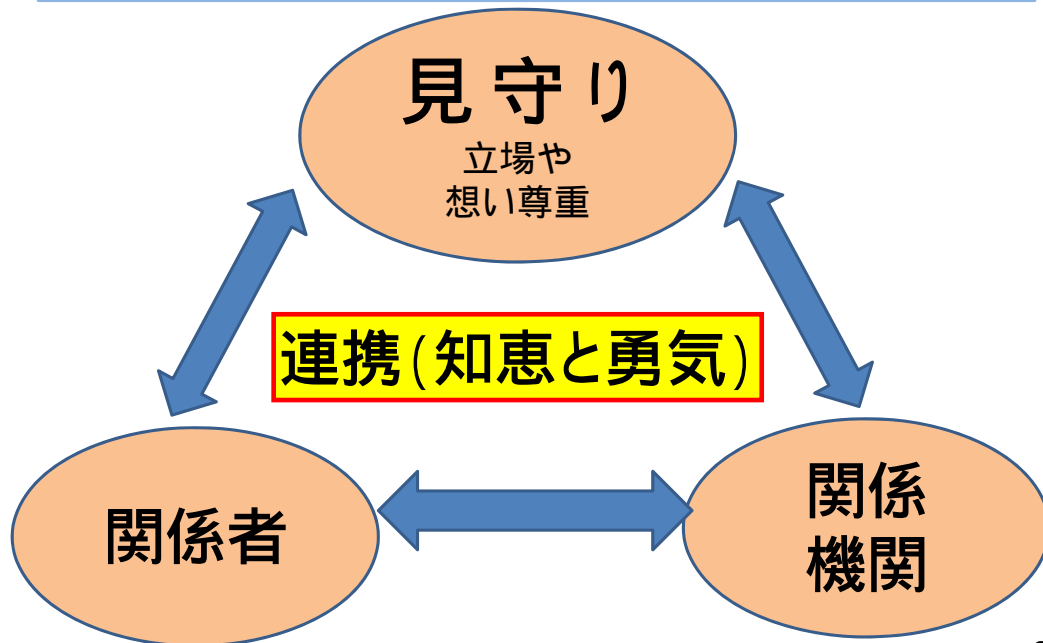
愛媛県HPより
平成23年4月1日現在：長寿介護課調査

平成21年4月1日～
・大洲市消費生活センター
・西予市消費生活センター
・内子町消費生活相談窓口

開所!

2

キーワードは・・・
“見守り”と“連携”と“知恵と勇気”



3

【多重債務問題と年金担保融資】

【概略】

当事者) 70歳代 男性(夫婦2人暮らし)

2回の年金担保融資借入後、予定していた
仕事がなくなり、生活困窮。

ヤミ金に手を出してしまう。

4

【事例詳細】



10数年前から借金を返済しながら、生活していたが、不景気で8万円の家賃も滞納。
しかし、家族の支援もあり、生活できていた。

1回目

年金担保融資借入

軽自動車購入資金など

↓
支援してくれていた家族が死去

5

当時、年金の他に仕事の話もあり・・・

2回目 年金担保融資借入（年金額約210万）
230万円借入れ

（内 訳）

・140万円 1回目の年金担保融資の返済

・その他)

家族の葬儀代金、滞納家賃支払い、
友人からの借金返済など

返済期間 2年4か月、年金より16万円返済
残19万円 / 1カ月 9.5万円での生活

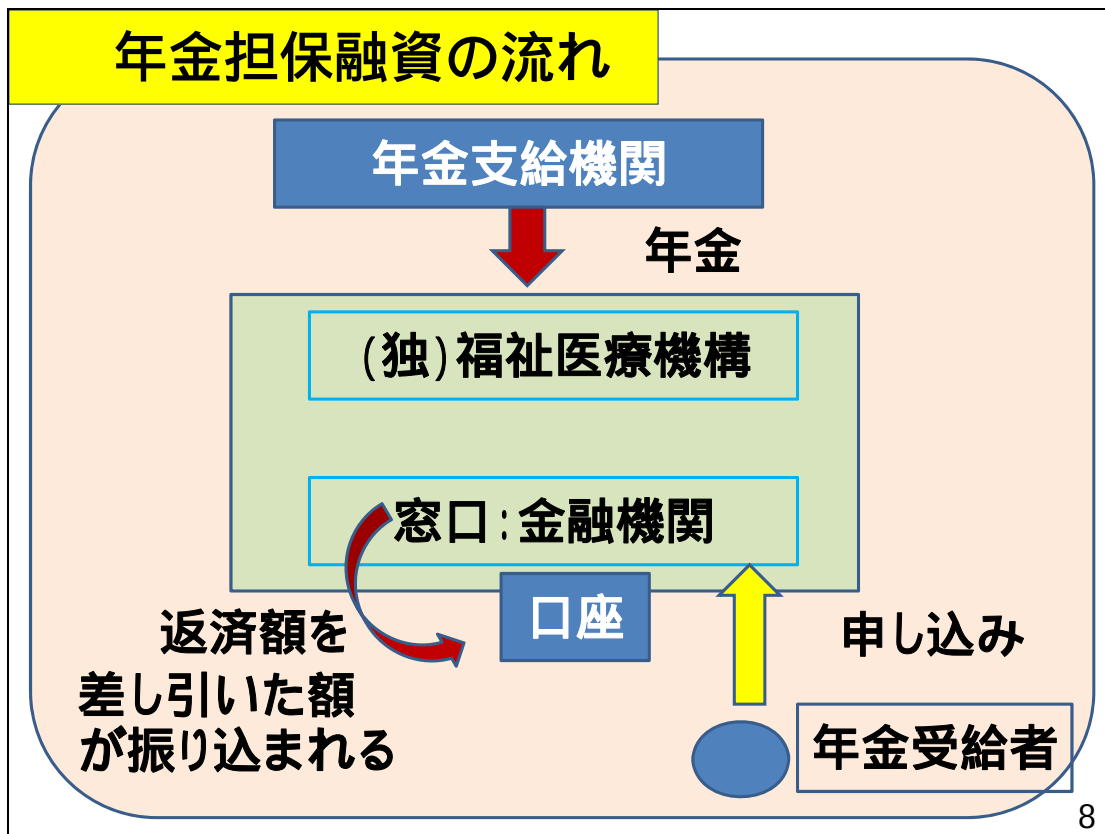
6

予定していた仕事の話がなくなった。

	軽自動車売却 引越(家賃5万円)
H23年 秋	(仕事には車が必要) 軽自動車ローン購入 22,000円/月
	生活できず.. 生活福祉資金 10万円借入 12,000円/月 ...返済できない
	スポーツ新聞を見て、ヤミ金融に申し込み 1週間で4割の利子 支払い 生活困窮、請求の電話にも困り 相談(ヤミ金の対処法と現金を借りたい。)

7

年金担保融資の流れ



8

【対応結果】

ヤミ金問題 対処法助言し、警察へ
生活資金の問題解決のために
年金担保融資 生活保護
本人の家計管理
たちまちのお金を借り入れたい。
紹介出来る機関や窓口なく、本人と電話が繋がらなくなった。

**本当の解決 = 安心して暮らせるようになること。
生活の立て直し(自立支援)**

【解決困難な複合的要因】

- ・生活環境の変化(厳しい経済事情・雇用)
- ・生活習慣、家計管理の考え方。
近親者間の相互依存など
- ・社会システムの問題

9

**安心して暮らせるようになるために
できることは何か？**

〈課題〉

自立支援のためのカウンセリング
年金担保融資制度の運用の在り方
他のローン等との併用利用時の仕組み
カウンセリング条件付き緊急貸出制度



10

【年金担保貸付事業の概要】

- 10万円～250万円の範囲
- 年金年額まで(H23.12月～) 以前1.2倍
- 1回あたりの返済額の15倍以内
- おおむね2年6ヵ月以内で返済する。
(延長3年まで。)
- 連帯保証人もしくは信用保証あり
- 原則、利用中は生活保護適用しない。
同融資利用中、生活保護受給した方、保護廃止後5年は、同融資の利用不可

11

年金担保貸付事業の在り方に関する研究会 「年金担保貸付事業の在り方に関する意見について」 2008年7月7日 抜粋

- (3) 本制度を取り巻く外部環境に関する検討課題
- イ 高齢社会の中でセーフティネットの観点から、今後低所得者層等に対しては行政等の生活相談サービスを含めたきめ細やかな支援施策を充実していく必要がある。
 - ロ 生活保護制度、生活福祉資金貸付制度やリバースモーゲージ等の他の公的制度との役割分担を考えながら年金担保融資事業を行う必要がある。
 - ハ 低所得者に単に資金支援するのではなく、家計管理のノウハウを助言・指導する スタッフが必要である。
 - (イ) 例えば、イギリスでは家計管理の指導を公的なソーシャルワーカー、或いは民間事業者がしており、アメリカでも自己破産防止のために家計管理の助言を企業やNPOなどが行っている。
 - (ロ) 現在、日本にはそのような制度がなく、家計管理のアドバイザー制度を作ることが必要と考える。

P7 より 12

(4)まとめ

- イ 年金担保貸付制度は、年金受給者に対して小口資金を低利で融資する制度として毎年度約20万人の利用者を得てその自立した生活を支えており、また、本制度がなければ、高利融資を受けることなどで生活困窮に陥る事例が相当数増加することが想定される。
- ロ 近年においては、返済方法に定額償還制を導入するなど、利用者が生活困窮に陥ることのないような措置が講じられている。
- ハ 以上のことから、本制度は高齢社会の中で一定の役割を果たしているとは評価することができるが、他方、2.(1)ハで指摘した状況に対応して一層の制度運営の改善を図っていくことが必要であり、(独)福祉医療機構においては、本稿で指摘した疑点について更に検討を深めることを期待する。
- ニ また、本研究会では(3)で(独)福祉医療機構の対応範囲を超える論点も提示したところであるが、これらの論点については、今後各方面において議論の検討材料として活用されることを期待する。

P8 より

13

意見の趣旨

独立行政法人福祉医療機構が実施する年金担保貸付事業は、廃止すべきである。

意見の理由

1 年金担保貸付事業の目的

年金制度は、高齢者、障がい者、遺族などの生活の安定に寄与することを目的としていることから、生活費にあてるべき年金の適切な受給が侵害されないため、年金受給権を担保に供することができないのが原則である。(厚生年金保険法41条1項本文ほか)

その例外である、年金受給権を担保に供することができる公的な貸付制度として、独立行政法人福祉医療機構(以下「福祉医療機構」という。)が実施する年金担保貸付事業及び日本政策金融公庫が実施する恩給等担保融資事業が存在する。

そのうち、福祉医療機構が実施する年金担保貸付事業は、民間金融機関から低利融資を受けることが困難であった年金受給者が高利貸しから年金証書を担保にして高利の資金を借入れ、生活困窮に陥る事例があるなどしたことから、1975年に創設されたものである。

また、年金担保貸付事業は、高齢者等が年金受給者の生業、医療、住居などにおける不意の出費のために一時的に資金を必要とした場合に年金受給権を担保として低利で小口資金を貸し付ける制度であり、年金制度を補完する役割を担っており、毎年度約20万人の年金受給者の資金需要に対応していると説明されている(年金担保貸付事業の在り方に関する研究会「年金担保貸付事業の在り方に関する意見について」2008年7月7日)。

2 年金担保貸付事業の問題点

年金は、高齢者、障がい者などの生活の原資であって、年金から借入金の返済が行われ年金収入が途絶えれば、年金以外の生活の原資を得る機会が乏しい高齢者や障がい者は、ただちに生活困窮に陥ってしまう。

そのため、稼働能力に乏しい高齢者、障がい者は、生活困窮に陥れば、生活保護を利用する以外に生計を維持することはできない。

14

実際に、年金担保貸付事業利用による生活困窮を理由とした生活保護申請は2006年4月から12月にかけて3506件あり、そのうち3403件が保護開始となっている(毎日新聞朝刊2007年8月11日)。

本来は、生活困窮に陥るような貸付がなされるべきではないが、年金担保融資貸付事業は一般の金融機関である受託金融機関を窓口を実施されており、そのような審査ないしはカウンセリングの機能を有していない。

返済方法なども選択できるが、年金受給者にその判断をまかせるものとなっており、担保禁止の原則の趣旨が全うされないものとなっている。前記「年金担保貸付事業の在り方に関する意見について」においても、「審査をより厳格にする必要がある」と課題が出されており、年金受給者の生活・福祉の視点に立った援助が必要であることが明らかになっており、一般の金融機関を窓口とする方法そのものに問題がある。

また、年金担保貸付事業は、判断能力の低下した高齢者や障がい者からの財産の剥奪という経済的虐待の手段として利用されることもある。窓口が一般の金融機関では、経済的虐待を認知する能力を期待することはできない。さらに、年金担保貸付事業の利用により生活困窮に陥っても2度目の生活保護の利用は拒絶するのが生活保護の原則的な運用とされており、経済的虐待として年金担保融資貸付事業を利用させられた高齢者が生活保護を利用するのも容易ではない。

なお、福祉医療機構は、本年2月から、資金の必要額などの確認強化、満額返済の廃止、返済回数の増加、条件変更制度の新設などを内容とする取扱の変更を行っているが、社会福祉の専門機関ではなく、一般の金融機関を窓口とする方法は変わらないなど、年金担保融資貸付制度が抱える問題を根本的に解決するものではなく、きわめて不十分である。

15

3 違法年金担保融資対策法の施行

年金担保融資事業があっても増え続ける一方であった違法な年金担保融資が社会問題になっていることを踏まえ、2004年12月に違法年金担保融資対策法が施行されるなど違法年金担保融資に対する取り締まりが強化されるようになった。同法では、貸金業者の広告・勧誘において年金受給者の購入意欲をそそるような表示・説明が禁止され、罰則が設けられた。

違法年金担保融資は前記のとおり罰則をもって取り締まるべきであって、そのために年金担保融資貸付事業を活用すべき根拠はない。

4 生活福祉資金貸付制度等の見直し

2009年10月から、都道府県社会福祉協議会を実施主体とし、市町村社会福祉協議会を窓口とする生活福祉資金貸付制度の見直しが行われた。

同貸付制度は、高齢者世帯、障がい者世帯、低所得者世帯を貸付対象としたものであって、年金受給者である高齢者、障がい者を包含するものである。また、遺族年金・寡婦年金等の受給者に対する母子寡婦福祉貸付資金も、生活福祉資金貸付制度と同様の見直しが行われた。

まず、生活福祉資金貸付制度及び母子寡婦福祉貸付資金(以下「生活福祉資金貸付制度」という。)においては、連帯保証人要件が緩和され、原則連帯保証人を必要としつつ、連帯保証人を確保できないものに対しても貸付を行える制度となった。これによって、連帯保証人要件が大きな壁となって利用が困難であった年金受給者も、無担保の生活福祉資金貸付制度等の利用が可能となった。

16

そして、貸付利率について、連帯保証人がある場合には無利子、連帯保証人が確保できない場合には年1.5%となった。これは、福祉医療機構の実施する年金担保融資貸付事業(労災年金を除く。)の年1.9%より低利となっている。

貸付の目的についても、生活福祉資金貸付制度等では、生業、住宅の増改築・補修等、療養や介護サービスの経費など、年金担保貸付事業が射程としている貸付を広くカバーしている。

また、貸付の窓口として社会福祉協議会などの福祉の専門機関によって年金生活者の生活・福祉の視点に立って償還猶予や免除を活用した援助を行うことも、期待することができる。このように、生活福祉資金貸付制度等の見直しによって、制度的には年金担保貸付事業が存続すべき目的は消滅している。なお、生活福祉資金貸付制度等については、市町村社会福祉協議会の実施体制について人的整備がなされているとは言い難い状況であり、年金生活者の生活・福祉の視点に立って、年金担保貸付事業廃止後の年金受給者の資金需要に対応するために、円滑な運用のために体制の整備が必要である。

5 まとめ

よって、審査機能を有せず、その存続すべき目的も消滅した年金担保融資貸付事業は、独立行政法人福祉医療機構法など関係法令の改正をし、廃止すべきである。

以上

【その他の法、多重債務防止策】

- 貸金業法の改正 総量規制の導入

年収の1/3まで

- 割賦販売法 クレジットの支払可能見込み額

**(年収－最低限生活維持費－クレジット債務)
× 0.9**

最低限生活維持費 省令別表より

例) 4人家族 自宅ローン借入有

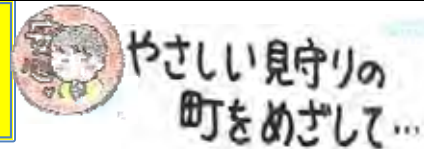
愛媛県の 未然防止のための取り組み

- ・ 見守りネットワーク活動(市町 県へ連絡)
県内の他の相談窓口や警察へ情報提供
- ・ 日銀金融広報委員会協賛 県主催
消費者支援講座(高校3年、障害施設等)

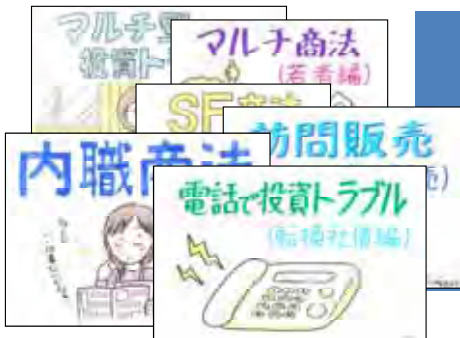
【2市1町の未然防止活動】

- ・ オリジナルのパンフレット・チラシの配布
- ・ 広報、防災放送
- ・ SF事業者等会場へ県や警察、保健所等と同行
- ・ 啓発講座(関係機関と連携)

未然防止、早期発見 のための啓発講座



	回数	人数(約)	西予市	大洲市	内子町	南予
21年度	24	1,379	7 (562)	8 (324)	9 (493)	
22年度	53	2,685	15 (926)	20 (1,002)	17 (600)	1 (157)



講座対象者

- ・ 高齢者
- ・ 民生委員
- ・ 在宅福祉委員
- ・ ケアマネージャー、ヘルパー
- ・ 高校三年生

大洲市

2009/12/19 菅田地区
悪質商法被害未然防止教室
高齢者と中学生
(大洲市社会福祉協議会)



2010/8/31
クーリング・オフ書き方教室
H22年度 計7回 実施
(地域包括支援センター)



2011/2/20 地域福祉
(ボランティア)研修会
(大洲市社会福祉協議会)



2010/11/26 帝京第五高等学校
(愛媛県 消費者支援講座)

21

西予市

2010/7/12 湊筋地区
見守りネットワークづくり研修会
7月～ 計8回
(西予市社会福祉協議会)



2009/11/26 老人クラブ大会
(多田公民館)

2010/10/1 高齢者学級
(三瓶支所)

2010/2/12 宇和高等学校
(愛媛県 消費者支援講座)



22

内子町



2011.5/26 母子寡婦会総会
(内子町自治センター)



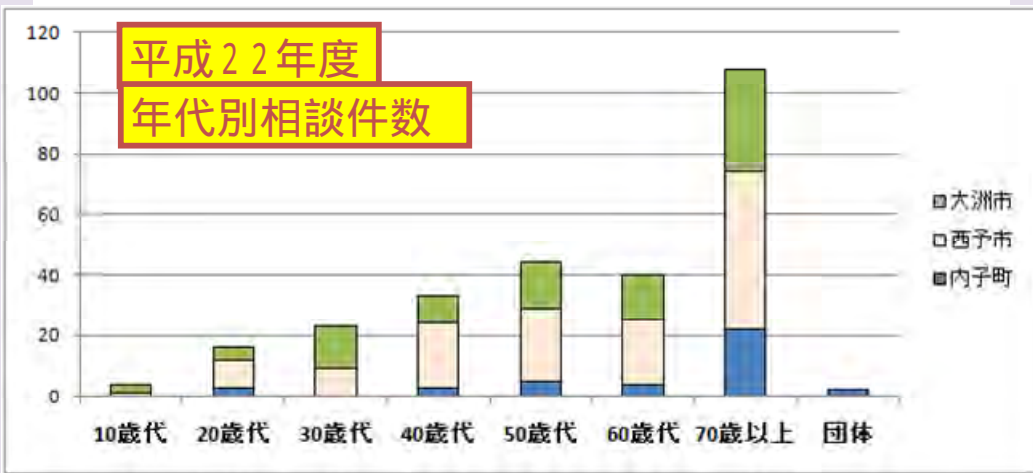
2012.2/15 民生委員会
(内子町自治センター)

2012.2/1 小田高等学校
(愛媛県 消費者支援講座)



2市1町 相談件数 状況

	平成21年度	平成22年度	平成24年1月末
大洲市	83	126	171
西予市	101	154	148
内子町	35	41	49
合計	219	321	368



全国の年齢別データ(2010年度国民生活センターHP検索データ)では、30代、40代からの相談件数が多い。
 2市1町の年齢別相談件数は60歳以上からの相談が多い。
 ……高齢化率との関連性 ……
 事実関係の把握に時間がかかったり、悪質なトラブルに発展していたり、1件にかかる時間が非常に長くなる傾向

貸衣装(成人式・卒業式)のキャンセル条項の差止請求

適格消費者団体 消費者ネット広島として、初の差止請求訴訟

2008年8月、某市の消費生活センターに相談した消費者から情報提供
(情報提供のあり方は制度運用の課題の一つである)

問題のあるキャンセル条項

①予約日から利用日の4日前迄は30%

②前写し終了後は100%

※前写しとは、成人式や卒業式の本番以前に着物を借りて写真を写すこと。(定義も不明確)

その問題点とは

①の条項について

- ・たとえ予約したのが1年前、2年前でも、予約後にキャンセルすれば、30%のキャンセル料がかかる。

②の条項について

- ・前写しと本番での利用では、着用時間など利用形態が大きく異なる
- ・そもそも本番での利用が本契約にもかかわらず、事前の写真撮影のみで本来の契約と同様の効果と負担を与えることになる。

①②のいずれについても、**消費者契約法9条1号の「平均的な損害の額」を超える定め**であり、無効である。

(損害の証明ができなければならないという事業者意識が低い点が問題の背景にある)

事業者とのやり取り・差止請求訴訟

2008年10月7日 貸衣装店に質問書送付、同10月21日 回答書受理

その後、文書により数回やり取りしたが、回答の中味は自社の契約条項の正当性を主張するのみで、条項の修正に応じる姿勢がなかった

2010年8月2日 消費者契約法41条1項に定める差止請求書を送付

2010年10月1日 訴訟を起こす旨の通知書を送付

2010年10月5日 提訴、同日に記者会見

記者会見後、10月4日付けの回答書が届く

回答書には、10月1日の通知を受けて、10月2日付けで契約条項を改訂したと記載。

(実際に変更がなされて、実効性を持つのかの確認も課題である)

↓6回の裁判期日を経て

2011年6月3日 被告が請求の趣旨を認めたと、

①今後、不当な条項を使用しない ②従業員に対してキャンセル料を変更したことを指導する ③違反した場合は違約金を払う旨の条項を確認し、

和解が成立



6 . パネルディスカッションで出された主な意見

<消費生活相談について>

- 訪問相談は、市町の消費生活相談窓口に来所困難な高齢者や、現場確認が必要な住宅リフォームなどの場合に、相談員と職員が訪問して行っている。訪問相談は、相談された契約以外に、色々な契約トラブルがあることがわかる、また、家族関係や介護サービスを受けているかどうかなど多面的に把握し、より正確で適切な処理ができるメリットがある。
- 相談者の家計管理の改善には、長期的なカウンセリングが必要な場合がある。
- 成年後見制度の利用に至らない、判断不十分者（例：軽い認知症）については、「不実告知」による取り消しが困難。
- 年金担保融資を含む多重債務による生活困窮ケースについては、年金担保融資を受ける際のガイドラインが必要。
- 障がい者に対する年金担保融資によって生活困窮に陥る場合もあり、家計管理のアドバイスが必要（消費者教育の視点）。
- 年金担保貸付事業の制度趣旨に反する融資が行われているなら、運営を改善する仕組みが必要。

<適格消費者団体について>

- 適格消費者団体は、事業者の不当行為に対して申し入れをすると、不当行為をやりにくくなる点で、悪質業者に対する効果的なインパクトを持っている。
- 消費者被害の実態を把握するため広く情報収集する必要があることから、適格消費者団体は、少なくとも各地方に必要。
- 現在の適格消費者団体は、専門家がボランティアで協力しているために活動できている。消費者の紛争解決を民に委ねるためには、長期的には公的補助が必要。
- 中四国地域、とくに四国では、適格消費者団体を作る取り組みが遅れている。人口などを考慮すると、規模の経済性（スケールメリット）は低く、弁護士や司法書士に手伝っていただける状況ではない。制度の発足当初は一部の人のボランティアに頼るとしても、長期的には財政的支援が必要。

< 行政との連携について >

- 行政担当者の意識改善が必要。
- 県の行政職員は、適格消費者団体についてあまり知識がなく、一相談員としてできることには限界がある。国のバックアップが必要。
- 行政との協力については、相談員と良好なコミュニケーションを図ること、市民向けのセミナーに積極的に関わり、適格消費者団体から専門家を派遣してもらえるような仕組みを作るとよい。
- 県や市は、育成している事業者が消費者被害を起こしたときに、一般的に、積極的に介入したがる傾向がある。
- 悪質業者には介入し、フェアな事業を行う事業者を育てることは、消費者保護と対立しない。消費者相談情報をフェアな事業者のクレーム対処のためにフィードバックすれば、フェアな事業者と消費者の共存につながる。

< 消費者契約法について >

- 訪問した事業者に戻ってほしいと言えなかった場合に、事業者の「不退去」にあたらないとされる点は、問題がある。
- 消費者契約法の「不退去」や「退去妨害」は、直接顔を合わせて契約した時にしか適用されず、電話で勧誘された場合には使えないところは不十分。
- 高齢者被害では、支払能力を超える高額な契約をさせられるなど、債務能力との格差のある契約を締結させられる事例が多く、消費者契約法に「適合性の原則」を取り入れてほしい。

< その他 >

- 集団的被害回復制度の創設や、相談員の待遇改善についても、消費者委員会から政府に要望をしてほしい。
- 消費者苦情処理審査会など、消費者紛争の行政型 ADR は、労働紛争の行政型 ADR に比べて、地域差があるとしても、ほとんど活用されていない。事務局体制や財政的な理由のほかに、活用しにくい制度的な理由があるのか。既存の制度をうまく活用することも必要。

7. 参加者へのアンケート調査で出された主な感想・意見

< 適格消費者団体について >

- 今日参加してよくわかりました。
- 全く知らなかった。
- 松山市では消費生活センターに対する信頼が大きい。行政の方の意見も聞いた方がよいのではないかと思います。どうしても適格消費者団体が必要なのでしょうか。

< 地方消費者行政、相談員の処遇等について >

- 相談員の待遇改善！活性化基金の終了後も、何らかの支援が必要。
- 各々の現場で活躍している消費生活相談員を法的に位置づけ、活動しやすいようにしていただきたい。
- 相談員の処遇を今後テーマとして取り上げてほしい。
- 平成25年度から、活性化基金、交付金が終了すれば、財政難の小さな市町ではセンターの存続は難しいです。
- 判断不十分者（認知症、精神障がい者）の救済について、成年後見制度までは利用しない中間層に対し、消費者契約法の改正を行って補う必要があるので、取り上げてほしい。
- 年金担保貸付をやめる議論をしてほしい。

< 消費者委員会、国民生活センターについて >

- 消費者委員会の活動への理解が深まった。
- 消費者の権利を守るために、もっと消費者委員会をアピールしてほしい。
- 消費者委員会のPRが足りない。財務省に多くの予算を出してほしい。
- 国民生活センターの経由相談は残してほしい。

< 地方消費者委員会、全体の感想について >

- 現場の生の声を聞いてもらえる場で、勉強になった。
- ボランティア的な消費者委員会の活動は、目立たぬところで国民目線で有難い。どんどん地方や現場の実情を吸い上げ、霞が関の省庁に風穴をあけてほしい。
- 悪質業者に対抗する知恵と資金が今後とも大きな課題と知った。財政的裏付けのある行政的支援が必要と思う。
- どんどんメディアに出て、問いかけることも大切。ネットも活用すべき。

【参考資料1】

NPO消費者ネット広島の沿革・活動・課題

広島大学 鳥谷部 茂

一 沿革

1 適格消費者団体認定まで

- 1) 1999.9 「消費者契約法を考える市民ネットワーク・広島」発足
- 2) 2003.7 NPOとしての設立総会にて「特定非営利活動法人 消費者ネット広島」に改称。同11月NPO認証、法人格取得。
- 3) 2007.7 適格消費者団体認定申請に向けて総会決議、定款変更
- 4) 2007.11 適格消費者団体の認定申請
- 5) 2008.1 適格消費者団体として認定

2 会員状況

- 1) 2008.1.20 現在
個人会員 137名、賛助会員 17名、団体正会員 7団体、
団体賛助会員 2団体
- 2) 2011.8.31 現在
個人会員 261名、賛助会員 57名、団体正会員 7団体、
団体賛助会員 2団体

二 活動

1 運営体制

役員 理事 14名（学者 2名、弁護士 6名、行政書士 1名、相談員 2名、
消費者団体関係者 3名）、監事 1名（相談員）
検討委員会 11名（弁護士 7名、行政書士 1名、相談員 3名）
検討グループ 7名（弁護士）
事務局 常勤 1名、兼任 1名

2 申入れ・差止請求関係

カルチャースクール、貸衣装店、自動車学校、在宅ワーク、学習塾、中古車販売など事業者に対する質問・要請・申入れ

3 啓発・研修活動など

- 1) 消費者被害を対象とする消費生活相談会・電話受付・110番活動など
- 2) 一般消費者を対象とする啓発講座・消費者セミナーなどの開催、シンポジウム・フォーラムの開催又は参加
- 3) 消費者問題に関する専門的検討委員会の開催
- 4) 消費者団体・国・各市町との連携、講師派遣・意見交換
- 5) 国・県・各市町への提言や立法への働きかけ
- 6) その他（広報・パンフレット作成、各種行事への参加・案内など）

三 課題

- 1 **悪質商法に対する抑止力** 差止めだけでは悪質商法によって得た利益を温存するだけで抑止力として不十分である。被害救済能力をもっていないことも課題である。
- 2 **財政的基盤** 会員の会費が中心で差止訴訟などの基盤が脆弱である。
- 3 **適格消費者団体の広報** 一般消費者及び悪質商法被害者への適格消費者団体の認知度が低い。
- 4 **消費者からの情報提供** 消費生活センターへの相談とは別に消費者ネット広島への情報提供が必要。
- 5 **その他**
消費生活相談員の処遇 消費者問題解決のために地方自治体の相談員の活用・活躍が不可欠とおもうが、役割に比して相談員の地位が不安定なのではないか。

【参考資料 2】

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

平成23年4月15日

消費者委員会

消費者委員会は、地方消費者行政専門調査会から、「地方消費者行政専門調査会報告書」の提出を受けた。消費者委員会は、この報告書の内容を踏まえ、以下のとおり、関係各大臣に建議を行う。

- 1 消費者委員会は、従来からの産業育成中心の行政のあり方を、国においても地方においても消費者重視に転換していくため、あらゆる施策を講じていく必要があるとの観点から、関係省庁の施策に対する建議、提言等を行ってきた。

地方における消費者行政を活性化するための様々な方策について、消費者委員会は発足以来、消費者庁及び消費者委員会の設置に至る国会審議を踏まえ、調査、審議を行ってきた。それとともに、地方公共団体に対する実態調査やヒアリングを重ね、その中で浮かび上がってきた地方消費者行政の問題点を踏まえ、一昨年12月に、審議・検討すべき論点を整理し、地方消費者行政専門調査会(以下、「本専門調査会」という。)に提示したところである。

- 2 本専門調査会は、消費者委員会が示した上記の論点に基づき、昨年4月から1年間、計13回にわたって精力的に審議を重ねてきた。

なお、昨年1月及び本年1月に、全国の都道府県及び市町村(特別区を含む。)に対して、消費生活相談窓口や相談対応等の現況や地方消費者行政活性化基金等の施策の効果についての実態調査を行った。また、本年1月に、それまでの審議・検討を踏まえて作成した報告書の骨子案について、意見募集を行った。これに対して、地方公共団体、関係団体・NPO法人、全国各地の個人の方々から計180を超える意見が寄せられたところである。

- 3 本報告書は、こうした1年間にわたる審議・検討や実態調査、全国から寄せられた様々な意見を踏まえて作成されたものであり、上記のとおり地方消費者行政強化に向けた対応をより充実したものとしようとする視点に立って検討された内容となっている。他方、地方消費者行政の活性化に当たっては、

現在、進められている「地域主権改革」の趣旨を踏まえ、各地方公共団体が地域住民の声にきめ細かに対応し、地域の特性を踏まえて創意工夫を発揮できるように最大限配慮すべきであることは言うまでもなく、本報告書はこうした点からも評価できるものとなっている。

- 4 本報告書に記載された各種施策は、平成21年度からの集中育成・強化期間終了後、地方消費者行政を引き続き強化していくうえで、早急に必要な施策を実施する必要がある。

また、その実施に当たっては、本報告書の第8章「今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について」を踏まえて、平成23年度以降、具体的な施策を総合的かつ計画的に実施していくため、詳細な工程表を策定する必要がある。

- 5 そこで、消費者委員会は、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき、内閣府特命担当大臣（消費者）、総務大臣等関係各大臣に対して、本報告書の内容のとおり建議し、報告書において記載された各種施策の実施に向けて、早急な対応を求めるものである。

また、消費者委員会は、消費者行政の司令塔たる消費者庁において、関係省庁の対応を取りまとめ、本報告書に記載された各種施策を実施するための詳細な工程表を作成し、本年7月までに報告することを求める。

- 6 本報告書の内容の中で、消費者委員会として、特に、早急な検討・実施を求める事項として、以下の点を特記する。

国による地方に対するこれまでの支援策に係る検証・評価

これまでも国としては、「地方消費者行政活性化基金」や「住民生活に光をそそぐ交付金」等の様々な施策を講じてきたところであるが、集中育成・強化期間終了後の施策を講ずるに当たっては、これまでの様々な施策が、地方消費者行政の活性化に向けてどの程度成果を挙げたのか等について、しっかりと検証を行ったうえで、その評価を踏まえてより効果的な施策を立案することを求める。

相談ネットワークの充実

消費者委員会が実施した都道府県及び市町村における相談窓口に係る実態調査等によれば、相談窓口設置に対する住民のニーズは大変強いものの、相談窓口のない市町村がなお相当数存在すること、あるいは設置したとしても充実したサービスを提供するのが難しいという実情が明らかと

なった。

本報告書で提言している広域連携(単独の市町村を県が支援する連携を含む。)に対する国による支援策を早急に実施することで、相談ネットワークを充実することを求める。

PIO-NET の入力費用に対する国の一定の負担の検討

地方公共団体の相談窓口における PIO-NET の入力に係る事務負担が、以前にも増して、増大している。これは、被害事案の早期把握等の国からの要請増加に伴う面も少なくない。したがって、相談窓口における入力に伴う手間・費用負担等のうち、費用の一部を国が負担する仕組みについて、早急に検討作業を進めることを求める。

地方における法執行体制の強化

全国の消費生活センターに寄せられる相談件数のうち、悪質商法等に絡む無店舗販売や、表示義務違反等に係る相談が過半を占めている。このような特定商取引法・景品表示法違反行為に起因すると思われる相談が全国で多発していることを踏まえると、早急に地方における法執行体制を強化する必要がある。

したがって、そのための法執行権限の見直しや、国としての支援策について、直ちに所要の作業を進めることを求める。

なお、今回の東日本大震災に伴い被害に見舞われた各県・市町村における地方消費者行政を含む地方行政の基盤が大きく損なわれたことから、消費者委員会は、その復旧支援策は緊急かつ重要な課題であると考えている。消費生活相談など地方消費者行政の基本的機能の復旧支援については、国としても全力を挙げる必要がある。消費者委員会は、そのような観点から、引き続き、関係機関の対応等を注視していく。