

経営会議の内容

件名	大和市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例の制定について
所管部	市民経済部
日時・場所	平成28年 1月21日(木) 9:00～ 9:20 政策会議室
出席者	市長、副市長、教育長、病院長、市長室長、政策部長、総務部長、市民経済部長、環境農政部長、健康福祉部長、こども部長、文化スポーツ部長、街づくり計画部長、都市施設部長、病院事務局長、消防長、教育部長、議会事務局長、市民相談課長
提出理由	消費者安全法の改正に伴い、大和市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例を制定するにあたり、その内容について了承を得るため
会議経過	<p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の現行3資格保持者について、法の経過措置後はどうなるのか。 (所管部) 法の経過措置に期限は設けられていない。 ・大和市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例(案)第5条に規定される消費生活相談員の任期ごとに行う「客観的な能力実証」とは、どのように相談員の能力を計っていくものなのか。 (所管部) 日頃の相談業務を行う中で、相談員の知識やコミュニケーション力について、実績に基づいて評価を行っている。 ・相談実績を見ると、昨年度は相談員が合計8千万円もの市民の財産を救済しているとのことで、事業は評価すべきと考えるが、今後、相談員の入れ替わりが行われた場合、能力不足によって消費生活相談を十分遂行できない方が出てくることも考えられる。客観的な評価を行うよう要望したい。 (所管部) 現在の相談員6名の平均経験年数は5年6か月となり、日頃の相談業務をしっかりと行って頂いている。今後も市民の相談にきちんと応えられる人材育成を行っていく。そのためにも、定期的に国や県が行う研修会に出席してもらい、相談員の資質向上に努めていく。 ・条例(案)第4条に規定される「消費生活相談員資格試験に合格した者」の試験とは、現行3資格の試験も含まれるのか。 (所管部) 平成28年4月1日の法の施行とともに新たに設けられる「消費生活相談員」資格試験のことを指している。 ・現行3資格保持者は、期限の定めがない法の経過措置により受験の必要がないが、新たに消費生活相談員として資格を取る人は、新しい試験を受けることになるということか。 (所管部) そのとおり。 ・条例(案)について、市民意見公募手続は行わないのか。 (所管部) 本件は、すでに告示し運営している事業となるため、条例制定により事業内容に変更が生じるものではない。市民参加推進条例第6条に照らし合わせて、市民意見公募手続は実施しない。 ・昨年度の消費生活相談救済額が合計8千万円とのことだが、どのような事情で返金されたものなのか。また、消費生活相談員は事業者と消費者の間を取り持って救済しているのか。 (所管部) 大きく2つの事由があり、1つ目は事業者による商品説明が不十分だったもの。2つ目は、購入8日以内であれば無条件で解約できるクーリングオフを適用して返金されたものであり、昨年度の救済金額はどちらも同程度であった。前者では、相談員は契約時の状況を事業者から聞き取った上で、商品の説明不足について指摘を行い、後者では、消費者に対してクーリングオフ制度の適用方法を教示しているため、どちらのケースにおいても何らかの形で消費者へのサポートを行い、成果を上げている。

	<ul style="list-style-type: none">・電話対応となるのか。また、金額が大きいものはあるのか。 （所管部）不動産関係で過去に 5 千万円以上のものがあった。また金融商品で高額なケースがある。あくまで消費生活相談員は事業者と消費者の斡旋を行うものなので、事業所に乗り込むことはしない。消費者は商品知識や契約に不慣れなことがあるので、その格差を是正するために行っている。・過去に大きなトラブルはあったのか。 （所管部）件数は少ないが、業者と連絡が取れないため、救済する方法がないということもあった。
会議結果	案のとおり、進めていく。