

平成25年度第1回山形県消費生活審議会・第1回消費者教育推進協議会

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成25年9月13日（金） 13:00～15:00
- 2 開催場所 県庁701会議室
- 3 出席者
委員：小笠原奈菜、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、山口歌子、佐々木勝敏、棚井裕一、早坂民奈、松岡由美子、小林絹井、鈴木正和、高橋壽子、丸森典子 以上13名
事務局：加藤危機管理監、小島くらし安心課長 他

〔次第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
 - 消費生活審議会
 - (1) 報告
 - ① 消費者行政に係る国の動きについて
 - ② 山形県の消費者行政について
 - (2) 協議
 - ① 山形県消費者教育推進計画の策定について
 - ② 山形県消費者教育推進協議会の設置について
 - (3) その他
 - 消費者教育推進協議会
 - (1) 山形県消費者教育推進計画の骨子案について
 - (2) 山形県消費者教育推進計画策定のスケジュールについて
- 4 閉会

〔議事録〕

- 3 議事
 - 消費生活審議会
 - (1) 報告

- ① 消費者行政に係る国の動きについて
- ② 山形県の消費者行政について

－事務局説明－

（委員） 資料に消費生活サポーターについてありますが、私もそのサポーターです。自分でもどうしたらいいのかと思いながら進めています。

（事務局） 現在消費生活サポーターは60名に登録いただいております、行政だけでは隔々まで届かないことからサポーターというボランティアをお願いしています。例えば地域の小さな会合などで自分の知識を活かしていただいて、消費生活に関する問題あるいは消費者教育も含めて、啓発活動などをお願いしている事業です。具体的には、年2回の研修会への参加をお願いしております。また、できるだけ情報提供はまめにしなければならぬということ而努力しているところです。様々

な新しい手口、悪質商法の手口、最近流行の消費者問題のお知らせなどを活用して、できる範囲の消費者啓発に努めていただきたいという事業です。

今年度の研修会では、サポーターそれぞれの活動を紹介した啓発事例集をお配りしました。こちらで情報収集していただいて、秋以降にリーダー研修会を行いますので、その際にまた情報等お聞きして、より活動的なサポーターの仕組みを考えていきたいと考えております。

(議長) 秋のリーダー研修会の際に、ある程度サポーターの皆様こういう形で活動していただきたいといったお願いも考えているのでしょうか。

(事務局) 活動内容が各人で異なりますので、それぞれレベルアップしていただければと考えております。お話を伺い、リーダー研修会につなげたいと考えております。

(委員) 私もサポーターですが、年に2回総合支庁で研修に参加しています。研修は良いのですが、地元に戻っても実際に発表する場がありません。消費生活センターで出前講座をしているので、地区のサポーターに一声掛けていただいて、出前講座などを行っているからぜひ参加してみてくださいといった、もう一步前に進んだ形があっても良いのではないのでしょうか。

自主的にお願いしますと言われても、私たちはどこに自主的に進めばいいのか、道が分からないのです。その道付けをしてくださるのが行政ではないのでしょうか。活発な活動を行っている事例を紹介されてもすぐ行動するのは難しく、消費者の会合などがあるので一緒に参加しませんかという案内でもあれば、道付けとなりサポーターも動きやすいのではないかと思います。

(事務局) サポーターの皆さんがこれだけおられて、例えば講座の講師などに対応しているということは、一部PRしていますけれども、それが有効に働いていないということになるかと思えます。効果的に活躍の場が広がるようPRできればと思いますので、検討させていただきます。

(議長) サポーター制度自体は大変良い制度だと思いますので、ぜひ、有効に機能するようにご検討いただければと思いますので、よろしく願いいたします。

(委員) 山形県消費者教育推進計画の策定に関して、この消費生活サポーターをなんらかの位置づけをするとか、制度上うまく活用していくような予定はありますか。

(事務局) 計画案の中で、様々な主体が連携して消費者教育を進めていくことになっております。具体的なことはこれから検討していくこととなりますが、ボランティア、NPO、消費者団体など、消費者問題について活動されている人が実施主体になりますので、当然計画にも入ってまいります。

(委員) 私も消費生活サポーターです。次回の研修の希望ですが、法律的なことではなく、私たちサポーターがどのような講座を企画して、どういう時間をどう使って、どういう人を対象にすればよいのかということについて、具体的な研修をしていただきたい。

もう1点、平成24年度山形県消費者行政活性化事業(市町村)事業項目ごとの事業費一覧がでていますが、これは国からの配当というか、県にきた配当の現在の予算なののでしょうか。

(事務局) 財源はすべて国の交付金です。県でとりまとめて各市町村に交付したということです。

(委員) 各市町村がそれをどう使うかというのは市町村の裁量になると思いますが、金額も含めてかなり偏りがあるように見えます。おしなべてサービスが提供できるような配分はないのでしょうか。今後検討いただければと思います。

(事務局) 当初21年度から3年間という国の交付で、それが1年1年と延びて今年度まで続いています。来年度についてもまだ決まっていません。配分については、各市町村に対して大枠で金額を提示して、希望の金額を確認しています。どこまでやるかは市町村の考え次第になります。市町村によっては大々的にやるところ、センターを立ち上げるために使ったところなどがあります。来年度交付金が継続すれば、また情報提供をしていきたいと思います。

(委員) 消費生活相談の件数が減少傾向ですけれども、今後分析する予定はあるのでしょうか。なぜかといいますと、これまではトラブルにあっても相談しないで泣き寝入りしてしまう人が多いので、啓発活動をして、相談をしてもらうようにしようという方向性だったと思います。そういう面から考えますと、減少したというのは、もしかしたら、相談する方の割合が単に減って、啓発活動がうまくいっていなかったという結果にも結びつきますので、減少したのは啓発の効果だと短絡的に結びつけるのは難しいのかなと思います。

(事務局) 23年度に県民アンケートをとっておりまして、「なんらかの被害を受けそうになったり、トラブルに巻き込まれた経験がありますか」という設問では、3割の方が「自分あるいは周りの人であった」というような回答であり、その方々の中でどこにも相談しなかった方が4分の1もいらっしゃるといえるのは大きな問題とっております。それについて、「どうして相談しなかったのか」というと、「自分が悪かったんじゃないかと思っている」あるいは、「相談する場所を知らない」という方もいました。消費生活センターの知名度ですが、70%くらいの方が知っているという回答でしたが、名前だけ知っていて、何をしてくれるところか知らないという結果だと見えています。今おっしゃられたように、啓発活動をして消費生活センターでこういうことをやっていますよということをもっとPRすることに力を入れたのが、21年度以降です。それによって、先程の山形市ではラッピングバスに電話番号を大きく載せたような啓発活動もしています。実は山形市の消費生活センターでは相談が100件くらい増えました。

一方で啓発活動をたくさんすれば自分で解決できる人も増えるので相談が減ってくるというのもひとつあり、それから様々な新しい事例が増えてくるのもあり、減っている原因をどうやって分析するのかということも含めてなかなか難しい問題です。ただ国全体で相談件数は減っています。各市町村など身近なセンターが増えているにもかかわらず、国全体として減っているということの分析は、おそらく国民生活センターなどもこれから詳しく分析していくと思いますが、直ちに啓発が足りないという捉え方ではありません。

(委員) 平成15年くらいから、不当請求や架空請求のハガキが全国的に頻発に起こって、通常の国全体の相談件数が倍以上になった時期がありました。そこから見れば、今はどんどん減ってきているのではないかという気がします。

(議長) 被害があると、それに対して啓発や被害対策を講じて被害が減ってくるのですが、また新たな手口の被害が出てくるイタチごっこの繰り返しというところもあって、被害の数というのは社会情勢によっても増減します。なかなか分析は難しいというのもあります。

先程23年度のアンケート結果の話がありましたが、それは定期的に今後もされるんですか。

(事務局) 今年度もアンケート調査を同じような質問で行っています。11月頃に結果が公表されることになっています。次回の審議会では結果をお知らせできるかと思います。

(議長) アンケートの対象者はどういう方なんでしょうか。

(事務局) 県民アンケートですので、無作為で各世代に2,000人くらいです。県で毎年行っている県政アンケートで、23年度消費生活関係の質問を採用してもらいましたが、25年度も採

用してもらいました。

(委員) 相談体制の充実のところ、20年度まで最上地域にはセンターは全然なく、平成21年に最上総合支庁に消費生活センターができ、その後、新庄市にもでき、ここ3年で最上にも相談体制ができたわけですけども、3年前と比較して、現在の状況はどうでしょうか。

最上地域でも、県と市町村との連携がどのようになって、相談窓口の周知を図ってきているのか、もし分かれば教えていただきたい。

また、先ほどの事業費ですけれども、ゼロの市町村もあり、県のほうでも働きかけはなされたのだと思いますが、相談体制と重ねて、市町村はどういう意識をもっていらっしゃるのか、もし分かれば教えていただきたいと思います。

(事務局) 先程の県政アンケートで、各ブロック毎のデータも出てきますので、詳細については、公表されましたらまとめます。

24年度消費者行政活性化事業費ゼロの市町村については、22、23年度は活用しております。これは国からの基金活用の話ですので、市町村自らの予算で何かやっていることもあるかもしれませんが。いずれにしても相談窓口は設けていただいています。

(委員) この基金に要求はなかったということですね。

(事務局) そうです。基金は活用してないということです。

(委員) 国の基本方針に、コーディネーターの育成・活用とありますが、このコーディネーターというのは山形県ではだれになるのか。

(事務局) 基本方針の中では、消費生活相談員、地域の民生委員、社会教育主事のような方ということで想定されておりますが、具体的な検討はこれからになります。

(2) 協議

- ① 山形県消費者教育推進計画の策定について
- ② 山形県消費者教育推進協議会の設置について

—事務局説明—

⇒計画策定、協議会の設置について、ともに了承された

(委員) 質問でも意見でもなく感想ですが、消費者市民社会という言葉がありますが、なかなかイメージとしてつかめない。国の法律ですからそういう言葉なのだと思います。学校でも消費者市民社会というイメージがわくような、何かいい言葉を県で考えてくれないかなと思います。

事業者でも個人に戻れば消費者です。その方たちが主役になるような社会なのだろうとは思いますが、それにしてもなかなかイメージとしてつかみにくい言葉だと思います。何か考えようと書かれても、ちょっと大変です。

(事務局) 消費者市民社会ですが、そもそも自立して自分で判断できる賢い消費者になろうということに加えて、単に物を買うとか、買わないとか、個人が決めるだけでなく、その商品を買うことが、その事業者や市場にどう影響を及ぼすのかということを考えながら物を買いたいという新しい概念です。例えば、自分がこれを買うことがどう市場に影響するかということまで見越して買いたいということなんです。

また、消費者トラブルに巻き込まれた時に、消費生活センターに相談する行動がトラブルの救済に結びつくこと、単に自分のトラブルを解決するだけではなく、社会全体でトラブルの原因を排除していこうという流れにもなっていくということになります。物を売買することがどういう社会に繋がっていくか、トラブルを皆で共有することによってトラブルを減らしていこう、そういうことが消費者市民社会という概念になります。

(委員) 日弁連からも消費者教育推進法と消費者市民生活というパンフレットを出しております、消費者市民社会とはどういう社会かというようなことがいろいろ載っています。噛み砕いて言うと、例えばの話ですが、これを買うと山形県の経済にこう影響するとか、リサイクル製品を使えばこうなるとか、ただ買って消費するのではなくて、これを使うことが社会的にも影響力を及ぼす。また、問題が起きたときに苦情を入れることによって、社会が変わっていく。そういうことを意識するという事です。日弁連のHPに載っておりますので、参考にさせていただければと思います。

(議長) 消費者市民社会とは非常に抽象的で分かりにくいですが、そういう社会を目指して消費者教育なり、消費者活動を行っていく。被害を受けた被害者個人だけではなく、主体的に活動するという事を学んで消費者教育を進めていくということで、よろしくをお願いします。

○消費者教育推進協議会

(1) 山形県消費者教育推進計画の骨子案について

—事務局説明—

(委員) 推進計画、基本的な考え方は同じだと思います。それを踏まえて基本計画が策定されていると思います。消費者基本計画推進状況一覧ですが、平成28年度の目標数値が平成24年度と同じ数値があります。なんでもかんでも増やせというわけではないですが、目標数値の根拠がありましたら教えてください。

(事務局) この一覧の中には、様々なスタイルのものがあり、例えば、食の安全に関する意見交換の推進の参加人数500人というのは、毎年毎年500人には最低参加していただいて、意見交換を行うというもので、毎年積み上げることによって様々な人に伝わっていくのではないかと思います。また、違反食品の流通防止では、苦情件数を数値目標としており、最終目標が90件になっております。これはこれぐらい少なくしていきたいということで、年々減らしていく数字です。毎年一定のレベルを保つものと、最終年度に向けて減らしていく、あるいは増やしていくという2つの種類のものがあります。こちらについては、それぞれの所管課で、5年間で達成可能な数字を考えながら、理想的な目標というところを何年後におくかを考えて数字をもってきておりますので、平成24年度で最終目標をクリアしているものは結構あります。今年度は審議会を複数回開かせていただきますので、その中で目標を変えるべきじゃないかというご意見があればお聞きしたいと思います。

(委員) 県として消費者教育推進計画を作りますが、市町村でも作るということはあるのでしょうか。

(事務局) 計画は県でも市町村でも作った方がいいという努力義務になっておりますが、市町村の状況はまだ把握しておりません。大きな市ですと作る可能性は高いかもしれませんが、小さい町ですとなかなか消費者問題についてひとまとめで論じられる部分が少ないので、難しいかもしれません。ただ大きい市で消費生活センターがあって、一定の相談量もあってというところであれば、

努力義務ですので、作っていただいた方がいいというスタンスです。

(委員) 県という一つの大きな網ではなく、もう少し細かな網にしていかないと進まないのではという気がします。

(事務局) 場合によっては、県内4ブロックの地域ごとに進めるものもあるかと思います。県行政そのものが、県庁の他に、総合支庁が村山、最上、置賜、庄内と4ブロックで県行政を推進しております。その中でも県一本でやるべきこと、あるいは地域毎にやった方が効率的、効果的であるということがあります。

(委員) 私が所属している消費生活アドバイザー協会でも毎年高校に行って、1校ですけど啓発をやってきており、全国の協会としても推進するという方針が出ております。我々も方針を決めていて、消費者団体とうまくタイアップしながら消費者教育を進めていかないと考えています。県だけで大きな網をバツとかけてもなかなか進まないのではないかとこの気はします。

(議長) そういった消費者団体等との連携について、何か計画はおありでしょうか。

(事務局) 消費者団体等との連携は計画策定上不可欠ですので参考にさせていただいて、今後検討していきます。

(委員) 消費者ですと県民全員が該当することなので、やはり地域ごとの計画について検討する必要があるのではないかと思います。

(事務局) 先程、市町村にも消費生活センターがあり、県にもあるとお話しましたが、法律の中では、県は広域的な消費者問題、市区町村の区域を越えて解決しなければならない問題を処理するような目的になっています。実際には身近なところで受けるものですから、県で受けたものと市町村で受けたものは、今のところ区別がない状態です。役割分担をどうやっていくかというのは、これからの課題です。計画策定については、県は一本のほうがいいのではないかとこのところの考えです。

(委員) 国の方針の中に、消費生活センターを消費者教育の拠点化と位置付けているようですが、山形県も当然として県の消費生活センターを消費者教育の拠点として考えていく方向でしょうか。

(事務局) 結論は出していませんが、実態としてはおっしゃる通りだと思います。

県消費生活センターには8人の相談員がおりますし、消費者行政に携わる機会も他の市町村に比べれば、かなり多くなっておりますので、人員的にも組織的にもそうしていく必要があるとは思いますが。

(委員) 学校の現場にいたものですから消費者教育についてもいろいろ感じるがあります。

ある県で、経営破たんして破産してしまっている企業があるところでは、金融教育といいますか、消費者教育も緊急課題だということで中心にしているという話も聞きますが、山形県の場合どうかというのは詳しくはわかりません。

学校はそれよりももっと緊急の課題といいますか、抱えている現場の課題が多過ぎて、例えば学力の問題、生徒指導、不登校、いじめを含めたそういった課題がやはり目の前にあるものですから、消費者教育というものに、なかなか浸透できないと思います。

教育課程の中にはありましたけれども、たとえば5・6年生の家庭科教育の中に、お金の使い道、賢い使い方という単元がありまして、年間家庭科も50時間から65時間しかない中で、何時間か

使って授業はしています。ですから、やっているということにはなるのですが、それに特化したり、特に大事ということになかなかなりにくい。授業で扱ってはいるけれども、子供たちがよく理解しているのかなというところでは。

その時に、出前授業であれ、専門家の方をお呼びすると、子供たちはパッと表情がまた変わって、担任の先生との授業では得られないような効果もあります。講師を依頼すれば派遣して下さるといふパンフレットも配っていただいているんでしょうけれど、学校には毎日いろんなパンフレットがきますので、実際見過ごしてしまうことが多いんです。何かの形でアピールしていただき、せつかくの計画ですから浸透できるようにと思います。

来年4月から消費税がアップするというのを契機に学校の方でも何かしら、子供たちに考えてみようというような話があるのかなと思っています。教員研修等で取り上げてくれればと思いますが、それにはやはり情報提供をお願いしたいと思います。

校長会の方に話が下りてくるとパッと学校に広まります。市教委を通さなければならぬと思いますが、消費生活センターから校長会に伝わるようにすれば良いと思います。

(事務局) 骨子の中で教員研修会等へ講師の派遣をあげていますが、先日、県教育センターの担当指導主事の方とも話しました。教員研修がたくさんある中でそういった校長先生の研修もあるとお聞きしました。また、消費関係が得意な先生がいらっしゃれば、まずそれを学校で取り上げていただくということも可能でしょうし、県教委だけでなく、市の教育委員会でも、任意のものも含めて様々な研修があるようですので、情報を提供し、得意な先生からどんどんやっていただき、モデル的にあげていただくということもあると思います。教育サイドと話をしながら進めていきたいと考えております。

(委員) 今、どの学校でもということではないのですが、出前授業として企業の方に来ていただき、環境であるとか、電力会社の方からの話、それからメーカーさんから製品のできるまでの話とか様々あり、積極的に取り入れている学校も多いということです。また、税金の使い方などは、かなりの学校で実施しておりますので、消費者教育を進めていくということは、市民になるため、賢い消費者になるための教育の本当に大事なところだなと思います。よろしくお願いします。

(事務局) もちろんこちらでも出前講座を積極的にやっていますが、学校への実績がまだまだ少ないので、例えばホームルームの10分でも授業の1時間でも対応できるようにこちらで準備したいと思ったり、あるいは行政だけでは手が回らない場合は、先程ご提案のあったサポーターの方のご協力や、様々な主体の方がいらっしゃいますので、例えばこの話題であれば消費者行政団体の方がいいとか、事業者の方がいいなどあると思いますので、そういったことも踏まえて考えたいと思います。また、計画に関わらず、ご要望があればこちらではいつでも対応する準備があります。

(委員) 先程申し上げたように、サポーターでありながら、教育する立場としては、何のノウハウもないし知識もありません。より感じたのは、サポーターとしての無力さ、何のノウハウもない、DVDとかいろいろなものがあることは教えていただいたのですが、どういうふうを活用したら良いのか分からない。サポーターの方たちが県や市町村で実施している出前講座に、オブザーバーとして参加していただきたいというような案内をいただければ、私たちサポーターも参加させていただいて、勉強したいと思いますのでよろしくお願いします。

(事務局) 出前講座が身近で開催される場合は早い段階でお知らせできればと思います。傍聴なり、参加なり、もしくは実際に話していただくということもできればと思います。

(委員) 骨子案の先程の話の続きですが、消費者団体や事業者団体と連携ということで明記されていますけれども、今までもやはり消費者啓発教育というのは、縦の流れでは一生懸命やってきた

と思いますが、なかなか横の連携が取れていなかったと思います。行政の中でも、消費者行政とか、教育行政とか福祉衛生部局とか、その中の連携が取れないと進めることが難しいと思います。その連携のところもご検討いただき、明記したほうが良ければ明記していただくということでご検討いただければと思います。

(事務局) 確かに、本県の場合、例えば、県庁内の連絡会議ということで各部局集まっていたいて話をする機会はあるのですが、実際に先程の資料にあるような消費者団体、事業者団体、福祉関係の人とが一堂に会して、情報共有したり議論したりという場はないと思います。

横の連携を取るような、特に高齢者相手だとすごく分かりやすいと思いますが、見守りということで、買い物の足とか医療とか、こうした消費者問題、交通安全とかいろんな分野の人が集まらないと話ができないわけですので、そうした横の連携は必要であるということは痛切に感じているところです。どういう形でできるかは分かりませんが、この中でも議論していただければありがたいと思います。

(委員) 県の方にはお願いですが、市町村で消費者団体のない市町村もあります。そういうところに作っていただけないか、ちょっとしたプッシュはできないのでしょうか。婦人会の中の消費者団体で、婦会がなくなると消費者団体もなくなってしまうケースがたくさんあります。せっかく消費者庁という立派な庁ができていのに、婦人会でなくても構わないので、一つの母体でなくても、商工会でも良いですし、市町村の方に消費者団体が作れないものかなと打診くらいはしていただけたら良いのではと思います。そういうことは県としては言えないでしょうか。

(事務局) 様々な団体、様々なスタイル、様々な組織があると思いますが、例えば県がどこまで関与できるのかというのは、少し勉強させていただきたいと思います。

(委員) 消費者団体が少ないので厳しいんです。設立が大変なんです。どこの市町村でも問題は起こり得るし、どこに相談に行くかわからないという地域があるんじゃないかと思います。私は、消費生活で困ったときは総合支庁に相談に行ってねと話しています。村なり町なりにいて、どこに相談していいかも分からない人たちもいるんじゃないかと思うので、それを教えるのがサポーターなり、消費者団体の役目かなと思っています。その団体がないと基本的に計画を作られても教える場所がない、教える相手、聞く相手も誰に言ってもいいかわからないというのがあります。団体を作れなくとも、役場の担当の方たちがポスターを作るなどして、大々的にやっているところなら良いのですが、そうでないところもあるので、せっかくこういう計画ができるのならば、皆さんに消費者団体を作っていただければと思います。

(1) 山形県消費者教育推進計画策定のスケジュールについて

—事務局説明—

(議長) 質問等ございませんでしょうか。なければこれで協議を終了したいと思います。

(以上)