

## 平成26年度消費生活審議会議事録

- 1 開催日時 平成27年3月10日(火) 10:00～11:30
- 2 開催場所 県警本部葵分庁舎2階 第2会議室
- 3 参加者  
(審議会委員) 南保委員(会長)、荒井委員、江藤委員、歌門委員、黒田委員、齋藤委員、坪田委員、豊嶋委員、美尾谷委員、宮崎委員、村中委員、山崎委員、山場委員  
(欠席委員: 山下委員、山本委員)  
(事務局) 櫻本安全環境部長(あいさつのみ)  
県民安全課: 白崎課長、海道総括主任、横山主任、仲村主事  
消費生活センター: 佐々木所長、村上次長

### 4 議事次第

- (1) 開会
- (2) あいさつ
- (3) 議題
  - ① 会長の選出等について
  - ② 平成26年度事業の取組み状況について
  - ③ 消費生活相談の現況について
  - ④ 消費者行政の動向について
- (4) 閉会

### 5 議事内容

議事に先立ち、櫻本安全環境部長があいさつをする。(部長退席)

委員改選のため、各委員より自己紹介をする。

議事に入り、

(議題1) 会長の選出等について

委員の互選により、会長は南保委員に決定。

議事進行を南保会長に交替、南保会長があいさつをする。

南保会長が会長代行に荒井委員を指名する。

福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例第32条第4項の規定による消費者苦情処理部会について、横山主任から説明後、苦情処理部会委員は、学識経験者から荒井委員、山下委員、山本委員、消費者代表から豊嶋委員、事業者代表から坪田委員を南保会長が指名する。

その後、部会委員の互選により部会長は山下委員に決定。山下部会長が欠席のため、部会長代理は後日指名することを南保会長が説明。後日、山下部会長が山本委員に部会長代理を指名する。

(議題2) 平成26年度事業の取組み状況について

県民安全課 白崎課長から説明。

(議題3) 消費生活相談の現況について

消費生活センター 佐々木所長から説明。

(議題4) 消費者行政の動向について

県民安全課 海道総括主任から説明。

(質疑応答)

委員 指定消費生活相談員については、まだ指定されていない、これからということか。  
事務局 市町村の指導助言を行う相談員を県に置く努力義務の規定であり、まだ施行にはなっていない。現在、県の相談員は全員が市町村の助言指導を行っており、そういう立場の人を決めてはいない。

委員 福井市のセンターでは、相談員の質の向上を図るため、研修会に出てもらう費用を予算化している。町は相談体制が十分でない聞いたことがあるが、町にも相談員を置いてもらえるか。

資料2について、消費生活モニターから234件の情報が出ているとのことだが、具体的な内容はどんなものか。

事務局 迷惑メールの内容、光プロバイダサポートの勧誘電話が多い、差し押さえの迷惑メールが届いた、商品の価格表示が分かりにくいなどがある。相談内容によっては、消費生活センターに情報提供を行っている。

委員 60歳代以上の方からの消費生活相談件数が増えているとの説明があったが、高齢者に対する消費者教育・啓発面での取り組みについて、実効性を一層高める余地はあるか。

事務局 高齢者向けには、高齢者の方に出向いて直接働きかけを行うことが肝要であるとの観点から、今年度特に力を入れたのは、卓上サインの配布や生命保険会社と提携した取り組みなどである。全ての高齢者にはまだ行き届いているわけではないので、継続的な取り組みとして今後もやっていきたいと思う。効果という点では、去年は特殊詐欺の被害が多発し、県の警察本部も特殊詐欺の防止に力を入れているが、今年の1月末現在では前年同期と比べ、被害の件数は若干減少したという事実はある。効果を測る観点としては架空請求や金融商品の相談件数の推移や特殊詐欺被害の件数、金額を中心に考えている。

委員 ご説明にあった劇場型勧誘の相談件数は、金融商品に関する件数の内数か。

事務局 劇場型勧誘は金融商品がメインだが、必ずしも金融商品だけではない。資料の劇場型勧誘の件数には、金融商品以外のものも含まれる。

委員 昨年から消費者教育関連の事業が活発にされていることで大変良いことだと思うが、学校の教員との連携がどうなっているのか。特に家庭科教員との連携が非常に重要であり、そのためには教育委員会との連携が必要になってくると思う。学校教育の必修教科の中で一定の時間をとって丁寧に教えることが消費者教育にとっていちばん重要だと思う。今年度は学校教育との連携についての具体的な取り組みがされている

か。

事務局 資料2の1ページだが、学校における消費者教育支援事業の中で、夏休み期間中に家庭科の先生向けに消費者教育に関する講座を設けている。

事務局 具体的な内容は、消費者教育につながる授業作りのヒントや食育についての講義や演習などである。

事務局 他に、学習パンフレットの作成についても現場の学校の先生の意見を聞きながら作成し、授業などで配布している。また、小学校での食品テスト体験教室について、事前にセンターの職員が学校の担当の先生と授業の進め方、資料の内容などを十分調整し、授業後も折りに触れ連絡をとっている。学校の先生もお忙しい中でどういうふうに新しい取り組みをやっていただけるかについて教育委員会と連携をとり、少しでも参加者が増える形でやっていきたい。

委員 研修の対象は小中学校の先生か、高校か。自由参加か。

事務局 小学校から高校までの先生を対象とし、自由参加である。

委員 参加人数を見ると、なかなか全校の先生の参加は難しいようである。

私は男女共同参画の委員会で副読本の作成にかかわったことがあるが、現場の先生や保護者とプロジェクトチームを作り、2年くらいかけて指導案と冊子を作った。指導案まで作って配布することで、先生方もやり方が具体的に分かるようであった。今の取り組みを続けていっていただきたいが、いろいろな可能性もあると思うので、是非もう一步踏み込んだ検討をしていただきたい。できるところは協力したいと思う。

委員 感想だが、非常に意義深い御意見、御発言、実践を聞かせていただき、大変勉強になった。消費生活センターで相談された方というのは、センターさんの指導のもと、ある程度満足感を得て帰られると受け取らせていただいてよろしいか。

事務局 満足感というのはなかなか難しいところがあるが、業者の方とのやり取りというのは消費者の方がするというのが基本であり、センターではその際の支援、指導助言をする。特殊な業者については消費者個人で対応するのは難しいため、我々が対応する。ケースバイケースで支援のやり方がある。特に架空請求やネット通販のように相手が見えないものについては、払ったお金を取り戻すことが正直難しい。そういう意味では満足していただけないところはあったと思うが、それ以外の普通の相談であれば、我々が関与することによって業者と消費者の間でうまく調整できているかと思う。個人ごとの統計はとっていないので、機会があれば調べてみたいと思う。

委員 消費生活を守るという意味では必要だと思うので、これからもよろしく願いしたい。

委員 石川、富山両県と悪質事業者対策会議を開催しているとのことだが、どのように連携を図っているか。また、近畿府県との情報交換はどのように行っているか。

別の質問だが、消費者教育・啓発の面で、高校生に対してはどのように働きかけているか。

事務局 北陸三県で悪質事業者の対策会議を3ヶ月ごとに開催して、それぞれの県内で監視している事業者の情報交換を行い、三県に共通する事業者だと合同で指導を行う方針などを決めている。それ以外にも近畿7府県での会議を年1回行い、情報交換をしている。

事務局 資料2の3ページ消費生活教室の開催の中に高校を対象にしたものが含まれる。高校については昨年度は自転車の正しい乗り方を教える教室と併せて悪質商法被害防止の説明も行ってた。今年度は希望した高校に出向いて出前講座を行っている状況である。

委員 架空請求の棒グラフについて、10歳代は小学生の高学年から大学生までであるが、実際にはどれくらい件数があるか。

事務局 架空請求は10歳代の件数が少なく数字が入っていないが、薄く色が入っている部分である。

南保会長 委員から貴重な御意見がたくさん出たが、県におかれては今後の施策に反映していただくようお願いしたい。