

1. 開 会

【司会】 定刻となりましたので、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、本日の司会を務めさせていただきます環境生活部県民生活課消費者行政推進室の石原と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

委員の皆様には、お忙しい中、千葉県消費者行政審議会委員をお引き受けいただき、また、本日は当会議にご出席いただき、ありがとうございます。

本来であれば、ここで県を代表いたしまして堂本千葉県知事からごあいさつ申し上げるところでございますが、公務のため、知事が到着し次第、あいさつをさせていただきますたいと思います。

また、委員改選後、初めての審議会でございますので、委員の皆様、お一人お一人に委嘱状をお渡しすべきところでございますが、時間の関係で既に机上に配付させていただいておりますので、ご確認をいただきたいと思います。氏名等、お間違えないでしょうか。

2. 委員紹介

【司会】 それでは、事務局からお手元の委員名簿に従いまして、委員の皆様方をご紹介させていただきます。

石 田 幸 枝 委員でございます。

上 原 章 委員でございます。

梅 田 徹 委員は、本日欠席でございます。

鎌 野 邦 樹 委員でございます。

楠 本 くに代 委員でございます。

陶 山 嘉 代 委員でございます。

滝 沢 昌 彦 委員でございます。

村 千鶴子 委員でございます。

飯 田 和 子 委員でございます。

国 松 実枝子 委員でございます。

田 島 博 良 委員でございます。

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。

伊 藤 秀 秋 委員は、本日は欠席でございます。

金 野 勝 江 委員でございますが、本日、出席予定でございましたが、急用のため欠席させていただきますというご連絡が入っております。

笹 川 恭 広 委員でございます。

林 茂 壽 委員は、本日は欠席でございます。

三 浦 弘 委員でございます。

佐久間 隆 義 委員、少し遅れております。

井 上 七 郎 委員は、本日は欠席でございます。

市 原 久 夫 委員でございます。

以上、21名の皆様にご就任いただいておりますので、よろしくお願いいたします。

3. 事務局職員紹介

引き続き事務局職員をご紹介します。県民生活課、櫛引課長でございます。

千葉県消費者センター、石渡所長でございます。

県民生活課消費者行政推進室、浅野主幹でございます。

また、その他職員を同席させていただいておりますので、よろしくお願いいたします。

【司会】 会議を始める前に、お手元の資料を確認させていただきます。

次第の次に配布資料一覧というものがついていますが、まず、会議次第、千葉県消費者行政審議会委員名簿、第1回千葉県消費者行政審議会出席者名簿、座席表、千葉県行政組織条例、抜粋のものがついていますが、千葉県消費者行政審議会議事運営規程、千葉県消費者行政審議会あっせん・調停処理要領、千葉県消費者行政審議会へのあっせん・調停付託要領、傍聴要領、以上が名簿、条例、各種の要領等でございます。

次に資料でございますが、資料1、千葉県消費者基本計画(仮称)の策定について。

資料2、基本計画策定スケジュール。

資料3、千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例。

資料4、千葉県消費者基本計画(仮称)策定検討委員会委員名簿。

資料5、ミニタウンミーティング実施状況。

資料6、ミニタウンミーティングでいただいた消費生活に関する意見・提案。

資料7、タウンミーティング開催予定。

その他、参考資料を配付してございますが、参考資料につきましては、お手元の平成20年度第1回千葉県消費者行政審議会配布資料一覧の裏面に参考資料の一覧を記載してございますので、これによりご確認いただきたいと思います。

お手元の資料等に不備等がございましたら、お知らせいただきたいと思います。

よろしいでしょうか。

また、議事に入る前に申し上げます。審議会につきましては、千葉県消費者行政審議会議事運営規程第14条の規定によりまして、原則公開となり、議事録につきましても公開していくこととなります。ただし、審議会の決定により非公開の決定

をしたときは非公開とすることができます。本日は、先ほどの受付状態では2名の傍聴希望者がいます。会議は公開とすることによろしいでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【司会】 異議がないようですので、これから会議は公開といたします。

なお、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ことについても、ご了承をお願いします。入場しますので、お願いします。

4．仮議長選出

【司会】 それでは、これより次第に基づいて審議に入らせていただきますが、本日の審議会は委員21名中16名のご出席をいただいておりますので、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おりますことをご報告申し上げます。

それでは、議事に入ります。

千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により、会長が議長となるとされていますが、委員の委嘱後、初めての審議会のため、会長の選出がされていませんので、選出されるまでの間、仮議長に進行をお願いしたいと思います。仮議長につきましては、委員経験も豊富な和田委員をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【司会】 異議なしとのことですので、和田委員、よろしくをお願いします。和田委員、議長席に移動願います。

【仮議長・和田委員】 千葉県消費者団体連絡協議会の会長をしております和田と申します。委員経験豊富などご紹介をいただきましたが、そんなに豊富ではありません。仮議長を務めさせていただきたいと思っておりますので、どうぞご協力をよろしくをお願いいたします。

5．議事録署名人選出

【仮議長】 それでは、議事録署名人の選出でございますが、議事運営規程により私から指名させていただいてよろしいでしょうか。

議事録署名人を山田委員と三浦委員、よろしくお願いいいたします。

6．議 題

(1) 会長等の選出

会長の選出について

【仮議長】 それでは、議題（１）の 会長選出についてですが、千葉県行政組織条例第 30 条第 1 項の規定により、委員の互選によってこれを定めるとされておりますので、会長の選出をお願いしたいと思います。どなたかご意見ございますでしょうか。

〔「はい」との声あり〕

【仮議長】 田島委員。

【田島委員】 鎌野先生に会長をお願いできたらと思いますが、いかがでしょうか。

【仮議長】 今、田島委員から前回までも会長をしていただきました鎌野先生というご推薦がありました、いかがでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【仮議長】 ありがとうございます。では、ご異議がないようですので、会長は鎌野先生をお願いをしたいと思います。鎌野先生、よろしいでしょうか。よろしくお願いたします。

規程により、以後の議事進行は鎌野委員をお願いをしたいと思います。私はこれで仮議長の任をおります。ご協力、ありがとうございました。鎌野先生、よろしくお願いたします。

【司会】 ありがとうございました。それでは、鎌野会長、議長席へお願いたします。

鎌野会長ごあいさつの後、議事の進行をお願いたします。よろしくお願いたします。

【鎌野会長】 前回もここで会長をさせていただきました。やれということでご推薦いただきました。非常に僭越ですし、ここには消費者、行政あるいは消費者問題、現場で非常にご活躍の委員の皆様ばかりという、その中で非常に僭越ですが、進行役ということで務めさせていただきます。ご協力をどうぞよろしくお願いたします。

以下、座ったまま進行をさせていただきたいと思います。

あらかじめ示されました議事次第に従って進行をしてみたいと思います。

副会長の選出について

【議長】 まず、議題の（１）の 副会長の選出でございますが、副会長につきましても委員の互選により選出することになっております。いかがいたしましょうか。何かご推薦などがあれば。

〔「はい」との声あり〕

【議長】 田島委員。

【田島委員】 楠本委員をご推薦したいと思います、いかがでしょうか。

【議長】 ただいま田島委員から副会長は楠本委員とのご推薦がありました、いかがでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【議長】 それでは、異議がないということですので、副会長に関しましては楠本委員に

お願いいただきたいと思いますが、楠本委員、いかがでしょうか。

【楠本委員】 よろしくお願いいたします。

【議長】 では、お引き受けいただけるということですので、楠本委員には副会長席にお移りいただきたいと思います。

【事務局】 事務局からお願いがございます。申し訳ございませんが、石田委員と上原委員につきましては、事務局職員がご案内しますので、席の移動をお願いします。よろしく申し上げます。

【議長】 それでは、副会長に楠本委員ということですので、一言、楠本副会長にごあいさつをお願いいたします。

【楠本副会長】 楠本でございます。前期も副会長をさせていただきましたが、余りお役に立たないと思うのですが、一生懸命やらせていただきたいと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

消費者苦情処理部会委員の指名について

【議長】 それでは、続きまして、議題（１）の 消費者苦情処理部会委員の選出の件でございます。これにつきましては、お手元にたくさん資料がございますが、その中の千葉県消費者行政審議会議事運営規程というものがございます。念のために確認いただきたいと思います。

その４条、部会の件についてお諮りをしたいのですが、４条のところに「審議会に、次の各号に掲げる事務を処理するため消費者苦情処理部会を置く。」これはテーマになっている重要な部会でございます。今日は最初ですので、審議会としてこの部会委員の選出をお諮りしたいと思います。

１０名以内ということで、この点については、その４項のところに「部会に属する委員は、審議会委員の中から会長が指名する。」と、いうことでございます。ですから、この審議をさせていただきたいと思います。

先ほど申し上げましたように、この委員というのは１０名以内ということになっておりますが、１０名以内ということで何名定員にするか。私は何名指名するかという点でございますが、この件につきまして事務局で何か案がございましたら、ご発言をお願いしたいと思います。

【事務局】 苦情処理部会につきましては、これまで実は開催をしたことがございませんで、そういう意味では機能していないという状況があったわけですが、できるだけ実効性あるものにしていきたいと考えておりました、従来５名の委員をお願いをしていたかと思うのですが、私どもといたしましては、今申し上げましたとおり、今後、システムをきちんとつくっていく必要があるということをお大事にしていきたいと考えておりますので、その検討をできるだけ多くの皆様方に係わっていただき、

よりいいものにしていきたいと考えております都合上、これまでの5名にプラス3名の形で、8名の委員にお願いできればと考えております。

その内訳といたしましては、消費者及び事業者の各代表、各1名でございましたが、こちらを各2名とさせていただきたく、また、併せまして有識者、学識の方々は3名でございましたが、バランスをとるという意味で4名に増員をさせていただき、合わせて8名という体制でいかがでしょうか、ということをお諮りしたいと思います。

【議長】 以上のような事務局案ということですが、苦情処理部会委員を従来の5名から、実効性を担保するために、もう少し多くした方がよろしいであろうということで8名に増やしたいという提案がありましたが、この点についていかがでしょうか。

〔「結構です」との声あり〕

【議長】 特に意見ないというか、むしろ望ましいということだと思いますので、それでは8名、こういふことで私の方から指名をさせていただきたいと思います。ただ、今日、名簿を拝見し、いろいろなご経歴ということで少し時間をいただきたいと思っております。事務局の意見もお聞きしてということで、最終的に私が指名をさせていただきたいと思っております。

そのために若干数分、お時間をいただければということで、休憩させていただいて、各委員はそのまま自分の席でお待ちいただければと思います。

それでは、ここで休憩をしたいと思います。

〔休 憩〕

【議長】 それでは、会議を再開をいたします。

消費者苦情処理部会の委員につきましては、先ほど申し上げたとおり、私から指名させていただきたいと思っております。

8名ということですので、8名の方のお名前を述べさせていただきます。上原章委員、陶山嘉代委員、滝沢昌彦委員、村千鶴子委員、田島博良委員、和田三千代委員、笹川恭広委員、三浦弘委員、以上の8名をお願いをしたい。お引き受けいただけるでしょうか、ぜひよろしくお願ひします。といったことで8名ということをお願いをしたいと思っております。

この消費者苦情処理部会委員の名簿につきましては、事務局の方にお願ひして、本日の会議が終了するまでに皆様方にお配りをいたします。

(2) 千葉県消費者基本計画(仮称)の策定について

【議長】 それでは、今日のメインの議題でございます議題の(2)千葉県消費者基本計画(仮称)の策定についてでございます。

それでは、この点について事務局の方からご説明をお願いしたいと思います。

【事務局】 それでは、事務局から少しお時間をいただきましてご説明をさせていただきたいと思います。

お手元の資料1以降、ご準備をいただければと思っております。

私が申し上げるまでもございませんが、本年6月1日から「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」が施行されました。この条例に基づきまして、基本計画を策定することになりますが、条例の第10条に、知事は、施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、基本計画を定めなければならない、というふうになっておりまして、四角のところをご覧いただきたいと思うのですが、基本計画は次の各号に掲げる事項についての定めるものとなっております。

1つは、施策についての基本的な方針、2つ目といたしまして、総合的かつ計画的に講ずべき施策、3つ目といたしまして、施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項となっております。

3項は、こちらの審議会の意見を聴かなければならないという形で、本日、こちらの条文に基づいて皆様方にもご意見をいただくことになろうかと存じます。

2の基本計画の策定方針についてご確認をいただきたいと思います。基本計画策定の基本方針は、私ども千葉方式というふうに申し上げておりますが、白紙の段階から官民協働で計画を策定するという丁寧な策定プロセスを経て、実効性ある計画をつくっていきたいと考えております。それを、まずは一点、確認をさせていただきたいと思います。

当然、条例に基づく基本計画になりますので、条例の理念等はきちんと踏まえなければならないことになろうかと存じます。

1番目といたしまして、行政、消費者及び事業者等が相互に連携・協働すること。

2点目といたしまして、消費者の権利を尊重する。

3点目、消費者の自立の支援を行う。

4点目といたしまして、計画の実効性を確保するための具体的な内容を盛り込む。これは、具体的には施策事業ということになろうかと存じます。

計画の期間でございますが、始期を21年度を目途にしたいと考えております。何年間の計画になるのかにつきましては、今後の検討の内容の一つになってくるということで、今、考えておるところでございます。

(2)基本計画策定に向けた取組というところでございますが、こちらは資料の2をお開きいただきたいと思います。基本計画策定スケジュールということで、これは当初の予定で組ませていただいておりますが、検討委員会と県ということで2つに分けさせていただいておりますが、検討委員会を設置し、第1回目の委員会を開催したのが8月1日でございます。後ほどご説明させていただきますが、その前に既に5月から既存の会合の場を活用させていただき、ご協力をいただき、私どもとしてはミニタウンミーティングという名称で呼ばせていただいておりますが、県

民の皆様方から白紙の段階で直接ご意見をいただくという場のご提供をいただいております。これまでに46回ほどのいろいろな場にお邪魔をさせていただきました。

第1回の検討委員会が8月1日ということで、右側の県という中で8月の欄をご覧いただきたいのですが、「千葉県消費者行政審議会」とございます。実は、当初は8月に今日の会議を開催する方向でスケジュールを立てたのですが、申し訳ございません、約2カ月遅れの状況になっておりまして、これまで検討委員会は既に3回開催いたしておりますが、このまま2カ月の遅れでいきますと、年内の計画策定予定が年度内という方向になろうかなと考えておるところでございます。

今後も検討委員会と官民協働ということで検討を進めさせていただきまして、最終的にはこちらの「千葉県消費者行政審議会」に諮問をさせていただき、答申をいただくというプロセスを経て、計画策定という形になろうかと存じます。

今申し上げましたとおり、2カ月遅れになっておりますので、このスケジュールがすべて2カ月後ろにずれるような形の諮問、答申ということで、今後は予定をさせていただくことになろうかと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

今、検討委員会につきまして申し上げましたが、実は検討委員会は一般公募の方々10名を含む25名の委員で立ち上げさせていただきました。

お手元に資料4で委員名簿がございますので、ご確認をいただければと思います。公募委員は、備考欄に公募委員と書いてございます。会長は有馬和子さんで、副会長はお2人、坂口さんと谷さんにおやりいただいておりますが、できるだけ幅広いご意見がいただけますようにということで、今申し上げました公募委員もさることながら、いろいろな分野の方々に係わっていただいております。消費者団体、生産者事業者団体、福祉や環境活動の関係者、消費生活や外国人の相談を受けている相談員の方、あとは学生さん、弁護士や司法書士等の専門家の委員の皆様方にも加わっていただいております。

この検討委員会は3回ほど重ねておりますが、皆様方が消費生活とか消費者というものをどう捉えるかということも含めまして、ある程度の共通の理解を図っていただくということを大事にするために、この3回の委員会がほとんどフリートークということで、中身を詰めているわけではございません。そういったフリートークの中で、ある程度の皆様の共通基盤をつくっていただき、今後、具体的な内容等を詰めていただくことにしております。

今の段階で、実は4つのワーキンググループをつくることになりまして、どのワーキンググループに属されるかということについて、恐らく間もなく、来週早々にはグループが明確になるという状況です。1つは相談体制、2つ目といたしまして、教育、啓発、情報提供、3つ目といたしまして安全・安心、環境、4つ目といたしまして推進体制です。この4項目に分かれて、今後は協議をしていただくことにな

っております。

それと併せまして、その検討委員会の方でどのような意見が出ているかという概略について幾つかお示しをしたいと思っております。例えば、消費生活や消費者問題といっても、普通の人には大変わかりにくい。そういう意味では、定義とか説明が必要なのではないかということ。

身近な市町村だけでなく、県など様々な相談窓口を選択できることが大変重要である。相談窓口の充実ということも意見としていただいております。

3つ目、悪質商法を防止するためには、教育、啓発、摘発、被害者救済をしっかり行う必要がある。事業者指導は権限を有する県が行い、啓発に関しては市町村がきめ細かく、つまり基礎自治体として身近な市町村が実施することが現実的ではないか。

知的障害や認知症など、判断力が弱くなっている人への悪質な訪問販売等の被害が増えてきている、ということもお声をいただいております。

こうした被害から救済するためには、消費生活センターを拡充するとともに、中核地域生活支援センターや包括地域支援センターなどとの連携を強化する、といったことも必要なのではないか。さらに、成年後見制度の利用を促進する取組なども求められるのではないかと様々なご意見をいただいております。

併せまして、ミニタウンミーティング、先ほど申し上げましたが、資料の方をご用意いただけますでしょうか。資料の5と6になりますが、まずは5をお開きいただきたいと思っております。

先ほども申し上げましたが、5月12日を皮切りにいたしまして、必ずしも消費者という観点のみならず、もちろん事業者の方々、生産者の方々など、いろいろな方々の会合でお時間をいただきまして、少ないところでは15分から長いところでは2時間とか、長くお時間をいただいているところでもございますが、そういった中で、9月28日までで46回、合わせて1,370名の方にご参加をいただいている。ご参加というよりも、最初からおいでいただいているところに無理やりお時間いただいたりしている訳ですが、そういった形で進めさせていただきました。

このミニタウンミーティングは、引き続き今後もできる限りご協力をいただきながら進めさせていただきたいと思っております。

最後のところをご覧いただければ、市川教会のスペイン語ミサの後、つまりスペイン、メキシコあたりの方々がミサに来られて、その後にフリートークをされるような場にお邪魔をさせていただいて、外国人の方々が具体的に困っていらっしゃるのかどうかとか、そういうようなご意見などもいただいております。

そういう中で、資料の6、恐縮でございます。46回あるものですから、まだ途中までしかまとめ切れっておりません。7月ぐらいまでのものですが、大体このよう

なご意見がありますということで、この見出しも私どもの方で一応、こんな角度でというふうに取りまとめさせていただきましたが、このグルーピングの問題も、もちろんこれから整理をしなければならぬとは思っております。仮にこういう形で今、置かせていただいておりますが、幾つか一緒にご確認をいただければと思っております。

例えば、1ページをお開きください。消費者教育・啓発等についてというところで、ちょうど真ん中ぐらいにございます10番、「消費者の自立については、小さいときからの教育が必要と思う。」、こういった意見は本当にいろいろなところで沢山いただいているところでございます。複数の回答が幾つというふうにはなっておりませんので、単なる羅列だということでお目通しいただければと思います。

その下、13番、「小中高等学校において、消費生活や契約等についてしっかり教育し、意識を持たせることが大事である。」と。やはり、学校教育における消費者教育というのが余り系統立ててなされていないのではないかとということで、発達段階に即した形できちんとやっていくことが何より重要なのではないかとということが、いろいろなところで多く寄せられているところでございます。

沢山ありますので、飛ばさせていただいて恐縮ですが、3ページ、下から3つ目、51番をご覧ください。こちらは、「行政では、相談件数が少ないところは、相談員も一人で十分と判断するようだが、被害が無いわけではなく、郡部では被害者がしょうがないとあきらめてしまう、センターに言うということの認知度の低さがある。そういう被害者の特性を考えた教育、啓発を行政がしていくことが非常に重要だと思う。」ということで、県からの指導というのは、これは恐らく市町村に対してということだと思っておりますが、こんなようなご意見もいただいております。

4ページをお開きください。情報の提供についてというところですが、真ん中、13番になります。「事業者名は伏せておいてもいいので、こんなことという事例を速やかに公表して欲しい。」と。情報を早く知りたいというご意見が結構寄せられております。

その下は、逆に事業者名も公表をということになっておるところでございます。

5ページをお開きください。上から2つ目、25番をご覧ください。「障害者や高齢者は、十分な判断能力に欠けると思われるケースが多い。一方、悪質事業者の手口は複雑化・巧妙化の傾向にある。障害者や高齢者の被害を未然に防止するため、決め細かな判りやすい情報提供をお願いしたい。」、高齢者については、特にインターネット等にアクセスするという手法が非常に難しい中で、例えば県ではホームページにアップしていますといっても、本当に必要な人に情報が届かないということに対しては、丁寧に情報提供が必要なのではないかというご意見でございます。

その下の方、下から3分の1ぐらい、37番ですが、「何かあったときの連絡先がわかっていることが大事と思う。子どもに何かあったときには、救命センターの連

絡先がすぐに思い浮かぶが、消費生活に関しても、相談先を市政だより等に載せて、すぐわかるようにすることが必要と思う。」つまり、どこに相談していいかわからないということが、まだまだ知られていないという中で、そういったところが重要なのではないかということと、わかりやすいという意味では、110番、119番というのは非常にわかりやすいということの中で、そのようなものもあってもいいのではないかというご意見もございます。

少し飛ばさせていただきます、9ページをお開きください。相談・苦情処理体制等についてでございます。真ん中のところ、10番になります。「現在P I O - N E T非設置の自治体も含めてネットワークの構築を期待したい。」これはP I O - N E Tが整備されていないところは、相談があっても、それが結果として反映されていかない。つまり、顕在化になかなか結びつかない等々、いろいろな問題点があるのではないかということです。

その下、13番、「消費者行政審議会の苦情処理の仕組みがきちんと動くようにしてほしい。そのためには、何件以上になったらというような具体的な数字があった方が動きやすいという気がする。」というふうな苦情処理体制のところについてのご意見、下から2番目、16番になります。「市では、昼休みなしで相談を受けているので、県のセンターがお昼休み時ということで市に相談が入ってくる場合もある。公僕の立場で、サービスをしていることを意識する必要があると思うし、そうであれば、県もお昼休みも相談を受けようにする必要があるのではないか。」という県センターへのご意見もいただいております。

その下、17番、「条例を運用するに当たって、消費者センターの役割は非常に重要だと思う。事業者の動きも早いし、経済の流れも速いので、各市町村の窓口にできるだけ早い情報、確かな情報が欲しい。」ということとか、10ページをお開きください。長いので割愛しますが、上から4つ目になります21番です。これは「相談を受けていて、法的な疑問があったり、事業者等についての情報等を得ようとすると、県の消費者センターではなく、国民生活センターや、経産省等に聞いてしまうことが多い。国民生活センターでは、相談したときに専門家がすぐに答えてくれるルートがある。県でもそういった体制をつくって欲しい。」ということで、これもセンターに対するものということです。

あとはその下、28番ですが、「苦情処理委員会や訴訟の援助については、前例をつくるために積極的に裁判をしてみませんかというような助言をするなどしてもいいのではないか。そういう裁判で救われた人が出てくれば、そのことを話すだろうし、口コミで広がっていく。」と、そういった苦情処理部会を活性化するというところのご意見もいただいております。

飛びまして、12ページをお開きください。事業者指導や事業者の取組の促進についてですが、真ん中9番、「各事業者とも「お客様第一」で仕事をしてきている。

かつては店とお客の相互コミュニケーションが成り立っていたと思うが、現在では、マスコミの論調も含め、トラブルがあると一発でマーケットから退場させられてしまう。消費者に顔を向け努力している企業に対しても同様である。本当に糾弾すべき悪質な事業者は違うところに隠れているわけで、その辺の判断はきちんとしていかなければならないと思う。」というふうな事業者側から見たときの問題点のご指摘。

13ページをお開きください。20番、「事業者の自主行動基準について、条例・計画では「望ましい」と記載されていても具体的ではない。そこで優良企業の公表など、消費者にわかりやすく伝えてくれると自分たちの判断基準となる。」と事業者側からのご意見などもいただいております。

14ページの消費者の意識等について。代表的なもので申し上げますと、6番で「消費者の判断基準が「価格」だけになってしまっている。他の基準、例えばフードマイレージなどもあるが、伝わりづらいせいか浸透していない。伝える努力はもっと必要だろう。」ということで、消費者側に対する意識の問題の指摘です。

15ページの上から2つ目、関係機関の連携という中では、2番ですが、「医師や警察との連携が重要。」というご指摘もいただいております。

21ページ。消費者問題の実態や背景等についてという中で、77番、「「消費者と事業者は対等であるべき。」と条例で謳っているが、最近の食の問題の例などを見ると消費者の方が強いように思う。」つまり、実は消費者の方が今は優位に立っているのではないかというご意見も中にはございました。

83番、「いまの消費者の中には、明らかに事業者に対し「敵対的な」者もいる。」つまりクレマー的な人たちもいるというご指摘。

下から2番目、89番、「消費者団体の連携強化、知恵の出し合いも必要になるのかなと思う。」ということのご指摘がございました。

22ページになりますが、真ん中です。11番、「県内どこに住んでいても情報等の格差があってはならないと思う。」千葉県広うございますので、そういったところのご指摘。

その下、12番、「条例ができたというだけでは意味が無い。条例の実効性が確保されるような計画ができることを希望する。」という計画に対するご意見。

その下、15番、「具体的にどのようなことをして、消費者と事業者を対等とするのが問題。具体的な方策をきちんと決めてもらわないと意味が無い。」というようなことと、16番、「今まで、消費者サイドに立った行政が行われてこなかった。」と。そういう意味では、消費者の立場に立ってということでご意見をいただいております。

このようないろいろなご意見多々ありますが、幾つかご紹介をさせていただきました。お時間が長時間になりまして、申し訳ございません。

皆様方には、この計画につきまして条例の理念は踏まえつつも、計画というのは

実効性を担保するということと、条例に血となり肉となりという形でつけていくことが重要かと思っておりますので、上乘せ、横出しの施策を幅広く盛り込んでいきたいと現在は思っております。そういう形で検討をしておるところでございます。

冒頭にも申し上げましたが、条例の枠にこだわらずにご意見をちょうだいできればと思っておりますので、会長、どうぞよろしく願いいたします。

以上でございます。

【議長】 今、事務局からご報告、ご説明があったとおりでございます。私の方から念のために、重々おわかりだと思いますが、我々の審議会の役割をくどのようなですが、確認させていただきます。

今、事務局からご説明があった資料1のところ、もう既に基本計画策定委員会がワーキングを立ち上げて検討を開始している。いわゆる千葉方式というか、そういった基本的な方針に従って官民協働で作業を進めている。

それを受けて、資料1の2の(2)の2番目のところですが、検討委員会で官民協働で基本計画案を検討し、恐らく、間もなくというか、次の委員会あたりでは、その素案が上がってくるでしょうが、下から3行目ぐらいですか、基本計画素案がこういった検討委員会で官民協働で策定されると。従来は県の職員の方が、事務方がつくってくれるというのを、千葉県ではこういった検討委員会で広く県民の意見を反映して素案ができる。

その後、一方ではパブリックコメント及びタウンミーティングを実施し、県民の意見を踏まえるとともに、次は我々の出番で、千葉県消費者行政審議会に諮問をする。我々は、その諮問を受けて、我々の審議会からの答申を受けて、最終的には県知事が作成するわけですから、知事がそういうことを策定、報告するというところでございます。

ですから、我々の役割としては、そういった素案について審議をし、最終的には知事に答申という形で提出をするということ。その日程が先ほどご説明があったとおり、年度内ということで、恐らく順番としては、そういった素案を十分この審議会で各委員のご意見などで審議をしていただいて、最後の委員会で答申を渡します。そういう順番になるかと。今日は、その最初でございます。

検討委員会の方はかなり多く開かれるようですが、我々のところでは今日を含めて3回と、先ほどご説明いただきました。数が少ないですので、今日、最初の委員会でございますが、そういった流れの中で検討すべき課題、あるいは盛り込むべき事項等について、これは検討委員会がキャッチボールしながらということですが、そういったことでご意見やご提案というのをこれから限られた時間でございまして、していただければと思います。

さらに、事務局への質問などがありましたら、そういったものについてもこの場でお出しいただくということでございます。

ただ、この基本的な方針ということで、事務局の側としては、質問については回答していただくけれども、ご意見ということについては事務局が何か発言をするということではないと思いますので、質問についてはきちっと回答していただくということで、ご意見はここで承ったということで、また記録に残していただいて、検討委員会の方にも伝えていただく。

特に、今日、最初ですので、すべての委員の方に何らかの発言はお願いしたいと思うのですが、あらかじめ、私の方から順番にというよりも、まずはご質問のある方がいると思いますので、自由にご発言いただければと思います。

ちょっと前置きが長くなりましたが、いかがでしょうか。和田委員、どうぞ。

【和田委員】 最初の発言でちょっと緊張しておりますが、国の方の消費者問題が今度、消費者庁という形で、多分できるのではないかと私たちっておりますが、そうすると、かなり広い行政、今まで分かれていたものが、消費者に関連するものは全部消費者庁という形になるのではないかと思うのです。そうした場合に、県の組織も何か変わっていくのかどうなのかということが気になりまして。そうすると、そこまでを見据えて基本計画をつくらないといけない時期になったのではないかと。

条例の検討委員会から参加をしておりますが、私は食の問題とか、高齢社会の問題とか、そういうものもこの条例の中に入れたいという思いがありましたが、それはその時点では県の組織が分かれていて、それなりの条例があるということで、この中には今までなかった環境という問題が初めて取り上げられたという記憶があるのですが、今度、そういう消費者庁になると少し変わってくるのかな。今、課長がおっしゃいました上乘せ、横出し、どうぞ自由に意見をいただきたいとおっしゃってくださったのが、すごくうれしいことだと思いますが、その辺まで含めての基本計画にしなければいけないのかどうなのかということ、私はして欲しいなという希望でございます。長くなりました。

【議長】 ご意見の部分と、若干、事務局への質問と、消費者庁という国の組織、それとの関連で県の組織はどうなるかと。これは多分、ご質問、その部分について、もし何か事務局の方であれば。

【事務局】 消費者庁の動きに関しましては、当然、私どもも注視してまいりたいと思っておりますが、今、こういう流れの中で、検討委員会の皆様のご意見もいろいろといただきつつ、この計画に盛り込むべき事項について、ご一緒に協議させていただければと思っております。

【議長】 今日、最初ですので、こういった点でもよろしいです。自由にご発言いただければと思います。いかがでしょうか。国松委員。

【国松委員】 質問と意見という感じですが、先ほどこの計画は21年度が開始時期だとおっしゃられたのですが、何年間の計画というか、それはこれからの検討課題だとおっしゃられましたね。

何事も計画というのは、そのスパンがものすごく大切で、いろんな地方、例えばこれだけ子どもたちに消費者教育をして欲しいと、そういったような希望が出ております。私もそれはつくづく思っております。例えば、副読本をつくるとか、そういう具体的な計画ができたらとてもいいなと思っているのですが、それにしましても、そのスパンがどのくらいかということによって内容もやや違ってくるといふか、そういうことがありますので、何年間計画かというのは県の方もそれぞれの課によって一つずつ違うんですかね。あるいは、県でつくる計画というのは大体このぐらいのスパンだよと、そういうのがあるんでしょうかね。そのあたりを、まずお聞かせ願いたいと思います。

【議長】 どうでしょうか。

【事務局】 県の計画のスパンはいろいろでございますが、最も多いのは恐らく5年ぐらいのものかなと思っておりますが、中長期的展望に立たないとできないものと、ご存じのとおり、毎年、アクションプランという形で私どもも策定しておりますが、そういった形で5年ものの中で毎年度きちんとやっていくというやり方などもありますし、5年ものでも大体3年目に見直すというものがきちんと盛り込まれていたりということで、消費生活に関するものもそんなに極端に、例えば1年間で何をやりますというものではなく、少し先を見据えつつ、その事業をきちんと担保できるようにしていくことなのかな、というふうには事務局として漠然と考えておるところでございますが、皆様方のご意見をいただきつつ、検討委員会の皆様のご意見、あるいは県民の皆様のご意見をいただきつつ、スパンについては検討させていただきたいと思っておりますが、少なくとも50年間とか、そういうことではあり得ないと思っております。

【議長】 今、国松委員から、ある程度、どのくらいを見据えてということで、その点についてご意見がありますか。今後、事務局などとそのあたりを詰めていくのですが、何か。山田委員。

【山田委員】 ただいま櫛引課長からご説明いただきましたが、本当に実効性あるものにしていきたいという意欲は感じられて、私たち消費者としても本当にうれしく、力強く思って、そのようにするというをすごく望んでいきたいと思っております。

基本計画のところですが、余り短いのもあれだし、余り長いのもというのは、今、課長から言われましたが、私も3年がいいのか、5年がいいのかわからないのですが、その内容によっては必要な年度というものが必要なのかなと。余り長くなく、すごく短くなく、のような計画をつくっていただきたい。そして、テンポの早い消費者被害だとか実態が多いと思っておりますので、計画の見直しというものがきちんとできるように、基本計画の中に評価とか見直しとか、そういうことがきちんと点検できるように、できれば多少の目標といふか、そういうようなモデルを持ちつつ、計画の中に盛り込んでもいいのではないかなと思っております。

【議長】 そのほかいかがでしょうか。田島委員。

【田島委員】 スパンにつきましては、3年だとか5年だとかあるとは思いますが、こういう時世でもありますので、何年になろうと、毎年、プラン・ドゥー・シーではないのですが、見直しが必要なところは見直ししていけるような形にするのが非常に大事ではないかと思えます。先ほど苦情処理部会も5名から8名に充実ということで課長からもシステムづくりをしたいというご意見がございました。この消費者行政審議会だとか、苦情処理部会、あるいはスケジュールの中にあります県庁内の連絡協議会、県の消費者センターなど、さまざまところで努力されるわけですが、それがこの間の傾向を見ますと、途切れ途切れの感じがしますので、プラン・ドゥー・シーで流れていくような消費者行政の仕組みなり、スタイルを是非つくっていく必要があるのではないかと。審議会としても、是非ともそういう流れるような仕組みを実現していきたいなと思っております。

【議長】 貴重なご意見。ほかに。どうぞ。

【石田委員】 今回から参加させていただきました相談員の石田でございます。よろしくお願いたします。

私の立場としましては、現場の相談員がどのような形でこういう苦情を上げていくかという、今、流れをとってお話をいただきましたので、お話しさせていただきたいと思うのですが、こちらの条例の中の22条に不当な取り引きに関する調査等というところがあるかと思うのですが、その中でも消費生活センターから得られた情報のうちということがあります。ところが、各市区町村の実際困っているといったような相談を県のセンター、または県民生活課とか、そういうところに上げていく仕組みといたしますか、手続きというものが明確ではないと思うのです。

申し出というような形で申出書というのもあるのですが、相談員に聞いてみますと、そういうものを使って申し出をしているという状況もなかなか見られない。実効性がない。櫛引課長から何度か実効性のあるものにしていきたいというお話がございましたので、現場といたしましては、相談員からもきちんと上げられていくようなフローチャートのような形、そういう図式みたいなものが示されるような苦情の上げ方といったようなものがあれば、本当に困っているというか、被害が広がらないで攻めていけるというものができるとかなど。

【議長】 石田委員からそのようなご意見がありました。そのほか何か。村委員。

【村委員】 村でございます。基本計画の策定検討委員会の方の検討の進め方との関係で質問を兼ねて意見を申し上げたいと思うのですが、消費生活というのは衣食住とか、最近ですとレジャーとかカルチャーとかすごく広い範囲に及んでいるわけです。

最近起っているいろんな問題が起きてても、例えば事故米の問題でも、農水省の関係だとか、一昨年問題になったミートホープだとか、各種の食品流通の問題も食品衛生法に関する厚生労働省と、JAS法に基づく農水省と、景品表示法に基づく

公正取引委員会に縦割りではばけてしまう。

ですから、最初の情報がどこに入ったかということによって後の流れも違うし、国の方もいろいろしなければいけないということで消費者庁構想の中で狭間を埋めようとしているわけですが、従来は連携をとるということが、国のレベルではされてない。こんにゃくゼリーの問題だと、全く狭間に落ちていきますので、農水省も何もしなければ厚生労働省も何もしないということで17人目の死亡者が出るという状況が起こっているわけです。

住まいの問題でいうと、多分、県の建設局ですか、住宅局ですか、ということで、多分、これは消費者行政部門だけの問題ではないだろうと思うのです。ですから、先ほど和田委員が質問されたことと完全にオーバーラップをすることを、もうちょっと具体的に意見とご質問ということになるかと思うのですが、そういうことで消費生活に関する問題というのは、恐らく、県庁の中でも複数の局にわたっているんな取組が既になされているものは沢山あるのではないかと思うのです。

ただ、それは国からおりてくる縦割りが、どうしても県だと削りますので、恐らく縦割りの中で横の連携が不十分な状態でなされているものもたくさんあるのではないかという気がするわけです。

そういう状況というのは、この委員の名簿を拝見していて、ほとんどの方は県がどういう分野に対して、どの局がどんなことを、何に基づいてやっているのかということは多分ご存じないと思うのです。そうすると、今、千葉県庁の場合には、何がちゃんとできていて、何が足りないのか。あるいはどういう連携があった方がいいのかという、現状がわからないと、多分、議論もできないし、意見も言えないのではないかという危惧を感じるわけです。

そこでご質問ですが、この策定検討委員会で議論されるに当たってか、あるいは今の段階で出ている課題でクリアしていればいいのですが、そういう今の県庁の中で消費生活に係わる問題を取り扱っている部局にどんな部局があって、どんなことをしておられるのかということについては、お調べになって、そこにそういう情報を提供しておられるのでしょうか。あるいは、そういうことを提供するご予定はあるのでしょうか。あるいは、そういう意見は出てはいませんか、ということをご質問したいのと、まだというのであれば、これをきちっとしていただかないと、この審議会でも本当にいい基本計画をつくるということは非常に心細くなってしまっているのではないかと不安を私は感じまして、ご質問とご意見ということですが。

【議長】 非常に貴重なご意見あるいは質問、その点どうでしょうかね。県の内部の組織というのは。

【事務局】 先ほど申し上げましたとおり、今、やっと、検討委員会の方ですが、皆さんが同じテーブルに着ける状況まで持ってきているという状態です。今、ご指摘いただきました庁内の連携のところ、各部局で何をどんなふうに行っているかというこ

とについては、実はここが官民協働というところで私も大事だと思っておりますが、検討委員会の方の委員の方からも幾つかのご指摘はあるのですが、そこで出てこないものについては、県側の方からきちんと情報を提供しつつ、共同で検討していきたいと思っておりますので、当然、情報の提供をさせていただくというふうに考えております。

さらに、その部分で皆様方、ご専門のお立場から、私どもと検討委員会でやったものだけでも、まだもしかしたらいろいろとご指摘いただく部分は出てくるかと思っておりますので、そういう多角的な面からのご意見をいただければと思っております。

【議長】 私の方から、あるいは村先生から補っていただければと思います。

先ほど検討委員会でワーキンググループの4番目として推進体制という問題、是非、だからこの辺のワーキング、そういったものに対して、今、県庁内の部局の様子はどうかと。この点についてはこの部局と、そういうのをお示しいただいて、そういう情報提供をされているのかわからないのですが、何か一覧表かなんかで示していただいて、また同時にこの審議会でも次回ぐらいにそういったものをいただいて、それがどういうふうに連携すれば、より推進できるのかと、そういったことを事務方の方でそういったデータをつくっていただいて、そして検討委員会のワーキングなりにもお示しいただき、我々にもいただければありがたい。これは多分、実効性ということと密接に関連しますので。村先生、そういうことで。

【事務局】 ちなみに、もう一コメントですが、消費者庁の方の29の法の移管とか共管というリストがございますので、例えば、県で言いますと、必ずしもすべてが埋め尽くされるというものではないのですが、それはどういう形になるのかということも検討材料の一つということでやらせてはいただいております。

【議長】 国を一方にして、他方で千葉県で先ほどこんにやくゼリーのお話で漏れがないようにというか、あるいはダブる方がいいということですよ。

そのほかに何か。滝沢委員。

【滝沢委員】 私も今の意見に全く賛成で、例えば、いただいた資料を見ても、消費者行政推進室の活動についてはいろいろ書いてあるのですが、あとはわからないので、その辺、整理をされたらいいのではないかと思います。

しかし、そうは言ってもそれぞれの権限の問題もありますから、そう簡単に一本化しなさいとか何とかとなかなか難しいと思いますが、せめて情報の共有というのはすぐできることだと思うのです。ですから、情報の一元化というか一本化とか、それは別に消費者行政推進室が中心になってやっても構わないと思うので、まず、そういうところをとりあえずやるというのが結構大事なのではないかという気がしています。

【議長】 貴重なご意見だと思います。そのほかに何かございますか。笹川委員。

【笹川委員】 私も和田会長のもとワーキンググループに入っております、特に消費者

センターの方々とかいろんな方々とお話をする機会があるのですが、一つは具体的にこういうふうに活動するのであれば、今ご指摘、皆様にいただいたように、今、相談員の方の人数が減っているとか、アウトソーシングになっている。情報が整理、先ほどどなたかがネットワークがすぐいかないというようなこと、そこら辺を整理していかないといけないと思いますし、まず第一は方針にのっとって予算をどれだけとれるかと。人数をどれだけ確保できるかと。

手前ども民間でございますが、そういうお客様の声のものがものすごく右肩上がりになっておりまして、具体的なもの、他の部署は効率化をしてアウトソーシング、人員もあるのですが、私のいた前の部署ですと、かなりそういう人数を充実させて、フェース・トゥ・フェースであるとか、ネットの受付であるとか、そういう人員増をやるとか、具体的にはそういうふうに重きを置くという形をつくって、それとインフラの整備をしているという現状でございますので、現状の教えできる範囲で県の組織体制であるとか、そういうのをある程度オープンにさせていただいて、どのくらい声を大きくして予算をとっていただけるかというところが、多分、現場の方々、相談員の方々の切実な声ではないかと思っておりますので、是非それをひとつ、よろしくお願ひしたいと思ひます。

【議長】 どうもありがとうございます。そのほか何かございましたら。どうぞ。

【楠本委員】 先ほどのタウンミーティングのご意見、提案というものを主だったところを拝見いたしました。が、条例が本当にわかりにくいという声のご意見とか、いろいろありまして、基本的なところから考えていかなければいけないのが、千葉県状況かなということをつくづく感じているわけです。

具体的な基本的な計画をつくる中で、条例の解釈というものがハッキリとわかりやすく示されるような、そういう具体論が必要だと思うのです。特に消費者センターに関しましては、私は郡部に住んでおりまして、私の住んでいる印西市というのはセンターがなくて非常に不便な状況です。そういうところで、P I O - N E T も入っていない。消費者相談の難しい問題があっても弁護士と直接ご相談する、そういう伝もないということで、むしろ、郡部の方での相談体制の充実ということで P I O - N E T を全相談窓口に入れるとか、弁護士と直接相談できるシステムをつくるとか、中央よりも郡部の方の相談体制の充実ということは千葉県全体のレベルを上げていく大切なことではないかと思うのです。

それと同時に、センターの充実だけではとてもおぼつかない。高齢者の方たちの被害等を防ぐためには、例えばですが、いろいろなところ、国でも取り組んでいますが、見守り体制とかというような体制ができていて、そういうシステムの中で高齢者を見守っていかうと、そういう動きがすごく活発化していますが、一つは、これはご質問でもあるのですが、千葉県ではどんな形でそういうふうなことをなさっていらっしゃるのかということ、そういうことも非常に大事だし、また先ほど沢山

ご意見がありました。県としての横のつながりの問題として、それも本当に重要な問題だと思っております。これも一つ質問ですが、消費者行政連絡協議会でも既に計画策定スケジュールの中で開催されているようですが、これが今、どういうふうに動いているのか。それも今後のために教えていただきたいと思っております。

【議長】 ご質問が何点か出ましたが、相談体制、最後の点、あとは組織の点についてお答えいただければ。

【事務局】 1点目の見守り体制の件につきましては、基本的には県は県なりの情報発信をさせていただいておりますが、市町村レベルでおやりいただいているという形になろうかと思っております。

2点目ですが、連絡協議会、先ほども申し上げましたが、これは2カ月遅れぐらいのスケジュールで動いております関係で、これから庁内の方でこういった形で、先ほど皆様方にご指摘いただきました横の連携は私どもも重要だと認識しておりますので、できるだけきちんとやらせていただきたいと思っております。

今、白紙の段階なものですから、まだ庁内に投げかけるところまでの、こちらの準備ができていないこともありまして、今後、きちんとやらせていただく予定でございます。

【議長】 そのほか何かございますでしょうか。まだご発言いただいてない委員の方から何かございましたら。どうぞ。

【三浦委員】 私も消費者行政はそんなに詳しくないのですが、事業者の立場ということいろいろな話をしていただきますが、事業者は法令順守とかコンプライアンス、リスク管理、最近、非常に神経尖らせております。マスコミでたたかれたら会社は終わりだというような危機意識を持っています。

ただ、一般的にはそういう形が多いのですが、中には悪い業者もおります。特に同じ業界、組合、そういう形に入っている業者は、一企業の問題だけではないなということで、それぞれ切磋琢磨して努力しておりますが、一番の問題は、そういう組合とか、業界団体に入っていない、これが非常に増えてきているのです。

地域でも環境の問題とか教育体制が非常に難しくなっています。ですから、この消費問題についても、その点の業者をどういう形で行政、消費者、事業者の連携、協働といった場合に、具体的なそういう場づくりといいますか、どういう形でその場をつくっていくのか、システムをつくっていくのかというのは大事になってくるのかなという気がいたします。

それと先ほども話ありましたように、情報の共有というのは本当に大事だと思っております。ですから、その情報を共有するシステムをどういうふうにつくっていくか、その辺もあわせて考えていく必要があるのではないかと考えています。以上です。

【議長】 どうもありがとうございます。どうぞ、上原委員。

【上原委員】 私は国民生活センターの相談の現場にいますが、千葉県の基本計画に

余り関係しないかもしれませんが、今、消費生活センターの相談が新しい局面を迎えているかなという印象を持っているのです。それは幾つかあるのですが。

昨日、国民生活センターの方で記者発表して、新聞には余り報道されていないのですが、マンションの販売がかなりしつこくやってくるということで、この辺を消費者の方は注意しましょうということで情報提供したのですが、最近マンション業者に消費者が断ると火をつけるぞということを堂々と言うのです。

そういう現場の中で、今、消費生活センターで困っているのは三笠フーズの問題以降、今まで消費者は食品の注意表示を見ましょうと。そういうのが大切ですよと言ってきたのですが、これだけ業者がインチキをやってしまうと、消費者は食品の表示を見ましょうといったって信用しないのです。大体、そんなインチキやっていたのを消費者センターは認めるのですかということで、相談に来るのは、今ここで飲んでいるお茶で具合悪くなったけど、中国製かもしれないから検査しろとか、つまり、業者に対して全く信用がなくなったのです。

それはどういうことかという、今まで例えば消費生活センターで業者がなかなか言うこと聞かないのだったら、こちらが入りましょうか、あっせんしましょうかという、最近、断る消費者が多いのです。業者に言う怖いから、仕返しされるから、それはやめてくれと。センターだけにしておいてくれという実態なのです。そのくらい信頼関係が崩れているのが相談ではないかと思うのです。

今、先ほどのレポートの中にもありましたが、対立的になっているとか、鋭角的になっていると、これは事実だと思うのです。ものすごく対立的ですし、ここまで信頼関係が崩れていいのかと思うぐらいの相談なのです。ののしり合うぐらいの相談というのは沢山起きているわけです。

そういう中で、どういう情報を共有していくとか、こういうふうには計画を練っていくかというのはあると思うのですが、非常にマイナスな言い方で申しわけないのですが、関係が前よりすごく悪くなっている。どんどんどんどん悪くなっていて、業者の言うことなんか信頼をしないと、業者の方は消費者の言うことは無理難題を吹っ掛けてくるクレマーだということを初めから決めつけている関係で会話が成り立たない。そういうような相談が増えてきているというのは、憂慮すべき事態ではないかと思うのです。

そういう中でこういう計画をどうやってつくっていくか。確かに前向きにつくる必要はあるのですが、現実はずっと厳しくなっているのではないかという認識を持っているのです。その辺、ご配慮いただければなと思うのです。

【議長】 村委員、どうぞ。

【村委員】 ちょっと角度は違うかも知れないのですが、行政が、例えば相談窓口を充実をしたり、あるいは行政処分の制度等を充実すれば、逸脱したことを知った事業者も徐々によくなるのではないかという基本的な考え方があって今までいろん

な整備に取り組みられてきた部分があると思うのです。

今、上原委員が言われたのは、事業者が守るべき基本ルールを守ってないということが暴露されてしまって、双方の信頼関係がなくなっているという意味においての対立構造というお話があったと思うのですが、実は消費者被害の現場では、もう一つ非常に深刻な困ったことが起こってきているのです。

それはどういうことかという、消費者が被害に遭って、消費生活センターに相談に行きますよね。被害の訴えが深刻であって、何とかしなければいけないということになれば、都道府県の場合ですと条例とか特定商取引法等によって事業者に対して行政処分をするということが出来る制度になっているわけです。

ところが、確信犯的に逸脱行動をして、それによって消費者から収奪をするということを何とも思っていない業者というのが片方で今、増えています。そういう業者は、消費者が消費生活センターに相談に行っても、要するに魔女狩りだと。消費生活センターは魔女狩りだと、そんなところとは話はできんと、こういうことを言って拒絶をして、あんたたち一体どういう権限があって民衆の契約に口ばし挟むんだ、引っ込んでいろと言って、多分、石田さんなんかそういうふうにごろ苦勞して、ストレスたまっておられると思うのですが、あっせんが非常に難しいというケースが増えているだけではなくて、消費生活センターとか行政に相談に言ったことが業務妨害であるということで、消費者に対して損害賠償を求めるといったケースが出てきています。

最悪のケースだと、消費者と消費者の代理人になって損害賠償請求訴訟を起こしますと、消費者と弁護士に対して、巨額の損害賠償請求を起こしてくるというケースが、例えば悪質な金融であるとか、宗教絡みの悪質商法ですと、何億円もの損害賠償請求を弁護士に起こしてくるとかというケースが既に何年も前から起こっているのですが、そういうようなものが、例えば住宅リフォームの訪問勧誘業者であるとか、そういうようなもので底辺が広がってきているわけです。

そうなりますと、狙われる人というのは弱い立場の人です。自分でどうしようもないので相談に行くわけです。相談に行ったあげく、業者からそういうことをされると、どういうふうになるかという、相談に行かなければよかった、黙って泣き寝入りをしていればよかったという発想になるのです。そんなことになったら、一体、世の中はどうなってしまうかということがわかりますので、それは絶対に許すわけにはいかないと我々は思うわけですが、ただ、これは弱い立場の消費者に頑張れと、私たち弁護士が言って済む問題かという、頑張れないからそういうことが起こるわけです。そういう場合に行政でできるバックアップみたいなものが何らかあるのだと。

つまり、消費生活センターで相談を受けた、あるいは事業者に対して行政処分をしたというときに、消費者を守るようなことが何らか、例えば県の単位で可能

かということも考えなければいけない時代に来ているというのが現実です。

ですから、今、上原委員が言われたものはまた別の質のものですが、規制緩和というのをはき違えて、そこまで来てしまっている。規制緩和と不況というものもあると思うのですが、そこまで来てしまっていて、かつて悪質商法のすべての手法が展示されているということで豊田商事が有名になりましたが、あれがかわいく見えるぐらいすさまじい状況が今、現場では広がりつつあるということで、余りこういう話ばかりすると悲観的になってしまって、なかなか現実的な意見は出しにくいのですが、そういう実情を踏まえて、全体を底上げしてよくしていくためにはどうすればいいか。業界団体の方たちにもいろんな知恵を出していただいて、うまい方法論を考えなければ、日本は後が無いというぐらい、今、しんどい状況かなということですよ。

【議長】 今、お二方、上原委員と村委員から貴重なご意見が出ましたので。検討委員会の委員の先生も多分、そういったことについてご意見もいらっしゃると思いますが、この審議会でもそういったご意見が出たということは、是非そちらにも伝えていただいて、記録に残して1つの問題として今後検討すべきではないかと思えます。

そのほかにも出ましたが、ここで区切りがよろしいので、知事さんがお見えになりましたので、ここで司会の方にバトンタッチをしたいと思います。

【堂本知事】 ご意見を少し伺ってからと思ったのですが、これから続くのですか、ご意見は。

【議長】 せっかくですので、今までのご意見をまとめさせていただいて、またご意見があればということで、各委員の方にご意見を伺いたと思います。確認で。

私が何か漏れていたことがあったら、また補足していただければと思うのです。

第一点としては、こういった基本計画のスパン、こういった予定でやるのかということで、多分、こういうことでまとめればよろしいと思います。大体5年ということですが、そういったある程度中期的なスパンと、もう一つは基本計画の中に3年とか5年を待たずに緊急的なものについては対応できるような、そういった流れというか、そういったものを盛り込むべきではないかと。基本計画では、そういったことは定めて臨機応変に対応できるのではないかとというようなことで、第一点はまとめられます。

もう一つは、実際に推進するということが県が相当なイニシアチブをとって推進しなければいけない。そのときに県の縦割りということではなくて、そのあたり、非常に円滑に推進するような体制を整える。ですから、それ以前に、何よりも情報を共有化しておく。それぞれの部署で自分のところ以外のことは知らないということがないように、そういったこと。ですから、検討委員会の方の推進体制、こういうワーキンググループでも、この審議会ですらそういう意見が出たとい

うことを、ぜひお伝えいただきたい。

もう一つは、何と言っても現場の充実というか、特に郡部、これは市町村と協力してということですが、郡部の相談体制あるいは多方面のネットワークということが必要だ。その中で見守り体制ということもご意見として出たということです。

最後に、最初に言いかけてましたが、一面ではというか、かなりの部分、現在、かなり事業者と消費者の中で、どちらかという非常に悪質な事業者が存在し、かなり関係が悪化していると。そうした事業者につかまってしまうと相談にも行けない。幾ら相談体制を充実といっても、そこまでいけないような場面が出現している。そういったことまで踏まえて、基本計画を考えなければいけない。

ちゃんとしたまとめにはなっていないと思いますが、今までそういうご意見が出たということで、それを検討委員会の方に投げかけていただいて、またこちらに返していただいてということです。

大体そういう意見が今、出ました。

中 断

(7 . 知事あいさつ) P 2 9 に掲載

再 開

【事務局】 知事は最後までこちらにいてくれるそうですので、引き続きどうぞ。

【議長】 そういったことでございますので、引き続きご意見を伺えれば。特にまだご発言がない委員の方もいらっしゃいますので、せっかく知事もおいでいただいていますし、あるいは2回目、3回目、よろしいですので、時間はまだ十数分ありますので、いかがでしょうか。山田委員。

【山田委員】 先ほど村先生、上原先生のお話で今の状況が大変厳しいということを伺いましたが、まだそうは言うものの、もう少し現場の基本的な計画というものも、ぜひ盛り込んでいただきたい。

先ほど榎引課長からもおっしゃられましたが、消費者被害をなくすためどういう方策があるのか、消費者啓発の方法だとか、そういう本当にキーポイントになるようなことをタウンミーティングから引っ張り出していただきましたが、その中で非常に緊急性のあるものと、長い目で見ると、めり張りをつけた、そういう施策をやっていただいてもいいのかな。

特に消費者教育というのはすごく大事だし、先ほど言われたように、千葉県はどこに行ってもそういうのができるようなこととか、あとは特別配慮する人たち

へのというものの官民というか市民がそれだけ近いとか、そんな形での千葉県の特徴として協働という条例の中に盛り込んでございますので、そんなことも含めて何かできること、それをモデル的にやるとか、めり張りをつけた基本計画になってもいいのではないかと思いました。

【議長】 どうぞ、陶山委員。

【陶山委員】 陶山です。私、いろいろ消費者問題の相談などを受けていまして、いろいろ考えると、もちろん消費者被害に遭わないということが大前提で、教育の必要を十分に感じますし、私自身、高校に出向いて消費者問題の具体的な被害事例だとか、高校生相手にお話しすることもあるのですが、被害に遭ったときにどこに行ったらいいのだろうというのがすごく重要だと思っていまして、消費者センターというのは一番、皆さんが知っている窓口として大変重要な位置づけだろうと思っています。そういう意味では、予算などを削られていく状況を見ますと、ここを何とかして欲しいなと思っております。

弁護士会と消費者センターは今、非常に連携して勉強会などを開いておりまして、ルートとしてはできつつあるということで、情報なんかをかなり共有し合っています。消費者センターで、起こった被害が大きい、たくさんの被害が生じている業者に関しては、弁護士会に結構早目に情報が回ってきまして、弁護団を組もうという動きもできてきているということで、そういった救済ルートですね。

どういう流れで、どこが最初に窓口になって、どういうふうに上げていって、解決まで至るのかということがある程度はつきり県民の皆さんにわかれば、被害に遭ったときも慌てないで、そこに出向くということが可能なのかなと思っていまして、基本計画の中にはそういった点も強調して盛り込んでいただきたいと思えます。

【議長】 どうぞ。

【石田委員】 消費生活センターの充実ということをお願いいたしまして、ありがとうございます。しかし、千葉県の中にはまだ郡部で相談体制が全くないところとか、相談員がいらっしやいまして、月に何回か。週に1回、一人とかというところとか、国民生活センターのP I O - N E T通信というのがございますが、それは今、どういったような被害が起きているか。どんなふうにしたらいいのかというあたりを相談員が、自分が相談するに当たり目安になるようなものですが、そこまで情報を入れ込むこともできるのですが、そういうものもないという市区町村があります。是非、そういうことのないように、千葉県下すべてに相談窓口があると身近なところで相談ができると。

今までは、なくて行けなかったというところの、窓口の設置にお取り組みいただきたい。

【議長】 そのほかに。市原委員、どうぞ。

【市原委員】 私、両方の立場でございますので、ここに参画をさせていただいておりますが、幾つかご質問があったりするので。

個人的な所見という程度でお答えをさせていただくということと、私の意見も言わせていただくということでお聞きいただきたいと思います。消費者庁ができて、県の組織がどう変わるのかという議論ございましたが、各省庁から権限を集めてスタートをするという前提で今、議論されていますね。

今、消費者庁が各地方公共団体に向けて検討しているのは、相談窓口の充実とか主にそういったことです。私どもとすると、それに対しては、石田委員、今、意見ございましたが、きちっとした支援、国が責任を持った支援をしてくれないと、相談窓口1つ、小さな町村だとつくれないという実態があるわけです。

今、現実には56市町村の中でP I O - N E Tなどを持っているのが17の現状です。大方はそういう体制すらない。ですから、何か事件が起きたとき、被害を受けたときに、なるべく速やかにぱっと相談できるというのは地元市町村。

もっとも、人によっては地元には相談に行きたくないという方も現実にはいるということも聞いていますが、形とすれば、身近にあることが一番重要でしょうから、そういったことは国に要請していく。

国の権限にいつまでも任せておくと、速やかな対応ができない案件が最近増えています。

私ども地方レベルですと、東京とか神奈川とか静岡とかで共通の被害が出ると、そこで相談をして、なるべく早く処分に結びつけるような努力もしているところもありますので、なるべく地方が速やかな対応ができるような条件、そういう体制をとるための権限移譲も必要だろうと。そういう形で、また国へも要請しているという考え方でございます。

村先生の方から県庁内で消費者に対する組織、係といいますが、ここでの議論に漏れがないようにというご心配でお話ございましたが、昨年度、消費者庁構想が発表されたときに、県庁内でどういうふうになっているのかということで、事務レベルであらあらで調べたことがあるのです。大体15ぐらいの課に係わっています。非常に荒っぽい作業で係わりのあるところを出しましたので、実際にはもっとあるのではないかと考えております。その辺をもう一度精査して、この場に資料としてご提供したいと思っております。

私どもの組織は縦割りであってはいけませんので、全関係部局集めて、「千葉県消費者行政連絡協議会」なるものをつくっているのですが、そこに参画をさせている課は全体で40ちょっとあります。ですから、その辺のところの関係をきちっと整理した上で、この場にご説明を申し上げたいと考えております。

最後に私の意見ですが、今、タウンミーティングをやっております。先ほどご説明いたしましたように、個別具体的な意見が非常に多く出ています。ですから、こ

の基本計画をつくるに当たっても、実効性を持たせるための計画として担保するのであれば、極力、具体性のある計画にしていきたいと思いますと考えております。以上です。

【議長】 他に何かご意見があれば。飯田委員の方からもし何かございましたら。

【飯田委員】 私も消費者問題で経験があったもので、ここの中で情報の公開というのはとても大事だなと考えています。

今、村先生のお話を伺って、そういったことを皆さんが知るとというのが被害をなくすということだと思います。

【議長】 どうもありがとうございました。和田委員。

【和田委員】 私、今回も苦情処理部会の委員をさせていただくことになりました。

これが今までは名前だけで1回も開かれてなかったということですが、これから本当に実効性がある苦情処理部会にしていくためには、私たちのところに情報をいただきたい。それをどういう形でいただけるのが一番いいのか、今まだわかりませんが、国民生活センターのP I O - N E Tそのものを私たちが見ることができるようになるのか、その辺、わかりませんが、せめて県の消費者相談員のところでまとめられたもので大きなものといえますか、幅広く関係がありそうだなというものをメールでも何でも流していただき、私たち自身もそれを勉強しながら、これは苦情処理部会で取り上げて、大きな問題にしていかなければいけないのではないかと、そういう勉強もしていかなければいけないと思っておりますが、その辺の先の見通しはどうなのでしょう。お答えいただければと思います。

個人情報保護みたいなものとも関係するのかなと。

【石田委員】 説明が足りなかったのかもしれないのですが、先ほど私が説明させていただきました相談員、相談の現場からの申出書というのが、一応、そういう問題のある業者さんで、現場で問題が解決しないということで、順番に上げていくという内容のもので、ところが、実際、今までそういうものを活用して現場の相談者に上げていくということが余り活用されていなかったということなので、今度、苦情処理部会がしっかり活動するということでしたら、そのときちょうど言いましたようなフローチャートとか図式とか、そういうものできちんと周知徹底していただければ、現場の相談員から問題だというものは上がってくるかなと思っております。

【議長】 どうぞ。

【堂本知事】 質問させていただいていいでしょうか。そのP I O - N E Tというのは、どこが管理することなのか、県庁ですか。

【事務局】 センターの方で管理しておりますし、当課にもございます。

【堂本知事】 ここには、だれでもが苦情を言える。

【事務局】 センターの方に相談が寄せられたもの、あるいは県の方に寄せられたものを入力するというので、国民生活センターの方がそれを持っていると。L A Nでつ

ながれているものです。

【堂本知事】 例えば、一般の市民が苦情をメールで打ち込めるようなところなのですか。

【事務局】 ではありません。

【堂本知事】 そういうのはないでしょうか。

【議長】 どうですか。まだ、そこまで。

【上原委員】 P I O - N E Tというのは、愛称で呼んでいますが、20年ぐらい前に立ち上げたものですが、これは各消費者センターに入った情報を相談員が250文字ぐらいでまとめております。それを各地のセンターから国民生活センターが一元的に収集しているということで送られてくる情報なのです。そこには個人情報が入ってないのですが、企業名とかそういうのが入っております。

だれが見られるかということで、もちろんそれも一つの考え方ですが、例えば、先ほども申し上げましたが、相談というのはかなり細かいことまで書いていくのです。何月何日に百万円の被害があって、例えば千葉県の何とか市の人というところまでわかってしまえば、事例によっては個人特定ができるのです。そういう情報を公開していいのかというのがはっきり言って、逆の意味からもあるのです。

事例によって、本当に個別しかない事例というのがあり得るのです。

リフォームで何百万とかとかなり細かく書きますので、それは公開は控えた方がいいのではないかなと。

相談者を保護する、逆に言うと、消費生活センターに相談したことがだれでも見られる、国民がみんな見られるという怖くて相談できないと思うのです。相談というのは、大体秘密というか、そこに言って、相手が言って、それで納得できるというか、情報が漏れないということでご相談いただいて、いろんなことを信頼して言っていただけるのだと思うのです。それがすべて文字になって、みんなが見れますよというふうになって、企業名がこうですよと出た情報が本当にいいのかなというところがございます。

今、おっしゃられましたメールの相談というのは、国民生活センターでトラブルメール枠というのを設けております。年間1万件ぐらい相談が来るのですが、相談というか、これは情報を寄せていただいて返事はしないのです。個々の相談という位置づけではなくて情報提供していただくという位置づけになっていきますので、ここには回答しておりません。

これは幾つかのセンターで例外はございますが、電話で相談を受けて、電話で回答しているのが98%ぐらいで、文書での回答はほとんどしてないのです。メールで来ると、みんなメールで返すということで、みんな文書になりますので、そこまで労力を割くのはかなり難しいのではないかなということなのです。

現状、そういうことですので、P I O - N E Tについてはいろんな意見がございますので、それはいろいろお寄せいただきながらですが、諸刃の刃みたいなところ

があって、例えば企業名でも、A社のテレビで火が出たというのを調べた結果、B社かもしれません。そういうのも最初の情報で出してしまうということがいいのかどうかと。相談の解決の情報も入っているのです。

最後に、例えば業者と10万円の和解金でという情報も入っていますから、そこまで全部公開してしまうと、そういう結果まで出すことがいいのかどうか。これは各市のセンターの相談員とか職員までは見られるような仕組みになっているのですが、業務参考資料としてご利用いただくということで立ち上げたものですから、何でもかんでも裸になってしまっているのかなと。

7. 知事あいさつ

【堂本知事】 今、ちょうどすべての議論が出切ったところへ伺ったみたいで、本当は最初に来られればよかったのですが、なかなか来られませんが、失礼いたしました。

何より最近、警察の方も、県警本部長とも朝、犯罪のない千葉県の巡回が始まるものですからご一緒したのですが、今日も警察庁の方から振り込み詐欺について打ち合わせに来るということで、ただ、一つ一つの事例を聞くたびに何百万、下手すると1千万円ぐらいのそういった被害を、主にお年を召した女性が多いようですが、私たち第三者だからなのでしょう、どうして信じるのだろうか、そう思っていますが、本部長さんに言わせると、まんまとそれに引っかかってしまうというか、そのぐらい相手がたくみなんですよ。ですから、芝居というか演技というか、それが普通に無防備な一市民にとっては、全くわからないような、そういう事態なのかなと思います。

お米の話、ギョーザの話、そういった食の安全の問題で、消費者を取り巻く状況というのは、今までだったらいろんなお店で売っているものを、ふっと手を伸ばして、そんなに疑うことなく、私たち買っていたようなものが、そうではなくなるということで、生産者が信じられない、あるいは輸入をしてきたいろんな材料が信じられない。

そういう事態の中で、国の方でも消費者庁をつくるということで、先日も全国知事会の会長、女の方がいいと思われたのか、会長の代理で行ってこいというので、野田聖子長官、大臣でいらっしゃいますが、お会いしていろいろ話もさせていただきました。私の感覚から言うと、随分遅かったのではないかな。

日本の政治というのは、消費者の方に視点があるのではなくて、生産者の方に視点があった、あるいはいろいろな法律をつくる霞が関の方に重点が置かれていた。本当は分権一括法でもっともっと地域に権限と財源が移譲されて、そこでボトムアップで消費者の側から私たちは県政運営をしていきたいと思っておりますが、そういった視点が中央にも当然ながらとはうまくいかなかったのではないかなと思います。

ですので、感覚の仕方が消費者の立場に立っている感覚が少なかったように思います。

県の場合、今もこの資料に載っていましたが、ミニタウンミーティングとか、タウンミーティングとか、いろいろな会合をずっと重ねさせていていただいて、いろいろな方のご意見を伺いながら今日までやってきて、最終的に皆様にお諮りいただくということでございますが、そういったプロセスがとても大事だったように私は思っております。

そのプロセスを経て、県民の視点から県民が安全で消費者として伸び伸びと生活できる、そういった千葉県づくりのための基本計画をつくるということでございますが、いろいろな立場からご参加いただいて、私どもの場合は本当に地に足の着いた形でやっていきたいと思っておりますので、ご意見をいただいたことを大変うれしく思っておりますし、大事にさせていただいて、実際にできたらいいというものではなくて、計画はできたのはスタートである。そこから本当に実行に移す段階で、まずいことがあったらどんどん変えたり足したり、あるいは進化させて、この計画がどこの県よりも千葉県はプロセスが違うから内容も違うし、実行されれば、実態も違うのだというふうに思っていただけになったらうれしいと思っております。

今までは、最初は県民参加、あるいは情報公開を大事にしてやるんだということも申し上げても、それほど皆様、びんとこなかったようですが、福祉の領域とか、環境の領域とか、三番瀬のプロセスとか、大きい公共事業を中止して徹底的に住民の方、公募で集まった方たちも含めて、皆様で意見を交わしながら計画づくりをし、実際、工事も進めておりますが、そういったプロセスが今ではいろんな領域に広がってまいりました。そのことが本当は一番大事なのは消費者の問題だろうと思っております。

とかく障害者の問題は、どうしても障害者がつらい立場に置かれがちなものから、とても連携も強いし、力が弱いと思ったら大間違いで、本当に一番強い意思と志と、ある意味ではユーモアや私たちが想像できないほど深さを持っているつくってこられました。県民全部消費者ですから、そういう意味では消費者が一つに集まろうというのは難しいような気がいたします。

しかし、あえてその中で消費者の立場に徹して物を考えていこうという立場をとりながら、そこでご議論をいただいたり、計画をつくり上げたりしていただくことが大事なのだらうと思っておりますので、何となく消費者はアバウトな存在だということではなくて、千葉県はシャープな消費者の団体やシャープな消費者の議論が今回も展開していただけたのだと期待を申し上げますが、そういった形でこれからこの計画をきちっと運用していくことが大事かと思っております。

本当に今日はどうもありがとうございました。

8.その他

【議長】 知事さんに加わっていただいて、まだ議論が続きそうですが、予定の時間が残念ながらまいりましたので、ご意見やご提案につきましては、本日、これで終わらせていただきたいと思います。

各委員の手元に意見提出シートが配付されておりますので、後日、思いつかれたこと、あるいはほかに提案、ご意見などがございましたら、10月22日までに事務局の方にご提出をいただきたいと思います。今日、欠席された委員の方にも事務局の方から意見照会を行うということでございます。

今後は、事務局の方から先ほどご説明ありましたように、千葉県消費者基本計画（仮称）策定検討委員会の方で検討を進めていただいて素案をこちらにいただくということでございます。

先ほど知事からもお話がありましたように、千葉方式ということで県民からの声をいただいてというプロセス、そういった非常に先端的な試みが始まっておりまして、それを踏まえて、さすがにそういったところで基本計画なども練り上がっているということで、内容的にも充実したものをつくっていききたいと思います。知事さんからも、そういった消費者の立場に徹して、それで他の都道府県などをむしろリードするような基本計画を私どもではつくっていききたいと思います。

そのためには、検討委員会とのキャッチボールが必要ですので、今日、非常に貴重な意見が各委員から出ましたので、それを検討委員会の方にも伝えていただいて、また事務局の方では、お手数ですが、検討委員会でワーキンググループができて、進行中だと思いますので、そういったものをこの審議会の委員の方にも伝えていただいて、既に今日いただいたタウンミーティング、我々、非常に参考になりましたので、そういった要望をいただいてということで進めさせていただければと思います。

私の方から以上ですが、まず、委員の方、進め方等について何かご意見がございましたら。もちろん消費者の立場に徹してということで、もちろん事業者の委員の方にもご意見を伺って、協力してというのがもちろんでございます。

よろしいですか。事務局の方で。

【事務局】 1点だけ、資料の7をご覧いただきたいと思うのですが、今後、タウンミーティングを開催するというので、県内広うございますので、千葉県は日本の縮図と言われておりますが、4カ所で予定をさせていただくということで、まだ未定のところでもございますが、決定したところでもございますので、ご案内させていただきます。

印旛・香取・海匝地域ということで、旭市のいいおかユートピアセンター、これは調整中と書いてございますが、決定をいたしました。11月13日に行いたいと

思っております。

君津・安房地域につきましては、開催地は鴨川市ですが、まだ時期は未定でございます。

山武・長生・夷隅地域につきましては、茂原市を会場に11月7日に予定しております。

東葛飾・千葉地域につきましては、松戸市において11月22日ということで、それぞれタウンミーティングを開催することとしておりますので、情報を提供しつつ皆様方にも是非こちらの方にご参加をいただければと思っておりますので、ご案内をさせていただきます。

【議長】 ありがとうございます。それでは、本日予定をした議事は以上ですべて終了いたしました。

最後に、委員の皆様から何かご意見があればいただきたいと思っております。よろしいですか。

それでは、これで議事を終了いたします。ご協力、ありがとうございました。あとは事務局の方へお返しいたします。

【司会】 どうもありがとうございました。なお、先ほど議長から消費者苦情処理部会委員について8名の委員の指名がございました。事務局で消費者苦情処理部会の名簿を作成しましたので、各委員に配付させていただきます。

9. 閉 会

【司会】 以上をもちまして、本日の消費者行政審議会を閉会させていただきます。皆様には、長時間にわたり活発なご意見をいただき、ありがとうございます。どうもありがとうございました。

- 以 上 -