

第 56 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

○開催日時・場所

平成 28 年 3 月 22 日（火） 10:00～12:00

滋賀県大津合同庁舎 7 A 会議室

○出席委員（五十音順、敬称略）

東委員、磯田委員、市村委員、井上委員、岡野委員、瀬領委員、高嶋委員、貫名委員、藤下委員、森野委員、安田委員、山本委員、吉田委員（敬称略・五十音順）

1. 開会

あいさつ（総合政策部長）

前回の審議会で審議いただいた滋賀県消費者基本計画について、昨年 11 月 17 日に、会長から知事に答申を賜った。委員の皆様には、昨年度から 1 年以上にわたり、本計画改定について貴重なご意見を賜った。ここまでたどり着くことができたのも、ひとえに委員の皆さまの熱心なご議論のおかげと深く感謝申し上げます。

会長におかれては、毎回の審議会での活発な議論を受け、その都度論点を明確にしながら進行いただいた。また、審議会当日だけでなく、事務局との事前事後の調整まで、大変お世話になり、改めて深く感謝申し上げます。

いただいた答申に基づき、事務局で計画原案を作成し、県民政策コメントを実施したところ。本日はその結果と、その結果を踏まえた最終的な内容について報告させていただき、ご意見を賜りたい。本計画については今月中に知事の決裁を経て、正式に策定させていただきたいと考えている。

当然のことながら、計画は作って完成ではなく、作ってからが何より肝心であると心している。目指す姿として今回新たに掲げた「みんなでつくる 滋賀の消費者安全・安心社会」の実現を目指し、消費者団体や事業者等の皆さんと共に、実りあるものになるよう努力して参りたい。

2. 議題

・滋賀県消費者基本計画（第 3 次）原案に係る県民政策コメントの結果について【資料 1、2】

○事務局から、資料 1、2 により、滋賀県消費者基本計画（第 3 次）原案にかかる県民政策コメントの結果について説明

○会長：皆さんからご意見・ご質問をいただく前に、私から、この議題に関してコメントさせていただく。審議会としては、計画原案（答申）を出した時点で仕事は一応終わっているのですが、本日意見をいただいても、その意見により必ず計画が変更されるわけではない。ただ、審議会の職責の一つとして、県に対して様々な助言をいただくというのが、この議題についての趣旨である。

○委員：意見番号3、4、5について。大学等の設置主体と書かれているが、文科省が既に設置主体に対して消費者教育についての通知や指針的なものを出されているのではないか。その中で、県の役割がちょっと分かりにくい。情報提供等をするのは重要だと思うが、基本的には文科省が大学に対してこうやりなさい、というのが基本になって動いていくのが普通ではないか。質問者の意図が分かりにくいところもあるが、まずそれが一つ。

次に、大学を中心に回答されている印象があるが、大学では結構消費者教育が進んでいて、専修学校では進んでいない感じがあるので、専修学校を意識して書かれてもいいと思う。世論調査でもどちらかという、大学での消費者教育より高校までにやるべきという結果が出ているので、そこは意識された方がいいと思う。

○会長：質問の趣旨として、まず、大学に対しては文科省が既に様々な働きかけを行っているのではないかとということ。次に情報提供の対象として、専修学校がかなり抜けていたのではないかとと思われるので、その点はどうお考えかという2点。

情報提供については、実は文科省ではなく消費者庁がポータルサイトを作っていて、そこには全国の先進的な消費者教育の取組事例が1600件以上掲載されている。従って、県が集めるというより、国が集めているものを利用してもらう方が効率的だと思われる。

専修学校についてはいかがか。

○事務局：ご意見のとおり、事前の調査等では、大学等よりも小学生の頃からという意見が多く、また、この審議会でも同様の意見をいただいていたので、本計画では、特にスマートフォンを持ち始める年代に力を入れていくとしたところ。また、消費者教育推進法ができたときに、消費者庁と連携して文科省から大学へ通知も出ている。

さらに、消費者教育推進法では、地方自治体は大学生に対して直接消費者教育をやりなさい、とはされておらず、大学で消費者教育を担う教職員への研修機会の確保などをやることとされている。大学生への消費者教育は、やはり大学側が主体となってやっていくものとされているので、計画でもそのようなトーンにさせていただいた。

ただ、専修学校の大半は規模が小さいこともあり、情報が行き届いていないという現状があるので、専修学校へはより積極的に情報提供をしていかないといけないと思っている。

○委員：この県の考え方は、どこかで公表されるのか。

○事務局：県のホームページで公表する。

○委員：であれば、意見1への回答に「ホームページで公表している」とあるが、見ること自体は義務ではないので、こういう書き方はしない方がいい。「そういうことに取り組む」とする方が適切ではないかと思う。

事業者への指導を強化してほしい、という意見もあったが、経済活動に関して積極的に指導すると取引の自由を害することにもなるので、このような回答とするのは良いと思う。

○委員：パブコメに対する回答として「〇〇のところに書いてあります」という書き方は、比較的一般的だと思う。ただ、(コメントした人が)せっかく意見を言ったのに、ちゃんと見てないように言われてしまうのはいかがなものか、という懸念はよく分かるので、もう少し柔らかい表現ができればいい。

また「滋賀県消費者教育推進計画を早期に策定するとともに・・・」という意見に関して、今

回の計画では、この第3次計画全体が消費者教育推進計画にも位置付けられる、としているが、他の府県等では、消費者基本計画のある部分を切り取って「消費者教育推進計画」とする、というやり方が比較的多いように思う。そうしておけば、この計画が消費者教育推進計画でもあることがと分かりやすかったのではと思うので、見せ方として工夫できればいい。

○**会長**：見た人にパッと分かるアピールの方法は、確かに大事かもしれない。

○**委員**：間接的には全部関わるが、全部が消費者教育推進計画ではないので。

○**事務局**：基本方針の2つ目「『自ら考え行動する』消費者になるための支援」の部分が、消費者教育推進計画だとも言えるが、あらゆる施策を連携してやっていくとしている第5章部分や、計画の推進体制や進行管理に関する第6章についても、当然消費者教育にも関わる話。そのため、基本方針Ⅱの部分だけが消費者教育推進計画です、とは言い難く、本計画全体は消費者教育推進教育計画も兼ねる、というやや曖昧な言い方をしている。

○**委員**：いずれ、必要な部分を取り出して、独立でも扱えるようにすることを考えた方がいいという気がする。

○**事務局**：基本方針Ⅱの部分と、必要に応じて5章、6章部分を加える等。

○**委員**：それに加えて、現状と課題のところでも関係する部分を入れ込んでいくといい。今のままだと、この基本計画＝消費者教育推進計画と読めてしまう気がする。

○**会長**：全体の構造をどうするかは確かに難しい。消費者からすると、全体の消費者計画の中に、消費者教育がどのように位置付けられているのかを示すこともメリットはある。本来、完全に独立させるのには若干無理があるし、むしろ、今後の基本計画を考える上では、いろいろなところに消費者教育は絡んでくる。このままいくのであれば、そのように、もっと（全体に入れ込む）積極的なメリットを足していけば、意見に対する直接の回答になる気がする。他府県のように完全に分けて計画を作ると、教育に関する考え方としてはクリアになるが。

○**委員**：この回答で特に問題はないと思うが、他府県で、消費者基本計画を、これが消費者教育推進計画ですというふうに言い切っているところもあるか。

○**事務局**：昨年までに策定した府県で、いくつかそういうところがある。ここの部分が消費者教育推進計画です、としているところもあれば、曖昧なままにしているところもある。

○**会長**：消費者教育が中心的な内容になるという方向性自体が、今回初めて「消費者教育推進法」で出てきたので、都道府県ごとに異なるかたちで方針や計画が出されるのは予想の範囲内。むしろこの第3次基本計画の終了段階で、どちらがよいかを改めて検討いただければいい。もし、やはり教育計画だけで分けた方が予算もつきやすい、というようなことがあれば、その時点でまた考えてもらえばいいし、基本計画の一部として考えた方が、より連携が推進されるようであれば、そちらでもいい。現段階では、とりあえずこういうかたちで県として推進するということになろう。

○**委員**：最初から完成度の高いものを考えようとするより、各都道府県において取り組みが可能なかたちでやっていくということでもいいと思う。

○**会長**：そういう観点でいくと、重点施策8「高齢者等への支援」に関する、6つ目の意見もそう。消費者安全確保地域協議会を設立するかどうかは地方自治体に任されているが、滋賀県ではそういう方向を取らず、むしろ各地域で既存ネットワークの取組が先行しており、お仕着せ

で作っても二重組織になるだけで、結局、関わっている人は一緒になってしまうから、既存組織を中心に考えていく、ということ。7つ目の意見に対する県の考え方のところに書いてあることを、6つ目のところに移してもらった方が分かりやすかったかもしれない。既存ネットワークの取組が先行しているので、そちらをむしろ地域協議会よりもそちらを重視した方策を採った、という方が直接答えにはなっているかと思う。

○委員：意見の1つ目について。景品表示法に関して、この4月から課徴金制度が施行される。今まで日本の消費者関係法では、消費者に対する金銭救済制度がなかったが、新しくできる制度では、事業者が自主的に消費者に対して被害分の金銭を戻したら課徴金が減るというシステムになっている。企業が自主的に被害者を捜して消費者にお金を戻すという制度で、従来は消費者が損害賠償請求や訴訟をしないとお金は戻ってこなかったのが、自動的に戻るシステムになる。表示の適正化というのもそうだが、その制度をちゃんと周知することもできればいい。

また、消費者教育という面でも、今までは訴訟しないと得られなかったものが、自動的に解決になるから、制度をうまく使ってください、という教育も行うことについても考えていただきたい。

○会長：新しい制度についても、できる限り情報提供できる姿勢というのは当然必要。

○委員：計画の26ページ、基本方針Iの1行目に「消費者と事業者との間の格差の是正」とあるが、この格差とは何かが分からないので教えてほしい。

○事務局：この格差というのは、事業者の方が圧倒的に多く持っている情報量や専門知識、それを消費者に丁寧に提供し、取引する上での差を少しでも縮めた上で、公正な商取引を確保していきましょうという意図で、このような書き方をしている。

○会長：消費者基本法と消費者契約法に、この格差という言葉が出てくる。例えば消費者契約法の第1条には、「この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量ならびに交渉力の格差にかんがみ」云々と書かれている。経済力や規模等もあって、交渉力にも差がある、という趣旨。将来、このような基本計画を策定する際には、できるだけ表現については根拠となる条文や条例を参照し、一般の方に分かりやすく表現する、ということに留意して頂ければありがたい。

・消費者安全法の改正に伴う消費生活条例の一部改正について【資料3】

○事務局から、資料3により消費者安全法の改正に伴う消費生活条例の一部改正について説明

○会長：「消費者安全法」とは、2009年に消費者庁ができるときに併せて作られた新しい法律で、特に消費者被害を未然防止するための施策について、内閣総理大臣が基本方針を策定していこうという内容の法律。

被害を防止するために非常に重要なのが消費生活相談だが、この法律によって初めて地方自治体が消費生活相談を実施すること、消費生活センターを設置することの方針が出されている。

○委員：「確保」とは行政的な言葉なのか。特に、「⑤情報の安全性の確保」に関しては、確保という言葉はちょっと違う気がする。

○会長：確保という言葉について、また、情報の安全性の確保について、もう少し詳細に説明い

ただいた方がいいということか。

○**事務局**：この規定を追加するに当たっては、国の方でこうした文言を追加しなさいという例を定めている。確保という文言についても国の基準にならって規定を追加したもの。また、安全性の話についても同様に、国の基準に従って追加したものである。

○**委員**：安全性については、「情報の適切な管理」という言葉の方が合うと思った。

○**会長**：消費生活相談を受けると、プライバシーに関する情報がどんどん入ってくる。今までは各都道府県の個人情報保護条例等で情報は管理されていたのだが、消費生活相談については特に重要な情報が多いので、別途、必要な処置を具体的に考えてください、というのが法律の趣旨。もちろん、今までも杜撰な扱いはされていないはずなので、この条例改正で大きく業務が変わるわけではないですね。

○**事務局**：そのとおり。なお、「情報の安全性の確保」という言葉については、県の個人情報保護条例にそういう規定があるので、それに合わせた表現にしている。

○**委員**：③の消費生活相談員の任期の話について。この規定を定めることによって、具体的な運用が今までと変わるのか。何年か前に、「5年で雇い止め」から、試験を受ければ再雇用できるようになったと聞いているが、実際それは、例えば県のあるところでは、10年たったらもう、そこで10年ということで雇い止め、もうそこで終わりにしましょうという新たな任期制を設けているような職種もあるようなので、その関係でこれがどういう運用をなさるのかということをお答えください。

○**事務局**：滋賀県の場合、任期1年で最大4回の更新ができるため、最長5年の任期となっているが、(任期後の)再受験の結果、同じ方を任用することも可能。10年や15年で終わりという規定はないので、試験に合格されればずっと採用することも可能。この規定を追加することによって、現在の状況が特に変わることはない。

・平成28年度消費者行政関連事業について【資料4】

○事務局から、資料4により平成28年度消費者行政関連事業について説明

○**委員**：重点施策6「環境に配慮した消費者行動の推進」に関して、道路にたくさんゴミがあるのがいつも気になっていた。道路に捨てられたゴミをカラスが突いて広げたりする。その後始末ができるように呼びかけていけたらいい。

○**委員**：重点施策6については、基本計画の中では、具体的な取組がいくつか挙がっているが、この資料では一つも掲載されていないのは何故か。

○**事務局**：消費者教育でいう環境に配慮した消費者行動の推進については、滋賀県では環境部局でマイバッグ持参運動等について取り組んでいる。この資料4は県民活動生活課と消費生活センターの方で予算等をつけて実施する事業について一覧にしており、各課の新年度事業については現在照会しているので、まとめて後日ご説明させていただく予定。

当課の方で予算をつけての事業はないが、環境部局が取り組んでいる事業の中で、消費者の行動について呼び掛けるようなことがあれば、消費者教育の一つのテーマとして取り上げていくなど、取り組んでいこうと考えている。

なお今年度事業においては、消費生活センターの「くらしの情報セミナー」で、環境に関連したテーマを取り上げて実施したものもある。また、環境部局の方で実施されたエコフェアに、消費者市民社会の考え方に関するブースを出展した。このようなことについては、担当部局と連携しながら引き続き取り組んでいきたい。

○**会長**：この辺りは以前にも話が出ていたように、連携がすごく大事。滋賀県は環境に配慮した消費者活動については従来からの歴史があるので、関連事業をホームページに載せる場合はリンクを張る等、連携していくのが大事。

道路のゴミ対策については、いかがか。

○**事務局**：ゴミ対策についても、環境部局で環境美化、環境保全として取り組んでいるので、いただいたご意見は伝えていく。

○**委員**：予算ゼロの部分は、ゼロでもやれるということか。

○**事務局**：27年度に予算がついていて、28年度はゼロになっているものは、例えば今年度作成したものを活用して、来年度も引き続きやっていく等、予算ゼロでも何らかの取り組みをするという意味で記載している。

○**委員**：重点施策5「子どものための消費者教育推進事業」について、(1)消費者教育の推進のところ以外に、(2)人材育成のところにも記載されている。これは小学生から人材育成しようという意味か。

○**事務局**：学校で消費者教育を担っていただく先生へのサポートとなるよう、教材を作成したりする、という意図。対象の年代ごとに「消費者教育指導者支援事業」と分けている。「子どものための～」は、スマホを持ち始める年代として、幼児期も含んだ層を対象として教育教材を作成していくということ。「消費者教育指導者～」は、今年度事業の中で、小学5、6年生および中学生の家庭の先生へのサポートとなる教材を作成しており、その教材を活用して来年度も引き続き事業をしていこうというもの。

対象年齢の別と、教材を一から作るかどうかで二事業に分けて書いているが、どちらも先生のサポートになるようにという意味で、(2)の人材育成のところにも挙げた。

○**会長**：教育活動の推進と併せて、担い手育成という側面も持たせるという趣旨だと理解いただければいいと思う。予定していた議題は以上となるが、この機会に他の委員に伝えたいことや県に要望したいという事項があれば。

○**委員**：一消費者として個人的なことになるが、消費生活情報の提供に関して言いたい。孫が一人暮らしをすることになり、住宅会社に行って契約書をもらってきた。鍵の取換や消毒代等について記載されていたので、二十歳になって自分の責任で契約についていろいろ聞いた方がいいと思ったので、質問する際の参考になるよう、賃貸住宅に関するパンフレットをもらおうと市役所に行ったら、ちょうど引っ越しの時期なのに一切置いてなかった。

消費者関係の窓口にも関わらず目的のパンフレットは置かれていなくて、職員が次々代われ、最終的に1枚だけあったのだが、ホームページには出ています、と言われた。ホームページに出ているのは分かっているが、ホームページを見るより、賃貸住宅の原状回復についてまとめられたパンフレットを見た方が、二十歳ぐらいの子にとっては交渉しやすいと思うのに、対応が悪かった。相談員レベルアップ研修等の際、知識ばかりではなく、基本的な対応の仕方

についても考えていただけたらありがたい。

○**会長**：賃貸住宅を巡るトラブルについては、国民生活センター等でも資料は作成されていると思うが、県や市町レベルではそのようなパンフレットは、あまり作っておられないのか。

○**事務局**：賃貸住宅関係のパンフレットは、最近県は作成しておらず、相談があった際は国土交通省のガイドラインで対応している。また、国土交通省のパンフレットをお渡ししている。

○**委員**：以前、県のセンターが作られたものがあると思う。それに基本的なことが書かれていたので、それを持って自分で質問等すれば勉強になると思ったのに無かったので。インターネットは、お年寄り等は見られない。ネットに載っています、ネットで調べてくださいというのは、教育の方法としてどうかと思う。

○**会長**：高齢者や若年層の方への情報提供として、ネット情報だけでは不十分なのは間違いない。そういうパンフレットはできるだけ用意しておいていただくというのも重要。

また、インターネット上の情報については予めダウンロードしておいて、相談者にはそれを印刷したものをお渡しするようにすれば効果的かもしれない。国民生活センターがPDFで様々なパンフレットを作ってアップロードし、各地域の消費生活センターが相談に合わせて印刷すれば経済的だとも思うが、今後の課題として事務局でお考えいただきたい。

○**委員**：私の行った市に無かっただけでなく、そのパンフレットはどこにも置いてないのか。引越時に知っておくといいことはたくさんある。まさに今、引越の時期なのに。

○**事務局**：直接パンフレットがあればもちろんいいが、パンフレットとは違うかたち、例えば広報誌等に啓発記事を掲載するなど情報提供しているところもある。年間予算の都合もあるので、お求めのものを常に用意するのは難しいが、インターネット上の情報については、随時印刷してお渡しする等、やり方次第で対応できると思う。

○**委員**：消費者が自分で勉強していくことが大事と言うが、材料がなければ勉強できない。

○**事務局**：勉強してもらえる材料を提供していけるように、考えていきたい。

○**委員**：資料1に戻って申し訳ないが、景品表示法に関する部分で、「事業者への指導を強化する」を更に進めて、「景品表示法に関する説明会を開催する等、法や制度の周知により、表示の適正化を図る」と追加された。

事業者が自分で法律を勉強しなければいけないのは理解しているが、法律は難しく理解できないので、行政や事業者、消費者と情報を共有したり、説明が受けられると大変ありがたい。特に、景品表示法も食品表示法も改正されたので、こういう機会に説明会を実施いただけると大変嬉しく、期待している。

○**事務局**：実は今年度、商工会を通じて、商工会に加入されている全事業者の方に、「景品表示法」が変わったというパンフレットを送付した。来年度はその資料を使って説明会も行っていきたいと考えている。

○**会長**：今後の消費者行政は、事業者との連携がないとやっていけない。来年度事業の説明の中でも、コンビニでの啓発の話があったが、振り込め詐欺等は、コンビニや金融機関の対応によりかなり減っている。そういう連携も今回の基本計画には盛り込んだつもりなので、それを今後はうまく使っていただくことでお願いしたい。

では、本日の審議会はこれで終了とし、今後の予定を事務局から説明いただく。

○事務局：計画については、今後、知事の承認を経て今月末には策定という運びにさせていただく。策定後は、ホームページでの公表やマスコミ等への提供等により、県民の皆さんにお知らせしていきたい。また、こういう計画を作ったということを県民の皆さんに分かっていただくよう、来年度さまざまな事業を行う中でPRしていきたい。

なお、今後の審議会について、現委員の任期は、平成26年の8月1日から今年7月末までの2年間をお願いしており、次期任期については、4月以降に改めてご連絡する。

3. 閉会

あいさつ（県民活動生活課長）

最後に一言御礼申し上げたい。本日は、高い視点からのご意見や、現場での話等、たくさんの意見をいただいた。本日の議題であった消費者基本計画は、一昨年10月から検討を始めていただき、途中、答申をいただき、県民政策コメントを経て、1年半かけてこういうかたちで取りまとめることができた。

本日も、この計画を進めるにあたって、計画自体の進め方のあり方、大学や専修学校での消費者教育について、ご意見をいただいた。また、県民の皆さんにこの計画をどう見せていくかについての意見もいただいた。これから進めていくうえで重要な意見と認識している。

計画はまとめたけれど、今後この計画を実現していくこれからの本音が本当に大事だと考えている。計画を進めるにあたっては当然、県もしっかりやるが、県だけでできるものではない。市町はもちろん、事業者や消費者団体と一緒に進めていくことで今回の計画が実現していくと思っているので、連携することで効果が出るよう、今後取り組んでまいりたい。今後も、委員の皆さまから意見や情報をいただけるとありがたい。

○事務局：これをもって閉会とさせていただく。ありがとうございました。

[11:55終了]