平成２９年度広島県消費者苦情処理委員会議事録

１　日　時　　平成２９年１０月３１日（火）　１４時から１５時まで

２　場　所　　県庁農林庁舎１階　消費生活課研修室
　　広島市中区基町１０番５２号

３　出席委員　勝原委員，川妻委員，竹森委員，田邊委員，原委員

４　議　題　（１）議事
　　会長の選出及び会長職務代理者の指名について
　　（２）説明事項
　　ア　広島県消費者苦情処理委員会について
　　イ　消費生活相談の状況について
　　ウ　広島県消費者基本計画（第２次）の実施状況等について

５ 会議の内容

（１）開会（事務局）

委員総数５名全員が出席しており，広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例施行規則第５条の規定による定足数を満たしていることを確認した。

（２）鳥越県民生活部長あいさつ

（３）委員紹介

（４）議事

会長の選出及び会長職務代理者の指名について

・原委員が田邊委員を推薦し，異議がなかったため，田邊委員が会長に選出された。

・田邊会長が竹森委員を会長職務代理者に指名した。

（５）説明事項

ア　広島県消費者苦情処理委員会について

事務局から説明資料１により，委員会の概要説明を行った。

イ　消費生活相談の状況等について

事務局から説明資料２及び３により，消費生活相談の状況及び広島県消費者基本計画（第２次）の実施状況について説明した。

（質疑応答）

（委　員）：平成 28 年度の相談処理の状況で，あっせんで解決されているものが大多数だが，一部不調に終わっているものがあったと思う。例えばこれを苦情処理委員会の方に誘導する，ふさわしいものがあればそれにもってくるなりすれば，これまでの開催実績２件というのも改善されるのではないか。そういう働きかけ

を検討する余地はないのか。

（事務局）：あっせんで概ね納得するなり，違う機関を紹介して終わっている。全般的にあっ旋がうまくいかなかったものを見ると，譲る余地がないとのことで平行線になっている案件が多いので，苦情処理委員会の調停でどうかという視点では見ないといけないが，実態としては難しい。そういうものがあれば，活用を考えたい。

（会　長）：個別の案件で異なると思うが，例えばどんなふうにあっ旋されるのか。電話がかかってきて相談があり，それで受けて関係業者に連絡をされるのか。

（事務局）：内容によってあっ旋が必要かどうかは相談員の判断なのだが，事業者としても，真に困って相談した場合と，なんと言うか，それっておかしいのではという場合もあったりする。事業者に非がない案件は譲ってくれないので，双方から情報を聴いた結果，そうなったものは切れてしまう。基本的には何度かやりとりをして，必要な情報があれば関係者に聞いて裏をとったり調べたりして相談者にお返しする。１日で終わる場合もあるし，受け付けてから実際に返すまで何日も要する場合もありケースバイケースである。

（会　長）：実際にあっ旋にかけるかどうかは，基本的には相談を受けた相談員が単独で判断するのか。

（事務局）：そうである。経験が長い相談員なので，今までの経験で判断できている。悩むものがあれば相談するのだろうが，今のところあっ旋してもいいかという相談はない。

（会　長）：あまり判断として難しいものはないということか。

（事務局）：法的なものは弁護士相談で対応するし，中途半端で返すことはなくて，あっ旋するかどうかの判断はそれほど難しくないと思っている。

（会　長）：もっとあっ旋の数があるのかなと思っていたが，そうでもないようだ。

（事務局）：相談者が，いつ，どこで，どうなって，どういう課題があるからこうだ，という相談ばかりでもないので。

（会　長）：整理されてないと。

（事務局）：例えば，この製品を買ったけど取り替えてくれない，という相談があったとすると，まずは自分で事業者に当たってみないと次にいけない，という場合は，事業者に当たってみてくださいと助言するが，それ後で返しがあればあっ旋なりの余地があるが，大体わかりましたで終わる。

（会　長）：資料のカテゴリで言うと助言で自主交渉に行くということか。

（事務局）：そうである。

（委　員）：消費者基本計画（第２次）の点検結果で，様々な場における消費者教育の推進で，若者を対象に独自で調査したところ窓口認知度が７０％という結果だが，独自の調査というのはどういったものか。

（事務局）：若者に対してＳＮＳなりで事業を行った際に，その対象者に窓口の認知度を調査したものであり，消団連でやっている調査とは異なる。

（委　員）：７０％は高すぎるのではないか。

（事務局）：対象者が少し関心を持っている方ということもあり，高く出たのかなとも思っている。
（会　長）：ある種のイベントに関心を持って来た人に聞くと７０％ということか。
（事務局）：そうである。
（委　員）：点検結果の消費生活相談体制の充実に，ＩＣＴを活用した市町相談窓口支援のシステム整備が完了したということだが，これは具体的にはどの市町にこういうシステムを配置されたのか。
（事務局）：県内２３市町のうち週５日開設していない，相談体制が１人の市町が１６市町あるが，そこに対して，例えば住民の方が来た時に，今日は窓口を開設していないからまた来てください，というわけにはいかないので，ＩＣＴを使ってパソコンの画面で県に繋いで話をしたり資料を見せてもらう。そうすると町にいながら，わざわざ県まで来なくても相談できる。そうした体制を１年に数市町ずつ増やしていって，今年度で１６市町に整備できた。
（委　員）：このシステムを導入されている市町に市民の方が相談に行って，県の消費生活課と繋いで相談ができる，そういうことか。
（事務局）：そうである。特に，弁護士とか建築士とかの専門家相談の日を設けており，そういった場面で活用することもでき，いくつかの市町ではわりと使っていただいている。最終的には，これを活用していくことで，相談対応のノウハウを地域に落としていくことが必要である。
（会　長）：基本的には相談者が窓口に行って，職員と面談をしながら県につなぐことになるのか。
（事務局）：市町に行ってそこから県につなぐ，そうでなければ電話なりお越しいただくことになる。
（会　長）：市町の窓口に来なければいけないところにハードルもあることになるのか。
（事務局）：家からということになれば，電話かメール相談ということになるのが，市町によっては，端末を持参して相談者のお宅から県に繋ぐことも可能である。
（会　長）：予め相談があって，それではお宅に伺いましょうという展開となるのか。
（事務局）：基本そういうことになる。
（会　長）：圧倒的に電話が多いから，そこからＩＣＴに繋ぐというのはなかなか。
（事務局）：ものによっては契約書などを見て判断ができる場合とか，こういう紙が来たんだけれども，という時にはＦＡＸでいただいたりしているが，ＩＣＴであればもう少し迅速にできる。
（会　長）：使い慣れた方が相談いただければよいと思うけれども。
（事務局）：それが課題で市町の職員に慣れてもらうところからやっている。
（会　長）：ＰＩＯ－ＮＥＴは全市町で接続可能になったのか。
（事務局）：ＬＧ－ＷＡＮを使って入力なりアクセスすることは可能になった。
（委　員）：点検結果の高齢者等への支援で見守り体制というのがあるが，具体的には何が見守り体制になるのか。
（事務局）：地域によって考え方が違うが，消費者団体，警察，民生委員，自治会，そう

いったところで高齢者をしっかり見守りましょう，声を掛けましょうということだが，そういった仕組みを各地域で作って，それが全市町にいきわたるようにしようということである。

（会　長）：コンビニの宅配などを利用してというのも前に伺ったことがあるが。

（事務局）：事業として宅配の事業にちらしを入れたりもさせてもらったが，今後そうした連携も考えなくてはいけない。どこまでできるか，相手がどこまでしていただけるかというのはあるが，いろいろな方々にご協力いただいて，少しでもよくなるよう，コンビニなども活用できたらと思う。

（６）閉会

６　会議資料一覧

説明資料１　広島県消費者苦情処理委員会について

説明資料２　消費生活相談の状況について

説明資料３　広島県消費者基本計画（第２次）の実施状況等について

参考資料１　広島県消費者基本計画（第２次）の概要について

参考資料２　関係法令等