

平成26年度第1回  
千葉県消費者行政審議会  
議事録

日時：平成26年7月15日（火）  
場所：プラザ菜の花3階 菜の花

## 1.開 会

【司会・吉野県民生活課長】 皆さん、おはようございます。定刻となりましたので、ただいまから平成26年度第1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県環境生活部生活安全課長の吉野と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

## 2.あいさつ

【司会】 それでは、初めに中島環境生活部長より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。改めまして、環境生活部長の中島でございます。どうかよろしくお願いいたします。

皆様には先般、県の消費者行政審議会の委員をお願い申し上げましたところ、快くお受けいただきまして、まことにありがとうございます。

また、本日は、大変お暑い中、そしてお忙しい中、ご出席を賜りまして、大変ありがとうございます。皆様方には、日ごろから、県の消費者行政の推進につきまして、格別のご協力を賜っておりますことを、改めて御礼申し上げたいと思います。どうもありがとうございます。

最近、振り込め詐欺の被害に遭ったという報道が、見ない日はないといったぐらいに毎日たくさんの被害が発生しております。また、その一方で、消費者被害という観点では、送りつけ商法ですとか、あるいは催眠商法といったような非常に悪質な商法も後を絶ちません。そうした中で、子どもたちを巡るネットの不正請求といったような、若者がトラブルに巻き込まれるケースといったものも見られているような状況でございます。

こうした中にありまして、これまでは、そこほどに意識をされてこなかったんですけども、これからは、消費者がみずから自分を守るという観点から、自分で考えて自分で行動するという自立した消費者の育成というのが、何より重要になってきたのではないかなと思っています。

県では、昨年度、当審議会の皆様にご尽力をいただきまして、第2次の消費生活基本計画を策定させていただきました。引き続き、誰でもどこでも安心して相談できる体制づくりを目標といたしまして、着実にこの計画を推進してまいりたいと考えてございます。

一方、国におきましては、消費者行政活性化基金というものが積み増しをされまして、さらに期限というものも延長されました。県におきましては、本年度、2億3,800万円の消費者行政活性化基金事業というものを積み増しをさせていただきまして、引き続き、市町村の消費生活センター窓口の整備拡充に対する支援ですとか、消費者問題の解決力の高い地域社会づくりに向けて取り組んでまいりたいと考えております。

本日は、第1回目の審議会でございますので、まずは当審議会の会長をご選任い

ただくとともに、あわせて議題について、ご審議をいただくことになっております。皆様方にはそれぞれの専門的な立場から忌憚のないご意見、ご提案をいただきたく、よろしくお願い申し上げたいと思います。どうか本日はよろしくお願い申し上げます。ありがとうございました。

### 3. 委嘱状交付 / 委員紹介

【司会】 それでは、議事に入ります。本日は、委員改選後、初めての審議会でございますので、委員の皆様にご委嘱状をお渡ししたいと存じます。恐れ入りますが、順次、お名前をお呼びいたしますので、自席にて中島部長より委嘱状をお受け取りいただきますようお願いいたします。それでは、委員の皆様のお名前をお呼びいたします。

#### 〔委嘱状交付〕

中山雄二様、子安祥子様、岩井浩志様、鎌野邦樹様、梅田徹様、石田幸枝様、小田川和恵様、丸山芳高様、和田三千代様、伊藤秀秋様、三宅香様、磯野光彦様。

なお、村委員、高橋委員は、本日欠席されております。以上、14名の皆様にご就任をいただいております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

### 4. 事務局職員紹介

【司会】 続きまして、事務局職員を紹介いたします。環境生活部生活安全・有害鳥獣担当部長の影山でございます。

【影山担当部長】 よろしく願いいたします。

【司会】 生活安全課副参事の野溝でございます。

【野溝副参事】 よろしく願いいたします。

【司会】 生活安全課消費者安全推進室長の加賀谷でございます。

【加賀谷室長】 よろしく願いいたします。

【司会】 千葉県消費者センターの鶴沢所長でございます。

【鶴沢消費者センター所長】 よろしく願いいたします。

【司会】 また、その他関係職員を同席させていただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

また、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ます。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には、非公開とすることができます。本日は、4名の傍聴希望者がいらっしゃいますが、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】 異議がないようでございますので、これからの会議は公開することといたします。

す。傍聴者が入室されます。

〔傍聴者入室〕

【司会】 なお、報道機関が取材のため傍聴し、会議風景を撮影することもありますので、これにつきましてもご了承をお願いしたいと存じます。報道機関の方、1名、傍聴ということで入室されました。

それでは、これより次第に基づきまして審議に入らせていただきますが、本日の審議会には委員14名中半数以上の12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。

それでは、議事に入ります。千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により、会長が議長となるとされておりますが、本日は、委員の委嘱後、初めての審議会でございますため、会長が選出されておられませんので、選出されるまでの間、事務局で進行を行わせていただきます。

## 5. 議 題

### (1) 会長等の選出

#### ・会長の選出について

【司会】 それでは、議題の(1)会長等の選出についてでございますが、千葉県行政組織条例第30条第1項の規定により、委員の互選によってこれを定めるとされておりますので、会長の選出をお願いしたいと思います。どなたかご意見はございませんか。

【丸山委員】 大変ご苦労だと思いますが、前会長の鎌田委員に引き続きお願いできればという意見でございます。

【司会】 ただいま、丸山委員から鎌野委員を会長にとのご推薦がありました。いかがでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【司会】 ご異議がないようでございますので、会長は鎌野委員をお願いしたいと思います。鎌野委員、お引き受けいただけますでしょうか。

【鎌野委員】 はい。

【司会】 ありがとうございます。

では、規定により、以後の議事進行は、鎌野会長をお願いいたします。それでは、鎌野会長、会長席のほうにご移動をお願いしたいと思います。鎌野会長、一言、お言葉を頂戴した上で、議事に入っていただければと思います。よろしく申し上げます。

【鎌野会長】 前年度も会長を務めさせていただきました。引き続きということですが、委員の皆様方、あるいはこのことについて研究されている先生方のご専門で、あるいは現場を知り尽くしておられますけれども、私は、何分、そういった経験に乏しいということですので、できるだけ進行役というようなことで、さらに、ますます消費

者のいろいろな問題というのが多発しておりますけれども、そういったこと防止あるいは解決をするということで、少しでもお役に立ちたいということで、この審議会で進行役というか、まとめ役ということで務めさせていただきたいと思います。前回ご一緒させていただいた委員の方もいらっしゃいますし、新たな委員の方もいらっしゃいますけれども、ぜひともご協力あるいは活発なご意見などをいただいて、先ほど申し上げましたように、より消費者のさまざまな問題というのが予防でき、解決できるということにしたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、以後は、座ったまま進行させていただきたいと思います。本日は第1回目の会議でして、比較的事務的と申しますか、いろいろな役割を決めるということが、前半、議題として上がっております。

#### ・議事録署名人選出

【鎌野会長】 まず最初に、これは毎回のことですけれども、議事録署名人の選出についてでございますけれども、これは議事運営規定により、私から指名させていただくということになっております。お2人をお願いしたいと思います。議事録署名人として、丸山委員、よろしくお願いいたします。それから、小田川委員、よろしくお願いいたします。それでは、お2人の委員にご承諾をいただきましたので、議事録署名人とさせていただきたいと思えます。

#### ・副会長の選出について

【鎌野会長】 次に、議題(1)の副会長の選出でございますけれども、副会長についても、規定により、委員の互選で選出するということになっております。いかがでしょうか、何かご意見、ご推薦などがあれば、小田川委員。

【小田川委員】 本日欠席で大変申しわけないんですけども、村委員にまた引き続き、副会長ということをお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。

【鎌野会長】 本日、ご欠席ですけれども、前回同様に、村委員を副会長にというご推薦がありましたけど、いかがでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【鎌野会長】 異議なしということですので、副会長は村委員にお願いをしたいと思えます。本日欠席ですので、改めて村委員にはご連絡ということをお願いしようかと思えます。事務局から何か補足説明がありましたら。

【加賀谷室長】 本日、欠席の委員におかれましては、互選選出の際に選出された場合につきまして、事前に内諾をいただいております。

【鎌野会長】 そういうことでしたら、きょうのことを村委員にお伝えをして、こういっ

た消費者問題としては第一人者の先生でございますので、私のほうからも、ぜひともお願いしたいということで、前回同様、お引き受けをいただければということで、事務局のほうからご連絡をお願いいたします。

## (2) 部会委員の指名・部会長の選出について

【鎌野会長】 それでは、次に議題の(2)の部会委員の指名・部会長の選出についてでございますけれども、議事運営規定では、委員10名以内となっております。基本計画推進部会と消費者苦情処理部会でございます。これは審議会の委員の中から、会長が指名するということになっております。事務局で委員の構成などについて、案がございましたらお示しをいただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

【加賀谷室長】 では、案につきまして、お手元に配付させていただきます。お手元にお配りいたしましたとおり、事務局といたしましては、委員の皆様には引き続きお引き受けいただいている方が多いということがございまして、部会の構成についても前期と同様でお願いしたいと考えております。

基本計画推進部会につきましては、消費生活基本計画の進捗や評価等の調査を行っていただく部会でございますけれども、これを8名程度といたしまして、学識経験の皆様から4名、消費者代表の皆様から2名、事業者代表の皆様から2名というふうを考えてございます。

消費者苦情処理部会につきましては、条例に基づいて、消費者からの苦情に係るあっせん調定等に関することを行っていただく部会でございますけれども、こちらは6名程度ということで、学識経験の方から2名、消費者代表の方から2名、事業者代表の方から2名ということで、名簿案のようにお願いできればと考えております。

以上でございます。

【鎌野会長】 今、事務局からペーパーが配られましたけれども、これはあくまでも議事運営規程では案でございますので、規程では会長が指名することになっております。手順としては、何のたたき台もなく決めるということは効率的ではございませんので、一応事務局から案をお示しいただいたと思っております。

まず、各委員の方から何かご意見がありましたら伺って、なければ最終的に私が指名ということで、改めてお名前をお呼びしたいと思っております。いかがでしょうか。特に、ご異議がないということで、私も前回などのことを踏まえて、継続性あるいは新しく入った先生に適任の部会に入らせていただくというようなことで、この事務局案ということで指名させていただきたいと思っております。お名前をお呼び申し上げます。こういった形で指名をしたいと思っております。

消費生活基本計画推進部会8名でございますけれども、上のお名前だけで失礼させていただきます。石田委員、梅田委員、それから私、鎌野、高橋委員、子安委員、小田川委員、

中山委員、磯野委員、以上 8 名でございます。

それから、消費者苦情処理部会 6 名でございますけれども、村委員、岩井委員、丸山委員、和田委員、伊藤委員、三宅委員でございます。これも先ほど事務局からご説明がありましたように、ご欠席の先生もこういったことについては、既にお伝えいただいているので、改めてこういった委員に決まったということをお伝えいただければと思います。

基本計画推進部会、消費者苦情処理部会の委員については以上のようにさせていただきたいと思います。皆さん方、非常にお忙しい先生方ばかりでありますけれども、よろしく願います。

それでは、各部会の委員が選出されたのですけれども、それぞれの部会について、部会長の選出についても審議会に準ずることになっておりまして、本日、推薦していただきたいと思います。これについても、やはり委員の互選ということで、何かご提案があれば、ご意見を伺いたいと思います。いかがでしょうか。和田委員。

【和田委員】 各部会に、会長さん、副会長さんがいらっしゃいますので、そのお 2 人にお忙しいところ、大変申しわけございませんが、部会長も鎌野委員と村委員にお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

【鎌野会長】 和田委員からそのようなご提案がありましたけれども、計画部会には鎌野が、苦情処理部会には村委員が、これも引き続きになりますが、部会長というご推薦がありました。いかがでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【鎌野会長】 異議なしということですので、それでは、私、鎌野が計画部会の部会長に、村委員が苦情処理部会の部会長にということにさせていただきたいと思います。また、これも村委員には、その旨、事務局のほうからお伝えいただければと思います。

それでは、第 1 回ということで役決め、ご協力によりスムーズに決定をいたしましたので、議題（ 2 ）までは以上のようにさせていただきます。

（ 3 ）千葉県消費者教育推進地域協議会の設置について

（ 4 ）(仮称)千葉県消費者教育推進計画の策定について

【鎌野会長】 それでは、議題（ 3 ）千葉県消費者教育推進地域協議会の設置について、議題（ 4 ）(仮称)千葉県消費者教育推進計画の策定について、これらは関連がございますので、一括して事務局からご説明をお願いしたいと思います。その上で、ご質問、ご意見等を賜りたいと思います。

では、事務局のほうからご説明をお願いします。

【加賀谷室長】 それでは、一括でご説明をいたします。大きく言いますと、消費者教育の推進ということですが、新しく作成しました消費生活基本計画の中でも、消費者教育の

推進につきましては重点的課題ということで取り上げております。その中の具体的な取り組みとしても計画の中に掲げておりますが、千葉県の消費者教育推進計画というものを策定したいということについての議題となっております。

まず、議題（３）ですが、１ページの議題３という資料がございます。上の囲みの中ですけれども、計画策定の協議の場ということで千葉県消費者教育推進地域協議会を設置したく、その役割を審議会において担っていただきたいというお願いでございます。

地域協議会の役割といたしましては、ここにも書いてあるんですが、消費者教育の推進に関し、構成員相互の情報交換、調整。それから県が計画を作成する場合の意見をいただく、そのような役割となっております。

この役割につきましては、消費者教育推進法に定めがございまして、下に参考ということで、法律の文章を抜粋しております。また、法文の中に、第２０条ですけれども、消費者、事業者、教育関係者等で構成するというふうにされておりますが、委員の皆様は非常に幅広い関係機関、関係分野からお集まりいただいておりますので、事務局といたしましては、十分にこれをカバーしていただけるものというように考えております。

昨年度も消費生活基本計画策定の際に、教育分野も含めまして、いろいろとご討議をいただいておりますので、引き続き消費者教育推進計画の策定に関してもご尽力をお願いしたいということでのお願いでございます。

また、会議につきましては、この審議会と同時開催とさせていただきます、委員の皆様方のご負担が増えないように、運営のほうも工夫をしていく予定でおります。

次のページをごらんいただきますと、この協議会の設置の全国状況につきまして載っております。まだ半分も行っていないくらいですけども、これは説明を割愛させていただきますが、ご参照ください。

続きまして、議題４でございますが、資料の４ページの上になりますが、囲みの中をごらんください。ここに書いてありますとおり、仮称でございますが、千葉県消費者教育推進計画を、来年度、２７年度中に策定したいと考えておりますけれども、そのための基礎的な材料といたしまして、本県の消費者教育の現状につきまして、本年度、調査をしたいと考えております。

消費者教育の推進につきましては、先ほど申し上げましたとおり、基本計画でも重点的課題というふうに掲げてございますけれども、この調査結果を踏まえまして、詳細でより具体的な推進計画を作成いたしまして、法律の第１０条に都道府県が計画を策定するよう努めるというような規定がございますが、その法に基づく県の計画としても位置づけたいというふうに考えております。

ここの議題４におきましては、この計画策定、まだちょっとあらあらでございますが、全般と、本年度の差し当たっての作業となります現況調査に関してご意見をいただきたいというふうに考えております。

ご意見をいただくに当たっての参考といたしまして、４ページ以下に資料を幾つかご用



意をいたしました。詳しい説明は後ほどいたしますが、まずはざっとごらんいただきたいんですが、まず4ページに記載しましたのが、消費者教育推進の意味や方向性につきまして、閣議決定をされております国の基本方針でございます。

次の5ページですけれども、こちらは、まだ本当に案なんですけれども、現況調査、本年度こういうふうにやっていきたいという今のところの案をまとめたものと、下のほうに今後のスケジュールを記載しております。

次の6、7ページは、全国の都道府県の計画策定状況でございます。

それから、2枚めくっていただいて8ページですが、ちょっと表が細かいので、カラーでA4横のものでございますが、別に用意をさせていただいておりますが、こちらは国のほうで整理をされております消費者教育の内容、コンテンツをまとめたもので、いわゆるマップと呼ばれているんですけれども、これがございます。

それから、その次のページが、同様のマップと同じスキームの中に、本県の関連事業を、これもまだあらあらですけれども、このようになりますよというイメージ図でございます。

それから、最後の10ページが、先行している東京都が24年度にやはり消費者教育の関係の調査をしております、その内容をまとめたものでございます。議題4に關しまして、以上のような資料をご用意しているんですけれども、最初に返っていただきまして、4ページから、ざっとご説明をさせていただきます。

最初に、昨年6月になるんですけれども、消費者教育推進法に基づいて閣議決定をされました基本方針の概要の抜粋でございます。県の消費者教育推進計画につきましても、この方針を踏まえて作成する必要があると思いますので、抜粋でございますけれども、ご紹介をいたします。上段のローマ数字の ですが、消費者教育は2つの点から整理がされておまして、1つは、消費者の自立を支援するものであるということ、それから2つ目として、消費者市民社会の形成に寄与するものであるとなっております。

このうちの消費者市民社会というのが比較的新しい視点なんですけれども、これは消費者が、自らの行動が社会に与える影響を自覚して、社会というのは将来の社会もだと思えますが、社会に与える影響を自覚して公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する、そういう社会という定義づけがされております。

ローマ数字 のほうの推進の基本的な方向でございますけれども、対象領域として、イラストで書いてありますが、4つの領域を設けております。実は先ほどごらんいただいたマップの方が基本方針よりも前につくられているんですが、このマップに出されている対象領域がここにそのまま載っております。これを参考にして、それぞれ各段階、これもイラストで見づらいですが、幼児期から高齢者まで、各段階、ライフステージに応じた目標を設定しようという方向性になっております。

このマップを、消費者教育の担い手を始め、関係者が情報共有することによりまして、これまでは担い手がいろいろ尽力をされてきてはいるんですが、どちらかというと、それぞれが点でやってきていたものを、この情報共有によって体系的に推進をしていこうとい

うような方向性が出されております。

それから、下の方の丸ですが、各主体の役割と連携・協働ということで、地方公共団体、消費者団体、事業者団体など、各主体が連携・協働することが非常に大事だと。また、消費者教育は非常に幅広い分野にわたっておりますので、環境教育や食育、金融経済教育、法教育等、関連施策、関連分野がございます。これらとも連携を図っていこうというような、この後も基本方針につきましては、いろいろなことが書かれているんですが、内容的に肝はここなので、ここだけを抜粋をさせていただきました。

続きまして、次の5ページの県が今年度行いたい現況調査(案)でございます。計画策定の基礎資料といたしまして、ここでは学校と職域、それから市町村という地域において、消費者教育の現況を把握するために行うものでございます。

調査対象といたしまして、県内の学校、大規模事業所、市町村を想定しております。

調査内容ですけれども、詳細は、まだ詰めきっておりませんので、フラットに項目出しをさせていただいておりますが、学校については、子どもたちへの実施状況と教職員への研修。企業につきましては、消費者への教育と、従業員への教育。それから市町村につきましては、住民への実施状況と、職員の研修、このような視点で考えております。現実的には、この3つ、フラットにではなくて多少濃淡をつけていく必要はあろうかと思うんですけれども、そのあたりにつきましてもご意見をいただけるとありがたいと思っております。

今後のスケジュールですけれども、3番として記載しておりますが、議題3でご承認をいただけたらなんですが、3月に審議会兼地域協議会を開催いたしまして、調査結果をご報告して、ご意見をいただいた上で、27年度に計画策定の作業に移りたいと思います。計画策定につきましては、昨年度の基本計画の策定スケジュールと同様のイメージでつくっております。

次の他の都道府県の状況につきましては、割愛をさせていただきまして、次に8ページ、先ほど、別途カラーで用意をした資料をごらんください。これは、これまで消費者教育と言いますと、多分人によってイメージするものが違ったりしているのではないかということで、国のほうで消費者教育の全体像に見える化しようということで、研究会などで検討されたもので消費者庁が発表したものでございます。

横軸に世代、幼児期から高齢者まで、それから縦軸に、先ほどの基本方針のところでは分類された4つの重点領域というような、さらに細かい形で整理をされております。

見方ですが、例えば最近、注目度が高いこととして、下から2番目、情報モラルについての分野があるんですけれども、これは、見ていただきますと、幼児期においては、「自分や家族を大切にしよう」、小学生期においては「個人情報を守るなど、情報モラルを知ろう」というふうになっております。中学生になりますと、「著作権や発信した情報への責任を知ろう」と。高校生になりますと、「望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう」、成人期の若者になりますと、「情報社会のルールや情報

モラルを守る週間を付けよう」、一般の方ですと「トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう」ということになっております。あと高齢者の方ですと、ここに「支え合いながら」というような文言がつくんですが、先ほどの消費者市民社会への参画という観点で、おそらく情報社会をつくろうというような表現になっているんだと思うんですが、今、一例を申し上げましたが、このような形で、いわゆる消費者教育というものの内容が整理をされております。これで非常に多様な主体が、いろいろなところでされている消費者教育の参考にしてくれということで示されておりますので、本県といたしましても、この計画を策定するに当たりまして、このスキームをベースに検討してまいりたいと考えております。

それで、試みに次のページなんですけれども、現在、県が実施しております消費者教育関連事業を、これに沿って整理をしたものでございます。

今のところ、庁内関係課の事業を落とし切れておりませんので、まだ本当にあらあらないイメージなんですけれども、このように整理をしていくことで、県の対応の濃いところ、薄いところみたいなものが把握できるかと考えております。

また、これに加えまして、本年度の先ほどご説明しました現況調査の結果というものを反映させて現況はもちろんニーズ等も加味しながら、今後の方策を考えてまいりたいと思っておりますので、そのときに認識を共有するツールとしてもこの表を使っていきたいというように考えております。

それから、最後の10ページなんですけれども、東京都が実施した調査の内容で、左側に項番、それから調査内容が書いてありまして、選択肢、一番右側に調査の対象が書いてあります。学校に対しましては、まず最初に、授業を行っているか、行っていないか。それから以下、何の教科か、課題は何か、または教材について聞いております。企業さんに対しては、啓発を行っている、いないですとか、方法やテーマ、社員研修というものについて聞いております。東京都では、市町村の調査は行われておりませんし、企業さんもかなり大きなところが多いということで、そのまま千葉県にこの調査を当てはめるということはできないんですけれども、回答者の負担などを考えますと、ボリューム的には、これに少し膨らませるぐらいが限度かなということで、余り細かい膨大な調査は難しいかなというふうに考えております。

以上で、議題3、4の説明を終わらせていただきます。よろしくご審議のほどをお願いいたします。

【鎌野会長】 ただいま事務局から、議題3、議題4についてのご説明がありました。議題3、議題4、密接に関係しますけれども、ちょっと性質が異なっておりますので、別々にご意見、あるいはお諮りをしたいと思います。

私のほうから説明するまでもないんですけれども、議題3というのは、事務局の議題3の1ページのところの法律がございまして、10条では、都道府県消費者教育推進計画というものを、都道府県は定めるように努めなければならないと。千葉県ではこういったも

のを定めるといふことにしたいといふことでございます。

そういった推進計画を定める際には、20条にあります消費者教育推進地域協議会というものを組織するように努めなければならない。千葉県としても、こういう地域協議会を組織するといふことにしたいといふこと。これをもって、先ほど申し上げた教育推進計画について、この協議会が作成または変更に対して意見を述べるというようなことで、消費者教育推進地域協議会を組織したいと。ついては、新たに設けるのではなくて、この千葉県消費者行政審議会において、その協議会の役割を担っていただきたい、そういうご提案でございます。

我々委員としては、今回、先ほど委嘱状をいただきましたけれども、千葉県消費者行政審議会の委員としての委嘱といふか、そういった委員には就任をしているわけですが、こういった協議会の役割を担うといふことについて、既にこういった資料はいただいておりますけれども、まだ白紙の状態。そこで、この場で、そういったことでよろしいかと、この消費者行政審議会において、千葉県消費者教育推進地域協議会の役割を担うといふ、そしてその内容は、先ほどご説明があったとおり、1ページの一番上のところに書いてあるとおりです。そういうことをお諮りをしたいといふことでございます。ちょっと余計な説明かもわかりません。

その上で、まずご意見、ご質問をいただいて、そして、そういったことでよろしいかといふことでお諮りをしたい。いかがでしょうか。梅田委員。

【梅田委員】 質問、よろしいですか。2点あります。1点目は、2ページにあります、全国の状況で、各都道府県で17県、既に協議会を設置しているという情報がありますが、この最後のところに「例えば消費生活審議会等と兼ねるものやその部会として置かれるものも含まれます」ということですが、他県の状況を、おわかりの範囲でお教えいただきたいんですけども、単独でこの協議会を設けている、つまりこの審議会とは別に設けているところがどのくらいあるかということが1点目です。

2点目は、行政審議会と一緒にやるということは、つまり同日開催ということで、ここからここまで行政審議会の機能で、それから、協議会の会議をまた別にスタートすると、そういう理解でよろしいのでしょうか。いかがでしょうか。

【加賀谷室長】 それでは、まず1点目ですけども、どこの県がどうかということまでは詳しく把握していないんですが、基本的に単独で設けている都道府県は少ないと聞いておまして、大方が審議会もしくは審議会の部会というような位置づけというように聞いております。

2点目ですけども、同日開催というイメージでありますが、例えば審議会にお諮りする案件として、消費生活基本計画のほうの進捗状況等をご報告してご意見をいただくというような事項がございますので、その後に、例えばこちらの地域協議会として消費者教育推進計画に関してご意見をいただく、議題によって分けさせていただくような、そういうイメージであります。

【鎌野会長】 よろしいでしょうか。

【梅田委員】 ありがとうございます。

【鎌野会長】 そのほか、何かございますでしょうか。どうぞ。

【岩井委員】 この協議会と審議会は、構成委員に関しては全く同一ということでしょうか。

【加賀谷室長】 本県のご提案としましては、審議会の委員さんに協議会の委員さんをお願いしたいというふうなご提案でございます。

【岩井委員】 ということは、事務局さんのほうも構成員は同一と。

【加賀谷室長】 同じでございます。

【岩井委員】 わかりました。

【鎌野会長】 そのほかいかがでしょうか。どうぞ。

【丸山委員】 基本的に提案の中身で賛成です。要望なんですけれども、広くいろんな意見をお聞きするというのと、計画がつけられた場合にそれを推進していくということで、千葉県の消費者ネットワーク会議というのがつけられているかと思うんですけれども、この消費者教育の計画、それからその推進を一つのばねにして、このネットワーク会議を少し活性化して、そこと十分連動するような形で進めていただくということを要望としてお願いしたいというふうに思います。

【鎌野会長】 そういうご意見ということですね。そのほか、何かございますでしょうか。どうぞ、石田委員。

【石田委員】 私も、丸山委員と同じ意見で、消費者教育推進地域協議会のメンバーとして、参考のところに書かれているメンバーは審議会でそろっていると考えるので、基本的に賛成です。

それとあと、先ほどお話がございましたように、必要に応じて連携をとりながらということは必要ではないかと考えています。

【鎌野会長】 そういうご意見が出たということで。事務局、それはそれでよろしいですね。

【加賀谷室長】 ちょっと事務的なお話になりますけれども、例えば学校教育の現場と私も担当課でも連絡会議等を持ってございますので、そういうところで情報を、先ほど丸山委員がおっしゃったネットワーク会議もそうですけれども、いろいろな場で連携させながらやっていきたいというふうに考えております。

【鎌野会長】 そのほか、何かご意見、ご質問があれば。

そうすると、私のほうからまとめて、若干私のほうもお願いということですが、この1ページの20条のところに、先ほど事務局からのご説明がありましたように、その1項で「消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他当該都道府県又は市町村の関係機関をもって構成する」と。そうすると、先ほどもご質問があったように、この審議会の構成員と、それが協議会の役割も担うということで、こ

ここに書いてある構成員とほぼ一致すると。ただ、多分関係機関ということなんでしょうけれども、丸山委員、石田委員からご提案があったような、そういった機関とも連携を図り、それで名簿を拝見すると、何か密接に、いわゆる教育関係者というようなことで大学の先生も含めてあるいは現場で接しているというようなことであるんですけども、今、事務局側からありましたように、どちらかという、本当の現場の教育関係者とは密接に連携を図ってと、それは新たにメンバーを加えるということではなくて、20条の1項にもありますように、その点については十分配慮して連絡をとっていただいているということになるかと思えます。よろしいですね、そういうことで。

そうすると、基本的に事務局ご提案でご意見も伺いまして、それを踏まえた上で、千葉県消費者行政審議会が、正式名称、千葉県消費者教育推進地域協議会の役割を担うということ、この審議会としては了承するというようにさせていただきたいと思えます。それでよろしいでしょうか。

〔「結構です」と呼ぶ者あり〕

【鎌野会長】 それでは、議題3については、そのように決定をいたしたいと思えます。

次に、こちらのほうは先ほどご提案のあった調査などについて、ご意見をいただきたいということでございますので、ご質問があればご質問、ご意見があればご意見を賜りたいと思えます。いかがでしょうか。石田委員。

【石田委員】 現況調査ということで、学校についてイ、ロ、ハ、企業についてイ、ロ、ハと分かれておりますけれども、今回の現況調査は、今後、地域における多様な主体間のネットワークをつくる最終目的があるということだと思いますので、現状はどうかということ、調査項目の中に入れていただいたらいいのかなと思えます。例えば、学校関係ですと、消費者教育に、外部講師、例えば消費生活センターとか企業の方の講師が、現在入っているのかとかということはどうかなと思えます。

企業については、「消費者に対する消費者教育活動」と書いているんですけども、どのような相手先に向けて消費者教育活動を行っているかというようなことも聞いていただいたらいいのではないかと思います。

それと市町村のところですけども、「地域住民に対する消費者教育の実施状況」の中に、現在どういうところが消費者教育の実施の担い手となっているのかというのを具体的に聞いていただいたらいいのかなと思えます。

以上です。

【鎌野会長】 特に何か事務局のほうで今のご意見について。

【加賀谷室長】 ありがとうございます。非常に消費者教育というのも漠とした形で、回答する方がこれについてしっかりとした認識を持っているとは限りませんので、私どもどのように問いかけたらいいのかというのを、今、中で検討しておりますので、具体的にご指摘をいただきますと非常にありがたいです。

【鎌野会長】 何かございますか。

【伊藤委員】 調査対象の中で、県内の学校1,000校程度と書いてあるんですが、これは全体の何割ぐらいに当たるんでしょうか。それと選定というのはどういう方法で選定されるのでしょうか。

【加賀谷室長】 まず抽出のやり方につきましては、調査の専門的なところ、マーケティング的な調査会社のほうにお願いする予定でありますので、できるだけ地域をばらかした上での無作為抽出ですとか、そのあたりはどのようにやるか具体的なことは詰まっていないうんですが、偏りがないように、地域の偏りとか、公立、私立の偏りとか、そういうものがないように、学校の母数に応じた抽出をしたいというふうに考えております。全体の何割かなんですけども、ちょっと済みません、今手元にないんですけど。

【伊藤委員】 わかりました、結構です。

【加賀谷室長】 申しわけございません。

【鎌野会長】 それでは、三宅委員、どうぞ。

【三宅委員】 そもそもになるかもしれないんですが、質問を見ていると、消費者教育をしているのか否かという感じの質問に見えて、それを現況調査と呼ぶのか、現場にいる身としては、現在、どれぐらいの知識を消費者の人たちは持っているのか、どういう認識でいるのかということ、その事実みたいなものはどう考えたらいいのかなと思うのと、実際に教育のプログラムをつくってやった後に、それをどこまでもっていくのか、どういう状況に目的を持って、自立した消費者というのはすごく漠とした定義なので、何をもちて自立した消費者がで上がるのかというようなことというのは議論されないのですかという、ちょっと素朴な質問なんですけど。

【加賀谷室長】 3つあったと思うんですが、まず、しているのか否かという質問に見えるというお話なんですけど、基本的に私どもとしてはそこが知りたいという気持ちがあるものですから、前提はどうなのかといいますか、消費者の方の知識がどれぐらいのレベルなのか云々ということまでは、正直今の時点では検討しておりませんでした。

【三宅委員】 個人的には、私、毎日現場で消費者の声を聞く立場にあるものですから、えっというような認識をされている消費者が少なからずいるということに、すごく心が痛むんですね。そもそも間違った知識を持って判断されている人をなくすためなので、どのあたりにいる方がどれだけいて、何をしなきゃいけないのかというような議論って、やればいい、言ったからわかっているよねと、逆にそういうふうにも聞こえちゃうので。

【加賀谷室長】 多分、このプログラムなり計画なりを実施する前と後でどうなるのということも含めてだと思いうんですけども、消費者教育推進法の趣旨として、各世代やライフステージに応じたということの中に、個々の消費者の状況に応じてというような文脈もございまして、その具体的な意味が消費者もいろんな方がいらっしやると。例えば情報化、ITに強い人もいれば弱い方もいる。そのような個々の差を、障害のある方もとか、そういうニュアンスもありますが、そういう個々の差を踏まえた上でやっていこうよというのがございますので、調査のほうにどれだけ反映できるかはわからないんですけども、

計画を策定するに当たりまして、そういうご意見を十分に踏まえて検討していきたいと思  
います。

【鎌野会長】 梅田委員。

【梅田委員】 今のご意見をちょっと紹介されたところがあるんですけども、実際の設  
問、質問の仕方というのは本当に難しいと思うんですね。消費者教育をやっているかどう  
かという形にせざるを得ないのかなという感じがあるんですが、ただ、結果的に、現状の  
調査を行った結果として出てきたときに、1つ想定できるのは、学校間格差といいますか、  
どういうものをやっているかという、先ほど石田委員もおっしゃったんですけど、外部の  
講師を呼んでというお話がありましたけれども、例えば具体的に、今企業サイド、事業者  
サイドでは、例えば金融機関がCSRの一環として小学校に出向いて金融教育をやるとい  
うことをよくやっちらっしゃいますよね。でも、それも全ての小学校じゃなくて、特定  
の小学校に限られているんじゃないかなという気がするんです。なので、本当は、そうい  
う金融教育が偏在しているという言い方をさせていただきますけれども、そういう偏在性  
のようなものがこの調査でつかめるような、そういう調査であってほしいなという感じも  
するんです。なので、消費者教育をやっているかどうかといたら、学校サイドとしても  
非常に答えづらいんですよ。そういうときに、うちは外部の方を呼んでやっています、  
何々銀行さんから毎年来てもらってやってもらっていますという事実があるところはやっ  
ているというふうに答えやすいと思うんです。なので、そういう具体的な質問項目を、先  
ほどおっしゃったように外部の講師というところで何かひっきりかきすると、よく見えや  
すくなるのかなという感じはするんです。的確なコメントかどうかわかりませんが、

【加賀谷室長】 ありがとうございます。ちょっと関連なんですけれども、先ほど学校の  
数は幾つなのかというご質問がありましてお答えできなかったんですが、大体県内に1,  
500近い学校が、国立、県立、市立、私立の小・中・高等学校がございますので、その  
中のおおむね3分の2ぐらいをカバーできるというようなイメージでございます。ですの  
で、今、おっしゃったような「偏在」といったところも、これだけの調査を行えば多少見  
えてくるかなと。ただ、やはり選択肢の設け方というのは、非常に工夫が必要だなとい  
うふうには考えておりますけれども、偏りといいますか、金融教育なり消費者教育を、地域  
性とは限らないと思うんですが、どのようなところで行われているのかというのはできる  
だけ把握していきたいと思ます。

【鎌野会長】 そのほかに何かございますでしょうか。石田委員。

【石田委員】 市町村のところで、聞き方によっては誤解というか、マルがついてしま  
うのかなと思ったところが、口の消費者教育に関する研修等についてということなんです  
が、これは職員に関する研修だと思うんですけど、消費者担当の窓口の職員については、  
消費者教育の研修というものはあるかと思うんですけども、市全体として考えますと、市  
の職員の方が消費生活センターを知らないというようなこともありますので、質問の内容  
としては市職員全体に消費者教育を行っているのか、研修を行うことがあるのかとか、ち



よっと質問が細かくなると思いますが、このアンケートの質問だと誤解をする回答になってしまうのではないかなという印象を受けました。

【鎌野会長】 そのようなご意見をいただいたということで。そのほか、何かございますでしょうか。

【中山委員】 **消費者教育は非常に**大事だと思うんです。学校と企業、これは**教育でカバー**できますが、**できない方々もいます**。一つ、ちょっとポイントは違うかもしれませんが、特に高齢者の方って、皆さん、ほとんどお金を持っていますので、こういった方々が悪徳業者に狙われやすい。特に、高齢者の中でも気をつけなくちゃいけないのは、認知症にかかった方です。この人たちは、教育しても判断能力がないものですから、こういう人たちをどうするかというのは、また別途対応を考えなきゃいけないかなというふうに思います。具体的に何か**認知症の方々に具体的**に対応していれば、教えていただきたいんですけど。

【加賀谷室長】 具体的に今やっているかと言われると、これからですということになってしまうんですけども、新しい消費生活基本計画の中でもご検討いただきましたが、認知症の方も含めて、あと、障害のある方なども含めて、見守りというものを地域のネットワークの中で何とかやっていけないかなという展開を、現在、考えております。本県だけではなくて国のほうでもそういう動きになっておりますし、報道なんかですと、市町村さんのほうでもいろいろな事業者様と連携しながら、そういう活動に取りかかっていると伺っておりますし、生活協同組合さんの取り組みでもそういうふうなものはあるかというふうに聞いておりますので、そういうものを少し今回のネットワークづくりという課題の中でつなげて、もう少しお互いに見える化というような形にしていけたらいいかなというふうに考えております。

【中山委員】 わかりました。

【鎌野会長】 そのほかいかがでしょうか。和田委員。

【和田委員】 消費者教育に関する研修等ということで石田委員がさっき、職員が本当にどのくらい知っているのかというようなことも重要ではないかとおっしゃいました。皆さん、ご存じのように、我孫子市の消防署の職員がオレオレ詐欺をやってしまいました。私も大変ショックを受けているところなんですけれども、今これだけはやってきているということは、見える化ということでどういう手口なんだよということを消費者側に教えるということが、今、一番問題でやってきたと思うんですけれども、それを今度は、「このくらいならば、俺もできるんだ」と、反対にそういう人たちをふやしてしまっているのではないかと、特に職員までがというのは、私も大変ショックなんですけれども、本当にどうしたらこれをなくせるのかというので、今考えておまして、やっぱり市町村の消費者教育というのは、そこまでも含めた形できっちりとやってほしいなという希望を持っておりましたので、ちょっと発言させていただきました。

【鎌野会長】 そのほか何かございますでしょうか。今後も、この審議会で、あるいは

個別にご意見を申し上げる機会はあるかと思いますが、最初で、これからこういった調査をスタートするという段階ですので、もしこういう方法はどうかいろいろありましたらお出しをいただければと思います。それぞれのお立場というか、いろいろな形で消費者と接して、何か特にありましたら。

それでは、私のほうから。私はそういう経験はないんですが、ちょっと思いつきで申しわけないんですけども、ご質問も兼ねてなんですけれども、この調査内容の学校、企業、市町村というところで、それぞれある程度かちつした組織について調査をする、それはそれでいいんですけども、比較的こういう組織に属さないけれども、消費者というか、そういった被害の防止という観点から、例えば企業の中には、金融機関とか郵便局とか、そういった窓口対応をされている方、そういうところへの調査というのが予定されているのか。それから、高齢者とふだん接している施設とか、あるいは在宅サービスということで毎日のお弁当を届けたりという方がいらっしゃるんですよね。ですから、そういう方が一番日常的に。そうした方、なかなか捉えどころはないんですけど、どういうふうに調査をするかというのは、なかなか組織化されていないと難しいんですけども、そういうのは予定されているんでしょうかね。

【加賀谷室長】 企業さん向けの調査につきましては、今のところ、業種に応じてどうしようというところまでは検討しておりませんので、全く白紙の状態なんですけれども、アンケート回収率等もございますので、基本的には大規模なところを想定しておりますので、そうしますと、介護サービスとか、そちらのほうは入ってこないような状況になってしまいますので、そのあたりはこれから検討をさせていただきたいというふうに思います。

【鎌野会長】 そうですね、いろいろと手間暇がかかったりというようなことでしょうけれども、ぜひそのあたりも。ですから、むしろ視点としては、そういった自立した消費者、そして特にそれが必要な、そのためにはどういう教育をどのようにしたらいいかという観点から実施調査をするというそういう視点で、ひょっとすると漏れがあるといけないので、それも可能な限りでしょうけれども、私が例を挙げたようなこともご検討いただければと思います。それから、多々いろんな委員からご意見が。

【中山委員】 今の議長のお話で、実は、私も商工会議所に勤めていて、銀行の身分なんですけど、銀行でいい事例と悪い事例、予防できた事例と、また予防できなかった事例、たくさんありますので、ぜひそういうところにアンケートはやったほうがいいじゃないかと思います。

【鎌野会長】 そうですね、そういうご意見もありましたので、ぜひそういうところと連携を。石田委員。

【石田委員】 今回の消費者教育推進の方向性として、高齢者に対しては、やはり見守り力というか、周りの人が見守っていく力、そういうものを高めようというようなこともあったかと思うので、アンケートの中、現況調査の中に、高齢者対応を、ご検討いただければと思います。

【鎌野会長】 アンケートの調査の仕方ですね。そのほかに何かございますでしょうか。どうぞ。

【子安委員】 消費者教育をどのように進めているかという、やっているかやっていないかというのを、まず調査するときに、先ほど三宅委員がおっしゃったみたいな、わからないとか、この消費者はどうなっているんだろうみたいな、学力テストじゃないんですけど、この辺までは教育しているかとか、そういう具体的な項目とかで調査するのでしょうか。

【加賀谷室長】 この調査に関しましては、消費者教育を担っている方たちへの調査を想定しておりますので、消費者の方がどのような理解度なのかというお話を、直接テスト的にするとすると、消費者の方に直接しなければいけませんので、それはこの調査ではちょっと不可能かと思えます。

ただ、例えば担い手の方たちが、今消費者をどういうふうに評価しているのか、消費者の方のレベルをどういうふうに把握しているのかとか、そういうレベルでの調査は可能かと思うんですが、いずれにしても、先ほど申し上げたとおり、項目が限られたような形になってしまうと思いますので、そのあたりはできるだけご意見を入れるような形でやっていきたいと思えます。

【鎌野会長】 ほかに何か、いかがでしょうか。どうぞ。

【石田委員】 これは、今のアンケート、現況調査に対するものではないんですけども、千葉県におけるライフステージごとの消費者教育関連事業という形で、あらあらずということでしたけれども、三宅委員のお話でお示しいただいた9ページについてですが、何年間かにわたって消費生活サポート養成講座が開かれていて、サポーターの方が既に育っていらっしゃるということで、現在、人材登録も行われていると聞いているので、チラシ、リーフレットの配布は、地域に根ざしたサポーターの方に個別にチラシでご説明していただいているでしょうか。ただチラシを配るのとは違い、サポーターの方が身近でお話しをしていただくというようなサポーターの方が活躍できる仕組みづくりが、できると思います。市町村が行うことだとは思いますが、そのような仕組みづくりは、やはり県からこのようにというようなご提案や、支援をしていただけると、うまく活用できるかと思えます。現在、どのようにされているかお伺いしたいんですが。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【加賀谷室長】 サポーター養成講座、それから教養基礎講座等の講座の受講者の方に対して、県の啓発、教育にご協力いただけないかというような投げかけをいたしまして、現在、「いいよ、協力するよ」とおっしゃっていただいた方に対する情報提供というのは行っております。

ただ、生活安全課のほうでは本年度から始めましたので、まだ軌道に乗っているという状況ではございませんけれども、今後、どういう情報提供の仕方がいいのかとか、そのあたりは検討しながら、やってみながら、できるところからやっていきたいというふうに

考えております。

消費者センターのほうでも同様にサポーターの養成講座を受けた方に対して、情報提供も行っておりますので、今後、そちらのほうを広げていながら、先ほどから出ております地域での見守り力につなげていければということで、本当にまだ始めたばかりという状況でございますけれども、少しずつやっていきたいと思っております。

【鎌野会長】 何か。和田委員。

【和田委員】 これも希望なんですけれども、本当に高齢者の方たちにとというのは、どうしても見守りのところと一緒にならないと、なかなか浸透していかないだろうというふうに思うのです。県庁の中で高齢者の問題は多分健康福祉部になるんですか、そういうあれになると思いますが、ぜひそういう課とも、ご意見をいただきながら、協力をしながら、どうやったら本当の調査ができるかというようなところに生かしていただければありがたいと思っております。

【加賀谷室長】 ありがとうございます。

【鎌野会長】 よろしいですかね。どうぞ。

【小田川委員】 今の和田委員、その前の加賀谷さんからのご回答の中の、県から情報提供を行うというお話があったんですけども、情報提供の内容が、せっかく養成講座を受けて、地域の情報をただ受け取るだけではなくて、できれば人材育成につながるような方向性に、ぜひ県がインセンティブをとって、できれば市町村への、相談員までは行かないにしても、地域で相談役になるような人材育成にぜひ力をそそいでいただければなと思っております。

市町村調査のところですけども、センター化されている市町村もあれば、まだ窓口対応だけで終わっているところもあるんですけども、大分地域差があるということで、その施設の調査の中で、市町村の中では、まだセンター化していないところで人材が不足しているからできないということも多分あると思っておりますので、調査の中でそういうような質問事項があれば、県のほうで人材育成にぜひ力を市町村のほうにも支援していただきたいというような項目があれば、積極的に地域格差が減っていくんじゃないかなと思っておりますので、聞いていただければ、その辺もぜひ質問事項に入れていただければと思います。

【鎌野会長】 そのほかに何かございますでしょうか。たくさんの非常に有意義なご意見をいただきました。事務局にとっては多くの宿題が課されたということでご負担は大変でしょうけれども、よろしく申し上げます。

議長が余り口を挟むべきではないんですけども、各委員からのご意見を踏まえて、同じことの繰り返しになると思うんですけども、こういった実施状況の調査を行うということで、それは形式的に行うんじゃなくて、何人かの委員からありましたように、それが一つの、それぞれの学校とか企業とか市町村への教育というかな、そういう意識の喚起となるような現場の人に、そういう機会になればというようなことでご質問等、あるいはいろんな連絡等のときに、そういったこともちょっと頭に入れておいて。言うまでもないこ

とだと思いがすが。

それから、私が議長をやらせていただいて、前回あるいは前々回でも生活基本計画等の作成というときに、やはり各委員の皆様から、他府県などと比べても見劣りがしない、あるいは先端的な、千葉県としてはそういった計画なりを設けようというようなことで取り組んで、また事務局の方もそうしていただいているということです。今回のこの推進計画というのは、ただ単に横並びで、他の都道府県と同じようなものではなくて、やはり千葉県ならではのというか、先端的な推進計画にしようということで、そうすると、そういった推進計画をにらんでどういう現状調査報告をするかというか、そういったこともちょっと頭に入れてという、これは事務局だけのことでなくて、この審議会でも、これから数はそれほど多くないでしょうけれども、まだ、そういったことでご意見を申し上げる機会があると思いますので、そういう形で取り組ませていただきたいと思います。ちょっと議長として余計なことを言いましたけれど。

そういったことでよろしいでしょうか。それでは、何かございましたら、また意見を述べる機会等もありますので、そのときには、またどしどし意見を言っていただいて、当然事務局のほうではできること、できないことはありますけれども、そういった意味では、事務局のほうにもしっかりと取り組んでいただければ、我々としても非常にありがたいということでございます。

## 6. 報 告

### (1) 千葉県消費生活基本計画について

【鎌野会長】 それでは、議題4については以上で、今日の議題はそこまで、あとは報告事項ということで予定されているのは2点ございます。

まずは、報告事項の(1)千葉県消費生活基本計画について、事務局のほうからご説明をお願いします。

【加賀谷室長】 それでは、報告事項ということで、資料は11ページからをご参照ください。まず、第1次計画の実施結果でございますけれども、本日は新しい委員の方もいらっしゃいますので、まず計画の基本的な事項について申し上げます。消費生活基本条例によりまして、県では、県民の消費生活の安定・向上に関する施策を総合的・計画的に進めるための基本計画を定めることとされておりまして、平成21年度に策定した1次計画が25年度まででございましたので、昨年度、当審議会に2次計画についてお諮りしまして、答申をいただいた上で26年度から30年度を計画期間といたします2次計画を策定いたしました。これはこの4月に公表したところでございます。

1次計画の実施結果につきましては、昨年度の第1回の審議会、ちょうど1年前なんですけれども、24年度までの進捗状況を議題といたしましてご意見をいただいたところでございます。その際には、おおむね順調という事業が多い中で、今後努力を要するという

ような事業も幾つかございましたけれども、これらにつきましては、2次計画に反映をさせておりますので、本日は、報告事項とさせていただきます。

ちょっと重要なお報告といたしまして、最終目標に関する指標なんですけれども、消費生活に関する満足度の目標50%に対しまして、24年度、1年前にご報告したときですが、24年度の意識調査では評価が34.5%ございました。それがありまして、2次計画も引き続き目標50%に設定したところなんですけれども、この間の5月26日に、ここにも書いてありますが、県政に関する世論調査というものがございまして、その中で、25年度の満足度が54.7%というような結果が出ております。1次計画の目標としましては達成できたということでありがたいことなんですけれども、一方で、2次計画の目標値を50%というふうにしておりましたので、タイムラグで整合性がとれない状態になっております。

ただ、この世論調査と意識調査なんですけど、2つの調査を比較いたしますと、全体として、満足度の調査項目は同じなんですけれども、全体の調査項目がちょっと異なっておりまして、それで回答者の意識に違いが出たのかなというふうに事務局では受けとめております。

具体的に申し上げますと、24年度に実施しました意識調査のほうは、消費生活に関する問いを30問ぐらい設定する中で、29番目の問いとして、消費生活に対する満足度というのを伺っております。ですから、前の20何問かに回答されている中で回答者の方の考えがかなり深められて、さまざまな角度から満足度というものを捉えられた結果が34.5%かなというふうに思います。これに対しまして、世論調査のほうでは、県政の他のさまざまな課題にまじって消費生活に関する問いを5問だけ投げかけたうちの1つでございます。ですので、24年度調査に比べますと、日常の単純な消費行動をイメージされた方が多かったのではないかなというふうに考えております。これは本当に可能性ですけれども、それで24年度のほうが厳しい数字が出たのかなというふうに考えております。

2次計画の評価時には、やはり詳細な意識調査として満足度を調査する予定でおりますので、そこでの目標設定としては50%と考えたというふうにご理解をいただければと思います。

25年度の状況を反映させました最終的な各事業の評価につきましては、12ページに数字をまとめてございますので、時間もございませんので、後でござらんください。今後、努力を要すると思われる事業としましては、先ほど丸山委員やほかの委員の方からもご指摘がありましたが、ネットワークの関連事業と、学校における消費者教育というのが残っておりまして、これらは2次計画の中で今後もフォローしていきたいと思っております。

次の13ページですが、2次計画の概要につきましては、お手元に緑の表紙の製本したものを配付させていただいておりますが、概要について、13ページにまとめております。継続委員の方には重複となりますけれども、趣旨は先ほど申し上げたとおりで、2の(1)ですが、目標は1次計画に引き続きまして、「消費者元気 暮らしやすさ いちばん

の「ちば」というふうにしております。

内容的には(3)のところをごらんいただきたいんですが、5つの重点的課題と施策が内容となっております。今後5年間でやっていく県の消費者関連施策を体系的にまとめております。特に、意識して取り組むこととしましては、高齢者の悪質商法被害の防止対策、それから消費者教育の推進という2つを挙げております。

先ほどから各委員からご意見をいただいているいろいろなところが、大体この2つのかなというような感じもございますが、このような計画の推進体制といたしまして、幅広い分野にわたる施策でございますので、副知事を筆頭にしまして、消費者行政推進本部というものを庁内50課が関係しておりますけれども、そこで庁内の情報共有、調整を図ってまいります。また、当審議会のほうで進捗状況をご報告いたしまして、ご意見をいただく予定でございますので、今後ともよろしく願いいたします。詳細につきましては、後ほど冊子のほうをごらんいただければと思います。

以上で、基本計画について、ご報告を終わります。

## (2) 事業者指導等について

【鎌野会長】 それでは、続けて報告事項の(2)の事業者指導等についてということでご説明をお願いします。

【加賀谷室長】 それでは、悪質な事業者への指導等につきまして、25年度の状況をご報告いたします。資料は14ページをごらんください。特定商取引法と景品表示法と2つあるんですけども、まず特商法のほうからご説明いたします。

全国の消費生活相談窓口に寄せられます相談情報は、国が運用しているネットワークでパイオネットと申しますが、ネットワークで検索をすることができまして、これを活用して、県内で法に抵触するおそれがあると思われる事業者に対して、その活動について聴取して確認している中で指導をしております。

法に抵触するおそれがある活動というのは、例えばですけれども、販売目的を隠して訪問や電話勧誘を行うとか、消費者が断っているにもかかわらず再勧誘を行うとか、契約書の不備や不交付、交付しなかったりとか、そのようなことがございますが、このような活動に対しまして、25年度は22件の指導を行っております。表の下から2番目の欄になりますけれども、このうち合同指導が12件とありますのは、事業者の営業活動が県内に留まらない場合で、近隣都県と合同で行った指導でございます。指導した事業者のほうからは、業務改善計画書の提出を受けまして、その後の動きを見守っております。ただ、その後も事業活動が改まらない場合ですとか、手口が特に悪質で被害の拡大が懸念されるような場合には、行政処分、具体的には業務停止命令や業務改善指示などを行っております。これは25年度は3件ございまして、太陽光発電の装置設置事業者1社と、健康食品の送りつけ事業者2社を処分しております。これら3件につきましては、報道発表しまして、

事業者名等も公表しております。

続きまして、景品表示法のほうでございますが、25年度は全部で80件の調査を行いました。このうち文書注意が13件で、口頭注意が40件でございます。指導が計53件になります。昨年度は皆様ご存じのとおり、飲食店のメニュー表示について、報道などでも大きく取り上げられておりますけれども、文書注意のうち8件、口頭注意のうち1件が、その関係になっております。

それから、近隣都県との取り組みといたしまして、冷凍食品の割引表示について合同調査を行っております。冷凍食品については、小売り希望価格を設定しているメーカーがほぼないということがわかったんですけども、それにもかかわらず定価の半額といったような表示が常態化しているということで、25年4月に業界等を通じて表示の適正化を近隣都県合同で要望をしております。その後、合同調査を行いまして、広域事業者については手分けをするなどして指導を行っております。冷凍食品関係ですと、本県では、このうちの文書注意が5件、口頭注意が13件でございます。

これらの指導に関しましては、市町村の消費生活相談窓口はもちろんなんですが、関連法を所管します国の機関ですとか、庁内他部局との連携が非常に大切になってまいりますので、本年度もそのあたりを十分連携しながらしっかりと対応していきたいと思っております。

以上でご報告を終わります。

【鎌野会長】 では、今、千葉県消費生活基本計画、それから事業者指導等についてということで、2本のご報告がありましたけれども、ご質問などがあればお願いをいたします。いかがでしょうか。どうぞ。

【小田川委員】 基本計画の中に重点的課題にもありますように、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」のところでは、消費生活センターの設置の目標が、どこの市町村でもセンター化できるように進めていくということで示してありますが、実際には、今現在では28市ということではあるんですけども、実際にはセンター化されていない市も、まだ幾つかあるということで、例えば県の提案事業で行いましたシンポジウムで、匝瑳市なども、今までセンター化なくて相談窓口だったところが4月1日をもってセンター化になったということで、その立ち上げにおきまして、12月にシンポジウムを行ったのですが、立ち上げが4月ということを見ると、短期間のところで大分努力を、市と県のほうの後押しもあったということ伺いました。実際に消費生活センターが立ち上がったということで、センター化した後の相談件数も大分多くなったということ伺っております。そういうこともありますので、ぜひ全市町村でのセンター化を推し進めてほしいということも、重点的課題のところにも明記してありますので進めてほしいんですけども、今回のように、県の後押しがあるかないかで、センター化になる時間というものも大分短縮できるということが、実際にわかりましたので、ぜひ県のほうの動きを強めていただくとありがたいなと思っておりますので、具体的な進め方がありましたらお聞きし



たいなと思います。

【鎌野会長】 そのようなご要望を含めてご説明を。

【加賀谷室長】 消費生活センターの設置の働きかけに関してだと思っんですが、オフィシャルに年何回とかそういうものではなく、市町村とはかなりな研修会や会議等の場がございますし、常日ごろからメール等でもご連絡しておりますので、そのような中で、今年はここをお願いできそうだなみたいなところがありますと、匝瑳市さんなどもそうだと思いますけれども、できるだけ働きかけをしていくというような形で行っております。多分、市の方が一番苦慮されるのが、お金その他もそうですが、相談員さんの手当てだと思いますので、そのあたりは個人情報との関係もございますが、できるだけ私どもの方でも現状、実態を把握するように努めていきたいというふうに思います。

以上です。

【鎌野会長】 そのほかに何か。石田委員。

【石田委員】 今、小田川委員のご発言に引き続いてなんですけれども、新しく設置された消費生活センターの相談員さんは、1人体制で皆さん頑張っているらしいです。実際に、新しく始めて、同じレベルの相談をどこでもというのが目標ですけれども、なかなか大変だということで、現在、県から巡回相談といまして、ベテラン相談員さんが派遣されて、一緒に相談を受けるといったような機会が設けられているんですが、今年は県のセンターからというだけですので、回数的に、本当はもっとたくさん増やしてほしいというようなお声も伺っていますので、ぜひ県内のベテラン相談員さんも含めての巡回相談ということで当たっていただくと、もっと不安なく新しく立ち上げた相談窓口の相談員さんが相談を受けられるのではないかと考えております。今後に向けてということになるかどうかは思いますけれども、よろしく願いいたします。

【鎌野会長】 そういうご要望でした。

【加賀谷室長】 それは県の相談員だけではなく、市町村さんの消費生活相談員のベテランの方も含めての仕組みづくりということでよろしいでしょうか。

【石田委員】 そうですね。県のセンターの相談員さんだけで要望を賄うというのは、人数が足りないのかなと思ったものですから、つけ加えさせていただきました。

【鎌野会長】 そのほかに何かございますか。和田委員。

【和田委員】 相談員さんの雇いどめの問題が3月の審議会でも出まして、一応、県のほうは、再応募できるようにということを決められたということなんですけれども、本当にベテランの方たちの働きがないと、相談業務というのはなかなか大変だろうと思っておりますし、国のほうも、新たに今回、相談員の雇い止めはしていかないと、そんなような、ちらっと新聞で見たような気がするんですけれども、千葉県は今後、どういう形で取り組んでいらっしゃるのかな、ちょっとお伺いできればと思いました。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【加賀谷室長】 多分、新聞でご覧になったのは、消費者庁といいますが、担当大臣のメ

ッセージという形で、都道府県の知事宛てに、いわゆる雇い止めは行わないように努力してくださいという通知が参りましたので、その件かと思われま。

千葉県の相談員に関しては、先ほどおっしゃっていただきましたとおり、同じ職への再応募というのは可能になっておりますので、そういう問題はございませんけれども、県内の市町村さんで、具体的にどうなったというようなトラブルと申しますか、そういう事例は特に聞いておりませんが、制度的にそのあたりが担保されるようにというような働きかけというのは必要かというふうに考えております。

【鎌野会長】 そのほか、何かございますでしょうか。それでは、本日予定しておりました議題及び報告事項については以上でございますけれども、委員の先生方から、特に何かございましたら。どうぞ。

【石田委員】 活性化基金の利用状況について、やはり大きな市レベルでは十分な活用がされているのかと思うんですけれども、そうではないところで、なかなか使い切れていないのではないかと思いますがいかがでしょうか。またどのように使ったらいいのかというようなことが、職員が足りないということで難しいという声も聞いているんですけれども、現況はどうなのかということと、もう一つ、県からそういう市町村に対する支援や、このようにも使えるなどのご提案とかというのはありますか。

【加賀谷室長】 事業費につきましては、26年度の市町村への補助金は昨年度よりも若干増えておりますので、かなり皆さん慣れてきて使っていただけるようになってきたというふうには認識しております。どのように使ったらいいのかというお話に関しては、関係者限りの資料といたしまして、市町村の相互の情報交換と申しますか、こんなことをやっている市があるよとか、町があるよとか、そのような資料は提供させていただいております。ただ、やっぱり人の数が足りなくてという問題が大きいのかなという現実的なところは、そこが課題かなというふうに認識しております。

【鎌野会長】 よろしいでしょうか。では、本日予定しておりましたのは以上でございます。もし事務局の方から何かございましたら。

【加賀谷室長】 ちょっと時間がないので、簡単にご紹介でございますが、お手元に、国の方で6月に景品表示法と消費者安全法の改正がございましたので、その概要を配らせていただいております。内容につきましては、まだ政令がどちらも出ておりませんので、私どもとしてもこの資料以上のことはご説明をすることはできないので、今回、このような法律改正がございましたというご紹介に留めさせていただきますが、景品表示法の方は、今後行政処分の権限が千葉県知事のほうにも来るような形になりますので、厳正に対応していく必要があると考えております。消費者安全法のほうは、先ほど来ております相談窓口の体制に非常に根幹にかかわる改正でございますので、施行まで2年ないし5年ございますが、これから検討していかなければいけないことがたくさん出てまいりましたので、もしかしら、こちらの審議会のほうにお諮りするような事項も今後出てくる可能性がございますので、ご紹介ということで資料を配らせていただきました。

【鎌野会長】 これは今般の国会での改正法ということですね。

【加賀谷室長】 はい、6月6日でございます。

【鎌野会長】 そういったことで、最新の重要な法改正の情報ということでございます。よろしいでしょうか。それでは、ご協力によって、多少時間が前に終わらせていただくことができました。事務局のほうにマイクをお返ししたいと思います。

## 7. 閉 会

【司会】 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、まことにありがとうございました。本日、多岐にわたるご意見、ご提案を頂戴しましたので、これらにつきましては、今回の協議事項はもとより、今後の業務全般にぜひ反映いたささせていただきたいと考えております。

それでは、以上をもちまして、平成26年度第1回千葉県消費者行政審議会を閉会とさせていただきます。お疲れさまでした。

(了)