

第8期 県民生活審議会 第2回消費生活部会 議事概要

- 1 日 時 平成21年7月21日(火)13:00~15:30
- 2 場 所 県庁3号館 第5委員会室
- 3 出席者 (委 員) 根岸部会長、岡田委員、滝川委員、中西委員、幡井委員、
原委員 6名
(専門委員) 清水委員、鈴木委員、奈良山委員、山岸委員 4名
(事務局) 清原理事、川久生活消費局長、東元消費生活課長、
岡田消費生活課副課長、栗原消費生活課課長補佐兼消費政策係長
木村、高橋
(関係機関) 友久食品安全官、圓尾生活科学総合センター長、
岩浅生活科学総合センター相談指導部長、
福田生活科学総合センター調査研修部長、
大上東播磨生活科学センター所長、
柏野西播磨生活科学センター所長、
石井但馬生活科学センター所長、
中野丹波生活科学センター所長、
家田淡路生活科学センター副所長

4 議事概要

兵庫県消費者行政活性化計画について

- ・消費生活相談員が安心して相談対応できるよう身分保障をしてほしい。
- ・今後、消費生活相談には資格を持っている人にあたってもらいたい。
- ・相談員の能力向上は基金が活用できる3年間で終わるものではなく、ずっと続ける必要がある。
- ・相談員の雇い止めは非常にもったいないと思う。雇い止めがあると、残り年数が少なくなるとやる気がなくなるという問題もある。雇い止めの期間を短くしないでほしい。
- ・相談員が安心して相談対応できるよう、訴えられる場合等の対応も考えておく必要がある。
- ・相談員がすべて解決できるわけではないので専門家にしっかりとつなぐことが大切。

- ・市町が頼りにするのは地域の生活科学センターであり、生活科学センターが中心になって基金を活用して市町を指導していくべきだ。
- ・市町の体制の充実は長年言い続けている課題だが、これまではお金がなくてできなかったので、基金を使ってやっていくということだと思う。
- ・県と国の関わり、県と市町の関わりがあり、広域の部分については無駄を省き、メリハリをつけることも大事だ。基金の内容が金太郎飴のようになるのは問題だと思う。
- ・関西広域連合でも取り組めるものがあるのではないか。
- ・安全性の問題に関する商品テストは国で全部することはできず、市町単位では実施が難しいため、県で県民がおかしいと思うものについてテストをしてほしい。
- ・県民にとって身近なのは市町であり、市町と県で温度差がないようにするためのきめ細かなサポートが必要だ。

消費者重視の企業CSRの確立に向けて

- ・CSRに企業が取り組むことを行政指導のような形でやるのは避けるべきだ。
- ・がんばっている企業をサポートするのは消費者。基本は消費者と企業との対話で、それをサポートするのが行政だと思う。
- ・賢い消費者にならないとと思っても、巧妙で悪質な事業者はどうしようもない。話し合いの場をもつことができる事業者はよいところで、話し合えないところが事件をおこす。消費者が買わないという行動をとるのは事件を起こしたことがわかってからだ。
- ・企業にCSRの確立にきちんと取り組まないと自らの存続が危ういということに気づかせることが大切だと思う。消費者も入って三位一体で進めるというように目的を書く方がよい。
- ・消費者、事業者、行政の関係のなかで、行政がもっと強くなった方が三位一体はうまくいくと思う。

不当な取引行為の見直しについて

- ・不当な取引行為の指定は、消費者の権利がわかる「権利のカatalog」のようなもので、これを見るとどのような行為をしてはいけないのかがわかる。入れるかどうかを迷ったときは、入れるということで考えていただけたらと思う。

- ・「情報不開示」については、「債務の履行に関する不当な取引行為」で解釈上問題ない。
- ・「情報不開示」は、あらかじめ見せないといけない情報を勧誘時に見せないのであれば「不当な勧誘行為」だし、前払いでサービスを受けている場合に情報を見せないという場合は「不当な履行延引行為」なので、そのどちらかに入るのではないか。
- ・「オプトイン規制」は、「消費者の承諾を得ないで」という言い方にするとオプトインということが明確になるので、条例の文言もそうした方がよい。
- ・健全な企業の経営を考えると、特定商取引法で規制されている電子メール以外のファックス等の電気通信手段にもオプトイン規制を広げるのはどうかという問題がある。
- ・「クレジットにおける二重無効の場合の既払い金返金義務の拒否・遅延」については、法の施行、通達の発令を待って、入れるか入れないかを検討することでよい。
- ・クレジットの問題は様子を見るとして、「情報不開示」と「オプトイン規制」については不当な取引行為の追加修正を行うことで今後検討していく。