

平成25年度第2回千葉市消費生活審議会議事録

1 日 時 平成25年11月26日（火） 午後3時～

2 場 所 暮らしのプラザ 3階 研修講義室

3 出席者 《委員》

飯森幸弘委員、伊東達也委員、小賀野晶一委員、久保桂子委員、

陶山嘉代委員、高野喜久雄委員、中澤小百合委員、

伊藤久恵委員、北山洋一委員、加藤悦子委員

（欠席者：長島勝平委員、浅間宇多子委員、仙波慶子委員、

興津俊雄委員）

《事務局》

小池生活文化スポーツ部長、深堀消費生活センター所長、

大八木所長補佐、田中消費生活班主査、平岡相談啓発班主査、

宮本計量検査班主査

4 議 題

（1）千葉市消費生活条例及び同施行規則の一部改正（諮問）に係る答申について

5 報告事項

（1）消費生活センター主要事業の進捗について

① 平成25年度 主要事業の進捗状況（消費生活班）

② 平成25年度 主要事業の進捗状況（相談啓発班）

③ 平成25年度 主要事業の進捗状況（計量検査班）

6 議事の概要

（1）千葉市消費生活条例及び同施行規則の一部改正（諮問）に係る答申について

答申案について、小賀野条例等改正検討部会長からの報告及び事務局より詳細な説明がなされ、質疑応答が行われた。最終的な取りまとめを小賀野消費生活審議会長が行った上で、この答申案を審議会の答申とすることが決定された。

（2）報告事項

消費生活センター主要事業の進捗について、消費生活班、相談啓発班及び計量検査班から報告が行われた。

7 会議経過

・会議は公開。（傍聴人：0人）

・委員14人のうち10人出席により審議会は成立。

議題（1）千葉市消費生活条例及び同施行規則の一部改正（諮問）に係る答申について （議長）

最初に、千葉市消費生活条例及び同施行規則の一部改正（諮問）に係る答申について、

条例等改正検討部会の部会長として、私からご報告します。

特定商取引に関する法律の改正により、新たに訪問購入の規制に関する規定が追加され、本年２月から施行されています。

このことに伴い、千葉市消費生活審議会では、市長からの諮問を受け、千葉市消費生活条例及び同施行規則の改正を行い、不適正な取引行為に訪問購入に関する取引を含めることを検討するため、条例等改正検討部会を設置いたしました。

部会は２回開催し、私の他、伊東達也委員、陶山嘉代委員、伊藤久恵委員、北山洋一委員の５名で審議をしてまいりました。

審議の経過についてですが、平成２５年９月２６日に第１回目の部会を開催し、事務局から千葉市消費生活条例及び同施行規則の改正案の説明を受け、委員の皆様から活発なご意見をいただきました。そして、部会での意見を踏まえて修正した改正案を受けて、開催した平成２５年１０月３１日の第２回条例等改正検討部会にて、その修正案について、委員の皆様からご了承をいただき、条例等改正検討部会での部会案とすることになりました。

部会案としては、資料１のとおりとなります。部会からの報告は以上です。部会案の詳細については、事務局より説明をお願いします。

(事務局)

それでは、部会長からご報告いただいた部会案について説明いたします。

今回の千葉市消費生活条例及び同施行規則の改正については、特定商取引に関する法律の改正に伴い、条例で規定する不適正な取引行為に新たに訪問購入に関する取引行為を含めることを目的としています。

現在、条例第１８条第１項の第１号から第７号ではこの不適正な取引行為を、契約の勧誘から契約終了までの、それぞれの段階等において、典型的に規定しておりまして、それぞれに該当する個別具体的な禁止規定については、施行規則で指定することとしています。

そのため、今回の改正については、主に規則の別表に規定されている不適正な取引行為における規定の新規追加、または一部追加することといたしました。

それでは、お手元の資料１をご覧ください。

新規追加もしくは一部追加する項目については、部会案のとおりとなっております、先ほど会長よりご報告いただいたように、その内容については、条例等改正検討部会にて部会委員にご審議いただき、ご了承をいただいております。

先の部会では、法律が改正された趣旨を受け、千葉市の独自性を勘案しつつ、明確な形で不適正な取引行為を規定するよう、委員の皆様からご意見をいただいております。

規定の追加は５項目あり、「訪問購入における不招請勧誘の禁止」「訪問購入における勧誘を受ける意思の確認の義務」「再勧誘の禁止」「書面の交付義務」「物品の引渡しの拒絶に関する告知」となっています。

なお、追加規定以外でも、条例の文言が現在の規定のままでは、訪問購入について不適

正な取引行為として読み取ることのできない箇所があります。そういった箇所については一部文言を改め、不適正な取引行為とみなせるよう規定の改正を行いたいと考えております。

それでは、規定の追加について説明します。まず、「訪問購入における不招請勧誘の禁止」でございますが、これは消費者から頼まれてもいないのに家を訪問し買い取りの勧誘をすること、いわゆる飛び込み勧誘につきまして、法律の改正により新たに禁止されたものでございます。現行の規則では、これについて不適正な取引行為として読み取ることができないため、今回の改正により新たに規定を設けることといたします。

2つ目の「訪問購入における勧誘を受ける意思の確認の義務」についてですが、こちらについても法律の改正により新たに規定されました。規定の趣旨としては、業者は勧誘を受ける意思があるかどうかを消費者に確認しなければならない、ということでありまして、買い取り業者が消費者に勧誘を受ける意思を確認しなかった場合について、現行の規則では、これを不適正な取引行為として読み取ることができないため、今回の改正により新たに規定を設けることといたします。

3つ目の「再勧誘の禁止」についてですが、法律では訪問購入などに関しまして、一度取引を断った消費者に再度勧誘してはならないと規定されています。こちらについても、現行の規則では、不適正な取引行為として読み取りがたいため、今回の改正により新たに規定を設けることといたします。

4つめの「書面の交付義務」についてですが、訪問購入に関しては、これまで消費者が業者から買い取り品の明細書を渡されなかったり、買い取り業者の連絡先が明示されていなかったりするケースが数多くみられました。今回の法改正により、買い取り業者は、連絡先、品物の種類や特徴、買い取り価格、クーリングオフ制度などについて、売り主である消費者に記載された契約書面を渡すことが義務付けられました。この「書面の交付義務」については、以前から訪問購入等についても法律により規定されていましたが、本市の現行の規則では、法定書面を交付しないことについて、不適正な取引行為として読み取ることができなかったため、こちらについても新たに規定を設けることといたします。

最後に、「物品の引渡しの拒絶に関する告知」についてです。法律では買い取り業者は、品物の引渡しを受ける際、消費者に対し、クーリングオフ期間中引渡しを拒絶することができる旨を告げなければならないと規定されております。この物品の引渡しの拒絶に関する告知を、契約に係る重要な情報とみなしまして、現行規則別表の第2第1項第2号重要な情報の不提供における規定について、訪問購入に係る当該物品の引渡しに関する事項を明記することにより、これを消費者に情報提供せずに契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させることを、不適正な取引行為として読み取ることができるよう改めることといたします。

また、これまでに説明した箇所以外でも、条例・規則について現在の規定のままでは、訪問購入について読み取ることができない箇所がございますので、一部条文を改めます。

例えば、「販売の意図」については「商品等の販売又は訪問購入の意図」とし、「商品又はサービスに関し」については「商品等又は訪問購入に関し」とします。また、「購入の意思表示」については「購入又は売却の意思表示」等と改めたいと考えております。

以上が部会案の説明となります。なお、この部会案を踏まえて、資料２の答申案を作成しております。今回、答申案についてご承認いただければ、小賀野会長から市長に対し、ご答申いただく予定です。また、部会の委員の皆様については、お忙しい中ご参集いただき、丁寧な審議をしていただきましたことについて、改めて御礼申し上げます。

（議長）

説明ありがとうございました。それでは条例等改正検討部会の委員の方に部会案について補足などご意見をお願いします。

（委員）

条例の改正については、市民が直接興味を抱くことなく、また、法律が改正されているので、条例改正は不要との考え方もあります。

しかし、条例改正により市の規制が及ぶことになり、市民の側でも、千葉市に対して相談がしやすくなる等のメリットがあるため、多くの政令市でも条例改正を検討しています。

条例等改正検討部会では、千葉市の姿勢を見せるためにも、今回の改正は必要なものと考えました。

（委員）

十分まとめられていると思います。

（委員）

他都市の状況等も踏まえて検討しており、大変市民に身近な案ができたものと考えております。

（委員）

法律の改正に合わせて、千葉市の規則を変えていくことは非常に意義のあることと思います。規定の追加も的確であり、これを持って答申していただきたいと思います。

（議長）

部会の委員の皆様から、一言ずつ発言していただきました。

千葉市においては規則で詳細・具体的に規定をしているという特徴があります。今回は市として、規則の補正・充実を図るということです。

今の意見を踏まえ、部会の委員以外の方からも、ご発言をお願いします。

（委員）

この条例が施行された場合、ホームページ等で周知はされますか。

（事務局）

条例改正の内容については、周知していきたいと考えております。

具体的な手続きとしては、答申を受けたのち、2月上旬から3月半ばにかけて行われる第一回定例会に条例の改正案を提出し、議会で審議が行われます。議会での承認を受けたのち、消費生活センターを通じてホームページ上で啓発をしていきます。

消費生活センターとしても、この条例改正を踏まえ、体制の強化をしていくという問題意識を持って進めていきたいと考えています。

（議長）

ありがとうございました。市民に周知をしていくということは大切なことだと思います。

他にご意見はありますか。特になければ、本審議会において、この答申案は承認されたものとします。

なお、原案通り答申を行うものとしますが、もし、お気づきの点があれば、今週中に事務局にお申し出ください。

意見のとりまとめや修正などは、事務局と私で行うことをお含みおきください。

<一同賛成>

（議長）

それでは、この答申案について、本審議会の承認されたものとします。

では、再度事務局から今後の流れについてご説明ください。

（事務局）

ただいまご承認いただいた答申案について、小賀野会長から市長に対しご答申いただきます。答申については12月下旬で日程調整いたします。その後、政策法務課との協議を経て、条例については、来年2月の第1回定例会に条例改正議案を提出し、施行規則については市長決裁にて改正手続きを進めていく予定です。

（議長）

ありがとうございました。それでは議題について以上で検討を終わります。

報告（１）消費生活センター主要事業の進捗について

① 平成25年度主要事業の進捗状況（消費生活班）

(議長)

今年度の主要事業の進捗状況について報告をお願いします。

(事務局)

昨今の消費生活相談では、健康食品の送り付け、振り込め詐欺など、悪質な手口が後を絶ちませんが、そうした状況を踏まえながら、センターでは庁内外の方々と連携・協力をはかりつつ、被害の未然防止にむけた啓発や消費者教育の推進に取り組んでおります。

それでは、主要事業の進捗状況について、担当班長より説明します。

(事務局)

消費生活班では、2つの事業についてご説明します。資料3をご覧ください。

最初に、今年度第1回目の審議会でもお話しした、消費者教育推進に向けた、課題整理のためのワークショップ開催について、ご説明します。

消費者教育の推進に関する法律が平成24年度に施行され、消費者教育推進計画の策定も努力義務として位置づけられていることから、本市においても消費者教育の推進を図るべく、ワークショップを開催し、多様な構成員の意見を伺っているところです。

ワークショップの内容についてですが、市内の事業者、行政関係者や団体、地域代表等24名の方々にご参加いただいております、3グループに分かれ、グループ討議を行っています。事業者としては、千葉銀行やイオンリテール株式会社の方、団体関係としては育成会や老人クラブ連合会、障害者団体の方に参加いただいております。

ワークショップの開催状況ですが、現在第3回まで終了しております。ワークショップでは、千葉市で行っている消費者教育に関連する事業等を参加者にご理解いただき、どういった面で、どういった事業が必要かを検討しております。

また、市民の方々に対して、アンケートを実施している最中です。アンケートは3種類実施しています。

一つ目は、生涯学習センターや海浜病院に出向いての対面式のアンケートを1,000名程度に実施し、消費生活センターの啓発も兼ねて実施し、どういった視点から消費者教育を行うべきかご意見を伺うほか、市民の消費生活の現況等を把握するため実施しています。

二つ目は、インターネットモニターアンケートを11月1日から7日まで実施しました。1,266人からご意見をいただいております、回答については現在分析中です。

三つ目として、事業者・団体アンケートも100団体に配布し、事業者等の消費者教育の関わり合いを調査しております。

これらのアンケート結果を受けて、12月以降に再びワークショップを開催し、アンケートの内容を総括するとともに、消費者教育を推進するにあたって千葉市はどうすればよいかをご提言いただき、報告書を作成したいと考えております。

現時点でワークショップの委員の方から、回覧板等を高齢者がよく見ていることや、しよいか一ご等、身近な人の集まる施設に出向き啓発すること等、様々なご意見をいただいております。ワークショップについては、報告書がまとまりましたら、改めて委員の皆様にご報告したいと考えております。

続きまして、高齢消費者の二次被害防止モデル事業についてご説明します。

このモデル事業については、消費者庁が実施している事業に参加する形となっております。

事業内容としては、市内65歳以上の高齢者の方を対象として月1回程度に電話をかけ、注意喚起や、見守りを実施しています。

また、高齢者の方の電話に通話録音装置を設置させていただき、悪質事業者の勧誘を録音し、得られたデータを活用し、消費者庁の検証会議でモデル事業のコストや効果・課題を分析し、検証していくことで、この事業を全国の地方公共団体が実施する際の手引書を作成することを検討しております。

資料3では、11月20日現在の参加者を記載しておりますが、本日（11月26日）現在では、中央区14名、花見川区21名、稲毛区25名、若葉区18名、緑区18名及び美浜区20名、計116名の市民の方にご参加いただいております。

なお、そのうち10名については見守り電話のみの参加です。

また、装置を設置していただいた方からは、一部ではありますが、悪質事業者からの電話が減ったとのご意見もいただいておりますし、これを設置したことによって、一定の効果があると感じております。

事業の経過としましては、9月から区役所と連携して参加者の募集を開始しておりまして、10月から1月までの間に、月1回見守り電話を実施します。これから装置を設置する方もおりますので、現時点ではまだ全体として効果がどの程度かを分析することはできませんが、最後の見守り電話の実施が1月ですので、今年度中には、この事業に関する実績が出せるのではないかと考えております。消費生活班からの報告は以上となります。

（議長）

ありがとうございました。委員の方からご意見はありますか。

（委員）

この事業は、消費者庁が力をいれて実施しているモデル事業で、もともとは、悪質業者に騙されたことのある消費者が二度三度と騙されないようにするとの目的で始まったものであり、参加者の募集が難しいと思っていました。どのように募集されましたか。

（事務局）

本市でこの事業を実施するにあたり、各区の地域振興課の全面的な協力を得まして、各

自治会や、見守りにかかわる地域の方々を通じまして、参加の呼びかけを行いました。

消費生活センターでも地域に説明会に赴き、参加を促してきましたが、趣旨としてはご賛同いただいても、プライバシーの観点や、同居のご家族からの反対により設置には至らないこともありました。

当初の目標は1区あたり30世帯、市で180世帯としておりましたが、結果的には116世帯の参加となっております。

（委員）

最近放送されたNHKの「クローズアップ現代」で、高齢者の悪質商法の特集において、同じ事業を行っている旭市が紹介されていました。

高齢者に対しては、有効な対策ではないかと思えますし、市が積極的に参加されることは評価できることだと思います。ぜひ、今回ノウハウを蓄積し、次の施策に生かしてほしいと思います。

（議長）

貴重なご意見ありがとうございました。ところで、装置は電話でのやり取りはすべて録音されるものなのでしょうか。

（事務局）

かかってきた電話はすべて録音されますが、データとして回収していくものは、悪質な事業者とのやりとりと思われる部分のみです。

ただし、一度はすべての会話を録音されてしまうため、市民の方にとっては、参加するにあたり心理的なハードルが高いようでした。

（議長）

旭市の参加者は多かったのでしょうか。

（委員）

番組では、モデル事業については装置に関することと、インタビューの計5分程度の映像が流れていましたが、参加者数には触れませんでした。

（事務局）

旭市については、実績は不明ですが、装置の設置、見守り電話ともに100世帯程度を目標としていたようです。

(議長)

他にありますか。

(委員)

悪質な事業者から電話があった場合に、高齢者が簡単な操作で録音をすることができますか。

(事務局)

高齢者の方が特別操作しなくても、装置は自動的に通話を録音できるようになっています。

(委員)

ナンバーディスプレイ等電話番号が表示されるサービスや、非通知の電話を着信拒否する設定を利用すれば、電話での被害は減少するのではないのでしょうか。

(事務局)

消費生活センターに相談があった場合に、相談員もナンバーディスプレイ等のことを助言することがあり、被害の減少には有効だと思います。

ただし、ナンバーディスプレイ等の機能が利用できない、古い電話を使用されている方もいますので、見守り電話や装置も必要と考えます。

報告（１）消費生活センター主要事業の進捗について

② 平成２５年度主要事業の進捗状況（相談啓発班）

(議長)

引き続きまして相談啓発についてご報告願います。

(事務局)

それでは、相談啓発班の主要事業の進捗状況について、資料４に基づき報告します。

まず、啓発事業からご説明します。

くらしの巡回講座の実施については、高齢者を対象とした講座を中心に実施しております、１０月末現在で５６回実施しており、今年度は前年度の実績４２回を大きく上回る見込みとなっております。また、学校、地域及び企業との連携講座も実施しており、今後さらに、若者向けに悪質商法被害防止共同キャンペーンを１月から３月にかけて行い、千葉大学をはじめとする大学や県立高校等で連携講座を実施する予定です。

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るためには、より多くの市民に悪質商法の手口や、対策を知っていただくことが重要と考えております。そのため、民生委員児童委員協議会

の常務会などにおきまして、くらしの巡回講座の積極的な活用についてご案内をしております。

各種講座の開催ですが、今年度は消費者をサポートするような人材を育成する講座を試行的に開催します。消費生活に関する基本的な事項を学んでいただき、将来的には地域で市民の方をサポートするような方を育成していきたいと考えております。詳細については資料をご覧ください。そのほかに、より身近な暮らしに役立つ情報をテーマとして、消費生活講座も実施していきます。

各種キャンペーンについては、毎年5月に消費者月間として実施しており、今年度も「学ぶことからはじめよう～自立した消費者に向けて～」をテーマとして、イオンマリリンピア店にて出張相談を実施し、消費生活センターで企画展等を実施しました。

また、関東甲信越ブロック高齢者被害防止共同キャンペーンですが、高齢者の悪質商法等による被害の未然防止を図ることを目的に、関東甲信越ブロック1都9県6政令市や国民生活センター等が協力して、9月に実施し、本市では出張相談、特別相談や企画展等を実施しました。

多重債務相談強化キャンペーンは、潜在的な多重債務者の掘り起こしと、相談窓口の周知徹底を図ることを目的に、10月から12月にかけて実施します。一部についてはすでに着手しており、各区保健福祉センターでの出張相談に加え、暮らしの情報紙いずみ11月号で関連記事の特集しました。

啓発資料については、悪質商法お断りシール及びマグネットを各2万部作成しました。ご家庭で簡単に利用できるという特徴があるため、幅広く市民の方に配布したいと考えており、区民まつりでの配布を実施しましたが、今後についても講座等機会をとらえて積極的に配布していきたいと考えております。

消費者教育の担い手の育成ですが、消費者教育を推進していくためには、消費者教育を担えるような人材の育成と、教材等の物的な面の充実が重要と考えられるため、人材の育成に関しては、くらしの巡回講座等に派遣する消費生活相談員を対象とする研修や教員研修の支援を実施しており、消費者教育に関する教材の充実に関して、障害者向けの悪質商法被害の防止に関するアニメーションDVDの制作を、「株式会社東映」と進めております。さらに、消費者教育指導用資料については、小学校や中学校で教員が使用するものを今年度中の完成を目指して、市内の先生方と共同して検討しているところでございます。

次に、相談事業についてですが、消費生活相談では、トラブルにあった消費者からの相談に対し、助言、必要な場合には解決にむけたあっせんを行っています。

これまでの受け付け状況ですが、全体としては1,936件で、昨年度の同時期とほぼ同じような受付件数となっております。受け付けた相談の年代的な特徴について申し上げますと、相談件数については40代が多い他、70歳代の相談が急増しております。

次に商品・サービスの特徴ですが、全年代を通じてワンクリック請求に代表されるアダルト情報サイトに関するものが多く、また、健康食品の送り付け商法が急増しております。

また、商品・サービスを年代別に整理しますと、60歳以上の高齢者は他の年代とは異なり、ファンド型投資商品が上位にあがっており、被害も高額となる傾向があるため、今後も注視していく必要があります。

消費生活相談体制の整備としましては、統括消費生活相談員を新設し、統括消費生活相談員を中心に相談業務を実施していくようにしました。

また、9月から2名の相談員を増員し、体制の充実を図っております。

消費生活相談機能の強化では、第2・第4土曜日に実施していた電話相談を、10月から毎週土曜日に実施するようにしました。さらに、市民の方に、より身近な場所で相談できるようにするため、区役所や商業施設においても定期的に出張相談を実施しています。なお、区役所での実施については、施設の都合上午前中のみの実施となっております。

また、商業施設での出張相談については、千葉ショッピングセンター及びイオンマリニピアで実施しております。相談啓発班に関する報告は以上でございます。

(議長)

ありがとうございました。それでは、相談啓発についてご質問はございますか。

(委員)

7月までの相談件数は横ばいとの説明でしたが、健康食品の送り付け商法や食品の偽装表示の問題が起きたため、他市町村でも増えるのではないかと言われていますが、いかがでしょうか。

(事務局)

10月は前年度と比べて相談受付が増加しており、150件を超えました。いまご指摘のあった件や、土曜日の電話相談を隔週から毎週に変更してことも原因と思われます。この傾向が年度末まで続けば、平成24年度の相談件数を超えるものと思われます。

なお、本市においては、相談員を増やす等体制を強化することで、相談を多く受けるほか、地域に積極的に出向き啓発も行っております。

食品の偽装表示については今後も動向を注視していきたいと考えております。

(議長)

ありがとうございました。他にご意見はございますか。

(委員)

資料によると70歳以上の相談件数が急増しているようですが、その理由や内容を教えてください。健康食品の送り付けが原因でしょうか。

（事務局）

今年度は、健康食品の送り付けが目立っており、例年の数倍の相談が来ております。高齢になればなるほど、健康食品の送り付けに関する相談が増える傾向が見られます。

（委員）

振り込め詐欺については、どうでしょうか。

（事務局）

振り込め詐欺に関する相談もありますが、現在は千葉県警でも地域での啓発をおこなっており、また、振り込め詐欺であることが明確であれば、県警のコールセンターで相談を受けています。

どちらかと言えばファンド型投資商品に関する相談が多く、特に最近ではオリンピックに関連した詐欺の相談も入っているほか、原野商法等の二次被害に関する相談も増えております。

（委員）

高齢者の中には、判断能力に問題のある方もいるため、相談だけでは救済できないこともあると思います。やはり、見守りなど、福祉との連携等で予防することも大事だと思いますが、千葉市において福祉との連携に関する取り組みはどうなっていますか。

（事務局）

本市では、高齢者等悪質商法被害防止ネットワークがあり、先ほどお配りしたマグネットもその事業の一環として市民に配布を行ったものでございます。

また、福祉関係の部署とも定期的な会議の中で、情報交換をしており、効果的な見守りや啓発活動について検討しております。

また、今年度は試行的な実施ではありますが、民生委員やあんしんケアセンターからの要望を受け、人材育成として消費者サポーター養成講座を行い、地域での見守り活動や情報発信に従事する方に専門的な知識を身に付けていただくよう心掛けております。

高齢者の被害が大きいという現状を踏まえて、各部門の連携を強化しながら、啓発事業に取り組んでいきたいと考えております。

（議長）

連携は重要なポイントですね。介護の観点から補足はありますか。

（委員）

ケアマネジャーの集まりの時に、話し合いを実施しています。

（委員）

何回も騙されているのに、気づいていない高齢者もいるようです。

出入りの庭師が頻繁に庭の石や木をいじったり、リフォーム業者が不要な改装を行ったりするなど、一見すると、顔見知りの人間が見守りをしているようだが、高齢者を騙すような例が身近にみられました。

（議長）

騙されているにもかかわらず、本人は話を聞いてもらったと言っているようなことは、よくあるようですね。

（事務局）

これは、行政としては非常に難しい課題だと考えておりますが、消費生活センターとしては、くらしの巡回講座や民生委員に対する情報提供等による対応が考えられます。

行政全体としては、過去に絆社会の形成に取り組むべきとの意見があり、地域での見守り支援として補助金の交付を行っています。

また、親子の絆ということで高齢者の世帯の1キロ以内に子の世帯が居住する場合の家賃代や新築の費用、もしくは同居する場合の改築費に対する補助金を数年前から交付しています。即効性があるわけではありませんが、行政としても問題意識を持って、取り組んでいるところであります。

（議長）

ソフトの部分で行政側も対応しているということですね。弁護士の委員の方については、こういったケースに関する対応した経験もあると思いますが、いかがでしょうか。

（委員）

本人は気づいていないので、家族から相談を受けることがあります。具体的には、普段の交わりが少ない方が、盆暮れに帰省したときに、様々な商品が購入されているのを発見し、相談に発展するケースが挙げられます。

（委員）

健康食品について婦人団体等の集まりでよく言われるのが、新聞の中で広く紙面を割いており、かつ内容を誇張しているような広告については、騙されてしまう高齢者もあり、一度契約を結んだことで、継続的に商品を購入してしまうことがあります。健康食品の相談件数は増えているようですが、内容はこういったものがありますか。

（事務局）

健康食品については、送り付けが多くなっております。送り付けに付随して、委員がおっしゃられたような、誇大広告的な健康食品についても相談をいただいております。

表示については、千葉県が景品表示法を所管しているため、情報提供を通じて連携しています。

（議長）

全国紙等に掲載されている広告であれば、やはり騙されてしまう方も多いようです。都バスの広告やインターネットの広告等についても同様の問題があります。

報告（１）消費生活センター主要事業の進捗について

③ 平成２５年度主要事業の進捗状況（計量検査班）

（議長）

それでは、続きまして計量検査に関する報告に移りたいと思います。

（事務局）

資料５に基づき説明します。

計量検査班では計量法に基づいて、はかりの定期検査、立入検査を実施しております。また、市民の皆様には普及・啓発を行っています。

最初に定期検査について説明します。これはスーパーや商店等で取引に使用されているはかりや、病院等で使用するはかりの誤差や精度に関する定期検査を実施するものです。

今年度は花見川区、稲毛区及び美浜区にて定期検査を実施しました。検査業務については平成１５年度から株式会社ちばシティ消費生活ピーエフアイ・サービスに委託しており、指定定期検査機関であるちばシティ計量検査センターが実施しました。検査対象を巡回し検査を実施しております。

実績ですが、１１月１日現在で２，６５７個２，２１４台を検査し、２４個が不合格となりました。不合格率は１．１％です。

続きまして立入検査事業について説明します。計量法第１４８条の規定に基づき商店やスーパー等に立ち入り、計量器の使用状況や管理状況に関する検査の他、商品の内容量に関する検査を実施し、適正計量の確保を図っています。

特定計量器とは、計量法で規定している計量器でございます。

まず、燃料油メーターですが、これはガソリンスタンドに設置してあるガソリンメーターですが、ガソリン等を販売している事業所に立ち入り、検定有効期間７年間の順守状況等に関する検査を実施しました。２１戸４４０台を検査し、不適正なものはありませんでした。

タクシーメーターについては、市内のタクシー営業所及び個人タクシー事業者に立ち入

り、メーター管理台帳の整備状況、装置検査有効期限切れメーターの有無等について検査を実施しました。なお、タクシーメーターは検定の有効期限が1年と定められています。

実施内容ですが、営業所6件を回り、台帳検査戸数が186個、現地検査を行った戸数が49個でございます。また、個人タクシーは38件を回り、台帳検査戸数は38個です。営業所、個人タクシーとも不適正なものはございませんでした。

次に商品量目検査ですが、これは先ほども説明したとおり、商店及びスーパーを対象として、商品の内容量が表示と一致しているか検査をするもので、中元期に行いました。また、量目不足戸数が10%を超える事業者については、再立入検査を行い、適正計量の確保に努めました。

今年度は6月18日から8月8日に実施し、29戸を訪問したところ、11戸が不適正でした。検査個数は1,869個で量目不足個数は68個です。量目不足個数率としては3.6%でした。

普及・啓発については、生活協同組合コープみらい及び有限会社中山計量事務所の協力により、8月1日に夏休み親子計量教室「親子計量教室 in 生協コープみらい」を開催しました。計量制度、商品量目制度の講習や青果バックヤードでの計量体験、スーパー裏側の体験学習を行い、17組38名の方にご参加いただきました。

また、計量記念日事業として、11月1日から消費生活センター内のはかり資料コーナーのリニューアル展示を行っています。企画展示として、裁縫教育の父であり、雛形尺を発明した渡邊辰五郎に関する展示をしています。

また、11月14日には「特定計量器の技術基準と電磁波環境試験」をテーマとして、計量管理基礎講習会を開催し、計量器の製造、修理事業者や販売事業者等約70名が参加しました。

最後に家庭用計量器無料検査ですが、これは、家庭で使用しているヘルスメータ、体温計、血圧計の検査を行うもので、11月21日、22日に実施しました。なお、今回は市立緑町中学校の職場体験学習と合わせて実施し、生徒に検査補助などの体験をしてもらいました。

計量検査班からは以上です。

(議長)

ありがとうございました。ご意見、ご感想はございますか。

(委員)

家庭用計量器無料検査ですが、公民館では検査しないのですか。

(事務局)

今後は地域の要望等を踏まえて検討したいと思います。

（委員）

商品量目検査ですが、不足個数率が3.6%は、低い数字とは思えないのですが、行政としてはどのように対応していますか。また商品量目不足があった場合、消費者としてはどのように対応すればよいのか教えてください。

（事務局）

最初に、量目不足個数率ですが、全国平均は3.3%です。こちらについては、発見次第その場で指導を行います。指導に当たっては、特に量目不足が発生した原因を特定するようにしています。なお、量目不足の発生が多い商品は野菜・果物など成果物であり、その理由は自然乾燥によるものです。陳列して照明があたるとどうしても乾燥し、内容量が減ってしまいますので、その場で改善してもらいます。

また、消費者の対応ですが、ご家庭でもトレイやラップを取り、内容量を図ることで検査することができます。もし、内容量の不足等があれば、消費生活センターにご連絡いただければと思います。相談があれば、すぐに立入検査を行います。

本来はトレイやラップを考慮して計量しなければいけません。スーパー等はパートや従業員の入れ替わりが激しく、事業所内で周知されていないこともあるようです。立入にて発覚した場合は、先ほどもご説明しましたが、その場で検査するとともに、不足個数率が高い事業所については、再立入検査を実施します。

（委員）

不適正戸数率が37.9%というのは高いような気がしますが、どうですか。

（事務局）

商品量目検査は商品の内容量の検査のほか、スーパーのバックヤードにあるはかりの設置状況も検査対象となっています。例えば、商品を載せる台が水平になっているか、はかりがエアコンの近くに設置されていないかなどを調べています。最近のはかりは精度が高いため、エアコンの風が当たったり、水平でなかったりすると正確な計量ができません。こういったことがあれば、バックヤードの責任者に対して指導を行っています。

（委員）

商品量目検査で、意図的に内容量をごまかしている事業者はいますか。

（事務局）

意図的にごまかしている事業者については、本市では確認できてはいません。

ただし、自然乾燥については強い姿勢で臨んでいます。自然乾燥については、その分をきちんと加味して、適正計量に努めるよう指導しています。

（議長）

計量法には罰則規定がありますか。

（事務局）

商品量目に関しては、勧告、改善及び公表の規定があります。

商品量目の検査については、消費者の利益になるのはもちろん、事業者にとっても良好な経済活動を行う助けになります。そういった観点から、厳正に立入検査を実施しております。

（議長）

本日は貴重なご意見をいただきました。他に意見がなければ、これで終わりたいと思いますがいかがですか。

（委員）

消費生活相談員の件ですが、昨今の情勢で増員しており、素晴らしいことだと思います。

（事務局）

人事部門との折衝において、人員の増員はなかなか認められない傾向にあります。ただ、消費者庁ができ、消費生活相談に関する需要が大きいということ、また、国が消費者行政活性化基金を立ち上げているため、相談員の増員については県を経由して支援が受けられるため、相談員の増員を行うことができました。

（委員）

消費者行政活性化基金という特定財源の制度が終わった場合は、どうなるのですか。

（事務局）

国としては少なくとも7年間継続するということです。その間には市として財政面での対応が可能になっていると思います。

（委員）

先ほど、新聞広告の問題について意見がありましたが、求人広告についても、少人数の募集にも関わらず、広い紙面を割いて求人広告が掲載されていたり、昔であれば掲載されないような求人まで掲載されたりしているのを見ると、悪徳商法のために多くの個人情報を集めているのではないかと思うのですが、新聞の求人広告について、きちんとチェックが働いているのでしょうか。

（委員）

基本的には求人の結果、商品を購入させられるような事例であればともかく、基本的には商品の購入とは無関係であり、消費生活センターの相談にはなりにくい問題だと思います。現時点で、個人情報の悪用等については問題にはなっていないようです。

また、新聞広告については、新聞広告審査協会というものがあり、そこで審査や相談の受付を行っており、一定の歯止めにはなっていると思います。

（議長）

行政側では啓発活動や教育に力を入れていますが、最後は消費者自身が自分で判断する場面もできますね。

それでは、皆様のご協力により本日の議事は終了とさせていただきます。

進行を事務局に戻します。

（司会）

これをもちまして、平成25年度第2回消費生活審議会を終了いたします。

長時間にわたりご審議いただき、ありがとうございました。