

第 65 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

日時：令和 3 年 12 月 20 日（月）14:00～15:30

場所：滋賀県庁東館 7 階大会議室

1 出席委員（五十音順、敬称略）

東委員、市村委員、井上委員、潁川委員、岡田委員、栢木委員、田中委員、寺井委員、丸山委員、宮井委員、若林委員、和合委員

2 議題

- (1) 最近の消費生活相談状況について
- (2) 消費者施策の実施状況について

3 議事

- ・ 開会
- ・ 総合企画部長あいさつ
- ・ 事務局の紹介

会議の成立について

本審議会の委員総数は 15 名で、12 名の委員が出席し、「滋賀県消費生活条例施行規則」第 3 条第 2 項に定める 2 分の 1 以上の出席となり、会議が有効に成立している。

議題（1）最近の消費生活相談状況について

※資料 1-1、1-2 に基づき事務局から説明

○東会長

コロナ禍の影響で、例年とは少し違う傾向も見られる。また、今後のコロナの状況によっても、今年度の後半の相談状況も影響を受けると思う。

続いて議題の 2 の滋賀県の消費者施策の実施状況について、事務局から説明願いたい。

議題（2）消費者施策の実施状況について

※資料 2-1、2-2、2-3 に基づき事務局から説明

○東会長

議題（2）の説明であった見守りネットワークについて、野洲市で先進的な取り組みをされていると伺っている。栢木委員より見守りネットワークについての取り組みを御紹介いただきたいと思う。

野洲市見守りネットワークの取り組みについて

※資料「野洲市見守りネットワーク～見守り活動の取り組み～」に基づき栢木委

員から野洲市の見守りネットワークの取り組みを紹介

○東会長

議題2で消費者基本計画の3つの方針に基づき、関連のある重点施策の実施状況について具体的に報告いただいた。特に、成年年齢引き下げ関連の取り組みが多く実施されているように思われた。そして、消費者被害の防止と救済に関連して、栢木委員より先進的な見守り活動を実施している、野洲市の事例を御紹介いただいた。

議題（2）消費者施策の実施状況について3点質問させていただく。

1点目は、資料2-1の2ページにある消費生活フェスタの開催について、どのメニューが対面、あるいはオンラインで行われたのかお伺いしたい。

2点目は、資料2-1の9ページにある消費者教育コーディネーターについて、現在滋賀県の消費者教育コーディネーターは、どのような方が何名いるかお伺いしたい。

3点目は、資料2-1の10ページ目にあるエシカル消費の消費者リーダーについて、消費者リーダー育成講座で養成した消費者リーダーのうち現在すでに活動されている方はいるのか、また、今後どのような場で活動されるのか、以上3点について教えてください。

○事務局

1点目の消費生活フェスタについて、対面でパネル展示やブースによる啓発をビバシティ彦根で行った。13市町でのパネル巡回展示は、常に人が付いているわけではないが、現地に行って展示を行った。オンライン上でできるものという工夫したものがバーチャルスタンプラリーで、ホームページ上でクイズを出して、正解したらスタンプがもらえるというかたちで実施した。また、消費生活川柳の募集をウェブおよび紙媒体で実施をした。

2点目の消費者教育コーディネーターについて、令和2年4月から、行政職員の消費者教育コーディネーターを1名設置している。行政職員のため異動もあり、専門的な知識を蓄えることが難しいが、消費生活センターにいる相談員や、それ以外の専門家の方々をつなぐことをメインにコーディネーター業務を実施している。

3点目のエシカル消費の消費者リーダーについて、消費者リーダー育成講座の受講生の中には、もともとエシカル消費に興味がある方も多かった。自分たちでイベントまで企画している方や、市町等のイベントでブースを出展するなど、色々な工夫をされて情報発信をしている方もいる。

○東会長

消費者教育コーディネーターについては、各自治体同士でコーディネート機能を発揮するためにこのコーディネーターの運用の仕方も考える必要がある。他都道府県でも人数は少ないが、できれば専門の方を設置する方がよいかと思う。また、増員についても考えてもいいのかと思う。

消費者リーダーについては、育成後、イベントへの出展といったあっせんはしているのか。あるいは、あっせん等はなく、基本的には自主的に取り組みをされているのか。

○事務局

今は自主的な取り組みをお願いしている。また、現在県が作成中のエシカル消費の冊子の内容等について消費者リーダーの方を交えて検討していただいたりしている。

○寺井委員

県が様々な施策に取り組んでいる中で、消費生活情報について周知されていくのであれば、消費生活相談数は減少していくのが望ましいが、逆に相談が増えているという状況をみると、施策を実施しているがどこまで周知されているのかというところが問題点になるのではないかと思う。

また、大型店舗にチラシを配布しているという話があったが、実際は店舗内にチラシが置いてあるのは見かけるが、手に取る人はあまり見ないので、如何にして末端まで情報を届けるのかというのが、これからの課題になるのではないかと思った。

最後に、野洲市の見守りネットワークの説明に関連して、数年前から野洲市の方では、野洲市では許可がないと訪問販売ができないという状況となったが、安全な業者が野洲市の中で許可証を持って回れることは、良い取り組みをされていると思う。

○東会長

最初の質問の消費生活相談状況について、周知の状況についてと、周知した情報が末端まで届けられているかどうか事務局から回答をお願いしたい。

○事務局

実際の被害の状況と相談件数について違いはあると思うが、相談をいつでもどこでも受けられる状況、何かあれば消費生活センターに聞いてもらうという状況ができればいいと思っているので、消費生活センターを頼りにして、何か不安があれば相談していただきたいと思う。

また、大型店舗へのチラシ配布については、高齢者の方の手に取っていただくためにチラシを店舗に配置するといった意味ではなく、宅配事業をされている事業者等をお願いして、家庭に届ける時に一緒に、県で作成した啓発チラシ等を高齢者宅に直接届けていただいている。

○東会長

2つ目に野洲市は安全な業者だけに訪問販売の許可を与えるということの評価していただいたが、もし野洲市の方で、栢木委員、何か補足等あればお願いしたい。

○栢木委員

訪問販売の許可というものは出していない。登録いただくというかたちで訪問販売していただいている。

○東会長

このような登録制度をきちんと活用することで、安全な業者さんが訪問していくとい

う取り組みとして評価できると思う。

○若林委員

質問を4点させていただく。

1点目は、消費者教育に関して、滋賀県で独自に様々な動画や教材等を作成しているが、その対象や内容等は消費者庁で作成している教材と重複する部分もあるのではないかとと思う。そこで、消費者庁の教材等を補うようなかたちで作成しているのか、消費者庁で提供されている教材等も併せて活用されているのか、それぞれの教材等を実際にどの程度活用されているのかということについてお伺いしたい。また、何を対象として教材等を作成しているのかということの説明いただきたい。

2点目は、見守りネットワークについて、設立にあたりどのような障壁があるのか、また、設立にあたり留意点があれば、教えていただきたい。

3点目は、資料「野洲市見守りネットワーク～見守り活動の取り組み～」の3ページ目について、野洲市見守りネットワーク協定を、消費者安全確保地域協議会を設立するときにつくったという位置付けかどうか教えていただきたい。

4点目は、同資料の5ページ目について、提供を受けたデータから、市で完成させた見守りリストのデータの中で、高齢者、要支援・要介護者、障害手帳の保持者を除いた残りほどのような方か分かる範囲で教えていただきたい。

○東会長

まず、1点目の質問のオンラインの動画教材について、消費者庁で提供されている教材と県で独自に作成している教材の関係について、教えていただきたい。

○事務局

消費者庁や法務省等が力を入れて動画等を作成しており、予算も潤沢に持っているので、より充実したコンテンツを作成されているが、県ではこのような状況を把握した上で、補足するかたちで、自前で取り組めるレベルのものを作成している。時世に応じて必要な教材を作成している。例えば昨年度、コロナの緊急事態宣言で4～5月、学校が休校となり、子どものインターネットのトラブルが増えたので、インターネットの怖さについての教材を作成した。

また今年度は、成年年齢引き下げについて、学校の先生に使用いただける動画教材を作成して、全ての高校に配布した。このように消費者庁や法務省に比べきめ細かく、それぞれ使っていただける現場を想定して作成している。

○東会長

つづいて、質問の見守りネットワークについて、設立にあたりどのような障壁があるのか、また、設立にあたっての留意点の説明をお願いしたい。そして、資料「野洲市見守りネットワーク～見守り活動の取り組み～」についての質問2点、併せて回答をお願いしたい。

○野洲市

まず、消費者安全確保地域協議会の広がりについてお答えする。野洲市が消費者庁、警察から個人情報を入力して、個別の見守りリストを活用した活動をするには福祉部局との連携が一番重要となる。野洲市の場合は、消費生活相談と生活困窮支援を同じ部局で行っているので、民生委員児童委員を所管する社会福祉課、高齢者の方々を支援する地域包括支援センター、障害のある方を支援する障がい者自立支援課、そして精神的な安定のところで健康推進課といった福祉部局との連携が非常にうまくいっている。個人情報を活用した見守り活動をするに当たっては、こうした福祉部局との連携がなければ、この協議会において本来の見守り活動ができないと考える。

つづいて、野洲市見守りネットワーク協定と消費者安全確保地域協議会の関係についてお答えする。見守りネットワークの名前が少々分かりにくいのが、本来、全国的には消費者安全確保地域協議会という名称が、法律に位置付けられている。野洲市のように消費者庁から顧客リストを警察から詐欺リストを入力して、個別の見守りリストを活用する活動はされていないところが多いので、消費者安全確保協議会が、いわゆる見守りネットワークというような大きなくくりで称されているというところが一つ大きな違いだと思う。

野洲市の場合は、消費者安全確保地域協議会では個人情報を活用するが、見守りネットワークでは個人情報を活用しないというように、仕組みで区別して活動している。ただし、見守りネットワーク協定において、団体や事業者が消費生活協力団体の委嘱というものを行うことで、同意なく個人情報を市へ提供いただくことができる仕組みもある。

最後に見守りリストのデータについて、高齢者、要支援・要介護者、障害手帳の保持者を除いた残りは、65歳以下のデータがある。民生委員児童委員にデータを渡すときに、市民がこのリストに載っているということを口外してはならないというガイドラインとなっているので、広く高齢者訪問というくくりで訪問いただいている。よって、この65歳以下の方については、市で対応している。

○若林委員

65歳以下の方に、例えば、20歳前後が多い等、何か目立った特徴はないか。

○野洲市

消費者庁から提供を受けるリストは行政処分を受けた事業者が持っていたものなので、おそらく（事業者が提供する役務や商品により、）顧客リストに特徴が顕著に出ていると思う。

ただ、警察が持っている詐欺リストのデータは殆どが高齢者なので、消費者庁が所有している顧客リストとの違いは年代層にあると思う。

○宮井委員

見守りネットワークについてとても興味深く感じた。質問を3点させていただく。

1点目は、消費者庁等からの情報提供を活用する取組について、各自治体の方で、柔軟に制度を設計できるような仕組みになっており、その枠組みの中で、野洲市が先ほどのような

工夫をされているのか。

2点目は、消費者庁等からの情報提供により独自の取組をしている例で、他の自治体等で顕著な例があるのか。

3点目は、このような取組は、滋賀県内で他の自治体でもされているが、県内でさらに広がることは今後展望できるか。

○野洲市

1点目の消費者安全確保地域について、消費者安全法が改正され個人情報を活用できることになったが、マニュアルはなかった。そこで、国で作成されたガイドラインと照らし合わせながら、消費者庁と相談しながら情報提供の求めを行った。平成28年の10月に策定した「野洲市暮らし支えあい条例」の条文の中に消費者安全確保地域協議会を位置付けている。

2点目の独自の取り組みをしている例は、全国的に、消費者庁から情報提供を受けていると大きく手を挙げて発表しているのは野洲市だけで、他はあまり公表されていない。

○事務局

3点目の今後の展望について、滋賀県消費者基本計画第4次の指標の目標の1つに消費者安全確保地域協議会設置市町の県内人口カバー率を設定しており、設置を広げていきたいと思う。野洲市の取組は好事例として全国的に紹介されているところ。個人情報を活用するグループと、活用しないグループを併せて取り組むことは非常に良いと思うので、その辺も含めて県内各市町で、これから広げていきたいと思う。

○宮井委員

野洲市と滋賀県が日本全体を引っ張っているような、トップランナーになっていると思った。

○東会長

野洲市の事例は、まさにトップランナーで、消費者庁の方でもお話を聞かれたこともあったかと思う。

本日の説明に関する御意見等があれば、事務局に照会いただきたい。

(終了)