

平成28年度第2回岩手県消費生活審議会議事録

日 時 平成28年10月13日（木）

10：30～11：45

場 所 県民生活センター 大ホール

〔出席者〕

○委員12人（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 佐藤美智子委員 菅原情子委員
沼田聡委員 米田ハツエ委員 松平アイ子委員 村中ゆり子委員 柳村典秀委員
山口研介委員 横藤崇子委員

○事務局（岩手県）

津軽石昭彦環境生活部長 熊谷泰樹副部長兼環境生活企画室長
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

ただいまから平成28年度第2回岩手県消費生活審議会を開催します。

まず、本日の委員の御出席は、委員総数16名中12名の出席ということになっており、半数以上の出席でございます。岩手県消費生活条例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。

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

○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岩手県環境生活部の津軽石部長から御挨拶申し上げます。

○津軽石環境生活部長

皆さん、おはようございます。環境生活部長の津軽石でございます。本日は、朝早くから委員の皆様におかれましては当審議会に御出席を賜りまして誠にありがとうございます。

初めに本年8月に台風10号被害、大きなものがございました。犠牲になられた方の御冥福をお祈りするとともに、被災された皆様方の一日も早い復旧をお祈りするところでございます。

さて、委員の皆様におかれましては、日頃より本県の消費者施策の推進に格別の御協力を賜りまして厚く御礼を申し上げます。また、先日多くの県民の皆様の御支援、御協力の下に開催された希望郷いわて国体が、11日に成功裏に終わってございます。御協力誠にありがとうございました。また、22日には障がい者のスポーツ大会であります希望郷いわて大会が開催されるということになってございます。引き続き皆様方のそれぞれのお立場での御協力を賜りたいと考えているところでございます。

さて、本日の審議会でございますけれども、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、これの初年度に当たります平成27年度の施策の評価につきまして御説明申し上げますとともに、今後の本県の消費者施策の充実につきまして皆様方から御意見を頂戴したいと考えております。併せまして、昨年度の消費生活相談の実施状況につきまして御報告させていただきたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。

委員の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。簡単ではございますが、御挨拶とさせていただきます。本日はよろしくお願い申し上げます。

○田中参事兼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、前回御欠席で、今回御出席をいただいております委員の方を御紹介申し上げます。次第の裏面に委員名簿がございます。お手元の名簿に従い、アイウエオ順に御紹介いたします。

まず、沼田聡委員でございます。

次に、山口研介委員でございます。

どうぞよろしくお願いたします。

また、今回御欠席の小向瑞穂委員でございますけれども、県外に転居されるということで、委員を辞任したいという申し出がございましたので、お知らせします。小向委員は公募による委員でございましたので、後任の委員につきましては改めて公募の手続き等を進めてまいりたいと考えております。

3 議 事

- (1) 岩手県消費者施策推進計画（H27～H31）の平成27年度評価について
- (2) 平成27年度消費生活相談の概要について

○田中参事兼県民くらしの安全課総括課長

それでは、ただいまから議事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になっておりますので、以後の議事進行につきましては太田会長にお願いいたします。よろしくお願いたします。

○太田会長

皆さん、おはようございます。お忙しいところ御出席くださいますのでどうもありがとうございます。

本日の会議の予定ですけれども、概ね12時頃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、よろしくお願いたします。

まず、議事録署名人の指名ですけれども、審議会の運営規程第15条第2項により、会長が指名することとなっております。本日は、沼田委員と菊地委員を議事録署名人に指名いたしますので、よろしくお願いたします。

それでは、議事に入らせていただきます。議事の(1)、岩手県消費者施策推進計画(H27～H31)の平成27年度評価につきまして事務局から御説明をお願いします。

○菊池県民生活センター所長

県民生活センター所長の菊池でございます。よろしくお願ひいたします。私の方から、岩手県消費者施策推進計画の平成27年度評価について御説明を申し上げます。

説明は、資料1-1、表題に計画の平成27年度評価とあるA4縦のもの、それと資料1-2、A4横の資料になりますが、表題に事業評価一覧表と書いてあるもの、そして資料1-3、表題に参考指標実績一覧表と書いているものに基づきまして説明をさせていただきます。いろいろと細かい記載がございますけれども、事前にお送りして御覧いただいている部分もあるかと思ひます。今日は、ここに記載していないことも含めて、どんな感じで事業を行ってきたかということをお説明させていただきたいと思っております。

それでは、資料1-1を御覧いただきたいのですが、これは昨年度取り組んだ事業のうち、主要指標として目標値を定めている事業で、全部で28事業ございますが、それを小項目ごとに分類しているものであります。評価基準ということで、上の1のところはA、B、Cとありますけれども、目標値に対して達成度が100%以上であればA、80%から100%未満であればB、80%未満であればCとなっております。

それで、下の表の合計、網かけの部分を御覧いただきたいのですが、主要指標28のうち25事業がAということで、大体9割方がA評価ということで目標を達成しました。細かい取り組みにつきましては資料1-2で御説明いたしますけれども、大きく見ますと28のうち25がA評価で目標は達成でき、残りの3事業、約1割方が概ね目標を達成できたと、100%にちょっと足らなかったというようなものが3事業あるということで、これがB評価ということです。そして、一番右に57という数字が入っていますけれども、この57というのは推進計画の中で取り組むべき事業なのですけれども、目標値を立てて進捗管理をしていくにはなじまないというようなもので、これは参考指標ということで実績を押さえておくというような形のものであります。これは、資料1-3の方で出てまいります。

次に、資料1-2に基づきまして、事業の具体的な実施状況について御説明をさせていただきますと思ひます。今、主要指標として目標値を定めているものが28項目とお話ししましたけれども、表の左から4列目に、上に番号とありますけれども、1番から2番、3番、4番と書いてありますけれども、これが1番から、めくっていくと28番までであるということで、この28の事業、これが目標値を立てて進捗管理をしているというものであります。

それで、かいつまんで御説明をさせていただきたいと思ひますが、まず番号の3番ですけれども、3番は灯油の延べ調査回数というような指標名、取り組みの内容ですけれども、灯油の価格は生活との関連性が高いということで、生活に必要な価格情報の提供を行うことを目的として実施しているものであります。これは、国の統計データもあるのですが、県全体としての数字が一本で出ているものですから、県の方では独自に各振興局ごとに調査をして、地域ごとの価格を出しております。目標値240回に対して実績値が480回ということになってはいますが、これは計画では冬場、10月から3月までの6か月間

調査を行うこととして、6か月掛ける4広域振興局掛ける、各振興局で10店舗ということ
で、240という目標を立てたのですけれども、灯油価格の動向なども踏まえ、毎月実施した
方がいいのかなということで、年間通して480回やったというような形になっているもので
あります。

次に、5番の取組店舗割合と書いていますけれども、これは単位価格表示の推進につい
ての指標となります。商品を販売するときに販売価格がありますけれども、そのほかに
100グラム当たり幾らとか、あるいは10ミリリットル当たり何円とか、計量単位当たりの価
格を併せて表示した方がお客さんの価格の比較を分かりやすくするというようなことで、
消費者の選択の利便につながるというようなことから、こういう単位価格表示というもの
を推進しているという背景がございます。うちの県では、売り場面積で300平米以上、農協、
生協は100平米以上の県内の店舗411店舗を対象に37の品目を選んで、それについて調査を
しています。調査の結果、回答のあった店舗のうち、37品目のうち1品目でも単位価格の
表示をしているところを1店舗というふうにカウントしてまいります。それで見ま
すと、昨年度は61.6%ということで、目標値を若干下回った形になってBということにな
りましたけれども、今後ともこの調査の実施を通じて、対象店舗に取り組み意識を啓発し
ていきたいと考えております。

ここには記載していませんけれども、単位価格表示の実施率が高い品目というのを参考
までに御紹介しますと、一番高いのは、精肉で96.7%、次に魚ですけれども、マグロが93.8%、
3位がサケということで86.6%というあたりが単位価格表示のベストスリーになっていま
す。調査結果の詳細につきましては、県のホームページに公開しておりますので、別途御
確認をいただければと思います。

次に、7番目の消費生活サポーターの登録者数についてです。昨年度末294人というこ
とで、300人の目標値を若干下回りました。新たに加入していただける方もいるのですけれ
ども、高齢者の方など登録の更新とかがなかなかできなくて、抜けられていくという方など
もいらっしゃるまいして若干減ってしまいましたので、継続してサポーターの募集をしてい
きたいというふうに考えております。

次の8番は、サポーターに情報提供をする回数ということで設定してあるものでは
けれども、6回の目標を立てて、実績は7回でした。どんな情報提供をしているかというこ
とを御説明させていただきますと、委員の皆様には定期的に送っている資料になりますけれ
ども、「くらしのひろば」、あるいは出前講座のチラシ、弁護士相談会のチラシ、あと国民
生活センターが発行する「見守り新鮮情報」とか、「子どもサポート情報」とか、そういっ
たものを送っておりまして、消費生活サポーターの方々はそうした資料を御覧いただいて、
例えば町内会の集まりに行ったときに何かこういう話題があるようだとか、できる範囲で
の普及啓発の広がりというものを期待してやっているものであります。

ページをめくっていただきまして、9番、10番、11番のあたりですけれども、これは対
象を小学生、高校生、専門学校生というふうな形に分けて、それぞれセミナーをやるとい
うような形のものであります。詳細のお話は省略しますが、銀行とかいろんな企業が
中心で活動している県の金融広報委員会というのがあるのですけれども、そことの連携

の中でやっているセミナーもございます。

次は、12番を御覧いただきたいのですが、12番は出前講座ということでいろんな方々から講座をやってほしいという要請に応じて出向くものでありますが、昨年度は31回開催をいたしました。老人ホームとか自治会とか社協などからの申し込みが多いという状況です。内容としてのリクエストは、高齢者を対象とした講座依頼というものが多くて、7割方は高齢者向けの講座依頼でした。テーマとしては、お年寄りを狙う悪質商法と対処法といったテーマでの講演が多かったというような形です。ちなみに、地域を見ますと内陸部の市町が多いのですが、県北の市町とか、あるいは沿岸の方からも要望があり、全県からの申し込みがあるというふうに思っております。今後とも継続して取り組もうと思っております。

14番、延べ学校訪問校数とありますけれども、消費者教育を進めるに当たって、学校の先生方にも消費者教育の重要性とか、いろんな情報提供を行うことを目的に学校を訪問するというその回数を目標値として掲げたものです。5年間で公立の小中学校を一巡しようということで、1年当たりの目標値を定めておまして、昨年度93件と、ちょっと目標までいきませんでしたけれども、計画期間内には一巡するように進めていこうと思っております。ちなみに、訪問した学校の先生方からの声を御紹介したいのですが、消費者教育は単に消費者トラブルの解決といったことだけではなくて、様々な分野と関連づけて学べるのが分かったというようなお話、あるいは自分の生徒がだます側にならないようしっかり教育していきたいとか、消費者教育という、そういうものに関しては習った経験がないので、いろんな情報が欲しいと、あともらった情報は学校の中にも掲示して活用しているというようなことで意見をいただいているところです。

次に、15番なのですが、これは知的障がい者に対する消費者教育というものの一つなのですが、要は知的障がい者の方々の金銭管理をテーマにして情報提供とか研修会を開催しているものです。昨年度は、なかなか市販の教材というのがあるわけでもないで、自分たちで教材を開発しようということで、支援学校の先生方にも使っていただいたりしながら、ガイドブックとテキストブックを作成したところです。その教材が手前みそでありますけれども、平成27年度の消費者教育教材資料表彰の行政部門で優秀賞をいただいたということで、今後関係機関と連携しながらこの教材の活用を積極的に進めて、知的障がい者の方々に対する教育の充実を進めていきたいと思っております。この教材は、表彰状と一緒にセンターの玄関ホールに展示してございますので、お立ち寄りいただければ幸いです。

続いて、16番から23番までは、トラブルに遭った方々の救済というようなテーマの取り組みの内容になります。

16番目、相談解決割合とありますけれども、相談を受けて解決をした割合ということで、実績値96.5%ということになっております。これは、いわて県民計画の第3期アクションプランの指標にも位置づけている指標でございます。

17番目から19番目、レベルアップ講座、スキルアップセミナー、生活相談事例研究会のあたりですが、これはそれぞれ相談に応じる生活相談員の資質を高めていこうとい

うことで、いろんな形での研修をやっているというもので、レベルアップ講座はほとんどが弁護士の先生に講師をお願いして、法的なことを中心にやっておりますし、スキルアップセミナーは例えば電力の自由化とかクレジットカードの決済とか、そういう実務的な課題をそれぞれの専門家の人を講師をお願いして実施しているものですし、19番の事例研究会は、県内の生活相談員が集まっているいろんな情報交換をしながら、どうやれば解決できるのかなど、そういう情報交換をしているというものであります。

続いて、20番を御覧いただきたいのですが、これは生活相談員だけではなかなか解決が難しい法的な御相談もございますので、弁護士の先生をお願いして、このセンターを会場に月2回、年間24回開催しているというものであります。相談の合計は96件ということでございました。相談の内容は、借金とか過払い金とか、あとアパートを退去するときの敷金とか、設備の修繕費用など多岐に及んでおります。

4ページにまいりまして、22番の多重債務者弁護士無料相談、さっきも弁護士相談無料でしたけれども、こちらの方は多重債務という看板を掲げてやっているものです。多重債務が平成20年頃非常に深刻化していたときから取り組んでいる多重債務者弁護士無料相談という事業であります。平成22年に貸金業法の改正があって、いわゆる総量規制とかがあって相談件数は減少してきたのですが、依然として多重債務で困っている債務者の方々も多いということで、これは県のセンターだけではなくて、ここのほか、例えば奥州市、遠野市、一関市というようなところ、県内8カ所で年間114回開催しております。多重債務だけでない相談も受け付けているので、114回開催した中で相談件数は約450件ぐらいあるのですが、多重債務に限って見ると150件くらいというような状況であります。

次に、市町村の相談体制の支援ということで、25番、26番ですけれども、市町村の訪問とか、あと随時市町村からの相談を受けて、県のセンターとして助言等を行っているというようなものです。

27番は、ネットワーク会議ということで実施しておりますし、28番は消費者110番ということで、5月が消費者月間ですが、その月間の中で消費者110番というものを実施しております。相談件数は、昨年度は24件ということで、弁護士会の御協力をいただきながらやっているものです。

以上、かいつまんで事業の状況を御説明させていただきました。

次に、資料1-3になりますけれども、これは参考指標ということで、左側、項目(1)とありますけれども、ここは商品とかサービスの安全の確保ということで、各種法律に基づく監査指導等の状況について書いてあるものです。

2ページ目めくっていただいて、2ページ目は左側に項目(2)とありますけれども、消費者と事業者との取引の適正化ということで、ここに商品の表示とか、あるいは契約に関する立入検査の状況といったようなものの実績を載せてあります。

次のページは、(3)ですけれども、消費者教育の推進ということで、食の安全安心とか、あるいは医薬品の適正使用なども含めて消費生活に関する普及啓発の実施状況というものを記載しているものであります。いずれも基準年である25年度の数値と27年度の実績というものを記載しておりますので、御確認をいただければと思います。

以上、簡単ではございますけれども、議事1の27年度評価について御説明を申し上げます。よろしく願いいたします。

○太田会長

どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局からの説明につきまして御質問、御意見ありましたらお願いいたします。ございませんでしょうか。

どうぞ、沼田委員。

○沼田委員

沼田です。評価については特に意見はないのですけれども、2番、3番のガソリンや灯油の価格調査なのですけれども、これの県民への広報の仕方、特にガソリンについては沿岸部と、それから内陸部での価格差というのが非常に激しいというのが昨今です。県内の平均価格という形でマスコミさんの方ではいろいろ報道されるのですけれども、平均価格にするとならされてしまって、内陸の方々は結構うちのガソリンスタンド安いねという感覚になるのです。せっかく広域振興局単位でまとめられているようなので、広域振興局単位くらいの平均価格をマスコミさんに提供していただければ、沿岸部と内陸部の価格差がこのくらいあるのだなというふうなことも県民によく広報されますし、価格についても沿岸部随分高いねというふうなものとかも認知されるので、出し方としてそういうふうな形でマスコミさんにリリースしていただいた方が、細かい部分は細かく出るというのは承知しているのですけれども、やはり県民に広報する際はそういうふうにしていただいた方がいいかなというふうに思っています。というのは、実例として、我々も県内一円にガソリンとか灯油を供給しているわけですけれども、10円以上の価格差が沿岸部とあるものですから、そういう実態を知ることが消費者にとっては必要なもので、県内広うございますので、ぜひそういう形で広報していただければありがたいと思います。

○太田会長

はい、どうぞ。

○菊池県民生活センター所長

ただいまの沼田委員からの御意見、そのとおりだと思いました。私たちも県民の皆様にならぬ価格動向をなるべく細かい単位でお知らせすることが必要なのだろうということに取り組んでいるものであります。今委員にお話しいただいたことについては、私どもの方でマスコミに情報提供する段階では、振興局単位で、内陸とか沿岸とかと4つの地域ごとに数字は出しております。そうすると、確かに内陸よりも県北の方が灯油は10円安いとか、あとガソリンは逆に高いとか、いろんな状況が見えてきます。国が出しているものは全県一本なので、それだと薄まってしまってよく分からないということで始めた県内の地域別の調査でしたので、それを今そういう形では県のホームページには載せていますし、記者にもそういった形での情報提供はさせていただいていました。今後地域別の状況もできれば新聞に掲載してほしいというような話をどこかの場面でやっていければというふうに思っています。

○太田会長

よろしいでしょうか。そのほか御質問、御意見ありませんでしょうか。

では、ちょっと私の方から1つ。高校生向けとか小学生向けのセミナーも開催されているということです。あと専門学校生向けですか。これは、対象となる学校とかはどのようなふうにして選定されているわけですか。

○菊池県民生活センター所長

小学生は、学校に行つてというよりは夏休みと冬休みのときに、このセンターで開催するセミナーに参加する親子を募集するという形でやっておりました。ただ、小学生向けのセミナー、この目標値2というのは、そういう意味で夏休み1回、冬休み1回のイメージなのですが、例えば出前講座を昨年県内で31カ所やりましたと、高齢者のテーマが多かったですという話をいたしましたけれども、例えば小学校の方から来てもらってセミナーをやってほしいというものもあります。具体的には一関市内の小学校からリクエストがあつて、昨年は10月でしたけれども、子供とPTAということで、40人くらいが対象でしたけれども、オンラインゲームをやると後で高額請求が来るよ、無料のオンラインゲームなのだけれども、やっていくに従つてアイテムをゲットすると、それで課金されてすごい金額になるよとか、あとは架空請求の詐欺に気をつけようとか、そういったようなことをテーマにして小学校に出向いて行ってやっているものもあります。ですから、今のところは小学校は夏と冬にここにきていただくイベント的なセミナーと、あと出前講座ということで、学校からリクエストがあるときに行っているというような形でやっております。

高校は、これは教育委員会と連携しながら、高校を推薦していただくといいますか、高校の方でも高校を卒業するとひとり暮らしが始まるケースもありますし、いろんな意味で高校生に対する消費者教育が必要ということで、教育委員会と連携してなるべく毎年違う学校になるようにということでやっているものであります。

あと、専門学校は、一般に募集はしていますけれども、基本的には出向いて行って、やりませんかみたいな感じでやっているという形です。

ここにはないのですが、学校関係ですと平成26年度から始めているもので、小学校の先生を50人くらいずつここにお呼びして、消費者教育に関するセミナーもやっています。中学校の先生を集めてもやっています。先生方に分かってもらうと、先生方が自分の家庭科であつたり、社会科であつたり、そういう科目の中で消費者教育と呼ばれるもののコンテンツといいますか、内容について子供たちに伝えるというようなことで、今小学校の先生たちを対象にしたセミナー、あるいは中学校の先生方を対象にしたセミナーといったものもやっております。

○太田会長

ありがとうございました。というのは、民法の成人年齢が引き下げられるのではないかと見られておまして、今おっしゃつたような高校生を対象にして、あるいは先生方を対象にして高校でそういう消費者教育ができるような素地をつくっていくというのは非常に重要だと思いますので、今後ともよろしくお願ひしたいと思ひます。

○菊池県民生活センター所長

ありがとうございました。やはり成人年齢が18歳になるというあたりもいろいろ我々も頭にあります。認識しています。先ほどお話ししました岩手県金融広報委員会、日銀が中心になってやっておるところで、岩手県の会長というのは知事で、副会長が日銀の盛岡事務所長というようなことで、我々も事務局に入りながら一緒にやっているということで、平たく言うと日銀もかなりその辺のことを意識して、いろんな教材を作って、やっぱり高校生対象にしてやっていかなければならないというようなことで、県の金融広報委員会、日銀の方と我々のセンターの事業と一緒にコラボレーションというか、そういうような形で進めています。やっぱり高校生が大事なかなということで、これからも意識して進めていきたいと思います。

○太田会長

よろしくをお願いします。

○菊池県民生活センター所長

ありがとうございました。

○太田会長

そのほか、皆さん、御意見、御質問ございませんでしょうか。よろしゅうございますか。

(「なし」の声)

○太田会長

次に議事の(2)に移ります。平成27年度消費生活相談の概要につきまして事務局から御説明をお願いします。

○菊池県民生活センター所長

それでは、議事の(2)ということで、消費生活相談の概要について、資料2の方を御覧いただきたいと思います。右下に「ちょっと待て〜！」と書いて、歌舞伎役者のようなキャラクターがいますけれども、今年度新たに作成した「まてのすけ」というもので、ワンクリック詐欺とかにひっかからないようにちょっと待てという心の抑制を言葉にした名前なのですけれども、初めて御覧になった方もいらっしゃるかもしれませんが、というよりほとんどの方が初めてかもしれませんが、テレビで毎日1回CM放送をしたりしているものでありますが、ちょっとここに載せさせていただいております。

めくっていただきまして、1ページですけれども、ここは主な特徴ということで整理しておりますが、説明としてはデータとか表とかもありますので、2ページ以降の本文のところでお話をさせていただきたいと思います。

まず、(1)の総相談件数なのですけれども、要は県全体で何件相談があったかということで、平成27年度は全部で1万442件ということです。ここに岩手県と書いていますけれども、これは県民生活センター、ここに寄せられた相談件数ということです。市町村と書いておりますのは、各消費生活センターなどに寄せられた相談件数、合計で県全体というような組み立てになっております。26年度との比較で見ますと、微減、70件、0.7%減少というような形です。

下のグラフには、過去5年間の相談件数を記載していますが、最近、25年度以降は若干減る傾向にはありますけれども、5年間を俯瞰して見ると1万件をやや超えたぐらいで推移しているといったような状況です。

ここに記載しておりませんが、参考までに相談件数のピークは、これまで一番多かったのが平成16年度、約1万8,000件というものが一番多かったです。それと比べると今は4割以上の減少ということで、全国的にも相談件数のピークは平成16年度、これが約190万件ほどで、昨年度は90万件ぐらいということで、大体半分ぐらいという状況になっております。このピークのときの平成16年というのは、架空請求が非常に多くて、平成15年、16年というのはかなり突出した相談件数があった年でありました。

このグラフ、青と黄色で分かれていますけれども、県のセンターで受けたのが青、市町村で受けたのが黄色ということですが、27年度の相談件数1万件のうち、大体7対3で市町村と県というような感じでありました。経緯については、消費生活相談は基本的に市町村の事務だということが平成21年に消費者安全法で規定されたということで、うちの県でも市町村での相談体制を整備していこうということで進めていって、平成25年度に県内の全市町村で相談の窓口が設置されたというような状況です。ですから、25年度以降、市町村のウェイトが若干増えてきているというような感じでありました。

続きまして、めくっていただいて3ページ、ここで相談方法などを記載しておりますけれども、上の表の右側ですが、相談の方法は電話が合計で7,000件余りで、全体の大体3分の2ぐらいは電話なのですが、これは県と市町村で分けて見れば、県は全県からの相談なのでどうしても電話が多くなる。県で受けた3,000件のうち2,700件ぐらいが電話ということで、約9割が電話相談。一方、市町村の方では、電話相談が4,500件、市町村の相談件数の約6割方が電話、来所が約4割というような形になっております。やはり身近なところでの御相談というようなことが行われているというふうに思います。

中段の(3)は、相談件数を男女で分けたものですが、これはほぼ違いがない、ほぼ半々かなと。46%と44%という状況です。

その下の年代別ですが、各年代それぞれ、20歳代というのは少ないですが、大体10から14%と高くなっていて、60歳代、70歳代は36%と、この年代はほかの年代に比べると多いというような状況であります。

参考までに、国民生活センターの方でここ20年近く継続してやっている調査、全国調査ではないのですが、多分首都圏とか大きなところを対象にしているので一概には言えないのですが、消費者トラブルに遭った方の中で、消費生活センターとかそういうところに相談した割合というのが3%とか5%ということなのです。ですから、それでいくとその何十倍もの方がそのまま黙ってしまったり、あるいは隣近所の人と話をして終わってしまったというような状況もあるので、必ずしも相談件数がイコールトラブルの数ではないのですが、これよりはるかに多い方々がトラブルに遭っているのかなというようなことで、いろいろ普及啓発はしておりますが、ここで年代別の状況は以上のとおりであります。

続けて、4ページから5ページにかけてですけれども、ここでは商品・サービス別件数という言い方をするのですけれども、大分類で見ますと、次の5ページの真ん中のあたりに1位、2位と書いていますけれども、この辺の相談件数が多いということで見えていただければと思います。この1位のところは、大分類では運輸・通信サービスという言い方になるのですが、中身的にはアダルトサイトの関係とか、プロバイダーというようなものに関する相談が多いと、これが26%、相談件数の4分の1というような状況です。フリーローンとかサラ金とか住宅ローンという、いわゆるお金の関係が14%くらいで2位というような形になっています。先ほどここ2、3年の相談件数が若干減っているというようなお話をしましたがけれども、そうした中であってアダルトサイト、プロバイダー、いわゆるネット関係の相談件数というのは、むしろ増加している。25年度、2年前に比べて400件ぐらいは増加、1割以上増加しているということで、この項目については今増えてきている状況にあるということでもあります。

6ページの(3)は、年代別に見た相談の内容ですけれども、20歳未満から7ページに行きまして60歳代までは、これは中分類で見ているので文言がさっきとは違いますけれども、アダルトサイトとかデジタルコンテンツみたいなものがどの年代も多いという形です。70歳以上になりますと、8ページですけれども、1位が還付金詐欺のような電話が来たとか、あるいは行政をかたって何とかというような不審な電話が来たとかという相談が多いです。70歳以上の第2位というのは架空請求。だから、この辺は分類にもよりますけれども、1位、2位というあたりは、不審な電話が来たのだけれども、あるいは何か振り込めとか来たのだけれどもみたいな相談が多いという状況であります。

9ページを見ていただきたいのですが、ここからは参考資料ということで、うちの県のセンターに寄せられた相談、3,000件くらいあるのですけれども、ちょっと注視して見ていかなければならないというようなものを整理した部分であります。1つ目は、多重債務であります。数的には、紫のグラフなのですけれども、多重債務、平成23年度から27年度までは大体減ってきているという感じではありますけれども、ちなみに多重債務が一番多かったのは平成20年度の2,200件ぐらだったと、それから見ると今は200件を切る水準ということで、いろんな法改正もあったと思いますけれども、今は10分の1以下になっているということで減少はしているということです。

(2)は、不当請求ですけれども、これはパソコンとか携帯電話のアダルトサイトなどで、契約が成立したとは言えないのに料金を請求するというようなものなのですけれども、564件昨年度はございました。前年度に比べると70件ほど増加しているというような状況にあります。

続きまして、11ページですが、(3)のインターネット接続回線というようなテーマですが、昨年度が228件、その前の年が155件というようなことで、これは増えてきているということでもあります。

最後は、利殖商法ですけれども、これは平成25年度まで右肩上がりでも相談件数が多かったのですが、あとは減少傾向にあるというような状況であります。

あと、13ページ以降は、うちのセンターで受けた相談の内容を事例として載せております。説明については省略しますので、後で御覧いただければと思います。

事務局の説明としては以上でございます。

○太田会長

ありがとうございました。

それでは、今の説明につきまして御質問、御意見ございませんでしょうか。

どうぞ、沼田委員。

○沼田委員

9ページ以降の参考資料のところに、各分類ごとに年代別に前年と比較しての推移が出ているのですが、例えば1番目の多重債務とか2の不当請求のところに、昨年度は全然年代別の1位、2位、3位に入っていない年代がいきなり上位に入ってきているというふうなのが27年度見受けられるのですが、例えば多重債務の本年度であれば2位に男性の20歳代だとか、不当請求であれば男性の60歳代が昨年までは3位にも入っていないのにいきなり1位になっているとかという、こういう年代別にいきなり前年と違った傾向が出ているというのは具体的にどんな傾向だというふうに、何か特徴があるというふうに捉えているのかどうか、ちょっとお聞きしたいなということがまず第1点。

それからあと、まとめた中身で年代別に見てみると、年代を追うごとに非常に相談件数が増えていると。年齢構成比もあるとは思いますが、この一方で県の施策でやられているのが小中高の子供たちへの教育と、それからあと比較の出前講座でやられると御高齢の方々が多いということで、働いている世代の方々の相談件数に応じた何らかの情報提供の在り方というか、勉強の仕方というのは施策の中には……抜け落ちているのだとは思わないのですが、ここの層にきちっとやっていかないと、結局は自分が高齢者になっていったときもまた引き続き被害に遭っていくということなので、若いうちからやるのは当然なのですが、やっぱり常に学習はしていかないと、巧妙になっているそういった販売に対してどう対処するか身につけていくという上では、やっぱり30代、40代、50代、ここの働く世代のところでどういう手だてをとるのかというのは重要だなというふうに思っておりますので、この点について施策について考えていく点があれば、ぜひ教えてほしいという点です。

最後にですけれども、先ほどの報告のとおり、確かに相談に表れるのは本当にごくわずかの方々でしかないよというお話だったと思います。これ当然だと思うのです。業者さんに話してらちが明かないからこういう公的な部分に相談するのですから、その前に事前に業者さんなりと話して、らち明かないのだけれども、仕方がないから諦めるという程度が非常に多いというのと、あとは諦めなくても大体納得したからもう話をしないというものもあるのです。こういう点を考えると、やっぱり販売業者さんとのそういった消費者からの問い合わせ等がどういうものがどういうトラブルになっているのかというのを聞き取ったりする場面というのが必要なのではないかなというふうに思っています。特に私の方でもカード事業をやっているわけですが、事前にカードに関わるトラブルというのはほぼ問い合わせに対応して、ほぼ収束するのです。中身を見ると、カードの使い方、本人で

はなくて家族が勝手にカードを使っていたりだとか、子供が勝手に親のカードを使って、ネットにカード番号を登録していろんなキャラクターを購入したりとかという事例も実は結構あるのです。親御さんは知らないで、分からないカードの請求が来たとかというふうな形になるのですが。いわゆるこういう消費生活相談をする前に発生するいろんなトラブルというのも非常にたくさんあるので、こういう部分をきちっと広報を強めていかないと、やっぱり大きなトラブルになってしまうということなので、ハインリッヒの法則からしてみると、そういう細かな部分を拾い集めて広報していくということも必要なのかなというふうに思っていますので、多くの業者さんに声をかけるというのはなかなか難しいと思うので、例えばカード会社さんと年に1回情報交換してみる機会を持つとか、今年はカード会社さんとやったので、次は流通の業者さんを集めて消費者トラブルとかそういうふうなのはないですかとか、そういう懇談をちょっとするとか、そういったことをやられた方が、今までの取り組みとはちょっと違った観点の取り組みをされた方がこれからの消費者行政にとっては一石投じることになるのではないかなと思いますので、これは意見ですので、特に回答は必要ないです。

以上です。

○太田会長

では、事務局お願いします。

○菊池県民生活センター所長

ありがとうございました。ちょっと所感というか、コメントですけれども、1番目の年代の特徴については、分かりません。結果としてこうなると。これが何年間か継続して続くようであれば、何か見えると思うのですけれども、結果としてその時々こういう結果でしたという域を出ておりません。何かもっとドラスチックに出てくれば、要因分析とかいろいろあると思うのですけれども、ちょっとその辺は分かりません。

あと、2番目、各年代に応じてそれなりの相談件数があるということで、特に30代、40代、50代の仕事をされている方々への消費者教育というテーマで御意見いただきましたけれども、私どももとりあえず今小学校、中学校とか、あと高齢者の方々への出前講座での対応というところからスタートしていましたが、今検討している段階なのですが、来年度以降、稼いでいる人たちとか、今まさしく沼田委員がお話になったとおりの発想で何か取り組みたいなど。まだ検討段階ではありますけれども、いろんな団体、あるいは団体によっては合同の職員研修とかというのがあります。そういうところと連携しながら、研修の中の一コマとして消費者教育も入れてもらえないとか。ただセミナーをやりますので参加してくださいではなくて、そういうような業界とのコラボレーションで、農林水から、商から、工から、サービス業から、いろんな団体があるので、医療も福祉もありますので、そういったところで実際仕事をしている人たちにも消費者教育というものをやっていたらというふうな方向で検討しているところでもあります。なかなか自分たちだけで全部というのは無理なので、沼田委員もお話になったとおり、そういう業界団体とかいろんなところでもそういうテーマが多分必要なのだと思ってくれているのではないかな。その辺の掘り起こしも含めてやればということで、検討中ということでもあります。

あと、3番目に御意見としていただきました。そのとおり受けとめさせていただきたいと思います。沼田委員がおっしゃられたように、いろいろな業者とやりとりをして、そのエッセンスみたいなのを逆に広報に使うというような、そこまではまだ仕組みとしてはできていないのですが、年間いろんな業者との話、事業者訪問とか事業者指導というような言い方で、目標値の方には多分出ていないと思うのですけれども、いろんな業界の人たちと大体1時間半とか2時間とか、最近こんな苦情が来たとか、そういうやりとりをして、事業者団体は、こういう分野でのいろんな相談が来ているのだなど、であれば自分たちはこういう部分を気をつけなければならないなという、そういうやりとりをしている、取り組みはしておりますけれども、それをある程度まとめて集約して次の段階にということろまではまだちょっと行きかねていますので、今後考えてみたいと思います。

○太田会長

そのほか御質問。

どうぞ、磯田委員。

○磯田委員

8ページの相談の多い販売購入形態のことについてお聞きしたいのですけれども、通信販売に次いで店舗購入が2番目に多いというふうに書かれていて、でもほぼ同じぐらいの相談の割合だと思うのですけれども、店舗での購入での相談ということで、多分店舗なので県内でのお店が多いのだと、ほとんどそうだと思うのですけれども、これ相談の中で同じお店の相談が多数とか何件かあった場合というのは、先ほど事業者団体とはそういう指導とかやりとりをするということは言われたのですけれども、個々のお店に関してそういう相談が多かったお店とかに対しては指導とか、こういうことはどうなのというようなことはされているのでしょうか。

○太田会長

御回答お願いします。

○菊池県民生活センター所長

相談の内容は、必ずしもどの店でというのを聞かないでというか、例えば何とか商店で買ったのだけれどもというのが把握できる相談もあれば、そうでない相談も中にはあるということで、結論を言いますと同じ店から同じ苦情が来たことで、そのお店に対して何らかの指導するということは基本やっていないです。ただ、中身によってというか、例えば景品表示というか、優良誤認などの関係で、全品380円という居酒屋があったりしたときに、380円ではないものもあったとか、380円というメニューの中に、例えば焼き鳥が3人前でも380円と書いていて、5人盛りでも380円と書いていて、では5人盛りが得だろうということで頼んだら、380円掛ける5人前請求されたけれども、380円とメニューに書いていないかとかと、そうなると確かに書きぶりは勘違いさせるのかなということで、指導というよりは実際、そのケースのときはお店の名前が分かったので、行って見て、状況をお話しする中で、では勘違いしないようにしようというのはありますけれども、なかなかこの店でこういう苦情が特化しているというのは、今のところ把握はしていないという状況です。

○太田会長

よろしいでしょうか。

そのほか。どうぞ、横藤委員。

○横藤委員

私は、セールスの電話についてなのですけれども、家にいますと一時期よりは少なくなつたのですけれども、光回線のセールスとか、あと健康食品のセールスとかよく電話がかかってくるのですが、メールだと業者さんにあなたからのメールは私は受け取っていいですよという意思表示をしたメールしか送ってきてはいけないことになっているのですが、電話は全然そういう縛りがないので、すごくかかってくるのです。例えば家事をしていて忙しいときとか、小さい子供が泣いていても電話はもう、ちょっと一種の暴力ではないかと思っていた時期もあったのですけれども、そういうことが、セールスの電話は断りたいですという意思表示ができる制度があればいいなと思っていたら、Do-Not-CallとかDo-Not-Knockとか、そういうふうなのが海外にはあって、それはいい制度だな、何で日本ではやらないのだろうなと思っていたら、国会の方でも少し話し合われていたようなのですけれども、それが流れてしまったというのを新聞で見たような気がしていたのですが、高齢者の被害というか相談で還付金とか架空請求とかそういうふうなのは防ぐのは難しいかもしれないのですけれども、商品とかサービスを売るということに関しては、電話かけてほしくないですという制度があれば、ちょっとは助かるのかなと思っているのですが、何かその件について、ちょっと話が大き過ぎて、自分たちがどうできるというわけではないのですけれども、消費者の方もちょっと声を上げたいなというのがあるのですが、何かその辺の世の中の流れとか、私たちにできることがあったらば教えていただきたいなと常日頃思っているのですが。

○太田会長

いかがでしょうか。どうぞ。

○菊池県民生活センター所長

まだDo-Not-Call等含めて情報を持ち合わせておりません。今後いろんな国との会議とか国センとのやりとりの中でちょっと勉強して、お伝えできるものがあればお伝えしたいと思います。

また、今いろいろ相談いただいている電話では、同じような話をされる相談者の方もいます。出ってしまったら、相手も切らないしみたいな話があって、そういうときは今はかかってきた電話を着信拒否するとか、あるいはよほどひどければ電話番号を変えるとか、そういうやりとりもありますけれども、一歩先の海外での取り組みはちょっと今情報を持ち合わせておりませんので、今後の課題にさせていただきたいと思います。

○横藤委員

分かりました。ありがとうございます。先日自宅の方に警察ですということで、お宅の付近に不審な電話がかかっていますから気をつけてくださいということで、防ぐ手だてとしてはナンバーディスプレイとかを利用するとか、あとずっと留守電にしているといいですよという話があったのです。その電話自体、本当に警察か、というのがあって、怖

くて…。ただ、半月ぐらい前に、私山の方の上に住んでいるのですけれども、下の方に住んでいるお友達から電話かかってきたよというのを2人ぐらい聞いていたので、うちの方にも順番でかかってきたのだなというのがありまして、何か電話が鳴るのが怖いという高齢者の人はずっと留守電にしているという方もいらっしやって、本当にセールスの電話はよくないなというふうにちょっとと思って、何とかできないかなと思っているのでお聞きしました。ありがとうございます。

○磯田委員

関連して、いいですか。

○太田会長

どうぞ、磯田委員。

○磯田委員

今の電話で勧誘するということについてなのですけれども、全国の消費者団体の集まるところで、1回断った電話に対してはもうかけないようにするというような運動というか、取り組み、法律でそのような形で進めてもらおうというので、運動で少し動いているところがありますので、今後情報提供していければなと思いました。

○太田会長

ありがとうございます。

このほか御質問、御意見ございませんでしょうか。よろしいですか。

(「なし」の声)

○太田会長

では、議事の2番目も終了とさせていただきます。

4 その他

○太田会長

予定されておりました議事は以上ですけれども、事務局からほかにございますか。

○菊池県民生活センター所長

先ほどお話ししました「まてのすけ」というキャラクターなのですけれども、せっかくの機会でございますので、テレビで30秒スポットで何パターンかCMをやっているの、それを御覧いただきたいと思います。

(テレビCMを上映)

○菊池県民生活センター所長

4パターン見ましたけれども、一気に見るとちょっとくどい感じがして、大変申し訳ありませんでした。中にはこのCMを見て電話をかけてきてくれた方もいて、非常にインパクトがある、こういうのは全国でもやるべきだと、特に出演しているうちの若い職員が毅然としていいという意見もありました。いずれインパクトがあるのですけれども、いかにせん年間の中で3つの月だけ1日2回やるのですけれども、あとは1日1回なのです。なかなかお目にかかることはないかもしれませんが、まずこういうキャンペーンもや

っているということで御紹介申し上げました。

○太田会長

これは、時間はばらばらということですよ。

○菊池県民生活センター所長

ばらばらです。朝もあれば昼もあれば夜もあるという。ただ、1か月先くらいまでは何時から何時の時間帯の番組で流しますというのが一応来ているのですけれども、あえて御提供はしませんので、もし見たらラッキーかなと思っていただければ。

○太田会長

どうもありがとうございました。特に今のCMについては御質問とかはございませんね。事務局からはあとはもうございませんか。

○菊池県民生活センター所長

以上です。ほかはございません。

○太田会長

委員の皆様からはございませんでしょうか、そのほか。よろしいですか。

(「なし」の声)

○太田会長

それでは、議事を終了させていただきまして、事務局にお返しします。

5 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。

それでは、本日の審議会を終了いたします。委員の皆様、御協力ありがとうございました。