

平成28年度第1回岩手県消費生活審議会議事録

日 時 平成28年4月20日（水）

10:30～11:10

場 所 県民生活センター 大ホール

〔出席者〕

○委員（五十音順 敬称略）

磯田朋子委員 太田秀栄委員 菊地清晴委員 小向瑞穂委員 佐藤美智子委員
菅原情子委員 米田ハツエ委員 松平アイ子委員 村上一男委員 村中ゆり子委員
柳村典秀委員 横藤崇子委員 渡瀬典子委員

○事務局（岩手県）

津軽石昭彦環境生活部長 田中耕平参事兼県民くらしの安全課総括課長
菊池光洋消費生活課長兼県民生活センター所長

1 開 会

○田中参事兼県民くらしの安全課総括課長

ただいまから岩手県消費生活審議会を開催いたします。

本日の委員の御出席は、現在11名で委員総数16名の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第37条第2項の規定によりまして、当審議会が成立していることを御報告いたします。

また、平成24年12月に消費者教育推進法が施行され、県では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ましたが、当審議会はその協議会の役割も併せ持っているものですので、よろしく願いいたします。

なお、県の情報公開制度の一環としまして、この審議会の録音や会議録は公開となりますので、あらかじめ御了承お願いいたします。

（その後2名の委員が到着し、出席委員は13名となった。）

2 あいさつ

○田中参事兼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津軽石岩手県環境生活部長から御挨拶申し上げます。

○津軽石環境生活部長

おはようございます。この4月から環境生活部長をやらせていただいております津軽石と申します。どうぞよろしくお願い申し上げます。開会に当たりまして、一言御挨拶を申し上げたいと思います。

本日は、年度初めのお忙しい中、また早朝からこの審議会に御出席をいただきまして、本当にありがとうございます。

先週14日に、熊本、大分を中心といたします大地震が発生しておりまして、まだ被害が広がっているところでございます。お亡くなりになりました方々の御冥福を心からお祈り

申し上げますとともに、一日も早く行方不明となられている方々の救出、それから被害からの復旧、復興をお祈り申し上げる次第でございます。

さて、委員の皆様には、このたび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まして、まことにありがとうございました。日頃より本県の消費生活施策の推進につきましては、皆様方に格別の御協力を賜っていることに対しまして、厚く御礼を申し上げます。

あの東日本大震災津波から5年を経過いたしました。県では、今年度を本格復興完遂年と位置付けるとともに、本日お手元にお配り申し上げておりますけれども、4月11日に新たに「がんばろう岩手！」宣言をしたところでございます。県では、被災者の方々の生活再建のためにも、消費生活の安定と向上に向けた施策の推進に努めているところでございます。

消費者施策につきましては、昨年3月に改訂いたしました岩手県消費者施策推進計画に基づきまして推進を図っているところでございますが、特にも最近のインターネットなどの通信手段の高度化に伴いまして、一層複雑化する消費者トラブルの解決力の向上でありますとか、被害防止、それから消費者教育の推進などに積極的に取り組んでいるところでございます。

本日の審議会におきましては、委員の改選後の最初の会議ということでございますので、会長の選任等をお願いいたしますとともに、消費者施策に関する取り組みの概要などについて御説明申し上げたいと考えているところでございます。どうか皆様におかれましては、忌憚のない御意見を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、委員の皆様には県民の消費生活の安定と向上のため、今後ともなお一層の御理解と御支援を賜りますよう改めてお願い申し上げます。御挨拶とさせていただきます。本日は、よろしくようお願い申し上げます。

3 委員紹介

○田中参事兼県民くらしの安全課総括課長

会議に入ります前に、今回は委員の改選後の最初の会議でありますので、委員の皆様を御紹介申し上げます。お手元の名簿に従い、本日御欠席の委員も含めまして全員をアイウエオ順に御紹介させていただきます。

青木幸保委員でございますが、本日は欠席です。

磯田朋子委員でございます。

太田秀栄委員でございます。

菊地清晴委員でございます。

小向瑞穂委員でございます。

佐藤美智子委員でございます。

菅原情子委員でございます。

沼田聡委員でございますが、本日欠席です。

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。

村上一男委員でございます。

村中ゆり子委員でございます。

柳村典秀委員でございます。

山口研介委員でございますが、本日欠席です。

横藤崇子委員でございます。

渡瀬典子委員でございます。

以上16名の方です。よろしく願いいたします。

続きまして、事務局の職員を紹介させていただきます。

先ほど御挨拶しました、津軽石環境生活部長です。

その隣が菊池県民生活センター所長です。

なお、私は県民くらしの安全課総括課長の田中です。どうぞよろしく願いいたします。

本日は、委員改選後の最初の会議ですので、会長が選出されるまでの間、暫時私が進行役を務めさせていただきます。よろしく願いいたします。

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) 消費者施策に係る県の取組について

○田中参事兼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、委員の互選によることとされていますが、いかがいたしましょうか。

○磯田委員

太田先生にお願いしたいと思います。

○田中参事兼県民くらしの安全課総括課長

太田委員にお願いしては、という御発言がありましたが、いかがいたしましょうか。

(「異議なし。」の声)

○田中参事兼県民くらしの安全課総括課長

皆様御異議が無いようですので、会長は引き続き太田委員にお願いしたいのですが、太

田委員、よろしいでしょうか。

それでは、太田委員が会長に選任されましたので、会長席にお移りいただきたいと思えます。

条例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と会議の議長をお願いいたします。

○太田会長

引き続き会長の任を仰せつかりました太田でございます。よろしくお願いいたします。

私ども法律相談等を受けておりましたが、常に消費者問題というのは市民生活と切り離せないと認識する事案も惹起されてくるわけでございまして、さらにそれに輪をかけて悪質商法、悪徳商法というのも手を変え品を変え、どうしても出てきてしまうという状況にあります。そうした中で、やはり消費者教育というのが提唱されてきて、県もそうした動きに力を入れているということだと思います。

当審議会でもそうした消費者施策の作成及びその実施状況につきまして審議、協議していく任に当たりますので、そうした消費者問題に対応する上で重い責務を担っていると考えております。皆様方とともに力を尽くしてまいりたいと思っておりますので、引き続き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すが、磯田委員と佐藤委員を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。

続きまして、議事の(2)の会長職務代理者の指名ですが、条例第36条第3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、米田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。

次に、議事の(3)の紛争解決部会委員の指名ですが、条例第38条第1項の規定により、審議会に紛争のあっ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、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、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。

まず、消費者代表委員から磯田委員、事業者代表委員から村上委員、学識経験者からは山口委員、渡瀬委員、それから私の以上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、山口委員は不在ですので、事務局のほう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移ります。これについては、事務局のほうから御説明をお願いいたします。

○菊池県民生活センター所長

それでは、私のほうから御説明させていただきます。

議事4の消費者施策推進計画と議事5の消費者施策に係る県の取組につきましては、そ

それぞれ関連してございますので、恐縮でございますが、一括して説明をさせていただきたいと思っております。

まず、議事の4、岩手県消費者施策推進計画についてですが、この計画は、昨年、平成27年の3月に策定されたもので、計画の策定に当たりましては当消費生活審議会に諮問し、答申をいただいておりますので、内容について御承知の委員もいらっしゃるところでございますが、今回委員の改選がございましたので、改めて計画策定の経緯、計画の概要について御確認をいただきたく議題とさせていただいたところであります。要点について御説明をさせていただきます。

お手元の資料1を御覧願います。1として計画策定の趣旨、2として計画の位置付け、そして3に計画の期間について記載しております。

まず、計画策定の趣旨でございますが、1段落目に記載のとおり、岩手県消費生活条例第3条、県の責務の規定を受けて、具体的な消費者施策を進めるため策定しているというものでございます。この計画は、平成17年の4月に施行されました県の条例を受けて、翌平成18年に推進計画として策定されたもので、以後計画期間を5年として、5年に1度改訂するといった形で策定してきているといったものでございます。

資料の中段、2の計画の位置付けを御覧願います。ここには、この計画の位置付けを記載しておりますけれども、3つあります。1つ目は、2行目になりますが、条例を受けて、県民の消費生活の安定及び向上に資するための行動計画であるということ、2つ目ですが、いわて県民計画、本県の総合計画に記載されている消費者施策の推進についての具体的な事業実施計画であること、そして消費者教育推進法あるいは消費者教育基本方針を踏まえた消費者の教育推進計画としての位置付けも併せ持っているというような計画でございます。

最後に、3の計画の期間ですが、現計画は昨年、平成27年度から31年度までの5年間で、計画策定後3年目、来年度になりますが、平成29年度には事業あるいは指標の見直しを行うということとしております。

続きまして、計画の概要についてですが、A3判の資料をごらんいただきたいと思います。左側に旧計画と記載しています。これは、現計画の改訂前、平成26年度までの計画期間の概要、そしてその隣、課題と書いていますが、緑の網かけのところですが、社会情勢の変化を踏まえての課題について整理をしております。旧計画を踏まえ、課題を整理したということでございます。

この課題の1では、監視指導とか検査の実施、あるいは消費者事故情報などの共有化を図りながら消費者事故の未然防止とか被害の拡大防止に取り組む必要があるというふうにしております。また、課題の3では、例えば3の(2)ですが、消費者教育推進法、これは平成24年の12月に施行された法律で、消費者被害防止のために消費者教育の推進を狙いに制定されたものでありますが、そうした消費者教育への対応とか、あるいは課題の4の(1)にございますとおり、年々手口が変わって複雑、巧妙化するトラブルへの対応、あるいは4

の(2)、多重債務問題に対しては関係機関と連携して取り組んでいく必要があるということ、5では市町村相談体制への支援というようなことで、こういったものを課題として掲げてあります。

そして、その課題に対して新計画では、右側になりますが、課題に対応する形で施策の方向を設定しているというところで、基本目標はピンクの網かけのところがございます「消費者被害のない地域づくりをすすめ、消費生活の安定と向上を図る」としております。

そして、施策の方向1、2、3、4、5、それぞれゴシック体のところにさらに括弧数字で細かく14の方向を示しています。それぞれに主な取り組みというのが細かくございます。一つ一つの説明は省略いたしますけれども、計画そのものには事業編ということで、具体的な事業を一つずつ説明として数値目標等を掲げてありますので、別途御確認いただければと思います。

次に、資料の右下のところ、新計画の進行管理・検証という部分ですけれども、これは毎年度進捗状況の点検を行って、この審議会に報告をするということにしております。平成27年度の、昨年度の事業の実施状況につきましては、取りまとめを行って9月以降、秋口あたりには改めてこの審議会を開催して詳細御報告をさせていただくというような予定にしておりますので、よろしく願いいたします。

続きまして、議事の5になりますけれども、A4の縦の資料2というものを御覧いただきたいと思います。ただいま御説明した計画に基づいて、県民生活センターが中心になって今年度、平成28年度に実施する主な事業というものをここに記載しておりますので、御説明申し上げたいと思います。

表の上のところですが、解決力の向上と消費者力の向上と2つに分けております。解決力の向上については、消費者被害の救済という観点からの取り組みを縦に整理してあるものです。右側は、消費者力の向上ということで、こちらのほうは消費者教育の推進という観点からの取り組みで、教育の部分とトラブルに巻き込まれた場合の解決とに区分して整理してあります。

まず、解決力の向上のほうの取り組みですけれども、一番上の資質・能力向上のところには、消費者相談に対応する生活相談員の資質向上への取り組みということで、レベルアップ講座とか、あるいはスキルアップセミナーとか、生活相談事例研究会、それぞれ年間10回ずつ開催を計画しております。

次に、チームアプローチのところですが、消費生活相談窓口高度化事業ということで、これは月に2回、弁護士さんによる無料相談会、このセンターを会場として実施しておりますけれども、1日6人で月2回、年間通し12カ月ということで144人までの想定で対応しているものですが、昨年度の実績としては96件の相談がありました。やはり弁護士さんへの相談ということで、不動産トラブルとか、出会い系サイトとか、あるいは詐欺サイトとかというような相談が昨年度は多かったというような状況でした。

次の多重債務者解決支援事業についてですが、弁護士さんの無料相談を県内各地で開催

するというものでございます。これは、年間114回の開催を計画しております。多重債務者ということで、多重債務の解決支援を主眼とはしておりますけれども、相談内容は限定はせず、被災者からの生活再建に係る相談など幅広い相談内容にも対応していくといったものであります。参考までに、昨年度は相談件数が449件、そのうち多重債務は156件ということで、多重債務相談の割合は34.7%といったような感じです。

次の知的障がい者等金銭管理支援事業ですが、これは知的障がい者の方々が適切に金銭管理できるようにということで、平成26年度に作成した支援ガイドブック、これは支援者向けのもので、あとテキストブック、これは当事者の方に向けたもので、昨年度実際に支援学校で活用してもらって、必要な見直しをしたものが今年の3月に新しい改訂版としたものです。それらを教材としながら障がい福祉関係の研修会とか、あるいは福祉作業所等への訪問などを通じて普及を図っていこうというものであります。

次に、新たなADRということですが、審議会の紛争解決部会などのほかに市町村や県の生活相談員さんのあっせんがなかなか難しい困難な事案については、市町村の方に弁護士を派遣して解決してもらおうといったような支援にも取り組むといったものです。ちなみに、昨年度の実績は1件でございましたけれども、必要に応じて対応していくというような中身であります。

次に、表の右側を御覧いただきたいと思います。消費者力の向上です。これは、県民向けのイベントとして消費生活セミナー、これは専門学校、あるいは小学生の親子を対象としたセミナー開催、5月には消費者月間ということで消費者110番の実施などを計画しております。そのほか消費者力検定チャレンジ講習会とか、くらしとお金のセミナー&相談会、こういったものを団体さんと協働しながら進めていくということにしております。

次の、パーソナルコミュニケーションのところですが、出前講座の実施、あるいは学校での消費者教育の支援事業として県教育委員会と連携した教員向けのセミナーとか、あるいは今300人位おります消費生活サポーターを通じた情報提供とか注意喚起というものを行います。出前講座では、悪質商法などによる消費者被害の未然防止ということを狙いに、各市町村の自治会あるいは老人クラブなどからの要請を受けて、センターの生活相談員が実際に出向いて行って講座を開催しているということで、昨年度は31回出前講座を開催して、参加いただいた方の合計は1,170人というような状況になっております。

そのほか、メディア等利用ということで、テレビを活用したキャンペーンとか、あるいはいろいろな県の広報媒体を利用した情報発信に取り組むことにしております。

以上かいつまんでの説明でしたけれども、議事4、議事5ということで御説明を申し上げます。

説明については以上です。よろしくどうぞお願いいたします。

○太田会長

ただいまの説明につきまして、委員の方々から御質問、御意見等ありましたらお願いいたします。

渡瀬委員、どうぞ。

○渡瀬委員

パーソナルコミュニケーションのところの小中高等学校消費者教育支援事業のことについてお伺いします。

詳しい部分については、また後のほうで出てくるといいますか、報告いただけるのかなと思いながら、今までのところどのような形で進められているのかとか、それからどんな成果がというような報告は、いずれ出てくるものと捉えてよろしいのでしょうか。

○菊池県民生活センター所長

パーソナルコミュニケーションの中の小中学校消費者教育支援事業ですけれども、成果等につきましては改めて9月以降に実績という形でお話しさせていただきますけれども、概略の話をさせていただきますと、当センターに学校の先生を退職した方を消費者教育推進専門員として配備して、小中学校との連携を図りながら実際訪問しています。年間大体100カ所ぐらい小中学校を訪問して、校長先生方と消費者教育の情報交換とか、あるいは情報提供とかというようなものを実施しております。

実際にこちらから提供する情報としては、子どもサポート情報とか、見守り新鮮情報という、色々な資料をお持ちしてお話をしているというような形です。

あとは、他の県の小学校、中学校での消費者教育の先進県と言われているところを何カ所か訪問して、使える部分があれば普及させていこうかなというようなことで、今年度はそういった先進地事例調査というものも検討しているというような形でございます。ベースになるのは、消費者教育推進専門員が中心になって年間100カ所ぐらいの学校を回ると。公立の小学校、中学校が岩手県で雑駁に言うと500ぐらいあって、5年間の計画で一巡しようという、大体そんなようなイメージで各年100カ所、いろいろ情報交換したり情報提供というのをやっているというのが状況でございます。

○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。

横藤委員、どうぞ。

○横藤委員

消費者教育のことなのですけれども、これを拝見しますとセミナーとか、あと場所の提供とか、そういうことはいろいろしていると思うのですけれども、ちょっと前だと例えば友の会さんとか自分たちで生活を良くしようとか、生活の中の問題点を考えて活動なさっているところとかありましたし、あと震災前はアイーナで環境展とかあって、私たちも出展させていただいていたのですけれども、そうするとちょっと前だといろんな主婦層で消費者活動している人たちの交流があったりとかして、情報交換とか、あと発表の場があるから次に向けて何かまとめをしてみようとか、これについて学んでみようとか、そういうことができていたのですけれども、最近はまだそういう活動、主婦の人たちもみんな働きに出ていて、なかなかそういう活動をしている方たちもいなくて、何かやっぱり場があっ

て教わりに行くのもいいのですけれども、そうやって自分たちで学んでやっていくということもとても大事だと思うのですけれども、そういうことをしているグループを把握しているのかということと、あとそれに対する何か支援というか、そういう活動の場の提供とか、そういうことは考えてはいらっしゃるのでしょうか。

○事務局（小山主任主査）

消費者団体の把握は、という御質問でしたけれども、3年置きに消費者団体基本調査を国の消費者庁でやっておりまして、そちらの情報は後から私どもで頂戴しているところがございます。ただ、全部網羅しているかということ、若干欠けている部分もあるかもしれないというふうなところです。

それに対しまして、何かの支援は、というお尋ねだったと思うのですけれども、私どもの方では先ほど申しました出前講座のような場で、御依頼がありましたらば、それに対しまして対応させていただくという形の支援等をさせていただいている状況です。

○横藤委員

わかりました。

○菊池県民生活センター所長

補足をさせていただきます。

今いただきましたお話は、随分大事な部分かなというふうに思います。仕事しに外に出られている主婦の方というのは、逆に言うと夜に家にいて、それで少ない時間の中でお買い物するということで、どうしてもインターネットでの買い物が行われてトラブルに巻き込まれるということもあるのかなと。まして、そういう方々は、出前講座をやってちょうだい、というようなことも中々しにくい状況もあるのかなということ、今々すぐの対応にはならないかもしれませんが、これからいろんな団体さんとの交流とか情報交換の中で、どういう方向があるのかということも確認したりしながら、できることが出てきたときには対応していきたいと思います。

○太田会長

ありがとうございます。そのほか御質問、意見等ございましたでしょうか。折角の機会でございますので、新任の委員さんとか、何か御感想でも伺えればと思うのですけれども。村中委員さん、いかがでしょう。御感想でも。

○村中委員

私自体この会議の趣旨をちゃんと理解していきたいなと思っておりまして。消費者にかかわることについてということで、子供たちのキャリア教育というような形の中で、将来の社会を生きていくための部分の教育は行っていますので、消費者教育というのとキャリア教育がどこかでマッチしていくのではないかなと思いながら私は今聞いているところでありましたので、その辺と、検討のところ、私自身の課題として見ていきたいなと思ったところでありました。

○太田会長

これについては、事務局のほうから何か。

○菊池県民生活センター所長

いずれ子供たち、これから消費者になっていく人たちへの教育というのは非常に大事だと思います。被害に陥りやすいだろうということで、知的障がい者の方々の部分については特にテキストとかがないということで、平成26年度にテキスト化したものがありますけれども、小学校とか中学校でも使える部分がもしあれば、その辺についてはやっていきたいと思いますし、年間100回くらい回らせていただく中で、またいろんな具体のニーズとかがあれば対応していきたいと思います。

○太田会長

ありがとうございました。あとは、公募委員として応募してくださった小向委員は何か御感想はございませんでしょうか。

○小向委員

消費者被害は、やっぱりまだ最近ではお年寄りというか年配の方が陥ってしまう場合が多いのかなと思っているのですが、そういったときにパーソナルコミュニケーションの欄にあります出前講座はとても有効だと思っていまして、岩手県は北から南までとても広いのですけれども、例えば北の地域ですとか、南の地域ですとか、そうしたところにも県民生活センターの方が講師としていらしていただいているものなのかなとちょっと心配になったのですけれども、どんなものなのでしょうか。

○太田会長

はい、どうぞ。

○菊池県民生活センター所長

今の話、出前講座をいろんな地域へ出かけて県内広く行っているか、というお話でございましたけれども、平成27年度の出前講座は31件ですが、盛岡が半分ぐらい、そのほかに盛岡以外ですと北上、あるいは二戸、洋野町、一戸町、陸前高田、奥州、一関、千厩、八幡平市、金ヶ崎、九戸といったようなところから、それぞれの地域の社会福祉協議会、何とか長寿会、いきいきサロン何とかとか、御年配の方々の所属している名称が多いように見えますけれども、町によっては教育委員会さんからの依頼というようなことで、それぞれの地域で地域なりの課題の中で出前講座を要望されていらっしゃるようです。県内からの要請に応じているということで、県北、沿岸含めて対応しているということでございます。

○太田会長

そのほか御質問、御意見等ございませんでしょうか。

(「なし」の声)

○太田会長

よろしいですか。それでは、ただいま委員の皆さんから出されました御意見、御質問等を踏まえて、今後の消費者施策の推進に取り組んでいただければと思います。

5 その他

○太田会長

予定された議事は以上ですけれども、ほかに事務局からはございますか。

はい、お願いします。

○菊池県民生活センター所長

先ほど議事の中でもお話し申し上げましたが、次の審議会の具体の日程は固まっておりますが、市町村さんの相談の内容とか整理して実績をまとめる関係で、どうしても秋口近くになって恐縮なのですけれども、9月ぐらいの開催を予定しております。また改めて日程調整等はさせていただきますし、そのときにはもう少し内容を実績という形で御紹介できるかと思っておりますので、その折にはまたよろしく願い申し上げます。

○太田会長

ありがとうございました。そのほか委員の皆様からは何かございますでしょうか。

(「なし」の声)

○太田会長

特になければ、これで審議会を終了いたしまして、進行を事務局にお返しいたします。御協力どうもありがとうございました。

6 閉会

○田中参事兼県民くらしの安全課総括課長

太田会長、どうもありがとうございました。これもちまして消費生活審議会の全体会を終了いたします。

なお、引き続き紛争解決部会を開催しますので、部会委員の皆様は準備が整うまでしばしお待ちください。また、部会以外の皆様には大変ありがとうございました。