

第 68 回滋賀県消費生活審議会会議録(概要)

日時:令和6年 12 月 19 日(木)10:00～11:30

場所:滋賀県大津合同庁舎7階7A会議室

1 出席委員(五十音順、敬称略)

鵜飼委員、大塚委員、小椋委員、木村委員、田中委員、寺井委員、寺本委員、
外村委員、橋川委員、濱田委員、福井委員、丸山委員、元岡委員、吉井委員

2 議題

- (1)会長および副会長の選出
- (2)最近の消費生活相談状況
- (3)滋賀県の消費者施策の実施状況
- (4)その他(滋賀県消費者基本計画の改定に係るスケジュール、意見交換等)

3 議事

- ・ 開会
- ・ 県民活動生活課長あいさつ
- ・ 委員の自己紹介および事務局の紹介

会議の成立について

本審議会の委員総数は 15 名で、14 名の委員が出席。「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)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、会長には木村委員、副会長には吉井委員が選出された。

議題(2)最近の消費生活相談状況

※資料2に基づき事務局から説明

議題(3)滋賀県の消費者施策の実施状況

※資料3-1、3-2、3-3、3-4、3-5に基づき事務局から説明

○木村会長

議題2、議題3について御意見や御質問などがあればお願いしたい。

○吉井委員

資料3-2の 15 ページにおいて、教員向け研修の参加者が減少していることから、開催方法等を工夫し考えると説明があったが、継続して教員とのつながりを持っていただきたい。

研修内容の関心の度合いもあると思うが、忙しくて相談ができない、研修に参加できないケースもあると思う。消費者教育コーディネーターが担当と思われるが、教員と相談員をつなぐ機会を交流会といった堅くないかたちでも構わないので、できるだけ教員に新しい情報やデータを提供し、そこからニーズを読み取るような会議を持っていたらと思う。

○事務局

県としても、教員と消費者行政の担当が連携を図ることが大事だと思うので、今年度実施した「若年者にかかる消費者教育情報交換会」等の機会を通じて教員と意見を交換するほか、情報交換会において、教員に普段消費者教育についての情報(消費者教育の啓発チラシ・イベント・教材等)が行きわたっていない、消費者行政が提供している消費者教育に係る情報があまり知られていないということが分かったので、今後、消費者行政側でも情報提供の仕方を工夫できないかと考えている。

また、教員向け研修の開催当初は成年年齢引下げを控えていたため教員の関心が高かったと思われ、県民活動生活課から開催日時を指定して講座を周知する方法であっても多数の教員が集まった。今後は当課から開催日時を指定する方法ではなく、教員が集まりやすい機会をヒアリングし、様々な開催方法を検討したい。研修を単にやめるのではなく、引き続き教員とつながる方法を考えていきたいと思う。

○吉井委員

今工夫しているところも含め、継続して教員とつながっていただけたらと思う。

○橋川委員

県・市町では多くの相談を受けているが、トラブルの解決が一番大切なことだと思う。資料3-3の1ページ、指標の項目 10 番で、県消費生活センターによるあっせん解決率の目標が90%以上とあるが、相談件数の中であっせんに入った率と市町の消費生活センターの解決率が分かれば教えてほしい。

草津市の場合、相談があった金銭トラブルについて、相談金額と取戻額のデータを持っているが、県の消費生活センターや他の市町では、このようなデータがあるのか。草津市の場合、相談金額と取戻額の割合は10%前後であり、なかなか解決が困難だということも見えている。データの分析とそれに対する解決策として何か取組をされているのかお聞きしたい。

○事務局

令和6年度上半期において県センターで受け付けた相談のうち、15%があっせんに入っている。あっせん以外では、「その他情報提供」が約4割となる。「その他情報提供」とは、相談をお聞きし、別の相談機関に案内するものとなる。例えば、弁護士に法律相談した方がよい事例であれば弁護士会を案内したり、住居の関係の相談であれば住居関係の専門機関を紹介したりする。そのほか、自主交渉するよう助言したのも約4割となり、その他情報提供と合わせて約8割となっている。

県センターであっせんに入った相談のうち、解決に至った率をこの指標でのあっせん解決率としている。令和6年度上半期のあっせん解決率は約 93%で、残り約7%は事業者との調整が難しく、相手が交渉に応じず解決に至らなかったもの。

相談金額と取戻額についてはまとめていない。センターがあっせんに入った分の結果は分かるが、自主交渉された分で確認できるのは、相談員が後で確認できたものや、相談者から報告があったものとなる。相談後に連絡が取れなくなる方もいるので、数字として集計していない。市町のあっせんについても、数字として持ち合わせていない。

○橋川委員

市町の状況も県の立場として把握していただきたいと思う。

あっせんする場合と自力で解決するよう助言する場合とがあるとの説明があったが、その対応の仕分けの基準が県にあって、市町の消費生活センターも同じように対応しているのか。

○事務局

統一的な基準について明確なものがあるわけではない。相談の中で、例えば高齢者から、センターが間に入って事業者に連絡を取ってほしいという希望があれば、間に入りあっせんしている。

○橋川委員

意見となるが、自力でなんとかするという方以外で、相談者とのやりとりの中で、あっせんをしたほうがよいと思われる場合は、マンパワーとの兼ね合いはあるが、どんどんあっせんして関わったほうがよいかと思う。

○外村委員

感想めいたものになるが、私は、30 年程前に消費者トラブルに巻き込まれたことがある。高校を出てすぐ 18、19 歳で、社会人として初めてマンションの契約をする際に、自分の知らない間に不利な契約を結ばされて本当に困っていた。

当時、親にも知られたくないという気持ちはあった。多額なお金を払えないと思い、悩んだ結果、父親と当時の会社の上司に打ち明けたところ、「一人で悩まずに、消費生活センターなどの

解決窓口があるから、一回相談に行ったらどうか」と言われた。勇気を振り絞って相談に行った結果、親身になって教えてもらい無事解決した。

最初は、自分が被害に遭ったことを周りに知られたくないので自分で解決しなくては思ったが、対面で親身になって相談に乗ってもらえるほうが、最近はメールやウェブでの相談が多いと思うが、相談した経験のある者としてはうれしいし、相談がしやすく本音を語れるというところがあると思う。

今は対面で何かをする機会は減っているが、消費者被害の相談となると、自分が被害に遭ったことを人に知られたくないという人もいると思うので、対面で親身に相談に乗ることがベストではないかと思った。

○事務局

相談者の中には、匿名での相談を希望される方もいるので、その場合は匿名でお聞きしている。全ての市町に相談窓口はあるが、近すぎるゆえ相談しにくいとあえて県に相談される方もいると思う。

インターネット相談は、時間等の都合のほか、いきなり電話することに心理的ハードルを高く感じる方にとって、まずはメールで相談することで整理できる部分もあるというメリットがあると思われる。メールで一旦相談していただいた上で、センターから返信しているが、詳細が全く分からないためメールだけで相談は解決せず、お電話いただくということがほとんどである。

対面のほうがより伝えやすいということは理解している。対面相談を電話やインターネットでの相談に移行するつもりは全くなく、対面での相談もいつでも開放しているので相談に来ていただきたい。

最初の一步として「センターに相談できます」というお知らせと、親身になって対応するので怖がらず相談をしてくださいということは、意識して行っていきたいと思う。

○木村会長

相談のハードルを下げることについては、前回の審議会でも色々と指摘があったところなので、引き続き取組をお願いできればと思う。

○大塚委員

最近、学校で外部講師を呼び講演会を開催することが増えていると思うが、消費者教育の講師を例えば学校が依頼して来ていただけるような制度はあるのか。

○事務局

県の金融広報委員会では、講師を派遣しており、学校からも出前講座の依頼がある。

○大塚委員

PTA の役員をしているが、講座のテーマや講師について考える際にそれらのリストがあれば、例えば「このテーマだから、この講師がいい」というような選択肢が多くなり、教員と保護者に講座開催の検討をする機会が広がると感じる。いま子どもたちは、色々な危険にさらされており、大人が守っていければと思う。

○事務局

消費生活センターでも消費生活相談員や教育支援員が学校や地域に出向いて、出前講座をしている。毎年、高校などを中心に年間 15 回程出向いているので、希望があればセンターに連絡いただければと思う。

また、県教育委員会の生涯学習課では、外部講師を紹介する学校支援メニューがあり、民間、行政問わず様々な分野の講師派遣メニューを見ることができる。今年度は、教員が集まる出前講座の見本市が「メニューフェア」として開催され、消費生活センターも出向いた。教員に対してもこのような機会を通じて、出前講座の案内をしていきたい。PTA にも今年度、センターから講座に行った実績もあるので、またよければお声かけいただきたい。

一部の市町では、出前講座の一覧が掲載されているウェブサイトがあるので利用いただければと思う。滋賀県金融広報委員会の出前講座についても掲載されている。

○濱田委員

栗東市は出前講座の一覧表を市民に配布しているが、一覧表を色々な団体に配布すると、例えば団体が学習会等を開催し、人を集めるときに活用できる。生活協同組合でも、一般の組合員が来る機会に出前講座を行えば、組合員が興味を持ち啓発につなげることができる。意見となるが、機会があれば、ぜひ一覧表のようなものを色々な団体に向けて配っていただけたらと思う。

○事務局

県においても発信した情報が行き届かないことも多いので、様々な団体に積極的に発信していきたいと思う。

○橋川委員

市町の取組も大切で、草津市においても出前講座の一覧をウェブサイトに掲載している。消費者トラブル関係で、小・中学校の授業に消費生活相談員が出向いたり、高齢者の集まりである地域サロンで出前講座を行ったりしているが、県と市町と連携した取組が必要だと思う。

もう一点、多くの相談を受ける中で解決に向けもどかしく感じることは、議題2の説明であった、通販はクーリングオフの対象外という法制度である。こうした法制度を改正すれば、スムーズに解決できるというような考えを何かお持ちか。もし、そのような考えがあれば、県と市町と協働して、国に法改正、法制度の新しい取組を要望して実現することもあると思う。

○事務局

議題2の説明のとおり、定期購入の相談が非常に多く、その状況が長年続いている。国においても事業者の取締りを強化しているが、相談は依然として多い。

さらに最近、サブスクリプションといった継続的な契約も増えている。インターネットを通じた契約は通信販売となり、クーリングオフは適用されないが、継続的な契約における解約や事業者の取締りに関する法整備を国に訴えていきたいと思う。

11月に国の「消費者基本計画」の概要が発表され、県からも定期購入やサブスクリプションについて意見したところであり、引き続き様々な機会を利用して国に対して意見してまいりたい。

○寺井委員

世の中は便利になってきているが、商工会という立場から見ると、地域の中で根付いた顔の見える商売も行われてきている。安心・安全なまちづくりのためには、便利になっている世の中においても、顔が見え、向き合って会話ができるものを、滋賀県から発信できたらと感じている。

また、県で色々と施策を考えている中で、情報を届けようとしても、なかなか県民に行き届かないのが現状だと思う。先日、甲賀市にある大規模小売店と市長が、今後地域の中でどのように関わっていくかについて討論会を行ったが、行政でできないところを地域の商業施設からどのように発信するのかということが今後の課題であり、啓発活動にもどんどん商業施設を活用していこうと話されていた。

情報を末端までいかに発信していくかというのも、委員の役目でもあると感じた。

○事務局

デジタル化が進む一方で、顔の見える関係も大事だと思う。デジタルでできるところはデジタルで今後も対応していくことにはなるが、配慮が必要な方や、直接相談をしたい方もいるので、ニーズが合うように配慮して対応していきたい。

議題(4)滋賀県消費者基本計画の改定に係るスケジュール

※資料4-1、4-2に基づき事務局から説明

○木村会長

来年度は、2か月から3か月に一度ぐらいのペースで審議会が開催されることになるが、御協力をお願いしたい。

これで本日の議題を終了させていただく。

(終了)