

島根県消費生活審議会議事録

日 時：平成25年7月29日 10時～12時

場 所：市町村振興センター 大会議室（松江市殿町8-3）

出席者

委 員：多々納道子（島根大学教育学部教授）

朝田 良作（島根大学大学院法務研究科教授）

大野 遼太（県弁護士会消費者問題対策委員会委員）

小林 洋子（県連合婦人会会長）

坂本 忍（全農島根県本部長）

安井 光夫（県生活協同組合連合会専務理事）

山口 美紀（県商工会議所連合会女性会会長）

吉岡 悦子（県社会福祉協議会生活福祉資金貸付審査等運営委員会委員）

事務局：環境生活部次長、環境生活総務課長、消費とくらしの安全室長、同室員

関係課：教育庁高校教育課、同義務教育課、警察本部生活安全企画課、同生活環境課の職員

<持田>

お待たせしました。ただいまから平成25年度第1回島根県消費生活審議会を開催します。私は環境生活部環境生活総務課消費とくらしの安全室の持田と申します。議事に入りますまで進行役を務めさせていただきますのでどうぞよろしく申し上げます。それでは開会に当たりまして島根県環境生活部山岡次長がごあいさつを申し上げます。

<山岡次長>

おはようございます。島根県環境生活部次長をしています山岡と申します。開会に当たり一言ごあいさつを申し上げます。委員の皆様方には大変お忙しい中ご出席いただきまして誠にありがとうございます。また平素から本県の消費者行政に格別なご理解とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。消費者行政は安心して暮らせる島根を作るために取り分け重要な分野と考えていまして、お集まりの皆様のご指導を賜りながらしっかりと取り組んでいくこととしています。さて、このところの経済情勢、いわゆるアベノミクスによる円安株高あるいは今後の消費者物価経済もありますし、消費税率の引き上げがどうなるのか、あるいはTPPの交渉はどのようなことになるのか、いろいろと大きな変動の時期に来ているのかなという感じをしています。消費者におきましても、こうした社会の大変動の動きに適応して、自らの利益を守って、あるいはさらに増進するためには、ますますの自主的にかつ合理的な行動が求められているところです。そうした中で昨年消費者の自立支援を進めるために、消費者教育を国・地方、あるいは行政・民間、消費者を総合的一体的に進

めるということを打ち出した消費者教育推進法が成立しまして、先月にはこの法に基づく国の基本方針を策定されたところです。この状況につきましては後ほどご報告させていただきます。県としましても昨年策定しました第 3 期の消費者基本計画に基づきまして、消費者施策の充実強化に取り組んでいるところですが、こうした新たな状況で適切に対応していくということが重要であります。そうしたことで消費者が安心して生活できる社会づくりに努めてまいりたいと考えています。本日の審議会はご審議いただいた案件はありませんけれども、昨年度の状況とかあるいは今年度取り組む施策の概要など 4 項目につきましてご報告することとしています。委員の皆様から忌憚のないご意見ご指導をいただきまして、簡単ではありますがごあいさつとさせていただきます。よろしくお願いいたします。

<持田>

本日は今年度初めての会議です。本来であれば委員の皆様方のご紹介をすべきと思いますが、議題が多くありますのでお手元に配布しています名簿をご覧くださいことで紹介に替えさせていただきます。なお本日牛尾委員、岡委員、橋本委員及び林田委員がご欠席ですのでご報告します。次に県の出席者ですが同じくお手元の名簿をご覧くださいことで紹介に替えさせていただきます。なお山岡次長につきましてはこの後別の業務がありますので退席をさせていただきます。失礼します。

<山岡>

失礼します。よろしくお願いいたします。

<持田>

続いて会議の成立についてご報告します。本日の審議会出席委員数は 12 名中 8 名です。4 名の方が欠席です。島根県消費生活条例施行規則第 20 条第 3 項の規定により、この会議の定足数は半数以上です。出席者数は半数以上に達しており、本日の審議会は成立しています。それではただいまから議事に入らせていただきます。施行規則第 20 条第 2 項の規定により多々納会長に議長をお願いします。以降の議事につきましては、多々納会長、どうぞよろしくお願いいたします。

<多々納議長>

皆様方改めましておはようございます。西部の方は大変な水害の被害にあったようですが、皆様方の関係者の方がいかがでしたでしょうか。ニュースを通してですが、被害に遭われた方、これまでに経験したことのないような降り方だったというようなことを皆さんおっしゃっていますが、環境問題と申しましょうか、環境問題と消費者問題は密接に関わっていますので、そういう意味でもこの消費生活審議会は重要な役割を今後果たしていけないといけないのではないかとこのことを改めて思いました。今後ともよろしくお願いいたします。

す。

では、会の方、始めさせていただきます。議事に入る前に確認ですが、本日の会議は島根県情報公開条例の規定により公開で行うということよろしいでしょうか。

<各委員> 意義を申し出る者なし

ご了解いただきましたので、公開ということにします。

では議事に入ります。お手元の次第に従いまして進行します。議題の1、平成24年度消費生活相談の概要について、及び議題2の島根県消費者基本計画第3項に基づく平成24年度施策の評価については、いずれも昨年度事業の報告事項ですので、議題1、2を続けて事務局から説明してもらい、その後皆様方からご意見をいただくこととします。では事務局からご説明ください。よろしく申し上げます。

<今若>

失礼します。環境生活総務課消費とくらしの安全室の今若と申します。どうぞよろしく申し上げます。

私の方からは資料1に基づきまして、昨年度の消費生活相談の概要について説明をします。委員の皆様ご承知の通り、私ども消費とくらしの安全室は一つ下のフロアの5階にありまして、県の消費者センターという役割と兼務をしていますが、県の消費者センターの方には、こちらの方には消費生活相談専門相談員が7名いまして、益田合庁の1階にあります。石見地区には2名の相談員がいまして、9名の相談員で相談業務に当たらせていただいています。

そうしますと、お手元の右肩に資料1とうってあります資料をご覧いただきたいと思えます。まず最初に1としまして1ページ相談件数の推移です。縦に相談件数、それから横軸に平成13年度から昨年度までの件数ということで示させていただいています。色分けをしていますのは、緑色が苦情ということで、これは消費者の方が何らかの苦情をお持ちになって相談を寄せられたという案件です。それから数が少ないピンク色ですが、こちらはこういったことはどこに聞けばよいでしょうかといった単なる照会とか、あるいは私人間の、あの人に金を貸したのだけれどもこんな問題がありますといったこと、あるいは本来ですと消費者の方が事業者の方に対しての苦情が来るのですけれども、逆のケースがありまして事業者の方がこういった消費者の方がおられますといったことは問い合わせみたいな分類をさせていただいていますので、そのようにご覧いただきたいと思えます。

グラフの方をご覧いただきますとお分かりになりますように、平成15・16・17年、この当時は毎年1万件を超えて、それから昨年度までずっと右肩下がり推移をしています。平成15・16・17年といえますのは、当時不当請求それから商品を買っていないのに身に覚

えのない代金の請求があったと、いわゆる架空請求といったものが全国的に吹き荒れていまして、これはインターネットによるものや、はがきによるものや、手段はいろいろありますけれども、少し具体的な数字を申し上げますと、15年度1万2400件のトータルの相談件数がありますが、15年度におきましてはこの今の不当請求、架空請求が約7300件ありました。それから16年度は8500件余りありました。それから17年度は6300件余りありました。この15・16・17はこういった不当請求、架空請求が非常に多くありまして、この3年間著しく高い相談件数になっています。それからもう一点平成15年度全国的に自己破産の件数が一番多かった年でありますけれども、いわゆる多重債務に係りますフリーローンとか、あるいはサラ金の相談件数が非常に多くありまして、平成15年度3700件ありまして、平成16年度も2000件近くありました。この二つの相談内容の件数がだんだん減ってまいりまして、現在やや右肩下がりになっています。昨年度はこういったことで3670件という相談がセンターの方に寄せられました。ただ相談件数の方はこうして減ってきていますけれども、後ほど説明しますが新しい手口の相談がありまして、内容についてはだんだん複雑化している状況です。

続きまして2の方の契約当事者年代別相談件数です。これは右の方に凡例を載せさせていただいていますけれども、未成年から10歳刻みで上は70代以上の方ということにさせていただいています。各年代別の相談件数、見てもらいますとお分かりになると思いますがそれらを示したものです。これを見てお分かりになるかと思いますが、60代以上の方を仮に高齢者という言い方をさせていただきますと、平成20年度はこの右から3番目にあります黄色、それから水色です。この二つを合わせますと約22.5%でしたが、これが平成24年度に件数的には減ってきていますが、割合的には36.6%、約3分の1以上が高齢者の方の相談になっています。本県は高齢者県ということで今後も相談内容としましては引き続き高齢者の方が狙われるし、増えていくと思いますので、この傾向は今後も続くのではないかと考えています。

それではめくっていただきまして2ページの方ご覧いただきたいと思います。こちらの方には昨年度いただきました苦情相談の内容ということで、上の方に棒グラフを載せていますが、これは内容が多かった上から20位までをグラフで表しています。それから半分から下の方に、多かった内容ということで具体的な内容の説明をしながら表にしたものです。下の表にあります。1位2位がデジタルコンテンツ、それからフリーローン・サラ金。デジタルコンテンツというのは右側の主な内容のところをご覧いただきたいと思いますが、これはインターネットによりますアダルト情報サイトとか、有料メールの交換サイトの利用料による不当請求や架空請求ということで、先ほど15・16・17に多かった分を申し上げましたが、これに類するもので、こうしたインターネット関係のものが相変わらず非常に多いです。

それから2番目のフリーローン・サラ金、件数的には減っていますが上位を示しています。この二つが近年ずっとどちらかが1位になっているという状況です。それか

ら3番目の健康食品があります。昨年の順位は13位ということで挙げさせていただいていますが、委員の皆様既にご承知だと思いますが、昨年12月頃から健康食品の送りつけ商法と申しまして、業者の方が「うちに頼んだ健康商品ができたので送ります」と電話がかかってきます。「着いたら代引きで送るのでお金を用意しておくように」という内容ですけれども、これが昨年の12月から急増してきました。資料を付けていませんが具体的に数字を申し上げますと、この健康食品24年度185件と記載していますが、この内の104件が送りつけ商法に関する相談でした。送りつけ商法に関します相談は一昨年の23年度は5件その前の22年度は9件ということで、昨年度突出して104件という数字になった訳ですが、12月から急に増えてきて昨年度は104件の中でも12月以降が約80件ということです。これは全国的な傾向でして、こちらの方から注意喚起のチラシ等をマスコミの方をお願いして、ご覧になった方もいらっしゃると思いますが、新聞とかテレビで取り上げていただきました。その関係もありまして、今年は4・5・6の3ヶ月で140件を超えたという状況です。この送りつけ商法の相談件数は特に高齢者の方が突出してまして、70歳以上の方が8割以上占めているという状況です。

それからもう一点順位が5番目のところにインターネット通信サービスとあげていますが、内容をご覧くださいますと、プロバイダーとかインターネット回線の料金やサービスの内容に関する事ということで、光回線とか進んでまいりまして大手の業者の下には代理店と称される業者がいるわけですが、一次代理店とか二次代理店とかいろいろとあるわけですが、その業者がその大手の例えばNTTの代理店だとしますと、NTT関係だということでそれを最初に消費者の方に電話を掛けてくるわけです。そうすると消費者の方大体それで信用されます。あともう一つは安くなりますといううたい文句で電話かかってきます。ところが実際にやってみたら高くなったという苦情のご相談です。こういうのが増えてきている状況です。

それから8番目にこれはファンド型投資商品。説明の所をご覧くださいますとファンド型の投資名目の劇場型勧誘と書いてありますけれども、例えば今流行りの新エネルギー関係の太陽光とか風力発電の事業をやるので出資してもらえませんか、儲かりますよとか、あるいは天然ガスとかCO₂の排出権取り引きだったりするのですけれども。

それからファンド型投資商品と並んでいるのですけれども、上の棒グラフの真ん中の方に預貯金・証券等の区分があります。証券の中には未公開株も入ってましてそれも含めての話ですが、今年になって新聞報道で多い方で何千万、何百万という被害に遭ったということで西部の方とか隠岐の方とか新聞に載っていた訳ですが、複数の業者の名を語って、あたかも劇場みたいな感じで本当にこれを買われると儲かりますからということで消費者の方を信じこませて、お金を投資させるやり方ですが、これになりますと非常に金額が大きくなり、先ほど申し上げたような金額になるのですが、これが非常に増えてまして、これは昨年度は86件で、一昨年度は67件、表に書いていませんが、その前22年度は15件でしたのでこれも急増している苦情の一つです。少し説明を割愛させていただいたもの

もありますがそういった苦情が出ているという状況です。

それから右の方の 3 ページをご覧くださいと思います。これは相談者の方の年代別の相談内容を表にしたもので、ご覧いただきますと 60 歳代までは全てデジタルコンテンツが 1 位になっています。また 20 代からそれから 60 代までは全て 2 番目がフリーローン・サラ金に関するものということで、先ほどの苦情の多かったものに一致するわけです。60 代 70 代、特に 70 代の方、先ほども説明しました健康食品が突出して多くなっています。60 代にも 5 番目に健康食品があります。それから先ほどもご説明しましたファンド型投資商品、あるいは預貯金・証券等です。これは 60 代の方の 6 位 8 位になっていますし、70 代の方も 2 位 3 位になっていまして、こういった健康食品とかそれから先ほどの劇場型詐欺、圧倒的に高齢者の方が狙われているという状況です。

それから急ぐようで申し訳ありませんが、めくっていただきまして資料の 4 ページ 5 ページです。4 ページの方は市町村別の相談件数ということで、私どもの県の消費者センターに寄せられた相談を、相談者の市町村別に分類したものです。表をご覧くださいますとやっぱり人口に比例して相談件数が増えてきているわけですが、市の区分のところ 4 番目の益田市さん 267 件ということで、浜田市さんよりも人口が少ないのに相談件数が多いわけですが、具体的になぜかといわれますと分析しきれないところもありますが、私どもの相談室が益田市にある関係かなというような気がしています。それから右ページの 5 ページの 6 番目としまして、県の消費者センター受付分とそれから市町村にも各市町村全て相談窓口がありますので、それぞれの受付件数と合計件数とをあげせさせていただきます。先ほど益田市さんと浜田市さんの例を申し上げたのですが、浜田市さんの方県の相談件数は少ないのですが逆に市の方に寄せられた件数が多くなっています、市町村によって相談体制が充実しているところとそうでないところもありますので、そういったところも数字に反映されているかなと感じています。私の方の説明は以上です。

<多々納議長>

ありがとうございました。続きまして 2 番目の方。

<福頼>

失礼します。消費とくらしの安全室の福頼と申します。私の方から島根県消費者基本計画第 3 期の平成 24 年度の事業の実績の評価ということで説明をさせていただきます。

お手元にある A3 のカラーの横型の表で右肩の資料 2 と書いてある表があります。こちらの方を見ていただきますようお願いいたします。第 3 期基本計画につきましては平成 23 年度に策定作業を行いました。その成果と審議会を年間 4 回開催しまして、当時の委員の皆様方から様々なご意見を頂戴しながら第 3 期計画として策定をしたところです。その第 3 期計画の計画期間が平成 24 年度から 27 年度までの 4 年間ということで、平成 24 年度は第 3 期新しい計画になった初年度ということになります。初年度の結果をこの評価シートの中

にまとめていますが、この表の見方としましては左の方に成果指標を並べて、24年度の実績は真ん中あたりに縦のラインでピンク色の背景になったところがあります。ここが平成24年度の数値を見せています。その分析を右の方に文章化しているという構造になっています。あと計画全体の指標ですが、これにつきましては県の総合発展計画の中の消費者行政の計画と一致をさせていまして、クーリングオフ制度を知っている人の割合という象徴的な指標を用いています。これにつきましては平成23年度が85%目標値の平成27年度時点での目標値が85%ということで同じ数字を用いていますが、これは平成22年以前には概ね70%前後、多くて73%程度の数字があったものが平成23年度に急増して85%という数字になっています。ですから、この85%というのはほぼ現実問題としてはマックスであろうと考えまして、この85%をいかに落とさないかということで、目標値として同じ85%を設定したところですが、これに対しまして平成24年度の数値としては82,6%。すみません。説明が漏れていましたが、この数字というのは島根県政世論調査という調査がありまして、様々な調査項目の中の一つとしてクーリングオフ制度の認知度の調査をしているものです。この内平成24年度につきましてはクーリングオフ制度をよく知っているという人が28,1%、ある程度知っているという人が54,5%、合わせまして82,6%ということで、やはり23年度に急増した85%よりは下回ってしまいましたが、その前年度までの最高値である73%に比べると今でも大きく上回っている状況です。クーリングオフというのは消費者自身が自己防衛のために使える民法の特例ルールとして特定商取引法等に定められている制度です。ですから、消費者がこれを知っているということは、自ら悪質商法の被害等に遭った時に、クーリングオフ制度の行使をして被害の救済にあたることができるということで、消費者の自立の調査的な指標として用いていますので、今後とも引き続いて消費者に対してクーリングオフ制度だけではなくて様々な広報啓発活動を通じて啓発を図っていきたいと考えています。

続いて2番のところでは施策体系別にいくつかの指標を設定しています。その指標ごとの説明ですが、この表の見方としましてまず黄色の部分第1節と青い部分第2節というように大きく分けています。これは第3期計画の中の事業体系に連動させていまして、第1節の方は行政自身がその役割を遂行して自立の基盤を支えるというものがまとめてあります。その上で第2節では民間の役割等に対する支援ということで消費者自身が自立した施策を行うために行政としてどのような支援を行うかという事業をかかげています。上から順番に説明をしていきますが、まず第1節の節全体の成果指標としましては、市町村の消費生活相談窓口の内消費生活センターを設定しています。現在県内の市町村には全てに相談窓口が設置をされていますが、その内消費者安全法に基づいて専門相談員の設置とかPIO-NET等のコンピューターの配置等という要件を満たした消費生活センターという相談機能の高いレベルを維持するものを増やしたいということで設定をしています。これについては現在県内八つの市の内に六つの市に平成23年度の時点でセンターが設置をされていました。24年度もこの数自体は変わっていませんが未設置であった2市に対して平成24

年度に PIO-NET 全国消費生活情報ネットワークシステムの配備がされたところです。今後とも県としましては、その市だけではなくて町でも勿論センターを設置したいというところには応援をする所存です。そのための人材育成等について県として執行してまいりたいと考えています。

第 1 節の中で項ごとに分かれています。第 1 項消費生活の安全の確保等ということで、まず一番最初に消費者被害注意情報の発行回数というのをあげています。消費者被害注意情報につきましては、委員の皆様方には発行時にはお送りをしていますのでどういったものかということとはよくご存知だろうと思います。これにつきまして平成 23 年度は 11 回、27 年度には 15 回を目指していますが、24 年度につきましては、残念ながら 7 回ということで少し回数が少なくなっていました。その原因としましては 24 年 4 月にツイッターによる広報を新たに始めていまして、県内である種の典型的な被害等が起きたという通報が入った場合に、まずツイッターで広報するというような運用をしていましたところ、ツイッターから投稿する消費被害の注意情報の担当が、私、同じ人物であったということもありまして、少し消費者被害注意情報従来型の啓発広報の回数が下回ってしまったということで申し訳ないと思っています。消費者被害注意情報につきましては、県から県民に直接広報の効果よりも、むしろ市町村や福祉関係者等の方々にお伝えをして、そこからさらに再び広報が行われるという二次広報を期待していますので、ツイッターは新しい手段として実行しながら、消費者被害注意情報についても積極的に発行に努めていきたいと考えています。

続きまして特定商法取引法及び景品表示法に関わる事業者への指導件数ということで、これは平成 16 年度からの累計数を増やしていくということにしています。これにつきましては 24 年度の実施数が 20 ですので、平成 23 年度より 20 増えた 354 件という数字になっています。これにつきましては例年ですと 60、70 ぐらいが単年度として平均的な数字であったところですが、この内の大きな部分が景品表示法にかかる指導となっています。景品表示法の指導につきましては、私どもが広告を見てこれはおかしいのではないかと察知をしたり、もしくは消費者の方からこれはおかしいのではないかというもの以外に、事業者からこういう広告を作ろうと思うけれどもどうだろうかというような相談も多数受けています。この相談等につきましては、やはり事業者の側からどのくらい相談があるかということに依存してまして、平成 24 年度につきましてはその事業者からの相談件数が少なかったということで若干数字的には低い伸びにとどまっています。この点につきましても引き続き違法事実の探知、また事業者相談機会の確保に努めてまいりたいと思っています。続いて消費者被害の救済ということで、消費者相談の斡旋時解決率という数字を用いています。これにつきましては、消費者相談の中には先ほど申し上げましたように、普通の問い合わせもあれば、また相談けれども、そのうち自分で解決してみます、解決しました、ありがとうございましたというようなものがあります。それ以外で消費者自身ではなかなか難しいような事業者との交渉等を斡旋というかたちで私どもの相談員が介在する場合も

ありまして、その斡旋の時に無事最終的な解決にまで至ったというパーセンテージをあげています。これにつきましては平成 23 年度の時点で 77, 8%でしたが、24 年度は結果として 84, 4%と大きく上回る数字が出ています。これにつきましては、案件によって様々なものがありますので必ず上がる、下がるということはなかなか言えないところもありますが、まず基盤として私どもの相談員の資質向上ということが斡旋時解決率の向上には欠かせないと考えていますので、そういったことにも努めてまいりたいと考えています。

続いて消費者の意見の反映及び透明性の確保ということで、県民からの消費者行政の提言件数の 23 年度につきましては勧誘商法の広告規制をしてほしいとか、ドロップシッピングに対して事業者の規制をするべきではないかとかいうような申し出がありました。これにつきましては 24 年度一年間については特定の事業者を取り締まってほしいというのは勿論日々あるのですけれども、消費者行政そのものに対する提言とかたちでは 0 件にとどまったところです。これにつきましては私どもが県民の皆様に対して消費者行政というものはいかようなもので、消費者自身の生活の安全等に深くかかわるものだとすることを広報することが重要であると考えていますので、今後ともそうした広報に努めて県民の皆様から消費者行政の改善意見等を頂戴できるようにしていきたいと考えています。

続いて消費とくらしの安全室と県庁内外関係機関連絡調整件数ということで、これは平成 23 年度の 23 件を目標値にそのまま持ってきています。24 年度は結果として 27 件ということになります。ただ、これは連絡調整件数会議等の件数ですが、いたずらに会議の数を増やせばいいと考えているわけではありません。既存の会議の中にはある程度その役割を終えたもの、また場合によっては形骸化したもの等があれば、そうしたものは合理化をしながら社会の状況の変化に応じて新たな連携を模索してやっていくということでの 23 年度並の 23 という目標値です。24 年度については新たに中国財務局等との連携が行われまして、その他会議も数回ありまして 27 件という結果になっています。

続いて第 2 節ですけれども消費者の自立を促進するというところで特定の法人格を有する消費者団体の数というものを目標値に定めています。これにつきましては適確消費者団体という消費者団体の中でも消費者に代わって集団訴訟を起こせるような団体になれるものは NPO 法人等いくつかの特定の法人格を有するということが条件になっています。島根県において直ちに適格消費者団体を作ることが必要かどうかというところには議論の予知はありますが、少なくともそういう役割を担うことのできるような法人格を有する団体を増やすべきではないかというところの数値です。これにつきましては平成 24 年度は 23 年度と変わらず 2 団体というところですが、平成 24 年度におきまして島根大学に委託をしまして消費者団体活動の充実に関する調査研究等を行っていただきました。その中で県内の消費者団体のネットワーク化の可能性等も指摘されていますので、そうしたものを踏まえながら各消費者団体等に働きかけをしていきたいと考えています。

続いて第 1 項消費者へのアプローチということで、まず学校における消費者教育の実践研究数、これは県内の家庭科教育研究会等の中学校、高校の教員の団体に対して委託をし

して、消費者教育の実践研究を行っていただくというものです。これにつきましては23年度の実績が3、目標値が5ということで、増やすことを想定していますが、平成24年度におきましても各研修会に文書で研究実施の働きかけをしましたが、結果的に2校の実施にとどまっています。これにつきましては各研究会等また直接面会する機会等を設けながら消費者教育への協力依頼を行っていきたいと考えています。

続いて消費者問題の出前講座の参加延べ人数ですけれども、これは6465人の平成23年度の現状値に対して6276人になっています。この消費者問題出前講座につきましても基本的には出前講座の申し込みに応じての開催となりますが、大きくは23年度と変わらないとあっていいぐらいであろうかと思えます。こういう出前講座があるのだということを県民の皆様を知っていただくことが大事だと考えていますので、今後ともそうした機会の提供に努めると共に、こちらから出張出前講座と呼ばれるのではなくて、あらかじめこちらから設定をして出かけて行くという積極的な事も考えていきたいと考えています。

続いて第2項消費者団体等へのアプローチですが、まず消費者団体連絡会開催数はこれは主に市町村の消費者問題研究会ですが、平成23年度5件、27年度目標値も5件と設定をしています。これは少し事情がありまして、平成23年度、また27年度もそうですが、消費者基本計画の改定の年に当たっています。ですから23年度は全県集まるとの会議を1回と、各圏域ごとに集まっていただいて計画案についてご意見をいただくのを4回開催しました。そこで5という数字がありますので、その期間以外についてはこの5までの開催は難しいかもしれないと当初から想定をしていました。24年度につきましては年1回の定例会の他に3月のイベントで消費者団体を招いて会議を行ったところです。

続いて県主催の専門研修、消費者リーダー育成講座を主に想定していますが、これも累計延べ数を増やしたいと考えています。平成24年度につきましてはリーダー講座の他に単年度事業として消費生活相談員養成講座を実施したところです。その結果として累計数が316人に伸びています。ただ内訳を見ますと、ここにリーダー講座の受講生の修了生が低かったことが課題として浮んでいます。昨年度その修了率が52.2%にとどまった理由としては、おそらく真夏の非常に熱いところで駅から遠い会場等も使ったりしましたので、そういったところが出にくかった理由かもしれないと考えています。ですから、そういったことで開催時期ですとか、もしくは内容の難易度が高すぎて自分にはついていけないと途中でやめた方もいらっしゃるかもしれません。そういうところも全体的に考慮しながらリーダー講座に参加していただいた方にできるだけ修了していただくという講座運営に努めたいと考えています。

続いて県と民間の消費者行政事業協働件数、これにつきましては後ほど詳しくまたご説明することになりますが、消費者活動推進事業という県から民間団体への委託事業があります。この委託事業として協働件数が9件あった他、島根大学様に委託受託いただいて先ほど申し上げた人材育成の講座等の他にも消費者団体活動調査という2点協働事業を実施することができました。引き続きこうしたことも協働の可能性について広げていきたいと考

えています。

一番最後、事業者団体の懇談件数ということで、現状値平成 23 年度は 7 件が目標値 27 年度 10 件、これは平成 24 年度には 10 件ということで、かたちの上では達成率 100%となっています。が、やはり年度間変動等あるものですので、今後とも特に消費者教育推進法の中で消費者教育の担い手としての事業者が期待されていますので、そうした働きかけをしながら懇談先の拡大を検討していきたいと考えています。

最後に総評ということで定性評価を書いています。すみません少し時間がなくなってまいりましたので足早にご説明します。現状としては行政の体制、相談体制等については着実に進んでいると言えますが、先ほどもクーリングオフ制度についてもよく知っているというのはあくまで 28, 1%にとどまっています。クーリングオフ制度だけではなくて、やはり悪質商法の手口等を消費者に関心を喚起していく余地があると考えています。課題としましては相談窓口の機能をより充実しなければいけない。また消費者自身が自立した消費者として消費生活に対応できるように支援をしていくということ。特に高齢者とか子どもとかそれぞれのライフスタイルの違いがありますので、それぞれの特性に応じた啓発を行うということが必要だと考えています。今後の取り組みとしまして市町村を含めた人材育成に努め、また消費者団体活動の担い手の育成を図るということ。また様々な広報手段の活用等を通じて自立した消費者の育成等を行う。また消費者団体と連携して、より効果的な被害の未然防止・拡大抑制に取り組んでいきたいと考えています。以上です。

<多々納議長>

ありがとうございました。議題 1、議題 2 に関わりまして資料 1、2 をご使用いただいて平成 24 年度の事業報告を詳細にいただきました。何かご質問等ありませんでしょうか。

<安井委員>

年々件数が減ってきていますけれども、実態として 1 件あたりの被害金額というのもテレビ等を見ますと高くなったり、それから 1 件あたりの被害が手口が数十万ということで、それくらいなら黙っていてもいいかなあというような方が増えているようなことも聞いています。実態として件数が減っていくことと、実際の被害金額というのはどのくらいなのか、お分かりである範囲で知らせていただきたいと思います。

<多々納議長>

いかがでしょうか。

<今若>

私ども消費者センターに寄せられる相談は、先ほどの健康食品の送りつけ商法で申し上げますと、こういう電話がかかってきたのだけれど、どういった対応すればいいでしょう

かという未然の相談がほとんどで、健康食品につきましては実際にお払いになった方もあるわけですが、金額的にはどれくらいかという、2万か3万です。それから8番目のファンド型投資商品のところでも申しあげましたのですが、こちらになりますと実際に被害に遭われますと県警本部に出されていますけれども、何百万、何千万ということになります。このファンド型投資商品につきましても、利用者からこういう商品はどうかと電話がかかってきたのだけれども、どうしたらいいかといういわゆる電話相談がほとんどで、電話相談の段階ではこういうふうにしてください、ああいうふうにしないでください、断ってください、受け取らないでくださいという対応をしますので、相談された方については実際の被害に遭われる方はないと思います。が、そうでない方もたくさんおられまして、この相談のある方というのは極々一部の方で、実際に被害に遭われた方は、相談もせずに完全に相手の業者のセールスに巻き込まれて実際に支払われたということになるかと思えますので、そのあたりの具体的な被害件数というのは私どもセンターの方では把握していないのが現状です。

<多々納議長>

被害にあった人は今度は被害届で警察の方へ。

<今若>

そうですね。実際に被害に遭われますと今度は県警さんの方のご担当になるかと思いません。

<河原室長>

すみません、いいですか。ご質問の件についてですが、正確な数字として把握しているものではなくて、一つの目安としてご理解いただくということで説明します。昨年1年間で、約3,700件の相談があったわけですが、そのうち本人さんから自分は業者にこれだけ払いましたといういわゆる支払額があります。そのトータルは、1,150件あまりで合わせて約5億5千万円です。この中には被害にあった方もおられますが、そうでない一般的な支払いも含まれています。件数で割り戻しますと、1件あたり約47万円ということになります。先ほどありましたように投資型の詐欺の場合は千万円単位のものもありますし、それから健康食品の場合はそんなに金額は大きくなくて1万2万ですので単純に割り戻しますと47万円という数字になるわけです。ちなみに相談員が相談を受けまして、業者と交渉して戻してもらうとか、あるいは相談を受けて支払いを止めるとかそういった救済額的なものは、1年間で約1億円程度あります。以上です。

<多々納議長>

相談をすることによって救済が全部ではないけれども相当あるということですね。安井

さんいかがでしょうか。

<安井委員>

驚きました。明らかになっている金額がこれだけですね。件数を減らす努力だけで本当にいいのかと思いますし。広報ですね、やっぱり今出された基本計画に沿った広報だとか、そのあたりを抜本的に変える何か施策が必要であるかと思います。

<多々納議長>

ありがとうございました。その他に何かありますでしょうか。

<大野委員>

私の方から少し質問をさせていただきたいのは、平成 24 年度の消費生活相談の概要の 2 ページ目 3 苦情相談の内容というところですが、圧倒的に 1 位になっているのはデジタルコンテンツというところになっていきますけれども、実は債務相談などをしていて、最近実感するのは架空請求ではなくて携帯電話等を利用したゲームで、ゲームを有利にするためのポイントなどを買うためにクレジットカードで非常に高いお金を使ってしまったということで、債務相談のかたちは取っているけれども、実際はデジタルコンテンツを買いすぎてしまったという内容の相談を受けることが多いなあと実際感じています。そういった相談は実際のところ苦情の多い相談実務の中に含まれているのかどうかということや、あるいはそういった相談について消費生活センターの方ではどのように感じておられるかというあたり少し教えていただければと思うのですが。

<多々納議長>

いかがでしょうか。

<今若>

最初のご質問の入っているかどうかということですが、これは入っています。それで、私どもは相談員 9 名いると申し上げましたのですが、専門的な分野になりますとなかなか相談員だけでは対応しきれない部分もありまして、法テラスさんですとか弁護士会さんの方に具体的なことは相談させていただくようなことになりまして、私の方でこのデジタルコンテンツで露見するのは、多くは例えばワンクリック、間違っただけでクリックしてしまいましたとか、アダルト情報などですね。間違っただけでクリックしたら登録料金があって 9 万円なにかの請求になったのだけれどもどうしたらいいかというようなのがほとんどですが、ただ大野委員さんがおっしゃいましたようにこういった複雑な相談もこの件数に入っています。ただ現実的にはかなり深く入り込んでしまっていて、法的なこともいろいろ絡んでくる場合は相談員だけでは対応しきれませんので、先ほど申し上げたようなかたちでご紹介等

をさせていただいているということもあります。

<大野委員>

いわゆる携帯電話のゲームの使い過ぎの案件というのはそういう大きな最近増えたなあという印象まででもないということになるのでしょうか。そのあたりはどうでしょうか。

<今若>

これにつきましては従来からあったご相談で件数として年間を通して一番多いわけですが、最近特に増えているという印象には特に私の方としては感じていませんが。

<多々納議長>

よろしいですか。

<山口委員>

先ほどの質問とも関連していると思いますが、私も今回からこういう会に出席させていただきまして、まず、こういう場所の下に相談室があるということも今まで知りませんでした。本当に不勉強なのですけれども、相談は電話のほうが多いのでしょうか、それとも実際に窓口にいらっしゃる方のほうが多いのでしょうか。

<今若>

約9割が電話で、1割が実際においでになります。おいでになる場合も、最初から来られる場合と、それから電話で相談をして、いろいろ書類を見せていただかないといけないので関係書類を見せていただくために来ていただいて、詳しくお話をいただいて相談をさせていただくというケースもあります。ただその場合の処理としまして最初電話のご相談があれば電話というかたちで整理させていただいています。

<山口委員>

こういった島根県の場合相当件数があつて、金額を聞きましたら相当の金額ですよ。やっぱりこれはもっと広報で、こういう場所でこういうことをしていますということを、広報を使って一般に知らされて、しかもこんなに調査をされているということももっと数字で皆さんにお知らせした方がいいのかなあと思いました。

<多々納議長>

県の方からご報告いただいたのですが、いろいろな方法で広報していただいているのですが、なかなかそれが届きにくいのですね。どういう方法がいいのか、またお知恵をお借りできたらなと思います。ありがとうございました。その他に何かありますか。

<吉岡委員>

私は12番の吉岡です。民生委員をしまして、今私は松江市での代表なのですが、その関係で地区のいろいろな皆さんの苦情とか、こういうことで困っているというご相談を毎日のように伺っています。今おっしゃいました件数とか金額とか、大体これまでも承知はしていましたが、こうして被害にあうといいましようか、そういう目に遭われた方が相談する場所が県のような大きなところへまず相談されないのです。まず一番先に地区の民生委員とかそういう方に相談されるのが一番多いと思っています。そうしますと、私たち民生委員各自が県あるいは市に相談したり、もちろん消費者センターにも相談しています。それで、こういうことを相談できることを知っているお年寄りさんとかはよろしいですけれども、知らない方などにこういうことはこういう方に相談された方がいいですよということを徹底された方がいいのではないかなと思っています。

<多々納議長>

今のお話で民生児童委員さんにご相談になるケースが多いという、民生児童委員さんはそういう相談を受けた時にどう対応したらいいのかという、そのあたりの何か研修とかいうものをお持ちなのでしょうか

<吉岡委員>

この間も私たち地区の民生委員は、松江市のこういう消費者の方の、今日もいただいたのですが、こういうのをいただきまして、私たちの地区は19名ほど民生委員がいますけれども、いろいろところで研修を受けていまして、どちらの方に相談していいかということはお聞きしています。だけど松江市はそうなのですが、他の地区はどうかは私も分かりません。

<今若>

今、吉岡委員さんおっしゃいましたように、できるだけこういう問題は消費者センターへということで啓発等はしていますけれども、実際問題としまして、まだご存知ないという方もたくさんおられると思います。そういった方が被害に遭われるわけです。そういう意味でも先ほど福頼が説明しました出前講座とか、これも知っておられる方は知っておられるのですが、知られない方は利用されないということもありまして、松江市さんの場合、こういう問題があれば消費者センターなり松江市の消費窓口にということを確認してシールを作られて全戸配布をされたということをお伺いしております。

<吉岡委員>

配布ではなくて、民生委員がたまたま少しいただいて、一人暮らしの方のところに貼る

ようなものはいただきました。

<今若>

そういった意味で、消費者センター、さらに各市町村の相談窓口のことをより効果的に知っていただくためにはラジオ等毎月啓発番組もやっていますし、新聞等でもやらせていただいておりますが、残念ながら、多くの県民の方はまだ知っておられないというのも事実ですので、そういった啓発などに力を入れていく必要があると思います。皆様方にまたご協力をよろしくお願いします。

<多々納議長>

あの手この手ですね。手口が巧妙になったの、新しく手口がどうのという話もありましたけれども、手口がより巧妙になっていますから、私たちもそれを超える知識を身に着けないといけませんね。

<今若>

特に高齢者の方につきまして、若い方がおられる世帯はよろしいですけれども、高齢者だけでお住いの方、一人住まいの方はどうしても相談なされる相手も先ほど吉岡委員さんおっしゃいましたように民生委員の方であるとか。そういったご相談されるならまだよろしいのですけれども、されない方は結局被害に遭ってしまうという状況ですので、私ども県としてどのようにしてこういった方にPRなりをしていくかというのが大きな課題かと考えています。

<多々納議長>

ありがとうございます。そうしますと、時間の関係で議題 3 の方に移ってよろしいでしょうか。

では、平成 25 年度消費者行政施策の概要について事務局の方からお願いします。

<河原>

改めまして消費とくらしの安全室の河原です。ここからは平成 25 年度消費者行政施策の概要についてということで資料 3 を使いまして説明をさせていただこうと思います。私の方では県民の皆様の消費生活と消費生活におけます安全安心の確保を目指しまして消費者行政に取り組んでいるところです。中でも消費とくらしの安全室、消費者センターで取り組んでいます事柄に 3 つの柱があります。一つは消費者からの相談を受ける、相談に応じるということ。それから二つ目が県民の皆様への消費者行政の啓発、普及に取り組むこと。三つ目がいわゆる事業者への指導と申しますか法律に基づく不適正な対応についてはそういった法も執行していくということ。この三つの大きな柱を持って現に取り組んでいこう

というところですが。そういう観点から 25 年度どういったところをやっていくかということです。予算的には今年度平成 25 年消費者行政の予算は 6800 万円ばかりです。昨年度と比べますと 1500 万円ばかり減っているという状況です。これは国が設立しました活性化基金、この金額が昨年度と比べて減少したということのようです。内容につきましてはこういった予算の減少を受けまして、効果的な施策をどうすべきかということを行政評価の中で検討しまして、昨年度取り組んだことの効果については先ほど基本計画の成果の中で説明していますけれども、概ね順調にきているのではないかと考えています。そういった観点から 24 年度実績に基づいて本年度も同様のものを持っていくという考え方で取り組んでいるところですが。

まず一番目が先ほど申し上げましたように相談・苦情処理事業ということで、2300 万円の予算をとっています。この中のほとんどは相談員の人件費ということですが、内容的には消費者センターで行っています弁護士相談、これは月 1 回ですがこれにかかる経費。それから顧問弁護士ということをお願いしていますが、こういった経費これも合わせて予算を組んでいるところですが。先ほども申し上げましたように相談業務、法の執行といったことで事業費を使いまして取り組んでいるところですが。

それから二つ目の消費者行政活性化基金事業、これは平成 21 年度から国の事業ということでやっているところですが、トータルで 2 億 2000 万円余の基金を積み立てまして、今年度までのところで事業の執行をしているところですが。これについては県の事業と市町村の事業これ両方ありますけれども、内容については資料の方の 3 ページから 7 ページにかけて資料をつけています。内容につきましては市町村における相談体制の強化といったことが一つの大きな柱になっていて、結果全ての市町村に窓口が設置されますと共に、センターは現在 6 センターになっていますし、それからそこで相談を受ける相談員の数も 4 名増えて現在市の方に 11 名の相談員が配置されたところですが。今年度も引き続きこういった配置の継続あるいは拡張が市の方でなされるよう取り組まれると聞いているところですが。具体的には資料の 4 ページから 5 ページにかけて 24 年度の取り組み状況、それから 6 ページから 7 ページは県と市町村の取り組み状況で、一つ一つご説明する時間はありませんけれども、内容的には今申し上げましたように相談体制の強化とか、啓発といったところに取り組む内容になっています。

それから資料 1 ページの 3 番目消費者リーダー育成事業ですが、予算は 100 万円ほどです。今年度につきましては島根大学の方に事業を委託しまして、地域で相談、啓発活動に取り組んでいただける消費者のリーダーを育成することから、今年は浜田市の方でこういったことを内容とします講座を 8 回開催することになっています。まだ募集は始まっていませんけれども、今後公募しまして 10 月から 12 月に掛けて開催する予定にしています。こういったことに参加していただくことによって地域に戻ってリーダーとして活躍していただくということを目的にしているところですが。

それから 4 番目が学校における消費者教育に関する研究委託事業です。これも県の方か

ら例えば社会科研究会等に授業方法とか教材の開発といったことを研究していただくということで、委託する条件としています。予算的には45万ということで少ないですけれども、今年度予定していますのは益田東中学校、大田1中、それから隠岐の島の北小学校、この3校に消費者に関わる授業、教材の開発に取り組んでいただく予定にしています。こういった取り組みの成果は年度末にまとめていただいたうえで私どもの方で小学校・中学校・高校の教員の皆様にパンフレットとしてお配りし、情報提供に使いたいと考えているところです。

それから次の2ページのところですけれども、5番目の消費者活動推進事業ということで消費者団体に委託して、消費者行政、消費者啓発、消費者相談といった取り組みをやっていただくという条件にしています。一団体45万円以内ということですが、例えばJ Aの女性部会とか、それから消費者問題研究協議会、NPO団体、大学といった消費者団体の皆さんと連携しまして、今のような取り組みということで消費者の啓発、被害の防止等に取り組んでいきたいと考えています。具体的には、それぞれの会とか文書作成とか、それから講演会の開催こういったことに取り組んでもらうようなことになると思いますが、今年度は合計で10団体の方に取り組んでいただく予定にしています。資料の方は9ページの方に付けていますけれども、現在まだ25年度は最終的に団体との調整が終わっていませんので参考資料としましては平成24年度の実績をあげています。参考にさせていただければと思います。それからまた2ページの方に返っていただきまして、6番目のシルバー消費社会形成援助事業、これも高齢者の方からの消費者トラブルを防いでいくということをお頭にしながら、消費者問題研究協議会の方に事業の助成をしまして、それが185万円の事業です。助成対象事業に書いていますけれども、講座の開催とか、それから消費生活に関する情報発信、パンフレットの作成、環境に配慮した消費生活のための活動といったものに取り組んでいただけることとしまして消費者問題研究協議会にやっていただく予定にしているところです。これも先ほど事業で話しましたが資料の10ページに付けていましたけれどもこれもまだ現在調整中ですので、平成24年度事業実績です。見ていただきますと、セミナーの開催とかチラシ、グッズといった取り組みがほとんどで、25年度はこういった取り組みが多いです。

それから次に7番目の消費者啓発推進事業ですが、予算額1643万円ということで、内容は企画番組の制作ということです。山陰放送とFM山陰の方の枠をいただきまして、定期的に広報啓発を行っているところです。資料の方は11ページをご覧くださいと25年度の消費者啓発のための取り組みということで下にあげています。今お話ししたのは2番目のラジオのところにあげていまして、これとは別に新聞これは無料ですが山陰中央新報社くらしの相談室年12回、それから同じくこれも無料ですが島根日日新聞の消費者センターだより月2回に分けてあげていまして24回になっています。それから下の方にあります、これは既に終わっていますが5月のところでは消費者月間に併せまして、県庁と図書館にパネル展示といったものをしたところです。インターネットによる広報、それ

からバスの車内放送としまして松江市営バスを利用して全路線で啓発広報をしているところ
です。その他には視聴覚教材としまして DVD ソフトなどの貸し出をしています。それか
ら基金の活用によりまして、今年度「くらしの情報」を山陰中央新報社の方に全戸配布と
いうかたちで 9 月それから 2 月年に 2 回刊行する予定にしているところです。こういった
普及啓発を、引き続きできるだけ多くの方に、それからまた全戸に広報活動をしていき
たいと思います。

それから最期になりましたが、8 番目の出前講座を実施していききたいと思います。昨年度
実施しましたのは 105 回です。ちなみに昨年参加された中に高齢者の方が出前講座受けて
いただきまして、23 年度これは 524 人だったと思いますが昨年度 1 年間に 800 人ばかりに
増加しています。例えば老人クラブとか社協といったところの出掛けていく回数が増えた
という状況です。引き続き今年度取り組んでいききたいと思います。以上です。

<多々納議長>

ありがとうございました。島根県消費者基本計画第 3 期に基づいて、年次計画で進めて
いただいています平成 25 年度消費者行政施策の概要についてご説明いただきましたが、質
問等ありませんでしょうか。お願いします。

<安井委員>

活性化基金の平成 27 年度予算額が 3800 万ということで、前年 5200 万だったのがかな
り減らされると。減らされるのがどこかといいますと、県事業が随分減らされていること
になっているようです。特に昨年はお金があったからということもありましたけれども、
いわゆる専門家の方々 9 名いらっしゃいますが、この相談員さんの研修ですね。だからそこ
のところはこれではほとんど予算がないというか、つけられていないような気がするの
です。それで、先ほどの説明にもありました、今被害という格好にはなってないですけれど
も、子どもたちがああして携帯ゲームをしていろいろなアプリを買ったり、またいろい
ろな機能を加えたりということで、子どもたちがそういうお金が自由に使えて、結果的に親
のところへ請求があつて何十万になっていると。その時に始めて驚いて、という状況にな
っているということは、被害としては挙がっていないのですけれども、そういった問題が非
常に多くなっている中で、かたちは変わっても、やっぱり時代と共に変化が起きていると
思うのです。そういう意味では、そういった変化に適切に対応するということでは、相談
員の資質と研修というのが引き続き大事になってこようかと思しますので、予算の配分は
枠があつてどうしようもないということがありますけれども、少し今後とも高校生向け、
中学生向け、小学生向けに冊子は計画化されているようなのですが、中身もやっぱり昨年
と同じでいいだろうか、今までと同じでいいだろうかということではなく、今どうい
うことが起こっているのかということ、やっぱり特にゲーム、携帯電話の問題などもその時々
の状況に応じて内容は変更されるべきでありますし、予算がない中での工夫が必要かなと

思いました。以上です。

<多々納議長>

はい貴重な意見ありがとうございました。

<河原>

確かに予算が少なく、相談員の研修の予算がかなり減っているところで、一つ今年の予算としましては研修委員が1回は東京の国民生活センター主催の研修には出掛けるといふ予算は確保していきまして、内容も今委員がおっしゃいましたように新たな内容の商品というのが次から次へと出てきますので、そういった新たな商品への対応できるそういった研修内容を選びながら、計画しているところです。また国民生活センターの新たな取り組みとしまして、いわゆる都心の国センであった研修がそのまま映像としてパソコンで見られるという研修も今年から年に5回ほど実施される予定になっています。そういったものを活用しながら相談員の力量、スキルをアップしていきたいというふうに考えているところです。それから学校の方の研究成果のところ、教員の皆様に提供する内容も、当然毎年毎年同じでは意味がありませんので、寄せられた相談の内容を見ながら本当に役立つ、子どもさん、家族の方に役立つ内容を選びながら進めていきたいと思っています。

<多々納議長>

ありがとうございました。

<朝田委員>

先ほど活性化基金の予算の話が出されました。このまま全体の予算が消費者行政のほうに配分されるという保証は何もありません。これまで消費者行政にかかわって、本当に隅のほうに追いやられていて、ほとんど予算も配られてこなかった分野です。それは消費者庁ができる等々の回りの変化の中でそれなりの予算がついたということなのでしょうけれども。今日報告のあったようにだんだんと予算が減らされる。これは国全体の財政の状況からして止む得ないところかもしれません。そうであるならそれで、我々はこういう知恵を出して取り組んでいくということも大事ですし、先ほど評価シートのところで書かれてありましたけれども、特に第2項の消費者団体等へのアプローチということで、人材の育成等のところで書かれているところもあるのですけれども、その中で県と民間の消費者行政事業の協働ということで、県の予算だけでなく、他の民間、私は大学ですけれども大学も含め、他の消費者団体や関連組織団体、そこどういふふうに連携をとりながら人材育成などをやっていくかということも本気で考えていかないと、県の予算だけでは立ち行かなくなるのではないかと思います。例えば、お隣に大野弁護士がおられますけれども、日弁連の中には消費者問題対策委員会等々の部会があって、そこでいろいろと研修等もや

られたりしていますよね。弁護士会も弁護士会の中で研修会が行われることもあります。それらの司法書士会等々もその勉強はだいたいするのです。そういう関係各団体等でやられる研修を利用して、例えば消費者関連の研修で相談員さんも受けられるような内容レベルのものであれば一緒になってやる。連携をとりながら経費節減といったことも考えられるのではないかなと思うのです。ですから、そういう意味でのネットワークもまた必要ではないかなと思います。我々消費者は本当に一人一人では弱い立場です。国からの、また県からの予算を待っている、先ほどの高齢者の方々の健康食品やら、また送りつけ商法などにかかわったりするケースが多いということになってはいますが、自らを守るためには我々消費者が知恵を出し合って団結しながら、予算が低くどんどん少なくなる中での頑張る仕組みを作っていかなければならないと思うのです。ですから、そういう意味でも今日出されているこの民間の各団体等々との協働とネットワーク、これを見据えながら予算減の中で立ち向かっていくような仕組みを、一朝一夕にはできないと思いますが、お考えになったらと思います。少し長くなりました。

<多々納議長>

ありがとうございました。いかがですか。

<河原>

ありがとうございました。先生おっしゃいましたとおり、国の予算というものは今年度で一応終わるのか続けられるのか全く不透明です。ただ国も力を入れなくてはいけない、検討しなくてはならないことは認識していますから、少なからず何らかのことを検討されて予算を要求されていくのではないかと期待はしています。しかし、つくことがないということは当然ありますので、そうなった時にどうするか、少ない中で事業をしていかななくてはいけないことも当然あります。いずれにせよ朝田先生がおっしゃったように消費者団体の方と如何に連携し、一緒になってやっていくかということを考えていかねばならないということを我々も認識しています。先ほどネットワークという話もありましたけれども、昨年先生に調査をしていただいて報告書もいただいているところです。それをベースに今年度以降のところ県としてどういったことができるかということも検討していきたいと思っていて、こういったところも来年度当初予算に向けて一つの課題だという認識をしていますので、またいろいろご相談させていただきながら消費者行政の一番効率的な施策を考えていきたいと思っています。よろしくお願いします。

<多々納議長>

ありがとうございます。

<大野委員>

朝田先生からお話があったことに関連してですが。朝田先生から様々な団体とのネットワークを大事にして研修を進めていったらどうかというご趣旨だったと思うのですが、他の資料までは私存じ上げませんが、少なくとも弁護士会の中においては島根県弁護士会の中でも消費者問題対策委員会というのがあって、その中に消費者問題に対する取組みをしているところもありますし、またネットワークで繋がっているのも、県の消費者センターの方と弁護士さんとの懇話会が去年一度開かれました。それに参加して、他の弁護士も含めた感想としては、率直に言って、弁護士としていろいろ関わるからには研修できる場所も多分あるだろうし、また生々しい弁護士のところまではアクセスして来られない方々の相談の実態というのが、弁護士にとっても明らかになるというメリットは大きかったかなと考えています。ですから、どういったかたちの研修になるかというのは私の方ではまだ分かりませんが、弁護士会の方で協力できることというのはあると思いますし、またそれは弁護士会にとっても、弁護士にとっても、消費生活センターの相談員の方々の実態を知るとか、また相互の情報交換ということでお互いにとってメリットを発生せしめていくことが十分に可能なのではないかなと私自身としては考えているところです。ですから、先般の懇話会というのも一つの試みだったと思うのですが、もっと例えば継続的なかたちであったり、また違ったかたちでの取組みというのも、私は消費者問題協議会の責任者ではないのですが、おそらくは非常に実りあるかたちで進めることができるのではないかなと思うのです。または、その都度ご相談いただければ、双方のニーズがどういったものやっつけていけばいいのか、あるいはお互いどういふものを求められるのかというところは多分まだ手探りの部分だろうと思うのです。またそのあたり、別のこういう審議会というかたちではないかたちでのアプローチをいただいて、ざっくりお話ししながら弁護士会としてもお力になれる部分とか、あるいは情報として共有していく部分を見つめながら進めていけば有意義なのではないかなと考えているところです。

<多々納議長>

ありがとうございました。とても貴重なご意見をいただきました。消費者行政の中では資料 3 の 1 の事業の概要のところにおいて弁護士さんの位置付けは非常に大きいので、連携しながら情報交換しながらいいかたちで進めていただきたいと思います。

<今若>

すみません。先ほど大野委員さんがおっしゃいました弁護士会さんとの懇話会は、今年は8月26日に予定をさせていただいています。先ほど室長が申しあげました事業の中では、弁護士会さんの方に先ほど来申しあげていますが複雑な案件等相談させていただいています。消費者センターと弁護士会さんとの関係という意味では、アドバイザーということでアドバイスをいただいているという現状で、これを二者だけの関係だけでなく、拡大する

方法があれば広げていく必要があるのかなと考えています。

<多々納>

ありがとうございます。その他ないでしょうか。小林委員さん何かありますでしょうか。

<小林委員>

最近こういったネットワークでいろいろ相談については非常にそうした方法をとられていかれたらいいかと思いますが、高齢者が引っかからないようにするというのが一番大事ではないかと思うのですが、最近私がお聞きした話ではやっぱりあの手この手でひっかかるわけですね。それで、これちょっと事例なのですが、ちょうど息子さんが自宅に帰っている時にそういう電話が入ったと。それでここに息子がいるのにとということで、すぐにおかしいなということが分かったという話で、たまたま振り込みしないで済んだということで、こういう年寄りがひっかかるということは大変な金額になるわけです。どうしてこう簡単についつい騙されるというのも、そこのところが本当に、しかも大きな金額ですね。どうしたらいいのかしらと思ったりするわけですが、一つはやはり家族でよく話し合っておくという方法、これは大事だなと思うのです。たまたまその場合は息子が帰っていた。咄嗟にそういう電話が入った時には、もうすっかりはまってしまいうらしいです。それで疑われないということで本当に子どもが大変だと思って、そういうふうな気持ちになって騙されるらしいですが、やはりこういうことに引っかからないようにするために、家族中で、若い方がお母さん、お父さん、自分たちはこういうことは絶対にないからねという話がしっかりなされているということが基本的に大事ではないかなと思います。あまりにも騙される方が多いものだから、お話しました。

<多々納議長>

ありがとうございました。坂本委員さんないでしょうか。もしありましたら。

<坂本委員>

特に発言は考えていませんでしたが、ご指名ですので。私は全農という組織にいますが、本日報告のありました苦情の内容の、特に食品表示等については、そういったことを起こすことがないような仕組みづくり、取り組みということで今後も力を入れてやっていかなければいけないなあということでした。それと今後の取り組みの中で、消費者の自立、そこへ向けてのいろいろな取組みというのは必要なのですが、外堀のところで、これは結果として被害とか損害というものではなく、その売り手側、買い手側の見解の相違でトラブルが起きるようなこと、例えばあまり件数は多くないのですが、不動産の賃貸の引き払う時の権利金・敷金だとかいうのは、これ一時全国でかなり大きな問題になって、東京ではガイドラインがつけられたということも聞いているのですが。県条例としてそこ

のところ何か指針みたいなものがまとめられないのかなというような、今日資料を見させていただいた中で感じたところです。法の解釈に抵触することを、簡単に指針みたいなことにまとめられないのかもしれませんが、少し外堀をそういったかたちで埋めていくことも、行政施策として必要なことではないかという感じはしています。以上です。

<多々納議長>

ありがとうございます。いかがでしょうか。不動産に関することですが、県条例等には特に。

<河原>

県の条例としては消費者基本条例がありまして、不正な取引とか不適切な表示とか、こういったものには法律とは別に注意ができるようになっていきます。そういった利用者側へのアプローチとかそういったかたちはできると思うのですが、そういった両方に共通的なことは指摘していないのですが、不動産だけを対象として考えるかということは、今それについて・・・

<坂本委員>

私もそういうことを考えていません。

<多々納>

今後の検討課題ということですが、議題に関しましてはいろいろ今のところご意見を頂戴しましたので、議題の 4 の方に進みたいと思います。消費者教育推進法等について事務局の方からご説明ください。

<福頼>

失礼します。それでは再び福頼の方から消費者教育推進法等についてということでご説明をしたいと思います。時間が少し押してまいりました関係で、かいつまんだご説明になりますことを始めにお許しいただきたいと思います。お手元に右肩に資料 4 と書いた消費者教育推進法等についてという資料をご用意いただけますでしょうか。資料 4 と書いた一枚もののレジュメのほかに消費者庁の発行したパンフレット、法律の概要と本文、及び先日消費者庁と文部科学省から出されました閣議決定された消費者教育の推進に関する基本的な方針という資料を用意しています。

このうちまずパンフレットの方を開いていただければと思います。これは「消費者市民社会って？」というタイトルになっていて、この消費者市民社会という言葉が消費者教育推進法の中で用いられています。このパンフレットを開いていただきますと、左の一番上のところにまず消費者教育とは何だろうかというところで、端的に「消費者の自立を

支援するために行うべき消費生活に関する教育です」ということが述べられています。また法律の文言の中に消費者市民社会というのが出てくるのは、消費者教育の中にそうした消費者市民社会に参加していくような人材の育成ということも含まれるのだというかたちで、消費者市民社会という新しい言葉が生まれてきています。Qの2番目のところで消費者市民社会とはということで簡単にかいつまんだページがありますが、法律本文の方でどういうふうに定義されているかということをおし上げますと、消費者や多くの消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって、内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼしうるものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会、これが消費者市民社会であると定義づけられています。それを分かりやすく伝えているのがこのパンフレットのところなのですが、こうした消費者市民社会また完全に自立して生活することができる消費者像というものは、おそらく考えていただくと分かるのですが、今現実にはなかなかないところでは、十年後、二十年後に完全なそうした消費者市民社会が実現するかということはおそらくそうではない。ただ法律の中にこうした消費者の自立ですとか消費者市民社会ということがかかげられているのは、いわゆる絵に描いた餅として空想を描いたものとは考えていません。むしろ、こうした理想をかかげることで、今現実に私たちの生きている社会というのがそこからは大分遠い状況にある、そこから理想を目指して一歩でも、もしくは半歩でも消費者教育というものは進めていくということを言わなければならない消費者自立であり、消費者市民社会であろうと私としては考えています。そういうかたちでその現実のありさまから消費者教育を進めるということを考えてまいりますと、国よりも都道府県、都道府県よりも市町村といった住民に身近な自治体でどういうふうに消費者教育に取り組んでいくのかということが重要になってくるかと思えます。そうした話から、今度は法律の概要の方の資料、ホチキスで止めたこの横型の一番頭に法律の概要と書いてある資料ですが、その後ろの法律の本文をつけていますけれども、それを表のかたちにまとめたものです。先ほどのページにありました基本理念等がありまして、その右の方で国と地方の責務の実施事項という言葉があります。この中に国がやはり全国共通のもの総合的なものを策定してやっていくということ。その上で各自治体自治体の中には都道府県もあれば市町村もあります。それぞれの自治体が地域の状況に応じた消費者教育を推進していくということが述べられているところです。詳しくはいくつかご説明すると思いますがポイントだけ二つ説明しておきますと、この法律の中で自治体、都道府県もそうですし市町村もそうなのですが、具体的にこのようにやってくださいということが述べられているところがあります。一つが消費者教育推進地域協議会という集まりを作ること。もう一つが消費者教育推進計画を作ること。これは法律上の義務ではなくてそういうものを設置する計画を策定するように努めることということで、努力規定として盛り込まれているところです。そのうち消費者教育推進協議会につきましては、消費者教育の総合的、体系的、効果的推進に関する調整の場で設定をされていまして、法律に求める構成員としまし

ては消費者・消費者団体・事業者・事業者団体また教育関係者や消費生活センター等の県とその自治体の関係機関が一緒になって連携をして消費者教育について、こういう連携しようではないか、自分はこういう交流ができるよというふうに、みんなで情報交換をしながら盛り上げていくような協議会として想定がされています。またその協議会とも関わりがあるのですが、各自治体で消費者教育推進計画というかたちで国全体の基本方針を踏まえながらそれぞれの自治体の状況に応じて消費者教育をどのように進めていくのかいうことを計画に策定していくというものです。この二つが各自治体に特に努力義務として法律の中で課されているものです。これにつきましては、資料4のレジユメの2番の所に関連するものとして少しの説明を入れていますが、先ほども説明しましたように島根県には既に島根県消費者基本計画があります。またその基本計画はそもそも島根県消費生活条例に基づいて計画を立てているところです。条例の中では第24条で啓発活動及び教育の推進というところで県の中でこういうふうに消費者教育を進めていくのだということが盛り込まれていますし、基本計画の中でもこれを受けて教育機会の提供ということで項目を設けているところです。ですから、既存のこうした計画と、法律で新たに努力規定としてかけられた教育推進計画等をどういうふうに考えていくかということは、まだこれから県の中でも検討していくところで、今日のところはこういう法律の規定があるというところの説明にとどまることをお許しく下さいませ。その上でこの消費者教育推進計画を立てるためにはその基となる国の基本方針があるということで法律になっていまして、一番最後のこの分厚いカラーの資料です。これが6月28日に閣議決定された国の基本方針で、後ろの方に本文がありますが、あくまで概要のところをかいつまんで説明させていただきますと、まず1番の消費者教育の推進の意味ということで現在の社会状況に応じて消費者が適切に行動できるようにならなければいけないのだということ。特に1番の下点線で囲ってあるところがこれは行政自身ができること、ルール整備とか法執行、消費者の支援をするのですが、それだけではやはり消費者市民社会というのは実現しない。やはり次の四角で消費者自身がルールを知り、被害を防ぐ努力をしたり、持続可能な社会のための役割を自覚していくということが消費者教育の推進の意義として掲げていると思います。2番目のところで消費者教育の推進の基本的な方向ということが書かれていますが、表でぱっと見て分かるように人のライフサイクルの中では幼児期から高齢者まで様々な年代また社会活動のあり方も様々に違います。それぞれに応じて消費者教育分野この中も様々ありますが、そうしたことを適切にやっていかなければならないということがあります。それを分かりやすく書いているのが実は先ほどの「消費者市民社会って？」というパンフレットの開いたところの右側がかいつまんだものですが、ここに幼児期から高齢者まで区分をして、それぞれにこういうテーマではこういうことをこの時期に獲得することが望ましいというような区分がしてあります。これについては抜粋版でして、実はより詳細のものがありますが今ご説明は省略させていただきます。そうした消費者教育を進めていくうえで大事なのが、先ほどの基本方針の概要版の左下の方ですけれども、各自治体の役割と連携・協働という

ことがあります。この中で国と都道府県また市町村が相互に連携・協働しながらやっていくということが大事ですし、また消費者行政だけではなく消費者教育という視点で見ますと教育行政ともかかわりを深く持たなければいけません。この法律や基本方針自体が消費者庁と文部科学省の協賛というかたちで進められています。また行政だけではなくて消費者団体や事業者団体といった消費者教育の担い手、また消費者団体が受け手自身でもあります。そうした方々と連携をしてネットワークを作りながら、先ほどからネットワークという言葉がキーワードのように出てまいりますが、消費者教育においてもやはりネットワークが重要であるという指摘がされています。その一つのかたちが消費者教育推進地域協議会であるというふうになっています。具体的な推進の内容というところで右半分にあります。様々な学校・地域・職域等で行うということ。特に消費者教育を行う時に何が欠かせないかといったらまず人材、消費者教育の担い手です。その人材の育成ですとか、実は従来消費者教育をやっている人たちだとは考えられていなかったような分野の中にも、私たちの消費生活、暮らしに関わる活動をしていらっしゃる方というのはたくさんいらっしゃいます。そういった方も実は消費者教育の担い手なのだという視点で掘り起こしながら連携して進めていくということが必要になってきます。その連携のためにその3の一番下のところでコーディネーターの育成活用というのがありますが、そういう様々なアクター、消費者教育の担い手などを繋ぎながら、それぞれの地域において適切に教育を施していくというようなことがかけられています。このA3版の横型のやつを一枚めくって、A3版の裏の所を見ていただきますと今ご説明したようなことが、大きな分かりやすい表のかたちで書かれています。一番上のところで誰もがどこに住んでいても生涯を通じて様々な場で消費者教育を受けることができる機会を提供するということが大きな命題ですので、この命題を一步ずつ半歩でも効果的に進められるようにしていくのが、こういうかたちで国や都道府県・市町村それぞれで各関係主体が連携しながら教育を進めていくのだということ、基本の方針の一番基礎になるところかなと考えています。先日文部科学省の講堂で開催されていましたがこの基本方針の研修会説明会に私も参加しましたが、国の説明の中でも各自治体において一番大きな役割はやはりこういう連携づくりであろうという説明がされたところです。そうした法律や基本方針の期待するところを踏まえまして、私どもとしましても今後どのように取り組んでいくかということを検討してまいりたいと思います。足早に説明でしたが以上で終わります。

<多々納議長>

ありがとうございました。消費者教育ではよい消費者教育という生涯にわたって一人一人にと展開されていくという、非常にいいことではないかなと思いますが、島根の消費者基本計画にも既に消費者教育は盛り込まれていますので、またそういうところとの関係をこれから考えていかなければならないということです。ご説明いただきましたが何かご質問、ご意見等ありましたら。いかがでしょうか。消費者市民社会をこれから目指している

いろな教育を展開していくということですが、いかがでしょうか。

<吉岡委員>

今のご説明と少し違うのですが、25年度の消費者行政施策の概要についての中で、消費者行政活性化基金事業というところで何とかならないものかなと思って今考えているところです。先日私たちは民生委員の理事会、移動理事会というのが奥出雲町でありまして、奥出雲町のほうではテレビ電話というものを高齢者世帯につけておられまして、とてもいいものだなと思いました。民生委員が何軒も歩いてみるよりは、その高齢者の姿が見えるようになっていました。そういうことがどうしてできたのだろうかあとと思いましたが、何か補助金制度を使ってされたようです。もう何年も前のようです。それで今私たちはこのいろいろなトラブルがあるのは電話が問題になるのです。必ず悪質商法は各お年寄りさんを狙って電話でなさいますので、非通知というものを使うのですけれども、年寄りさんのお宅にそういうことがわかる電話に変えたらどうだろうかという意見が出ているのです。なかなか各自でそういう電話をつけなさいというわけにいかないもので、そういう補助金というかこのところの金額を使わせていただいて、何とかならないものかなあと考えています。ただ、もしもし、はいはいというような電話ではなく、自宅には非通知は鳴らないようにするとか、いろいろな操作のできる電話なのですけれども、トラブルが起こる前に何とか年寄りさんの電話をそういう電話にしてもらいたいです。でもそれは予算がいるからそういうのになさいませというわけにいかないで、こういう事業があれば徐々にでもそういうところに考えていただくとうれしいなと思ひましてお願いしてみました。よろしくお願ひします。

<多々納議長>

広い意味での消費者教育になると思ひますが、25年度の消費者行政施策の中でそういうことが考えられないかというご質問でしたが、もしお答えが可能であれば。

<吉岡委員>

テレビ電話はもちろん県の方からの補助金をもらわれて、それでそういうふうになされたそうです。もう随分長い計画を立ててやられたらしいですけれども。

<多々納議長>

また後からでもお答えいただきたいと思ひます。消費者教育についていかがでしょうか。これからということですよ。いずれにしても消費者市民社会という法律を作つて、これから積極的にということですので。いかがでしょうか。

次回のこの審議会ではもう少し大きな議題に今年の消費者市民社会のことが議題になりますでしょうか。今日のところは頭出しというところで。ご意見等ありましたらお願いし

ます。

<朝田委員>

まだ具体的な動きとしてはないようですけれども、大体どんな感じで推進法の流れに従って、計画に従って、方針に従って動くようなイメージを現段階でお持ちなのかということの説明をいただければ、我々もイメージを持ちやすいということが一つ。それと先ほど吉岡委員さんが言われているのはテレビ電話の話ですね。実は高齢者の方確かに私もそろそろその域に入りますけれども、足腰が立たなくなって外出もできないという方が増えてきますよね。そうしますと見守りという観点からも、今のテレビ電話のようなものが必要なかもしれませんけれども、例えばテレビ電話のようなかたちで消費者センターからの啓発の番組やら、またはいろいろな大学や学校から消費者教育テレビ電話を通じた動画が見られるとか、やりとりができるとか、そんなものが高齢者の方々の自宅に1台あれば便利ですよ。お金がかかることですが、お金がかかるから実質的に無理とかではなくて、そういうアイデアをいろいろ出しながら、本当に中山間地やら隠岐の島のような離島がある中で、やはりそういう消費者の生活を守るような仕組みが、啓発活動も含めながらそういうアイデアを出し合うのがいいですよ。ですからこういう予算的には無理だとか現実的に無理だとかいう話ではなくて、そういうアイデアを出し合うこういう場、これが審議会のいいところだと思うので、そういうところも見据えつつ、具体的にどんな動きがとられていくのか簡単に説明していただければ、イメージが沸きやすいのですが。

<河原>

まず消費者教育推進法に係る計画についてですが、県にはどういうスケジュールがあるかというご質問ですが、先ほど福頼が申し上げたように、まだ6月末に閣議決定を受けたばかりのものですから、簡単に言うと県の方ではまだ何も決まっていないという状況です。どうするかということを考えないといけないわけですが、まだ私のところでも具体的にいつからとか、どこを目指してということもお話するような状況ではないのですが、ただ国の進むべき方向、これは我々も一緒になって取り組んでいかなければならないことで、何らかの検討会、それから計画といったものを当然つくっていくつもりでいます。ただ、こういったものを進めていくうえでは、先ほどから出ていますが、関係団体がありますし、それから県の中にも特に教育庁、学校関係部・課といったところに協力を仰がなければいけないということもありますので、そういったところの部署と事前に打ち合わせをして、どういったかたちにしていくか、どういったかたちで進めるかとか、共通認識をしながら、計画、スケジュールといったことも話していきたいと思っています。大変申し訳ありませんけれども、今日のところで具体的に今年一杯とか、来年はどうするということと言えなくて申し訳ありません。ただいずれにしても決まりましたら、またこういった委員さんの審議会の場でご説明してご意見をいただくことが必要になってく

と思いますので、またご意見をと思っています。

それから今おっしゃいましたテレビ電話についても即答ができなくて申し訳ありませんでした。ただ今ある事業の中でできるかできないかということで考えていたものですから、すぐお答えしなかったのですが、今おっしゃいましたように高齢者をターゲットにしている悪質業者をどうやって排除していくか、トラブルを未然に防ぐかという支援方法ということであれば、今のようなことも一つの大きなツールになっていると思っています。ただお金のかかるということもありますので、来年度の事業をどうやっていくかということも含めた中で、例えば今までの事業に仮に込めるといふのがあれば、そういったご意見も踏まえて取り組める機会はあると思いますけれども、これも今の段階で具体的にお話ができないというのは恐縮ですけれども、ただ今出ました意見を参考にしながら来年度の施策を考えていきたいと思っています。

<多々納議長>

はいありがとうございます。大変貴重なご意見を頂戴しましてありがとうございます。そうしますと、あともう一つは5番目議題その他ということになりますが。

<河原>

特にありません。

<多々納議長>

はいありがとうございました。予定の時間がまいりましたので、以上で審議会の方は終わりにさせていただきます。今日は貴重なご意見たくさんいただきましてありがとうございます。事務局におかれましては皆様方のご意見を踏まえて消費者行政を推進していただきたいと思います。本日はありがとうございました。

皆様にご協力いただきまして無事に終わりました。ありがとうございました。

<持田>

ありがとうございました。最後に事務局の課長の方からあいさつ申し上げます。

<荒本課長>

本日は本当に貴重なご意見ありがとうございました。私もこの会に初めて出席させていただきましたけれども、本当に委員の皆様からご意見頂戴できて、とても実りある会であったと思っています。先ほど来、ネットワークとか広報の必要性ということ助言いただきましたけれども、私の記憶が正しければ先ほどのテレビ電話は奥出雲町さんのケーブルテレビの導入の事業で入れていらっしゃる。それはケーブルテレビの事業だけれども消費者教育、消費者の方にも繋がっていく。それも双方でネットワークがないと連携できな

いことでしょうし、それから先ほど不動産関係のこともありましたけれども、今年不動産の業界の中国大会に出席する機会がありまして、やはり業界の皆様もそういったところを課題に思っていると思いますので、やはり行政と業界団体との連携ネットワークも重要ではないかなと思っています。

多々納会長さんの方から県西部の津和野、吉賀町の災害の話がありましたけれども、現在もまだこれからまとまった雨が想定されるということで、一番レベルの高い災害体制警報をまだ維持しています。孤立している集落あるいは行方不明の方もいらっしゃいますので、地方あるいは国・県総力を挙げて対応しているところです。この中で被害などに遭われた方が生活を再建される中で、やはり消費というのは生活の全てに関わってきますので、再建時に出てくるトラブル等も予想される場所ですけれども、今日ご出席いただきます皆様の団体の方々と、それからご出席しています教育委員会それから県警本部の担当の方とネットワークをつくらせていただいて、いろいろなことをおわかりいただける県民の皆様をこれからどのように、あるいは県民の皆様は今後どれだけご理解をいただけるようにするかということが、私たち行政に課せられた課題ではないかと思っています。今後ともいろいろご相談しながら、ご協力を仰ぎながら進めていきたいと思っていますので、予算がない中ですので知恵を出してという言葉もありましたけれども、みんなで知恵を出してやっていければと思っています。本日はお忙しい中ありがとうございました。

<多々納議長>

PR グッズを頂戴するというので、ご説明いただけると。

<塩野>

消費とくらしの安全室の塩野と申します。本日お配りしましたものは出前講座でご希望がありましたらお配りしているものですが、全部一度に配るものではなく、その会に合ったものをお配りしています。また、くらしの豆知識の方は単価の方が高いため、皆様にお配りしているわけではありませんが、民生委員さんの集まりとか、地域に帰られてそこで啓発するという団体さん用の出前講座にお配りしています。前年度、前々年度も好評だったので、今年もマグネットを作りました。長い間使っていただけということで、消費者センターの番号を刷らせていただきました。もう一つの付加価値としまして、防災意識ということで押しますとライトが点きます。ちょっと暗いところで役に立つかなということで作りました。皆様方で出前講座等をされますときに、グッズが御入り用でしたらお声をかけていただければ提供できます。よろしくをお願いします。

<多々納議長>

ありがとうございました。

<持田>

ありがとうございました。以上で全て終了です。本当にありがとうございました。