

平成 28 年 11 月 8 日

第 11 期県民生活審議会 第 1 回消費生活部会 議事概要

- 1 日 時 平成28年11月 8 日 (火) 9:30～11:30
- 2 場 所 兵庫県民会館 7 階会議室「亀の間」
- 3 出席者 (委 員) 滝川部会長、足立委員、金谷委員、五嶋委員、
鈴木委員、玉田委員(渡邊同協会副会長代理出席)、
中村委員、伴委員、増田委員、山崎委員 10名
(事務局) 東元県民生活局長、梶本消費生活課長、
武田生活科学総合センター長
武田生活科学総合センター相談事業部長
竹岡阪神南県民交流室長
野澤阪神北県民交流室長
河野東播磨消費生活センター長
稲村北播磨県民交流室県民交流課主査
横山中播磨消費生活創造センター長
種谷西播磨消費生活センター長
下村但馬消費生活センター長
福田丹波消費生活センター室長補佐兼消費生活課長
吉村淡路消費生活センター室長補佐兼消費生活課長
他関係職員
- 4 議事内容 新たな消費者行政の展開方策について
- 5 主な内容
＜相談＞
 - 市町の体制が整ってきており、県の消費生活センターが市町と同じように少数分担体制になっているのがもったいない。そのため集約するという話になると思う。
 - 市町の相談窓口の能力は差があり、集約する際には考慮してもらいたい。
 - 県の相談機能は、高度的・広域的なことを考慮すれば北部の交通の便が悪いところは除いて、南部はもう少し集約可能ではないか。ただ集約と

いっても、消費生活相談は全国どこでも出来るようにしなければならないものであり、全部1つに集約するのはいけないと思う。

- 郡部の市町は、相談員の人数が少ない。集約するにしても、必要などころには県のサポートが行き届くようにしてもらいたい。
- 分業化し、相談と分析に分ければ効率的ではあるが、分析ばかりになると、現場から乖離して感覚が鈍くなることに注意すべき。
- 都市部と郡部の地域性やライフステージに応じたトラブル等を分析できれば、効率的な相談体制や郡部での県・市町の役割分担もしっかりできるのではないか。
- 各店舗に相談窓口を置いて、簡単な相談ができれば便利だと思う。

<商品テスト>

- 機器や人材の問題もあるので他の機関に依頼することはやむを得ないが、受付を行う窓口としてのコーディネート機能は必要であり、そのための人材も必要。
- 予算の問題もあり、全部抱えていくことは難しい。
- 商品テストの設備は、全国に先駆けて出来た兵庫県のシンボルなので、これを存続させないと消費者の安心感がなくなる。

<事業者指導>

- マンパワーの問題が大きい、弁護士会に弁護士の推薦紹介を依頼してはどうか。

<消費者教育>

- 小さいときからの消費者教育が重要であり、小学校のカリキュラムに入れることが基本だ。
- 児童、生徒や学生だけではなく、保護者や地域も巻き込んだ教育の場とすればどうか。

- 様々な団体がそれぞれ消費者教育を行っており、繋がっていない。それらを繋げる拠点としての施設があれば、ありがたい。

<消費者団体等の活動支援>

- 消費者問題を取り扱っている団体はいろいろあるが、その交流が十分ではない。交流の場を設けてもらえないか。
- 我が国では、消費者保護を担うのは行政だが、他国では消費者団体である。もっと消費者団体を支援すべき。
- 県民局・県民課のなかに消費者行政の専門の方をおいてもらえるか心配。団体としての拠点がないと活動していくうえで統制がとれないと思う。
- 県民局の中に入るとおざなりになってしまう可能性があり、ぜひ専門の方を入れて頂きたい。

<その他>

- 交付金の新規事業着手は平成 29 年度が最終であり、予定では平成 39 年度で終わることになっており、この対応を検討すべき。
- 徳島県への消費者庁移転の議論があるが、兵庫県としての立場、対応をしっかりと考えるべき。
- 消費者トラブルを未然に防ぐため、不招請勧誘について検討してもらいたい。
- 成年年齢の引き下げが行われれば、大学生の被害が拡大する。その対策を検討すべき。