

平成24年度

第2回

千葉県消費者行政審議会
議 事 録

日 時：平成25年3月6日（水）
10：00～12：00
場 所：県庁南庁舎9階第5会議室

目 次

1	開 会	2
2	あいさつ	2
3	議事録署名人選出	3
4	議 題	
	(1)消費生活に関する県民意識調査について(速報)	3
	(2)次期千葉県消費生活基本計画の策定スケジュールについて	8
	(3)その他	19
5	報 告	20
	(1)「悪質商法の撲滅に向けた消費生活被害対策キャンペーン」の 実施について	20
	(2)「千葉県消費者行政活性化基金」について	21
	(3)事業者指導等について	23
	(4)消費者教育の推進に関する法律について	—
6	閉 会	25

1 開 会

【司会】 ただいまから平成24年度第2回千葉県消費者行政審議会を開催いたします。

私は、本日の司会を務めさせていただきます、環境生活部県民生活課長の石川でございます。よろしく申し上げます。

2 あ い さ つ

【司会】 それでは、初めに戸谷環境生活部長からごあいさつを申し上げます

【戸谷環境生活部長】 環境生活部長の戸谷でございます。本日はお忙しいなか千葉県消費者行政審議会にご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

皆様には、常日頃、県の消費者行政の推進にご支援、ご協力を賜り感謝申し上げます。

さて、現在、お手元に配らせていただいておりますチラシにも記載されていますが「おいしい話や怪しい訪問」といった悪質商法、高齢者を狙った詐欺まがいの商法など非常に増えています。またインターネット利用に伴う新たな消費者被害も増えておりまして、消費生活の面で様々な問題が起きています。

そうした中、県では、消費生活被害の未然防止の呼びかけや消費生活相談窓口の周知を図るため「悪質商法等の撲滅に向けた消費生活被害対策キャンペーン」を昨年12月から実施しているところです。このキャラクターが千葉テレビをご覧になっていると何回も出てきますが、私の夢の中にも出てきます。そのくらいインパクトがございます。

また、国において消費者行政活性化基金が積み増しされ、25年度まで延長されたことから、千葉県においても2億85百万円の基金の積み増しを行い、引き続き市町村の消費生活相談窓口の整備拡充に対する支援や消費者問題解決力の高い地域社会づくりに向けた取り組みを行ってまいります。

本日は、先に実施いたしました県民意識調査結果を踏まえ次期基本計画などについて、ご審議いただくことになっております。皆様には、それぞれの専門的なお立場から忌憚のないご意見、ご提案をいただきたく、お願い申しあげまして、私の挨拶といたします。

よろしく願いいたします。

【司会】 どうもありがとうございました。

議事に入ります前に申し上げます。

当審議会につきましては、千葉県消費者行政審議会議事運営規程第14条によりまして、原則公開となっており、議事録につきましても公開していくこととなります。ただし、審議会の決定により非公開の決定をしたときは非公開とすることができます。本日2名の傍聴希望者がおりますが、本日の会議は公開することとしてよろしいでしょうか。

〔「異議なし」と発言あり〕

【議長】 異議がないようですので、これからの会議は公開することとし、議事録についても公開することといたします。

それでは、これより次第に基づいて議事に移らせていただきますが、本日の審議会には、10名の御出席をいただいておりますので、千葉県行政組織条例第32条第2項の規定により、会議が成立しておりますことを御報告申し上げます。

これからの議事進行は、千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により、鎌野会長にお願いいたします。

では、鎌野会長、御挨拶と今後の進行を、よろしく申し上げます。

3 議事録署名人選出

【議長】 それでは議事に入らせていただきます。初めに、規定によって議事録署名人の選出でございますが、議事録運営規程により私から指名させていただきます。議事録署名人を陶山委員、丸山委員にお願いします。よろしいでしょうか。

〔「異議なし」と発言あり〕

4 議 題

(1) 「消費生活に関する県民意識調査について」

【議長】 それでは、次第に従いまして、会議を進めさせていただきます。

それでは、これより議事に入ります。

まず、本日の議題1であります「消費生活に関する県民意識調査について」を、議題といたします。事務局から説明をお願いします。

【谷藤消費者行政班長】 消費者行政推進室の谷藤でございます。

議題1 消費生活に関する県民意識調査の速報についてご説明します。

今回の県民意識調査は、調査対象3,000人で昨年12月5日から26日までの間で実施し、調査票の回収は1,500件で回収率は50パーセントでした。前回21年度は調査対象4,000人に対し、1,874件の回収で回収率46,9パーセントでした。

資料は、議題1消費生活に関する県民意識調査の速報（指標関連）をご覧ください。今回の意識調査結果の中で基本計画指標関連項目を速報としてまとめたものです。

まず、平成 21 年度の県民意識調査結果を受けて審議会でご審議いただき、25 年度の目標数値を設定したところですが、目標設定に当たっては、どちらともいえないと回答した半分は満足しているに移行してほしいとの目標から、どちらともいえないの 2 分の 1 を加えて 5% 刻みの目標値を設定したものです。

今回 24 年度の結果と 21 年度を比較していきますと、1 「最終目標」である消費生活に関する県民の満足度」で満足しているが 25.2% に対して 34.5% と 9.3 ポイント増加しています。

順番に説明させていただきますと 2 「重点課題 1」 「安心して相談できる場所がある」は 51.8% から 47.6% に 4.2 ポイントの減、4 「重点課題 2」 「消費者教育学習機会が提供されている」と思う割合は 8.6% から 9.0% でほぼ横ばい、5 「重点課題 3」 「いつでも相談できる人がいる」は、53.1% から 48.2% と 4.9 ポイントの減、6 「重点課題 4」 「悪質商法が減ってきたと思う」割合は 8.1% から 6.1% に減り、逆に「増えてきたと思う」割合は 38.6% から 48.9% と 10.3 ポイントも増えています。

次に 7 「重点課題 4 の 2」の「商品等の購入にあたり、事業者の社会貢献活動等を意識する」割合は 34% から 30.2% と 3.8 ポイントの減、9 「重点課題 5」消費者問題について関心がある割合は、78.5% から 73.7% と 4.8 ポイントの減となっております。

次に 10 「総合的課題 1」 「食についてあまり不安を感じない」という割合は 16.2% から 24.1% と 7.9 ポイントの増、11 「総合的課題 2」 「契約や取引においてあまり不安を感じない」という割合は 26.5% から 27.6% に、12 「危険な製品等の情報を得ることができる」は 15.3% から 15% でほぼ横ばい。13 「成年後見制度について知っている」は 51.6% から 63.6% に 12 ポイントの増でした。

次に 14 「総合課題 3」 「個人情報適切に管理されている割合は 19.2% から 27.2% と 8 ポイントの増、15 「総合課題 4」 「生活必需品の安定供給に不安を感じている」割合は 37.7% から 29% で 8.7 ポイントの減、となっております。

最後に 18 「県民との協働」で消費生活の安定及び向上に向けた取り組みが進んでいると感じている割合は 10.1% から 12.7% と 2.6 ポイントの増となっております。

全体的には、ほぼ横ばいで、21 年度からの 3 年間は、相談体制の整備を図ってまいりましたが、本格的な啓発活動が十分に行われなかったことで、後ほど御報告をさせていただきます今年度実施しました「悪質商法等の撲滅に向けた消費生活被害対策キャンペーン」が昨年 12 月から実施したことから、今回の調査結果には反映されていないものと推測されます。

なお、今回の意識調査において「相談窓口を知った」などの意見もあり、意識調査と併せて

相談窓口等の周知も図られたものと考えられます。

また、悪質商法に対する質問では、「インターネット利用による架空請求」や「利殖商法」「強引な再勧誘」などが増えております。

以上でございます。

【議長】 いかがでしょうか。指標関連の表を中心にご説明いただきました。それでは委員の皆さまにこの結果についてご質問、ご意見を伺いたいと思います。

【石田委員】 今悪質商法の部分について、啓発がまだ足りていなかった、キャンペーンが間に合っていなかったということでもちょっと残念な結果になっていると思います。もう1点このキャンペーンの中で、県の消費者センターの電話番号は出ているのですが、消費者庁のナビダイヤルも入れた方がよかったと思います。ナビダイヤルであれば、地元の消費者センターを案内できるようなっているのです、そのまま地元の消費生活センターにまわります。県消費者センターからもまわしていただくことは可能ですが、直接つながった方がいい場合もあるので、2段階で掲載していただけるといいと思います。今後に向けて期待しています。

【議長】 いかがでしょうか。

【谷藤班長】 今回作成したチラシの方には、確かに県消費者センターの電話番号しか掲載していません。入れることも検討していたのですが今回間に合わず申し訳ありません。別途制作している啓発用のDVDには両方の電話番号を入れてありますので、そちらの方で対応させていただいております。

【議長】 では、今後はそういう事でよろしくをお願いします。そのほかいかがでしょうか。

【和田委員】 10番の食について、不安を感じているか、感じていないかの項目で、あまり不安を感じていない方が増えているという状況で、これでいいのかなと思いつつ、私の所は東葛地域なものですから、市民の食に関する不安というのが22年、23年と大きかったと思うのです。放射能のホットスポットということで、若い方達が大変感じて、いろいろと対策を講じているのですが、そういうものがほとんどこれには反映していないというのが、やはり一部の人と言われてしまうのかなと思ったりします。この県民調査は地域的には偏っていない、全般に行われているのですよね。

【谷藤班長】 地域的には全県を対象としています。私の方でもこの結果は不思議とは思いましたが、逆に放射能関係の食の安全という事で数値などが公表されて、以前よりもそういう情報が、多少多く出ているという事での安心という形につながっているのか、と捉えられているのかという風に思います。職業別で見ますと、専業主婦の方は確かに非常に不安を感じているというものが多く出ていますが、学生は10%くらいで全然感じていないという形で出ていますので、その辺で全体的な数値が落ちているのではないかと思います。

【和田委員】 細かいところまで見ていなかったものですから、ありがとうございました。

【大野委員】 事業者のイオンの大野でございます。今の件ですが、時期的なものではないかと思えます。前回は中国の餃子事件であるとか、食品偽装であるとかの事件がありました。

我々もこの頃というのは食に対する取り組みということが非常に多かったということですね。今の話で言うと放射性物質について2011年はお客様からの問い合わせは年間10,000件を超すという時期でした。ようやく今期でいいますと、4月の新基準の時にまた問い合わせが増えたのですが、それ以降はお客様の問い合わせというのも減ってまいりますので、そういった所が加味されているのかなと。ただお客様の食に対する安全安心という声は事業者へも多くいただいていますので、一概にこれは減っているというわけではない、という風に感じています。

【伊藤委員】 2番目の重点課題についてですが、安心して相談できる所がある、という数値が若干下がっていることについての質問ですが、公的な相談できる機関を言っているのかどうかということが1点と、活性化基金を使って消費生活センターが充実しているはずが、下がっているというのはどういうことなのか、という2点についてお伺いしたい。

【池田室長】 1点目の安心して相談できる所がある、これが公的機関であるのかどうかという点ですが、それ以外にも業界団体や個々の企業さんの方でもそういった相談窓口を設けておりますので、そういった所を含めて安心して相談できる所がある、という風にしており、個別적으로는そういう購入先やメーカー消費者団体などを含めての数値になっております。2点目の質問についてですが、これまで消費者行政活性化基金を活用しながら相談窓口の整備にあたってきたのですが、いまだ努力が足りないという結果だと受け止めております。

【陶山委員】 関連して質問ですが、私もデータを見て驚いたのはこの2番目でして、ここまで相談窓口を増やされて、充実を図ってきたのにこんなに下がっているのは残念です。やはり、周知をしなくてはいけないと思っていまして、県として相談窓口をもっともっと周知するという事で何か御検討なさっている事はあるのでしょうか。

【池田室長】 来年度以降は、基本に立ち返ってまず相談窓口があるというのを前面に出して広報活動をしていきたいと考えています。具体的にどうするかというのは、本年度3月までキャンペーンを行っておりますので、この検証を踏まえて取組みを行っていきたくと考えておりますが、そこから始まるのかなと考えております。

【議長】 そのほかに何かございますでしょうか。

【石田委員】 横ばいやマイナスなど、目標値との差が大きいものがありますが、12番の項目は特に25ポイントほど差が開いております、危険な製品についての情報を得られておらず、こうした昨今周知がされているはずのものが知られていなくて火事が起こったりということもあるので、目標値との差があるところは再度検証が必要かと思えます。

【池田室長】 項目の12番など目標値に対して差があるものは、情報を入手できるという方が15.3%、それをベースにしまして、どちらとも言えないが48.8%という中間層である半分の24%を情報が入手できるという積極的な方に振り分けて目標値を設定したものですから、目標値の設定が高かったという事情もございませう。

【陶山委員】 項目13番の成年後見制度が増加しているということに目をつけまして、成年後見制度についてはかなり県民生活課の方でお知らせをしているのでしょうか。非常に効果をあげているなどと思ったもので、どのような取り組みを行っているのかと思ったのですが。

【池田室長】 成年後見制度につきましては、全庁の中で折に触れ、機会に触れてPRをしているところがございます。消費部門だけではなくて、他の部局でもPRをしている状況でございます。

【石田委員】 消費生活センターでも、悪質商法の被害等にあつた方についてその都度その制度があるということを各センターがお知らせするということがあります。また民生委員、社協の講座などでも成年後見制度はご紹介していると思います。

【議長】 そのほかありますか。御意見があつた中では、行政が努力をして数字が上がつた、あるいは数字が下がつたというのもございますけれども、他の要因と言いますか、なかなかこれをどういった風に分析するのかというの難しいところがございます。事務局としても、この調査というのを真摯に受け止めて今後の行政に生かしていただきたいと思ひます。本日ご意見のあつた件については、議事録に残りますので、県に報告をしてというのが本日の議題でございますので、ただいまいただいたご意見を県に報告をするという事で、漏れがあるといけませんので念のため項目だけ確認します。内容については省略をさせていただきますが、番号を申し上げます。

まず2番の、安心して相談できる場所がある、という点についてのご意見がありました、次に6番の悪質商法、これに関してご意見がありました、10番の食についての不安、それについてのご意見がありました、12番の危険な製品についての関連のご意見、13番の成年後見についてのご意見がありました。これで以上でしょうか、というような事でご意見がありましたので、これを県の方に報告させていただきたいと思ひます。さらに、そういうことなら追加してということがありましたら。

【和田委員】 本当に県も一生懸命やっただいただいていると思ひますし、それぞれ一生懸命なんですけれども、やはりまだ意識調査をするとこういう数字が出てくるという事なので、今回消費者教育推進法ができたということなので、そこにやはりみんなが力を合わせていくということを目指して、例えば一番入りにくい教育関係などに、子どもの時から金銭教育を含めてやっただいただきたいということが、このアンケート調査を見ての私の感想というか要望です。

【議長】 一つはこのアンケート調査ではないですけれども、全体を通じての要望という事で、消費者教育を推進していただきたい、ということ、それも付随する意見という事で報告をさせていただければと思ひます。それから、先ほど忘れていましたけれど、こういった消費生活に関する相談に関係するけれども、テクニカルな事で、ナビダイヤルなどの情報も広く知らせるべき、というご意見もありました。

【梅田委員】 一つ確認させていただきたい事は、今回の県民意識調査は速報という形なんです、スケジュール的にはこの後に確定値というか、なにかそういう報告は出てくるのでしょうか。

【谷藤】 今回お配りした物は数値的には抜粋したもので変わりませんが、全体的なものは最終的に調整しておりますして3月末までにはまとまる予定ですので、まとまり次第皆様の方にも送らせていただきたいと思ひます。

【梅田委員】 ああそうですか。この意識調査の目的としては、目標数値があつてどの程度達

成されたのかというのを確認するところにあると思うんですが、せっかく地域ですとか、回答者の属性などの情報も集まっていると思いますので、地域的にどの程度特徴が出ているとか、そういうような分析もしてもらえたらと思うのですが、そういったものは入ってこないのでしょうか。

【池田室長】 可能な所で、そういったクロス集計などを行いながら分析を加えていきたいと思っています。

【議長】 今の事も、こういう数字を分析する際にぜひとも必要だと思いますので、事務局の方で委員の皆さまに後日ご連絡いただければと思います。

【石田委員】 情報の入手の所で、伸びているところがインターネットだったので、情報をどのように届けるのか、というところでインターネットの活用に対しシフトしてもいいのかなと感じます。

【議長】 それも先ほどの、この意識調査に付随する意見という事で、そういう意見があったということで付け加えていただければと思います。そのほか何かございませんでしょうか。それでは議題1について、こういうことで今申し上げたようなことで県に報告をするという事で、御承認していただけますでしょうか。

〔「異議なし」と発言あり〕

(2) 次期千葉県消費生活基本計画の策定について

【議長】 それでは、次の議題（2）次期千葉県消費生活基本計画の策定について、事務局から説明をお願いします。

【池田消費者行政推進室長】 改めまして、県民生活課消費者行政推進室の池田でございます。はじめに、次期千葉県消費生活基本計画の策定スケジュール案についてご説明したいと思います。資料をご覧ください。皆様に関係いたします会議を中心に、その策定スケジュールについて、その案についてご説明をしたいと思います。26年4月に新たな基本計画をスタートさせるといった事をにらみますと、25年7月千葉県消費者行政審議会に骨子案をお示しして、みなさんから議論をいただきたいと思っています。また10月には、計画の原案を作成しまして調整をしていきたいという風に思っています。そして原案を踏まえまして、庁内各課からの意見、また県民の皆さまからのパブリックコメント、そういったものを経まして、26年3月にパブリックコメント実施後の計画案の提示・協議といったものを考えております。これが概ねの策定スケジュール案でございます。

続きまして、現行の基本計画についてその内容を振り返ってみたいと思います。

本日用意しました基本計画の冊子の38ページに、体系図の方を用意いたしました。現行の基本計画は、本県として初めての消費生活に関わる基本計画でございます。基本計画の目標を、「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」を目指しまして、先ほど説明しました、この最終目標に関する指標といたしましては、消費生活に関する県民の満足度、これは消費生活に関し暮らしやすいと感じている県民の割合の事でございますけれども、21年度の25.2%を平成25年度末までに50%にする、ということを目指しております。基本計画の体系図でございますけれども、重点的に取り組む課題と総合的に取り組

む課題の2つに大別されているところでございます。重点的に取り組む課題は、千葉県消費者行政活性化基金、この基金は当初平成21年度から23年度までの3年間とされておりましたので、喫緊の課題として消費者主役の消費者行政推進の基盤づくりということでハード事業中心に進めようというものでございます。重点課題としまして、

- 1つとして誰もがどこでも安心して相談できる体制づくり、
- 2つとしまして自立した賢い消費者になるための学習機会の確保と情報提供、
- 3つとしまして地域における安全・安心ネットワークの構築と強化
- 4つとしまして悪質事業者の指導強化と事業者の自主的な取り組みの促進
- 5つとしまして行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の連携・協働を進める為の基盤づくり、とされているところでございます。

また、総合的に取り組む課題でございますが、基本課題としましては「暮らしの安全・安心と、消費者の選択の機会の確保」でございます。個別課題としまして、

- 1つとしまして食の安全・安心の確保
- 2つとしまして商品・サービスや契約・取引の安全・安心の確保
- 3つとしまして個人情報の保護
- 4つとしまして生活必需商品の安定供給

5つとしまして環境やユニバーサルデザインを意識した消費生活の促進、でございます。この5つの個別課題を当初設定しまして、今年度7月20日に開催しました審議会におきまして、平成23年3月に発生しました東日本大震災を踏まえまして、新たに「災害時における安全・安心の確保」を課題として加え、具体的な施策展開の方向を打ち出したところでございます。また、基本計画を推進するための推進エンジンとしまして、体系図下でございます、「県民との協働による基本計画の推進」ということで、基本計画推進委員（仮称）の設置でありますとか、県における推進体制の充実・強化ですとか、市町村、国、他都道府県と連携した推進体制の充実・強化、関係機関と連携した推進体制の充実・強化、を規定しているところでございます。

続きまして、次期基本計画の基本的な考え方について申し上げます。

資料の方をご覧いただければと思います。配布した資料の中に「千葉県消費生活基本計画の策定」というペーパーが綴じ込んであると思います。

まず、基本計画の基本的な考え方でございます。1つとしまして、基本理念の考え方でございますけれども、県では県民の消費生活の安定及び向上を図るため、平成20年6月に「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」（「消費生活条例」）を定めるとともに、平成21年3月に「千葉県消費生活基本計画」を策定し、消費者行政を総合的かつ計画的に推進してまいりました。基本計画の策定から今日まで、少子高齢化の一層の進行、インターネットを利用した電子商取引の飛躍的な拡大、平成21年9月の消費者庁や消費者委員会の設置、また平成23年3月に発生した東日本大震災後の消費者意識の変化など消費生活をめぐる状況は大きく変化する中で、県内の消費生活相談窓口には、高齢者からの消費者被害に関する相談や若者を中心とするインターネット利用に伴うトラブルなど、年間約4万件を超える消費生活相談が寄せられております。

国では、平成21年度から23年度までを地方消費者行政の「集中育成・強化期間」としま

して、地方消費者行政活性化基金の創設や光をそそぐ交付金などの財政的な支援を行ってまいりました。

県では、これらの基金を活用しまして、県消費者センターの機能の強化を図るとともに、県内すべての市町村に消費生活相談窓口が設置されるなど、消費者行政の着実な進展が図られてまいりました。

また、国において、平成 24 年 12 月には、消費者教育を総合的かつ一体的に推進することを目的とした消費者教育推進法が施行されるとともに、「集中育成・強化期間」に引き続く地方消費者行政の更なる充実・強化を図るため、平成 25 年度以降の財政支援についても決定されたところでございます。

こうした中で、消費者被害をなくし、消費者の安全・安心を確保するためには、商品や役務（サービス）に関する正確な情報の提供と、消費者被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済が図られる必要がございます。

さらに、消費者それぞれのライフステージに応じて、消費者が主体的に行動できる力を育てる消費者教育がより重要となってきたと考えます。

このため、県としては、国、市町村、消費者、消費者団体、事業者、団体など多様な主体と一層連携・協働しまして、消費者が直面する様々な課題の解決を図っていく必要があると考えています。

次に計画の性格でございますけれども、基本計画は、千葉県の消費生活に関連する各種施策、事業を「消費者の視点」に立って、総合的かつ計画的に推進していくための基本指針といたします。

次に計画期間でございますけれども、計画期間は平成 26 年度から平成 30 年度までの 5 年間で想定いたします。

参考でございますけれども、1つとしまして、消費生活条例の基本理念といたしましては、消費生活の安定及び向上を図るため、『行政、事業者、消費者等の「連携・協働」』、『消費者の権利の尊重』及び『消費者の自立の支援』を基本としております。

また、現在の基本計画におきましては、条例の基本理念を踏まえまして、行政、消費者、消費者団体、事業者・事業者団体、NPO など多様な主体が連携・協働し、消費者の権利を尊重し、「自立し、考え、行動する消費者」となるよう、消費者の特性に配慮して消費者の自立を支援し、安全で安心な消費生活の確保と向上に向けた取組を推進することを基本理念としてございます。

続きまして、そうした考え方を踏まえまして「次期基本計画」の体系、粗々の柱立てでございますけれども、目標については、現基本計画同様「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」を目指していくとしまして、重点課題また重点課題に伴う施策の方向性につきましては、

1つとしましては重点目標 誰もがどこでも安心して相談できる「消費生活相談窓口」の機能の充実として、施策の方向性としましては、具体的には市町村における相談窓口の設置及び充実、県消費者センター機能の充実、消費者関係団体、組織活動の促進、重点課題の 2つといたしまして、消費者被害の防止と消費生活情報の収集、提供やネットワ

ークづくり、施策の方向性としましては消費者被害の未然防止と救済、戦略的な広報の展開、安全・安心ネットワークづくり、
重点課題の3つとしまして、ライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進として、施策の方向性としまして消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進、学校における消費者教育の充実、環境学習・教育の促進、
重点課題の4つとしまして、生活関連物資の安定供給と安全性の確保、施策の方向性としまして生活必需品の安定供給、食の安全・安心の確保の推進、震災時等における消費者の安全・安心の確保、
重点課題の5つとしまして悪質事業者の指導強化と取引の適正化、施策の方向性としまして悪質事業者に対する取締の強化、事業者に対する適正な指導、
こういった、重点課題並びに施策の方向という形で次期基本計画について、これをベースにいたしまして肉づけをする形で方向づけができたらな、と現時点では考えております。以上でございます。

【議長】 それでは本日の審議の方向は、資料の議題2と書いてある策定スケジュールの所で、次回7月に骨子案の検討・策定というのが提示されていて、この審議会で審議をすると、そうするとその前提として骨子案を策定するための、今日はその出発点としての計画策定に向けての意見交換ということで委員の皆さまの意見を伺いたいという事でございますので、そういう言う点から、そういう意味では今日はスタートラインという事で、いろいろな意見を言っただいて、それを参考にしていただいて骨子案を策定していただくということですから、そういう意味ではある意味ではどこからでも結構です、御意見いただいて、それについて事務局の方でお答えいただいくというような形で、残った時間で審議をしたいと思っております。いかがでしょうか。

【石田委員】 重点課題3のライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進について、消費者教育推進法を受けてということだと思っておりますが、とても重要な事で、問題は消費者教育の現場で子ども達に教えるというのが、当然なんですけれども、情報通信の分野に関しましては、親世代の方が子どもの世代よりもより知識がないという現状があります。今はスマートフォンになったりタブレット端末になったり、ゲーム機でも全部ネットにつながる状況ですので、子ども達はそういうものを駆使してインターネットに繋いでチャットをしていたりとか、SNSでゲームをしたりしています。そのゲームの中では有料のコンテンツを親のクレジットカードの番号を打ち込んで購入したりなどの問題があります。ですけれども親世代はその仕組みをよくわかっていないという状況です。ここに記載されたライフステージに応じた学習機会をどのように行うかというのは、年代に応じてということになると思うのですが、とても重要な事だと思います。

【池田室長】 それでは本日用意しました、報告の中での説明資料になりますが、消費者教育の推進に関する法律の概要、という資料をご覧ください。説明をさせていただきます、それを踏まえた方が議論が深まるかなと思いますので、順序が違いますけれども。資料の23ページをご覧ください。この、消費者教育の推進に関する法律でございますけれども、平成24年8月22日に公布されまして、自民党・公明党の議員立法により制定された法律でございます。賛成によりまして、平成24年12月13日に施行されています。第1条目的、消費者教育の総合

的・一体的な推進というのが目的になっています。第3条基本理念は、消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力の育成、また主体的に消費者市民社会の形成に参画し、発展に寄与できるよう積極的に支援、こういった事を旨として基本理念が定まっているところでございます。

次に、国と地方の責務と実施事項です。国の責務ですが、第9条で消費者庁・文部科学省が基本方針案を作成しまして、閣議で決定しなさい、というのが基本方針の中で規定されています。それを受けまして、地方公共団体の責務ですが、国が作成しました基本方針を踏まえ、地方における消費者教育推進計画をたてなさい、これは努力規定ですが、そういう形で地方の努力が定まっています。

また、消費者教育推進会議でございしますが、国の場合は設置をしなさいということで設置義務が課されています。地方公共団体の方では、消費者教育推進地域協議会、こういったものを設置しなさい、という形で努力義務として課されています。その中では、構成員相互の情報交換・調整～総合的、体系的かつ効果的な推進、推進計画の作成・変更意見をする、そういった事を担う組織として地域協議会の設置に努めなさいという事になっています。構成としまして、消費者、消費者団体、事業者、教育関係者、消費生活センター等という形で構成メンバーが示されているところでございます。

次に、義務付けとしまして、国・地方においては、学校における消費者教育の推進、生徒の発達段階に応じた教育機会の確保、研修の充実、人材の活用、また大学等における消費者教育の推進、これは学生等の被害防止のための啓発等でございます。また、地域における消費者教育の推進、高齢者・障害者への支援のための研修・情報提供、さらには人材の育成等でございます。努力義務としましては、国及び地方共通ですが、教材の活用等、調査研究、情報の収集、そういったことが努力義務として課されているところでございます。

そういった内容となっている法律でございます。ですから、先ほど基本計画の案で示したものは、決して消費者教育は学校の間だけではなくて、それぞれの場面でそれぞれのライフステージに応じて消費者教育が必要だろうという事で、一部現行の規定から見直していったところが、今回アンダーラインでお示したところでございます。

【議長】 御説明がありました。その点よろしいでしょうか。その点何かまた後でご質問等あれば受けたいと思います。スケジュール、基本計画、基本的な考え方、基本計画の体系（素案）、特に具体的には一番最後の素案でしょうか、事務局から今日案を出していただきました、今後これに基づいて基本計画の骨子案いうものを策定していく作業でございますけれども、まず素案というようなものはこれでよろしいかどうか。

【小田川委員】 重点課題の2についてなんです。消費者被害の防止と消費生活情報の収集、提供やネットワークづくりの部分ですが、第1期の平成25年頃までは、重点課題の3の所に地域における安全・安心ネットワークの構築と強化ということで、位置づけされています。これが、今回2期目にあたります重点課題の2につながる内容なのかなと読み取ったのですが、第1期の地域における安全・安心ネットワークの構築と強化という重点課題の中にも平成25年までに安全安心ネットワーク会議を開きますということが掲載されていたと思うのですが、残り1年で開く予定があるのかどうか、その辺がまだはっきりしていないのですが、次の重点課題になります。ネットワークづくりの所で少し内容的にこの文書だけでは、ここ

も検討していく内容ではあると思うのですが、少しどんな方向付けをされているのか、その辺をちょっとお伺いしたいのですが。

【池田室長】 ネットワーク会議につきましては、平成23年6月に設置をいたしまして、その後の展開としましては、そのネットワーク会議を各地域で開催するですとか、あるいはその年齢層に応じて、例えば高齢者層向けですね、そういった展開を考えています。展開に向けて、今年度は具体的な動きはとれませんでしたけれども、そういったネットワークの増殖というのでしょうか、庁内の別の機関で高齢者向けの組織がございますので、そういった組織を活用するですとか、そういった展開の事を考えています。今の段階で具体策はないのですが、そういった方向性で。

【石田委員】 今の関連というか、質問ですが、前回陶山先生の方で千葉県消費生活安定推進本部の設置についていかがですかというご発言があったと思うのですが、それとネットワーク会議との関連というのは。

【池田室長】 推進本部は庁内組織でございまして、庁内が一体的になって、消費者行政をやっていきましょう、という主旨の庁内推進をする会議でございまして、ネットワーク会議は、県民の方を取り込む形で考えているものです。

【石田委員】 本部の設置はされたのですか。

【池田委員】 年度内設置に向けて作業中です。

【梅田委員】 重点課題に含まれる要素ですけれども、消費者被害未然防止と救済ということで、未然防止というのはこれまでも入っていたのですが、救済というのは今までの計画の中に入っていない要素だと思うのですが、救済というのは非常に難しい要素が入ってまして、実質的な救済ということになりますと、損害賠償だったり金銭的なものが関係してきますので、この部分はおそらく救済の手続きですとかシステムですとか、そういう所にポイントがあると思うんです。救済のためにどんな手段があるとか、手続きをどのように充実させていくのかということだと思いますので、方向性としてはそういう方向で考えていくべきだということで、少し懸念を持って指摘しておきたいと思います。

【池田室長】 消費生活条例の中では、梅田委員ご指摘のように、訴訟になった場合に金銭的な補てんが制度上ないのではないかと、ということだと思うのですが、条例の中では訴訟費用の援助ということがございまして、消費者が事業者に対して訴訟を起こしたりする場合に費用について補填しますということがあったものですからちょっと計画の中で走ってしまった部分があるのですけれども、一応消費生活条例の中ではそういったこともあるものですから。

【梅田委員】 今の補填と言いますのは、手続きに対する補助ですので、実質的に損害に対する補助ではありませんので、この区別をはっきりしておかないといけないという事ですね。

【池田室長】 わかりました。

【議長】 そうですね。この救済というのも今言った事がわかるような形で、場合によっては表現を工夫するということも。これは素案の段階ですけれども、そういう含みの救済だということ。貴重な御意見でした。

【丸山委員】 重点課題1に相談できる体制作り、重点課題2にネットワークづくり、重点課題3に消費者教育の推進、こういう順番で考えているのは、いろいろな経験からして、非常に理にかなったといいますか、いい課題の並べ方だという風に感じています。それで、重点

課題の2の安全安心ネットワークづくりの所ですけれども、私どもも協力して色々な活動をしているわけですけれども、そういった中で感じているのは、やはり福祉関係との協働というのは、大変重要だという風に思います。消費者被害に遭われる方、高齢者の方が非常に増えているという結果も出ていますし、障害者など立場の弱い方が多いという風に聞いております。福祉関係で地域で見守り組織づくりというような事も進んでおりますし、防犯でも地域の防犯組織等色々な組織があります、そういった所と消費者被害の防止というのをどうやって結び付けていくのかというのが一つ大きな課題になってくるだろうという風に思います。そういった中で、とはいっても福祉は福祉、防犯は防犯、という事でそれぞれ役目がありますので、地域における消費者問題のリーダーをどういう風に育てて、そういった中でどうやって配置していくか、ということが大きなポイントになっていくのではないかと、いう風に感じております。それが1点です。それからもう1点は、重点課題1の体制作りの所で、これに関連して発言するのが適切かどうか分かりませんが、御存じのように相談員の雇止めの問題が出されております。これはお願いであります、県民生活課とか環境生活部だけの問題ではなくて、県全体の問題という事で、大変難しい側面はあると思いますが、ベテランの相談員大変がんばっておられるという風に聞いておりますし、それなりの力を持つには、一定の経験も必要だということもありますので、是非この点について担当部局としては、御努力をお願いしたいと思います。以上です。

【陶山委員】 雇止めの問題が出ましたので、私の方からも御意見とお願いがあります。雇止めの問題は弁護士会としても、深刻な問題として受け止めておりました、高度な専門性を相談員の方はお持ちですので、これが5年で雇止めということになっていきますと、せっかく重点課題の1に掲げられた相談窓口の充実、という問題と逆行するのではないのかと、思っております。県にはこの辺について、消費者庁から見直すようにと、御通知もあるようですので、今どのような協議をなさっているのか、現状だけでも御報告いただけないでしょうか。

【議長】 それでは、今両委員から雇止めという、それに関連すること、それから先ほど福祉との関係という御意見がありましたので、そちらの方を次に事務局の方から御発言願いたいと思います。

【池田室長】 それでは、先に雇止めについて、現状を踏まえて御説明させていただきたいと思っております。消費生活相談員の一律の任期について制限を設けて、雇用の更新ができない、いわゆる雇止めについては見直すべきという御意見を多方面からいただいております。現在、県の消費者相談員につきましては、身分的には非常勤の嘱託職員で任期は1年というところでございます。特に専門的な知識ですとか、豊富な経験が必要なことから、県の運用としまして、継続して5年間の雇用は可能となるように運用しております。この運用は、全庁的に嘱託職員の見直しを図りまして、処遇改善等を図りまして、21年度からスタートしているところでございまして、25年度末すなわち来年の3月で雇止めと言われる雇用の打ち切りが初めてそこで顕在化する、というケースが想定されています。このことにつきましては、国をはじめ県内の消費者行政充実ネットさん、千葉県弁護士会さんからも、再三にわたり国費を投じて相談員を確保・養成・育成してきた相談員が、実際に5年を迎えてこれから能力を発揮するというときに雇止めをするというのはおかしいという指摘を受けているところで

ございます。この、雇止めに関しましては、国の今回示されました、25年度に活用できる国の補正予算におきましても、新たに積み増しをされました、消費者行政活性化基金の運用にあたっては雇止めをしている団体にはその基金の活用を制限するという形で、消費者庁の財政面での措置が講じられることになったところでございます。

こういった経緯を踏まえまして、基金を最大限活用し、また相談員さんを育成したり、相談体制が整ってきた方を打ち切る事がないように、現在消費生活相談員の雇用の更新にあたっては、検討を重ねているところでございます。

2点目の、地域のリーダーの関係ですが、リーダーの育成が必要ではないかという指摘については、ごもっともだと思ひまして、地域のリーダー並びにその地域の消費生活を担っていただけるようなサポーター役の方の育成、これは県でもいくつかの消費生活の講座を開講してまいりましたので、そういった方達を活用しながら、地域の消費者行政を助けていただく、という風な制度設計を考えているところでございます。

【議長】 福祉とか地域とかの連携といったものと併せて活用するということですね。2点、今事務局から説明がありましたが、ここでの委員の意見を踏まえた上での御発言と受け止めさせていただきたいと思ひます。そのほかに何かございますでしょうか。

【石田委員】 今のベテラン相談員さんの雇止めの件につながる事なんですけれども、新たにセンターができると経験のない方が一人体制で新たに相談業務を始めますので、皆さん特に相談員さん自身も不安だと思ひます。ぜひとも経験のある方をサポーターにつけるような仕組みというものを、活性化基金でやっていただけるとよいと思ひますので。すいません、追加ですけれども。

【議長】 これも重点課題1の安心して相談できる体制づくりの領域の細部にわたる部分ですけれども、その点についてご意見が出たという事で。そのほかに何かございますか。

【伊藤委員】 消費者被害の中で、確かに高齢者の被害は多いと思ひて聞いています。前の政権でも、高齢者被害対策というのが閣議決定されて対策をされたと思ひのですが、今体系を見たのですが、高齢者対策というのがほぼ入っていないのですね。基本的な考え方というのに若干入っているのですが、重点課題の2に消費者被害の未然防止という所に「高齢者」というのを一文字いれるとだいぶ違うかなという気がします。確かに、いまの苦情などを見ても高齢者というのはい多い感じがします。高齢者という文字が全然入っていないのは、少しさびしいという気がしたもので。

【議長】 その点いかがでしょうか。先ほども福祉との連携というお話がありましたけれども。重点課題2とか3に関係してくると思ひますけれども。何か事務局の方でその点に関して、発言がございませうか。

【池田室長】 確かに消費者被害と言いますか、消費生活相談の実態を見ましても、高齢者の方からの相談、あるいは被害が多いということもありますので、その点について強く打ち出すのであれば、中に盛り込むという事で、検討していきたいと思ひております。

【議長】 個別課題の頭に出すか、施策の中に展開という事で出すかということですよ。それも検討していただければと思ひます。

【陶山委員】 高齢者と障害者にも目を向けていただきたいというのが1点と、重点課題4の生活必需品の安定供給についてですが、先日南房総でシンポジウムをやったときに、高齢者

の方からお話しが出た事で、過疎化、高齢化が進んで買い物難民というのですか、買い物に行きつけない、我々は消費者被害に会う前にそもそも消費に行きつけないというようにお話がありまして、これが今後深刻になっていくのかなと思います。ですので、これに対する取り組みもある程度充実させていただきたいと考えています。

【議長】 やはり高齢者関係、重点課題2だけでなく4にも関係するという事ですね。そういうご意見が出ましたので検討いただければと思います。

【池田室長】 消費の側面という形で取り込めるところでよろしいでしょうか。

【陶山委員】 そうですね。

【池田室長】 高齢者の消費者に安定的に商品が行きつくというような形ですね。福祉とも関わってきますから。

【陶山委員】 こちらができる範囲でいいです。

【和田委員】 陶山先生と同じような意見で、「暮らしやすさいちばんのちば」というからには、高齢者の問題というのは、高齢者というどうしても福祉という風に、行政は縦割りはあるのはわかっていながら、でもやはり「高齢者」暮らしやすさいちばんのちばというのも、本当にしっかりと入れていただきたいなと思います。消費者問題が確かに、被害がいっぱいあるものですからどうしてもそこに中心が行ってしまうのですけれども、高齢者問題というのはこれから本当に、ちゃんと暮らせるかどうかという大きな問題が、医療から福祉からいっぱいあるんですよね。それもどこかに入れていただけないものなのかなという風に願っております。

もう一つは重点課題の3で、学校教育と言って、石田さんからご意見があったように子どもはわかっている、親がわかっていないというお話がありました。このごろ私も感じているんですけれども、若い方たちが消費者団体というものを全然意識していないと、全然意識にないとはっきり言われた事がありまして、情報はみんなネットでわかると。そのネットが危ないという話もするんですけれど、そういう状況の中で、どうやって教育というかそういう方達に情報を届けていくか、という問題です。とりあえず、学校のPTA組織の中に消費者問題を取り入れていただく、そういう計画をいれてもらうというような、そんなことも考えていただければありがたいと思います。

【議長】 はい。2点御意見伺いました。事務局の方は特にご意見ありませんでしょうか。

【池田室長】 そうですね。今特に学校のPTAの話など機会をとらえて、せっかく消費者教育推進法ができたものですから働きかけをしたいと思います。

【石田委員】 高齢者でも被害ばかりではなくて、積極的に情報を集めて活用していきたいという方がたくさんいらっしゃいまして、情報通信のスマホの講座をやってほしいなどの依頼が高齢者の団体の方から来ています。ですので高齢者向けだと被害にあわないようにとか、そういうことばかりではなくて生活しやすいとか、生活を楽しんで豊かに暮らすとか、そういう観点からも何か加えられるのであれば、と思いました。

【議長】 私も皆様の御意見を踏まえて若干意見を僭越ですが言わせていただきますと、体系の素案の所で、目標はそのままでという事ですね、目標の中のどの言葉も重要なんだけど、「暮らしやすさ」という点をなお維持して、暮らしやすさの中に、従来の消費者被害を意識したその防止に努めるとか何とかという前に、この暮らしやすさの中には、豊かな消費

生活を送ると、特に高齢者などでもそういった事で消費生活を送れると、その暮らしやすさも含まれるんだと、先ほど発言もありましたように被害に遭う以前の問題として、きちんと豊かな消費生活ができるのを今回盛り込むと。たぶん、それが重点課題4にも関係していると、4はもちろん震災時における消費者の安全安心ということもございますけれども、今言ったような意味での関連物資の安定供給ということで、そして今回も多分基本計画の新たな視点というか、それが従来のものにはこの4に該当するのが、7月20日の時に災害時における安全安心の確保というのが盛り込まれましたけれども、それが一番最初の重点領域というかそこに入ってくると、そういう理解で、そうするとそれが新たな基本計画の目玉だと、従来の物をそっくりそのまま書き替えたわけではないんだよ、ということになるかということで、今御発言がありましたように、私の理解を示しつつ、私の意見として骨子案を作成する際に認識していただければと思います。以上でございます。

ですから、基本理念のところそういう主旨を踏まえているのでしょけれども、骨子を作る基本理念としては、十分そういうことを認識しつつ、重点課題4というのは、重みがあるんだということを、基本理念として打ち出していただければと思います。

そのほか何かございますか。

【和田委員】 基本的な事なんです、この前の基本計画策定時には策定検討委員会があったと思います。今回は前の計画があるので、それをベースに審議会が審議していくというのが基本的なことになるということでしょうか。

【議長】 その点どうでしょうか、前回策定時の基本計画策定の推移と今回のプロセスというか。

【池田室長】 お配りしました基本計画の145ページからが、前回策定時のスケジュールになっています。前は、策定のための策定検討委員会を設置しまして、それに加えてタウンミーティングという形で、県民の方から広く意見をそこでお聞きしたという形の中で策定をしてみました。今回につきましては、審議会組織がございますので審議会の中で、また、タウンミーティング等につきましては、今ですとパブリックコメント等、あるいは庁内の他の計画を策定するにあたっては特に最近タウンミーティング等を開かずに、関係団体、関係者からの意見聴取という中で策定しておりますので、今回の基本計画策定にあたっては、審議会の皆さまにお願いすることとし、タウンミーティング等は特に予定はしてございません。

【議長】 前回のときには随分時間をかけて、基本計画147ページのような策定検討委員会、ここのメンバーを見ると錚々たる委員の方がいらっしゃいますが、こういう方が策定の検討をしていただいたと、それから148～149ページにありますように、非常に多くのタウンミーティングが開かれたということです。それが、タウンミーティングを開かないのはなぜかというような意見もあるかと思いますが、私の理解だとしていただいた意見を十分踏まえて、前回の基本計画の中に反映された部分もあるでしょうけれどもそうでない部分もある、152ページ以下にかなり色々な意見が出されてありますけれども、十分今回も踏まえてということで、そういう理解でよろしいですね。決してこれまでの意見をないがしろにするわけではない。

【池田室長】 いただいた意見が全て達成されたわけではないということもありますので、相

変わらず推進しなければいけないという部分もございますので。

【議長】 そうですね。ですからこれをむしろ生かすという形で考えるという事ですね。

【丸山委員】 今の件で、基本的にはそういう事ではないと思うのですが、審議会以外での意見もできれば、ということもあると思いますので、先ほど出ましたネットワーク会議もございますので、この会議の場でもこの間の経過と新しい計画についてもご意見を伺うような場を検討していただくというようなことも一つの方法ではないかという風に思います。

【池田委員】 承りました。

【議長】 ですから、今回は特に策定検討委員会とかミニタウンミーティングというような、特別の事は設けなくても、広く県民の意見をいろいろな場を通じて伺うという、それはオープンにしていくと、それはやるべきでしょうね

【梅田委員】 重点課題を整理していくときに、先ほど縦割りという話がありましたがそれはしょうがないと思いますけれども、縦割りでも横割りでもいいんですけれども、縦割りととは別に縦軸、クロスでできるというものがあるとすれば、先ほどから指摘の出ている、インターネット社会というのはそれぞれ関係してくると思うんですね。それともう一つ、事業者の責任ですね。今までは事業者の取組みという形で出ていますけれども、事業者の責任は全てに関係してくると思うんです、例えば相談窓口でもそうですし被害者の未然防止をするのもそうですし、それから製品の安定供給ですとか、悪質事業者もそうですし縦にクロスで入れる事業者の責任で言うのが、一つ入る可能性があるというのを考えていただきたいというのと、事業者の責任で可能性があるというのがプロバイダーの責任というのが、セキュリティ会社の責任というのが、今まであまり言われていないと思うんですけれども、先ほどから言われています、子どもがネットにアクセスして、変な所で引っかかる、妙なサイトに行きつくですとか、そういうところも少しプロバイダーの側で未然にというか、そういう意識が働けば防止できるということもあると思うんですね。したがってそういう新しいインターネット社会の問題を少し追加的に考えていく必要があるんだろうなということ、皆さんのご意見を伺いながらそんな事を思いました。

【議長】 ありがとうございます。私の方で確認ですが、前回の基本計画と今回の基本計画を比べた場合に、従来の重点課題の1番は重要な事なのでそのまま、従来の重点課題の2番は、いろいろと法律などもできたという事で新たに展開するために重点課題3になった、重点課題の3「安全・安心ネットワークの構築」がさらにこれも今回の重点課題に発展していったと、今回新機軸で打ち出すのが重点課題の4ということで、重要な施策という事で位置づけた。そして前回の重点課題の4番目の悪質事業者の指導強化については、今回の重点課題の5だということですね。そうすると従来の重点課題5番目の行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の連携・協働を進めるための基盤づくりというのは、もうこういう基盤作りが達成できたから、こういうことは必要ないんですよということではなくて、引き続き推し進めるために重点課題の2の中に入るとい理解していいんですかね。そうすると最終的に県民の皆さまにご説明をするときに、5番についてはこういう事ですよというのが必要だと。どうでしょう私の理解は。

【池田室長】 はい。今のご指摘については、重点課題の1と2で整理させていただきまして、どちらかというとも1に近い形かなと思います。

【議長】 決して従来の5番目のものもないがしろにしているんじゃないよということですね。そうすると従来の物をほぼ発展させて、さらに今回新たに重点課題4なども加えて実施させると、そういう理解でよろしいんですかね。そういうことがわかるように、ぜひとも今後骨子案とか、表現とかPRなどもお願いできればと思います。その他何かございますでしょうか。全体の事、あるいは細かな項目について。

それでは、かなり貴重ないくつかのご意見をいただきましたので、基本的には事務局から提案いただきました議題2というペーパーのスケジュール、基本的な考え方、計画の性質、計画期間、基本計画の体系（素案）というような形で進めていただく、ということで、今回いただいた意見を骨子案策定に際しては十分に反映していただくということで進めていただきたいと思います。それでは議題2についてはそういうことでまとめさせていただきたいと思います。

それでは、議題（3）その他というところがございますけれども、何か今日の2つの議題に関してこうしたところがあるとか、別途こんな問題があるのではないかと、もしご意見がございましたら、ご意見をいただきたいと思います。

（3）その他について

【石田委員】 報告の事業者指導等について別途お話ししようかどうかわからないので、今お話ししても大丈夫ですか。

【議長】 事務局の方で後でお答えしますという事でしたら、あれですが、漏れがあるといけませんので、どうぞ発言していただいて結構です。

【石田委員】 事業者指導ということで、消費生活センターから苦情等が県の方に上がるようになっていますが、手順として指導の場合でも一旦県センターの相談員さんに説明して、またセンターの方から上げていくという仕組みになっていまして、制度的に手順が多いと感じています。悪質事業者で各センターで相談が困難な場合、すぐに指導していただけるような仕組み作りをお願いしたいと思っております。

【池田室長】 おっしゃるように従来消費生活相談で受けた案件はなかなか警察の方につなげないとか、本来でしたら刑法事案であるような詐欺とかですね、これは刑事事件だろうというようなこともありますので、そういった反省を踏まえて、相談員さんが相談を受けてこれは詐欺だろうといった事案については警察の方に通報できるような報告様式も昨年整理いたしまして、FAXで情報提供できるようなツールを用意いたしまして、警察本部でも所掌が違ふとどういった事案を扱っているかわからないというようなこともありますので先日県消費者センターの相談員には会議に警察本部の関係する課に来ていただきまして、警察のそれぞれの課がどういった刑法事案を扱っているか説明しまして、何かあったら即刻連絡してくださいというネットワークというか速報体制というのを今やりつつありますので やり方を踏まえまして市町村の方にもどんな形で提供したらいいかというのを考えていきたいと思っています。

【石田委員】 悪質事業者の苦情処理部会にかける案件とか、そこまで至らなくても業者指導ができるとか、その仕組み自体が、また県センターに説明して、そこから上げていくという手順が一つ入ってしまっていて、そのあたりが仕組み的には手順が多くて上げにくいというようなこともありますので御検討いただきたいと思います。

【池田室長】 相談員さんの方に、その辺は聞き取りしながら見直していきたいと思います。

【議長】 そのほか何かございますでしょうか。

5 報 告

(1) 「悪質商法の撲滅に向けた消費生活被害対策キャンペーン」の実施について

【議長】 それでは、5報告事項に入りたいと思います。4点ございますが、一番最後の事はもうすでにご説明いただきましたので、残り3点について一括して事務局から説明をお願いします。

【池田室長】 まず、報告(1)「悪質商法の撲滅に向けた消費生活被害対策キャンペーン」の実施についてご説明いたします。

本日、机上にリーフレット配布してございますが、県では平成24年12月5日から本年3月19日までの予定で、本県としては初めての「悪質商法等の撲滅に向けた消費生活被害対策キャンペーン」を実施しております。

背景としましては、消費生活相談の現状としまして、昨年度県全体で43,082件の相談が寄せられています、そのうち県消費者センターには、約10,000件の相談を受けているわけなんですけれども、ここ数年の傾向としては年間40,000件を超える相談が寄せられているところでございます。

年代別で見ますと、30歳代までの若者世代、これが平成19年度は、41.1%であったものが、23年度は28.9%でした。占める割合としては減っております。一方、60歳代以上の高齢者からの相談は同じく、平成19年度21.3%であったものが、平成23年度は30.7%と高齢者からの相談が増加する傾向にあります。

相談の多い商品でございますけれども、1つとしましてデジタルコンテンツと言われる商品でございます。これはパソコンですとか携帯電話によりましてインターネットを通じて各種情報が得られるサービスでございまして、この相談がここ数年トップでございます。2番目としまして、フリーローン・サラ金等の用途を限定しない消費者ローンでございまして、改正貸金業法が完全施行されたということから、ここ数年相談件数が減少していく傾向にございます。3番目が不動産貸借に係る修繕費や敷金の返還等に関する相談がきております。4番目としまして工事・建築ということで、昨年度は震災に伴ういわゆる点検商法、無料で点検するよといって高額な修理の契約を締結させるといった相談も寄せられています。また5番目に挙げられていますファンド型商品ですけれども、昨年度は安愚楽牧場に関わる

相談というのがトピック的に寄せられておりまして、以上の背景から上位 5 つが多い件数となっております。次のページに、相談の増加した商品・役務、契約当事者が 60 歳以上に限定したものでございますけれども、ほぼ並びとしましては同様なんですけれども、例えば 60 歳以上のファンド型投資商品の相談が 23 年度急増しておりますけれども、ファンド型商品被害額がどのくらいかという、統計上は既払い金額と言っておりますけれども既払い金額どのくらいかと言いますと、7,439 千円という平均値になってございます。また、公社債につきましては平均で 3,178 千円と非常に高額な契約を結ばされているという相談の状況にございます。したがって、今回のキャンペーンの趣旨でございますけれども、消費者被害を防止し、悪質商法等を撲滅するためには、県民一人ひとりが「怪しい」と感じたら相談すること、高齢者や若者を家族や地域が見守ることが必要だと、そういった基本コンセプトのもとに、テレビ・ラジオ CM ですとか、メディアを活用して PR に努めているところでございます。

スローガンとしましては、「おいしい話」や「怪しい訪問」に相談する勇気を！悪質商法をみんなでシャットアウト、という形で活動をしているところです。

キャンペーンの期間は先ほど申し上げた通りで、具体的な広報としては、各種メディアによる広報ですとか、あるいは駅貼りのポスターですとかバスの中吊り広告とか、そういうものを活用して広報活動を実施しているところです。具体的には街頭啓発を 4 回行ったりとか、リーフレットの配布、若者向けにはパソコン・スマートフォンによる情報発信等を行っているところでございます。また、講習会等で活用可能な DVD の作成なども行っているところでございます。

次に、報告（2）「千葉県消費者行政活性化基金」についてご説明いたします。

千葉県消費者行政活性化基金でございますけれども、これは国からの平成 21 年度から 3 年程度を目途としまして交付されました地方消費者行政活性化交付金を原資として展開しているところでございます。

交付金の総額は、7 億 5 千万円でございます。全国では 223 億円でございます。事業期間は当初 21 年度から 23 年度まででしたが国の方から 1 年延長が認められましたので、24 年度まで 1 年間延長しました。

活用事業としましては、消費生活センター機能の強化、一元的相談窓口の緊急整備、消費生活相談員の養成、消費者教育・消費者啓発等を行ってきたところでございます。

成果としましては、基金導入前の 20 年度をベースにしまして、24 年度今年度までのものと比較して県消費者センターでは相談員が 5 名増加したとか、相談時間を変更し土曜日にも相談を受け付けるとか、また市町村におきましては、20 年度にはセンター設置が 17 市だったのが 24 年度 26 市に増加しています。相談員の数も、125 人から 158 人、また相談窓口の開設日数でございますけれども、従来 2.14 日だ

ったものが、3. 20日に増加しております。相談窓口なしという市町村が、平成20年度は4町村あったものが、現在では解消しております。全ての市町村で相談窓口が開設されております。1枚めくっていただきますと、市町村がどのような事業に取り組んできたのかという表になっております。市町村トータルで4億8千万円という数字でございます。

続いて基金の上積みについてご説明申し上げます。当初この基金が、今年度で終わってしまうということで、25年度以降の国の財政支援がどうなるのかという事で、県としても、消費者庁並びに消費者委員会に働きかけ、陳情を行っていたところですが、先ごろ基金の上積みについて決定がされました。資料は「地方消費者行政活性化基金」の上積み、でございます。これは24年度補正としまして、トータル60億円が国から交付が決定されたところでございます。「地方消費者行政活性化基金」の取り崩し可能期間を25年度まで延長し60億円を上積みするという事で、内容としまして、一つとしましては基礎的な取り組みの下支えということで、センターの設置・窓口新設、消費生活相談員の配置と処遇改善、消費生活相談員の養成・レベルアップ、都道府県による市町村支援というメニューでございます。大きな柱の2番目としまして消費者問題解決力の高い地域社会づくりということで、リスクコミュニケーションの推進、消費者教育推進法を踏まえた取組等という形でメニューを示されまして、トータル60億円、千葉県では2億8千万円を予定しているところでございます。

1枚めくっていただきまして、この基金のもとになる考え方が去年の7月に示されております。これは「地方消費者行政の充実・強化のための指針」ということで、“集中育成・強化期間”後における地方消費者行政の充実・強化に向けて、「自治体への期待（提言）」という表現で示されております。基本的な方向性という事で、どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり、法の厳正な執行と連携強化、地域社会の消費者問題解決力の向上、という事で、自治体への期待としましては、今述べたようにどこに住んでいても相談が受けられる、また法の厳正な執行と連携強化、地域社会における消費者問題解決力の向上、という形で期待が示されているところです。

基金につきましては以上でございます。

【米山室長】 続きまして、報告(3)についてご説明いたします。調査指導室長の米山でございます。11ページの報告3、事業者指導等についてでございますが、

まず特定商取引法等による不当な取引を用いた悪質事業者の指導等でございます。指導件数はご覧の表のとおりですが、指導までの流れについて先ほど石田委員からも話がありましたので、指導の流れをまずご説明させていただきます。

全国の消費生活センターに相談苦情がございますと、全国のデータベースでございます、PIO ネットに入力されることとなります。このPIO ネットを我々は随時監視しておりまして、その中で千葉県内部の被害の多いものについて件数を把握いたします。その件数の多いものから、特商法を適用して、処分ないし指導を行っていく事となります。このPIO ネットに入力さ

れている情報につきましては、単純な相談から悪質な被害まで全て入っておりますので、我々
といたしましては、PIO ネットに入力された文言から特商法の違反に当たる文言を抜き出して
違反件数という形で、多いものから適宜指導を行っていくこととなります。そういった形で行
っておりまして、特商法の業務停止命令、指示処分、この2つにつきましては行政処分になり
まして、公表の対象となっております。24年度の新たな取り組みといたしましては、消費生
活センターとの協力をより強固なものとしようという事で、指導につきましてはこれまで任意
でお願いしておりましたので、一般には公表できないというお話しなのですが、各市町村、県
の消費者センターにつきましては、日々の業務に必要だろうという事で、指導した事業者につ
いては消費生活センターにはその内容と事業者を公表する事しております。併せて、PIO ネット
に入力した文言によりまして違反が認識されますので、PIO ネット入力の際に特商法、な
いし法律・条例の違反に当たるかというのが分かるような形で入力していただきたいというお
願いを、その指導結果の報告と併せて行なうようにしております。それと、特に悪質なもので
あるとか急に件数が増えたものにつきましては、各市町村の消費生活センターから調査指導室
の方に直接連絡いただくような形にしておりまして、ただそこでお電話いただきましても直ち
に警察官を派遣してやめさせようというような対応はできませんので、いただいたお電話をも
とにまた改めてPIO ネットで調べて業者に注目して、違反の件数によってはまた指導等を行う、
というような形になります。

24年度につきましては、合同指導とそれ以外ということで、合同指導が21件中13件と
いうことで、合同指導以外のもの、千葉県単独で行うものにつきまして強化を図っています。
これにつきましては、特商法が17件、条例が21件ということで、特商法の適用除外となっ
ているような事業者につきましても、県の条例を適用することが可能なものについては、指導
しようということで、24年度から特商法以外の指導についても、力を入れようという形で、
具体的には店舗型の健康器具の販売業者であるとか、電気通信事業者であるとか、従来特商法
でできなかった事業者についてもできるだけことはしていこうという事になっています。

次に不当景品類等の防止につきましては景表法というものですけれども、こちらにつきま
しては、特商法とは変わって日々かかってくる電話、あるいはチラシ等で、1件ごとに
個別に把握した内容につきまして、景表法違反に当たるかどうかというものを判断いたしま
して、その中で注意、指示にあたるものについてそれぞれ対応していくという形で、こちら
の方は、指示につきまして、公表の対象となりますが、これも行政処分ではなく、行政指導
ということで具体的には指示、12ページに今年度これまで公表してきた記者発表資料を、
添付してございます。12ページは景表法で行いました通信販売事業者に対する改善指示、
こちらはインターネット上で痩身、健康機器、ダイエット食品を販売しておりました事業者
につきまして、値段であるとか効果について不正な表示があったということで、5都県合同
で指示を行ったものでございます。14ページ以降に具体的なインターネット上の表示に対

して、指示を行った理由を添付しております。

続きまして16ページでございますが、こちらは特商法でございますけれども、浄水器の悪質な販売事業者に対して、業務改善指示処分を行ったものの記者発表資料でございます。こちらは水道水の危険性等を、病気になった方の写真を見せながら、水道水の水を飲むと塩素の害でこんな風になってしまいますよ、というような事を言って契約を結ばせてしまうと言うような形で指示処分をしております。18ページは、その報道発表を受けて記事にいただいたもののコピーです。

事業者指導につきましては以上でございます。

【池田室長】 続きまして、19ページでございます。県民生活課の中に、千葉県金融広報委員会という組織がございます、県内の金融機関を中心としまして、42名の委員で構成されているものですが、最近の悪質な事業者の情報につきまして注意喚起を行いましたので、それについてご報告したいと思います。

最近、消費生活相談窓口において、消費者に金融機関のリフォームローンを利用させ、工事に先立ち事業者の口座に代金を前払いさせながら施工を行わない、という悪質な消費者トラブルに関する相談が多く寄せられております。融資にあたっては、具体的な事例を示しまして、消費者被害の発生することのないようご配慮いただくとともに、情報提供を呼び掛けたところでございます。この案件につきましては、弁護士会の方でも太陽光発電トラブル110番という形で実施したというようなことも聴いておりますので、併せてお知らせさせていただいたところです。具体的な事例につきましては、ご覧いただければとお分かりになると思います。

最後に、先ほどの消費者教育推進法に絡めまして、県の方で作成しましたDVDについて、説明したいと思います。資料としましては、横長の資料ですが「インターネット×リアル」とうなものです。県内の中・高校生がインターネットの利用に伴いまして消費者被害や犯罪行為など各種インターネットトラブルに巻き込まれる事を防ぐことなどを目的として、学校におけるインターネット教育リテラシーの向上に寄与できる、教育用DVDを作成いたしまして、県内全ての中学校・高校に配布しようというものでございます。

DVD作成にあたりましては、県独自で作成してございまして、作成にあたりましては教育庁指導課、警察本部少年課とも連携をいたしまして、子ども達にインターネットの抱える危険性について気付いていただき、これから先も健全にインターネットを活用していただくために、教員・保護者・青少年相談員など、子ども達に関わる方達を対象としまして、その教材となるようなものを作成したところでございます。

現在プレスをしております、年度内に配布を予定しております。以上でございます。

【議長】 報告の方は以上でございます。何か追加などありますか。

【石田委員】 苦情処理部会に上がっているものはありますか。

- 【池田室長】 苦情処理部会にあげて欲しいという案件はございません。
- 【石田委員】 仕組み的に上げにくいので、なるべく使いやすい形にしていただければと思います。
- 【池田室長】 機会を見て呼びかけていきたいと思います。
- 【和田委員】 インターネット×リアルのDVDは消費者センターへは配布されますか。
- 【池田室長】 配布いたします。

6 閉 会

【議長】 それでは、時間がまいりましたので、本日の審議、報告をこれで終了させていただきます。ご協力ありがとうございました。議長の任を終わらせていただき、事務局にマイクをお返しいたします。

【司会】 どうもありがとうございました。

委員の皆様には、長時間にわたりまして活発なご意見をいただき、誠にありがとうございました。これまで消費者キャンペーンというものをやった事がございませんで、今回基金を活用してやらせていただいておりますので、その成果も活かしつつ、また本日皆様にいただきましたご意見、ご提案につきましては、新しい基本計画、25年度に延びました基金の活用事業についても、これから検討してまいります、その中にも反映してまいりたいと考えております。

以上をもちまして平成24年度第2回消費者行政審議会を閉会させていただきます。
どうもありがとうございました。

(了)