

[平成17年 3月23日市民厚生委員会 - 03月23日 -01号]

芝田 委員 ご苦労さまです。今日は、私は堺市立消費生活センターについてご質問したいと思っております。昨年より話題になりましたが、オレオレ詐欺とか、また振り込め詐欺とか、また最近等は、コンピューターという、クリック詐欺とか、携帯電話、また裁判所経由の架空請求詐欺ということで、本当に悪知恵がここまで働くのかという、またそれだけ社会が不景気で、いろんなことで大変だから、そうしたことでお金をとる。それもねられる方は一般市民、そしてまた障害者をねらったような詐欺もあつたり、また高齢者のそういった蓄えた貯金をねらってしてるといふことで、本当に憤りを感じております。

私もいろいろ市民相談の中でこういった振り込め詐欺とかおれおれ詐欺にも相談を受けたりした中で、堺市の中に、自治体の中にこういった消費生活センターがあるということで、そっちの方に振るといふか、堺東の高島屋の向かいの富士ビルにそういった、6階ですか、センターがありますので、電話番号を教えますのでということでも何回もお願ひしまして、ほとんど専門相談員もおられるということで、ありがとうございましたというお礼もいただきました。感謝していただくわけですけれども、昨今、この間の公立高校の入試問題におきまして、クーリングオフの問題が出たり、本当にいろんな面で一般市民をねらう、また消費者をねらう犯罪が後を絶たない中で、今日はこの議論をさせていただきたいと思っております。

それでは、この消費生活センターですね、昭和48年に設立されているとお伺いしておりますけれども、ほかの自治体と比べてどうだったのか、またその所期の目的はどういうあれで設立されたかお伺いしたいと思います。

辻尾 市民生活部副理事兼消費生活センター所長 昭和48年当時は、経済と技術の進展に伴い、消費生活の物質的な豊かさが増す反面、商品の高度化、多様化によりまして、消費者が独自の判断で商品の良否を見分けることがますます困難になった時代でございます。また、こういう事例、不利益をこうむる事例が多発しておった時期でございます。

このような情勢に対処するため消費生活に科学的な知識や技術を導入することにより、消費者の自立を支援し、また事業者と消費者との関係を調整するための拠点が必要となってまいりました。さらに国におきましては、消費者保護基本法が昭和43年に制定されまして、本市といたしましては消費者行政関連機関との連絡調整を図るなど総合的な消費者行政を展開する必要があり、従来の商工部の消費経済課を発展・充実した形で、委員お示しのとおり、堺東駅前前の堺富士ビル6階に昭和48年6月に開設いたしました。

当時といたしましては、府、大阪市に次いで府内3番目の開設で、事業者と消費者間の取引に関して生じた苦情処理のあっせん等の解決の取り組みは、当時はもとより今日に至るまで高い評価を受けているところでございます。以上です。

芝田 委員 先ほども一部、私ご紹介しましたけれども、最近特に多いような問題ですね、相談内容が、またこういったこと、巧妙な手口等の紹介があればご披露していただきたいと思っております。

辻尾 市民生活部副理事兼消費生活センター所長 本市におきましてもご多分に漏れず、携帯電話やパソコン、メディアを利用して不当請求、架空請求が相談件数のおよそ3分の1を占めております。その他サラ金相談や住宅のリフォームの相談が続いております。

悪質な事例としてご紹介申し上げますと、これは71歳の男性でございますけれども、その息子さんあて、25歳の息子さんあてに突然はがきが来たわけでございます。その中を読みますと、裁判取り下げ最終期日と、そういう明記がございまして。対外そういうのはがきは金曜日に届きまして、土・日、消費生活センターが休みであると、それで当然家族は同居しておるわけでございますので、自分の子どもと話をしよう、そういうことを考えておりましたが、その息子さんのものは、たまたまイベントの事業をしておりまして、土・日仕事、夜は遅いと。それでお父さんが非常に心配しまして、月曜日、そのはがきに基づく会社へ電話しますと、たまたま3,000円の債権が残っていると。だから今、裁判取り下げの交渉中ですと、それがために30万円の供託金を一緒に振り込んでくださいと、そのようなお話を聞きまして、子どものためなら3,000円ぐらい、私払うとこうと、そういうわけで銀行へ行きまして、30万と3,000円振り込みしたわけなんです。

そのときのお話によりまして、取り下げがなりましたら、その30万円は2時間後にお返ししますよと、そういうお話でございました。そして子どものためなら3,000円でいいわと、そういうことで銀行の窓口から振り込みしましたよと電話したところ、お父さん、悪いけど、まだ7,500円の債権が見つかりましたよと。そういうことで、そのお父さんは合計184万振り込んだわけでございます。私、じかにそのお父さんとお話しますと、私もオレオレ詐欺、振り込め詐欺、十分よくわかってましたと。こんな振り込むばかな人あるんやと私は考えておりましたと。そのようなお話でございました。

早速、振込伝票がございまして、それを某都市銀行の横浜支店でございまして。私の方から電話しますと、もう既に振り込んだ後、30分後に引き出しされておりましたと、そういう事態でございまして。これは非常に悪質な事例の一つでございます。

それと巧妙な手口としまして、これは女性の高齢者、これは81歳の女性でございます。たまたま近所で工事しておりますので、おたくのおうちは水汚れてませんか、という検査をあげますよというので訪ねてきたわけなんです。それで水の検査をしまして、その母さん言うには、親切な人やなと思つたらしいです。ついでに床下、漏水ないかどうか見てあげようと、ああ、ええ方やなと、また思つたそうです。それで湿気てますので、床下換気扇、それとシロアリ駆除工事、台所のリフォーム、合計500万以上の契約を結んだケースがございまして。

消費生活センターへ相談になった一つのきっかけは、台所のリフォーム工事したわけなんです、非常にふぐあいなで上がりだつたそうです。だから、それ何とかならんかというお話で相談を承りました。たまたまその事例ですと、8日以内でございましたので、クーリングオフが、業者の方にクーリングオフしたわけなんですけれども、シロアリと床下換気扇は、当然そのお金を支払わなければならないと、それはまさに巧妙な手口の一つのケースでございます。以上でございます。

芝田 委員 金額もばかにならない高い金額でありますし、また、大阪府下で40ぐらいのこういった消費生活センターがあるということですが、大阪府全体で見れば、もっとたくさんね、いろんな悪質なケースがあるかなと思っておりますけれども、多分相談件数は、ここそういった意味でふえてるとは思いますが、ここ過去5年間でどのように具体的に件数がふえてるか教えていただけますか。

辻尾 市民生活部副理事兼消費生活センター所長 最近5年間の相談件数は、平成11年度4,965件、平成12年度5,112件、平成13年度5,401件、平成14年度6,951件、平成15年度ですと8,665件、本年度、平成16年度2月末で見ますと9,447件、恐らく3月末ですと十分1万件は超すだろうと、そのような相談事例でございます。以上です。

芝田 委員 5年ぐらいで約2倍ということですが、今、各支所に相談窓口が、引き出しが大分ふえて、人権相談、先ほどありましたように、また法律相談、そしてまた交通事故相談等、また一般の市民相談等ありますけれども、消費生活センターとわかりながら、わからなくても、そこに一般の市民相談のみたいな形で相談された事例というのは、事例というか、そういうのがまああります。まあまあ、言い方があれですけども、幾らかはありますでしょうか。

市民生活部副理事兼消費生活センター所長 私も消費生活センターとして市民の皆さん方にお示しして
いるわけなんですけれども、今、委員お示しの各支所にも市民相談ということで広く市民の相談をお受けしていただ
いておられるわけなんですけれども、当然そのうちで消費生活センター専門の相談員にさせていただこうと、そういうケー
スの場合には、適宜消費生活センターの方へご紹介をさせていただきまして、当センターであっせん解決に向けて対応し
て、そういうような現状でございます。以上です。

芝田 委員 当センターの現在の人数構成ですね、そしてまた、このように件数がふえてる中でオーバーワーク
等、また残業等、その辺はどうなっているかお聞かせください。

市民生活部副理事兼消費生活センター所長 先ほどご説明申し上げたとおり、今年度の非常な特徴とし
まして、不当請求並びに架空請求が多くなっております。それと本来の消費生活相談の内容も複雑・多様化してお
り、その対応に時間がかかっているのが現状でございます。現在、人員体制でございますが、所長以下
8名の常勤職員と週4日勤務の専門相談員8名、合計16名の人員で対応しております。以上です。

芝田 委員 最近のセンターのその役割ですね、48年当時は消費者の権利、また保護ということで進んできた
わけで、最近はそのような一般市民のそういう苦情、また被害に遭う、また被害に遭う前の相談も受けてるわけ
で、センターの役割自体が変わったかどうかのご認識はございますか。

市民生活部副理事兼消費生活センター所長 相談内容も48年当時からは非常に変化していると申しましょ
うか、変わってきてるような印象は持っております。当然その内容も多種多様にわたっております。今後は行政機
関と連携して望むところ、そのような感じを持っております。苦情処理の解決と被害の拡大防止を図るには、事
業者への業務停止命令を含む行政処分が望まれるケースがございます。そのためには相談事例の集約と、その相談内
容の正確さを判定し、国民生活センターを中心とした国へ働きかけまして、被害の拡大防止に努めたいと、以上に考
えております。以上です。

芝田 委員 あと広報活動は、具体的にどういうことをされてますか。

市民生活部副理事兼消費生活センター所長 広報活動としましては、1つとして、広報さかいに毎月相談
事例を掲載させていただいております。2つ目として、ホームページで悪質商法や相談事例等を紹介しております。
3つ目として、前講座の依頼があったときに、地域に出向しまして、いろんな啓発活動をさせていただいてます。
4点目として、毎年5月、消費者週間でございます。この時期に駅頭に出まして啓発チラシを配布いたしてござ
います。5点目として、学生が夏休みに消費生活センターの方へ家庭科実習ということで見学にお見えになるケー
スがございます。その時点を利用して高校生諸君に啓発をいたしております。6点目として、センター実施の
講座等の折に市民の皆さん方に啓発活動をしてます。以上でございます。

芝田 委員 広報活動にしている問題点をお聞かせください。

市民生活部副理事兼消費生活センター所長 まず、市民各層に消費生活センターが設置されており、事業
者のトラブル解決に向けた消費生活相談が実施されてることを知ってもらうことが肝要かと考えております。
と、月五、六回前講座に出向くわけなんですけれども、まずその冒頭に、私自身は消費生活センターを知ってる方と
いうことで拳手をしていただければ、大概その人数を見ますと1割程度しか消費生活センターを存じ上げてお
られないと、そういう現状でございます。そのことから、ありとあらゆる機会をとらまえて消費生活センターが設置
されていくこと、並びにあつていける場であるということ、PRしていきたいと、かように考えております。冒頭
でも委員お示したまま本年度の高校入試に消費者問題が出たようにございます。そのことから若年層、特に中学
生を対象としました消費者啓発を今後検討してまいりたいと、以上に考えております。以上です。

芝田 委員 ここで1つ要望を先にしときますけれども、やはり認知度がまだまだ低い、今、所長が言われたよ
うに、出前講座等で頑張っていたらいいんですけども、冒頭多分所長が気になってるのは、そういったこと、意
外と知らないということを確認するために冒頭に手も上げてもらえば1割程度ということ、先ほどもありましたよ
うに、広報さかいでも、こういうスペースでは毎月いろんな事例を出されてしてるんですけど、この冒頭消費生活
とか、あとその架空請求はがきに注意しようということ、この消費という言葉が、私なんかでも、まず頭に入
りますので、どっちかといえば、もっとパンチのある、そういった広報、啓発をしていただきたいというふうに思
います。

一度行けば、いろんなパンフレットですね、国から出てるパンフレット、また市町村等であるパンフレットとか、
またいろんな弁護士協会が出してるそういったパンフレット等も置いてますね、展示もされてますので、一度行け
ばその方がまた相談を受ければ、ああいう堺東にあるよというふうな形ですと行く方、せっかくいいこというか、
市民のためにされるわけですから、その辺にもう工夫ですね、していただきたいというふうに思います。
ちょっと話変わりました、消費者保護基本法がこの平成16年に改正されましたけども、この保護が抜けまして消
費者基本法、以前は消費者保護基本法、昭和43年に制定されたんですけど、消費者基本法に改正されまして保護とい
うのが抜け落ちてるんですけれども、この辺のことをお聞かせ願いたいと思います。

市民生活部副理事兼消費生活センター所長 委員お示しの昨年6月に法改正がございまして、消費者基本
法というのが成立いたしております。消費者基本法は、その基本理念としまして、消費者の権利が明記されたこと
でございます。

1つとしまして消費生活における基本的な需要が満たされること、2つとしまして健全な生活環境が確保されるこ
と、3つとしまして安全が確保されること、4つとしまして選択の機会が確保されること、5つとしまして必要な情
報が提供されること、6つとしまして教育の機会が提供されること、7つとしまして意見が消費者政策に反映される
こと、最後に、被害が生じた場合に適切・迅速に救済されること、以上が消費者の権利であることを明記しまして、
それを尊重するとともに、消費者がみずからの利益の擁護並びに増進のため実質的かつ合理的に行動することができ
るよう、消費者の自立を支援することを基本としております。そのためには国、地方公共団体の責務、そして事業者
の責務、それと消費者の役割、苦情処理体制の整備等を定めた内容となっております。以上です。

芝田 委員 ご説明いただきました、理解できましたけれども、保護から消費者の自立の支援のことを基本とし
てると、そのためにそういった、わかりやすく言えば、生活センターのそういう苦情処理の体制の整備を入れていく
ということでもあります。

最後の質問ですけれども、途中でも言いましたけれども、各支所との相談窓口の連携ですね、同じ多分所管だと
思いますが、具体的にこの披露申し上げますと、昨年6月、くらしの情報と、これ消費生活センターで編集した冊子でござ
います。この中には相談事例、特に目立った相談事例、堺でお受けした分を掲載してあります。昨年6月に編集させていた
だいたのはクーリングオフ特集と、こういうことで編集させていただきました。これを各資料の方へ配架させていた
だいております。

それといろいろ議論、ご意見ちょうだいしたわけなんですけれども、昨年非常にはやりました、最近多い架空請求
のはがき事例と、これ現に届いたはがきをコピーしまして各支所の方へ配布させていただいております。このポイント
は、こういう法務省認可とか、まさにありそうで、現実にある法律事務所の名前を明記している場合がございます。
これらはすべて架空請求です。こういう見出しでございます。それと絶対に相手の業者に連絡しないでくださいとい
うことを明記させていただきます。先ほど71歳のお父さんの事例で取り上げたんですけども、連絡しますと、向こう

市民厚生3月

のペースに巻き込まれると、そういうことがございます。だから連絡する前に消費生活センターへご相談してください。そのような情報を提供しております。

当然先ほどもお示したとおり、複雑な消費生活相談につきましては、速やかに当センターへ案内していただきまして、今後とも適正な処理に心がけてまいりたいと、以上に考えております。以上です。

芝田 委員 ありがとうございます。最後に要望を3つです、先ほどのを入れますと4つですけれども、していきたいと思います。

やはり支所の方に行かれて、そのままセンターの方へ回されるというようにも、ある程度の知識ですね、だからファックスが今ありますので、そういうやりとりとか、またしてれば、そういった最近の事例のことで相談員の方も頭入れられて、ある程度の対応がそこでできますしね、そういった意味でその辺の相互の連携、もちろん個人情報等はだめですけども、そういった事例等、またある程度のマニュアル等で、こつこつにすればというような形で相互に連携とっていただきたいというふうに思います。

毎年件数はふえてるんですけども、月別でいけば、この今年度の、昨年と今年度の、ややこしいですね、2003年と2004年の違いでいけば、この2月からちょっと件数が、相談件数が、センターの件数が減ってるということとは、これだけ国も力を入れたり、またいろんな新聞等、マスコミ等出てますので、ある程度そういうのを読んで、ある程度その段階でたまされないというようなこととか、いきなりそういった法律に詳しいところに行ったりということとね、経験されてるとは思います。そういった意味では、職員の質の向上とレベルアップはもちろんのこと、そういった相互の連携を図っていただきたいというふうに思います。

それと堺東のいいところにあるわけですけども、私も何回が行ってるんですけども、やはり階段等が気になりまして、やっぱりバリアフリーの観点からいけば、やはり前も後ろも階段ということで、車いすの方とか、どうやって行くのかなというのを思ったりもしますし、また相談のコーナーとかちょっと暗いということも考えますね。ある程度経費は節減ですけども、やはり市民のために大事な相談のこの照明等は、やはり惜しまずにしていただきたいというふうに思いますので、その辺もよろしくお願いしたいと思います。

最後に、今、堺市は政令市をめざしておりますし、また各自治体もこういった窓口業務というのは、祭日とか、休みの日もあけていくような状況なんです。そういった意味でセパレートにあるこの生活センターが、先ほども所長の中でありましたように、週末をねらったようなはがきとか、また電話をかけてきて、土曜日、日曜日はそういったことで駆け込めないというようなこともありまして、これは今後のあれとしまして、そういった隔週でも結構ですけども、そういったことで、やはり市民の側に立った、また大変な弱者の側に立ったそういったセンターの役割を今後期待しまして、私の質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。