

平成25年度第3回  
千葉県消費者行政審議会  
議事録

日時：平成26年3月18日（火）  
場所：プラザ菜の花3階 菜の花



## 1. 開 会

【司会・石川県民生活課長】 ただいまから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と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

会議を始めます前に、お手元に配付の資料を配付資料一覧に沿って確認させていただきます。まず、1枚目をめくっていただいて、次第がございます。2枚目に座席表、3枚目に委員名簿がございます。次に、資料2というのがございまして、基本計画原案に寄せられた意見の概要と県の考え方をつけてございます。別冊で資料1ということで基本計画の案でございますけれども、こちらのほうをつけさせていただいております。それと、前のとじ込みのパブリックコメントに対する県の考え方の次に、資料3といたしまして、委員の意見への対応ということで取りまとめさせていただいております。以上が、本日の資料でございます。その後ろに報告1ということで、事業者指導の概要についてをつけさせていただいております。以上でございますが、もし不備等がありましたら、言っていただければ、すぐに差しかえますので、よろしくお願いいたします。

なお、本日の審議会に出席された委員の皆様につきましては、お手元に委員名簿及び出席者名簿を配付しておりますので、ご確認いただきたいと思います。

## 2. あ い さ つ

【司会】 それでは、開催に当たりまして、中島環境生活部長から挨拶を申し上げます。

【中島環境生活部長】 皆様、おはようございます。環境生活部の中島でございます。本日は、年度末のお忙しい中、皆様にはご出席賜りまして、まことにありがとうございます。日ごろから皆様方には、県の消費者行政の推進につきまして、格別のご理解とご協力を賜っておりますこと、改めて御礼申し上げたいと思います。

本審議会でございますけれども、昨年度から新たな審議をさせていただいたわけですが、次期消費生活基本計画につきまして、去る7月22日に第1回目の審議会を開催していただきました。第2回目といたしましては、10月29日に審議会を開催していただきまして、この間、次期計画案について、さまざまなご審議をいただいたところでございます。そのご審議をもとに、私どものほうでは素案を、パブリックコメントを実施をさせていただきました。この間にも世の中の的には、飲食店メニューの不当表示問題ですとか、高齢者の方が被害に遭われる振り込め詐欺ですとか悪徳商法問題など、消費者の方々をめぐるさまざまな問題が後を絶たないといった状況が続いてございます。

こうした中、県におきましては、次年度のことではございますけれども、消費者被害の防止対策業務ですとか、あるいは振り込め詐欺の対策業務など、県民の生活の安全・安心に係る事項につきまして、これを一体的に取り組むべきということから、県民生活課と生

活交通安全課、この2つの課を次年度からは生活安全課に改組せしめて一体的な対応をするということを予定してございます。

さらには、現在の予算については、次年度予算、審議中のところではございますけれども、国の消費者行政活性化基金が先般積み増しをされ、かつ期限も延長されました。そのことを受けて、私ども県におきましても、この基金を原資にしながら平成26年度予算におきましては、約2億3,800万円の千葉県消費者行政活性化基金を計上しようとしております。こうした基金を活用しながら、今後とも消費者行政の推進に一層取り組んでまいりたいと考えてございます。

本日は、次期計画案につきまして最終的なご審議をいただく予定でございます。もしかないますれば、本日、審議会としてのご答申をいただければ幸いと考えてございます。皆様方にはそれぞれのお立場から忌憚のないご意見やご提言をいただきたいと思っておりますので、本日は何とぞよろしくお願い申し上げます。以上でございます。

【司会】 なお、議事に入ります前に申し上げます。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定第14条により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。本日は、1名の傍聴希望者がいますが、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」と呼ぶ者あり〕

【司会】 ありがとうございます。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、入室していただきますので、しばらくお待ちください。

〔傍聴者入室〕

【司会】 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11名のご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ご報告申し上げます。

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、ご挨拶と今後の進行をよろしく願いいたします。

【鎌野会長】 本日は、お忙しい中、お集まりいただきまして、どうもありがとうございました。いよいよ本日、可能であれば答申ということでございます。以下、座らせていただいて、一言ご挨拶を申し上げて進行させていただきたいと思っております。

本日は、第3回目、本年度の審議会ということで、先ほど、中島部長からもご挨拶の中でありましたように、本日、平成26年度からの5カ年の千葉県消費生活基本計画案についての答申を行う予定でございます。本年度の審議会、ここに至るまで、7月、それから10月に開催され、7月には骨子案、10月には原案がそれぞれ示されて、その後、審議会での皆様方からのご意見やパブリックコメントをいただきまして、事務局において本日

最終案を作成していただいたところでございます。

本日は、それが主な議題でございますけれども、そのほか、最後に報告がございまして、最終的には12時ごろまでに終了したいと思いますので、ご協力をお願いしたいと思います。

それでは早速、次第に従いまして会議を進めさせていただきたいと思っております。

### 3. 議事録署名人選出

【鎌野会長】 まず、議事録署名人の選出でございますけれども、議事運営規程によりまして、私から指名させていただきたいと思っております。議事録署名人を丸山委員、小田川委員をお願いいたします。

### 4. 議 題

#### (1) 「千葉県消費生活基本計画」(案)の答申について

【鎌野会長】 それでは、議事に入りたいと思っております。本日の議題であります千葉県消費生活基本計画案の答申についてということで、これを議題といたします。

事務局からご説明をお願いいたします。

【池田副課長】 県民生活課消費者行政担当副課長の池田と申します。よろしくお願ひいたします。

10月29日に開催いたしました第2回審議会におきまして、委員の皆様からご意見をいただきました。その後、広く県民の意見を聞こうということで、12月にパブリックコメントを実施いたしました。その結果につきましては、個人が4名、団体として9団体、合わせて13個人・団体の方から、合わせまして40件のパブリックコメント、意見が寄せられたところがございます。その内容につきましては、かいつまんでその意見並びに県の考え方を申し述べたいと思っております。

本日、用意いたしました資料を4枚めくった後の、千葉県消費生活基本計画原案に寄せられた意見の概要と県の考え方でございます。

まず、その中の意見の項番1番でございます。「実施について、まだ具体性が見えない部分もあるが、基本計画には細かい部分まで盛り込むのは難しいと思うので、行政としては計画案を提示して終わりではなく、具体的な推進案を持っていただきたい。」というご意見でございます。

基本計画第4章の事業計画を確実に推進することによりまして、消費者行政を総合かつ計画的に推進すると。また、千葉県消費者行政推進本部、これは庁内組織でございますけれども、これを活用いたしまして、各年度ごとに事業計画の進捗状況を確認してまいります。

また、項番 3 番でございます。この部分は総論に係る意見でございますけれども、目標・基本計画に関する意見でございます。「実際に情報がどこまで浸透しているのか、集まっているのか。市町村によりセンターに差がある。市町村のトップには理解をしてもらい、格差を是正してもらいたい。」という意見でございます。

市町村における消費者相談窓口の充実・強化について支援を行いまして、県民が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、また格差の是正に取り組んでいきたいというふうに考えます。

続きまして、1 枚めくっていただきまして重点的課題 1 「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」の項目に関する意見でございます。

その中で項番 8 番でございます。「消費者団体の育成、指導、交流の促進とは、どのような手段、方法を想定しているのか。地域の様々な団体や市町村との連携の手段としてはどのように想定しているのか。」また 9 番でございます。「消費者自立支援講座」、「サポーター養成講座」等、の受講者に期待する役割、活動はどんなものか。講座終了後の受講者へのフォローはどんなものか。」という意見でございます。

これにつきましては、県で実施しております消費生活講座の受講者を対象といたしまして、今後地域の消費者教育の担い手となるような形で育成を図っていきたいと考えてございます。

また、同じページの 13 番と 14 番の内容でございます。「相談窓口が紛争解決のための高い専門性を確保し、受け付けた相談に対して、専門的知見に基づくあっせん処理や解決の見届けをすることが必要です。そのために、「計画（原案）」でも一部触れられていますが、有資格者の配置、相談員の複数配置、相談員への研修、三者面談での行政職員の立会い、執行部門との連携、弁護士等専門家との連携などが必要だと考えます。」また 14 番では、「県消費者センター消費生活指導員について、嘱託取扱要綱に任期についての例外規定を設けるなど、安定的な雇用が確保される方策を実施することが必要だと考える。」というご意見でございます。

県民の安全・安心な暮らしのためには、消費生活相談窓口の充実が重要であると認識しております。今後とも、県民のサービス向上につながるような消費生活相談窓口の機能の強化を図るため、引き続き、消費者生活相談員の安定雇用、また、処遇の改善に向けて、消費者センターの機能の充実の中で取り組んでいきたいと考えてございます。

1 枚めくっていただきまして、重点的課題 2 「消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり」に関する意見でございます。この安全・安心ネットワークにつきましては、平成 23 年 6 月 8 日に消費者団体、事業者団体、弁護士会などの専門家団体、さらには市長会、町村会などの行政関係団体を含めまして、その方たちにメンバーになっていただきまして、23 年 6 月 8 日に設置をしたところでございます。

項番 15 番から 18 番に関しましては、その安全・安心ネットワークづくりに関するご意見だと理解しております。高齢者の消費者被害を防ぐためには、安全・安心のためのネ

ネットワークづくりが重要であると認識しています。県では行政、消費者団体、事業者団体、専門家団体等で構成する安全・安心ネットワーク会議を平成23年度に設置し、情報共有に努めているところです。今後は、ネットワーク会議の活性化と充実に努めてまいりたいと考えてございます。

また、1枚めくっていただきまして、重点的課題3「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」でございます。

その中の項番26番と27番でございます。まず、「学校における消費者教育推進連絡会とは、どのような性格の連絡会で構成はどのようになっているのか。」というご意見です。また、27番では、「教育機関と消費者教育関係者・団体等とは、どのような連携および強化を想定しているのか。」という意見でございます。

県内の消費者教育を推進するため、教育委員会と連携する組織として、消費者教育推進連絡会を設けてございます。構成員は、県、県教育委員会、千葉市教育委員会などとなっております。また、教員向けに消費者教育研修会を消費者団体などと連携した取り組みを実施してまいりますということでございます。

また、31番、32番でございます。「消費者自立支援講座、消費生活サポーター養成講座の受講者はどのような活動が期待され、どの程度活動しているのか。活動実績の報告等はあるのか。」また32番では「消費生活サポーター養成講座を受講したが、修了者の役割はどのようなことか。また、地域でもサポーターを活用してもらいたい。」という意見でございます。

消費生活サポーター養成講座を受講した県民の方が、地域における高齢者や若者の見守り活動等が可能となるための環境づくりに努めてまいります。今、準備しておりますのは、消費者教育の担い手となるような人材の立ち上げとして、それぞれの講座を受講した方々の意向を確認しているところでございます。

同じページの重点的課題4「取引の適正化と悪質事業者に対する指導強化」でございます。その34番です。「相談窓口に集まった情報をもとに的確かつ速やかな事業者指導をおこなうことが必要です。そのために、県の消費者行政担当職員と県や市町村の相談業務との不断の関わりを強め、消費者被害等の実情に応じて速やかに事業者指導ができる環境の整備が必要だと考えます。」という意見でございます。

基本計画におきましては、悪質事業者の指導強化について、法や消費生活条例に基づく迅速・適正な指導・行政処分を行うとともに、近隣都県や警察との連携の強化や、弁護士等専門家による助言などの体制の整備に取り組んでまいりたいと考えております。

申しおくれましたけど、重点的課題3に絡みます消費者教育の推進ということに関しましては、消費者庁のほうで、平成27年度までに地域における消費者教育推進計画を策定しなさいというプログラムを示されておりますので、それに沿ったスケジュールの中で、計画の中で具体的な消費者教育の推進については、施策を体系整備をしていきたいという考えでございます。

もう1枚めくっていただきまして、重点的課題5「生活関連物資の安定供給と消費生活の安全性の確保」の項目でございます。38番でございます。「地域の高齢化や過疎化がすすむ中で、食品をはじめとする生活必需品の購入が困難な「買い物難民」が社会問題となっています。市町村とも協力して、実態の把握や対策について検討していくことが必要です。」という意見でございます。

いわゆる買い物難民対策につきましては、県においても重要な課題であると考えてございます。今後、市町村とも連携した取り組みを検討してまいりたいと考えてございます。

40番でございます。「事業名：サービス付き高齢者向け住宅の登録・閲覧への意見」でございます。「事業名を「サービス付き高齢者向け住宅の登録、指導・監督」とし、事業内容に「事業者の指導・監督」を加える。担当課名に福祉部門の担当課高齢者福祉課を加える。」べきだという意見でございます。

これにつきましては、ご意見を踏まえて、事業名を「サービス付き高齢者向け住宅の登録・閲覧、指導・監督」といたしまして、事業内容に「事業者に対する指導・監督」を記載いたしまして、担当課名といたしまして高齢者福祉課を追加したいと考えております。

パブリックコメントに寄せられた意見は以上でございます。

続きまして、前回審議会におきまして、委員の皆様から寄せられた意見につきましての対応について説明をしたいと思います。

資料3でございます。ご意見としまして、「相談員が相談業務に集中できるような体制づくりについては、どこの記述をみればいいのか。」というご意見につきましては、基本計画の案をお開き願いたいと思うんですけども、12ページ、2としまして県消費者センター機能の充実、また、基本計画案の26ページには消費者センター運営事業がございます。その中で対応してまいりたいと。相談員も含めまして、その機能の充実の中で対応してまいりたいと考えております。

②でございます。基本計画原案28ページでございます「高齢者相談窓口の専門員とあるが、これは誰のことか。」というご意見でございます。

担当課に確認しましたところ、嘱託職員といたしまして、社会福祉士、介護専門等の有資格者の方が嘱託職員として相談に当たっていると。なお、高齢者福祉課内に2名の専門員を配置しているところでございます。

③でございます。「外国人の留学生・県内に暮らす外国人への情報提供の状況、消費者被害の実情はどうなっているか。」「資料編の中に入れ込むことも検討してもらいたい。」という意見でございます。

基本計画案の9ページ中段に、外国人からの消費生活関連を含みます相談データ、またどういった相談が多いかといった内容につきまして加筆、追記したところでございます。

④でございます。「安全安心ネットワークを構成する団体等が」の「主な団体等」とは誰を指すのか。」というご意見でございます。これにつきましては、今回用意いたしました基本計画案の14ページ下段に、その説明を加筆いたしますとともに、資料集75ペー



ジから77ページにネットワーク会議の設置要綱を掲載したところでございます。また、主な団体とは、消費者、事業者、専門家団体、加えまして行政を言うところでございます。

続きまして、⑤番目、重点的課題5につきまして、「衛生面だけでなく、本当に安心して毎日物を食べられるための情報が何なのかという所に力を入れて欲しい。」また、「高齢者は健康食品という薬のように思っている方が多いので、表示に関する啓発活動を事業としてほしい。」というご意見でございます。

これにつきましては、基本計画20ページの下段、下から5行目に「いわゆる「食選力」の向上に向けた情報の提供に努める」という文言を加筆したところでございます。

⑦、「生活必需品の安定供給について、買い物難民対策的なものも含んではどうか。」というご意見でございます。

基本計画案の21ページ、11行目、また38ページに、消費者行政推進事業（安定供給）に、「買い物難民対策についても、市町村と事業者との連携した取組みについて検討していく」という表現を加筆したところでございます。

⑧、「暮らしやすさいちばんのちば」を、本気で県を挙げて推進するという表現を盛り込んでもらいたい。特に、この分野には力を入れるというような優先度の高い施策を読み込めるような表現をお願いします。」という意見でございます。

今回、前回の基本計画にはなかったんですけども、知事の序文を追加いたしました。お目通しいただきたいと思うんですけども、一番最後のパラグラフのところでございます。知事並びに県の決意表明といたしまして、「今後、本基本計画に基づき、国、市町村、地域の関係団体等の連携により、特に高齢者の悪質商法被害の防止対策や消費者教育の実践など、県民の皆様の消費生活の安定と向上の更なる推進のため全力で取り組んでまいりますので、県民の皆様、関係者の皆様の御理解と御協力を賜りますようよろしくお願いいたします。」そこで知事の決意表明という形で入れさせてもらったのと、あわせまして、1枚めくっていただきまして、⑨のご意見とも関連するんですけども、「消費生活の現状に関する課題については、現状分析のみで課題がない状態なので、こういうことを踏まえてこれが課題になっているというまとめを入れて欲しい。」という意見でございます。

先ほど見ていただきました知事の序文とともに、計画案の7ページの4行目でございますけれども、「特に消費者生活相談においては、60歳以上の割合が3割を超えるようになった高齢者を狙った、様々な悪質商法による被害が深刻な問題となっています。今後、消費者被害の防止対策にあたっては、高齢者に係る被害防止に向けた取組みを中心に、高齢者本人への消費者相談窓口などの広報・啓発はもとより、家族や居住する地域の方々など身近な人たちへの啓発が重要です。」という認識を示したところでございます。この表記につきましては、その後、9ページでございますけれども、(2)の消費者教育の機会の表記の整合性をとりまして、その表現の整合性を図りながら取り組むべき課題について、明確な記述に努めたところでございます。

⑩でございます。「消費者団体に基本計画原案の説明の機会をいただきたい。」というご意

見につきましては、和田委員の呼びかけによりまして、県内の消費者団体の役員等を対象といたしまして、過日11月28日に千葉市消費生活センターにおいて25名の方の出席をいただきまして開催したところでございます。

説明は以上でございます。

**【鎌野会長】** どうもありがとうございました。ただいま事務局からご説明があったとおりです。パブリックコメント、それから当審議会の各委員からのご意見を踏まえて対応していただいたということでございます。この事務局が取りまとめていただいた案について、さらにご質問、ご意見などがありましたら、本日、答申ということでございますので、事前に各委員の皆様にはこの資料を事務局から配付していただきましたので、大きな修正ということはないかと思えますけれども、字句その他まだちょっと表現が足りないということであったら、本日答申をお示しした後でも、実際にこれが県民に公表される前にも、その程度のことは事務局、可能だと思いますので、そういった意味で最後の機会でございますので、ぜひいろいろなご意見を賜りたいと思います。特に順番はどこからということ是指定しませんので、どこからでもご意見、ご発言をいただきたいと思えます。いかがでしょうか。

それでは、口火というか時間をつなぐ意味で、私のほうから。最後の段階でこういうことは気づくので、可能であればということですが、この基本計画の目次のところに、ですから本文にもかかわってくるんですけども、重点的課題の5のタイトルとして「生活関連物資の安定供給と消費生活の安全性の確保」と。ここだけ「安全性」となっているんです。そして、その2とか3のところも「安全・安心」、それから重点的課題の2のところも「安全・安心」ということ、キーワードとしてある意味では定着したというか、この重点的課題の5だけ「安全性の確保」となっているんですけども、これについては何か、私も最後のところで気づいたんですけど、何かあえてそうしたということであればご意見を伺って、もしそうでなければ「安全・安心」というふうに合わせたほうがいいのかと思います。これはいかがでしょうかね。

**【池田副課長】** 特に覚えがあって直したわけじゃなくて、ちょっと表記が揺れておりまして、合わせたほうが良いということであれば合わせます。

**【鎌野会長】** 改めてちょっと検討していただいて、もし可能であれば「安全・安心」ということで、「安心」というところを入れていただくということに。

それでは、石田委員。

**【石田委員】** 31ページですけれども、重点的課題の3で「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」がどこに入るということでもわかりにくいんですが、4番目の消費者教育啓発事業といったところに、サポーター養成等の消費者教育を実施しますということになっているんですけども、前のところでも養成されたサポーターの方の活躍する環境整備やというところがあったかと思うんですが、それについてはどこに説明が、もし入っていないようであれば、そこに入れていただく、養成はしても実際に活動してい

ただきたいということがありますので。

【池田副課長】 現在、計画しておりますのは、県で実施しました消費生活の受講者を対象といたしまして、そういった担い手として養成をしていきたいと思っておりますので、確かに養成をしてどういう形でその方たちに活躍していただくのか、事業の展開といいますか、それについて可能な範囲で見直して盛り込むようにしたいと思っております。

【鎌野会長】 そのほか何かございましたら。特にご質問あるいはご意見ありませんでしょうか。

それでは、前回までもここで十分審議をし、そして本日、事務局から、それをこういうところに反映したということで、ほぼそういうことで尽きているかと思っております。それから、パブリックコメントなども三十数件、40件ぐらいあって、それも今ご説明のあったとおりでございます。

それでは、本日、私のは細かいことですが、石田委員からもご意見があつて、それは事務局のほう、それから私に一任していただいて、最終的には、きょう事務局からお示しいただいた千葉県消費生活基本計画ということで答申してよかろうということで理解をしております。つきましては、そういったことで、これから本審議会として知事宛てに本書のとおり答申を行いたいと思っております。よろしいですね。

## 5. 報 告

### (1) 平成25年度事業者指導の概要について

【鎌野会長】 本日の2番目に予定をしております5の報告1平成25年度事業者指導の概要について、事務局からご報告をお願いいたします。

【堀切県民生活課調査指導班】 県民生活課調査指導班の堀切と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

では、平成25年度事業者指導の概要について、報告をいたします。お手元の資料、報告1を確認願います。まず、1の特商法等による不当な取引を用いた悪質事業者の指導等についてですが、前回10月に開催した第2回審議会において、9月末の時点を確認させていただきましたが、今回、平成25年度2月末時点における数を報告させていただきます。表の右欄の下の枠にあります事業者数で、処分・勧告が3件、指導で18件になります。今年度の処分3件についてですが、そのうち2件は今年度に入り、県内の消費生活相談窓口への苦情が急増しました健康食品の売りつけ商法を行っていた今年度の事業者に対し、昨年6月と9月期にそれぞれ6カ月の業務停止命令を行ったものです。また、1件は、市原市に所在する太陽光発電装置の設備工事を行う訪問販売事業者で、工事の代金を受け取りながら施工を行わないなどの苦情が消費生活窓口寄せられており、消費者への聞き取りや立入調査等を行った結果、特商法違反と認められたということで、昨年12月に9カ月の業務停止を行ったところでした。

次に、2の不当景品類等の防止についてですが、同様に平成25年度2月末時点では表示関係で文書注意が8件、口頭注意が30件となっております。文書注意については、ホテルのレストラン等においてメニュー表示と異なる食材を使っていた事例について、景品表示法上の不当表示に当たるものとして事業者に対し指導を行ったものも含まれております。

以上で、25年度の事業者指導の概要について報告を終わります。

**【池田副課長】** あわせまして、本日の日経新聞の記事でございます。消費者庁のほうでは、昨年中の消費者被害がどのくらいかという推計値を公表したという記事でございます。これは、成人の15歳以上の1万人の方に対するアンケートに基づく推計値ですので、どこまで実際に反映しているかというのはちょっと不明なところがございますけれども、約6兆円というショッキングな記事が出ておりましたので、皆さんのほうに情報として提供したいと思ひまして、本日お持ちいたしました。

ただ、その6兆円の中も全てが詐欺まがいということではなくて、対価に期待する商品ではなかったとか、そういったものが含まれておりますので、どの程度実態を反映しているかというのは不明なんですけれども、ただ、この数値が前回、速報値で公表した数字よりも約30億円ほど増えておひまして、ことしの消費者白書にもこの数字を公表するという記事でございますので、皆さんのほうに情報として提供したところでございます。

**【鎌野会長】** これは参考にということです。県の事業者指導の概要等についてというご報告をいただきました。それについて、何かご質問などがございましたら。

**【村副会長】** このご報告の処分のことではなくて、ことし景品表示法が改正されて、措置命令の権限が都道府県にも委任されることとなりますが、それについての体制の整備みたいなことは、例えば職員を増やすとか、そういうことについては検討しておられるのかどうかだけ教えていただけますか。

**【池田副課長】** 事業者指導につきましては、今お話があった景品表示法の関係もあります。また、特商法が伴います事業者指導ということもありまして、まだ内部の検討ではありますが、組織強化が図られるという形で庁内的な理解は得られておりますけれども、実際に職員が張りつくかどうかは4月になってみないとわかりませんが、一応知事まで事業指導は重要だという形で、その中で組織の強化、先ほど部長の挨拶でも触れましたけど、組織の課の中の強化も含めまして人員的にも強化される予定というふうに、今の段階では申し上げられると思ひます。

**【鎌野会長】** そのほか何かございますでしょうか。それでは、私のほうから、不当景品類等の防止のところ、平成23年、24年、25年、25年は2月末現在ということですが、きょういただいた新聞記事などに照らして考えた場合、24年度に比べては増えているけれども、23年度などに比べると2月末ですから数字がどうなるかわかりませんが、そういう見込みも含めてですけれども、何か顕著に増えているということではなさそうなので、このあたりは何か事情が、あるいは平成23年度の数が非常に多か

ったと、あるいは平成22年以前など、そのあたり、何かコメントがございましたら、ちょっと教えていただきたいと思います。

【池田副課長】 事業者指導につきましては、相手があることですので、そういった事案をこちらのほうで把握したときには適正に処分していくということがあるんですけども、ことしに限って言いますと、不当景品類の防止につきましては、メニューの誤表示の関係がございまして、それで前年と比べると増えたということがございます。それと、もう一つ、限られた人間の中で事業者指導を行っておりますので、ことしは悪徳な送りつけを初めとした悪質な商法がばっこしているということで、その特商法に基づく処分に少し力点を置いたということがございます。毎年毎年、それぞれ事業者指導においては、その時々何が重要かという優先順位の中で対応しております。例えばご指摘の23年、不当景品類何が多かったかという、ひもといてみないとわからないんですけども、やっぱりそのときには注意をすべき事案が多く見受けられたということだと思います。

【鎌野会長】 また、件数とは違う悪質性とか、その時々でそういうものもあるんでしょうね。それがなかなかあらわれないというか。

【池田副課長】 そうですね。あくまで事業者指導を行う端緒としましては、日々の消費生活相談の中からこれは悪質だとか、地域にそれがはびこっているとか、そういったところから対象となる事業者を抽出しまして、それで必要なところから処分していくということがございます。

【鎌野会長】 どうぞ。

【丸山委員】 特商法の業務停止命令で、県が独自に行った市原の太陽光発電の関係です。これはうわさを聞きますと、大変悪質だというふうに聞いているんですけど、その後の被害の回復状況とかがどうなっているか、わかる範囲で教えていただきたいんですけども。

【池田副課長】 警察のほうで詐欺と特定商法取引法という形で、裁判としては、代表者本人の詐欺を問う刑事裁判と、民事裁判で損害賠償という2本の裁判をされていると思います。民事につきましては、融資をした金融機関も含めて裁判を起こされていると聞いておりますけれども、刑事のほうは先週第2回目の公判が開かれたと思います。1回目の公判に行きましたけれども、代表者本人は、検察官のやる意思も能力もなかったという形でのあれに対して、私は意思としてはやる意思はあったんですけども、能力が欠けていましたという形で代表者本人は言うておりますけれども、それはできないことは自分でわかっていながら契約だけとっていったということは認めております。ただ、聞いておりますと、お金もうギャンブルとかで使ってしまった、契約者に返すだけの原資は残っていないような、そんな感じがございました。あとは、一緒に被告になっている金融機関がどこまで責任を感じているかということがあるんですけども、ちょっとそれはわかりません。

【鎌野会長】 そのほか、何かございましたら。

【和田委員】 一般的なことをお伺いしたいと思いました。最近、私の友達のメールに、あなたは借金をしているから、連絡をしなければ裁判になると。大分前にいつか、はが

きで多かったあの文章がそのままメールに入ってくるという。きのうも県のセンターの前野さんに話したら、このごろそれが随分多いということで、絶対に放っておいて、そのままにしておいてほしいというご意見があったんですけども、そういう新しい情報を、一般の人たちがどうやって知ったらいいのかなというか、県のどこかのホームページを見れば、いつも出ているとか何とか、そういう啓発に使えるような、そういうことが今回この基本計画の中にどう生かされたのかなという、ちょっと意見と感想というような感じなんですけれども。

**【鎌野会長】** どうぞ。

**【池田副課長】** そういった悪質商法といいますか、詐欺まがいのものについては、こういう手口が、今横行しているよ、その対策をどうしたほうがいいという、そういうアップトゥデートな情報を提供できればいいんですけども、それについては県の消費生活センターと県民生活課のほうで、それをどういう形で届けたらいいかと。えてして届けたい人は、余りインターネットですとか、そういったものに触れない方が多かたりするものですから、提供の仕方も含めてですけども、検討していきたいと思います。幸い、消費者行政活性化基金が来年度もあるものですから、そういったものを活用しながら、提供の仕方も含めて。ただ、最新のものをやっても、それが広まるときには、また新たなものということもあるでしょうから、できるだけそれを見極めたり、あるいは何かあったときには、それについて余り反応しないで、返信したりとかそういうことをしないようにという最低限の形での啓発を中心に新しいものが起きています、注意してねということになるかと思えますけれども、そういった形での情報提供に努めていきたいと思います。

**【鎌野会長】** よろしいでしょうか。

**【池田副課長】** 何かもっといい方法があるよというような地域の活動を……

**【和田委員】** 余り重く考えないで、次々に、今こういう新しい手口が出ているよというようなことを県民に発信していただくとありがたいなというふうに思っております。

**【飯田委員】** 県民だよりか何かに載せてもらおうといいのかな。

**【和田委員】** 実は私、我孫子できのうですか、また1,000万円詐欺に74歳の方がかかったとテレビで見まして、いやいやいやと思ったところなんですけれども、我孫子市は広報にこの1年間、ほとんど一定のスペースで消費生活センターだよりみたいなものを載せていただいているんです。でも、ちょっと字が細かくて、本当にあれをみんなが読むかという、なかなか難しかったのかなというのがありまして、情報の提供って難しいなどは思っているんですけども、そういう新しいものがあつたときには、今、飯田さんが県民だよりにとおっしゃってくださいましたけれども、そういう方法も含めて、今後計画をしていただければありがたいと思いました。よろしくをお願いします。

**【鎌野会長】** どうぞ。

**【石田委員】** 消費生活センターに、以前はトラブルになった方のご相談というのが多かった。最近、センターの名前が知られてくると、これって変な電話がかかってきましたと

いうものとか、今お話がございました迷惑メールのこういうのが来ているんだけども何だろうかというようなご相談なんかはかなり入ってきますので、要は、消費生活センターが身近になって、皆さんが何か変だなと思うことは、即ここに電話をすればという体制がとればいいのかと思うんですけども、県でチーバクんのマグネットをつくっていらして、冷蔵庫に張っておくとか、そういったものが本当に誰でもがいつでも連絡できるというようなのが役に立つかなというふうには思っております。

**【村副会長】** お手元のこれの後ろに全部載っていますので、おかしいかなとか、これって何なのかなというような場合は、気軽にこういうところに相談すればいいんだということを知っていただくというのが、困った人が間違わないで済むということのほかに、早目にいろんな情報が行政に蓄積されるので、深刻になる前にいろんな情報の発信もできるということなのかなというふうに思うんです。

もう一つ、そういう悪質業者の詐欺みたいなものとか、たちの悪いビジネスモデルだとかそういうものを相談を受け付けたり蓄積したりして情報を発信しているところは、実はたくさんあるんです。例えば警察だとか、国民生活センターなんかは全国のものを集めて、割合リアルタイムに若者向けと高齢者向けの被害を新鮮情報ということで、講座をやったり、こういう印刷物にすると、どうしてもタイムラグが何カ月も出てしまうということで、PDFファイルをアップすると。国民生活センターの見守りに登録した人には、情報発信のたびにメルマガを送ってくるということで、タイムラグをなるべく少なくするというような事業もやっているんです。だから、お願いできればと思うのは、県で収集したりキャッチした情報を、県のセンターのホームページなんかにはわかりやすく載せて、なるべくアクセスしやすくしていただくと。被害に遭いそうなご本人はわからなくても、周りの人に相談していただければ周りの人が検索をして教えてあげてくださればいいということなんですけど、県だけだと、やっぱり県に起こったことしか把握できないということがありますし、県政に相談があったり、市に相談があったものしか把握できませんので、やはり国民生活センターの情報だとか、警察だとか、金融関係だったら金融庁とか、金融広報中央委員会とかいろんなところが情報を持っていますので、なるべく県のセンターのホームページにリンクを張るとか、あるいは大事なものについては要約をして載せるとかというような、いろんなところから情報をキャッチして、なるべく早く県民にも知らせるような工夫、これは専門的な人手もかかることだとは思いますが、ぜひ考えてみていただければいいのかなというふうに思っています。

**【池田副課長】** わかりました。

**【鎌野会長】** 報告のことについては、さらにご意見等があれば、戻りたいと思います。

それでは、本日の議題の答申書をお渡しするということにさせていただきたいと思いません。

平成26年3月18日、千葉県知事、鈴木栄治様。

本審議会を代表しまして、私、鎌野邦樹が答申書をお渡しいたします。

千葉県消費生活基本計画案について（答申）、平成25年10月29日付、県政第524号で諮問がありました。このことについては下記のとおり答申いたします。

基本計画案については、おおむね適当と認めます。

**【諸橋副知事】** どうもありがとうございました。

**【鎌野会長】** それでは、まだ少し時間がございますので、さらに報告事項について、ご質問、それからまたそのほかでも何かご意見などがあれば伺いたいと思います。いかがでしょうか。特にございませんかね。先ほど報告についてはいろいろなご意見、ご質問をいただきました。

それでは、私のほうから1つ、パブリックコメントで県民の方からもご意見をいただきましたけれども、本日答申書をお渡ししたところですけども、この千葉県消費生活基本計画、平成26年度からの5年、私が言うのもちょっとおかしいんですけども、非常に素晴らしいといえますか、いろいろと盛り込んでいただいた、我々の審議会の意見、県民の声を反映させていただいた。ただ、この基本計画ができて、よかったよかったではなくて、これからでございますので、ここにお集まりの関係の委員の方、それから特に事務局の方については、この計画の実施に向けて、しっかりと消費生活の安全・安心ということと要望を申し上げたいと思います。よろしく願いいたします。

それでは、本日予定しておりました議事、以上で全て終了いたしました。これで一区切りですけども、何かご意見がありましたら、追加というか今後のことなどを含めて。

**【和田委員】** 全く追加の意見でございますけれども、市町村の消費者行政をもっと充実してほしいというのが、今、考えておりますところで、これはもちろん答申の中にもちゃんと出てはいるんですけども、例えば私の隣の柏市の相談のセンターが駅から非常に遠くなってしまって、相談員の方ですら、通うのが大変だからやめるといようなお話があったり、実際、市民が相談に行くには本当に不便なところになってしまっている。私の消連協の中の団体に柏市の方が2人いらっしゃるの、これから市に対して要望書を出すなどという話もしているぐらいなんです。そんなことを考えて、例えば私の我孫子市でも相談に関しては非常に手厚くされておりますけれども、職員の配置とかそういうことを考えると、本当にこの問題が大切なんだって、どこがわかってくださるのかなという疑問があったりしております。できれば、東葛地区でいろいろな行事を少しやっていただきながら、そういうところにも職員の方も一緒に参加をして勉強ができるような、そういうことも含めて、全くのお願いでございますけれども、そういうことがこれからこの新しい基本計画の中で進めていただけるとありがたいと思っております。よろしく願いします。

**【池田副課長】** はい、わかりました。

**【鎌野会長】** 最後に、事務局のほうから何かございますでしょうか。

**【諸橋副知事】** 副知事の諸橋でございます。審議会、本日で一区切りということでございまして、一言お礼のご挨拶を申し上げたいと思います。鎌野会長、村副会長初め各委員の先生方には、本当に2年間、熱心にご議論をいただきまして、まことにありがとうございます。



いました。このご議論いただいております2年の間でも、やっぱり新たな商法が出てきたり、あるいは金融のいろんな問題ですとか、食品の安全に対する問題ですとか、さまざまな問題も出てきております。こういった消費者問題というのは、ますます変化と申しますか、複雑化しておる、そんな気もいたしておるところでございます。

県といたしましても、今回ご議論いただきました基本計画を基礎に、しっかりと行政を進めてまいる所存でございますので、ぜひ先生方におかれましても今後とも引き続きご指導を賜ればと思うわけでございます。

最後に、改めまして、この2年間の先生方のご尽力に厚くお礼申し上げまして、簡単でございますけれども、ご挨拶とさせていただきます。本当に2年間、ありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。

## 6. 閉 会

**【鎌野会長】** それでは、これで議事を終了します。予定の時間よりもかなり早く終えることができました。ご協力どうもありがとうございました。

事務局にお返しをいたします。

**【司会】** ありがとうございました。以上をもちまして、本日の消費者行政審議会を閉会とさせていただきます。委員の皆様には長時間にわたり、活発なご意見等いただき、ありがとうございました。

(了)