

宮城県消費者被害救済委員会 議事録

開催日時 平成25年11月21日(木) 午後2時から3時20分まで

場 所 宮城県庁 10階 1002会議室

出席者

宮城県消費者被害救済委員会	委 員	水野 紀子
	委 員	北見 淑之
	委 員	山田 いずみ
	委 員	鳥崎 和子
	委 員	岩谷 芳江
	委 員	飯村 尚登
環境生活部消費生活・文化課 (事務局)	課 長	三浦 義博
	消費者相談専門監	佐藤 朗
	副参事兼課長補佐(総括担当)	鈴木 芳武
	課長補佐(相談啓発班長)	永井 花香里
	主 事	石垣 敬介

議 事

議題(1) 宮城県消費者被害救済委員会の概要について

議題(2) 本県における最近の消費者行政・消費生活相談の状況について

【事務局：司会 消費生活・文化課 鈴木副参事兼課長補佐】

議事に先立ち、出席者紹介、会議成立の報告、会議公開の確認を行った。

【事務局：消費生活・文化課 三浦課長】

委員長、副委員長の選任について委員に諮ったところ、飯村委員より事務局案の提示を求められた。事務局から、委員長には水野紀子委員、副委員長には北見淑之委員を選任するという案が提示され、委員から承認された。

【議長：水野委員長】

議事録署名人の指名を行います。本日は、山田委員並びに鳥崎委員をお願いいたします。

議題に入ります。

議題1の宮城県消費者被害救済委員会の概要について、事務局から説明をお願いします。

【事務局：消費生活・文化課 石垣主事】

資料2-1から2-5により説明を行った。

【議長：水野委員長】

御質問はありませんか。

【議長：水野委員長】

あっせんの部会は何名でも構わないのですか。

【事務局：消費生活・文化課 石垣主事】

5人以内となっております。直近のペットの売買契約に係る紛争事件の場合は、4人の方にあっせん部会の委員になっていただいて、あっせんを進めたというところでございます。

【議長：水野委員長】

だいたいの委員が部会の委員となるわけですね。

【議長：水野委員長】

強制はできないということですか。

【事務局：消費生活・文化課 石垣主事】

強制力はありません。

【議長：水野委員長】

事業者が非常にあくどいという事も考えられますが、訴訟等になる前に措置をされるということですね。

【事務局：消費生活・文化課 石垣主事】

犯罪に入っているものにつきましては、警察や裁判所の領域ということになりますので、この消費者被害救済員会で扱える案件には限りがあります。

【事務局：消費生活・文化課 永井課長補佐】

特定商取引法の違反でとなれば、担当の部署で扱うことになります。

【議長：水野委員長】

訴訟等にならないものが救済委員会にくるのですね。

【事務局：消費生活・文化課 石垣主事】

はい。直近のペットの事件でいえば、契約自体は成立していたため、事業者としても責められるところはないというような事件でした。結果的には合意には至りませんでした。

【議長：水野委員長】

続きまして、議題2の本県における最近の消費者行政・消費生活相談の状況について、事務局から説明をお願いします。

【事務局：消費生活・文化課 永井課長補佐】

資料1及び平成25年度消費生活センター事業概要により説明を行った。

【議長：水野委員長】

御質問はありませんか。

【議長：水野委員長】

高齢者を対象にした健康食品の送り付け商法が増えているのですね。

【事務局：消費生活・文化課 永井課長補佐】

はい。事業者から脅すような感じで言われてしまいますと、高齢者の方は恐怖心から払える範囲の金額であれば仕方ないと思い、支払う方もいらっしゃるようです。

実際に代引きで送られてきたと言う御相談があった場合には、送り返してくださいと言うアドバイスをしているのですが、相談のあった方はそれなりの対処はされているのですが、相談されずにそのまま支払ってしまったという方もいるのだと思います。

【議長：水野委員長】

平成16年からずっと相談件数が減ってきているのはなぜですか。

【事務局：消費生活・文化課 永井課長補佐】

平成16年に件数が多かった理由は架空請求です。文章を読むと不自然なのですが、あたかも公的機関かと思わせる文面で、「未払いがあるので裁判に訴えられた。」というような内容の葉書が多数出回りました。相手に電話をかけると、「〇〇円払えば訴訟を取り消す。」などと言われ、お金を払ったという方もおりました。おかしいなと思って相談された方が沢山いらっしゃったので、次から次へと電話相談が入りました。全国的な傾向であり、色々な所で取り上げられみなさんに注意喚起がなされたので、徐々に収まったと思います。

【鳥崎委員】

私自身にも架空請求葉書が届き、ドキッとしました。あたかも公的機関を思わせるような内容なので、一般の方は本気にすると思います。出始めのころは注意喚起の情報になかったので、おかしいなと思いますよね。

私は消費生活センターの電話番号をメモしています。とにかく真に受けないという事前のマニュアルがあると良いと思いました。

【事務局：消費生活・文化課 三浦課長】

最近、特商法の関係で逮捕したというのもあったということで警察の方でもしっかり取り組んでもらっておりますし、新聞等に出すことによって未然防止、注意喚起の意味があると思います。

委員の先生からお話がありましたが、ここ数年力を入れているのが未然防止です。何か危ないと思った段階で消費生活センターに相談していただくのが一番の未然防止です。万が一被害に遭った場合は即座に相談いただいて解決についてアドバイスし解決に導いていくことを中心に行っております。

そういったものに皆様の御協力をいただきたいと思いますとともに、消費生活センターそのものをもっと広く知ってもらいたいです。消費生活センターの相談員は色々な所に出前講座に行くのですが、復命書を読むと消費生活センターの周知度がゼロという所もあります。まだまだと思う部分もありますので、今後力を注いで行きたいと思っております。

【事務局：消費生活・文化課 佐藤専門監】

啓発で、「今こういう手口がありますよ。」ということに重点を置いていかなければならないと考えております。新手の手口が色々出てくるので、なかなか大変な部分もあります。

【議長：水野委員長】

被害に遭われた方が認知症だった場合、どのようにしているのですか。

【事務局：消費生活・文化課 佐藤専門監】

地域包括支援センターと連絡を取りながら対応しております。あとは御家族の方との協力です。

【議長：水野委員長】

高齢者の問題については、消費生活センターも末端に巻き込まれているのではないかと思います。

【事務局：消費生活・文化課 永井課長補佐】

出前講座でも、見守りでの気付きというのが大事だということで、ヘルパーさんなどにどの様な所に繋がれば良いのかというお話をしています。今年度も地域包括センター様の方から声がかかりまして、相談員が出前講座でお話しさせていただきました。

【議長：水野委員長】

議題については、以上とさせていただきます。これで本日の委員会を終了いたします。ありがとうございました。

【事務局：司会 消費生活・文化課 鈴木副参事兼課長補佐】

ありがとうございました。

以上を持ちまして宮城県消費者被害救済委員会を終了致します。

宮城県消費者被害救済委員会運営規程第12条第2項の規定により、署名押印します。

平成 年 月 日

宮城県消費者被害救済委員会委員長 _____

委員 _____

委員 _____