

## 1 開 会

【司会】 ただいまから平成21年度第2回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。よろしくお願いいたします。

会議を始めます前に、お手元に配付しました資料のご確認をしていただきたいと思います。

最初に本日の次第、委員名簿、座席表、次に千葉県組織条例（抜粋）、千葉県消費者行政審議会議事運営規程、千葉県消費者審議会へのあっせん・調停付託及び助言依頼等要領、そのあっせん・調定・助言事案処理要領でございます。

資料としまして、前払い型生前契約による葬儀サービスに係る消費者被害防止に向けた提言（概要版）がついています。

次に、前払い型生前契約による葬儀サービスに係る消費者被害防止に向けた提言（案）、少し分厚いものです。

次に、消費生活に係る県民意識調査（概要版）、これはカラーのものです。

次に消費生活に係る県民意識調査報告書、少し厚い冊子になっております。

最後に、千葉県消費者行政の概要がついています。

以上が本日お配りした資料でございますが、お手元の資料に不備等ございませんでしょうか。

本日の審議会に出席された委員の皆様につきましては、お手元に委員名簿、出席者名簿を配付してございます。

なお、梅田委員につきましては、急遽欠席させて欲しいとの連絡がありましことをご報告申し上げます。

また、後ほど、消費者苦情処理部会の調査に当たりまして、澤田弁護士にお願いしておりますので、お見えになった段階でご紹介したいと思います。

## 2 あ い さ つ

【司会】 それでは、開催に当たりまして市原環境生活部長からごあいさつを申し上げます

【市原環境生活部長】 本日は、お忙しいなか千葉県消費者行政審議会にご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

また、皆様には、日ごろから本県の消費者行政の推進につきまして、格別のご協力、ご指導等いただいていることに厚く御礼を申し上げる次第でございます。

本年度、国におきましては、昨年9月に消費者庁が発足をし、消費生活相談の義務とか、消費者事故情報等の集約などについて定めた消費者安全法等も施行されたところがございます。

このような国の動きと連動しまして、県では基本計画に基づき、千葉県消費者行政活性化基金を活用し、消費生活相談体制の拡充・強化など、さまざまな取り組みを進めて

おります。

その一環としまして、消費者苦情処理部会の活用のための改善方針につきまして、さきの審議会においていろいろご審議をいただいたところでございます。

この改善方針に基づき、必要な規定の改正等を行い、早速、消費者苦情処理部会において消費者被害拡大のおそれのある消費生活相談の困難事例についてご検討いただき、提言案をまとめていただきました。

本日の審議におきまして、この提言についてご審議をいただくとともに、本年度の消費者行政の推進状況等についてもご報告をさせていただきますので、基金活用についてのご提言なども含めて、いろいろご意見をちょうだいできればと考えております。

今後も消費者被害救済と防止に向けた取り組みを積極的に進めてまいり所存でございます。

この4月からは、消費者センターにおきまして、土曜日にも新たに相談を受ける体制をとることにしたところでございます。

最後でございますが、この3月末をもちまして今期の審議会委員の任期は終了となります。これまでのご協力に改めて御礼を申し上げますとともに、委員の皆様におかれましては、今後ともさまざまなお立場から、本県消費者行政の推進につきまして、ご指導、ご協力をいただけますよう、お願いを申し上げます。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

**【司会】** どうもありがとうございました。大変恐縮でございますが、市原部長につきましては、この後、どうしても外せない公務が入っておりますので、ここで退席させていただきますと思います。

それでは、これより次第に基づきまして議事に移らせていただきます。

なお、本日の審議会は、14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。

澤田委員がお見えになりましたので、ここでご紹介させていただきます。澤田委員、ごあいさつをお願いします。

**【澤田委員】** 弁護士の澤田と申します。今回、苦情処理部会の委員として携わらせていただきました。よろしくお願いいたします。

**【司会】** どうもありがとうございました。

これからの議事進行は、千葉県行政組織条例第32条第1項の規定によりまして鎌野会長にお願いしております。

鎌野会長よろしくお願いいたします。

**【議長（鎌野会長）】** 本日は年度末、お忙しいところ、どうもありがとうございました。座って進行させていただきたいと思います。

この審議会は昨年8月以来ですが、その間、精力的に部会をやっていただきました。

今日も重要な議題が2つばかりあります。先ほど部長のお話の中に、我々の任期が3月末ということで、残された期間、限られた時間ではありますが、熱心なご討議をお願いしたいと思います。

### 3 議事録署名人選出

【議長】 早速、次第に従いまして会議を進めさせていただきます。

まず、議事録署名人の選出でございます。

議事運営規程により私から指名させていただきます。議事録署名人として陶山委員、田島委員をお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

### 4 議 題

#### (1) 千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会における調査について

【議長】 本日、3つの議題が用意されております。

議題の1として千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会における調査について、議題にしたいと思います。

部会の改善方針につきましては、8月の審議会で決定したところでございます。その一つとして、部会が必要と判断した場合には調査・検討ができるということで、今回はそれに基づく事案の報告になります。

本日は、その調査・検討を受けて、これからの報告について審議会として県に報告し、県から公表、その他必要な措置をとるという手続になっております。

この点をまず最初に確認したいと思います。

この後のご報告の中で、実際には個別の事業者等がかかわることでございますが、この審議会の議事録が公表されることもありますので、本日の審議会においては匿名、特に具体的な事業者名は伏してご報告いただき、またこの場でもその部分については匿名で審議を進めさせていただきたいと思っております。

それでは、村部会長から調査・検討内容についてご報告をお願いします。よろしくお願いたします。

【村部会長】 それでは、ご報告させていただきますが、座ったままで失礼します。

まず、この提言の案の43ページをごらんください。中身の説明に入る前に、まず、手続をどう進めたかという概要について報告をさせていただきます。

43ページにございますように、全部で5回の検討を重ねました。私から担当する委員を3名指名することになっておりますので、委員を3名指名し、また専門委員も追加できますので、弁護士の澤田委員に専門委員として加わっていただきまして、4名でこのように検討させていただいたということです。

中身についての説明は、概要案を用意させていただいておりますので、概要案にそっ

て説明します。

まず、本件を取り扱うことになりましたきっかけは、市の消費生活センターに生前葬儀サービスに関する苦情相談が複数案件寄せられており、処理が非常に難しい案件であるということで上げられてまいりました。

第1回目の検討会でどのように扱うかということを検討しました。相談者は、消費生活センターでのあっせんを望んでおられるということで、この部会で苦情処理ということで調定・あっせんを求めているわけではない。ただ、取り扱いが非常に難しく、どう考えたらいいのかということと、問題があるということでしたので、助言ができるという取扱いになっておりますから、その形でやってはどうかということになりました。

ただ、相談が寄せられた案件のみを対象にするのは、少しもったいないのではないかとということがありましたので、県及び市の消費生活センターに、同種の相談がどれぐらい寄せられているのかということをお問合わせしました。

また、この種の葬儀サービスに関する問題についての資料、データについてどのようなものがあるかということをお並行して調査いたしました。

結果的には、2つ問題点があるということがわかりました。

一つは、葬儀に関するトラブルがものすごく増えていて、そのようなものについての調査、あるいは雑誌等の特集など、ここ数年間、かなり精力的にされているということがわかりました。

これは概要案の1ページの2に「今回の調査・検討実施の背景」とありますが、公的な調査でいいますと、平成17年7月の公正取引委員会の調査、平成18年6月には、国民生活センターが葬儀サービスのトラブルが増加しているということで、報道発表しております。

平成19年10月には、近畿管区の行政評価局で葬儀等についての実態調査をやりまして、改善指導しているということがわかりました。

ただ、生前葬儀に関する問題について、特に取り上げているものはないとのことだったのですが、センターに調査をお願いしたところ、生前の葬儀サービスに関する相談は増えつつあるということがわかりました。

もう一つは、「月刊国民生活」や、日本消費者協会が出している消費者向けの情報誌で「月刊消費者」などを見ますと、それ自体は葬儀サービスに関する問題点をいろいろ取り上げたものですが、生前にちゃんと相談をしたり、契約をしておくのがいいということが書かれていまして、将来的には生前葬儀サービスのニーズが高まってくる。

それに伴ってトラブルも増えてくるということが十分予想される。その先駆けのトラブルがここで出てきているのだろうということで、これは、きちんと取り扱う意味は十分あるだろうと結論づけ、具体的に検討をして、報告書をまとめようという計画を決めました。

その際、方向性につきましては、消費生活相談に上がってきたときに、相談員たちにどのように留意をしていただいたら良いかについての助言的なものを1つ。

また、生前葬儀サービスにニーズがあるということであれば、消費者の方たちに注意をしていただくべきことをお知らせするということが2つ目。

3つ目は、法律の不備があるのであれば、行政等に要望、具体的に言えば国にきちんと

要望をすべきであろうと。そして、事業者に対する要望も出すべきであろうということで、こういった観点を射程に入れながら検討いたしました。

概要案の1ページの1、相談があった案件はどのようなものか、きっかけとなった案件はどのようなものであったかといいますと、具体的には、生前に自分が死亡したときの葬儀サービスをあらかじめ契約をして依頼しておくというものです。

これはコースシステムになっており、何コースということでコース契約をします。

支払いは、一括払いか2回分割払いになっているという性格のものでした。

問題点としては、大きく分けると3つあります。

1つは、勧誘の問題です。勧誘が強引であり、説明の内容が不正確、不十分であるという問題です。

2つ目は、契約をしてお金を払いますと会員証が来るのですが、会員証に何コースと書いてあるだけでして、契約書もなければ、何コースで、具体的に何を約束してくれているのか。つまり、葬儀サービスとして業者が提供してくれるサービスの具体的内容が何かということが何もわからないということでした。これはご本人がお亡くなりになってから葬儀サービスが必要とされる、つまり、契約者が亡くなられた後の話ですから、消費者にわたっている書類には何コースだけで、具体的に何もないので、これでいいわけはないです。

3つ目は、今回の相談のメインがこれなのですが、中途解除した場合に、解約金が契約金額の半分である、半分以上を丸取りする中身になっているということです。こういったことが問題ということで相談に上がってきたということです。

概要案の2ページをごらんください。今回はコースタイプの一括払い、ないしは2分割払いの生前の葬儀サービスについて対象にするということに絞りまして、どんなトラブルがあるかということ整理をしてみたものがここに記載されております。

消費生活相談から見る問題点ということで、ここには4つまとめてありますが、第4番目には、葬儀の依頼をするとき、消費者に必ずしも契約意識が高いとは言えない。お金を払って任せてしまえば、うまくやってもらえるのではないかという意識も感じられるようだということが追加されております。

1ページに戻ってください。なぜこの1回払いと2回分割払いの生前葬儀サービスのみに限って対象にしたかといいますと、これは、今回、きっかけになったケースがそうだったということが、まずあるのですが、もう一つ、生前の葬儀サービスにつきましては、2カ月以上にわたって3回以上の分割払いの場合には、割賦販売法で冠婚葬祭互助会という形で指定され、前払い式特定取引という形で規制をしておりますので、冠婚葬祭互助会の二月以上にわたって3回以上の分割払いで積み立てていくというタイプの生前葬儀サービスの場合には、開業するために経済産業省の許可が必要です。

営業補償金を積んで、前受け金保全措置、これは消費者が支払った代金の半分以上を倒産した場合にも保全することができるようにということで、半額の前受け金保全措置があります。あわせて、許可要件として約款規制がありまして、一定の条件の整った約款でないとう許可がおりません。

つまり、不当条項は開業規制のところ規制をしておりますので、冠婚葬祭互助会の場合

には中途解約した場合に解約手数料とか、違約金という形で取れる金額が、最大で全体の契約金額の2割までと規制されておりますので、今回問題になったように、半分取れるということにはなっていないということです。

こういった生前葬儀サービスの場合には、ご本人が亡くなったときに必要になるため、いつお亡くなりになるかということとはわかりません。1年先かもわかりませんし、何十年先かもわからないので、事業者が廃業するという場合もあるわけです。そういう場合に、役務の提供がされないということでは困るということで、許可要件として、廃業等の場合、役務の代替措置がされているのかという部分も規制されているという実情があります。

ところが、今申し上げたように、冠婚葬祭互助会は二月以上にわたり3回以上の分割払いですので、一括払くないしは二分割払いの場合は規制が及ばない。全く野放しであって、何の経営の安定性の確保もなければ、消費者の保護のルールもないという状態であるので、検討をきちっとした方がいいだろうということになりました。

ただ、冠婚葬祭互助会は許可業者ですが、苦情が大変多いので、許可さえあればいいというものではないわけです。しかし、今回は、1回ないしは2回払いの生前葬儀サービスの苦情ということでしたので、冠婚葬祭互助会は外しまして、そのみに限定して検討いたしました。

概要案の3ページをごらんください。

センターにはどのような苦情があるか、ということで問い合わせをしてわかったことが2ページです。

事業者の方にもどのような書類の交付をしているのだろうか、生前葬儀サービスの提供をやっているところはどれぐらいあるのだろうかということも3ページの(3)のように調査をさせていただきました。

これは43社を対象にしましたが、1つは消費生活センターに相談があって、事業社名がわかっているものです。

冠婚葬祭互助会で千葉県下で営業しているもの、また業界団体に加入をしていて、千葉県下で営業をしておられるところなど、43社に絞って調査をいたしました。

「どのような情報提供していますか」ということと、「生前葬儀サービスをやっておりますか」ということで問い合わせをした結果が(3)になります。

前払い式生前契約のみをやっている場合の情報の開示の程度が大変よくないということが、一覧で見ていただくと、おわかりになるかと思います。

ただ、報告書をごらんいただきますと、例えば、3ページの(3)の上から4つ目の欄に「見積書」というのがございます。見積書を出している業者があるのです。見積書が出ていれば、かなりわかるのだろうかということで、見積書の項目を全部洗って、比較検討ができるかどうかをしてみました。

しかし、これは業者ごとに独自の項目で見積りをつくっているもので、全く比較検討ができない。葬儀に伴って、最初から最後までどのようなことが必要なのかという項目が、多くの人にとっては初めての経験なので、見積りを見ても、これですべて賄えるのか、賄えないのか、足りない部分があるのかということもわからない。細かい資料を出している業

者であったとしても、消費者にとってはとても十分とは言えないし、合見見積もりをとって比較検討して選べるかという、そういう環境でもなさそうだということもわかりました。

3ページの(3)の3)に「見積書の内容がわかりにくいこと」と書いてあるのは、そういう意味になります。

3ページの(4)「前払い型生前契約の内容について」ということで、冠婚葬祭互助会が許可業種ということで、約款についても許可の対象になっておりますので、「互助会約款」と、規制の及ばない今回の対象のもの「コースタイプ生前契約」を比較してみたのがこの表になります。

ただし、大問題は、この前払い型の生前契約の場合には約款をきちんと公開をしていない、あるいは消費者に約款も渡していないというケースも半分以上あります。

そうすると、これ以前の問題になるわけですが、公表しているもの、あるいは消費者に渡しているもので比較できても、次のような問題があります。

大きな違いはどこにあるかといいますと、真ん中あたりに「早期利用費」というのがあります。早期利用費とは、この契約を結んでから、冠婚葬祭互助会の場合、6カ月以内にお亡くなりになった場合には追加料金が要するという事です。コースタイプ別の場合にも同じような規定がありまして、これは業者にもよりますが、1年以内にお亡くなりになった場合には追加料金が要となっているケースがあります。その追加料金は、2万円から50万円ぐらいまで、業者やコースによって違いがあるということです。

早く亡くなられた場合の追加料金がどういう合理的根拠に基づいて請求されているのだろうかということで、把握できた事業者にお問い合わせをしたところ。事業者からの回答は、早く契約をしないと損しますよという意味合いの金額なのだということでした。これは、とても合理的根拠があるとは思えないのですが、そういうことなのです。

大きな違いは、掛金の保全と加入者の権利の保護ということですが、掛金の保全等は冠婚葬祭互助会は2分の1の保全措置がありますが、コースタイプの生前契約の場合は何もない。つぶれたらおしまいということです。

加入者の権利保護については、廃業等の場合の代替措置とか、消費者が引っ越しなどで利用できなくなった場合にどうかということについてですが、冠婚葬祭互助会の場合には2分の1の保全措置と廃業等の場合の役務の代行の手配とか、引っ越しなどをして利用できないという場合の解約手数料の問題、取り扱いの規制があるということです。

コースタイプの場合には何もありませんので、つぶれたら終わり、廃業になったら基本的に終わりということです。移転先がその業者の営業所がないところである場合にはどうなるかという、手に入ったものでは、手数料20%引きで返金するという扱いになっております。

以上を踏まえて、一括、あるいは2回分割払いの前払い型生前契約における問題点の整理をしたものが4ページの上段部分になります。

一番大きな問題は、事業者の経営基盤についての保障が何もないということです。ですから、どれぐらい事業者の経営基盤がきちんとしているかどうかを消費者から判断することは大変難しいですし、破綻した場合についての消費者保護の制度は何もないとい

うことです。

冠婚葬祭互助会の場合には長期にわたって払うわけですが、生前契約の場合は、一回にまとめて払うか、2回に分けて払うということで、早くに全部払ってしまう。

しかし、これについて経営基盤の確保であるとか、途中で倒産した場合の消費者の保護の制度が全くないというのは、冠婚葬祭互助会と比べても非常にリスクであるということです。ところが、事業者が勧誘しているときには、冠婚葬祭互助会よりも安くていいですよというセールストークを使っているということが1つです。

2つ目が、書面の交付が非常に不十分であるということで、契約の内容が客観的にわからないということです。

3つ目が、中途解約のときの解約損料の問題、早期付加金の問題がある。これは消費者契約に基づいてみても不当条項ではないか、冠婚葬祭互助会の規制と比較してみても不当であるということです。

以上を踏まえて、「消費者被害の防止に向けて」ということで、冒頭で申し上げました論点に従って整理をいたしました。

まず、消費生活相談において留意していただく事項の1つ目が、相談に応じたときには、なるべく書類を確認してくださいということです。

というのは、どういうことかといいますと、センターに問い合わせをしたときに、互助会なのか、1回あるいは二分割の前払い型の生前契約なのか、相談窓口で十分把握していないケースが少なくありませんでした。

つまり、事業者が勧誘するときに、互助会ですということを言って勧誘してきて、そのまま契約をさせてしまう。

しかし、1回払いであったり、2回払いであったりするというケースが多々あるのです。ですが、これは客観的には割賦販売法に基づく冠婚葬祭互助会ではありませんので、法律上、消費者の保護の制度がない、全く異質のものになります。ですから、相談窓口で冠婚葬祭互助会であるのか、そうでないのかという区別ができてないと、助言とかあっせん処理するときにも違うということが起こりますので、なるべく資料等をごらんになって、消費者の口頭での訴えだけではなく、事実関係を確認するように努めていただきたいということが1つ目になります。

2つ目が、2009年12月1日から改正特商法の適用が始まっておりまして、葬儀サービスも訪問販売の場合には特定商取引法の適用があるということになりました。

ということで、特定商取引法のルールを守っているかどうかということ、冠婚葬祭互助会は割賦販売法の適用対象ですので別ですが、1回払いとか2回分割払いの葬儀サービスの場合とか、一般的な葬儀サービスの場合には、訪問販売としての規制が及ぶということで留意していただきたいということです。

5ページをご覧ください。訪問販売の場合には8日間のクーリングオフがありますが、葬儀サービスについては適用除外ということで政令で指定されているのです。

緊急のことであって、速やかにやってもらわないと困るものなのだから、クーリングオ

フにはなじまないということで除外された経過がありますので、県の方から経済産業省に生前契約の場合はどうなのかということをお聞きいただきました。

生前サービスの場合には、緊急契約ではないので、クーリングオフはできるとのことでしたので、訪問勧誘タイプの場合には、生前契約で冠婚葬祭互助会でなければクーリングオフができますので、活用していただきたいということです。

それ以外に不当条項のあたりがいろいろ問題がある、あるいは勧誘のところで強引に居座ったりするということもあり得るでしょうということで、そういう場合には消費者契約法の適用を検討する余地があります。

これが相談窓口についての助言部分になります。

次が「行政に向けての要望」です。

これは冠婚葬祭互助会と違って一括払いとか二分割払いの場合に、消費者保護の制度がないということは非常に不十分ですので、法律の整備を図っていただきたいという要望です。

葬儀サービスというのは、日常の生活体験で知識が身につくものでなく、また繰り返し利用するようなものでもないので、消費者にとってみると情報の格差が非常に大きいものになりますので、学習機会の確保、情報などの十分な提供、そのようなことを留意していただく必要があるという要望になります。

5 ページの一番下が「消費者に向けて」ということで、これは消費者に注意をしていただきたいことです。

1 つ目は、不要な勧誘とか十分理解できない契約の場合には、きっぱり断っていただきたいということです。

引きずられて巻き込まれて契約というトラブルが訪問販売等で非常に多いので、留意をしていただきたい。

2 つ目は、葬儀サービスの特殊性として、葬儀サービスはご本人がお亡くなりになった後のことで、ご家族が納得される、ご家族にとって十分満足できるということも非常に重要ですので、ご家族とよく相談をして決めていただく、情報も共有しておいていただくことが必要です。

3 つ目は、契約の基本的になりますが、契約等を確認して納得してから契約する。契約内容を必ず書面に残すということに努めていただきたい。

4 つ目は、葬儀サービスというのは、いろいろなものが必要になります。

非常に複雑なものになりますので、葬儀に関する情報収集は常日ごろから努めていただく必要があるだろう。よく勉強していただく必要があるということです。

最後に、困った時は消費生活センターに相談してくださいということです。

次が「消費者団体に向けて」ということですが、勉強会等、消費者が独自にというのはなかなか難しいので、消費者団体の方で地域に密着した取り組みをぜひお願いしたいということです。

一番最後が「事業者に向けて」ということです。

まず第1番目が説明義務を尽くしていただきたい。

葬儀サービスの契約というのは非常に情報格差が大きい。一般的な消費者契約に比較しても、それ以上の格差がありますので、十分に説明義務を尽くしていただきたい。

2番目は、今回の消費生活センターに寄せられた相談などを見ますと、契約件数を上げる、成績を上げるのに一生懸命のように思われますので、勧誘方針をきちんとつくって、従業員に周知徹底していただきたい。これは、勧誘のときには十分説明をする、不適切な勧誘をしないなど、そういったことになります。

3番目は、コンプライアンスの推進と契約内容の適正化ということで、具体的には解約料を適正な割合の設定にするとか、早期付加金取り扱いについては再検討していただく必要があるだろうという部分になります。

4番目は、前受け金についての保全措置というのは法律の規制はないのですが、これはご本人がお亡くなりになった後にサービスを提供するという類のものです。支払っているお金は葬儀サービスの費用ということになりますから、前受け金については分離保管等をして、法律規制が不十分な段階であったとしても、安全対策をやっていただく必要があるだろうということです。

最後になりますが、生前葬儀サービスの場合には、サービスの履行がいつになるかということが予測できない、非常に長いスパンの契約になりますから、経営基盤の安定化に努めていただきませんか、非常に多くの消費者被害が起こることになります。ぜひ経営基盤の安定化を図って、危険な運営はくれぐれもしないように努めていただきたいということになります。

以上です。

**【議長】** どうもありがとうございました。今、村部会長から調査結果の報告をいただきましたが、これについてご質問、ご意見等ありますか。ご自由にご発言願えればと思います。

**【滝沢委員】** 説明していただいたとおりでと思うのです。もう一つ、説明にもありましたが、互助会が基本にあって、その互助会と提携しているかのように錯覚しがちな葬儀会社がもう一つあるというのがみそなわけですよ。

例えば、何で一括払いにするのかということ、その方が安いですよというが、何と比較して安いのがはっきりしない。互助会ですと月1,000円ずつ払って50万円ということになっていた。一括払いはたしか25万円だったと思います。それと比較して安いと錯覚するのではないかという感じがしたわけです。

もちろん消費者が自分で互助会だったら50万円、こっちだったら25万円とリスクも承知の上でそれを選択するのであれば、それは悪いとは言えないわけですが、そちらの方に連想を働かせるようになっているというのが問題です。

1つだけ提案ですが、この6ページのところで「契約内容等を確認し、納得してから契約し」とありますが、契約内容だけではなくて、「契約相手方を確認し」と一言入れると、もっとはっきりするのではないかという気がしました。

【議長】 村部会長。

【村部会長】 今のご指摘は非常に重要なことだと思うのですが、これはもっと厄介な問題がありまして、最初は互助会自体がこれを勧誘していたのです。

互助会に入っていた方が、ご家族が亡くなられて、互助会で用意したお葬式が終わりまします。すると、互助会から、今回はご満足いただけましたかということで電話が入り、ところで、互助会よりもお安い、いいサービスがあるのですよ、あなた、どうですかということで始まるという経過があったようです。

経済産業省で、さすがにこれはまずいと判断し、分けなさいと。冠婚葬祭互助会として許可を受けてやっているものと、冠婚葬祭互助会ではない生前葬儀サービスとは、会社も商品名も分けなさいと指導し、分けさせたという経過があるようです。

ところが、これを事業者が誤解したのか、理解していないのか、または曲解したのかわからないのですが、その分離の仕方にまた問題があって、ものすごく混同するような新会社の名前のつけ方とか、商品名のつけ方をやっているの、会社の名前とかサービスの名前を見ても区別ができない。社名変更などを時々両方やって、ますます人が混乱するようになっていたりしている。そのこと自体も非常に問題になっている案件です。

ちなみに、似たような問題が関西でも起こっているようで、兵庫ネットの方でも国に開業規制を設けるべきだという要望書を出しています。

多分、冠婚葬祭互助会の規制が始まったときには、皆、経済的に余り余裕がないので、月1,000円ずつ長く積み立てるとかいうものが主流で、そういうものを規制対象にしたのだと思うのですが、あの時代、昭和40年代に比べると、今は私たちは多少小金があるようになっていきますので、月1,000円ずつでなくても、10万円、20万円だったらまとめて払うことはそれほど困難ではなくなっている。規制を受けるようなやり方よりも、野放しであれば、好きなようにできますから、互助会タイプのものもこちらに手を広げてきているようなところで、新しく起こってきているのかなという印象はあります。

ですから、まさに契約相手がだれか、契約の内容は何かということを経営者にきちんと説明させ、消費者もきちんとその点を見極めるようにということを経営者に促さなくてはならぬのです。それを改めてもらわなければいけませんし、消費者の方にも慎重な注意が要するという事です。ご指摘、ありがとうございました。

【議長】 最終的な文案については、後でまたご相談をしますが、特に消費者について、今、滝沢委員からご指摘があったように、具体的にこういうことであることを明示した方がわかりやすいですね。

そのほかに何かございますか。

【石田委員】 相談の現場からお話をしますと、契約するときは解約のことは考えていませんので、互助会の生前の一括納付分、また二分割の契約をしてもご家族は知らない。亡くなられてから、そういうものが出てきた。何か契約していたようだ。そこで解約をしようとする、この場合ですと半額という事例が出ていますが、そういうことになってしまいます。互助会であれば、金額が上限で2割というお話ですので、かなり違う。それは問題ですので、契約の段階でそこまでの説明も必要だろうと思っています。

契約のときには余り問題にされないことかもしれませんが、解約になってしまうと大

きな問題になる。

もちろん、保全措置がされてないとか、消費者にとっては不利だということがたくさんあるということです、そのあたりをきちんと説明をしなければいけないだろうと思います。

このまとめた「消費者に向けて」の中では、確かに消費者にそのように説明をしていただく。消費生活相談における留意点ということで、法律はどういうところが合致しているか、ということ聞き取ってください、とわかりやすくなっていて、とてもありがたいと思っております。

もう一つ、「事業者に向けて」というところですが、これは具体的に何か。

一番最初の表で43の事業者の方を対象に分析されたということですが、それは県から事業者の方を集めてお話をするとか、そういう具体的なことがあるのでしょうか。そこまではとっていませんか。

**【山田委員】** 関連した質問ですが、千葉県としては苦情の提言というのは画期的な提言ではないかと思えます。このことに関して、一般県民などを含めて、どのような形で千葉県はこういう提案したんですよという公表の仕方、事業者、消費者に向けても今後どのように広めていくのかということをお聞きしたい。とても貴重なすばらしい提言ができると思えますので。

**【議長】** 今の2点について、事務局にお答え願います。

**【事務局】** 事務局を仰せつかっております県民生活課課長の今泉でございます。

今回いただく提言につきましては、速やかに、年度内にプレス発表等でまず公表していきたいと思っております。それによりまして、広く消費者にこういう問題があるのだということを注意喚起をしてみたいと思っております。

また、県のホームページ等でも、こういったことは情報としてどんどん公表していきたいと思っております。

また、国に対しては、消費者庁及び経済産業省等に対しまして、こういった問題があるのだということを問題提起をしまして、さらに法整備の必要性についても研究し、要請をしてみたいと思っております。

さらに、市町村、また関係団体にも今回の件について、情報提供を求めてまいりたいと考えております。なお、具体的にどういう形でやっていくかは、今後また検討させていただきたいと思えます。

**【石田委員】** 今のお話ですと、加えて、今回のこの事業者に対しても具体的に個別に集めて説明するという理解でよろしいのでしょうか。

**【議長】** 先ほどの石田委員のご質問に関連して。

**【事務局】** 消費者センターから答えさせていただきます。

実際に今回の業者につきましては、昨日も参りまして、今回の案件につきまして、付加金も規約の中で金額を下げてきております。

また、葬儀等の対象金額として、首都圏価格とか、その価格についても景品表示法の問題があるということも指摘しておりますので、そのようなことも変更していくとこちらに伝えてきておりますので、引き続き個別の事業者指導につきましては、センターから

対応していきたいと考えております。

【議長】 よろしいでしょうか。

【田島委員】 今の件とも絡むのですが、5ページの「行政に向けての要望」の2つ目で、住民に市町村がいろいろ情報提供するというのは書かれているのですが、3つ目に事業者団体を集めて学習なり指導するというのを行政への要望としてつけ加えてもいいのではないかなというのが1点、2点目は葬儀というのは必要不可欠で、非常に大事なサービスだと思うのですが、生前契約による葬儀サービスのメリットというのが余り感じられない。生前にお金を払って、自分が亡くなったときにやるわけですから、プリペイドカードのように、なくしてしまえば終わりだし、業者にお金を支払ってしまって、実際に亡くなったときは、家族が知らなければ、普通の葬儀で契約してやってしまうこともあると思う。メリットがあれば別ですが、生前契約による葬儀は必要性がない。むしろお金があれば、事前に葬儀用に貯金をしておいて家族や親戚に伝えておくとか、そのお金を活用して、亡くなったときに葬儀する方が危険性がない。その辺を文章にはできないまでも、そういう消費者へのアドバイスも必要なのかなと思う。

明確なメリットがあれば、伝えてもいいとは思いますが、むしろ、それをうまく利用して、自分の会社の収入にするような面があるのではないかという気もします。

【議長】 確認しますと、第1点は、概要の5ページで、「行政に向けての要望」のところの2つの項目につけ加えて、行政から事業者に向けて、今回のことについて説明をする機会をつくる。

2点目は、既に「消費者に向けて」ということで、こういった一括払いなどの生前契約について、よくメリットを考えてということ、どこまで書けるかわからないが工夫して欲しい。

その点について、私の方からも、今の田島委員のご発言を受けて、「消費者に向けて」のところには「家族とよく相談し、情報を共有しておく」とことと書いてあるのですが、事業者に向けても実際にこれが立法とか何とかということになると厄介なことになります。少なくとも今の段階では事業者に向けても、本人だけではなく、同居の親族とか、家族についても説明をさせるというような方向を周知徹底される方が望ましい。

そうすると、今度は「事業者に向けて」というところの項目の比較的上の段階で、本人だけではなく家族への説明に努めることとか、あるいは、もう少し強い言い方、そういうのがあった方がいいのかなと思います。ご検討いただければ。

【楠本副会長】 今の田島委員のご意見について、私もそうだと思うのです。

このようなものを行政が出すと、情報が一般に行き渡って、逆にこうしたサービスがいいとか、そうしたとらえ方も出てきてしまうのではないかと思います。なかなか書きにくいとはいえ、こういうサービスを受けるメリット、デメリットという項目で、デメリットをしっかりと消費者に伝えていただいたならば、消費者がこれを考える余地がしっかりと出てくるのではないかなと思います。

デメリットも分析していただいて、提示していただきたいということと、消費生活相談における留意事項で、これだけのことをしっかりと相談員である私たちが把握していれば、相談に当たるときに非常に役立つと思ったわけです。

この部分をもう少しマニュアル的に、具体的に冊子のような形で作っていただくと、ものすごく相談の現場に役立つのではないかと思いますので、その辺もご検討していただければ、ありがたいと思います。

**【事務局】** 今、ご提案いただきました件につきまして、事務局から若干ご説明させていただきたいと思います。

事業者への要望ということで、説明会等を開いて、このようなことの趣旨徹底を図った方がいいのではないかとということです、これは具体的なご提案として今後、検討させていただきたいと思っておりますが、先ほど課長が申し上げましたが、この提言を受けて、県として必要な措置をとっていくという中で検討させていただければと思います。その中で、葬儀の事業者団体の加入率は余り高くないようですが、全国的な団体もごございますので、そういったところにまずこの提言を県から送付をさせていただき、あるいは、今回、情報収集について協力をいただいた事業者にも、このような形でまとめたということで情報提供させていただくということ、まず第1段階に対応させていただく予定で考えております。

2点目に、この生前契約についてリスクがどうなんだというご指摘がございました。

ご検討いただいた中でも、本文を読んでいただきますと、リスクがかなり高いということはあちらこちらに散りばめさせていただいた形にはなっております。

36ページをご覧ください。1点、「不要な勧誘・十分理解できない契約はきっぱり断る」という中に、「自らの葬儀のあり方について、検討しておくことは重要」というのは通常の葬儀サービスのときに慌ただしく、ゆとりがないまま決めることによって生じるトラブルが指摘されておりますので、事前に考えておくことは重要けれども、その実現の方法については、こういった生前契約以外にもさまざまな方法があることにも十分留意して、それを含めて検討しておいてください。例えば、無料で相談を受けるだけというサービスの形態もあるし、詳細を決めずに低額の数千円から1万円、2万円ぐらいで会員となるという方法をとっているところもありますし、最後に「自らの意向をしっかりと家族に伝え託すという方法もある」という形で、具体的にこういった方法もありますよということも、ここに書かせていただいております。

それと契約内容の部分については、中途解約ということが十分あり得る契約形態なのだということもあって、中途解約のことについても十分確認するよという形で、書かせていただいておりますし、先ほどの互助会の部分も、34ページ、これは消費生活相談窓口での留意事項になるのですが、例示として、互助会と同じように将来にわたり保全措置がとられていますとか、あるいは、互助会より安いし、手続も簡単という一つの例で具体的に、混同を生じていますよということも説明をさせていただいているところ、です。

概要版ですとまとめてということで見えにくい部分もありますが、本文では例示とか、具体的な例が想定できるようにということで記載が入っておりますことをご報告させていただきます。

**【陶山委員】** 規制をきちっとかけるというのは非常に重要で、この「行政に向けての要望」で「法整備を図ること」がとても重要ではないかと思います。

国に働きかけるというのがもちろん重要なのですが、できれば、千葉県はこの問題意識が非常にありますので、先行して条例という形でもできないかなと思っています。

もう一点、生前契約というのはハイリスクだなと私も改めて思いました。何で50万円、100万円とお金を事前に払っておかなければいけないのか。自分がイメージするような葬儀を希望されていたとしても、そのリスクについては消費者に十分伝えるべきではないかと思いました。

【議長】 そのほかに何か。

【石田委員】 これは相談の現場からですが、こういう相談が県に上がっていくことで、ここまでのことができるというのは、現場サイドとしてはうれしいことだと思います。相談員にぜひ伝えて、今後、このような苦情があったときには、どんどん上げていただきたいということを、相談仲間には連絡したいと思います。

【議長】 そのほか、特に何かございますでしょうか。

【村部会長】 この生前に契約して、お金をまとめて払ってしまうという仕組みについては、担当した委員3人は、私たちはこんな危ないものは利用しないという意見で一致しております。おっしゃるとおり、消費者契約がどういうものかという基本知識がある人間から見ると、非常にリスクが高くて、いい部分があったとしても、今の状態では全く何の担保もないと思ったのですが、報告書では書きにくいということもあり、このような書きぶりになりました。

契約条項のようなことについては、消費者契約法に基づいて否定的評価ということ是可以するのですが、この種の新しいサービスのようなものについて、こういう報告書で全面否定的な書きぶりにするというのはいかがなものかなというのが、これをつくるときの悩みでもありました。

【議長】 この報告書の27、28ページあたりを読めば、従来の規制のある互助会などと比べて非常にリスクが高いということを目立つように書いてあります。

現行の制度では、破綻したような場合に担保がありませんよと。こういった報告書では頭から否定するのはなかなか難しいと思いますが、この書きぶり、報告書の工夫をしていただいてということだろうと思います。

【和田委員】 今回参加させていただいて、私はものすごく勉強になったと感謝しております。私達の会では高齢化が進んで、お葬式のことも勉強しています。

ある所へ見学に行ったとき、この仕組みのパンフレットはもらっていても、説明せれていませんでしたので、互助会と生前契約の違いまではわかっていませんでした。

法律的に保障されていないこの仕組みは問題が多く、これから増えて来るだろうと思います。消費者もちゃんと勉強しておかなければいけない問題だろうと思います。

定年後の男性の方が多く参加される生涯学習の場などで、これを題材として勉強していただく方を増やしたいとも思います。

基本としては、法整備をきちんとして欲しいと思います。

【議長】 時間も迫っていますので、私の方からも簡単に。

一つは確認ですが、この概要版の2ページのところで相談内容等がありますが、調査の時点では中途解約とか、そういう問題はありますが、実際に加入された方が死亡して、

そのご家族や遺族の方などがちゃんとやっていただけなかったとか、あるいは、やり方が不満だとか、そういう相談事例までは今のところはないのですか。

【村部会長】 新しく始められたものなので、まだそこまでは。

【議長】 それと関連をするのですが、5ページの「行政に向けての要望」のところ、新たな項目を立てる必要はないが、法整備を図るときに、県としての取り組みというのは、千葉県が先進的にやっていると思いますので、他の都道府県などにも働きかけて、最終的に、千葉県として先導、指導していく。千葉県だけが幾ら言ってもなかなか進まない、特に国に働きかけるような場合には、その他の都道府県と協力して、千葉県が指導的な役割を果たす、そういうことを入れていただくことが可能かどうか、ご検討いただきたい。

それでは、消費者苦情処理部会において検討いただいた本日の報告書を審議会として県に提言させていただくということによろしいでしょうか。

それでは、そのようにしたいと思います。

先ほど既に事務局からもお話いただきましたが、今後、県の対応として、どういうことを予定しているのか、補足などがあれば、お伺いします。

【事務局】 先ほど申し上げたとおりでございますが、速やかに公表して、国等への法整備の要請という形をとってまいりたいと思っておりますし、また、市町村等関係団体にも働きかけを行います。今、お話のありました他県への働きかけにつきましても取り組んでまいりたいと思っております。以上でございます。よろしく申し上げます。

## (2) 平成21年度における消費者行政の進捗状況について

### ① 消費生活に係る県民意識調査について

【議長】 次に第2の議題、平成21年度における消費者行政の進捗状況についてということでございます。

まず、消費生活に係る県民意識調査について、事務局からご説明を願います。

【事務局】 では、お手元に資料をお配りしておりますが、2種類ございます。

1つは、「消費生活に係る県民意識調査報告書」という黄緑色の厚い冊子、そして、その概要版でございます。深い緑のカラー刷りになっております。

こちらの概要版に沿って説明させていただき、ときどき厚い方も見ていただくことがありますので、ご了承ください。

この県民意識調査ですが、今回、国からいただいた交付金をもとに基金をつくりまして、その基金を活用した事業の一つとして、この県民意識調査を行いました。

この県民意識調査につきましても、県民の消費生活に係る意識や実態を把握するというものを一つの目的にしておりますが、それを把握した上で、今後の政策を推進していく上での一つの参考、目安にしてまいりたい。

また、今回だけではなく、今後も調査を行う中で、その施策効果の検証などもできればと思っております。

はじめに「調査の概要」というところがございます。調査の項目ですが、大きく6つございます。

- 1 消費者を取り巻く環境に関する意識について
- 2 商品やサービスを購入（利用）する際の意識や行動について
- 3 商品・サービスに関する消費者トラブルについて
- 4 消費者問題の相談体制について
- 5 消費者問題に関する情報や消費者教育について
- 6 消費生活の安定及び向上のための法律や制度、取組について

と、大きな6項目をもとに、細かい設問を設けて調査を行いました。

この調査は、20歳以上の男女個人を対象に行っております。

調査地域は、千葉県全域でございます。

調査対象数は4,000人ということで、層化二段無作為抽出法により行いました。下の表にもございますが、回収率が46.9%で、比較的いい方だったのではないかと考えております。

内容についてご説明申し上げます。2ページをごらんいただきたいと思っております。

まず、「消費者を取り巻く環境に関する意識について」ということで、

- (1) 消費者問題に対する関心度を聞きました。この中で、「関心がある」と答えたのは78.5%ということで、消費者問題に対する関心はとりあえずはあるのかなというのが、ここでつかめるのではないかと考えております。

ただ、「関心がある」と「どちらかといえば関心がある」というところで2つに分かれますが、ある程度関心があるから、関心がある方に丸にしておけというぐらいの方ももしかしたらいたのかなという感じです。

- (1-1) 「関心のある消費者問題」ですが、これは右に棒グラフがございますが、食中毒事故や食品添加物の問題など、食品の安全性についてが74.6%と非常に高くなっております。

次に、省エネやエコなどの環境問題、インターネットや携帯電話を利用した悪質商法、架空請求・不当請求、振り込め詐欺、こういったところが50%を超えておりまして、世情を反映しているのではないかなと考えております。

次の3ページは、「悪質商法」に対する考えでございます。悪質商法が増加していると感じているかという問いに対して、「増えてきたと思う」が、グラフでは一番下のところになりますが、全体として38.6%。中身を見てみますと、利殖商法が28.7%、架空請求36.8%と、こういったところが高くなっております。

次の4ページ、「商品やサービスを購入（利用）する際の意識や行動について」でございます。

- (3) 商品やサービスについての情報提供に対する考え方でございます。

情報提供が適切になされているかという問いに対して、「提供されていると思う」と答えた方が48.2%、ただ、どちらかといえばという人が非常に多いという中での48.2%という状況でございます。

この点につきましては、詳細に見たい部分がありまして、厚い方の冊子の39ページ

ジをごらんいただきたいと思います。

今のアンケートにつきましては厚い方の冊子の38ページ、39ページにまとめてあるのですが、39ページで「相談体制別」という欄がございます。相談体制別で見るということで、相談体制別のグラフがございます。消費生活センターが設置されている市町村については、7.9%と39.9%を合わせまして全体で47.8%になります。ここは低いのですが、あとは相談員が配置されている市町村で週3回以上、1回から3回、週1回と段階を追っております。こういう相談体制の整備の状況に比例するような形で、「提供されていると思う」という方が減っているという状態になっております。

サービスの情報提供の考え方というのは、おそらくセンターが設置されている市町村については、都市部ということもありまして、そういう要求のレベルが高いのかなという気がしないでもございません。

また、もとに戻りまして、5ページをお開きいただきたいと思います。

5ページの(7)「消費者救済の仕組みに対する考え」でございます。

消費者救済の仕組みができていると思うかと聞いたところ、できていると思った方は26.4%、逆にできていると思わないと答えた人が43.6%ということでございます。

同じく先ほどの厚い冊子の58ページを見ていただきたいのですが、今の問いに対して、相談体制別で見ますと、やはり相談体制の整備されている市町村については、救済の仕組みはできていると思うという答えが率的には多少高くなっています。

逆に相談員が配置されていない市町村については、非常に低くなっているという傾向が伺えます。

恐縮ですが、またもとの概要版の5ページに戻りまして、「契約や取引に対する考え」ですが、商品購入やサービス利用のための契約や取引で不利益を被るかもしれないという不安を感じるかを聞いたところ、不安を感じるという方は全体で52.3%でございました。

次が6ページの(9)の「食の安全」に対する考えです。

先ほども食の安全については非常に関心が高いということがうかがわれましたが、食の安全に対しての不安を感じるという方が71%と非常に高くなっております。

1つ飛ばしまして、「個人情報の管理に対する考え」ですが、行政機関や民間事業者が個人情報を適切に管理していると思うかという問いに対して、適切に管理しているというのは19.2%で、非常に低い数字となっております。

逆に適切に管理していると思わないとはっきり答えている方が、余り適切に管理してないということも含めて51.6%で、この辺は個人情報の管理について疑念を持っている方が非常に多いということがうかがえると思います。

次に7ページ、「商品・サービスに関する消費者トラブルについて」。

消費者トラブルの経験の有無を聞きましたところ、消費者トラブルに遭ったということで、18.2%の方が回答いただいています。

(12-1)で「経験したトラブルの内容」ですが、商品サービスの内容に関するもの、事後の対応や苦情への対応などに関するものが高くなっております。

そのトラブルに遭った際の相談ですが、相談をするのかどうかというところで、相談したり伝えたりしたという答えは65.4%となっております。

次の8ページに移ります。そのトラブルに遭ったときにどこに相談するのか、相談先について聞いてみました。一番に上がっているのは購入先、利用先、勧誘員、営業担当者ということで、サービスを提供した先に直接苦情を言うなりの対応をとっているということがうかがわれるのではないかと思います。3番目にメーカーというのも入っておりますので、同じようなことだと思います。

その下に市町村の消費生活センター、千葉県消費者センターも出ております。このあたりが低くなっておりますので、まだ認知度が余り十分でないのかなと感じているところではあります。

相談をしなかった理由が下に書いてございますが、1番として「どこに相談したり、伝えたらいいかわからなかったから」ということが上げられております。そういったところで、行政としても相談についてのPRはまだまだ必要なのかなという認識を持っております。

次に9ページ、「消費者問題の相談体制について」でございます。「消費者トラブルにあった際、「安心して相談できる場所」の有無」ですが、ここで51.8%の方が安心して相談できる場所がありますと答えております。

具体的にはそれはどこですかという答えが(13-1)でございますが、一番高かったのが市町村の消費生活センター、我々行政の方から見ますと、3番目に千葉県消費者センター、5番目に国民生活センターという順番になっております。こういったところを見ますと、一般の消費者が生活に一番身近なところに相談するという傾向が見られるのかなと。そういった身近な相談先の整備が大事なのかなと思っております。

11ページ、(15)「消費生活に関する情報の入手先」を見ますと、いろいろな情報の入手先としてはテレビが圧倒的に高く、78.5%でございます。次いで新聞・雑誌ということで、インターネットが5番目に出てきているのですが、インターネットの場合は自分からアクセスしていかないと情報を入手できない。一方で、テレビ、新聞、雑誌といったところは、向こうからどんどん情報を出してくるということで、そういったところで、こういう差が出ているのかなという気がします。

行政としても、本当はテレビ、新聞、雑誌等、いろいろ活用できればいいのですが、そこまでコストをかけるわけにもいきませんし、我々としてはインターネットを使った情報提供、あるいは自治体の広報紙、こういったものを使っていくということが大事かなと思っております。

次は、12ページの(17)「消費者問題について欲しい情報」で、「悪質な事業者のリストやリコール情報」が65.7%ということで非常に高くなっております。

(18)「消費者教育や学習の機会に対する考え」ですが、消費者教育やその学習の機会が提供されているかどうかということで、「提供されていると思う」という方が8.6%と非常に低い状況でございます。

同じく、消費者教育や学習を受けた経験があるかというのが(19)の問いですが、「ある」と答えたのが4.3%ということで、この辺の消費者教育の充実が今後の課題にな

ってくると思っております。

今度は14ページをごらんいただきます。最後になります、「消費者生活の安定や向上の安定のために望む取組」といたしまして、1番目としまして、「消費者被害・トラブルなどについての情報提供を充実する」、2番目に「身近な場所で消費者問題について相談できる」ことが必要だということ、3番目として「事業者への指導・取締りを強化する」といった内容が上位に上がっております。

厚い冊子の136ページをごらんいただきたいと思いますが、136ページに棒グラフが幾つか出ております。上段の方のグラフの左から2番目に「身近な場所で消費者問題について相談できる」と書いてございますが、相談員の配置のない市町村ほど、こういったニーズが高くなっています。57.4%という数字が上がっていると思いますが、こういったニーズがあるのだということが結果として出ております。

県民意識調査、まだまだいろいろ項目がございますが、大体重立った項目ということでご説明させていただきました。

**【議長】** どうもありがとうございました。

1点だけ、先ほどの議題1に戻りましてご了承いただきたいのは、部会の報告を受けて審議会として県に提出をする。いろいろご意見を承りましたので、その最終的な文案というのは会長、あるいは部会長に一任いただくということでよろしいでしょうか。

それから、各委員の方が後で思いついたことがあれば、いつまでにファクス・電話等でいただくことにしますか。

**【事務局】** 大変時間がなくて恐縮ではございますが、本日中にいただければ一番ありがたいのですが、そうもいかないと思いますので、月曜日の午前中までにとということで、欠席委員の方も含めて連絡もさせていただきたいと思いますので、お願いします。

**【議長】** そういうことを含めて、最終的にはご一任いただければと思います。よろしく願います。

第2の議案でご報告いただいた調査に関してですが、どうでしょうか。

**【山田委員】** この県民意識調査概要版も県民の意識の関係がよく見えて大変いい調査になったのではないかと思います。これも先ほどと同じように、基本計画の中ではこの県民意識調査を今年とり、基本計画の中の数値目標に反映していくということが出されていたと思いますので、この辺の流れ、方向性をお聞かせ願えたらと思います。

また、消費者教育についてもされているとされていないという方が大変多いので、これは基本計画の中の重点課題の中の2番目にもなっておりますし、ライフステージに合わせた消費者教育といったときに、一体どういうものがあるのかということも含めて、今後、ぜひ早急に解決というか、道筋をつけていった方がいいのではないかと考えております。

**【事務局】** 調査につきましては、基金を活用した事業の一つとしてやっております。今年度、初めてやったわけですが、先ほども申し上げましたとおり、1回だけでは施策の効果もとらえにくいと思いますので、我々がこの基金を使ってやった成果がこの意識調査の中にあらわれればと思って、今後もやっていきたいと思っております。

消費者教育につきましては、我々も非常に重要だと思っております。もちろん計画に

もあるのですが、被害を防ぐという観点からすれば、それぞれ個人がしっかりした意識を持って、1人の消費者として生活していくことが大事だと思うので、そういった面では小さいころからの教育が大事だと思っております。

我々も職員の数に限りがあるので、どこまでできるかわかりませんが、可能な限りの取り組みはやっていきたいと思っております。どうぞよろしくお願いたします。

【議長】 そのほか何か、この調査について。今回、基金を利用してということで、今後も機会があるごとになされるのでしょうか。

【笹川委員】 意識調査、私も同感だなと思っております。一つは、知らないということが大きいです。情報をいかに知らしめていくかです。公共施設でのポスターであるとか、ホームページであるとか、コストの面もあるでしょうけれども、例えば出前講座であるとか、いろんな媒体があると思っております。公共施設は比較的やりやすいと思っておりますし、私企業なども、私どものようなショッピングセンターのようなところに何らかの形で掲示とか、パンフレットの配布なども可能だと思っておりますので、そういう形でどんどん広く知らしめていただければなと思っております。

もう一つは、消費者教育の充実ということで、これはコストもかかることですので、費用対効果ということで、関心のあるところからできるだけ、出前講座、もっと言えば、小中学生の道徳的な教育みたいなことから始めていくこともご検討いただければと思っております。

【議長】 第2の議題、県民意識調査についてということで、調査結果を活用して、今後、県としても消費者行政の推進を図っていただければと思っております。

次の議題に移りたいと思っております。

## ② 千葉県消費者行政活性化基金の活用状況等について

【議長】 千葉県消費者行政活性化基金の活用状況等について、事務局から、報告をお願いします。

【事務局】 お手元の資料で「千葉県消費者行政の概要について」という資料がございます。

この資料は、県の消費者行政の現状のようなものをコンパクトにまとめた資料となっております。

4ページの「消費者生活基本計画推進の基盤づくり」で基金を活用した事業について記述しておりますので、4ページについてご説明させていただきます。

まず、国から7億5,000万円の交付金をいただきまして基金を造成いたしました。

この基金を平成21年度から23年度までの3年間で消費者相談体制の整備等に使っていくわけですが、おおむね半分は市町村への補助金になってまいります。

残り半分は県の方でいろいろな事業に取り組んでいるところですが、この4ページに出ているのは基金を活用した県の事業ということでございます。

まず、(1)「消費者センターの中核的機能の強化」でございます。

安全法の施行によりまして、県、市町村のそれぞれの役割がある程度明確化されまして、県のセンターは中核的機能を強化していく方向に転換しております。具体的には、市町村

への助言・指導、今回のように非常に困難な事例があった場合に、移送を受けて対応するという後方支援機能、広範囲に同一事業者による被害等が発生した場合などの広域調整機能、被害情報の収集提供等の情報収集・発信機能、さらには、商品事故等の原因究明や消費者被害防止に向けた調査・研究機能等を今後センターの方で担ってくる。もちろん今までやってまいりましたところもありますが、こういったところに重点を置いてやってまいります。

現在の取り組みといたしまして、4つございます。

1つ目は、専門家による助言・指導体制の強化ということで、これは弁護士の方に具体的に個別の案件などについてアドバイスをいただく、あるいは事例検討を行ったり、研修を行ったりということで、相談員のレベルアップを図っているところでございます。

2つ目は、消費者行政審議会消費者苦情処理部会との連携強化でございます。先ほど石田委員からもお話がありましたが、相談窓口から上がってきた相談についていろいろな方針等を出す中で苦情処理部会を活用して、センターと連携する方向で今、動いてきているということでございます。

3つ目は、商品テスト機器の整備でございます。

これは具体的には、機器を購入するという形になります。

4つ目は、市町村と県のセンターとの間にホットラインがございまして、それを使って市町村と連絡を取り合いながら、いろいろ支援をしていくということでございます。市町村相談員に対して実地研修ということでの、指導等の対応も行っております。

次に、(2)「消費者生活相談員等の養成」ですが、今後、窓口の整備が進んでまいりますと相談員の不足が当然予想されますので、そういったことを見据えて、相談員の養成事業に県として取り組んでいるという内容でございます。

1つとしては、養成講座ということで、これは国のガイドラインに基づいて行っております。年間50日程度の講座でございます。今年度、自治体から派遣された方が3名、受託した団体が法人募集で行った方が15名ということで、18名が養成講座を受講していただき、無事終わりました。

2つ目は、消費生活専門研修ということで、これは相談員及び研修機会の少ない県内の郡部3カ所、具体的には茂原市、成田市、木更津市で10日間のカリキュラムを組んで理論コースを実施いたしました。そのほかに実務コースというものを設けております。今後、こういう人材登録を行いまして、こういった人材の活用を図ってまいります。

次に(3)「県民との協働による消費者行政の推進」と書いておりますが、

①「消費生活に係る県民意識調査の実施」は、ただいまご説明した事業でございます。

②「消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業の実施」でございます

これは具体的には、県民の方自らが発想していただきまして、事業を提案していただく。そういった中で、消費生活に関する課題解決に向けた取り組みを進めていくということでございます。

今年度、初めて実施したのですが、19団体25事業を採択して実施いたしました。具体的な内容といたしましては、消費者団体が実施するというケースが非常に多かったのですが、セミナーであるとか、講演会であるとか、あとは調査・研究事業、消費

者教育ということで、子どもたちを対象にしたものもありましたし、非常に多種多様でございました。

ただ、この辺のところについては、提案してきていただいた団体が消費者関連の団体が非常に多かったので、もっと裾野を広げていければなと思っております。

- ③「消費生活に係るネットワークの整備・強化」ということで、「生活ネットワーク会議・安全・安心ネットワーク会議等、消費生活の安定及び向上に関する取組を進める各主体との連携を強化し、それぞれの取組及び協働を促進」と書いてございます。これは来年度、取り組んでいきたいなと思っております。

最後に、(4)「千葉県消費者行政推進本部(仮称)」の設置・運営」です。

これは消費者庁の方からもこういった推進本部の設置ということで、各都道府県に対して要請がございます。こういった中で、我々としてもどういった形の推進本部がいいのかということを検討してまいりました。今年度、立ち上げまでに至りませんでした。来年度早々には何とか立ち上げられればと思っております。

以上のような事業を県の方で基金を活用して取り組んでいるのですが、7億5,000万円の基金がございます。平成21年度は1億6,000万円の予算措置をいたしました。実際は、市町村の方も対応がなかなか難しいということがありまして、1億6,000万円の予算の中で最終的には1億2,000万円ぐらいまで落ちてしまう形になろうかと思っております。

そういったことで、残り2年間で6億円以上のお金を使っていろいろな事業を考えていかなくはなりません。審議会の委員の皆様からもいろいろお知恵を拝借できればと思っております。いろいろな多種多様な事業、そして他県に先駆けてやっていけるような事業があればと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思っております。

【議長】 今、基金の活用状況等についてご説明いただきました。ご質問、ご意見がありましたら。特に、基金の活用についての提案をいただきたい。

【田島委員】 3点ほどですが、今、説明がありましたように、千葉県は市町村レベルでのレベルアップがすごく大事だと思いますし、身近にあると相談も増えますので、官民挙げて、市町村のレベルアップをどう果たしていくのかが1点目、2点目はいろいろな情報提供を流すための広報への補助です。

千葉県の場合も生協とか農協、ローカルを含めて、恐らく100万部ぐらい毎月広報紙を各団体で出していますし、先ほど発言がありましたイオンや、ほかの消費者団体で出しているチラシなど、県民が目にするときもあるので、そのような消費者行政なり、消費者問題のページなり、広報するといったときに、多少補助も出していただけると、積極的に紙面への活用もできるのではないかと思います。

【議長】 具体的な提案をいただきました。そのほか何かございますでしょうか。

【楠本委員】 4ページの(3)の②ですが、県民提案事業の実施ということは、ここからいろいろと新しい発想が生まれてくるということが非常に期待されるのですが、19団体25事業ということで、主に団体の方しかかかわっていらっしゃらないような感じなので、一般の個人、その他たくさんの方が提案できるようなシステムにしていきたいなと希望しています。

【議長】 そういうご意見、ご希望です。今、お二人の委員会から言われたことについて、事

務局から。

【事務局】 田島委員からのいろいろなお話については難しい部分もありますが、今後、いろいろと考えさせていただきたいと思います。

ただいまいただいた県民提案事業の件については、我々も当初、この事業を立ち上げたときに、消費者団体だけではなく、もっと裾野を広く、例えば大学生が自分たちで何か企画するとか、あるいは自治会の奥様方がいろいろ考えて提案するとか、そのようなことまで想定していたのですが、PRといえますか、ホームページではこういった事業がありますよということは出してはいても、なかなかそこまで関心を高く持って応募してきていただける方がなかったというのが結果だったのだと思います。こういった反省も踏まえまして、今後、何ができるのかということを考えてまいりたいと思います。

【陶山委員】 この県民の意識調査の中でも、どこに相談していいかわからないということが36%と結構な割合ですよね。先ほど田島委員もおっしゃったと思いますが、広報というものにもうちょっとお金が必要ではないか。広報にはすごくお金がかかります。もしこれが使えるのであれば、そういった県民提案事業などの広報も含めて広報にお金をかけてみたらどうかと思います。

そういった広報が行き渡りますと、ここにいざとなったら電話すればいいのだということで、県民の皆さんにも周知されますので、その辺を思ったのですが。

【石田委員】 今の広報のお話に関連してですが、地方に行けば行くほど、こんなことを相談しては恥ずかしいのではないかと、相談窓口があるのは知っているけれども、行かない、そういう声をよく聞くのですね。

今何が必要かということ、啓発活動かなとすごく思うのです。

実際、郡部の方になりますと、相談員も少ないので、啓発活動まで手が回らないという現状があると思うのです。その啓発活動を何らかの形で消費者団体のリーダーなどの方にお任せして、ぜひ相談に行ってください、こういうようなトラブルもあるんですよということなど啓発に力を入れていただいたらいいのかなという気がするのですが。

【笹川委員】 先ほども言いましたように、広報ということで、たくさんお客さんが集まる所、県民の方が行かれるところ、公共団体の方は県からやっていただきたいのですが、私企業の方も、例えば、パブリックで土日に出前講座もそうですし、物産展だけではなく、相談とかPRなど月間を決めて各地区で実施するのはどうですか。スペース的なものは幾らでもご提供できますので、民間企業も活用していただくということを、ぜひお願いしたいと思います。

【村部会長】 数日前に柏市の会場で消費者団体主催の講座でお話をさせていただいたのです。

その時、県でつくられたリーフレットも1枚配ったのですが、情報が古く2007年の資料でした。

基金があるのでしたら、この際そういう広報資料はきちんとした最新の情報のものを作っていたらいいと思います。

【事務局】 いろいろご意見いただきまして、ありがとうございます。

広報に関しては、非常に大事だと思っております。

これまでも県の消費者センターや市町村のセンターでそれぞれ広報はっております。

そのような中でもなかなか浸透しないという現実もあるわけでございまして、従来の広報で本当にいいのかという疑問も持ちつつ、今後、基金を活用してどんなことができるのかということも考えてまいりたいと思っております。

なお、ちなみに、今回、基金を活用して県並びに市町村の相談窓口の一覧をクリアファイルの形にして22万部作成いたしました。大変なお金がかかるかと思ったら、そんなにかからなかったもので、これを広く配って、周知を図ってまいりたいと思っております。ありがとうございます。

【議長】 それでは、時間も参りましたことですし、本日予定した議事は以上ですべて終了いたしました。最後に事務局から何かございましたら。

### (3) その他

【事務局】 最後に、お礼のごあいさつを申し上げたいと思います。

委員の皆様には、平成20年4月から審議会の委員をお引き受けいただきまして、この3月までの2年間、ご多忙の中、非常に活発なご審議をいただきまして、ありがとうございました。

この間、消費者行政におきましては大きな変化がございました。

昨年3月には本県初めての消費者基本計画を策定いたしました。

また9月には消費者庁が発足いたしまして、同時に消費者安全法も施行されて、身近な相談体制の整備、事故情報の伝達体制の整備、このようなことにも取り組んでまいりました。

また、苦情処理部会も活発化していただきまして、審議会として本日ご提言のように、千葉県から全国に問題を提起したり、あるいは情報を発信していくことができるようになったということは、本県の消費者行政におきましても大変意義のある成果だと思っております。

委員の皆様には、これまでの活動に対しまして、改めて感謝を申し上げます。

また、今後もそれぞれのお立場から消費者行政の推進、あるいは千葉県の発展のためにご指導、ご協力をいただきますようお願い申し上げます、お礼とさせていただきます。本当にどうもありがとうございました。

## 5 閉 会

【議長】 それでは、これで本日の審議会、このメンバーでの最後の審議会を終了させていただきます。ご協力、どうもありがとうございました。

【司会】 どうもありがとうございました。

以上をもちまして、平成21年度第2回千葉県消費者行政審議会を終了と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等いただきまして、ありがとうございました。(了)