

令和2年度第2回岩手県消費生活審議会議事録

日 時 令和2年8月28日（金）

10:30～11:55

場 所 県民生活センター 大ホール

【出席者】

○委員（五十音順）

主濱了委員 高橋昌造委員 田上みね子委員 千葉照子委員 平本丈之亮委員
米田ハツエ委員 松岡勝実委員 山口研介委員 山口貴伸委員 吉田信一委員
吉田敏恵委員

○事務局（岩手県）

藤澤敦子企画理事兼環境生活部長
新沼司県民くらしの安全課総括課長
藤本さとえ県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

1 開 会

○新沼県民くらしの安全課総括課長

それでは、皆様おそろいでございますので、ただいまから岩手県消費生活審議会を開催いたします。

本日の委員の皆様のご出席でございますが、委員総数 16 名の半数以上の出席となっておりますので、条例第 37 条第 2 項の規定により当審議会が成立していることを御報告いたします。

なお、県の情報公開制度の一環といたしまして、この審議会の録音や会議録は公開となりますので、よろしく願いいたします。

2 あいさつ

○新沼県民くらしの安全課総括課長

それでは、開会に当たりまして、藤澤企画理事兼環境生活部長から御挨拶を申し上げます。

○藤澤企画理事兼環境生活部長

皆さん、こんにちは。環境生活部長の藤澤でございます。令和 2 年度第 2 回岩手県消費生活審議会の開催に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本日は、新型コロナウイルス感染症対策への対応などで大変御多忙のところをお越しいただきまして、誠にありがとうございます。

本日の審議会は、今年度 2 回目ということでございますが、1 回目が書面開催でございましたので、委員改選後、最初の会議形式ということになります。委員の皆様におかれましては、このたびの改選に当たり、御就任を快く御快諾いただき感謝を申し上げますとともに、日頃から本県の消費者施策の推進に格別の御協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。

さて、昨今の消費生活相談の概況を御紹介申し上げますと、新型コロナウイルスの感染症に関連をいたしまして、マスクの送りつけ商法でありますとか、あるいは特別給付金の申請をしてあげますよと言って、公的機関を名乗って個人情報聞き出そうとする、そういった不審電話がいろいろな御家庭にかかってくるなどの相談が寄せられているところでございます。県といたしましても、このようなことをマスコミさんを通じて広報するなどして、県民の皆様にご注意喚起をしているところでございます。

さて、県ではこれまで、岩手県消費生活条例を具体的に展開し、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図るため、計画期間を5年間とする岩手県消費者施策推進計画を策定いたしまして、様々な施策や事業を進めてまいりましたが、前計画の期間が昨年度で終了しておりますので、今年度からの5年間を新たな計画期間とする次期計画の策定を進めているところでございます。この計画につきましては、昨年3月に策定いたしましたいわて県民計画や、今年の3月に策定された国の第4期消費者基本計画などを踏まえまして、今年度内の策定を予定しているところでございます。

本日は、計画の素案について御説明をさせていただくほか、前計画の事業評価について御報告をすることとしておりますので、委員の皆様には様々な観点から御意見を賜りたく、どうぞよろしくお願いいたします。

簡単ではございますが、御挨拶とさせていただきます。

3 委員紹介

○新沼県民くらしの安全課総括課長

それでは、会議に入ります前に、今回は委員の改選後の最初の会議の開催でございますので、委員の皆様を御紹介させていただきます。

お手元の名簿に従いまして、本日御出席の委員の皆様を五十音順に御紹介いたします。主賓委員でございます。

○主賓了委員

どうぞよろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

高橋委員でございます。

○高橋昌造委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

田上委員でございます。

○田上みね子委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

千葉委員でございます。

○千葉照子委員

どうぞよろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

千葉委員におかれましては、所属団体からの推薦委員の変更の申出に伴い、梶田委員の後任として御就任いただいております。

平本委員でございます。

○平本丈之亮委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

米田委員でございます。

○米田ハツエ委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

松岡委員でございます。

○松岡勝実委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

山口研介委員でございます。

○山口研介委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

山口貴伸委員でございます。

○山口貴伸委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

吉田信一委員でございます。

○吉田信一委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

吉田敏恵委員でございます。

○吉田敏恵委員

よろしくお願いいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

以上 11 名の皆様でございます。なお、先頃書面にて開催させていただきました今年度第 1 回の審議会において、会長には平本委員が、会長職務代理者には米田委員が、紛争解決

部会委員には平本委員、松岡委員、山口研介委員、吉田敏恵委員、本日は御欠席ですが、宮崎委員がそれぞれ就任されておりますので、併せて御紹介申し上げます。

続きまして、事務局の職員を紹介させていただきます。

先ほど御挨拶申し上げました藤澤企画理事兼環境生活部長でございます。

○藤澤企画理事兼環境生活部長

よろしくお願ひいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

藤本県民生活センター所長でございます。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

よろしくお願ひいたします。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

私は県民くらしの安全課総括課長の新沼でございます。よろしくお願ひいたします。

4 報 告

岩手県消費者施策推進計画（2015～2019）の評価について

○新沼県民くらしの安全課総括課長

それでは、ただいまから4、報告に入らせていただきます。

条例第36条第2項の規定によりまして、会長が会議の議長を務めることとなっておりますので、以降の進行につきましては平本会長にお願ひいたします。よろしくお願ひいたします。

○平本丈之亮会長

皆様、改めましておはようございます。会長の平本でございます。

本日は主に、計画期間が今年度からの次期消費者施策推進計画の素案について意見をいただくという形になっております。今後5年間の県の消費者施策の方向性を決める上でも重要な機会となっておりますので、皆様から積極的な御意見をいただければと思っております。

それでは、本日の会議の予定ですが、おおむね12時頃の終了をめどに進めさせていただきますので、御協力のほどよろしくお願ひいたします。

それでは、まず議事録署名人の指名ですが、審議会の運営規程によりまして会長が指名することとなっております。そこで、今回につきましては、山口研介委員と山口貴伸委員を議事録署名人として指名しますので、よろしくお願ひいたします。

それでは早速、報告に入ります。岩手県消費者施策推進計画の2015年から2019年の評価につきまして、事務局のほうから御報告をお願ひいたします。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

それでは、岩手県消費者施策推進計画（2015～2019）の評価について御報告を申し上げ

ます。恐れ入りますが、座って説明をさせていただきます。併せまして、本日エアコンが故障しているということで、お暑い中、皆様に御対応いただいております。本当に申し訳ございません。私の説明の間は、マスクも適宜外していただくなどして対応いただければと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

それでは、説明に入らせていただきます。資料は1-1、消費者施策推進計画の事業評価と資料1-2、【主要指標】事業評価一覧、そして資料1-3の【参考指標】実績一覧、この3つの資料となります。

それでは、初めに資料1-1を御覧ください。こちら左上に基本目標を示してございまして、その下に5つの柱、括弧つきの数字で記載しております。そして、14の具体的な施策、こちらは片仮名のアイウでつけております。その右に主な取組ということで、実際にこれらの取組を行って施策を進めてまいりましたが、それぞれ記載しております。その取組ですが、主要な指標ということで目標値を定めております事業が合計で28ございまして、指標数の一番下の合計28と記載してございます。そして、これらの指標の評価基準ですが、上の白抜きの文字で書いておられますとおり、ABCということで、目標に対する達成度に応じて3段階に区分しているところでございます。

それでは、こちらの表に戻りまして、主要指標のR1、令和元年度のところを御覧ください。こちらは、全部で28事業あるうち、A評価となりましたものがAの一番下の欄になりますが、27事業、こちらが目標を達成しているというものでございます。そして、残り1事業がB評価ということで、おおむね目標を達成したという評価になっております。これは、平成29年度から同様の評価の数となっているところでございます。

B評価となりましたのは、施策の(2)のア、日用品、食品等の規格表示に係る監視指導の実施にございます単位価格表示取組店舗割合でございます。こちらにつきましては、計画期間中、A評価には達しなかったところでございます。なお、単位価格表示でございますが、商品に100グラム当たり何円や、10ミリリットル当たり何円といった計量単位当たりの価格を併せて表示をするというもので、購入する際の価格の比較を分かりやすくして、消費者の利便を図るという制度でございます。本県では、売場面積が300平方メートル以上の店舗を対象に37品目について年2回調査を行っております。対象としている37品目の中で1品目でも表示を実施している店舗を取組店舗として数えておりますが、令和元年度は対象が458店舗あり、そのうち回答のありました368店舗のうち、取組をしている店舗が211店舗、割合でいきますと57.3%という状況でございました。目標値を63.8%としておりますので、それには至らずにB評価となったところでございます。ちなみに、対象品目のうち実施率の高いものは肉、魚等、そして低いものは合成洗剤などの日用品、または牛乳、ヨーグルトなどとなっております。新たに開店する店舗にはリーフレットを配布するなどして、事業者への周知と協力をお願いしているところでございますが、引き続きこちらの取組は進めてまいりたいと考えております。

それでは、資料1-2を御覧ください。主要指標ですが、先ほどお話ししたとおり28項

目でございます。こちらの表の左から6列目に番号をつけておりますので、この中の主な取組について御説明をいたします。

まず、番号3の灯油の延べ調査回数でございます。灯油の価格は、生活との関連性も高く、また変動も大きいということで、価格情報の提供をさせていただいており、県では独自に地域別のデータも公表しております。これは調査回数を指標としておりまして、通年で12か月、今は広域振興局でございますが、各4つの振興局でそれぞれ10か所の販売店の価格調査を行っております。令和元年度は年間で480回という実績となっているものでございます。

ページをめくっていただきまして、番号10でございます。2ページ目の上から2項目めになります。高校生等を対象にしたセミナーの実施校数について記載をしております。成年年齢の引下げを踏まえまして、日銀盛岡事務所や県の教育委員会と連携をしながら、令和元年度は45校、3,791人の生徒を対象に、金融や契約に関する知識、悪質商法への対処法などについてのセミナーを開催いたしました。

次に、番号の12、出前講座実施回数でございます。各地の社会福祉協議会や町内会などからの依頼に応じまして、令和元年度は27回の実施、受講者数は1,157人となっております。主なテーマは、高齢者の消費者被害とその対処法などということで、特に高齢者の被害防止において、主要な取組となっております。

次に、表の一番下になりますけれども、番号16、相談解決割合です。こちらは、県民計画の指標にも位置づけているものでございます。相談を受けた事案のうち、助言、情報提供、あっせん等により解決した割合を解決率として示しているもので、令和元年度の実績は96.3%となりました。解決力をより高めていくために、相談員の資質向上を図るなど、今後も相談対応の充実を図っていきたいと考えております。

3ページ目に参ります。中ほど、番号20の高度消費生活弁護士無料相談による相談対応です。主に若年者を対象としました弁護士無料相談ダイヤル「まてふおん」というものを毎月2回、年間24回開催しております。令和元年度の相談実績は74件となりました。相談内容は、エステの途中解約ですとかアパート退居時のトラブルなどがございます。

番号22の多重債務者弁護士無料相談についてです。こちらはセンターのほか県内7箇所、奥州市、遠野市、一関市、大船渡市、釜石市、久慈市、二戸市で年間114回開催しており、相談実績は150件となっております。相談内容ですが、銀行などから複数の借入れがあり返済が困難であるとか、多額の借金がありどのように返済すればよいか、といったものがございます。

次に、4ページに参ります。4ページは、市町村相談体制の支援ということで、番号25、26にありますとおり、市町村訪問や随時の相談解決に向けた助言を行っております。

関係団体との連携につきましては、番号27のネットワーク会議の開催のほか、番号28、消費者110番ということで、こちらは5月の消費者月間に合わせて開催しているところでございます。令和元年度は、消費者110番の相談は20件、参考までに今年度も開催してお

りますが、21件の相談があったところでございます。

最後に、資料の1－3でございます。こちらは表題に参考指標と記載しておりますが、項目は全部で57でございます。これは、取り組むべき事業ではありますが、目標値を立てて進捗管理をするにはなじまないということで、実績の確認のみを行っているものになります。

1ページ目の項目（1）、商品やサービスの安全の確保については、各種法令に基づく、安全性に関する監査指導などの状況を記載しているところでございます。

また、おめくりいただきまして2ページ目になりますが、項目の（2）といたしましては、消費者と事業者の取引の適正化について、こちらは商品の表示や契約に関する立入検査の状況等を指標としているところでございます。

次に3ページ目でございますけれども、（3）ということで、消費者教育の推進についてでございます。こちらは、食の安全安心や医薬品の適正使用なども含めまして、消費生活に関する普及啓発の実施状況について、指標として取り組んでいるところでございます。

おめくりいただきまして、4ページでございます。こちらは（4）の消費者被害の救済についてですが、各種相談や警察等への情報提供の状況を記載しているものでございます。

それでは以上、計画の事業評価について御説明をさせていただきました。よろしく願いいたします。

○平本文之亮会長

ありがとうございました。

それでは、ただいまの県からの報告について皆様から御質問等ございましたら、よろしく願いいたします。

どうぞ、主濱委員。

○主濱了委員

まず今の項目につきまして、ずっと見させていただきましたが、達成率が良く、非常にいいなと思っております。

ただ、今御説明していただいた達成率というのは、あくまでこちらサイドでどういったようなことをしたかの達成率だと思うのです。要するにこちら側がやったことで、それを受けて県民の皆さんがどう感じたか、どう良い方向に向かっているのか、つまり、アウトプットに対してアウトカム、どのような効果が出てきたのか。そのような資料はあるのでしょうか。もしあれば、そちらも併せてお示しをいただければと思っております。例えば今の世の中というものは、通信販売が非常に多く、そこにはいろいろな落とし穴があるわけですから。そのために、その落とし穴に落ちないように教育をしているわけですが、ではその結果、本当に落ちない人がきちっといるのか、こちらの指導どおり落ちなかった人がたくさんいるのか、ということです。実際こちらが働きかけました、それによって県民はそれを受け止めてこのように非常に良い結果が出ております、などというようなものがあればいいなと思います。もしあるとすれば、若干でも良いのでお示しをいただければと、こ

ういうことでございます。

○平本丈之亮会長

事務局いかがでしょうか。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

ありがとうございます。おっしゃるとおり、こちらの指標にしているものは、我々の取組を達成したかどうかというところが主になっているところでございます。啓発しつつ相談にも対応しつつということで、例えば相談件数が減ることが良いのか悪いのか、判断が難しいところでもございます。そのようなことで、成果指標としているものとしては、相談解決割合などになっているところでございます。

また消費生活に関する意識調査というのも行っておりまして、その際に県民の皆さんは、どういふところに関心があるのか、どういふところを望んでいるのかについて、把握しながらやってまいりたいと思っております。

○平本丈之亮会長

主濱委員、よろしいでしょうか。ありがとうございました。

それでは、どうぞ。

○吉田敏恵委員

1点確認なのですが、指標で資料1—2の2ページ目の16番目に、相談解決割合（全県分）というのがあるのですが、そこでは解決の割合が96.3%だったということのようです。この相談数の分母が知りたいといひますか、以前に送られた資料では、県と市町村に寄せられている相談件数は大体9,400、年間大体1万の件数がありますよということだったので、それを分母にしての96%の解決なのか、それとも違う数が分母になっているのかを教えてくださいたいです。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

ありがとうございます。こちらにつきましては、本日参考資料ということで令和元年度の相談概要をお付けしております。この一覧の中に、相談件数についての岩手県と市町村、それぞれの件数を書いてございます。今御質問がありました件につきましては、この相談件数を分母にしているものでございます。

○吉田敏恵委員

9,400中96%は解決していると。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

はい、そうです。

○平本丈之亮会長

よろしいでしょうか。ほかにどうでしょうか、何か御質問はいかがでしょうか。

山口研介委員。

○山口研介委員

お世話になっております山口研介でございます。資料1—1を拝見しているところで、

施策の（２）のＡですね、日用品、食品等の規格表示に係る監視指導の実施というところなのですが、これは令和元年度で唯一評価がＢというものでして、それ自体をとやかく言うつもりはないのですが、例年評価がＢになっている、過去も含めてですね。目標値の設定についてこれだけは、先ほど主濱委員からお話があったこちらの動きということではなくて、店舗側の達成率という目標値になっているので、評価がＢになるのかをまず１つ確認させていただきたいのですが。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

おっしゃるとおり、こちらは指標が２つございまして、１つは調査の実施回数ですので、そちらについては実施しているので達成ということになっています。もう１つは店舗側の取組割合ということでございまして、こちらが１００％に達しないということでＢ評価となっているものでございます。

○山口研介委員

ありがとうございます。引き続きもう一点だけ確認をさせていただきたいのですが、先ほど委員の先生からお話があったところで、資料１－２の２ページ目の番号で言うと１６番の解決率、消費生活相談対応の推進のところの解決率なのですが、これが９６．３％という評価になっています。これがどの段階をもって解決となっているのか、具体的に言えば、寄せられた相談のうち、例えば弁護士相談につないだということをもって、解決として評価されているのかどうかということ、教えていただきたいです。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

相談に対して、弁護士相談につなげて解決を得たということで、そのようなケースも一つの解決としての区分をしているところでございます。

○山口研介委員

そうすると消費者にとって、持ち込まれた相談が実際に解決された率が９６％、そういう評価であるという理解でよろしいですか。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

消費生活相談といたしましては、弁護士の先生につないだということも、一つの相談の解決という区分にしております。その後実際にどのように解決したかというところまでは調べておりませんので、つなぐところまでで、一つの対応の解決としているものでございます。

○山口研介委員

ありがとうございます。我々弁護士の実感とちょっと数値が「おっ」という感じになっていたものですから、確認させていただきました。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

補足をさせていただきますと、参考資料の相談概要の７ページのところ、（５）として処理結果がございまして、相談概要の７ページでございます。こちらのほうに具体的な処理として助言ですとか、情報提供ですとか、ほかの機関の紹介ですとか、いろいろな区分が

ございまして、先ほど所長が申し上げたように、実際の弁護士の先生にお願いしての法的な解決というよりは、幅広く我々のほうからの助言をもって、自主的に交渉がされているといったところなど、そういったところも我々とすれば解決と申しますか、そういった扱いでの統計上の処理をさせていただいているというところでございます。

○平本文之亮会長

よろしいでしょうか。ほかにはいかがでしょうか。
どうぞ。

○吉田敏恵委員

この件にこだわってしまって申し訳ないのですが、私もこの資料の7ページを読んできていたので、なぜ96なのだろうかというのが疑問でした。というのは、7ページの資料の中に、そのほかの情報提供ということで、近隣の消費生活センターに紹介したものが28%もあるのですが、その分も解決とされていて、実際に消費者自身が本当に解決したのかどうか分からないようなものも、結局はその解決の定義になっています。消費者としてはどうしても解決率が96と聞けば、もうそのとおりの様々な消費者が助かったのだと思います。ただ先ほど弁護士さんからも実感と違うなどのお話があり、96にこだわって何度も質問させてもらっています。それらを踏まえて、これからは意見ですが、定義が甘いのではないかというような気がいたしました。やはり解決としたならば、そのとおりの解決したというものがパーセントに定義されるべきではないかと思いますが、そこは消費者行政の中では、それももって解決とするのだという定義があるので、このような数値の出し方というのは今後も変わらないというものなのでしょうか。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

現在の解決率なのですが、こちらについては、先行してできております県民計画の指標にもなっているところでございます。県民計画の指標を作成する際に、このような解決率の定義を定めたというところがございますので、今後実態と申しますか、実感に合うようなものにしていくように、検討はさせていただきたいと思います。ただ県民計画の指標となっております当面につきましては、現在の定義とさせていただきたいと考えております。

○平本文之亮会長

よろしいでしょうか。あとはいかがでしょうか。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

先ほどの御意見につきまして、やはり消費者の方からすれば実態と違うというところは、まさにそのとおりでと思います。ただ我々としても、我々のところでなかなか全て解決できるものではございませんので、ほかの機関に御協力いただくなどということも、我々の役割としては持っているところがございます。そういったところで、どこかにつなぐということも、我々とすれば広い解決の一つであるという理解をして、そのような整理をしているところがございます。

ただ、やはり御意見としてはそのとおりでございますので、先ほど所長が申しましたよ

うに、県民計画の関係上なかなかすぐというのは難しいところではございますが、他の県民生活センターの分類なども参考にしながら、より一層皆様に御理解いただけるような数字というのはどういう在り方がいいのか、少し勉強させていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○平本丈之亮会長

ありがとうございました。ほかの点についていかがでしょうか。御意見等ございませんでしょうか。よろしいですか。

(「なし」の声)

○平本丈之亮会長

それでは、報告につきましては以上といたします。

5 議 事

岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）素案について

○平本丈之亮会長

続きまして、5番目の議事に入らせていただきます。岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）素案について、事務局のほうからご説明をお願いします。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

それでは、次期計画（2020～2024）の計画素案について御説明をいたします。

まず、書面開催をさせていただきました第1回の審議会では、施策の方向案について委員の皆様から御意見をいただいたところでございます。お忙しいところ大変ありがとうございますございました。本日は、こちらの素案についての御意見をお願いいたします。

なお、今後の進め方についてあらかじめお知らせをいたしますが、本日頂く御意見は、御案内しております次回の9月18日に開催いたします第3回審議会の計画案に反映させ、御審議、答申をいただく予定となっております。その後パブリックコメント、地域説明会などを踏まえまして、年度内に計画策定の予定としております。

それでは、資料を基に御説明をいたします。資料は、資料2-1の計画素案、そして資料2-2の計画素案の本体でございます。

初めに、資料2-1の素案の概要を御覧ください。まず、資料の上段にいわて県民計画における消費者施策の位置づけについて記載をしております。こちらでは安全の分野に位置づけられておりまして、消費者トラブルの未然防止と早期解決のための消費者被害の防止に向けた情報提供、セミナーの開催などによる消費者教育の推進及び相談機能の充実を掲げております。そして、その下に主な取組を示しているところでございます。

また、資料の下段になりますけれども、岩手県の現状と求められる取組（課題）を掲げてございます。こちらでは、県民意識調査の結果についても併せて記載をしているところでございます。

そして、右側に求められる取組（課題）ということで、消費者事故の未然防止、事業者への指導、消費者教育の推進などを掲げてございます。

さらに、資料の左側になりますけれども、第4期消費者基本計画ということで、今年3月に策定されました国の計画の基本的方向などを記しているところでございます。こちらでは、基本的方向ですけれども、1、消費者被害の防止、2、消費者の自立と事業者の自主的取組の加速、3、協働による豊かな社会の実現、4、デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応、5、災害・感染症拡大など緊急時対応となっているところでございます。これらの基本的方向と、これから御説明いたします県の方向なのですが、1対1で対応させているものではございませんが、内容を十分に踏まえまして、各施策に位置づけているところでございます。

それでは、右側の県の計画素案でございます。まず計画期間ですが、2020年から2024年までの5年間としております。基本目標ですが、さきにお送りしております資料から変更いたしまして、県民計画の表記をいかし、消費者被害の防止と救済に取り組み、暮らしの安心を実感できる岩手としたところでございます。

次に、施策の方向ですが、消費者施策は消費者安全に関するセーフティネットとしての意味合いを持つものであり、継続した取組が求められることから、施策の方向は前計画の枠組みを踏まえたものとしております。1、商品やサービスの安全の確保、2、消費者と事業者との取引の適正化、3、消費者教育の推進、4、消費者被害の救済、5、市町村・関係機関等との連携・協働の5つとしてございます。

それでは、それぞれの施策の方向ごとに施策の展開について御説明をいたします。

まず、1つ目の商品やサービスの安全の確保ですが、これは商品やサービス自体の事故防止、安全確保に関しまして、販売事業者への監視指導やリコール、事故情報の公表による注意喚起、灯油等の価格調査を行っているものになります。資料の下段にあります県民意識調査の結果におきましても、商品事故やリコール情報への県民の関心が高いことから、今後も引き続き対応してまいります。

次に、2の消費者と事業者との取引の適正化でございます。誇大広告や不当表示などの監視指導、あるいは迷惑な勧誘の取締りなど事業者指導を行っておりますが、悪質な事業者による違反などということも全国的にございますので、また県民意識調査においても事業者指導や取締りへの関心も高いことから、今後も引き続き対応をしてまいります。

3つ目の消費者教育の推進でございます。相談割合が高く、今後も被害の増加が懸念される高齢者、また成年年齢引下げに伴い、契約などにおいての被害の増加が懸念される若年者を対象とした事業に力を入れてまいります。併せて持続可能な社会の実現に向けた行動など、新しい社会情勢や環境変化にも対応した視点も盛り込んだ事業展開を考えております。具体的には、テレビ、ラジオ、情報紙などの広報媒体を活用した情報提供や、学校や地域など、世代やライフステージに合わせた消費者教育を進めます。特に高齢者を狙った悪質商法が後を絶たないことから、出前講座での注意喚起など、効果的な啓発に努めて

まいります。また高校生向けに契約や金融の知識、消費者トラブルの対処法などを啓発するセミナーを、引き続きそれぞれの高校に出向いて実施をいたします。さらにスマートフォンでの商品購入やキャッシュレス決済などが普及してきておりますが、こうした電子商取引に関連したトラブルを防ぐため、特に若年者に対しての契約の仕組みや情報モラル、悪質な事例への対処法などをセミナーで啓発をいたします。また、障がい者支援につながる商品の購入やリサイクル、リユースといった3Rの推進、人や社会、環境に配慮した消費行動でありますエシカル消費の普及啓発を図り、消費者だけでなく事業者にも、自主的な行動を促してまいりたいと考えております。

4つ目の消費者被害の救済ですが、こちらは引き続き消費生活相談対応や、セーフティネットとしての多重債務問題対策などを行うとともに、消費者被害の未然防止の観点から、高齢者の地域の見守り組織を活用した取組などを考えております。具体的には、当センターの根幹をなす事業でございます消費生活相談員による電話、来所での相談対応や、弁護士会と連携いたしました、県内各地で開催しております多重債務弁護士相談を引き続き実施いたします。また地域において高齢者を見守り、被害防止や救済につながる消費者安全確保地域協議会の設置を進めてまいります。なおこちらの協議会につきましては、4月には矢巾町さんで、県内第1号の協議会を設置されたところでございます。

最後に、5の市町村・関係機関等との連携・協働ですが、住民に最も身近な相談窓口であります市町村との連携や相談対応の支援を継続しつつ、取組をより効果的に推進するため、専門機関等との連携・協働を進めてまいります。具体的には、市町村の消費生活相談員を対象とした研修会の開催など、相談体制の充実に向けての支援を行うほか、必要に応じた弁護士会、警察、業界団体等との連携による、問題の早期解決を図ってまいります。また、地球温暖化防止、環境保全につながる地域活動、エシカル消費の取組などについては、事例紹介、セミナーの開催などによる啓発を通じまして、消費者と事業者が協働する取組を進めてまいります。

次に、資料2-2の計画の素案、本文のほうを御覧ください。こちらは、大まかなつくりについて御説明をいたします。表紙裏に目次がございますけれども、第1章から第4章までのつくりは前計画と同様となっております。事業概要以下については、より見やすくなるように前計画とは表記方法を変更しているものでございます。

それでは、ページをめくりながら御説明をいたします。1ページには、第1章として計画策定の趣旨。

めくっていただきまして、2ページは計画の位置づけと計画の期間を記載しております。

3ページからは現状と課題について記載しておりますが、初めに1として、旧計画に基づく取組状況。

めくっていただきまして、5ページからは現状。

めくっていただきまして、6ページ、こちらは国の状況といたしまして、関係法令の改正ですとか基本計画の策定などを記載しているところでございます。

そして、7ページから9ページは県の状況といたしまして、県と市町村に寄せられた消費生活相談の状況などを記載しているところでございます。

めくっていただきまして、10ページには課題を記載しているところでございます。

めくっていただきまして、12ページからは先ほど御説明いたしました施策の方向などを記載しております。

めくっていただきまして、16ページでございます。第4章ということで、計画の推進体制と進行管理を記載しております。こちらの2の進行管理におきましては、これまでと同様の、毎年の審議会への御報告について記載してございます。

17ページから19ページは、事業概要の目次を記載しております。施策の方向の項目ごとに丸つき数字でそれぞれの事業を記載しているところでございます。

めくっていただきまして、20ページからが各事業の概要を記載しているところでございます。

そして、26ページからは主要指標の一覧を記載してございます。こちらの表の右側に関連事項ということで数字、記号だけを書いてございますが、これは各指標がどの事業と連携するかというのを番号で示しているものでございます。例えば26ページの一番上には立入検査件数とありますけれども、こちらは関連事項がアの①と記載してございます。これは、20ページに戻るのですが、20ページにありますIのアの①ということで、消費生活用製品販売事業者の監視指導、こちらの事業が関連しているというように見ていただければと思います。そして、ページが飛びますけれども、32ページからは参考指標の一覧を記載しております。こちらにも関連項目ということで表の右側に書いてございますが、先ほどと同様にどの事業に関連するかを記しているものでございます。最後に、めくっていただきまして35ページ以降は、参考資料ということで県の条例と年表とを記載しているところでございます。

以上で計画素案についての説明を終わります。よろしく願いいたします。

○平本文之亮会長

ありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局の説明を踏まえまして、皆様から改めて御意見を伺いたいと思います。いかがでしょうか。

どうぞ。

○山口貴伸委員

信用生協の山口です。よろしく願いします。審議会参考資料の3ページ目に契約当事者の男女別、年代別、職業別相談件数とありまして、消費生活相談対応の充実という観点で、質問と意見と申しますか私の観点でお話ししたいと思ったのですが、この3ページのところで、ウの各年代の相談件数は近年減少している一方、20歳未満の相談件数が平成30年度の116件に比べて78件、67.3%増加していますと書いてあります。相談の内容や背景と申しますか、ここのところをどのように捉えているのかについて、お聞きしたいと思います。

す。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

20歳未満の相談件数の増加についてですが、相談内容の中では、デジタルコンテンツに関する相談が増えてきているところがございます。20歳未満の方でもスマホから簡単に商品を買うことができますし、あるいはゲームなどということで、思いのほか使い込んでしまったということもございます。そのような背景もありまして、増加しているところがございます。

取組につきましては、やはり相談件数が増えているということと、成年年齢の引下げにより、これから契約に関するトラブルも増加するという点で、より消費者教育という点で力を入れてまいりたいと考えております。

○山口貴伸委員

1つ、この資料とその後の10ページのところで、20歳未満と20歳代の方の第1位がデジタルコンテンツとなっています。ですから、やはりこういったインターネットを通じたトラブルに、若い人は巻き込まれやすいのではないかと思います。それでこれは質問なのですが、県民生活センターのホームページでは「相談は電話とFAXで受け付けます」と書いている、少なくとも私が見た限りではそう書いているのですが、こういった若い方は、どのように相談にアクセスしてきているのか教えていただきたいです。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

おっしゃるとおり、現在は来所か電話での相談対応ということになっております。若い方は、御自身のときもありますし、あるいは保護者の方や御家族の方からの相談という場合もございます。

○山口貴伸委員

これから年代を経ると、30代の方も40代の方もどんどんこれから、やはりまず最初にホームページを見て、それでメールか何かで問合せして、その後安心して実際に対面での相談をするなど、人とのアクセスは、そのようなことがこれから主流になってくると思うのです。私のイメージは、高齢者向けに一生懸命講座をするなど、そういう形で啓発をしていくという方法も一つであるとは思いますが、やはり若年層に向けた県の体制のアピールというのは、もう少し考えていただいたほうが良いのではないかと感じました。先ほど資料でも、相談件数の県と市の割合というのが変わってきていて、一義的には市町村で受けるものだということもあるかもしれませんが、どこかで集約して振り分けるという機能も、やはり県のほうにあったほうが良いのではないかと感じます。ぜひメール相談なり、せめて予約の受付はメールでしていただくような具体的な体制を取っていただければ、相談件数なども増えていくのではないかと、そのように感じた次第です。

以上です。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

ありがとうございます。若年層のコミュニケーション手段は変わってきているというこ

とでございますけれども、国の基本計画のほうにも、そういった電話での相談が苦手であったり困難な方のために、SNSでの消費生活相談の実施を進めていくという記載はございます。こちらの動きについては、まだ我々のほうにも情報が入ってきているわけではございませんが、そうした国の動きやほかの県の状況なども踏まえまして、よりアクセスしやすい体制をつくっていきたいと考えております。

○平本丈之亮会長

よろしいでしょうか。では、ほかの観点から御意見、御質問ございませんか。

どうぞ、高橋委員。

○高橋昌造委員

先ほど藤澤企画理事の御挨拶があったのですが、やはり消費者の擁護と、そして消費者の利益を守るために、計画を推進していかなければならないと思います。今日私、時間が少々早かったので、下の閲覧コーナーを見てきたのですが、しかし、いろいろな取組をなされているなということで、藤本所長以下限られた資源というか、人材でよくこのくらい仕事をしているなというのを先ほど感じてきました。それで先ほどは評価のところ、また今いろいろな御質問が出ているのですが、私はこの資料の2-1のところ、いわて県民計画とそれから第4期の消費者基本計画、これは国の上位計画なのですが、その中でデジタル化、国際化に伴う新しい課題への対応、それから5番のところでの災害・感染症拡大など緊急時の対応について、申し上げたいと思います。資料2の5ページのところにも、現状としてデジタル化の進展と自然災害の発生、新型コロナウイルスについて書かれているのですが、施策の方向づけとしての、5番目の市町村と関係機関との連携、協働に係関係して、できるのであればデジタル化の推進や災害時の対応について、どこかに入れるところがあればぜひお願いしたいと思います。つまりもうデジタル化は避けては通れませんが、また災害時の対応もみんな一緒に一体となって取り組まなければならないわけでありますので、そこを私ら市町村と、今日は主濱市長さんもおいでになっておりますが、できるのであれば連携協働して進めて行っていただければというお願いです。このようにやってほしいということではないので、一つの方向づけとして、御検討していただければということでございます。お答えは結構ですから、よろしく申し上げます。

○平本丈之亮会長

ありがとうございます。

では、主濱委員お願いします。

○主濱了委員

この計画素案は本当に御苦労さまでございました。1は要するに事故防止ですね、製品の事故防止。2については規格表示あるいは契約、最近通信販売も多くなっていますので、そのようなことにどんどんどんどん触れていただくと。それから3つ目としては消費者教育の推進ということで、国の計画では脆弱な消費者という表現がありまして、読んだとき何だこれと思ったのですが、県の計画では幸いと書かれていないので、非常に良い

と思っております。それから4つ目がこれは相談、そしてその解決、見守り、このようなものも含まれている。そして市町村、関係機関との連携、協力、これは矢巾の高橋町長さんがおっしゃったとおり、連携を持ってもらえれば良いと思っております。

私も付け加えまして、あまり大きなことではないのですが、素案の14ページを御覧いただきたいのですが、14ページのオのところであります。循環型社会に関して若干お話をさせていただきたいのですが、今の世の中は住民である消費者のところにゴミが集まる仕組みになっているのです。何を買っても、とにかく最後には住民のところにゴミが集まる、こういうシステムになっていると思います。メーカーで様々なものを作る、そして小売がとにかく売る、そして最後は住民のところにゴミが集まっていく、今の社会はこのような構造になっているのではないかと考えております。

それでこれを前提にして、このゴミ、家庭のゴミというのは市町村がきちっと処理をしているわけでありまして、それに関して若干考えていただきたいと思うのです。それはこの14ページのところで、最終的にゴミを出すのは消費者である市町村民、県民がゴミを出すわけですが、さっき申し上げたように、私どもは否応なしにゴミを扱わなければならないという問題です。例えば今日のお茶を飲みたいのだけれども、これを飲むための紙コップがあり、なおかつここには紙の容器もある。例えばパソコンを買います。パソコンは大事なものですからしっかり包装しなくてははいけない。それをとにかくメーカーから小売から、すすすすと行くようにながらりと防護していき、それを消費者に売り、そして消費者は、その周りのものを全て自分の責任でゴミとして出すわけです。これは不法投棄してはいけませんので、ゴミとして出す、ここのところなのです。そのところで、手を加えていただくことを検討していただきたいのはこの5の最後のところです。持続可能な社会の実現に向けて消費者や事業者の自主的な行動を促進しますとありますが、これはむしろ、事業者に対してはきっちりゴミを減らしてくださいと積極的にお願いします、要請しますというようなことを、何か岩手県の計画の中で、前向きな表現があれば良いと思います。これは自主的にではもう駄目なのです。意識を持ってゴミを減らすということを、どこかに入れていただければと思います。

○平本文之亮会長

ありがとうございます。いかがでしょうか。

○主濱了委員

答弁は要りません。

○平本文之亮会長

では御意見ということで、ありがとうございました。

それでは、ほかの委員の方、どうぞ。

○吉田信一委員

2点ほど意見と質問ということでお願いしたいのですが、資料の2-1の国の重点施策の左側のほうの2番目に、まさに今町長さん、市長さんが言われたような、持続可能な社

会の変革が必要だというようにいわれております。県の計画のほうにも若干そういった文面はあるのですが、まさにこれまで大量消費、そして大量廃棄をやってきた時代のツケが今回ってきていて、そこを世界的に見直しましょうと言われていた中で、県の計画はどちらかというと、消費は今までどおりしながら被害から守りましょうなど、それとは異なった趣旨であると、若干感じる場所があります。従って、大本としてはもっと大きなところを大事なものとしてうたわなければならないのではないかと、またコロナ禍における消費者教育にもこれからそういった部分が大事になるのではないかと、私は感じていました。これは意見です。

それから、指標のところは 28 ページなのですが、その中でルールを守って情報機器を利用することが大切だと思う児童生徒の割合、これは新しい指標だと思うのですが、大変大事な指標であります。全体の指標の中で、このような意識について問う部分は 31 ページの上のところにある部分と 2 点だと思います。それは指標としては非常に大事だと思うのですが、目標値の設定が令和 4 年度以降小中高全て 100%になっていて無理がないか、どうなのかと、恐らく令和 4 年度に 100 には多分到底ならないのではないかと思います。最初から A 評価にならないように見えていて、大丈夫かと心配をしておりました。

以上 2 点です。

○平本丈之亮会長

今の点について、いかがでしょうか。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

ありがとうございます。指標のお話でございますが、こちらは教育委員会のほうで県民計画の指標にもしており、公表もされているところでございます。

○平本丈之亮会長

よろしいでしょうか。あとはいかがでしょうか。どうぞ。

○松岡勝実委員

私のほうから、国の施策の 4 番で、デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応ということで、デジタル化により実現する Society5.0 への対応、それに対して本県の施策の方向性としては、1 つは関連性があるのは 3 番、消費者教育の推進、その中で今までの各委員の方からのいろいろな御意見とも関係しているのですが、特に高度情報通信社会への対応など、いろいろと出ております。それで質問と申しますか、私の要望に近いものがあるのですが、御存じのようにコロナ対策もいろいろあって、社会が非常に大きく変化をしております。私の職場は大学ですが、1 年間フェイス・トゥー・フェイスの授業はありません。全てオンラインとあとは動画のアップなど、今はそういった教育の仕方、後期も含めこの 1 年間は全部そうするという方針になっております。

それで今後、これから秋になって終息をしていけば本当にありがたいことなのですが、例えば資料の 33 ページ、計画推進案、素案の 33 ページ目のところで、基準年、去年を見ると、多分恐らくこれはもう既に難しいのではないかと思います。やはり実際に人を

集めて行ったり、アウトリーチで行くというのはなかなか難しい状況だと思うのです。1つは、例えば講師の方の動画を見れるようにして、そういった高校に見てもらおうや、あるいは何らかのそういった工夫をされて、情報通信の技術を生かした形で教育推進を図る。ぜひ社会もそのように変わりつつあるので、単に、「なぜこの指標の実績はこんなに下がっているのか。」「それはコロナでした。」というだけでは済まさないで、できる範囲でのそのような対応をお願いしたいと思います。実際に若い人は、こちらに来てチラシを持って帰るということは、まずないと思うのです。例えば私も、各県とか市町村に寄ることがありますが、若い人はまずネットで相談しようとする。そのときに県民生活センターのホームページや動画など、相談はこちらにというような案内が出れば、より相談をしやすい体制をつくることではないかと思います。いきなりいろいろはできないと思いますが、要望として今後検討していただければと思います。

以上です。

○平本文之亮会長

御意見ということでよろしいですね、ありがとうございます。

では、吉田委員。

○吉田敏恵委員

資料2-1の大きなA3の資料への意見なのですが、国の施策から今度は県の推進計画へということで、施策の方向の項目など、私は全体的にとっても良いと思います。特に施策の方向の5でいうと、市町村・関係機関等の連携・協働というところに、前に私どもとの懇談を行ったときにお話ししたのですが、やはり全て行政に何でもやってもらうというわけにもいきませんし、消費者や事業者が、特に生協のような消費者を多く抱える事業者というのがもっと協働して、消費者を守ったり権利を守ったり、いろいろ啓発したりということに協力したいということをお話ししたので、ここで対応いただいたのかなと思います。また、事業者との協働が入っているのも良いなと思います。これは感想です。

1つ意見としては、1個上の消費者被害の救済というところなのですが、結論からいうと、ここになぜ適格消費者団体との連携が入っていないのかということ。こちらの本文のほうも、目を皿のようにして見たのですけれども、一切その言葉は出ていませんでした。と申しますのは、ここの中にも、適格消費者団体のことをよく御存じの方も、初めて聞く方もいらっしゃると思うのですが、結局被害に遭ってそれを解決するというのは、当事者本人で行われるのですが、適格消費者団体というのはそうした被害を集団で解決しようということで、国が消費者庁がつくれ、つくれと言って、東北だけに全くなかったのも、岩手でもつくりたいと思ったのですが、やはり財政措置がなかなかない中では難しく、岩手では断念して、今仙台に1つできています。市民ネットとうほくというのですが、仙台、宮城だけを解決に導くのではなくて東北全体を見ましようということで、あえてネットとうほくという名前にしています。これから消費者被害というのが本当にたくさん増えていく中においては、いろいろな関係団体という中で、適格消費者団体との情報の共有や何か

しらの協働なり連携なりというのもうまく活用していかないと、できたのは良いがあまり役に立たないということであれば、国の施策との齟齬が生じるのではないかと思います。従いまして、適格消費者団体との何か連携なりによって、被害の救済あるいは解決を導いていくという方法も、ぜひ取り入れていただけたらと思います。

○平本丈之亮会長

この件いかがでしょうか。

○藤本県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

ありがとうございます。適格消費者団体についてですが、現在のところ、直接的な案件での関わりはないところではありますが、今後、いろいろな場面で協働してやっていかなければいけないこともあろうかと考えております。つきましては、名称そのものを出してはおりませんが、5番の市町村・関係機関等との連携・協働の中の(2)の関係機関との連携の中の、関係機関という言葉の中に、適格消費者団体も含めて考えているところでございます。具体的な活動状況などについては、私どももさらに情報交換等していかなければならないと考えておりますが、位置づけとしてはそのように考えております。

申し訳ございません。訂正いたします。素案の本文の15ページのVのイ、関係機関との連携の中に、警察の後に適格消費者団体等ということで、記述を行っているところでございます。

○平本丈之亮会長

よろしいでしょうか。

適格消費者団体については私も関心を持っておりまして、結局、個別の消費者被害は救済、解決ができない場合があります。消費者被害については、傾向として、非常に少額でかつ多数、また同種のトラブルが発生しやすいという特徴がありますが、共通の契約の条項や不当な条項があったりする際に、そのようなところを直接、差止請求できたりするということは非常に意義が大きいわけです。宮城県にはあり岩手県にはないのですが、ただないから利用しないということではなくて、今吉田委員から御発言がありましたように、そういうところに情報提供して、そういった請求を促す取組をしたり側面からサポートをする、あるいは意見交換するという方向性もあり得ると思います。従いまして、この点についてはぜひ留意して、進めていただきたいと思います。

さて、皆様からいろいろ御意見を頂きまして、ありがとうございました。ほかに御意見はないでしょうか、そろそろよろしいでしょうか。

(「なし」の声)

○平本丈之亮会長

それでは御意見も尽きましたので、次期計画につきましては、皆様からいただいた御意見を踏まえまして、次回の審議会での答申に向けて、事務局で答申案の作成についてお願いしたいと思います。

6 そのほか

○平本丈之亮会長

それでは、次に6番のそのほかに移りますけれども、委員の皆様から何かございますでしょうか。

(「なし」の声)

○平本丈之亮会長

よろしいでしょうか。では、なしということで、御発言がありませんので、進行を事務局のほうにお返しいたします。皆様、御協力ありがとうございました。

7 閉 会

○新沼県民くらしの安全課総括課長

平本会長、どうもありがとうございました。

藤澤企画理事から、御礼の御挨拶をさせていただきます。

○藤澤企画理事兼環境生活部長

委員の皆様、大変暑い中、熱心に御協議いただきましてありがとうございました。本日の審議会におかれましては、成果指標についての御指摘などお話をたくさんいただきましたし、いろいろと時代に即して、相談の在り方や方法も変えていかなければならないなど、私ども反省させられた部分も多々ございました。様々な新しい情報を私どもも勉強しながら、また関係の機関の皆様と連携しながら進めてまいりたいと思いますので、ぜひ今後とも忌憚のない御意見を賜ればと思います。私どもも県民の消費生活の安定と向上のため頑張ってまいりますので、どうぞ皆様方からも今後一層の御支援をいただきますようお願いいたしまして、御挨拶といたします。本日は本当にありがとうございました。

○新沼県民くらしの安全課総括課長

それでは、本日の審議会を終了させていただきます。

次回の審議会は、9月18日金曜日、2時半からの開催を予定してございますので、委員の皆様にはよろしくお願いいたします。