

令和元年度 第1回 米子市消費生活審議会議事録(概要)  
<令和元年9月27日開催>

米子市

## 米子市消費生活審議会

### ●開催日時

令和元年9月27日（金）午前10時から12時まで

### ●開催場所

米子市役所本庁舎3階 第2応接室

### ●出席者（敬称略）

#### ◇委員（五十音順）

##### <学識経験のある者>

朝田委員 足立委員 神庭委員 坂井委員 玉樹委員（会長） 橋澤委員

##### <消費者を代表する者>

坪倉委員（副会長） 林委員 米田委員

##### <事業者を代表する者>

北浦委員 長谷川委員 森委員

#### ◇事務局

的早生活年金課長 萩原課長補佐 小坂消費生活相談室長 稲月消費生活相談員

### ●日程（会議経過）

委嘱状交付

#### 1 開 会

#### 2 市長あいさつ（代読）

#### 3 委員及び事務局紹介

#### 4 会長及び副会長の互選

#### 5 議 事

##### (1) 報告事項

- ・平成30年度実施事業の概要
- ・平成30年度消費生活相談の受付状況
- ・平成30年度消費生活相談の概要
- ・令和元年度実施事業（予定）

##### (2) 協議事項

報告事項に関する協議・意見交換

#### 6 閉 会

## 【会議録（発言内容の要旨）】

### 事務局（萩原課長補佐）

本日は委員選任後、最初の審議会で、会長、副会長が決まっていません。会長が決まるまでの間、私のほうで進行をさせていただきます。よろしくお願いします。

まず、本日の出席状況です。米子市消費生活条例施行規則の規定により委員の半数以上が出席しなければ会議を開くことができないとなっておりますが、本日は委員12人全員が出席であることを報告させていただきます。

それでは、ただいまから令和元年度第1回米子市消費生活審議会を開会いたします。

初めに、生活年金課長より市長あいさつを代読させていただきます。

〔生活年金課長が市長あいさつを代読〕

それでは、お手元の審議会日程に従い進めさせていただきます。日程3、委員及び事務局紹介です。新任期の第1回審議会ということで、新しい委員もいらっしゃいますので、恐れ入りますが、委員の皆様にご自己紹介をお願いします。お手元の委員名簿の順に、朝田委員からよろしくお願いします。

〔委員自己紹介〕

続きまして、事務局の自己紹介をさせていただきます。

〔事務局自己紹介〕

次に、日程4、会長及び副会長の互選です。米子市消費生活条例施行規則の規定により会長及び副会長は委員の互選により定めるとされています。まず、会長の互選をお願いします。どなたか立候補なり推薦がありましたらお願いします。

### 神庭委員

私も含めて、新しい委員の方が半数以上ということもありますので、委員会の運営をよくご存じである玉樹委員に引き続き会長をお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。

〔「異議なし」の発言〕

### 玉樹委員

私、実は来年の3月で定年になりまして、実家が県外なものですから、定年後はそちらに帰る予定でいます。今回の委員もあと半年しかないということがわかっていたんですけども、今までの流れで、引き続き最後まで力を尽くせという朝田委員の意見もあって参加させていただきました。半年しか務められないということなのですが、それでもよろしければお受けしたいと思うんですが。

〔「異議なし」の発言〕

### 事務局（萩原課長補佐）

それでは、会長は玉樹委員をお願いすることになりました。玉樹会長、会長席へ移動をお願いします。

〔玉樹会長 会長席に異動〕

それでは、玉樹会長、改めてごあいさつをお願いします。

〔玉樹会長あいさつ〕

ありがとうございました。それでは、これ以降の進行については、米子市消費生活条例

施行規則の規定により会長が議長になるとされていますので、玉樹会長、よろしくお願ひします。

#### 議長

次、副会長の互選ということなんですけど、だれか立候補される方がいらっしゃいましたらお願いします。

#### 神庭委員

立候補ではないんですが、会長に指名いただくという方法でどうでしょうか。

#### 議長

それでよろしいでしょうか。

〔「はい」の発言〕

そうしますと、昨年度まで消費者代表に副会長をお願いしていましたが、古くからかかわってよくご存じなのは坪倉委員だと私は思いますので、もしよろしければ坪倉委員にお引き受けいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

〔拍手〕

それでは、坪倉委員、お願いします。こちらに。

〔坪倉副会長 副会長席に異動〕

坪倉委員、ごあいさつをお願いします。

〔坪倉副会長あいさつ〕

ありがとうございました。それでは、日程に従って進めさせていただきます。5番の議事ということですが、今ここに4つ上がっています。平成30年度実施事業の概要、平成30年度消費生活相談の受付状況、平成30年度消費生活相談の概要、そして最後に、令和元年度実施事業予定となっていますが、一つずつ区切って意見だとか質問を受けていくのが筋かと思いますが、今までの経験上、大体ご関心があるのは今後の政策、施策の問題で、それと関連させて実績等についての議論に、どうしてもなるものですから、二、三年ぐらい前から全部、一括して報告を受けた上で、それで議論いただくというふうにしています。今回もそうしたいと思います。従って、何か質問だとか意見がありましたらメモしておいていただいて、あとで一括して議論したいと思いますので、どうぞよろしくお願いします。それでは、事務局のほうから説明をお願いします。

〔事務局から資料1～4を説明〕

どうもありがとうございました。それでは、委員の皆様方からの質問、意見等がありましたらお願いします。

#### 朝田委員

相談内容に関しての質問ですけれども、資料の10ページですが、内容別苦情相談件数のところで、ざっと見て、契約・解約関係が多いという内訳になっています。それで、商品一般がその中でも多いということです。商品一般は、主に架空請求の相談が多かったという報告があったんですが、架空請求の場合、契約を結ぶなんてこと、そういう架空請求のものも含めてこの解約という分類の中で整理されているという理解でいいですね。

#### 事務局（小坂室長）

おっしゃるとおりで、これPIO-NETのほうで、こういうときはこういう分類をとという例示もされていて、必ずどこかに分類が必要になりますので、朝田委員言われましたよ

うに、架空請求の部分もここに、分類上入るという形になっています。

#### 朝田委員

それで、さらにお聞きするんですが、米子においては、典型的な契約・解約とか、クーリングオフとか、それとか消費者契約法の取消権行使とか、そういうクーリングオフと取消権行使でいうところの解約というのは何件くらいあるんですか。これはわからないですか。今でなくてもいいですけども、またわかれば。不当な契約から解放されるために、我々よく相談のときに、アドバイスするときに、クーリングオフ使いなさいとか消費者契約法の取消権を使いなさいとか言うのだけれども、実際に相談の窓口での対応の仕方、そういうものがどのくらい機能しているのか、あるのか知りたいということです。そういう趣旨の質問です。さっき言ったものまで入り込んでいるということになれば余り正確に把握できないので、その辺で質問させていただいたということです。

#### 事務局（稲月相談員）

はい、後日。確認させていただきます。

#### 議長

その他、いかがでしょうか。

さっきの説明で、平成28年度から29年度にかけて増加しているということで、それは架空請求が急増したということで、それから12ページの一番上の枠ですが、商品一般で、引き続き架空請求に係る相談が多いということで、口頭で平成30年度は270件というようにたしかおっしゃったと思うんですが、商品一般が330件で、そのうちの270件が架空請求ということですね。

#### 事務局（小坂室長）

はい、そのとおりです。

#### 議長

非常にというか、ほどんど。わかりました。

#### 林委員

私は本当に素人で、今、報告を聞かせてもらった感想でもいいでしょうか。こういう被害を防ぐためにはいろいろ取組みがあると思うんですけども、この実施予定事業の、2の主体性のある、そういう消費者の育成というのが、私はすごく重要だと思うんです。だけれども、この報告を聞いていて、この写真を見ると、何かとってももったいないなど、まばらだと。ここに力を注ぐことに、ここに参加してくださる方というのはたぶんとても意識の高い方だと思うんです。その意識の高い方はたぶん引っ掛からない、引っ掛からないというか、被害に合う確率は少ないんじゃないかと思うんです。来られない方をどのように、そういう目に合わないようにするかっていうのがすごく、一番の課題ではないかなと報告を聞いて思いました。感想です。

#### 議長

ありがとうございます。これまでも大体、この場でそういう議論になるんですよね。全く同じで、来られる方はいいんですけども、どうやって啓発をしていくかって、いつも頭を悩ませているんですけども。

#### 森委員

今の意見、私もそれはつくづく感じていまして、米子市の、米子市だけに限らず、行

政としての取組みの中で、やはりこれだけをやったら集まらなくて、集まるところにこれを持っていけばいいと思うんですけど、全部縦割りになって、消費者のこういうイベントがあったら、消費者が窓口になってやるから、たぶん、先ほどの写真のようにまばらな光景なんですけど、人が集まるところに出前に、ジョイントすると言ったらおかしいですけど、そういうふうになら集まるところでやれば、今、林委員がおっしゃったような、知らない人が来て、ああためになったなということになると思うんですけど。確かにこのタイトルで行かれる方というのは、本当に関心のある方が、行政にすごく関心を持っている人しか私は行かないと思います。ですから、例えばBSS祭みたいな、この前でも雨の中でもたくさんの方がものすごく来られているわけですよね。ああいうところで、例えば落語家の方が来られて落語をやったら集まってくるような形で、横との連携をすることによって、今、林委員がおっしゃったようなことが解消できるのではないかなということ、ちょっと個人的な見解ですけど、発言させていただきました。

### 朝田委員

今、森委員が言われたことは私、ものすごく大事なことだと思うんです。山陰両県で古くから米子市だけに実は消費者センターがあったんです。松江市なんか消費者センターがなかったです、古い歴史を持ってるんですが。米田委員が来られてますけども、消費者協議会など、いろんなイベントに出て、いろんなことされてましたよね。そこで、いろんな消費者問題を取り上げながらやっていた。あれが、何十年も前ですけど、いろんな団体、組織、イベントと連携を組んでやっていた。あれを、まさに米田委員がおっしゃっていたように、やってこられた経験で、今もそれを生かしていければ、私は本当に、米子の、やってこられた蓄積、実績がうまく、今、林委員が言われたような、本当に講演会みたいな形で縦割りのやると人が来ないけれども、いろんなイベントで、商店街振興組合でもいろいろなイベントありますよね、そういうところにも連携を組みながらやっていくというのはあり得ると思うんです。それで、学校は学校現場であるだろうし、そういう連携を取りながらやっていく仕組み。中小企業団体は団体であるでしょうし、商工会議所はあるでしょうし。そういう、地域がネットワークを組んでやるっていうのは前から、実はこの場でも言われていたんですね。だから、それをまた、森委員が言われたように、本当にそのとおりだと思うんで、またやられたらどうでしょうか、できることから。そうすれば、林委員が言われたように、何か縦割り行政的に、消費者センターの企画でこういう講演会があるから来てくださって言ったらだれも来ないけれども、いろいろなところに入り込んでいって、いろいろな地域のイベント、催し物、そういうところに入り込んでやっていくということが、これまでも経験で、やってこられたし、できるんだと思うんですね。そういうことに、逆に今度は、米子市のほうは行政として、行政側のサポート、できることは何かというのを考えてもらってサポートするというのをしてもらったらどうかと思うんです。今言ってるところはどこになるかという、平成30年度の関係各所との連携。この連携っていうのは結構重要な役割を持っていて、それが令和元年度の実施計画でも、2番目に関係各所との連携と、本当に一番重要なところなんです。ここのところをさらに工夫しながらやっていかれたら私、いいんじゃないかなと思ったりもします。きょう学校の先生、校長先生、お二人も来られてるんで、例えば、校長会とかあるじゃないですか、これ市レベルでも県レベルでもおありだろうと思うんですね。その校長会に消費者関係の人

が出ていっていろんな話をする。学校でいろんな企画、イベントがあるじゃないですか。そこに出向いていって、生徒たちと、児童たちをふれあえるような何か、どういうふうにふれあって、どういうふうにやっていったらいいかは学校の、現場の先生方と相談されながらやっていけばいいんじゃないですかと思ったりもするんですけども。いろいろな、今までやってこられたところをさらに膨らませていけば、林委員が心配されたようなことが少しずつ改善されてよくなるんじゃないかなと思うんですけども。専門家の弁護士先生方は専門のところで協力してもらおうというような。弁護士というのはまだ敷居が高いと皆さん、思われている人が多いと思うので、そうじゃないよというようなところから、消費生活にかかわっての弁護士はそうではないですよというような雰囲気です。追っていくみたいな、いろんなところで出ていって、そんなふうに。

### 米田委員

ちょっと意見を。私、米子市でも一番境港市に近い大篠津町というところに住んでいます。どちらかといったら境港のほうが近いんです。一つバスに乗ったら境港に、米子に出るには相当かかるというへんぴなところに住んでいまして、もう店も全くありません。人数が少ないもので、店もありません。移動販売車がときどきやってきます。それも決められた場所に、時間を見ていて、お年寄りの方はそこまで一生懸命、車を引いて買いに行かれます。それで、次こんなものをお願いねって約束しておくとも必ず持ってきてくださるので、今のところ大篠津町の高齢者の方は買い物に関しては、移動車があるために、ほしいものが手に入るという状況なんです。実は私、地域のいきいきサロンの責任者をしていまして、そこには高齢の方が集まってこられます。このサロンには、前は4カ所でやっていましたけれども、今はもう2カ所になりまして、貴重な場所なんです、私たちがピーアールするための。いろんな問題がそこで、住民の中から、集まられた方の悩みが、本当にたくさん集まってきます。こんなときはどうしたらいいだろうかなという。で、知っている範囲で、こういうときはこうしたほうがいいじゃないかと思うけど、みんな、どんなふうにしたらいいと思われませんかと言うと、みんな、それぞれがもう、話し出したらきりがなほほど自分が困っていることをたくさん話してくれます。でも、そこまでに行きつくまでにはそういう、みんなが信頼し合って話し合いができる場面を、何十年もかかってできていると思うんです。私も、サロンの責任者も、もう20年前くらい、大篠津町でもやってみてもらえませんかということで、私たちは、それではやってみましょうかという、大篠津町は一番に名乗りを上げて、こんなやり方していますけど、始めたんで。もう自分には、こうしたときにはこうしたらいいということがいっぱい、胸の中にあるもので、それを集まられたお年寄りと一緒に話を進めていくと。そして、何かおかしい情報があったりするとすぐに、近所の人に全部、教えてあげてください、今こういう問題がありますよ。つい最近もですけど、押し買いの電話がかかってきて、その押し買いについても、実際に試してみたけども、絶対それ違うからねといったようなことをずっと話していくと、とにかく小さな町だけでも、町民がもう何かというに寄ってこれるという狭い地域です。成人学級講座というのもありまして、そこでもものすごいんです、出席者が、若い人も年寄りも。そこでいい話が毎回、1カ月に1回ずつありますので、それも、必ず私も出かけて、何かネタがないかということでもらって帰りますから、それはネットワークががっちりしていたら、悪質商法とかそういうものは入り込めないような状況になっている。しかも、放送

を通して、公民館から放送で全町民に、ありますね、ただいまこういう変な情報が入ってきて、変な人が回っていますから注意してくださいというのが、がんがん入るんです。そうしたら、そういうところにやってくる人も、悪質な商売しようと思っやってくる人も、びっくりして飛んで逃げてしまうような、今、状況じゃないだろうかと。かなり長いことかけてやっと、町民の人たちに徹底してきた。だから架空請求だ何だって、今、本当にそういったようなことでも、すぐに、例えば、私が世話役してるわけですから、ちょっと今、こんな者が家にやってきてるけども、これどんなかいなと言ってこられますね。そういうふうにして、どんどんと、どうしたらいいかっていう相談が入ってきますので、今の状態ですと、自信があるというか、大篠津町民に限りそういう目に合った、被害に合ったとかというような話は聞いたことがありません。ということで、とにかく情報があつたらすぐ、全町民に放送を入れるという、この姿勢が大事じゃないだろうかと私は思いました。自分の体験を通して、長いこと、私も個人的に、長いこと中学校の教員してましたので、教員をしていたときからいろんな、昔と変わらないことが繰り返し繰り返し行われているということは体感しています。だから、すべてこういう今、世の中に起こっていることは繰り返し繰り返し、何年かサイクルで回ってきます。ということです。

#### 議長

私、今のを聞いていて、米子では地域のつながりといいますか、地域でつながりがあって、その力がものすごく強いなっていうふうに思うんですね。

#### 米田委員

やはり狭い地域ですので、みんな顔見知りですし、みんなが知っているんです。だから、こういうのがあつたよって入る。そんなのは放っておきなさいとか、そんな話でも、なら投げておいてもいいかいねっていうような感じのやり取りをしょっちゅうやっています。戸数も少ないし、住んでいる人数も少ないですから、そういう形で、そういう被害に合つて困つたということはありません。ただ、こんな電話があつたというのはしょっちゅう。そんなのは投げておきなさいって言うと、いいかいな投げておいてもっていい感じでおりますので。私は、被害に合つて大金を払つたとかいうことは今のところ何も聞いていません。これが実態です。だから、顔が見えるっていうのをよく言いますが、顔が見える状態にしておくということが一番大事なことじゃないのかなと、そんなふうに思います。

#### 議長

ありがとうございました。消費生活セミナーのような、例えば講演会などでわつと来てもらうというのと、それから地域で支えていくという、両方やっぱり大切だというふうに思います。講演会だとかセミナー、さっき話がありましたけど、私もずっと思い出していて、朝田先生の時代から、古くから島根大学の法務研究科では島根県内の各地に行つて、こういうセミナーと無料法律相談というのをやってきていたんですけど、ふと思ひましたのは、私がかかわつたので2回、さっきイベントの話がありましたけど、イベントと絡めてやつたというのがあつたんですね。一つは川本町、もう一つは大田市だったんですけど、私がかかわつたので、まだほかにもあるんですけど、私がかかわつた限りでは2回が、消費者祭だったか、名前は忘れましたが、そういうイベントと重ねてやつたんですね。思い出してみると、大田のときには非常に聞きにきてくださる方が多かつた、川本町のほうはほとんどいなかつたんですね。だから、思い出してみると、川本町の場合には、川本

町、町ぐるみの大きなお祭りとして、おみこしじゃないけど、行列がありまして、警察などとタイアップして、パトカーの、着ぐるみが来てとか、いろんな企画がある中で講演会をやったものだから来なかったということだろうと思います。大田市のほうは一つの建物の中でやっていて、午前中は例えば料理教室。漁協の人が魚の料理の仕方とかさばき方とか、そういうことをやったりして、午後、講演会があったんですけど、そのまま来てくれた方ということで、聴衆が多かったんですね。だから、こういうイベントやる場合でも何でも、講演会やる場合でも、そういうイベントとタイアップという場合でも、いろいろ工夫の仕方があるんだなという気がしながら聞いてたんですけど。

どうでしょうか。

#### 橋澤委員

きょう初めて参加させていただいて、消費者関係の問題といってもおそらく年代ごとに違いますし、年代ごとにフォーカスすべきポイントや対策も違うと思うんですね。事業予定も結構、網羅的にいろいろされているなどというのは、非常に頑張っているのにはわかるんですけども、もっと、じゃあこの年代にフォーカスしたものはこう、この年代にフォーカスしたものはこうって、イベントに来られる世代はいいですけど、来られない世代はこうと、そういう何か枠組みを整理されて、重点的に、ここはじゃあどういうふうに考えようかというような議論をしたほうが進むような気がするんですけど、どうでしょうか。

#### 議長

この委員会でもずっと議論になってきたのは、一つはやっぱり高齢者の問題、もう一つは成年年齢の引き下げということもありますけども、若年層ですね、焦点を絞った議論をしてきたつもりなんです。今、網羅的に実績だとか、本年度の予定というものが事務局からあったので、何か表面的に聞こえたかもしれませんが、この審議会では的を絞った議論をしてきた、それが反映されてきているというふうに私は思うんですけども。

#### 橋澤委員

そうだとすると、それを反映された枠組みごとに、これまでどういう対策を取られてきてという資料がないと、特に私など、初めて来ましたんで、今までこうだったんだっていう話も、すっとは見えてこないところがあるんですよ。用意をいただけると。

#### 議長

確かにそうですね。ちょっと報告が、事務局からの報告があっさりしているなどという気は確かにしましたね。今まで、例えば地域とのつながり、どういうふうにして入っていったとか、学校との連携はどこまで進んだか、そういう年代層ごとですか、そういうような報告がいただけたらという気もしますね。

#### 橋澤委員

マトリックスのような、表でもいいですけども、そうすると私たち弁護士会だと、じゃあここの枠にこういう形で入っていけそうとか、そういった提案も、皆さんそれぞれだと思んですけど、しやすいんじゃないでしょうか。

#### 林委員

それと、小学校なら小学校、中学校は中学校、年代に合った内容があると思うんですけど、その内容もわかるとありがたいなと。どういう内容で講座をされたのかっていうか。

## 議長

事務局のほう、どうでしょうか。

## 橋澤委員

昨年度とかだけでも。

## 坂井委員

事務局が準備されるまで。私、小学校で家庭科部の部長をしています。これまで家庭科の領域は衣・食・住だけの領域だったんですけども、指導要領が変わって消費者教育っていう領域も入ってきました。小学校は全職員が家庭科を担当しないといけませんので、みんなが研修をしないといけません。で、家庭科部会主催で消費者教育の研修というのはしています。その場に消費生活センターの方にゲストティーチャーでお越しいただいて、実際の授業で使えるような教材も提示していただきながら研修を深めていますが、確かにさっきおっしゃったように、それは私たち教職員サイドの要求で、自分たちの任意の会で勉強しているので、そういう会に市からの協力があったりとか、さっき、各機関の連携という話があったので、いろいろ連携が取れると大変ありがたいなと思いますし、参観日の後に人権教育ですとか命の教育というのは講演会を開いたりして、保護者に啓発する場面もあるんですけど、その中に消費者教育という一枠もあってもいいかなというのを今、話を聞きながら感じましたので、協力いただけたら大変ありがたいと思います。

## 足立委員

中学校ですけど、中学校の場合は、社会科と家庭科のほうで消費者教育は扱います。でも、社会科のほうで3年生の3学期に教科書、載っていますので、どうしても受験とかがあったりして、なかなか深まった学習はできてないのが状況です。あと、消費者とはちょっと直接関係はないんですけど、やはりネットのトラブルが多いのがありまして、中学校でも、夜、そういったネット関係の講演会をしても人がなかなか集まりませんので、一番人が多く集まるのが新入生説明会、1月か2月、このときに大体1時間くらいとって、外部から講師に来ていただいて話をしています。あと、生徒に関しては、大体どこの学校でもやっぱりネット関係のトラブルということで、1学期に講演会、やっています、県のNPO法人のほうから講師に来ていただいたり、湊山中学校では今年はNTTドコモと警察のほうに来ていただいて、タイアップした講演会をやっています。以上です。

## 事務局（小坂室長）

そうしますと、最初のほうの質問に戻ります。的確な回答になるかどうかわかりませんが、会長の言われたように、従前、この審議会でも高齢者の関係、若年者の関係、いろいろご意見をいただいています。正直なところ、実際の被害、さっきの相談のところでも見ていただきましたけれども、高齢者の方が、特に周りに見守る方が少ない方ということで、そちらへの対応が主になっています。昨年までは各ふれあい説明会の、この団体でやりましたという表を載せていたんですが、団体名を出すのはどうかなということで、今年はその表、一覧自体は省かせていただきましたが、ただ、実際には公民館、それから地域のサロン、先ほど米田委員も言われましたが、これになっています。ですので、来られる方も、公民館なんかですと多少若い方も来られますが、サロンですともちろん高齢者の方、地域包括センターのスタッフの方で若い方が見えられることはありますけれども、そのような状態になっています。私どもも、休みの日でも、それから夜間でも伺わせ

ていただきますということで、地域を回らせていただいておりますが、ただ、その時間帯の依頼というのは余り多くないというのも現実です。子どものほうの、若年者のほうの対応ですけれども、先ほど資料の中で、補足で言いましたけれども、小中学校の生徒指導部会のほうに話をさせていただいて、活用いただくような話をしましたが、これは学校の先生の委員の方のほうがおわかりだと思うんですが、なかなか踏み込むことが難しいというような話も聞いたりしています。その中で、では授業の一環ではなくて、例えばPTAの何かの会のときに来てもらえるかという話もありましたので、それはもちろん行かせていただきますというような話もしたようなところですが、そちらの方面がまだ十分にはできていないというのは正直なところですが、あと、それに関係するような資料の作成ということですが、ちょっと、どういうものがいいのかというのは考えさせていただきますでしょうか。資料という形で出せるほどのものになるのかどうか、今はっきり申し上げられませんが、考えてみたいと思います。もう一つ思いましたのが、小中学校でもそれぞれに取り組んでおられるんですけれども、その辺の情報というのをもっと我々も知らないといけないのかなと。先ほど森委員も、縦ではなく横をという意味のことでの発言だったと思うんですが、学校でしておられる、やっておられることをこちらも知っていないと、そこにどうやってアプローチするのかというのがないと思いますので、この辺も、教育委員会がいいのか、学校にアンケートみたいな形でさせていただくのがいいのか、まだわかりませんが、そういうことは取り組んでいかなければいけないのかなと、今、話を聞いて思いました。以上です。

#### **議長**

ありがとうございました。いかがでしょうか。

#### **北浦委員**

10ページの、それこそ内容別苦情相談件数が出ていまして、契約・解約だとか、販売方法というのが一番多くなっているんですけれども、その中で、次に、例えば品質・機能だとか、価格・料金だとか、表示・広告だとか、接客対応というようなところも若干、数が多いと思うんです。となると、消費者教育もそうなんですけれども、できたら事業者側にも消費者に対する対応というか、改善といったようなものもしていただくことが必要じゃないかなと思うところもあるんです。となると、苦情・相談があったときに、例えば米子市の事業者に対しての苦情があった場合には、その事業者に直接言うだとか、そういった団体にその苦情をフィードバックしてあげて、こういった対応はどうですかねというような、例えば教育もしていかないと、苦情件数というのが減っていかないんじゃないかなと思うところもあります。

#### **事務局（小坂室長）**

今の意見ですけれども、足りないところはあとで相談員のほうから、あればさせますけれども、苦情があった場合には、それに合理性があると考えられた場合には、まず、とりあえずその事業者には、あっせんに入る場合、あるいはあっせんほどではないですが、こういう意見がありましたっていうような連絡は、その対象の事業者のほうにさせていただくことがあります。それから、その業界のほうで相談窓口といいますか、大概の業界団体が持つておられますので、そういうところに連絡させていただく場合もあります。ただ、市の相談室のほうに指導権限といいますか、そこまではありませんので、こういうことが

ありましたという連絡、あるいは、場合によっては返事を聞かせていただく、そのような対応をしているところです。この辺も、先ほどの連携の話がありますけれども、こんなのがありましたというのを、きょうは北浦委員も長谷川委員もおられますけれども、団体を取りまとめられるといいますか、例えば、そういう団体と共有できる方法はあるのかというのは、まだ思いつかないんですけれども、その辺を今後、せつかくこういう会で一緒になることがありますので、その会だけではなく、何か話ができるようなことがあればありがたいかなと、こちらでも思っています。

#### 米田委員

すみません、それについての意見です。私も長く、20年以上になるんですが、かかわってしまっていて、さっき繰り返し繰り返しあると言いましたその中の一つに、実は一般消費者も募って、一般消費者と、それから、その当時、高島屋にお願いして、高島屋のほうから、それでも四、五人出てくださったでしょうか、会場借りて、そこで一般消費者の疑問をバンバン出していただく。そうしたら、それに対して一生懸命、こうやっているという答えが来る。ただ、その間に食い違いがありますね。特に、一番いろいろ言うのは消費者ですから、重箱の隅をつつくような小さなことも言いますので。だから、それをまとめられるのが、高島屋の代表の方をもって苦勞されたと思いますけど、けれども、やっぱり正面見て、電話とかそんなんじゃだめで、面と向かってぶつけ合う。その中に必ずその糸口があるというふうに思っています。そのときに、今、繰り返すんですけど、今も贈答品のシーズンが来ていますけれども、一番問題になったのが、ものすごく上げ底みたいな、中身がちょっと入っていて、こんな大きな箱、過剰包装、そのことを、持ってきて、みんな、やるんですね、消費者は、必死ですから。そうしたら、それにやっぱり理由もあって、中にあるものがこぼれないようにするためにはそういう詰め物も必要なんだと、もらった人が開けてみたら壊れてたんじゃ困るじゃないか。それを聞いた消費者は、ああそういうことかと、納得したんですね。だから、いくらでも折り合いがつく、話し合いができる。その業者のほうが本当にまじめに、真摯に取り組んでもらっている姿を見たら、消費者も納得する部分というのはたくさんあるんです。だから、消費者は言いたいこと、好きなこと言いますから、それにいちいち取り合うことは難しいと、私は思います。だから、過剰包装なんかも実際に測って、前で、これに対してという、計算式に合わせて、実測して、こんなふうになってるんだっていうものを、実施したんです、集まっていたところ。だから、高島屋の人もこれはこうだって言って、実際こうやって、言われる。だから、そのときには、本当、20年くらい前ですよ、本当に消費者も納得したんです。だから、納得させることができる。お互いが納得、特に消費者が一番問題ですから、消費者にわかりやすく説明をするっていうことが、やっぱり業者の人にとっても大事なことだと。別に丸め込まれるとか、そういう気持ちは全く持ってません。本当にわかっただら、ああよかったっていう形で収まりがついたという経験がありましてね。だから、長いこと、10年、20年昔の話をしてますけど、実際にやったんですから、会場を借りてね。だから、そういうことを思い出したら、何でも話し合ったら解決できるっていう気持ちがあります。

#### 議長

ほかに、いかがでしょうか。

#### 長谷川委員

ちなみに、相談の相手先の企業は、市内の企業というのはあるんですか、相談内容の相手先の企業。

#### 事務局（稲月相談員）

はい、あります。それで、間に入って話させていただくこともありますし、先ほどもあったんですけども、やはり高齢の方だと仕組みとかがわからなくて、店側の人は、私たちが聞くと、説明としてちゃんとされている、わかるように説明されているかもしれないんですけども、途中で、やっぱりわからないとどんどんわからなくなって、それで腹立ちまぎれに電話を切ったとかいうことが結構あって、間に入って話を聞くと、ああそういうことだったんですねって。説明の仕方も、消費者の方の理解ってそれぞれ違いますので、なかなかそれに合わせて説明って難しいと思うんですけども、間に入って話を聞くと、それを代わって説明とかすると、ああそうですか、わかりましたっていう話も結構あるんです。先ほどおっしゃったように、なかなか、わかりやすく説明するって、私たちも相談やっていて難しいですけども、誤解とか、あと、わからなくてイライラしてきて、結局それが怒りに代わって、途中で話を、ちゃんと聞かれない形で、相談を受けているとあたりするんです。そういった面では、難しいところというのはありますけれども、時間の限りもありますし、結構そういったことでトラブルになっていることも多々あります。

#### 橋澤委員

弁護士関係の個別の質問なんですけれども、弁護士専門法律相談の実施で、相談件数が2件というのは、これは年間で2件だけだったという。

#### 事務局（小坂室長）

はい、年間で2件です。

#### 橋澤委員

2件しかないというのは、もうそれ以外は、ほぼ、皆さんで解決できるレベルの内容であったということになるんですか。

#### 事務局（小坂室長）

消費生活相談ですので、これについては資格を持った相談員が対応していますので、その範疇の中で処理をしています。場合によっては、それこそ業界のほうに、これはどうなんでしょうというような連絡をさせていただく、確認させていただくこともありますし、また、国民生活センターとか、あるいは他の行政機関もありますけれども、経産省の関係とか、そんなところにもいろいろ聞いたりもします。その上で最終的に、法律的な問題点を整理して、これは専門家、弁護士の方に聞いたほうが良いと判断したものについてしている状況ですので、基本的には弁護士の方に相談までしてというのはそうそう多くはないと。もう一つ言えば、相談員が弁護士の方に聞く場合以外に、相談者の方を法律相談、無料の場合もあります、橋澤委員よくご存じだと思いますけれども、そういう制度もありますので、そういう制度にご案内したりとかということはやっております。

#### 橋澤委員

そういう制度に案内する案件というのはどれくらいありますか。

#### 事務局（稲月相談員）

結構あります。やはり争い事で、クーリングオフとか消契法に基づくものであって、はっきりしているものについてはこちらで業者と話したりするんですけども、ただ、どち

らの言い分も、それぞれがかなり食い違っていて判断ができないものについては法律相談ということで、ちょっと今、件数がどのくらいということは把握していませんけれども、かなりあると思います。あとは、やはり相談の内容、よくあるのはリフォームとか、そういったものになると専門的知識がありませんので、それについては別の窓口が結構あって、そこで相談、いくらでもして構いませんということになっていますので、私たちが間に入って聞くこともあるんですけども、かなり細かいですし、細かいこととかを伝えないとわからないので、直接そちらの窓口を案内することも多いです。

#### 議長

11 ページで、処理結果の棒グラフがありますけれども、そこで他機関紹介、8.1%あるんですけど、そこに入ってくるということですか、そういう場合は。

#### 事務局（稲月相談員）

他機関紹介というのは、消費生活相談ではないもの、私たちが相談に乗れないというか、専門でないものに関して、全く別の相談窓口を案内するということもありますので、それになります。例えば、先ほど言った、ある程度の助言はできると、ただ、さらに専門家の助言を仰いだほうがいいと思われるというのは、上の、助言・自主交渉の中に入れることもありますし、余り助言をせずにとということであれば、その他情報提供、3番目、黄色のその他情報提供。他機関紹介というのは、全く消費者以外の関係ないもので、他機関を紹介するという分類の仕方になっておりまして、それ以外は助言かその他情報提供ということになりますので、法律相談などですと債務整理の話とか関係してくるとこちらで処理ができないですので、最終的には弁護士にとということになるんですけど、ある程度対応したりとかしている場合は助言か、または余り助言が、少ない場合はその他情報提供ということで区分けしています。

#### 森委員

基本的なことでは申しわけありません。この苦情の件数が1,000件ちょっとあるということ、1日に4件程度、かかっていると思うんですけど、それってまあ、我々の感覚で言うと、苦情というのは一般的に、例えば、お求めになられたところに苦情を言いますよね。そこで解決できないからここに来られていると、こういう意味合いですか。それとも、連絡先がわからないということもあるだろうし、いや、対応が悪くてこっちに、間に入ってなんていうのが多いのか、どんな感じなんですか。

#### 事務局（稲月相談員）

そうですね、全部ありますけれども。それが今どのくらいの割合かというのは、ちょっと、私のほうで説明できる用意をしてないんですけども、確かに、まず最初に業者さんに苦情を言われて、それで、自分の思うようにならなかったけれど、これはどうなんだと、どこまでが法律的にどうなんだっていう質問を受ける場合もありますし、あとは、例えば業者さんにかかなり不信感とか、あとは、よくあるのは、通信販売とかですと顔が見えないですので、電話とかがつかなくなったり、あとネットで今、調べられる方いらっしゃるんですけど、それで悪い話が出てくると、これはもう私は騙されているんじゃないかっていうので、直接電話をかけるとか話をされるのを怖がられる消費者の方も結構いらっしゃいます。その部分で、こちらでどうするかっていうと、ある程度情報があれば、その中で消費者の方に、先ほど言われたように自分でできる方と、高齢者のように電話でもよく聞

こえないという方いらっしゃるんですけども、やはり自立した消費者を育てるという目的もありますので、できる方にはこちらから助言をして、まず電話をかけてくださいという、そういう案内をする場合もあって、それでうまくいかなかったり何か疑問な点があったりしたらまた電話をくださいってことで、消費者の方に動いてもらうというのは基本です。ただ、そういったことが、話をしている、相談を受けていて、全然できないとか、たぶん言えないだろうなと思う方ですと、先に電話とかして話をすることはあります。どちらにしても意思表示は、私たちは勝手にはできませんので、消費者の方からしてもらわないといけないですし、まず、消費者の方が主体ですよということで話はしています。

#### 議長

細かいことですが、17ページの、今年度の実施事業の予定の、関係各所との連携というところで、真ん中の上あたり、島根大学法文学部等の協力による消費生活セミナーの開催ということで、かなり苦勞して書かれたんだなというふうに思うんですけども、具体的には、今度、山下先生に講義をしていただく、そのことなんですけども、山下先生は、3月に実は赴任されて、そのときにはまだ法務研究科があったんです。それで、私と朝田先生とで山下先生にお話をし、やっていたかということになったんですけども、4月以降、法務研究科がなくなったものですから、それでこう書かれたと思うんですが、法文学部が特にかかわっているわけではないんですよ、実は。だから、法務研究科がなくなる前にセッティングをして、それで今、これが実現するというのが正確なんです。今後、今まで島根大学の法務研究科と連携していたものをどう考えていくかということ、来年度以降になると思いますけれども、ちょっと気になるところがあるというふうに思ったんです。今年はいいですけどね。朝田先生は引き続きおられますので、なるべく今年度中に、朝田先生、私は今年度中はいますから、協力の仕方というのを考えていく必要があるのかなというふうに思った次第です。

その他、いかがでしょう。

#### 朝田委員

今、玉樹会長がおっしゃった点なんですけども、今後、これどうするかということなんですけども、法文学部のほうにこの点、協議させていただきたいということで申し入れられたらどうかと、個人的には思います。島根大学は、米子市とは包括連携協定は結んでいませんよね。島根県とか島根県下の市町村とは、いくつか包括連携協定を結んでいますけども、それがあれば、協定の関係の中で協力してくれと言えるんですけども、何もないということなんですけども、まずはこれまでの経緯を説明する中で、相手方部局としては法文学部、法律系の学科がありますので、そこに、話し合いをするために、法文学部にも、支援をするということをやらず、していただければどうかと思います。それで、島根大学も小さな地方国立大学なんです、鳥取大学と同じように地域貢献型の大学ということでやろうとしています。地域貢献というのは、島根大学は島根県だけだという話じゃないはずなんです。鳥大も島大も山陰にある大学なんです、鳥取県の米子市だから申し入れをしないということではなくて、個人的にはどんどん、島根大学に向けて、法文学部ですけども、申し入れしていただければというふうに思います。これは経済団体の皆さんにも同じようなことを、消費者問題にかかわってやっているのは地域の問題としてありますので、申し入れをしていただく中で協議させていただければなというふうに個人的には思いますので、よろしくお願ひします。

## 事務局（小坂室長）

どういう手続きが必要なのかというのはちょっと、まだ、わかっていませんけれども、その辺はまた、朝田先生なり玉樹先生なりに話をさせていただきながら、仮に事業者の方と一緒にいいというようなことであれば、そのようなことも話をさせていただきながら、米子市で単独でするのか、その辺は今後、話をしていきたいと思いますけれど、手続きを踏ませていただきたいと思います。

## 朝田委員

事業者の方も、先ほど森委員やら北浦委員、長谷川委員も、今後、すべての企業、事業者は消費者志向がないとだめだと思うんですね。だから、持続可能な社会づくりということをしきりに言っていて、これは全世界的に、この間、例の女の子が演説するくらい、本当に重要な、我々人類にとって、課題を突き付けられている中で、消費者だから事業者だからうんぬんということは言えない状況があります。ですから、事業者も消費者志向、持続可能な社会づくりと一緒にやるという、そういうことをできる事業者が米子市には多くおありだと思っているんです。大都会のほうだといろんな事業者がいるんでまとまりにくいけども、はっきり言って小さいでしょ。だから、事業者といってもそんなにいないんで、まとまろうと思えばまとまりやすい。だから、そのまとまりやすいというスケールメリットをうまく使っていかれば、本当に米子市に特有の消費者志向型の事業者像というのもモデルになって出てくるんじゃないかなと思うんです。そういうのを商工会議所やら中小企業団体中央会やら、地元の企業、高島屋やら振興組合やらでいろいろ盛り上げてつくっていただければ、いいものができるんじゃないかなと思ったりします。あとは、法的なことや財政というようなことは県や市に任せて、あと、法的なことは弁護士です、ということで一体となってやられればというふうに思います。だからそういう意味で、そこに鳥大やら島大やら、いろんな専門家がいますので、協力を仰ぐ仕組みをつくっていかれたらいいんじゃないですかね。

## 議長

そのほか、いかがでしょうか。

それでは、予定していた時間が近づいていますけれども。ございますか、よろしいでしょうか。新しい委員が多くて、なかなかまだ、遠慮されてるのかなという気もするんですけれども。以上で議事、閉じさせていただきたいと思います。意見を参考にさせていただいて、今後の消費者行政に生かしていただきたいと思います。

日程によりますと、6、その他というのがありますけれども、委員の中で何かありますでしょうか。

ございませんか。それでは事務局のほうからありましたら。

## 事務局（萩原課長補佐）

特にございませぬ。

## 議長

それでは、長い時間、ありがとうございました。令和元年度第1回の消費生活審議会をこれで終わらせていただきたいと思います。お疲れさまでした。