

消費者被害について

- 1) 消費生活相談に関する対応と今後の取り組みについて
- 2) 消費者被害に遭わないために

.....

1) 消費生活相談に関する対応と今後の取り組みについて

1番 中村一子です。

消費者被害について質問します。

消費者被害といえば、去年の中国製冷凍餃子事件など記憶に新しいところですが、わたしが最初に申しあげたいことは、実際に被害に遭ったことがない人でも、いつ被害に遭うか、被害に遭ってもまったく不思議ではないような社会に、わたしたちは生きているということ、このことをまず、確認しなければと思います。

内閣府発行の国民生活白書によると、2007年度の消費者被害に伴う経済的損失額は最大約3兆4000億円にもなるとあります。この推計は消費者被害額そのものではありませんが、消費者被害が個人の生活にたいしても、相当な影響を与えていることが推定されます。

石川県内の消費者被害はどのような状況にあるのでしょうか。

県消費生活支援センターからの資料によると、2008年度にセンターに寄せられた苦情相談の件数は6154件で、消費者が契約した金額は、わかっているものだけで、約38億円（37億9229万783円）。一人当たりだと約135万円（134万5261円）になります。さらに、契約金額が不明なもの、あるいは契約に至ってはいない段階で相談した人が、苦情相談件数の半数以上を占めていますので、実際の契約金額の推定はむずかしいけれども、これよりはるかに大きなものとなることは確実です。

では津幡町はどうか。町在住者からの苦情相談の件数は2008年度には182件で、消費者が契約した金額は、わかったものだけでその合計は、約4800万円（4777万3520円）、2007年度（の苦情相談件数）は250件で、その契約金額は約1億800万円（1億815万9431円）にもなりました。

苦情相談の内容については、県外の業者による被害が多く、家にじっとしていても、訪問や電話によって被害を受けています。津幡町で実際にあった被害例では、判断力の乏しい消費者に、次々に契約させる訪問販売業者によるものが何件もあり、その被害者の中には自己破産を検討せざるを得ないほど支払いに苦しんでいる人もいましたし、また高額な工事費を住宅リフォーム会社に請求されたというケースもありました。

最近ではインターネットや携帯電話での、アダルトサイトや出会い系サイトによる被害が増加し、メールによる架空請求の相談など情報サービスによるものが約2割。続いて融資サービスによるものが1割強あるということです。（また安全品質表示に関するもの、マルチ商法、絶対に儲かる、銀行より有利、などの話でそそのかされる商品先物取引である利殖商法などによる被害もあり、）また30歳未満の若者によるクレジットカード利用に伴う相談の増加も気になる

ところ です。

相談者を年齢層別にみると、30代、40代、50代と各20%未満ずつで全体の相談人数の半数以上を占め、60代70代以上が20%余り、20代が12～13%という構成です。最近では高齢者からの相談が増えているということですが、年齢にかかわらず被害に遭うのだということがわかります。

国民生活白書によれば、消費者被害に遭ったにもかかわらずどこにも相談していない人、すなわち泣き寝入りとなってしまった人は、被害者全体の約34%と最も多い。続いて販売店やそのセールスマンに相談した人が約20%、家族・友人・民生委員などに相談した人が約17%、消費者生活センターなどに相談した人は約14%しかいません。

特に悪質な被害で、高額な案件に関して、一定のものが消費者生活センターなどの公的機関に相談される傾向にあるものの、消費者生活センターなどへの相談割合は約1割強にとまっています。誰にも相談していない人は被害額が大きいにもかかわらず、トラブルの原因を自分のせいと考えていて、国民生活センターや消費生活センターの存在を66%の人が知っていても、こうした機関を利用していません。

9月1日、波乱の船出と報道されながらも、消費者庁が発足しました。消費者が安心して消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、国も自治体もようやく動き始めました。

県内では、加賀市が昨年（2008年）4月から専門相談員（非常勤）を常駐させて福祉保険課で対応した結果、2007年度104件の相談件数だったのが、2008年度には192件と増加しました。白山市ではこの（2009年）11月から専門相談員、相談室を設置した消費生活センターを計画中です。市町での取り組みも、始まったばかりといえます。

現在、津幡町の相談窓口は産業経済課であり、昨年度（2008年度）の苦情相談の取扱い件数は9件です。誰にも相談せずに被害を受け入れるしかない人たちがたくさんいると考えられるなか、町としての相談の受け入れ態勢はこれからであり、きちんと整えていかなければならないと思います。

消費者被害について、町はどのように対処したらいいと考えますか。また消費生活センター設置への町長の考えをお聞きします。

消費生活センターの設置は努力義務となっていて、町は現在は考えていないということですが、消費者が気軽に相談できるネットワーク作りが必要であり、相談機能を強化するためにも消費生活センターの役割は大きいはずです。

消費生活センターは専門の相談員と pio-net（パイオネット）の導入が必要条件です。パイオネットとは全国の消費者相談の内容を見ることができる電子処理装置で、国民生活センターがパイオネットの配備をしています。依然に相談件数の数によって設置されていましたが、いまは相談件数にかかわらず国が導入経費、通信費等の全額を補助し、町は電気代、紙代等を負担するぐらいです。問題は専門相談員を置くことですが、非正規雇用を対象として、2009年と2010年は国が全額補助、2011年は条件付きで半額補助。2012年度から自治体の全額負担となり、3年間の期間限定の補助事業ではありますが、将来的にみれば消費生活センターの需要は増すと思われ、県消費生活支援センターと連携して、消費者のホットラインを強化させるためにも、町も消費生活センター導入を考えてみるべきではと思います。

県消費生活支援センターへの相談方法は、電話によるもの（2007、2008年度）が、全

体の約86%を占め、来訪によるものが約13%とあり、電話によるものが圧倒的に多いのです。電話で気軽に相談できるということも、町民に周知させることも大切ではないでしょうか。一本の電話が被害者を救うということもあるわけですし。相談件数が増えて、より多くの被害者が救済されることを望みます。

消費者相談に関する本町の今後の対応は、どのような計画になっていますか。産業経済課長に答弁を求めます。

2) 消費者被害に遭わないために

消費者被害に関する新しい情報、事例を町民に周知させることが大切であり、なによりも被害に遭わないということが肝心だと思います。

最近では投資信託や個人年金保険を巡る相談が激増し、投資に不慣れな高齢者やその家族からの相談が目立っています。

県内でも損害保険・生命保険などの保険サービスや預貯金・証券、クレジットカードなどの金融関連の苦情相談は（2007年度の286件から2008年度には308件と）増加しています。

被害に遭わないために、たとえば広報に消費者被害に関するコラムを設け、相談に応じたり、被害の新手口の事例を掲載したりして、注意を喚起させる。あるいは図書館内に消費生活コーナーを作って、消費生活に関する月刊誌や書籍（たとえば、「月刊国民生活」「たしかな目」「月刊消費者」）を置くなど、すぐにでもできることはあると思います。

参考* 暮らしの情報で2008年3月号（中国産冷凍食品による健康被害について）
2009年1月号（定額給付金詐欺への注意）

本年度の6月議会の一般会計補正予算には、消費者行政活性化事業推進として86万円が計上され、消費者啓発にあてられています。

町民が消費者被害にあわないために、町はどのようなことをしてきたか。また、被害にあわないための啓発教育事業への町民の反応はどうか。

2008年の実績・・出前講座（津幡町1回実施）、草の根消費者教室（経済産業課7回実施）などのほかには？

被害に遭わないために、今後取り組むべき課題は何か。またそのための施策について産業経済課長に答弁を求めます。

消費者被害対策への3つの柱が大切です。

- ①まず被害に遭わないようにすること。そのためには啓発事業の充実、事例の周知が大切。
- ②相談受け入れ態勢の充実。
- ③悪質業者の取り締まり。

バス事業について

- 1) バス事業特別会計について
- 2) バス運行改正にあたり、町民から広く意見を求めよ

.....
わたしは、今年の3月定例会で、バス事業に関する質問をいたしました。そのとき、既に担当課において次期のバス運行改正案の検討を進めているという答弁がありました。あれから半年たちました。再びバス事業について、質問させていただきます。

最初にバス事業特別会計について、町長に質問します。

バス事業での利用料収入は毎年約200万円ずつ減っていると聞いていますが、それはいつごろからでしょうか。利用料収入や県支出金等の歳入はどのように推移していますか。

バス事業特別会計の歳入歳出におけるここ数年間の動向はどのようになっていますか。

町は2007年12月と今年5月とにそれぞれ1週間にわたって、路線別利用者数に関する乗降調査を行いました。その結果をみると、すべての路線において利用者が減少しています。1週間の合計で100人以上も利用者が減っている路線もあります。町長の答弁にもあるように、当然収入も減少するということがよくわかります。

利用客の減少の原因は何でしょうか。バスは、高齢者や交通弱者にとっては、なくてはならないものであり、公共交通の充実は、地球温暖化を防ぐ手立てのひとつとしても注目されています。ぜひとも、バス事業は町民に喜んで利用される事業であってほしいと思います。

3月定例会に続き、再び津幡駅循環線について質問いたします。1週間の路線別利用者数に関する乗降調査だけでは一概にはいえないと思いますが、1日3便の津幡駅循環線を利用した1週間の総客数は2007年12月の調査では151人だったのが、2009年5月の調査では126人に減少しています。津幡駅循環線は町の中心街、住宅街での交通網の要ですが、一便1時間半の走行時間に、平均6人(2007年12月は7.2人)しかバスを利用していないということになり、この結果はとても残念です。このことは、バス路線の必要性がなくなってきつつあるということの意味するものではありません。使いづらいバスの便が利用者から見放されつつあるのだとわたしは考えます。もっと町民が利用するような方法を考えるべきではないでしょうか。そのためにはどうしたらいいか。

町は2007年の12月に2日間のみ、実際にバスに乗っている乗客にアンケート調査をしていますが、乗客のみならず、もっと広く町民一般に意見を求めるべきではないでしょうか。特に高齢者世帯や車を持たない人たちへのアンケート調査が必要だと思います。

京都府綾部市は人口3万7755人、高齢化率30.4%の市で、2004年に京都府北部を運行していたバス会社が経営破綻をしたのを機に、2005年、市独自のバス「あやバス」を運行しました。その運行の際に全世帯へのアンケート調査を実施しました。「あやバス」はその後も紆余曲折しましたが、現在では身の丈にあった「市民による、市民のための、市民のバス」「おらがバス」という意識を高め、さらなる利用促進を図っているということです。

今までバスを利用していなかった、あるいは利用したくてもできない人たちの意見も集め、潜

在需要を掘り起こすべきです。こんなバスならもっと使えるのに、こんなバスなら乗りたいという視点で考えることです。まだまだ調査が足りないと思います。多角的な調査をするべきだと思います。できることとできないことがあるなかで、どうすればより多くの人たちの足となるか。

また、商店街や大型スーパー等施設へも意見と協力を求められないでしょうか。

公共交通会議は、2年で委員が交代し、今年は新しい委員を迎えて8月に第1回の会議が開かれました。委員から来年も中山間地から通学する生徒が減少するが、バスがないと大変困るという切実な意見もきかれましたが、バス運行の改正に関する意見はなかったように見受けられました。ぜひバスに乗っていただき運行に関する意見を聞くことも大切ではないかと思います。利用客を増やすために、バスの運行路線と時間帯を見直し、利用しやすく、わかりやすい運行を実施すべきです。

担当課の職員は運行改正にあたり、あたまをひねっていることだと思いますが、ほかにもたくさんのお仕事を抱えているようであり、充分に対応できるのか気がかりです。その点についても対応可能な態勢づくりを望みます。

産業経済課長に答弁をお願いします。

マイカーを元気で運転できる間は、津幡町は住みやすい町であるけれども、車がかえなくなった人にとっては、住みにくい町だと思います。高齢者、子供たちやからだに障害のある方、車を持たない人たちにとって、住みにくい町であってはなりません。買い物、通院、通学、鉄道への足としてバス公共交通の役割を問い直すべきではないか。「介護難民」、「医療難民」ということが問題になっていますが、「買い物難民」という言葉も生まれています。

金沢市には公共交通利用促進条例があります。マイカーから公共交通への転換等による公共交通の利用促進を掲げ、歩けるまちづくり条例などと相まって交通環境の形成に寄与していくことを目的としています。金沢とは規模は随分違いますが、津幡町も町独自の公共交通利用促進を考えるべきです。

続いて選挙の投票立会人について質問します。

8月30日に衆議院議員選挙があり、わたしも当日、選挙にいきました。みなさまもお気づきの通り、投票所には一人の投票管理者と二人の投票立会人が、一日中、投票箱の前において、選挙が公正に行われるよう、チェックしています。二人の投票立会人は、公益代表として、選挙人が自由な意思に従って投票できるよう投票管理者に協力し、投票事務全般に立ち会うことが主な役割です。

投票立会人の選任方法は自治体によって異なります。

たとえば東京都足立区の場合は、投票管理者も投票立会人も、選管がまず区民事務所へ依頼し、区民事務所から町会、自治会に依頼する。そして町会、自治会で推薦された人がその役を勤めるということです。このほかに新成人・20歳代の投票立会人を公募しているようで、これは若年層の啓発事業として始めたもので、今回の衆議院選には8名の新成人や20歳代の投票立

会人が選挙に立ち会ったということです。

また、京丹後市では、期日前投票の投票立会人を一般公募しています。応募資格は市内に住所を有した選挙権がある人で、投票事務の公平を確保する公益代表として、投票立会人の責務を果たせる人とあります。

では本町における投票立会人の選任方法は、どのような仕組みになっているのでしょうか。

また、投票立会人の役割を明確に説明してください。投票管理者の名前は告示されて

いますが、投票立会人は公表されていますか。そして、投票立会人は、選挙運動は制

限されていますか。この4点にわたっての答弁を、選挙管理委員会の書記である、総

務課長にお願いします。

投票立会人の選任方法、立会人の役割、そして選挙運動について再質問します。

地区役員を通じて区長が推薦した人が、投票立会人となるということですが、結果、区長が投票立会人を勤めることが多いというのが、津幡町の現状のようです。

国政モニターでの質問に、山形県の64歳の男性が、「投票管理者や投票立会人が、選挙のたびに毎回同じ人であり、その立会人には区長などが選任されている。市町村の特別職的な立場である区長を自動的に選んでいるのは選挙人名簿から等しく選んだことにはならない」と抗議しています。これに対し総務省の回答は、このような選任について擁護しながらも、最後にこう結んでいます。「ただし、投票立会人の選任にあたっては、従来の慣例に固執することなく、進んで女性層や青年層からも適宜選任するよう努めるよう各都道府県選挙管理委員会を通じて依頼しており、同趣旨の通知を国政選挙及び統一地方選挙のたびにだしているところであります。今後とも選挙人が選挙を身近なものと感じ、明るい雰囲気できれいに投票ができるよう、各選挙委員会に対し、適切な助言をいって参りたい」とあり、総務省は区長を投票立会人に選任するという従来の慣例にとらわれない選任のあり方をしめています。

8月28日の北陸中日新聞や北国新聞に掲載された記事に、9月1日告示を控えた志賀町長選で、町の選挙管理委員会が作成した選挙人名簿のコピーが、一部に流出しているという報道がありました。立候補者を支持する町議員が、区長宅を訪れて、選挙人名簿を手にして票読みを依頼したことから、区長から別の立候補予定者の事務所に相談があり、わかったといいます。事務所の選対責任者は「厳重に管理すべき情報が漏れている。公正な選挙ができるのか。」と抗議し、町選挙管理委員会は「名簿の閲覧は可能だが、コピーを渡すことはない」といっています。志賀町では、区長は町議から票読みを依頼されたり、選挙運動を迫られたりするということがあるわけです。津幡町でも、今回の衆議院選挙の際、区長や副区長や班長が、特定候補者の後援会の名簿集めをしているという話を耳にしました。民主主義の根幹である選挙において何よりも尊重されなければいけないのは、選挙人が自由な意思に従って投票することです。質問の一つ目は、もし特定候補者の票の取りまとめをしている区長本人が投票箱の前において投票立会人として、選挙人をチェックしていることになるならば、そのような場合選挙人は自由な意思に

従って投票することができるのかという意味で、まったく問題はないといえるのかどうかをお聞きします。2つ目の質問は、投票立会人はどんな場合でも、選挙運動はしないという確約が必要ではないかという以上2点について再質問します。もちろん、今回は選挙管理委員会の委員長に答弁を求めたものではありませんので、委員会書記としての答弁で結構です。

(3回目の質問)

選挙が公明かつ適正に行われるよう、津幡町明るい選挙推進協議会が設置され、若者へ選挙へ行こうという呼びかけもおこなっています。若者の投票率は3～4割です。若い世代に選挙に関心を持ってもらうためにも、期日前投票立会人に若者を選任するといった方法や女性の選任にも努めるよう、総務省の回答にもあるように、従来の慣例に固執することなく、選挙管理委員会で検討してほしいと思います。最後の質問ですが、これは通告になかったというか通告できなかったものなので質問します。今回の衆議院選で、選挙公報が全戸に配布されなかったという問題です。「選挙公報が来なかった。届かないのは自分の家だけかと思ったら周辺、近所の家にも届いていないことを選挙翌日の31日に知った」ということを町民から聞きました。選挙公報は、一体どのように配布されているのか。全戸に確実に配布されたかの確認しているのか。お答えください。

競艇場外舟券売り場の行政間協定を白紙撤回に

- 1) 場外舟券売り場建設に関する進捗状況は
- 2) (株)グッドワンの土地取得等について
- 3) 行政間協定の白紙撤回を求める

.....
最後に競艇場外舟券売り場であるポートピアについて質問します。

6月の定例会の一般質問で、津幡町の競艇場外舟券売り場について、みどり市の市長やグッドワン、あるいは関連会社の人々が町役場を訪れたというような答弁を聞いたが、もう一度その事実関係を確認したい。どんな人がどのような用事で訪れたのか。

その後、今日までの間にみどり市、グッドワン、あるいは場外舟券売り場の建設に関連した人たちと町は接触したか。連絡をしあったか。

あったとしたらどのような内容か。現在、場外舟券売り場の建設については、どのような段階になっているのか。

まずこれらの質問に対し、町長に答弁を求めます。

続いて(株)グッドワンの土地取得に関して質問します。場外舟券売り場の建設予定地として、グッドワンは、どれだけの広さの土地を、どこに、すでに取得しているのか。地図をもって示してください。

また、(株)グッドワンは取得した用地を場外舟券売り場以外の用途に使う、あるいは転売する

可能性はあるのか。また、その際に町の許可が必要なのか、どうか。

町長答弁を。

場外舟券売り場に関するみどり市との行政間協定を白紙撤回にすることで、町は、被害を被ることはあるのか、ないのか。

場外舟券売り場のみどり市との行政間協定の白紙撤回を求める。

最後にみどり市とのポートピアに関する行政間協定を白紙撤回せよということを意見して終わります。

参考資料*

町の説明・単なる表敬訪問。みどり市にきくと、業者が遅れている理由について説明。土地の未買収があるという説明だった。

みどり市の計画では5600坪→(株)グッドワン約8500坪

開発許可申請の際に周辺(りんき)の同意書が必要なので拡大して購入。A案B案があるのにそれを全部買っている。

開発許可申請が出ていない段階で土地の購入についてはわからない。といいそう。

町は土地購入した面積や場所について、その情報を知っているのか。分かっているのに町民に説明できない理由は何か。