

## 長野県消費生活審議会・消費者教育推進協議会 議事録

○日 時 平成 27 年（2015 年）5 月 20 日（水） 午後 1 時 15 分から 3 時 15 分

○場 所 長野県長野保健福祉事務所庁舎 3 階 大会議室

○出席者

審議会委員（11 名）

山岸重幸委員（会長）、足立正則委員、久保田勝士委員、小金玲子委員、鶴田敦子委員、宮入千恵子委員、織田ふじ子委員、小山もと子委員、畑山裕子委員、倉田由里子委員、高木蘭子委員

県側

長野県県民文化部長 青木弘、くらし安全・消費生活課長兼北信消費生活センター所長 青木淳、企画幹兼課長補佐兼企画指導係長 池上昌樹、課長補佐兼相談啓発係長 阿部明子、中信消費生活センター所長 竹淵哲雄、南信消費生活センター所長 市瀬竜二、参事兼東信消費生活センター所長 古川雅文 ほか

### 【事務局 くらし安全・消費生活課 池上企画幹】

それでは定刻になりましたので、ただいまから、「長野県消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会」を開会いたします。

本日は、大変お忙しい中、ご出席をいただきまして誠にありがとうございます。

私は、本日の進行を務めさせていただきます事務局の池上でございます。よろしくお願いたします。

本日の審議会の出席状況でございますが、重委員、高橋委員、塚田委員、林部委員の 4 名が、ご都合がつかず欠席をされています。

したがって、委員総数 15 名中、11 名の皆様にご出席ですので、長野県消費生活条例第 40 条で準用する第 28 条第 2 項の規定並びに長野県消費者教育推進地域協議会設置要綱第 6 の規定による過半数のご出席があり、会議が有効に成立していることをご報告申し上げます。

それでは開会に当たりまして、青木県民文化部長よりごあいさつを申し上げます。

### 【青木県民文化部長】

この 4 月から、県民文化部長を拝命いたしました青木弘でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、大変お忙しい中、消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会にご出席を

賜り、誠にありがとうございます。

昨年度につきましては、皆様に大変ご熱心にご論議をいただきまして、本県で初めてとなります消費生活基本計画及び消費者教育推進計画を策定していただいたところでございますが、県民が安全・安心な消費生活を送ることができるよう、これからもさまざまな施策を推進してまいりたいと考えております。

市町村の消費生活センターにつきましては、この4月現在で、15の市と1町で設置をみておりまして、住民に身近な市町村での相談体制の整備が県下でも進みつつあるところではございます。

また、県の消費生活センターにつきましても、広域を所管してございますが、そのことを明確にするため、名称の変更を実施したところでございます。長野につきましては北信、という形での名称変更をしたところでございます。

それから、最近の消費者被害、とりわけ特殊詐欺被害についてでございますが、4月末の認知件数が82件ということで、昨年のペースを残念ながら上回っております。なお、被害金額では約2億8千万円と、これは昨年を下回っている状況でございますが、いずれにいたしましても極めて深刻な状況にあると考えているところでございます。

その辺も踏まえまして、県では、この4月に組織改編を行うなど、警察との連携をさらに強化するとともに、昨年7月に立ち上げました消費者被害防止対策推進会議を活用し、県民一丸となった被害防止に努めてまいりたいと考えております。

また一方で、県民が消費者被害に遭わないよう、また、加害者とならないように、若い方からの消費者教育を推進していくことが大変重要でございますので、教育委員会などとも連携をいたしまして、各段階に応じました、適切な消費者教育が推進できるよう努めてまいりたいと考えております。

皆様方からは、このあと説明を申し上げます県の施策に対しまして、それぞれのお立場から、また、中長期的な視点も加えましてのご意見を頂戴できればと考えております。

本日は、限られた時間ではございますが、消費者行政・消費者教育の推進に向けまして、委員の皆様方の忌憚のないご意見やご提言をお願い申し上げまして、冒頭のごあいさつとさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

#### 【事務局 暮らし安全・消費生活課 池上企画幹】

恐れ入りますが、青木部長は、公務の都合がございまして、ここで退席させていただきますので、よろしくお願いいたします。

次に、県側の出席者でございますが、委員名簿の裏面に記載してございますので、ご覧ください。

続きまして、本日の資料の確認をさせていただきます。

会議資料は、次第にもありますとおり、資料1から資料9でございますが、先日本日お送りしたもののほか、本日、資料3、資料7、資料9をお配りしています。また、資料8につきましては、一部修正がございましたので、差し替えをお願いします。不足等ない

か、ご確認をお願いします。

次に、本日の会議は、録音をさせていただいております。後日、議事録として取りまとめる予定でございます。発言は、マイクを通していただきますようお願いいたします。

また、会議の終了時間でございますが、おおむね午後3時15分を予定しております。ご協力をお願いします。

それでは、これより会議事項に入らせていただきます。

当審議会の議長につきましては、消費生活条例の規定によりまして、会長が務めることとされておりますので、山岸会長に議事の進行をお願いいたします。

#### 【山岸会長】

皆さん、本日はお忙しいところ、お集まりいただきましてありがとうございます。会長を務めさせていただいております山岸でございます。

先ほど青木部長からもご案内がありましたとおり、昨年、当審議会において消費生活基本計画について審議していただき、昨年から4か年の計画が始まっております。今年度以降、より本格的に始まる状況です。

本日は、平成26年度の事業実績、平成27年度の事業計画、さらに学校における消費者教育の推進について、ご審議いただくことになっております。

お気づきのこととは思いますが、昨年までは県の担当部署が「消費生活室」であったのが、「くらし安全・消費生活課」と格が上がったということで、県も消費者行政に本腰を入れていることが伝わってまいります。また、当審議会は昨年から非常に活発な意見を頂戴しており、今日は2時間とっていただいておりますので、議論を尽くしていただいて、充実した審議をしたいと思っております。よろしく申し上げます。

当審議会の運営につきましては、お手元に配付の「長野県消費生活審議会の運営について」に基づき、運営されることとなります。

本日の会議に関して、傍聴者の撮影・録音は、事前に会長の許可を得ることとされており、あらかじめ許可しましたので、ご了承願います。

それでは、会議事項の(1)平成26年度事業実績について、事務局から説明をお願いします。

#### 【くらし安全・消費生活課 青木課長】

(資料1～4により説明)

#### 【山岸会長】

引き続き、教学指導課から、学校における消費者教育の推進について説明をお願いします。

**【教学指導課 赤羽主任指導主事】**

(資料9により説明)

**【山岸会長】**

今の説明に関して、ご意見などありましたらお願いします。

では、私の方から。資料2で行政指導や立入検査を行っているとの報告がありましたが、そのあと結果に基づいて業者が改善措置をしたかどうかについては、どのような状況になっているのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

基本的に、改善しているという理解でおります。家庭用品品質表示法につきましては、湯たんぽの違反がありました。結果については消費者庁に通報をしております。消費者庁から表示をしていた製造業者に対して指導を行っています。

**【鶴田委員】**

資料2の3ページの説明で、特殊詐欺が件数、金額ともに前年を下回ったのは、長野県の施策の総合的な成果と判断されると思いますが、特に効果のあった事業はどれと考えられますか。

5ページの出前講座に関して、学校関係を見ると、大学等の講座が小学校から高校を対象としたものよりも回数、参加者とも多いのはどういう経緯なのでしょう。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

1点目、特殊詐欺に対する対策の成果ですが、確かに、どれがというよりも、非常事態宣言を発令しまして、県民一丸になって取り組んだ成果であると思います。啓発資料の配付方法は、警察官が一人住まいの高齢者の全世帯を回っていただいたり、民生委員さんが高齢者宅を訪問し、啓発をしていただいたりしました。あるいは高齢者宅を含めて見守りをさせていただくよう回覧等で周知したことなどに効果があったのかなと思います。自分の親のことで言いますと、うちの親はナンバーディスプレイにしまして、知らない番号には一切出ないようにしております。そういう効果があることを周知して、一人でも多くの方が気をつけていただければ、それで効果が出るのかなと考えます。

2つめの出前講座についてですが、出前講座ということで相手側から依頼があって行く啓発の手法ですけれども、こちらからは大学や高校に対して、こういう講座がありますとPRしております。特に大学生には、入学して一人暮らしを始めますので、オリエンテーションなどで活用していただくことをお願いしております。高校生に対しては卒業のタイミングでお願いしています。やはり、ある年代になってくると自分のことと

して必要性を感じますので、出前講座の要請がございます。

**【宮入委員】**

昨年、本校でこちらの出前講座をお願いしました。3年生が卒業する直前に、進学にしろ就職にしろ、これで社会に出ますので、お話を聞かせていただいてよかったと思っております。司法書士会や弁護士会でもこういった取組をしています。消費生活センターの出前講座だけでなく、各学校それぞれ予定に合わせて、各団体をお願いしているのが実情だと思います。

**【織田委員】**

特殊詐欺が少なくなってきたということでもうれしいなと思ったのですが、前回の審議会のときに、特殊詐欺対策については、ハード面とソフト面の両面で対応していただきたいとお話ししましたが、今のお話をお聞きすると、ソフト面は充実していますが、消費者団体なども寸劇などいろいろなことをやっていて啓発活動が浸透していますが、ハード面の説明がなかったのか、どの辺まで検討しているのか、銀行の対策が大きいのかなと思っているのですが、その辺も説明していただきたいです。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

ハード面の対策では、一番は電話の対策があると思います。先ほども申しあげましたナンバーディスプレイなどは、設置するのにお金がかかってしまうのですが、市町村によっては機器の設置等に助成するところが出てきています。

金融機関の窓口で振り込みの際に、声をかけて食い止めるというのはここへきて非常に増えていますので、まさに県民運動として浸透してきていると考えます。ただ先ほども申しあげましたように、今年に入って被害が非常に増えているという状況ですので、一層対策を進めていかななくてはいけないと思います。

**【織田委員】**

被害に遭われた方は、その後の生活や家族間のあつれきなどで孤独に陥り、大変な状況になっているという話をよく聞きます。それは一般的には出てこないことですが、そのあたりのケアは県としてはどうですか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

警察では犯罪被害者に対するケアはしていただいていますけれども、県では、被害に遭われた方の心のケアもそうですし、お金がなくなったこと自体に対して、また家族間のことについても、なかなか消費サイドとしてはケアができていません。

**【警察本部生活安全企画課 齋藤係長】**

被害に遭われた方のケアについては、警察では被害を受理したときにできるだけいろいろなことを聞きながらケアできたらと思って接しています。また、困ったことがあれば相談できる場所を教示したりという対応をしています。

**【山岸会長】**

私、NPOの犯罪被害者支援センターの理事もやっておりますので、若干補足をしますと、支援センターでは人身事件に重点が置かれていて、経済犯罪被害者へのケアまで手が回っていないという実情です。そういったことまでケアできる体制が明らかに不十分であると思っています。例えば、空き巣に入られて窓ガラスあるいは鍵が壊されたといった場合に、被害者の方はそこにいられないという状況になりますが、ドイツなどでは、そういった被害に遭われた方に無条件に5万円くらい給付して、鍵の修理代や、1、2泊の宿泊代を援助する制度を行う「白い輪」という支援団体があります。日本はそこまで行っていません。そういったことは今後の課題となってくると思います。県単位では難しいところがあるんですが、支援センターでもそんな問題提起ができればと思います。

**【織田委員】**

退職してから悪質商法の被害に遭われる方が多く、特に男性なんですが、企業への出前講座がすごく少ないので、企業に対する働きかけをしたらどうかと思います。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

出前講座の実績では、企業に対する講座が少なくなっております。県の場合も、退職する時期に退職者を対象にしたセミナーを実施していますので、そういうところへ入り込む余地はあると思いますので、PRが必要と考えます。

**【久保田委員】**

資料4の市町村の消費生活センターの設置状況についてです。15市1町で設置されていますが、町村での設置はなかなか困難であると思います。先ほどセンターの設置効果について説明がありましたが、町村でもセンターを意識して取り組んでいることがわかれば、他の町村の取組もずいぶん違ってくるのではないかと思います。センターの設置条件は厳しいのか、条件を教えてください。また、県としては何をにおいても設置を促進するつもりなのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

消費生活センターの要件は消費者安全法に規定があります。①有資格の相談員の配置、②週4日以上開設、③消費者情報のネットワーク（PIO-NET）への接続、の3つが要件となっています。相談件数自体が少ないと、単独の町村での週4日の開設は二

ーズに合わないし、有資格の相談員が確保できませんので、それを踏まえて、近隣の市町村と一緒にセンターを設置していただけるよう、お願いしているところです。中信地域等で広域連携の動きが出てきておりますので、それが実際に設置されましたら、その状況も町村へも周知して、設置をお願いしていきたいと考えています。

**【久保田委員】**

広域的にできればいいと思いますので、促進をお願いします。

**【小山委員】**

県の消費生活センターの名称が変わったということですが、東信消費生活センターの場合、相談員は別として、職員が3名いたのが、この4月から2名となって、仕事がとても大変な様子ですが、相談は一定数あり、繁雑な業務にもかかわらず、なぜ職員数が減ったのかが疑問です。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

センターの機能としては、①相談を受ける、②啓発をする、の大きく2つの機能があります。相談員が最前線で相談を受けていますので、相談員の数に変更はありませんが、職員の数につきましては、県全体で行政改革という大きな流れがある中で、啓発については、企画等についてはくらし安全・消費生活課がまとめて行い、実際の啓発を現場の消費生活センターで行うという形で整理され、東信センターの職員数が1名減となったものです。今年、特殊詐欺被害が増えている状況にあり、啓発の必要性を感じていますので、職員数が減らないようにしたいと考えています。

**【山岸委員】**

資料2の3ページ、消費生活サポーターの26年度の認定者が145名とありますが、この方々は今年度どのような活動をしているのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

消費生活サポーターは昨年度新たに作った制度です。募集を行い、養成講座を開催し、サポーターとなっていただきました。活動については実績報告をいただいています。県のセミナーに参加していただいたり、地元で消費生活のリーダーとして活躍していただくことを考えていますが、実際のところ、消費者の会のメンバーであったりしますので、地元の見回り活動や消費生活センターが行う特殊詐欺の啓発活動などに参加していただいているという状況です。また後半で説明しますが、今年もサポーターがさらに増えて、レベルアップするようにと考えています。

**【小金委員】**

消費生活サポーターが145名誕生したわけですが、地域の見守りネットワークの構成員にはサポーターという名前は出てきませんが、構成員には入らないのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

見守りネットワークの考え方ですが、既存の、民生児童委員をはじめとするネットワークを活用していただくか、そういったものがなければ新しくネットワークを作っていただくわけですが、見守りの活動の中で、サポーターが入っていただくことについては、こちらとしては歓迎です。ただ、地域の実情に応じてネットワークを作っていただいていますので、サポーターに必ず入ってくださいとも言えません。消費生活に関する講習を受けていただき、実力を上げてもらえば、ネットワークでも力を発揮していただけるのではないかと思います。

**【畑山委員】**

PRとかチラシという点についてです。くらしのセミナーなどのテーマを見ると、PTAでもとても興味があつて、研修会でも取り上げられている題材が多いのですが、これらのセミナーを受ける際に、どういうところに申し込めばよいのかということを知られているのでしょうか。くらしのセミナーや出前講座を、どんな形でどんな事例でやっていて、実際に私たちがどのように聞くことができるのか、簡単にわかりやすい資料があれば一番いいかと思います。PTAの総会などでも各地区から集まってくるので、そういうところでこういう消費者の活動についても紹介できると思います。チラシやホームページに掲載していることが紹介できるものはありますか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

くらしのセミナーについては、5月29日に松本で開催を予定していきまして、ホームページ等で周知しております。出前講座等を含めれば、例えばPTA連合会には連絡をしておりますので、そこから連絡がいくのではと思います。私も高校のPTAの副会長をしておりますが、高校生も卒業の時期に当たって、講座等が必要だという声もありますので、PTA連合会さんでもぜひ活用していただければと思います。

**【畑山委員】**

一部の人に連絡がいくだけではなくて、みんなで見てもすぐわかりやすいものがあるとありがたいです。また、家庭教育の中で、小さいうちから金銭感覚を養うことを家の中でもやっていきたいので、消費者というくくりで普段は考えていない場面も多いのですが、いろいろな面で消費者教育を家庭教育としてもやっていきたいので、親の知識も増えるような形でご指導いただければと思っています。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**



金銭教育については、金融広報委員会でも講演会や出前講座を行っています。県もこの委員会のメンバーですが、委員会の露出度を上げないと、存在をなかなか知ってもらえません。情報を得たい側と伝えたい側のニーズは合っているにもかかわらず、結果としてつながっていないのは歯がゆいですので、中長期的に考えていきたいと思えます。

**【山岸会長】**

県から「くらしまる得情報」を定期的にも送っていただけますが、これはこういった形で県民に周知しているのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

年4回、毎回10万部発行しています。多くの市町村では、隣組等で回覧をしていたでいます。また一部の市町村では、消費生活センターや役場などに置いていただいているところもあります。

**【山岸会長】**

いつも見ている、とてもいい情報が満載だと思いますので、ぜひ活用をお願いしたいです。

**【鶴田委員】**

今の議論は、次の今年度の事業の議論につながると思います。

**【山岸会長】**

次に、会議事項(2)平成27年度事業計画について、事務局から説明をお願いします。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

(資料5～8により説明)

**【山岸会長】**

計画の推進に当たっては、皆様のご意見や要望をいただくことが大事ですので、積極的にご発言ください。

市町村の消費生活センターは16市町で設置済みで、未設置の市がいくつかあるということですが、28年4月からの設置を目指して動いているところがあるのか、お聞かせください。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

動きはありますが、どこというのは差し控えさせていただきたい。

**【山岸会長】**

そうしますと、目標どおり 29 年度には全市町村で設置されるというのは、実現できるであろうとお考えですか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

目標は当然達成するようしたいと思います。

**【鶴田委員】**

資料 6 の 9 ページ以降にいろいろな事業がありますが、違いがよくわかりません。「消費者被害防止高齢者見守りネットワーク」の見守りの中身は啓発と被害防止ですよね、その次の 11 ページの「消費者教育推進講師派遣」は消費者教育でも主に学校教育の部分であり、12 ページの「消費生活サポーター」はよく見ると、消費者教育サポーターでもあります。消費生活に関するリーダーとして啓発などを行うという意味がよくわかりません。そしてまた「消費生活相談員資格取得支援講座」とあって、普通の人はいこれらの違いがわからないような気がします。前のときも言ったのですが、「見守り」という言葉は上から目線でちょっと違っているかなと思っているのですが、それはまた蒸し返しになりますので、「見守り」でいきたいと思っています。でもこんなにいろいろな事業が重なっていて、よくよく見ないとその違いがわかりません。その辺がわかりづらいので、どなたか整理してください。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

先ほど特殊詐欺のときも申し上げましたけれども、県がやることだけではなくて、県民運動として県民参加で消費者＝県民がやっていただきたいという意味があって、参加型にするために、こういう表現になってしまうところがあります。鶴田委員がおっしゃったように、いろんな制度があり、名称としてわかりにくい部分はこれから考えていかなければいけません。見守りネットワークというのは、消費生活に限らず、いろんな場面で見守りをしている人たちがいらっやっや、そのネットワークという既存のものがあつやして、それを消費者被害、特殊詐欺についても気づいてもらえるようネットワークを活用できないかという発想のものです。既存のネットワークが全然なければ作っていかなくてはいけないということでございます。

サポーターについてみますと、今までも消費者の会などボランティアで活動していただいているわけですが、これもボランティアでお願いしております。その人たちにレベルアップをしていただいて、県として求めている最終的な形は、地域の消費者のリーダーになっていただいて、今は県とか司法書士会や弁護士会でやっている出前講座を、地元でいらっやるサポーターに声がかかってきたらいいなというところが目的です。ただいきなりそれをお願いすることはできませんので、県が行う研修会に出ている

だとか、県が行う啓発事業と一緒にやっていただくとか、あるいは消費者の会とか地域の集まりで啓発活動を進んでやっていただきたいということをお願いしています。

**【鶴田委員】**

ソフトとハードという面で見たときに、これらの事業はソフトの見守りという人の関係で進んでいるのかなと思いますので、施策として、人との関係づくりを自分たちはこうやるんだということが県民の皆さんにわかりやすいように構造化したほうがいいと思います。図でもいいのですが、言葉だけで表すのではなく、こうやって人との関係を作っていく、人との関わりの中で被害をなくしていこうみたいな、ソフト面の議論をしてきたと思うので、これらの事業を並列的に出すのではなく、構造化したほうがいいのではないのでしょうか。

そしてこの条例は重すぎて、今日だけで議論するのかわかりませんが、実はこの条例と先ほどの久保田委員さんがおっしゃった村の消費生活センターのあり方、それは一種のハードですよ、センターが増えてきたことが市町村でも消費者行政をしかりやる表明であり、また、県民の人たちに消費者問題を意識化させる上で効果があった、と両面で捉えたときに、この条例はこれだけの資料で意見というのは難しいと感じました。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

資料の作り方については、もっとビジュアル的なものに工夫したいと思います。

条例の話ですが、補足しますと、県には消費生活条例があるんですけども、その条例のようにまったく新しく検討するというのではなくて、すでにある消費生活センターについて、今は県の組織規則を根拠に設置しているわけですけども、それを今度は消費者安全法の改正によりまして、条例化しなさいと言われてまして、根拠となる条例の規定を設ける必要があるということです、今やっていることが変わるというイメージではないということを申し添えます。

**【高木委員】**

例えば消費生活サポーターだとか、センターの職員だとか、いろいろな形で関わっている方がいて、その方々がそれぞれ自分で主体的に仕事をしており、またいろんなレベルの団体や個人の関わりの中で、関係はあることなのだけれどもなかなか情報として伝わってこない、というのがあると思います。先ほどの例で、被害を受けた人が家庭の中でトラブルになって大変な思いをしてもサポートするところはどこにもない、ということで、判断をするのではないけれど、情報としては自分のジャンル以外のところでも、実はこういう問題があって、こういうふうに関わっているんだ、というのがもっと伝わってほしいと思います。先ほど、退職する男性を対象に消費生活についても講座を企業でできないかというお話がありましたけれども、大きな企業だとそういうことも

考えられるかもしれないけれど、大多数の企業は中小零細で、経営者がそこまで考える立場ではないのが県内の大半の実情だと思います。それをサポートするのは行政なり関連の組織になると思います。実質活動している方が、自分のジャンルだけではなくて、もっといろいろなことに関心を持つような体制を作っていかなければいけないと感じました。

#### 【宮入委員】

新しい取組の中に、学校のことがいろいろ入っていて大変ありがたいと思います。消費者行政と学校現場はもう少し強くつながっていく必要があるのではないかと考えております。小中学生向けと高校生向けの2種類のリーフレットを作成いただくことになっています。これまでは高校に入学するときにスマートフォンを買ってもらっていたのですが、最近では中学生もだいぶ持っていますし、中には小学生まで持っているという時代になっております。ですから発達段階に応じて、こういった教育が必要だということ強く感じておりました。小中学生に対しても充実したパンフレットを作っただけであればと思います。ただ、昨年度から始まったということもあり、消費者教育指導資料の発行が11月となっています。発行の時期等考慮していただければありがたいと思います。

また、新しい取組でテレビのCMを28年3月の30日間予定されているということですが、インパクトの強いものをお願いしたいと思います。

#### 【倉田委員】

今のテレビCMの件ですけれども、立派なものを作るのはいいのですが、どうやったら消費者に伝わるのかということを考えるのに時間を割くことが必要だなと思います。車で通勤をしているのですが、FM長野で昔の昭和のメロディーに合わせて、振り込め詐欺に気をつけましょうみたいなのが流れていて、それが頭の中に残るというのがあります。どのように消費者の方へ伝えるか、その方法について知恵を出す、工夫をするということは非常に大切なことと考えます。

また、父が村に住んでいるのですが、区の老人クラブの会長をしていて、よく会合をすると耳にしますが、そういうクラブの中で振り込め詐欺等の勉強会などが行われるというのもよいかと思いました。そういうことが具体化され、消費者に浸透させていくことが大切かと思います。

#### 【小金委員】

毎年事業の中に多重債務者無料相談会の開催があって、非常にありがたいと思います。最近県外の業者の無料相談会のチラシが頻繁に入ってきます。今借金を抱えた方は多いと思いますが、地元で相談を受けられるということがわかりにくいのではないかと思います。「多重債務者」という言葉が難しくわかりにくいと思います。「借金問題無料相談」

などのわかりやすい言葉を使い、どういうことをそこでやっているのか説明していただいて、身近で相談できる窓口があることをPRしていただきたいと思います。

#### 【山岸会長】

私、ロースクールで消費者問題の講義をさせていただいた縁で、この審議会に来るような話になったわけですが、その関係で、総務省の電気通信事業関係のアドバイザーをやっていて、そういう状況になると今度は先ほどもお話があったようにスマホの問題が出てきて、中学生、高校生をどうするんだという話が出てきます。そうするとまた依存症的な状況が出てきて、それをどうするんだ、依存症に関しては、犯罪被害者の関係をやっている関係から、県の精神保健福祉センターの方からお話をいただいて、いろいろお話しする機会がありまして、多重債務問題も若いころからずっとやってたりしまして、企業の方と会った時などは、多重債務問題というのは会社の従業員の不祥事の温床になるので、ぜひやってくださいということも言ったりしております。わりとひとつのことで私の仕事はつながっているんですが、こういう場面に出してしまうとなかなかうまくつながらないというような状況があるので、その辺をどうするのかというのは永遠の課題であるかもしれませんが、知恵を出してなんとか連携を深めていくべきなんだろうと思います。

テレビCMですが、弁護士会でも200万円かけてテレビCMをやったことがありまして、その時に、だいたい200人くらい集まった所で「弁護士会のコマーシャルやってるんですけど、ご覧になった方ありますか」と聞いたら一人もいなかったんですね。せっかくお金をかけているので、相当露出度は高いんだろうと思うんですけども、誰をターゲットにするのが重要だと思います。高齢者だとゴールデンタイムに流すのが果たしていいのかどうか、早朝の方が効果があるのかもしれないし、また高校生や中学生を対象とするのだったら夕方ぐらいがいいのかもしれないし、そんなことも多少お考えいただければ、効果がより上がるのではないかと思います。

#### 【織田委員】

消費生活サポーターのことですが、私サポーターを受けているんですけども、実際何を目的に作られたのかがわかりません。私消費者の会にも入っているものですから、消費者の会の基盤が弱くなってきたので、県としてはそれに代わるものを作ってくださいのかなとも思ったのですが、そうしますとこの消費生活サポーターは啓発活動を主体に組織化していくのか。それからもうひとつ、消費者問題への対応として、高度な消費者相談はセンターの相談員が受けて、サポーターの方は啓発やもう少し簡単な口コミで「今日テレビコマーシャルやってるのよ」というようなことを井戸端会議的にできるような組織化をやってくのかな、とっていたのですが、どうもそれも違うということで、お話聞いていますとますますわからなくなったので、何を目的にして、どういう人を対象にして、というのをはっきりさせていただいた方がいいと思います。研修を受け

たんですけれども、失礼ですけれどもこのレベルの研修だったらもう私たちやっていますという声が大半でした。

それと高齢者見守りネットワークの話なんですけれども、地域で見えていますと、民生委員がほとんど請け負っているというような感じです。資料には構成員としていろいろ挙げられていますが、実際は組織化されているわけではありませんので、民生委員が主に活動されているのだと思います。盛んに予算をつけて研修会とかやっていたいので、これだけの予算があるのならば、もう少し組織化して、その人たちが地域で何ができるかということを考えていただけたらと思います。

#### 【山岸会長】

とても重要なご指摘です。サポーター300人いることが目的ではなく、どういった活動をするかということが大事だと思います。いろんな重なる仕事をしていらっしゃる方がたくさんいるので、役割分担としてどういうことをするのがとても大事だなと思います。

#### 【くらし安全・消費生活課 青木課長】

サポーター養成講座ですが、去年から始めた制度で、去年はもともと消費者行政や消費生活に関心のある方が登録されていますので、レベルが高い位置にある方が多いのですが、そうでない方もいらっしゃるものですから、皆さん同じ内容とさせていただきます。ただ今年は自動更新されている方にはレベルアップということで別の内容で実施したいと思っておりますので、ご意見を聞きながらですけれども、意義のあるものにしていきたいのでよろしくお願いします。

#### 【織田委員】

いかにその人たちが地域で動けるかということが大事で、今実際は動けていないわけです。セミナーに出てくださいとか、その動員の要員として見ていらっしゃるのだとしたら、それは困るなと思います。今いろんな研修に出てくださいとお知らせが来ますが、あれを見るとサポーターに登録しているということはそういうところに行くことなのかなと捉えてしまいます。このサポーター制度というのはそうじゃないんじゃないか、と思っているものですから、サポーターになろうとしている人たちをレベルアップしていくのもいいんですが、リーダーとして地域でどれだけやっていけるかというところを組織的に、組織にしていけないと、個人個人がそれぞれのところで活動しているというのではできないと思います。これはできる人、できない人というのがありますので、もう少し地域で働いていただきたいと思うのでしたら、組織的な形が必要かなと思いました。

#### 【鶴田委員】

結局、広報誌を 10 万部作っても手に取って読む人は自覚的な人で、私たちが課題にしているのは、そこまで行ってない人たちにどうするかといったときに、例えば、消費生活サポーターがこの情報をどうやって地域で流そうかという議論をその人たちが主体的に企画する方向に、県が指導した方がいいのではないかと思います。こういう活動は動きながら変わっていくものだと思います。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

一人一人では何もできないので、組織化してということがあると思います。サポーターに限らず、他の人がどういう活動をしているかわからない、横のつながりというのがなく、という声もお聞きしますので、その辺は県だけではできなくて、市町村にも協力いただかないとできないのですが、課題だと思っています。市町村の担当者を集めた会議もありますので、そういうところで議論させていただきたいと考えています。

**【久保田委員】**

サポーター300人という目標ですが、今サポーターがいない市町村はどれくらいありますか。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

今 145 人いますが、残念ながらいる市町村の方が少なく、36 市町村にいらっしやって、不在のところは 41 市町村となっています。去年からというところですので、多少偏りがあります。多いところでは 25 人いる市町村があります。今年改めて周知していますので、不在の市町村としてもサポーターの活用ができませんので、そういうことがないようにしたいと思います。また、登録の方法で企業や団体経由で登録している人と、市町村経由で登録している人がいまして、名前や連絡先などの個人情報をお願いしています。市町村経由の方は市町村で把握しているのでいいのですが、団体経由の方について、市町村に情報提供していいかという問題がありますので、その辺を整理して、今登録いただいているサポーターの方にも協力いただいて、市町村に情報をお渡しして、先ほど申し上げた出前講座とか、市町村の PR をしていただけるようにと考えています。

**【久保田委員】**

まだ大半の市町村でサポーターが不在ということです。サポーターというのはもっと身近で活動していただくことが役割ではないか、身近な行政と一体となって一緒にやっていくことでサポーターの活動がしやすくなると思います。消費生活センターも設けられない私ども町村をカバーしてくれるのはサポーターではないかなと思いますので、市町村行政の窓口とどう関わり合いを持っていくのかという点を検討いただければと思います。

### 【畑山委員】

スマホのことで、小中学生がスマホを持っているのもだいぶ増えてきました。コマーシャルを見ていて、割引、何円引きと言っていて、いったい本当はいくらかかるのかというのがちゃんと表示されていないのが、いつも変だなと思っています。契約するとかなりの金額がかかるということで、何年か前はスマホはなかったわけですから、使わないで済んでいたものが、今は家計から出て行って、どこかやりくりをしているはずです。物も値段が上がっているし、やりくりをして、苦しい生活を送っている、そんな状況にもかわらず、LINEはただだから便利だよとか、子どもばかりが利用しているような傾向があるように思うのです。消費生活という面で、割引割引と言っていて、実際の金額はいくらなんだという声を上げる人っていないんでしょうか。便利よく使っているかもしれませんが、本当に苦しい思いをして子どもに与えている親もきっといると思うんです。みんながやっているからそろえなければいけない、そんな風潮があって、実際持っていなければ連絡が来なかったりするもので、学校でみんなで話し合えば済むことがLINEで済ませられてしまって、結局情報が来ないということが多々あるということをよく耳にします。消費生活という面でも、おかしいと思ったことを声に出して言い、そういったことを勉強できる場があってほしいと思っています。ネット上で何か子どもがトラブルを起こしたら、一回アップされた画像は取り消したとしてもコピーが出回って、消せないという事実があるので、子どもたちは失敗をすることで大きくなっていくと思うのですが、子どもたちの失敗を取り消せない社会ではなく、もうちょっと子どもたちを守っていただけたらと思っています。

### 【山岸会長】

今の件に関して言えば、資料3の6ページの苦情件数のうち運輸・通信サービス3,026件、ほとんどが通信サービス、今のスマホであるとか料金体系とか契約させられたというのがおそらく大半を占めるのだと思いますので、実は非常に大問題であることは間違いないです。

サポーターの件もそうですが、今までのように、こういうことがありますよ、ノウハウはこうですよ、みたいな話をしていてもだめで、それぞれ自分が考えられるような教育も考えていく必要があるのかな、受ける側がもっぱら受け身ではどうしようもなくなっているというところがありますので、すぐに具体的な案が私もあるわけではありませんけれども、そういった面の研究もしていただければと思います。

このくらいで、本日の会議事項を終了させていただきたいと思いますが、この際、ご発言がありましたらお願いします。

みなさんいろいろな問題意識を持っておられて、私自身も参考になりました。  
本日は、皆さんから多くのご意見ご提案をいただきましたので、それを活かしていた



だいて、よりよい消費者行政を推進していただければと思っています。

それではマイクを事務局にお返しします。

**【くらし安全・消費生活課 青木課長】**

山岸会長を始め、委員の皆様には、長時間にわたりご審議いただきありがとうございます。本日ご意見をいただきましたことにつきまして、今後の消費者施策、消費者教育の推進に反映させていきたいと考えております。

なお、委員の皆様は、この8月で2年の任期を終えられるわけですが、消費生活基本計画・消費者教育推進計画の策定にご尽力いただくなど、積極的にご活動いただき、改めて感謝申し上げます。引き続き、本県の消費者行政につきまして、一層のご理解とお力添えを賜りますようお願い申し上げます。

本日は、誠にありがとうございました。

**【事務局 くらし安全・消費生活課 池上企画幹】**

本日の審議会の議事録につきましては、事務局で作成のうえ、後日、皆様にご確認いただくこととなります。お手数ですが、ご協力をお願いいたします。

それでは、本日の審議会は、これで終了とさせていただきます。

皆様、ありがとうございました。