

平成27年度岩手県消費生活審議会議事録

日 時 平成27年9月1日(火)

10:30～11:25

場 所 県民生活センター 大ホール

【出席者】

委員 13名（五十音順、敬称略）

磯田朋子 太田秀栄 小笠原洋子 菊地清晴 佐藤芳郎 菅原情子 沼田聡
米田ハツエ 松平アイ子 村上一男 柳村典秀 山口研介 渡瀬典子

事務局

環境生活部長 根子忠美

環境生活部技術参事 兼 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

○白岩技術参事 時間となりましたので、ただいまから平成27年度岩手県消費生活審議会を開催いたします。

現在の委員の御出席は、委員総数15名中、12名でございます。岩手県消費生活条例により、当審議会が成立していることを御報告いたします。

（注 この後、委員1名が出席し、最終的に委員13名の出席となった。）

2 あいさつ

○白岩技術参事 開会に当たりまして、根子忠美環境生活部長から御挨拶を申し上げます。

○根子環境生活部長 県の環境生活部長の根子でございます。開会に当たりまして、御挨拶を申し上げます。

本日は御多忙にもかかわらず、岩手県消費生活審議会に御出席いただきまして、誠にありがとうございます。委員の皆様におかれましては、日ごろより消費者施策の推進に格別の御協力をいただいておりますことに対して厚く御礼を申し上げます。

東日本大震災津波の発生から4年6カ月が経過しようとしておりますけれども、県では本年を本格復興邁進年と位置づけまして、地域社会における多様な主体との連携を図りながら復興を一層加速させるための取組みを全力で推進しているところでございます。また、来年には多くの皆様の御支援、御協力のもと、東日本大震災津波の被災地では初めての国体・障害者スポーツ大会である復興の象徴ともなる2016希望郷いわて国体・いわて大会が開催されます。委員の皆様にはそれぞれのお立場からお力添えをいただいていることと存じますが、この場をお借りしまして感謝申し上げますとともに、引き続き御協力をお願いする次第でございます。

本日の消費生活審議会でございますが、主に改訂前の計画の最終年度に当たる平成26年度の施策の評価について御説明を申し上げ、今後の本県の消費者施策の充実に向けて様々な視点から御審議を願いたいと考えております。委員の皆様には忌憚のない御意見を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

○白岩技術参事 議事に入ります前に、前回の審議会以降に委員の交代がございました。ここで新たに就任された委員を御紹介させていただきます。
J A 岩手県女性組織協議会の菅原精子委員でございます。よろしくお願いいたします。

3 議 事

- (1) 岩手県消費者施策推進計画 (H 22 ~ H 26) の平成26年度評価について
- (2) 岩手県消費者施策推進計画 (H 27 ~ H 31) の事業の見直しについて
- (3) 平成26年度岩手県における消費生活相談の概要について

○白岩技術参事 それでは、ただいまから議事に入らせていただきます。岩手県消費生活条例第36条第2項の規定により、会長が会議の議長を務めることとなっておりますので、以降の議事進行については太田会長にお願いいたします。

○太田会長 皆様お忙しいところ、お運びいただきまして、ありがとうございます。本日も活発な御審議よろしくお願い申し上げます。

本日の会議の予定ですけれども、おおむね12時ごろの終了を目途に進めさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

まず、議事録署名人の指名であります。岩手県消費生活審議会運営規程第15条第2項の規定により、会長が指名することとなっております。つきましては、松平委員及び村上委員を本会議の議事録署名人に指名いたしますので、よろしくお願いいたします。

それでは、まず議事の1に入ります。岩手県消費者施策推進計画 (H 22 ~ H 26) の平成26年度評価について、事務局から御説明をお願いします。

○後藤県民生活センター所長 県民生活センター所長の後藤といたします。よろしくお願いいたします。

議事の1番でございます岩手県消費者施策推進計画の平成26年度評価について、資料により説明したいと思います。大変恐縮ですが、座って説明させていただきます。

資料でございますが、右肩上に資料ナンバーを振ってございますけれども、資料1 1というものを開きいただきたいと思います。これにつきましては、平成26年度の事業評価を消費者施策推進計画の項目及び小項目に従いまして一覧にして、A B C 評価の全体の状況を見たものでございます。なお、ここで行動指標及び成果指標について評価している

わけですけれども、例えば監視指導のような事業で言いますと行動指標というのは立入検査の実施事業所数で、成果指標がその検査の適合状況といった形になっておりますし、また例えば普及啓発事業のような場合ですと、行動指標は研修講座の開催回数、成果指標は受講者の満足度や理解度といったような形で設定されているところでございます。

この資料1-1の下のほう、合計欄を見ていただきたいのですが、目標に対する達成度が80%未満のものをC評価としているところですが、C評価の割合を見ますと行動指標全体では33指標中6指標、率にして18.2%、成果指標については28指標中5指標、率にして17.9%となっています。逆に言いますと8割以上の事業については目標の80%以上達成しているという結果であり、全体としましてはおおむね順調に進捗してきたものと考えているところでございます。

なお、C評価になった事業につきましては、1枚めくっていただきますと資料1-2というものがございまして、C評価になった事業につきましてはこの資料1-2を用いて説明していきたいと思っております。

資料1-2の1枚目を見ていただきますと、商品やサービスの安全確保に関する関係施設の監視指導あるいは検査に係る事業を見たものでございまして、中ほど真ん中辺に平成26年度という列がございまして、その26年度のところの評価を見ていきますと、その表の中の上から3列目、4列目、9列目、それから下から4列目にC評価になっているものがございまして、まず、これらについて簡単に御説明申し上げたいと思っております。

上から3列目については電安法、電気用品安全法による立入検査の達成率を見ているものですし、上から4列目については液石法、液化石油ガスの保安の確保に関する法律による立入検査の達成率を指標としているものでございまして、電安法に基づく立入検査につきましては、右側、事業の検証にも若干記載しておりますけれども、26年度につきましては33事業所を行う予定で計画しておったところでございまして、検査予定事業所の廃業などにより、14事業所の立ち入り検査となってしまうところでございまして、また、液石法に基づく立入検査につきましては、26年度は44事業所を行う予定で計画しておったところでございまして、検査予定事業所の廃業あるいは器具販売の休止などによりまして、やはり検査を実施できなかった事業所がございまして、22事業所の立入検査となってしまう、結果としまして計画に対する検査の割合が低くなってしまったものでございまして、ここにつきましては、毎年度これまでも理由の如何を問わず計画に対する検査の実績で評価してきているところでございまして、26年度につきましても単純に計画に対する実績で率を計算し、評価を行っているものでございまして、なお、26年度に検査を計画した事業所のうち、廃業などにより検査を実施できない事業所を除いた、いわば検査が可能な事業所につきましては全て検査を実施しているところですが、その結果、違反事業所はなかったというところでございまして。

次に、9列目ですが、医薬品等販売施設の監視指導の施設監視率がC評価となっております。これは、薬局などに対する監視指導に関するもので、監視対象施設の50%

に対し、監視指導を実施するというところで計画をしておりましたけれども、実績が38.8%にとどまり、目標に対する達成度が77.6%となっており、80%を下回ることであり、C評価となっているものでございます。

次に、下から4列目ですけれども、生活衛生施設の監視指導の施設監視率についてC評価になってございます。これは、旅館や公衆浴場、美容・理容店、クリーニング所などの生活衛生施設に対する監視指導に関するものでございますけれども、26年度につきましては旅館業あるいは公衆浴場、クリーニング所などでは前年度の監視率を上回ったところでございますけれども、全体では許可届け出事業所数の18.6%の監視率となり、目標としておりました監視率24%に及ばず、達成度が80%を下回ったところでございます。

次に、1枚めくっていただきまして2ページを御覧いただきたいと思っております。中ほどに2、消費者と事業者との取引の適正化という一覧表がございまして、その4列目、単位価格表示の表示実施率がC評価となっております。単位価格と申しますのは、例えば精肉を例にとりますと、商品の値段のほかに100グラム当たりの価格が表示されておりますけれども、このグラム単価などを単位価格と言っているものです。消費者が商品を購入する際に価格の比較を容易にし、商品選択の利便を図るために告示で店舗面積300平方メートル以上の店舗については単位価格表示に努めることとされているところでございます。県では、平成17年度に対象品目を設定し、毎年一定規模の事業所を対象に調査を実施しているところでございます。26年度の調査におきましては、目標84%に対しまして、実績については60%となり、その結果、達成率では80%を下回ってC評価となっております。なお、これにつきましては、今後さらに制度周知の努力が必要ではございますけれども、品目別で見ますと精肉あるいはマグロについては全店舗調査を開始したのは平成24年度からでございますが、平成24年度以降で初めて表示実施率が90%を超えるという結果となっております。精肉は94.6%、マグロは91.2%となっております。このように、調査活動自体が店舗への広報あるいは啓発となっているところでもあり、引き続き調査活動を継続して、事業者に対し制度の普及に努めていきたいと考えているところでございます。

次に、3ページでございます。上の表の8列目、貸金業法に基づく立入検査実施件数がC評価となっております。これにつきましては、計画では26年度につきましては3事業者への立入検査を予定していたところですが、やはり廃業などによりまして実績が2件となったことからC評価となっているものでございます。

次に、そのページの下の方の表を御覧いただきたいと思っております。ここは消費者に対する有用な情報や教育機会の提供に関する表でございますが、その取組みの中のこのページの一番下、住宅関連情報の提供に関するあんしん賃貸住宅登録戸数について、やはりC評価となっております。目標1,300戸に対しまして、実績752戸にとどまったものですが、その理由といたしまして、担当課では賃貸住宅の家主に対し登録制度が十分に認知されていないと考えられるとされているところであり、今後については県の居住支援協議会などを

通じて賃貸住宅家主への周知を図っていくこととしているところでございます。

めくっていただきまして、4ページを御覧いただきたいと思います。上から11列目中ほどに住環境に関する消費者教育に関するアクセス件数、これがC評価となっております。ホームページへのアクセス件数につきましては、5万5,000件の目標に対しまして実績が3万5,035件となったところです。前年度に比較しますと件数自体は1,320件ほど増加しているところでございますけれども、ホームページの大幅な更新などを行えなかったことから、アクセス数自体は目標に対しては伸び悩みまして、達成度が63.7%となり、C評価となったところでございます。

めくっていただきまして5ページを御覧いただきたいと思います。真ん中の表ですが、消費者に対する有用な情報や教育機会の提供のうち、環境に配慮した消費生活の推進の表の上から2列目、3列目、4列目にC評価がございます。2列目については、環境に配慮した消費生活の推進を狙いとして設定しているリサイクル率でございます。26年度につきましては、26.8%の目標に対し、実績が18.5%となったところです。その結果、達成度が69.0%となり、C評価となりました。このリサイクル率につきましては、担当課では民間事業者による生活ごみの回収事業が増加し、住民が市町村のごみ回収には排出せず、民間事業者の店舗などへ持参するようになったことなどがリサイクル率が増加しない一つの要因と考えているところでございます。民間事業者によるごみ減量化、リサイクルの取組みについても県では積極的に推進していることから、引き続き住民及び事業者の両面から啓発していくこととしているところでございます。

3列目、小売店に対するエコショップの認定に関して、26年度につきましては説明実施店舗数が205店舗の目標に対して141店舗の実績で、達成度については68.8%となったところでございます。また、認定店舗割合につきましては40%の目標に対して28.2%の実績ということで、達成度については70.5%となり、どちらもC評価となったところです。エコショップの認定につきましては、制度創設から10年ほど経過し、ほとんどの大手スーパーは認定を受けているところです。今後については、大手以外でも認定が取得できるよう事業者の意見も取り入れながら制度を改良し、引き続きごみの減量化につながるよう3Rの普及啓発を行うこととしているところでございます。26年度の事業の中でC評価になったものについての説明については以上でございます。

資料といたしまして、さらにめくっていきますと、右肩上に資料ナンバー1-3と振っているグラフのものがございます。今までは26年度の事業評価について説明させていただいたのですが、この資料1-3については22年度から26年度までの5年間につきましてはABCの評価についてまとめたものでございます。この資料1-3のうちの1ページ目の上のグラフが全体を取りまとめた総括になっているものでございます。この全体を取りまとめたものを見ますと、大震災がありました平成23年度、左から2列目の棒グラフでございますけれども、23年度につきましては震災対応などから手が回らなかった事業もあったことなどから、A評価とB評価を足したものの合計が80%を切るというような状況になって

おりますけれども、そのほかの年度につきましてはAとBの合計を見ますとおおむね80%以上になっており、5年間の合計でも80%以上になっているところでございます。全体的に見ればおおむね計画どおりに進んできたのではないかと考えてきているところでございます。

事務局からの説明は以上でございます。

○太田会長 どうもありがとうございました。

ただいまの事務局の説明につきまして、御質問、御意見等ございますでしょうか。

お願いいたします。どうぞ。

○渡瀬委員 1点質問させていただきたいと思います。

最後に御説明いただいた資料1 2の5枚目でしょうか、こちらのほうのごみのリサイクル率の換算のところについてお伺いしたいと思います。こちらのほうでは、民間の事業所さんも頑張ってリサイクルをされていて、そして数字としてこういう状況だというのは御説明をいただいたわけです。もちろん県としてもすごく頑張っているという事実がありながら、やはり数字を見て、数字が間違っただけで解釈されるといいますか、ぱっと見ると、これはリサイクル率がすごく落ちてしまっているのではないかなというような誤った解釈をされてしまうのではないかなという危惧を覚えます。ですので、その民間のほうのリサイクル率をうまく換算するような仕組みというか、対策というか、恐らく現状ですと来年もまた民間のほうの方が頑張って、さらにリサイクルをされて、こちらのほうの数字が落ちるという可能性もありますので、質問の内容としましてはその民間のほうのリサイクルとの兼ね合いといいますが、そこら辺の換算法とか対策について、何か今考えていらっしゃるものがあるかどうか、それをお伺いしたいと思います。

○太田会長 お願いいたします。

○資源循環推進課 資源循環推進課の菊池と申します。ただいまの御質問に対してですが、リサイクル率、こちらについては平成26年度18.5%ということで、毎年大体19%弱ぐらいで推移してきております。全国平均値が、こちらも大体20%前後で推移してきているという状況でございます。その差としますと大体1%ぐらいの差なのですが、こちらのほうは全国と比較して低いというわけではないのですが、やはり今おっしゃられたとおりリサイクル率がこの数値だけ見るとちょっと低いのかなという印象は受けられるかと思っております。ただ、今回廃棄物処理計画というのが都道府県で定められることになっているのですが、今年度がその見直しの年となっております。その中でも、やはり検討の委員さんからもリサイクル率低いのではないかなというお話いただいておりますし、あと民間で、例えばスーパーなどで、店頭でトレーなんかを回収しているかと思うのですけれども、そ

らの回収率とか反映できる方法ないのかというような御意見もいただいております。ですが、今のところなかなかそちらの数値、データを把握する手立てというのがちょっとなくて、今後そういった廃棄物処理計画策定する中で、少しまた検討させていただければなというところでございます。

以上です。

○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。

どうぞ、磯田委員。

○磯田委員 資料1 2の2枚目の単位価格表示のところなのですが、先ほどC評価になっていると説明していただきましたけれども、その中で初めて実施率が90%を超えたものがお肉とマグロであったということなのですが、逆に全体的には3.8下がっているのですが、下がった品目というのがもしわかれば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 県民生活センターです。先ほど言いましたとおり、9割超えたものも出てきたということを御説明させていただいたのですが、前年度と比較しまして下がってきている主なものを挙げますとマヨネーズ、ケチャップ、あとは化学調味料などが下がったということになっております。

○太田会長 磯田委員よろしいでしょうか。

続きまして、小笠原委員お願いいたします。

○小笠原委員 それでは、4ページ目のところですが、消費者に対する有用な情報や教育機会の提供の中の 番、住環境に関する消費者教育の実施ということで、指標がホームページのアクセス件数になっておりまして、実際に私もアクセスしてみました。まず最初に、県のホームページにアクセスしてトップページを開くと「暮らし・環境」ということで「安全・安心」とか「消費生活」という項目があって、これはどこなのかなとまず見ました。住環境に関するところがどこかなということで、「住環境」という言葉がまず見つからなくて、ああそうかということで、今度は建築住宅課のほうで見てみました。そこから入っていくと「住まいの安全」というところにたどり着いて、これかもしれないなということで見てみました。そうすると、中を見ますと住環境に関することが書かれていて、実際に小、中、義務教育の中でも住まいに関する学習の中でユニバーサルデザインとか、あと住まいの安全、家庭で起きる事故のこととか、地震対策ということを学びますし、子供たちは地域に出て実際に道路や建物でどんなユニバーサルデザインの考え方が反映されている場所というか、どこにあるのかなと場所を探したりということで、すごく有効な学習材の提供

になっているなと思ったのですが、なかなかそこに行くまでに簡単に探せないということで、学校現場にいた経験からお話ししますと、子供たちも何か調べられるようにとか、貴重な資料等載っておりますので、もっとわかりやすくというところで、ここにも次はと書いてありますが、ぜひ情報発信の仕方とか、それこそわかりやすくということでリンクの部分とか、ぜひよろしくお願ひしたいなというふうに思います。

以上です。

○太田委員 これは御意見ですかね。

○小笠原委員 意見ですが、私が開いたところがそこでよかったか。

○太田会長 特に御回答とか説明は。

○小笠原委員 もしあれば、していただければうれしいです。

○太田会長 あれば担当部局のほうからお願いしたいのですが。

○建築住宅課 建築住宅課の福田と申します。委員の御指摘、大変申しわけございません。皆さん県のホームページをごらんになって、私もそうなのですけれども、階層がどんどん下に行かないと見にくいというのはおっしゃるとおりだと私も実は感じているところではございます。子供たちの学習にも有効なページとなっているという大変ありがたい御意見を頂戴しましたので、先ほど委員御指摘のとおり、リンクの張り方とか、子供向けのところから入れるとか、そういったところをちょっと今後検討させていただきたいと思います。今後ともよろしくお願ひいたします。

○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。

お願ひいたします。沼田委員。

○沼田委員 沼田でございます。全体的な今回の評価を見ますと、立入検査とか、監視指導といった、多分県の担当の方が現場に行かれていろいろとチェックされるというところが全体的に評価が低かったようだなというのが見受けられるのですけれども、1つの部署ならわかるのですが、結構部署が多部門、多岐にわたっているのも、県全体として大変忙しいのかなという感じをちょっと見受けられたのですが、やっぱりさまざまな施策の中で現場に行ききちと指導してもらおうというのが最終的に消費者が安心して消費行動を起こせるために非常に重要なポイントなものですから、ここがもうちょっと評価ポイントが上がってこないと実際は消費者としてはちょっと不安だなというところがあるのですが、

ここは全体的にこうなっているということで、何か傾向があるのか、何か今年26年度、非常に県全体として何かあって、時間が取られたとか、そういうことなののでしょうか、それとも各部署によつての諸事情だったということなののでしょうか、ちょっとそこをお聞かせ願えればと思います。

○太田会長 お願いします。

○後藤県民生活センター所長 委員御指摘のとおり、監視指導的なものがなかなかCから脱せられないというようなところもありました。先ほども言いましたけれども、計算方法がこれでいいのかという疑問が皆様の中にもあったかもしれませんが、そもそも廃業等をしてしまったところをどうするかということについては、今後検討していければと思います。それを除けば、あとはやはり忙しい中で、それぞれ担当部署で努力してきていただいておりますので、その努力につきましては今後とも引き続きお願いしていきたいと考えているところでございます。

○太田会長 そのほか御意見、御質問ございますでしょうか。

(委員の発言なし。)

○太田会長 では、議事の1につきましてはこれにて終了とさせていただきます、続きまして議事の2、岩手県消費者施策推進計画(H27~H31)の事業の見直しについて、事務局から御説明をお願いします。

○後藤県民生活センター所長 事業の見直しにつきましては、関係課から御説明したいと思っておりますので、よろしくをお願いします。

○県民くらしの安全課 県民くらしの安全課、鈴木と申します。それでは、岩手県消費者施策推進計画の事業の見直しについて御説明させていただきます。

資料の2をごらんください。事業取組名は、1ページが食品関係施設の監視指導及び検査の徹底、2ページにJAS法に基づく食品表示の適正化について記載しておりますが、どちらも見直しをしました理由は同じでございます。その理由としましては、新しい食品表示制度がこの4月から始まったというものでございます。これまで食品表示について一般的なルールを定めている法律には食品衛生法、JAS法及び健康増進法の3法がありました。これらは、目的が異なる3つの法律にそれぞれルールが定められておりましたので、制度が複雑でわかりにくいものになっておりました。そこで、3つの法律に規定されておりました食品表示に係る規定を統合しまして、食品表示法という1つの法律に統合しま

して、この4月1日から施行されておりますことから、新たな根拠法令となる食品表示法に修正しまして、その事業を記載させていただくものです。具体的には1ページの監視指導、検査の徹底のところ項目で を追加しまして、適正な食品表示に係る指導や収去、講習会等の開催ということで記載をしておりますし、2ページ目のところについてはJAS法のところを食品表示法というところに修正させていただいております。なお、県では食の安全安心リスクコミュニケーションや出前講座等を通じて、この新しい食品表示の制度について周知を図っていきたいと考えております。

以上で説明を終わります。

○太田会長 ありがとうございます。法律が変わって、文言が変わったということですね。

ただいまの説明につきまして御質問、御意見ございますでしょうか。これは特によろしいですか、文言が変わっただけですから。

○太田会長 それでは、議事の2につきましては終了とさせていただきます。

では、議事の3に入ります。平成26年度岩手県における消費生活相談の概要について、事務局から説明をお願いいたします。

○後藤県民生活センター所長 それでは、引き続き私から説明したいと思います。座って説明させていただきます。

資料につきましては、右肩上、資料3というものを御準備いただきたいと思います。資料3、平成26年度の岩手県内における消費生活相談の概要についてでございますが、1枚目に主な特徴をまとめておりますが、これはめくっていただきまして、2枚目を開いていただきたいと思います。以降、一番下にページを打っておりますが、そのページでお話ししていきたいと思いますので、よろしく願いします。まず、1ページ目に消費生活相談の総相談件数について載っております。26年度については、県全体で1万5000件の相談があったところでございます。前年度に比較しますと148件、率にして1.4%減少しています。

めくっていただきまして2ページ目の上にグラフが付いておりますが、過去5年間の相談件数についてグラフとして載せております。従前との比較といいますが、過去との比較で見ますと、大きな傾向といたしますと相談件数は減少傾向または横這いというような、ここ数年は特にも横這いで推移している状況でございます。参考までに、本県の相談件数についてもう少し過去にまでさかのぼってみますと、相談件数のピークは平成16年度の約1万8,000件でございます。それに比べますと半分近くまで減ってきているという状況になっております。このような大きな傾向につきましては、全国的にも同様となっております、全国の相談件数のピークにつきましては平成16年度の約192万件余りでございまして、直近の全国のデータは平成25年度になりますけれども、約92万件となっております、や

はり約半分となっているところでございます。このグラフに県で受けた相談件数あるいは市町村で受けた相談件数が数字で記載されておりますけれども、平成26年度で見ますと全相談件数1万500件のうち県民生活センターで受けた件数については2,912件、市町村で受けた相談件数については7,588件となっているところでございます。消費生活相談につきましては、何度かこの場でもお話しして御存じかと思いますが、平成21年に施行された消費者安全法の中で消費生活相談については、基本的に市町村の事務として規定されて、県では市町村の事務の実施に関し技術的援助などを行うこととされたところでございます。これを受けまして、市町村中心の相談体制として県内の主要な市を中心に市町村が連携して各地域に消費生活センターが設置されるなど地域の実情に応じた体制が築かれてきたところでございます。平成25年4月には県内全市町村において消費生活相談窓口が設置されたところでございます。このように、住民により身近な市町村の消費生活センターの整備が進むのに伴い、市町村に寄せられる相談件数が増加傾向となっておりまして、26年度では県に寄せられる相談件数については全体のおおむね3割程度となっているところでございます。

2ページ下段ですが、相談方法別の件数が載っております。電話による相談が7,066件と、全体の3分の2を占めているところでございます。

次に、3ページに移りまして、ここは男女別あるいは年代別の相談件数が載っております。26年度につきましては男性からの相談が4,842件、率にして46.1%、女性からの相談が4,704件、率にして44.8%となっております。また、その下に年代別の相談件数が載っておりますけれども、70歳以上というのが最も多く2,196件、構成比で20.9%となっており、続いて60歳代の1,573件、構成比で15.0%となっているところでございます。

続いて、4ページに移らせていただきます。4ページから5ページにかけては商品・サービス別の相談件数について、パイオネットの分類で見たものでございますけれども、主なものについて見てみますと、5ページの中ほどに運輸・通信サービスという部分がありますけれども、アダルトサイトあるいはプロバイダーなどに関する運輸・通信サービスに関する相談が2,398件で全体の22.8%を占め、これがいわゆる大分類と言われる、この分類で見ますと一番多い割合を占めているところでございます。また、先ほど全体の相談件数は、横這いなり、大きな目で見ると減少傾向というようなことを申し上げましたけれども、この運輸・通信サービスに関する相談件数については、そのような中で、26年度は25年度に比べて約400件ほど増加しているというような状況になっているところでございます。次に相談件数が多いのがローンやサラ金などの金融・保険サービスで1,742件、構成比で16.6%となっているところでございます。

また、ページをめくっていただきまして6ページでございます。内容別の件数ですけれども、契約・解約に関する相談が最も多くなっておりまして、次に販売方法に関する相談が内容別としては多くなっているということです。

6ページの下段から7ページ、それから一部8ページの上までかかっているのですが、

年代別に相談の多い商品・サービスについてまとめております。6ページ下段に書いております20歳未満、それから7ページに書いています20歳代から60歳代まで、ここまでを見ますと一番多くなっているのはアダルトサイトや携帯電話のコンテンツ料などの放送コンテンツなどに関する相談という状況です。また、20歳未満では2番目に多い相談というのはインターネット通信サービスでございますけれども、20歳代から60歳代までは、ローン、サラ金などの融資サービスに関する相談が2番目に多くなっております。

8ページを見ていただきますと、8ページの一番上に70歳以上についての表がありますけれども、70歳以上では架空請求や不審電話などの商品一般に関する相談が最も多くなっております。続いて2番目には健康食品に関する相談が多くなっているところでございます。

9ページをお開きいただきたいと思います。9ページ以降につきましては参考資料として、県が受け付けた分について、特に注視する相談について記載しているものでございます。1番目は多重債務でございますけれども、これは近年減少傾向で推移しておりましたけれども、平成26年度については186件と、前年度に比べて37件ほど増加したところでございます。なお、ここでは平成22年度からのデータしか載っておりませんが、多重債務の相談件数が最も多かったのは平成20年度の2,213件でございます。それから見ますと近年は大幅に減少しているという状況でございます。

次に、10ページをお開きいただきたいと思います。不当請求についてでございます。パソコンあるいは携帯電話などのアダルトサイトなどにおいて契約が成立したと言えないにもかかわらず、料金を請求するというようなことがございまして、不当請求に関する相談については26年度495件でございます。前年度に比べて21件ほど増加しているという状況でございます。

それから、11ページに利殖商法について載っております。利殖商法につきましては、25年度までは増加傾向でしたけれども、26年度については67件、前年度に比べて53件ほど減少しております。なお、この利殖商法について年代別で見ますと70歳代以上が最も多く、次いで60歳代が多くなっているということで、高齢者からの相談が多くなっている分野でございます。

続いて、12ページでございます。インターネット接続回線に関する相談でございます。25年度115件であったものが26年度は155件と近年ふえている相談でございます。インターネット接続回線などの電気通信サービスに関しましては、なかなかサービスの仕組みが複雑で契約先あるいは契約内容などの理解が不十分なままに契約していると思われる例が多く見られるところでございます。なお、この分野、年代別では60歳代からの相談が最も多くなっているところでございます。

13ページ以降は、具体的な相談事例を載せておりますけれども、ここにつきましては大変恐縮ですが、時間の都合上、省略させていただきたいと思います。

事務局からの説明は以上でございます。

○太田会長 ありがとうございます。

ただいまの事務局の説明につきまして御質問、御意見等ございますでしょうか。

沼田委員、どうぞ。

○沼田委員 ちょっとだけ聞きたいのですけれども、5ページの金融・保険サービスの中で、生命保険等という中身も入っております。それで、これは多分今までは県はなかなかタッチできなかった部分だと思うのですが、保険業法改正になりましたよね、来年の5月末にたしか施行かなというふうに思っています。もしよかったら後で、太田先生か山口先生のほうが詳しいかと思うのですが、その改正保険業法の中で、今まではいわゆる大手の生損保の会社をきちっと規制しておいて、なかなか地方自治体では何もタッチできないような中身のものでしたが、今回は消費者保護の観点から改正するということで、実際には本人がどのような保険に入りたいかという意向を確認してから、実際に契約するまでに本人の意向がどのように変わったかというものを書きとめて保管しろという、いわゆる募集人に規制をかけるという中身に変わっています。ですから、要は地元の保険のいろんな店頭、いわゆる募集代理店が全て規制の対象になるということになりました。ですので、こういった生命保険等のトラブル等で消費者から相談があったときに、相談受けたところで実際にその契約をしたところに直接その経過を資料を出せというふうに言うことが可能になると思うのです。ただ実際に私も保険業法を隅々まで見たわけではないのですが、どうも監視とか、検査というのは金融庁の検査局のほうが担当で、そこまでの改正、例えば地方自治体のほうにそういう権限を与えとかというふうになっていないような感じがしたものですから、せっかく法律がそういうふうになって、規制が各地方の人たちに規制がかかるわけですから、当然その地方の人たちがそれを監視指導できるようになれば一番いいのかなというふうに思っているのですけれども、今現在の中でそういった部分、県の役割とか、あるいは地方自治体の役割等があるのかどうか、ちょっとお聞かせ願えればというふうに思うのですけれども。

○太田会長 お願いいたします。

○後藤県民生活センター所長 保険業法自体はおっしゃるとおり基本的に当方で所管するという形にはなっていません。消費者からのトラブルや、苦情が当方に寄せられた際には、当方でもなかなか専門分野の話はわからない部分もあるので、業界団体の相談窓口を紹介するなどしながら情報提供等を行っているというような状況でございます。

○太田会長 よろしいでしょうか。ちなみに、私は、そういった御相談を受けたことがないので、ちょっとお答えできませんし、山口先生のところは全くないですか。

(山口委員 ない、との身振り)

沼田委員、よろしいですか。

ほかには御質問、御意見ございませんでしょうか。

(委員の発言なし。)

○太田会長 よろしいですか。それでは、議事3についてもこれにて終了とさせていただきます。

それでは、以上をもちまして議事を終了させていただきます。御協力ありがとうございました。

では、事務局にお返しいたします。

○白岩技術参事 太田会長、ありがとうございました。

4 その他

○白岩技術参事 それでは、4のその他ですが、事務局で用意しているものはございますか。

事務局からは特に無いようでございますが、委員の皆様から何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。

(委員の発言なし。)

5 閉会

○白岩技術参事 それでは、本日の審議会をこれにて終了させていただきます。委員の皆様、御協力ありがとうございました。