

## 1 開 会

【司会】 定刻となりましたので、ただいまから千葉県消費者行政審議会を開催いたします。私は、本日の司会を務めさせていただきます環境生活部県民生活課消費者行政推進室の石原と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

会議を始めます前に、お手元に配付の資料を配布資料一覧に沿ってご確認させていただきます。

まず、本日の次第でございます。その下に「千葉県消費者行政審議会委員名簿」、その下に「消費者苦情処理部会委員名簿」がございます。「座席表」、「千葉県行政組織条例」の抜粋、「千葉県組織規程」の抜粋をしたものがございます。次に「千葉県消費者行政審議会議事運営規程」、次に「千葉県消費者行政審議会へのあっせん・調停付託等要領」、その下に「千葉県消費者行政審議会あっせん・調停処理要領」がございます。

次に資料です。まず、資料1「消費者行政審議会苦情処理部会の運営について」、次に資料2「消費生活相談困難事例への対応について」、資料3「苦情処理部会の担当事務について」、資料4「消費生活相談の処理結果について」、資料5-1「全国における苦情処理委員会等開催状況」、資料5-2「苦情処理委員会等におけるあっせん・調停の概要」、資料5-3「全国における訴訟の援助実績」、資料6「相談体制の状況（平成21年3月6日現在）」、資料7「平成19年度市町村別相談件数」、資料8「『千葉県消費者行政活性化基金』の活用状況について」、資料9「市町村における基金活用状況等」、資料10「県・市町村の消費生活相談体制整備状況」、最後に「『経済危機対策』関連事業（地方消費者行政活性化）」です。

以上でございますが、お手元に資料等、不足の方がいらっしゃいますでしょうか。もしあれば、事務局までお願いします。

本日の審議会に出席された委員の皆様につきましては、お手元に出席者名簿を配付しておりますので、ご確認いただき、ご紹介を省略させていただきます。

なお、これまで委員をお願いしておりました千葉県商工会議所連合会専務理事の三浦弘様が退任され、新しく猿田寿男様が委員として就任されましたので、ご紹介させていただきます。

【猿田委員】 猿田でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 また、同じく委員をお願いしておりました千葉県漁業協同組合連合会女性部連絡協議会会長の金野勝江様は、8月9日にご逝去されました。謹んでご冥福をお祈り申し上げるとともに、ご報告をさせていただきます。

あわせて、異動のありました事務局職員を紹介させていただきます。県民生活課、今泉課長でございます。県消費者センター、松澤所長でございます。

## 2 あいさつ

【司会】 それでは、開催に当たりまして市原環境生活部長からごあいさつ申し上げます。

【市原環境生活部長】 おはようございます。環境生活部長の市原でございます。私は一委員でもございますが、ご審議をお願いする立場として、ごあいさつをさせていただきます。

本日はお忙しいところ、千葉県消費者行政審議会にご出席をいただきまして、大変ありがとうございます。また、日ごろ本県の消費者行政の推進につきまして格別のご協力、またご指導等をいただいておりますことに、重ねて御礼を申し上げる次第でございます。

昨年度になります。ぎりぎり3月に千葉県消費生活基本計画を策定することができたわけですが、委員の皆様方にいろいろご指導いただいた点につきまして、厚く御礼申し上げます。

さて、私が申し上げるまでもなく、9月に消費者庁が設置されることになっております。関連法を施行されるということで、いよいよ消費者施策について新たなステージに入るといふふうに私どもも理解しております。そういった行政分野を担当する者として、これから力を入れて、また一段のご指導をいただきながらやっていく所存でございます。どうぞよろしくお願いたします。

また、その中で県、市町村の相談体制の強化等々、いろいろ求められております。そういった点についての充実も図ってまいります次第でございます。

また、千葉県消費者行政活性化基金ということで、国のお金をいただいて5億円を基金として造成しておりますが、それをいかに活用していくのか、3年間、これから私どもの大きな課題として求められているところでございます。これにつきましても、いろいろお知恵をちょうだいしながら進めてまいりたいと考えているところでございます。

先ほどお話を申し上げました基本計画の中で、消費者苦情処理部会の活用のための改善方針ということで、私どもの大きな課題になっておったわけでございます。これにつきまして、部会で今までご検討をいただいた次第でございます。本日は、この検討結果を踏まえまして、消費者被害の救済や防止のために、相談者や相談員など、現場にとって使い勝手のよいシステム等について、また、いろいろご意見、ご審議をいただければと考えております。

県といたしましては、改善すべき点につきましては速やかに改善をし、被害者救済に向けた取り組みを積極的に進めてまいりたいと考えているところでございます。委員の皆様には、今後とも消費者行政の推進につきましてご指導、ご協力いただきますようよろしくお願いをいたしまして、冒頭のあいさつとさせていただきます。どうぞよろしくお願いたします。

【司会】 それでは、これより次第に基づいて議事に移らせていただきますが、本日の審議会には15名の委員のご出席をいただいておりますので、千葉県行政組織条例第32条第2項の規定によりまして、会議が成立しておりますことをご報告申し上げます。

これからの議事進行は、千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により鎌野会長にお願いいたします。では、鎌野会長、ごあいさつと今後の進行をよろしくお願いたします。

【議長】 本日は暑い中、またご多忙中、出席いただきまして、どうもありがとうございます。  
以下、座ったまま進行させていただきます。

まず、今回、新しく加わっていただいた委員の皆さんには、よろしくお願いいたします。

先ほど司会からも報告がございましたように、長年、本審議会の委員をされておりました金野委員がご逝去されました。私の方から委員を代表して、謹んでご冥福をお祈り申し上げます。

### 3 議事録署名人選出

【議長】 それでは、次第に従いまして会議を進めさせていただきたいと思えます。

まず最初に、議事録署名人の選出でございますが、議事運営規程により私から指名させていただきます。議事録署名人として和田委員、猿田委員をお願いをしたいと思います。よろしくお願いいたします。

### 4 千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会委員の指名

【議長】 続いて、千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会委員の指名の件でございますが、先ほど事務局からご説明がございましたように、三浦委員が退任をされました。三浦委員は、この部会の委員もお願いをしていたところでございます。

この部会の委員につきましては、千葉県行政組織条例第33条第2項の規定によりまして、会長、私から指名することになっております。そこで、三浦委員の後任等について指名を行うわけですが、手順としては、まず事務局の方で何か案がありましたらお伺いし、それから各委員の皆様のご意見を伺った上で、最終的に私から指名をさせていただきたいと思えます。まず、事務局からご説明をお願いいたします。

【事務局】 それでは、消費者苦情処理部会につきましては、昨年、実効性のある組織にしていこうという趣旨で、委員の数を従来の5名から8名といたしまして、学識経験者4名、消費者、事業者の代表、それぞれ2名をお願いしてきたところでございます。

今後の苦情処理部会の運営につきましては、本日の議題としてご審議いただきますが、今後、活性化を図ってまいりたいと考えております。

つきましては、法改正や消費生活相談の現状等を踏まえまして、本日、欠席されておりますが、事業者という立場から社団法人日本訪問販売協会専務理事の伊藤委員をお願いしたいと思えますが、いかがでしょうか。

【議長】 今、事務局から消費者苦情処理部会の三浦委員の後任には伊藤委員を充ててはどうかというご提案がありました。各委員の皆さん、ご意見がもしおありでしたら。

特に異議がないようでしたら、私の方から消費者苦情処理部会の三浦委員の後任には伊藤委員ということで指名させていただきたいと思えます。よろしいでしょうか。

(「異議なし。」の声あり。)

それでは、そのように指名させていただきます。

伊藤委員、本日、欠席ではございますが、私の方からの指名があったということ、事務局を通じてお伝えをし、委員に就任をしていただきたいと思います。

## 5 議 題

### (1) 千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会の運営について

【議長】 それでは、本日、予定しております2つの議事を順番に行っていききたいと思います。

まず、第1の議題としては、千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会の運営についてという点を議題にしたいと思います。

この点については、まず事務局からご説明をいただき、部会長の村委員から引き続いてご説明をいただきます。事務局の方からお願いします。

【事務局】 事務局からは苦情相談の処理に係る制度及び現状、課題認識等についてご説明させていただきます。

説明資料は、お手元の資料の3から7でございます。長くなりますので、着席して説明させていただきます。

初めに、制度的な区分についてご説明いたします。資料3の消費者苦情処理部会の担当事務についてという資料をご覧いただきたいと思います。

苦情処理部会は、審議会の中に設けられました実働組織でございます。審議会議事運営規程で定められております。運営規程第4条第1項各号に具体的に列挙された6つの事務、これが部会の処理する事務でございます。

なお、部会における会議の議決は審議会の議決とすることとされております。ただし、部会長が必要と認めるときは、審議会に付すことができると、そのような制度になっております。

部会の事務の中で、本日の議題と特に関連するのは、「消費者からの苦情に係るあっせん及び調停に関すること」でございます。

資料3に消費生活条例の抜粋がありますので、ご覧いただきたいと思います。条例第26条第1項で規定されておりますが、苦情解決のためのあっせんその他の措置については、本来、知事が行う事務となっております。しかしながら、条例第27条第1項で、「知事は、申出のあった苦情であって、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼす影響があると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるものについては、審議会のあっせん又は調停に付すことができる。」と定められているところでございます。

したがって、苦情処理部会で処理する事案につきましては、すべての事案というわけではなく、このように範囲が限定されてくるということになります。

なお、ここで規定されております県民の消費生活に著しく影響を及ぼし若しくは及ぼす影響があると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるもの、この事務解釈につきましては、条例の解釈指針により解釈、運用しているところでございます。

続きまして、資料4についてご説明いたします。これは平成15年度から20年度までの県消費者センター、県センターを含む千葉県全体及び全国の相談状況と、その処理経過についてまとめたものでございます。

県消費者センターの数字を例にあっせん等の状況を見ていきますと、平成20年度の相談件数は、一番右上になりますが、9,429件でございます。これに対しましてあっせん件数は、次の段になりますが、498件、このうち解決した件数が、そのまた次の段で477件となります。

相談件数に対するあっせん件数の割合は、5.3%となります。また、解決割合は89.8%、約9割となります。

平成20年度につきましては、全国の数字が出ていないので比較はできませんが、それ以前の年では、あっせん割合、解決割合については千葉県トータルと全国の状況はおおむね同じような傾向がうかがわれます。県消費者センターについては、少し率が落ちているような状況です。

全体を見てみますと、一番上の相談件数につきましては、平成15、16年度の相談件数が多いのですが、これは架空請求等の相談が急増したということで、県内だけでなく、全国的にも多くなっておりまして、18、19、20年度で少し落ち着いたような状況になっております。

これに対しましてあっせんの割合ですが、今申し上げましたような相談件数の母数の変化の影響もあるかと思いますが、平成15年度、16年度と比べますと、現在は少し増えている傾向にあるのではないかと思います。

また、上から4段目の(D)であっせん不調件数というところですが、あっせんはしたものの、不調に終わってしまうというケースですが、県内だけでなく、全国的にも不調が件数としては増えているというのが読み取れるところでございます。

続いて、資料5についてご説明します。初めに資料5-1ですが、これは全国の苦情処理委員会等の開催状況でございます。付託案件数と会議の開催回数という点で、平成16年度から20年度までの数字を上げておりますが、一番活発に活動しているのは、やはり東京都ではないかと思われます。そのほか大阪府、神奈川県、また大阪市なども比較的活発に動いているようでございます。しかしながら、全国的に見た場合、トータルで見ますと、本県を含めて活性化されていないという状況にありまして、今後、全国的にも活性化に向けた動きが出てくるものと思われます。

付託案件数につきましては、東京都でも年間1件、2件程度でございます。大阪府、大阪府で、多い年で年間3件といった件数もあります。

なお、あっせん不調で訴訟に発展した場合の訴訟費用について、東京都のみ援助した実績がございます。援助というのは貸し付けという意味でございます。他の道府県については、そういった実績はございません。

具体的なあっせん調停の事案等につきましては、次のページの資料5-2をご覧くださいと思います。内容は実に多種多様となっております。明確な傾向は出ておりませんが、拾い出してみますと、住宅リフォームでありますとか、エステなどの美容サービス、また美容器具の販売関係、また学習教材の販売、こういったものが数件見受けられます。

審議期間という欄がございますが、審議期間につきましても、それぞれの団体、また事案によっても違うのだと思いますが、短いもので1か月程度、長いもので1年を超えるものもありますが、全体的に見ると、おおむね半年程度のものが多いのではないかなと思います。

続いて、資料5 - 3ですが、これは先ほど申し上げましたあっせん不調で訴訟に発展した場合の援助実績についてですが、実績があるのが全国でも東京都だけで、東京都でも直近のもので平成11年度の事件ということで、ここしばらく、こういった実績は出ていないという状況がわかります。

続きまして、1ページめくっていただきまして、資料6でございます。これは21年3月6日時点での県及び県内市町村の相談体制の状況を上げたものでございます。現在、市町村で消費生活センターがあるのは、全部で17市となっております。それ以外の市においては、大部分は専門の相談員を配置して相談に対応しておりますが、相談員を置かず職員が通常業務の中で対応しているというところもあります。相談日につきましては、センターの設置されているところは月曜から金曜、中には土曜日もやっているところもあるのですが、少ないところは週2日あるいは3日というところもあるのが現状です。

町村につきましては、相談体制が余り整備されていないというのが現状でございます、実態として職員が対応しているというのが実際のところではないかと思えます。中には全く相談に対応していない、体制が全くないというところも数団体、この時点ではありましたが、現在は少なくとも職員が対応するような形はとるようになっております。

次に、資料7です。これは県内市町村別の相談状況をまとめたものでございます。オレンジ色は、先ほど申し上げました17の消費生活センターがある市でございます、水色のところは、センターは設置していないが、相談員を配置して対応している市、町でございます。白い部分は、ほとんど町村ということになりますが、職員が対応している市町村でございます。それぞれ人口も違いますので、単純に相談件数の比較はできませんが、人口1万人当たりの相談件数というのは、ある程度、比較が可能なのではないかと考えております。

オレンジ色の上から2番目に銚子市がございますが、ここはセンターを設置している市で、人口は約7万人でございます。一方で、水色の上から4番目の旭市は、地理的には銚子市のすぐ隣ということで、人口もほぼ7万人ということで、銚子市と似たような環境にある市ですが、こちらの方ではセンターは設置されていません。1万人当たりの相談件数を比較してみますと、センターのある銚子市が71.7件という数字に対しまして、センターのない旭市は44.0件となっております。センターがありますと、相談件数もそれなりに増えるのではないかなと思われま。

白い部分の団体というのは主に町村なので、人口で直接比較するというのはできないのですが、全体的に見ますと、オレンジ色の合計のところでは1万人当たりの相談件数は87.7件、水色のところの合計欄でいくと、1万人当たりで51.2件、白のところは36.1件と、相談体制と相談件数の相関関係が見てとれるのではないかなと思えます。

こうして見ますと、相談体制が十分でないところも、これから相談体制を整備していけば、相談件数も増えていくのではないかな、そういった潜在的な相談需要というものもあるのではないかと予想されます。

今後、消費者安全法の施行に伴いまして、市町村におきましても相談体制を拡充、強化し

てまいりますので、相談件数も増加していくことが予想されます。

以上、苦情相談の処理体制、処理状況等についてご説明させていただきましたが、今後、市町村における相談体制の整備が図られていく中で、形だけの体制だけではなく、質的な確保ということも重要な課題になってくると考えております。

そのためには、苦情処理部会であっせん等を行う中で、困難な事案についての解決に向けた考え方でありませうか、方向性、こういったものを示していただければ、相談現場において同じような案件の処理に役立ってまいりますし、また、相談員のレベルアップ、また相談員の負担の軽減にもつながってまいります。そういった意味でも、今後とも審議会の皆様のご協力をいただきながら積極的に部会を活用していければと思っております。

部会の活性化につきましては、苦情処理部会を去る5月19日、6月6日に開催いたしました、ご検討をいただきました。また、その前の3月に開催した本審議会におきましても、活性化に当たっては、相談現場の状況等を踏まえ、検討してはどうかというご意見もいただきまして、本年度開催した部会におきましても、現場の相談員からヒアリングを実施するなどして、使いやすいシステムについてご検討いただいたところでございます。

その検討結果につきましては、村部会長からご報告をお願いしたいと思います。私からは以上です。

【議長】 どうもありがとうございました。

【事務局】 事務局から1つご報告がございます。実は、この行政審議会は議事運営規程によりまして原則公開ということで、県のホームページで今日、開催されますよということを公開しました。時間は10時からですが、事務局の間違えで10時半からということでホームページに載せました。10時半になりまして、傍聴人が1名お見えになりました。急遽、会長の方に了解をとりまして、今日の会議は公開して差し支えないということで、1名の傍聴人が入っていますので、ご報告申し上げます。よろしく申し上げます。

【議長】 そういうことです。

それでは、苦情処理部会の検討による改善方針案につきまして、村部会長にご報告をお願いいたします。よろしく申し上げます。

【村委員】 それでは、苦情処理部会の部会長を務めさせていただいております村でございますが、お手元の資料1と資料2をご覧くださいながら、部会での検討の結果についてご報告をさせていただきたいと思っております。

部会では、2回開催したわけですが、相談現場の実情を踏まえて検討する必要があるということで、千葉県の消費者センター、市で消費生活センターのあるところ、センターはないが相談員を置いているところ、職員対応で相談員は置かないで相談業務をやっているところ、この4カ所からヒアリングを行いました。ヒアリングを行いました上で、部会で検討をした結果をまとめたものが資料1、2です。

資料2は、この資料1にまとめたものを見やすくするというので、図に示したものにな

ります。

まず、資料1をご覧いただきたいのですが、消費者苦情処理部会であっせん・調停等を行うことによって、どのような効果が期待できるのかということです。これについては、3点にまとめてございます。1つ目は、構成メンバーの専門性とか、審議会が条例に基づくものであるということから、現在、消費者センターでの条例に基づいたあっせんが徐々に不調になる割合が高くなってきているという状況があり、そういったものを審議会の調停・あっせんにかけることによって、あっせんできる可能性が高くなるであろうということです。

消費者センターのあっせんは任意にやっているもので、結果も具体的に公表されるものではないわけですが、審議会の部会で扱うということになりますと、複数の専門家が入ったもので議論をするということになりますし、レベルも高くなりますし、その結果については何らかの形で公表するということがありますので、そういう意味でレベルアップも図れますし、消費者センターの事実上のあっせんに軽く見て対応を拒否するという事業者も話し合いに応ずる可能性が高くなって、被害救済のレベルアップが図れるであろうと、これが第1番目になります。

苦情処理部会であっせん不調になった場合には、もう一つ、訴訟の援助という仕組みが千葉県条例の場合にもあります。消費者センターであっせんが不調になった場合には、法律相談等に行っていただいて、すべて自己負担でやるかどうかという話になるわけですが、この審議会の苦情処理部会のあっせんにかけるということになりますと、事業者側が拒否する等であっせん不調になったという場合には、訴訟は選べますので、そういう意味での被害救済に結びつくということがあります。

2つ目に、この消費生活条例に基づいて消費者被害のあっせん・調停を行うというのは、個別の紛争解決のADR等と趣旨が違い、自治体における消費者被害の取り扱いについてのレベルアップを図って、これを県民全体にフィードバックをするというような、広域的な運営、役割を果たすということが大きいということがあり、このことについて示したものが2つ目になります。専門的かつ公平な立場で検討された解決案等を相談員等が共有するというものです。そうすることによって、千葉県下の消費生活センターにおけるあっせんのレベルもアップをし、ばらつきがないように共有できるという役割があるということです。

3つ目にも結びつきますが、これは部会へ付託をしたとか、検討の結果等は公表をするということになっておりますので、そうすることによって千葉県の消費者行政への取り組み、消費者被害救済の取り組みというものをレベルも含めて開示をするということになります。したがって、これは事業者に対してルール違反についての抑止にもなりますし、センターのレベルでのあっせんに協力いただくという圧力にもなりますし、もう一つは、消費者への啓発にもなりますので、そういった意味でも被害の防止に結びつくであろうということです。それによって、消費者被害の救済に有益である、そして被害の未然防止、拡大防止にも有益という効果が期待できるということです。

ただ、現状の消費者被害であるとか、消費生活センターにおける相談業務に鑑みて、この苦情処理のあっせんの場合の問題点とか、実動的で効果があるための運営をするための課題としては何かということを出したわけですが、1つ目が消費生活センターで相談を受け付けてから、知事が部会に付託をするまでの手続等を整理して透明化するということが、まず必



要であろうということです。

知事に申し出をするとありますが、この知事への消費者からの申し出というのは、具体的に言うと、消費生活相談の窓口で相談に来るとい形になるわけです。これが申し出ということになるわけですが、そういう段階から付託までの流れを明確化する必要があるという意味です。

2つ目は、この苦情処理部会でのあっせん・調停の場合には、当事者においていただいて、これは消費者からも、事業者からもおいていただいて、事情を伺うということを行います。事情を伺った上で検討して、あっせんなり、調停なりを進めていくというやり方になります。ですから、相談者の方、つまり消費者の方も部会においていただいてお話をさせていただかなければいけないということになるのですが、これはそれ相応に消費者にも負担が大きくなるということになります。最近では、立場が非常に弱い方が被害に遭うというケースが増えているのですが、自分で消費生活センターにさえ相談に来れない。来るときには周りの人に助けをいただかないと来れないとか、事情の説明を積極的にすることが非常に負担が大きくて困難であるとかというようなケースが非常に増えています。しかも、あっせんの場合には、そういうものがあっせん困難になる傾向が強いです。

ですから、そういった非常に立場の弱い消費者のケースについて、従来の苦情処理部会の手続のありようだと、負担が大き過ぎて、なかなか苦情処理部会に付託できにくいという問題が、つまり、弱い人がねらわれてしまうと機能を失う心配があるということが2つ目のキーになります。

3点目ですが、当事者の参画が得られなければ、案件の検討が行われにくいということになるわけですが、消費者本人の参画が得られにくいものについてはどうするかという問題があるということになります。

結局、ここで取り扱わないということになりますと、言ってみれば、立場が非常に弱い方を徹底してねらわれた場合には手がつけられない。あっせんもなかなかうまくいかないということで、困難なものが累積をしていく。最も解決をしなければならぬものに対して、適切な取り組みができないという危険が起こると。これをどうクリアするかということが3つ目のポイントになるということです。

4つ目は、迅速な対応を図ることが重要だということです。昨今では被害の変化がものすごく早いですから、類似のものがたくさん起こっているときに迅速に対応して、解決の水準というものをつくって具現化をしないと、現実が先に行ってしまうと、出たところには役に立たないというような危険があります。また、もともと対応していると、事業者の中には逃げるといったケースも非常に増えているということですので、迅速な対応を図ることがいいということが4つ目になるということです。

こういった問題とか、課題とかがあるということで、それを踏まえた上での改善方針というものが次の改善方針案になります。

まず1つ目ですが、まず苦情処理部会にあっせん・調停を付託するというだけでなく、必要性の高いものについては消費者本人の協力が得られないものであったとしても、この苦情処理部会にかけまして、必要な措置、解決の方針であるとか、被害の防止のための措置であるとかについて、この部会で具体的な助言をすることができる。そこでの助言の結

果については、公表をすることができるという仕組みを組み込んではどうかということが第1番目になります。

個別の事案のあっせん・調停だけではなく、方針についての助言もできるというふうにすると、弱い立場の消費者で積極的に参画ができない人がねらわれるといったような事件の場合であっても機能するであろうということになります。これが第1番目になります。

第2番目ですが、現状の部会の仕組みの場合ですと、知事が付託あるいは依頼をするという手続がありますが、現場で類似のものがたくさん出ているとか、迅速に助言が要るとかというようなものにつきましては、知事の付託とか依頼がない場合であっても、必要に応じて部会の方で独自に調査とか検討を行って、知事に助言をするということができない仕組みにしておいた方がいいのではないかとということが2つ目の改善提案になります。

ですから、こういったことを機能させるためには、例えば、部会がしばらく開かれる見込みがないという場合にも、定期的に部会を開いて、相談現場の状況、どのような問題が起きているのかということ意見を交換をするというような仕組みにしてはどうかということです。

第3点ですが、最近の消費者被害では、例えばネット関係のトラブルであるとか、情報通信関係、携帯電話トラブルであるとか、決済の関係のトラブルであるとか、非常に高度に専門的な被害など、どんどん新しいものが出てきております。そういったものに対しても迅速かつ適正に審議を行う必要がありますので、必要に応じて現状の委員のメンバーだけではなくて、専門委員を活用する必要があるのではないかとということです。

調査とか検討を迅速に行う場合に、部会で指名した専門委員とか担当委員によって構成された作業委員会が、機動的に調査、検討を行うことができるように制度設計をしておく、新しい問題についても随時、迅速な対応ができるであろうということで、これが第3点目の提案になります。

第4点目になりますが、これも当然と言えば当然ですが、当事者に安心して参画をしていただくため、委員の秘密保持について、きちんとルールの中で明確化をして、参画される一般消費者等に対しても明示をするというふうにした方がいいのではないかとということです。

5つ目ですが、これは改善方針の第1点ともかかわってくる問題ですが、消費者の参画がなかなか期待できない場合であるとか、それだけでは不十分であるというケースもあります。特に複雑な案件ですと、相談現場でどういう状況が起きているのか、相談現場で把握できた事実関係としてはどんなものがあるのかということも議論においては非常に重要になるであろうということで、事務局に消費者センターの消費生活指導員を加えると、必要に応じては、市町村の消費生活相談員等の事案に関係する人たちの出席を求めることができるという仕組みにしてはどうかということです。

最後の問題ですが、市町村で相談を受けて、市町村でのあっせんが難しいという場合に、どのように苦情処理部会のあっせん・調停、あるいは助言に結びつけるかという手続を明確化する必要がある。明確化した上で運用しつつ、使いにくい点があれば、より使いやすいように活性化ができるような改善策を図っていく必要があるのではないかとということです。これを図式化したものが資料2になります。

資料2を簡単にご説明させていただきますと、消費者が千葉県消費者センターに相談をい

たしますと、相談を受け付けるのは消費生活指導員になります。消費生活指導員が助言をし、あっせんをしていくわけですが、そこで専門的な知見が要る場合には、センターの中に消費生活苦情相談アドバイザー制度というのがあって、千葉県弁護士会の弁護士の方がアドバイザーの役割を果たしてもらいます。

これでも扱いが大変難しい、どうしたらいいかということになりますと、千葉県消費者センター苦情処理対策会議というものがあります。これは職員の方によって構成されているものです。

この手順の中で、これは苦情処理部会の助言あるいはあっせんにかかる必要があるのではないかということになりますと、知事のところに進みまして、審議会の方に付託あるいは助言の依頼をするという流れになるということです。

左側の下の図になりますが、これが市町村の場合になります。市町村にお住まいの消費者の方は、市町村の消費生活センター、あるいは消費生活相談窓口相談に行くという方法もあります。その場合には、そこで助言できるものは助言をし、あっせんできるものはあっせんをするわけですが、そのときに単独では心細いとか困難を感ずるという場合には、市町村の相談担当者が県の消費者センターの消費生活指導員に相談して助言をしてもらった上でみずからやるという方法もあります。それだけではちょっと足りないかなという場合には、市町村の相談窓口から県のセンターの方に移送をするという手続があるということです。

県のセンターに移送した場合には、県の消費生活指導員が引き取って助言、あっせんをするということで、県のセンターの流れに乗せることになるわけです。

ですから、苦情処理部会に主に付託をするとか、あるいは助言を求める場合には、県のセンターの場合には内部の手続を経た上で付託あるいは助言の依頼ということになり、市町村の場合には県に移送をして、県のセンターを経て付託ないしは助言の依頼をするという流れに乗せるということになります。

一番右になりますが、これが千葉県消費行政審議会に付託をされ、あるいは助言の依頼があった後の流れになります。ここで審議会に付託あるいは助言の依頼があるということになりますと、それを苦情処理部会の方におろします。苦情処理部会の方では担当委員を決めます。必要に応じて専門委員を任命をして、作業部会をつくることもできるということです。ここであっせん・調停を行います。不調になった場合には、訴訟の援助の制度に進むという形になります。

あっせん・調停が解決した、あるいは助言の方針が出たということになりますと、それを知事の方に報告という形で戻すということになりますと、これが県の方で公表という形に進むと、こういった形になるということになります。以上です。

【議長】 どうもありがとうございました。

それでは、事務局からご説明をいただき、村部会長からご説明をいただいた点につきまして、質疑応答ということでしばらく時間が過ぎます。どこからでも結構ですので、何かご質問、あるいはご意見のある方。梅田委員。

【梅田委員】 今回、私、初めて出席したものですから、まことに初歩的な質問で申しわけない

のですが、あっせんと調停という言葉はどこにも定義されてないのでご説明いただきたいのですが、あっせんと調停とはどこがどう違うのかということです。

このあっせん・調停付託要領等を見てもみると、調停事案の付託という表現が使われているのに対して、あっせんのほうはあっせんという言葉しか使われていないところを見ますと、あっせんの付託ということはない。つまり、付託すること自体があっせんなのかなという、言葉尻をとらえて申しわけないのですが、そういうような疑問も出てきておりますので、とりあえずそれも含め、あっせんと調停というのはどこがどう違うのかということをご説明いただきたいと思います。

【事務局】 事務局から説明いたします。あっせんといいますと、まず相談者がありまして、苦情があるわけですから、相手の事業者がございます。通常は、今まではそこで相談者と事業者がやってきて、やりとりをして、そこで相談が来るわけですが、そこで例えば、消費者センターの方では相談者に対していろいろアドバイスをして、そこで解決する場合がありますが、そこでなかなか解決できない場合に、事業者に対して消費者がいろいろ言っている考え方とかを踏まえて、事業者の方に接触するということが出てまいります。そういう意味での調整というのが出てきまして、事業者に対して調整をやる段階でもあっせんという考え方はしているのだと思います。ただ、全国的に同じような考え方をしているかどうかわかりませんが、広くとらえれば、そういうような形だと思います。

調停といいますと、具体的に解決について調停案というものを示して、これで解決しましょうということによって結果を出すというようなことではないかと思っております。

【梅田委員】 大体わかったような気もするのですが、手続的には、どこかに出てきたと思うのですが、あっせんか調停かを判断して、別々のプロセスを提供するというのがどこかに、前の方の要綱か何かに出てきたと思うのですが、この委員会の議事運営規程でしたか、どこでしたか。

【事務局】 あっせん・調停処理要領だと思います。

【梅田委員】 したがって、あっせん委員会というものと調停委員会というものと、その中身によって別々の委員会が設置されるということになるわけですね。あっせん・調停処理要領の2というところになりまして、「部会長は、部会におけるあっせん、調停の別を決定する。」。それに従って、あっせんの場合にはあっせん委員会、調停の場合には調停委員会という名前でその委員会が、あるいは部会が動くということだと理解しておりますが、そこであっせんにするか、調停にするかというのは、かなりはっきりした基準があるということによろしいですか。

【事務局】 余り明確な基準というのはございません。それと、先ほどのあっせんと調停について、もう少しきちんとしたご説明させていただきたいと思いますが、これは条例の解釈の中で、あっせんとか調停とかということで書いてあるものがあるのですが、あっせんとは交渉

の場の設定、交渉の調停、説得等、消費者と事業者の間に心配する一切の行為、ですから、電話をかけるということも仲介ということであれば、これは入ります。当事者の自主的な意思による解決を主眼としているということでございます。

一方、調停は、審議会が積極的に両者の間に介入して、審議会としての判断を行い、要するに、ここで調停案というものを示して、両者をリードするという要素という違いがございます。

【梅田委員】 大体わかりましたが、であるとするならば、これまた細かいところで申しわけないですが、このあっせんというのは付託にまでかかるわけですね、趣旨のところ。「千葉県消費者行政審議会へのあっせん又は調停事案の付託等に関し必要な事項を定める」ということになっていますが、このあっせんの付託という書かれぐあいですね。わかりました。大体理解できましたので、ありがとうございました。

【議長】 内容が明らかになりましたので、両方付託されるという可能性があるということですね。そのほかに何かございますか。石田委員。

【石田委員】 苦情処理部会の運営についてということで、村委員からご説明がございましたが、改善方針案を拝見いたしまして、現場の状況というのをよくご存じですが、このように改善案というものについて、ありがたいと思っております。

一つ、困難事例への対応についてという資料2の方で、これは事務局にまずお伺いしたいことがあるのですが、各市町村から相談が上がった場合の移送、県消費者センターで相談員が話を聞いて、県民生活課、知事という枠がございます。私どもというか、消費生活センターで移送する案件などと、消費生活センターで手紙も書いていただいたりとか、相談者が何度も足を運ぶという事例が多いと思うのですが、そこでまた県のセンターに足を運んで、またそこで相談者がいろいろ説明してということになると思います。また、そうすると、その後、以前でしたらば県民生活課でまた同じような説明をするというような状況が見られたのですが、こちらの方の図から見ると、県センターでご説明があれば、その後の県民生活課の方での説明というのは特にないということで、一般の消費生活センターから移送された場合は、県センターでご本人が説明をするという形のみということによろしいのでしょうか。

【議長】 いかがでしょうか。

【事務局】 相談者は市町村の方で説明、また、県センターの方での説明はあると思うのですが、県のセンターも含め、県民生活課もすべて知事の下にございます。センターの方で受けた相談、説明もされているのであれば、それはまたセンターの方から我々県民生活課の方にご説明すればいいことだと思いますし、二重三重ということはないというふうに考えております。

【石田委員】 ありがとうございます。相談者に対する負担がかなり大きいものですから、皆さ

ん、いろんなそういうものがあると、それはというお話になってしまうということで、それだと助かると思います。

もう一つ、今回の改善方針案の中で、相談者の協力が得られない場合の案件について、必要な措置を部会の方で助言をすることができるというのは、本当に一般の消費生活センターでは助かることだと思いますので、ぜひ、そういう相談が上手に上がっていく方法といったような手続方法を明確にしていきたいと思います。

【議長】 最後はご意見ということでよろしいですか。滝沢委員、お願いします。

【滝沢委員】 基本事項を確認したいのですが、あっせん・調停を行う場合には当事者が出席しなければいけないという、その根拠は、いただいた資料を見る限りだと、処理要領の中の審理というところで「あっせん担当委員のもとに当事者の出席を得てあっせん作業を行うことを原則とし、」と書いてあるのですが、これが根拠になるのですか。

【事務局】 はい。

【滝沢委員】 わかりました。一点だけ確認したいのですが、議事運営規程とか、そういうところには書いてないですよ。どこかに出てくるのでしょうか。通知をしなければいけないというのは8条にありますね。

【事務局】 議事運営規程の方には、そういう規程はございません。

【滝沢委員】 わかりました。

【議長】 山田委員。

【山田委員】 質問ですが、資料2の一番右側のところに書いてあります消費者苦情処理部会、指名、担当委員となっております。専門委員というのも出ているのですが、この担当委員というのはどういう方々を指すのか。苦情処理部会の中で担当されるのか、専門委員というのはわからないので、ご質問させていただきました。

【議長】 どういう方を指名されているのか。

【事務局】 まず、担当委員についてですが、担当委員というのは、具体的な案件の取り扱いをするときに、部会のメンバー全員でやるというわけにもいかないの、部会委員の中から3名の担当委員を指名するという形になっておりまして、担当委員というのは部会委員の中から具体的な案件の担当者を部会長が決めると、そういうものになります。

専門委員というのは、この審議会の委員ではないのだけれども、専門的な案件であるために、その専門分野の知識をお持ちの方が必要であるという場合には、別途、専門委員という

方を指名することができる。ですから、作業委員会の場合には、部会から指名した担当委員に審議会のメンバーではない専門委員の方を追加をした形でやっていただくと、そういう形になります。

【議長】 専門委員というのは、あらかじめ、大体こういう職種の人とか何とか、あるいは市町村の消費者センターの方ということではなくて、それぞれの事案ごとに柔軟にというか、そういう形ですね。

【事務局】 一体、どういう問題が上がってくるかということがなかなか予測しがたいので、名簿をつくるのが機動的なのかどうなのかという問題があるかなと思います。

【議長】 いろいろと消費者被害といいますか、多様だし、いろんな知識が必要になってくる。その都度ということですね。  
そのほかにいかがでしょうか。梅田委員。

【梅田委員】 質問ではなくて意見ですが、今回ではなくて将来的に検討していただければいいと思うのですが、先ほどの村委員のお話の中に、その方針について委員会、審議会、あるいは苦情処理部会が単なる紛争解決だけではなくて、方針についての助言をするという役割を与えたいというお話がありましたが、お手元の資料の資料3の2枚目「あっせん・調停について」という文章の中で、条例解釈指針というのがありまして、その中に「著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある」というのが次の場合、考えられるというので、一から五までずっと並んでいますが、この中で三、四、五というのは、明らかに紛争が解決しづらいという問題ではなくて、三、四、五については先ほどおっしゃった方針に関する問題だと思うのです。したがって、これは一緒にすべきではなくて、むしろ、この三、四、五を独立させて、審議会または苦情処理部会の機能、権限の中に何らかの形でこういうことができるということ、将来的には位置づけた方がすっきりすると思います。以上です。

【議長】 事務局の方で今後検討していただくということで、ご意見を伺ったという形になります。そのほか。笹川委員。

【笹川委員】 1点、私も参加しているのですが、資料2の、特に下段の消費者から市町村へ相談に行った後の移送というところですが、現状の課題でも申し上げましたように、迅速な対応を図ることが重要ということで共通ですが、ここら辺の案件によっていろいろあると思うのですが、このスピードというか、基本的に市町村から県のセンターへ移送して、県のセンターの方から消費者の方に、相談員の方にアクションを起こすというタイミングというか、これのできるだけスピーディーな対応をしていただきたいということで、個々の案件が非常に難しいと思うのですが、原則、例えば、何日とか、1週間とか、そういうある程度の目安を決めて、ここで大体解決できるものも結構多いと思うので、この迅速な対応ということで、ある程度、期間の設定みたいなのも、できれば、非常に心の安定が原則という形で何か工夫

できればいいかなと思いますので、よろしくお願いします。

【議長】 ご意見ですが、事務局から何かこの点について、もし、ありましたら。

【事務局】 消費者センターでは、市町村の消費生活センターの方で、ご本人に力がなくてお話ができないという場合は、もちろん相談員の方にぜひ県のセンターに来ていただいて、そこでこの苦情処理対策会議に出席していただいてお話を聞くと。また、なるべく迅速という意味では、県民生活課の職員の方にも同席していただくような形で、急ぎのものについては、相互にその場でなるべく早急に対応できるようにということを、今、案として考えているところでございます。

【議長】 具体的に何日というのはなかなか決めにくいということでしょうか。

【事務局】 日数ということは厳しいのですが、苦情処理部会の委員の委員から既に部会の方でもお話ございましたので、なるべく、2カ月に一遍程度は対策会議を開催するというところで考えておりますし、迅速な案ということでありましたら、私ども苦情処理対策会議を職員で行っておりますので、即、会議を開くということはやぶさかではございません。

【議長】 そのほか。上原委員。

【上原委員】 この苦情処理部会でやることはすごくいいことだと思っているのですが、ただ、今、国民生活センターの方でもこの4月からこういうADRをやっているのですが、2つ問題がありまして、1つは、制度に乗ってこない企業というのが結構あるので、つまり全く無視する、返事もしてこないというところが結構あるということで、そういうところをどうするのかということなんです。もともと解決が困難だということの企業を相手にすると、悪質業者の場合は県で言おうと、どこで言おうと、そんなものは無視するという態度に出られたときに、どこまでできるのかなど。そういうのがあるかなと思うのです。

もう一つは、最後の解決のところ、多分、和解の調書かなんか、和解書を交わすと思うのですが、そのときに、さきに村委員がおっしゃったのですが、業者の方と消費者の両方に出てきてもらって、そこで和解書を交わすという形になると思うのですが、これもなかなか案文をつくるのに非常にもめてしまうといえますか、かなり難しいですね。ですから、その辺のところ、国民生活センターのADRの場合は職員の中に臨時の職員で弁護士に入ってもらっているのです。弁護士に原案をつくってもらって、それを事務局として提示するというやり方をしているのです。ですから、この場合、どういうふうにするかというのは、はっきり言って素人ではつくれないので、県の職員の方がおやりになるのか、それとも県の方で弁護士をお願いして、そういう案をつくっていただくのか、そういうのは詰めておいてもいいのかなと思っています。

【議長】 2点ありましたが、どうでしょうか、事務局。1点は悪質業者の対応、2点目は和解



調書の作成はどうするのか。

【事務局】 悪質業者等の対応につきましても検討させていただきますが、和解書をつくるのは非常に難しいというお話だと思うのですが、これも個別具体的な事例ごとに、場合によっては職員で対応できるものもあるかと思ひますし、また法律的に詳しい方、専門家の方にいろいろ知恵をかりることもあろうかと思ひます。そういった中でやっていきたいと思ひています。

【議長】 そうすることで、貴重なご意見、どうもありがとうございました。  
そのほか何かございますか。

【市原委員】 形式的な点を確認も含めて意見を言わせさせていただきたいのですが、今回の部会の活性化についての議論というのは、お手元に配付されているもろもろの規定があるのですが、これを無視してというか、この枠の中で議論をしたわけではないということでもいいんですよね。ですから、今後、資料2に示されております移送であり、公表であり、付託であり、助言であり等々、今日のご議論いただいて、委員の皆様方の総意でこの方向でということで、規定改正が必要なものはするし、運用改善を要するものについては運用改善をする。  
上原委員からもございましたように、もうちょっと詳細な手続規定、行政上、私ども事務処理要領とか、そういう言葉使いをするのですが、そういったことの仕組みもつくる必要もあるという理解でいいんですよね。ということです。

【議長】 大変きちっと整理していただきまして、明らかになったと思ひます。  
そのほか何かございますか。今、ご指摘いただいたようなことでよろしいかということで、最終的にはこの議題をまとめたい。楠本委員。

【楠本委員】 この前段階の問題として、市町村によっては、例えば旭市、銚子市は同じような人口構成ですが、センターがあるかないかで相談件数が非常に違うという話がございまして、本当にそのとおりだと思うのですが、資料を拝見いたしますと、センターがあるなしだけでなく、一方は6日間の相談で、一方は2日間の相談という、この大きな違いがあると思うのです。ですから、まずセンターをつくる云々の前に、できる限り相談日を多くすることが地域の相談を拾い上げる一つの大きな問題になってくるのではないかと思ひます。  
もう一点は、例えば、印西市などはかなり相談を受けて一生懸命対応していますが、その結果がP I O - N E T (パイオネット) に載っていないのです。ですから、どのくらい県の中でP I O - N E T から落ちている、そういうものがあるかということをお伺いして、それについて早急な対応が必要ではないかと思ひています。

この苦情処理委員会の前段階の問題として、その2つをまずお願いしたいなというふうに感じます。

この苦情委員会の方の問題ですが、先ほど苦情処理対策会議の方に市町村の担当した、そうした相談員等に直接分析してもらうことがスピードの観点からも非常にいいというふうなお話を伺いまして、全くそのとおりだと思うのです。ただ、この問題はスピードだけの問題

ではなくて、例えば、私どもは市町村から県に相談をした場合には、県の相談員の方がまずお出になって、そこでその相談員個人の方が判断されるわけです。そういたしますと、非常にばらつきがありまして、私たちもそこに言ってもしょうがないかなとか何とか、そういう感覚を持つことが多いのです。ですから、できれば、この移送ということ、単なる相談として指導員のところに上げるだけではなくて、直接、千葉県消費者センター苦情処理対策会議の方に市町村から上げられるようなルートやシステムというものをつくっていただきたいなということ、現場から非常に強くお願いしたいと思うのです。

あとは、資料2の右の方ですが、例えば、先ほども悪質業者云々というお話が上原委員からありましたが、国民生活センターのADRの表などを見ますと、ここに履行の勧告というものが指導の中に入っているのです。ですから、ここにも履行の勧告が入り得るものなのかどうかということが1点ご質問したいということと、公表というところで、先ほど村委員からお話ございましたが、個別の解決のほかに、相談員等が情報を共有するとか、そういう意味もあるということで、公表以外に相談員に対して、その指針をもっと徹底して、弁護士の先生方と直接、もっと詳しく相談のマニュアルになるような形で、各消費生活センターにこの結果を流していただけるようなシステムも考えていただきたいなど、お願いしたいと思います。

【議長】 1点、質問、その点について。

【村委員】 履行勧告の件についてお返事をしたいと思います。国民生活センターのADRは、ADR法に基づくADRになりますので、ADRにかかった段階で時効の中断もありますし、成立したら執行力もあります。ですから、ADR法に基づいたADRと苦情処理部会とは全く機能の違うものなので一緒にはできません。そこで履行の勧告までは、入れたとしても余り意味がないので、それはまた別途考えなければいけない問題かもしれません。

【楠本委員】 そういうことで、検討していただきたい。

【議長】 事務局から何か補足することなど。

【事務局】 相談体制のところ、2日とか4日の違いによってということもあるかと思いますが、これから市町村の相談体制がどんどん整備されてまいりますし、消費生活センターが設置されますと、開設日は週4日というのが条件になっておりますので、そういった面で相談事業に対応していく状況はだんだんとできていくのではないかなと思っております。

市町村のセンターから県消費者センターに上がった時の話ですが、いろいろとスピードという部分も大切だと思います。上がる前段というのがあると思います。いきなり市町村の方から、これ、移送しますという話ではなくて、それまでにいろいろな県センターとのやりとりがありますので、そういった中で状況が県の方もわかってまいりますし、場合によってはすぐ対策会議にというような形でかけることも可能になってくるのではないかなと思っております。

PIO-NETの関係とかありますので、センター長、ありますか。

【事務局】 補足させていただきますと、センターの方と市町村と直通ダイヤルという電話を設置しております。ですから、直接に何か問題がある、即、移送したいということ、あるいは協調してあっせん・調停を市と県とで行いたいということもあります。そういった場合に、それを活用していただくということで考えておりますので、なるべくその電話には担当した相談員が必ずつくようにさせていただくということで、ご指名いただくということも可能かと思えますし、また、今回、苦情処理部会を担当する形になります相談員がその担当を担うということもあるかと思えます。などで検討していきたいと考えております。

また、先ほどPIO-NETのお話ありがとうございました。確かに市町村の方でも地元へ聞くのがはばかれるということで、県のセンターの方にご連絡をいただく方もそれなりに数としてありますので、ご本人のニーズの問題も確かにございます。消費庁もできますと、ナビダイヤルということで、市町村に直接つながる場合、あるいは県の方につながる場合、市町村がその日に実際には相談がない場合には、今度は県の方につながるという形のシステムになっておりますので、その点では、なるべくこぼれがないようにPIO-NETの方に必ず乗っていくような形にしたいと思っております。

また、その他PIO-NETに入らないさまざまな苦情については、また県民生活課と相談しながら、こちらでなるべく相談をしっかりと把握できるような形で協議していきたいと思っております。

【議長】 そのほかに何かございましたら。飯田委員。

【飯田委員】 今、楠本委員のお話と全く同じですが、確認ですが、市からの移送の話で、担当者ベースで、これは本当に苦情処理に上げていただきたいといったようなものが担当部署の方の判断で上がらないということは避けたいと思えます。そういうものがきちんと上がっていく仕組みといったようなものを、ぜひつくっていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

【事務局】 ありがとうございます。私どもも相談員そのものが相互に意見交換して、なるべく問題のものを共有して上げられるようにしていくような体制をつくっていきますので、今後ともよろしく願いいたします。

【議長】 そのほかにございますでしょうか。

また後で出していただいても、私の方から1点、今回の改善案そのものではないのですが、勉強のために。

このような改善案をご提案いただきましたが、他の都道府県との関係でどうなのか。これは千葉方式ということで先駆的なものなのか、あるいはこういうような取り組みが検討されているものがあるのか、お教えいただけますか。おわかりになる範囲で、よろしいです。

【事務局】 どの県が何件という数字、具体的なものではお答えできませんが、専門委員等を活用している都道府県というのは既に何県がございます。それと助言の部分、助言をお願いするという部分ですが、これについては、1県、こういった助言も扱うということを書いているところが要綱レベルであります。ただ、事実上、こういった処理をしているところは幾つかあるというのは、部会の審議の中でも部会長の方からご説明いただいたことでもありますので、明確に規定されているか、あるいは事実上、運用でこういった処理をしているか、そういう違いで多少そういった対応しているところは、既に幾つかはある、そんなに多くはないということだと思います。

【議長】 続けてですが、私の率直な感想で、特にこの改善方針案の1と2というのが、拝見したところ非常に斬新というか、今までご説明があったように、なかなかこういった苦情処理委員会というのが開催されにくいというときに、積極的に資料2などを見ると、こういった消費者相談について、現場の消費者センターを従来以上に尊重しつつ、いわば県全体として一丸となって、知事さん初め、こういった苦情処理部会を通して取り組むんだという姿勢が伺われるので、そういった意味で非常に画期的な制度で、そういう理解でよろしいんですね。ですから、私も改めて、今日ご説明伺って、これを何とか軌道に乗せたいと。個人的なことで申しわけございません。その他ございますか。

【猿田委員】 直接その内容等ではないのですが、先ほど来、話がありましたが、9月に消費者庁が設置されるということでもありますので、消費者庁の役割みたいなものと、この苦情処理との関係で、苦情処理の内容によっては全国的な内容等もあると思うのですが、こういうものと消費者庁との関係、こういうものがあるのかどうか、そこら辺の基礎的なところ、教えてもらえれば。

【議長】 いかがでしょうか。

【事務局】 9月1日、消費者庁発足と既に閣議決定もされているようでございます。消費者庁の役割といいますと、全国的にいろいろな消費者に関連した事故ですとか、被害、いろいろあると思うのですが、こういったものをスピーディーに、情報を収集して、素早く被害を防ぐために実行に移していくと。実行に移すためには、関係省庁に指示を行ったり、あるいは事業者へいろいろ勧告したりとかいろいろ出てくると思うのです。そういう動きをやってまいります。

県の今回の苦情処理部会というのは、通常の相談業務の中でいろいろな苦情が出てまいりますので、それへの対応ということになってまいります。仮にその中で苦情というレベルを超える、例えば、生命に影響があるとか、健康に被害が出るとか、そういったようなものがあれば、苦情処理部会に係る以前の段階で、その相談状況が入ってきた段階で、それは第一報として消費者庁の方に上げていくような体制にしていかなければならないと考えております。そういった連絡体制ができるようにということで、こちらの方も今考えております。

【村委員】 消費者庁で消費者行政一元化に当たって、消費者庁関係法が3法案成立しているわけですが。その中に消費者安全法という法律がありまして、消費者安全法では市町村のレベルまで消費生活センターをつくるということが努力目標になっています。都道府県には、すべて消費生活センターを設置する義務があるということになっています。消費生活センターには消費生活相談員等の専門家を置いて、週4日以上相談業務を受けて、P I O - N E Tを導入する、これが最低の基準であるということになっています。その中で消費生活相談窓口、これが市町村含めて、消費者相談だけではなくて、消費者以外についてのあっせんも相談窓口での役割だということが入っているのです。苦情処理、あっせんも相談窓口の役割であり、地方自治体の役割であるということが、法律のレベルで明記されているのです。

そういう文脈でいいますと、今回の苦情処理部会のあっせん・調停というものは、市町村レベルも含めて、消費者苦情・被害に対してのあっせんを含めて解決をする仕組みをつくるということが、消費者庁が構想されることによって初めて法律の中で明確化されたという意味があります。そういう意味においては、地方自治体がこういった取り組みをするということは、消費者庁の構想全体の中に当然取り込まれているという形になります。

これは事務局からご説明があるだろうと思うのですが、今日のいちばん最後の資料を見てください。消費者行政を活性化させるための消費者行政活性化基金に利用できるメニューが出ています。この、いちばん左下が地方苦情処理委員会活性化事業ということで、この消費者行政一元化に当たって、こういった活性化基金も投入をしてやってくれということで、消費者庁構想の中で、まさに今、この千葉県がやろうとしている事業がこの活性化基金の支援対象メニューになっているという形になります。

ですから、今、千葉県でこういう前向きな議論をしているというのは、まさに時宜にかなったものであり、予算もこういう形で活性化基金が使えますので、いろんな工夫の余地がありますし、実現可能性も最も高いということを含んでいるだろうということが言えるのではないかと考えております。

【議長】 どうもありがとうございます。上原委員。

【上原委員】 さっき鎌野委員からお話がありましたので、考え方を述べさせていただきたいのですが、一つは、国民生活センターが4月からADRをやっているのですが、昨日現在で、38件なんですね、審査の結果が。多分、年間100件いくのではないかなという勢いで来ています。ですから、それをどういうふうに評価するのかとあるのですが、今、村委員がおっしゃられたように、つまり、今、消費生活センターの相談というのが一つのパターンとしてあるのですが、ここへ来て、ADRという、もう一つ、消費者に選択の機能ができたのではないかとということで、相談の側面が変わってくるのではないかと気がするのです。

それは、例えば、今日の日経新聞に出っていますが、昨日、記者発表したのですが、ADRで行ったあっせん経過をヤフーという会社については、我々は別に実名、事業者公表をしているのです。それで昨日、マスコミに発表した段階では、記者さんたちもすごく集まってくれて、非常に関心が高まっているということで、そういう意味からも一つの相談のパターンが変わる時代に入ったのではないかとこののを、先走るかもしれませんが、言えるのではな

いかという点です。

もう一つは、そういう都道府県の苦情処理委員会とか、消費者被害救済委員会が、かなり活発化してくるとというのが各地に見られるのです。それでその結果をどういうふうに共有化するかという話ですが、今、国民生活センターの方で、10月からですが、今、どういう案件がかかっているかというのを、苦情処理委員会は本館でやっていますので、本館の方に今、どういう案件をやっていますよという情報を流す仕組みをつくらうとしています。これは逆に言うと、同じような案件をいろんなところで重複的にやるのを避けようというのもあるのですが、もう一つは、結果については、今、大体ホームページで各都道府県出しているのですが、これを一元的に国民生活センターの方で集めてホームページに、こういう都道府県で、こういうのを今やっていますよ、こういう結果が出ていますよというのを、ポータルサイトみたいな形で見ていただくような仕組みをつくるというのを10月に始めるということで、そのような情報共有が始まれば、各都道府県もどんどんこういう仕組みでやっていただけるのではないかという気がしているのです。

【議長】 そのほかございますでしょうか。

それでは、また何かありましたら、後でご意見と関連してコメントなどを声を出していただきたいと思いますが、第1議案、一応、ここで切りまして、この消費者苦情処理部会の運営につきましては、おおむね事務局及び村部会長からご説明をいただきました改善方針に基づき対応を図って、今後、積極的な運用を図っていくということでよろしいでしょうか。

それでは、本日いただきましたご意見、ご提案などを踏まえて、そういうふうにごさせていただきます。

今後ですが、この改善方針を踏まえて、先ほど市原委員からもありましたように、関係諸規定についても必要な改定を要します。そこで、そういった必要な改定をして、文書にて各委員の皆様にご確認をいただきたいと思いますが、そういう日程で進めていただきます。

## (2) その他

【議長】 それでは、第1議案、これで終えまして、第2議案としてはその他になります。既に活性化委員の話題も出ておりますが、そのことが中心になります。事務局、お願いします。

【事務局】 それでは、資料の8、9、10と、その後のカラーの資料をご説明させていただきます。

まず、資料の8でございます。「千葉県消費者行政活性化基金」の活用についてということでございます。基金につきましては、昨年度、国から5億円の交付金を受けまして造成いたしました。基金の活用は今年度から23年度までの3年間に限られておりまして、この基金を活用して県及び市町村の相談体制の拡充、強化、消費者行政の活性化に取り組んでまいります。

今年度は最初の年ということになるのですが、1億3,000万円の補正予算を組んでおります。5億円のうち1億3,000万円余を本年度取り崩すということでございます。

事業概要につきましては、資料に書いてあるとおりですが、大きく分けて、県事業として3,620万円、また市町村事業としまして9,380万円という枠組みを組んでおります。

主な事業につきましてご説明いたしますが、県事業の(1)県消費者センターの中核的機能の強化といたしましては、商品テスト機器の充実ですとか、一番下の消費生活情報のデータベースの構築、この辺のことをやっております。

また、(2)消費生活相談員等の養成ということですが、今後、体制を拡充していくに当たって、相談員を育てて確保していくというのが急務になってまいります。そういったところから、養成講座というものをやっております。一つは、国のガイドラインに沿って行う養成講座というのがありまして、これは年間50日以上講座を開催いたします。

さらに、相談員が不足している郡部、特に郡部に不足しておりますので、そういったところにつきましては、県独自事業といたしまして、年間50日までいきませんが、もっともっと短期間のものということで、参加しやすい養成講座、専門講座、こういったものを開催してまいりたいと考えております。

市町村についてですが、相談窓口の拡充、強化が急務となっておりますので、(1)は消費生活センターの新設、拡充のための事業でございます、機材の購入とか図書等の資料購入、窓口の周知等の事業でございます。

(2)も同じような内容でございます。(2)はスタートアップ事業であります、これはセンターではない相談窓口の拡充、強化という分け方になっております。

また、(3)では、消費生活相談員のレベルアップを図るための研修会の実施、また窓口の高度化を図るための弁護士等、専門家の助言の実施などを行っております。

資料8については、かいつまんで今のようなご説明にさせていただきますが、それぞれの市町村における基金事業の実施の見込みについて、資料9がございまして、基金の活用にあたりましては、右側の方に基金メニューというのがございまして、これは細分化してありますので、からまでありますが、このメニューをそれぞれの市町村がどれを使っていくのかということをもとめております。特に というのは、消費生活センター機能強化事業ということで、これはセンターを新設するというところですが、があるのは28番目の八街市、31番の富里市でございます。

資料10でございますが、これは7月1日現在でとらえた市町村の相談体制の整備状況でございます。濃い緑色が従来から消費生活センターを設置している市で、17市でございます。うぐいす色のところがございまして、ここは平成23年度末までにP I O - N E T、いわゆる相談情報の全国ネットワークですが、それを設置する予定のあるところということで、これが14市ということで増えております。この14市町については、今後、センターへ移行する可能性も出てくることとなります。先ほどセンターを新設するとご説明いたしました八街市、富里市も、この中に入っているところでございます。

県といたしましても、市についてはなるべくセンターを設置していただくようにという働きかけをしております。ただ、それぞれの市町村の財政事情、いろいろ事情がありまして、すんなりなかなかいかないというのが現状だと思っておりますが、県の方としてもそういった働きかけをして努力してまいります。

この図の中で、従来、相談員のみで相談業務に対応していた市、町、これは薄めの

緑色のところですが、従来21あったのが、体制の整備がだんだん進んでいくということで8に減少しております。

残りは白っぽい部分の網かけですが、これはまだ相談員のいない、職員で対応する市町村ということで、どうしても郡部の方が中心になってきますが、これがまだ17ございます。

最後の資料でございますが、これはカラーの資料でございます、これは従来の基金メニューに新たに上積みされる基金についての資料でございます。

従来の基金については右側の青い四角に書いてございますが、昨年度、国において150億円の交付金が全国に配布されまして、千葉県にも交付ということですが、これを原資にしまして、それぞれ都道府県で基金を造成いたしました、本年度、さらに消費者行政の充実、強化を図るという趣旨で110億円の交付金がまた配分されることになりました。これを従来の基金に上積みして活用してまいります。

配分額につきましては、まだはっきりしておりませんが、基金のメニューを見ますと、先ほど村委員からも苦情処理委員会活性化事業というので、新しい項目も入ってきているのですが、従来のメニューでもできないことはないような事業もありまして、そういったようなことからすると、お金が増えたけれども、使い道がいろんな選択肢が出てきているわけではないのかなというのが正直なところです。

そういうことで、今後、これをいかに知恵を絞って基金を活用していくか。特に3年間という期限がありますので、この間で何ができるのかということが課題になってまいります。

我々も非常に頭を悩めているところでありまして、市町村も結構困っている部分もありまして、もしいろいろなお知恵をいただければと考えておりますので、またよろしくお願ひしたいと思っております。以上です。

【議長】 今、事務局からご説明がありました。これは、事務局の資料8などに基づくご報告をお聞きして、それで各委員の皆様にご意見などを伺うと、そういうことで、別にこれを承認とかというあれではなくて、おおむねこういうことと。ですから、そういった意味では、特に基金の使い道、上積みなどがありますので、より有効に、こういったものではどうかということを含めてご意見を伺えれば、いかがでしょうか。田島委員。

【田島委員】 質問ですが、全体としては、先ほどの議論も含めて審議会、苦情処理部会含めて、いろいろ動きが出てきているということは期待をしたいし、また、うれしい気持ちでもあるということですが、この県の主な事業の(3)の消費生活ネットワークの強化というのがございますが、これとも関連するのですが、消費生活基本計画の推進のところ、例えば、県庁内に千葉県消費者行政推進本部をつくるということだとか、あるいは県民全体のレベルで消費生活基本計画の推進委員会をつくるということだとか、この3番目のネットワークの強化事業と密接に関係すると思うのですが、消費生活ネットワーク会議等を開催していくというのがあったと思います。県民を含めているような指導団体、あるいは専門家の力をコーディネートして、全体として推進していくのがすごく大事なかなと思いますので、今の県庁内の推進本部だとか、県民全体の推進委員会だとか、消費生活ネットワーク会議等の準備状況だとか、今後の予定といたしますか、そういうのをお聞かせいただけたら助かると思います。以上



です。

【山田委員】 続けてですが、本年度のところで、基本計画の初年のところでアンケートをするということになってございますが、その辺の実施時期だとか、また審議会との関係とか、そのようなことも今後のところで、どうなっているか、お聞かせ願いたいと思います。

国レベル、県レベルで、私たち消費者の目線でのいろんなことが進められて大変期待しているのですが、いろんな基本計画を読ませていただくと、この計画を執行していく上では、本庁内も含めて職員の方が非常に大変なのではないかと思うので、私は来年度に向けて、職員の増も含め、ぜひ検討していただきたいなと思います。

【議長】 田島委員と山田委員のご質問、ご意見について。

【事務局】 推進本部、あるいは計画の推進委員会、あるいはネットワーク会議等の整理ということでございます。我々ももう既にいろいろ計画等の中でも書いている部分もありますし、進めていこうというふうには考えているのですが、ただ、消費者庁のいろいろな動きとかがあって、例えば事故情報等について、果たして県庁組織としてどういうふうにかかわっていくのかということもありまして、そういったことも含めて、今、検討しておりまして、そういったものがなければ、もっと早くできていたのだと思うのですが、現在、そういったことを含めて検討中ということで、ご理解いただきたいと思います。

アンケートの関係につきましては、これは実施することで、今、準備を行っております。アンケートをやっていただく委託業者をいろいろな選定の作業をやっていっているところでございまして、もうしばらくいたしましたら、アンケートを実施できるようになるのだと思います。そういう状況でございます。

【議長】 そのほか何かございますでしょうか。和田委員。

【和田委員】 この活性化基金を使って、今、消費者団体を含めて、自分たちで企画して実施できるいろいろな事業をやるようにと。その手を挙げろという募集が来ておりますが、ここに書かれていないのは、どうしてなのかなというところで、もしご回答いただければと思います。

【事務局】 消費者の皆さんに自分で考えて行動できるようにというのが非常に大きなテーマとして消費者被害を防ぐという意味で非常に有効なのだと思ひまして、今回、消費者の方々が提案する事業を募集しているところですが、その事業につきましては、一番最後のメニューの中で見ますと、一番下に消費者行政活性化オリジナル事業というのがございます。これは地域独自の消費者行政活性化の取り組みを支援するというところで、ここはそれぞれ自治体でいろいろ考えて、いろんな事業が出てくる場所ですので、そういった面でメニューとして、この事業という形には書いてございませんが、そういうことでございます。

【議長】 私の方からも。条例をつくるときには、いわば千葉県方式という、非常に草の根でつくったら、終わりではなくて、今後ますます、また、そういったことで消費者の活性化ということを上げていただきたいと思います。

ほぼ時間がまいりましたが、特に何かご意見、あるいはご質問などございましたら。

よろしいでしょうか。それでは、長時間、ご審議いただきまして、どうもありがとうございました。これで本日、予定をしていた議事を終了いたします。各委員の皆様、傍聴していただいた方を含めて、ご協力、どうもありがとうございました。事務局に返します。

【司会】 どうもありがとうございました。

6 . 閉 会

【司会】 以上をもちまして平成21年度第1回千葉県消費者行政審議会を閉会とさせていただきます。長時間にわたり活発なご意見等、ありがとうございました。

- 以 上 -