

平成 26 年度第 1 回岩手県消費生活審議会 議事録

日 時 平成 26 年 4 月 21 日 (月) 13 : 30 ~ 15 : 30
場 所 エスポワールいわて 特別ホール

〔出席者〕

○委員12人（五十音順 敬称略）

太田秀栄 菊地清晴 葛巻輝 佐藤美智子 佐藤芳郎 米田ハツエ 松平アイ子
向井田郁子 村上一男 柳村典秀 山口研介 渡瀬典子

○事務局

環境生活部副部長 津軽石昭彦

環境生活部県民くらしの安全課総括課長 白岩利恵子

環境生活部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 後藤文孝 ほか

1 開 会

○白岩県民くらしの安全課総括課長

ただいまから平成26年度第1回岩手県消費生活審議会を開催いたします。

本日の委員の出席ですが、委員総数15名中10名、あと2名おいでのご予定でございますが、半数以上の出席となっておりますので、岩手県消費生活条例により、当審議会は成立していることを御報告いたします。なお、この審議会につきましては、県の情報公開制度の一環として録音情報及び会議録がインターネット上で公開されますので、よろしくお願いいたします。

また、平成24年12月に消費者教育推進法が施行され、都道府県に対し、国の基本方針に基づいて消費者教育推進計画を策定すること及び消費者教育推進地域協議会を組織することが努力義務とされたところです。この消費者教育推進地域協議会につきましては、当審議会での役割を担うこととしておりますので、よろしくお願いいたします。

2 あいさつ

○白岩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、岩手県環境生活部副部長の津軽石から御挨拶を申し上げます。

○津軽石環境生活部副部長

環境生活部副部長の津軽石と申します。本日は当部の風早環境生活部長が急遽出張が入りまして、代わりに御挨拶をさせていただきます。

本日は、年度初めの御多忙の折にもかかわらず、岩手県消費生活審議会に御出席をいただきまして誠にありがとうございます。委員の皆様には、この度の委員の改選に当たりまして、快く就任を御承諾いただき感謝申し上げますとともに、日頃より本県の消費者施策の推進に格別の御協力を賜っておりますことに対しまして、厚く御礼を申し上げます。県といたしましても、発災後3年を経過したところでございますが、被災地の皆様方を含め、県民の皆様の消費生活の向上に向けて、一層努めて参りたいと考えております。

さて、国におきましては、先ほど説明にもございましたが、消費者教育を総合的かつ一体的に推進することを目的にいたしまして、平成 24 年 12 月に消費者教育推進法が施行され、昨年 6 月には消費者教育の推進に関する基本的な方針が策定されたところでございます。この法律におきましては、消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置が規定されるなど、消費行動を通じまして、よりよい社会を実現していくための一層の取り組みが求められております。

このような状況の中、平成 17 年に策定いたしまして、平成 22 年に改定いたしました現行の消費者施策推進計画は改定の時期を迎えております。これまでの国全体の動きでありますとか、あるいは社会情勢の変化等に対応し、平成 27 年度からの次期計画を策定していく必要があるものと考えております。

本日は、改選後第 1 回目の会議ということでございますので、本審議会の組織に関する議題とともに、今後の計画改定に向け、委員の皆様から方向性等について御忌憚のない御意見を賜りたいと存じますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

最後に、県民の消費生活の安定と向上のため、委員の皆様には今後とも一層御理解、御支援を賜りますよう、改めてお願い申し上げます、挨拶といたします。本日はどうもありがとうございました。

3 委員紹介

○白岩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初めての会議でございますので、委員の皆様方を御紹介申し上げます。お手元の出席者名簿により、アイウエオ順に御紹介申し上げます。

磯田朋子委員。本日は欠席でございます。

太田秀栄委員でございます。

小笠原洋子委員。本日は欠席でございます。

菊地清晴委員でございます。

葛巻輝委員でございます。

佐藤美智子委員でございます。

佐藤芳郎委員でございます。

沼田聡委員。本日は欠席でございます。

米田ハツエ委員でございます。

松平アイ子委員でございます。

向井田郁子委員。まだお見えになっておりません。

村上一男委員でございます。

柳村典秀委員でございます。

山口研介委員でございます。

渡瀬典子委員でございます。

以上、15 名の委員の皆様方ですので、よろしくお願い申し上げます。

続きまして、事務局職員を御紹介させていただきます。

先ほど挨拶申し上げました津軽石環境生活部副部長でございます。

後藤県民生活センター所長です。

私は、県民くらしの安全課総括課長の白岩です。よろしくお願いいたします。

本日は委員改選後初めての会議でございますので、会長が選出されるまでのしばらくの間、私が進行を務めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

4 議 事

- (1) 会長の選出について
- (2) 会長職務代理者の指名について
- (3) 紛争解決部会委員の指名について
- (4) 岩手県消費者施策推進計画について
- (5) 消費者施策にかかる県の取組について

○白岩県民くらしの安全課総括課長

それでは、まず議事の(1)、会長の選出でございますが、岩手県消費生活条例第36条第1項の規定によりまして、委員の互選によるということにされておりますが、いかがいたしましょうか。

○渡瀬委員

太田委員にお願いいたします。

○白岩県民くらしの安全課総括課長

ただいま渡瀬委員の方から太田委員という御推薦がありましたが、いかがいたしましょうか。

(「異議なし」の声)

○白岩県民くらしの安全課総括課長

ありがとうございます。それでは、皆様御異議がないようですので、会長は太田委員にお願いいたします。太田委員には中央の会長席の方に御移動をお願いいたします。

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、太田委員には御挨拶に引き続き、この会議の議長をお願いいたします。

○太田会長

ただいま当審議会会長に選任いただきました太田秀栄と申します。

私も前川上会長あるいは山口委員と同じく岩手弁護士会の消費者問題対策委員会に所属しております。消費者問題といいますと、消費生活ある限りどこでも、いつでもつきもの、ある意味では身近な問題であると存じておりますし、特に我々が縁がありますのは詐欺的取引とか、いわゆる悪徳商法といったような問題もございます。こういった問題は、通常

は弁護士のところを持ち込まれたときにはかなり進行した状態で、被害が生じてしまっていたり、あるいはもう若干だまされかかっていたりというケースが多いわけでございます。なかなか被害回復が難しいというケースもございます。

そういう意味からも考えまして、消費者教育であるとか、あるいは相談員の方々のレベルアップであるとか、様々な広報啓発活動であるとか、そのような包括的な取り組みを定める消費者施策というのは非常に意義深い、意義の大きいものだと考えております。当審議会には県内各会、各方面から見識を有しておられる方が御参集とのことでございますので、皆様方と協力し合って消費者施策の策定、そして実施に努めて参りたいと思っておりますので、今後ともどうかよろしくお願い申し上げます。

それでは、本日の会議の予定ですけれども、概ね3時頃の終了を目処に進めさせていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

それでは、早速議事に入らせていただきます。まず、議事録署名人の指名でありますけれども、岩手県消費生活審議会運営規定第15条第2項の規定によりまして、会長が指名することになっております。そこで、松平委員及び村上委員を本会議の議事録署名人に指名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。

そして、次に議事の(2)です、会長職務代理者の指名でございますが、条例第36条第3項の規定に基づき会長が指名することになっております。つきましては、米田ハツエ委員を会長職務代理者に指名いたしますので、よろしくお願いいたします。

そして、次に議事の(3)です、紛争解決部会委員の指名であります、条例第38条第1項の規定によりまして、審議会に紛争のあつせん及び調停並びに紛争の解決のための知事への助言に関する事項を処理させるために紛争解決部会を置くこととなっております。この部会委員は、条例第38条第2項の規定によりまして、会長が指名することとなっておりますので、学識経験者、消費者代表及び事業者代表の中から5名の委員を指名させていただきます。

それでは、消費者代表から磯田朋子委員、事業者代表から村上一男委員、学識経験者から山口研介委員、渡瀬典子委員、それから私太田と以上の5名を紛争解決部会委員として指名いたします。よろしくお願いいたします。なお、磯田委員は本日御欠席です、事務局から御本人に伝えるようお願いいたします。

それでは、議事の(4)、岩手県消費者施策推進計画についてに入ります。これは、県から当審議会への諮問ということですので、岩手県消費者施策推進計画について事務局の方から御説明をお願いいたします。

○後藤県民生活センター所長

後藤と申します。それでは、私の方から説明させていただきます。資料1について御準備をお願いしたいと思います。

1の経緯というところに書いてございますけれども、消費者施策推進計画につきましては、平成17年に計画期間が平成17年度から21年度までの5カ年の最初の計画が策定されまして、その後平成22年度に次の計画が策定されてきたところでございます。22年度に策定された計画につきましては、計画期間が22年度から26年度までの5カ年となっておりますので、今年度で計画期間が終了することとなっているものでございます。今年度に27年

度、来年度から31年度までの5カ年の計画を策定したいと考えており、今回当審議会に新しい岩手県消費者施策推進計画の基本的方向についてということで、皆様方のところに写しを配付させていただいておりますけれども、諮問したところでございます。委員の皆様方には新しい計画の策定に向けて御意見をお伺いするわけでございますけれども、その参考といたしまして、26年度までの現在の計画について、どのようなことを課題として認識し、どのような施策を実施してきたかにつきまして、その概要を御説明したいと思っております。

2に書いておりますけれども、現計画では政策課題として5つ挙げているところでございます。商品やサービスに起因する消費者事故の回避につきましては、消費者事故を回避するため、安全上必要な基準を確保することが必要であり、関係機関との連携により、消費者事故などの情報の収集や共有を図り、再発や拡大の防止、未然防止に取り組む必要があるとしたところでございます。また、不公正な契約などに基づく消費者トラブルの未然防止につきましては、選択に当たっての必要な情報の表示及び不当な表示がなされないようにすることが必要であり、契約締結に際しての消費者トラブルの未然防止に取り組む必要があるとしたところでございます。

消費者自身による自主的、合理的な行動につきましては、消費者自身が被害に遭わないための力量を持ち、自主的、合理的な行動ができるようにするための支援が必要であり、高度通信社会に的確に対応した消費者教育が必要であるとしたところでございます。

4番目、消費者被害や多重債務問題の解決につきましては、商品先物取引などの複雑な消費者トラブルにも対応していく必要があり、多重債務問題の法的な解決、生活再建に向けて関係機関と連携して取り組む必要があるとしたところです。

5番目ですが、解決力の高い消費者行政の実現につきましては、市町村の相談体制の整備を支援するとともに、連携して消費者行政を推進する必要があるほか、全県的なネットワーク機能を充実させ、消費者被害の救済あるいは防止に向けた解決力の向上が必要であるとしたところでございます。

これらの課題に対応するため、目指す姿といたしまして、消費者被害のない地域づくりをすすめ、県民の消費生活の安定と向上を図るといような基本目標を掲げました。これを実現するため、消費者が被害に遭わないための環境づくりや教育機会の提供を図る、消費者の視点に立って施策を推進し、消費者トラブルの解決力向上を図るといふ2つの基本方針に基づき、実施施策といたしましては、資料1ページ下段から2ページにかけて記載しております5つの柱立てにより実施したところでございます。

1つ目の柱につきましては、商品やサービスの安全確保です。これは、主な取り組みといたしましては、生活用製品あるいは電気用品などの安全性を確保するための監視、指導ですとか、検査の徹底を図る取り組みですとか、消費者安全法に基づく消費者事故の調査、公表、さらにはガソリンや灯油といった消費生活と関連性が高い物資の安定供給ですとか、価格の安定化を図るための情報収集や公表を行っております。

2つ目ですが、消費者と事業者との取引の適正化であります。主な取り組みといたしましては、日用品や食品等の規格、表示について監視活動を行い、その適正化を図る取り組みですとか、訪問販売や通信販売などの特定商取引などにおいて不当な取引が行われないよう事業者に対する指導監督等を行い、消費者契約の適正化を図る取り組みを行っております。

3つ目ですが、消費者に対する有用な情報や教育機会の提供であります。これに係る取り組みといたしましては、消費生活に関する情報の迅速、的確な提供あるいは各種講座やセミナー開催による教育機会の提供、インターネットなどの普及による様々な消費者トラブルを未然に防ぐための学習機会の提供、さらには消費生活の中で実践できる環境に配慮した取り組みの促進などを図っているものでございます。

4つ目ですが、消費者被害の救済であります。主な取り組みといたしましては、相談員の専門性の向上を図るとともに、弁護士による相談の実施により、相談対応の充実に取り組んでいるほか、多重債務問題につきましては、法的な解決と生活再建に向けての支援を行っております。さらには、消費者被害の拡大を防ぐために取り締まりの強化を図ったり、ADR、裁判外紛争解決手続の活用を図るなどの取り組みを行っております。

5つ目ですが、地方公共団体、関係機関などとの連携でございます。これにつきましては、複雑化、多様化、広域化しております消費者問題に対応するため、他の都道府県ですとか国などとの連携を図るほか、よりきめ細かな消費者支援を行うため、市町村における消費生活センターの設置の促進、支援を行うとともに、市町村や関係団体などとのネットワークを構築し、オール岩手の連携、協働で消費者行政の推進を図ってきたところでございます。

これらのほかに、今後の計画策定に当たり、考慮しなければならない社会情勢の変化といたしまして、事務局で9つ挙げております。3の部分ですけれども、1つ目といたしまして、生産や販売ルート、販売方法の多様化などが進み、商品やサービスの欠陥などに起因する被害が容易に拡大するようになってきていること。2つ目といたしまして、全国的に食材偽装表示問題が発生するなど、景品表示法の周知徹底が必要となっていること。3つ目といたしまして、多重債務相談については、大幅に数は減少してきているところでございますが、今後は背後にある問題にどのように関わっていくかなどが課題となっていること。4つ目といたしまして、振り込め詐欺ですとか、利殖商法などによる高齢者の消費者被害が増加しており、被害の未然防止に向けた取り組みが必要となっていること。5つ目といたしまして、パソコン、携帯、スマートフォンの普及もありまして、ネット通信などに関係したトラブルが多くなっており、未然防止に向けた啓発、注意喚起が必要となっていること。6つ目といたしまして、平成25年に消費者教育推進法が施行されまして、消費者教育推進計画の策定が努力義務とされたこと。本県におきましては、昨年の当審議会に御報告しておりますけれども、消費者施策推進計画に内包する形で消費者教育推進計画を策定することとしているところでございます。7つ目といたしまして、全ての市町村に消費生活相談体制が整備されたところでございますが、これにより県としては市町村の補完的な役割及び市町村の相談体制の維持、充実に向けた支援が求められていること。8つ目といたしまして、市町村や関係機関と連携して、東日本大震災津波による被害者が消費者被害に遭わないような環境づくりに努める必要があること。9つ目といたしまして、消費者行政活性化基金につきましては、当初平成23年度までとされていた活用期間が、その後の延長により25年度までとなりました。今般、さらに延長されまして、次期計画期間中につきましても利用可能の見込みとなっているところでございます。

このような社会情勢の変化なども踏まえまして、平成27年度から31年度までの新たな岩手県消費者施策推進計画を策定したいと考えておりますが、今後のスケジュールにつき

ましては、2ページの下段、4のところに記載しております。本日計画策定の方向性等について委員の皆様から御意見をいただきまして、次は10月に第2回の審議会の開催を予定しており、その第2回審議会におきましては、本日の皆様の御意見を踏まえまして、事務局で素案を策定いたしまして、その素案につきまして御協議いただきたいと思いますと考えております。その後、パブリックコメントを実施したのち、来年2月の第3回審議会において最終の答申案を御協議いただきまして、県への答申をいただきたいと思いますと考えているところでございます。

以上で説明を終わります。

○太田会長

ありがとうございました。ただいまの事務局からの御説明を踏まえまして、皆様方から御意見、御質問等ございましたらお願いいたします。なかなか多岐にわたっていますので、難しい点もあろうかと思えますけれども。

山口委員、何かございませんか。

○山口委員

意見と申しますか、多少質問なのですが、資料1の裏の方の2ページのところで、3として社会情勢の変化というのを挙げていただいているのですが、基本的にはこの視点に即して平成27年度からの消費者施策推進計画策定という流れになっていくのでしょうか。

○後藤県民生活センター所長

事務局で現時点で考えております社会情勢の変化ということで、まず挙げさせていただきました。このほかに、本日委員の皆様方から御意見等をいただけるかなと思っております。それらも踏まえまして、素案に向けて順次検討していきたいと考えているところです。

○太田会長

そのほかに皆さん御意見、御質問等ございませんでしょうか。せっかくの機会ですので、幾らか私の方からも指名させていただきますでしょうか。今回新たに加わった委員の方々の方からお伺いできればと思っております。

佐藤美智子委員いかがでしょうか。すみません、突然で。何でも結構です。

○佐藤美智子委員

何でもと言われて、何でもでいいのでしょうか。

○太田会長

はい、どうぞ。

○佐藤美智子委員

先日振り込め詐欺で70、80代の方が警察官を名乗った方からの電話で7、8百万円ぐらい詐欺に遭われたようなのです。私も今60代ですけれども、まさか私はそんなにひっかか

らないよねと思っている方もいらっしゃると思うのですが、そういった方が何でひっかかるのか、いつも疑問に思っております。手口が巧妙になってきているのだかどうか分かりませんが、振り込め詐欺というのはもう何十年ぐらいになるのですかね、もう出てから。もう廃れてきているのかなと思いつつも、まだまだあるのですね。

○太田会長

事務局から何かありますか。

○岩手県警察本部生活環境課

振り込め詐欺のお話が出ましたけれども、県警としても振り込め詐欺は喫緊の課題ということで、いろいろな広報活動も行っております。特に高齢者が狙われやすいということで、高齢者を中心とした広報啓発活動に力を入れているところでありますが、なかなか被害が防ぎきれていないというところもあります。金融機関でも、窓口対応訓練とか様々やっておりますし、高額な払い戻し等があれば、その際には声をかけていただくといったような水際対策もやっているのですが、いかんせんでもだまされる方が後を絶たないというところですね。県警でも取り締まりもやっておりますけれども、もっと広報活動を個別具体的にやっていく必要があるのかなというふうに考えております。

○太田会長

ありがとうございました。

そのほかに御意見、御質問等ございませんでしょうか。

○佐藤芳郎委員

振り込め詐欺の話が出ましたので、ついでとってはなんですが、一言お話ししたいと思います。私も去年振り込め詐欺に遭っているのです。まさか自分の口座に振り込んで、それをスキミングされるなどということは、ちょっと私の想定をはるかに超えていましたので。当然警察の方にも届けているのですが。

例えば、金融機関の方でも、ボランティアだと思っておりますけれども、振り込め詐欺に御注意をというようなティッシュを配っております。一般の方には大変ありがたいことだと思うのですが、だます側の方がより巧妙になってきていますので、振り込め詐欺に御注意の後に、自分の口座であっても油断できませんよとか、そういった文言を入れるとか、もう一步踏み込んで注意喚起をしてみた方が、より被害が少なくなるのではないかなというふうに思います。

今年還暦の私がひっかかるのですから、失礼ですが、それより年齢が上の人はもっとひっかかりやすいと思うのです。そここのところの説明をきちんと、もう少し深くしていただければなというふうに感じます。

○太田会長

できれば具体的にどのような形態の詐欺だったかというのを教えていただけますか。差しさわりがあれば結構です。

○佐藤芳郎委員

1本のダイレクトメールが来て、簡単に言えばパチンコで稼げるので、と。それで、日給月給を支払うのに、両方で共有できる口座をネット銀行で持ってほしいなどと言われて。電話面接をする人とか社内の常務とか、銀行とか、総勢5～8人の人間が完全にグルになっているのです。

いずれ自分の口座であっても、よほどの注意が必要だということと、あとは、これは特別のサービスですとか、誰も知らないことですから親、兄弟、友人、知人には一切知らせないでとか、そういうことには絶対にはまらないように、話を聞かない、加担しないというようなことがやっぱり必要ではないかなと思います。今後県民の教育とか、そういったことに関しては、市もそうですけれども、県の方でも主体的になって、また、認知症の方がもう1万人を超すという中で、ますます被害が増えていくと思うので、よほどの注意喚起、教育が私は必要だと思っています。

○太田会長

どうもありがとうございました。

今の件に関してでも結構ですし、ほかの件に関して御意見、御質問等ございませんでしょうか。

○松平委員

社会情勢の変化についてですが、今年度の消費税のアップについて、それに続いてまたアップというふうな形で世の方が動いているわけですけれども、それに対して便乗値上げとか、契約の更新に関するトラブルとか、そういうふうなものが発生してこないかということも心配されるのですが、いかがなものでしょうか。

○太田会長

いかがでしょうか、事務局。

○後藤県民生活センター所長

消費税等のトラブルにつきましては、基本的に国の方が必要な業種ごとに相談体制を整備しており、一般のものは消費者庁を中心とした消費者サイドで対応していくこととなっております。当方に来た相談につきましては、必要に応じて国の関係機関につないだり、情報提供等をするなどの対応をしているというような状況でございます。

○県民生活センター

昨年の10月から消費税転嫁対策特別措置法が施行され、今年に入ったあたりから消費税の関係についての相談というのは来ておりました。切りかわった時点、4月1日の時点で何件か続けて相談が入りましたけれども、その後は落ち着いて、今のところはそんなに多くの相談は入っていない状況でございます。内容としては、便乗値上げではないかといったものや、表示に関するものというような状況でございます。

○太田会長

ありがとうございました。ほかにどうでしょうか。

○村上委員

それでは、2点ほど質問させていただきたいと思います。

まずは、現計画の実施策でADRの活用が掲げられておりますが、平成22年から26年まであっせん等の件数がゼロ件ということになっておりまして、この辺の広報活動等どうなっているのかということをお伺いしたいのですが。

○太田会長

事務局、回答いただけますか。

○後藤県民生活センター所長

ADRにつきましては、具体的には先ほど審議会の部会ということで委員を御指名させていただきましたけれども、この部会で裁判外紛争解決手続を行うこととなっております。

案件につきましては、昨年度はゼロ件というような状況ですが、現在、当県では市町村等弁護士あっせん事業も行っており、そちらでは、例えば25年度ですと2件処理させていただいているというような状況です。

この審議会で持っている部会の中では、近年案件はございませんが、その他の専門家の派遣事業等も行っており、そういった中で解決しているものと事務局としては思っているところでございます。

○太田会長

続いてお願いします。

○村上委員

それでは、もう一点、全ての市町村に消費生活相談体制が整備されたとありますが、市町村の相談内容や件数は、県の方には報告が上がっているのでしょうか。

○後藤県民生活センター所長

相談件数等につきましては、県もそうですが、相談があった場合に入力する国民生活センターのシステム、パイオネットがあり、その中の集計で件数を取ることは可能です。例えば、まだ25年度は細かいところまで集計できていませんが、手元にあるデータは24年度ベースなのですけれど、市町村で約7,100件ほどです。システムに入力されている部分については、後でいろいろ検索もできますので、そういう中で確認することはできるという状況です。

○太田会長

ほかに御質問、御意見。山口委員どうぞ。

○山口委員

2点ございまして、1点は先ほどの佐藤委員の御意見に対する私の所感と意見です。

さっきの振り込め詐欺の案件などについて広報する際に、振り込め詐欺に御注意というだけでなく、そこから一步進んだものというような御意見がありまして、我々弁護士も震災後にニュースという情報誌を発行する際に、どこまで情報を盛り込むかというのでかなり悩んだことがございました。あまり多くの情報を入れてしまうと消費者の皆さんは見てくださらない、内容そのものまで目がいかない。かといって、少ないと、先ほど佐藤委員がおっしゃったような事態に陥ることもあるということなので、やはり広報とか啓発をする際には2段階のものが必要なだろうと思っております。2段階よりも3段階でも4段階でもいいのですが、ものすごく簡単に注意喚起をするものと、あとはもう少し必要な情報を盛り込んで、特に典型的なもの、事案なんかに関して紹介をして興味を持っていただいて、そして情報をよく知っていただくと、そういう段階を踏んだ啓蒙というか、そういうものを御検討いただければと思う次第です。こちらは意見です。

もう一点は質問なのですが、消費者教育といった際に、ターゲットに問題があるのかなと考えています。一般の県民向けにセミナーを開催しますよとか、勉強会をやりますよと広報しても、来てくださる方というのはもともと興味を持った方なのかなと思うのです。そういった方はよく勉強されていて、もともと御存じの情報を確認しに来て、さらに難しい現状なんかについて勉強してお帰りになる。これはこれで非常に重要なことだし、とても素晴らしいことだと思うのですが、我々がターゲットにしなければいけないのは、本当に何もかも知らない人たちだと思うのです。例えば典型的なのは高齢者の皆さん、これは一番の問題は多分呼んでも来ていただけないのではないかとこのころです。電話さえつなげれば詐欺の被害に遭う可能性があるのも、御自宅や、場合によっては施設に向くなり、書面なり、あとは広報、ラジオなり使ったの広報とか、そういった点というのはやはり必要になってくると思います。

あともう一つは、最近相談内容でインターネットを利用したサイトの相談が非常に増えているというのをよく耳にしますので、これに関しては逆に若年層というか、学生さんとか、あとは社会に出てすぐの皆さん、このあたりをターゲットにしないといけないのだと思います。こちらは高齢者とは違って、ひとところに行っていただくわけではないので、どのようにその人たちをターゲットにした教育を実施していくのかというのは非常に難しいところだと思います。そういった点で、消費者教育というか、ターゲットの問題、そしてその方法について、今の時点で検討いただいている内容があれば簡単にでも教えていただければと思います。

○後藤県民生活センター所長

広報、啓発について、どちらかと言えば興味の薄いといいますか、興味を持たない人等に幅広く広報するのにどうしたらいいか、非常に重要な課題と思っております。これにつきましては、これまでも出前講座のような、出向いていくいろんな機会を捉えて、まずはできるだけ広報すると。特に高齢者の場合ですと、高齢者サイドの集まり等ございますので、そういう機会を捉えての広報とか。あとは、県や市町村で持っている様々な広報媒体を使った広報等をこれまでも行ってきたところですが、今後もより一層、そ

ういった幅広く広報する手段をよく検討いたしまして、必要な箇所に届くように、その時々によって違うところもあるのですが、常に検証しながら進めていかなければならないと思っていますところでは。

また、若年層につきましては、専門学校等との連携というか、御了解を得た上で出向いて行って広報するというようなことを昨年度から始めておりますし、特にも学校サイドへの広報という意味では、今年度から県民生活センターに、非常勤でございますけれども、消費者教育推進専門員を配置いたしまして、各学校とのコーディネートをお願いし、学校訪問等をしていただきながら、今起こっているような最新の事案等の情報提供等も含めて、関係機関と連携をしながら広報、啓発をしていきたいというようなことも考えているところです。いずれ山口委員からの御指摘のとおり、広報、啓発は大変重要だと思っておりますので、いろいろ工夫しながらいろんな場面を使いながら広報、啓発していきたいと思っております。

○太田会長

ありがとうございました。
ほかにはございませんでしょうか。

○渡瀬委員

先ほど村上委員から御質問があった相談体制の整備ということで、3番の社会情勢の変化の7番のところなのですが、ちょっとここのところを聞き落としてしまったかもしれないのですが、市町村での相談体制が整備された状態というのが一体どういう状態をもって整備されたというふうに捉えたらいいのかなというところがありまして、先ほどの御説明で、例えばパイオネットにつながって情報が集約されるという状況で整備という捉え方になるのか、そうではなくてその住民の方が気軽に相談できるような、そういった体制が整っているという理解なのか、どちらなのかなというところで質問させていただきたいと思えます。

○後藤県民生活センター所長

パイオネットにつきましては、集計の手段というような捉え方でちょっとお話しさせていただきましたけれども、いずれ各市町村でそれぞれ窓口を持っていただいて、市町村の住民の方がそれぞれ相談できるような体制になっていることというふうには考えているところでございます。

○渡瀬委員

それで、また広報という話になるのですが、全体的なところで、例えば最近新聞ですとかテレビのCMとか、いろいろ広報されるという機会が本当に増えたというふうには実感しているのですが、そういった県全体ではなく、今のような市町村レベルのところでの、例えば困ったときに相談に行くというところでの具体的な広報の仕方で工夫されている市町村とかありましたらちょっと教えていただきたいのですが、どのような形で市町村レベルでは広報をやっているのかというところでは。

○**県民生活センター**

市町村でも消費生活相談窓口を設けておりますけれども、市町村レベルでの広報という
と、例えばチラシとかを作成して住民の方に配るとか、あとはネットの方で相談窓口とし
て載せるとか、そういった形での広報が多いかと思っております。

○**太田会長**

ほかに御質問、御意見よろしいでしょうか。

柳村委員、何か御意見等ございませんか。

○**柳村委員**

市長会からの代表ということで来ているのですけれども、ついこの間まで私は町村会に
いたもので、なぜ町村会から委員が出ていないのかなと率直に疑問を持ちました。20名以
内ということですから15名ですよ、まだ余裕があると思いますので。町村会と市長会と
いうのは実は接点がありません。それぞれで独立して動いております。そういう意味から
すると、先ほどから市町村という一つのくくりの話がいろいろ出ていますけれども、そう
するとちょっと違うなという、そういう感じがしました。

あと先ほど質問ありましたけれども、盛岡広域の場合は、それぞれ負担金を出して盛岡
市が一括で消費相談を行っておりました。したがって、それぞれの市町村の窓口での対応
ということではなくて、そういう相談があった場合は盛岡市を紹介して、そちらの方で直
接的な相談をするということを行って行っていました。また、パンフレットとか、そういったこ
とについても盛岡市の方で一括してやっているということ、あとは警察の方が主体的にな
って、例えば老人クラブとか、そういった集まりの席で、こういう事案がありますという
ことでの啓発活動を一生懸命やっているということ、また当然私どもには広報があります
ので、そういった際にも周知活動というのは行っているという現状です。ただ、先ほどか
らの様々なことを聞くと、啓蒙活動にしても、もう一步踏み込んだやり方をしていかなけ
ればならないなと感じた次第です。

○**太田会長**

ありがとうございました。これについて特に回答を求めるということではないですね。

○**柳村委員**

先ほどのなぜ町村会が来ていないのか。

○**太田会長**

その点について若干。

○**後藤県民生活センター所長**

今回4月からということで委員を任命させていただいたのですが、定員未満ではありま
すけれども、基本的に委員の皆様方それぞれ学識経験者、消費者、事業者という区分けの
中で、ある程度3部門のバランスをとらせていただきながら任命しているということもご

ざいまして、こういう状況になったのかなと思っております。ただ、おっしゃるとおり、町村会と市長会の接点がないという事実もございますので、次期の改選時にはその辺も踏まえて検討させていただければと思っております。

○太田会長

ほかに御意見、御質問よろしいでしょうか。

米田委員、今回新たに参加されましたけれども、何か感想でも結構です。

○米田委員

勉強させていただきたいと思っております。私は民生委員でございますので、地域の見守りを一生懸命やっております。地域には詐欺の商法にひっかかった人たちが多くて、毎月定例会をやっていて、東署から情報をいただくのですが、すごいらんな手が込んでいて、これは私たちでもだまされるなど思うような事例をいっぱいいただいております。それをもとに民生委員の方々は地域を回っておりますが、いずれお金に関することについては、私どももよそさまの懐を見るわけにはいきませんので、どなたがお金をどれだけ持っているかということになると知るよしもないので、ひっかかってしまってから、そんなお金があったのですかと思うようなことが多々ございます。なので、それがどんどん高額化していったら、1口が大きな金額になってきておりますので、これはもう私どもの手には負えなくて、もしかしたら銀行屋さんの方がいいのではないかなというお話を時々しております。というのは、お金をお持ちであることがわかるのはそちらの方なので、例えば民生委員さんの方からこの方は認知症が進んでいて危険なようなのですがというような情報を差し上げたら、そちらの方から動いていただくとか、そういうことでもしない限り未然に防ぐというのは無理かなと思います。あまりにもだます方が巧妙でございますので、個人、ましてや認知症だったりする人たちはもうほとんど高齢者の人たちが多くなってきており、若年でもいらっしゃいますけれども、そういう方々をどうやって金銭の被害から守るのだろうと思っております。実際に民生委員さんでも詐欺に遭っていた人がおりましたし、そういう身近に本当に金銭に関するトラブルが多過ぎるような気がいたしました。前は物でしたよね、いろんなもの、壺だの、そういうのを買って、目で見えるのですけれども、そういうものではなくてきて、目に見えないお金という形の詐欺が多くなってきておりますので、これを見守る体制というのは根本から変えていかないと歯止めがかからないのではないかなと思っております。幾ら注意を喚起してもだまされてしまっておりますので、そういうことを考えるともう私たちの手には負えないところまで来ているのかなという実感はしております。

それと広報を一生懸命して、未然防止とおっしゃいますけれども、その広報を読んで理解する能力がある人はいいのですけれども、そういうことすらできない高齢者が結構多々ございます。なので、本当にどうすればこの人たちを守ってあげられるのかなと思いがながら活動しておりますので、これは本当にもう少し守る方法を根本的に考えていかなければ歯止めがかからなくて、大事なお金がどんどん失われていくような気がいたします。

○太田会長

これについては特に何か回答を求めたりということはないですか。

○米田委員

そういうことではなくて、そういう状況があるということをおわかりいただければと思います。

○太田会長

広報の仕方について御意見賜れば。

○米田委員

いろんなパンフレットを出すのですが、それを持って行って読んでねといっても、その能力すらないという方が結構いらっしゃいますので。実際その能力がなければ、その人たちにそれを持って行ってあれなので、一生懸命言葉で伝えるしかないのですけれども。

○太田会長

御意見として参考にさせていただければと思いますが、事務局から何かありますか。

○後藤県民生活センター所長

貴重な御意見いただきましたので、関係機関と連携して、どんなことができるのかを含めていろいろ考えていければと思っていますところでございます。

それから、大変恐縮でございますが、先ほど市町村の相談件数を 7,100 件ほどと申しましたけれども、訂正させていただきます。6,600 件余、正確には 6,649 件ということでございます。大変失礼いたしました。

○太田会長

たくさんのお意見ありましたけれども、ほかに言っておきたい御意見等ございましたら、よろしゅうございますか。

それでは、岩手県消費者施策推進計画につきましては、ただいま皆さんから頂戴しました御意見を踏まえて、事務局で素案を作成して、次回の審議会でお示しいただけるということですね。

○後藤県民生活センター所長

はい、その予定でございます。

○太田会長

よろしく願いいたします。

では、これにつきましては、ここまでといたしまして、次に議事の（５）、消費者施策にかかる県の取組についてですけれども、これも事務局から御説明お願いいたします。

○後藤県民生活センター所長

それでは、5番目でございます。資料につきましては、資料2と書いております消費者施策にかかる県の取組についてというものでございます。26年度における消費者施策にかかる県民生活センターの取組について御説明したいと思います。

資料右側につきましては、消費者力の向上、すなわち消費者被害のない地域づくりに向けた取り組みでございます。消費生活セミナーなど各種セミナーの開催ですとか、5月の消費者月間にあわせて、関係団体などと連携いたしまして消費者110番の開催、消費生活アドバイザーの会、日本ファイナンシャルプランナー協会との協働により、消費者力検定チャレンジ講習会、あるいはくらしとお金のセミナー&相談会などを開催しているところでございます。出前講座への講師派遣ですとか、今年度の新規の取り組みといたしましては、県教委と連携し、家庭科教員向けの意識啓発セミナーや先進事例調査、先ほどもちよっとお話しさせていただきましたが、学校現場などを訪問いたしまして、消費者教育の助言等を行う消費者教育推進専門員の配置、消費生活問題に関心のある方を通じて、県等が発信する情報を地域に伝達していただく消費生活サポーター登録制度、こういったものを通じた啓発活動、あるいはプレスリリースとか、ホームページを通じた情報発信などをしております。さらには、市町村への相談員配置ですとか、啓発活動等、事業に対する補助も行っているところでございます。

左側につきましては、解決力の向上に向けた取り組みでございますが、県及び市町村の相談員等の専門的知識及び実務能力の向上を図るための取り組みとして行っておりますレベルアップ講座の開催、国民生活センターが実施する研修会などへの派遣、また、相談窓口では他機関が所管する内容の相談も寄せられることから、他分野の講師によるスキルアップセミナーの開催、あるいは事例研究会の開催などの事業を今年度も計画しているところでございます。県民生活センターの職員及び相談員について、4つの広域振興圏単位で担当を設定いたしまして、市町村の相談員に助言を行ったり、県内各地域の消費生活センターを訪問して情報交換なども行っていく予定としております。また、複雑な事案につきましては、弁護士の無料相談で解決を図る消費生活相談窓口高度化事業ですとか、多重債務者解決支援事業などによりまして、解決を図っていくこととしてしているところでございます。なお、多重債務者解決支援事業につきましては、事案を多重債務に限定せずに、例えば震災からの生活再建にかかる相談などにも幅広く対応することとしてしているところでございます。

今年度の新規の取組といたしましては、そのほか障がい者自立支援協議会などと連携いたしまして、金銭管理にかかる自己管理能力の向上ですとか、周囲での見守り支援の向上などのための調査研究を行うこととしております。また、新たなADR、裁判外紛争解決手続といたしまして、先ほどこれも触れさせていただきましたが、市町村等の弁護士あっせん事業を実施しております。これは、ここに記載のとおり、市町村などの相談員ではあっせん困難な事案について弁護士2名を派遣し、相談される方にとって身近な相談機関であります市町村において紛争の解決を目指しているものでございます。あっせん会議自体は、一定の解決を見るまで2回、3回と行うもので、昨年度につきましては2件の事案を扱っているところでございます。なお、市町村等弁護士あっせん事業において、弁護士の方々に紛争を解決に導いていただいている関係で、当審議会の紛争解決部会の方は、近年

はあっせん処理件数がないといった状況で推移しているところでございます。

この資料の中で、事業名の前に黒のひし形がついたものがございますけれども、消費者行政活性化基金を活用した事業でございます。9月補正もある見込みでございますが、今年度は当初予算ベースで約6,000万円余となっているものでございます。そのうち、4,800万円余が市町村補助という内容になっているところでございます。

以上で説明を終わります。

○太田会長

ありがとうございました。

ただいまの事務局の説明に対し、御質問、御意見ございませんでしょうか。

どうぞ。

○葛巻委員

消費者力の向上のところですが、消費生活サポーター登録は現在何名で、そして各登録者を拡大ということですが、各というのいろいろな部分があるということでしょうか、私も認識不足なので具体的に教えていただきたいのですけれども。

○後藤県民生活センター所長

現在の登録者数は直近で約270名です。これにつきましては、あまり厳しくなく、誰でもできるようにということで、県からいろいろな情報を各サポーターさんに流させていただいて、それを口コミとか、できる範囲で周辺に伝えていただき、少しでもその情報が周りに伝わるようにという趣旨で行っているものでございます。いろいろな方に登録していただければ情報も流れていくということで、機会を捉えて様々な場面で登録について広報もしているところでございます。

○葛巻委員

そうしますと、市町村別にはどのような状況になっていきますでしょうか、わかりかねますか。

○後藤県民生活センター所長

現在市町村別のデータはこの場で持ち合わせておりません。大変恐縮でございます。

○太田会長

よろしいですか、ありがとうございました。

その他ございませんか。

向井田委員、いかがでしょうか、御意見、何か御感想ございませんでしょうか。

菊地委員いかがですか。

○菊地委員

私の方では、22年から25年までの状況をまとめたのが先ほどの部分だというふうに思っております。それで、本件については26年度ということですが、今年はこの形のものでいくのだよということの説明だったというふうに受け取っております。

その中で、ちょっと消費者教育推進専門員という方はどういう方か、よくわからないのですけれども、どういう方々になるものなのかというのを伺っていていいですか。

○後藤県民生活センター所長

専門員につきましては、今年度から配置したところですが、非常勤で、具体的には教員の方、校長先生のOBの方を任命させていただきました。各学校とかを訪問し、学校と県の消費生活センターとの橋渡しをしていただいて、各学校でも、県の情報を得ながら、生徒さんにいろいろ消費生活関係の指導等やっていただくようにしていただいているところでございます。

○菊地委員

教職員のOBの校長先生方をということですか。

○後藤県民生活センター所長

任命しているのはそういう方です。具体的に業務といたしますと、各学校を訪問し、いろんなその時々消費者関係の情報提供等をしていただきまして、各学校ではそれらを踏まえて生徒さん方へ消費者教育をしていただくというような形で、現在活動していただいているところでございます。

○菊地委員

そうすると、小中高の学校消費者教育支援事業を新規でということの項目になっていきますので、そういうところを重点に置くということなのですね。

○後藤県民生活センター所長

はい。消費者教育は、先ほど言いましたとおり各年代、各世代とも重要になってくるかと思いますが、生徒さんといいますか、学校部分も重要だと思っております、こういう体制を今年度から実施しようとしているところでございます。

○菊地委員

わかりました。これが過去5年間の総まとめということなのだと思いますけれども、それでよろしいでしょう。

○後藤県民生活センター所長

今後もこういう各世代ごとの教育は重要になると考えているところです。

○太田会長

私から伺いたいのですけれども、今の事業で、例えば家庭科教員向けの意識啓発セミナー等を行って、これは授業の中で生徒に対して生かされていくということで考えてよろしいのでしょうか。

○後藤県民生活センター所長

そのように考えております。家庭科教員になかなか消費者関係の情報というのが事細かには入っていないところもございますので、こういったセミナーでもっていろんな情報を提供することによって、それが学校現場でも生かされていくというふうに考えており、これは今後とも必要になってくると思っているところです。

○太田会長

どうぞ。

○葛巻委員

何人ほど予定でしょうか、委嘱。

○後藤県民生活センター所長

委嘱ですか。非常勤の方現在1名でございます。

○葛巻委員

現場で1名と。

○後藤県民生活センター所長

そうです。

○太田会長

そのほか御質問、御意見ございませんでしょうか。

(「なし」の声)

○太田会長

よろしゅうございますか。

5	その他
---	-----

○太田会長

では、5のその他ですけれども、事務局の方で用意なさっている案件はございますか。

○後藤県民生活センター所長

特にございません。

○太田会長

事務局からはないようですけれども、委員の皆様からは何か御質問ございませんでしょうか。

(「なし」の声)

○太田会長

よろしいですね。ありがとうございます。

6 閉 会

○太田会長

それでは、これで本日の審議会を終了いたします。なお、紛争解決部会委員に指名された委員の皆さんにおかれましては、引き続きこの会場で紛争解決部会が開催されますので、そのままお残りくださるようお願い申し上げます。委員の皆様におかれましては、進行に御協力いただきまして、ありがとうございました。

○白岩県民くらしの安全課総括課長

ありがとうございました。以上をもちまして、第1回の消費生活審議会の全体会を終了いたします。ありがとうございました。