

平成 27 年度第 3 回島根県消費生活審議会

平成 28 年 2 月 4 日

島根県市町村振興センター大会議室

1 開会

石井

ただいまから平成 27 年度第 3 回島根県消費生活審議会を開会します。

私は環境生活総務課の石井です。よろしくお願いいたします。今回第 3 回の消費生活審議会ですが、出席委員の紹介は省略します。

本日は委員 16 名のうち 12 名の委員がご出席です。林田委員、岡崎委員、田儀委員、領家委員の 4 名の委員がご欠席です。島根県消費生活条例施行規則第 20 条第 3 項で審議会の定足数を委員の半数としていますので、本日の審議会は成立していることを報告します。

開会にあたり、新田環境生活部長からあいさつを申し上げます。

新田

環境生活部長の新田です。委員の皆様にはご多用のところご出席いただきありがとうございます。併せて、平素より本県の消費者行政の推進に格別のご理解とご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

今年度に入り、これまでに 2 回の審議会を開催し、第 4 期の消費者基本計画について委員の皆様から貴重なご意見、ご提案をいただいております。事務局ではいただいたご意見等をふまえながらこの計画の体系や具体の施策、取り組みについて検討をするとともに、県内の市町村や関係団体からもこの計画に対するご意見を伺ってまいりました。また、昨年 12 月から今年の 1 月にかけて 1 か月間にわたり、県民の皆様からご意見を募集したところです。

本日は、こうした中でいただいた様々なご意見もふまえての修正、これを含めまして、基本計画の最終案という位置づけで説明させていただきたいと考えています。

委員の皆様には、それぞれ専門の立場からご意見ご指導いただきますようよろしくお願いいたします。

また、今年度最初に審議会において、知事から諮問した第 4 期消費者基本計画の作成のスケジュールについて決めていただいておりますが、これによると本日が知事への答申に向けた最終の審議会という位置づけになっています。なにとぞよろしくお願いいたします。

また、本日は併せて島根県消費者センター条例の一部改正を予定していますが、この点に関しても説明したいと思います。ご審議のほど重ねてお願い申し上げます、あいさつとさせていただきます。

石井

それではこれからの議事については多々納会長様を議長として進めていただきたいと思います。多々納会長様よろしく申し上げます。

2 議事

第4期島根県消費者基本計画案について

会長

皆様こんにちは。多々納です。

新田部長からあいさつにあったように、前回第2回の審議会では骨子案について皆様から大変貴重なご意見を頂戴しました。例えば、TPPについてとか、マイナンバーについてとかご意見をいただきましたし、県民の皆さんに広くご意見を伺うということで、これも多くの意見を頂戴しました。また、関係団体からも意見を頂戴しましたので、それらをふまえて最終案として事務局より提案いただいています。今一度、本日の審議会で最終案についてご意見等頂戴し、知事に答申できるようにもっていきたいと思います。よろしく申し上げます。

それでは、次第にしたがって議事を進めてまいります。まず、第4期島根県消費者基本計画についてです。前回頂戴した委員の皆様からのご意見、県民の皆様から、関係団体の皆様方からご意見を頂戴していますので、3つに分けて順次説明いただき、また委員の皆様からご意見をいただくという進行にしたいと思います。

では、事務局からご説明ください。

出宮

島根県消費とくらしの安全室の出宮です。

それでは、昨年10月27日に開催した第2回島根県消費生活審議会において委員の皆様からいただいた意見と計画への対応について説明します。資料1の一枚紙と、先日お配りした資料4 島根県消費者基本計画の最終案をご用意ください。

まず、資料1、平成27年度第2回島根県消費生活審議会における委員意見とその対応をご覧ください。

現状についての意見の一つ目をご覧ください。「マイナンバー制度が始まり、この制度に関する不審な電話等があるので、マイナンバー制度について、計画のどこかに記載した方がよいというご意見です。それについて計画への対応ということで右側をご覧ください。同時に資料4の2ページをご覧ください。真ん中の赤字で書いてあるところが加筆修正したところです。第2章1の(1)高度情報通信社会の進展の中に加筆しています。マイナンバー制度(社会保障・税番号制度)の導入などに伴い、個人情報やプライバシーの保護が求められていますという文章を追加しています。次に34ページをご覧ください。第4章の施策⑥

消費生活情報の発信」です。その 2 段落目にも、マイナンバーや還付金制度を悪用した詐欺の手口など、最新の消費者問題に関する情報とか、消費生活相談窓口の情報など、分かりやすく迅速に発信するというので、赤字のところでもマイナンバー制度に触れています。続いて資料 1 の現状の二つ目、TPP 協定が大筋合意したことから、消費生活をめぐる現状のどこかに記載した方がよいというご意見です。これについての計画への対応ですが、資料 4 の 2 ページをご覧ください。(2)経済のグローバル化に進展の中に TPP について触れています。TPP 協定(環太平洋戦略的経済連携協定)が大筋合意されたことに伴い、この協定が正式に発効された場合には、海外からの輸入商品がますます増加すると考えられていますと加筆しました。

続いて基本理念についてのご意見です。基本理念の中に「消費者市民社会の形成」を記載するか、また別の方法として、基本計画の本文はそのままにしておいて、他県の計画のように「はじめに」や「おわりに」という項目の中に消費者市民社会について記述してはどうかというご意見でした。これについては資料 4 の 23 ページをご覧ください。2 の基本理念に消費者市民社会の形成についての概念を入れるべきではないかということでしたが、消費者市民社会の概念は消費者教育推進法の基本理念の一つと考えています。このことから当県の計画では、基本方針のⅢが消費者教育の推進を図る項目ですので、ここに入れることを考えています。また、「はじめに」「おわりに」についてですが、先ほどの基本理念と同様消費者市民社会は消費者教育の中で体现されるものと考えています。ということで、P34 から P44 のところで消費者市民社会は反映されているということです。なお、資料 4 の 9 ページは消費者行政関連法について一部改正とか、制定された法律について述べています。ここに消費者市民社会の形成についての概念を加筆しました。

続いて広報・啓発についてのご意見です。国民生活センターや県消費者センター、市町村相談窓口など様々な相談窓口があるが、相談先を消費者自らが選択できるよう、情報提供に努めていただきたいというご意見です。これについては、資料 4 の 34 ページをご覧ください。消費生活情報の発信について書いていますが、中段の事務事業・施策⑥に消費者啓発推進事業があります。最初は、消費者センターの周知としていましたが、国民生活センターとか市町村の相談窓口の周知、または 188 という消費者ホットラインの周知も重要だと考えていますので、消費者センターだけでなく各種相談窓口(国民生活センター、県消費者センター、市町村相談窓口)に修正しました。

続いて高齢者の見守りについてです。こちらは資料 4 の 45 ページ、第 4 章の基本方針の 4、施策⑩トラブルに遭わないための未然防止と救済、高齢者等の個別訪問に取り組むというところです。指標の中で個別訪問の対象が誰かはっきりしないということで、表現をはっきりした方がいいというご意見でした。そこで、45 ページの赤字ですが、独居高齢者、一人暮らしの高齢者の個別訪問戸数という指標に修正しました。一人暮らしの高齢者を対象に啓発チラシの配布等を実施するという説明書きも加えました。前回での審議会でも説明しましたが、この 3 万 2,000 戸というのは島根県における一人暮らしの世帯数が 3 万 1,000

後半くらいということですので、目標値を3万2,000戸にしたところでは

続いて連携についてです。資料4の46ページをご覧ください。第5章の関係機関との連携のところ、警察との連携が記載されていないので記載の方がいいというご意見でした。赤字で加筆しています。1の国、他都道府県、県内市町村、そのあと関係部局が抜けていましたので、(3)関係部局との連携を追記したところでは、ご指摘のあった警察だけではなく、教育委員会、福祉や衛生部局との連携についても触れています。1段落目に警察との連携で、悪質業者の指導取締りや高齢者等の見守り活動など、警察本部と連携を図り、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。2段落目は教育委員会との連携で、学校や地域等における消費者教育を推進するために、教育委員会との連携を図り、自立した消費者の育成に努めますとしています。3段落目が相談体制の強化の一環として、様々な相談に適切に対応ができるよう、福祉や衛生部局等の庁内関係課との連携を図りますと追記しています。

以上が第2回島根県消費生活審議会における委員の意見で、その対応について加筆修正したところを説明しました。

会長

ありがとうございました。前回ご意見を頂戴した4人の皆様、委員の皆様全員、いかがでしょうか。このように修正したり付け加えたりしていただいています。

委員

9ページの修正箇所ですが、文が続かないので、おそらく語句が抜けているのではないかと思います。消費者が、個々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社会経済情勢及び地球環境を及ぼし、地球環境に影響を及ぼしか、悪影響か、語句が抜けていると思いますので、元となっている消費者教育推進法と整合性を図って修正した方がいいと思います。

出宮

失礼しました。ここは国の基本方針の消費者市民社会についてそのまま追記したところでは、ご指摘のように「地球環境に影響を及ぼし」という文言でした。修正します。

会長

そのほかいかがですか。

委員

言葉の意味、内容についてお尋ねしたいところがあります。10ページの4行目、消費税の転嫁拒否の行為ということがよく分からないので教えてください。

出宮

消費税が増税されたときに、大規模なスーパーとか販売業者が卸売業者から商品を仕入れますが、消費税の上乗せ分を卸売業者の方に押し付けるというのが消費税の転嫁拒否にあたります。中間の卸売業者の力が弱いとかで、卸売業者に消費税の増税分を負担させることができない法律になっています。

委員

ということは事業規模の大きい小売業者が卸売業者に対して消費税の上乗せ分を負担させることを禁止するのが転嫁拒否ということですか。

出宮

そう思っていたら。

委員

転嫁拒否の行為や宣伝広告を表示することなどが禁止されました。転嫁する行為ではないのでしょうか。後ろの言葉とつながりにくいです。

会長

転嫁の行為を禁止する。拒否を禁止するではなくて。

出宮

この書き方については再度検討させていただきます。

会長

転嫁することができないようにするということが伝わればいいのですよね。
もともと文章そのものは法律にあるのですね。

出宮

法律の概要を借りたところがありますので、その点で分かりづらい表現になっているかもしれません。再度検討します。

会長

内容に関してではなく、文章表現をより分かりやすくということですので。ご検討いただくということです。そのほかいかがですか。

では次、パブリックコメントに寄せられたご意見とその対応ということでお願いします。

出宮

ブリックコメントに寄せられたご意見とその対応ということで説明します。

使う資料は2と4です。

先ほどのあいさつにもあったように、この計画をつくる前にパブリックコメントを実施しています。意見募集期間は、昨年12月16日から1月15日までの1カ月間実施しました。意見提出件数は11件、5名の方からいただきました。ご意見の主旨と計画への対応を説明します。

まず、1の基本計画最終案の本文に加筆・修正したパブリックコメントのご意見です。相談体制についてのご意見の主旨では、国が策定した「地方消費者行政強化作戦」について、県はどう取り組むか整理が必要と考えるというご意見でした。地方消費者行政強化作戦がどういうものかということですが、右の計画への対応の1段落目をご覧ください。地方消費者行政強化作戦の趣旨は「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備すること」です。強化作戦は地方の相談体制の強化、高齢者等の見守りネットワークの構築などを推進するというものです。ご意見は、強化作戦と基本計画についてどう整理をするかということです。対応の2段落目をご覧ください。強化作戦の趣旨は基本方針Ⅲの施策⑤「市町村相談体制の充実に向けた支援」や基本方針Ⅳの施策⑩「地域見守りネットワークづくりの推進」により反映していると考えています。資料4の33ページをご覧ください。施策⑤市町村相談体制の充実に向けた支援です。市町村の相談体制が充実するように、県の方で巡回訪問とか消費生活相談員の資格の育成講座等に取り組み、市町村の相談体制の充実に向けた支援を行うというものです。地方消費者行政強化作戦の趣旨はここで反映されているものと考えています。併せて43ページをご覧ください。施策⑩ということで地域見守りネットワークづくりの推進です。高齢者、障がい者等の見守りネットワークの構築を進めるというもので、先ほどの消費者行政の強化作戦もここで叶っているということで反映済みと考えています。また、現状のところにも強化作戦の内容を記載しています。資料4の8ページ、国における消費者行政を巡る状況というところで、③地方消費者行政の強化に向けた取組みで地方消費者行政強化作戦に触れています。「平成25年1月に「地方消費者行政強化作戦」が策定され、相談体制の質の向上や見守りネットワークの構築など、どこに住んでいても質の高い相談を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することとしました」と追加したところです。

続いて資料2、二つ目は、指標についての意見です。資料4の25ページをご覧ください。全体指標についてのご意見で、「クーリング・オフ制度の認知度」を掲げているが言葉としての認知ではなく、「クーリング・オフ制度の具体的な方法を知っている」といった目標とした方がよいと思われるというご意見でした。これについて計画への対応をご覧ください。「クーリング・オフ制度」については、言葉だけ知っていても、実際に制度を使うことができなければ、消費者の自立を図る指標とはいけないと考えています。そこで、全体指標

の説明書きに赤字で付け加えました。クーリング・オフ制度の認知度については制度の概要まで知っているということで、「よく知っている」「ある程度知っている」と回答した人の合わせた割合ということで追記しました。

続いて県民意見の反映ということで、「消費生活アドバイザー」等と消費者問題有資格者との懇談会を開催してほしいというご意見です。これについて資料4の30ページをご覧ください。消費者団体との意見交換会は今までも積極的に行ってきました。消費者問題の有資格者ということで、資格取得者との意見交換会も積極的に行おうと考えていますので、朱書きで消費に関する有識者等を加筆しました。

続いて4番目の消費者教育についてです。資料4の21ページ、第2章の5、「今後の取り組むべき課題」について書いているところです。(3)消費者教育の充実については、「消費者の自立」を記載しているが、消費者トラブルに遭わないことだけではなく、「トラブルに遭った際にある程度正しい対処ができること」も含まれると思うので、表現を変えた方がよいのではないかとご意見です。これについては、消費者教育の充実の2段落目をご覧ください。従来はトラブルに遭わない自立した消費者を育成することだけでなく、フェアトレードや地球温暖化問題、食品ロス削減等を考える「より良い社会の発展のために積極的に行動する消費者の育成」を行うこととしていますというもので、トラブルに遭わないということが前面に出されていました。ご指摘の通りで、朱書きで追記していますが、トラブルに遭わないことや、トラブルに遭った際に消費者自身がある程度適切な対応ができる自立した消費者を育成することを加えています。自立した消費者というのは消費者市民社会についてということで、自立した消費者を育成することも重要です。今後は、このことに加えて、フェアトレードや地球温暖化問題、食品ロス削減等を考える「より良い社会の発展のために積極的に行動する消費者の育成」を行うこととしますと、ご指摘のとおり、消費者自身が対応できるという文言を追記したところです。

続いて資料2の2ページ目をご覧ください。これも消費者教育についてのご意見です。資料4の21ページでも説明しましたが、消費者教育の充実では、消費者市民社会の概念をふまえて、地球温暖化だけでなく、フェアトレードや食品ロスに言及している点は良いと思う。ただし、これに対応する施策として、第4章の基本施策Ⅲ、施策⑦「消費者教育の総合的・一体的推進」の事務事業について、資料4の38ページをご覧ください。ここに消費者教育の事務事業が書いてあります。今まではグリーンコンシューマリズムの普及ということで、環境問題に特化した事務事業を書いていました。消費者市民社会の概念は環境問題だけではなく、フェアトレードや食品ロス等社会問題全般に配慮した消費活動ですので、グリーンコンシューマリズムの普及という事務事業から、環境問題や社会問題に配慮した消費活動の普及（エシカル消費者）に修正したところです。それに伴い、事業の内容についても最初は環境問題についてしか記載していませんでしたが、フェアトレードとか食品ロスに配慮した持続可能な社会の形成に参画する「消費者市民社会」の実現に向けて、啓発資料の作成とか情報提供を行っていくということで修正したところです。

以上が基本計画最終案の本文に加筆修正したご意見です。その下の2は基本計画最終案の本文に加筆・修正にまで至らなかったご意見です。

一つ目の指標のところでは、各施策に個別指標を設けているが、その大半が「県は何をどれだけやるか」といったアウトプット指標にとどまっている。指標は本来「どのような効果が得られたか」というアウトカム指標であるべきと考えるというご意見でした。これについて、計画への対応です。この11の施策の個別指標は「県は何をどれだけやるか」という指標を設定して、アウトカムについては全体指標ということでクーリング・オフ制度の認知度や窓口の認知度を測るものとしています。アウトカム指標はこの全体指標で行いたいと考えています。

続いて消費者教育についてです。小中高等学校に対する消費者教育の啓発資料の作成配布について、資料を配布しても利用されなければ効果が出ないと思う。各学校で1時間でも消費活動について考える時間がつくられるとよいと思うというご意見です。これについて、県では、小中高等学校で行われている消費者教育がより有意義なものになるよう、啓発資料を配布しています。今後も資料が授業で活用されるよう働きかけていきます。また、高校では県の消費者センターが実施している消費生活出前講座を多くの学校で実施していただいています。未実施の学校についても活用についてさらに働きかけをしていきたいと考えています。それに伴う計画についてはP35からP36に反映すると書いていますが、ここでは消費者教育の総合的・一体的推進についてあります。35ページでは様々な場における消費者教育の推進の、学校における消費者教育の推進の中で先ほどの啓発資料の配布とか、出前講座の働きかけについて書いています。36ページでは、大学・専門学校、地域、家庭、職場における消費者教育などを記載しています。

三つ目のご意見ですが、これも消費者教育についてのご意見です。パソコンやスマートフォン等を利用したワンクリック請求等の被害が若い世代だけでなく、高齢者世代においても増加している。高齢者に対して、有害サイトのアクセス制限を設けるべきだという意見です。消費者行政でできることについて、右の計画への対応について記載しています。県では、高齢者に対して行う研修会や出前講座において、セキュリティソフトの導入やフィルタリング機能、有害サイトが見られない、入れないようなアクセス制限サービスの活用など、高齢者の情報通信リテラシー、情報通信に関する知識や判断力を養うような教育の普及啓発を進めています。38ページ、事務事業の二つ目です。消費者問題出前講座について、学校だけでなく、公民館で高齢者向きに行う出前講座を積極的に行うこと。あと39ページの下から二つ目、地域の情報リテラシーの向上のところでは、県の情報政策課が、県民が安全にインターネットを利用できるよう、公民館で特に高齢者向けに研修会を積極的に行っているということで、情報リテラシーの向上を図っていこうと考えているところです。

続いて資料2の3ページ、これも消費者教育についてです。資料4の16ページをご覧ください。昨年度当室で行った県民意識調査の概要を書いています。県民意識調査では食品・

製品の安全性や商品の表示問題について多くの関心があると回答していることから、消費者教育の取り組みの中で、商品表示や製品の安全性についての啓発が触れられていないので基本計画に反映すべきではないかというご意見です。計画への対応ですが、消費者教育の対象になるものは商品表示とか製品の安全性も含めて消費生活全般に及ぶもので、こうした個々の内容までは触れていません。先ほど申し上げた出前講座とか研修会、啓発資料の配布等とおして、個々の内容までは触れませんが、商品表示とか製品の安全性について引き続き行っていきたいと考えています。

続いて消費者教育についてです。資料4の42ページをご覧ください。施策⑨地域における消費者リーダーの育成です。地域で活動される消費者リーダーの研修会等を実施し、地域における消費者教育や啓発活動の取り組みで支援をしていくものです。資料2のご意見では、消費者リーダーの育成について、意欲のある者にすることはよいと思う。ただ、意欲のある者にするために何か施策を検討しているかというものです。それについて計画の対応ですが、意欲のある者にするためには、まず消費者問題に関心をもってもらうことだと考えています。そのために県では消費者問題出前講座の実施とか、様々な広報媒体による情報提供、さらに5月の消費者月間に全国的、集中的に消費者問題について広報啓発のイベントをしています。今後も継続して、消費者問題に関心をもってもらうような取り組みを進めていこうと考えています。34ページの消費者情報の発信のところに反映していると考えています。

最後、高齢者の見守りについてのご意見です。一人暮らしの高齢者は消費者トラブルに遭いやすいと考える。警察だけでなく、行政を中心として、有識者、相応の相談対応ができる県民などで構成される組織をつくり、個別訪問ができる体制づくりが早急に必要だと思う。計画への対応ですが、資料4の43ページでは、地域見守りネットワークの推進のところで、行政、警察、医療・福祉など様々な関係機関を構成員とする市町村の「地域見守りネットワーク」の構築を推進しますとあります。45ページはトラブルに遭わないための未然防止と救済のところで、高齢者等の個別訪問を行うという施策です。ここで警察や関係機関と連携して高齢者等の個別訪問を行うということですので、43ページから45ページにわたって反映していると考えています。

以上パブリックコメントのご意見とそれについての計画への反映を説明しました。

会長

ありがとうございました。県民の皆様、関心をもって計画案を読んでいただいて、突っ込んだ質問をしてくださっていると感じました。計画への対応を説明いただきましたが、委員の皆様方がいかがでしょうか。ご意見等ありましたらお願いします。

委員

質問です。43ページの地域見守りネットワークは、新たな施策展開と理解していいです

か。現に市町村のネットワークはありますが、防災を意識したネットワークです。これは新たな施策展開ですね。

河原

消費者安全法の中でそうした組織の立ち上げ、見守っていかうという考え方がありますので、これに基づいた新たな施策です。実際の組織としてはすでにいろいろなネットワークがありますので、そういったものを活用しながら。見守る方は決まっていますので、そうした方に見守っていただくという考え方です。

会長

今あるものも活用しながらネットワークをつくるということですね。

そのほかいかがですか。

消費者教育が今まではグリーンコンシューマという環境に配慮という観点から一般的に進められているのですが、今回エシカルという環境だけではなく社会的な問題もふまえてという新しい観点だと思います。まだその考えがそんなに進んでいない。分かりにくいということはないでしょうか。環境とか社会に配慮したという言葉は付け加えていただいたのですが、どうなのでしょう。

出宮

おっしゃるとおり、エシカルという言葉はまだ普及していません。言い換えれば会長が言われた環境とか社会問題に配慮した消費行動を行っていきましょうというものです。国においてもエシカルについての研究会が平成 27 年の 5 月に立ち上がったばかりです。エシカル消費を日本語で言うと倫理的消費です。この位置づけを高めていかうとする動きが始まったばかりで、エシカルの認知度調査を行ったところです。まだまだエシカルについて認知度は低く、10%くらいだと聞いています。例えば途上国の原材料を安く買って、安いものを消費するとか、エシカルの中身を理解して、それを説明した上での重要度も聞いています。エシカルは重要であるというのは 6 割くらいだと聞いています。また、消費者はそうした社会貢献をしている企業の方に興味をもっていると回答しているので、国の方もエシカル消費をどんどん広めていかうと考えているとことです。

会長

言葉としてはまだ十分認知されていないけれども、中身としては環境問題以外に社会問題も含めて考えようという重要なことで、島根県としてもそういう新しい方向をもっと積極的に取り組むという意思表示ができるということはいいいことで、そういう提案をいただいたことに感謝したいと思います。

そのほかいかがでしょうか。

委員

パブリックコメントに対しては何か回答をされますか。

出宮

個別には回答しませんが、全体を通じて県のホームページ等で公表する予定です。

委員

せっかくご意見を頂戴して、反映済みというのを見られると、読み込めば確かに反映しているけれども、どんなものか。例えば 20・21 ページあたりに少し触れることができないかという気がします。

会長

計画の中に盛り込むということですか。

委員

今後の取り組むべき課題のところは少しずつ。

出宮

これは今回の審議会用に分かりやすくまとめたもので、反映済みということは書きません。計画自体に対応するのが難しい意見もあります。例えば 2 ページの指標について、アウトカム指標にしたかどうかという意見ですが、全部変えるというのは厳しいです。中には今後の取り組むべき課題とか、現状に含まれるものもあるかもしれませんので、再度検討します。

委員

感じたのは、国の消費者行政強化作戦などは相談体制の充実の文章のどこかで触れてもいいと思いますし、高齢者の有害サイトへのアクセス制限に関しては、38・39 ページでは反映しているでしょうが、22 ページの高齢消費者等の被害対策で有害サイトへの対応は指標のところを謳っている情報リテラシーの向上に関する事とか、具体的な策はあるのですが、文章に 1 行 2 行追加しておく、いただいたご意見を反映させた計画になるのではないかという意見です。

河原

先ほど出宮も言いましたが、なかなか書きづらいところもありますので、書けるものがあれば検討したいと思います。

会長

今のご意見の中で、消費者行政強化作戦についてはすでに盛り込んでいただいています。

委員

ただこの 8 ページは国におけるということで、それを受けて県としてこういう課題がありますと触れておく。

会長

そのこのところ、もう一度見直していただくということで。

そのほかいかがでしょうか。

委員

細かいことですが、クーリング・オフの表記が、パブリックコメントの方がよく分かります。具体的な方法を知っているという目標にした方がいいというのがよく分かるし、学校で指導するときには、契約日からのこと等非常に細かいことまで教えます。ここの制度の概要を知っていることが、パブリックコメントに記載されていることと同じに取っただけなのか。制度の概要を知っていることで、方法を知るところまでの表現を汲み取ることができるのか。要するに、これは消費者トラブルを防ぐための解決方法の指標としてあげているので、概要を知っていても方法を知らない。制度の概要を知っていることと、クーリング・オフ制度を知っているということはあまり変わらない気がします。

会長

25 ページの全体指標の枠の外にクーリング・オフ制度の認知度は、制度の概要まで知っていることであると朱書きをしていただいています。今日いただいた資料の 31・32 のところで、クーリング・オフって何？ということで、何かあったときに依頼者に通知をすとかだと思えます。クーリング・オフという言葉の意味だけでなく、具体的に行動できるということを言っている。

委員

この方は多分そうだと思います。概要でそれが分かるのかなと思って。

会長

表現をどうするか。

河原

事務局としてはそういう意味で書いていますが、読まれた方がそういうように取られな

い場合もありますので、もう一度分かりやすい言葉を考えてみたいと思います。

会長

そのほかいかがですか。よろしいですか。

そうしますと、県民の皆様からののは終わり、関係団体からいただいたご意見にどう対応していくか説明していただきます。

出宮

資料 3-1 をご用意ください。関係団体からこの計画について幅広くご意見を伺おうと考え、下記のとおり意見交換会を実施しました。

まず①です。市町村消費者行政課と市町村消費者問題研究会との意見交換会を 4 地区で行いました。一つ目の意見は啓発についてです。資料 4 の 17 ページをご覧ください。県民意識調査では消費者被害に遭った人のうち、県の消費者センターや市町村相談窓口を利用したことがない人が多すぎるという意見です。17 ページの円グラフですが、経験がある人が 17.9%。下の棒グラフはそのうち、どこに相談したかです。県の消費者センターがそのうち 12.9%、市町村の消費生活センター相談窓口が 6.0%で、消費者被害に遭った人の内、相談窓口を利用した人がない人が多すぎるということで、相談窓口の周知が必要ではないかという意見です。計画への対応ですが、34 ページをご覧ください。消費生活情報の発信についての施策です。事務事業の中に消費者啓発推進事業があります。ここでテレビ、ラジオ、ホームページとか新聞も含めた広報誌等様々な広報媒体を利用して各相談窓口の周知に取り組むということで、34 ページに反映していると考えています。

二つ目の意見は、消費者教育についてです。出前講座は消費者トラブルを防ぐ有効な手段であると思う。出前講座の依頼を待っているだけではなく、行政の方から押しかけていく必要があるというご意見です。資料 4 では 35 ページ、消費者教育の総合的・一体的推進のところに、様々な年代に応じ、様々な場で出前講座を積極的に実施し、いろいろな団体から出前講座を受講してもらえよう積極的に働きかけていることを 35 から 40 ページにかけて盛り込んでいますので、こちらにも反映していると考えています。

続いて②の一般社団法人島根労働者福祉協議会との意見交換会です。この団体は、労働者の福祉とか、多重債務窓口とか、消費者教育も行っていますので、意見交換を行いました。意見の内容は、多重債務問題についてです。多重債務に関する相談は減少してきているが、いまだ大きな問題であると思う。引き続き多重債務対策を行ってほしいということです。現状にも書いていますが、多重債務問題は年々減少傾向にあります。ただ生活困窮などの大きな問題につながると考えていますので、多重債務問題については継続的に対策を講じていく必要があるということです。これについての施策は資料 31 ページをご覧ください。施策④県消費者センターの充実です。県消費者センターでは様々な相談に対応できるよう相談員の資質向上とか、弁護士会等の専門機関との連携強化を図って、センターの

充実を図るという施策です。事務事業の 3 番目と 4 番目をご覧ください。多重債務問題だけではありませんが、弁護士の無料相談会を定期的を開催し、多重債務無料相談会も県の方で開催し、引き続き多重債務に対して的確に対応できるよう関係団体と庁内の関係課と連携して取り組んでいきますので、この 31 ページに反映されていると考えています。

以上関係団体からの意見とその対応でした。

引き続き、事務局からの提案で、資料 3-2 と資料 4 の 25 ページをご覧ください。第 4 章施策の展開で全体指標について記載しており、全体指標を一つ増やすという提案です。全体指標については第 1 回の審議会から議論になっていました。事務局でも引き続き県民に分かりやすい指標を検討したところです。青字のところ、消費者被害に遭った人の割合という項目です。消費者の自立の支援や、高齢者等の利益の擁護、高齢者等の保護をした結果、どのくらい消費者被害が減少したかが分かる指標を、もう一つのアウトカム指標として追加したところです。毎年実施している県政世論調査に盛り込もうと思っています。聞き方については 1 年間に購入した商品やサービスを原因とするもので消費者被害に遭ったことがあるかで、目標としては 10%以下を設定しています。この目標値の根拠ですが、国が毎年消費者意識基本調査というアンケート調査をしています。ここで同じような聞き方をしていて、平成 26 年度が 10.6%、平成 25 年が 8.0%です。そうしたことから、県の消費者被害に遭った人の割合の目標値をそれよりも下回る 10%以下を設定したところです。

会長

関係団体からのご意見とその対応について、何かご意見、お尋ねをいただいたあと、事務局の提案についてお尋ねします。

まず、関係団体からの計画への対応についていかがでしょうか。多重債務についてのご意見ありますか。大野委員さん何かありましたら。弁護士会としての対応として。

委員

多重債務について若干減りつつあるのは弁護士会の実感としてあります。多重債務は生活を新しくつくっていくという根本的な問題ですので引き続き注視しながら、県とも連携してやっていくというのが基本的な考え方ですので、そこは充実していきたいと思います。

会長

積極的に取り組んでいくということですね。

そのほかいかがですか。関係団体からのご意見について。

消費者教育で、出前講座を待っているだけではなく、本当に必要な人にしてほしいのですが、そこから声が出ない。ご意見のように押しかけていくと一番いいのですが、行政では難しいですね。学校教育で消費者教育をもっと充実しないといけないところだと思いますが、それも限界があるとすれば、先ほどご説明いただいたように、高校 3 年生で押し

かけも含めて広く皆さんに学んでいただくということかなと思います。高校教育が98%で、そこから大学や社会へ出て一人暮らしをする。そういう人たちが被害に遭わないように、積極的に対応できるようにということで、そのためのPRもしっかりやっていただくということですね。

ないようですので、全体指標の一つ付け加えるということについてどうでしょうか。これは毎年県政世論調査で調査をして、成果を測定するということです。

基本計画に盛り込んでいただいて、島根県の方々で今まで家族が被害に遭った場合も含めて被害に遭った方が17.9%あるということが問題で、さらに相談しない人がいるところですね。消費センターだけでなく、商品を販売したところとか、必要なところに相談していただくのはいいと思います。すべてが県の消費センターとか市町村だと対応できなくなるので、いろいろなところに行っていて、いい解決をしていただく。ただ、相談していないという人が、軽い事柄だとか、重大でも相談を受けないのかという内容的なことが気になります。こういうこともあるので、クーリング・オフだけでなく、消費生活相談窓口を知っている人の割合を付け加えていただき、さらに消費者被害に遭った人の割合も10%以下にしたいという責務的な指標を付け加えていただきましたので、是非達成すべく相談活動なり教育なり、いろいろなことを積極的に取り組んでいく。その元にこういう成果が表れると思いますので、これを加えていただいたことでいい計画になると思います。いかがでしょうか。

全体を通してのご意見でもよろしいです。

委員

ヘルプデスクというのは前からあるものでしょうか。33ページの市町村相談体制の充実に向けた支援のところですが、市町村とか、消費者問題に取り組んでいる団体、多分これは市町村だと思うのですが、に関する支援を目的に、助言、協力、情報提供などを行うヘルプデスクを消費センターに設置しますというのは今回新たなことですか。これができたらどんなことをするのかかなと思います。

河原

市町村の相談体制の充実に向けての支援ということですが、特に町村の場合は相談員がおられないので行政職員さんが対応しています。当然専門の相談員でない方もおられるので、県の消費センターの相談員がこれまでも助言をしてきていますが、相談窓口担当者の電話に特定していないのです。第4期には市町村の方が消費センターに相談しやすい環境をつくっていかうということで、一つは相談専用電話をつくること、顔の見える相談ということで、この市には同じ方をうちの方で決めてやることを想定しています。すぐにやるということにはなりません、できるだけ早くこういうかたちにとっています。ただ、これまでもやってきた助言は引き続きやっていかうと考えています。

会長

そのほかありませんか。

委員

多方面の方から意見をいただいて、本当によりよいものになっているなと思います。特にパブリックコメントの中で、国が策定した「地方消費者行政強化作戦」について言及すべきではないかとか、エシカル消費の概念を取り入れるとよいのではないかというのは、新しい考え方を、広い視野に基づいてご意見いただいたなという気がして、パブリックコメントの意義が深まったと思いますし、それをふまえて議論も深まったと思います。

次に意見を二つ。細かいところですが、36 ページの②大学・専門学校等における消費者教育の3 段落目、民法が改正された場合にはすべての大学生・専門学生は成人とみなされるとあります。法律的にはみなすというのは特別な意味があつて、実際には成人ではないけれども法律上は成人として取り扱うという意味合いが出てしまいます。この場合民法について述べると、成人とされるための方が正確だと思います。

もう一つは、これが最終案という段階なので、新しいものを盛り込むのはどうかと思いつつ、最近実感することがあったので、問題意識と提案をさせていただきます。私が最近消費者問題で日々の弁護士業務で触れることが多いのは、ある特定の地域で特定の悪徳商法がぱーっと流行って、早いものでは数か月、長くて数年被害を食い荒らして去っていくという事案を何度か見かけます。具体的に話すと、怪しい現物まがい商法のようなものがその地域の主婦の間に口コミで広がって、預貯金を食い荒らされて業者に払ってしまう。あるいはある地域に怪しい販売店のようなものがあつて、やたら人が集まっているなと気になってみていたら、もぬけの殻になった後で弁護士のところに相談に来るとか。いずれも地域との結びつきが消費者被害にかけられないのかなと思っています。そうなった後、弁護士の方で被害再考を図るのは難しく、消費者行政の中で何かできることはないかと思っています。そういう意識で見たとき、42 ページ目、地域における消費者リーダーの育成があります。そこに絡めることはできないかなと考えています。怪しい悪徳商法がはびこり始めた段階で、口コミで止めることはできないかなと思います。多分弁護士会が怪しいというだけで制限を出すことは難しいと思いますし、行政でも同様で難しいと思います。事実関係を調査して、特商法の指導をしますという場合はそれなりの手続きを踏まないといけないのです。それがなされる頃には被害もそれなりに拡大している場面があると思います。とすると、第2 段落にあげられている地域における消費者リーダーの方の中で、地域における消費者被害を防止するために、その地域での消費者問題についての情報の収集・共有を図る人の役割を担ってもらえれば有効ではないかと思いました。公式な情報として、こういう業者が蔓延っています、危ないですという、営業妨害のようなことをするようになると思います。見る人が見れば怪しいと分かりそうなケースがたくさんあると思います。少し先の話になるかもしれませんが、地域における消費者リーダーの役割として、その地

域における消費者被害防止のための情報収集・情報共有、あるいは関係各機関とつなぐ役割があるといいと思いました。私の提案としては、何とかの人などの手前に、地域における消費者被害を防止するために、その地域における情報の収集・共有を図る人という言葉を入れて、消費者リーダー像の一つとして進めていってはどうかということです。

会長

どうでしょうか。42 ページに書いてある消費者リーダーについて、大野委員さんからご提案いただいたこと、すぐできそうでしょうか。

河原

ここに書いてある消費者リーダーは、まさに地域における消費者被害を防いでいただく人を想定していますので、言っていた悪徳商法は我々の方にも届くのですが、なかなか法律の中では難しいもので、地域を上げて防止対策ということで、また検討したいと思います。

会長

そうしますと、特にないようでしたら、計画についての質問はこれで終了します。

貴重なご意見をいただきました。もう一度審議会を開催できればいいですが、そういう余裕がありませんので、本日頂戴したご意見を第 4 期島根県消費者基本計画の最終案に反映できるところは文言等も含めて是非反映したいと思います。その反映するために、会長職務代理の大野委員と私にお預けいただければと思いますが、よろしいですか。

ありがとうございます。

それでは、2 番目の議題です。島根県消費者センター条例の一部改正案についてご説明をお願いします。

3 その他

島根県消費者センター条例の一部改正案について

河原

それでは、私の方から島根県消費者センター条例の一部改正案について説明します。

資料 5 です。

まず、改正の趣旨ですが、平成 26 年度の 6 月に消費者安全法が改正され、消費者センターの組織、運営に関する事項 5 項目については各自治体の条例に盛り込むこととされました。つきましては、この度島根県消費者センター条例に必要な事項を盛り込むということで条例を改正することになっています。

なお、この条例改正案は来る 2 月県議会に上程する予定にしていまして、現時点の状況

ということで本日は説明させていただきます。

次に、現行の島根県消費者センター条例についてです。この条例ができたのは、昭和 46 年 3 月で、昭和 46 年度に県の消費者センターが開設されています。これまでに一部改正ということで、消費者庁ができた平成 21 年に新たに消費者安全法ができましたが、その中に消費者センターを位置づけなさいと規定され、それを受けて県の消費者センター条例を一部改正しています。

次に改正案の概要です。2 枚目に条例の改正案をつけていますが、赤字で書いたところがこの度新たに規定することで、1 枚目の改正案の概要と併せてご覧いただければと思います。

まず、(1)と(2)については、センターの組織について規定したものです。知事は、消費者センターと設置したときは、遅滞なくセンターの名称、住所、消費生活相談の事務を行う時間を告示しなければならないこと。もう一つはセンターに、センターの長その他必要な職員を置くこと。これを条例に記載することになっています。

それから、(3)と(4)は、消費生活相談員の資格のことを書いています。(3)は、センターに消費生活相談員資格試験合格者、これは来年度から始まる新たな試験です。これに合格した者、またはこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると知事が認める者を相談員として置くこと。知事は(3)の規定により置くこととした相談員については、合格者とするよう努めるものとするということです。

最後に(5)として、センターにいろいろ情報が入りますので、この安全管理について決めるものです。知事は消費生活相談等の事務により得られた情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。

以上 5 項目を新たに条例に盛り込むということでこの度改正案をつくったものです。

なお、施行の期日ですが、消費者安全法の施行日に併せて、平成 28 年の 4 月 1 日にしています。

以上、現時点の状況をお話しました。

会長

島根県消費者センター条例の一部改正案についてご説明でした。何かご質問等はありませんか。

では、よろしいということですね。ありがとうございました。

それではこれで審議会を終わりますが、皆様のご協力で貴重なご意見をたくさんいただきました。

第 4 期の島根県消費者基本計画案についても検討を終えます。委員の皆様方にはご多忙の中お出かけいただき、貴重なご意見をいただきました。日本の消費者教育をリードするようない案ができつつあるのではないかと思います。今後ともよろしくお願いします。ありがとうございました。

4 閉会

石井

皆様には本当に熱心にご審議いただきありがとうございました。
閉会にあたり、新田部長からあいさつをします。

新田

一言お礼のごあいさつを申し上げます。

委員の皆様には、消費生活審議会におきまして、第4期の消費者基本計画の策定に向けて、熱心にご審議をいただき、本日最終答申に向けた道筋をつけていただきました。まことにありがとうございます。

本日いただいたご意見、いずれも大変重要な内容だったと思っています。正確な内容にすること、正確に伝わる表現にすること、あるいは意見をいただいた方の思いに沿った加筆がもう一步できないかといった視点を持ちながら、事務局としてもさらによい計画になる工夫をもう一步やっていきたいと思っています。

多々納会長様、大野会長職務代理様には答申に向けた調整についてお力をいただきますようよろしくお願いいたします。

さて、県では島根県全体の中長期的な展望を示す戦略的なプラン、島根総合発展計画の第3期の実施計画を別途策定中です。この計画の中でも、豊かな県民生活を実現する上で、安全・安心な県民生活を確保することが極めて重要であるという考え方に基づいて、消費者対策の推進とか、食の安全とか、治安対策といった取り組みを重点的に進める方向で計画自体の検討を進めているところです。

委員の皆様にご審議いただいた第4期の消費者基本計画は、島根県が重点的に取り組んでいく分野について具体の方向性をしっかりと示して、広く県民の皆様のご理解と共感の元で、共に協力して取り組んでいただけるような計画になるものと考えています。この計画は年度末を目途にしていますが、県として確定すると、この内容を県内の市町村、県民の皆様にも広くお知らせし、県民の皆様が安心して生活できる住みよい島根づくりにしっかりと取り組んでいく所存です。

来年度についてはまだしっかりと計画を立てたわけではありませんが、おそらく7月ごろに1回目の審議会を開催して、新しい計画に基づく取り組みなどについて説明させていただくことになると考えています。委員の皆様方には引き続き本県の消費者行政の推進に格別のご指導いただきますようお願い申し上げます。お礼のあいさつとします。ありがとうございました。

石井

それでは以上で平成27年度第3回島根県消費生活審議会を閉会します。大変ありがとうございました

ございました。