平成３０年度第１回岩手県消費生活審議会議事録

日　時　平成 30 年４月 26 日（木）

10:30～11:30

場　所　県民生活センター　大ホール

【出席者】
○委員（五十音順）
磯田朋子委員　梶田佐知子委員　菊地清晴委員　工藤ひろみ委員　佐々木淳子委員
佐藤智一委員　菅原情子委員　菅原三千司委員　平本丈之亮委員　米田ハツエ委員
松岡勝実委員　宮崎勝徳委員　柳村典秀委員　山口研介委員

○事務局（岩手県）
大友宏司環境生活部長　高橋達也環境生活部副部長兼環境生活企画室長
稲森久展技術参事兼県民くらしの安全課総括課長
髙橋雅彦消費生活課長兼県民生活センター所長

１　開　会

○稲森技術参事兼県民くらしの安全課総括課長
それでは、定刻でございますので、ただいまから岩手県消費生活審議会を開催いたします。
まず、本日の委員の御出席は、委員総数 16 名の半数以上の出席となってございます。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させていただきます。
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、よろしくお願いいたします。

２　あいさつ

○稲森技術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、大友部長から御挨拶申し上げます。
○大友環境生活部長
岩手県環境生活部長の大友でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
平成 30 年度第 1 回岩手県消費生活審議会の開会に当たり、御挨拶を申し上げます。
本日は、年度初めの大変お忙しい中御出席くださいまして、誠にありがとうございます。
また、皆様におかれましては、このたびの改選に当たり、快く委員の就任を御承認いただき、感謝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、厚く御礼申し上げます。
さて、高度情報化の進展に伴い、消費生活においてもグローバル化やボーダレス化が見られるなど、あらゆる年代において、インターネット関連の相談が増加しており、消費者トラブルも国際化、複雑化しております。
また、一昨日の 24 日には、成年年齢の引下げに関する民法及び関連法の改正案が衆議院

本会議で審議入りし、これまで未成年者として保護されてきた世代への消費者被害の拡大が懸念されているところであり、若年者への消費者教育の推進は喫緊の課題となっております。

消費者庁や文部科学省の関係省庁では、成年年齢の引下げを見据え、「若年者への消費者教育推進へ向けたアクションプログラム」を作成し、今年度から2020年度までの３年間を集中強化期間と位置づけ、より実践的な消費者教育の取組を推進することとしております。

県としましても、岩手県消費者施策推進計画の柱の一つに消費者教育の推進を掲げ、教育委員会との連携により学校教育を通じて取り組むほか、農業、商工関係団体との協働による従業員研修での講義や、若年者を対象とした弁護士による電話相談などの新たな取組を展開し、多面的に消費者教育の推進を図ることとしております。

本日は、委員改選後の最初の会議ということで、会長の選任をお願いしますとともに、消費者施策に係る取組の概要を御説明することとしておりますので、さまざまな観点から御意見等をいただければと考えております。

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、今後も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、御挨拶といたします。どうぞよろしくお願いします。

３　委員紹介

○稲森技術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、今回は委員の改選後の最初の会議でございますので、委員の皆様を御紹介申し上げます。お手元の名簿に従いまして、本日御出席の委員の皆様をアイウエオ順にて御紹介いたします。

磯田朋子委員でございます。

続きまして、梶田佐知子委員でございますが、御都合により若干遅れるという報告をいただいております。

菊地清晴委員でございます。

工藤ひろみ委員でございます。

佐々木淳子委員でございます。

佐藤智一委員でございます。

菅原情子委員でございます。

菅原三千司委員でございます。

平本丈之亮委員でございます。

米田ハツエ委員でございます。

松岡勝実委員でございます。

宮崎勝徳委員でございます。

柳村典秀委員でございます。
山口研介委員でございます。
以上でございます。よろしくお願いいたします。
続きまして、事務局の職員を紹介させていただきます。
大友環境生活部長でございます。
高橋環境生活部副部長でございます。
髙橋県民生活センター所長でございます。
なお、私は、県民くらしの安全課総括課長の稲森と申します。よろしくお願いいたします。
本日は、委員改選後、最初の会議でございますので、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。よろしくお願いいたします。それでは、着席の上進めさせていただきます。

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

○稲森技術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。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おります。いかがいたしましょうか。
○磯田委員
弁護士の平本先生にお願いしたいと思います。
○稲森技術参事兼県民くらしの安全課総括課長
ありがとうございます。平本委員にお願いしてはどうかという御発言がございました。皆様、いかがでしょうか。
（「異議なし」の声）
○稲森技術参事兼県民くらしの安全課総括課長
皆様御異議がないようですので、会長は平本委員にお願いしたいのですが、平本委員、よろしいでしょうか。
○平本委員
はい、お受けいたします。
○稲森技術参事兼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、平本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います。

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、平本委員には御挨拶に引き続きまして、以降の会議の議長をお願いいたします。

それでは、お願いします。

○平本会長

皆様、おはようございます。ただいま御紹介いただきました弁護士の平本と申します。私は、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して、これまで消費者問題の関係では、県民生活センターの相談会であるとか、盛岡市役所での相談会であるとか、そういう各種相談会の場で県民の皆様の消費生活に関する御相談をお受けするという形で関わりを持ってまいりました。

ただ、実際に御相談をお受けする中で実感として思うところは、先ほど県の御挨拶の中にもあったとおり、実際に消費者被害が生じてしまうと、なかなかそれを後から回復するというのは難しいというところがございまして、仮に回復できたとしても、それに至る時間的労力あるいは経済的な労力、あるいは心労、そういった部分をなかなか回復するまでには至らないということが多くございまして、やはり第一は予防、予防するための啓発であるとか、消費者教育であるとか、そういった取組が非常に重要なのであろうと私としては感じるところでございます。

消費生活審議会について、今年初めて委員として拝命いたしまして、恥ずかしながらどういったことをされているのかと、余り存じ上げなかったわけですけれども、資料等をいただきまして、中身を拝見して、条例の中で消費者施策の調査、審議、あるいは紛争が生じたときのあっせん、調停、あるいは知事への助言と、そういったところを担うという役割があると、改めて認識いたしました。

先ほど申し上げたとおり、やはり予防、啓発、消費者教育と、そういったことを行う上では継続的な取組が必要でありまして、その中ではやはり事前にきちんとした計画を立てて、それを実行していくということが大変重要ですので、そういったことについて関わりを持っているこの審議会というのは、やはり大変重要な役割を持っていると感じております。

今回、会長ということで、身に合わない大役を仰せつかることになりましたけれども、御覧のとおり若輩者でして、このような大役をきちんと全うできるのかと大変不安に思っているところでございますけれども、私に足りない部分につきましては、諸先輩方の御指導をいただきながら何とか進めて参りたいと思っておりますので、どうか御協力のほどよろしくお願いいたします。

それでは、私の挨拶はその辺にいたしまして、早速議事に移らせていただきます。着席して進めさせていただきます。

それでは、早速、議事録署名人の指名についてですけれども、審議会の運営規程第15条

第２項によりまして、会長が指名することとなっております。磯田委員と宮崎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。

次に、議事の（２）の会長職務代理者の指名でございますけれども、条例第 36 条第３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。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ございますけれども、これは条例第 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名の委員を指名いたします。

まず、消費者代表委員からは、磯田委員にお願いいたします。続きまして、事業者代表委員からは、宮崎委員にお願いしたいと思います。続いて、学識経験者委員からは、山口委員、松岡委員、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ので、よろしくお願いいたします。

それでは、続きまして、議事の（４）の岩手県消費者施策推進計画についてに移りたいと思います。この点については、事務局から御説明をお願いします。

○髙橋県民生活センター所長

県民生活センター所長の髙橋です。よろしくお願いいたします。

さて、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いては、関連しておりますので、一括して説明をさせていただきます。座って説明させていただきます。

まず、議事の（４）、岩手県消費者施策推進計画ですが、この計画は 27 年３月に策定され、当時の当審議会に諮問し、答申をいただいたもので、御承知の委員もいらっしゃるところですが、今回委員の改選がございましたので、改めて計画概要について確認させていただきたく議題とさせていただきます。要点について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。最初に、１、計画の概要（１）、計画の位置づけですが、これは３つございます。まず、県消費生活条例を具体的に展開するための行動計画、県の総合計画であるいわて県民計画の消費者施策の推進を進めるための具体的な事業実施計画、消費者教育推進法なども踏まえました消費者教育の推進計画といった性格を併せ持った計画でございます。

（２）、計画の期間ですが、27 年度から 31 年度までの５年間でございます。

次に、２の成果の検証ですが、昨年 29 年度、これは計画の中間年度に当たりますが、計画の見直しを行うこととされ、その結果、一定の事業評価が確認されたということから、31 年度まで内容を継続して事業を実施するということで、当審議会において承認されたも

のでございます。

参考までに、事業の評価についてですが、お手元に推進計画の冊子をお配りしております。38 ページから 41 ページ、ここに目標を定めて取り組んでいる主要事業が 28 あるところでございます。

それでは、資料１に戻っていただけますでしょうか。また、その下のほうでございますが、27、28 年度とも目標達成率 100％以上というＡ評価が 28 のうち 25 の事業で、達成率 100％に満たないけれども、80％は超えているというものがＢ評価、これが３事業ありまして、結果として評価は概ね良好とされたところでございます。

また、県民意識調査で消費者トラブルへの適切な相談や支援について、下の左の表になりますけれども、重要度、満足度が５点満点で、概ね県の各施策の平均値並みに推移しているところでございます。

参考までに、相談件数の推移、下の右の表でございますが、県全体で若干減少しております。ここには記載していないので、口頭でお話をさせていただきますけれども、29 年度分というのは今集計中でございますが､大体件数は一昨年度の 28 年度並みかと思われます。

また、傾向について口頭で申し上げますけれども、29 年度の相談で多い分野は、運輸・通信のサービス、４分の１くらいなのですが、アダルトサイトの料金問題や光回線に転用したけれども料金が高いといったような相談、２位は借金に関する相談が多くございまして、金融・保険サービス、この１、２位の傾向というのは 20 年度以降同様でございます。特に 28 年度より増加している分野としては、はがきやショートメールサービスによる架空請求、もしくは電力の自由化に伴う電気小売の電話勧誘などでございます。減少している分野は、いわゆる還付金詐欺というようなものは相談が減少しております。まだ集計中でございますので、記載はございませんけれども、参考までにお話をさせていただきました。

続きまして、計画の内容、資料１―２でございます。先ほど冊子としてお配りした推進計画の抜粋をこちらに掲げさせていただいております。計画の基本目標は、「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」です。施策の方向を５つ、（１）から（５）まで掲げ、それぞれに合計で 14 の施策、ア、イと書いていますけれども、それ全て 14、トータルで施策を示しております。

また、右の欄には、その主な取組と主要事業や指標名を掲げております。事業の説明は、省略いたしますが、計画冊子そのものには事業編として、先ほど御覧いただいたように具体的な事業を一つ一つ、目標とする数値などを掲げながら詳細に記載しております。また後で御確認いただければ幸いでございます。

なお、資料１―２の右の表の一番右の欄に、先ほど申し上げたＢ評価の３事業、指標、これはあくまでも 28 年度の評価でございますが、これを下線で記しております。

１つは、単位価格表示を実施している取組店舗の割合とか、あと出前講座の実施回数がそれぞれ目標を若干下回ったということになっております。なお、29 年度の出前講座の実施回数は、目標を達成することが確定しております。参考までに申し添えます。

続きまして、議事の（５）に移らせていただきます。消費者施策に係る県の取組でございますが、ただいま説明した計画に基づいて、当センターが中心となって 30 年度に実施する主な事業について、右上に資料２と記した資料で説明をさせていただきます。資料２を御覧ください。表の上でございますが、解決力の向上、これは消費者被害の救済という観点、右側には消費者力の向上、これは消費者教育の推進という観点でございますが、２つに分けて記載しております。

まず、解決力の向上の一番上、資質・能力向上のところでございます。今年度新たに実施しますが、地域見守りに係る協力者対象研修と、増加する高齢者の消費者被害を防止するために、介護支援専門員や市町村職員など、見守りの協力者向けの研修会を開催いたします。

また、消費生活相談員の資質向上に向けてのスキルアップセミナー、事例研究会を実施しますし、さらに、当センターの消費生活相談員を各地域の担当として割り当てて、市町村からの支援要請に対応いたします。

次に、チームアプローチでございます。今年度新たに実施しますが、若年者消費者トラブル解決支援事業として、成年年齢の引下げも見据えまして、若年者からのインターネット利用上の電子契約など、複雑、高度な相談に対応するため、月２回、弁護士による無料相談を実施しております。

次の多重債務者解決支援事業についてですが、これも弁護士の無料相談でございます。県内各地で開催するものでございます。多重債務の解決支援を主眼としておりますが、それだけに内容を限定せず、例えば、被災者からの生活再建に係る相談も含めて、幅広い相談に対応するものでございます。

次の知的障がい者等金銭管理支援事業ですが、知的障がい者などの方々が適切に金銭管理できるよう、テキストブックを教材として、障がい福祉関係の各種研修会での説明や福祉施設への訪問などを通じて、普及を図ろうとするものでございます。

また、その下の裁判外紛争解決手続、ＡＤＲとして、審議会の紛争解決部会などのほかに、市町村や県の消費生活相談員のあっせんが困難な事案については、市町村に弁護士を派遣して解決してもらうといった支援にも取り組んでいるところでございます。

次に、表の右のほうを御覧願います。消費者力の向上でございます。県民向けに消費生活セミナーとして、専門学校生や小学生親子を対象とした研修会、５月 23 日には消費者月間として消費者 110 番を実施いたします。そのほか消費者力検定チャレンジ講習会、くらしとお金のセミナー＆相談会を開催することとしております。

次の出前講座でございますが、悪質商法などによる消費者被害の未然防止を図るため、各市町村の自治会や老人クラブなどからの要請を受けまして、当センターの消費生活相談員が地域に出向きまして講座を実施しているものでございます。

次の小中高等学校消費者教育支援事業では、県の教育委員会と連携した教員向けのセミナーの開催や当センターの消費者教育推進専門員が、学校を訪問して、現状把握や助言に

努めているところでございます。

多面的消費者教育推進事業として、今年度新たに実施しますが、各種団体と連携して、特に就労者世代への消費者教育を推進するために、勤務先で実施している研修と連携させていただいて講義を行うなど、またこの様子を取材して広く取組を広報することとしております。

そのほか、広報・啓発としては、テレビコマーシャルや県の広報媒体を利用した情報発信に取り組んでおります。特に今年度は、若年者、勤労者、高齢者など世代ごとに広報することを工夫したいと考えています。

以上、議事の（４）、消費者施策推進計画、そして議事の（５）、消費者施策に係る県の取組について御説明を申し上げました。よろしくお願いいたします。

○平本会長

それでは、ただいまの説明について、御質問や御意見がございましたら、委員の皆様からお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

それでは、磯田委員、お願いします。

○磯田委員

出前講座についてですけれども、先ほど平成 28 年度は目標の回数にいかなくて、29 年度は達成したということだったのですけれども、何かしらの働きかけというか、そういうことをした成果での達成だったのでしょうか。

○髙橋県民生活センター所長

委員のおっしゃるとおり、一昨年度は目標を達成できなかったものですから、いろんな団体にお声かけをさせていただくなど、出前講座の普及、そして理解に努めたところでございます。

○平本会長

よろしいでしょうか。それでは、ほかの委員の方々はいかがでしょうか。

もしないようであれば、新任の方、あるいは公募の委員の方もいらっしゃるようですので、御意見を伺いたいと思うのですが、菅原三千司委員、何か感想等でも結構なのですが、ございませんでしょうか。

○菅原三千司委員

それでは、資料２の新規事業の地域見守りに係る協力者対象研修というのがあるのですが、これは資料を見ますと前からもやっているような事業のようですが、さらに強力的に進めるということなのですか。それだけお聞きしたいと思います。

○髙橋県民生活センター所長

高齢者の見守りということで、昨年度までは消費生活相談員のみの見守りという形でくくっておりましたが、今年度からはそれだけではなくて、介護支援専門員の方とか、市町村の職員の方とか、高齢者を見守るという地域の方々も含めて、ぜひとも一緒に研修ができればという思いで、地域を挙げて見守ろうという体制での研修を行いたいと考えている

ところでございます。

○菅原三千司委員

はい、了解しました。

○平本会長

よろしいでしょうか。

それでは、松岡委員、何かありますでしょうか。

○松岡委員

初めてなもので、先ほどの説明の質問でよろしいですか。資料１―２で、あまり評価がよろしくないところが下線部分ということで、先ほど出前講座の話も出ましたけれども、ここにある参考指標数という指標というのは、どこかで説明があるのでしょうか。

○髙橋県民生活センター所長

参考指標については説明をしておりませんでした。主要指標は 28 というのを設けておりまして、委員がおっしゃられた参考指標は 57 でございますが、主要指標は当センターが活動することによっての指標になっております。消費者施策を県民生活センターだけではなく、県の関連部署とか、関係事業等も合わせたものの指標を参考指標としまして、お手元の冊子の 42 ページに当センターのみならず、県の関係機関が行っている立入検査の件数などを掲げさせていただいているところでございます。42 ページ以降でございますが、こちらは基準年の数値だけを掲げているということでございます。実際は県民計画の進捗の中で各部局が実績を把握、確認していくというところでございますので、参考という形で掲げさせていただいている指標でございます。

主要指標は、私ども県民生活センターが実施するものでございますので、これについて直接私どもで目標を掲げ、それ以上の取組を行うことを目標に取り組んでいるところでございます。説明が足りなくて、申し訳ございません。

○松岡委員

なかなか理解ができなくて、すみません。ということは、ある程度、県民生活センターで目標となる数値を決めて、その指標を参考にして設定しているということですか。

○髙橋県民生活センター所長

さようでございます。

○松岡委員

もう一つよろしいでしょうか。資料２で、右の柱のところで消費者教育の推進というところで、消費生活サポーターという言葉が出てくるのですが、口コミでの情報提供や注意喚起ということで、これは消費生活サポーターというのは特にいらっしゃるのですか。

○髙橋県民生活センター所長

２月末時点で、県内 307 人に消費生活サポーターをお願いしているところでございます。

○平本会長

よろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、お隣の宮崎委員、何かございますでしょうか。

○宮崎委員

質問ですけれども、取組に対する評価、重要度と満足度というのが資料１にあるのですが、県民意識調査、これはどこの調査のことなのでしょうか。

○髙橋県民生活センター所長

これは、県が行っている調査でございまして、いろんな施策があるわけです。消費者施策だけではなくて、例えば、商工業の施策とか、農林業の施策とか、各種施策について、抽出だったと思いますが、県民の方にアンケートを送って、重要度、満足度をそれぞれ５点満点の評価で聞いているという中での数値でございまして、消費者施策についての重要度、そしてその取組の満足度というものを消費者施策について数値を挙げるとこのような形になっていますということで、隣には括弧書きで、ほかの施策の評点の平均値を掲げたところ、各種の施策の評価をされている平均並みということが一つ言えるという情報でございます。

○平本会長

よろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、梶田委員、何か御感想でも結構ですけれども。

○梶田委員

遅れて来て申し訳ございませんでした。私たちの団体は、岩手県地域婦人団体協議会と申しまして、65 年間、命と暮らしと安全を女性の手で守ろうという、そういう団体でございます。ですから、私たちは消費者団体として、こういう会議に参加させていただくことをとても喜びに思っておりますけれども、私たちは毎年年２回、会員研修をしておりまして、消費者庁から製品安全のことについてのセミナーとか、あとは消費者団体としての学びというものを講義させていただいております。ですから、県でもサポーターの方とか、出前講座があるということは前々から知っていたのですけれども、例えばどういう方がいらっしゃるのかなとかすごく思っていたので、リストみたいなのがあればいいなと思って参りました。というのは、私たちはそういうセミナーをするときは、消費者庁の方もいらっしゃるのですけれども、直接企業の方にも来ていただきます。例えば、今度はリクシルとか、家庭製品、そういうのを取り扱っている企業から、こういう使い方があった、そしてこういう危ないこともあったというような、企業的にはデメリットなことも含めてお話をしていただくような、そういう形のセミナーをとっておるのですけれども、こちらのほうでの出前講座というのはどのようなことをされているのか、教えていただきたいと思います。

○髙橋県民生活センター所長

当センターでは、当センターの消費生活相談員が御要請、御用命に応じて地域に出向いていくというところでございます。実際、出前講座で御用命いただくのは、老人クラブとか、法人会の女性部会とか、民生委員児童委員協議会とか、各地のさまざまな団体の御要

請に応じて、消費生活相談員がお話をさせていただいております。

その中では、消費者トラブルとか、お年寄りを狙う悪質商法への対処法とか、若者に多い消費者トラブルとか、インターネットのトラブル、景品表示法の考え方とか、いろんな形でそのテーマに応じてお話をさせていただくのですが、委員がおっしゃったような製造物の関係の特定のことになりますと、私どもでは手薄な部分があるかとは思いますが、そういうものに長けた者もおりますので、御相談いただければ、御要請いただく内容によって、できる限り対処したいと思っております。

○梶田委員

ありがとうございます。被害に遭ってから、こういうことをするとこうだよという教え方よりも、例えば、数年後にＮＴＴの切り替えがありますよね。そういうときに、切り替えするときには、ただ企業が切り替えの作業をすればいいだけであって、電話機自体を交換しなくてもいいのだということは、本当は前触れで教えていかなければならないことだと思ったので、私たちは、今度はそういうものの学びもするのですけれども、やはり事が起きてからではなくて、こういうふうに改正になりますよというものの何年か後というのも見据えて、そこを周知していくのにも時間がかかると思いますので、その点についてもよろしくお願いしたいと思います。

以上です。

○平本会長

どうも意見ありがとうございました。

それでは、工藤委員、いかがでしょうか。何か感想でも。

○工藤委員

消費生活サポーターを何年かさせていただいておりました。それで委員の募集のものを拝見して、応募して委員にさせていただきました。

お話が前後いたしますけれども、口コミでの情報提供や注意喚起ということで、サポーターをしておりましたので、オレオレ詐欺に注意というようなチラシを年に６回くらい頂いておりました。口コミでの情報提供ということで、できるだけ町内会の会議ですとか出たときにお話をできる機会があればいいなと思っていて、何度かお話をさせていただいたりしたことがあるのですが、お年を召した方々は、ああ、わかっている、わかっているみたいなお返事を頂くことも実際あります。そういう高齢の方々の反応と、私には 20 代前半の子供が２人、その下もいるのですけれども、おりまして、スマホとかタブレットとか使って、いろんなことにひっかからないでほしいとお祈りするしかないような状態です。ひっかかっているかどうか、本人からはなかなか親には言ってはもらえないと思うのです。そういった中で、自分でまずいと思って、消費生活センターのような機関を利用してくれればいいのですけれども、なかなかそこも本人たちはこういうところに駆け込めばいいのだとか、普通に暮らしておりますので、弁護士さんに御相談ってすごくハードルが高いと思っています。なかなかこういった情報が届きにくい 20 代、今後 18 歳からになるのです

か、子たちへの広報ってすごく難しいと思うのです。ポイントを外すと何か拒否反応されてしまいますでしょうし、そういったところのアイデアとか、方法とかあるといいなと願っています。

○平本会長

貴重な御意見ありがとうございます。

○髙橋県民生活センター所長

早速今週末から、テレビで各年代、おばあちゃん向けとか若者向けのＣＭスポットを入れさせていただいて、その時に 188 にかければいいという単純なスポットというのですか、188 にかければ、お近くの消費生活センターに電話がつながりますよというような簡単なテレビＣＭを作って流したいと思っております。そんなことから、まず手軽に 188 のダイヤルを回してもらえばという広報から今年は始めたいと思っておりますので、それが浸透すればという思いでございます。

○平本会長

ありがとうございます。

それでは、佐々木委員、何か同じように感想等でも結構なのですが、ございましたら。

○佐々木委員

資料２の左側の消費者被害の救済の欄で、ＡＤＲ、裁判外紛争解決手続のことについて少し詳しく知りたいのですが、今までには例えばどのような例があったのか。

○髙橋県民生活センター所長

市町村での相談とか、なかなか埒が明かないといったような場合に、県が市町村などに弁護士を派遣して紛争の解決を目指すということで、市町村に弁護士を派遣して、あっせんしてもらうといったことをやっております。

ちなみに、あっせんの事案は、例えば、和服のクリーニングに関する紛争をあっせんしたり、賃貸アパートの保証人の関係とか、屋根の不良工事、住宅の雨漏りとか、蓄熱暖房機の設置とか、引越し費用、屋根塗装とか、外構工事とか、中古住宅とか、受信料の関係などさまざまございまして、これについて弁護士を派遣して、解決に至ったものもあるし、取り下げになったものもあるし、打ち切りになったというようなものもございます。

ちなみに、昨年度はこういう事案はゼロ件ではございましたけれども、隔年で１件か数件あるかなしやというような形でございます。

○佐々木委員

ありがとうございました。

○平本会長

よろしいでしょうか。ありがとうございます。ほかの委員の皆様からは、何か御意見等はいかがでしょう。

（「なし」の声）

○平本会長

特にないということだと思いますので、それでは今後の消費者施策推進計画及び県の取組については、委員の皆様の御意見を踏まえて、今後とも進めていただくようによろしくお願いいたします。

５　その他

○平本会長

予定された議事はこれで以上になりますけれども、事務局からほかに何かございますでしょうか。

○髙橋県民生活センター所長

次回の審議会でございますが、秋口、10 月頃の開催を予定しております。29 年度、昨年度の事業実績が集計中でございまして、それを取りまとめますのがその頃になりますが、その実績について御審議いただきますとともに、次の推進計画の改定、策定に向けた御意見等をお願いしたいと思います。時期が近づきましたら、改めて御案内いたしますので、よろしくお願いいたします。

また、本日は県の次期総合計画について概要を説明させていただきたいと思います。担当から御説明申し上げますので、若干お付き合いいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○加藤政策推進室特命課長

県の総合計画を担当しております政策地域部政策推進室の加藤と申します。私から、県の次期総合計画の策定の方向性につきまして、10 分ほどお時間をいただき、御説明申し上げたいと思います。それでは、着座にて失礼します。

まず、経緯についてでございますが、現在の県の総合計画、いわて県民計画でございますが、こちらの計画期間が今年度末の 10 年となっております。こうしたことから、これまでの計画の成果と課題を踏まえまして、次期総合計画の策定を開始したところでございます。具体的には、昨年の 11 月ですが、県の総合計画を審議いただく岩手県総合計画審議会、こちらに対しまして知事から諮問を行ったところでございます。

それでは、資料の３―１を御覧ください。初めに、１、計画策定の趣旨についてでございますが、県民一人一人、それから多様な主体が岩手の未来のあるべき姿に向かって、今後 10 年間に何をすべきかを考えるとともに、力を結集して行動していくための目指す将来像、それから取組の方向性を明らかにしようとするものでございます。

２、計画の役割としましては、復興とその先を見据え、時代の潮流、岩手の可能性を踏まえながら、今後 10 年間の県の政策推進の方向や具体的な取組内容を示すとともに、県民等のあらゆる構成主体が自ら取組を進めていくビジョンとなるものとしております。

３、計画の概要としましては、まず（１）、計画期間でございますが、今の県民計画が 10 年でございますので、来年度、2019 年度から 2028 年度までの 10 年間としております。

それから、（２）、計画の構成につきまして、10 年間の長期的な方向性を示す長期ビジョンと、長期ビジョンに基づく具体的な取組、これを盛り込むアクションプラン、この２つによる構成としております。

それから、（３）、計画の主な方向性でございますが、大きく２つございます。

まず、１つ目でありますが、幸福をキーワードに岩手が持つ多様な豊かさやつながりなどにも着目し、岩手の将来像を描きたいという内容でございます。これは、今の県の復興計画の中で被災者一人一人の幸福追求権の保障というものを原則の一つとして位置づけておりまして、こうした大震災津波の復興に向けた考え方、幸福追求権の保障といった考え方を次の 10 年の計画の中でも県全体に広げていこうという考え方に基づくものでございます。

次に、イでございますが、復興計画の計画期間、こちらも今年度末までの８年間となっておりますので、現在のいわて県民計画の 10 年間の最終年度と同じタイミングで復興計画も計画期間を終えます。そうしたことを踏まえまして、次期総合計画においても東日本大震災津波からの復興に向けた基本方針に掲げた基本原則、先ほど申し上げました被災者一人一人の幸福追求権の保障などでございますが、そういったものを引き継いで次期総合計画の中に復興の取組を明確に位置づけて、切れ目のない復興の取組を進めていくこととしています。

それから、４、計画策定の進め方でございますが、基本的には先ほど申し上げました岩手県総合計画審議会、こちらで具体的な審議を進めていただくということになっております。

また、復興に関するものにつきましては、こちらも岩手県復興委員会がございますので、こちらでさまざま御審議いただいたり、あるいは本日もそうですが、各分野の審議会、委員会にもタイミングを見ながら内容を御説明に上がりながら、御意見を頂戴したいと考えているものでございます。

（２）でございますが、県民からの意見聴取としまして、今後 10 年の岩手、あるいは幸福などをテーマに幅広く皆様から御提案を頂戴して、計画づくりに反映していくこととしております。

それから、５、策定スケジュールでございますが、昨年 11 月に総合計画審議会に諮問ということで、現在検討を進めているところでありますが、今年の６月頃であります、審議会から中間答申をいただきまして、さらに 11 月頃、審議会から最終の答申を頂戴する予定となっております。その間、県民の皆様、有識者の方々、あるいは市町村から御意見を伺うとともに、あるいはアンケート、懇談会などを予定しておるところでございます。そのほかホームページ、あるいはＳＮＳ、フェイスブック、こういったものも活用して、情報発信を行っているところでございます。

そして、最終的には来年の３月でございますが、県議会で議決を頂戴した後に、３月の末までには計画を決定、公表ということを予定しておるものでございます。

詳細なスケジュールは、資料の３―４として配付しておりますので、後ほどお目通しいただければと思います。

続きまして、資料３―２を御覧ください。次期総合計画の構成案でございます。現在、全９章の構成を考えておりまして、１章では先ほど申し上げました計画の役割や期間、２章目は理念ということで、幸福をキーワードとする考え方を盛り込んでいきたいと考えております。

第２章の理念のところでありますが、時代的背景としまして、経済指標のみで人々の幸福や社会の状況を把握しようとすることが困難になってきていると、心の豊かさ、あるいはつながりといったところにも着目することが重要というところを位置づけております。

また、本県における背景としまして、先ほど申し上げました復興の取組、あるいは全国知事会議、昨年岩手で開催されましたが、そちらで「岩手宣言」というものを採択しておりまして、一人一人の幸福に立ち返りというものを掲げておりますので、幸福をキーワードとした総合計画を策定していきたいというものでございます。

３章でございますが、岩手は今ということで、世界、日本、岩手の変化を展望しまして、その内容を踏まえた上で、４章において目指すべき将来像を描くこととしております。

第５章でございますが、こちらは復興推進の基本方向ということで、復興に１つの章を設けまして、これまでの基本的な考え方をしっかりと位置づけて、現在の復興計画を引き継ぐというような形をとっております。

第６章でございますが、政策推進の基本方向として、各分野 10 年間の施策の方向性を打ち出すこととしております。こちらはまた別途、資料３―３で説明したいと思います。

それから、アクションプランでございますが、基本的にアクションプランにつきましては４年間の計画、実行計画といった形で考えておりまして、第１期につきましては 2019 年度から 2020 年度まで、現在の計画では政策編、地域編、行政経営編というものがございますが、これに新たに復興プランというものを足しまして、今後４年間、復興をどのような取組を具体的に行っていくのかというのをしっかり分かるような形でまとめたいと考えております。

次に、資料の３―３でございます。先ほど御説明しました第６章の政策推進の基本方向でございます。政策分野の考え方と政策体系をお示ししております。次期総合計画、幸福をキーワードとするわけですが、資料３―５に、後ほど御覧いただければと思いますが、有識者の皆様に「岩手の幸福に関する指標」研究会という形でお集まりいただきまして、幸福に関して先行しております滝沢市なども参考にさせていただきながら、さまざま御意見等頂戴しまして、その結果として、報告書を昨年の９月にまとめていただいたところでございます。その中で一人一人が幸福について考える際に考えられる領域ということで、健康、子育て、教育、仕事など、幸福に関する 12 の領域というものをお示しいただきました。この 12 の領域をもとにしまして、こちらの資料３―３にございますとおり、健康・余暇、家族・子育て、教育、仕事・収入など８つの分野にまとめまして、さらにその下に全

体を下支えするものということで社会基盤を加えた８＋１の政策分野を掲げる方向で現在検討を進めているところでございます。

また、女性、若者など多様な主体、この方々が８＋１の政策分野にどのように関わっていくかについても計画の中で明らかにしたいと考えているところでございます。現在、まさに先ほども申し上げました構成案、まだたたきの段階でございまして、これから素案、最終案といった形で進みまして、その都度都度、皆様をはじめ、さまざまな方から御意見をいただきたいと考えております。

以上で次期総合計画の策定に関する説明を終わらせていただきます。お時間いただきまして、ありがとうございました。

引き続きまして、今の説明に対しての御不明な点、あるいは御意見等ございましたら頂戴できればと思いますが。

○平本会長

梶田委員。

○梶田委員

内容ではなく、資料の表記の仕方ですけれども、字体を統一していただくと一番見やすいかなというのが１つと、それからいろんな会議に参加していると、平成 35 年度とか、そういう年度を出してくるのがあるのですけれども、もう平成、その年度はなくなりますよねという話をしてきますので、やはりその表示ですよね。平成何年度でいくのか、西暦でいくのかというところも統一していただけると、とても分かりやすくなるのではないかなと思いました。お願いごとです。

○平本会長

ほかに何か委員の皆様から、いかがでしょうか。

（「なし」の声）

○平本会長

よろしいですか。それでは、これで審議会は終了いたしまして、進行を事務局にお返しいたします。委員の皆様、どうもご協力ありがとうございました。

６　閉　会

○稲森技術参事兼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。

それでは、これをもちまして消費生活審議会の全体会を終了させていただきます。

なお、隣の研修室におきまして、紛争解決部会を開催いたしますので、部会委員の皆様には、御移動をお願いいたします。

また、部会委員以外の皆様には、大変ありがとうございました。

以上でございます。