

特別顧問会議（第22回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2017年12月21日(金) 15:00~16:10

(2) 開催場所 : 国民生活センター東京事務所 5階特別会議室

(3) 出席者 :

[特別顧問]

青木秀子 顧問、有田芳子 顧問、有馬真喜子 顧問、浦郷由季 顧問、
島谷克史 顧問、中山弘子 顧問、日野正晴 顧問 (50音順)

[国民生活センター]

松本理事長、宗林理事、坂田理事、加藤理事、鈴木監事、岩田監事 他

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する方々7人以内で構成されており、センター業務の重要事項について審議を行った上で、センターの理事長に助言することを目的としている。

2. 質疑応答

※ 表記凡例

「顧問」… 特別顧問からの質疑又は意見

「国セン」… 国民生活センターの回答等

顧問：長期借入金はどれぐらいの金額を想定しているのか。

国セン：特定適格消費者団体の正味財産を一つの目安とする。勝訴の可能性が高い場合等、内容によっては正味財産を超過する貸付も行う。金融機関とは一定の貸付枠の中で契約をしており、申請された額を貸付けられるようにしたいとは考えている。

顧問：徳島県は南海トラフ地震の活断層の影響を受け、危険性が高まっていると報道があったが、新未来創造オフィスは継続する予定か。

国セン：危険性が高まったということで業務を中止することはない。また、地震発生時の危険性があるからこそ対策を考えるためのテストを行う必要が生じる。

顧問：徳島県でないとできない研究とは、特に何か。

国セン：徳島オフィスでは自治体の協力により、多くの世帯の協力を得て実証フィールドを実施できている。県の協力の意味合いが大きい。

顧問：商品テストの実証フィールドに関しては、テスト内容によってそれに適した実証フィールドがあるのでは。一つのパターンを全国に当てはめるのではなく、幾つかテーマを設けて実施するのが良いのではないか。今後の全国展開については何か考えがあるか。

国セン：全国の消費者の安心安全という観点から3年後の検証を目途にプロジェクトを実施しているところである。

顧問：研修についての徳島県での実証の意義づけに関して、明確化していただきたい。研修は、IT活用により研修場所は必要ないものもあれば、現場でないとできないものもある。徳島ならではの取り組みと、他にもいくつかモデルを作っていくべき取り組みとがあるのでは。国民生活センターと地方の消費生活センターの役割をさらに発展す

るように考えていっていただきたい。

国セン：徳島オリジナル研修として、四国大学に協力いただき、若者とフィールドワークをしながら消費者教育について考える等した。「社会への扉」などの教材を用いて消費者教育の授業を行った教師に講演いただくのは東京でも可能であるが、徳島でやるとどの程度人数が集まるのかを考え、全国どこでやれば人が集まるのか効率性の観点からも考えていきたい。

顧問：地方の消費者行政をどう強化し、国民生活センターが支援できるかが基本である。徳島オフィスは消費者庁の縮小版というよりも、実証フィールドとしての取組みによって、全国をどう支援していけば良いのか確認するためのものなのか。

国セン：実証フィールド上で実験もできればなお良いと思う。

顧問：徳島オフィスの研修コースは今一つ実証フィールドとつながらないように思われるが。

国セン：研修は実証フィールドとは関係がない。より利便性が高い者は徳島で受講すれば、総合的な研修受講者の増加が図れる。さらに徳島独自の実証フィールドの成果を研修に活かしていければ良いと考えている。

顧問：徳島県は交通の便から言えば良いとは言えず、徳島県における研修は効果が上がらないのでは。

国セン：関西圏や四国からは徳島行きのバスが出ている。消費者庁の縮小版化と言う観点から言うと、県庁内での「司令塔」機能の発揮という点から、徳島県の消費者行政部局が他部とどのように連携しているのか、他県の行政職員にも紹介する等して、活かしていただければと思う。

顧問：どういう機能を果たしているのか他県にも示していければとても良い。

顧問：徳島駅前に災害時のピクトグラムや避難マップ等が設置されていなかった。訪れた研修参加者がそのような情報を得られないのは問題である。

顧 問：徳島県は県知事が中心となり県全体で行っているためモニターや大学での講義が実施できているが、やや交通の便に難があるように思う。モニターの募集方法や大学との連携の仕方を他県でも応用できるようにすれば、各地での実証フィールドが実現でき、地方消費者行政の活性化にも繋がるのでは。

国セン：徳島県の熱心な協力の下プロジェクトを行い、3年後に検証していきたい。

顧 問：立担保援助について、貸借対照表上での長期借入金について、国民生活センターが借り入れる金額とは別枠で今回借り入れる金額はどれくらいになるのか。

国セン：借入実績がないものは貸借対照表には記載しない。銀行との契約上限金額の公表も考えていない。少なくとも正味財産を一つの目安に、それを超えるものも当然ある。過去のPIO-NET情報に基づいた消費者庁の資料によると、被害総額というものが推定数億円であり、その中で被害総額の2割～3割（数千万程度）が担保抛出年額になると想定しているが、これを上限にあとは駄目とはしない。柔軟に対応したい。審査結果を踏まえ対応する予定である・

顧 問：金融機関が仮差押えの相手方になった場合、利益相反にはならないか。

国セン：複数の銀行と契約しているため、問題はない。また、今後団体が増えたとしても資金供給源も増やす予定である。

顧 問：担保の額については柔軟に判断するということか。

国セン：そうである。

国セン：審査委員会で決定をするが、そのつもりで審査を行う。

国セン：いずれ倒産の恐れがある中規模の事業者であれば、仮差押えをする意義がある。

顧 問：銀行における保険窓販に関する相談で、銀行ADRに移行している割合はどれほどか。また、相談受付後にアンケートを実施しているのか。相談者が銀行協会に行く割合と、高齢者の保険契約に関するトラブルのうち、家族同伴での相談はどれほどあるのか。

国セン：国民生活センター相談情報部から銀行 ADR への移行は制度上していない。全国の消費生活センターからの相談を受け付けている。過去 8 年分の PIO-NET 情報の内 2 割が金融・保険に関する相談であるが、株価が高く景気が良いためかここ 3 年間で激減している。また、他機関への案内も行っていない。

国セン：高齢者は、単独で契約せず同伴者と共に契約を締結するよう注意喚起をしているが、単独で契約している割合はわからない。後期高齢者でも、家族の同伴が求められる年齢は金融機関によって異なる。相談は契約者本人が行う場合や、家族が行う場合もある。

国セン：利用者アンケートについて、相談情報部はとっていない。

顧 問：中期目標は最終年度に向けて修正しているのか。

国セン：追加修正等はしていない。

顧 問：研修稼働率の目標設定が良くわからない。C 評価の目標が断片的であるように思われるのだが、今後どのように考えているのか。

顧 問：なぜ宿泊率を上げる必要があるのか。遠隔研修も進んでいるのに、評価項目が年代に沿っておらず、中期目標は独法の実情に沿った目標ではないように思われる。

国セン：宿泊率が低くても良いというならば、宿泊施設を伴った研修所は不要と言うことになってしまいかねない。過去 2、3 年ほど宿泊施設を閉鎖した期間があったが、対面で研修を行った方が良いとの話になり再開した経緯もある。

顧 問：宿泊部屋を持つ施設が相模原にあるのは大変有難いが、以前消費者団体の研修のために借りようとした際に研修に参加する相談員で部屋が埋まっており、利用できなかった。研修施設がなくなってしまうのは非常に残念に思うので、消費者団体へ使用を促せば稼働率も向上するのでは。

顧 問：本来のニーズからギャップが生まれてきている。対面での研修は必要であるが、ICT が発達してきている現在、宿泊が必要でない者にも宿泊をしてもらわなければならないような目標はいかがかと思う。長期的な目標設定が必要なのではないか。

国セン：研修室及び宿泊室の稼働率は、相模原施設を再開するときには開かれた検討会時に用いられた計算値が現在の目標値に反映されているが、関東近郊居住者の利用等が配慮されていないため、実態に即したものとは言えない。次期中期目標は実態に即した目標にしていたきたいと考えている。

顧問：宿泊室は研修優先との話があったが、幾つかは空室にしておき外部利用に充てる等割り切ってはいかが。さらに、実態を考慮しながら、目標の最適化を考えてはいかが。

国セン：相模原研修施設が再開された経緯により目標が高めに設定されているが、現在は経験を積んで講座によっては研修参加人数の予測がつくようになってきたため、宿泊室の空室が見込まれる場合は外部へ貸し出すようにしている。今後は是非活用いただきたい。

顧問：PIO-NET 入力期間は何故こんなに長いのか。消費者からの第一報は迅速に共有した方が良いのではないか。

国セン：地方のセンターでは基本的に相談受付日に入力しているが、他の地方公共団体への公開は日数を要する。地方公共団体において相談カードは行政文書に位置づけられるため、決裁に時間を要する。

顧問：やはり消費者からの第一報は迅速に共有される必要があると考える。特に国民生活センターは早期のキャッチアップが必要なのではないか。

国セン：国民生活センターで受けた相談は、原則即日入力し、国民生活センター内で見られるようにしている。

顧問：地方公共団体からは見られないというのが現状か。

国セン：他のセンターが受け付けたものは上長の決裁の段階が異なるため、即日公開はできない。

顧問：国民生活センターより PIO-NET へすぐに登録するよう働きかけをしているのか。

国セン：なるべく早期にとお願いをしている。現在は登録まで一定期間を過ぎると閲覧できるようになっている。最終的に上長の許可が必要であるためある程度の日数がかかっている。

国セン：東日本大震災や熊本地震の際には、地震関連の相談は特に速やかに登録してほしい旨連絡し、情報収集を行う等、テーマ毎にお願いしたこともある。

顧問：現在は SNS で消費者被害情報が拡散されている状況で、地方センターで受け付けた情報が 10 日もかかって共有されるというのはいかなものかと思う。やはり国民生活センターに働きかけをお願いできればと思う。

国セン：国民生活センターが努力してできるところと、地方に頑張ってもらわねばならないところがある。

顧問：改善のお願いは現在も自治体にしているのか。

国セン：消費者安全法に基づく重大事故等は直ちに対応いただいている。

国セン：安全法における重大事故は PI0-NET 登録以外のルートで直接通知をすることとなっている。

顧問：第一報が即共有されるのが重要。情報を精査してからでは全過程が遅れてしまう。

顧問：組織の中よりも SNS 等によって外部からトラブル情報が上がってくる時代である。自治体には努力いただき、消費生活相談員にはどうすれば負担にならない形で協力いただけるのか評価とは別に考えてほしい。

顧問：リコール情報については直接企業から発表されたりもするが、事故が発生する恐れがある場合についてももっと探り、注意喚起することはできないのか。事故の可能性があると記載されているにもかかわらず知らない間に事故に遭い、何も情報が上がってこないということがあるのではないか。

国セン：リコールの幅は広く、部品交換や修理サービス等も含めて消費者庁のサイトに載っており、取り組んでいる事業者もある。但し、事業者側がそのような対応に取り組んでいない場合には情報の入手は困難である。リコール対象が製品一般に共通するものか、特定の事業者のものか等判明すれば、事業者の了解を得た上でリコール情報を掲載できる。

顧 問：情報が消費者に届いていないように思う。最近のリコール情報が新聞に掲載されておらず、企業のホームページで発表されているだけである。国民生活センターとしても何か取組をしているのか知りたい。

国セン：マスメディアのなかでもテレビで取り上げられることが一番効果があるとされてきたが、テレビも新聞も見ない若者にいかに情報を届けるかが今後の課題である。高齢者へも、インターネットに掲載しただけでは情報を届けられない。

顧 問：ホームページに掲載してもホームページを見てもらえなければ無意味である。事故情報を Facebook 等に載せる等主婦連でも議論しているところである。料理情報サイトに情報の掲載を依頼する等、様々な方法を考えねばならない。

国セン：やはり SNS が主流か。当センターも Facebook を開設しており、公表案件を中心に発表している。

以 上