

## 平成27年度消費生活審議会

### 〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成27年10月19日(月) 14:00~15:20
- 2 開催場所 県議会南棟 第1会議室
- 3 出席者  
委員：伊勢牧子、小笠原奈菜、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、石塚裕子、大友廣和、佐藤隆也、  
松岡由美子、前田美知子、鈴木正和、丸森典子、和田敏  
以上13名  
事務局：白田危機管理監、樋口くらし安心課長、渥美課長補佐(司会) 他

### 〔次第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
  - (1) 報告
    - ① 山形県の消費生活相談の状況等について
    - ② 山形県消費者基本計画の推進状況について
    - ③ 消費者安全法改正に伴う県消費生活条例の改正について
  - (2) その他
- 4 閉会

---

### 〔議事録〕

- 3 議事
  - (1) 報告

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>①山形県の消費生活相談の状況等について<ul style="list-style-type: none"><li>・県内の消費生活相談体制の充実</li><li>・市町村に対する支援</li><li>・消費生活相談件数の推移</li></ul></li></ol> |
|--|

(事務局)

#### 【資料に基づき説明】

(議長)

ただいまの事務局の説明に意見、質問はあるか。

(委員)

消費生活相談員の数だが、平成26年度から平成27年度で、県が1人、市町村が2人減っている。県として、相談員の数をも何年後にこのぐらいの人数を確保するという目標や、市町村全体としては何人は確保という、人数の具体的な数字はあるか。

(事務局)

県としては相談員の人数の目標は持っていない。国が地方消費者行政強化作戦で掲げている「どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制の整備」という目標に沿って、県も相談体制を充実させていきたい。今後は、人数の目標というよりは、強化作戦の目標達成に向けて、定住自立圏構想に基づいて、消費生活相談を広域連携している市町村を増やすというような働きかけをしてい

きたい。自治体の半数以上に専任の相談員を配置するという国の目標をクリアするよう頑張っている  
きたい。

(委員)

商品・役務別の相談受付状況だが、昨年までは年代別の表が出ていたが、今年はないが、  
どういう状況か。

(事務局)

年代別の状況だが、20歳未満から60歳代まではデジタルコンテンツの相談が1番多く、イン  
ターネットのアダルトサイト・出会い系サイトからの不審な請求を受けたもの等である。65歳以  
上の高齢者ということでは、商品一般で、身に覚えのない請求等が1番多くなっている。高齢者  
にもスマホ等が普及してきており、高齢者の2番目がデジタルコンテンツ。高齢者の3番目が健康食  
品に関するもので、商品を送り付けられたり、注文していない商品が送られてきたという相談であ  
る。年代別の特徴としては以上である。

(議長)

年代別の資料を出さない理由はあったのか？

(事務局)

資料を精選したためである。後ほど資料をお配りする。先ほど申し上げたのは平成26年度の状  
況である。

(委員)

被害の回復額・未然防止額について、金額ベースの数字だが件数は分かるのかが1点。2点目は、  
未然防止額における65歳以上の高齢者の割合に比して、回復額における高齢者の割合が低いが、  
これを消費生活センターはどうとらえているか。

(事務局)

件数については、回復額の3,800万円に対応するのは119件、未然防止額の1億円に対応  
するのは266件である。金額の割合の差は後ほど回答する。

(委員)

各地の消費生活センターの相談員の配置について、人口5万人以上で地域住民に対して何人とい  
うセンター職員の割振りという説明があったが、被害額が1億5千万円、未然防止額が1億円、回  
復額が3,800万円という被害があるので、各地区・センターの割振りが適正なのかどうか見直  
す必要があるか、その中でも高齢者被害の割合・件数を見ても、アウトリーチ的に職員の方が出か  
けていく施策も検討する必要があるのではないか。

(事務局)

センター職員の体制整備の目安について、国では人口5万人以上の全ての市町村、人口5万人未  
満の市町村の半分以上にはセンターを設置するよう勧めているところである。相談員の配置につ  
いては、県には県内35自治体の半数以上に配置するよう「地方消費者行政強化作戦」の要請があ  
るので、それに沿って進めているところである。

小さい市町村でも被害が起きるときは起きるが、1年間で一桁の相談という市町村もあって様々  
である。県では年間の相談件数が50件以上あるところには交付金を活用した相談員の配置や、広  
域連携を進めるようお願いしているところである。

また、高齢者に対するアウトリーチ的な働きかけについては、委員のおっしゃる通りである。出  
前講座にも来れない、引きこもりになりがちな高齢者にはアウトリーチ、近付いていく見守りが必  
要である。市町村、老人クラブなどの高齢者福祉関係団体、社会福祉協議会、地域包括支援セン  
ター、事業者団体、宅配業者など多様な主体が連携して見守りをしていけるよう県としては働きかけ  
を行っていききたい。

(委員)

住民の数(人口)ではなく、被害額や年齢別に合わせた相談員の配置に一考願いたい。

(委員)

相談体制の充実の表の中で、平成26年度と平成27年度を比較して、相談員がいなくなっている町があるが、その理由と、その後の対策について教えて欲しい。

(事務局)

週1日窓口を開くということで設置していたが、相談員が退職し、後任を募集している状況が続いているようである。

県としては、窓口の穴埋めということでは管轄する総合支庁の消費生活センターで補完・フォローしているような状況であり、配置されたら相談員の育成の面でも協力していきたい。

(委員)

市町村では相談だけでなく啓発など色々な面で相談員が関わっていると思うので、県の方からバックアップをお願いしたい。

(委員)

「消費生活サポーター」について、平成26年度が68名、平成27年度が70名とある。ボランティアということだが関わり合いはどうなっているのか。

(事務局)

「消費生活サポーター」は県が委嘱しており、非常に重要な役割を担っていただいている。「センターニュース」というチラシの近所への配布、自治会での回覧、公民館への設置など地元密着の啓発活動をしていただいているほか、消費生活センターへ相談をするような声掛けや団体の学習会の講師として活躍されている方もいるなど、啓発、高齢者への見守りとして地域に密着したボランティアである。また、県が行う研修会に参加して消費者問題を学び、様々な活躍をしていただいている。

(委員)

そういう方々は高齢者に一番近いところにいるので、予算があればもっと増やして浸透していくようお願いしたい。

(事務局)

毎年度増やしていこうと考えている。

(委員)

年代別の相談件数が平成26年度で6,351件、平成27年度の商品・役務別相談受付状況には、半年間で合計1,300件ということだが、数字に相違はないか。

(議長)

事務局より回答をお願いする。

(事務局)

年代別の商品・役務別の相談件数であるが、これは県内の市町村の相談窓口寄せられた相談も含んだ件数である。

改めて年代別の特徴を説明すると、インターネットの普及により60歳代までの年代でデジタルコンテンツが1位となっている。50歳代・60歳代では2位がインターネット接続回線、20歳代・30歳代・40歳代ではフリーローン・サラ金が多くなっている。70歳以上では、2位に健康食品、4位にふとん類のトラブルに遭っているという状況になっている。

(委員)

平成27年度の商品・役務別相談受付状況は県の消費生活センターのトータルであり、年代別の相談件数にはそれに自治体の相談窓口の相談を追加プラスしたものという理解で良いか。

(事務局)

お見込みのとおり

②山形県消費者基本計画の推進状況について ・消費者基本計画の進捗状況
---------------------------------------

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただいまの事務局の説明に意見、質問はあるか。

(委員)

消費者基本計画の進捗状況の「(3) 法律の相談が必要な消費生活相談への対応」のところで、センター数4か所で無料法律相談会を計36回実施したとあるが、一か所で9回ということだとすると、4か所で毎月1回行われていないということになるが、毎月1回は最低必要という気がする。

無料法律相談の内容について、事前に申し込みをする人が多いのか、それとも実際に問題が起きてしまったあとでの相談が多いのか。そして、具体的に相談の中身について、デジタルコンテンツが数的には多いが、実際に相談に来る人とリンクしているのか、さらに年代別と、詳しく一つ一つ見ていくことが大事なポイントになるのではないかと思うがいかがか。

また、消費生活サポーターの数が62人、消費生活リーダー研修会の開催が4回ということだが、この研修会は消費生活サポーターを対象としたものと考えてよいか。

(事務局)

無料法律相談に関しては、日々の受付相談のなかで相談者が希望する場合につないでいる。この場合は、法的な解釈を必要とし、消費生活センターでは対応が困難な内容の相談が多い。また、電話で法律相談を希望する場合でも受け付けている。

近年、法律相談の回数が段々減っていることがあるが、こちらから法律相談を受けてもらうよう勧めているところであるが、月によっては相談がゼロという地区がでることもある。

また、相談者の年齢はさまざまであり、若い人のインターネット・スマホの相談から、高齢者のデジタルコンテンツの相談まで千差万別である。

(委員)

次回からでもいいが、例えば講師をされている人などサポーターの中からどなたか審議会に入っていただく方向性も考えていただきたい。実際に現場で活動する人の声をこの場で反映させることもとても大切なポイントだと思うので検討いただきたい。

(議長)

質問のもう一点については？

(事務局)

消費生活サポーターの数については、目標の62名に対して平成26年度は68名になったということである。

そして、消費生活リーダー研修会が消費生活サポーターと関係しているのかという御質問について、研修会はサポーターを育成するために行っているものであり、また、サポーターが地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員の方々などと顔見知りの関係になるようなネットワークづくりを意識して行っている。

研修会の内容は4地区で様々である。昨年度は、警察署の方の寸劇を見て悪質商法の手口を知ってもらったり、民生委員の県会長の話から見守りの仕方を学んだり、社会福祉関係団体を交えて意見交換を図っている地域もある。

サポーターの声としては、「他団体や社会福祉団体の活動を知って有益だった」との声があり、そうしたネットワークづくりを意識した研修を仕組んで行きたい。

(委員)

消費者基本計画の進捗状況の「2 消費者の自主的・合理的な選択機会の確保」の達成状況について確認したい。「(1) 事業者に対する指導及び行政処分」の目標が8件、行政指導がピッタリ8件となっているが、そもそも目標はどういう根拠で8件となっているのか。

(事務局)

悪質事業者に対する指導等件数についてであるが、特定商取引法や景品表示法など消費者の利益を保護する法律が様々あり、その中に都道府県知事の権限がそれぞれ定められている。この法律に

則った行政処分であったり、その一步手前の口頭指導や文書指導といった行政指導を行っていくという目標であり、昨年度は景品表示法関係で行政指導を8件実施したということである。

その他にも、特定商取引法の違反が疑われるような業者に対しては、積極的に事情を聞いたり、相談が多く入っていることなどを伝えて指導に努めているところである。

(議長)

質問は目標の8件の根拠ということだったが。

(事務局)

後ほど回答したい。

③消費者安全法改正に伴う県消費生活条例の改正について  
・消費者安全法改正に伴う消費生活センターの組織運営等に関する条例の整備

(事務局)

【資料に基づき説明】

(事務局)

先ほど質問のあった被害の回復額、未然防止額に関する質問に回答する。

未然防止額の中に2千万円の証券を買わないかという高額な相談があったため、それを除くと1割ぐらいとなり、回復額の10%台と同じような割合となる。

(議長)

ただいまの事務局の説明に意見、質問はあるか。

(委員)

条例制定に関しては日弁連でも重視している。消費生活センターの体制の機能強化を図るための法改正であり条例化をして下さいということで、相談員の地位とかこういうことをやるとか色々なことをきちんと決めてという意見がある。日弁連で作成した条例案があるので参考にしてほしい。

日弁連としては単独の条例を作してほしいという意見だが、改正としては消費生活条例の中に入れるということで構わないが、充実を図るという趣旨で条例で定めましようとしたので、検討いただきたい。

(議長)

他に質問等はあるか。なければ、これまでの説明以外にも消費者行政に関して意見や質問はあるか。

(委員)

報告と支援依頼である。消費者基本計画の推進状況の説明に関連してだが、地域包括支援センターとの連携についてである。

県内の金融機関で高齢者が窓口に来て、認知症的な症状を示すことが多く、通帳をなくすなどのケースが頻発して困っている。その市町村は社会福祉協議会の中に地域包括支援センターがあり、その他、地域内に3つの地域包括支援センターがあるが、それらと地域の全金融機関で集ってどうしたらお客様に対応できるか、来年早々、顔を合わせて情報交換やケーススタディを行って対応をスキルアップしていこうと運びになっている。これからますますそういう人が増えつつあり、実際件数も増えていることから、成功したら各地域に広げていこうと考えている。

このようなものを行う際、地域包括支援センターの3分の2は自治体にあり、自治体の方は県の方からサジェスションしないと連携は進まないということがある。お互いの組織で話し合いながら高齢者を支援していこうと考えているので、県からも指導いただきたい。

(議長)

高齢者の見守りに関わる問題でもあると思うが、事務局から何か報告はあるか。

(事務局)

地域包括支援センターとの連携というお話だが、今回の法改正で消費者安全確保地域協議会を各

自治体が組織できることとなった。地域包括支援センターなどを入れた協議会の立ち上げにむけて当初予算の中で検討しているところである。その中で連携も強化していければと思っている。  
(議長)

他に意見や質問、議題として持っているものがあれば提出いただきたい。なければ、協議は終了となるがいかがか。

予定していた議事について終了したので、消費生活審議会は終了とする。

(以上)