

「消費者問題シンポジウム in 和歌山」を開催しました

開催日時 平成 29 年 12 月 16 日（土）13：30～16：30

開催場所 和歌山県民文化会館 5 階「大会議室」

（和歌山県和歌山市小松原通 1-1）

主催 内閣府消費者委員会、NPO 法人消費者サポートネット和歌山

後援 和歌山県、和歌山市、和歌山弁護士会、和歌山県司法書士会

（福）和歌山県社会福祉協議会、（一財）和歌山県老人クラブ連合会、
消費者ネットワークわかやま

「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。

和歌山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 和歌山」は消費者委員会と NPO 法人消費者サポートネット和歌山が主催し、「消費者被害をなくすために～官民連携した地域での取組～」をテーマに平成 29 年 12 月 16 日（土）和歌山県民文化会館 5 階「大会議室」で開催しました。



（会場の様子）

当日は、和歌山県、和歌山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 80 名の参

加がありました。

< 開会挨拶 >



(開会挨拶を行う赤井理事長)

冒頭、NPO 法人消費者サポートネット和歌山の赤井理事長より、次のとおり開会挨拶がありました。

「皆様こんにちは。本日は師走のお忙しい中、土曜日にも関わりませず多数御参加いただきましてありがとうございます。そして内閣府消費者委員会と、私も NPO 法人消費者サポートネット和歌山の共催で消費者問題シンポジウム in 和歌山を開催するにあたりまして、多くの方々に御協力をいただきましたこと、心から御礼申し上げます。

さて、本日のテーマは「消費者被害をなくすために～官民連携した地域での取組～」です。はじめに内閣府消費者委員会の委員長代理として、弁護士の池本誠司様より基調講演。続きまして和歌山県県民生活課の出津野(でづの)課長様より「和歌山県の消費者被害防止に向けた取組について」の御報告をいただいた後、パネルディスカッションを予定しております。

皆様御承知のように、2009年9月に消費者行政一元化ということで消費者庁が設置され、消費者行政の司令塔として活動が注目されてきましたが、同時に、内閣府に独立した行政機関として消費者委員会が設置されていたことは御存じでしょうか。今までに数多くの建議・提言がなされ、法律改正がスピーディーに行われるなど、消費者行政の中で大変重要な役割を担い、活動されていることは余り知られていないのではないかと思います。

本シンポジウムにおきまして、消費者委員会の存在と意義を皆様に再認識していただき、消費者委員会の方には地方の現状を知ってもらい、消費者と行政をつなぐパイプ役という役目を果たしていただくためには良い機会だと思っています。

最近の消費者被害は、高齢化とインターネット関連機器の急速な普及に伴い、地域格差が生じないほどの様々なトラブルがあります。特に現実の流れに消費者の知識や理解が追いついていかないことに起因したトラブル、被害回復そのものが困難な詐欺、詐欺まがいのトラブルなども多発しています。被害に遭わないことが一番ですが、そのためにも私たち自身が自立した消費者市民であることが重要であり、被害を未然に防止するためには、地域での見守りネットワーク体制等が非常に大きい役割を果たします。

そこで本日は行政機関、日頃から消費者被害対策に取り組んでいる消費者団体や業界の方々にパネリストとして御参加いただいておりますので、活発な意見交換が行われ、今後の取組につなげられるものと期待しております。

最後になりましたが、本日のシンポジウムが皆様にとって有意義なものとなりますことを祈念申し上げ、開会の挨拶といたします。どうぞ最後までよろしくお願いいたします。」

< 基調講演 >

シンポジウムは消費者委員会の池本委員長代理による基調講演「消費者委員会の活動と地域の消費者被害防止」で始まりました。



(基調講演を行う池本委員長代理)

前半、配布資料に基づき、消費者委員会の役割や活動について説明をし、次いで後半、消費者被害の現状と消費者行政の展開、地域連携による消費者被害防止について次のように述べました。

「こんにちは。池本でございます。非常に大勢の方にお集まりいただきまして、ありがとうございます。こちらパワーポイントでスクリーンにも出しますが、今日の配布資料の通し番号5ページ以下に私のレジュメもありますので、いずれか見やすいほうで御覧いただければと思います。これから1時間ほどお時間をいただくのですが、ひとつには内閣府消費者委員会というところを少し宣伝させていただいて、それから地域における消費者被害を防ぐためにどういう取組が必要か、あるいはこれまで消費者行政で何を行い、これから官民連携で更にものように広げていく必要があるのかという問題提起をして、後段のパネルディスカッションなどにつなげていきたいと思っております。

さて、消費者委員会の活動ということで紹介したいのですが、2009年、平成21年の9月に消費者庁と消費者委員会が同時に設置されました。それまでは各省庁の中のいち部署として消費者行政というのがバラバラに存在していたことに対して、消費者保護に責任を持つ官庁を作らなければならない、そこへ情報も一元化しなければいけないということで消費者庁が作られ、その消費者庁が消費者行政に関わる各省庁に対する司令塔として、政府全体の消費者行政を推進していくのだ、という高らかな位置づけのもとで設置されました。そしていくつかの法律は消費者庁自身が所管する、あるいは各省庁と両方で共管をしていくという形となり、なおかつ各省庁のこれまでの法律で足りない隙間については消費者庁で責任を持って対応するという、ある意味では絶大な権限を付与した消費者庁ができました。その消費者庁を設置するときに、消費者庁といっても、職員はやはり霞が関の各官庁から出向しており、あるいは内閣府の中のいち部署になってしまうのではないかという懸念から、本当の意味で地域の消費者目線の意見を出して、政府の中でそれを反映してもらうために、単に消費者庁の中の審議会ではなく、外側の、いわば対等な位置づけの、民間からの意見を述べる機関を作る必要があるという議論の末にできたのが、この消費者委員会です。したがって、次のページを御覧いただきますと、これは消費者委員会を中心に書いた図なので上に消費者委員会が出ていますが、消費者庁、国民生活センター、そして消費者委員会があります。この3つがいわば我が国の消費者行政を推進していく、全体として司令塔であります。国民からの相談情報などは国民生活センターが情報を集め、そして消費者委員会、消費者庁が各省庁に対して発信をしていくというイメージであります。

ではその消費者委員会が、これまでどういうことを行ってきたかということ

ですが、実は私の資料が非常に大部になっているのは、皆様の配布資料でいくと45ページ以下に「消費者委員会とは」ということで委員名簿なども付けさせていただいておりますが、57ページ以下に、これまで消費者委員会設立以来、「建議」という形で、消費者庁だけではなく各省庁に対して政策提言を出したものが20件ございます。それから建議まではいかない、もう少し一般的な課題、あるいは個別的な課題への提言や意見が80件。それから62ページには、審議会的な役割もありますから、消費者庁から諮問を受けて消費者委員会が答申を出すというものもあります。これまで様々な課題を出したということを紹介してあります。

レジュメでは9ページ以下に主な答申ということで書きましたが、景品表示法で課徴金制度を導入するということにも消費者委員会の中で議論し、専門調査会で答申を出しました。あるいは最近ですと消費者契約法、特定商取引法の改正についても消費者委員会の専門調査会で議論をし、それを答申として出し、消費者庁で受け止めていただくということです。消費者契約法については、一度答申を出したけれども課題の積み残しがあるということで、それを更に審議をして第二次の答申を本年8月に出し、今消費者庁が来年春に向けて法案作成作業をしていただいております。それから建議というところでは、これは消費者庁だけに向けたものではないのです。例えば美容医療サービスについては厚生労働省に対する政策の意見を建議という形でまとめましたし、電子マネーについての問題は金融庁に向けて意見を発する。あるいは健康食品の問題では、表示広告については消費者庁で所管しておりますので消費者庁に向けられていますし、高齢者の身元保証等の高齢者サポート事業で問題が起きているということで、これは厚生労働省と国土交通省の両方にまたがるのですが、その課題についての建議を出したりというように、政府の中の様々な機関で問題があるものを、これは何も諮問を受けて出すのではなく、重要だと思えるものを私たちで取り上げて政策提言をしていくという役割を担っております。

10ページの最近のところでは、現在、成年年齢引下げということが政府の中で議論され、早ければ来年春の通常国会にも、単独で契約できる成人・未成年の線引き、特に契約年齢が20歳から18歳に引き下げられるという法案が提出されようとしています。それ自体の賛否についても様々な議論があろうかと思うのですが、引き下げるとなると高校三年生の後半、あるいは卒業したばかりの若者が、親の承諾もなしに単独で契約もできるし借金もできてしまう。これはよほど制度や消費者教育をしっかりとやっていかないと消費者被害が急速に増えてしまうのではないかとということで、そこに対しての意見も出してあります。

あるいは消費者基本計画と言って、政府全体の各分野の消費者行政の課題を取りまとめているものがあるのですが、これを毎年工程表で、1年ごとにその進

捗状態を確認し、次の年度に向けて何をするかという工程表見直し作業は毎年行っているのです。この工程表見直し作業こそ、消費者庁が各省庁の消費者行政についての司令塔機能を発揮するところですよ。そしてそれに向けて私たち消費者委員会も、ポイントになりそうなところを各省庁の担当者と呼んでヒアリングをして、意見を出すということもしております。そういう非常に幅広い活動をしているところであります。本日の配付資料の後ろにたくさん参考資料がございますが、先ほど申し上げたようにいくつかの建議や意見等について、その中の要点だけをピックアップしてもこれだけになってしまいました。それぞれ皆様の御関心のおありのところを、後でご覧いただければ幸いです。

さて、私たちの宣伝はそのくらいにしまして、今日の本題に入っていきたいと思っております。

まず、過去 30 年間の全国の消費生活センターに寄せられた相談件数の推移のグラフを御覧ください。よくいろいろな自治体で相談件数の推移というと、過去 5 年あるいは 10 年くらいのもので出てきて、「大体横ばいか少し増えました」、「少し減りましたので良かった」となるのですが、私はこの 30 年で見ていただきたいということをお願いしたいのです。というのが、この 10 年だけを見ると横ばいに見えますが、実は 20 年、30 年で見ると、それこそ 30 年間で相談件数は 7 倍になり、高止まりしている。しかもその間に消費者庁ができ、各地の消費生活センターで一生懸命被害防止の啓発活動をしているのに全く減っていない。ひとつの分野はちょっと減っても、新手がどんどん出てきている。もしそういう施策がなければ、これはもっともっと右肩上がりに増えていくのではないかと。そういう深刻な事態が今もあるのだということを確認していただきたいわけです。そういう分野の中では、今日的な課題は、ひとつはインターネット取引の被害で、相談件数全体のうち、大体 3 分の 1、約 30 万件がインターネットに関する問題。特にインターネットについては、皆さんスマホをお持ちですよ。スマホは全てインターネットにつながります。昔の携帯電話であれば通話機能だけで済ませている方が多いと思うのですが、スマホになれば必然的にインターネットとお付き合いすることになります。それに伴うトラブルが毎年 30 万件起きているのです。その分野の問題は若者だけではない成人、あるいは高齢者も含めて全体に被害が広がっています。それからもうひとつが、本日の後半でも問題提起をしたい高齢者の被害というものが本当に深刻な事態にある。過去 10 年間で相談件数に占める割合が 20 パーセントから 34.8 パーセント、1.7 倍に増えていきます。もちろんこの 10 年間で高齢者人口というのも徐々に増えているのですが、その人口増加に比べると大幅に高齢者の被害が増えている。長年社会に貢献して平穏に暮らしていただかなくてはいけない方たち、しかし年齢に従って段々と判断力が衰えたり、あるいは新しい情報に疎くなったという弱い人を狙う悪

質商法がまん延している、本当にゆゆしき社会になってしまっているのですね。これをどうやって防いでいくのか、その高齢者の人自身に「気をつけなさい」と言うことでは済まない、地域全体でどうやって支えていくのかということが今日の、深刻であるけれども消費者行政としても最大の課題ではないかと思っております。

先ほど全国の消費生活センターに寄せられる相談が90万件という数字を出しました。和歌山県内でも数千件の相談が毎年寄せられていますが、それはあくまで氷山の一角だということを確認していただきたいのですが、これは消費者庁が調査をしたデータですが、日常の生活の中で消費者トラブルのいくつかの例を挙げ、こういった消費者被害・トラブルの経験がある人がこういった行動を取ったのかというアンケート調査です。それによると、その買物をしたメーカーであるとかお店、あるいは友人知人に相談したというのが多いのは分かりますが、大変残念なことに、消費生活センター・相談窓口で相談したというのは7パーセントくらいしかありません。ということは、ちょっとラフな計算ですが、先ほどのセンターに寄せられた相談件数の10倍あるいは13倍くらいの消費者被害が、実は地域社会の中に潜んでいるのだ、その全体を含めてどういう対策を講ずるかを考えていく必要があるのではないかと。そういう形でこの数字ひとつひとつを受け止めていただきたい。

それからもうひとつ、件数では余りピンと来ないかもしれませんが、次に金額で見ていきたいと思えます。和歌山県だけではなく全国の消費生活センターに寄せられた相談の中で、契約金額が確認できるものを単純合計した数字が、なんと4,281億円という数字です。こんな数字では余りピンと来ないかもしれませんが、1人あたりは100万円を超える被害額なのです。そしてこれは消費生活センターに寄せられた相談ですが、消費者庁では、潜在化したものも含めて消費者トラブル・消費者被害の被害額を推計できないかという試算を数年前から出しています。これは、先ほどの7パーセントしか相談がないというものの単純計算ではなく、もう少し被害額の高いところと低いところをいくつかの係数を掛け合わせた数字ですが、結論だけ見ていただくと、1年間の契約購入金額が5兆2,000億円という数字です。消費税を引き上げるかどうかで何兆円という話がありますが、5兆円もの金額が本人にとっては不本意な形で失われているのです。もちろんこの消費者被害が一挙に全部なくなるということは期待できないかもしれませんが、地域での官民連携、あるいは消費者行政の予算や人員、そして地域の連携全体を合わせて取り組むことによって、この被害が1割でも2割でも減れば、5,000億、1兆円という数字が不本意な形で流出せず、むしろそれが地域の経済に有効な形で使われれば、実は消費者被害の防止というのは、被害者にとっての利益だけではなく地域経済にとっても素晴らしい効果があるの

だ。そのくらい大事な意味のある取組なのだということを再確認していただければと思います。

そういうところに向けて、消費者行政がこれまでどう展開してきたか、あるいはこれからどういう方向で展開していくのかという話に進むのですが、その前提として、もうひとつだけ全体像の数字を確認させてください。消費者行政予算の体制の推移ということで、消費者庁ができる前の10年間、平成10年度から20年度までの数字と、平成21年度以降ですが、まず、それ以前の10年間で見ると、相談件数が41万件から95万件と2倍以上に増え、その間に、右から2番目の消費者行政予算ですが、163億円だったものが100億円、なんと39パーセント減なのです。これは都道府県市町村を含む地方公共団体全部の数字です。そしてひとつ隣、消費者行政担当職員の人数というのが、平成10年は1万人いたのが、なんと5,646人、45パーセント減なのです。確かにこの間、自治体の予算・人員の削減で大変なのだということはよく聞いております。ただ、予算でいうと一番右側、総予算額は100兆円が89兆円、11パーセント減です。地方公務員の一般職の数字、真ん中のところの括弧の中に参考と記しておりますが、325万人が290万人、11パーセント減です。確かに削減されています。地方公務員の方も段々忙しくなって大変だとは思いますが。けれども、被害が倍増しているのに予算や人員が4割、あるいはそれ以上削減されている。これはあんまりではないか。消費者行政、地域の住民の安心・安全、これにもっと予算を注ぐべきではないか、そういう議論で消費者庁ができた平成21年に、地方消費者行政に向けて活性化交付金というものを導入したのです。ですからそれ以降、例えば相談体制を強化したり、あるいは啓発活動や住民の活動に向けた講座や、そういったものをしやすくなったというのは、この活性化交付金が導入されたおかげであるということと言えます。

さて、消費者行政がどういう形で展開してきたかということ、活性化交付金が入って真っ先に行われたのは、消費生活センターあるいは相談窓口を増やそうということです。消費生活センターというのは、資格を持った消費生活相談員を配置し、そこへ相談に行けばきちんと解決してもらえます。専門家による適切な助言を受けて、助けてもらえます。そういう窓口である。しかも、先ほど年間90万件と言いましたが、全国の相談窓口の情報をコンピュータのオンライン、PIO-NETというものでつないで、情報を瞬時に集めています。逆に言うと、PIO-NETのある消費生活センターに相談に行けば、全国でこの事業者についてどんな問題があり、どう解決しているかという情報を手に入れて、最先端の解決をアドバイスしてもらえます。もちろんその情報はあくまで行政内部の情報ですから、特定の事業者について何件相談が寄せられているというのは絶対に言いません。けれども、専門家である相談員が、この事業者にはこういう問題がある、こうい

う点に法律違反の疑いがあるということを、これまでの相談処理事例の情報を確認しながら最先端の助言ができるのです。特に皆さんに知っておいていただきたいのは、行政の窓口は、行政ですから中立公平でなければいけないとよく言いますが、消費者行政の相談窓口は単なる形式的な中立ではないのです。事業者と消費者というのは、情報であるとか交渉力など、様々な面で大きな格差がある。したがって、対等公正な解決を図るためには消費者に対してきちんと情報も与える。場合によっては交渉もお手伝いする、消費者に下駄を履かせてようやく少しだけ対等に近づける、ということが法律にもきちんと掲げられています。したがって、情報・交渉力の格差を踏まえて積極的に消費者を支援してくれます。具体的には、相談を受けて「それは訪問販売ですか」「8日以内であればクーリングオフといって解約通知を送ればいいのですよ」という助言をして、自分で交渉をするというやり方。これが基本ではあるのですが、例えば「この人は自分で交渉といっても心もとない」、あるいは「この事業者の対応は非常に悪そうだ」ということであれば、まずは本人から解約の通知を出し、それを引き取ってセンターの相談員が事業者へ連絡をし、「この方から解約の申出が届いたはずだ。これは訪問販売でクーリングオフができる案件なので全額返金しなさい」といってセンターの相談員が直接交渉して解決まで見届けてくれるのです。ここまでしてくれる機関は行政の窓口の中にもそうそうないのです。そういう、ある意味では非常に頼りになる窓口です。だからこそたくさんの相談が寄せられるということにつながります。そして、そこで解決できない問題については、ひとつは地域の弁護士会の消費者問題委員会へとつないだり、国民生活センターにも紛争解決機関がありますので、そことつなげる。同じような違反を繰り返す事業者については、都道府県の事業者指導の係につなぎ、そこから指導してもらうという活動もあります。あるいは、最近全国に16ほどできた適格消費者団体というところで「差止請求」という、違法なことをやめさせる権限につなげたりという形で、まさに消費生活センターが地域の相談情報を集め、被害防止につながる活動をしているところです。

そこで、消費生活センターはそれだけ価値があるのですが、それをどうするかということですが、これも消費者庁のアンケート調査によると、実は約6割の方は消費生活センターをよく知らない。例えば「消費生活センターです。電話番号は何番です」と大きな看板を出しただけでは相談は増えないのではないのでしょうか。それは、消費生活センターというのは何をしてくれるところなのか、あるいはそもそも自分の相談が助言や援助をしてもらえる案件なのかどうか分からないのですね。だとすると、きちんと「こんな案件をこういうふうに相談してください」、「こういう解決例もあります」ということはきめ細かに伝えなければいけない。しかも、「言ってももう無理だよ」と諦めている人に対しても、消費生

活センターは、専門家が事業者と交渉までしてくれるのだ、解決できている例もあるのだ、それ以上に相談に行くことは、その情報を活用して違反事業者に事業者指導をしたり是正する、取り締まることにもつながっているのだ。新しい被害を繰り返さないためにも相談に行ったほうがいいのだと言って、後ろから少し背中を押してあげる、そのくらいのアドバイスが本当は必要なのではないでしょうか。そうやって初めて相談件数は増えていくのだらうと思います。問題はそれを誰がやるのかということですが、それは後で問題提起していきます。

そうやって消費生活相談窓口を整備していきます。そこで集まった情報によって被害防止ということですが、先ほども少し触れましたが、被害防止に向けた啓発活動は従来から繰り返し行われていると思います。トラブル事例を紹介するチラシを作ったり、あるいはホームページに出したり、自治体の住民に伝える市報などに消費生活センターの掲載スペースを確保して紹介するといったことをそれぞれされていると思います。ただ、なかなか紙ベースやネットで掲載しても見てもらえない、あるいはそういうものを余り見ない人に被害が多いのですよね。そこで消費生活センター・消費者行政では、従来から出前講座など住民が集まる場へ出かけていってお話をしますという活動をしてきていると思います。こういう活動を今後も広げていく必要がある。「広げていく必要がある」と一般論で言っていますが、実は昨日、和歌山県と市のセンターに訪問させていただいたのですが、和歌山県内では出前講座のような形の啓発活動は非常に熱心に取り組んでおられるのです。各地の実情を私もそれなりに見ているつもりなのですが、驚きました。後でそのあたりは紹介していただきたいと思います。

それからもうひとつ、違反事業者に対する行政処分、あるいは事業者への指導・是正です。消費者が気をつけましょうというだけではなく、違反している事業者には「やめなさい」と言うことは必須だと思います。国と消費者庁と都道府県は、訪問販売や電話勧誘販売、あるいはインターネットもそうですが通信販売の違反事業者に対しては改善指示、違反行為の是正ですとか、業務停止命令の権限があるのです。それは消費生活センターに寄せられた相談から違反が多発する事業者を調べて、その事業者についていろいろ証拠を集めて立件していく。もちろんその前提としていろいろ指導をしたり、指導である程度是正するところもたくさんあります。という活動を各地の消費生活センターで行っているのですが、次のページに、全国の地方消費者行政における執行力の充実ということで、今年の8月に消費者委員会で調査をしてまとめたものがあります。東京都や埼玉県、静岡県など頑張っているところもあるのですが、実は1件2件くらいしか実績がないという県も結構多いのです。人口の少ないところで体制が限られておりやむを得ないという事情ももちろん分かるのですが、和歌山県も本当はもう一歩頑張っていたいただきたいと思います。そこへ向けて体制なり、あるいは連携

なりをどうしていくかという課題があるのだらうと思います。

それからもうひとつは、適格消費者団体による差止業務ということも、被害防止という意味で非常に重要であるということも紹介しておきます。全国に16団体あると言いましたが、弁護士などの法律専門家、そして消費生活相談員と消費者団体などが連携して活動し、それを消費者庁が認定をします。ただ、お金がもうかる事業ではありませんから、本当にボランティアベースで活動しているのです。本当はそれに自治体にはいろいろな活動の側面で支援をしてもらいたいのですが、この適格消費者団体は、契約書の中の不当な契約条項や、あるいは不当な表示、不当な勧誘行為などについて差止を請求できるのです。私は埼玉で「消費者被害をなくす会」という適格消費者団体に関わっておりますが、やはりその情報源は消費生活センターです。地域住民の何百件、何千件の相談の中で違反を繰り返す事業者、問題の多い事業者というのが見えてきます。相談者に「適格消費者団体へ情報を提供するといいいですよ。そうすると新しい被害を防ぐことができるのです。しかもあなたの名前を外に出すことはないのですよ」というアドバイスをさせていただくことで、私たちの団体での活動の7割くらいは消費生活センター経由で相談者が情報提供をしてくれています。特に今の時代、インターネットの被害が多いですね。インターネットの被害というのは、実は都道府県ではあまり対応できないのです。なぜなら、当然被害は全国に平均的にありますから、特にこの県で被害が多いという特質もないし、最も問題なのは、都道府県が行政権限を持っているのは「この県内で違法なことをするな」と命ずることができるだけなのです。でもインターネットは必然的に全国に広がっているわけですから、県内だけやめなさいというのも変な話ですよ。現実に過去の10年20年を見ても、インターネット取引の事業者に対して都道府県が処分をかけたというのはほとんどないのです。ところが適格消費者団体はできるのです。ネットの画面には物がありますね。あるいは契約約款・契約条項が手に入ります。権限は全国に及び、その事業者の本店がどこにあるかに関わらず差止請求ができるのです。そういう適格消費者団体ですが、後でパネルディスカッションにも出てきますが、和歌山県でも専門家・相談員・消費者団体のネットワーク団体というものができています。ですから、それが将来的に適格消費者団体になっていただきたいというのを、期待を込めて私の思いとして紹介させていただきます。

さて、今日の後半の本題である地域連携による被害防止というところです。先ほども触れましたが、行政も一生懸命情報提供をしておりますけれども、そういう情報が届かない、キャッチできない高齢者に被害が多いし、あるいは出前講座も一生懸命しておられますが、そういうところへ出掛けてこない方に被害が集中しており、そこへどう情報を届けるか。やはり地域住民の中から届けていくしかない。あるいは違反事業者に対して行政処分や差止請求と言いましたが、実は

そういった行政処分などの調査を始めると、営業所を畳んでほかへ逃げていくという事業者がいっぱいいるのです。本当に今は悪質化しています。やはり未然防止に勝るものはない。そのためにも地域連携による未然防止策が一番大事です。消費者庁でも、あるいは私の埼玉での経験も含めて申し上げますと、ヒントになるのは高齢者福祉の分野で高齢者の見守りネットワークということを何年も前から展開しております。それは、特に高齢者で孤独死や徘徊であるとか、命や健康に関わるような問題は、独り暮らしの方に多い。それを地域の、一番基本は地域包括センターの方、あるいは社会福祉協議会の方、あるいは民生委員の方という職務としてつながりのある方々に消費者問題についての知識も持ってもらって見守っていただくということですが、そういう方々というのは日常業務だけでも忙しい、だからこそもうひとつ外側で、高齢者と接する可能性のある人、あるいは地域住民の中で少し消費者問題を学んで、声かけなどを出来る範囲でやろうかという人たちを含めた地域のネットワークを作る必要があるのではないかと。実はそういったことは高齢者福祉の分野でも問題意識を持って広げ始めているのです。だからむしろそこへ消費者行政も食い込んでいく必要があるのかなと思っています。同じことは警察もしています。振り込め詐欺や特殊詐欺対策という深刻な事態に面した高齢者に向けて、例えば銀行やコンビニ、地域の関係の事業者に対してお願いをして、振り込め詐欺の被害の様子があれば声かけをしていただくなど、そういった形でネットワークを広げている。そこにも消費者行政は食い込んでいく必要があるのではないかと思います。

そして、大事なことは、高齢者の見守りネットワーク、生命や健康の見守りというのは気をつけていれば外見から異常を判断し、キャッチできるのですが、消費者被害防止は、なかなか外見からは分かりません。そのことを少し紹介したいのですが、東京都が平成 25 年から 26 年に実施したアンケート調査を紹介します。「悪質商法の被害に遭った経験がありますか」というのを 70 代以上の方 5,300 人に質問をしたのですが、「被害に遭ったことがある」という方が 5.7 パーセント、「被害はないけれども請求あるいは勧誘されたことがある」という方が、なんと 31 パーセントもおります。被害に遭ったことがあるという 5.7 パーセントの方に、「どういう行動を取りましたか」という質問をしたところ、「何もしないで諦めた」という回答が、なんと 45 パーセントもあるのです。それから、「家族や知人に相談した」という方は 27 パーセント、一番上に「消費生活センターに相談した」という方が 9 パーセント。先ほど私が消費者庁で調べた全国で 7 パーセントという数字を紹介しましたが、やはり東京都でも同じくらいなのです。それから残念なことに、「ヘルパーなど福祉関係者に相談」した方というのは 1.1 パーセントしかない。何もこれは福祉関係の方が悪いのではなく、「この問題は相談する相手ではない」と、高齢者の方が最初に決めてしまっているのではない

かと思うのです。そこをどう切り開いていくかということです。それからもうひとつ、被害に遭ったのに何もしないで諦めた 45 パーセントの人に、「なぜ諦めたのですか」ということまで踏み込んで質問をしています。そうしたところ、「自分にも責任があると思ったから」という回答がなんと 62 パーセント。それから、「相談したり調べても解決しないと思ったから」という人が 15 パーセントもいます。こういう人たちに「それはあなたが悪いのではない。これは違法で悪質な手口なのだ。同じような被害がたくさんあるのだ。センターに行けば解決の手伝いをしてくれるのだ。」ということをお助けしておくだけで、様子は変わってくるのではないのでしょうか。やはり事前に情報提供をして、声かけをするということの大事さということをお、私はこのアンケートから感じます。

それからこのアンケートでもうひとつ、先ほど最初のところで 31 パーセントの方が「請求や勧誘を受けたけれども被害に遭わずに済んだ」という人がいましたね。その人に対して、「なぜ被害に遭わずに済んだのですか」と質問したところ、「その商法の手口を知っていたから」という回答が 66 パーセントありました。私はこの数字を見て「あっ、これだな。」と思いました。消費者被害の防止というのは、被害に遭った人を発見して通報するというよりも、事前に話をして、事前にいろいろな手口や情報を伝えておいて未然防止を図るのです。高齢者福祉分野の、例えば昼間カーテンが閉まったままであるとか新聞がたまっているとか、異常を発見したら通報してくださいというのをそのまま横滑りすると、被害に遭った兆候を見つけたら通報してくださいとなるのですが、どちらかという消費者被害の問題というのは見えないですね。買った物を押し入れにしまわれたら見えないし、何より被害に遭った人は恥ずかしい、みっともないと言って隠しがたってしまう。だから、発見して通報することよりは、日常的に話題提供をする。「最近こんな手口がはやっているんだって。」「こんな問題を消費生活センターでは解決しているんだって。」ということをお少し話題提供していく中で、何軒かに 1 件、あるいは何十軒かに 1 件「実は私もね・・・。」という話が出れば、それはしめたもの。むしろ未然防止のほうが大事なのだということを感じました。

そうだとすれば、高齢者見守りネットワークを消費者被害防止という役割として付け加えるならば、第一段階は、手口情報を伝えることです。未然防止を図る。先ほどの、事前に知っておけば被害防止につながる、という最初の声かけ、早い段階の声かけを先にすること。そうやっていく中で見守り、被害の早期発見にもつながっていくのですが、これは結構難しいのです。仮に身近な人の中で、「実はこんなことがあって・・・。」と言われても、それがどう解決できるかという正確な知識まではなかなか一般の人としては持ちにくいし、新しい手口だと分からないですね。だとすると、「身近な人の中でこういう話を聞いたのですけ

れども、それは消費生活センターに行けばいいのでしょうか、それとも警察に行けばいいのでしょうか。どうすればいいのでしょうか。」という場合は、まずセンターに相談してみる。消費生活センターは契約者から相談を受けて、必要なときには事業者とも交渉をするというのが本来の筋ですが、見守りをしようという人からの「予備的相談」というお問合せも大いに歓迎です。私が勝手に言っているのか分かりませんが、各地そうしているはずで、その話を聞いて「これは消費生活センターに行けばいいそうだよ。」と、ちょっと背中を押してあげる。そういうふうを活用していただければいいのではないかと。先ほども申しあげましたが、外観からは被害はなかなか発見できない。かと言って「あなたは何か被害に遭っていませんか？」と詮索していけば余計にガードされますから、私は日常的に「最近こんなことが起きているんだって。」というのを話題提供することが大事だと思います。ただ、そうは言っても話題提供はなかなか難しい。ではどうすればいいのだらうと思いますので、本当は簡単なチラシでもあるといいな、と私は前々から思っているのです。埼玉でも、消費者被害防止のサポーターを養成する中で、「勉強はしたけれども、どうやって伝えるのですか。チラシでも手元にあるといいですね。」という声もありますので、どうすればいいかと思っていたところ、昨日和歌山県のセンターに行きましたら、こういう「見守りニュース」とか「消費者ニュース」というチラシを毎月発行しておられるのだそうです。1枚にひとつの手口、ひとつのケースだけを紹介して、どういうところが見守りのポイントで、どう対処するか、詳しくは消費生活センターへ、と書かれています。私は、本当は今日の問題提起で「各地で頑張ってください。」というために来たのですが、このチラシを見て、これをそのまま埼玉に持ち帰り、すぐにまねしようと思っています。既にそういう取組をされていて素晴らしいと思います。是非こういう取組を広げていただけていくことこそが、地域における被害防止にもそのままつながるのだ、しかも高齢者の方というのは、自分を責めて「自分が悪かった」と諦める傾向がある。そうすると「あなたが相談に行くことが新しい被害を防ぐことにつながるのだ。」と、お願いしてでも「行ったほうがいいのだ。」というアドバイスまでしていただけると、本当に被害防止につながっていくのではないのでしょうか。

実はこういう取組は消費者庁も推進しているのです。昨年施行された消費者安全法の改正法の中で、消費者安全確保地域協議会というのが法制度としても位置づけられています。何もそういう名前をつけてくださいというのが目的ではなく、各地でそういった見守りネットワーク、消費者問題としての官民連携のネットワークを作ってくださいというのも法律で位置づけて、各地で呼びかけているのです。人口5万人以上の市町では全部設置してほしいというのが消費者庁の方針なのですが、後で紹介されるとは思います、実は35、6しかできて

いないそうです。やはりこれは動きが不十分だろうと思います。ただ、実は何もしていないのではなくて、各地でそういった高齢者の見守りネットワークに消費者行政も一緒になり、あるいは消費者行政独自でネットワークを作っているところは結構あるのです。たくさんあると思います。そういうところが今後の継続的な活動とするために、この消費者安全確保地域協議会という法的な位置づけも与えておくというのが大事だと思います。なぜ大事かといいますと、消費者安全確保地域協議会というのは、何も新しく組織を作り直す必要はないのです。既存の組織のままでいいのです。むしろそういう位置づけを与えるということは、ひとつは高齢者福祉分野の方、あるいは民間の事業者の方に消費者問題についても継続的な課題ですよ、たまたま消費者行政の職員がオブザーバーに入って、その日だけ情報提供するのではなくて、今後も継続的な活動としていくのですよとアピールすることができます。そして何より、協議会にしていけば行政組織上も継続されますから、次の担当者に引き継ぐことができる。そしてそこへ参加した民間事業者の方、あるいは民間団体の方、関係機関の方々も、消費者問題も継続的な課題だ、その見守りの中で消費者被害もきちんと位置づけてもらえる。そして最後に、これが一番大事なところなのですが、「特に配慮を要する消費者」、例えば高齢者で次々に販売被害に遭っている方、そういう人について、その個人情報の共有をすることができる。その代わりに、お互いに一定の守秘義務がありますよという約束の上で必要な情報を、「町の誰さん」について気をつけてください、という情報共有をすることができるという法制度的な裏打ちも、この法律の中で書いてあるのです。

問題は、消費者被害防止ネットワーク、あるいは地域協議会、そのネットワークで何をするか、先ほど申しましたように、消費者問題はただ外観上の異常を発見するというだけでは事足りない。むしろ最近何が起きているのかという情報提供をしなければいけない。するためには自分が学ばなければいけない。だから時々最寄りの消費生活センターの方との懇談会をしたり、あるいは出前講座など、自分の知識を更新していく必要がある。そして、話題提供のチラシなどを行政の側で用意してもらって、自分にできる範囲で、例えば近所の5、6人の人には声かけができるであるとか、自分の所属団体から20枚チラシを欲しいであるとか、そういう形で先ほどの見守りニュースは毎月発行しているそうですから、こういうものを時々いただいて、声かけをしていくというふうになれば、自分が学んだ知識が5倍、10倍と被害防止につながっていくということだろうと思います。ちなみに国民生活センターも「見守り新鮮情報」というものを発信していますよという紹介をしようとしたのですが、もう地元でこれだけ立派なものを作っておられるのだったら、私はこれでいいと思います。私の地元ではこちらを参考にしようと思います。それと、例えば訪問販売お断りステッカーであるとか、

迷惑電話防止の装置ということが最近各地でも取組が始まっています。こういうものを普及するにも、これをどう使うのか、万一の時にはどこに連絡をするのかということ声をかけして、広げていかないと宝の持ち腐れになりますからね。そういう役割が官民連携の中で大事なのだらうと思います。

それと、これは余りこれまで語られていないのですが、実は地域での被害防止というときに、契約被害・悪質商法被害だけではなくて、欠陥商品やリコール情報を伝えて未然に防ぐという、ここにも目を向けてほしいのです。千葉の有志グループがここを一生懸命取り組んでいるのですが、消費者庁には様々な分野のリコール情報を集約するサイトがあります。昨年1年間でリコール対象商品は89件あったのだそうです。過去分も合わせると何百件もあるのです。ただその情報がなかなか伝わらない。だとすれば、ちょうどこの冬でストーブを出す時期であれば、ファンヒーターについての過去のリコール製品についてこういうチラシに、型番まで必要ですから、そういう情報を書いて、「お宅にこういう物はない？もしあったらすぐにメーカーに連絡しなければいけないし、あるいはその取次ぎはセンターに言えばしてくれるよ。」という声かけもあっていいのではないのでしょうか。だから見守り、あるいは被害防止のネットワークですることというのはたくさんあるはず。しかもここまでの話で出てきていますが、それを誰が担うかということ言えば、消費者被害防止のサポーターが不可欠だと思います。高齢者福祉の民生委員さん、地域包括のケアマネージャーさんや社会福祉協議会の職員さんとか、高齢者の人と直接接する方は大いに期待できるのですが、そういう人は本当にアップアップしているのです。それこそ、自治体の高齢者福祉だけではなく、災害対策もだし警察もだし、あっちこっちからよろしくと言われているのです。もちろん、そういう方にも消費者問題をきちんと受け止めていただきたい。けれどもそれだけではない地域の一般の人も消費者問題に少し関心を持ち、しかも自分が被害に遭わないだけではなく、そのことを周りに広げようという一歩踏み出して行動する。実はこれこそが消費者市民、消費者教育推進法でいうところの消費者市民社会を目指すというのはこういうことだと思うのです。自分が被害に遭わないだけではなく、地域社会のことを考え、行動する消費者になってほしい。そういうサポーターを養成してはどうかということも本日提起しようと思ったのですが、実は和歌山県では既にしておられるのです。昨日お伺いしたら、およそ250名のサポーターを養成しておられるということを知りました。もちろん250名で充分だということではなく、もっともっと広げていただくという必要があるのだらうと思います。特にサポーターは一回養成して「あなたがサポーターです、頑張ってください。」だけでは足りない。こう言うと語弊がありますが、認知症サポーターというのは全国でも何十万人と広がっていますが、これは一度外観で注意すべき点を勉強しておけば

それでいいかもしれないけれども、消費者問題は毎年手口が変わりますから、しょっちゅう勉強も継続していただく必要があると思います。

さあ、もう時間もありません。今後の課題を最後にまとめたいと思います。

何よりもこういったネットワークの参加者、サポーターを広げていく。これは福祉の関係者もですし、地域の市民もですし、あるいは民間の事業者の方もですし、様々な人がネットワークに参加して、それぞれの役割の中で可能なところで学び伝える、声かけをするという人をもっともっと増やしていく。しかも、その人たちが声かけをするための道具立て、グッズを定期的につけていくことが重要です。それからこういうことをコーディネートするためには、やはり職員さんがもっと増えなければいけない。実は先ほど過去 10 年分の数字だけ御覧いただきましたが、そのページを後で見てください。消費者庁ができた以降、交付金によって予算は 5 割増しになりましたが、職員数は全国でいうと減っているのです。1 割くらい減っています。これでは本当の事業はできない。やはり職員ももっと増やしてくれと、これは職員さんだけが言うだけでは全然動きませんから、自治体の外側の、周りの市民から声を挙げていく必要があるのだらうと思います。それから、私たち弁護士会では、高齢者が勧誘の中身を再現できない、そういう人を本当に救えるための法改正が必要だということで、判断力不足につけ込んだ不当な勧誘行為の取消権を付与すべきだという、法制度にも取り組んでいます。そういうことにも関心を持っていただきたい。

それから更に、今日は消費者庁の方もいらっしゃっていますが、地方消費者行政を更に強化していくためには、やはり国からの財政支援は不可欠だと思います。ただ、これも、最後に 2 つのことを言います。実は、平成 21 年に消費者庁ができ、交付金を出したときに「地方交付税」という名前と、「交付金」という、似通っていますが性質の違う 2 つのものがあるのです。地方交付税は、それまで 90 億円だったものが 180 億円に倍増しました。ただし地方交付税というのは、総額として福祉だったり建設だったり、環境だったり全てのことに自由に使える財源ですが、計算上の目安として、消費者行政にこのくらい割り付けるのが適切だという目安の数字が倍増しているのです。ただ残念ながら、地方消費者行政の独自財源に回ったのはその中の 120 億から 130 億円程度でした。その代わりカンフル剤としての活性化交付金というのが年間 40 から 60 億円。これは確実に消費者行政だけに使えという用途限定のものですから、これは安心して使える。その後、地方交付税はなんと 270 億円に、いわば 3 倍増になっているのですが、残念ながら独自財源にはほとんど変わりがありません。なぜ増えないのかというと、実はこれは自治体の議会であつたり首長であつたりの政策判断として、独自財源をここに回そうという政策判断が残念ながらできていないのです。これは国が命じてやるわけにもいかないのです。そうすると、自治体を動かす

のは地域住民の皆さん方が議員さんや首長の方に「こういう形で予算の割り付けはあるはずだ、それをもっと回してくれ」ということを働きかける必要があります。もちろんそうは言っても、全国で1,700の市町村があるわけで、全体がそう簡単に動くわけではないので、消費者庁はその後にも用途限定の交付金を平成27年からは「推進交付金」ということで40億円ほど出してきています。ただ、今一番問題なのは平成29年度、つまり今年度末までの事業についてはもう少し継続できるけれども、これはいずれ交付税という自主財源に置き直してくださいということで、打ち止めになるおそれがある。それでは困るという、このせめぎ合いをしているのです。8月末、9月の初めに消費者庁から出た概算要求では、従来からの推進交付金も30億円、それから新しい「強化交付金」という名前の交付金も10億円、ただしこれはこのまま認められるかは、年末に政府の次年度予算原案が見えるまでは分かりません。非常に今は財源が厳しい折で、削られるおそれは充分あります。一方では消費者庁に対しては、これだけは頑張ってくれということをお私に言いたいのですが、他方では、自治体そのものが人と予算をもっと消費者行政に割り付けるのだ、ということも私たちは声を挙げていかなければいけない。

あれもこれも課題があるということで、地域の官民連携を動かしていくために様々な課題があるということをお申し上げました。現実に地域の中で動いておられる方に、今何をし、あるいはこれからどうしていくかということをお、この後語っていただきたいと思っております。御清聴ありがとうございました。」

以上のように述べ、次の講演者である和歌山県環境生活部県民局県民生活課の出津野課長につなぎました。

< 報告 >



(報告を行う出津野課長)

出津野課長は、「和歌山県の消費者被害防止に向けた取組について～自立した消費者の育成を目指して～」と題し、配布資料に基づき次のとおり報告しました。

「皆さんこんにちは。和歌山県の県民生活課の出津野(でづの)と申します。名前が非常に変わっておりまして、結構「いづつの」と呼ばれたりします。山奥なのですけれども、両親が那智勝浦町出身で、「でづの」と申します。よろしくお願いいたします。

10分ほどお時間をいただいておりますので、簡単に資料2、123ページから御説明させていただきます。

本日は、高齢者の消費者被害をいかに食い止めていくかということが大きなテーマなのですけれども、実は私の父親も84歳になりまして、高齢者の独り暮らしをしております。高齢者といいますと、やはり今は消費者被害の問題と、もうひとつは高齢者の交通事故という2つの大きな問題があると思います。消費者被害の前に、高齢者の交通安全についてお話をさせていただきます。自分の父親が免許と車を持っておりまして、何とか免許の返納や車を処分しなければいけないということで、父親と膝を交えて話をしたのです。まず「免許を返納すべきだよ」という話をしたところ、「免許を返納して車だけ持っているのは常識的におかしいやろ。まずは車から処分するのと違うのか」と言われ、それも一理あるなと思ひまして、ではまず車から処分しましょうとなりました。車は乗らずしても1年に20万円ほど経費がかかってきます。ですから、それを思ったら、ちょっと出掛けるときなどは和歌山市内でしたら100円玉をいくつか持っていた

らバスに乗れますし、タクシーなんかを使えば千円、二千元で行けますので、それでもってペイできるであろうということで車を処分してもらいました。来月1月には85歳になりますので、ちょうどそのときに免許を返納して本人確認証を手に入れるという約束をして、自分の父親を守っていく。それをもっとゲートボール仲間を広げていただいて、高齢者の交通事故を少しでも減らしていけたらと考えております。

それでは消費者問題の話に入りますけれども、ちょうど今は県議会が開催されておりまして、かつらぎ町の堀さんという県議会議員からも質問がありましたが、高齢者の消費者被害が広がっています。架空請求のハガキなどが家に届いて、それでもってそこへ電話をしてしまってお金を払い込むであるとか、「布団を売りたいよ」と電話を掛けてきて急に現れ、家に上がり込んで貴金属を思い切り安く買ったとき、押し買いしていくことがあります。人のいいおばあちゃんなどは「要らんと思っていた貴金属を買っていってくれる」と近所の人にいろいろと紹介して、被害を広めていってしまうという悲しい事件もあるのですが、そういったことは先ほど池本先生から話がありました、高齢者の見守りネットワークで防止したり、いろいろな形で防止できると思います。それらの対策を整理したことを県の計画として、消費者教育推進計画ということで第二次版をパブリックコメントとして出しております。現在、皆さんからの意見募集をしている期間でありまして、是非県のホームページを御覧いただいて、計画を御一読いただき、御意見がありましたら御応募いただきたいと思っております。

では、資料をめくっていただいて、県の消費生活センターの相談概要ということで、一番上のグラフが県のセンターで受ける相談数の変遷です。1年に6,000件くらい受け付けております。一方、市町村への相談というのが2,000件ほどあります。ところが最近になって、県内の全市町村に相談窓口が設置されたということで、市町村への相談がどんどん増えてきておりまして、徐々に県への相談が減っている傾向があります。もちろん消費者ホットライン「188」の知名度向上もありますので、それらも合わせて県への相談件数が減っているということなのですが、相談が潜在化しているといえますか、センターに来られず泣き寝入りしている方も中にはおられるのではないかと心配しています。年代層別の状況では、やはり60歳以上の高齢者層からの相談件数が多いでございます。相談内容につきましても一番がウェブサイト関連、次いで固定通信回線、あとは健康食品ということになっておりますが、先ほど申し上げた架空請求ハガキによる相談件数が、今年度上半期の第3位ということで、10年ぶりに上位の方に出てきております。

次の資料では、県が実施している取組を紹介しております。赤字で6点ほど書いておりますが、詳しくは、消費者安全サポート事業、これがまさに高齢者を見

守るネットワークということで、それらを各地域で実施していく、この青色で囲ってあります消費生活サポーターや自治会、民生委員、学校、老人クラブという方々にいつも通りに御活躍いただくのです。ちなみに現在、県内の消費生活サポーターがどれくらい居るのかといえますと、右上に書いてありますように 244 名おります。これから数をどんどん増やしていったって、地域で高齢者を一人でも多く見守っていただきたいと考えております。

資料をめくっていただきますと消費者啓発講座、こちらは消費生活相談員の方が講師として、皆さんに講演を実施いたします。開催実績を見ていただきますと、年間 90 回くらいを目標にしているのですが、老人クラブや社会福祉協議会、高齢者施設などの学習会などに講師を派遣しておりますので、県の消費生活センター、あるいは市の消費生活センターでもされていると思うのですが、こちらへお申込みいただければと思います。

次に、消費者教育の担い手育成事業、こちらは学校等の実践支援ということで、こちらにも相談員さんを派遣して契約の基本、お金の使い方から食育、これは特に小学校低学年の方々に「お金は大事ですよ」などということでデモ授業を開催しております。それと同時に、小学生に教えるときに、教員の方々にも一緒にそれを見ていただき、普段の授業の中でそういった契約の話やお金は大事ですよと教育していただけるように、教員の方々にも参考になるような授業になっております。

また、地域の消費者教育担い手育成ということで、小学校のほかにも地域それぞれの団体、例えば読み聞かせをしている人とか、あるいは学童保育に携わっている人を担い手としてたくさん育成していきたいという取組です。

更に、もうひとつの教育講座のお話なのですが、こちらは社会人一步手前の大学生を対象にして、これから大人になれば契約とか、いろいろ消費者市民社会の一員として自立した消費者として行動できるように、大学生を中心に講座を実施しております。ちなみに先月和歌山市内で開催させていただきました。

次の資料は、5月の消費者月間関連事業としまして、県の金融広報委員会との共催事業です。こちらは、今年、荒木由美子さんをお迎えして、介護のお話、そのときにはお金が要ったのですよというお話をいただいております。それと普段から無料の弁護士相談もしていただいております。

次は、自動通話録音機モニター事業、こちらは先ほど池本先生の事業紹介にもあったのですが、和歌山県では約 350 世帯の方に無料でお配りし、モニターになってもらっています。電話機に接続しますと、「あなたとの会話を録音します」と音声で案内します。モニター事業の結果、良かったのか悪かったのかというのが、下のアンケート結果に書いてあります。安心感につながったという御意見が 71 パーセント、知人に紹介したいかという回答が 84 パーセントとあ

ります。これは1年前の機械なのですが、今は電器屋さんに行きまして電話機を買っていただきますと、こういった機能がほとんどの電話機に付いているということで、電話機の買換えの際には、是非こうした電話機を買っていただければと思います。

最後に、現在パブリックコメントを実施しております、計画案の中身です。最後の134ページに、重点的に取り組む事項を3点書いております。まずは若年層に対する消費者教育の推進ということで、先ほど申し上げました学校向けの消費者教育のデモ授業、または教員を対象とした研修会などです。2点目といたしまして、高齢者に対する消費者教育・啓発ということで、電話機に付ける機械については先ほど申し上げましたが、例えば講座の中で「だまされた振り作戦」というものがありますよ、という講座を展開したり、それぞれ今、相談件数の多い消費者被害を講座の中で紹介したりして、皆さんに気をつけていただくという話をどんどんしていきたいと思います。3点目としましては消費生活センターの拠点化ということなのですが、県のセンター、もしくは全市町村にも相談窓口がありますので、そちらを活用していただくことです。県民の方々に周知をすることはもちろんですが、センターなどの相談員が相談に対応できる能力を高めるための研修会であるとか、そのために必要な情報提供をしていくということを計画の中に記載しておりますので、皆さん一度、県民生活課のホームページを御覧いただいて、この計画に対して「もっとこうすれば良いのではないか」という御意見をパブリックコメントとして出していただけたらありがたいと思いますので、どうか御協力のほどよろしくお願いいたします。

簡単になりましたが、以上で説明を終わらせていただきます。ありがとうございました。」

<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。パネリストは和歌山県環境生活部県民局県民生活課の出津野課長、消費者庁消費者教育・地方協力課の尾原課長、和歌山市市民環境局市民部市民生活課の前島課長、(株)セブンイレブン・ジャパン渉外部渉外の堂本マネジャー、消費者ネットワークわかやま代表の由良弁護士、NPO法人消費者サポートネット和歌山の赤井理事長で、コーディネーターは消費者委員会の池本委員長代理が務められました。



(写真左から：コーディネーターの池本委員長代理、パネリストの出津野課長、尾原課長、前島課長、堂本マネジャー、由良弁護士、赤井理事長)

冒頭、講演をいただいた出津野課長を除く各パネリストより自己紹介と御発表を頂戴しました。尾原課長より資料3に基づき「地方消費者行政強化作戦」の概要や消費者安全確保地域協議会の設置促進に向けた取組及び先行事例の紹介、前島課長より資料4に基づき和歌山市における消費生活相談の概要や施策について、堂本マネジャーより資料5に基づき日本フランチャイズチェーン協会におけるセーフティステーション活動の概要について、由良弁護士より資料6に基づき消費者ネットワークわかやまの概要や和歌山県内自治体への消費者行政ヒアリング調査活動について、赤井理事長より資料7に基づき NPO 法人消費者サポートネット和歌山による出前講座やセミナー等の活動紹介について御発表がありました。パネリストの御発表を受けたのち、意見交換を行いました。

池本コーディネーター

「お待たせしました。出津野さんにお伺いしたいのですが、ここまで県内の様々な民間の団体や事業者、それから市の取組や町の取組という、いろいろな分野の話が出ましたが、それを和歌山県全体でつないでいく、まさに結節点として非常に大事なポジションだと思うのですが、いくつか自分たちがしていることや、その全体像が見えないという言葉もありましたが、県としてこうした様々な分野・団体や、自治体も含めて、こういったところと今後どうやって連携を強化して、消費者行政を展開していったらいいのかというあたり、お考えをお伺いしたいのですが。非常に難しい質問で申し訳ありません。」

出津野パネリスト

「そうですね、まず今のお話をお伺いして、最近マンションに住んでいたら隣の人や誰か分からないという、それくらい隣近所の付き合いが薄くなっているという状況なのですけれども、その中であってコンビニさんの取組をお伺いして、高齢者を見守るような非常にあたたかい取組が進んでいるのだな、ということを感じました。

それと高齢者を見守りネットワークのお話なのですが、我々県としては、県内30市町村あるのですけれども、法定協議会のような固い制度になるのが一番いいのですが、そうではなくても、同じようなシステムでもって地域を見守っているという自治体が30分の20以上はあると把握しているのです。そういったことから、まだネットワーク化されていないような地域は、ほかの市町村をまねて、こういった取組をどんどん進めていきましょう、田辺市というともものすごく広い地域ですので、旧の市町村単位でこういった取組を進めていきましょう、と全

体を見て、少し取組が遅れているような市町村、字単位で、こうした取組をサポートしていきたい。

もうひとつ感じるのは、これは行政の縦割りの話で非常に申し訳ないのですが、我々県民生活課の消費者被害を防止する立場と福祉の部局が違うということで、もっと連携を密にして、例えば民生委員さんですとか社会福祉協議会の研修会があるときに、消費者被害の話テーマにして勉強をしていく、民生委員さんが消費生活サポーターになっていただくような形で輪を広げて、地域の高齢者を見守っていただけたいと感じました。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。まさに地域包括の方、民生委員の方、社会福祉協議会の方たちにも情報を提供し、本当にその人たちが地域で動くためには、エリアでの活動、横の連携が必要になるのだらうと思います。それから、後ほど堂本さんにもお話をいただきたいのですが、コンビニでは青少年の問題や、高齢者でも福祉の分野、あるいは災害対策など、それぞれの分野で行政からもアプローチをしていると思うのですが、消費者行政からもこういった課題があるというアプローチは何かしているのでしょうか。あるいは、消費生活センターからアプローチがあるのでしょうか。」

出津野パネリスト

「消費者被害を防止するためにだけ提携するという話はないのですが、県では、青少年の保護のためにコンビニさんと包括的な協定をしています。県民生活課では、防犯カメラを設置するための市町村への補助制度があり、通学路や危険な地域ごとに設置しておりますが、コンビニさんにも1店舗あたり3つ4つカメラがあるということで、それらを併せて見守りや、コンビニの前で悪さをしないようにすることが、ひいては高齢者の詐欺防止にもつながるし、それを進めるために横の連携をする協議会で、年に何回か話をしております。」

池本コーディネーター

「今のことに関連して、堂本さんにお伺いします。先ほど御紹介いただいた地域のコンビニとして、青少年の防犯対策であるとか、あるいは今日のお話にはありませんが、災害が起きたときの地域での拠点、様々なことで自治体からいろいろな課題が期待されていると思うのですが、いろいろな部局からの情報提供と、コンビニとしての動きやすさ、というところでのこれからの課題や要望などがあれば、教えていただきたいのです。」

堂本パネリスト

「前提がひとつございまして、コンビニエンスストアの加盟店というのは、私ども本部の人間が加盟店に対して「右向け右」と言っても「はい」とは言わないのです。これは本部と加盟店とは対等の契約をしているものですから、私たちが

腹にはめてしっかりと理解した上で、加盟店にお話をして御納得いただいてから同じ方向を向いていただくという難しさがあるのですね。ですから、会社として「社会がダイバーシティーや働き方改革に向いているから」といって加盟店に無理強いすることはできないという前提がひとつあります。

ただ我々としては、先ほど申しましたとおり、40 数年前にコンビニが1店しかなかったときは「たかが」コンビニと言われました。今、5万数千店になったときに「あの」コンビニというように、形容詞に変わっているのです。池本先生の御質問とは少し回答がずれてしまうかもしれませんが、今、我々としては、社会的な要請はできうる限り応える。そしてその要請に一生懸命応えることが、結果として我々コンビニエンスストア、ひいては私はセブン イレブンですので、セブン イレブンが地元の人に愛されて、いい商売ができたらいいなという信念をもって、全てやっているのです。

そういったときに、確かに先生がおっしゃったように、県にしても府にしても、私どもからすると包括協定一本でやればいいではないかという話も当然あるのです。地域の安全面につきましては警察にもまたがっていますし、それから青少年の健全育成でもいろいろな分野があります。例えば成人向け雑誌、これは20年ほど前にPTAの方と相当やり取りをして痛い目を見ましたけれども、平たく言えば「コンビニに行けばエッチな本が買える」というのでやり取りをしましたし、県だけ抜き出してもかなりの部署とやり取りをしなければならない。行政には県だけでなく、その下に市や町などが3,000以上あるのです。災害の面におきましても、まず国があります。内閣府が音頭を取っているのですが、物流は国土交通省が担当していますし、物資は経済産業省が持っています。泣き言のようになってすみませんが、それぞれが担当を持っているという状況なのですが、受け手はひとつでございます。業界全体をまとめて、こうした非競争分野については我々の委員会も含めて、またCVS部会もありますので、そこをひとつの起点にする中で、個社の前に協会としての枠組で一義的には頑張っていきたいと考えております。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。本当に地域で顔の見える関係の拠点になるという意味では、期待が大きいだけにいろいろなところからお願いに行くことになるのですが、またその中で消費者行政も足しげく行くことになるかと思えます。是非よろしく願いいたします。

順序がバラバラになってすみません。由良さんにお伺いしたいのですが、先ほどの御発表の中で、市町村の消費者行政の強化について調査をしたり懇談をしておられるということがありました。今、全国的にもいろいろなところでしておられるのですが、今、消費者行政は非常に大事なところであるので、全国で一度

集まりを持って、共通課題を確認して進める動きを年明け2月か3月にする予定ですので、また是非御参加いただきたいのですが、そういったあたりの取組や、あるいは資料6の設立趣意書では「消費者支援機構関西 KC 's と連携すること」と書いてありますが、消費者ネットワークわかやまが今後も活動を広げていくためには、どういうところが課題になるのか。そこへ向けて、行政も含めた関係先と連携を強めていく必要があるのかということについての課題や要望などがあれば、教えていただけますか。」

由良パネリスト

「まず第一点の、和歌山市には専門の相談員が置かれていて、専任の職員もいるのですが、予算規模の少ない市は、ほとんどが消費者窓口を名乗っていないのです。私は御坊に住んでいますので、御坊市の例で申しますと、「産業建設部商工振興課」が消費者相談の仕事を兼務でしているのですね。掛かっている表札を見ても、消費者相談をしているのか分からないということがあるので、少なくとも課のネーミングを消費者相談の場所だと分かるような表示にさせていただきたいということがあります。そして、みんな兼務なのです。消費者行政に予算をどれだけ確保できるのかが大きいと思います。ただ御坊市でいいますと、今年の7月末頃から、御坊市だけでは予算が大変なので、周りの7つの町と連携して常時相談員を2名置いて、一人は周辺の7つの町を巡回して相談に行くことを取り組み始めましたし、今まで4階の商工振興課の部屋が相談場所だったのですが、市役所に入ってすぐのロビーのところに相談窓口を設けるという形で、非常に意識が前進しているといえますか、取組が進められているのはありがたいと思います。橋本市では消費者保護行政が非常に進んでおられると感じます。職員の熱意もものすごく感じるわけですが、他の市の担当者の皆さんが自分の市でも参考にしながらやってみようと取り組んでいるとおっしゃっています。行政の代弁のようになってしまいますけれども、やはり市独自の予算がほとんど取れない中で、国から降りてくる活性化交付金や推進交付金への依存がすごく大きいのです。ですから、それが打ち切られると小さな市の消費者行政が本当に成り立たない。相談業務は続けますけれども、そのほかの啓発講座や啓発グッズを配っていくのは続けられるかどうか分からないというわけです。交付金が今年はあるけれども、これからはずっと出続けるか保証がないと、新規に人を雇って制度化して取り組むということにならないのです。いつ打ち切られるか分からない中で、今はもらえているからといっても制度化できないといった悩みも聞きますので、ぜひ消費者庁には、恒常的に交付金を出すよ、そしてそれは消費者行政だけに使うのですよ、というのを恒常的に制度化していただきたいというのが、他方の行政に代わってのお願いです。

それからもうひとつのお尋ねの点なのですが、私たちは関西の適格消費者団

体の KC's と連携をしています。和歌山の市民生協からも一人 KC's に職員が派遣されているという面もあります。奈良も滋賀も、近畿の中では適格消費者団体の認定を取ろうとされています。池本先生から「わかやまも是非」というお言葉がありましたが、先ほども申しましたが、我々の活動資金は会費だけなのです。そうすると年間に 50 万円ほどしか集めていないので、適格消費者団体になっていこうと思うと、常時スタッフを置かなければいけないのと、それから協力してくれる弁護士や司法書士などの法律の専門家もたくさん抱えて、例えばこれはおかしいから差止訴訟をしようという折には、研究や調査にものすごく時間と労力を使うのです。そうした体制を取るためには、やはり今はしんどいのです。やはり加入団体や個人の加入がもっと増えた段階で検討しようということで、それまで待ってくださいということです。今は事務局が和歌山市民生協の職員が担ってくれています。その人件費はかかっていませんので回っているわけですけれども、これが適格消費者団体や集団訴訟を担える特定適格消費者団体になるためには、もう少し力量をつけなければいけないのだと思っています。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。本当に限られた体制の中で頑張っておられるということで、敬服しております。

一点だけ、これは私の報告レジュメで、先ほどは時間がなくて振り返られなかったのですが、通し番号 17 ページに、消費者行政の体制・予算の推移という中で、平成 10 年度から 20 年度だけ紹介をして、21 年度以降は紹介ができなかったのです。消費者行政の予算は交付金が出たことによって 145 億円と 5 割増しになったけれども、実は消費者行政担当職員は平成 20 年度が 5,646 人だったものが 5,190 人に減り、更に 5,158 人に減り、というように減っているのです。しかも一番問題なのは、これは交付金ではカバーできないのです。これは性質上、自治体の独自財源で担うところなので、それがやはり自治体そのものの政策判断、消費者行政へもっとシフトしていただきたいのですが、先ほど「産業建設部の商工振興課が兼務しており消費者行政が見えない」とおっしゃった、まさにその問題の根っこは共通で、そこを、消費者行政を重視して押し上げてほしいというのは地域の中でいろいろな団体から声を挙げていくという、一方ではそれがなければいけないと感じます。消費者行政調査をしておられるので期待を込めて、そうしたことも頑張っていたいただきたいと思います。

さて、和歌山市の前島さんに、地域包括センターとの連携ということで、非常に参考になる取組を紹介していただきました。これは更に、例えば民生委員さんや社会福祉協議会の方、もっと言えば町内会や防犯協会、婦人団体、あるいはコンビニもあれば宅配業者もあればというように、いろいろな団体に声を掛けることによって、更に密度の高い連携になっていくのかなという、外から無責任に

申し上げるのですが、そのあたりを進めていくことができればという思いも込めて、何か課題なり今後のお考えがあれば教えていただきたいのですが。」

前島パネリスト

「現在和歌山市では地域包括支援センターと密に連絡を取って、いろいろなケアマネージャーさんからの情報を、事案が発生したときはホームページなり、そして市報わかやまに掲載して啓発活動をしているのですが、今池本先生がおっしゃったような民生委員さんや社会福祉協議会の方々というのは当然考えられるところなのですが、基本的にまだ情報交換のレベルです。認識といいますか、地域包括支援センターの意識レベルと、民生委員さんや社会福祉協議会の皆様の意識レベルに違いがあるという状況で、ミックスして対応するというのが現状は困難であります。先ほど消費者庁さんより他の自治体での取組事例を御紹介いただきましたけれども、まずは他都市の状況も把握しながら検討し、まだ充分検討の余地があるのではないかと考えていますので、継続して考えてまいりたいと思います。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。今の問題意識を出津野さんにも質問したいのですが、最終的には各市がそれぞれ福祉の関係団体であるとか民間事業者など、いろいろなところとつながりを作っていく必要があるのですが、それぞれの市で取り組んでくださいといっても、職員の体制もあるし、本当は行政もいくつか縦割りになっています。福祉や男女共同参画などそれぞれの行政の縦割りを、県レベルで先んじて渡りをつけて、市にも声を掛け、市でも動きが作れば、とモヤモヤと考えるのですが、何かそういった県内の自治体の取組を、県の側が縦割りを広げていくのにできることはないのかというのが私の問題意識なのですが、いかがですか。」

出津野パネリスト

「そうですね、県で横串を刺していくというのは必要ですが、各部局・各課の話し合いで充分対応できると思うのです。それと、先ほども申し上げたのですが、各市町村の現場では、既に福祉の見守りネットワークというものが先行してできております。それらの力の底上げと人数を広げるというのを、それぞれ福祉の分野であるとか、それこそ県の行政や市町村行政、対等の関係なのですが「見守ること」が大切です。我々ができていない部分というのは、まさに消費者被害を防止するというようなチラシを配ったりとか、小さなケアが行き届いていないのかなという反省があるので、福祉の分野でどんどん充実してきているネットワークの中にひとつのテーマとして入れていくということに注力していきたいと思います。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。コーディネーターというのは質問をする役なのですが、質問に名を借りていろいろとお願いをしている形になってしまい、何だかすみません。

尾原さんにも質問に名を借りていろいろと御意見を伺いたいのですが、今、自治体の関係者、あるいは地域の団体や民間の事業者の方からお話がありました。まさにこういった官民連携の動きを広げていくために、消費者庁として今後どういうところへどういふ働きかけをしていくか、もちろん先ほどの財政支援もよろしくという話もありましたが、それも含めて、これからの課題なりメッセージなり、あるいはこの和歌山県の官民のそれぞれに向けたメッセージもいただけたら思うのですが。」

尾原パネリスト

「ありがとうございます。やはり消費者行政というのは身近なところで起きているものだと感じました。私の場合は国の職員ですから、どうしても全国で見ることが多いのですけれども、今日のお話を伺って、本当に身近な町で、あるいは近くの町でセーフティネットの役割を担うコンビニエンスストアさんをはじめ、勉強させていただきました。

そうした中で、国として実施していくことは、抽象的な話になってしまうかもしれないけれども、先ほど池本さんのお話にもありましたが、お金の支援は国としてもできるだけ、来年度も40億円の予算要求をしております。その中の新強化交付金と呼んでいるものはこれまでの消費者行政を維持するための費用とは別に、新しい消費者行政課題に対応できるような形で、その分も含めて40億円を要求しております。できる限り取れるように予算折衝をしておるところでございますけれども、他方で、地方自治体で地方交付税をどう使うかということでは、是非皆様で身近な問題として消費者行政の優先度を高めるような働きかけをしていただくことが、身近な問題を解決するに当たっては非常に重要だと思っております。仮にお金が増えたとしても、消費者行政の優先度が低ければ、その地域においては残念ながら消費者行政が進まないということがございます。そのあたりも含めて、国からできることというのはお金だけではないと思っています。例えば地域ごとに見たときに、ここの分野が弱いであるとか、こういう取組をしてはどうですかといった御提案なども、それぞれの地方公共団体さんと連携しながらしていくこともできると思いますし、啓発ではそれぞれの地域ごとにポスターを考えるよりは、それこそ国の啓発の教材などもできるだけ御活用していただけるようなことを通じて御協力をさせていただければと思っております。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。時間が迫っておりますが、もし可能であれば会場が

ら、今の議論をお聞きになった中での御意見や、パネリストへの御質問でもよいですし、いかがでしょうか。お一人かお二人か可能だと思いますが、御意見をいただいてディスカッションに生かせればと思いますが、どなたかがいかがでしょうか。」

会場からの御質問・御意見では次のようなコメントがありました。

会場からの御質問・御意見

「今日は貴重なお話をありがとうございます。先ほど尾原さんからお話があったと思うのですが、今年の予算要求として40億円を予定されているということでした。これは私の不勉強で申し訳ないのですが、推進交付金は平成29年に打ち切るということで、推進交付金とは別の枠として40億円は要求されているという理解でよろしいでしょうか。」

尾原パネリスト

「そうではなくて、従来あった消費者行政推進交付金は来年度も引き続き30億円を要求しております。何が項目として変わるのかと申しますと、推進交付金というのはそれぞれの事業ごとに、何年で自治体さんのほうで事業を行うという標準の年数が決まっています。例えば、消費生活相談員さんの経費や研修費は、一回やると7年間、中長期的にはそれぐらいの時点で使ってくださいというのを想定しながら、我々としては予算要求をしております。来年度からいきなりゼロになるという話ではないのですね。他方でこの推進交付金というのは、もともと消費者庁ができた当時、消費者行政を強化するためのスタートアップ支援というか、いわゆる集中育成・強化期間の3か年の中で始まっています。ですので、ずっと恒久的に付くものではなくてスタートアップ支援ですので、どこかの段階で区切りがくるのが、ちょうど平成29年度が転換点になります。というのは、今年度までが新規事業が認められる最終年度になります。逆に言うと、平成30年度からは、今までやってきた事業は引き続き継続できるのですが、従来の消費者行政推進交付金でやってきた事業を来年新しく乗せることはできないのです。

そうは言っても、新しい消費者問題の課題が出てきていますので、従来の推進交付金とは別に、新強化交付金と名付けて、例えば成年年齢引下げであれば若者向けの消費者教育をしなくてはいけないですとか、あとはギャンブル依存症対策も、消費者問題のメインというよりは外延として消費生活センターが対応しなければいけないということで予算要求をしている。その2つの種類を合わせて40億円を要求しているということなので、いきなり30億円がゼロになるという話ではないのです。ポイントは、今年度で新規事業が始められる最終年度であるので、今後はそれが徐々に減っていくと意味で、今年がそれまでの交付金制

度の転換点にあるという状態なのです。」

会場からの御質問・御意見

「ありがとうございます。ここからが意見になるのですが、あるいはお願いということになるのかもしれませんが。私は弁護士会で消費者問題の委員会に所属しており、和歌山弁護士会でも訪問販売お断りステッカーを作ってみようという活動をしております。その関係で、県の条例や規則ではステッカーを貼っていても無視して訪問販売・契約をしてもそれは違反にならないという状態なので、規則改正に向けた話もさせていただいて、県におかれても規則改正についても前向きに御対応いただいているということ伺っております。他方で、その規則改正をしたはいいが、ステッカーを作成しようとしても新規事業として推進交付金は使えないということでは、また絵に描いた餅になってしまいかねないという残念な結果にもなりかねません。やはり推進交付金は新規事業にも使えるよう継続していただけるとありがたいというのが私の思いです。」

池本コーディネーター

「それは、むしろ尾原さんに持ち帰って検討していただきたいと思います。」



(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池本委員長代理とパネリストの皆様)

池本コーディネーター

「では、先に赤井さんから、まだ2巡目でお伺いしていないので先にお伺いして、その後に出津野さんをお願いしたいと思います。赤井さんには、今回シンポジウムの準備をさせていただいてありがたいと思うのですが、更に県内全体の相談体制の強化や啓発ということで頑張っておられるということでしたが、この活動をもっと全体に質・量ともに広げていくためにはどういうことが課題になるかという辺りをお伺いできればと思います。」

赤井パネリスト

「やはり課題としては、相談窓口の周知です。全国どこにいても質の高い相談

が受けられる体制の整備というのが整いつつある状況の中ですが、やはり高齢者だけではなくて、若者も相談窓口があることを知らないケースがあると思います。

あと、相談窓口体制が整備されたという次は、質の向上が課題としてあると思います。実際に私どもが相談に出向くと、相談室はとりあえず確保されたのですが、けれども、そこには電話しかない。パソコンもなければ、申し訳ないですが、ひどいところでは暖房もありません。倉庫のような部屋で相談を受けなければならないというのは、相談を受ける側もする側も、とても悲しい話だと思うのです。「勇気を持って相談をしてよかった」と思っていたくためには、是非その辺の質も向上させていただきたいということです。

資格を持った相談員が配置されているということはもちろんなのですが、なかなか常時相談員を配置できない市町村の窓口では、やはり職員さんの意識向上と研さんが求められると思います。私どもの経験から、市町村の相談窓口の方や職員の方は、相談員と一緒に相談処理をしていくと、窓口の重要性を理解し、あっせん解決したときの達成感などから、やはり意識が上がっていて、是非我が町にもセンターを開設しなければいけないとか、常時相談員を配置した方がよいという意識レベルが向上しているというケースが何か所もあります。このようなモデルケースを順次増やしていくことが、また相談体制の拡充につながっていくと思います。

あとは、これも財政支援のお願いです。せっかく今年度まで努力して開設してきた相談窓口が、やはり交付金が減らされるという猶予なき課題で、市町村の方は「自主財源で相談体制を維持できるのか」とすごく悩んでらっしゃいます。仮に相談体制が維持できたとしても、啓発まではお金が回らず、10回の契約を5回に減らしてくださいということもあります。やはり相談体制と啓発は両輪ですから、どちらが欠けても成り立たないことだと思います。出前講座の実施先を拡大するためには、いろいろな関係機関との連携が更に必要かと思えますし、私どもも「こんな講座ができるのですよ」というPR活動も必要で、働きかけの力を抜けば抜くほど講座の数は減少していきます。できたら行政と民間団体、事業者さんと関係機関で、それぞれ得意分野があると思うのです。そういうものを生かして講座が効率的・相互的に行われると、実施先の要望に応えられて、拡大につながっていくのだと考えます。そのときには、やはりコーディネーターの存在も必要かと思えます。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。私は事前に和歌山県の相談体制や啓発活動の実績データを多少見てきたのですが、実は、消費生活センターにおけるあっせん処理率、つまり事業者に連絡して解決まで見届けるとというのが全国平均を上回って

9.6 パーセントなのです。全国平均は8パーセントをようやく上回ったところなのですが、更にその上を行っているのです。質の高い相談処理をしてこられているのだと思います。ただ、まさにおっしゃったとおり、もっと市町村にも窓口を広げていくとなると、1人体制のところではその質も維持しながら、窓口も住民に身近なところに作っていくという、二律背反することを今後も実現していかなくてはならないというのは大変だろうと思いますが、是非そのあたりを頑張っ

て進めていただきたいと思います。」

出津野パネリスト

「今、窓口の周知が大事だということで、先ほど由良さんから、「市町村の役所に行けば、どこが窓口なのか分からない」とあるとか、「それぞれ役所の中で相談窓口の部局名がバラバラではないか」とありました。ある程度混乱はあると思うのですが、せっかく御提案をいただきましたので、県内全市町村でフロアや看板を提示しているか、そういったことをもう一度確認してみようと思います。それで、少しでも分かりにくいという点があれば助言をしたり、年に一度は広域単位で意見交換会をしておりますので、そういった中で意見交換をしていきたいと考えています。

それと、窓口の周知や相談員さんの質の向上を達成するためには、やはり消費者庁からの交付金が必要になってきます。配布資料の43ページには概算要求が交付金30億円と書いておりますので、これは国として必要な予算として認識されているのであろうと考えますので、是非この30億円と、新交付金の10億円を確保していただきたいと思いますという要望をさせていただきます。」

池本コーディネーター

「ありがとうございます。最後に尾原さんからどうぞ。」

尾原パネリスト

「我々としても40億円を要求しております。国の場合は12月下旬か閣議決定ですので、今は最終の折衝中でございます。繰り返しになりますけれども、消費者行政はあくまでも自治体の皆さんが優先度をどれだけ上げるかが重要で、「国からのお金があればやります、なければやりません」という話ではないと私は思っています。地方自治体の皆さん、各県団体の皆さんから消費者行政の優先度を上げていただく、それが一番だと思います。結局、消費者行政というのは、国からの交付金といっても、地方自治体の自主財源と消費者庁からの交付金を足して、消費者行政予算なのですね。それを全体で確保できるというのは、国だけが頑張っても、いつかはそれを減らさざるを得なくなるときがきます。そのときに、地方自治体の自主財源で取ってくださいという声を挙げていただければと思います。皆様の御協力をお願い申し上げます。」

最後に池本委員長代理は次のとおりパネルディスカッションの総括コメントを述べ、会合は終了しました。

池本コーディネーター

「ありがとうございました。本当はまだまだ議論をして、会場からも質疑をいただきたいところなのですが、実は予定時間を超過してしまいました。今のディスカッションも含めて、私のほうから感想を申し上げたいと思います。

御報告にもありましたとおり、和歌山県は消費者啓発、消費者教育の分野については非常に熱心に、しかも複数のいろいろなチャンネルを使ってきめ細かに取り組んでおられると、私は感心しております。是非これを今後も続けていただきたいと思います。それから、先ほど消費者庁の資料で、相談窓口が不十分なところがあるということがありましたけれども、御報告によると、今年度、更にいくつかの自治体で連携を広げておられるということですので、ここは更に利用しやすくなっていくのかなと思っております。その辺りも大いに期待しているところです。

そして何よりも、先ほど尾原さんからもお話がありましたが、地域住民の安心・安全を図るということは、まさに地域の中で声を挙げていかなければならない。よく選挙になると議員や市長の候補が「住民の暮らしの安心・安全が私のモットーです」と言いながら、実は過去を見ると予算が削減されていた、というのが実情だったわけです。それではいかんということで、カンフル剤、呼び水として交付金を出してきているわけですが、人員が増えていないというのは、やはり自治体の政策判断が、まだ転換できていないのではないかと思うのです。その意味では、これは中の担当課から言っただけではなかなか動かない。議員さんや市長さんなどに対して、地域の団体としていろいろお願いに行く、申入れをするなど、そうした流れを作っていくことが必要だと思います。もちろんそれは、1年ですぐできることではないので、うまくつながっていくところまでのつなぎは消費者庁でも頑張っていたただかなくてはいけないのですが、その両方がうまく組み合わさって、消費者行政が更に拡充され、官民連携の動きができ、そして地域における被害をなくしていけるのではないかと思います。最終的には私たちの暮らしの安心・安全を確保するために、地域の官民連携を強めていくということに向けて、それぞれの役割を更に見直して大きくしていくことが必要なのだろうと思います。

今日は本当に様々な分野の方に最先端での取組を御紹介いただき、また課題も見えてきたのではないのでしょうか。是非これを今後の取組に生かしていただければと思います。どうも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、

- ・ 様々な機関の方がパネリストとして参加されていて、各分野でのお話が聞けて参考になった。消費者行政はまだまだ取り組む余地があるのだと感じた。
- ・ 被害者の相談窓口として現時点での認知度は警察署とか市町村であって、消費生活センターの認知度は一般に知らない人が多い。相談窓口の周知が大事だと思う。
- ・ 地方消費者行政推進交付金が概算要求の 30 億円どおり、又はそれ以上措置されることを望みます。
- ・ 安全確保地域協議会の先進的な取組事例をもう少したくさん知りたかった。日本フランチャイズチェーン協会の方のお話が新鮮だった。いつもは自治体や専門職の人たちばかりの話を聞いているので、民間のお話が聞けて良かった。
- ・ 国の補助事業については、多くの事業について、当初は補助金で流れを作り、数年後には各市町単独事業に切り替えられるといった流れが消費者関連事業以外にも多くあり、大きな自治体でない限り、予算が厳しくなっており、このことから、非常に大切な事業であることは疑いようもありませんが、活性化交付金等の補助事業が切れた後に各自治体の予算がやむを得ない状況であることをお含みおき願いたい。何事も徐々に各市町に予算の負担を求めていくのではなく、同様に国の予算も確保していただきたい。人口も職員も大幅に減っている状況です。
- ・ 住民だけでなく、行政内部において消費者行政の認知度・必要性の意識が低い。被害の事後対応は成果や結果が見えやすいが、啓発・教育は地道な作業であり、成果が見えにくい分野なので、国からのしたたかな必要性のアピールをして欲しい。
- ・ 高度な取組や先進的な取組のみに交付金が充当されていくのではという不安があります。継続的な取組が効果を発揮している中で、予算確保のために

無理に内容や方向性を変更せざるを得ないことに疑問を感じます。

- ・ このようなイベントが和歌山であったことは意義があると思う。今後も地方で実施されると良いと思う。

などの感想や御意見が寄せられました。

以上