

平成 23 年度消費生活審議会（第 3 回）

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成 24 年 1 月 27 日（金） 13：30～15：10
- 2 開催場所 県庁 1002 会議室
- 3 出席者
委員：國方敬司、コーエンズ久美子、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、大友廣和、
佐藤弘一郎、佐藤むつ子、高橋壽子、玉井守、和田敏（以上 11 名）
事務局：佐藤生活環境部長、佐々木危機管理・くらし安心局長、広谷くらし安心課長 他

〔次 第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
(1) 消費者行政に係る国の動きなどについて
(2) 新山形県消費者基本計画（最終案）について
- 4 その他
- 5 閉会

〔議事要旨〕 ◎：委員の発言 ○：事務局の説明等

3 議事

(1) 消費者行政に係る国の動きなどについて

－事務局説明－

- ◎ 光交付金というのはどういうものですか。
- 平成 22 年度に国の補正予算で創設されたもので、自殺対策やDV対策といったそれまで光が当たってこなかった分野に活用できる交付金です。その対象分野の最初に挙げられているのが消費者行政です。一定のルールに基づいて都道府県に交付され、消費者行政では啓発事業を中心に 22～24 年度の 3 ヶ年、この交付金を活用することにしております。

(2) 新山形県消費者基本計画（最終案）について

－事務局説明－

- ◎ 資料 6 の 39 ページの「学校現場における消費者教育の実施」のところで、学習指導要領の改訂に伴いそれに対応した取り組みを実施していくということですが、消費者教育については、先ほど御説明いただいた資料 1 の 3 ページの「消費者教育の体系的・総合的推進」の中にも「消費者庁のリーダーシップのもと、関係省庁、学識経験者、消費者団体等が連携して行う消費者教育推進会議を実施。また、中学生・

高校生向け副教材の活用状況のフォローアップや効果測定を行うとともに、それらを踏まえ、小学校高学年向けの消費者教育用副教材を作成・配布するなど、更なる消費者教育の改善強化を図る」と具体的に書かれています。私もこの内容をインターネットで調べてみたのですが、小中高生向けの副読本も作っていくような記載になっておりますので、基本計画の中にももうちょっと具体的に書き込みをお願いしたいというのが意見の第1点です。

2点目ですが、資料2の「Ⅱ安全・安心な商品・サービスの確保」で、「食の安全・安心のための地域消費者活動支援交付金」の活用の説明がありましたが、これは基本計画のどの部分と関係しているのかをもうちょっと説明いただければと思います。

- まず1点目の消費者教育の部分ですが、今、超党派の国会議員で消費者教育推進法を設定しようという動きがあると聞いております。消費者教育に関する計画を自治体が策定する旨の規定を盛り込む考えもあるようです。消費者基本計画と異なり消費者教育に特化した計画になると思われるので、教材に関する部分や教育庁との連携を含めてその計画に盛り込めるのではないかと考えておりますが、いずれにしても国の動きがもう少し具体化した段階で対応を考えてまいります。

もう1点の「食の安全・安心のための地域消費者活動支援交付金」についてですが、2つある事業の内、①食の安全・安心に関する事業については、基本計画の「Ⅱ安全・安心な商品・サービスの確保」の「2 食の安全・安心の確保」の部分と、②民間団体による活動への支援事業につきましては、基本計画の「Ⅲ自ら考え行動する消費者の育成」の中の「消費者問題に携わる多様な主体の活動促進・連携」とそれぞれリンクしてくると考えております。

- ◎ 今の部分に関連して、基本計画案では、消費者団体等ということで「多様な主体」を表現しているんですが、国のほうではもうちょっと幅を広げて、民間団体も含めて多様な主体を考えているようなので、その整合性を県のほうでも御検討いただけたらと思っております。

- ◎ 1点目は、新規の個別施策がわからないので、あるとすればそれがわかるようにしたほうがいいのではないかと感じました。

2点目は、目標指標は最終年度の28年度の数値であり、場合によっては毎年度という記載もあります。例えば基本計画案の27ページの相談マニュアルの点検のように、現状の1回を2回にすることなどは28年度を待たずにすぐにでもおやりになったほうがいいのかと思われるものもあるので、そういう管理をされたほうがいいのかではないでしょうか。

3点目は、今一番相談件数の多いのがデジタルコンテンツ、次が多重債務ということになっているようですが、多重債務についてはスポットライトをあてていますが、デジタルコンテンツについては施策が明示されていないと思います。これからますますネット社会が進行してバーチャルな犯罪が増えてくるわけなので、それに備える意味でも、デジタルコンテンツに対応した施策を明示したほうがいいのかと感じました。

- 1点目の新規の個別施策については、資料5に明示しておりますので御覧ください。
2点目については、目標指標は、28年度にはこういう姿にしたいということで書いたものと、毎年度実施するというように書いたものと2通りありますが、すぐにでもやれるものはどんどん取り組んでいくということで、28年度までしないということではないということをお理解いただければと思います。

それから 3 点目、デジタルコンテンツについては、相談内容は様々でして、デジタルコンテンツとして一括りにして対策をとるのは難しいところがあります。例えば、出会い系サイトでお金を渡して相当時間がたってから騙されたのに気付いたという場合は相談対応に時間を要しますし、アダルトサイトで登録する意思がないのにクリックしたら登録になり退会料を請求されるような場合は「無視してください」という助言のみで済みます。このように幅広いデジタルコンテンツの相談に対応するためには、相談体制を充実し相談員の質を高めるということで対応して行きたいと考えております。

- ◎ 2 点目については、28 年度までにはやるものと、すぐ来年から毎年度やるものの 2 種類しかなく、28 年度前にここまではやれるという種類の目標はないというお答えでしょうか。
- ◎ (議長) 28 年度を目標にしても、それより早く達成できるものはどんどん達成していくということではないでしょうか。
- ◎ それを区分しておかなくて大丈夫でしょうか。基本計画の進捗管理は行政がやっていくもので、この審議会ではやらないのでしょうか。
- 毎年度、数値目標の達成状況を審議会で検証していただきまして、そこでいただいた御意見を担当課にフィードバックしながら着実に進めていきたいと考えております。
- ◎ 3 点目のデジタルコンテンツの話はわからなくもないのですが、多重債務についてはこれまでも弁護士の方をお借りして対応しているわけです。デジタルコンテンツについても、相談体制を充実するというだけではなく、アクティブに組織を立ち上げて、構えだけでも作って解決・撲滅していくというのは難しいでしょうか。
デジタルコンテンツの被害がこれほど多いし、若年者は恥ずかしくて相談できないケースがあると思います。そういう相談を掘り起こすには、少しオープンに構えを作った方がいいんじゃないかというのが私の意見です。
- ◎ (議長) 配布されている啓発冊子の中には、サイトにアクセスしただけで高額請求される事例が掲載されていますが、こういう形で啓発して行くということが必要なのではないかと思えます。
- ◎ 確かに若い人の中には、恥ずかしいとか、どこに相談したらいいかわからないという人がいると思います。
- デジタルコンテンツについては、解決策は多様なので相談していただいて個別に対応していくというやり方になると思います。弁護士会と連携もとりながら法律相談会等もやっております。多重債務については生活そのものに関わるところが非常に大きいので、行政でいうと消費者行政の分野だけではなく、福祉や税務と連携しながらやっております。他の機関の力を借りないとやっていけないものですので組織的に取り組んでおります。そういう違いがあります。
- ◎ 多重債務は問題が大きいし金額も大きい。そうならないためにも、デジタルコンテンツのような新種の問題については、具体的にオープンに広報をやって相談を呼び込むようにしたほうがいいと考えます。
- おっしゃる通りだと思います。そのために、「消費生活センターに相談してください。解決策は必ずあります」という啓発を、消費者行政活性化事業を使いながら今年度、そして来年度も継続して実施していきたいと考えております。
- ◎ 多重債務は事後に解決する可能性があるんですが、デジタルコンテンツについて

は事後に解決するというのは非常に困難です。弁護士に相談しても、相手の会社がわからなくて解決することができないことが多いんです。今回の基本計画でも啓発、未然防止を重視するということになってはいますが、非常に大事だと考えています。

- ◎ 出会い系サイトの被害という若い人をイメージするかもしれませんが、弁護士会の出会い系サイト被害 110 番や、国民生活センターの出会い系サイトの被害統計を見ると、高齢者の被害が多いんです。というのは、いわゆる出会い系サイトだと認識しないで、宝くじが当たったなどというメールが来て、知らないうちに登録してしまう場合があるからです。このような実態なので、若い人に限らず高齢者まで広く、デジタルコンテンツについては啓発しなければいけないですね。

被害も多様化しています。先ほどの事務局説明のように、多重債務だと対策を講じやすいのですが、デジタルコンテンツの場合は多種多様でなかなか対策を講じづらいというところがあるんだと思います。

- ◎ 高齢者や 50 代の方が被害にあっています。若い人は大金を持っていないので払うお金が限られていますが、高齢者は 100 万、200 万払ってしまう。若い人ですと、アダルトサイトの請求画面が消えなくなりそれを消すために数万円払ったというケースが多いです。お金を払っても消えないんですけど、若い人は引っかけやすい。

デジタルコンテンツはいろんな問題があるので、漫画を活用するなどいろいろな方法で未然防止の啓発をしていただきたいと思います。

- ◎ (議長) 是非がんばっていただきたいと思います。
- ◎ 高齢者は我々とはまったく違う価値観を持っていると感じる時があります。例えば宝くじが当たったらどうすると冗談で聞くと、お国のために使うという答えが返ってくるんです。騙されたという高齢者に何で振り込んじゃったのと聞いたら、一生懸命だったからその気持ちに伝えたくてとか、あんなに熱心になってくれたのは初めてでとかいう答えが返ってくる。

高齢者に直接啓発するのは限界があるという気がしますので、見守る御家族とワンセットで取り込めるような、講座でも何でもいいんですけども、そういったことも強化していただくと、より被害を防げるのかなと思います。

- ◎ (議長) 高齢者だけに啓発しても必ずしも効果が得られないので、家族の方と一緒に啓発していくということで、手法もいろいろあるかと思いますが御検討いただければと思います。

- ◎ データをいろいろ揃えていただいてありがとうございました。相談体制の維持強化という部分がありますが、現実的には市町村では予算的な裏づけがないとなかなか維持するのが難しいと思いますので、消費生活相談の必要性を今後とも市町村との様々な会議の中でも言っていただくように市町村とも情報交換をしていただきたいと思います。

もう 1 点が、相談の現場は契約解除等については得意な部分だと思うんですが、市町村の消費生活センターや相談窓口では、どうしても食の安全・安心については情報が乏しくなかなかできない部分があります。その辺の情報提供を是非お願いしたいと思います。

- 財源的な問題については先ほども説明しましたが、基金が来年度で終わります。消費者庁としては何らかの財源措置を継続していきたいという意向であり、我々も要望をしておりますがまだはっきりしていません。消費者庁は、地方の消費者行政の強化が重要であると言っておりますが、我々としては、消費者行政活性化事業

の一番の成果は相談体制の充実だと思っております。市町村では、相談員を配置したことで相談も増え住民生活の安全・安心につながっているのも、活性化事業が終わっても体制を維持していきたいという声もお聞きしています。

食の安全・安心についての情報というのは具体的にどういうものでしょうか。

- ◎ 市町村の消費者行政窓口でいろんな相談を受けているわけですが、食品関係の相談というのは情報がなかなかないので、どこまで自治体でやれるのか、どこから国に頼らないといけないのか、情報や知識を持っていないのです。特に相談員一人体制のところは情報量が少ないと思います。食の安全・安心ということで、県では基本計画案にあるような施策を実施することになるので、今までも情報提供していると思いますが、なお一層具体的な情報を市町村に提供していただければ、もっと自信を持って答えられるようになると思います。
- ◎ (議長) 生活環境部では食の安全・安心も所管しているので、その情報交換を今後も続けていただければ、今御指摘のあった部分を実現できるかと思いますので、その点をよろしくお願いします。
- 消費者の関心の度合いは「食の安全・安心の確保」がトップですので、御指摘のあったとおり取り組んでいきます。
- ◎ 資料6の33ページの「適正な食品表示の確保」の目標指標として、食品適正表示推進者養成講習会の開催数毎年度2回にするということですが、今現在は1回でしょうか。
- 2回です。継続してやっていきたいということです。
- ◎ この講習会は今何人ぐらい参加しているのでしょうか。最初のころに参加しましたが、資料を配られて一度にいろんな知識を詰め込まれるので、なかなかわからない部分がありました。わかりやすい講習会にしてもらいたいと思います。これは要望です。
- 今、2回で200人ぐらいの参加があるようです。同じ部局ですので担当課に御意見の趣旨を伝えたいと思います。
- ◎ (議長) できるだけ継続的に、そしてまた多くの方に参加していただけるようにお願いします。
- ◎ 相談体制を充実させるには予算も必要ですし資格のある相談員を養成する必要もあると思いますが、とりあえず役場の中でどこの課が窓口になっているのかわかる全市町村の相談窓口一覧表みたいなものがあるとすごく助かると思います。
- 基本計画案に掲げたのは、消費生活センターの看板を掲げている市町村と、専門の相談員を配置した市町村ですが、それ以外の市町村についても消費生活相談の窓口は持っています。税務課だったり住民課だったりしますが、それを一覧表にしたものを新聞に掲載したり、あるいはチラシを作って配布するなどしております。
- ◎ 配布された啓発冊子、面白いと思いますが、これはウェブ上で見られるんですか。紙の媒体で配布されていますけど、特に若年層はそのほうが見てくれる可能性が高いと思います。かなり面白く読めるので、ネット上でも読めるようにいいアイデアがあればお願いしたいと思います。あと、相談内容がパターン化しているものは、事例紹介すると何か検索しているときにヒットするのではないかと思います。
- それから、この基本計画は全部ホームページに掲載するのでしょうか。
- 漫画については、今のところホームページには載せていません。これは著作権の

問題があるやに聞いていますが検討はさせていただきます。相談事例についても検討させていただきます。

基本計画については、全部掲載します。

- ◎ 基本計画の中に写真を載せてくださっていていいなと思うんですが、何をしているのかわかりにくいものの中にはあるようなので、具体的に何をしているところなのかキャプションを入れていただくとメッセージが伝わるんじゃないかなという印象を持ちました。

最後に、資料6の11ページに、どこにも相談しなかった理由に「どこに相談したら良いのかわからなかったため」というのがあります。一生懸命いろんな啓発を実施していただいているとは思いますが、若者にはインターネットで、お年寄りには老人クラブに行って直接とかいうように、幅広い年齢層にいろんなツールを使うということを常々意識していただきたいと思います。

- 写真については前段に説明があるので何の写真かはわかると思いますが、本文と写真が別のページになってわかりにくい部分もあるので、今の御意見を参考にさせていただいて検討したいと思います。

啓発については、今年度からテレビCMと同じコンテンツを映画館やモンテディオのホームゲームで流したり多角的に実施しておりまして、相談件数を見ると効果はあったのではないかと考えております。

- ◎ (議長) これは多様な形でやるということしかないですね。何か1つをやればいいのではどうもなさそうです。例えば高齢者でしたら介護に関わっているような人たちとも連携をとってやっていくことがあると思いますので、御検討をお願いします。
- ◎ 短歌集やレコードを作らないかと、おだてられ勧誘されて詐欺にあったという話を聞きます。これもやっぱり、消費生活相談窓口相談すればよろしいんでしょうか。
- 自費出版を含めそのような相談事例はたくさんあります。解決できるものとできないものがありますが、我々もノウハウはありますので、是非相談していただきたいと思います。
- ◎ 自分自身の趣味の問題だからと思って、相談しないらしいんです。
- 県民性もあるんだと思いますが、こういう手口で商売をしている人間がいるので相談してくださいということを、我々としては一生懸命啓発していく必要があるんじゃないかと思っています。
- ◎ 自費出版商法は、御家族から相談がある場合でも本人は騙されたと思っていない場合があります。200万円とかそんなにかかるわけではないんです。事業者に連絡が取れる場合でも、本人に解除の意思があることが前提になります。
- ◎ 相談しない理由に「どこに相談したら良いのかわからなかったため」があるので、広報が重要です。窓口の連絡先を書いたステッカーを一軒に一枚貼ってもらう、というのもアイデアの1つだと思います。
- ◎ (議長) 市町村のどこの部署というのではなく、市町村に電話すれば担当につないでいただけるようなシステムがあれば、もっと相談しやすくなると思います。
- ◎ 相談するほうは、電話帳見たりいろいろしているうちに面倒くさくなって諦めてしまう人が多いと思うんですよ。
- ◎ (議長) 市町村の場合、総合的な窓口があって電話すれば担当につながるよにな

っているんですか。

- 県や市町村でも規模が大きくなると総合窓口があります。今は少なくなる傾向がありますが、そのかわりどこにかけても担当するセクションにつながるようにしています。特に小規模なところはなかなか総合窓口を置くことはできませんが、全職員がどこにつなげばいいかを最低限承知しております。ですから、どこでもいいからとにかく役場に電話してくれと言ってもらったほうがいいんです。
- ◎ 資料6の9ページの県政アンケートの調査で「食の安全・安心の確保」が51.9%で第1位を占めています。東日本大震災で、放射性物質の問題が大きくクローズアップされているんじゃないかなと思っています。消費者庁の来年度の施策についても、食品と放射能の問題というのが背景にあるようです。35ページで「(11) 放射性物質の検査及び情報提供の実施」の記載はありますが、放射性物質の問題については、リスクコミュニケーションとか、出前講座を含めてもう少し書いていただければと思っています。
- 放射能の関連については、今おっしゃったように35ページに新規の施策として入れておりますし、2ページの策定の背景の冒頭部分にも、東日本大震災と放射能と食の安全・安心ということで記載しております。

現在、食品安全衛生担当部署で食の安全・安心に関するプランを策定中であり、具体的な取り組みについては、その中で記載がなされるものと考えております。

いずれにしても、御指摘の内容については重要な視点であると考えており、我々としてはできるだけこの基本計画に反映させたいつもりですので、御理解いただきたいと思います。
- ◎ 市町村が相談を受けてわからなかった時は、どういう経路で解決されるのでしょうか。
- 経由相談ということで、市町村の窓口から県のほうに相談が来るケースが結構あります。
- ◎ 基本的に電話でやりとりしているのでしょうか。
- 電話でやり取りしているほうが多いです。
- ◎ どのような相談が増えていて、それにどのように処理しているかという情報が役立つと思います。PIO-NETでは、相談内容だけでなく処理結果も見ることができるのでしょうか。
- 処理結果も見ることができます。
- ◎ ごく新しい問題は情報共有が重要です。電話での質問回答だと1対1で終わって情報が共有されませんが、メーリングリストだと全員で共有できるので便利です。PIO-NETで解決方法が見られるというシステムになっていればいいのですが、新しい問題への対応は研修だけではフォローアップできないので、そういった手法もあると思います。
- ◎ (議長) 貴重な御意見だと思います。何か問題が起こったときに解決方法をお互いに共有できるようなシステムを構築するというのは非常にいいことだと思います。まだそういうものが構築されていないとすれば、御検討いただければというのが、おっしゃっている趣旨だと思いますのでよろしくお願いします。
- 参考にさせていただきます。
- ◎ (議長) 非常にいろいろな御意見があったようですが、他にございませんでしょうか。〈意見なし〉

最終案についての意見を整理していきたいと思います。いろんな御意見を賜ったところですが、写真にキャプションを入れた方がいいとか、あるいは語句を若干修正するとかそういった点は必要だと思われるのですが、大きな修正はないと私は判断しております。基本計画の文言をもう一度点検していただくことにして、答申文の提出については、議長の私に御一任願えればと思いますがよろしいでしょうか。

<異議なし>

ではそういう形で進めさせていただきます。熱心な御審議どうもありがとうございました。

(以上)