

## 1. 開 会

司 会 ただいまから、千葉県消費者行政審議会を開催いたします。

私は、本日の司会を担当いたします県民生活課の横尾です。どうぞよろしく願いいたします。

## 2. あいさつ

司 会 はじめに、開催にあたりまして、米田環境生活部長からご挨拶を申し上げます。

米田環境生活部長 環境生活部長の米田でございます。本日は、お忙しい中をお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

皆様方には、日ごろから千葉県の消費者行政の推進につきまして格別なご理解、ご協力を賜りまして、まことにありがとうございます。

皆様は既にご承知と思えますけれども、平成 16 年 6 月に「消費者保護基本法」というのが「保護」が取れまして「消費者基本法」になりまして、大分経つわけですが、その間、千葉県の条例——「千葉県消費者保護条例」、本来ならばもっと早く改正すべきところでありましたが、法律そのものの条文の理解、改正の手法についていろいろ検討していたために、少し遅れております。

特に改正の手法について、いろいろ知事等とも協議いたしましたところ、やはり堂本知事の就任以来の考えでありまして、千葉方式でやってほしいということがございます。といいますのは、先生方よくご存知と思いますが、三番瀬円卓会議みたいなものがありまして、ああいうふうに県民の皆さんも一緒にテーブルに就いて、関係者が同じテーブルで議論していいものをつくってほしいというのが千葉方式であります。そういうことで、昨年度から県内の 10 ヶ所で、法律そのものについての勉強会であるとか、そういうものを開いてまいりました。そういう基礎的な県民への周知といいますか、県民への意見収集といいますか、そういうことをやった上で、去年の 12 月から、この条例を変えるということで、公募の県民の方も含めた消費者保護条例改正検討委員会を設置し、その中で既に 10 回の検討をしていただいております。まだ現在も検討中ですが、これらの意見について、きょう皆様方にいろいろ説明をしたいと思っております。

その中身は、やはり消費者行政は広いものですから、現場に即した大変貴重なご意見をいただいております。厳しいものもあれば、おもしろいものもあるということですね。これらを全部条例化するというのは難しい話ですけれども、県民の方々の生活の場から出てくる意見というのは、知識をきちんと活かしながら条例をつくっていかねばならないというふうに私どもは肝に銘じているところでございます。どのくらい肝に銘じたかということ、きょう審議会の先生方に中間報告として報告させていただきます。また、それをお聞きになった上で、先生方の厳しいご意見をいただければと思います。

役人というのは、あえて「公務員」と言わずに「役人」と言いますけれども、特に中間団体であります県は、市町村ですと市民の方と直接会うのですが、国と市町村との間に立った中間団体でありまして、余り県民の方とも接する機会も多くはないし、かといって国

からまた何かやれということもしょっちゅう来るということで、どうも考え方が偏る部分もあろうかと思えます。そういうところもまた審議会の先生方のご意見で正していければ、非常にありがたいと思っております。

覚悟してきょうは参っておりますので、ひとつよろしく願いたします。

司 会 続きます、当審議会会長であります鎌野会長からご挨拶をいただきます。

鎌野会長 本日は、年度末のお忙しい中、各委員の先生方にご出席いただきまして、どうもありがとうございます。

今、部長さんから話がありましたように、ちょうど昨年の今ごろになりますか、審議会が開かれて、そういう意味では大分間があいてしまいましたが、それはいわゆる千葉方式という形でしっかりした条例づくりをこの審議会としても協力しようということで、そういった意味ではこの審議会の意義は重いといえますか。

そして、既にお手元にございます改正冊子、これは検討委員会の委員、現場に最も近いところで仕事をされている方の意見ですが、ざっと拝見させていただきましたところ、非常にある意味ではすばらしいというか、あるいは、ある意味では難しい。そういったものをこの審議会に投げかけられ、できるだけそういったものを活かしたい。巻末のほうには他の都県の条例なども掲げられて比較表がある。この比較表を用いているところなどを見ますと、他の都県の条例よりもこの審議会としては一歩も二歩も先に行くようなちゃんとしたものをつくれという課題がおそらく与えられているのだと思います。それから、部長さんからの挨拶にもございましたように、「覚悟をしている」という言葉もいただきましたので、そういった意味では、限られた時間で、そういった制約はありますが、ぜひともこの審議会で、知事に他の都県よりも一歩先に出た条例を何とか答申したいと思っておりますので、よろしく願いたします。

司 会 ありがとうございます。

### 3. 委員紹介

司 会 この会議は今年度初めての審議会であり、また委員に変更がございましたので、改めて委員の皆様を紹介させていただきます。

ただいまご挨拶をいただきました

鎌野 邦樹 会長でございます。

楠本 くに代 副会長でございます。

会長席に向かって左側の席でございます。

上原 章 委員でございます。

村 千鶴子 委員でございます。

田島 博良 委員でございます。

米田 謙之輔 委員でございます。

続いて右側の席でございます。

山田 多恵子 委員でございます。

和田 三千代 委員でございます。

長谷川 忠彦 委員でございます。

なお、長谷川委員につきましては、千葉県商工会議所連合会から推薦されておりました伊藤委員の後任として、残任期間の委員をお願いしております。

鈴木 敏子 委員でございます。

高屋 彰二 委員でございます。

本日、都合により欠席されている委員を紹介させていただきます。

陶山 嘉代 委員

高 巖 委員

滝沢 昌彦 委員

飯田 和子 委員

国松 実枝子 委員

笹川 恭広 委員

星野 利夫 委員

佐久間 隆義 委員

中山 知一郎 委員でございます。

以上 20 名の皆様にご就任いただいております。よろしくお願いたします。

#### 4. 事務局職員紹介

司 会 続きまして、事務局職員を紹介いたします。

県民生活課 齋藤課長でございます。

県民生活課消費者行政推進室 宮崎室長でございます。

県民生活課消費者行政推進室 及川主幹でございます。

千葉県消費者センター 志村所長でございます。

その他関係職員を同席させていただいております。よろしくお願申し上げます。

会議に入る前に、お手元の資料の確認をいたします。

「資料配付一覧」と記載してあるペーパーがございますが、

千葉県消費者行政審議会次第

千葉県消費者行政審議会委員名簿

資料 1 「千葉県消費者保護条例 改正骨子 (素案)」

資料 2 「千葉県消費者保護条例の改正に向けた日程 (案)」

資料 3 「千葉県消費者行政の概要」

参考資料 1 「他都県等の条例比較表」

参考資料 2 「千葉県消費者保護条例改正検討委員会設置要綱及び委員名簿」

関係規程

以上ですが、資料に不備がございましたらお知らせいただきたいと思います。

それでは、これより次第に基づきまして審議に入りますが、本日の審議会には、委員 20 名中 11 名の出席をいただいております。したがって、千葉県行政組織条例第 32 条第 2 項の規定により会議が成立していることをご報告申し上げます。

それでは、議事に入ります。

これからの議事進行は、千葉県行政組織条例第 32 条第 1 項の規定により、鎌野会長に

お願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

## 5. 議事録署名人選出

鎌野会長 それでは議事に入ります。

まず、お諮りしたい点があります。それからご了承を得ておきたい点がございます。

第 1 点目は、一般傍聴希望者の件でございます。これから開催される審議会については、千葉県消費者行政審議会議事運営規程第 14 条により、原則公開となっております。議事録についても公開ということになります。ただし、この審議会の決定によって傍聴を認めないという非公開の決定をしたときは非公開とすることができるという規程になっております。

本日は傍聴希望者は 1 名いるそうです。いかがいたしましょうか。この公開について、条例の趣旨からよろしいかどうかお諮りいたします。

(「異議なし」の声あり)

鎌野会長 では、特に異議がないということで、公開したいと思います。

では、傍聴人の方を入れてください。

(傍聴人入室)

鎌野会長 2 番目は、報道機関が取材のため傍聴し、会場風景を撮影することがあります。現段階ではお見えになっていないようですが、そのあたりのご了解もお願いしたいと思います。

3 点目に、議事録署名人の選出です。これは議事運営規程により会長が指名するという  
ことで、今回は、議事録署名人として、

田 島 委員

長谷川 委員

のお二人をお願いしたいと思います。

それでは、よろしくお願いいたします。

## 6. 資料説明

### ①千葉県消費者保護条例改正検討委員会における条例改正骨子(素案)について

鎌野会長 それでは実質的な議事ということで、中身に入っていきたいと思います。

最初に資料説明ということで、①千葉県消費者保護条例改正検討委員会における条例改正骨子(素案)について。これについては事務局から説明していただきます。

宮崎消費者行政推進室長 会長から資料 1 からという話があったのですが、先ほど米田部長の挨拶で申し上げましたとおり、参考資料 2 「千葉県消費者保護条例改正検討委員会設置要綱」をつけております。この中で、きょう状況説明をする条例の改正のための検討をしていただくものを、昨年 12 月 2 日に設置したところでございます。

裏側に委員名簿をつけております。備考欄に書いてございます公募委員を 6 名入れまして、総勢 15 名です。当委員会から 4 名参加していただいて、月に 3 回ぐらいのペースで

精力的に取り組んでいただいているところでございます。また明日 11 回目をやるということで、今年度は 11 回を数えております。

この条例検討委員会の中で最初にお話したのは、資料 3 「千葉県消費者行政の概要」となります。その概要を説明し、千葉県の条例ということでいろいろとご検討いただいたところでございます。

最近の千葉県の消費者行政の概要を、若干ここで説明させていただきます。

最初に、「県の消費者行政組織等の概要」です。

消費者行政は、主に①県民生活課消費者行政推進室のほうでやっております。消費者教育・啓発、事業者指導、消費者被害の救済、市町村等との連携、消費者行政審議会というものを受け持ってやっているということでございます。

②千葉県消費者センターということで、同じく消費者教育・啓発、消費者生活相談・苦情の処理、市町村等との連携をやっております。

③県関係機関ですが、健康福祉部、県土整備部。これは、17 年度初めの頃に大きな問題となりました高齢者認知症の方のリフォーム詐欺等がございまして、その後、県警等を含めて連携をとってやっているという形でございます。

(2) 消費生活相談体制ですが、消費生活に関する相談体制は、県においては県消費者センター、船橋市にございますが、そこ 1 ヶ所でやっております。市町村においては、17 市が消費生活センターを設置しております。あと 16 市 6 町に消費生活相談員を置いて相談窓口を開いているところです。

消費生活相談員を設置していない町村の住民からの相談については、町村によっては事務担当者が簡単な話を聞くという形になってはいますが、あとは県消費者センターのほうに回して、県消費者センターのほうで相談をしているという状況でございます。

2 の「消費生活相談の推移」ですが、千葉県消費者センター及び市町村の相談窓口に寄せられた相談の概要は、下の表のとおりです。表の一番下の数字ですが、12 年度は 3 万 939 件、16 年度は 3 倍強の 9 万 5,563 件ございました。これは、架空請求等があったため、16 年度は異常な形で伸びたものでございます。17 年度は、12 月までの集計で全県下 4 万 889 件。16 年度の同時期に比べますと 44.2%ほど減っているような状況でございます。架空請求がかなり減っているという形になってきております。

これを分析したものが、2 ページ、3 ページの表です。カラーの 2 ページ、「10 歳未満」というのが数値の概算に出てきていないために、表示されていない形になっております。

次に 4 ページ、「3 消費者行政施策の概要」です。

#### (1) 消費者教育・啓発

①消費者啓発情報誌「ゆたかな消費者」の発行。隔月で年 6 回、6 万部発行。これは昭和 43 年 10 月から 37 年余りやってまいりましたが、実は 17 年度で終了ということで、より多くの県民の一人ひとりに情報が伝わるような形を考えていこうということで、県の広報紙、今 230 万部ほど発行していますが、そちらに情報を載せるようなコーナーを設けて、載せるような形でいま作業を進めているところで、あとホームページ等を活用するようにして、県民により身近な形のものを検討していきたいと考えております。

②「消費者フォーラム in 千葉」の開催でございます。消費者月間にあわせて毎年開催しておりまして、約 500 名の参加を得ております。

③「消費者金融利用の心得」というリーフレットを発行しております。16 年は約 1 万部で、もし借りる場合にはそれでチェックしながら。役所等でもらうような形に持っていくということによってしております。

④啓発用リーフレットの発行。県民生活課のほうで、ここに書いてございますようなリーフレットを発行しました。5 ページには、県消費者センターで発行したリーフレット類を書いてございます。

消費者への悪質商法の相談事例等をホームページに提供してございます。

それから、「消費者大学や各種啓発講座の開催」ということで、県の消費者センターで消費者大学。基本的及び専門的な知識を習得することを目的に開催したものです。それから消費者月間特別講座を、消費者月間にあわせて県消費者センターで開催してございます。

6 ページですが、これが今一番多く開催されていますが、移動生活講座。県民から要望があったものに対して、暮らしに役立つ身近な消費生活知識や技術の習得を目的として、指導員の派遣をして講座を開いているところでございます。17 年度は 133 回やる予定にしております。16 年度は回数が少なかったのですが、それ以前は 1 万 2,000 名ほどの参加を得ております。

⑦学校における消費者教育。これは、新任の校長先生、学校の先生に対する消費者教育という講座を開いているものでございます。

## (2) 苦情処理及び被害の救済

県消費者センターにおける相談対応、苦情処理のあっせん等。苦情相談があった場合には、県消費者センターの対応として、情報の提供、助言、あっせんによる解決、他機関の紹介等を行っております。また、県民生活課のほうでは、苦情相談件数の多い問題のある事業者に対して、特定商取引法及び千葉県消費者保護条例に基づき、業務改善等の指導を行っているところです。

②消費者行政審議会によるあっせん・調停が規定されているところですが、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、もしくは及ぼす恐れがあると認められるもの、またはその解決が著しく困難であると認められるものについては、審議会のあっせんまたは調停に付することができるという形になってございます。※に書いてありますが、また一時期「毎日新聞」等で取り上げられましたが、これの適用の付託の実績はないというのが現状でございます。

③訴訟の援助。これも保護条例で「訴訟を提起する消費者に対して、訴訟に要する費用の貸付などの援助を行うことができる」ということですが、これについても貸付の実績はないという状況でございます。

## 8 ページ、(3) 市町村等との連携。

①市町村消費者行政担当課長会議。情報交換というものを年 1 回開いております。

②市町村消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会を年 2 回開いております。

あと、毎年行っていますが、市町村の相談窓口の充実という形で、今は、週に 1 回ほど、あるいは小さい市町村になりますと月に 1 回、2 回しか窓口を開かないようなものがございますので、もう少し充実してほしいという要望を出しております。また、特に 17 年度は、内閣府で定めている消費者センターの設置基準に該当した市が 11 市ございましたので、そちらに出向いて相談センター設置の要請をしたところでございます。

③各種情報の提供は、先ほど申しました「ゆたかな消費者」あるいは消費者被害情報等の迅速な提供ということで、「消費者行政通信」の発行。これは国センのほうから流れてくるものですが、これを提供しているところでございます。

④消費者情報オンラインネットワークシステムによる消費生活相談情報等の共有。17市の消費生活センターで受けたものを、県消費者センターのほうにホストコンピュータを置いて迅速に千葉県内の情報を取れるような形をとっているところでございます。

⑤消費者被害防止協議会の開催。協議会を1回、担当者会議を2回、県消費者センター、市消費生活センター、県警本部、庁内関係課等と連携を図り、悪質商法等による消費者トラブル・被害の未然防止対策や救済対策等を協議しています。今年度は、7月21日に、悪質住宅リフォームの被害の状況がございましたので開催して、それぞれ情報交換を行いました。その結果、老人クラブ連合会等で発行する情報紙に悪質リフォームの対策等を掲載していただくように依頼し、記述させていただきました。

(4) 事業者指導等ということで、消費生活協同組合育成という形で、いま県内で活動している21生協の指導、育成を行っております。

②休眠生協に対する指導。実は、組合事務所あるいは理事等の住所不明となっているものが6団体ございまして、今後どういうふうに関消していくかというのは研究課題となっております。

それから、規定はあるのですが、活用していない消費生活協働組合の振興資金利子補給というものがございまして。

それから、事業者指導という形で、県民生活課では、県消費者センターで毎月1回連絡会議を行い、相談件数の多い事業者や不当な取引方法により被害を拡大する恐れがある事業者等についての対応を協議し、迅速かつ効果的な事業者指導を行うことができるよう努めています。

①特定商取引法による悪質事業者の指導。16年度から4都県で合同で研究するような形になりまして、この表に書いてございますが、16年度の最後のところですが、特商法に基づき4都県同時に指示処分を行いました。17年度は、6件ほど4都県による合同での業者指導を行っているところでございます。

10 ページ、②不当景品類等の防止。これは17年11月1日に同じく4都県で広告表示等適正化推進協議会を設置して、4都県合同で業者指導が始まったところでございます。

③前払式割賦販売業者の指導。割賦販売法に基づく許可業者のうち、県内のみで営業所を有する前払式特定取引業者について、各種の報告の徴収、立入検査及び指導を行う。本県では互助会の3社がございまして。業務運営面で、加入及び解約に伴う適確な事務処理を行っているか、あるいは会員台帳の適切な管理を行っているか等を、3年に1ぺんほどの立入検査を行っております。

11 ページは、当審議会を私どもで管理しているということでございます。

以上が「千葉県消費者行政の概要」でございます。

引き続きまして、「千葉県消費者保護条例 改正骨子(素案)」を見ていただきたいと思います。

「条例改正の視点」と最初に書いてございます。

当検討委員会では、次の考え方を基本として条例改正の検討を行い、以下のとおり条例

改正骨子案を策定した。

なお、この条例改正骨子案は、目を通していただいたらわかると思いますが、先ほどの話のとおり、検討委員会そのものはまだ途中で、全文ができておりません。なおかつ、これはまだ皆さんの意見を私どもで概略整理しただけで、委員会そのものの進め方が、とりあえず各条項を出していこう、最終的に構成なり中身についてもう一度見ましょうという形になっております。ですから、あくまでも現段階で検討委員会が出されている意見をそのまま出しているという形になっておりまして、この意見については私ども事務局は何ら関与してなくて、検討委員会が出されたものをまとめているという形になってございます。

大前提として、始まったときには、なるべくわかりやすい言葉で、ある程度知識があれば誰でも読んでわかるような理解できるような条例にしたい、あるいは実効性のある条例と実効ある執行が確保できるようなものにしたいという意見がございまして、それを大前提にこれが進められてきたという形になっております。

お目通しいただいたと思いますが、もう一度最初のページから読ませていただきます。これが基本的な考え方となってくるものであると思いますので。

- (1) 県民にとってわかりやすい条例にする。
- (2) 理念的なもので終わらない、千葉県の消費生活の現場に即した実行性のある条例にする。
- (3) 「安全・安心な暮らしを誰でもができるように」という理念を徹底する。
- (4) 「情報が届かない人へ、情報を届ける」などのサポートを強化する。
- (5) 「弱い立場の人」へのサポートを強化する。
- (6) 「官、民が各々の持ち味を生かして一緒に推進していく」といった条例にする。
- (7) 苦情相談受付から行政指導・あっせん調停への流れ・システムを確保する。
- (8) 現行条例を基礎として改正する。
- (9) 消費者基本法の理念も盛り込む。
- (10) 「条例⇒基本計画⇒具体的施策・予算」の一体的流れを確保する。

というような視点でこの改訂作業が行われました。

2 ページ。

#### 1 条例の名称

すべての消費者と消費生活に対応できる条例であってほしいという願いから、条例の名称を「千葉県民の安全・安心な消費生活を確保する条例」とすることを提案する。ただ、これは、オーソライズされなくて、今のところこういう意見が委員の中ではございます。

#### 2 条例の前文

現行の条例には前文がついていませんので、前文をつけたいという意見が出まして、ここに記載されているとおりになりました。

県民にとってわかりやすい条例とするため、前文に下記の内容を盛り込むべきである。

- (1) 消費者ひとりひとりが被害を通報することによって、より良い県民生活をつくっていかうということ
- (2) 社会情勢の変化

- (3) 千葉県民の生活を守るための条例である旨
- (4) 高齢者などに対する悪徳商法の横行で条例改正を行った旨
- (5) 県民の意見を集約した条例である旨
- (6) 環境に関すること
- (7) 「自立」とはどういうことか
- (8) 「自立を支援していくこと」は必要であること
- (9) 自立できない社会的弱者など、誰でもすべての消費者が救済されて、安全安心な消費生活ができるようにしていく条例であること

これを盛り込んだ前文をつくっては、という意見があったわけでございます。

### 3 条例の目的

条例の目的は、すべての県民の安全で安心な消費生活を確保することを最終目的として、『この条例は、消費者と事業者との間には情報の質と量、交渉力や組織力、資金力などの格差があることにかんがみ、消費者の利益の擁護と増進に関し、「消費者の権利を確保していくこと」、そして「主体的に権利を主張して確立して行こうと行動できる自立した消費者となるように消費者の自立を支援していくこと」や「自立できない社会的な弱者に配慮していくこと」などの基本理念を定め、県民の消費生活に関する県と事業者と事業者団体の責務並びに消費者と消費者団体の役割を明確にするとともに、それぞれが協働し尊重し合いながら、消費生活に関する啓発や教育、被害救済などの総合的な施策と基本計画の策定について必要な事項を定めることにより、子どもも若者も高齢者も障害者も、すべての県民の安全で安心な消費生活を確保することを目的として制定した。』といった内容にすることが提案されております。

ここでは、自立できない社会的な弱者に配慮していくというものが議論の中で出てきました。それから、「すべての県民」という形で、「子どもも若者も高齢者も障害者も」という、弱者に配慮する言葉が入れられてきているところでございます。

### 4 基本的理念（基本的な考え方）

この「理念」という言葉が難しくて一般の方にはわかりにくいのではないかとということで、「基本的な考え方」という言い換えもあるのではないかと話が出て、カッコで書いてございます。

すべての県民の安全で安心な消費生活を確保していくため、消費生活に関する総合的な施策を策定し推進するにあたっての「基本的な考え方（基本理念）」は、下記のとおりとすることを提言する。

- (1) すべての県民の安全で安心な消費生活を確保するための消費生活に関する総合的な施策は、県、市町村、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、次の消費者の権利を確保していくことを基本として行うとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、主体的に権利を主張して確立して行こうと行動できる自立した消費者となるよう、また自立できない社会的な弱者に配慮しながら、その自立の支援をしていくこと、その他環境への配慮等を基本として行わなければならない。

ここでも、「自立できない社会的な弱者に配慮」というものが書かれてございます。

- (2) すべての県民の安全で安心な消費生活を確保するため、消費者の自立の支援に

あたっては、消費者の安全の確保等に関して、事業者による適正な事業活動が確保されなければならない。

- (3) 子どもも若者も高齢者も障害者も、すべての県民の安全で安心な消費生活を確保するため、消費者の自立の支援にあたっては、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

次は 4 ページ。

#### 5 環境への配慮について

これは、「すべての県民の安全で安心な」という形で、環境への配慮に努めることを規定されたものであります。

#### 6 各主体の責務や役割について

「県の責務」とすべきことの中で、④の二つ目の「○すべて県民が救済される制度の構築と充実を図るために必要な体制の整備と予算の措置をすること」という提言がされているのが目立ちます。

(2) 市町村の役割については、県と連携を密にして相互に協力し、県による消費生活に関する施策の実施に関し、全市町村の苦情相談情報の共有や住民への情報提供等を通じて協力すること。

(3) 「事業者の責務」とすべきこと。この中では、「努めなければならない」という表現ではなくて、「しなければならない」という表現になっております。「努力」じゃなくて、「しなければならない」という表現が「事業者の責務」中には提言されております。

6 ページ、(4) 「事業者団体の役割」とすべきこと。これも「しなければならないこと」となっておりまして、①から③は「消費者の権利を尊重し、環境に配慮した事業活動を行い、条例に定める事項及び関連法律を遵守する等、適正な事業活動を行うよう促さなければならないこと」という言い方になってございます。

(5) 「消費者の役割」とすべきことですが、①の 2 行目、「消費者同士が協力し合って自主的かつ合理的に行動することによって消費者の権利の確立に努め、安全で安心な消費生活を営むことができる社会の実現に積極的な役割を果たすこと」。②では、「県や市町村の消費者施策に積極的に協力するよう努めること」、こちらのほうは「努めること」となっております。③では「消費者施策に対する意見の表明に努めること」、④では「環境の保全や知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めること」となっております。

(6) 「消費者団体の役割」では、「努めること」という形になっております。

(7) 「消費者団体の自主的な活動の促進」については、自主的な活動の促進を支援する旨を盛り込んでいくということで、「県は、消費者の権利を確立し、自ら消費生活の安定と向上をはかるため自主的に推進する調査、研究、学習、啓発、消費者被害の防止や救済等の消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進され、消費者団体がその役割を果たしていくことができるように必要な支援及び協力を行わなければならない。」となっております。

#### 7 消費者政策の実効性の確保について

(1) 財政上の措置として、この条例の実効性を確保するため、次のとおり盛り込むべきであるとして、「この条例の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。」という提案がございました。

(2) 「行政組織の整備・行政運営の改善」について

県は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。この行政組織の整備及び行政運営の改善にあたって、県は、特に下記のことに重点的に努めなければならない。

ということで、

①県消費者センターが、市町村との情報の共有や連携、その他消費者政策の中核・中枢組織としての役割を果たせるように、県消費者センターに関する体制面と予算面の確保を行うこと。

②消費者施策や基本計画の策定、実施、評価、改善の中核となる組織を位置づけること。

これにつきましては、「Plan、Do、See」を行うための別組織的なものを検討したらいかかというものがございます。

③消費者政策について、総合的・横断的に調整し推進する体制を整備するものとする。これは県庁内の体制の話でございます。

(3) 「消費者センターの役割」について

この条例の実効性を確保するため、次のとおり盛り込むべきである。

千葉県消費者センターは、県の関係部署、市町村、国及び独立行政法人国民生活センターの関係機関、消費者団体等と連携し、次の事項に関する千葉県の中核的な機関として、積極的な役割を果たすものとする。

⑥複雑で解決困難な苦情や将来的に影響が大きいと思われる苦情については、消費者苦情処理部会へのあっせん・調停に付託するとともに、条例及び特定商取引法などの法令等に違反している場合は、速やかに行政指導等の適切な措置を行うこと。

⑦相談員及び職員が、専門的知見に基づく適切かつ迅速な処理をできるよう必要な研修を行うなど、相談員及び職員の資質の向上をはかること。

⑧その他これらのことをやっていることを広く県民に周知すること。

となつてございます。

(4) 「消費者基本計画」及び「意見の反映及び透明性の確保」について。

この条例の実効性を確保するため盛り込むべきこととして、

1 消費者政策の総合的かつ計画的な推進を図るため、関係部署の連携のもとに基本となる計画（基本計画）を策定しなければならない。

2 基本計画には、消費者生活に関する総合的な施策の基本方針のほか、消費者政策の総合的で計画的な推進を図るために必要な事項を盛り込むべきである。

3 知事は、基本計画を定め、または変更するときは、あらかじめ広く県民の意見を聞き、県民が参加する機会の確保のため、千葉県消費者行政審議会に諮問しなければならない。

これは、条例の改正をいま県民参加を求めてやっていますが、基本計画の見直しあるいは変更するときについても県民参加を求めて行うべきではないかという内容でございます。

5 知事は、毎年、基本計画に基づいて講じた消費者政策の内容を公表するとともに、その基本計画に基づく消費者政策の実施の状況を評価し、改善すること。

これは意見の中では、消費者行政審議会を定期的開催する等してこの状況の検証をす

べきではないかという意見が出されているところでございます。

概略は以上でございます。

鎌野会長 ありがとうございます。

今、事務局から二つ。一つは「千葉県消費者行政の概要」ということで説明いただいて、その後、昨年の 12 月から開かれている条例改正検討委員会の検討、まだこれは中途ですが、現段階までの提言の説明をいただきました。

この条例改正に向けた提言に関しては、後ほど、名称とか、前文とか、基本的な考え方、目的、そういったことを一つ一つここで意見交換をしたいと思います。ここではまず、先ほど説明いただいた「消費者行政の概要」と、この改正に向けた提言についての全般的なことでご質問やご意見があれば、出していただければと思います。いかがでしょうか。

和田委員 今、「消費者行政の概要」を説明いただいた中で、組織の中に「県関係機関」ということで、県土整備部が入っています。多分これは、住宅課ですか、そこが今一番悪質商法に狙われているということで入っていると思いますが、条例の改正検討委員会に私はいま参加しておりまして、これから健康福祉部との連携がとても大切になってくるだろうという話をしておりました。そういう意味で、検討委員会の中で、この消費者条例が悪質商法とか何かそういうことの対応を主眼として今まで来ているような気がするけれども、もっと県民すべての消費生活、幅広くそういうものが何か盛り込めないかという話を何回かしているのです。そういたしますと、健康福祉部、県土整備部だけでなく、今、食の安全・安心の分野でいくと、多分、農林水産部になるのでしょうか、そういうところとも今後いろいろな協力関係が持てるようになるというのが願いでございます。

齋藤県民生活課長 今のご意見のとおりでございまして、これは「ほか」と書いてありますが、ほとんどの関係課が実際のいろいろなケースでは関係がありますので、そういった連携は十分に取って今後も進めていきたいと思っております。

鎌野会長 今後、条例あるいは基本計画の策定の際に、内容によって、先ほど説明があった環境関連、環境の保全、そういったところともおそらく連携が必要になってくるかと思えます。そのあたりは、またご検討いただければと思います。

そのほか、何かございますか。

楠本副会長 7 ページですが、先ほど、行政審議会には条例制定以来現在まで付託実績がないと。これは私は大変心に引っかかりまして。解決困難な問題は本当にたくさんありますし、泣き寝入りしている消費者、訴訟に行けないでそのままあきらめてしまっている消費者がたくさんいるわけですので、過去なぜこれが利用できなかったのか、どのようにしたらこれは活用できるのか、こここのところを、現在の組織とか、あり方とか、そういうものの反省に立って、条例をつくる時にしっかりと見直していかなければいけないのではないかと、とても強く感じています。よろしくお願いします。

鎌野会長 何か事務局から特に補足することはございますか。

宮崎消費者行政推進室長 特に基準というような明確なものはないですが、ここに書いてあるとおり、「県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、もしくは及ぼすおそれがあると認めるもの、また解決が著しく困難である」、そこが今までかなりネックになっていたのかなという気がしているところです。その辺のところのものはどういう形であっせんなりに持っていかというの、今後私どもは研究しなければいけないことだと思っておりますので、消費

生活センターといろいろ協議しながら進めていきたいと思っております。

村委員 今ご説明いただいたこととはまた違う、もっと入口の話のことで質問をしたいのですが。

参考資料 2 に千葉県消費者保護条例改正検討委員会の設置要綱をつけていただいています。先ほど、条例の改正骨子も、この改正検討委員会で議論いただいたものの中間取りまとめであるという説明だったのですが、前回までの審議会のときにはこういった検討委員会についての話は全くなくて、これを拝見すると、前回の審議会の後でこの要綱を定めて検討委員会を設置されたというように読めるのですね。この要綱を拝見しますと、検討委員会の位置づけが余り明確でないように思うのですね。ここで検討されてまとまったものが、一体どういう……。

まず、検討委員会と審議会と知事がどういう関係になるのかというのが全然わからない。検討委員会で検討されて出てきたものが、審議会との関係でどういうことになるのか。つまり、ここへ出てきたものは、どれくらい審議会のほうに縛りがかかるのかかからないのかということも全然わからない。つまり、検討会で検討されたことを審議会ですたき台にして議論してまとめれば、別に縛りがかかるというほどのものでもないのかどうか。ただ、そうだとすると、検討会でこれだけのメンバーをここも含めて集められて、これだけ精力的に議論されたものを、検討会ほど審議会は回数を重ねられないのではないかと思いますので、そこで左右しちゃっていいのかどうか。今まで私もほかのところの審議会とかいろいろしてきたのですが、こういう場合は、審議会の中にワーキングチームを設けるとか、部会を設けて持ち上げるというのはどこでもよくやる手法ですが、こういうのは初めてで、一体どういう関係になるのか。また、どういう目的で設けられたのかということが全然説明がないのが不思議というか、そこをお教えいただかないと、素案についての質問とか意見と言ってもすごくしにくい感じがいたしまして、まずそこのところを教えていただきたいのですが。

鎌野会長 事務局から説明いただきますが、私もやはり、そのあたりはしっかりと改めてここで認識をしておかなければいけないと。私の理解といいますか、あるいは事前に事務局に伺ったところによると、できるだけ県民の意見を聞きたい、そして知事さんに答申を出す際に、いわば事務方が何か案をこしらえて、それを審議会にかけて、そのままそれを「答申ですよ」というような形は避けていただきたいと。そういうことで、おそらく県のほうとしてはご苦労されて、県民の声をいかに反映すればいいか。審議会というのは既に条例上義務づけられた制度ですので、最終的にはそこで答申をするということです。全体としてできるだけ県民の声を反映するような形でというお話を私は伺い、今回も、実はちょっと前に拝見したのですが、こういった理解をしております。私の理解もひょっとすると不十分かも知れません。そのあたりは事務局からご説明ください。

齋藤県民生活課長 今回の会長のお話、その通りでございまして、事務局の素案をつくって出すという今までの例が普通だったのですが、千葉県方式というのは、事務局がつくるのではなくて、「県民が直接タッチして案をつくらないと」という考え方で、今回は改正検討委員会の構成の中にはできるだけ実務的な方を入れる、それから公募の委員を入れるということで、相談を担当している相談員の方とか公募の 6 名を入れて、まずは白紙の段階から案をつくっていただきましょうということで設置したものでございます。ただし、これは

条例上の設置の位置づけは一切ございませんで、言ってみれば知事の極めて私的な機関ということになるかと思えます。

今後、審議会には正式に諮問をし、答申を受けてというふうになりますので、それぞれ異なった見地から、もちろんこれはたたき台ですので、縛りがあるということではございませんので、あくまでもたたき台として、また審議会の委員の方にはそれぞれの専門的な見地からご意見をいただいて、答申をいただきたいと思っております。

鎌野会長 よろしいでしょうか。

私の理解ですと、最終的にはこの審議会で、条例案というか、知事に提出するものをこしらえる。もちろん条例改正検討委員会の提案というものはたたき台にさせていただきますが、あくまでもたたき台という形で、この審議会の理解としては、それほど拘束力はないといえますか。ですけれども、ここの委員の方々は県民の声を反映するような立場にいらっしゃる方で、従来の事務局に引きずられた形というよりも、こういった県民の声をより反映したもので、先ほども説明がありましたように、特に事務局で何ら修正していない、ただそのまま持ち出したものだと思えばと、こういうふうに私は理解しております。

ただ、率直に申し上げますと、県民の声ということで、いろいろな立場、もちろんこれに関係する立場の方ということで理解していたのですが、この名簿を数日前に拝見すると、そうそうたるというようなことで、村先生がご指摘のように、審議会と検討委員会との関係はどうなるのか、何か並ぶような、ちょっとそういう錯覚に陥ったものですから、そのあたりは整理をしておきたい。あくまでもこれは、先ほど言ったような趣旨でこの審議会としては取り扱いをしたいと思えます。

そのほかに何かございますか。

それでは、先ほどのような趣旨で今回の提言について意見交換をしたいと思えますが、たたき台というのも語弊があるかもわかりません。そういった意味では、この審議会としてはこれに余り縛られる必要はないということでございます。それについては、せっかく資料をいただいたので、項目ごとに検討したいと思えます。

## ②千葉県消費者保護条例の改正に係る今後のスケジュールについて

鎌野会長 その前に、事務局から、改正に係る今後のスケジュール。いま村委員からもそういったことに関連する話もありましたが、そちらを先に説明いただけますか。

宮崎消費者行政推進室長 資料 2 をお開きください。「千葉県消費者保護条例の改正に向けた日程(案)」でございます。

いま村委員から話ございましたが、これで見えていただくとそういう位置づけがわかるのではないかと思います。

まず、右側に「千葉県消費者保護条例 改正検討委員会」というものがございます。ここでいま検討委員会を行っております。17 年度中に 11 回開くこととなります。年度内に終わらないので、18 年度に。先ほどの要綱は 3 月 31 日までとなっておりましたが、先週開いた委員会において、委員の方にそれぞれ残留していただき検討を続けていただくことをご了承を得ているところでございます。

それを行いまして、楢円の「条例改正骨子案」というものをまとめていただけるように

なります。

そこで骨子案のタウンミーティング、あるいはパブリックコメントに諮るような形になります。

それがまとまった段階で、右のほうにございます千葉県消費者行政審議会に条例改正骨子案をお諮りします。予定では5月となっております。今のところできれば5月ぐらいにお諮りしたいと思っておりますけれども、審議の状況により若干の日程の動きがございます。ここでは3回書いてございますが、諮問して、それぞれ審議会で審議していただきまして、それで答申を知事宛てに出していただく。

それについてまたパブリックコメントに諮り、まとまりましたら条例改正案という形で、右に点線で書いてございます庁内プロジェクトチームによる調整。これは、先ほど和田委員から話があったのですが、関係各課、食の安全のほう、環境のほう、県土整備部もございましたが、そちらの関係で、これらの条例で何か支障はないか、何か抜けているものはないかという調整をしまして、なおかつ市町村との連携等の話が今の提言の中でございましたが、市町村の意見も聴取する。それから、これは県のほうで条例審査がございます。そちらに諮りまして条例改正案というものができ上がりました、12月県議会に上程という目標で進んでいくという形になってございます。

以上でございます。

鎌野会長 このスケジュールについて、何かご質問、ご意見などがありましたら。

米田委員 私は委員と部長という二つの顔があるものですから、ときどき部長になったり委員になったりしますけれども。今は部長でちょっとお話をさせていただきます。

位置づけ等については、先ほどの会長の説明で明確にさせていただいて、ありがとうございました。

スケジュールにつきましては、先ほども申し上げましたが、三番瀬円卓会議を皆さん方ご覧になるとおわかりと思いますが、ある程度時間の制約はあることはあるのですが、ないようなものでございまして、これは検討委員会のほうでも当審議会のほうでも納得がいくまで議論してほしいということが一つあります。そこで、会長さんの最初のお話にもありましたとおり、最も優れた条例案をつくりたいというのが知事であり、我々であり、県民の願いだろうと思っております。ですから、一応の目標をここでお示ししましたが、余りこれにとらわれなくて、十分ご議論いただきたいというのがこちらの願いでございます。

高屋委員 先ほど村先生の話の検討委員会の位置づけにもつながるのですが、この日程の中で、「検討委員会」から「条例改正骨子案」が斜線で結ばれていますが、これは、この審議会を経ずしてこういうふうに入っていくということですか。4月の検討委員会開催予定の下に「条例改正骨子案」、すぐ下に5月に「パブリックコメント」「タウンミーティング」。その間に審議会は挟まらないのか。検討委員会の位置づけとも関係するのですが。

山田委員 村先生の話とも関係あると思っておりますが、通常の間接報告というときは、素案が全部できてから審議会に中間報告を出すのかなというイメージが私自身あるのです。本日の中間報告は、素案は全部でき上がっていませんね。そういう中でのご質問だったのかなと思うので。私自身、審議委員もやりながら検討部会にもかかわらせていただいているのですが、本来、審議会というのは、多様なさまざまな県民が参加して論議をし、県民の意見を出す場でもあるというふうに審議会の位置づけを伺っております。そういう意味で

は、審議会をもう少し大事にさせていただくものがあるのではないかということで、ここは中間報告の半分というか、全部できてない段階で、これから検討部会で決めていきますけれども、このことを審議会で報告しないでそのまま行っちゃっていいのかなと、私もちょっと気になっているところでございます。

鎌野会長 お二人の委員の質問というか、一部意見もありましたが、そういったことについて事務局からお答えいただけますか。

齋藤県民生活課長 条例改正骨子案とありますが、この案のところで、審議会への諮問が先なのか、タウンミーティングとかパブコメが先なのかという話は、事務局のほうでも悩んだところなのですが、審議会の意見をいただいた後でまたタウンミーティングをやると、またいろいろな意見が出てきて、せっかく答申をいただいても、それをまた変えたりすることが出てきたりすると、いろいろとややこしくなるので、できるだけいろいろな意見をいただいた上で、全部含めて諮問したほうがいいのかというような気がしているものですから、このような案をつくらせていただいたわけでございます。

鎌野会長 基本的にはこういった日程でということですね。

齋藤県民生活課長 はい。

鎌野会長 そうすると、ここでも意見が先ほど来出ていますように、この審議会として与えられた任務は、言葉の問題はありますが、既に設置要綱で条例改正骨子案等の策定というのがこの検討委員会の役割ですので、条例改正骨子案はこの検討委員会で作成して出させていただく。ただ、審議会としては、条例改正骨子案というものは文字通りたたき台といえますか、これに拘束されてこの骨子に従って条例改正を検討しなくてはいけないということではない。ですから、何もなくてパブコメとかタウンミーティングを行うのではなくて、こういった設置要綱に基づいて県民の公募委員も含めた方で出していただいたものを一つのよりどころにしてパブコメとかタウンミーティングをしていただいて、そういったものを踏まえて審議会を行うという理解でよろしいですか。ですから、審議会の前にある程度でき上がって、5月以降の審議会ではでき上がったものについて「イエス」「ノー」だけを言うということでは必ずしもない。むしろ積極的に出されたものの諮問、最終的に答申ということではよろしいのですかね。既に動き出して、実質的には内容的にはかなり充実したものが出されていると思いますので。

いかがでしょうか、そういったことで。

米田委員 高屋先生と山田先生のご心配はごもっともな話でございまして、先ほど私は、できればこの12月議会という日程を申し上げましたが、必ずしもこれにとらわれることはないと思います。これは審議会軽視とかそういうことではありませんで、いま会長さんがおまとめいただいたような話ですが、5月のタウンミーティング、パブリックコメントは、5月では必ずしもないかもしれませんが、これは固まっていないのです。最後にまた答申をいただいてからもう1回パブリックコメントに回します。そういう形で、回数をできるだけ多くして県民の方々の意見をできるだけ多く取り入れたいことのあらわれだというふうにご理解いただきたいと思います。

それから、審議会のほうでその検討状況等を見ながらこのところで中間報告が欲しいということであれば、当然これは審議会を開いてまたきょうみたいな中間報告をさせてい

ただくことも十分あり得ることでございまして、これはまた会長さん、副会長さんと相談しながらその辺は運営させていただきたいと考えます。

田島委員 審議会の任期があと 10 日間で、これは自動継続みたいな感覚でいけばよろしいのでしょうか。

鎌野会長 これは、きょうの最後に、事務局のほうで「その他」のところでそういうことが出るだろうと思います。そのときでよろしいでしょうか。

田島委員 はい。

鎌野会長 それから、今お話がありましたように、会長、副会長に相談してということで、そういった意味では一任いただきたいのですが。他方、きょう欠席の方も含めて各委員には、逐次、条例改正検討委員会、あるいはタウンミーティングとかパブコメとか、そういったものの資料をお送りして、事務局宛てにまたいろいろとご意見があったらお寄せいただくという形にさせていただければと思います。

そういったことで、スケジュールのところまではよろしいですね。

## 7. 意見交換

鎌野会長 それでは、残された時間、あと 40 分ぐらいですけれども、この条例改正に向けた提言ということで、中間報告ではありますけれども、かなり立ち入った提言がこの検討委員会でなされていますので、もちろんここにはないようなことも多々あるでしょうということで、自由に意見をいただければと思います。

余り細切れにすると、時間の関係もありますので、ある程度まとまりをつけて順番にやっていきたい。

まず、「1 条例の名称」「2 条文の前文」「3 条例の目的」のところをまとめて見ていきたいと思います。ここに載っていないこともどんどん意見を出していただければと思います。

この審議会のメンバーでこの改正検討委員会のメンバーを兼ねていらっしゃる方が、和田委員、山田委員、田島委員、その 3 名でしょうか。互選によって和田委員がこの検討委員会の会長。何かコメントというか、いきさつというか、もしあれば一言いただければ。様子とかそういうことも含めて、我々としてはわかるとよりいいと思います。

和田委員 思いもかけず委員長をいま仰せつかっております。私は、できるだけ皆さんの考えが自由に発言できるようにと、ただそれだけを考えて進めておりましたので、実は大変時間がかかっております。本当は今日までにある程度のところを審議会にお示しできなければいけなかったと思いますが、ここに書かれておりますように、まだまだ、9 ページの途中から、これからやらなければならないものがいっぱい残っております。ただ、行政の方からご覧になったら、「何で同じことばかり言ってるの」と思われるかもしれませんが、皆さんからは、特に相談員をなさっていらっしゃる方からは、日々の相談の解決ができるように何とかこの条例の中でもう少しきちっとして欲しい、これが「使える条例」であって欲しいという切実な声随分出ております。あっせん・調停については、この審議会の中でやらなければならないのに 50 年から 1 回もかかってないと、そこも検討委員会の中で指摘されました。もっと問題を速やかに取り上げて、千葉県の意見を国へ上げていくな

り何なり、もっと積極的にやって欲しいし、そういうことができるような条例にして欲しいという願いが今一番強いような気がしております。

あとは読んでいただいて、「何、素人が言ってるのよ」と言われるかもしれませんが、その辺はまたご指導いただいて、検討委員会のほうに持ち帰りながらよりよいものにできたらうれしいなと思っております。

鎌野会長 どうもありがとうございました。

別にここで言っていることについて一つ一つ和田委員とか山田委員に質問するということではありませんので。今度は審議会として山田委員、和田委員、田島委員についてもご意見を伺えればと思います。

村委員 検討委員会でどういうお話が出てきてこうなっているかということについて、「名称」と「前文」のところで二つほどお教えいただきたいのですが。

「名称」と「条例の前文」の(9)、あと発表いただいたところで随所に、「安全・安心な消費生活」という言葉が出てまいります。ここ一、二年、国の政策とか、全国的にどこに行っても「安全・安心な」という言葉が雰囲気的にすごく使われているのですが、この「安全・安心」というのは、ある意味で便利でもあります、落とし穴でもあって、具体的に何を以て「安全・安心」と考えるかによって、制度の設計はすごく違ってきます。

ちょっと言い方は悪いですが、統制経済国家にしてしまっただけ全部がなじがらめにすれば、どんなにボーッとしている人でも絶対に安全・安心ということはあるわけですが、自由主義経済国家で、いま規制緩和と自己責任と言われていた時代の流れの中で、権利の確立のための消費者基本法ができていて、それを踏まえて消費生活条例を整備してこうということですから、絶対にそんなバカなことはあり得ないことは私も承知しているのですが、ただ、議論を先に進めていくときに、県民の方が求めておられる「安全・安心な消費生活」というものは一体何なのかということは押えておく必要はあるのではないかと思います。そういう素朴な問題意識で、検討会で「安全・安心な消費生活」というのはどんな実質的な内容のものを求めている意見が出ているのかということを知りたい。

それから、「条例の前文」の(1)に、これはまとめ方の問題もあるのかもしれませんが、「ひとりひとりが被害を通報することによって、より良い県民生活をつくってこうということ」と書いてあるのですが、一人ひとりが被害をどこに通報してどうするのでしょうか。甚だ漠然としているので、(1)の「ひとりひとりが被害を通報することによって」というのは、何にウエートを置いたどういうまとめなのか、いまひとつ私はつかみきれませんので、このところは検討会でどういうことをまとめておられるのかということをお教えいただきたい。

鎌野会長 今後の進め方にも含まれますが、私の提案ですが、いま村先生は質問ということで、この改正検討委員会に出られた委員の方、あるいは事務局のほうで、検討委員会でここはこういう意味なんだよとお答えいただける範囲でお答えいただいて、ここではそれを独自にまた判断すればいいので。特にそのあたりについて回答をいただけないような場合には、村先生の今のことで言いますと、ご意見ということで進めさせていただいてはどうでしょうか。必ずしも回答の責任ということではなくて、そういう形でここではざっくばらんにひとつ。せつかくこういう資料がございますので、それをよりどころに。決して村先生

も、こういうのについていかんとかいうことは全然ないと思いますので。素朴な疑問だと思います。私も率直にそういう疑問を持ちました。

齋藤県民生活課長 私の記憶は正確でないかもしれませんが、一つ目の「安全・安心の消費生活」というのは、悪質商法からどうやって高齢者や若年の方を守るか、そういった意識が非常に強かったと思いますね。未然に防止するとか、早期に業者を取り締まるにはどうしたらいいか、そういう発想からだと思います。

それからもう一つの「通報」の話ですが、これは余り具体的に、誰がどこに通報して、通報したものをどうするかという意見ではなくて、消費者は泣き寝入りしないで、被害に遭ったということを自分の中にとどめておいたのでは問題点が顕在化しないのだ、とにかく何か被害があったらみんなにそれを伝えるとか、誰かに言うとか、そういうことが大事なのだという意見だったかと思います。

鎌野会長 そういうことで私も納得しました。「安全・安心」というのが、このままだと今言ったような趣旨が必ずしも伝わらないし、「通報」と言うとむしろマイナス的な側面も一方ではあるのかなという部分で、そうではないのだという理解ができました。むしろ、県の側としては、そういったことをすぐ行政としても受け止めるような体制づくりとか、多分そういうところに結びついていくのかなということだろうと思います。

和田委員 もう一言足して、「安全・安心な消費生活」と言う場合に、消費者被害についてだけでなく、もっと広く県民の安全・安心といえますか、先ほども言いました食べ物のことから何から、そういうものもどういう形で盛り込めるかわからないけれども、そこまでを含めて、消費者条例というものを今までのものと少し変えられないかという願いが多分あったと思います。

(1)の「通報することによって」というのは、確かに泣き寝入りをしたのではだめだ、その後の「こういう権利があるのだよ」ということをもっと広く県民に知っていただくことによって、自分で泣き寝入りをしないう県民を育てていきたいといえますか、啓発活動をしていきたいと、そういう強い願いが皆さんの中にあっただと思います。

上原委員 今の「安全・安心」のところと、もう1点あるのですが、

「基本理念」の(1)の①で「商品等によって生命、健康及び財産・・・」と記されています。商品事故がまだ多く起きているので、以前からあった「安全・安心」の概念というのは商品事故から消費者を守ろうというところがあったと思いますが、そこに最近は消費者の経済的な被害が加わってきたということで、前文の中に「消費者の身体、生命の安全、商品事故から消費者を守る」と、それも入れていただければと思うのです。

もう1点は、「条文の目的」の「自立できない社会的弱者に配慮していくこと」というところで、先ほど事務局の方がおっしゃられたのですが、理念はそうなのですが、自立したくてもできない」というのが本音だと思うのです。「自立できない」と言い切るところに一種の冷たさみたいなものを感じます。そうではなくて、自立したくてもできない、その阻害要因を取り除いていくことが行政には役割としてあるのではないかと思うのです。

鎌野会長 それに関連して、私も、その「自立できない社会的弱者」という言葉が、検討委員会で意図したこととは逆の意味で働くような感じで。これは一つのメモ書きということですが。その前の、主体的に権利を主張して確立していこうとする行動できる自立した消

費者（泣き寝入りをしない消費者）について自立の支援をしていくということ、ここで「自立できない社会的弱者」というのは、この流れから言うと、おそらく認知症とか知的障害の方などで、自ら具体的な権利主張をすることが困難な人、そういった人についてということなので、そういう意味で「自立」ということなので、「自立できない」と言うと逆の意味になってしまいますので。この趣旨は非常にいいことだと思います。こういったところまで配慮しているのだということ。単に「消費者の自立支援」と言葉だけ言っても具体的に余り意味がないので、それよりも、こういったところで自ら具体的な権利主張をすることが困難な人についても配慮が必要だということだろうと思います。これは私のしゃばった意見ということで申し上げます。

田島委員 先ほど「被害の通報」のところがありました、6ページの『消費者の役割』とすべきこと①に「職場・学校・自治会・近所・家庭などさまざまな場を通じて情報を提供し合うなど消費者同士が協力し合って、自主的かつ合理的に行動することによって権利の確立に努め、安全で安心な消費生活を営むことができる社会の実現に積極的な役割を果たす」ということで、先ほど齋藤課長が言われましたように、被害のみならず、私も家にいろいろな電話とか、あるいは地域に悪質な業者が結構回っているといったときに、未然に防ぐために、例えば悪質な業者がどうも出回っているという情報を県や市町村が受けとめるような窓口をきちっと整備して、できるだけ被害に遭う前に対応できないかと、そういう趣旨だったかなと一つは思いました。

もう一つは、2ページの前文をつくりたいということは、中身はここに書かれている内容を含めてもう少し練り上げていっていいかなと思いますが、やはり条例といいますと、普段暮らしていると、なかなか身近なところになくて、しかも文言を読んでも途中で読みたくなっちゃうとか、そんなこともあるので、ぜひ入口のところで、この条例はこういう趣旨とこういう目的で頑張ろうとしているのだな、では1条ずつ読んでみようかという気にさせるような前文が、私自身もあったほうがいいと思いますし、検討委員会でもそういう趣旨でつくりたいということが出されていたと思います。

長谷川委員 「条例の目的」、2ページの下から2行目に「子どもも若者も高齢者も障害者も」、それを受けて「すべての県民」。それから3ページの「基本理念」の(3)で「子どもも若者も高齢者も」と同じくくりでありますね。この意味合いですが、子ども、若者、高齢者、障害者というのは、弱者のグループと読めるのかなと思って。子どもや年寄りが被害を受ける、あるいは若者もいろいろな意味でインターネットの被害を受ける。主婦、女性でも被害があるのですが、この辺の意義づけはどういうふうに……。読んでいて違和感があるのです。

それと、(3)の「消費者の自立支援にあたっては、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない」、この「年齢」は、子ども、若者、高齢者というのは年齢にかかわることです。その「その他の特性」というのは、障害の「ある」「ない」という意味での特性ですか。これは質問ですけれども。

それと、2ページの前文は、ほかの都県の参考の条例がありますが、今はやりと言ったらおかしいですが、消費者基本法を受けた後、各都県で消費者条例を改正するときに、四つの都県があって、神奈川県だけがないということですが、これは改正年月日が載ってないので、後で教えてもらいたいのですが。最近の流れとしては、この前文でよりわかりや

すくなるというのが一つの傾向としてある。神奈川県は古くて、1都3県が載っていますが、この辺の傾向も、もしわかったら教えてもらいたいのですが。

鎌野会長 事務局の方、それに出られた委員の方でもよろしいですので、検討委員会での経緯として、「子どもも若者も高齢者も障害者も」というところ、それから「理念」の最後のところにある「消費者の年齢その他の特性」という点、それから各県の条例の交布あるいは施行の年月日、そのあたりをお答えいただける範囲で。

宮崎消費者行政推進室長 「子どもも若者も高齢者も障害者も」というのは、お話ししたとおり、いわゆる「弱い立場」というものがありまして、それをきちんと明確にということで言葉が出てきたという形でございます。

「その他の特性」というのは、おっしゃられたとおり、障害者というものが想定されるのでそういう形で言ってございます。

前文ですけれども、全部の県でつくっているわけではございませんで、ただ、傾向とすれば、つけて問題意識を明確にするというものが今多くなってきている状況でございます。

鎌野会長 東京都、埼玉県、佐賀県もありますが、交布・施行の年月日は今わかりますか。

宮崎消費者行政推進室長 東京は、今回の改正はまだやってございませんので、ついていないと思います……東京はついてますね。神奈川がついてないですね。

では、全国のものを調べてまいります。

鎌野会長 では、後で年月日は教えてください。

宮崎消費者行政推進室長 はい。

村委員 資料の説明をいただいているときに疑問に思ったので教えていただければと思ったのですが、今の他の都県等の条例の比較表のことですが、千葉、東京、神奈川、埼玉は4都県で横並びでというのはわかるのですが、佐賀がいきなりあるというのはとても不思議で、「えっ、何で佐賀なの？」と思ったので、そこを教えていただければ。

鎌野会長 なぜ佐賀県ですか。あるいは、委員会でそれが出てきたのか。

宮崎消費者行政推進室長 佐賀県は、資料の4ページに第3条がございしますが、その第1項第7号に「障がい等の有無にかかわらず、安全で安定した消費生活を営むことができるよう、消費者契約に関し、必要な福祉的支援を受ける権利」、これが入っておりまして、これを委員の方が「いい条文だ。千葉県でも何とかできないか」ということで議論になりまして、そういう意味で佐賀のものは大分参考になったということでここに入れております。

鎌野会長 多分、そういったあれで、特徴的なということで挙げられたのだらうと思います。

先ほどの「年齢等」というのは、私の推測ですけれども、消費者基本法で「年齢等の特性」とありますので、多分、消費者基本法の文言をここに入れてきたのだらうと思います。

村委員 もし、「消費者の年齢その他の特性」というのが基本法から来ているのだとすれば、年齢とか障害の有無や内容というのはごく一部の例示に過ぎなくて、要は適合性原則の話になってくるので、もっとうんと幅が広いものになると思うのですね。ですから、(3)の「子どもも若者も」云々と読んできて「その他の特性」が出てくるというのは、もし適合性原則を言っておられるのだとすると、書き出しのほうで矮小な感じがするかもしれないですね。

鎌野会長 そうですね。そのあたりはちょっと記録にとどめていただいて。だんだん精緻な骨子になっていくと思いますので、事務局のほうでもメモをしておいていただければと思

ます。

楠本副会長 もう一度確認ですが、2の(9)の「自立できない社会的弱者」というのは、これは先生がおっしゃったように、認知症とかそういう方を指して、「子どもも若者も高齢者も障害者も」というのは、そうではなくて一般の人を指すという理解でよろしいのでしょうか。これが「すべて」とくくられているので。私はこれをパッと読んだときに、子ども、若者、高齢者、障害者というのが弱者のような形でのとらえ方なのかなと思ったのですが、その辺どのような住み分けで「自立できない弱者」とこちらを分けているのかということ。

例えば、イギリスの例などを見ますと、「バルネラブル」(脆弱な・もろい)とかいうちょっと難しい言葉で、全部ここに書いてある人たちが情報から遠くにいる人たちというのとらえ方で、人間の能力差別とかそういう形としてとらえられていないのですね。この書き方全体を見ると、少し差別的な意味合いがあるような印象を受けてしまったので、その辺のことを含めて検討していただきたいなという感じがいたします。

齋藤県民生活課長 余りその辺きちっとした定義づけとか問題意識はございませんでしたので、今後その辺をはっきりさせていきたいと思えます。

鎌野会長 いずれにしても大事なことです。

田島委員 おそらく、この資料の1ページの「条例改正の視点」の(4)「情報が届かない人へ情報を届ける」などのサポートを強化する、表現がいいかどうか別にして、(5)「弱い立場の人」のサポートを強化するという議論と重ね合わせて、先ほどの中身がいろいろ出てきたようにも思えます。

和田委員 補足ですけれども、消費者基本法に消費者の自立ということが強調されたということで、それに対して本当に弱い人たちをどうやったら千葉県は救済できるのか、そういう議論からあれこれ言っているということだと思いますので、その辺ご理解いただければと思います。

鎌野会長 また前に戻っても結構ですが、「基本理念」「環境への配慮」「各主体の役割」、こういうところまで。そこまではある程度固まってかなり詳細な提言が出ておりますので、ご意見等がありましたらお願いします。

口火を切って申し上げますが、(5)「消費者の役割」です。先ほど説明が事務局よりありましたように、利用者などについて「〇〇しなければならない」ということが多い、消費者については「〇〇に努めることとする」と。これは法律などの一般的な形式にも近似しているのですが。ただ、消費者のところの④の「環境保全や知的財産権等の適正な保護」ということについては、もう少し強くしていいのかなと。「努める」よりも、環境保全や知的財産権、勝手にコピーをしないと、そういうところは「しなければならない」ぐらいでもよろしいのかなということでございます。

長谷川委員 4ページ、「県の責務」の③の最後のところ、「反省と改善を行うこと」ですが、これは先ほど事務局が言ったような「Plan、Do、See」というあの流れだと思うので、反省というよりも、これは評価ということではないか。反省というと、何か悪いことをして反省というのがあるので、これは「評価と改善を行うこと」という表現でいいのではないかと思います。

それから、7ページの7の「消費者政策の実効性の確保」の(2)の①、「県消費セン

ターが」云々というところで、「中枢組織としての役割を果たせるように、県消費者センターに関する体制面と予算面の確保を行うこと」。このセンターで予算面の確保という縛りを余りやるのはいかがか。「必要な体制を整備すること」というくだりでいいのかなど。これは提案で、意見です。そこだけちょっと気になったので。

鎌野会長 今の意見について、特に補足等はございませんか。

それでは意見ということで、ぜひ記録にとどめておいていただければ。大事なご指摘だと思います。

9 ページの 8 から 18 ぐらいまではまだ項目だけですが、その前まで何かございましたら。

田島委員 最初に現在の県の消費者行政の状況の報告がありましたが、この条例が改正されていい形で機能していくためには、予算関係も結構大事なのではないかと思えます。そういう点では、私も正確につかんでないですが、この間の県の消費者行政に対する予算の推移は具体的な数値で出されて、県全体としてもいろいろな制約状況とかさまざまな状況があるでしょうけれども、そういう中で県民一人ひとり全員にかかわることでありますので、そういう点ではみんなで知恵を出して、予算的な措置とか、あるいは条例がしっかり機能するようにしていくのが大事だと思うので、次回以降でいいと思えますので、予算関係の推移とか、そういうところも明確に出していくようにしたほうがいいのではないかと思います。

上原委員 ある意味では考え方ではありますが、8 ページの消費者センターの役割は、「⑦相談員及び職員が、専門的知見に基づく適切かつ迅速な処理をできる……」と書いてあるのですが、これは消費者基本法の中でも「処理」を使っているし、一般的にも言われているのですが、「相談を処理する」というと、消費者はせっかく相談してきているのにそれに対して「処理」というのは失礼な言い方ではないかという感じが前からしています。国民生活センターの研修でタイトルをつけるときには、「対応」とか「解決」と、言葉を変えています。処理という言い方も間違っているとは思いますが、個人的には「処理」というのは相談してきた人に対して失礼な言葉ではないかと思っています。

鎌野会長 そうですね。貴重なご意見です。せっかくですからいい言葉に置き換えたほうが。今、幾つかの案が出ましたね。

鈴木委員 いろいろ読ませていただきまして、「ちょっとここは……」と思うのですが、それを自分なりに直してみますと、余りにひねり過ぎても、その次の段階に行くと息詰まってしまうので、あっこれはいけない、やはりそれなりに皆さんお考えになってこういう文面ができていくのだなと思ひまして、余り追及することは良くないと思ひました。よろしくお願ひいたします。

鎌野会長 また意見がありましたら、どうぞ遠慮なく言っていただければと思ひます。

4 ページ、「各主体の責務や役割」の④、これ自体は「連携する」ということで、最後のところに「その他弁護士会等」と。また幾つかほかでも出てくるのかもわかりませんが、それぞれ専門家の先生方の団体というのはいろいろと難しく、司法書士はどうなるのかとか。ですから、多分、こういうことになると思うのですね。千葉県弁護士会とか司法書士会とかで何か独自に消費者相談のようなことを有料あるいは無料で設けられている場合というようなことでしょうか。そのあたり、ほかにどういう会があるのかということ。細

かなことで申しわけないです。

それから、7ページの(8)「各主体の連携と協力と協働」についてというところで、今申し上げたような例えば弁護士会とか司法書士会といったところとの協働というか、そういったところも密接な連携を図る。既にやられていると思いますが、そういったことも重要なのかなと思っております。

楠本副会長 6ページの「『消費者の役割』とすべきこと」の③ですが、ここまで条例で言っていないかどうか私はよくわからないのですが、消費者の役割として、国の法律、消費者保護法等の法律についても自分のしっかりとした意見を述べていくということは基本的に非常に大切なことで、今そこまで消費者が教育されていないのが実情だと思います。ここは施策だけではなくて、そうした法律のこととか消費者保護法の形成に消費者は責任があるということまで条例で言っていないのかどうか、その辺を検討していただければと思います。

高屋委員 今後の進め方でお願いなのですが、実は資料が手元に届いたのが月曜日の夕方、この時期いろいろな理事会があるので、きょうも東京駅から電車の中でパラパラと見るぐらいしかできないものですから、検討委員会が精力的に回数を重ねてやっておられるのはよくわかるのですが、でき得る限り、でき得る範囲で事前にちょうだいしたい。きょう1時間で、私もどこをどう見ていいのか、電車の中でパラパラ見た程度ですので、でき得る限り事前に配布を。お願いでございます。

山田委員 「『消費者の役割』とすべきこと」の③の「意見の表明」の部分に関しては、消費者がさまざまな施策等に関して参画したい、意見を申していきたいという意味合いの中でここが出てきていると思いますので、書き方があるのかなと思いますが、これからはいろいろな意味で消費者が主体となり、いろいろな意味での意見を述べていくという意味合いのもとにここが出てきたのかなというふうに思っております。

鎌野会長 ほかに何かございますか。

それでは時間が定刻より過ぎてしまいましたので、特に私のほうからはきょういただいた意見を改めてまとめるということはありませんで、それについては近く議事録が送られてくると思いますので、各委員からいただいた意見はしっかり受けとめて、最初のときに確認しましたように、あくまでもこの審議会というのは基本的に条例改正に向けた意見表明をするという最終的なところですので、しっかりとそのあたりは確認したいと思います。

改正検討委員会のほうが中途ですので、次回おそらく全貌が出てくると思いますので、そういったものと、きょうここで各委員からいただいた意見等を突き合わせて、徐々に精緻なものになっていくということだろうと思います。

## 8. その他

鎌野会長 実質的な審議はこれで終わりにいたしまして、今後の委員の継続等について、事務局からお願いがあるようですので、そちらのほうに議事を移したいと思います。よろしくお願いたします。

齋藤県民生活課長 先ほど田島委員から話がありました審議会の委員の方々の任期は、実は今年度いっぱい切れてしまうのですが、皆様大変お忙しいところ、今まで就任していただいてから実質の審議ができなかったことを大変申しわけなく思っております。来年度も

できますれば、来年度、再来年度の 2 年間になりますが、継続してご協力いただけるようお願いしたいと思っております。ただ、何か支障があるという場合は事務局のほうにご連絡いただければと思います。具体的な手続についてはまた追ってお願い申し上げますが、この場をかりて次年度以降も継続いただけるようお願いしたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

鎌野会長 以上のような事務局の願いで、差し出がましいのですが、私のほうからもぜひとも、きょう非常に有意義な活発な意見をいただきましたので、継続してご就任をいただければと思います。

議事はこれで終了しましたが、特にご要望、ご意見等ございましたら。先ほど事務局のほうに、大変お忙しくて申しわけないのですが、資料をできるだけ早くお送りいただきたいということもありました。それから議事録等、いろいろな情報提供、そういったこともお手数でもよろしくお願いいたします。

田島委員 先ほど米田さんからも発言ありましたが、きょうの議論も含めてすごく参考になりますし、いいことだと思いますので、審議会の開催については、会長さん、副会長さんは大変だと思いますが、各委員の意向とかそういうのも含めながらいい形で進めていただけたらと思います。改正検討委員会もこの審議会も、いい条例をつくるために皆さん努力していると思いますので、昨年 2 月に消費者行政審議会が開かれてから 1 年後ということだったのですが、途中どこかでもう 1 回ぐらいあって改正検討委員会との関係も整理されれば一番よかったかなと思いますが、そういうところを含めてきょうはいい形での意見交換ができたと思いますので、ぜひ双方の検討委員会、審議会の機能がいい形で発揮できるように、事務局のほうもいろいろ大変だと思いますが、ぜひお願いしたいと思います。

鎌野会長 本来私がまとめるところを田島委員にみごとにまとめていただきました。よろしくお願いいたします。

## 9. 閉 会

鎌野会長 それでは、本日予定した案件はこれで終了しましたので、今回は年度末で、すぐ次年度ということになりますが、本日の審議会はこれで終了させていただきます。ご協力ありがとうございました。

司 会 以上をもちまして、本日の消費者行政審議会を閉会いたします。活発なご意見、ありがとうございました。

— 以上 —