

## 平成29年第1回島根県消費生活審議会

平成29年6月12日

島根県市町村振興センター 大会議室2

### 1 開会

#### 城市

ただいまから平成29年度第1回島根県消費生活審議会を開会します。

私は、島根県環境生活総務課の城市でございます。

まず新しい委員の御紹介をさせていただきます。

林田委員が3月末をもって退任され、新しく島根県立大学の李講師に委嘱をいたしましたので御紹介いたします。李委員です。

#### 李委員

よろしく申し上げます。

#### 城市

他の委員のみなさま及び事務局については、出席者名簿をもって御紹介に代えさせていただきます。

次に、会議の成立について御報告します。本日の審議会は定員18人のうち御出席が15人、御欠席が3人です。島根県消費生活条例施行規則第20条第3項に定める定足数である半数に達しており、本日の審議会は成立しています。

それでは開会にあたり、犬丸環境生活部長からごあいさつ申し上げます。

#### 犬丸

みなさん、こんにちは。島根県環境生活部長の犬丸です。

本日はお忙しいなか、お集まりいただきまして、まこと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の推進に格別の御理解を賜りまして、重ねてお礼を申し上げます。

さて、近年消費者を取り巻く状況は、高齢化や高度情報社会の進展、経済のグローバル化などによって、大きく変化しており、消費者トラブルが複雑・多様化しています。

これらに対応するため、県では昨年3月に第4期島根県消費者基本計画を策定しました。その計画に基づき、昨年度から様々な施策を推進しています。

たとえば、基本方針として消費生活相談体制の充実、消費者教育の推進、高齢者等の消費者被害の未然防止等を掲げています。

相談体制の充実について、県では本年1月からメールでの相談を受け付けることを新たに始め、利便性の向上を図っています。また県民のみなさまが、県内のどこの地域にお住ま

いであっても相談を受けられるように市町村の相談体制の整備が求められています。県としては相談員の確保や、国家資格の取得に向けた取り組みを行うとともに、ICTを活用した市町村の相談体制のサポートを行ってまいります。

また、消費者教育の推進については、平成24年に消費者教育推進法の制定を受け、消費者市民社会の形成に向けた行動できる消費者の育成を目指しています。その一環として県が広く県民の皆さんを対象に行っている消費者問題の出前講座については、昨年度ついに年間の受講者が1万人に達しました。引き続き県民のみなさまの御要望に応じ、積極的に出前講座を進めたいと考えています。

近年高齢者を狙った特殊詐欺の被害が深刻化しています。昨年は52件、1億8,000万円余りという被害であり、被害額は5年ぶりに2億円を下回りましたが、依然として高止まりをしており、なかでも65歳以上の高齢者の被害件数が約3分の2という状況です。被害に遭いやすい高齢者等を地域で見守り、被害の防止、早期発見・解決を目指すために、地域見守りネットワークの構築が求められています。市町村によるネットワークの構築に向けて、県として支援をしたいと考えています。

本日は、この第4期消費者基本計画の評価や昨年度県消費者センターに寄せられた相談の概要、そして今年度の主な施策などについて、御説明することとしております。

限られた時間ではありますが、委員のみなさまから忌憚のない御意見をいただき、御指導、御鞭撻をいただくようお願い申し上げます、簡単ではございますがごあいさつとさせていただきます。

今日はどうぞよろしく願いいたします。

## 2 議事

### (1) 苦情処理部会員の選任について

#### 城市

それでは、島根県消費生活条例施行規則第20条第2項により、会長に議長となっていたいただき、今後の会議運営をお願いいたします。

#### 会長

お忙しいなかお集まりいただきありがとうございます。

それではさっそく議事を進めてまいりますので、よろしく申し上げます。

最初の議題は苦情処理部会員の選任についてです。事務局から説明をお願いします。

#### 城市

苦情処理部会については、島根県消費生活条例施行規則第19条第3項に基づき、前回の本審議会で、会長の指名により大野委員、林田委員、藤井委員、石原委員、三島委員を選任したところですが、このたび林田委員が退任されたことにより、後任を選任すべきと考えま

す。

については会長から新たな部会員の指名をお願いします。

## 会長

島根県消費生活条例施行規則の第 19 条第 3 項で、苦情処理部会は審議会の委員のうちから会長が指名する委員 5 人以内をもって組織するというので、5 人以内なので 4 人でということもあろうかと思いますが、せつかく 5 人選ぶことができますので、後任として李委員をお願いしたいと思います。

(全員拍手)

李委員、よろしくをお願いします。

## (2) 第 4 期島根県消費者基本計画の評価について

### 会長

次の議題に入ります。第 4 期島根県消費者基本計画の評価についてです。事務局の方からお願いします。

### 土屋

消費とくらしの安全室、土屋です。

第 4 期島根県消費者基本計画の初年度となります平成 28 年度の評価について御説明します。

資料 2 を御覧ください。

まず全体指標に関する評価です。

全体指標は三つあり、いずれも島根県政世論調査で把握することになっています。

まずクーリング・オフ制度の認知度は 77.8%で、平成 27 年度より 1.8 ポイント高まりましたが、目標値の 85%は達成できませんでした。

二つ目の消費生活相談窓口の認知度は 87.9%で、平成 28 年度の目標値 85%は達成したものの、今後さらに高めていく必要があります。

三つ目、消費者被害に遭った人の割合は 9.6%で、目標の 8%を上回っています。消費者の自立や高齢者等の利益の擁護の取り組みの結果、どのくらい消費者被害が減少したのかを測るために設定していますが、今後さらに消費者被害の防止対策を推進していく必要があると考えております。

次に個別の施策体系で御説明します。

一番目に安全で安心な消費生活の確保です。

施策の①消費者事故等の未然防止・拡大防止です。

県消費者センターなどに寄せられる相談の中から、苦情の多いものや最近急に増えてきたものを県民に周知することで未然防止につなげたいと考えています。

個別指標は消費者被害注意情報として提供した年間回数です。第4期も目標を15回以上と設定していましたが、実績は4回でした。

若者を標的にした特殊詐欺、大手動画配信会社の名を騙る架空請求の情報を提供しました。なお、資料2の添付資料は本年度の情報を参考として付けております。

また、消費者庁が提供した注意情報は市町村へ計26回提供しました。

今年度からは昨年の反省を踏まえ、これから被害が予想されるものについても被害注意情報として月1回ペースで消費者に周知をしていきたいと考えております。

施策②規格・表示、取引行為の適正化です。

悪質事業者に対し、指導取締を実施しています。

個別指標としては、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく事業者の立ち入り検査件数を設定しています。家庭用品品質表示法の立ち入り検査は、市の区域の店舗には原則として市で、町村の区域の店舗には県で実施することとなっています。目標値は20件と設定したところ、実績は27件でした。

施策③県民意見の反映です。

消費者行政を推進するにあたり、様々な意見を聞き、参考にして施策の推進を図っていきたいと考えております。

個別指標は消費者団体等との意見交換回数を設定しています。目標として6回を設定していましたが、実績は市町村の消費者問題研究会との意見交換会などで6回実施したところ です。

基本方針の二番目、消費生活相談体制の充実です。

施策④県消費者センターの充実について、相談員のさらなる資質向上を図るため、国民生活センターが実施する研修会等への派遣を行っています。昨年度の相談件数は、1月から始めたメール相談を含め、3,204件で、前年度に比べ約4%の減となっています。

個別指標は消費者相談のあっせん時解決率を設定しています。90.4%で目標を上回っています。

施策⑤市町村相談体制の充実に向けた支援です。

研修会、巡回訪問の拡充、市町村の相談窓口に対する助言や協力、国家資格の取得を目指す人たちの支援として、消費生活相談員育成講座を開催しました。

これについての個別指標は、巡回訪問を実施した市町村数を設定しています。平成31年度までの目標値は全市町村と設定しており、28年度の実績は13市町村で目標を達成しています。

基本方針の3番目、消費者教育の推進です。

施策⑥消費生活情報の発信です。県ではワンクリック請求や悪質商法の手口など、最新の消費者問題の情報についてさまざまな広報媒体を利用して、分かりやすく迅速に発信しています。啓発の新しい企画としてJRや一畑電車での車内広告を実施しました。

個別指標については消費生活に関する情報の提供回数を設定しています。テレビ、新聞、

ラジオ、ツイッター、フェイスブックによる消費生活の情報を発信しています。目標値が 500 回のところ、実績は 1,119 回で目標を大幅に上回っています。

施策⑦消費者教育の総合的・一体的推進です。

県消費者センターを県内の消費者教育の推進役として位置付け、庁内関係課をはじめ、大学、公民館、弁護士会、金融広報委員会等、様々な団体と連携して消費者教育を推進しています。昨年度は消費者リーダーレベルアップ研修会で倫理的消費をテーマとした研修を行ったほか、食品ロスの削減についても広報紙を通じて啓発を行いました。

この個別指標は消費生活に関する出前講座の実施回数としています。目標値を 170 回と設定していましたが、実績は 185 回で目標を大幅に上回り、受講人数も 1 万人を超えました。出前講座の実績は、別に資料を付けています。

もう一つは、学校の消費者教育の実践研究数です。目標は 5 団体と設定していましたが実績は 3 団体でした。

施策⑧消費者団体の支援です。消費者団体は地域での消費者教育・啓発を担う非常に重要な団体です。そのような消費者団体等へ、財政的・技術的支援を行うとともに、情報提供や意見交換会を実施しています。

個別指標は県と民間の消費者団体との消費者教育の協働件数を設定しています。目標値は第 3 期と同様に 15 件と設定しており、実績は 15 件で目標を達成しています。

施策⑨地域における消費者リーダーの育成です。

地域における消費者リーダーの育成を行うために、それぞれの意欲、能力に応じた研修を実施しています。消費者リーダー育成講座は出雲と浜田、相談員育成講座と消費者リーダーレベルアップ研修会は松江で開催しました。そうしたリーダーについては消費者教育や啓発活動などの取り組みで、活躍を期待しています。受講者のうち、希望者には研修終了後も消費生活の情報提供を行って、フォローしています。

この個別指標については県主催の専門研修・講座の修了者数と設定しています。目標は 70 人としていましたが、実績は 83 名で目標を達成しています。

最後に、基本方針の 4 番、高齢者等の消費者被害の未然防止です。

施策⑩地域見守りネットワークづくりの推進。

本県に今なお残る人と人とのつながりや人を思いやる優しさなど、地域コミュニティの強さを活かして、行政、警察、医療、福祉などの各団体関係者を構成員とする地域見守りネットワークの構築を推進しています。

個別指標は、地域見守りネットワークが整備されている市町村数と設定しています。31 年度までに全 19 市町村での整備を目標としています。昨年度の実績は松江市の 1 件でした。

施策⑪トラブルに遭わないための未然防止と救済です。高齢者、障がい者などは比較的被害に遭いやすいため、警察、関係団体と連携して個別訪問等を行い、分かりやすい情報提供に努めることとしています。

個別指標は、独居高齢者の個別訪問戸数と設定しています。目標値は3万2千戸。昨年度は10月に独居高齢者3万2千戸の他に、高齢夫婦世帯を含め、チラシ6万4,370枚の配布を警察と県連合婦人会にお願いしました。

ここまでが施策の展開です。

以上の評価を踏まえて課題として三点を挙げております。

一つ目が消費者教育の充実です。消費者被害を未然に防止するため、自立した消費者の育成が重要です。より効率的かつ効果的な消費者教育・啓発の推進が必要と考えています。

二つ目が消費者相談体制の充実です。県内のどこに住んでいても質の高い消費生活相談を受けられるよう、住民に身近な市町村の相談窓口体制の充実が必要です。専門相談員の配置やICT、情報通信技術の活用による支援が必要と考えております。ICTの活用については後ほど御説明します。

三つ目が高齢消費者の被害防止です。60代以上の高齢者から多数の相談が寄せられており、高齢者を地域で見守る体制を作るため地域見守りネットワークの構築を推進することが必要と考えています。

以上でございます。

## 会長

ただいま、事務局からの説明がありました。御意見、御質問等あればお願いします。

## 城市

この消費者基本計画に関連し、事前に三つの御質問をいただいておりますので、まずそちらについてお答えしたいと思います。

まず一つ目。資料2の基本計画の評価の消費生活相談体制の充実について、消費生活相談員の資格が国家資格となったことによる、島根県における相談員の処遇改善の取り組み状況はいかがかという御質問です。お答えします。

## 石井

消費とくらしの安全室の石井でございます。回答させていただきます。

消費者安全法が改正され、平成28年4月から、委員の御指摘のとおり消費生活相談員の資格は国家資格となりました。新しい試験制度も昨年10月から始まっています。法改正による相談員の国家資格後と、それまでの職との顕著な違いが認められないことから、現段階では処遇改善につながる業務の質・量、困難性等の要素が整理できない状況にあります。

したがって、法改正で平成31年4月に市町村の消費生活相談員の援助等を行う指定消費生活相談員という制度が施行される予定ですが、この施行時に合わせ、新たな職の設定を検討することとして、現在、全国調査等を実施して、考え方を整理しているところです。

なお、この指定消費生活相談員制度は、努力規定で義務ではありません。

以上でございます。

## 城市

続いて、平成 28 年度の消費者問題出前講座の実績についてです。

地域での実施回数・受講者数が平成 27 年度実績に比して大幅な減になった理由は何か。また今後、地域での回数を増やすには何が必要であると考えているかという御質問です。

出前講座の実績の内訳については、若年者、高齢者、地域、職域の 4 つに分けていますが、この内容について少し説明をさせていただきます。

若年者は学校など、高齢者は老人クラブや自治会など、地域は公民館や地域の活動グループなど、職域は企業や消費者団体などが行った講座です。

したがって、地域が減少したということは公民館等での講座が少なかったということになります。

これは平成 27 年度に消費者被害が多かった松江市の公民館などに対して重点的に講座の活用を促したのに対し、28 年度は高等学校等に活用依頼の重点をシフトしたことが影響しているものと考えられます。

今後は、公民館関係者のみなさまに社会教育における消費者教育の重要性を改めて御認識いただき、公民館事業に出前講座を取り入れていただく必要があると考えています。そのため市町村を通じ、公民館連絡協議会など関係団体への消費者被害の現状などの情報提供等を適宜行っていくように努めていきたいと考えております。

## 会長

いかがでしょうか。関連して何か、ありますか。

## 委員

私は公民館活動が気になっています。

先生に来ていただいて、出前講座をしたのです。個人で。公民館は個人ですればよい、あなたがすればよい、というような言い方でした。それで、19 人の女性だけの小さな団体で受けたのですが、全町というほどの広がりがありません。場所を貸してやっているのだ、という感じで公民館は全く感じてくれないのです。きちんと垂れ幕の印刷代も払いました。私たちが知恵を出し合っているのに、どのようにすれば一般の人に広がっていくのかが、とても気になります。消問研も婦人会も今のところ活動がありませんので、何を伝えて宍道町へ来るのかと言えば、私だろうかと思ってがんばっているのです。そのあたりを、どうぞよろしく申し上げます。

## 会長

御要望ということでよろしいでしょうか。

## 委員

はい。

## 会長

わかりました。

## 城市

では、もう一つの御質問です。

現在、民法の成年年齢を 20 歳から 18 歳へ引き下げることを内容とする民法改正法案の提出が検討されているが、これに対応して未成年者に対する消費者教育はより重要性を増していると思われる。この点が本年度の施策にどのように反映されているのか、またどのように反映させていく考えなのか伺うというものです。

## 福頼

消費者教育を担当しております消費とくらしの安全室の福頼です。

委員御指摘の民法の成年年齢の件はこちらも非常に注目しています。成年年齢が引き下げになる前後あたりに、消費者教育に大きな影響を及ぼすことは認識しています。

我々消費とくらしの安全室、教育委員会、また県内に 5 つ消費者教育の関係の研究会があり、それらを構成員とする消費者教育推進連絡会議というところで意見交換を始めているところです。

従来高校 3 年生向けに行っている施策としては、今回みなさまに「くらしのアドバイス」という冊子をお配りしていますが、平成 16 年ごろから、やはり高校 3 年生が大学に進学したり就職したりして、一人暮らしが始まる、消費者トラブルに遭いやすい時期だということで、県内の高校 3 年生全員、私立学校も含めてですが、お配りしている冊子です。内容は消費者トラブルの防止に特化しています。

併せて、先ほどの基本計画の評価の中でも御説明をしましたが「出前講座」、資料 2 の最後に出前講座の実績が載せてありますが、このうち若年者の多くが高校現場などです。12 月から 3 月にかけて、つまり卒業前の時期に多数の高校生をはじめとする若い人たちに「出前講座」を実施しています。こちらも主に若い人が遭いやすい消費者トラブルの予防のための内容についてのお話をしています。

現状ではそのような施策を行っていますが、いよいよ民法の成年年齢引き下げが実現するという時に、消費者教育という点では、一つは被害に遭わない教育ということがありますが、それだけではなく親権の保護や束縛を離れて、自分自身の権利と責任で若い人たちが社会を生きていく、そのような市民制度教育というものも消費者教育に入ると考えています。

これはのちほど御説明しますが、消費者市民社会という新しい法律の概念と深く関わる

もので、成年年齢引き下げの法律等の姿が見えてきたところでこの「くらしのアドバイス」の内容や出前講座で取り扱うテーマ等について、根本的な見直しが必要であろうと検討しているところです。ただ、現時点では、今年の国会で法改正が提案される予定と聞いていましたが、結果的に来年に回ってしまったようです。そのような法改正の姿、また関連する政省令改正の姿等、具体的な姿が見えないので、現時点での大きな施策の変更というのは控えています。そうしたことが見えてくるなかで、教育委員会等と連携を密にしながら、対応を検討しようと思っています。

## 委員

大変御丁寧な回答ありがとうございました。問題意識を高く持ち、広い視野に立って、他機関との連携も視野に入れながら臨んでおられることがとてもよく分かりました。

問題意識としても共通するところがあるのではと思います、一言意見を申し上げます。

そもそも成年年齢引き下げについて、積極的にこれを行うべしと、出発点になった法制審議会報告書においても、成年年齢引き下げの法整備をするにあたっては、消費者被害拡大防止など、さまざまな施策が必要であるという形になっていて、基本的には成年年齢の引き下げ法整備をするにあたって、つまり、してからではなくその前の段階で様々な施策をすることが求められているというのが、積極論の出発点になった報告書にも記載されていることだと思います。ですから、立法の全体像が見えなければ対応が難しいということがあり、重々お察しするところではありますけれど、そもそも成年年齢引き下げの前段階で十分な対応、検討と教育が必要ではないかと思います。引き続き動向を見据えつつ、早めの対応がこの件については求められると強く感じています。

特に、引き下げになれば、まさにそのあたりをターゲットにした悪徳商法が雨後の竹の子のように出てくるのが目に見えています。私たちの仕事は被害に遭いそうな段階で来るというのがせいぜいのところなのですが、予防が非常に大事だと思うので早め早めの施策をとっていただければと思います、一言意見を申し上げる次第です。

## 会長

私もまさにそのおりだと思しますのでよろしくお願いします。

事前に出された質問は以上ですね。それでは他の御意見がありましたらどうぞ御自由に願います。

## 会長

施策①消費者事故等の未然防止・拡大防止というところで、消費者被害注意情報というのは、目標が15回のところが4回で下回ったのですが、この注意情報は例えば新しい手口が現れたとか、特徴的な消費者被害が見られるなど、そういった時に情報発信されるとうかがいました。とすれば、状況により色々な手口が現れてくるという時には、そのような情報を

出されると思います。ですが、そうでなければ少なくなるのが当然だと私は思いましたが、このような理解でよろしいでしょうか。

## 石井

昨年まではそのような考えでいましたが、先ほど土屋が説明しましたように、今年度からはこれからも増加が予想され、県内では1件や2件ぐらいの相談でも今後増える見込みがあるものは積極的に注意情報を出していこうということで、今年はずでに3回出しました。こういう方針に変えました。

## 会長

わかりました。

それからその続きですが、施策②のところで、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づき立入検査を実施した回数が27回ということですが、私も資料をいただいて、法律を少し見てみました。私の理解が不十分かもしれませんが、立入検査というのは法律の施行に必要な限りで行い、むやみにするものではないと私は受け取りました。その中で20回の目標が27回と上回り、回数が増えたということですが、そうなるとうどう評価すればよいのかと思います。むやみに立入検査はできませんよね。立入検査の要件等を教えていただけたらと思います。どのような場合にするのですか。

## 土屋

今回の家庭用品品質表示法と消費生活用製品安全法については、商品についていろいろなチェック項目があり、特に問題がなくても通常のチェックとして立入検査を国の方からも求めていますので、市は市で、町村は県で立入検査を実施したのが、このような実績だったということです。

## 会長

立入検査自体は問題ではなく、立入検査の内容、実施の仕方については法律の施行の範囲内という趣旨なのですね。わかりました。

それから、消費者教育の総合的・一体的推進についてですが、消費者教育に関する教材開発や授業方法の研究を委託する学校における消費者教育の実践研究の受託数が、積極的に行ったものの3団体に留まったという報告でしたが、なぜ3団体に留まったのか御説明ください。

## 福頼

お答えいたします。実は今年も同じような状況になりそうな状況がありまして、以前は文書での依頼に留まっていたのですが、昨年からはそれぞれの研究会の理事会等におじゃまして

御説明をさせていただいて、是非積極的に御活用くださいとお話をしているところです。

去年はスケジュールが合わないこともあり、直接御訪問して御説明できたのは 1 か所だけでした。今年は 4 か所の訪問予定ですが、受託されている 3 つの研究会以外には、小学校の家庭科、高校の地歴公民科、この 2 つの研究会が近年受託実績がありません。これらについて、今年もアプローチをかけていますが、小学校の研究会については、事務局の体制が委託・受託の調整が難しいというお話も聞いています。高校は特段の理由は聞いていませんが、結果的に今年も要望がないという話を聞いているところです。

委託事業というのは受託側にやると言っていただけないと、こちらからやってくださいと言っても無理強いできる事業ではありませんので、こちらとしては使いたい時にそれを使っていただけるだけの予算と事業の体制を整え、そのうえでアプローチをかけ、あとは是非使っていただければという、ある時点からは待ちの態勢にならざるを得ないのが実態です。

#### 会長

ありがとうございました。その他に御意見はありませんか。

#### 委員

評価シートの下の方にある地域見守りネットワークづくりの推進という項目についてです。

県内すべての 19 団体にネットワークを設置する目標が 3 年後ということですが、別添資料に松江市の見守りネットワークの構成内容が詳しく書いてありますが、松江市さんは事業所がかなり入っていますが、県内の 19 団体で隠岐の島町などは、こういう構成員が難しいと思います。19 という数にこだわらず、広域で行う方向はどうでしょうか。

#### 会長

広域でということですか。

#### 委員

隠岐の島のように島ごとに小さな集落がある状況では、このネットワークづくり自体が難しいと思います。ですから目標の 19 団体を設定するのは無理がある気がします。

#### 城市

広域での設置もありうると思っています。ただ現時点ではまずは各市町村単位に働きかけをし、できるだけすべてのところで設置できるよう取り組みたいと思っています。

#### 石井

補足です。新しい組織を立ち上げるのではなく、従来からある福祉団体の組織であるとかを消費者行政のトラブルを含め、既存の組織を活用して作る方向で話を進めています。可能な限りがんばります。

## 委員

今、おっしゃったのは老人会等へそのような団体から消費者関係などの話がおりてくるということですか。

## 城市

事務局は行政が持つような格好になります。そこから高齢者に関わるいろいろな団体、民生児童委員協議会、公民館連絡協議会、老人クラブ等の関係団体に、声掛けをして構成メンバーになっていただく。そのようにしているいろいろな団体を巻き込む形で、ネットワークを作っていくということです。

ですから老人クラブというのも、行政から働き掛けて参加していただくということです。

## 会長

その他、いかがでしょうか。

## 委員

感想です。消費者問題「出前講座」の実施回数が、目標値を上回り、人数も1万人を超えたという報告がありましたが、県下のいろいろなところで、小さい単位で自分たちで呼び掛けて、開催されていることは良いことだと思います。

私も、所属しているところで、このような会に出ていますので、出前講座のことを紹介しますと、関心を持たれる方々がおられ、自ら出前講座を主催しようということで、今年2月にしました。

多くの大人にとって消費者問題というのは、知っているようで知らないことなので、いろいろな発信はされているものの自分の問題になっていないという状況のなかで、このような出前講座が自分の身近なところで、それも被害が松江市や安来市といった本当に身近なところで実際に起きているということがみなさんの中に少しずつ入っていく、このようなことが県のいろいろな所で行われていると、すぐどうこうなることではないかもしれませんが、自分もこのような活動に参加して大事だと思いました。大人がなかなか消費者問題を分かっていないところがありますので、この出前講座を大人の消費者教育の場として活用し、やった人たちが口コミで広げていくとか、地道ですけどそういう方法で広げていくことが大事だと思いました。

消費者センターのこともあまり御存じありません。そういう話を聞いたり何かがあったりすれば、とりあえず相談すればいいのだということが分かったという声が上がりました

ので、地道ですがコツコツやっていけば全域に広がるだろうと思いました。

## 委員

私も同じく感想です。

この委員になって初めて出前講座を知り、当団体の NPO で 2 年間で 3 回させていただいています。やってみて、ここで話ししていることと、地域に出かけて行って分かることもありますが、私が何よりも力強かったのは、県の職員の方、そして消費者センターの方がとても親身になり、地域でこういったことが問題になっているのだけれど、これをどのようにすればよいかといったことが私たちにはわからず、消費者センターの方々に相談させていただきました。本当に丁寧に私たちの思いに合ったスライドや説明、ビデオ、いろいろなものを教えてください。ありがたいと思っています。

隠岐の島町で 2 回ほど講座をさせていただき、地区も違えば人も違うので、高齢者向きのことをしてみたり、中高年の方々を対象にしてみたりするなど、とても好評でした。

やはり離島なのでこういったことの相談が普段はしづらい。地域性・島国性があるのかもしれないませんが、普段被害に遭っていてもみなさん言えないのです。よそから専門の方々に来ていただくと、日頃不安に思っていることを一緒に解決に向かえます。何より高齢者のお宅にグッズを作り持っていくと、日中の誰もいない時間帯に変な電話がかかってきて心細いなどといった声があります。しかしそのような声もまだ届いていません。あれを持っていくだけでも、地域の方とともに気を付けてねと言うだけでも、安心感が得られるのだということが回らせてもらって私も初めてわかりました。

今年度第 3 回は、エシカルという言葉を先生から教えていただいたので、それに向けて一緒に相談させていただきながら実施しようと思います。

心強い県の方々と消費者センターの方々にいつもお世話になっていることをまず感謝申し上げます。この会に参加させていただき、私はそういったことを実感しました。引き続きよろしくお願いします。いつもありがとうございます。

## 会長

その他いかがでしょうか。

## 委員

消費者被害注意情報を資料として付けていただいています。

県警の「みこびメール」というものを登録してしまして、不審者情報等も入ってくるのですが、特殊詐欺関係などは、市役所を騙りどこそこを中心に電話がかかっていますといった通報が来るので、非常にタイムリーだなと思います。

同じ県の組織、縦割りではなくて、そういうスピーディーなものもあるということをおのづから紹介していただけるようなことが大事ではと思いました。

## 会長

ありがとうございました。その他、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、議題2の第4期島根県消費者基本計画の評価については以上としまして、次の議題に移ります。

### (3) 平成28年度消費生活相談の概要について

## 会長

議事3 平成28年度消費生活相談の概要について、事務局からお願いします。

## 田邊

消費とくらしの安全室、田邊と申します。

島根県消費者センターには10名の消費生活相談員がおります。私の方で統括しております。

私からは平成28年度の消費生活相談の概要について、資料3をもとに御説明させていただきます。

資料3の一番目、相談件数の推移についてです。

このデータは、島根県消費者センター、これは松江市、この建物の5階にありますが、消費者センターの本所、それから益田市にある石見地区相談室、この2か所で受け付けた相談件数並びに19の市町村の相談窓口で受け付けた相談件数の過去6年間の推移を示したものです。

これらの相談については、国民生活センターと全国の消費生活センターを結んでいる全国消費生活情報ネットワークシステムというものがあまして、これをPIO-NETと言っておりますが、これにすべて登録されています。

平成28年度の島根県消費者センターの相談件数は3,204件でした。対前年度で130件の減、率にして4%の減となっております。

消費生活相談は平成16年度がピークで1万4,200件余りありました。その後、減少傾向にありましたが、平成25年度、この年は健康食品の送り付け商法が急増した年にして、ここで一旦増加に転じました。そしてまた減少傾向に転じた状況です。

相談の3,204件のうち、苦情相談が2,972件です。約93%が苦情、残りが問い合わせでした。

相談方法は電話が2,867件で、89.5%。センターに直接来ていただいて相談を受けた来訪が322件、10%です。電話と来訪でほぼ99.5%受けている状況です。この残りが文書、メールです。

一方、市町村の消費生活相談窓口で受け付けた件数は、27年度と比べると若干増加しています。58件の増です。全体としては5,000件前後で県内の消費生活相談が推移していま

す。

次に、契約当事者年代別相談件数です。以下は島根県の消費者センターが受け付けた消費生活相談状況の御説明となります。

契約当事者では70歳代以上の相談が596件で最も多く18.6%。次いで60歳代の495件で15.4%。これらを合わせた、60歳以上の高齢者の契約者が約34%です。近年、38%、35%で推移し、消費者被害における高齢者の割合はほぼ3人に1人です。

次に苦情相談の内容です。

島根県消費者センターで受けた消費者相談の内容で最も多いのが「デジタルコンテンツ」です。具体的にはインターネットによるアダルト情報サイト、あるいは有料交換サイトの利用料に係る不当請求や架空請求といった内容が中心です。と言いましても、具体的にはわかりにくいと思いますので、どのようなものがそういった相談になるのか、事例を2つ挙げさせていただきます。

まず、ワンクリック請求によるもの。みなさまはよくスマートフォン等で検索をされると思いますが、検索をしていると突然、アダルト有料サイトにあなたは登録されましたという画面が出てきて、料金請求がいくらですという画面が出てくるのです。携帯のブラウザの機能がありますので、一度スイッチを切り再起動しても、また同じ画面が出てきます。大体の方は慌ててしまいます。

最近の手の込んだものになりますと、その画面が出ると同時にシャッター音がするので、自分の顔写真が撮られ、先方に送信されていると勘違いされているということが県消費者センターへの相談でもよくうかがいます。慌てて支払いをされる方もおられますし、同じ画面に消費生活相談電話番号というものが書いてあり、そこにかけて、関係の事業者につながる仕組みになっており、これにより事業者に個人情報が出てしまうということもあります。

一方、有料交換サイトです。私どもは出会い系サイト、さくらサイトという言い方をしていますが、通常、男女がネットを介して会話を続けるものです。親しくなり会話が続いたところに、サイトの管理会社からポイントの請求があります。ポイント請求に応じた金額を決済代行業者に支払うというものです。

支払方法は銀行振込、画面でのクレジット決済、コンビニでのプリペイドカード、あるいは決済端末での支払いと、最近が多岐にわたっています。

最近、アダルトサイトに登録され驚いた30代の男性が金融機関に走って支払いをし、さらに督促があったため金融機関にローンを申し込んだところで、金融機関の方から私どものセンターに通報があったというような事例もありました。

相談件数で2番目に多かった「インターネット通信サービス」ですが、平成27年2月に光回線サービスの卸売、具体的にはNTT東日本・西日本が所有する光回線契約の他社への販売が可能になりました。この前後に相談が急増しています。光回線サービスの卸売を受けた事業者が、プロバイダや携帯電話等の様々なサービスを組み合わせた、光コラボレーショ

ンモデル、光コラボと言っておりますが、それらの影響を受けるものです。実際には NTT 西日本ではないのですが、NTT 西日本と紛らわしい会社名で説明するため、消費者が契約をしてしまう。そして結果的には、二重契約で引き落とされたり、以前の電話番号が使えなくなってしまうというような苦情相談が寄せられています。こういった相談に関しては、昨年 5 月に電気通信事業法が改正され、クーリング・オフ制度に準じた初期契約解除制度が実施されました。センターでは、この契約解除のあっせんを中心に行っています。

苦情で 3 番目に多かった「商品一般」は、どちらかといえば従来型です。訪問、電話、はがき等での商品・サービスの勧誘。架空請求や訴訟通知等が多くなっています。最近では、訪問購入も県内で発生しています。訪問購入というのは、電話をかけてきて不要な古着等はないかと自宅訪問をし、最終的には貴金属を不当廉価で買い漁る商法です。

4 番目の「健康食品」です。これも高齢者と若い方に集中しています。スマホやネット通販を利用し、1 回だけのつもりで注文をしたら実際は継続購入になっていて毎月商品が請求書とともに送られてくるといった内容です。

それ以外の苦情相談の多かったものは、ここ数年ワースト 10 は同じ顔ぶれという状況です。

最近の傾向としては、詐欺業者が決済の際に銀行口座を使うことが少なくなりました。代わってプリペイドカードが使用されることが多くなっています。みなさま御存知だと思いますが、コンビニやドラッグストアで売っているプリペイドカードというのはカードに記載されている番号を相手に伝えるだけで、相手がその金額を手に入れることができます。1 枚あたり 3 千円、5 千円といった少額でも、当センターで受けた相談者の方が 1 回あたり 30 枚、50 枚、多い方で 70 枚購入して、支払いに充てたという相談がありました。

次に、年代別の苦情相談の多いものです。すべての年代で「デジタルコンテンツ」がトップになりました。20 歳代では 2 人に 1 人ですが、50 歳代でも 3 人に 1 人、70 歳以上においても 10 人に 1 人がデジタルコンテンツ関連の相談です。

平成 28 年度には、80 代の方のデジタルコンテンツの相談が発生しています。具体例を申し上げます。県東部、80 代後半の男性です。相談なされた方は奥様で、男性が食事以外はずっとパソコンの前に座っていて、何をしているのだろうと本人に問いただすと出会い系サイトに登録をしていた。複数の女性との会話にのめりこんでしまい、ポイントの支払いのために 40 万円使ったというケースがありました。

また、県西部では、やはり 80 代の一人暮らしの男性です。会員登録をして女性とスマホで会話を続けていた。女性から写真が送られ、会いましょうと 2 度呼び出しを受け、当然ながら女性はすっぽかすのです。怒った男性から消費者センターに、サービスが悪いということで相談があったということです。

このように最近デジタルコンテンツが年齢を問わず、男女でもほぼ半々で相談が増えています。

最後に相談者の居住市町村別相談件数です。19 市町村、すべての市町村に消費者相談窓

口を置いています。消費生活センターは大田と江津を除く 6 市に設置されていて、毎年およそ 5,000 件くらいの相談があります。

私ども県の消費者センターの相談員は有資格者であり、経験も豊富な方が多いので、今年も最低 15 市町村は巡回訪問し、相談スキルの向上に向けて、市町村の担当者や相談員の方と助言、意見交換等行う予定です。

以上簡単ですが、概要とさせていただきます。

## 会長

ありがとうございました。御質問、御意見等ありますか。

今日たまたま、職場で、太陽光パネルをめぐるトラブルが増えてきているとうかがいました。そういったことはないでしょうか。

## 田邊

はい。御指摘のとおり太陽光パネルの相談は全国で増えています。特に一時、経産省が補助金を出したところに小規模の企業が乱立し、昨年あたりからそういったものが淘汰されてきています。

県内でも訪問販売を中心に金額で 200 万円から、多い方で 700 万、800 万円契約をしながら、結局は会社が倒産し、連絡が取れなくなったという相談も急増していることは事実です。

## 会長

いかがでしょうか。

## 委員

メールによる相談は、昨年度中途だったでしょうか。

## 石井

今年 1 月の開始です。

## 委員

まだなかなか評価するに至らないかもしれませんが、メールによる相談の状況はいかがでしょう。たとえば若い人からの相談の掘り起こしにつながっているなど、そういった状況があれば教えていただきたいです。

## 立花

立花から説明させていただきます。

今年 1 月からメール相談を開始し、昨年度末までの 3 か月間では 12 件の相談件数でした。今年度に入りプラス 5 件で計 17 件受け付けている状況です。

このメール相談は、若年層からの相談が少ないので掘り起しでということではじめましたが、ふたを開けてみると、若い方より 50 歳以上の方が件数として多くなっています。

理由として考えられるのは働いている時間帯に電話ができないとか、アダルトサイト利用関連のものが多く、恥ずかしくて電話で相談したくないということで、若年層以外のところでもメールを活用いただいているのではないかと思います。

## 田邊

補足します。

今もありましたように、どちらかといえば男性が多く、中高年の方が相談するというのはやはり対面や電話で肉声で相談することへの抵抗感が大きいかと思います。

ただ、メール相談の難点は、自分の思いの丈を連絡して来られるのですが、こちらが一番聞きたい肝のところを書かれていないことがあります。

ルールとして、初回はメールで受けるのですが、2 回目以降は電話か対面での相談につながることをとしています。ですから端緒として消費者センターにつながる効果は大きかったと思います。

## 会長

ありがとうございました。

### (4) 平成 29 年度島根県消費者行政の主な施策について

#### 会長

続いて、議事 4 平成 29 年度島根県消費者行政の主な施策についてです。

## 福頼

では資料 4 をお手元に御用意ください。4 件の項目があり、それぞれの担当から御説明します。

まず私から消費生活相談員育成講座について簡単に御説明します。

消費生活相談員というのは昨年度から新たに始まった国家資格です。昨年度より前については消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーなどの 3 つの民間資格として従来ありました。これが去年から新たに国家資格が始まり、今年が国家資格化し 2 回目の試験ということになります。

島根県では平成 24 年から、25 年は飛んでいるのですが、その後 26 年から毎年専門試験の受験対策講座ということで講座を開講しています。今年も、今現在募集期間中で、あさって水曜日が申込期限です。

従来からの講座内容と今年の違いを御説明します。

まず時間が、今年は1日6時間×全8回としています。去年までは1日5時間でしたが、去年の試験の結果、合格者6名を輩出したのですが、その他の方であと一歩だったという方、論文試験で残念ながら届かなかった方がいらっしやいました。そのあたりの充実ということを考え、受講生にとっては少し負担が増えることとなりますが、6時間×全8回という濃密なカリキュラムで構成しております。

もう一つの大きな差としては、浜田会場で石見部として初めて開催します。現在のやり方になったのが平成26年からなのですが、過去3回は出雲市または松江市で開催しています。やはり人口の多いところで多くの人に来てやすいということからの設定でしたが、毎年石見部から5、6名の参加がありました。実際、石見部での有資格者の数が足りていません。現在、各市には相談員の方がおられますが、石見部においては大田市を除いて、江津市、浜田市、益田市の相談員さんは、残念ながら専門資格をお持ちでない方が実務経験上としてやっておられます。

私どもとしては石見部での有資格者の育成が急務であると考え、委託事業ということで、東京リーガルマインドという法律系の専門の教育事業者があり、そちらに委託し、今年は松江会場と浜田会場の2か所で開催することとしています。

国家資格なので、内容は非常に難しいです。合格率が20%から25%くらいということで、1回で受かる方はあまり多くはありません。しかし幸い、毎年この講座を重ねてきたおかげで、26年度は1名の合格者だったのですが、27年度は5名、28年度は7名と、確実に合格者が増えています。特に、国家資格化したことで従来の資格を持った方についても、改めて国家資格を取りなおすということが必要になっています。そのような意味でもこの講座は非常に大きな意味を持っていると考えています。

## 石井

続いて、島根県消費生活相談員人材バンクについて御説明します。

先ほど福頼が説明しましたとおり、県では消費生活相談員の確保がしやすい環境整備をするため、相談員試験の受験対策として、消費生活相談員育成講座を実施しています。

その成果として26年からこれまで14名が試験に合格しました。この中から数名が市や県の相談員として、相談業務にあたっています。

ついでには、市町村及び県の消費生活相談員として勤務を希望する方の情報を消費生活相談員人材バンクに登録し、相談員の採用を希望する市町村等に情報提供を行う仕組みとして、島根県消費生活相談員人材バンクを設置することとしました。

今までは、市から相談員採用時に県に対して資格取得者や講座受講生等の情報提供の依頼があっても県は十分な対応ができませんでしたが、今後はこの人材バンクに登録した方々を紹介することが可能となります。

具体的には、まず登録対象者は、国家資格になった消費生活相談員や従来からの3資格

保有者の希望者、また今年度実施する消費生活相談員育成講座の 8 回の講座の 6 回以上出席した修了者も含めて想定しています。

この方々に登録を申請していただき、県が消費生活相談員登録リストへ登録します。そして相談員採用を希望する市町村から県への人材バンク情報提供依頼に基づき、随時情報提供をしていきます。市町村は、採用した場合、採用結果の報告を県の方をお願いしていきます。詳しくは要領を添付していますので御覧いただければと思います。

## 立花

続きまして、ICT を活用した市町村消費生活相談窓口支援事業について説明させていただきます。

この事業は、Web 会議システムを活用した事業です。市町村相談窓口が抱える大きな三つの課題から検討を開始しました。

一つ目の課題です。現在県内の市町村には相談窓口があるものの、消費生活相談員がいない町村や、1 名体制のため不在の時間がある市があります。不在時に来所相談があった場合、行政の担当者が対応してはいるのですが、案件が複雑な場合、電話等で県消費者センターに引き継ぐ等していますので即日解決が困難な場合が多く、せっかく来所いただいた相談者をお帰ししたり、後日回答といった対応をしたりしているという現状があります。

市町村間で相談員の有無、対応の質が変わってしまうといったことになり、消費者基本法の掲げる、どこに住んでいても質の高い相談、救済が受けられる体制が整っていると言えません。

二つ目に課題として挙げているのは、県では市町村窓口支援のため、交付金を活用して、市町村担当者が研修に参加するという支援を行っているのですが、市町村の担当の方、特に町村において他の業務を兼任していることが多いので、消費者行政だけに時間を割いて 1 日県外に研修に行くことは難しく、ノウハウが蓄積されていないという課題があります。

最後の課題として、窓口 PR です。こういった研修に参加できず、相談を受けるノウハウがないといった現状から、市町村の担当の方にも聞いたところ、対応する自信がない、窓口の PR をあまり行っていないのです、といったことをお聞きすることもありました。

対応ができないのに、来所されて回答ができずに帰っていただくというのは、対応する側としては、心苦しいということもあって、あまり PR を行っていないということがありました。

この課題を解決するために、現在県消費者センターでも、研修の参加支援であったり、巡回訪問、また実際にあった相談と回答を検索できる PIO-NET の導入の推進を行ってはいませんが、本年度新たに Web 会議システムを活用した市町村の支援事業を開始することとなりました。

このシステムを活用することで、市町村担当者ではなかなか対応が難しい案件があった場合、県消費者センターに Web 会議システムでつないでいただいて、県のセンターの相談

員と相談者が顔を合わせながら、相談を受けることができることとなります。

電話で引き継ぐよりは、顔を見ながら、表情を見ながら、反応を見ながら、相談を受ける方がとても効率がいいということで、Web 会議システムの導入を検討しました。

期待できる効果として、相談者側からすると身近な相談窓口で安心して相談できる。すぐに回答がもらえるというメリットがあります。

市町村の相談窓口の人と知り合いなので、相談がしづらいということもありますが、県相談員に話ができるということで、違う機会を与えられると思っています。

市町村担当者からしても、県の支援があるので専門的な相談も安心して窓口で受けることができる。また同席してもらうことを前提にしているので、県消費者センターの相談員が対応する内容を一緒に聞いてもらい、次回以降の相談にノウハウの蓄積ということで生かしていただく。またこういうシステムがあるということで、難しい相談でも大丈夫だということで相談窓口の PR を積極的に行ってもらえるというメリットがあります。

県消費者センターとしても、県が直接電話等で受けてきた相談が市町村でも受けてもらえるという良いところもありますし、顔を見ながら話ができるので、雰囲気を感じて対応できるので、スムーズな助言ができるという効果が期待されます。

このようなシステムは、中国 5 県では広島県が平成 26 年度から導入しており、26 年度は 6 拠点だったのですが、今年度は 17 拠点に増やしています。

島根県では、昨年度このシステムを検討する際に市町村に希望調査を行いました。そして今年度は、安来市、飯南町、津和野町、吉賀町、隠岐の島町、また益田の県消費者センター石見地区相談室でも導入する予定です。

来週初めには Web 会議のパソコンの機器が届き、6 月、7 月は試験期間とし、8 月から実際に利用したいと考えています。

今回参加しなかった市町村についても、来年以降参加が可能としていますので、秋ごろにまた調査をしたいと思っています。

しかし、この事業は国からの交付金を使う事業なので、交付金終了とともに事業を終了する予定としています。市町村担当者にもその旨伝えていきます。

なので、このシステムが終わったときに振り出しに戻ってしまわないように、このシステムを使って県消費者センターが相談を受けている時には、同席してもらってノウハウを蓄積してもらうということや PIO-NET を導入されていない町村がありますので、その利用推進を呼びかけるなど、相談窓口の強化をお願いしています。

次回の審議会では実際に活用してみたいの件数や感想を御報告できると思います。

## 城市

続いて地域見守りネットワークの構築についてです

「地域見守りネットワーク」については、前回の審議会でも少し説明させていただいたところです。また本日の基本計画の評価のところでも御質問がありましたが、資料をお示しし

て改めて説明させていただきます。

資料4の7ページを御覧ください。

「地域見守りネットワーク」、消費者安全法においては「消費者安全確保地域協議会」という固い名称で規定されていますが、私どもでは「地域見守りネットワーク」とわかりやすい名称を使っております。

このネットワークは、昨年4月の改正消費者安全法の施行により地方自治体に設置ができるようになりました。

そのイメージですが、8ページをご覧ください。

そこにゆで卵の断面のような図がありますが、その中心黄身の部分が見守りの対象となる高齢者等です。

高齢者は、「お金」「健康」「孤独」のいわゆる不安の3Kを抱えていると言われます。悪質業者等はそれに付け込み、特殊詐欺をはじめとする悪質商法による高齢者の被害は深刻化しています。

そうしたことを背景に、これまで行政は相談に応じ、被害の救済を図ってきましたが、一歩踏み込んで、被害に遭うリスクの高い高齢者等に周囲が関わっていくなかで、被害の未然防止や早期発見・早期救済を図ろうというのがこのネットワークです。

その見守りの担い手ですが、図の卵の白身の部分になるのですが、病院、地域包括支援センター、保健所、警察、公民館、民生児童委員、それから生協やコンビニ、宅配事業者など、高齢者と関わりのある事業者などが考えられます。多様な関係者が関わりをもち、卵の白身の部分を厚くすることで、被害の抑止力は高まります。

このネットワークの具体的な取組みですが、関係者間での情報や認識の共有、それから参加機関がそれぞれの業務を通じ高齢者等と適度な接触を持ち、声掛けを行ったり、状況を見守り、異変を察知した場合は、家族や地域包括支援センター、消費者センター等につながります。

国は人口5万人以上の全市町にこのネットワークを設置する目標を掲げましたが、県では消費者基本計画において、平成31年度までに県内全市町村に設置することを目指しています。

県としては、研修会や講座を開催し、ネットワークの必要性や先進事例、また見守り活動を行ううえでのポイントなどを関係者に学んでもらい、各市町村におけるネットワーク構築の支援を行います。

松江市においては、昨年10月にネットワークを設置しました。

本年4月には、飯南町でも設置されました。

松江市の例について少し説明したいと思います。

資料は別冊になりますが、右上に「参考」と記した資料がございますので、御覧ください。

松江市には、高齢者の認知症に起因する問題や虐待などが増加傾向にあるなかで、高齢者が住み慣れた地域で安心して生活が続けられる地域社会を実現するために、郵便、電気、ガ

ス、水道、交通機関などの事業所の協力を得て、市の介護保険課を事務局とする「松江市地域における高齢者の見守りネットワーク」を設置していました。

これに、消費者安全法の改正を機に、市の消費・生活相談室が積極的に関わるようになり、消費者被害防止の観点からの活動にも力を入れることとなり、関係者の了解のうえ昨年 10 月の法律に基づいたネットワークの設置に至りました。

生活に関連する協力事業者等が日常の生活や業務の中で「さりげない見守り」を行い、異変を感じた場合は、地域包括支援センター等に連絡する体制を構築しています。

協力事業者は、最後のページに示しています。

以上です。

## 会長

ありがとうございました。ただ今、事務局から御説明いただきましたが、御意見等あるでしょうか。

## 委員

松江市の見守りネットワークの、個人情報の取り扱い予定はありませんと資料に記述がありますが、このネットワークを機能させるためには個人情報は必要になってくるのではありませんか。

## 城市

法律においては個人情報のやり取りができるということがこのネットワークの一つの特色ですが、多くの構成員で個人情報のやり取りをするというのは、反面リスクもあります。個人情報の適切な管理が前提になります。

現在全国のネットワークにおいても、個人情報を取り扱うことにためらうネットワークが多い状況です。そのような観点から松江市でも現時点では個人情報は取り扱っていません。

## 委員

続けてそれに関連する質問です。

ここで言われた個人情報というのは、顔、年齢、住まい、そういった特定できる個人状況が当然入ってくると思います。資料に書いてあるような「予定はありません」というのはよく分かりません。

## 城市

おっしゃるように、個人情報というのはどこのどなたというところまで特定した個人情報のやり取りを指します。繰り返しになりますが、ネットワーク構築の一つのメリットとし

て、通常本人の同意が必要な個人情報のやり取り、これが必ずしも本人の同意がなくても、構成員間で見守りの対象者に関する情報提供ができるということがあります。その反面、消費者安全法では構成員に秘密保持義務を課しており、違反した場合は罰則規定が設けられておりまして、個人情報の厳重な取扱いが求められています。

実際に個人情報のやり取りをしているネットワークも全国的にないことはないのですが、それも専用のパソコンを設置する等かなり厳しい個人情報の管理の条件を設けて取り組んでいます。個人情報の管理に十分な体制ができていないと取扱いは難しい状況です。

## 委員

分かりました。ありがとうございました。

## 会長

その他、いかがでしょうか。

## 委員

質問です。地域見守りネットワークの構築についてです。

こういった取り組みは非常に貴重なものだと思いますし、またそれが有効に機能すればいいと思っています。

私が説明を十分に理解できていなかったら申し訳ないのですが、資料 4 の 7 ページに周囲の見守りとありますが、見守りネットワークにおいて具体的に声掛けや相談を聞いてあげたりというのは、どのような立場の方が地域に密着して声掛けをすること等をイメージされているのか、お教えいただきたいです。

## 城市

資料 7 ページにネットワークの構成員の例を示しています。地方公共団体の消費者行政担当課や、病院、地域包括支援センター、民生児童委員、警察、公民館、それから高齢者に関わる事業所の方々、町内会や自治会、そのようなところですよ。

このような方々が例としては考えられるのですが、実際には各市町村の状況に応じメンバーは変わると思います。先ほど申しました松江市の例では、地域包括支援センターや社会福祉協議会、それに電気・ガス・水道といった事業者が関わっています。

どのような関わり方をするのかといえば、松江市の場合は実際の業務の中で、たとえば電気・ガス・水道の検針時等に高齢者に声掛けをするなど、そのような形で関わるということです。

そのなかで何か普段と変わった状況があれば、それを地域包括支援センターへつなげる。そういったことです。

## 委員

ありがとうございます。とすると、地域包括支援センターや社協の方が、普段の業務の中で、生活状況を把握する端緒もあるように思いますし、イメージもできるかと思うのです。しかし電気・ガス・水道の検針の方が高齢者にお声掛けするとなると、今まで接していた形とはやや違う形での接し方になるかと思えます。いろいろな面で、こういった存在があるんですよ、こういう役割でもってこのような話をしていますということの周知であるとか、また声掛けをする方に対する指導、講義といったもの、配慮等が必要になると思えます。そのような取り組みについてはこれからということになるのでしょうか。

## 城市

すでに昨年度、見守りに関わる方々、事業者等の方々を対象とした、見守りサポーター養成講座を実施しました。見守りのスキルを高めることも平行して行っています。

## 委員

そのような方々が見守りネットワークのネットワーク会員としての声掛けを現状で行っているということですか。

## 城市

行っていると思います。年に1度、協力事業者の方を対象にした会議も持っています。

## 委員

その実績というか、結果としてこういったことの解決への端緒になったなどといったことは、今までにありましたか。

## 城市

昨年10月に協力事業者の会議が開かれ、それが発足となったのですが、それ以後会議が開かれていないので、解決の端緒になったという話はこちらには入っていません。

しかし、福祉部局と消費者関係部局の連携や情報等のやり取りがしやすくなったということは聞いています。

## 委員

貴重な試みであると思われる一方、流動的なところもありそうだと思いますが、是非こういった活動が充実していけばいいと思います。ありがとうございました。

## 委員

私たちは小さなグループで、地元には福祉会というものがあります。その福祉会に私たち女

性 20 人ほどが参加しており、近所同士で、気を付けましょうというのが合言葉のようになっています。

このネットワークも大事ですが、やはり隣近所が気をつけてあげることが本当に大事だと思います。そのためにはある程度、最低限度の知識を持っていなければならないので、昔のようにお話を聞ける出前講座のような本当に気楽に参加できる、そのような組織であってほしいと私は思います。

## 委員

消費者問題の弱者であろうと思われる方、孤立していく高齢者が増えている現状を心配しています。

公的なところに出かけられる方や教育を受けられる立場にある子どもたちへのプロセスはなんとなくイメージがつくのですが、この見守りネットワークは大変重要に感じます。

したがって先ほど言われたように、普段と違うなとか、何か困っているなということなどをどのように察知するかということ考えた場合、個人情報のことですが、私も実の親と同居していますが、名前が違うので独居老人かと思われて、県から問い合わせが来ます。家族がいますとお答えしますが、情報は明らかに県や警察、駐在が持っていると思うのです。

そのあたりの個人情報の問題はリスクがあると予想されますが、今、個人的に思うのは、潜在化されている孤独な人。松江でも隣にどのような人が住んでいるのか、私にもわからないような状況です。そのような方も結構います。そのような方たちの救済にこのネットワークシステムが何か関わることのできる手立て・工夫がいるのではないかと感じました。

意見です。

## 会長

いろいろな御意見が出ました。他に何かありますか。

## 委員

資料 4 の 8 ページの地域見守りネットワークのイメージ図が非常に分かりやすく大変参考になりました。

高齢者の中では、たとえば認知症にかかり判断力が不十分な方も多いかと思います。そのなかには成年被後見人になられた方もおられますが、後見人あるいは家族との連携も大事だと思っています。このイメージ図の中で高齢者の家族、法的な後見人というのはどのような位置づけになるのでしょうか。連携についてどのように考えておられますか。

## 城市

実際に高齢者に異変があった場合に、最も優先的に情報提供するのは家族だと思います。家族に連絡を取り、御本人に了解を得て、消費者センターや地域包括支援センターなど公的

なところにつないでいただくのが基本です。

問題に気づいた時の対応手順は、お配りしている「見守りガイドブック」という冊子の10ページに示しています。

本人の変化を周囲の方が気づいた場合、本人に事情等を確認し、了解をもらいながら消費生活相談を進めるということです。本人が相談を望む場合には、消費生活相談窓口につながります。本人が相談を望まないケースはもう少し経過を見守っていただくということで対応するというように考えています。

## 委員

ありがとうございました。

## 会長

地域見守りネットワークについてこれからのことですが、御意見が出ましたので御参考にとお思います。

### (5) 消費者教育の推進について

#### 会長

では次の議題に移ります。消費者教育の推進についてです。事務局からお願いします。

## 福頼

資料5に消費者教育の推進についてということで、資料を御用意しました。プロジェクトで大書きをしながら15分ほどの時間で御説明をしようと思っておりましたが、残念ながら会議の終了時間が迫っています。「その他」のところ、消費者被害の話と関連する大事な話もあるようですので、私のこの消費者教育の推進については、説明を割愛させていただきます。

一点、重要な部分だけ申し上げておきますと、この消費生活審議会は消費者教育推進法に基づく消費者教育推進地域協議会としての性格も併せ持っていますので、この場で消費者教育についていろいろ御説明をしたうえで、課題について御意見を伺おうと資料を御用意しました。本日の最後に時間が取れれば御質問いただければと思いますし、別の機会に何か分からないこと、質問等ありましたら、福頼までいただければ対応したいと思います。

### (6) その他

#### 会長

それでは次に、「その他」について事務局から御説明願います。

## 城市

それでは、警察本部生活安全企画課から特殊詐欺の現状について、御報告をさせていただきます。

## 福代

警察本部生活安全企画課の福代と申します。

特殊詐欺被害の現状について説明いたします。

特殊詐欺の被害の現状の前に、まず刑法犯罪の認知状況について説明します。

刑法犯認知件数は、ピーク時の平成 15 年の 9,217 件を境に減少傾向を示しており、平成 28 年度は 3,047 件とピーク時の 3 分の 1 以下にまで減少しました。平成 28 年中の特徴として、強盗事件、住居侵入などといったものが前年に比べ増加しています。全体的には窃盗が約 73.6%を占めていました。

本年 5 月末は 1,077 件であり、昨年同期に比べ減少しています。罪種別では、先ほどと同様に窃盗が多く、全体の約 73.8%を占めています。特徴は自動車盗、オートバイ盗、車上狙いが前年同期と比べ増加し、反対にこれまで増加傾向にあった自転車盗、万引き、器物損壊が、前年同期と比べて減少しています。

次に、特殊詐欺の被害状況です。県内における特殊詐欺の被害は、平成 28 年中 52 件、約 1 億 8,200 万円で、過去最悪だった平成 27 年に比べ減少しています。しかしながら、被害が後を絶たないばかりか相変わらず予兆電話、いわゆる嘘電話と呼ばれるものですが、これによるアプローチが続いており、いつ甚大な被害が発生するかわからない状況です。

本年 5 月末は 18 件、被害金額約 4,300 万円と、被害額は減少していますが、4 月中に市役所職員等を騙った還付金等詐欺の被害が連続発生したこともあり、前年同期に比べ 1 件の増加です。

5 月中は 3 件発生しておりまして、手口は架空請求詐欺が 2 件とオレオレ詐欺が 1 件でした。

5 月末における県内の被害の特徴は、65 歳以上の高齢者被害が全体の 72.2%で、引き続き高齢者対策が課題であるといえます。手口は架空請求詐欺が 7 件、還付金等詐欺が 7 件、オレオレ詐欺が 4 件でした。

被害金の交付形態に関しては、18 件の発生のうち 11 件、全体の 61.1%が ATM からの振り込みとなっていることから、これまで以上に ATM 対策を強化する必要があります。

みなさんが被害に遭わないことはもちろんですが、ATM 利用時に携帯電話を持ちながら操作しているような人を見つけられましたら、是非ともお声掛けをお願いします。

また、最近増えつつあるのが、電子マネーを悪用した手口です。県からも紹介がありましたが、増加傾向にあります。件数にして 2 件ではありますが、被害の届出をしない方がかなりいらっしゃいます。そういったことから、実際にはもっと被害があるというのが実情です。

電子マネー被害に関する事案の代表的な事例を紹介します。まず自宅の固定電話や自分の携帯電話へのショートメール等で「アダルトサイト利用料が未納です」とか、「退会費用

が未納です。裁判に移行します。裁判費用として10万円を支払えば裁判沙汰にはなりません。コンビニで電子マネーを買い、裏面に記載されたID番号を教えてください。」などと言い、ID番号を聞き出そうとします。悪質な犯人だと、同じ被害者に対して、「調べてみたら他のサイトにも未納料金がありました。今度は50万円です。」と畳み掛ける場合もあります。この手口はアダルトサイトなど、人の羞恥心を悪用したもので、騙された側は人に知れば恥ずかしいので自分で解決してしまおうと考え、支払ってしまっています。

仮にこのような電話があり、電子マネーを買ってとか、裏面の番号を教えてくださいといった電話があれば、間違いなく詐欺です。騙されないよう、気を付けていただきたいと思えます。

最後に、先ほども説明しましたが、電子マネー悪用等、犯人は今年もあの手この手で接近してきますので、電話やメールでのお金の話は自分で即決せず、家族や警察に相談するようお願いいたします。周囲の人にも今日の話を伝えていただき、被害防止の輪を広げていただきたいと思います。みなさんのお手元に、防犯テキストをお配りしています。これは27年に作ったもので、配布したところ好評で増版しています。各地区の防犯教室等でテキストがほしいという方がおられましたら、警察本部の生活安全企画課安全まちづくり推進室まで御連絡ください。

## 会長

ありがとうございました。御意見等ございますか。

それでは、全体を通して御意見・御質問がありましたら、お願いします。

## 委員

時間が迫っているところですが、一つだけ意見を申し上げます。

資料5については、読み応えのある資料を御準備いただき、興味深く読ませていただきました。大変参考になりました。ありがとうございます。

意見としましては、今日の配布資料の消費者被害注意情報についてです。「国の機関から「訴訟通知」のはがきが！「給料差し押さえ」って本当？」というタイトルで始まるものですが、つい最近うちの事務所にもこのような相談が寄せられました。本当に増加していて速報性のあるこういった情報通知がなされることは非常に有意義だと思います。事前にいただいた資料の、日本債券回収云々というものも、うちの事務所にも相談のあったケースだったので、まさに速報性のある情報を適宜周知していくことが、非常に有意義だと思います。今後増えるのではないかと情報を早い段階で周知させていくという方針についても、より有意義ではないかと思いました。

なかなか難しいかと思われるのですが、実際のはがきを一部マスキングして載せるといったことはできないでしょうか。実際に相談に来られた方にはがきを見せられ、このように来るのかと思い、実際これが届いたら怖いだろうという思いを持ったことを非常に印象的

に覚えています。こういうはがきが来ています、ということが伝わると、わかりやすいのではないかと思います。微妙なものだと難しいかもしれませんが、PIO-NETにも載っていて明らかに詐欺だろうというものもあるかと思いますので、実際のはがき、実際の携帯電話の画面をもって注意喚起をすることが、反応しやすく有意義ではと思い、一言意見を述べさせていただきました。

#### 会長

ありがとうございました。10年以上前ですが、架空請求のはがきが私の妻と娘のもとに大量に届きました。それにマスクングをして活用したことがありますので、確かに有効だと思います。

そのほかいかがですか。よろしいですか。

### 3 閉会

#### 会長

以上で、審議会を閉会し、事務局にお返しします。

#### 城市

ありがとうございました。以上で審議会は終了でございます。