

## 長野県消費生活審議会 議事録

日 時 平成 24 年(2012 年)9 月 13 日(木) 午後 1 時 30 分から 3 時 30 分

場 所 長野県庁特別会議室

出席者

審議会委員

久保田勝士委員、小金玲子委員、白鳥孝委員、樋口一清委員(会長)、山岸重幸委員、  
織田ふじ子委員、重千富委員、関黎子委員、田口洋子委員、南沢好恵委員、  
我妻やす子委員、小山光作委員

県 側

消費生活室長兼長野消費生活センター所長 小口由美、課長補佐兼企画指導係長 樋口隆教、  
副参事兼課長補佐兼相談啓発係長 竹内まり、松本消費生活センター所長 林信一、  
飯田消費生活センター所長 上沼和則、上田消費生活センター所長 石黒彰 ほか

### 1 開 会

(事務局 消費生活室 樋口課長補佐)

ただいまから、長野県消費生活審議会を開催いたします。本日は、大変お忙しい中、ご出席をいただきましてまことにありがとうございます。私は、当審議会の事務局を務めさせていただいております、長野県企画部消費生活室の樋口と申します。しばらくの間、進行を務めさせていただきますので、よろしくお願いをいたします。

まず最初に、当審議会の委員の交代がございましたので、ご報告を申し上げます。平成23年 8 月 7 日付の委員選任以降、2 名の委員さんに交代がございました。お一人目は、長野県 P T A 連合会の宮島歌奈子委員の退任に伴いまして、平成24年 7 月 24 日付で同連合会の南沢好恵様に、また、もうお一人は、長野県消費者の会連絡会の塚平匡江委員の退任に伴いまして、同日付で同連絡会の我妻やす子様、それぞれ委員としての委嘱を申し上げたところでございます。これによりまして、現在の当審議会委員につきまして、お手元にお配りしてあります名簿のとおりとなっております。

次に、本日の出席状況でございますが、塚田委員、土屋委員、林部委員が、ご都合がつかず欠席をされております。本日は、委員総数15名中、12名の皆様のご出席をいただいております。長野県消費生活条例第40条で準用する第28条第2項の規定によりまして、過半数の皆様のご出席がございましたので、会議が有効に成立をしているということをご報告申し上げたいと思います。

それでは、開会に当たりまして、長野県企画部、原山隆一部長からごあいさつを申し上げます。

### 2 あいさつ

(原山企画部長)

皆さん、こんにちは。県の企画部長の原山でございます。審議会の開催に当たりまして、一言ごあいさつを申し上げます。委員の皆様方におかれましては、日ごろから長野県の消費者行政に

格別のご理解とご協力を賜りまして、厚く御礼を申し上げます。また、本日は大変お忙しい中、またお暑い中をご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

ここ1、2年、消費生活相談の状況を見ますと、未公開株あるいは公社債など、投資に関する相談が特に高齢者層を中心に急増しておりまして、詐欺まがいの手口で現金を振り込ませる、そういった被害が目立っております。そういったところで、身近なところで相談できる窓口の充実ということが、消費生活の安全とか安心の確保のために第一歩であると。そして、そういう意味では、県では消費者行政活性化基金を活用いたしまして、市町村の相談体制の充実・強化を支援しているところでございます。市町村消費生活相談支援の2名が市町村を訪問して、相談業務に関するノウハウの提供でありますとか、あるいは相談業務を行う人材の養成を行うなどしまして、きめ細かい支援を行ってきたところでございます。市町村のご尽力もございまして、今年4月現在で8つの市に消費生活センターが設置されるということになりまして、市町村の相談窓口の機能強化が着実に図られてきているというふうに考えております。

ただ、今年度で基金事業が最終年度ということになります。基金終了後の消費生活相談体制の充実・強化をどうするかということが課題として上げられております。国の方で基金終了後の予算措置についてどういう方向になるのかということは、まだ明らかではありませんけれども、いずれにいたしましても、県では基金終了後も引き続き相談体制の充実・強化を市町村に強く働きかけていく。そして、また広域連携による相談窓口設置に向けた支援、あるいは市町村の相談業務のバックアップ体制の強化などに努めていきたいというふうに考えているところでございます。

委員の皆様方には、それぞれのお立場から、今後の消費者施策の推進につきまして忌憚のないご意見をちょうだいいたしまして、県民の消費生活の安定、向上の確保にお力添えを賜りますよう心からお願いいたしまして、審議会の開会に当たってのあいさつといたします。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

(樋口課長補佐)

続きまして、当審議会の樋口一清会長様から、ごあいさつをいただきます。

(樋口会長)

樋口でございます。消費者行政ですが、このところ国の行政も、国の全体は非常に厳しい状況のような気がしますが、消費者行政については、着実に新しい仕組みがスタートすることになりまして、もう皆さんはご案内のとおりですが、消費者教育推進法、これについては、地域協議会というようなものができるということになるわけでございますし、また消費者安全法の改正とか特定商取引法の改正によって、さらに安全、あるいは特定商取引法の関係の行政が強化されるという状況でございます。こういう新しい段階に入る消費者行政の中で、県の消費者行政、あるいは市町村の行政についても、ぜひ一層の充実を図っていただければというふうに思っております。

当審議会でございますが、長野県が消費生活条例を定めましたときに大変議論がございまして、最初は、消費者行政に関する、例えば長期的な計画をつくったらどうかとか、いろいろ議論があったんですが、最終的に県が、後でまたご説明をしますが、毎年、消費者行政について、まず実態を公表すると。そして審議会で、県民を代表して皆様に議論いただくという意味で、この審議会、大変重要な場になっておりますので、今日はぜひ、そういう意味で実りある議論ができれば

というふうに思っております。

議題を拝見しますと、市町村との連携の問題でございますとか、国の行政の最近の、今、原山部長からも話がありましたけれども、ポスト基金といいますか、今後の体制をどう長野県として考えていくのかといった問題も議論になるようでございますので、ぜひ充実した議論の場を続けることができればと思っております。ぜひ皆様、よろしくお願いたします。

### 3 委員紹介

(樋口課長補佐)

ありがとうございました。それでは、先ほど申し上げたとおり、新たに委嘱をされた委員の方もおられますので、大変僭越ではございますけれども、私の方から本日の委員の出席について、お手元の名簿に沿って順次ご紹介を申し上げたいと思います。

(会長を始めとして、以降席順により委員を紹介。)

ここで、大変恐れ入りますけれども、原山部長は公務の都合によりまして退席をさせていただきます。どうぞよろしくお願いたします。

次に、県側の出席者でございますけれども、委員名簿の裏面をご覧くださいと思います。消費生活室、県消費生活センター、消費生活に関連する業務を行っている課の職員といたしまして消費生活庁内連絡員が出席をしておりますので、よろしくお願いたします。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。本日の会議資料の資料1から資料5につきましては、先日お送りをしました資料と同じものでございます。本日の追加分といたしまして、資料6、それから啓発資料の2点、これを新たにお手元にお配りをしてございますので、ご確認をお願いしたいと思います。会議の途中でも結構でございますので、不足等がございましたら、お知らせをいただきたいというふうに思います。

次に、本日の会議につきましては、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をさせていただく予定でございますので、ご発言につきましては、マイクを通していただきましてご発言されるようお願いをしたいと思います。

会議の終了時刻でございますけれども、おおむね午後3時30分を予定しておりますので、ご協力のほどよろしくお願いたします。

それでは、これから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、消費生活条例第40条で準用する第28条第1項の規定によりまして、会長が務めるとされておりますので、樋口会長さんに議事の進行をお願いしたいと思います。それでは、樋口会長さん、よろしくお願いたします。

### 4 会議事項

(樋口会長)

それでは会議事項に入りますが、実り多い議論ができますよう、皆様のご協力をよろしくお願いたします。

まず、当審議会の運営につきましてですが、お手元にお配りしております「長野県消費生活審議会の運営について」という資料がございますが、これに基づき運営されることとなります。資料、お目通しいただきたいと思います。

本日の会議に関しましては、報道の皆様も含めまして、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ますので、皆様にお諮りした上で決定したいと思います。本日の会議について、傍聴者の撮影・録音を許可することに、ご異議はございませんか。よろしいでしょうか。

(異議なし)

(樋口会長)

ご異議がないようですので、本日の会議について、傍聴者による撮影・録音を許可したいと思います。

(1) 県の消費者施策の現況について

(樋口会長)

続きまして、会議事項を進めてまいりたいと思います。それでは、会議事項(1)県の消費者施策の現況について、事務局より説明をお願いいたします。

(小口消費生活室長)

(資料1から資料4に基づき説明)

(樋口会長)

ありがとうございます。ただいま説明のありました資料1と2ですが、冒頭のあいさつでも触れたんですが、長野県消費生活条例第41条で「消費者施策の状況等の公表」ということが規定されておりまして、実は極めて重要な規定だと思えます。皆様のお手元に消費生活条例の抜粋というのがあるかと思いますが、その裏面の一番下ですが、「知事は、毎年、消費者施策の状況等を公表しなければならない」、この公表がこの資料1と2に当たるわけでございます。公表したもののについて、消費生活審議会として意見を述べるということが条例の仕組みとして決まっておりますので、どうぞよろしくをお願いいたします。

それでは、ただいまの説明への質問を含めまして、県民の皆様が安全で安心な消費生活を送るための施策の状況について、委員の皆様のそれぞれのお立場からの自由なご意見、ご質問、ご議論など、日ごろの皆様の取組など交えてお話しいただければと思います。時間の制約があります。そして、多くの皆様にご発言いただきたいと思っておりますので、ご発言は、お一人大体3分程度以内ぐらいでお願いできればと思います。

なお、議題の2番目に、市町村の消費生活相談体制の充実・強化というものがありますので、この内容につきましては、議題の2番目のほうで主に議論させていただければと思います。

それでは、皆様、どうぞよろしくをお願いいたします。ご発言のある方は手を上げていただいてと思いますが、いかがでしょうか。あるいは、皆様の日ごろのいろいろなご意見もあろうかと思

いますので、消費者代表の方から、順番にまずご発言いただいて、その上でさらに追加の発言のある方には手を上げていただくということにしましょうか。最初は発言しにくいですから、皆様一通りご発言いただくということのほうがわかりやすいと思いますので、それでは大変恐縮でございますが、我妻委員の方からお話しいただきたいと思います。

(我妻委員)

上田からまいりました我妻です。今、ご説明いただきまして、家で読んでいるよりもしっかりわかりましたので、ありがとうございます。それで気になったのは、大変、広報とか、周知徹底するためにいろいろなことをしているのは、確かに回覧板で回ってきたりしていますけれども。この中で、前回でしたか、子どもたちへのお知らせ、注意喚起をぜひ学校関係でしてほしいという意見が出ていました。10ページのところで、消費者講座等の開催という中のお話の中で、2大学等新入生を対象とした講座の実施となっていました。高校生も就職したり、今、インターネットの問題などは若い年齢にすごく下がってきていますので、高校生、中学生、そちらへの対処方法は何かありましたでしょうか。もしこれからご計画しているところなどありましたら、希望としてはぜひ若い生徒ですね。高校生あたりまでには広げてほしいかなと思いますけれども。

(樋口会長)

ありがとうございます。いかがでしょうか、我妻委員の今のご質問につきまして、事務局のほうで。

(小口消費生活室長)

高校生向けの講座というのは、ご希望があれば出前講座として伺っております。特にインターネットのトラブルに巻き込まれる例が多いので「ネット社会の危ないところがわかる本」という冊子をつくりまして、22年度に高校生さんにお配りしたりもしております。

消費者庁で、昨年度、高校生向けのDVD教材をつくり、それが学校に配布されておりますので、そういったものも学校の授業で活用できるようになっております。学習指導要領が改正されて、中学・高校の授業で消費者教育を充実するという方向が出ていますので、学校での取組もなされているところです。

(我妻委員)

はい、ありがとうございます。

(樋口会長)

若干、追加しますと、私も何年か前に、松本の消費生活センターと一緒に、学生の出前講座、高校生にずっとやりまして。消費生活センター、いろいろ間に立っていただいて、教育委員会に働きかけて、各学校に大学生が出前講座をするんです。それから高校生・中学生向けのパンフレットを大学生がつくるというような取組もしたことがあります。長野県の場合、県のほうが大変熱心に、過去より支援していただいていますので、ぜひまた新しい工夫を考えていただくといいなというふうに思います。学生もそれが就職に有利になるということで、一生懸命やっています

たので。ありがとうございました、よろしいでしょうか。次は南沢委員、いかがでしょうか。

(南沢委員)

今、ご説明がありました中で、25ページの通信販売の表を見ますと、20歳未満のところでも、結構、やはりネット関係に多いんですかね。結構、20歳未満の相談がたくさんあるのでちょっとびっくりしました。PTAの集まりなんかでも、やっぱりネットの問題はよく取り上げられて、指導もしていただくことも多いんですけども。やはり、それでもまだまだたくさんあるんだなというのは実感しました。いただいた「長野県消費生活条例が制定されました」というのも初めて読んだんですけども、この中を読みながらも、こういうことも対象になるんだなとか、今まで周りでちょっと聞いて、それってどうなのと思うようなことも、消費生活センターとかに電話をして聞いてみるといいんだなと改めて思いました。以上です。

(樋口会長)

ありがとうございます。重要なご指摘と思います。20歳未満というのが、他はないんですけども、確かに通信販売は20歳未満のところ非常に多いんですね。この辺は何か実態としてコメントされることはございますか。

(小口消費生活室長)

携帯電話を使っていて、いつの間にかアダルトサイトにつながってしまって、それで料金の請求画面が消えないとか、アダルト情報サイトの相談というのが本当に幅広い年齢層から寄せられているという状況があります。

(樋口会長)

ぜひその面の対策を強化していただければと思います。次は田口委員、いかがでしょうか。

(田口委員)

私、民生委員でございまして、9ページの高齢者見守り直送便というのがありますが、これは確かに、昨年、たくさん配らせていただきました。これは、高齢者世帯と書いてありますが、私たちが配ったのは、お一人暮らしの方のみに配らせていただきましたが、非常にお金のかかったきれいなパンフレットで良かったんですが。でも何となく、お金をかけて、ただお配りしたというだけで、もうちょっと何かなかったのかなと。皆さん、いただく人たちも、おれ、こういうのは要らないわと受け取らない方も結構あったりして。これで歯止めができればいいかななんて思いましたが、まだまだ高齢者の方たちが、本当に引っかかるんじゃなくて、ちょっと一歩手前で、そこのところには引っかからなかったという人が結構ありますが。はがきが来たとか、電話が来たとか、まだまだ、こういうものをいただいても、なかなか高齢者の皆さんは、本当にマスコミあたりがどんなに言っても言っても、なかなか徹底しなくて、やはりこういう事業をたくさんやっていただきたいなというふうに思っております。

(樋口会長)

ありがとうございます。事務局の方から、何かコメントはございますか。高齢者対策をしっかりとやっておられると思うんですが、それをより効果を高めると、フォローアップしていくというようなところもあるんじゃないかと思うんですが、いかがでしょう。

(小口消費生活室長)

昨年もこの見守り直送便について、もっとわかりやすくといったご意見もいただいたところで、今年も、民生委員の方にぜひご協力をお願いしたいと思っています。民生委員さんを対象に、パンフレットの趣旨と、高齢者の方に声がけをしながら訪問していただければありがたいという説明の時間をいただけることになっています。民生委員さんにぜひご協力をお願いしたいと思っています。

(樋口会長)

よろしいでしょうか。

(田口委員)

ありがとうございました。

(樋口会長)

それでは関委員、いかがでしょうか。

(関委員)

さっき説明をお聞きして、10ページの実績のところをもうちょっと詳しく教えていただきたいなと思いましたので、お願いいたします。大学等新入生を対象にした講座の実施というところで、前もそうなんですが、出前講座の案内を各学校に送っても、学校のカリキュラムがいっぱいでも入れられませんと断られることが多くて大変だということを知っていたので、実績、ここを見ると、学校関係、回数16とあるので、これはすごいことだなと思いました。できたら、全部の専門学校、短大、そういうところで実施していただけるようにご配慮いただければと思いました。

私も民生委員なんですけれども、委員のところだけにパンフレットをいただいても、なかなか個人個人には配れないので、私は地区の民生委員で毎月やっているふれあいサロンという会合で、いただいたパンフレットをもとに、お茶会のところで話し合いをしています。それと、長野消費生活センターへ行っては、何かわかりやすいパンフレットはないかといただいて、そのお茶会の人数分、パンフレットをいただいてきて、それでお茶会の話題なんかになると、そういえばこんな電話が来ているとか、隣の人がこんなことを言っていたとか、いろいろな話題が出てくるので、だまされることは本当に身近にあるんだということがみんなにわかりやすくて、そういう資料を上手に使えば大変効果があるなと思いました。ただ配っていただくだけでもったいないなと思うようなことがいっぱいあったので、これからも上手に使いたいと思っています。

(樋口会長)

ありがとうございます。いかがでしょうか。

(小口消費生活室長)

大学・短期大学については、今年はぜひ全部の大学・短期大学でできるように、短時間ですけれども、講座ができるようにということでやっております。大学、短期大学へお邪魔しまして、ぜひ時間をくださいということをお願いをしましてやっております。それからパンフレット類については、いろいろなものをつくっておりますので、そういった身近なところで活用していただけるのは大変ありがたいと思っております。

(樋口会長)

よろしいでしょうか。それでは重委員、いかがでしょうか。

(重委員)

今回、見させていただいて、昨年から随分やっぱりきめ細かく進んだことが多いなというふうに感想を持ちました。先ほどの大学でのお話もそうですし、それから4ページのところの不当取引調査員の関係のところも、進んだところかなというふうに思います。ちょっとお伺いしたいのが、その5ページにある実績のところは、これは不当取引調査員の配置により上がった実績というふうに考えてよろしいのでしょうか。今年のところ、新規事業で調査員の方はまだ、今年のところ活躍しておられるということで、どうなのかなというふうに思いました。

それからもう一つお聞きしたいのは、14ページのところで、消費者団体等への支援事業の補助金の件ですが、今、どれくらいの件数があるのか、その補助金を使って学習会をしたいというふうになっているのか、そこのところをお聞きしたいと思います。

(小口消費生活室長)

是正指導の実績につきましては、5ページにありますのは昨年度の実績ということですので、不当取引調査員と消費生活室の職員、消費生活センターで是正指導した件数になります。

補助金の申請につきましては、5つの団体から応募をいただいております。

(重委員)

ぜひ不当取引調査員の方たちの活躍を期待したいと思います。やっぱりこの間、指導される件数が少ないのではないかとというのがずっとありましたので、期待したいと思います。

それから補助事業、もらえる事業の方ですけれども、5団体というのはちょっと少ないかなというふうに思います。締め切りが確か8月でしたが、せっかくこういうのがあったときに、小さなところでも学習会ができるようなところをもう少し広報できて、たくさんの方たちが小さな単位で学習するというのがすごい大事かなと思ったので、ちょっと残念に思いました。

それで、先ほど民生委員の方たちもおっしゃっていたように、パンフレットだけではどうしようもないというがあるので、今後のところでも、やはり、そのパンフレットをどういうふうにかかしていかかというふうな、事例の共有みたいなのもできるような方法を県のところで考えて



いっていただけたらと思います。

(樋口会長)

ありがとうございます。それでは織田委員、いかがでしょうか。

(織田委員)

私も、全体的にはすごく充実した内容になりつつあるなというふう感じたんですけども。ただ、残念なのは、すべて、啓発事業にせよ、一方通行の形になっていて、例えばパンフレットをつくるとか、それから出前講座もというふうに、何か消費者側にいつもこう受け身の体制というんですかね、そんなような形での取組がすごく多いなというのがちょっと残念でした。

というのは、私も大分前に大学生と一緒に金融経済というのを、学生の意識調査ということをして、5、6年にわたってやったことがあるんですけども。そのときに、その調査と一緒にやることによって、学生が消費者意識というのを高められて、消費者問題ってこういうことがあるんですねとか、カードって、こういうふうな使い方をしなくてはいけないんですねとかというような、そういうふうな問題意識を持つ、そんなような取組方もこれから必要になってくるんじゃないかなという。それが、これも消費者行政がやっていくべきところではないかなというふうに考えていますので、なるべく一方通行的になるようなものではなく、双方向ですか、そんなような形の体制づくりをお願いしたいと思います。

でもこれは、基金がある間は多分やっていけると思うんですけども、本当になくなったときに、これだけ充実した消費者行政ができるのか、消費者の相談ができるのかというのは、ちょっと今から不安を持っていますので、これからの議論をちょっと見つめたいと思います。

(樋口会長)

ありがとうございます。事務局の方から何か。

(小口消費生活室長)

パンフレット類などについて、一方通行というか、一方的に提供するだけではなくて、受けた人が実際、役立ったかというような効果測定といったものも必要だろうと思います。一緒に協働して実施するという点については、消費者団体などから行政と一緒にやっていこうというお話もいただいていますので、その辺はまた詰めていければと思っております。

(樋口会長)

ありがとうございます。消費者のお立場の委員、6人の方から、まず消費者の目線でいろいろご意見をいただきました。それぞれについては、今、お返事をいただいています。ぜひ、いろいろ重要な論点が指摘されたと思いますので、委員の方々の意見をぜひ今後うまく反映していただければと思います。

引き続きまして、今度は、消費生活に関し識見を有する方ということで、久保田委員から順次、まずご発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

(久保田委員)

それでは私の方から、25ページで通信販売ということで説明がございました。若い人たちが大変多いとこういうことでございますが。今、高齢化社会の中で、一人暮らしとか、いわゆる買物弱者という、そういう人たちが随分増えていまして、買物にもちょっと行けない。そういう中で、こういうインターネットとか、いろいろの中で日常のそういったものを買うこと、そういう機会も多くなってきているんじゃないかなというふうに思うんですが。そうした中で、そういった高齢者の皆さん方が、結構、これから使われる部分というのは多くなっていくんじゃないかなというふうに思うわけです。そんな中で、いろいろな面で訪問販売と同様に、そういった日常の中での買物とか、いろいろあるんですが、何か問題が起きないかどうか、そういう注意というものは差し上げておいたほうがいいんじゃないかという感じがするんですが。そういった部分の検討もなされておられるのか、その辺のことまでも含めた問題意識というのは持っていただいているのかどうか、お聞きしたいと思うんですけども。

(小口消費生活室長)

インターネットを使う際のいろいろな注意点について、高齢者に啓発をしているかどうかという趣旨でしょうか、ちょっと違いますか。

(久保田委員)

いろいろあると思いますね。いろいろな買物もするということで、なかなか自分で出歩けないという中で、それぞれのスーパーとかが、どういうふうに対応しているのか、これからいろいろそういうものを活用する機会というのは多くなるんじゃないかと思うんですね。そういうときには何に気をつけて、こういうことに留意して申し込まれればいいのかとか、そういう範疇まで広げた啓発を考えていくことはいかがかなということなんです。

(小口消費生活室長)

今まであまり着目がなかった部分かもしれませんので、啓発資料をつくるときにまた考えていきたいと思います。たとえばスマートフォンに関する注意喚起などはやっていますが、なかなかそういった観点があまり十分でなかったかと思いますので、また考えていきたいと思います。

(久保田委員)

お願いします。

(樋口会長)

ありがとうございます。それでは小金委員、いかがでしょうか。

(小金委員)

啓発関係ですが、さまざまなターゲットに対し資料を作っていただくとともに、さまざまなメディアを使って啓発していただき感謝しています。

特に昨年度は、障害者の方を対象とした啓発資料を作っていただきありがとうございました。

メディアもラジオや雑誌に加え、バス車内にポスターを掲示するなどさまざまなメディアを使って啓発していただき効果も大きいと思います。

また、私は県のホームページを時々見せていただいています、是正指導関係では2009年10月に行った1件しか掲載されていません。

昨年度は結婚相手紹介サービスの業者についても行われたようですが触れられていません。

指導した場合はその内容まで掲載していただくと、消費者・業者双方にとっての教材となると思いますので掲載をお願いいたします。

(小口消費生活室長)

はい、わかりました。

(樋口会長)

それでは白鳥委員、いかがでしょうか。

(白鳥委員)

伊那市では、県の消費生活センターのほかに、市として消費生活センターを開設をしているんですけれども、大変、相談件数は増えています。2.5倍以上というような件数になっていまして。そんな中で相談員が1人で運営しておりますので、市町村消費生活相談支援員の存在というのは、非常に、巡回訪問等、助言と指導というのは大変ありがたい存在でありますので、今後も支援員の配置、それから継続をぜひお願いしたいと思います。

(樋口会長)

ありがとうございました。よろしいですか。それでは山岸委員、いかがでしょうか。

(山岸委員)

質問というか感想というか、まず消費生活庁内連絡員を設けられたということで、弁護士会も、高齢者委員会であるとか、消費者問題とか、いろいろと委員会絡みの問題が、消費生活といっても絡みますので、そういった意味で、こういった発想はとてもいいことだなと思うとともに、もし何か具体的にこういうクロスオーバー的な政策についてご計画があるのであれば、教えていただきたいと思っております。

それから、先ほどから皆さんからいろいろと話が出ています、広報とか教育とかという問題ですけれども、私も何年前まではロースクールで消費者法を担当していたりとか、いろいろなところで消費者法の問題のお話をする機会を与えていただいているんですが、私のところに来る相談では、いまだにクーリング・オフがわかっていないみたいな、あるいはそもそも契約というのはいつ成立するんだということさえわかっていけば、こういう被害には遭わないんだろうと思う相談が来ます。だからそういったことをどうしたらいいのかなと。私なんかは相談を受けるものですから、そういう人たちというか、その消費者の方々というのは、残念ながら自分の身に降りかかるまで、なかなかそれを具体的な問題として感じられないところがあるので、いろいろな機会があって、そういう情報に興味を持っていただければいいんだけど、その興味を持つにはど

うするんだらうということも、私も答えはないんですが、そういったこともぜひお考えいただきたい。

あと、先日、信越電気通信管理局の方で同じような消費生活支援の連絡協議会というのに出たんですが。そのとき、スマホに関して言うならば、お子さんだけの問題ではなくて、買い与える親御さんの問題というのはすごくあって。そこで担当された総務省の方のお話はすごくもっともだなと思ったのは、スマホを子どもさんに買い与えるということは、ゲームセンターを買ってあげることだし、映画館を買ってあげることだし、デパートを買ってあげることだと。そういうことが親御さんもわかっておらずに、ねだられて、まあいいわということで買ってしまうというところがあるので、そういった啓発なんかもとても大事なのかなというふうに思いました。以上です。

(樋口会長)

ありがとうございます。何かコメントはございますか、事務局で。

(小口消費生活室長)

今日の施策の説明は、主に消費生活室の事業ということでご説明しております。消費者行政というのをもっと広くとらえると、いろいろ、様々ございます。今日も庁内連絡員の各課の方に出席していただいております、その庁内連絡員でクロスオーバー的に何か政策をするというものが具体的にあるわけではないんですけれども。庁内連絡員の方とは、例えば表示について何か問題があったときや不当な勧誘事案があったとき、また被害の未然防止のために、情報を共有をしたり連絡調整をしております。

それから消費者教育に関して、契約は守らなければいけないとか、そういう基本的なことがなかなか理解がされていないという問題は、私どももよく聞くところです。クーリング・オフという知識についても、中途半端にしか知らなくて、何でもクーリング・オフができると思っていたり、契約の原則が知られていなかったりもします。消費者教育というのは非常に重要だと考えておりますし、会長さんからもお話がありましたように消費者教育推進法も成立しましたので、プランをつくったり、協議会をつくったりということも出てくるかと思えます。しっかりしたその土台といえますか、消費者教育のベースができてくるといいかなと思っております。

それと、親御さんの啓発をすべきじゃないか、最後はそういうお話だったんでしょうか。いろいろな場面で、賢い消費者といえますか、そういった啓発については心がけていきたいと思いません。

(樋口会長)

山岸委員がおっしゃっていたように、スマホを買うとゲームセンターを買ったり、映画館を買うんだと。どんどん時代が進んでおりますので、ぜひ行政のほうでも、そういう新しい事態の変化に応じて、お子さんたちがどうそれをとらえるかということを念頭に置いて、政策を進めていただけたらと思えます。私も、最近、だから図書館を買っているという、大学でもパソコンを買うということは図書館を買うことで、大変なことになっています。学生もそうですけれども、そういう事態に必ずしも対応し切れていないような気がしますので、新しい発想を持って、消費者

行政を進めていただく必要があるかなと思います。ぜひよろしくをお願いします。

それでは最後に小山委員、いかがでしょうか。

(小山委員)

わかりやすい予算の中で、非常に多岐にわたるいろいろなケース・バイ・ケースがあると思うんですけれども。新しい計画をとりあえず進めているのかなという感じにさせられた次第ですけれども。単純な質問なんですけど、1ページのところの消費者行政の施策体系の中で、左の上に消費者行政推進費ということで、24年度は当初予算額で1億4,757万6千円、括弧して23年度当初予算額1億8,746万3千円ということで、約4,000万円ほどの減額になっているわけなんですけれども。これは、昨年とどういった部分での、具体的に違う部分があるのか、説明いただける範囲で教えていただきたいということが一つと。

それからこのパンフレット(知的障害者・見守り者向け)今日、私、初めて、これ、見せていただいたんですけれども。主にどんなところで配布をされているのか、もしくはその方法みたいなものをちょっと教えていただければと思います。お願いします。

(小口消費生活室長)

予算額が減額になっておりますのは、財源として消費者行政活性化基金を当てている部分がかなり大きいからです。23年度当初予算額に盛った消費者行政活性化基金の金額が大きかったんですけれども、それに比べて24年度の基金の組み入れ額が少なくなったということです。2億9,800万円の基金を4年間でどう使うかということで計画したときに、23年度が一番大きくなっておりまして、それに比べると、24年度の予算が少なくなっているということがあります。

パンフレットにつきましては、特別支援学校の高等部などで使っていただいています。

(竹内副参事兼課長補佐兼相談啓発係長)

公立等の特別支援学校、また民間でやっていらっしゃる、知的障害者等の方が通所をされている施設に送らせていただきました。

(樋口会長)

よろしいでしょうか。それでは(1)の議題について、皆様からご発言いただきましたが、この際、何か補足とか、あるいはもう少し議論をしておいたほうがいいということがあれば、いかがでしょうか。

(関委員)

近所の友達とこの間話をしていて、とてもびっくりしたんですが、それは野菜のことなんです。近所のスーパーで、フィンランドから来たニンジンが70円で売っていたというんです。自分たちの地区の、地域の野菜は地域で食べましょうというような取組で、農協さんの指導で、農家の方が1袋100円の野菜も出しているんですけれども。フィンランドから来たニンジンが70円だということで、その日は飛ぶように売っていたというんです。それを見た人が、このニンジンはいつ収穫されたかわからないんだから、栄養価もよくわからないから、買うのはやめようとお友達に

話したら、いや、70円だからといって、その人は買っていったというんですけどね。何か、私たちの世の中の動きがとても早いから、外国から野菜なんか来るわけないというような常識で、そこに並んでいる野菜は、みんな今朝とれたものとか、昨日とれたものとか、何か何十年か前の常識で、やっぱり毎日生きているような気がするんです

だからさっきお話を聞いていて、スマートフォンとか、携帯電話とかも、みんな親御さんたち、子どもがせがむからしょうがない、お友達にいじめられたら困るから買ったのよと。本当にその言葉どおりで、それを使うことでその子の生活がどんなふうに乱れるのか、成長期の大事な1日をどんなふうにするかとか、全然考えてないみたいなんです。何か世の中全体が、私自身、そういう世の中の動きにとってもついていけないなと思うことはいっぱいあるんだけど、何かものを見る価値観というか、そういうのがとてもこう、今、動いているから、そういうところへもっと目を向けていかないと、詐欺みたいなのが平気でどんどん広がっても、あんまりびっくりするような時代じゃないかなというような、そんな気もするこの頃なんです。皆さんのご意見を聞きたいと思います。

(樋口会長)

それでは、ちょっと事務局の消費生活室の範囲を超えているご質問の部分もあったと思いますので、私から一言。まずお話の例に出たニンジンのお話ですけども、これは長野の人たちが、もし地産地消ということを強調されるならば、CO2の問題というのがあると思うんですね。例えば遠方から運んでくるときには、輸送に相当CO2を使うわけですけども、それを例えば表示をすとか、そういう運動をすとかですね。そしてその全体、トータルとして商品を見ていく。値段だけじゃなくて、逆に長野の商品でも、あまり季節外れのときに、エネルギーをたくさん使ってつくることがいいことかどうかとか、そういうライフスタイルをきちっと考えながらですね。ということは消費者運動としては非常に重要なことだし、消費生活室の分野ではないかもしれませんが。環境とか、そういう面でも表示をどういうふうにするかとか、そういったことを工夫をしていくことは大事だと思いますね。

他方において、海外で生産されている方の生活もありますので、その辺はあんまり一方的な議論というのは良くないと思います。海外でつくられた方のものが適正に輸入されるということは、海外の方々の生活を我々は支えているという側面も考えていかなければいけないですし、非常に重要なご議論だと思います。

それが今度はそのスマートフォンもそうなんですが、そういったことに関しても、やはり、その裏にあるいろいろな社会的な現象の意味というの、きちっととらえていかなければいけないんですが。なかなか、それをトータルで示してくれる行政ってなかなかないですね。私はちょっと環境のほうの仕事を少し手伝っていますので、県のですね。そちらはそちらでいろいろ議論しています。それからスマートフォンのような話になりますと、もっと若い人の生活の問題、若い人の教育をどうするかとか、そういう問題になってくると思うんですけど。今、確かにそれをトータルで示せるような、そういう仕組み、社会的仕組みがまだ十分ないので、できたら、消費者の方がそういうところに着眼して、議論を進めて、専門家とも意見交換しながら、長野の消費者の人たちがそういう面を広げていくといいんじゃないかなと。消費者という発想から環境の問題も考え、さっきのCO2の問題もそうですし、それから若者のライフスタイルの問題も考

えて、あるいはその教育上のいろいろな問題も考えというふうに、消費者の方が主体的にやれるような、そういうことがあればいいなと、私の感想ですが、というふうに、ちょっと、今、私個人は考えています。

何か他の委員の方からご意見がありますでしょうか。織田委員、お願いします。

(織田委員)

13ページなんですけれども、くらしのセミナーとか、消費者問題シンポジウムとか、いろいろな啓発活動もやっていただいているんですけれども、実はくらしのセミナーが、平成23年度の実績として、1,026人の参加なんです。この数字というのが、果たして良かった数字なのか、私から見ると、これ、本当だったらもう少し、こういう内容も、テーマもとてもいい内容なものですから、入っていただきたかったと思うんですけれども。この1,026人で終わったというところに、ちょっと、なぜだろうって、私たち消費者が行かないのがいけないということなんだと思うんですけれども。そこら辺の取組方、動員といたしますかね、来ていただく方法とかというところを、もう少し工夫する必要があったかもしれないと思うんですけれども、そこら辺はどんなふうな取組をなさったんでしょうか。

(小口消費生活室長)

今年もまたいろいろな新しい話題をテーマにしてやっておりまして、例えばスマートフォンのトラブルに遭わないようにとか、放射能と食の安全についてとか。次回は、災害が起きたら実際にどういうふうに具体的に行動したらいいんだらうとか、皆さんのできるだけ興味を引くようなテーマで開催しております。スマートフォンのトラブル防止でも、学校にもお知らせをして、できれば先生にも、PTAの方にもご参加いただければということで呼びかけをしたりですとか、参加者層が広がってほしいということでいろいろ努力はしております。

(樋口会長)

ぜひ消費者の皆さんのほうでも、こういう行事、うまく活用するようになっていただければと思います。

時間的なこともありますので、それでは次の議題をまた議論して、また最後にその他のところで、言い残したことがあれば、そこでお話しいただくということにしたいと思います。

(2)市町村における消費生活相談体制の充実・強化について

(樋口会長)

それでは、引き続きまして、会議事項(2)市町村における消費生活相談体制の充実・強化について議題として議論したいと思います。それでは説明の方をお願いいたします。

(小口消費生活室長)

(資料5に基づき説明)

(樋口会長)

ありがとうございます。市町村と県の役割分担ということでございまして、いろいろ県のお立場での説明がありました。市町村のお立場でのいろいろなご意見もあろうかと思いますが、皆様、いかがでしょうか。ご順にご発言いただければと思いますが、最後のところでご提案もございまして、広域連携ですね。他県でもいろいろ取組があるということで、長野県の市町村の実態を踏まえれば、広域連携というような形で推進するというようなものもかなりあるんじゃないかというご認識かと思えますけれども、重委員、お願いします。

(重委員)

私、消団連から来ているんですが、消団連で、今年、市町村に対してアンケートを行わせていただきました。その中で、国の基金が終わった後の体制について、県からやはり支援をしていただきたいというようなこともありましたし、その支援の要望の中には、やはり人材的なもの、今回も報告の中にありますけれども、教育とか、そういう相談員のスキルアップのところもやはり支援をしていただきたいというような要望もたくさん出ておりました。

その中で、小さな市町村で、今後もなかなかそのセンター、消費生活のそういう相談の窓口を設けることができないというような市町村もあります。地域によっては、例えば広域連合で設置していくというような方向が、そこにとってはいいのではないかというふうな感じを持っています。それぞれの市町村に事情があると思えますし、その地域的なものもあると思えますけれども、ぜひ、少し県の方でここというようなところを決めていただいて、モデルとなるような方向でまとめながらやっていっていただいて、身近な相談の窓口ができるという方向をお願いしたいと思います。

それで、先ほどここにあった62.3%（全国の平均値）という数字がすごいショック、何か、そうなんだなという、全国の都道府県だとこういうふうになっているなということ、多分早くから皆さん、そういう取組をされていたんだと思うんですけれども、今後、長野県も窓口がそういうふうにならざるを得ないところにあるというのが一般的になるように、窓口が身近にあるということは、目に触れるとか、広報の部分においても、遠くなくて近くで知ることができるということですので、そのところを今年度のところで強く進めていただきたいと思えます。

(樋口会長)

ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。白鳥委員、お願いします。

(白鳥委員)

先ほどちょっと話をしたんですけれども、市でやっている、近隣の市町村からも来ます。その割合もかなりというか、十数%なんですけれども、だんだんに増えてきていて、断ることが正直できないんですね。市で開設をしているんだけど、補助金をいただきながらということの中で、応じてはいるんですけれども、負担になっていることも事実です。ですから、体制の整備に対しても、前向きでない市町村というか、もあるわけですけど、そうしたところに対して、促してもらうような指導というのも必要かなと思えます。

そしてもう一つ、今、広域連携の話があったんですけれども、実際に、では小さな村・町で



きるかという、なかなか難しい事情があるかなと思うんです。そうしたときに、広域連携の中で、形態的なものもちょっと検討、研究をして、よりこう相談しやすいような環境づくりということもやっぱりやっていかないと、補助金が切れまして、このことについては今後維持できませんということになると、せっかくいい制度というか形が、システムができたのにもったいないと思います。充実をさせるためにも、制度上、より相談しやすく、また解決に向かって取り組みやすい、そうした形態というのを研究するべきかなという気がします。

(樋口会長)

ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

(山岸委員)

今、主催者というか、運営主体の側のご意見をお伺いしまして、なるほどと思ったんですが。一方で、我々も法律相談をやると、特に田舎のほうに行くと、なかなか相談者の方がいらっしゃらない。消費者問題というのは、特にアダルトサイトとか、あるいはだまされたという話ですから、知っている人に、そういうことがあったという情報が漏れることをすごく怖がるという面がありますので。やはり、多分、伊那市さんなんかの場合も、そこで言っても近所にわからないという気楽さもあったりする面もあると思いますので、そういった手当ては市町村レベルというよりも県レベルの話になるうかと思しますので、ぜひその辺のところは、フォローをしていただければお願いしたいと思います。

あともう1点はやはり、身近に相談できる何かがあるということは、とても大事なことで、私のところで相談を受けているときには、何でもっと前にだれかに相談しなかったのということがいっぱいありますので、ぜひ市町村レベルというか、一番その身近なレベルでの相談体制というのを充実をしていただければというふうに思います。

(樋口会長)

ありがとうございます。

(白鳥委員)

実際、ありますね。近くの村だと、すぐにわかってしまうので行きにくいと。だから伊那市に来て相談すれば、近所の人にわからないので来ましたという例は聞きます。今、山岸さんおっしゃったような感じで。

(樋口会長)

そうですね、その辺が消費者相談の性格を踏まえて、きめ細かく対応策を考えないといけない点だと思いますが。何名かの委員の方からお話がありましたが、ほかにいかがでしょうか。久保田委員、お願いいたします。

(久保田委員)

私どもは小さい町村ということでありますので、なかなか、選択やそういった構えというのは

難しいと思うんです。広域連携の中でもできるかどうか。今現在、村の場合には、それほど多くの相談の持ち込みはございません。そういう中で、相談体制といいますか、そういったことを充実していただくことが、小さい町村にとっては非常にありがたいというふうに思います。したがって、村の職員もいろいろ兼務で業務を持っていますので、なかなか専門的にそういう配置というのは難しいんですが。そういった相談の中で、ご指導いただいたり、そういった場合には法律的な問題も入ってきますので、そんな点でできるだけ専門分野の方をお願いするという体制で今やっていますので、やっぱり相談された方も一番安心なところではないかなと私は思っています。

(樋口会長)

ほかにいかがでしょうか。いろいろ皆様から貴重なご意見が出ましたが、県のほうで何かコメントをいただくことはございますか。

(小口消費生活室長)

県の状況としましては、まずはこういった広域連携のスタイルがありますということを市町村の方に情報提供ということでご説明をして、今、具体的に市町村の方にお伺いをして、広域連携の可能性とか実情などを直接伺っている状況です。先ほどモデルのようなものはできないかというお話もありましたけれども、これから、実際、具体的にまとまっていく地域があればいいというふうに思っておりますし、伊那市さんに限らず、市でセンターができると、周辺の町村の住民の方が相談をされるということは他のセンターでも聞いております。そういったときに、費用負担を求めるかどうかというお話もあり、周辺の町村で費用負担をしていくというのも一つの方法としてはあるかと思えます。今は情報提供と、実際、どんな状況か、可能性はないかというあたりの状況を把握して、調整をやっている状況です。これからもっと進めていきたいという段階、県としては、今、そんな段階です。

(樋口会長)

わかりました。この審議会の場で、何か結論を出すということではないということで、今、皆様から非常に重要な論点のご指摘がありましたので、ぜひ県の方でも皆様の意見を少しゆっくり検討していただいて、直接に当事者の方とも十分相談をしていただいて、具体的な案にしていただきたいと思いますと思うんですが。なかなか難しい問題ですし、それから、私、こういうことを言っただけですけど、他県の例と長野県ではちょっと違うところももちろんあると思うんですね。市町村のまず面積の広さとか、市町村の間の交通ネットワークの問題とか、高齢者の方が多いこととか、いろいろ地域の実情を踏まえないといけない点もあろうかと思っておりますので。

また専門的な相談をする方の人数、それほど多くないですね。例えば都市部ですと、専門的な相談に応じる方もたくさんいますし、交通ネットワークも発達していますしということですから、一つの参考ではありますが、単純な平均では決まらない面もありますので、ぜひその辺は血の通った行政の方向性というのを示していただければと思います。また、後でまた時間がありましたら、ご意見がある方には言っていただこうと思います。

( 3 ) 国の消費者行政の動向等について

( 樋口会長 )

次の議題、会議事項( 3 )ですが、国の消費者行政の動向等について、事務局から引き続き説明をお願いしたいと思います。

( 小口消費生活室長 )

( 資料 6 に基づき説明 )

( 樋口会長 )

ありがとうございます。ただいまの説明につきまして、ご質問、ご意見等あればと思いますが、いかがでしょうか。私から一つ、交付金が2分の1補助というお話でしたが、40.6億円の2分の1という意味ですか、それとも倍額という意味ですか。

( 小口消費生活室長 )

消費者庁で要求している額が40.6億円ということです。

( 樋口会長 )

そうですか。いかがでしょうか。山岸委員、お願いします。

( 山岸委員 )

先ほど消費者行政活性化基金を活用している事業があるというお話だったんですが、そういった事業について、例えば、今年度、新規の事業者情報調査員は、新たな交付金をもとにまた継続していくというお考えでよろしいんですか。これは、基金が終わってしまうとちょっと継続が難しいというお話なのか、その辺のところをちょっとお聞かせ願えればと思います。

( 小口消費生活室長 )

交付金を活用しながらまた予算を組み立てていくということで、今の時点でどこどこということはちょっと申し上げるのは難しいのですけれど。

( 山岸委員 )

交付金の範囲でできることを取捨選択されるというふうに考えれば良いということですか。わかりました。

( 樋口会長 )

ほかにいかがでしょうか。タイムスケジュールを考えると、概算要求ですので、この後、予算が年末か年明けまでに政府決定して、その後、国会での審議があって、それから、例えば交付金とかが具体的に決まるという。来年の、したがって夏ぐらいまではかかるというスケジュールでしょうか。ちょっとその国会の審議の状況とか、ちょっと、今、わかりませんので。

(小口消費生活室長)

消費者庁としては、12月24日あたりに案が固まると思われるので、それより前に、県の方で作業ができるように、交付要綱とか、そういったものは極力早く示したいということをおっしゃいます。私ども、25年度当初予算に盛れるかどうかというのは、またこれから財政課などとも協議しながらということですね。

(樋口会長)

ぜひ途切れがないように、スムーズにこの新しい、少なくとも交付金は活用していただくような方向で体制をつくっていただく必要があるかなと思います。よろしくお願いします。

(4) その他

(樋口会長)

それでは、(3)の話も含めまして、せっかくの折ですので、皆様からこの際、(1)(2)(3)の部分も含めて結構でございますが、審議会に特に諮ったほうがいいというようなことがございましたら、あるいはご意見、ご感想等ございましたら、お願いしたいと思っております。いかがでしょうか。どうぞ、ご自由にご発言、お願いいたします。

(我妻委員)

私、今日、初めて参加させていただいて、非常に驚いている部分がたくさんあるんですが。例えば私たち市民、県民といたしましては、何かあればすぐ消費生活センターに相談すればいいのよって、ものすごく簡単に、何かちょっとこう困りごとがあるとそういうふうにして、そういうことがちまたの話だと思っております。ところが、今、見ると、市町村が非常にその消費生活センターが少ししかない。こんなことで相談がどんどん行っても、受けていただけるのかしらと。だから、それではあんまりこういうところへ相談をかけてはいけないんじゃないかと思ったりした反面、今、予算を聞くと、すごいお金が来るわけですね、交付金として。それがどういうふうで、こんなにたくさんのお金があるのに、何でもっともって、ちまたの私たちが上手に使えるようなものがないので、どういうところへこんなにたくさんのお金を使うんだろう、まだまだわからない面、わかりやすく教えていただければ。

(樋口会長)

交付金が47都道府県分ですね。

(小口消費生活室長)

そうですね、はい。

(樋口会長)

ですから、大きく見えるんですけども、実際はそれを47で割っていただいて・・・

(我妻委員)

長野県へ来るだけじゃなくて・・・

(樋口委員)

ええ。そこで今度は県と市町村でまた割らなければいけませんので。それで2分の1負担ということになりますと、負担が、私から言うのもおかしいんですけども、負担をしっかりとしていたかかないと、この交付金は活用できないんじゃないかと思うんですが。事務局のほうで何かコメントはございますか。

(小口消費生活室長)

21年度から24年度までの基金については、長野県に配分された分がおよそ3億円ということで、それを使って、かなり市町村の窓口、この基金の活用によってかなり充実したということはあると思います。市のレベルのセンターも8まで増えましたし、相談員の方も増えておりますし、かなり充実・強化にはつながったのではないかと考えております。

新しい交付金につきましては、10分の10ではなくて半分ということなので、この交付金を使いたければ、自主財源も半分は出さなければならないということになってくるので、非常に財政が厳しい中では困難な面もありますけれども、いつまでも国の交付金頼みというわけにもいかないかと思えます。もともと基金というのが時限的な措置ということで、4年間限りですよということで、あとは自主財源でやってくださいと言っていたところが、このまま国の財政支援はまるっきりなしということも体制の維持には大変問題があるということで、消費者庁では、財政支援を引き続きやると。ただし、10分の10ではなくて2分の1ということで打ち出されてきていますので、その辺は、自治体でも考えていかなければいけないだろうと考えております。

(樋口会長)

ぜひ消費生活室長さん、頑張ってください、大変とは思いますが、予算をしっかりと確保していただく。せっかく今までいいことをやってきたわけですから、それを少しでも継続できるように、消費者団体の方からもぜひ支援のエールを送っていただくことが大事じゃないかと思えます。やはり他の分野も重要な面がたくさんありますので、そういう中での配分ということだと思えますので、審議会でもぜひエールを送らなくては、消費生活室もお困りになるものですから。私は、こういう制度の切り替わりの時期ですので、ぜひそこを我々としても、ぜひ確保していただきたいというふうに思っています。これはご異論がないことだと思えます。

他にいかがでしょうか、せっかくの折ですので。では順番に、重委員からどうぞ。

(重委員)

感想のようなことで申し訳ないんですけども、私も一応消費者団体のほうというふうになっているわけですが。お話を聞いているとやはり、消費生活センター自体のその存在のこととか、あるいはかかわっているとわかっているんだけど、かかわってないとわからないということがやっぱりたくさんあるんだなというのが、すごく感じます。私たちができるのは、やはり、もちろん県にやっていただくこともあるわけですけども、消費者団体としてというか、あるいは

消費者団体に身を置く者として、やっぱりその辺のところを広報なり、そういう学習の場なりを、やはり私たちのところでも、ある程度意識をしてやっていく必要があるかなというのを、今日、お聞きして思いました。

ちょっと、私事で申し訳ないんですけども、先ほど契約とは何かというのをご存知ないという方たちが多いという話をお聞きしたんですけども。消団連で消費者力検定というのをやっておりまして、その事前の学習会などもやっております。消費者力検定は、結構、契約の場面から日常生活に関することまで、いろいろ消費者力という範疇にありますけれども、そういうこともやっておりますので、ぜひたくさんの方に、今回、県のほうで、学習会にお金をいただきまして、消費者力向上の学習会というのを計画しておりますので、そういうのを皆さんにもうちょっとお知らせできるような方法を考えていければなと思いました。感想で申し訳ありません。

(樋口会長)

ありがとうございます。私もちょっとそれに関連して、消費生活相談員人材バンクというのを資料で拝見しましたけれども、24年1月17日、登録開始と書いてあるんですが。専門的な方々と消費者の方がうまく協力をしてやっていく、あるいは消費者団体も協力をしてやっていくというのはすごく大事だと思うので、このバンクというの、もしそういう意味でぜひ活用していただければ、バンクに登録された方がいろいろなところで活躍するという場を与えていただければ、非常にいいんじゃないかなと思いましたが、新しい政策のもので、期待したいと思います。関委員、お願いします。

(関委員)

今日はいろいろありがとうございました。この前、静岡の大会のときに、こういう基金が出るということを知って、でも何年期限でというふうに聞いていたので、さっき室長さんから、来年度も、同じ額じゃなくてもお金が来そうだというのは、とても良かったなと思います。せっかくこれだけいろいろ、私たちのためのお金が動いたので、せっかくできているこれだけの施設とか設備を上手に活用していかなければと思いました。それと一緒に、やはり私たちは、地域の人の中で、自分の生活力というか消費者力を、県のご指導とか、パンフレットとか、いろいろ活用して、一人ひとりの力を高めていかないと相談は減らないんですけども。やはり地域の中で私たちの力をつけるために、私たちがもっと中心になって動かなければいけないのかなということも思いました。今日はいろいろありがとうございました。

(樋口会長)

ありがとうございます。ほかの委員の方、いかがでしょうか。織田委員、お願いします。

(織田委員)

私、消費者の会の会員を長くやっておりまして、その地域には消費者の会という、行政が事務局をやっていてくださった、そういう会があるんですね。その会が、今、高齢化と、委員のなり手がいないということで、今、滅亡の危機ということなんですけれども。せっかくつくった会ですので、さっきのパンフですか、そういうのを活用する一つの組織として、こういう会を活用し

ていただきながら、身近なところで相談し解決していくというような、ミニ相談員的な、そんな組織もあればいいかなと思っておりますので。先ほどバンクですか、何バンクとおっしゃいましたか・・・

(樋口会長)

人材バンクですね。

(織田委員)

人材バンク、そんなような形でつくられたら。京都府では実際そんな形で、本当に5～6人のところで、身近なところの相談員として活躍なさっていらっしゃるようですので、そんなこともやって、私たちも行政のお手伝いをさせていただけたらなというふうに思っておりますので、お願いいたします。

(樋口会長)

ほかにかがでしょうか。小山委員、お願いいたします。

(小山委員)

終わりの方で聞く質問ではないと思うんですけども。この消費生活センター、今日、所長さんもお見えになっていらっしゃるんですが、消費生活センターと呼べるための要件というか、どうということをもってその体裁が整うかという基準があったら、教えていただければと思います。

(小口消費生活室長)

消費者安全法ができるまでは、特に基準というのなかったんですけども、消費者安全法ができて、その中で定義がされまして、消費生活相談について専門的な知識、経験を有する者を配置していること。その専門的な知識及び経験というのがどんなものかということ、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員、そういった資格、あるいはそれと同等の知識・経験を有する人というふうに決まっています。

それから電子情報処理組織があることということで、具体的には国民生活センターの全国消費生活情報ネットワークというシステムがあるんですけども。全国の相談を検索できる電子情報システムがあり、パイオネット(PIO-NET)と呼んでおりますが、それが配備されている必要があります。

それから1週間に4日以上相談の窓口を開設していることという要件がありまして、3つの要件、相談員がいて、パイオネットが入っていて、4日以上窓口を開所していると、その3つの要件が必要だというふうに決められております。

(小山委員)

特に人口に対してどのぐらいいなければいけないとか、そういうことではないんですか。

(小口消費生活室長)

人口、そういうことはないですね。都道府県にはもともと、全部、消費生活センターが設置さ

れていたんですけれども、それを後から法律で追認したような格好になっておりまして、人口の要件はないです。今、申し上げたことは、資料の37ページの真ん中あたりに、設置要件の3つが記載をしております。

(小山委員)

ちなみに、今、県内には8つあるということなんですけど、長野県の消費生活センターだと何人ぐらいの方が専属としていらっしゃるんですか。

(小口消費生活室長)

県のセンターは、長野・松本・飯田・上田、4つありまして、それぞれ相談員は、長野・飯田・上田は4人で、松本は5人、相談員がいます。ですので、県下で17人、相談員がいます。

(樋口会長)

よろしいでしょうか。

(小山委員)

ありがとうございました。

(樋口会長)

久保田委員、お願いいたします。

(久保田委員)

消費生活の安全確保というのはいろいろあるんですが、その中で、消費者を守るという立場から、どういう事業展開がいいのか、被害を受けないようにするという、考え方が主流の中で、進めているように見えるんですが。この県の条例を見ますと、第2条の基本理念のところ、ここでは、消費者の安全の確保等に対して事業者による適正な事業活動の確保を図るとこういうことがそこにあるんですが。先ほどもニンジンの話が出ていましたけれども、環境とかいろいろと、そういうことも表示したりして、消費者に啓発をしていくという、そういう事業者もおられれば、そういうようなところへも推奨していくような展開というのはできないのか。要は、消費者の立場に立っている事業者の皆さん、そういった皆さんを顕彰するとか、もうちょっとこういうふうに扱ったらいいんじゃないか、そういうものを示していくという事業展開、消費者の立場に立った表示の仕方だとか、いろいろあると思うんですが。そういったことをもっと前向きにできないものか。そういう事業展開というのはできないのかどうかというふうに思うんですが、その辺のところはいかがでしょうか。

(樋口会長)

いかがでしょうか。私のほうから一つ紹介しますと、国でもその消費者志向の優良企業表彰制度というものをやってきたんですが、ちょっと、今、休止中なんですけれども。発想としては、今、お話のように、企業の側で努力をしていい例があったら、それを一応表彰するというような



形で、皆さんにも知っていただいて、というような取組が十数年行われてきたんですが。消費生活の、今の担当のところの枠をちょっと超えなければいけない形になるので、なかなか大変だとは思いますが、いかがでしょうか、何か長野県としての取組は。

(小口消費生活室長)

どうしても消費者の被害を防ぐ、それから啓発をするというところに傾きがちで、事業者の方向けというのは、県でやっているのは、表示の適正化ということで、事業者の方の検査ということとはやっております。事業者の方の顕彰、表彰といったことは、県全体で見ると、いろいろなものがありますが、消費生活の分野での事業者の方の表彰というものはない、今、会長さんが言われたように、消費者の功労者表彰の中でも、やはり消費者団体などの表彰が対象で、事業者という形ではないようなので。

(樋口会長)

ぜひ、今、久保田委員からご指摘がありました、事業者の視点というところも踏まえて、全部やってくださいとはなかなか言えませんが、県の中でもぜひ議論を深めていただけたらと思います。そろそろ予定の時間になりますが、何か特にご発言があれば、どうぞ。

(田口委員)

この「くらしマル得情報」、これ、しょっちゅう回覧板にします。それで、私、ここの会議に出席するに当たりまして、何人かの方に、これを目にしていますかとお聞きしてまいりました。ところがほとんどの方が、「えっ、そんなの来ています?」というような感覚なんです。今日いただきました、この2点は、何かもう、ぼつぼつこれは、衣替えじゃないですが、少し、字がものすごくたくさん多くて、もうちょっと皆さんの目を引くようなことを考えていただいてもよろしいんじゃないかなと。私、町会の方たちに聞いたりしたんですが、そのくらい皆さん、関心がこれに対して見ていただけてないということ、今、お知らせしたくて手を上げました。

(樋口会長)

ありがとうございます。ぜひこういった広報媒体等についても、さらにいろいろのルート、検討いただいている内容をさらに検討していただければと思います。

実は、今年度の審議会から、「消費生活審議会における委員意見にかかる現状及び対応状況」の資料4をつけておられる、これは画期的なことですね。ということですので、今日、皆様のご発言、まだちょっと時間が不十分ですけども、またぜひこれを継続していただいて、皆様のご発言に対して、どういう対応が可能なのかということも、次回の審議会にぜひ出していただければというふうに思います。

予定の時間になってしまいました。いずれにしましても、本日は、委員の皆様からは大変貴重なご意見をいただきました。県におかれましては、本日の審議内容を検討の上、ぜひ施策にその対応をお願いできればと思います。委員の皆様も、別にこの審議会の場だけが委員の活動ではありませんので、今日まだ、おっしゃいたいこと、いろいろあるんじゃないかと思うんですが、ぜひ事務局のほうにも気軽にお声をかけていただけてということで、委員活動というのは通年であ

りますので、審議会に出るのだけが委員活動ではありませんので、地域の皆様との行政の間をつないで、いろいろ細かな部分についても見ていただければと。

例えばこういったそのパンフレットに関しても、さらに突っ込んで、ここをこういうふうにしたほうがいいと、活字は、老眼の方だとここは見にくいとか、あるいはこういうのはいいなとか、あまり批判するだけだとなかなかみんな楽しくないですから、ここはすごく、ここはちょっと問題だとか、これは少しお金をかけ過ぎじゃないかとか、そういうようなことも、委員の方々、ぜひこれから日常的に行政のほうにも注文をつけていただければなというふうに思っています。

委員の皆様には、ご多用の中、当審議会にご出席をいただきまして、熱心なご審議をいただきまして、まことにありがとうございました。それでは、ここでマイクを事務局のほうにお返ししたいと思います。

## 5 閉 会

(小口消費生活室長)

本日は、長時間にわたりまして、ご審議をいただきありがとうございました。本日いただきましたご意見の趣旨を踏まえて、今後の県の消費者行政の一層の推進に活かせるように取り組んでまいりたいと考えております。委員の皆様には、引き続き、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。

また、本日の審議会の議事録につきましては、事務局で作成しまして、後日、皆様にご確認をいただくこととなりますので、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。本日はまことにありがとうございました。