

## 会 議 録

- 1 附属機関の会議の名称 水戸市消費生活審議会
- 2 開催日時 平成26年8月20日（水） 13時00分から  
14時50分まで
- 3 開催場所 三の丸臨時庁舎 会議室2
- 4 出席した者の氏名
  - (1) 委員 谷萩八重子，中村眞一，安彦和子，足立勇人，田山知賀子，大内美保子
  - (2) 執行機関 高橋靖，三宅正人，柏直樹，黒澤純一郎，柳橋剛，橋崎真哉
  - (3) その他
- 5 議題及び公開・非公開の別
  - (1) 会長及び副会長の選任について（公開）
  - (2) 不当取引行為の指定について（公開）
  - (3) 水戸市消費者教育推進計画の策定について（公開）
  - (4) その他（公開）
- 6 非公開の理由
- 7 傍聴人の数（公開した場合に限る。） 1人
- 8 会議資料の名称
  - 1 不当取引行為の指定について
    - 1-1 不当取引行為の指定（案）
  - 2 水戸市消費者教育推進計画の策定について
    - 2-1 水戸市消費者教育推進計画策定基本方針
    - 2-2 消費者教育の推進に関する法律
    - 2-3 消費者教育の推進に関する基本的な方針
    - 2-4 水戸市消費生活条例及び同施行規則
    - 2-5 消費者教育の体系イメージマップ
    - 2-6 茨城県消費者基本計画の概要

## 9 発言の内容

### 執行機関

本日は、お忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。

定刻となりましたので、ただ今から平成26年度第1回水戸市消費生活審議会を始めさせていただきます。本日はご多用のところお集まりいただきましてありがとうございます。私、市民生活課長の〇〇と申します。どうぞよろしく願いいたします。まずお配りしております本日の資料を確認させていただきます。

(資料確認)

それでは、市長より皆様にご挨拶を申し上げます。

### 執行機関

(挨拶)

### 執行機関

続きまして委嘱状を交付いたします。

### 執行機関

(委嘱状の交付)

### 執行機関

次に、初めての審議会でございますので、皆様に自己紹介をお願いしたいと存じます。お手元の名簿のとおりお願いいたします。それでは、恐れ入りますが、〇〇委員からよろしく願いいたします。

(自己紹介)

### 執行機関

続きまして、私ども担当職員の自己紹介をさせていただきます。

(自己紹介)

### 執行機関

本来ですと、ここで議事の進行を会長にお願いするところでございますが、会長が選出されるまでの間、事務局で進めさせていただいてよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声)

まず、本日の出席者数を報告させていただきます。事務局に欠席の報告がありました委員は、〇〇委員、〇〇委員でございます。審議会委員数8名のうち、現在6名が出席されております。

従いまして、出席者数が委員の2分の1以上となっておりますので、水戸市消費生活条例第36条第2項の規定により、当審議会は成立しております。なお、傍聴人は1人でございます。

それでは、次第1、会長及び副会長の選任に移らせていただきます。

水戸市消費生活条例第35条第3項では、「委員の互選により会長及び副会長を置く」とありますが、その正副会長の選任につきまして、皆様方にお諮りいたしたいと思っております。ご推薦等ありましたら、よろしくお願ひいたします。

委員

事務局で案があれば、そちらの方でお願いしたいと思っております。

執行機関

ただ今、〇〇委員から事務局の案があればというお話がありましたが、皆様いかがでしょうか。

(「異議なし」の声)

執行機関

事務局での案といたしましては、会長には〇〇委員、副会長には〇〇委員にお願いしたいと存じますが、皆様、いかがでございましょうか。

(「異議なし」の声)

執行機関

ありがとうございます。それでは、会長に〇〇委員、副会長に〇〇委員ということで、どうぞよろしくお願ひいたします。お二人につきましては、正副会長席のお席へご移動をお願いいたします。

では、最初に、会長の方からご挨拶をお願いいたします。

会長

会長にご推薦いただきました〇〇と申します。先ほどご挨拶申し上げたとおり、市の条例をつくるときなどいろいろご意見を述べさせていただきました。これから審議会でいろいろ諮問に対しご回答、ご意見を差し上げるわけですが、私としては、抽象論に走って抽象的なことで議論するよりは、具体的に何をやっていけばいいのか、現場に即したものを考えて答申書を作っていきたいと考えております。皆様のご協力よろしくお願ひします。

執行機関

ありがとうございました。続きまして、副会長、お願ひいたします。

副会長

副会長にご推薦いただきました〇〇と申します。会長をしっかり補佐していきたいと思いません。皆様の活発な意見をいただき、素晴らしい答申となるよう努めてまいりますのでよろしくお願い致します。

執行機関

ありがとうございました。それでは、会長に議事の進行をお願いいたします。

会長

まず、本日の議事録署名人を指名させていただきます。

〇〇委員、〇〇委員をお願いいたします。なお、本審議会につきましては、「水戸市附属機関の会議の公開に関する規程」に基づき、原則公開とさせていただきますのでご承知おきください。

それでは議事に入らせていただきます。まず、諮問書の提出をお願いします。

執行機関

(諮問書第1号、第2号を会長へ)

会長

それでは、議事に入ります。

諮問第1号の不当取引行為の指定について、事務局より説明をお願いします。

執行機関

(不当取引行為の指定について説明)

会長

何かご質問等ありますか。

委員

1②にある、「断定的判断を提供」について、金融商品で必ずもうかるというのはこれに該当しますが、例えば、必ずやせる、必ず色白になる、しみがとれるという金融商品以外のものは該当するのか、どう考えたら良いでしょうか。消費者契約法第4条の解釈については、国民生活センターの松本理事長は、金融商品に限ると言っております。ある程度きちんと解釈しておいたほうが、運用時に良いのではないのでしょうか。

会長

②の「商品等」というのは、①で「商品又は役務」（以下「商品等」という。）と定義していますので、②では役務も入っているとと言えます。従って断定的判断の中には、色白になると

いうのも入っていると云えます。

副会長

「断定的判断」の前に「将来において消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項」とあり、金融商品をイメージしているように見えますが、何か付け加えてもいいのではないかと思います。

委員

消費者契約法とやや同じです。金融商品しか入らないという見解が有力のようです。色白、やせるというのは個人的な価値判断で左右されるからということのようです。私は、色白、やせるというのも入ってもいいのではないかと思いますのですが。

会長

解釈として、入るかどうですか。

委員

文言が入る余地があるかどうかです。できるだけ具体的、実体のある条例にしたいという考えでいけば、消費者契約法と同じと言えます。この文では見解が分かれてしまうのではないかと思います。〇〇先生のように、解釈論として十分含まれるので、それでいけるというのであれば構わないとも言えますが。ただし、私たちが、市条例を提供してもらった時に、②で色白などが使えるのかどうか、疑問が残ります。

会長

県に解釈というのはありましたか。

委員

県は県として、水戸市にいれば市の条例を使いたくなります。

会長

「商品等」として定義されていますし、「その他将来における変動」とあるので、含まれると思われませんが、議長ばかりでは断定的判断になってしまいますので、他の委員さんはいかがですか。

委員

県の条例が土台となっているのですか。

会長

県の条例があって市の条例を作るので、ある程度それ以下にはいけません。

委員

もう少し具体的な文言が入っても良いのではないかと思います。県は基本的、全体的なものをつくり、各市町村はもう少しかみくだいた状態のものでも良いのではないのでしょうか。

会長

基本的には県より良いものを作っていきたいと思います。

委員

市が先進的な解釈ができるのであれば、解釈論でも良いかもしれません。

委員

現実的には役務の方の苦情が多いと思うので、そのあたりの文言の追加があっても良いのではないかと思います。

委員

中学生に商品を教えるときは、物だけでなく行為その他すべてを含むとしています。そういう考えでしたので、この文面を読むと美白なども含まれると思えました。

会長

この点については、次回も引き続き考えていこうと思います。他に何かありますか。

委員

2 ページ6②です。クーリング・オフは口頭によるというのは、何の意味もないという判例も出ていますし、口頭によっても有効な解除権利の行使ということもあります。どちらの見解によってもいいような文言であるといえます。クーリング・オフの権利を口頭により行使したことに関して承諾して合意解除ということになるかと思えます。クーリング・オフは口頭でも有効という考えに立つと、口頭で告知した途端に契約解除になりますし、口頭によるクーリング・オフは効果が発生しないという考えでも、イエスと言ったときは合意解除となるわけです。②は、どちらの見解をとっても合意解除になります。有効説は合意がなくても解除になる、無効説をとっても承諾した場合は口頭でも解除になります。「これを認めておきながら」というよりも「承諾」、あるいは「行使しようとした」というよりも「申し入れをした」「行使した」という過去形の言葉を使った方が、合意による契約解除がはっきりするのではないかと思います。

委員

クーリング・オフは必ず書面でというのは消費者教育で受けますが、ここでは口頭でも良いのではないかと捉えかねません。

会長

クーリング・オフは当然葉書など書面で行うことが原則ですが、口頭でやったクーリング・オフについて救済の余地がないかということでもあります。どうやって助けるかというのがこの規定です。

副会長

過去形にするというのはどうですか。

会長

この規定はもっと広い捉え方をしようとしています。例えば、「書面でなくていいですよ」と言っておきながら、後から「いや、書面でなきゃだめですよ」という人たちがいるので、そういう人たちを取り締まるものです。

これについても、次回の検討課題としたいと思います。時間の都合もありますので、続いて、諮問第2号の水戸市消費者教育推進計画の策定について、事務局よりご説明をお願いします。

執行機関

(消費者教育推進計画の策定について説明)

会長

何かご質問等ありますか。

委員

消費者教育というのは、高齢者など弱者に対応するため、福祉関係の方への消費者教育がこれから求められているのではと思います。消費生活センター長などは、民生委員や福祉関係の集まりに招かれることが多いと思うのですが、これからはそういったところに重点を置いてほしいと思います。自分は大丈夫と思っていても、どんなに知識があっても、被害に遭う状況にあり、手口のいたちごっこが続くようです。

副会長

消費者教育は、権利の尊重と自立の支援が基本となります。それともう一つ、一人一人の行動が大事なのだという消費者市民社会という面をどうするのかを考えていかねばなりません。市の計画として考えると、学校教育についてどこまでできるのか。幼児というと幼稚園からいいのか、高校・大学はどう考えるのか。私立の高校は市の消費生活センターで行っていますが、県立高校は県の消費生活センターで行っています。市の消費者教育の対象として、ここまですると考えていいのか、執行部の考えを聞きたいと思います。

## 執行機関

学校教育の中だけで消費者教育をやっていこうと考えているのではなくて、例えば、幼児期においては、保育所や幼稚園に入る前のお子さんについても、市民センターの定期講座などで、物を大切にしようなど幅広いテーマに取り組み、視野を広げていきたいと考えています。小学校・中学校では、今のカリキュラムの中で新たなものを増やすことは難しいかもしれませんが、教育委員会と連携し、水戸独自のものをやっていきたいと考えています。もしくは授業だけでなく、親子教室などあらゆる機会を捉えてやっていきたいと思います。高校についても、非常に重要な時期だと認識していますので、皆様のご意見をいただきながら、進めていきたいと考えています。

## 副会長

それを聞いて安心しました。そういった基本を踏まえ、「ライフステージや場に応じた消費者教育の機会の提供」とありますが、ここには消費者教育の他に「啓発」という文言を入れてもいいのかなと思いました。その上で人材の育成ということで、民生委員さんなどもこれからは指導者になれるようにしていかななくてはいけないと思いますので、計画の中できちんと位置づけしていきたいと思います。

また、被害防止のための教育と、もう一つの消費者市民を育てる教育について、その視点がもう少し入っていてもいいのではないかと思います。

## 委員

中学生と勉強する時間は10時間前後と限られます。子供に対する教育もありますが、親の考えも大きな影響を持ちます。スマートフォンなど親が使い方を分からずに与えてしまっていることがあります。できれば親子で学ぶ機会があると良いと思います。中学校では、総合の時間は、週1～2時間、平均して1.5時間ほどあります。内容は社会教育になると思いますが、ここに消費者教育を入れてはどうでしょうか。子供たちがお金を使うのはだいたい小学生からですが、大きな問題が発生するのは高校生、大学生からです。中学生のころは、問題になるほどの大きさでないものがいくつかあるかもしれませんが、それを誰も相談せずに行くと、高校、大学で大きな問題になってしまうのかもしれませんが。中学生になると親の言うことを聞かないことがあるので、小学生のうちに親子の学習の時間が必要ではないでしょうか。

## 副会長

今のお話はすごく大事だと思います。

## 委員

消費者教育で大切だなと思うことは、クーリング・オフにならないのに、苦情を申し出れば解約できると思っている消費者や、契約をして買っておきながら、後でいらなくなったから返品するといったことも実際あるので、そういう面からも消費者教育があっても良いと思います。

高額のものを売りつけられ、消費者被害にあうのは、単身の高齢の方が多いようです。市民



センターにも来られず、市報も見せていません。一人なので誰も相談できません。また、元気な人は他に相談せずに自分で判断してしまうこともあります。そういう方々にも消費者教育がきちんと網羅されればいいと思います。

また、消費者と言えるか分かりませんが、クレマーというのがあります。飲食店だったら、気に食わない、味が悪いからと金を払わない人もいます。消費者は文句を言って、業者は泣き寝入りということも多くあります。無銭飲食については警察によって守られてもいるが、飲食以外の分野がひどい状況にあります。例えば、洋服を取り置きしておいてと言われ、冬のを夏まで取っておくと、後からいらないとと言われてしまいます。逆に夏のを取り置きしておいて、冬になったらいらないといわれても、もう売れなくなってしまいます。それでどうせあのお客さんは取りに来ないからと他の方に売ってしまうと、取っておいてと言ったのに、と難癖をつけられることもあり、業者も守らなくてはいけません。消費者のモラルの問題もあり、そういう視点からの消費者教育も必要だと思います。

#### 副会長

消費者の権利を超えたエゴですね。返品できるものとできないものもあります。消費者教育は全人教育だと思います。消費者としての責任など、小さいうちから培っていき、社会を変えるくらいのもが必要と言えるかもしれません。事業者泣かせの消費者もいるということですね。

#### 委員

副読本というのは、小、中学校で別なものを作っていくのですか。幼稚園なら紙芝居など、年齢に応じた内容のものを作ると良いと思います。

#### 会長

副読本を作るとなると、子供に理解できるものとして、どういう内容を作っていくのか難しいものがあります。あるいは高齢者に対し、具体的にどういうものを教えるか、講座をやるから集まれと言っても集まらない、チラシを配ってもなかなか読んでくれません。

#### 副会長

出前講座ですと、例えば視覚に訴えることや寸劇などの方法もあります。今は消費生活センターでやっていますが、民生委員から単身の高齢者へ伝えるなど、周りからやっていくのがこの消費者教育推進計画だと思います。

#### 委員

今は何でもホームページを見てくださいますということが言われますが、パソコンを見られないお年寄りも多いです。一人暮らしのお年寄りは、民生委員や福祉の方の他、お弁当の配達などの方もいますので、そういう方を利用というのも変ですが、ある程度役を担っていただくことで、足を運ばない人にも伝達できるのではないかと思います。

副会長

消費者教育に関して、商工会議所ではどういうものが行われていますか。

委員

商工会議所では、連絡網や案内などは来るのですが、それを見ない人もいるかもしれません。

副会長

ぜひ出向いてやらせていただきたいと思います。

会長

基本的な姿勢は方針として出してもらいましたが、次回さらに具体的な話を聞かせてもらえるとと思いますので、またよろしく願いいたします。

以上をもちまして、第1回水戸市消費生活審議会を終了します。