

平成 23 年度消費生活審議会（第 1 回）

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成 23 年 5 月 30 日（月） 13：30～15：10
- 2 開催場所 県庁 1002 会議室
- 3 出席者
委員：國方敬司、コーエンズ久美子、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、大友廣和、黒井弘子、
佐藤弘一郎、佐藤むつ子、松岡由美子、齋藤俊子、佐藤賢治、高橋すみ子、高橋壽子、
玉井守 以上 15 名
事務局：佐藤生活環境部長、佐々木危機管理・くらし安心局長、広谷くらし安心課長 他

〔次 第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
 - (1) 正副会長の選出について
 - (2) 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について
 - (3) 消費者行政に係る国の動きについて
 - (4) 消費生活相談の受付状況について
 - (5) 県内の消費者行政の充実について
 - (6) 山形県消費者基本計画の取組事項の実施状況について
 - (7) 新山形県消費者基本計画の策定に係る諮問について
 - (8) 新山形県消費者基本計画の策定について
 - (9) 新山形県消費者基本計画策定スケジュールについて
- 4 その他
- 5 閉会

〔議事要旨〕 ◎：委員の発言 ○：事務局の説明等

3 議事

- (1) 正副会長の選出について
- (2) 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について

⇒選出結果についてはHP掲載の「審議会委員名簿」参照

- (3) 消費者行政に係る国の動きについて
- (4) 消費生活相談の受付状況について
- (5) 県内の消費者行政の充実について
- (6) 山形県消費者基本計画の取組事項の実施状況について

—事務局説明—

- ◎ 山形県の消費者基本計画の対象期間は何年度から何年度までですか。
- 現計画の対象期間は、19年度から5か年になっておりまして、23年度が最終年度になっています。
- ◎ 国の基本計画の対象期間とは違うのですね。
- 国の基本計画の対象期間とはリンクはしておりません。
- ◎ 国の施策が、国民・消費者中心になったことについては高く評価しています。消費者行政活性化基金を活用した事業が開始され、山形県においても十分に活用されて消費者行政が前進したと思っています。

今回、消費者委員会から出された建議について若干意見を述べたいと思います。

第1点は、国による支援策についてです。地方消費者行政活性化基金や、住民生活に光をそそぐ交付金については、期限付きという形になっています。その後の地方への財政支援が明記されなかったことについては、不十分な点だろうと思っております。この点は、県としても国に対して、財政措置をすべきだと、意見を上げていただきたい。

第2点は、相談ネットワークについてです。市町村においても相談窓口が充実してきております。その一方で、町や村では、相談員を置けない実態があると認識しています。そういった窓口にも職員を配置して、相談ネットワークを作るということについて検討していただきたい。

また、全市町村に窓口はありますが、窓口の名前が環境防災課であったり町民税務課であったりしてどうもよくわからないと思っております。山形県として統一的な窓口の名称を考えて、ここに相談すればいいんだなとわかるようにしていただきたい。それが認知度を高めるためのひとつの方策になるのではないかと考えております。

第3点は、消費生活相談員の待遇改善についてです。山形県では雇い止めをしておらず、これは全国的にも誇れるところだと思っております。ただ、そうは言っても、専門性の向上と待遇改善については引き続き努力が求められていると思っております。そういう意味では、消費生活相談員に対して、新たな制度の整備ということが重要なと思います。全国に先駆けてそのような制度を作っていただければと要望いたします。以上3点を要望します。

- ◎ (議長) ただいま県から国への財政措置の要望について、そして相談窓口のネットワークの中で、消費生活相談窓口であるということがわかる形にしてほしいということ、それから相談員の処遇についてもより御配慮いただきたいという要望だったと思いますが、これについてはどうでしょうか。
- 1点目の国への支援継続の働きかけについては、昨年度、知事が「国の施策等に対する提案」の中で行っておりますし、国の議論を踏まえながら今年度も引き続き提案をしていきたいと考えています。

2点目の相談ネットワークについては、それぞれの市町村の事情もありますが、我々も力を入れたいと考えております。専門性が求められる困難な相談が寄せられた場合に、昨年度整備した最上・置賜の消費生活センターも含め、県のセンターが中核となってネットワークを作って対応していきたいと考えています。3点目の相談員の待遇改善については、おっし

やるとおりで努力したいと思っております。

- 2点目で窓口の名称の件がありましたが、県の場合は全部「消費生活センター」に統一いたしました。昨年度ある市町村から、「消費生活センター」ではなくて何々課という課を名称にしたいという話がありましたが、「消費生活センター」という名称を使ってくれという働きかけをしたという経緯もございます。県としては、「消費生活センター」という名称で広く県民の方に知っていただきたいと考えております。
- ◎（議長）市町村ではどこに窓口があって相談を受けるのかよくわからないということで、ひとつのやり方としては、よろず相談窓口として何でもそこで受けられるというのわかりやすいのではないかと考えております。市町村とも御相談いただければと思います。
- ◎ 消費者委員会の建議では、国の支援策に関して検証・評価が必要とされていますが、消費者行政活性化基金や住民生活に光をそそぐ交付金など、国の支援策に対する検証を県としてもすべきではないでしょうか。
- 特に委員会等を作って検証することは考えていませんが、この審議会に報告しながらやっていくことも、われわれとしては評価のひとつだと考えております。
- ◎ 今後も国の支援を求めていくからには、これまでの支援が本当に消費者のためになったのかどうかということを検証したうえでないとできないと思いますので、ぜひ御検討いただきたいと思います。
- ◎（議長）国から財政的な支援を求めるためにはそれが有効に活用されていると主張できるような根拠を示す必要があるという趣旨の御発言であったと思いますので、よろしくお願ひしたいと思っております。

(7) 新山形県消費者基本計画の策定に係る諮問について

⇒知事の諮問書を佐藤部長から國方会長に手交

(8) 新山形県消費者基本計画の策定について

(9) 新山形県消費者基本計画策定スケジュールについて

—事務局説明—

- ◎ 山形県と秋田県の人口当たりの相談件数が他県より少ないのはどうしてでしょうか。年配の方が恥ずかしくて相談できないとか、土地柄とか人柄とか文化とか様々なことがあるかと思っております。

高齢者に対する教育については、お呼びをする講座ではなく、もっと地域に入って行く出前講座が必要だと思っております。例えば、民生委員、社会福祉協議会、町内会長という方々が情報を持っていると思っておりますので、そういうところに入って行って、話を聞くことが必要だと思っております。

- 相談件数は、相談員数と正の相関関係があるという報告があります。そういうことも踏まえて、県でも窓口を整備したところですが、また、件数が少ないのは、やはり消費生活センターの認知度が決して高くないということもあると思っておりますので、相談窓口のPRもやっ

きたいと思っております。

出前講座については、消費生活草の根コーディネーターという事業を昨年度後半から実施しております。待っているだけではなくこちらから施設や学校や企業等をまわって、いわば御用聞きをやっています。その結果、出前講座は数十件だったのが、昨年度だけでもかなりの数、2倍以上に増えましたので、ニーズはあるんだろうと考えております。今年度は通年で実施することにしております。

- ◎ 出前講座に集まっていただけの方はいいのですが、その場に行かない人の方が多いのではないのでしょうか。行かない人の掘り起こしをしっかりとやっていただきたいと思います。
- ◎ 事業の財源は限られているので、どんな事業をして、どれぐらいの効果があつたのかという事は、新しい施策を行う際には非常に重要かと思っておりますので、県で評価をしていただきたいと思います。

相談内容が複雑化してきているということなので、それに対応する相談員の教育も引き続き重視して実施していただきたいと思います。教育の仕方について、例えば大学ではテレビ会議をしているので、そのようなシステムが使えるようなところがあるのであれば、限られた財源でより多くの方に聞いていただけるような機会につながるのではないかと考えています。

高齢者の相談が増加しているということですが、人口の年齢構成から山形県にとってはやはり高齢者支援というのが非常に大きな課題になっているので、重視していくべきだと思います。

食の安全・安心の確保については、これまでの表示の問題に加えて、放射線による影響について特に消費者が知りたいことだと思います。

環境についても、震災で状況が大きく変わっておりますので、これまでの3Rに加えて電力の問題も加えていただければと思います。

- 新計画案では、高齢者支援の推進については、「施策の柱」ではなく「基本的方向」に整理しておりますが、これはどういう施策の組み立て方がよりわかりやすいかということであつて、重視していないということでは決してなく、大変重要であると思っております。
- ◎ 消費者被害の防止・救済に関連しますが、催眠商法を高齢者の方々を集めてやっている業者がまだいます。この日には砂糖をあげるよ、次の日は人を連れて行くと割引だよ、というように勧誘し、最後には磁気の枕を売るというような状況がまだまだあるようです。この前も、岩盤浴の布団を売るということで業者が消費者を車に乗せて連れて行って体験させるということをやっていたので、なんとか阻止できないのかと警察にお願いしましたが、法的にはできないということでした。被害にあっている高齢者がいるので、何とかそういう業者に対して法執行ができないものかと思いますがいかがなものでしょうか。
- 催眠商法については、警察の方では直接捕まえるというのは難しいということだと思います。我々としてもそういった相談があるので、業者に直接連絡を取って、こういう相談がありましたので状況をお聞かせいただけませんかと呼んで指導したケースが昨年度2件ありました。すぐに法で対応するという事は難しいので、地域での啓発も大事だと考えておりま

す。

- ◎ 民生委員として高齢者をまわっていると、そういう事業者が今横行しているのがわかります。お年寄り一人だけの問題ではなく家庭の中でも話をしないとだめです。啓発も行ってありますが、法的な措置をしてもらえれば被害防止に効果があると思います。
- ◎ (議長) これは基本計画でも実効性のある措置を考えていくということになると思います。
- ◎ 出前講座に昨年から10数回講師として参加しています。受講する方々が民生委員や地域ボランティアの方々ですと大変熱心で反応がいいのですが、一人暮らしの高齢者の方への出前講座をした時のことが印象的でした。私が話したときは反応が悪かったのが、馴染みのボランティアさんの健康体操のコーナーに移った時に一転して元気になった。いつものなじみの人に関わってやってもらうというのは非常に大事だと思いました。
- ◎ 出前講座はとても良い事だと思いますが、出前講座で指導する方のスキルアップについてはどうなっているのでしょうか。消費者問題に関する高いレベルの知識が必要だと思いますが、教える側への教育というのはどうなっているのでしょうか。
- 新たに相談員になった方も市町村で増えておりますし、そういう方等を対象に、初級から中級までの養成講座を県が来週から3か月間実施いたします。

出前講座は、相談員と啓発員が行くものがまずあります。それから消費生活サポーターの方にもお願いするものもあります。消費生活草の根コーディネーターにも養成講座を受けてもらって、簡単な講座を持っていただき地域で出前講座を実施していくことができるように、ネットワーク作りをしていきたいと考えています。
- ◎ (議長) お年寄りと馴染みの方に消費生活の問題について理解していただいて、それを伝えていただくと高齢者の方にもわかりやすいということでした。そういう手法もお考えいただければという御意見だと思います。
- ◎ 具体的な中身についてはこれからだと思いますが、3つの柱の中で、1番目の消費者被害の防止・救済の中の「消費生活相談体制の充実」については、先ほどもありましたけれども、市町村における相談体制の充実ということと、国なり他の都道府県との連携という観点でも考えていただいて中身を充実させてほしいと思います。

Iの4には「高齢者支援の推進」がありますが、一方で若年層に被害が多いデジタルコンテンツに関する相談が依然として一番多いので、若年者の支援というところも、是非検討してほしいと思っております。

IIの2と3については、食品と食品以外をまとめていただいて、私としては3として、消費者と事業者の取引の適正化を入れていただけたらいいのではないのかなと思います。

IIIの2の「消費者団体の活動促進・連携」については、できれば「活動支援・連携」ということにしたほうが全体としてフィットするのだらうと思います。

施策の柱の順番ですが、IIの「安全・安心な商品・サービスの確保」が得られれば、消費者被害は生じないので、これを1番最初にもってくるべきでないかと思っております。2番目は、安全・安心ではない商品・サービスがあっても消費者がそれを選ばなければ消費者被害がおきないので、IIIの「自ら考え行動する消費者の育成」を2番目に持ってきてはどうで

しょうか。3番目に、消費者被害が生じた場合の行政の救済ということでIを持ってきては
いかがでしょうか。

- ◎（議長）ただいまの提案については御検討いただくということでお願いしたいと思います。
- ◎ 催眠商法の話がありました。市町村の方が情報はあると思うのですが、業者の指導は市町村だけでは難しいので、市町村と県が連携して実効性のある対応をしていただければと思います。
- ◎（議長）他に御意見等があれば、県事務局に直接お願いします。

新たな消費者基本計画については委員の皆さんから貴重な御意見をいただきました。それを踏まえまして審議会としても今後引き続き検討を進めるということにしていきたいと思いますが、今日の審議内容を踏まえて事務局で原案を作成していただくということでよろしいでしょうか（異議なし）。では、原案の作成についてよろしくをお願いします。

（以上）