

平成28年度第2回島根県消費生活審議会

平成28年11月18日

ホテル白鳥 朱鷺の間

1 開会

城市

それでは、ただ今から平成28年度第2回島根県消費生活審議会を開会いたします。会長の選任まで進行役を務める環境生活総務課消費とくらしの安全室の城市でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

今回は、新しい委員による最初の会議でございますので、委員の皆様からお言葉をいただくべきところでございますが、時間の制約もございますので、私の方から所属とお名前を紹介させていただきます。

(出席委員の所属と氏名を紹介)

なお、本日は、次の委員が欠席でございます。

(欠席委員を報告)

事務局につきましては、出席者名簿と配席図で紹介に代えさせていただきます。なお、警察本部生活環境課の田村専務官に代わり、法橋課長補佐が出席しております。

次に、会議の成立について報告いたします。本日の審議会出席委員は10名で、8名の方が欠席でございます。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おります。

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

環境生活部長の犬丸でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

委員の皆様方におかれましては、本日お忙しい中お集まりいただきまして、本当にありがとうございます。

この審議会は、7月7日に今年度第1回の会議を開催しております。今回第2回となりますが、第1回の開催後に新しい委員に御就任いただきましたので、今回が新しい委員による最初の審議会ということになります。

この審議会は、島根県の消費生活条例に基づいて設置された審議会でございます。消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図るといった目的のもとに、知事に対して意見をいただくこととなっております。

今後2年間、新しい委員のもとでこの審議会を開催することになりますので、それぞれの専門のお立場から県の消費者行政について、忌憚のない御意見を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

さて、消費者を取り巻く昨今の環境ですが、高齢化の進行とか高度情報通信社会の進展

など、大きく環境が変化しています。それに伴って、消費者トラブルや消費者被害の内容も多様化、深刻化しているところでございます。特に高齢者などの、社会的弱者を狙った悪質商法等による被害が、全国的にも後を絶たない状況でございます。県内でも、65歳以上の高齢者の相談件数が、全体の3割以上を占めております。また昨今、毎日、新聞にも出ていますが、特殊詐欺の被害が続出しております。県内でも、架空請求詐欺や還付金詐欺などの特殊詐欺が、去年は70件。金額で言うと、2億9,000万円余りで、去年は最悪の被害状況でございました。その中で、被害者の8割近くが高齢者という状況でございました。今年はまだ途中ですが、2億円に迫るような被害が発生しており、今年も高齢者が被害者の大半を占めています。我々消費者行政を担当する者としても、大変心を痛めているところでございます。被害に遭いやすい高齢消費者の救済、あるいは被害防止のために、今日は警察の関係の方にも来ていただいておりますが、関連機関と連携して取り組んでいくことが重要であると思っておりますし、また審議会でもそれに向けた御意見等いただければありがたいというふうに思います。

本日は、新しい委員の皆様による第1回の会議でございますので、会長等の選任の手続きのほか、新しい委員もおられるので、今年3月に県がこの審議会の答申を受けて策定した第4期島根県消費者基本計画の概要について、最新の状況も含めて、改めて御説明をさせていただきます。また、電子メールによる相談の受付についても御説明することとしております。

委員の皆様から幅広く忌憚のない御意見をお伺いしたいと考えておりますので、本日はどうぞよろしくごお願い申し上げます。

2 議事

(1) 会長及び職務代理者の選任について

城市

それでは、ただ今から議事に入りますが、会長がまだ選任されておられませんので、この部分は事務局の消費とくらしの安全室の石井室長が進めさせていただきます。

石井

石井でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、会長の選任についてでございます。島根県消費生活条例施行規則第18条により、審議会に会長を置き、会長は委員の互選により定めることとなっております。いかがいたしましょうか。

委員

島根大学大学院の玉木智文委員が適任かと思えます。推薦させていただきます。

石井

ありがとうございます。玉木委員に会長をとということですが、皆様異存はございませんでしょうか。

(全員拍手)

石井

そういたしますと、玉木委員が会長に選任されたということで、決定させていただきます。

城市

それでは、玉木会長には議長席をお願いいたします。

それでは施行規則により、会長に議長になっていただき、今後の会議運営をお願いいたします。

会長

玉樹でございます。突然のことで、戸惑っています。自己紹介をします。島根大学法科大学院で民法を担当しています。私がこの委員になった経緯は、元々朝田良作研究科長がずっと審議会の委員をやって、かなり力を発揮したと聞いておりましたので、県の規則で10年で原則交代ということで、交代の時期が来ました。後任には民法がよいということで、その当時いた張洋介という若い先生がいたのですが、彼に後任になっていただきました。ところが1年後に張先生が転出されることになり、急きょ私がここに入りました。まだ私も、この会議は2回か3回しか参加したことがないので、適任ではないのではないかと思います。この会議は、朝田さんとも相談しながら進めていけたらということで、お引き受けした次第です。

私の出身は岐阜県土岐市で、陶磁器の産地です。2007年にこちらに来て、10年目になったので、段々こちらにも馴染んできました。こちらに来て1年目か2年目に、これも朝田先生が委員だったのですが、米子市の消費生活審議会の委員になってくれと言われました。そちらは朝田先生が残ることを条件として、私が引き受けました。当初は、朝田先生が会長でしたが、今そちらを引き継いで、米子市の会長もさせていただいています。そちらは朝田さんが委員なので心強いですが、こちらは事情が分からないので、審議が滞ることがあるかもしれませんが、みなさんの力添えをいただいて、務めさせていただきたいと思えます。よろしく申し上げます。

それでは続きまして、職務代理者の選任についてです。施行規則第18条第4項、会長に事故があるときは会長が指名する委員がその職務を代理するというので、あらかじめ会長が職務代理者を指名することになっています。

大野委員にお願いしたいと思いますが、いかがですか。

(全員拍手)

大野委員は私より前から務めておられるので、是非お願いします。

(2) 苦情処理部会員の選任について

会長

次の議題に移ります。議事の(2)苦情処理部会委員の選任についてです。施行規則第19条第1項で、審議会に苦情処理部会を置く。その第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規定されています。

苦情処理部会の委員として学識経験者から大野委員、林田委員、藤居委員。消費者代表から石原委員。事業者代表から三島委員。以上の5名の方をお願いしたいと思います。いかがですか。

(全員拍手)

それでは5人の皆様、よろしくお願ひいたします。施行規則によりこの部会には部会長及び部会長職務代理者を置くことになっています。この審議会が終わったら部会を開催していただいて、部会長等の選任をお願いします。

城市

苦情処理部会について、私の方から簡単に説明をさせていただきます。資料1の1ページです。

島根県消費生活条例第27条第1項において、知事は消費者から商品等に関する苦情の申し出があったときは速やかにその調査を行い、解決のため斡旋等に努めなければならないと規定しております。これを受けまして消費者センターでは、苦情処理等を行っておりますが、同じく条例の第28条第1項において、知事は前条第1項の規定、つまり先ほどの規定ですが、その申し出のあった消費者の苦情のうち、解決の困難なものについては、島根県消費生活審議会の斡旋等に付することができるとございまして、審議会において、この斡旋等を行う機関が苦情処理部会でございます。苦情処理部会の所掌事務は、資料1の2ページの条例施行規則の第19条第2項で定められており、審議会の所掌事務の内、先ほど申しました斡旋等を行うことと消費者が事業者に対して提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議することがあります。

なおこの部会は、先ほどのように会長が指名する5人以内をもって組織され、部会には部会長を置き、部会委員の互選で決定されることになっております。

以上苦情処理部会についての説明でございました。

(3) 第4期島根県消費者基本計画の概要について

会長

次の議題に入ります。議事の(3)第4期島根県消費者基本計画の概要についてです。事務局から説明をお願いします。

城市

第4期消費者基本計画は、前の委員の皆様にご審議をいただき、答申を得て作成されましたので、引き続き委員をお務めの皆様は十分御承知かもしれませんが、本県の消費者行政のまさに基本でございますので、改めて説明をさせていただきます。

なお、この策定に当たっては、前回の委員の改選時にこの審議会に教育関係者を新たに加え、消費者教育の推進に関する法律、いわゆる消費者教育推進法で言うところの、消費者教育推進地域協議会として、消費者教育のあり方についても審議をし、消費者教育推進計画の側面も併せ持たせております。本日は今年度の最新の状況も併せて、御説明させていただきます。

土屋

消費とくらしの安全室の土屋です。基本計画につきまして、資料2のA3横長の概要版でもって説明させていただきます。

消費者基本計画は、島根県消費生活条例に基づき定めることになっており、最初は平成17年に策定し、改定を重ねてきたところでございます。

第1章「計画の基本的な考え方」です。

計画改定の趣旨については、高度情報化社会の進展や高齢者を狙う悪質商法の横行、また消費者教育推進法が制定されたこと、そして第3期の計画期間が満了となったので改定を行ったところです。

計画の位置付けについては、第4期計画は3つの性格をもつ計画となっております。①島根県消費生活条例に基づく推進計画。②県の上位計画である島根総合発展計画における消費者行政分野の個別計画としての位置付け。最後に、これが第4期計画で付け加わったものですが、③島根県消費者教育推進計画としての位置付けとなっております。

計画の期間ですが、本年4月から平成32年3月までの4年間と設定しています。

続いて第2章「消費生活をめぐる現状と課題」です。

消費者を取り巻く経済・社会環境の変化を6つ挙げております。インターネットの利用者の増加などや高度情報通信社会の進展、貿易の自由化や規制緩和などによる経済のグローバル化の進展などです。

続いて、国における消費者行政を巡る現状です。これまで国が実施してまいりました主な消費者施策について記載しています。

続いて、県における消費者行政の状況です。ここからが、県の取り組みや相談状況についてです。

①県内の消費生活相談の状況です。県の相談件数は平成26年度が3,535件。平成27年

度が 3,334 件で、県の方は減少傾向です。一方、市町村の窓口の相談件数は 2,000 件前後で推移ということで、割合は市町村の方が増加しています。

②県の消費者行政事業の状況です。県では大きく、3つの柱で事業を実施しています。広報・啓発活動の取り組み、事業者への指導・取締、相談体制の充実強化です。

③県民意識調査の概要です。平成 26 年度に 2,000 人を対象に、県民意識調査を実施しております。調査結果からは 8 割以上が食品や製品の安全性に関心があると回答しています。消費者トラブルの経験がある人は 17.9%。その内県の消費者センターか市町村の消費者センターで相談した人は、2 割未満に留まっています。高齢者とか障がい者の見守りについては、8 割以上が見守りの必要があると感じているという結果が出ております。

以上、これまでの状況とか県民意識調査の結果を踏まえて、今後県民の消費生活の安定及び向上を確保するために、県が取り組まなければならない主な課題について、4 つ取り上げています。

1 つが、消費生活の安全確保です。これについては、様々な媒介を利用した情報提供が必要です。

続いて 2 番、消費生活相談体制の充実。どこの地域に住んでいても、質の高い消費生活相談を受けられる体制を整備することが求められています。

続いて 3 番、消費者教育の充実。生涯を通じて様々な場で、消費者教育を実施することが必要です。

最後に 4 番目、高齢消費者等の被害防止です。高齢者や障がい者の地域での見守りにより、消費者被害の未然防止に取り組む必要があります。

以上が、4 つの課題です。こうした課題に対しての第 3 章「計画の目的と基本理念」です。

まず目的ですが、消費者施策の推進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上確保ということで、これは第 3 期と同様です。

続いて基本理念です。消費者の権利の尊重に加えて、消費者の自立の支援と、高齢者等の保護について、追加をしています。

次に施策の体系です。基本理念の実現に向けて、4 つの基本方針と 11 の施策に基づき、消費者施策を展開することにしております。施策の⑤・⑦・⑩については、重点的に取り組む施策と位置付けております。

第 4 章「施策の展開」です。今年度上期の評価シートも併せて見てください。

まず、全体指標でございます。

1 つ目が、クーリング・オフ制度の認知度です。こちらは、第 3 期の計画にも消費者の自立を図る全体指標として、認知度を設定しておりました。その認知度ですが、近年は 80% 前後で推移していますので、第 3 期の目標と同じ、85%に設定しております。

次からは、新たに設定した全体指標です。消費生活相談窓口の認知度について、新たに全体指標を設定しております。相談窓口の認知度の目標値については、26 年度の県民意識

調査の結果に鑑みまして、100%に設定をしています。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かを計るため、消費者被害に遭った人の割合を新たに全体指標として設定しております。3つの全体指標は、今年度の島根県政世論調査の項目として盛り込んでおりまして、現在集計中でございます。

次に、個別指標の設定です。基本方針の「Ⅰ安全で安心な消費生活の確保」の①消費者事故等の未然防止・拡大防止です。県民の生命・身体に被害を及ぼす恐れのある食品の異物混入とか製品のリコール情報を迅速かつ的確に消費者へ周知します。個別指標ですが、消費者被害注意情報の提供回数です。第4期の目標を、15回以上と設定しております。今年度は、11月に1回実施しております。

続いて施策の②規格・表示、取引行為の適正化です。悪質な訪問販売とか電話勧誘販売等、事業者に対しては厳正な指導取締りを実施することが必要です。個別指標といたしましては、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入検査件数を設定しております。目標値は20件に設定しております。今年度県では、11月と1月に8店舗で実施予定としております。

続いて施策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くと考えています。個別指標ですが、消費者団体などとの意見交換回数を6回と設定しています。今年度は、11月に4回実施しております。

続いて基本方針「Ⅱ消費生活相談体制の充実」に関するものです。

施策の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、国民生活センターの実施する研修会等への派遣などを行ってまいります。個別指標ですが、消費者相談のあっせん時解決率を設定しております。これは年度末に算出いたしますので、今回は上期の相談件数を前年度対比でお示ししております。

続いて施策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、ヘルプデスクの設置を県で行い、市町村の相談窓口に対する助言とか協力を行います。また、国家資格の取得を目指す人たちの支援として、消費生活相談員養成講座を開催いたします。個別指標ですが、巡回訪問を実施した市町村数です。平成31年度までの目標値は、全市町村実施と設定しています。今年度は、9月に6市町村、10月に5市町村を訪問しております。

続いて基本方針「Ⅲ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、様々な広報媒体を利用して、分かりやすく迅速に発信しております。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おります。テレビ・新聞・ラジオ・Twitter・Face bookによる、消費生活の情報を発信いたします。目標値は500回としております。今年度上期は、675回、目標を大幅に超過しているところ です。

続いて施策⑦消費者教育の総合的・一体的推進です。県の消費者センターを県内の消費者

教育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・金融広報委員会など、様々な団体と連携して、消費者教育を推進してまいります。個別指標は、消費生活に関する出前講座の実施回数です。目標値は 170 回と設定しております。今年度上期で 57 回となっております。もう 1 つは、学校の消費者教育の実践研究数です。目標は 5 団体と設定しております。上期は 3 団体となっております。

続いて施策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の啓発を担っていく、非常に重要な団体です。そのような消費者団体等への財政的、技術的支援を行うとともに、情報提供とか意見交換会を実施いたします。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 件と設定しています。今年度上期は 13 件となっております。

続いて施策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いたします。消費者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の活躍を期待しているところです。個別指標ですが、県主催の専門研修・講座の修了者数としております。70 人を目標としており、今年度は 54 人となっております。

最後に、基本方針の「IV 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です。本県に今なお残る人と人とのつながりとか、人を思いやる優しさなど、地域コミュニティの強さを生かして、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まいります。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を設定しております。31 年度までに、全市町村での整備が目標です。松江市で先月、最初に設置されております。

続いて施策⑪トラブルに遭わないための未然防止と救済です。高齢者や障がい者などは、比較的被害に遭いやすいということでございまして、警察や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てまいります。個別指標は、独居高齢者の個別訪問戸数を設定しています。目標値は 3 万 2,000 戸、今年度は 10 月に独居高齢者 3 万 2,000 戸のほかに高齢夫婦世帯も含めて、チラシ 6 万 4,370 部の配布を、警察と県連合婦人会に依頼したところです。

ここまでの、施策の展開でございます。

第 5 章「関連機関との連携」、第 6 章「推進体制」については御覧のとおりとさせていただきます。

会長

どうもありがとうございました。ただいま説明を受けましたけれども、質問や御意見があれば、自由にお願ひします。

城市

第4期消費者基本計画の概要については、事前に委員から御質問をいただいておりますので、そちらから答えさせていただきます。

県の計画と消費者基本法及び国の基本計画との相違点、例えば島根の状況に合わせて、他県にない内容などがあるかという御質問でございます。それでは回答させていただきます。

土屋

消費者基本法は、消費者保護基本法を改正するかたちで、消費者の権利の尊重と自立支援を基本理念として、平成16年5月に成立した法律です。その法律に基づきまして、島根県消費者基本計画が定められています。

本県の計画と国の計画、あるいは他県の計画を比べての特徴は、二つあると考えています。

まず一つは、若者に着目いたしました。本県の場合、高校卒業後に県外に進学や就職する生徒の割合は、大体50%強と高い状況でございます。県内での進学・就職を含め、初めて高校卒業後に一人暮らしをする若者が大変多いということで、卒業前の消費者教育が課題として認識され、必要なことであると考えています。

もう一つは、高齢者です。65歳以上の人口の割合が、秋田、高知に次ぐ、全国3位という県でございますので、高齢の消費者保護に配慮した内容ということで、基本理念で高齢者等の利益の擁護を盛り込んでおりますし、基本方針にも一つ、高齢者等の消費者被害の未然防止というものを立てていることが、他県と異なる点ではないかと思っております。以上でございます。

会長

ありがとうございました。よろしいですか。

そのほかに、質問はありますか。

委員

施策⑦の消費者教育の中に、学校における実践研究が3校ありますが、この実践研究の内容を簡単に教えていただけませんか。

福頼

それではお答えします。

今年3校採択がありましたが、資料そのものを手元に持ってきていないので、細かいことについてはお知らせすることが難しいのですが、3つのそれぞれの高等学校の家庭科教育研究会とか中学校の家庭科・技術の研究会、または社会科研究会が受託しています。その

なかでは、今後モデル事業のようなかたちで、例えば消費者市民社会について皆で考えるような授業を構築しているというような計画があったように記憶しています。恐らく今後、秋から冬ぐらいにかけて、それぞれの学校で実際の授業が行われると思いますので、それについては可能な範囲で、実際に実践研究をしている場面を我々も見ようと思っております。また実践研究として最終的に成立したものは、最終的に報告書の形でまとめていただいて、県内の学校で共有する予定としております。細かい回答にはなっていないかもしれませんが、以上です。

委員

ちょっと具体像が見えないのですが、例えば、学校では消費者教育を独自にカリキュラム化して、年間で実践しているとか、そのようなところはありますか。

福頼

残念ながら、1年間通してというものは、近年の記憶の中ではありません。例えば授業を計画するために、何か月か前から先生が準備をしたりという、そういうかたちでの一定の期間は使っていますが、基本的には、一回の授業のためのものを計画的にやるので、通年でということは恐らく難しいです。通年でやるとなると、前年度の内から計画をしなければいけません。この委託自体が、5月・6月ぐらいに、先生方が研究会の中で検討して、このようなことをすると手を挙げられるので、結果的にそのようなかたちになっているものと思います。

委員

分かりました。

会長

ありがとうございました。そのほかいかがですか。どうぞ。

委員

説明の中で高齢者に戸別訪問してチラシを配布するとあり、警察・関係団体と言われました。警察は分かりますが、関係団体はどのようなものがあるのか。公民館活動など、消費者関係のことで通年的に勉強できる場がないと、町民の底上げができないとずっと思っています。今回応募したのも、公民館のあり方とかいうことも聞きたいと思っているのです。私たちのところは宍道町ですが、合併して支所と公民館が同じ建物に入っていますが、縦割りみたいな状態で、事務局がありませんとか、そんなふうなことを言われ、言っていけば、個人的にやりなさいとか言われたりします。人を集めるだけでも大変なのにとったりしています。これを末端でどのように啓発していくかということをもっとどこかが

中心になって広げていく手段ややり方を教えてもらいたいと思っています。

城市

それではお答えします。

まず、チラシの件です。言われるように、末端の所にどう情報を届けるかということが、課題だと思っています。今年度は、本日配布している「高齢者を狙う悪質商法」というチラシを作成して、各警察署の生活安全課等を通じて、できるだけ高齢者宅を個別に訪問して配っていただきたいとお願いしました。あるいは県の連合婦人会さんに協力を求めまして、これも同様に連合婦人会の見守り活動の中で、このようなチラシを使って高齢者宅に情報を届けてくださいとお願いをしたところです。Face to Face、できるだけ向かい合ったかたちでの情報提供をお願いさせていただきました。

公民館のあり方、末端の啓発に係る公民館の関わりについてでございますが、現在地域見守りネットワークづくりを進めておるところでございます。これは、民生児童委員や高齢者クラブ、社会福祉協議会、包括支援センターなど、高齢者を取り巻く様々な団体、電気・ガス・水道・配食サービスなどの業者さんも含めて、高齢者を見守る仕組みづくりをしようということで、各市町村にそのようなネットワークをつくることを進めています。県として、研修会などの支援をしているところでございます。そのネットワークの中に、公民館も大きな存在として入れようと思っております。先般出雲市で開催した地域見守りネットワーク研修会にも、多数の公民館関係者に出席いただき、そのような見守り活動の中で、高齢者に声掛けをする、あるいは高齢者に変わった行動があれば、それを消費者センター等につなげるような活動に取り組んでいただきたいと考えております。以上でございます。

委員

婦人会が存在する所はわずかになってきていて、消費者問題研究会も、我が町は消滅状態になっているので、消費者関係の部署がないです。公民館の中に、消費者何とかという言葉が一言も出てこないような感じです。社協とか高齢者の会などで、ネットワークづくりをすると良いと思います。公民館の中に、ネットワークが常設されていると、私たちみたいに、このような所に出させてもらっている者が町村に取り持つような格好で、町村へ広げてくれば、それぞれがその問題を話し合ってくると、町民一人ひとりに啓発しやすいと思います。悲しいことに、今そのようなネットワークがないです。婦人会は婦人会だけ、社協は社協だけという感じになってしまって、これで町民の底上げができるのかという思いがします。私が嫁いで来た50年ぐらい前は、婦人会は全戸加入でした。一軒に一人ぐらいは婦人会に出ていて、嫌々ながらも勉強させられました。すごい啓発の場だったと思うのですが、段々それがなくなって行って、おせっかいを焼くみたいになります。書いてあるようには広がっていきません。

石井

大変ありがとうございます。今城市がお話をしたように、一方では高齢者を見守るネットワークをつくっておりますし、確かに婦人会の数も大分減ってきていますが、宍道町でも出前講座を利用いただいたように、本当にやる気があり、話が聴きたい方に、出前講座を希望いただくとか、公民館にも働きかけをしていきたいと思っております。

委員

なかなか人を集めることが大変です。その人たちが広告塔になって、一人二人に話しかけてくれると広がるのですが、参加しただけで終わってしまったりすることもあるので。

石井

貴重な御意見ありがとうございました。

会長

地域社会の変化などで、私の実家の方でも婦人会が消滅しています。そのような、いろいろな地域社会の変化等もあるので、そのあたりも念頭に入れて、対策を考えてということをして是非やっていただきたいです。PTAもそうです。そのほかいかがですか。

委員

意見と質問です。

まず意見については、先ほどの田中委員の御指摘も、私も大変もつともだと思っています。以前の委員会でも発言して言及しましたが、同じ地域で、同じような手口の被害が、複数同じ時期に発生するということはときどき見られるように思ひまして、その地域における見守りネットワークがとても大事なことではないかと思っています。ですので、地域見守りネットワークづくりの推進と概要で説明いただき、またこれが重点項目として挙げられているということは、非常に意義深いと思っています。弁護士としての実感として、先ほども言ったように、同じ手口で、同じ地域で、同じ時期に被害が広がってしまう事態を防ぐために、このネットワークづくりが有効に働くように、是非期待したいと考えています。それが意見です。

それを踏まえての質問です。せっかく消費生活審議会の計画を踏まえて、すでにネットワークづくりが動き出していることが現状だと思います。そこで、先々に向けてのネットワークづくりの展望として、具体的にどのようなネットワークづくりを考えておられるのかということが一つです。それから、評価シートの状況を見ると、松江市では今年の10月にすでに設立されたということなので、現状としてどのようなものなのか。また、すでに動き出した松江市のネットワークが今後どのような展望をもって動いていくのか。その三

点について、お伺いできればと思います。

城市

お答えします。

まず、ネットワークづくりの今後の展望です。消費者庁では、5万人以上の市に、地域見守りネットワークを設置するという目標を立てております。これに対して、島根県におきましては、消費者基本計画の中で、平成31年度までに、19市町村すべてにくまなく設置することを目標としています。現在取り組んでいるのは、関係者の共通認識をもつということで、ネットワークの必要性、あるいは先進事例等の研修をしています。本年度は出雲市では終了し、今年度中に浜田市で実施したいと思っています。一步進んでいる松江市については、見守る側の見守りサポーターの研修として、サポートする側のスキルや着眼点などの見守る力を付ける研修も予定しています。それに加えて、チラシ等も配布しています。目指すかたちとしては、先ほども言いましたが、民生児童委員・社会福祉協議会・公民館・高齢者クラブ・福祉関係部局などの、公的な機関を核としてスタートができればと思っています。すでに、福祉サイドの見守りネットワークをつくっている市町村も多いので、その中に消費者被害防止も目的に入れていただくようなかたちでスタートさせて、将来的には高齢者と関わりのある、金融機関などの企業や事業者も含めて、見守る側の層を厚くしていきたいと思っています。

10月に松江市で、見守りネットワークが設置をされました。松江市にも、福祉サイドの見守り組織がありました。消費者被害防止を活動内容として明確にし、法律に基づいたネットワークとして、位置付けていただいたところです。先ほど申しました公的な機関に加えて、電気・ガス・水道などの事業者も加わっておりまして、配食サービス等を行う事業者からも、この事業に関心をもっていただき、加わりたいという話もあるようです。松江市がまず先頭を切ってスタートして、今後見守る層を厚くしていけたらと考えており、この動きが他の市町村にもどんどん広がるように、県としても支援をしていきたいと考えています。

委員

少し分かりにくいところがあったので、重複質問になるかもしれませんが、10月に松江市で設置されたというのは、何をもってしてこのネットワーク設立ということになるのでしょうか。具体的に言うと、松江市のネットワークは、どこが核になるのか。また、参加している主体は、今時点では具体的にどのような所が集まっているのか教えていただければ、イメージが湧きます。

城市

設置は、福祉サイドの高齢者見守りの組織が主体になっています。

委員

福祉の事業者ということですか。

城市

市役所の福祉部局が主体になったものです。その組織の中で、高齢者の消費者被害防止も目的の中に入れていただいて、消費者安全法に基づくものだということを、構成員が共通認識をもったことによって、見守りネットワークが成立したということです。松江市の場合、公的な機関に加えて、電気・ガス・水道などの事業者が加わっています。

委員

松江市の福祉部局の方が、自分たちがこの見守りネットワークの主体になるということ、部局として認識したということですか。様々な事業所と福祉部局が集まって、会合や研修をすることになっているのかどうか。なっているとすれば、何回ぐらい、どのようなかたちでやっていて、今後どのようなかたちで、継続的に会合的なものをもつことになっているのか。その辺りを教えていただけますか。

城市

会合はあります。研修については、今年度、県で見守り側の研修を実施します。そのようなかたちで、県として支援します。年に何回の会合か等については、私も十分承知していません。

委員

立て続けにすみません。見守りサポーターの研修に参加する人は、まずは市の福祉部局の方なのか、それとも具体的な事業者の参加の方も、見守りサポーターの研修として参加するということで動いているのか、その辺りはどうですか。

城市

事業者の方も参加されます。

委員

ありがとうございます。

会長

そのほか、いかがですか。

委員

電気・ガス・配食業者が、私たち高齢者に元気ですかと安否確認することは、よくあります。うちは、生協の方に頼んで見守りしてもらっていて、段々衰えてこられたのを把握してもらっています。業者さんの見守りというのは、安否確認ではなくて、悪質商法に引っ掛かっていませんかとか、布団がたくさん積んであっておかしくないですかとか、チラシを配るなどですか。

城市

そのようなことも含まれます。例えば、見知らぬ業者関係の方が頻繁に訪れているようだとか、家の中に段ボール箱が多く積んであるとか。そのほかにも、最近不審な電話が掛かってきませんかとか、この辺りでこんな被害があったようですよなどの声掛けです。高齢者の変った点に敏感になって相談にのるとか、消費者センターに情報をつなぐとか、そのようなことを行うということです。

石井

付け加えて説明します。実は松江市は、27年3月に介護保険課が核になり、高齢者見守りネットワークを立ち上げられました。それに消費者行政部門も加えていただき、縦割りではなくて包括的に、高齢者のいろいろなことを見守っていただくという位置づけで松江市はされまして、包括支援センターにいろいろな情報を伝えています。警察とか消費者センターにも、何かあったらつなげていただく、縦割りではなくて、すべてをまとめて高齢者を見守るという体制を、松江市さんは作っています。既存の福祉の組織を利用させていただくという方向で、県下全域に広げていきたいと考えています。

会長

いかがですか。

委員

町の中に、いろいろなことを知っておられる人がおられることが大事だと思います。役をもらっているいろいろな会に出ている人たちが皆で話し合っ、町の中の情報提供者であったり、解決するために聞いてあげる人をつくっていくことが大事だと思います。業者さんというのはなかなか、という気がします。いつも学びの場が町村の中にあることが大事で、それが積み重なっていくことが大事になるのではないかと思います。

会長

貴重な御意見ですので、是非参考にさせていただきたいと思います。
そのほか、いかがですか。

委員

今話を聞いて、2年前のことを思い出しました。私も、2年前に初めてここの委員になって、出前講座とかせっかくいいことをしておられるのに、それこそ地域に住んでいる一人ひとりになかなか届いていないという意見を言いました。自主的に集まる小さな集まりが地域にたくさんあるので、こういうものが知れ渡るようになったら良いという思いでいました。いつだったか出前講座のチラシが家の方に送られて来たんですね。これは大事なことだと思いました。私は生協しまねの理事ですので、その場で今このようなことに取り組んでおられますと紹介しました。そしたら、反応がありました。今生協で見守りをやっていると言われましたが。

委員

やってもらったのです。

委員

そうなのですか。

委員

外へ出られない方がおられて。

委員

お互い様の方ですね。助け合いシステムがあるので、多分そちらではないかと思います。そちらの役をしている生協の理事が、これを是非やってみたいとすぐに反応を起し、多分今計画を立てているところではないかと思います。委員をさせていただいている中で情報をキャッチして、それを少しずつ自分の周りに伝えていくことも、大事な役目だと思っています。少しずつ広がっていくのではないかと期待しています。

会長

そのほか、いかがですか。よろしいですか。積極的な貴重な意見をいただいたので、是非参考にして進めていただきたいと思います。

(4) メールによる消費生活相談の受付について

会長

それでは、次の議題に移ります。メールによる消費生活相談の受付について、事務局から説明をお願いします。

立花

消費とくらしの安全室の立花と申します。メールによる消費生活相談受付について、御説明をさせていただきます。資料の3を御覧ください。

メールによる消費生活相談は、相談者が24時間いつでも相談のメールが送信可能であることや、電話で話すことが苦手な方、若者からの相談のきっかけにつながるということで、県民の利便性向上や利用促進が期待されることから、来年の1月から利用を開始することとしています。

他県の実施状況を御覧ください。中国5県ではすでに、鳥取・広島・岡山の3県が導入しています。その受付の方法は様々です。

鳥取県は、今年6月から受付を開始していて、今現在1件です。その方法は、フォーム入力型です。ホームページ上に必須の入力項目を設定しており、そこに文字を入力するかたちを採用しています。この入力型のメリットとしては、必ず押さえておきたい氏名や連絡先などの必須入力項目が設定できることや、ホームページを開けば、誰でも簡単に利用ができること。また、相談者からのファイルの添付ができなくなるので、比較的高いセキュリティが保たれることが、メリットとして挙げられています。

広島県では、平成25年から開始をしています。27年度の件数は115件で、広島県全体の2%の相談が、メール相談で来ていることとなります。広島県は、電子申請システムを導入していて、フォーム入力型と同様、必須入力項目の設定ができることや、セキュリティが保たれるということはあるのですが、一方で、利用者登録が事前に必要だったり、ログインの手間が掛かることがデメリットです。

岡山県は一番早く、平成17年度から開始しています。昨年は215件、全体の2.5%をメール相談で受け付けています。方法としては、ホームページ上に専用のアドレスを記載して、そのアドレスを使ってメールを送る受付方法です。これは、とても簡単に利用ができる反面、必要な情報が得られない可能性があることや、添付ファイルを付けることができるので、セキュリティ上のデメリットが少しあります。他県の状況を参考にした結果、本県の実施方法を決定しました。

島根県では、必須入力項目が設定でき、簡単に利用できる、鳥取県と同じフォーム入力型を採用します。そして、全国の消費者センターに寄せられた相談等の情報を蓄積するシステム、パイオネットに入力をする項目は、必須入力項目事項として、必ず入力してもらうように設定しようと思っています。また、消費者センターにおいて、消費生活相談以外の相談、県外の居住者、事業者からの相談や個人間のトラブルは、原則回答しない方針にしたいと思っています。また、メールの回答は初回のみとして、2回目以降は電話か来所をお願いします。相談は送信されても、確認できる時間が営業時間内になるので、そちらの前置きは注意事項で記載をして、相談内容の確認後、おおむね1日から2日程度で回答するかたちにしたいと思っています。注意事項などは、他県の事例を参考にしつつ、相談者が読みやすい内容に絞りたいと思っています。

最後に、今後のスケジュールです。審議会で審議をさせていただきましたが、12月は広報の期間ということで、メール相談開始について、いろいろな媒体を使って広報したいと思います。そして来年の1月4日から、実際に利用を開始します。

参考資料を御覧ください。島根県の案、そして他県の状況を記載しています。相談できること・できないこと、注意事項、よくある相談事例、最後に必須の入力項目を設定しています。他県と同じものについては、他県のを色を変えて青色で記載しています。注意事項については、先ほど前ページで説明した回数や受付時間、回答までの期間についてを記載しています。メール相談について一番気を付けたい点は、クーリング・オフなどの期間が設定されている急ぎの件はあまりメール相談向きではないので、注意事項に急ぎの場合は電話及び来所で御相談くださいと書いておこうと思っております。必須の入力事項は、一番下の名前・ふりがな・性別・年齢・市町村・職業・メールアドレス・電話番号・相談内容を設定したいと思っております。

実際のイメージは、次のページから説明します。島根県消費者センターホームページのトップページを付けています。今、消費生活相談は、松江のセンターと石見地区相談室があるということで表にしておりますが、赤い枠で囲ってあるとおり、メール相談については、『こちら』というかたちで一行設けたいと思っております。『こちら』を押すと、次のページに進みます。メールによる相談受付ということで、注意事項、入力フォームと先ほど表で説明したとおりの内容が記載されています。一番下の入力フォームを入れていただいて、一番下に赤枠で囲ってある『送信』ボタンを押すと、次のページ、入力内容確認画面に進みます。必須入力項目がしっかり入力されていれば、確認ページに進むのですが、もし入力をしていただきたい項目が埋められていない場合は、次のページに、『入力されていない項目がございます』とアラートが挙がります。情報としていただきたい内容は、必ず入力してもらえるかたちを取っています。入力していただいて送信ボタンを押すと、一番最後のページ、送信完了ということで、『受け付けました』というページになります。メールを受け付けて、消費者センターで内容を確認して、おおむね1日から2日で回答することを想定しています。

以上です。よろしく申し上げます。

会長

ありがとうございました。質問や意見があればお願いします。

委員

検討いただければということでコメントをさせていただきます。実は、うちの短大生が被害に遭い、この前、県のセンターの方に講習会を開いていただき、とても良い内容でした。その後、学生たちにいろいろなことを書いてもらったら、どの学科のどの学年に被害が多いということも分かり、非常にありがたかったです。ただやはり、学生たちには、セ

ンターに行くとか電話することはハードルが高かったので、二つリクエストします。

学生はスマホを使うので、広報をするときに QR コードを入れていただくと、サイトへのアクセスが良いので、非常にありがたいです。

先ほど大野委員も言われましたが、誰かの相談がほかの人の被害を食い止めるかもしれないということ。自分だけの解決ではなくて、あなたの相談が他の県民も救うことになることが分かって、相談件数が増えると思います。全国的に移動する悪質な手口は、ある自治体の相談員さんが強いと、そこは逃げるという話を、以前聞いたことがあります。同じ時期に、同じ手口で、同じ地域が被害に遭わないため、相談することが、お互いの助け合いになるということが、基本計画にも関わってきていると思うので、その辺りを広報のときに添えていただきたいです。

立花

貴重な御意見ありがとうございます。広報に取り入れさせていただきます。

会長

その他、いかがですか。

委員

先ほどの意見と重なることもあると思いますが、メールでの相談の受付を開始することは、非常に有意義なことだと思うので、是非推進していただくと良いと思います。意見としては、まず大枠ですが、恐らくメールによる相談は間口を広げることに意味があります。そうすると、全体としてそのことをよりもっと意識したほうが良いのではないかと思います。

一点目。添付の資料からは少し外れてしまうところもありますが、具体的に言うと、スマホで利用しやすくすることがとても大事なのではないかと思います。

二点目。今表示されているのは多分、パソコンを利用した場合です。もしこのままの画面が表示されるのなら、スマホではとても見辛そうだと思いますし、入力項目にたどり着くまでに、諦めてしまう人もいるのではないかと思います。先ほどの鳥取県のホームページでは、事前の注意事項がすごく簡略化されていて、そこは鳥取県の工夫なのではないかと察していました。スマホで利用しやすくすることは、先ほど指摘のあった、チラシに QR コードを付けるということもあるかもしれませんし、表示する画面の方としてもあると思います。

三点目。先ほども指摘しましたが、入力フォームはもう少し上でも良いのではないかと思います。相談できること、できないことの枠に当るのか当らないのかと悩みながら書いてもらう必要は、必ずしもないのではないかと思います。なので、まず書いてみてください、秘密は守りますということを伝えて、入力フォームにたどり着けるような工夫をして

いただくとより良いと思います。御検討いただければと思います。

立花

ありがとうございます。今いただいた三点は、検討する中でも話が出ました。

まず一点目はスマートフォンで見やすくするという点ですが、島根県のホームページがパソコン用でつくられていて、スマートフォンでも同じ見え方がします。県のトップページから入ってもらうときにも、同じような画面で映るようになる構造にはなっています。なので、トップページにバナーのような分かりやすいものを置いて、すぐに相談ページに行けるように、県庁内の広聴広報課に話をしてみて、そこで利用しやすくしたいと考えています。

二点目は、説明がたどり着くまでに長いこともあるので、それは内部で検討したいと思います。

入力フォームについても、上の方に上げるということも、検討させていただきたいと思っています。

ありがとうございました。

会長

そのほか、いかがですか。良いですか。

(5) その他

会長

次にその他ということですが、事務局から何かありますか。

城市

警察本部生活安全企画課から、特殊詐欺被害の最新の状況を説明させていただきます。

福代

警察本部の生活安全企画課の福代です。よろしくお願ひします。私からは、詐欺の現状を説明します。お手元にある裏表印刷したものを使って説明します。

まず、一つ目です。刑法犯の発生状況の10月末の数字を、グラフにして載せています。島根県は、平成15年が刑法犯の認知件数ピーク時で、9,217件認知しています。昨年、平成27年は3,342件ということで、半数以下にまで減少している状況です。28年10月は、昨年の10月と比べても、減少しています。いろいろな犯罪がありますが、それが減少する中、特殊詐欺を含む詐欺が、増加傾向を示しています。刑法犯とは関係ないですが、凶悪事件の前兆となる声掛けとか付きまといなどは、高止まり状態で増えたり減ったりして推移しています。

次、2番目の特殊詐欺の発生状況です。全国の数字は載せているとおりです。平成27年は、1万3,824件認知しており、被害額は約482億円です。1日換算で、1億3,000万円が毎日犯人の手に渡っている計算です。28年9月末は、1万93件認知しており、被害額は、約297億3,000万円です。昨年と比べると減っていますが、まだ1か月半近くあるので、どうなるか分からない状況です。

続いて、下のグラフです。これは、今年の10月の県内の状況を示したものです。認知が47件、被害額が1万7,907万円です。昨年同期よりも減少はしていますが、先月浜田市で発生した名義貸しの手口で2,800万円やられました。このようなことがいつ発生するか分からないということで、油断は禁物なので、各種対策をしている状況です。

裏面には、特殊詐欺の被害の詳細について、円グラフにしたものを載せています。左上は、被害者の年齢別です。見てもらうと分かりますが、65歳以上の高齢者の方が32名おられて、全体の約68.1%、約7割の方が高齢者です。高齢者の方が持つておられる資産が狙われている状況です。

続いて、署別です。やはり、人口の多い松江の方が、多く発生している状況です。ただ、アポ電と呼ばれる予兆電話は、署の規模等と関係なく、あちこちで掛かっている状況で、これについても油断をすることはできないという状況です。

次に、手口別です。名義貸しとか、アダルトサイト系を含む架空請求が、28件発生している状況です。グラフの下に、有料サイト関係のことを載せています。これについては、高齢者ではなくて、20代から30代の若い方が、被害に遭っています。13件の被害がありますが、恥ずかしいとかこれを言ったらまずいという気持ちで相談されていない件数も、まだまだたくさんあると思慮されます。グラフの右側には、名義貸しトラブル関係や還付金詐欺のだましのセリフ等を載せているので、読んでおいていただきたいと思います。

下に移りまして、交付形態別です。ATM利用が、半分ぐらいを占めている状況です。警察をはじめ、いろいろなボランティアの方と一緒に、ATM対策をしていますが、その網をかいくぐってやられています。金額は、宅配便が4割を占めています。犯人に言われるまま、お菓子とかと書いて送ってしまいます。これも宅配業者とかゆうちょ銀行などといういろいろな協定を結んで、シールなどを活用してやっていますが、やられているという状況なので、今後も対策を強化する必要があると感じています。いろいろな所で話すのですが、特殊詐欺はこういうものだという手口については、みなさんよく知っておられます。ただ、いざ自分の所に掛かってくるとパニックになって、言われるがまま即決してしまい、お金を送ったりしてしまいます。電話があつたらまず慌てず、一人で決断しないということを指導しています。今後、皆様方をお願いすることが多々あると思います。よろしく願いいたします。

会長

ありがとうございました。御質問等ありますか。

委員

予兆電話はどのような内容ですか。

福代

裏面に書いてありますが、名義貸しでは、島根県にこのような会社が出ますが、あなたは権利があるのでどうしますかとか、普通の会話で入っていきます。還付金では、あなたは医療費の払い過ぎがあるので、お金を返すのでATMに行ってくださいとか、そのような電話です。

委員

例えば、いつおられますかとか、アポイントメント電話ではないですか。

福代

中にはそのようなものもあります。いろいろなケースがあります。一人ですかとか、誰かそばにおられますかとか、今休みですかとか、いろいろなケースがあります。

委員

分かりました。ありがとうございます。

委員

心やすい人に、面白いものがあるよと誘われました。SF商法だとすぐに思ったので、それ、違反ではない、と言ったら、近所のおばさんたちを連れて行ってあげるととても楽しいと言われます。誘った人は、本当に分かっていて私を誘いに来たのか。SF商法の仲立ちしている、誘い係という人がいるのですか。それは危ないやつだよと教えてあげたのだけれど、真面目な顔をして、お年寄りさんを連れて行ってあげると言って。斡旋者がいるのですか。

法橋

警察本部生活環境課の法橋です。今言っておられるのはSF商法と言われるようなものだと思いますが。

委員

そうです。SF商法です。

法橋

こういう業者にはいろいろな担当がおりまして、業者が都会から数人グループで来て、通称「打ち込み」という者が主犯格でいます。それから、「けんまき」という役の者がいて、地区の方々にどこどこで集会がありますと広報をします。広報をして誰かの家を借りて、そこに住民を集めます。そこで「打ち込み」という話術の上手な者が、商売をするというシステムです。安いよ安いよと言う地元の人ではない者は、グループの一味である可能性があります。

委員

その人は地元の人でした。近所の人を誘って行っていました。

法橋

地元の方がグループと直に何かあると把握したことはありませんが、聞いたところによると、安い物を無料でもらえるという。

委員

そうそう。

法橋

一味ではなく、ただでもらえるというお得な感じがするので、是非行ってみませんかということで誘う方もおられると思います。背広を着た若いお兄さんなどのグループはいますが、地元の方であれば接点はないと思います。

委員

私もいくつか目にしているのがあります。空いた小屋みたいな所に、網に吸い寄せられるように連れて行かれます。小屋みたいなところに、巡査さんをお呼びしたのですが、入らせてくれないです。小屋の中で何かやっているのは分かっているのですが。後で電気マッサージ機を買われた人がいて、どうだったと言ったら、楽しかったのと、買った物が値打ちだったみたいなことを言って喜んでおられました。何か網に吸い寄せられていくみたいだった。

法橋

それが被害と気づかない方がいるので、警察としても広報啓発をしっかりと、目的を秘して集める商法は危険だということは、駐在所や交番を通じて住民の方に説明していきます。

委員

犯罪の話ではないですが、基本計画の16ページに、県民意識の概要ということで調査の結果が出ています。④の金融の関心が毎回低いことが伺えます。承知のとおりこの1月からマイナス金利が導入され、金融機関は収益関係が非常に厳しくなっています。そのような中で本業の預金の貸し付け等で収益が上がりにくい環境になっているので、かつてから販売しているような投資信託等もちろんですが、より販売手数料の高い生命保険の方にどうしても走りがちになる、役務取引収益をあげるために。そうすれば保険のニーズに関わりなく運用により有利ですということで、変額保険とか外貨建て保険などに誘導してしまう。為替の相場等で契約者が被害をこうむる、あるいはリスクの十分な説明をしないで、トラブルの増加が予想されるので、そのあたりを啓発される必要もあると思います。

会長

他にいかがですか。

委員

今回初めて参加させていただきます。先ほどの話ですが、私も何回か電話を受けました。電話が掛かってくる前は、本当にそんなことがあるのという感じに思っていました。言葉巧みに、本当に答えなければいけないように誘導されます。これなのと思った。家族関係を聞かれたときに、とっさに5人家族ですと言ったとたんに切られました。もう一件は投資に関心がありませんかという電話でした。すごくありますねという感じで、すごく関心があるんですとわざと言ったのですが、時間がないからまたこちらから電話します、それかお宅からまた電話してくれませんかと言ったら、その場で切られました。こういう手口でやるんだと思いました。でも被害に遭ってからでは遅いです。こういう内容のことは巧みに言われるので、それをどう受けるか、受け方の理解もお知らせできたらと思います。被害を受けてからの対処ではなくて、受ける前の対処を強化していただけたらと思います。

会長

ありがとうございました。他にはいかがですか。

委員

せっかく県警の方も来ておられるので、特殊詐欺被害に関連することをお聞きします。

県内で、特殊詐欺の加害者側になるとか、あるいは違法行為に加担してしまうという例は出てきていますか。その問題意識としては、特殊詐欺、いわゆる振り込め詐欺は、みなさん御存じのとおり騙されて、事情を良く知らない子がATMでお金を引き出せと言われて引きだしたら、それは特殊詐欺に加担していたとか、レターパックを受け取って、どこかに持っていけばバイト代をあげると言われるパターン。いわゆる受け子と言われる役割に、

少しふらふらしている若い男の子が利用されるという構図が、典型像としてあるイメージです。私のイメージとしては、受け子は大都市にあるかと思っていましたが、私が直接経験したわけではない件では、田舎に住んでいる子でも特殊詐欺の加害者、検挙される側になり得るのだろうかということが気になりました。島根県の状況はどうか、何か把握しておられることがあれば伺いしたいです。

福代

受け子については、全部は把握していませんが、ほぼ捕まるのは県外の子です。10代の子ももちろんいます。東京やその近辺に居住している者が、上の者の指示でこちらに入って来たり。そのようなことがほとんどです。

委員

大都市近辺に住んでいる子が県内に入って来て、そのようなことに加担しているということですか。

福代

そうです。

委員

消費生活の啓発活動の中では、特殊詐欺の関連で、被害者ではなくて加害者または違法行為に加担することのないようにという啓発も大事なのではないかと思います。消費者センターの方も承知しておられるかもしれないですが、荷受け代行のアルバイトということで詐欺被害に遭う。他方で、若干それはグレーゾーンのところもあるという問題があります。私が相談を受けた方は、ふらふらしている子でもなくて、家庭もある若いお母さんです。家族に内緒で、バイト感覚でこのようなことをしてしまったけれど、警察にももちろん相談しているけれど、もしかしたら加害者的な側面もあるのでしょうかという心配をもって来られる方がありました。私が従来イメージしていた違法行為に加担する子とは違う被害者像があったので、とても印象的だったことを覚えています。同じようなママさん同士で LINE のグループを作っていて情報交換をしたりしています。ということは、同じような層の人が違法行為に加担する側に回りつつあるという現状もあるのかと伺われます。荷受け代行のバイトの詳しい説明は省くとして、知らず知らずのうちに違法行為に加担するという、被害なのか加害なのかグレーになってしまう、それ以前に被害者であると言いづらくなってしまいうという手口についても、早い段階から啓発活動を積極的にやらないと、拡大するのではないかと思います。

会長

ありがとうございました。その他いかがですか。

城市

事前にいくつか御質問・御意見をいただいておりますので、それについてお答えします。
委員からいただいた質問です。石見地区相談室の管轄範囲についてお答えします。

飯塚

消費とくらしの安全室で、消費者相談の担当をしている飯塚です。よろしくお願ひします。

石見地区相談室についてです。松江の市町村振興センターにある消費者センターをメインセンターとしており、益田の合庁の 2 階にサブセンターとして、石見地区相談室を設けており、消費生活相談員を 2 名配置しています。

ここでは月曜日から金曜日に、電話・来所による相談を受け付けています。相談の受付について、松江のメインセンターと石見地区相談室で、特に地域分担等は設けていません。県内どこからでも松江のセンター、石見相談室のどちらに相談していただいても構いません。相談者が便利な方を選んでいただければよいということです。来所しようと思うと、近い方が便利ですので、センター全体では、来訪は相談全体の 1 割ですが、石見地区相談室は来訪が 2 割あり、県西部の方が利用しやすいからではないかと考えています。

城市

続いて、割賦販売法に係る中小企業課などとの連携についてです。

飯塚

割賦販売法については、基本的には国、経済産業省が所管しており、県で実際に処理できる事務は、割賦販売法施行令の中で限定的に例挙されていますが、中小企業課でできることがあり、消費者センターで対応できないことがあれば、情報提供するようにとようことで、話はもっています。ただ実際に、そのようなことで話をした実績はありません。

委員

実際特商法などとセットで消費者相談の系列だと思ったので、書類を見たら、なぜ中小企業課なのだろうと、それで大丈夫なのかと少し心配になったので、質問させていただきました。

城市

続いて、消費者契約法と県条例との関連性、位置付けについてです。

福頼

県の消費生活条例の担当をしている福頼です。消費者契約法と県条例との関係ということで、幅広い説明をさせていただきます。

まず消費者契約法は、例えば事業者と消費者の間に情報量とか交渉力の格差があるので、事業者が不当なことをした、例えば重要な事柄について嘘をつく、または絶対に儲かるとは限らないのに絶対儲かりますと断定的なことを言う、本来消費者にこういう不利益なリスクがあると伝えなければいけないものをあえて言わないで置く、訪問販売などで迷惑だから帰ってくださいと言っても長時間居座るなど、事業者の不当な行為があった場合、裁判で訴えた場合など、消費者は困った対応によって結んだ契約については、取り消すことができるということを定めたものが、消費者契約法の趣旨です。事業者に対して、そのような迷惑を被って契約を結んでしまった後から、事後救済のために、裁判所で戦えば消費者の勝ちになるという制度です。あらかじめ事業者にそのようなことを止めさせることは、消費者契約法だけの力では難しいです。

それに代わって、消費者契約法の中にもう一つ大きな事項として書いてあるのは、適格消費者団体という組織です。この団体は、そのような迷惑な行為を止めなさいと差止請求をすることができる権限をもっています。ただこれも、事業者がある程度善良で、分かりましたとすぐに止めてくれればよいのですが、そうでない場合は、裁判を経てそのような行為を差し止めることになるので、どちらかと言うと事後的な話になります。消費者契約法自体はあくまでそのような民事法なので、行政や警察の役割は盛り込まれていません。

ただ、ほかの法律、具体的には特定商取引法に目を転じると、そのような嘘をついたり迷惑勧誘したりということであれば、悪質な場合、行政処分、業務停止命令何か月というような強力な行政処分ができます。また、罰則があって、警察の捜査により逮捕して、罰金を払わせるようなことも可能です。ただ、特定商取引法の対象となるのはその名のとおり、特定商取引です。例えば訪問販売とか電話勧誘販売など、いわゆる不意打ち性の高い業態です。消費者が店に買い物に行って自分で選ぶということではなくて、いきなり向こうから飛び込んで来て、これを買えと言われる場合に限って、そのような強力な行政処分や警察の罰則が適応されています。

法律上、消費者を守るものはここまでになっていて、残るところに県の消費生活条例の出番があります。いわゆる横出し条例ということで、国が法律で規制をしていない部分にまで広く規制の網を掛けるのが、県の消費生活条例の役割になっています。消費生活条例の中では、特定商取引以外の一般の取引において、そのように嘘をついたり断定的なことを言うことは、不当な取引行為ということで、広く禁止しています。仮に、これに抵触するような不当な取引行為を行った事業者がいたら、県は調査をして、止めなさいと勧告をしたり、勧告をしても言うことを聞かないときには、この業者はこういう条例に抵触していることをしていますと公表することができます。ただ県条例はあくまで、勧告・公表という、あまり強制力のないことしか定めていませんが、その分、特定商取引法よりも広く一

一般的な消費者取引全体に対して、消費者契約法が取り消し理由として定めている不当な行為と同じものを規制しています。

消費者契約法は民事法として裁判で消費者を守る法律です。特定商取引法は、特定の商取引について、より強力に行政が規制をかける法律です。そして島根県条例は、それ以外のところにまで広く、その代わり緩やかな規制をかける条例という関係になります。

城市

続いて、悪質リフォームの県内の実態です。

飯塚

リフォームということですが、住宅リフォームと解釈しましたが、それでよいですか。

住宅リフォームに関する相談件数は、平成 25 年度に 21 件、26 年度が 18 件、27 年度が 11 件、今年度上期が 5 件です。ただこの内、その内容がどこから悪質かという判断は難しいです。25 年度と 26 年度は件数が多かったですが、特定の事業者の苦情がかなり多かったです。ここで業者名を言うことはできませんが、そのようなところが近年なくなっていることもあり、少し減っている感じがしています。

城市

続いて、「だまされないゾウくん」の LINE スタンプを作るのはどうでしょうかということです。「だまされないゾウくん」というのは、消費者センターのマスコットキャラクターです。今日配っているクリアフォルダの正面に、しまねっこと一緒に描かれています。これについてお答えします。

立花

啓発担当の立花です。今回の LINE スタンプの件については、LINE はたくさんの若者が利用しているので、消費者センターのゾウくんの認知度やセンターの認知度向上につながるということで、今年度検討を進めていました。配信に当って、委員から県立大学は有料でスタンプを作っていると聞いています。消費者センターは、無料で配信をしたいと考えています。配信が無料で可能かどうか、今 LINE の会社にお問い合わせをされていて、まだ正式に回答がいただけていないですが、認知度向上ということを今後も前向きに検討したいと思っています。貴重な御意見ありがとうございました。

城市

事務局からは以上です。

委員

広報誌を公民館などでグループで作るときに、ゾウくんなどを使わせてもらってよいですか。

立花

ただ立っているゾウくんもあれば、出前講座のところに載っているように講演を開いているようなゾウくんもあったり、いろいろなカットがあります。もしこういうゾウくんがほしいという希望があれば、画像を送ることは可能です。申請書を 1 枚いただくことになりますが、活用いただくことは問題ありません。

委員

よいカットがあっても、使ってはいけないものもありますか。

立花

ゾウくんに関しては、消費者センターに申請いただいて、是非使っていただきたいです。

委員

先ほど来から、公民館の仕事ということがあったので、一言言わせていただきます。

4 年前に、消費者教育推進法が成立しました。その中で公民館等の社会教育施設において、社会教育の場を提供するというので、公民館は消費者教育を推進しなければならないと、公民館という言葉が初めて法律の中に表れました。従って、消費者教育をすることはまさしく公民館の仕事なので、今後ともやっていかなければならないと思っています。

私は、たまたま消費とくらしの安全室に 2 年いたので、その後出前講座の講師に認定をしていただきました。秋鹿公民館の館長をしておりますが、職務が非常に忙しいので、地元限定の講師ということで、そこで啓発の場を設けさせていただいています。

相談件数についての感想です。全体の相談件数が、年々減少しています。このような中で、60 代以上の高齢者からの相談の割合は、増えています。この割合を全体の件数に掛けてみて、実数を自分で計算して出してみました。実数もかなり増えています。今回審議会では、メールによる相談の受付の話がありました。間口を広げていくことは、非常に良いことだと思っています。一方で、高齢者からの相談が増えていく中で、我々は本当に高齢者からの相談を掘り起こしているのだろうか。高齢者の中で、相談せずに悩んでいる方がまだまだいるのではないかということで、第 4 期の計画の中にも、高齢者の消費者被害の未然防止という施策が新たに設けられて、強力に施策を展開するというのですが、一方、高齢者が相談しやすい環境づくりという視点からの施策も、今後充実させなくてはならないという感想をもちました。

会長

ありがとうございます。その他全体をとおして発言がありますか。

委員

何度も聞いてすみません。公民館に、告知放送と書いてあるマークがあります。契約している所へ放送が流れるんですか。

委員

よく分からないですが、例えば、話すことによって地域の住民の方から私に相談が入ってくる場合があります。そのような場合は、とにかく私はこのような被害があったので注意してくださいというこの広報をやっています。公民館で、そのような放送ができるようになっています。

委員

してくださいと言ったら、公民館の事務局が、ボランティアで無料でやっているから、普通の者は放送してはいけないと言われました。金属リサイクルの買い取り商法みたいなのが来ます。そのようなものがそこら辺に点々とあるので、そのようなものが回って来ているということを放送してくださいと言ったのですが。

委員

放送の仕方もなかなか難しいです。それでお断りになるかどうか分かりません。

委員

私がしますと言ったら、許可を得ている者がボランティアで無料でやっているから、あなたは駄目だと言われました。どの辺りで約束事ができているのかと思っています。県や市から流れてくるものは、放送しています。パソコンに、このような被害が出ていますということが入ってきます。この辺りでもあるわということをよく聞くので、この辺りでもそれが横行していますということを、身近な所で放送したらよいのと思うのですが、できないと言われました。だから告知放送かマールというのは、約束事があるのかと思っています。

委員

公民館が放送する分には、私は制約がないと理解しています。

委員

利便性のためではないのかと言っているのだけれど。

委員

別の事情があるかもしれません。

会長

その他、いかがですか。全体を通して、特に発言はありませんか。

ありがとうございました。以上で、第2回審議会を閉会します。

城市

玉樹会長、ありがとうございました。

今日付けた資料についてです。

「くらし再発見私たちができること」ということで、11月25日にパルメイト出雲でイベントを開催します。ととねえちゃんのモデルにもなった「暮しの手帳」の編集長を務められた松浦弥太郎さんが講演を行います。是非おいでいただきたいと思います。

それから、衣類の新しい取扱表示が、12月1日から変わります。国際規格に合わせる変更です。

出前講座のお知らせですが、講師の旅費・謝金が不要なもので、10人以上の少人数の会合にも出かけてまいりますので、皆様に広めていただければと思います。

以上で審議会を終了します。