

## 第8回 福岡市消費生活審議会 議事録

- ・開催日時 平成21年7月28日(火) 午前10時～午前11時50分
- ・出席委員 14名
- ・傍聴人 なし

### ○開 会

辞令交付

市民局生活安全・危機対策部長 挨拶

議 題 1 役職者選任

議 題 2 部会の設置

事務局報告 1 国の消費者行政の動向について

・消費者庁関連3法について

・地方消費者行政活性化に向けた取り組みについて

事務局報告 2 平成20年度消費生活センター事業実績及び平成21年度の主な取り組みについて

### 議事要旨

議 題 1 役職者選任

委員互選により会長に清水委員を選任した。

会長職務代理者として会長が矢野委員を指名した。

議 題 2 部会の設置

苦情処理部会に所属する委員を下記のとおり会長が指名した。

朝見委員・高松委員・矢野委員・愛智委員・岩下委員

(質 疑)

会 長：苦情処理部会についても活動できるようにしてほしい。

事務局報告1 国の消費者行政の動向について

(説明要旨)

国の資料「消費者行政のイメージ図」、「国会において修正された事項」、「消費者庁関連3法の関係」、「消費者庁関連3法のポイント」、「消費者庁及び消費者委員会の組織図」、「地方消費者行政活性化に向けた取り組みについて」により説明。

(質 疑)

会 長：地方消費者行政活性化基金の福岡市での使い道について、説明してほしい。

事務局：平成21年度に決定している基金事業については、消費生活センター機能強化事業として「相談者のプライバシーに配慮した施設の改修設計」、消費生活相談員レベルアップ事業として「相談員の研修参加支援」、消費者教育・啓発

活性化事業として「福岡県・北九州市との共同でのテレビCM作成・放送，消費生活情報誌の全世帯配布など」の3項目の事業である。22年度，23年度については検討中である。委員のご意見も聞きながら進めていきたい。

A委員：市の事業ではないが，地方消費者行政活性化事業のなかで専門相談員養成講座などは，消費生活相談員の資格がイコール専門相談員に限られている。アドバイザー，コンサルタントの資格も消費生活相談に十分対応できる資格であるのに，同等の資格として配慮されていないように思える。都市部には相談員の有資格者が多いが，それに比べ周辺町村は足りないはず。現場を長く離れているアドバイザー，コンサルタントの有資格者も研修の機会があれば多くの方が復帰できると思う。アドバイザー，コンサルタントの有資格者が活用されていないので申し上げたい。

B委員：全国消費生活相談員協会では，今から資格を取りたいという人のための講座を，九州では福岡と鹿児島で実施した。今年は特に国民生活センターの支援もあって充実した内容となり申込みが多かった。この講座は，来年も，再来年も実施予定であり，元相談員でもどなたでも受講できるものであり，研修機会はあるのではないか。

C委員：福岡県では今年度から基金事業として，これら相談員を希望する方を対象に相談員養成研修を開催するようにしているが，この研修だけで資格がとれるのではなく，それぞれ試験を受ける必要がある。

また，消費生活センター相談員の資格の件は，消費者安全法の施行令，施行規則についてパブリックコメントの中で消費生活専門相談員，消費生活アドバイザー，消費生活コンサルタントと明記されている。今後配慮したい。

会長：国の縦割りのままこの3つの資格ができた経緯があり，地方公共団体もとまどうことが多いだろうが，アドバイザー，コンサルタントの資格を持っている方に，国や地方公共団体からの情報がよく伝わっていないことに問題があると思われる。行政の専門相談員の研修の際も，他にもコンサルタント，アドバイザーの資格があることをふまえて情報提供に配慮して欲しい。また日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会から消費者庁に対して積極的に意見をいうことが大切だ。

D委員：資料1-6だが，平成21年度の消費者行政の地方交付税が90億円から180億円に増えたということか。また相談員の報酬が150万円から300万円になったということか。

事務局：交付税措置にあたって，国から地方消費者行政に係る基準財政需要額を90億から180億に拡充したと聞いている。相談員の報酬についても基準財政需要額の算定基礎を150万円から300万円に上げたと言っている。あくまで地方交付税の算定の基礎が上がったということであり，一般財源であるので，国の算定基礎が2倍になったから，市の消費者行政の予算が2倍にできるとはならない。

C委員：消費者行政は自治法上，地方の固有事務なので，予算は一般財源である。その一般財源を対象として地方交付税が措置されるが，地方交付税法では，国

は一切関与してはならない、用途を特定してはならないと明記されている。

会 長：相談員の処遇の問題は、先の国会審議でも一番の課題で、国会議員も全国の相談員の待遇を詳細に調べていて、ある市の市長が待遇について厳しい追及を受けているところを目の当たりにした。この辺の状況は地方公共団体には十分に伝わっていないように感じられる。全国的に見て、その専門性からみて待遇の不安定さ、低さは問題があるので、福岡市も待遇の改善について考慮してほしい。

E 委員：相談者のプライバシー確保のため、市の消費生活センターが改修されるとのことだがどのようなようになるのか。

事務局：間仕切りで相談者同士の顔が見えないようにする。個室を希望されるときは今の特別相談室または改修予定の面談室を使用できるよう計画している。

事務局報告2 平成20年度消費生活センター事業実績及び平成21年度の主な取り組みについて

(説明要旨)

平成21年度事業概要により、消費生活センターの概要と21年度予算について説明。資料の3、福岡市消費生活審議会からの意見書「福岡市における消費者教育・啓発の今後のあり方について」に基づく、21年度の啓発の取組状況について説明。

(質 疑)

B 委員：啓発講座の講師は相談員か。

事務局：出前講座の講師は主に相談員である。ご近所ボランティアの講師は、職員と相談員である。

B 委員：先ほど、「校区に一人、ご近所ボランティアを」とあった件で、先日、NPO法人コンシューマー福岡の総会に出席したが、コンシューマーも校区に一人でも会員が欲しいとのことであった。市とコンシューマーの事業が一緒にできないものか。

事務局：コンシューマー福岡は一つの独立した組織であるため、その会員について市が関与できるものではない。市からご近所ボランティアを会員へ誘導することはできないが、コンシューマー福岡の会員は長く活動している方が多いので、逆に見守りボランティアになって頂ければと思う。

会 長：消費生活条例ができて、口頭指導を多くされているようだが、「事業概要24、25ページ」の指導を事業者が受けたときの状況やその後の変化はどのようなものか。

事務局：文書指導を行うためには、不当な取引行為の調査に時間がかかっていた。相談件数が増えたとき、すぐに業者を呼んで事情を聞き指導することがより効果的であることから、平成19年度から口頭指導に力を入れて実施している。

事業者の中には、条例や関係法令を知らないため間違った対応をしている者がいる。また、会社のイメージに傷を付けたくない、むしろ社会貢献したいと思っている業者であれば、口頭指導により、寄せられていた相談が止まること

がある。特に悪質な業者には効果がないが、それでも何回か指導していく中、口頭指導の効果を実感している。

C委員：福岡県では、事業者指導の強化のため専門の班を設けた。班長に県警の職員に来てもらい、捜査の手法を入れて指導・処分を強化しようとしている。また、悪質業者の中には、県単位で荒稼ぎをして他県へ逃げることもあるので、九州各県で情報を共有し対応していくことにしている。

D委員：県警の職員を入れ、捜査の手法を取り入れるとはどのようなことか。

C委員：具体的には調書の書き方、どこまで証拠固めして処分に臨むか、不服審査、訴訟に対応できるように準備しようとしている。ただ、実際は強制捜査と任意調査との違いがあり、試行錯誤中である。

D委員：刑事事件の場合は立件できなければ、捜査はそこで止まってしまうので、刑事事件の経験者だと同じような対応になるのではないか。

C委員：私たちの場合は事案に応じて口頭指導などの段階があるのでそのようにはならない。従来、その調査にノウハウがなかったところにその捜査手法を新たに取り入れるというもの。

F委員：先ほど清水会長からの質問に事務局が答えた口頭指導の件は、資料に示された8件のことか。先ほどの説明では、さほど悪質な事業者ではないとのことであるが、資料を見ると悪質なものもあるようだ。

事務局：口頭指導は、資料の8件である。業者の中には自分たちが法令や条例に違反していることを認識していないことがある。条例違反を続けると文書指導、勧告、公表と段階が進んでいくことを認識させたいうえで社員を教育するよう注意すると、すべてではないがその後相談がなくなる事例もある。

改善が進まない場合は、同じ事業者にも何回も粘り強く指導することで効果をあげている例もある。以前、悪質な不動産保証会社を指導したことがあるが、徐々に改善された。

会長：条例に基づく不当な取引行為の規制について、本当に積極的に条例の運用をしようとする姿勢が評価できる。厳しい指導を願います。

会長：他にご意見がなければ本日の審議はこれまでとする。

○ 閉 会