

2022年1月4日

京都府知事
西脇 隆俊 殿
(ご担当 府民環境部 消費生活安全センター)

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理事長 野々山 宏
〒604-0847
京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地
ヒロセビル4階
TEL075-211-5920 FAX075-746-5207
E-mail mail@kccn.jp

「京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(中間案)に対する意見

第1 総論としての意見

施策推進に当たっての重点方針として3つの柱を設けて施策展開を図ることについて、幅広く課題と対策が記載されており、記載されている内容の実施が必須であるが、さらに以下の個別課題についてなお検討を要する。

第2 個別の課題と施策への意見

1. 消費者被害未然防止

(1) 市町村消費者安全確保地域協議会の設置に向けた支援【新規】及び、京都府消費者安全確保地域協議会の活動支援については、賛成する。しかし、消費者庁が公表している2021年11月末日時点での京都府内の設置自治体一覧によると大山崎町が含まれているなど、既に設置済みの協議会の活動支援も明記すべきである。

(2) 京都府警等と連携した通話録音装置の貸出しの拡充については賛成する。しかし、貸出しできる数も限られていることから、悪質商法

等の被害を未然に防止するため従来から行ってきた留守番電話設定を活用した「シャットアウト作戦」を警察や市町村と連携して同時に取り組むことも明記すべきである。

(3) デジタル化社会への対応として、ネット適正表示対策(ネットパトロール(仮称))【新規】については賛成する。しかし、実施する期間については、夏休み前などに1箇月程度、年3回ではなく、1年を通して継続的にパトロールを行い、迅速な指導等に繋げていくべきである。

(4) SNS やホームページ等を活用した情報発信の強化については、賛成する。消費生活相談の現場での最新のホットな情報を発信することは被害の未然防止、拡大防止に繋がるため、継続されたい。

(5) 京都府の高齢者人口は総人口が減少する中で増加しており、高齢消費者の被害防止・救済は大きな課題であり、特に自宅から出ることが少ない高齢者には啓発が届きにくく、日中在宅しているため悪質な訪問販売等にあいやすい状況である。よって、高齢者に対する不招請勧誘規制について、より一層強化する必要がある。現在、府が作成している「悪質訪問販売お断りシール」について、「悪質な」という文言のみを削除したうえで、京都府下の65歳以上に全戸配布し、被害の未然防止を図るとともに、その効果について一定期間経過後にアンケート調査を実施するなど実態を把握し、今後の「京都府消費生活安全条例」の改正等(本条例において事前の拒絶意思の表明方法として、訪問販売お断りステッカーや張り紙その他の掲示を認めていることから、更に進んで行政処分や「直罰」規定を設けるなど)に生かしていくべきである。

(6) 適格消費者団体をはじめとする消費者団体との連携や支援についての明記がない。消費者被害を未然に防止し拡大を防ぐため、平成19年6月から適格消費者団体により、消費者契約法等に違反する事業者の不当な行為に対する差止請求が行われ実績をあげているが、相談現場での迅速な被害救済や行政指導の面からもさらなる連携強化を図ることを明記すべきであり、また情報面・財政面においても支援をして頂きたい。

2. 迅速な問題解決と拡大防止

(1) あらゆる機会をとらえた「188(いやや)」の周知【継続】であるが、京都府としての行動計画であるから、「188」と同時に、京都府消費生活安全センターの直通の相談窓口番号「075-671-0004」も周知すべきである。「188」は消費者の居住地の消費生活センターに繋がることを原則としているが、顔が知られることに抵抗がある消費者も少なからず存在し、市町村ではなく都道府県センターの窓口だから相談したいという要望もある。このような現状から、京都府としてきめ細かい府民の要望に対応するため、直通の相談電話番号をあわせて周知することが必須である。

(2) 市町村の相談体制支援について、府民の迅速な被害救済において、法律の専門家である弁護士による支援は欠かせないものの1つであり、助言弁護士相談やあっせん会議の充実は不可欠であり、助言弁護士相談を受ける機会の回数が減少することはあってはならない。また、消費者あんしんチームで取り上げられた事案を分析し、その結果を相談現場にフィードバックする必要がある。そのためには、あんしんチームのメンバー弁護士と行政職員、消費生活相談員が共に議論する場を設けるなどの体制を講じるべきである。

(3) 指定消費生活相談員の拡充【新規】とあるが、消費者安全法における都道府県に求められている指定消費生活相談員であるべきであり、他の消費生活相談員との役割の違いなどが不明である。経験年数の浅い相談員への助言等も必要ではあるが、それは指定相談員でなくても府センター内において複数の相談員が協議すれば行えるものである。指定相談員は、市町村談業務の支援はもちろんのこと、行政指導担当に繋ぐべき事案の抽出・論点整理、府民に対する注意喚起事例などの情報分析業務をも行うことが重要である。

(4) 府内どこでも質の高い相談や救済を受けられる体制維持とあり、人材不足対策の一環として職業としての消費生活相談員の魅力を発信し消費生活相談業務の認知度を向上させるとあるが、人材不足の大きな要因の一つに消費生活相談員資格の取得の難易度が高いにも関わらず、それに見合う待遇が得られないことがある。まず京都府が強力にリーダーシップを発揮して改善していくべきである。

(5) 府内(市町村)消費生活相談体制検討会(仮称)の設置【新規】とあるが、検討会のメンバーに消費生活相談員を加え、現場の声を反映させるべきである。

(6) 悪質事業者の処分・指導【継続】とあるが、消費者庁の公表資料(令和3年4月1日現在)によれば、悪質な事業者に対する特定商取引法に基づく行政処分について、京都府は平成24年以降業務停止命令や指示を行っていない。事業者への事前指導等に留まることなく、積極的に行政指導を行うべきであり、そのために必要な体制等を整えるべきである。

(7) 業界団体と連携した適正価格・適性工法等の推進【新規】については、まさに速やかな相談あっせん解決や事業者指導に繋がるものであり、高く評価する。

(8) 京都府消費生活安全条例第25条における京都府消費生活審議会のあっせん又は調停がほとんど機能していない。消費者からの申し出があった苦情のうち解決が困難であると認めるものについて、京都府消費生活審議会のあっせん調停が行われれば、同種案件の解決指針になることや内容を公表できるメリットがあり、活性化させるべきである。

3. 消費者教育の推進

(1) 高等学校、大学だけでなく、中学校や専門学校等への消費者教育支援まで対象が広がったことは歓迎する。しかし、消費者教育の機会拡大について、世代によって遭いやすい消費者被害が異なっていることから、20代後半から50代の職場における消費者教育の機会の充実も図るべきである。

(2) 改正特定商取引法が施行される前に、改正の内容を周知し、特に契約書面等の電磁的方法の提供について高齢者や家族に安易に承諾しないことや見守る側の福祉関係団体等の担当者に向けて、契約書面等が電磁的方法により提供がされる場合があることについて啓発を行うことが被害の早期発見においても重要である。

(3) 消費者団体が進めている消費者教育の取組との連携・協働を図るとあるが、適格消費者団体が行う消費者教育に関しても支援をして頂きたい。

(4) エシカル消費の普及促進について、「エシカル消費」の内容を明確にしたうえで、学校・大学や府民が多く集まるイベント等で紹介するだけでなく、京都府が主催となりエシカルフェアを積極的に定期的で開催し、開催時期を固定するなどしてフェアの開催自体を定着させるべきである。

以上