

平成 23 年度消費生活審議会（第 2 回）

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成 23 年 10 月 17 日（月） 13：30～15：30
- 2 開催場所 県庁 901 会議室
- 3 出席者
委員：國方敬司、コーエンズ久美子、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、大友廣和、黒井弘子、佐藤弘一郎、佐藤むつ子、松岡由美子、齋藤俊子、高橋壽子、玉井守、和田敏 以上 14 名
事務局：佐藤生活環境部長、佐々木危機管理・くらし安心局長、広谷くらし安心課長 他

〔次 第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
(1) 消費者行政に係る国の動きなどについて
(2) 新山形県消費者基本計画（中間案）について
- 4 その他
- 5 閉会

〔議事要旨〕 ◎：委員の発言 ○事務局の説明等

3 議事

(1) 消費者行政に係る国の動きなどについて

－事務局説明－

(2) 新山形県消費者基本計画（中間案）について

－事務局説明－

◎ 相談員を配置している市町村は村山地方に多いようですが、どのような理由でそうなっていると考えていますか。

また、国の次の財政支援について、県としては、国へ何らかの具体的な要請を行うのでしょうか。

○ 21 年度から窓口体制の整備を最重要課題として取り組んでおります。県は消費生活センターを増やしましたし、相談員も増やしました。市町村も専門の相談員は 4 つの市にしかいなかったのですが、今、おおむね市の段階では相談員の配置ができています。

消費生活センター化の要件は、週 4 日以上相談窓口を開くこと、PIO-NET を設置すること、専門的知識と経験を有する相談員を設置することですが、相談員はいるが専門性が低いなど要件を満たしていない所がまだ消費生活センターになっており

ません。

市の段階では、意識も相当向上しており、相談員を配置して相談を受けるという市民に対するサービスの向上については目に見える成果が出ていると評価しています。

町村については財政的な問題もあり、今のところ相談員の配置が非常に少ない現状にあります。山辺町が中山町と協定を結んで相談員を配置しているのと、金山町が週1回配置しているという程度で、町村部では規模としても相談員の配置が難しいところがあるかもしれません。町村と市、県の窓口の連携を強化していくことが非常に大事であると考えております。

国の財政支援については、県としても基金があったためにこれだけ体制を整備できましたので、現在の消費者行政機能が継続していけるよう、国に対して提案しております。

先日、北海道・東北ブロック会議で消費者庁長官から話がありましたのは、国は現在、一括交付金化の流れで動いていますが、一括交付金がどのような形になるのかははっきりしていない状況ですので、住民生活に光を注ぐ交付金に代わる、過渡的な対応も考えながらやっていきたいということです。また、一括交付金化の流れの中で、消費者行政が県民にとって非常に大事な分野であると位置付ける取組みを、まず自治体がやっていただきたい、国はそのための支援・協力を惜しまない、ということでした。

- ◎ 町村部では財政的な問題で難しいということでしたが、町村と県が連携して相談にあたることができるような財政支援を国に要請する予定はあるのでしょうか。
- 全ての町村で消費生活相談を受ける窓口は設置しており、相談員がいないところも職員が対応しています。専門的な相談については、県に経由相談するように話をしています。また、市町村職員対象の研修会も実施して、両面で支援しています。
- 消費者庁では自治体が自由に使える、ヒモ付きでない財源を確保したいということで、政府内部で働きかけをしています。今後、消費者庁では、連携事例も含め自治体の取組み事例を収集し情報提供すると聞いています。これらを参考に本県でも各自自治体が創意工夫し取り組むということになると考えております。

また、国への働きかけとしては、県として提案をしておりますとともに、北海道・東北知事会からも要望を行う方向で検討中です。

- ◎ 相談員の専門性があるかどうかは、研修を受けているかどうかで判断しているのでしょうか。

PIO-NETを導入するのに相当費用がかかるのか、それとも操作する人材の点で問題が発生しているのでしょうか。

また、相談員のいない自治体でも窓口は置かれているということでしたが、資料の相談件数は、県・市町村を含めた全ての相談件数と捉えてよろしいのでしょうか。

- 相談件数については、県の消費生活センターで受けたもののみとなっています。その他に市町村が受けた件数がありまして、22年度で申し上げますと、4,660件あります。県が4,498件ですので、トータルで9,158件ということです。中に市町村からの経由相談がありますのでそこはダブルカウントになっている可能性がありますが、大体その位の件数ということです。

相談員の専門性については、基本的には、消費生活アドバイザー、消費生活専門相談員といった資格があれば専門性があると認められますが、それに準じるという

ことでもよいとされています。

PIO-NETは、経費は全部国が持ちます。導入が進んでいない理由は、入力に対応する職員体制が整っていないということだと思います。相談員を置いているすべての市町村で**PIO-NET**を導入しています。相談員を置いていなくても一部導入している市町村もあります。

- ◎ 人材や財源の問題がありますので、町村との連携が非常に大事になると思います。専門の相談員がいない町村では、その場では対応できなくても、フォローアップしていけるような体制をとっていくことで、限られた財源の中で相談体制を充実していけるのではないかと思います。

もう一点、ファンド型投資の相談が増えていると説明がありましたが、これは証券会社が勧誘してくるのでしょうか。それとも無登録の業者がやっている新手のものなのでしょうか。

- ファンド型投資の相談については、いわゆる悪意をもって勧誘する業者に係る相談がほとんどであると承知しています。
- ◎ 証券会社ではなくて、聞いたことの無いようなカタカナの名前だとかいろんな名前をつけていて、実際は何も無いというものです。新たな詐欺の手段です。未然の予防が非常に重要だと考えております。
- ◎ 相談員の資質向上と書いてありますけれども、新しく相談員になった方の研修も大事だと思いますが、既存の相談員にも、最新の知識を得る機会を与えてほしいと思います。
- 資質向上については、相談員の数が増えましたので、相談員養成講座というものを活性化事業で、初級、中級を実施してきました。今年度で養成事業の3年目です。また、研修で知識を得るだけではなくて、相談員同士の交流の場を設けることによって、県と市町村の相談員のつながりを作るということも大事だと考えております。これが県内での取組みですが、さらにレベルアップのためには国民生活センターなどの研修もありますので、そちらに派遣しております。
- もうひとつは、市町村が受けた専門的な相談については、遠慮しないで県の消費生活センターに相談してほしいと話しております。そういった連携も強めていきたいと考えております。
- 相談員の資質向上については計画の中でも、具体的に数値目標を掲げて記載しております。これを踏まえて着実に推進してまいりたいと考えております。
- ◎ どこに相談したらいいかわからないという消費者が多いと思います。もう少し、相談しやすい何か目印になるもの、電話に貼る窓口が書かれたステッカーとかそういうものを各家庭に配ればもっと相談しやすくなるかと思っておりますので、検討いただければと思います。
- ◎ (議長) みんなが相談しやすい形にさせていただきたいということですので、その方向で御検討いただければと思います。
- 全国共通の消費者ホットラインという専用ダイヤルがあります。番号が書かれたチラシなども当初配りましたが、電話番号が長くて覚えにくいようです。
- 今年の5月には、消費者行政としては初めてテレビCMを流しました。その成果かどうかは検証の必要がありますが、草の根コーディネーター事業などのPR効果もあったと思っておりますが、相談件数は若干増えておりますので、掘り起こしにはつながっているのではないかと考えています。

- ◎ 基本計画に、適正な食品表示の確保の目標が、食品安全モニターと適正表示ボランティアの合計累積数となっていますが、現在の計画では食品適正表示推進者養成講習会の参加者数となっています。合計累積数は、食品安全モニター及び適正表示ボランティアの養成の目標になっておりますので、現計画の目標に差し替えたほうがよろしいのではないのでしょうか。

同じく基本計画の、生活関連物資に関する情報収集等に関連してですが、**3.11**の大震災では、食料品、飲料水、ガソリン等が大変な事態に陥ったので、災害があった場合の情報の提供の仕方について、別途項目を起こして計画に入れていただきたいと思います。

- 適正な食品表示の確保の数値目標については、ここは関係課と調整した段階で、参加者数については波があり行政側の取組みによるコントロールが難しいということで、モニターとボランティアの累積数になったという経緯がございます。今回御意見をいただきましたので、それを踏まえまして、関係課と調整してまいります。
- 災害があった場合の情報の提供ということですが、今回の震災ではガソリン等、消費生活センターにもかなりの数の相談が寄せられました。これは消費者問題としてだけでなく、それぞれ各分野が分担して、災害対策本部として対応したということがありますので、消費者基本計画に盛り込むというよりは、各課横断的な対応になると考えています。
- ◎ 消費生活相談受付状況でデジタルコンテンツが第一位になっております。その関係で、学校現場における消費者教育の実施ということがありますが、宮城県では全ての高校生に対して「知っておこうこれだけは」という消費者教育の副読本を配布しているようです。山形県でも、宮城県から取り寄せていただいて、有効なものであれば発行していただいて、被害を少なくするための取組みをお願いしたいと思います。

- ◎（議長）これは御要望ということでよろしく申し上げます。

- ◎ 国の施策としても、学校教育に消費生活の啓発の授業を取り入れるように、ということになったとうかがいましたが、県の計画にも文言として入れていただきたいと思います。

消費生活サポーター制度ですが、まだ全市町村に配置されていません。是非全市町村に配置していただいて、相談員、啓発員、消費生活センターの活用を充実していただきたいと思います。

PIO-NETについては費用が無料ということですが、そうであれば全市町村に入れていただきたい。操作する人がいないということですが、若い人は操作ができると思います。

また、以前相談員をなさっていた方などを、県から派遣していただいて、指導していただくような方法であれば、相談員が全て設置可能になるかと思っておりますので、そのようなことを、していきたいではなく、しますという表現で入れていただきたいと思っております。

- 学校現場での教育については、学習指導要領に盛り込まれておまして、家庭科でのカリキュラムになりますので、家庭科の先生を対象にした研修ということを先日教育委員会主催で行いまして、そこにわれわれが行って、消費者問題の話をしたり、先進的な教育現場の事例を紹介したりということをしております。全高校でやるとなると難しいところはありますが、学校現場での消費者教育について、取組み

を進めていきたいと思っております。

PIO-NETについては、強制することは難しいところがあります。市町村によっては、相談が年間1桁、ゼロというところもあり、必要性を感じていないところもあると思います。

サポーターについては、ボランティアということですので、広く公募させていただいておりますが、残念ながら不在の市町村もありますが、着実に増えてはおりません。働きかけを続けながら、地域で活動していただくことで効果を感じてもらい、少しずつ強化していきたいと考えております。

- 消費生活サポーター制度については啓発の中でも核になる制度だと考えております。基本計画の中でも数値目標を掲げておまして、70人という、全市町村に2名ずつという意欲的な数字を掲げさせていただいておりますので、県としてもこの目標に向けてがんばってまいりたいと考えております。

PIO-NETについては、全国の相談を見ることができるというメリットがありますが、入力義務が発生します。入力には細かいルールがあるためにその習得に相当の時間を要するということがありますので、市町村によってはなかなか踏み切れないという実情があるとお聞きしております。

- ◎ 以前は**PIO-NET**に設置基準があったかと思いますが、今はないのでしょいか。
- 一昨年に基準が緩和されまして、4日以上相談窓口を開けている、相談を担当する職員がいるということであればよく、一定以上の相談件数や専門の相談員の設置といった条件はなくなりました。**PIO-NET**については、相談がないとしても情報を得ることができるというものですので、積極的に活用を図るように働きかけておまして、その結果相談員がいる市町村では全て配置されております。また、相談員がいない、相談件数が少ない状況であっても、配置していただいているところもありますが、全てというのは現状難しいところもある、ということをお聞きいただきたいと思います。
- ◎ 基本計画については、グラフなどを多く入れていただいて大変わかりやすくなったと思います。ただ、グラフによって県内の全市町村の件数が書いてあったり、県だけの件数であったりしますので、一般の方が見たときにわかりやすいように、統一していただければと思います。

また、60歳以上の相談割合のグラフがありますが、他の年代を載せていただければ比較できますので、よりよいかと思います。

また、掲載する年数についても過去9年なのか10年なのか、統一していただいたほうがわかりやすいと思います。

多重債務の状況がわかる年表も、もしわかれば載せていただきたい。

販売形態別の相談件数の割合も、販売形態別ではなくて、全相談の中で販売方法に問題があるものがどれくらいあるか、時系列的にはどうか、それがわかれば参考になると思います。

商品・役務別相談状況の表で、多重債務はフリーローン・サラ金に含まれるのだと思いますが、別にできるのであればそのほうがよろしいのではないかと思います。

- ◎ (議長) グラフあるいは表の作成の仕方について工夫していただきたいということですがいかがでしょうか。
- 参考にさせていただきたいと思っております。データがないものがあるため、9カ年のグラフと10カ年のグラフがあります。また、全県データではなく県のみ件の数とな

っているものについても、市町村のデータがないことから、やむを得ずそのようになつたものです。

御意見を参考にしまして、わかりやすいように工夫したいと思います。

- ◎（議長）取り入れられる部分について、資料がなく無理な部分とはとにかくとして、わかりやすくできるような部分は積極的に御意見を取り入れていただければというのが委員の皆さんの御意思だと思いますので、よろしくお願いします。
 - ◎ 食の安全安心にかかわるところですが、放射性物質の検査及び情報提供の実施ということで、今は出荷前検査が行われていますが、流通食品についても検査を実施すると書いてございますので、いつ計上するのかと、また、新たな検査機器の導入ですとか、検査体制の充実とありますが、どこの部局を充実させるのか詳しく書いていただければと。方向としては非常にいいと思うのですが、中身の具体性に欠けていると思いましたので、わかれば御説明いただければと思います。
 - 県の組織で申し上げますと食品安全衛生課で食の安全安心のとりまとめを行っております。そこで今年度、食の安全安心に係るアクションプランを策定しているところです。策定の時期が今年度中になっておりますが、消費者基本計画と内容がリンクしますので、並行して作業を進めながら、アクションプランの内容を基本計画に取り入れられるところは取り入れていきたいと考えております。
 - ◎ 放射能検査の結果、問題があるものを公表するだけではなく、検査して大丈夫なものであれば、大丈夫だと応援するようなことを、関係部署と連携しながら取り組んでいただきたいと思います。
 - ◎ 事業者としては検査の結果を踏まえて安全なものを買っていくということしかできませんが、安全であるということについては県からも情報を入れてほしいと思います。
 - 放射性物質については非常にナーバスになっておりますので、安全性を確保するためにも検査する、検査したものは公表するというので県も進めております。ただ先ほどの策定中のアクションプランを並行して検討をすすめている最中ですので、今のところ、このように書いております。収去検査を具体的にどこまでするかなどについては、今後並行して検討を進めていくこととなります。
 - ◎ 消費生活サポーターとして、月に2、3度講座を開かせていただいております。高齢者の方が多いのですが、地区によっては意識の高いところもあり、セールスお断りという掲示物を作って貼っているところもあります。草の根コーディネーターや啓発のネットワークで取組みを収集していただいて、ウェブ上で紹介するようなことはできないでしょうか。そうすることで、あそこは頑張っているな、うちのほうもやってみようかな、というような盛り上がりが出てくるのではないかと思います。御検討いただければと思います。
- また、身近な方から相談もあって、例えばデジタルコンテンツについては、うちの息子が、というような相談もされることがあります。実際にそのサイトを見てみたのですが、過激な画像で勧誘して、この先が見たい人は、とクリックさせるように勧誘しているようです。啓発活動が大事だと思っているところです。
- ◎（議長）御提案いただいたことについて、取り入れられるところはよろしくお願いします。
 - ◎ これはどういう商法かということをお聞きしたいと思います。ある企業が、日替わりでいろいろな日用品をあげるといって人を集めて、販売をしておりました。ど

ういう状態なのかと思い、実際に行ってみました。

その日は、新しく出たすばらしい商品だ、自社で作っているから格安で販売できる、と説明しておりました。その後、布団を出してきて、その布団は電気治療器がついていて、その布団に寝ると体がよくなるということでした。結局はその布団や医療機器を売るために人を集めていたようで、商法としては良くない商法なのではないかと思ったものですから、お聞きしたいと思っております。

その企業の方は、広告を出せば莫大な費用がかかるから、それをせずに日用品を配りながら説明して、格安で販売する方がいいからこのような商法を取っている、と説明しておりましたが、最終的には医療機器を販売したいのだと思います。

- お話を聞く限り、いわゆる催眠商法に近いと思われますが、事業者によっては広告経費をかけずに格安で販売しているというふうに説明しているところもあるようです。例えば途中で出入りができないだとか商品を自由に選べないというような、特定商取引法上の問題があれば指導できるのですが、情報が得られない場合や違反を認定できない場合には、家族や社会福祉協議会の方、見守りをされている方から、必要ないところには行かないように、という対応をしてもらうしかないというのが現状です。中には毎日行くのが楽しみになっている方もいらっしゃるようですが、消費者が必要とする以上の分量を次々と販売しているような場合には、法律違反になる場合もあるので相談をいただければと思います。
- 冷静になって、しまったと思えばクーリング・オフができます。勧誘の中で、だましていたりとか、強引だとか、そういった場合は情報をいただければ呼んで指導することができますし、従わない場合は処分する、ということも可能です。実際に今年度も指導したケースがありますし、効果もあるようです。是非情報をいただければと思います。
- ◎ 催眠商法は、今月号の **gatta!** の一番後ろに載っております。
- **gatta!** の記事は活性化事業で広告料を支払い掲載しているものです。毎月掲載しております、今月は催眠商法でした。
- フリーペーパーで毎月PRをしているなかで、今月ちょうど催眠商法を取り上げました。商法が法律に抵触するかどうかは別にしても、被害に遭わないためには、そういった商法があるということを知っていただくということが必要だと考えております。地域での啓発で必要になりましたらフリーペーパー等を御準備いたしますので、是非申し付けていただければと思います。
- ◎ 催眠商法で難しいのは、1週間や10日で次の場所に移ってしまいますし、契約の主体がわからない場合もあります。クーリング・オフも相手がいなければできませんので、いかに事前に防ぐかということだと思います。先ほどありましたが、啓発活動が非常に重要だと思います。
- ◎ 山形県の自殺者数はここ数年減っていますが、自殺について体系的に県でまとめたものはあるのでしょうか。
- 健康福祉企画課で自殺者対策を担当しております。
- ◎ 自殺の原因の中に、消費者問題や多重債務があると思います。そういう数字があれば、それを踏まえて対策を、本腰を入れてやらなければならないと思います。もしそういうものがわかれば教えていただきたい。

また、地域の高齢者又は20代の若年者からの相談は、埋もれているものも含め多いと捉えているのでしょうか。

- 人口あたりの相談件数が全国に比べて少ないという数字があります。例えば先ほどの催眠商法を体験された方はけっこういらっしゃいます。ただ、地域によっては、だまされたと思って、言わないで黙っておこう、ということがあるのではないかと思います。県民性というものもありますが、潜在的な相談はあると思います。
- ◎ 私も実感として、お年寄りの方の相談は多いのではないかと思います。それで先ほどからもう少し啓発の仕方があるんじゃないか、わかりやすい対策があるのではないか、というお話が出ていると思います。最終案のときに、今回意見が出たことについて、対応できるものは対応していただいて、よりリアルな、具体性のある解決が可能な方法ですとか、そういったものを是非御検討いただければと思います。
- ◎（議長）委員の皆様御熱心な審議をありがとうございました。新たな消費者基本計画については、今日の審議内容を踏まえまして、事務局の方で、最終案の作成をお願いしたいと思います。これで予定していました審議を全て終了いたします。

(以上)