

宮城県消費者被害救済委員会 議事録

開催日時 平成30年1月12日(金) 午前10時30分から午前11時45分まで

場 所 宮城県庁 11階 第二会議室

出席者

宮城県消費者被害救済委員会	委員	水野 紀子
	委員	畠山 裕太
	委員	佐藤 由麻
	委員	鳥崎 和子
	委員	若狭 久美子
	委員	江波 透
	委員	高橋 伸
環境生活部消費生活・文化課 (事務局)	課長	日野 和典
	消費者相談専門監	小山 昌宏
	課長補佐(相談啓発班長)	阿部 信明
	主 事	佐藤 智昭

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) 本県における消費生活相談の状況について

議題(3) 適格消費者団体との連携について

議題(4) その他

【事務局：司会 消費生活・文化課 小山消費者相談専門監】

「 議事に先立ち、出席者紹介、委嘱状交付、会議成立、会議公開の確認を行った。」

■会長、副会長の選任について

【事務局：消費生活・文化課 日野課長】

委員長、副委員長の選任について委員に諮ったところ、高橋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、副委員長には畠山裕太委員を選任してはどうかとの案が提示され、委員から承認された。

■議事録署名人の指名について

【議長：水野委員長】

委員会運営規程に基づき、議事録署名人として佐藤委員、鳥崎委員の2名を指名した。

■議題(1)～(4)について

【議長：水野委員長】

まずはじめに、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 佐藤主事】

資料1から4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。

ないようですので、以上とさせていただきます。

【議長：水野委員長】

続きまして、議題2の本県における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 阿部課長補佐】

資料5から6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。

何も質問がないのも寂しいので、私から一つ。消費者へのアドバイスということで、ともかく反応しないようにしましょうということですが、例えば振込め詐欺の場合には、騙されたふりをして、そこから犯人逮捕に繋げるというのがありますよね。そういったアドバイスはしていないのでしょうか。

【事務局：消費生活・文化課 阿部課長補佐】

SMSの発信元が中国だとかそういった方面から来ているようでして、なかなか捕捉が難しいということでそこまでのお勧めはしておりません。

【議長：水野委員長】

犯人逮捕は諦めていると。

【事務局：消費生活・文化課 阿部課長補佐】

県警さんのほうでの御対応になるかと思いますが、なかなか難しいということは聞いております。

【事務局：消費生活・文化課 日野課長】

多分ケースとしては、もう既に騙されているケース、あるいはその事前のケースというのがあると思いますので、そこはそれぞれの段階で対応を変えながらやっているところでございますが、まだ払っていないときには、そこで止めるというのが大前提です。

実際に支払ってしまったような、どちらかというと既に犯罪行為になってしまっているときには警察の方との連絡は当然出てくると思いますので、そこは場合によって使い分けられているということでございます。

【事務局：消費生活・文化課 小山消費者相談専門監】

私からも補足させていただきますけれども、資料6の裏面の新聞記事のところに、記事の下の所をご覧くださいますと、被害のあった女性の方は、岩手県北上市の複数のコンビニで約90回にわたり電子マネーを購入して番号を覚えてしまったということで、一度その請求が理由のあるものと信じてしまいますと、次々騙されて被害が拡大してしまうという状況もあるということでして、消費生活センターに一度でも払ってしまったという御相談があった場合は、警察の方にも情報提供するように御案内しているところでございます。

【議長：水野委員長】

続きまして、議題3の適格消費者団体との連携について、事務局から説明をお願いします。

【事務局：消費生活・文化課 阿部課長補佐】

資料7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】

ではまた私の方から、普通の消費者が自分で訴訟を起こすのはとんでもなくハードルが高いので、消費者団体にといいことで法改正をして動いているわけですけど、こうした消費者団体もお台所が苦しいという話を聞いております。

資格は認められたけれども、税金が下りている団体でもなければ、稼いでいる団体でもなく、おそらくこれを弁護士の先生方は手弁当でしていらっしゃるのではないかと想像するのですけれども、宮城県の適格消費者団体で訴訟を担当しているこういったNPO法人の方々が苦労していらっしゃるという情報はおありでしょうか。

【事務局：消費生活・文化課 日野課長】

この団体はできたばかりでございまして、結成に至るまで色々な御相談も受けながらやってきたところで、資金面の厳しさというのはお聞きしております。ただ我々もその団体の運営費をみるところまでは行けませんので、例えば色々なセミナーですとか、そういったものを共催させていただいて、そのこの部分の費用である程度みるとか、若干ではあります御協力させていただいているというところがございます。

なお、今後そういった問題も多く出るでしょうから、真剣に考えていかなければならないとは考えているところでございます。

【議長：水野委員長】

欧米などですと寄付金とかあるいは税金とかが信頼できるところに流れるような筋があるので、それで動きやすくなっているようですけど、日本では善意でしているのにそれでいて寄付文化がないということですので、ご苦労なさっているのではないかと思います。そういった情報を挙げていただければ一緒に考えていきたいと思っております。

【議長：水野委員長】

最後は、議題4のその他ということですが、委員の皆様から何か御質問、問題にしたい点などはございますか。

【若狭久美子委員】

ひとつお願いということなのですが、ここ3、4年間、被災者被害にあたる場所に行きまして、色々消費者被害のことを訴えたり、自分たちが取り組んでいることを紹介したりしてきました。そうするとやはり被害にあった方が多数おります。そういうときは県の方に電話をお掛けいただければ、とお伝えしているのですけれども、やはり奥手な方もいて、出来れば県の方々がその場に行っていて、御相談に乗っていただければ、というお願いです。

お忙しいとは思いますが、別の日でもいいので御相談にのっていただければ被害が少なくなるかな、という感じを受けております。

【議長：水野委員長】

消費者向けの解説、たとえば団体との共催、セミナーの開催もそうですし、委員の方の情報も集まって、こういうタイプの被害が被災地でたくさんあると分かれば、委員の方から直接言っていただいて考えることもありえるのではないかと思うのですけれどもいかがでしょうか。

【事務局：消費生活・文化課 小山消費者相談専門監】

どういった面で困っている状況があるとか、そういう話があれば、先ほどご紹介した出前講座というものを実施しておりますして、希望する団体側でこういうお話を聞きたいという御要望をお受けして、それに応じたお話を県の相談員のほうから分かりやすく御説明するというような事業もやっております。

そういった事業なども活用していただきながら、場合によってはその場で簡単な御質問であれば御相談に応じるということもできますので、そういったところでの対応が一番動きやすいと考えておりました。

【若狭久美子委員】

実は県の方がうちの会員でおりまして、一緒に同行していただいております。その場では必ず私たちだけではなくて、色々救済をしたいということでお題を出しながらお話をします。2、3人は御相談に乗りますけど、まだまだいらっしゃるのに、なかなか御相談してくれないので、私からのお願いとしましては、別に相談コーナーのような、そういったものを設けていただきたいというお願いです。

【事務局：消費生活・文化課 日野課長】

ご意見いただきました。やはり、よりその現場で相談が出来る体制は大事と感じます。今すぐ何をするとこの場では申し上げられませんが、工夫をできるだけして身近なところで解決できるような方法を模索したいと思っておりますので、お時間をいただきたいと思っております。

【議長：水野委員長】

若狭委員のほうで情報をお持ちでしたら、若狭委員経由でむしろスクリーニングができた、質のいい情報が入ってくるような気がいたします。むしろ電話で一から掛かってくるのだと、ちょっと御病気系の方の繰り返しのお電話などもたくさんあると思います。ここまで上がってくるまえに、減ったとは言え数千件の相談を処理して下さっているわけですから、お忙しいでしょうけれど、ですからさらなる御負担になるかもしれませんが、若狭委員のところに直接集まってくる情報の方がもしかすると本当に必要なSOSなのかもしれないと思っておりますので、そういう情報のセレクションの方もいろいろとお考えいただければと思います。

【議長：水野委員長】

他に御質問、ご意見などはございますか。

【畠山裕太委員】

本来行うべき調停とかあっせんとかの機能自体の問題ですけれども、平成18年からあっせんも行えるようになりましたということで、先ほど今まで行った案件が3件ということで御説明いただきましたけれども、素朴に考えると私が入ってから特にも一度も開催されることなく推移しているということもありまして、全国的にはどうなんでしょうかね、というのが正直興味としてはあります。

要はこういう風に私たちが集まっても実際に事件が来ないというところが全国的にもそうなのか、もちろん課の方々が頑張っただけで対応しているからそこで終わっているというのが大半とは思いますが、制度が変わってから10年経ってこのような状況だと、これからどうするのかは少し考えないといけない気がします。

ですのでまずは他のところがどうなっていて、活気を呈しているところがあるのであれば今後どうしていくのかは検討課題として考えなければいけないのかなと思いました。

大変になるとは思いますが、何か調査しているとか、全国的に情報の交換があるということであれば、次の機会に教えていただきたいと思っています。

【事務局：消費生活・文化課 日野課長】

承知いたしました。ただいま全国のデータは手元にございませんで、後ほど調べまして、分かり次第メールなどでお知らせしたいと思っております。おっしゃったとおりここに案件が挙がってくるのは非常に大変な条件になるとは思いますが、委員会の存在意義というのもございませんで、データなども基にしながら検討したいと思っております。

【議長：水野委員長】

他に御質問、ご意見などはございませうか。

【高橋伸委員】

被害救済委員会の役割であっせん調停ということではなく、いろいろな相談が寄せられている中で、こういう表示はだめですよとか、個別の案件というか、苦情の多い相手先に対して勧告のようなことを行う組織はあるんでしょうか。

これは良くないとか、これの表示だと消費者が誤解する可能性があるんで修正して下さいとか、そういった事前の勧告みたいなことをする組織があるのかお伺いします。

【事務局：消費生活・文化課 日野課長】

センターでは基本的にそういった機能は持っておりませんが、我々の課にもう一つ班がございまして、そちらのほうで表示法の関係で色々しております。基本的には消費者からの表示に関する相談があったときは、その事実を調べてその会社に申入れを行うということはやっております。

ちなみに県庁も縦割り行政でございまして、食品の表示に関しては違う課になっていたりしますが、基本的にはそういう機能も持ち合わせています。

【高橋伸委員】

相談に挙がってこない隠れた案件があると思うんですね。特に資料の表の中で意外だったのが、表2でインターネットの接続回線が、事業者も消費者も一般家庭もそう

ですけど、回線の問題というのは大きくて、特にこの資料の光回線の卸売りサービスというのが出てからは多様な業者が卸売りでサービスを提供しています。

まさに資料にあるとおりの内容ですけれども、卸元の HP のほうに、自ら卸元の方がきちんと管理しているような表現のサイトやリンクの情報が載っていて、そういった様々な事業者から電話が掛かってきたときに「大手キャリアのホームページにも載っていますよ」という勧誘の方法をしているんですね。大手キャリアの HP を見てみるとちゃんとそういうサイトがあって、こういう事業者が卸を利用してサービスを提供していますと、ただ小さい文字で「個々の契約サービスはそちらでお願いします」と載っていますが、いかにも卸元の手続きが全ての内容を把握しているかのようなサイトが結構あります。

事業者も光回線を利用していますから、色々と営業の電話が掛かってくるわけですが、これは相当大的な問題になるのではないかという案件があります。宮城県の新聞広告でも協賛の会社にはいっているようですが、まさに一番危ないと、公開の委員会なので個別の企業の名前は出せないですけど、やはりそういった事前の勧告のようなものが、法的にどうかというよりも、単純に誤解を生む可能性があるから是正をした方がいいのではないかという勧告を、事業者側にも、特にインフラに関わるような大手のサイトに関しては事前のやんわりとした勧告のようなものがよく行われれば、もう少し被害は削減できるのかな、というところを感じています。

【事務局：消費生活・文化課 日野課長】

実情をお話しますと、おそらく表示法に関する守備範囲というのはものすごく広いことがございまして、何から何まで、ということになっております。やはりこういった話があるんですけど、というところで初めて動けるとというのが実態でございます。

例えばその大手のサイトの内容等ということになりますと、おそらく全国的な話になってくると思います。そうなると県だけで対応できるものではないと思いますので、その際には消費者庁なり、そちらとも相談しながら進めて行くべきかなと考えています。ご意見大変ありがとうございました。

【議長：水野委員長】

私もほかの行政委員をしています。県からの連絡がいきますと案外企業の方が対応して下さる、強制力が無くても真摯に対応して下さる傾向があります。日本の治安を守っている、ある種の国民文化なのか、みんなお上に割合素直になるところがあるように思います。そんなことは全然無いとご苦労されている行政の皆様は思っているかもしれないかもしれませんが、そういう国民性がありますので、ある種の行政指導的な権限を駆使して御活躍いただければありがたいと思います。

【事務局：司会 消費生活・文化課 小山消費者相談専門監】

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 _____