

第 59 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

○日 時：平成 30 年 11 月 5 日（月）10:00～12:00

○場 所：滋賀県大津合同庁舎 7 階 7-A 会議室

1 出席委員（五十音順、敬称略）

東委員、有村委員、磯田委員、市村委員、岡田委員、香田委員、瀬領委員、寺井委員、林委員、吉田委員、若林委員、和合委員

2 議 題

- （1）会長、副会長の選出について
- （2）滋賀県の消費者行政の概要について
- （3）滋賀県の消費者施策の実施状況について
- （4）最近の消費生活相談状況について

3 議 事

- ◎ 開会
- ◎ 県民生活部長あいさつ
- ◎ 委員自己紹介および事務局の紹介

議題（1）会長、副会長の選出について

滋賀県消費生活条例施行規則第 2 条第 2 項の規定により、委員の互選によって、会長には東委員、副会長には瀬領委員が選出された。

議題（2）滋賀県の消費者行政の概要について

※資料 1、2 にもとづき事務局から説明

○東会長

議題 2 について、主に資料 1 では、県の消費者行政の特徴、相談業務や消費者教育、啓発、事業者指導についてのほか、消費者庁からの交付金で推進していることについて説明いただき、資料 2 では、消費者庁を中心とした全国的な動きについて説明いただいた。これらについて、質問や意見があればお願いしたい。

○寺井委員

見守りネットワークに関して、滋賀県全体の中でも地域それぞれ人口や場所等で変わってくるかと思うが、自分のところへ持ち帰った場合の取組方法が見えてきた気がした。住んでいる市において、福祉という面で（障害のある）子どもたちが学校を卒業し、作業所へ行ってからの休日の過ごし方が見直されている。私もボランティア活動に参加しているが、親の高齢化とともに子どもたちに目が行き届かなくなってきていて、休日に買い物にもなかなか一人では行けないという状況がある。それを地域で、まずこの 1 年は自分たちで何とか取り組んでいこうとしている中で、この見守りネットワークは第一

に取り入れられるのではないかと受け止めた。

○東会長

見守りネットワークを、ご自身の地域での取組と関連させてお考えいただいた。他に
ご質問やご意見があれば、後ほど時間を取りたい。

議題（3）滋賀県の消費者施策の実施状況について

※資料3に基づき事務局から説明

○東会長

平成28年からの5年間を対象にした「第3次滋賀県消費者基本計画」による取組の
今年ちょうど中間年となる。資料の4ページに、目指す姿と3つの基本方針が記載さ
れており、基本方針に基づく9つの重点施策について、ポイントとなる点を中心に説明
いただいた。また、資料3-4では、計画期間の今までの進捗状況の指標となるような
数字がまとめられている。委員の所属団体と一緒に取り組まれた内容もあるかと思う。
何かお気づきの点などあればお願いしたい。

○市村委員

9月に開催された消費生活フェスタで、消費者ネット・しがで勉強している健康食品
の利用状況について聞き取り調査を実施した。来場者に声を掛け、約100人に答えても
らい、54%の人が健康食品は利用していないという結果だった。ただ、利用している人
は幾つもの商品を利用している人が多かった。

普段は、出前講座や寸劇等、各地で啓発・発信する側だったが、消費者の声を直に聞
くというのは初めてで、実情がすごくよく分かった。啓発する側にも気付きが得られる
と思うので、発信だけでなく、フィードバックというか、消費者の声を吸い上げるとい
う取組にもぜひ取り組んでいただきたい。

○東会長

とても大事なご意見をいただいた。どうしても情報を消費者に“届ける”ことに注力
しがちだが、消費者が日ごろ考えていることや、消費生活に関する行動実態を伺うこと
で、新たな課題が見つかることもある。今後この審議会でも、そういったことについて
考えていければと思う。

○有村委員

自ら考える、ということで大変ありがたい。市村委員がおっしゃったご意見は、ごも
っともだなど思いながら拝聴した。

愛荘町では2万1000人の人口を抱え、2045年に向けても人口が減らず、若い世代が
増えている。成人年齢が18歳に引き下げられる中で、しっかりした消費者になってい
ただくため、また、高齢の方に安心いただけるようリテラシーを高めていく消費者教育
が大変大事である。

○瀬領委員

日本の官庁はいわゆる縦割り行政だが、消費者行政はそうではなく幅広い視点が必要で、啓発活動も幅広く連携して行うのが重要だと思う。そういう意味で、広く関係団体と関わっているのがよく分かり、いい方向に進んでいると思われる。

他方で、この部局が把握している情報を、どこまで他部局が共有しているか、他でも活用できるのではないかと思われる。計画期間の半分以上が過ぎ、今後、行っていくこととも関連するが、情報の共有、あるいは対応の共有も進めていけばどうかと思う。

例えば、見守り活動に関して、地域の特性に応じた見守りは非常にいいことだと思うが、実際に行っている立場からは、自分の地域以外では何をやっているか分からない。他で有用なやり方をできるだけ共有できないか。行政部局だけではなくて、地域間でも広げようという試みができたらいいと思う。

○東会長

いろいろな連携を広げていく中で、情報の共有という課題を指摘いただいた。

○事務局

見守りに関しては、年度当初に各市町担当者会議を実施した際、特に見守り協議会の取組を推進したいということで、モデル地域として先進的に取り組んでいる徳島県の状況を、消費者庁徳島オフィスの方から具体的に説明いただいたほか、全国的にも先進的な野洲市の取組を紹介した。

また、少しでも取り組めるところから取り組んでいただくということで、各市町の福祉部局で見守りの取組があるかどうか尋ね、もしあるのであれば、そこへまず情報提供することから始めてください、というようにお願いしている。消費者安全法に基づく協議会という形でなくても、何らかの見守り活動の中に、消費生活窓口も関わっていただきたいとして進めているところ。

○東会長

県が音頭を取りつつ、最終的には一番身近な市町でできるだけきめ細かな個別対応ができるようにすることが、全体としての仕組の中で大事。それぞれの団体や地域でできることについて協力いただければと思う。

○吉田委員

消費者トラブルの話をお聞きすると、協会等に入っていない、もしくは個人でやっている事業者をどうにかすることは実際には難しいので、県民の方、特に高齢者や若い人を中心に消費者教育を進めていくというのはいいと思う。

事業者にできることとしては、機会や場所の提供ができる。それと同時に、これから自社の従業員が高齢化して消費者被害に遭うのではないかという心配も出てくるので、従業員への消費者教育として、啓発資料を渡すことなど、できることがあれば是非教えていただきたい。

○磯田委員

食の安全・安心に関連して、従業員への教育のほか、保健所や食品衛生協会との関係で、自社の従業員が幼稚園へ手洗い励行の指導活動を行っている。協力できることはや

るという気持ちでいる。

議題（４）最近の消費生活相談状況について

※資料４にもとづき事務局から説明

○東会長

昨年度の消費生活相談状況について説明いただいた。架空請求はがきによる相談増加により、全体の相談件数は久しぶりに増加している。高齢者の相談件数は過去最高。お試しのつもりの定期購入による被害や、その他特徴的な相談についても説明いただいた。

○若林委員

相談を受けた後の対応についてのデータはあるか。例えば、架空請求はがき等で実際に支払われる前の相談であれば、相談と同時に解決すると思うが、その他の相談では、起こったことに対し、具体的にどう対応されたのか。解決に向けてあっせんした等、その後の対応状況が知りたい。

○事務局

架空請求については、国とも連携して、はがきの相手先に電話したりしている。その他のトラブルについてはケース・バイ・ケースで一概には言えないが、あっせん等に努めているところ。

○若林委員

特に具体的なデータは集計していないということか。被害の未然防止のための取組はされていると思うが、最終的にどう対応し、どう解決したかについてのデータはないのか。

○事務局

あっせん率のデータはある。最終的にあっせんした割合は、2017年10月1日から2018年3月31日までで9.08%。あっせんまで至らずとも、助言や関係団体への繋ぎ等を行い、お礼の電話や手紙をいただくこともあり、多くのケースで、消費者に喜んでいただいていると思う。

○東会長

相談した後の問題解決に至るプロセスについて、例えばあっせんで解決したのはどのくらいか、その他の方法ではどうか、そもそも解決しているのかどうか等、データの取り方が難しいかもしれないが、分かる資料などがあれば、今後、教えていただきたい。

○林委員

イベントを交え、いろいろ啓発されているのはありがたいが、他人ごとのように感じている人が結構多いように思う。相談件数は、県が年間約4千件、市町は約1万件となっているが、実際に相談された人の中で、被害に遭われた人はいるのか。それとも、相談された人は、被害には遭われていないのか。

○事務局

数字で申し上げるのは難しいが、例えば、架空請求はがきの場合は、はがきに書かれた連絡先に電話してしまった後に相談されるケースが多々ある。ある程度、被害を受けてから相談に来られるケースがほとんどで、中には犯罪被害に遭ってしまった人もいる。そういう場合は警察に繋いでいる状況。

○東会長

消費生活センターは、自身で解決することももちろんあるが、外の専門機関に繋ぐという役目も担っているので、どうなったら解決、という判断の難しさもあると思う。

ただ、消費者の立場から見れば、「相談してください」と言われても、相談して実際のぐらい解決できるのか、ということはかなり関心があると思われる。

○事務局

最近、情報商材に関する相談が多いが、この場合は被害金額がものすごく高額で、10万円、20万円、あるいは100万円を超えるケースもある。現金で支払われてしまった場合は、ほぼ被害回復は無理だが、クレジット払いのケースであれば、センターの相談員がクレジット会社等と交渉し、多くて一件あたり100万円ぐらいの金額を取り返したという実績もある。

○東会長

そのようなケース、実際に相談したらこう解決に繋がるということについても、消費者に見えるようにしてもらえるといい。

○香田委員

今日は、自ら考え行動する消費者になるための支援について興味深くお聞きし、いろいろな啓発活動をされていることが分かった。ただ、それらの啓発が、もともと興味のある人たちの中で回っている感じがする。

自分の活動を通じて啓発に協力したい、という方はたくさんいると思うので、そういう人をもっと上手に使われたらどうか。例えばマッチングシステムのような、県が直接啓発をするのではなく、発信ができる人たちのリストを県で作って、そのリストを見て、小規模な市町や自治会等が、うちへ来てちょっと勉強会をしてほしい、ということを経営に頼めるようなシステムを作ってもらえたら。(県がやるような)大きな会場だと、遠い地域からはなかなか参加しにくいと思う。

それに、身近な人の話を聞くのが一番入ってくると思うので、啓発を手伝いたいという思いがある人と、地域の情報が届きにくい人たちをつなぐマッチングシステムのようなものを県と一緒に作るようなことができればいいなと思った。

○事務局

今は例えば見守りの関係等では、啓発等の役を担ってもらうのはどうしても民生委員さん等に集中しているというのが実態。

○東会長

いいアイデアをいただいたので、またお願いしたい。

○岡田委員

消費者基本計画に基づいて、いろいろな分野での取組が進んできていることを心強く思った。特に、全ての市町で相談を受け止められるようになったことは大変いいと思う。

一方で、今、SDGsが言われている中で、「環境に配慮した消費者行動」の中にマイクロプラスチックによる汚染のことが全然入っていない。国の全省庁の食堂や庁舎内のコンビニエンスストアでは、プラスチックを今後は使わない、本格的に指針を決めていくという動きがある中で、県の計画にはそれらが漏れている。

エシカル消費についても、計画策定時には盛り込めなかったが実際には取り組んでいただいている。このプラスチック問題は避けて通れないと思うので、県庁の中でも、国と同様の取組をしているのか教えていただきたい。

琵琶湖は閉鎖水域なので、琵琶湖での汚染も海洋と同じように進行しているのではないかと、近年の漁獲高の減少にも関係しているのではと、消費者としてすごく心配している。そういう部分も次の計画にはぜひ盛り込んでいただきたい。

○事務局

環境面での取組については環境部局が担当しているが、例えば県でやっていることとして、県庁の生協売店では随分前から、レジ袋の配付をやめている。消費者行政部局が関わることとしては、エシカル消費を進める中で、食品ロスが出ないように買い物をしましょう、プラスチックごみが少なくなる買い物をしましょう、というアプローチをしていきたい。今の消費者基本計画の中の環境部分については、次の計画策定時には、「エシカル」の部分と合わせる形で改正することになると思う。

○寺井委員

仕事柄、コーディネーターというかたちでいろいろな所でお話をさせていただいている。(啓発用の) バッジやマグネット等について、こういうものは老人会等のイベントでも配布されているが、これらにどういう意味があって配布されているか分かりにくい。行政からの情報にはすごく大切なことが多いが、もらう側はただもらうだけになりがちで、いざ相談をしようと思っても、どこへ相談していいのかわからない消費者が多いと思う。今回を機に、どんどん自分なりの発信をしていきたい。

○和合委員

発信の仕方について。架空請求はがきやインターネット情報サービスのトラブルについては、結局行き着くところは「お金を払わないと裁判するぞ」ということ。それを消費者は怖がっていると思うが、裁判になると、きちんとした書面が送られてくる。

だから消費者へは、こんなペラペラの紙を信じなくていい、もし本当の裁判なら、ちゃんとしたものが送られて来るんだから、ということさえ知ってもらえれば、たとえ悪質業者が手を変え品を変えやろうが嘘だと分かる。そういう啓発の仕方もあると思う。

○東会長

今日は新しい委員との最初の審議会ということで、いろいろとご意見は尽きないが、この辺りとしたい。

(終了)