

平成27年11月27日

## 平成27年度第3回山梨県消費生活審議会 議事録

(山梨県消費者教育推進地域協議会)

日時 平成27年10月30日(金) 午後3時30分～5時05分

場所 山梨県庁本館2階特別会議室

出席者(敬称略)

[委員] 飯窪委員、今村委員、神山委員、込山委員、杉本委員、高村委員、花輪委員、  
原田委員、舟久保委員、古屋(和)委員、星委員、三澤委員、渡辺委員  
以上13名(50音順)

[事務局] 企画県民部 渡辺理事

消費生活安全課 杉田課長、丸山総括課長補佐、小林課長補佐、武井副主幹、  
萩原主任、三澤主事

県民生活センター 大堀所長、小池主査 以上9名

[オブザーバー] 甲府財務事務所理財課 黒柳課長

傍聴者数 1名

会議次第

1 開会

2 企画県民部理事挨拶

3 議事

(1) 山梨県の消費者施策に関する提言(案)について

(2) 山梨県消費者基本計画(仮称)の策定について

(3) その他

4 閉会

### 【議事】

(議長) それでは、審議が滞りなく進行できますよう、ご協力をお願いします。

まず、山梨県の消費者施策に関する提言(案)について、事務局から説明をお願いします。

事務局から資料1により説明

(議長) ありがとうございました。内容の検討に入る前に私から意見を申し上げたいんですけど例えばですね、大項目の2「相談体制の充実・強化」、3「消費者教育の推進」のところはですね、ずらずらと文章が長く続いていますので、小さな項目で先ほどの2番は、二つに分けることができるので、1(1)「相談体制の強化」でもいいですね、それから「地域において」のところから(2)にして、「見守り活動」とかそういう項目をつけた方がわかりやすいという気がしました。それから3も同じように、「消費者教育の推進」のところを、項目を3つ

らいに分けて、一番上の段落のところは「消費者教育の拠点」とか、言葉は今から皆さんの意見をいろいろいただいて作り上げればいいし、2番目のところは、「年代に応じた（児童生徒）への教育」とかいう項目、3番目のところは「地区単位の実施」とかというような項目をつけて、文書化しておいた方がよくわかりやすいように思いますが、いかがでしょうか。

では、そういう意識を持ちながら、中身の検討に入りたいと思います。何かご意見ございますか。

まず、本日遅れて出席する委員から1ページ目の2相談体制の充実・強化のところ、消費生活センターというところに市町村ということをはっきり明確にしたほうがいいんじゃないかという意見がありましたが、いかがでしょうか。「同時に、市町村における消費生活センター」という言い方でも間違っていないですか。市町村に消費生活センターというのがあるのですか。

（委員）遅れてきてすみません。ここは、僕が意見したんですけれども、基本計画の方にも入っていましたけれども、市町村に消費生活センターを是非作っていただいて、市民の方の身近なところで、相談とか救済を受けられるように、本来は市町村が独自にやればいいんですけれども、なかなか市町村が単独でやるというのは難しいので、県の方でもそれに向けて活動してもらいたい。基本計画の方には、しっかり書いてあったので、同じようにこちらにも言っていたら、よりいいかなというふうな感じで考えております。

（議長）はい、どうぞ。

（委員）今の件ですが、県民生活センターという機能と市町村の中は消費生活の窓口になっていますよね、そういうことになると表現を「県民生活センターが相談窓口であることを周知すること」これはいいですよね、これはいいんですが、「同時に、消費生活センターの専門的な」とこうなりますと、県民生活センターの相談窓口と、それから一般の市町村行政の消費者行政がどうなってるかということを考えてみるとですね、「同時に、消費生活に関する専門的な知識を持った相談員の増員、相談窓口サービスの向上などを市町村段階において、県民ニーズへの対応として、相談体制の一層の充実・強化を図ること」とした方が、きちんとセンターの機能と市町村の業務の違いを明らかにでき、それから、しかも「県民ニーズを踏まえて」ではなくて、もう提言ですから、「県民ニーズへの対応として」相談体制の一層の強化を図るというような文面の方が、私たちの提言としてはいいかな、そんなふうに思います。

（議長）間違いなく県民生活センターと消費生活センターという二本立てのような見方をされるし、混乱しますから、下の方の表現は今、委員が言われたような形で書き換えた方が説得力がありますよね。

（事務局）今お二人の委員からご意見がございましたので、今聞いていた内容を事務局案として「同時に市町村の消費生活に関する専門的な知識を持った相談員の増員や相談窓口サービスの向上などの県民ニーズへの対応として、市町村の相談体制の一層の充実・強化を図ること」でよろしいでしょうか。市町村が2回出てきますけれど、強調ということで。

（議長）いいのではないのでしょうか。いいと思いますよ。

（事務局）それでは、そのように。事務局案としてもう一度会長と話をしながら修正したいと思います。

(議長)ほかに何かありますか。どうぞ。

(委員)前文のところの、5行目の「また商品やサービスの多様化・複雑化を背景に、依然として消費者と事業者の間には、情報の質及び量並びに交渉力の格差が存在している。」というのが現状だと思うのですが、情報の質と量の交渉力の格差というのをどういうふうにとらえたらいいかなと思ったのですが。この辺の事務局の方としての見解は、いかがでしょうか。情報の共有化ということを図るための、一つの格差の存在を言ってるわけでしょうか。「情報の質と量並びに交渉力の格差」というのが、ちょっとどういうふうに解釈していいかなと。情報の共有化に対する相互の理解を求めるための機会とか、そういうふうなことに力が入っていない、格差がどこに生じているのかというのを言わないと、格差っていうのがどこに値するかというのを言わないと、前文のところでも明確にしておかないとまずいのではないのかなという感じを受けました。その辺いかがでしょうか。

(議長)事務局どうぞ。

(事務局)今、委員がおっしゃったところなんですけど、ここは今の現状を事務局としては書いています。

(委員)それが現状であるということにつなげていけばいいのですね。

(事務局)そうです。それで、その受けはですね、3段落目の「このような中」というのは、まさにこの現状を受けてというような意味で受けている文章にしたつもりです。今言われたように、情報の共有化がされて理解が足りないというところまで書くのであれば、そう書いてもよろしいかと思うのですが、そうすると下の方も少し変わってきます。

(委員)そうすると締めの方へですね、「格差が存在しているのが現状である」ということで、確定してしまった方がいいのではないかなと思います。「存在している」ということでぼやぼやと言っておくよりも、「現状である」ということに情報の質と量の格差ということが確定できるということですが、いかがでしょうか。

(事務局)言いたいことは、結局、業者の方が百戦錬磨であって、消費者の方は本当に素人だと、情報なんかの問題でも質でも、内容でもとてもじゃないけど太刀打ちできない状況にあるということが文章として誰が読んでもわかるような表現にした方がいいという、そういうことですね。

(委員)そうです。

(議長)この言い方は、交渉力って誰の交渉力なんだということも主語をはっきりさせたいということもあるから、わかりやすく書いてしまうなら、もう一行くらい増やして、対消費者はこういう状況である。業者はこうである。というような表現の方がいいかもしれない。よく読めば読めなくもないですよ。はい、どうぞ。

(事務局)今、議長がおっしゃったように、主語をはっきりさせるために、「依然として消費者は、事業者に比べ」とか「比較して」としたらいかがでしょう。

(議長)そうです。事業者に比べ、情報とか交渉力とか質において、非常に弱い状態にあるということでもいいのではないのでしょうか。

(事務局)そして、最後は、委員がおっしゃったような、「存在している現状がある」とすればいかがでしょうか。

(議長) そうですね。ほかに何かありますでしょうか。どうぞ。

(委員) 2ページ目の5行目について、今各市町村でも福祉が主導という形で、各組織間のネットワーク作りが大変進んでいるとは思いますが、ここで笛吹市というような一市町村の名前を入れてしまっている。今、他の市町村でも多分、立ち上がってきているような気もするんです。そこまで私も確認してないのですが、ここでこれを入れてもいいんでしょうか。ここは、立ち上げたということもありますよっていうようにしておいた方がいいんじゃないんでしょうか。どうなのでしょう。構いませんか。

(議長) 笛吹市の宣伝にもなるんじゃないでしょうか。意欲的であって、決してマイナス評価は受けません。

(委員) ただ、他の市町村でも多分、今、相当このネットワーク作りというのは、進んでいる段階なので、他の市町村でもあるのではないかと思います。

(議長) そういった危惧があるのであれば、「笛吹市その他の市町村において」としたらいかがでしょうか。

(委員) その他がやっているかどうかはわかりませんが。

(議長) わからないのであれば、「笛吹市等」と入れたらどうでしょうか。

(事務局) 受ける方の立場として申し上げますと、審議会として意見をいただくということなので、審議会の委員が知っている範囲の中で、述べていただければいいのではないかと思います。県とすれば、ご提言であれば、例として笛吹市ではこういうことがあるということを明確に言ってもそれは間違いではないですし、それが審議会としての意見ですので。

(議長) そうですね。ここの意見をいただいた方はどなたでしょうか。

(委員) 私が出した意見です。ただ、他の市町村もやっているだろうなと思ったものですから。

(議長) それであれば、今事務局が言ったとおりでよろしいですね。

(委員) わかりました。

(議長) この委員会としての意見ですから。笛吹市はちゃんとやっているという確固たる証拠が、立証できるのでしょうか。

(委員) 暮れ頃までには、という話を市から直接私が聞きました。

(事務局) むしろ、うちもやってるよと言っていただいた方がいいんじゃないかと思います。

(委員) 私もそう思います。民間の提言なのだから、こういう例があるよということで、「また」の次に「既に」というように入れてしまえばいいんです。「既にこういう例があるよ」ということで。

(議長) そうですね、それはいいですね、それを入れましょう。「また、既に笛吹市においては」というのを。その方が説得力があると思います。

(委員) こういうことがありますよということを民間から発信すれば。ネットワーク化を図ることは、一番大事なことなのでね。

(委員) 関連して、文章で「見守りネットワークを立ち上げたと聞いており」というその「聞いており」という表現は、第三者的で、「単に聞いただけ、見てないよ」という感じにどうも捉えられかねない。

(議長)先ほど確証があるかと尋ねたけれど、確証があるのであれば、「ネットワークを立ち上げており」でいいのではないのでしょうか。「立ち上げており」に直しましょう。

(事務局)確か新聞に載っていたかと思えます。もう一度確認しますが、間違いないと思えます。

(議長)ほかに何かご意見があれば。かなり具体的にわかりやすい表現になっていますから、提言としては、ちょうどいいのではないのでしょうか。

それでは、提言(案)のとおり、決定することとしてよろしいのでしょうか。なお、提言(案)の字句修正については、私と事務局に一任してもらうということで、よろしいのでしょうか。

また、県への提言の提出につきましても、知事への提言書の受け渡しについては、会長が代表して行うこととし、日程調整等も必要となりますので、一任いただくということでよろしくをお願いします。

(議長)次に、山梨県消費者基本計画(素案)について、事務局から説明をお願いします。

#### 事務局から資料2-1、資料2-2により説明

(議長)ありがとうございました。一つ気になったのが、概要版の真ん中の「4 消費者教育の推進」というところで、「ライフステージや場の特性に応じた」とありますが、この場合の「場」というのは何を言っているのでしょうか。具体的に。

(事務局)ここは、学校とか地域とかという意味です。ライフステージというのは、成長の段階ということなので。素案の31ページに記載してある内容で、「学校、地域、家庭、職域その他の様々な場」です。

(議長)あまり長くなるとまずいのだろうけれど、もうちょっとわかりやすく書いた方がいい。「学校等場の特性」というとわかりやすいかもしれない。

(事務局)わかりました。

(議長)それでは、全体をとおして何かありますか。どうぞ。

(委員)素案の10ページのところなんですけど、図表の4が記載されているんですけど、ここの「60歳以上(高齢者)の平均契約購入額と平均既支出額」とあるんですけど、これは何の契約なのか、支出なのかが今ひとつちょっとわかりづらい、というのが1点ありました。

(事務局)「相談1件あたりの」が頭に付けばわかるかなと思います。

(委員)「センターへ相談された方の1件あたりの平均契約購入額」ということなんですね。わかりました。

(事務局)わかりにくければ、「相談1件あたりの」と入れましょうか。

(議長)入れましょう。その方がわかりやすいですね。

(委員)続いて、14、16ページと関連して見てみたのですが、ここから受けるイメージなんですけれども、まずは、14ページは県民生活センターへの相談内容ということで、直近ですと年間約4,400件くらいの相談がある。一方で、16ページでは「トラブルにあった際の相談」がありまして、人数を数えてみると27名の相談に対する回答なんですね。この中で、「県民生活センターへ相談」というのが18%ということになっていてですね、これを元

に県民生活センターの相談件数を比較すると、要は逆算してみると、実は年間トラブルって23,000件もあるんです。要は4,400件を県民生活センターへ来ている人は、18%で割り戻すとどのくらいいるかと考えてみると、要は相対的には全部で23,000件くらいになるんですね。そうすると県内って総世帯は33万世帯くらいしかないんで、10世帯に1軒はこういう被害、トラブルがあるんですかというイメージにつながる。どうもこの県政モニターのこの「トラブルにあった際の相談状況」をどういうふうに活用した方がいいのか、なかなか難しい点がある。ということでミスリードにつながりやすいかというのが、心配な点であります。むしろ、県政モニターを見てみますと、問16で、素案にもありましたけれども、県民生活センターの認知度は54%にも上っているんですね。なので、むしろ54%の認知度っていうのをもう少し高めていくという方向で、説明に使った方がむしろわかりやすいのかなというのが一つの提案であります。これはちょっと本題からは外れるのですが、県民生活センターの相談内容を見ていきますと、これは本当に相談なのか、苦情なのか実はよくわからないんですね。もしこういうアンケートを取るのであれば、その辺の項目をもし取っていただいた方がむしろわかりやすいのかなということであります。また、その地域とか性別とか年齢とか職業とかそういうものも、実際に相談が起きているので、それをむしろ分析してもらった方が、よくわかりやすいのかな、その方が政策として対応しやすいのかなということが考えられるというふうに思います。それが二つ目です。

(事務局) 委員が言われたところでいきますと、15ページの言い方がですね、「実施していることを知らなかった人」という、こういうところから変かなということかもしれませんが、逆に「半分は知っているんだよ」とこういうことを言った方がよろしいということでしょうかね。そこは、言い方を「知らなかった」というのを「知っていた人」というふうに直させていただいて、半分以上は知っているんですよと、こう言ったほうがよければ。ちょっと危機感を煽るような言い方で書いてしまったのかもしれませんので、こう言った方がよければ直させていただき、それでもう一つですね、知っている人は54%、逆算するとそうになってしまうんですが、逆に市町村の方を知っていたのは25%くらいということで書かせていただいて、それでよければ直させていただければと思います。それから、もう一つですね、センターに実際来ている相談件数を逆算するとですね、23,000件くらいになると、計算するとおっしゃったようになると思うんですが、ここはどのくらいあるかというよりも、こちらで書きたかったのは、センターは半分知っていて市町村は1/4しか知らないんですよ、ということをお話したいなというところがありまして、ここに書かせていただいたので、もしそこが「知っていた人」に直して、それで文章の方がうまくつながるのであれば、そのようにさせていただきたいなと思いますが、いかがでしょうか。

(委員) そうしますと、図11と図12が飛んでいるので比較しづらいというところがあると思います。近くにある方がよくわかりやすいのかなと思います。その辺のちょっとした工夫もできれば、していただくとありがたく、わかりやすいのかなと思います。

(事務局) わかりました。15ページになるべく収まるように。

(議長) 消費者の意識ということですから、どうなんでしょうか、今のご指摘のとおり直すことが、結局、目的は、消費者にもっと県の行政はこういう問題に対して積極的に努力している

し、その場所も提供していますよと、皆さんが知らないだけじゃないですか。というところを明確にしたいのでしょうか。目的はどこにありますか。

(委員) 私もこれを見ていて、実は前回の県政モニターの数も見てみたのですが、意外に変化って大きいんですね、なので、別にモニターを非難するわけではないのですが。結局、モニターを選びようでも大きな変化があるので、モニターの質も上げていただくというのも一つあると思うんですが、私は一方で、県は何もしていないわけではなくて、いろいろやっているという中で、やっぱりこういう開きがある。それで、この開きを次はどういう施策で埋めていくかというところをロジックで整理された方がわかりやすいのかなと思います。なので、県民生活センターを半分以上が知っています。一方で、市町村を知らないということであれば、市町村の活用をもっとPRすべきである。例えばこういうようなつながりで整理された方がわかりやすいのかな、とそういう感じがしたというのが2点目の意見であります。3点目ですけれども、これは17ページにモニターの参加アンケートがあるかと思いますが、要は何が言いたいかということ、県民生活センターも研修をやっているわけなんですよ。資料にありますように年間120件やっていて、その参加者ってどのくらいあるのかということも、一方できちっと示していただくと、むしろこれだけ参加しているのだから、その消費者自体は、いろいろ意識、認識は高いんですよ。なので、その一方でそこからもれてる人をどうやって取り込むかということ、つなげていくという意味でも、そういう県の施策の展開もこの中に織り込んでいった方がわかりやすいのかなと。18ページにちょうど隙間があるんですけれども、そういった意味でもその辺も入れてもらった方がいいのかな、ということがあると思います。さらにこのアンケートから読み取ると、「忙しくて時間が無かったから時間が合わなかった」とありますが、そうするとこの人達は、知っているか参加するかどうかというのが一方であると思うんですよ。そうすると今度開催の時間をどうしていくかとか、工夫する余地が多分出てくるのかなと思うんですよ。そういうところもあると思いますので、その辺も今後の実際の施策の中では、展開させていってはどうか、というようなどころがありました。

(委員) 県政モニターの調査の実態から、私たちが消費者団体として県民の意識を調査しています。年に1回か2回の機会ですが、その時はですね、市町村の相談員にもよくお話を聞いたりするんですが、県政モニターやそれから市町村の消費生活相談員、そういう方と一般の人達との融合の中で調査をした実態が出てくればいいんですが、そうでなくて県政モニターだけに調査をした意識だけでこのデータに出していくということになると、信ぴょう性というか、私達が調査するときには、県民の日の記念行事で1,000人を対象にやりますが、そのときにはある程度良いんですよ。センターの存在とか、消費者意識がある。かなり消費期限とか賞味期限というようなものを、承知している人が多いです。ですから、そういうものを加味すると、何が言いたいかということの中で、どこがネックだよということだけ言えいいのではないのでしょうかね。あまり数字的にいうと大変だと思います。

(議長) 数字としてここにグラフに出してしまうと、これが山梨県全体の意識だと思われてしまうと、しかし実を言うと、県政モニターを偶然にランダムに抽出した人の意見の集約であって、これが山梨県全部の意見とは、絶対にマッチするわけではないので、そこをかえって疑問視

されてしまうから、少し考え直そうじゃないかというのがご意見ですね。

(委員) 私なんかは、本当は市町村ですね、相談員さんなんかや各種団体を活用しながら、市民の消費者意識を調査すればいいんですよね。そのデータならば、ある程度市民の認識がつかめるけれど、県政モニターだけの対象とか相談員さんの数だけのアンケートを出すと、今議長が言われるように県民全体の意識じゃないかなと取られやすくなる。この辺が慎重にかからないといけないのかなと思います。

(議長) 15から18ページはちょっと考え直した方がいいですね。

(事務局) 統計資料としてサンプリングが正しいか、ということですよ。無作為抽出というと、県民の意識がわかってくるんでしょうけれど、このサンプリングだと確かに県民の意識を表しているかというところがあると思います。逆に少しお伺いしたいのが、表にH24とH27と書いてあって、これが下がっているんですけども、この年次進行の比較というものがやはり県民意識の変化というふうに見ることはちょっとできないのかなと。

(委員) その意識の問題の原点には、県は県民生活センターというが市町村は消費生活センターと言いその違いなんです、市民の受け止め方、県民の受け止め方は。だから当初から私達は、県民生活センターも消費生活センターにしてしまえば、市町村も統一できるから県民の意識が一緒になるのではないかと、何年も前からお願いしてきたのですが、県民生活センターの名称と市町村は消費生活センターという2面性があるので、その意識は、県民生活センターに対しての意識という少ない人がいるかもしれませんね。市町村の消費生活センターとか窓口は、というと、かなり知っている人がいます。そのデータは別に取ってありますが。

(事務局) いくつかお話があったのですが、一つはですね意識調査というところで、無作為抽出で例えば、80万県民の母数を3,000人とする調査もあるのですが、お金がたくさんかかるということで、県で普通にやっているのは、この県政モニターアンケート調査というもので、この母数は400くらいでやっているんですよ。全体の意識というか、傾向ということだと思うのですが、そこを見ているということです。それは、毎年度、毎年度というわけにはいかないですけど、例えば計画を作るときには、平成24年の時にもやっていますので、同じような調査をずっと比較してやっているんで、傾向を見るにはこれを使わせていただきたいなというのが一つです。これがイコール県民全体の意見だよという点については、書き方もそうしていないつもりでわざわざ「県政モニターアンケートによると」と書いているつもりです。もしそこがわかりにくくて、ミスリードされるようなことにならないように、もう一度文章を考えていきたいなと思いますけれど、使わせてはいただきたいなと思います。先ほど言ったように、平成24年と平成27年の比較をしていて、この意味があるのかということなんですが、もしかしたら、確かにあまり意味がないのかもしれないのですが、ちょっと危機感を煽るために「知らなくなっちゃったのかな」というところもちょっとあったので書いたのですが、あんまりそれもなさそうなので、平成27年だけでもいいのかなということかもしれません。むしろ県民に身近な市町村の窓口っていうことを知らない、認知度が低いということの問題にするのがいいのではないかなという気がします。平成27年だけにして、平成24年との比較を取ってしまって、文章の方ももう一度、わかるように、県民の意識を代表するような言い方をしないようにします。

(議長)これが絶対的な数値であるというような認識で取られないような書き方をしてもらいたい。

(事務局)わかりました。そこはもう一度会長と相談しながら。

(委員)周知度が18.8%というのが低すぎる。

(議長)全く機能していないのではないかと取られちゃう。

(事務局)データは、平成24年は消させていただいて、平成27年だけを出させていただきたい  
と思います。できれば、市町村の認知度12表が11表の下にくるようにさせていただきます。  
わかりやすくさせていただきます。あと、文章はもう一度見させていただきます。

(議長)ほかに何かご指摘ありますか。

(委員)もう2、3ほど続きで。19ページから計画の体系があって、20ページから重点施策と  
あるのですが、概要版で見ていただくとわかりやすいのかと思うのですが、基本方針と重点  
施策の関連を整理してみると、重点施策1というのは基本方針3に該当する、重点施策2の  
見守り体制も基本方針3に該当する。重点施策3の消費者教育は基本方針4に該当する。そ  
うすると、基本方針1と基本方針2は重点施策がなくてもいいのかなというところが、ふと  
よぎった疑問です。そういった意味で、21ページ以降基本方針、施策、取組とありますの  
で、この中で重点施策はどれかというのを強調された方が、メリハリがついていいのかなと  
いうことで、その関連性をつけていただいた方がよりわかりやすいのかなというのがあり  
ます。もう一方で、これは欲かもしれませんが、この施策というのは5年間なので、5年間  
のロードマップみたいなものがあると、もっとわかりやすいのかなというような気がします。  
ということで、これを全部ベターッと5年間やるということではなくて、やはりその年度に  
応じてメリハリをつけてきちんとやっていきますよみたいな方がわかりやすいのかなとい  
う気がするのですが、いかがでしょうか。

(事務局)まず、重点施策と基本方針のところ、委員がおっしゃっているのは、基本方針が4つ  
あるのでその中から一つずつ施策をしたらどうかというお話かと思うのですが、逆に先ほど  
私が申し忘れたかもしれませんが、総花的になってしまうが、この計画が基本計画というこ  
とで、全部の色々な施策を入れてあります。基本方針1から4までをやると、すごい大変な  
量になるということで、そこで、この中から重点的にやるものを選ぼうということで、4つ  
の方針一つ一つから選ぶというよりも、特に今回やっていこうというのを、基本方針3消費  
者被害の防止と救済の中の「相談体制」というところ、それから「見守り体制」、ここをや  
っていこうということでこの重点施策1、2に書いてあります。ですから、基本方針3から  
2つ選んであります。それは、国の方針もそのように、国の基本計画なんかを見ると、地方  
に求めているところにそういうところがありますので、そうさせていただいております。も  
う一つは、先ほども言ったように教育は今までずっと一生懸命やっていますので、ここは外  
せないということで3つと。もっとたくさん書いたらどうかという話もあったのですけれど  
も、3つくらいに絞っていいのではないかと。重点的にやるとしたらそのくらいじゃないかな  
と。先ほども申し上げたとおり、5年間でこれを中心に行っていくよというのをわかり  
やすくするには、3点でどうでしょうか。それで、これは計画の作り方として、基本方針と  
書いてありますが、その下に施策というものがあまして、施策が何かというと、例えば概  
要版で説明しますと「1商品やサービスの安全の確保」の下に「・監視・指導・検査の徹底」

とあるもので、この下にさらに事業課が行う個々の事業があるということです。県としてはこの施策の中のより具体的な事業一つ一つの中で絞った事業を重点施策というふうに考えてここに載せています。具体的に申し上げますと、例えば「相談体制の充実」で、センターの配置とか相談員の配置の促進をしますよと書いてありますが、素案の中ですと28ページを見ていただいて、(2)市町村における相談体制の充実とありますが、これが先ほど私が申し上げた「施策」です。その下に四角でア、イ、ウと書いてある囲いがあります。これが「事業」です。各課が行っている事業だと思っていただいて結構です。そのアとイがまさにこれに当たります。相談体制の充実、重点的にやっていきますよというもので、消費生活センターの設置にかかる広域連携の調整を県がやっていきますよと書いてあります。同じように、市町村職員の研修とか消費生活相談員の養成講座の実施を県がやっていきますよということですから、こういう施策をやることで、重点施策1相談体制の充実の市町村における消費生活センターの設置とかですね、消費生活相談員の配置を促進していきます、という作りになっておりますので、それぞれの施策の方針から一つ一つというよりは、本当に県が重点的にやっていきますよというものを掲げていきたいなと思っております。それから、ロードマップは国の方では示されています。より具体的なやり方かと思えます。財政面とかがあってなかなかうまく作れないというのが実情なので、言い訳になってしまうかもしれませんが、毎年度予算を作って、それについての予算を委員の皆様に見ていただいて、ちゃんとやっているかどうかを毎年毎年チェックしていただいて、そういうようなことでお願いしたいなと思えます。ロードマップを作ってもですね、実を言うと、実態がどうかというと、なかなか結果がもしかしたらうまくいかないところもありますので、そうであれば、予算で毎年ちゃんと委員の皆様には進捗率を諮っていきますので、そこで見ていただければと思っております。

(事務局) まず、重点施策が基本方針3と基本方針4に偏っているというのは、基本方針1と基本方針2は行政の監視指導の範疇ということで、これは旧来型の消費者保護の観点が強いです。今は賢い消費者になっていただくための教育ですとか、相談を重点にしているので、確かに基本方針との項目立てとのバランスは悪いかもしれませんが、むしろ基本方針3、基本方針4のところは重点を置くんだと、その趣旨をよく理解してもらおう工夫が必要であります。それから、数値目標があって中途段階のロードマップ的なところがないというお話なんです。実は素案39ページでは確かに、現状と目標ということで中間が何もなしというのは、少しやっぱり寂しいので、よく県の計画でやるのは平成28年度から平成32年度のマスを作って、棒線を引くというやり方があります。中間のところは、目標として順次進めていくのであれば、だいたいどのくらいの目安で進めていくというような、中間段階の確認できるようなそういった工夫をすれば、若干ロードマップ的なメリットがあるというような気がするのですが、検討するというところで、どうでしょうか。

(委員) 今、お話されたとおりで、私はそれでいいと思います。要は、どのタイミングで、どれをきちっとやっていくかみたいところを明確に示していただけると、先ほどのお話のとおりお金の絡みの話がありますから、予算の絡みもあるので、そういうものも見ながら今後いろいろ展開されていくというのが、多分やりやすいのかなという気がします。

もう1点だけ、数値の目標のところの設定なのですが、能動的にできる目標ということで、

予算がきちとつけば、達成可能性のある数値目標だと思います。一方で、実際にそれが浸透されているのか、効果がきちと出ているのかというところの検証をどうやったらいいのかというのが、これを見ながら悩んでいたところでもあります。その辺のところをもう一つ目標として加えてはどうかということで、例えば県民生活センターがやられている相談件数とかですね、それが世代を反映するということもあるんですが、それを徐々に減らしていくような感じにするとかですね、そういった中で、県民生活センターの相談内容をもう少し精緻化する必要があると思います。苦情なのかトラブルなのか相談なのかお小言なのか、その辺を分けた中で重要と思われる苦情やトラブルを減らしていくような目標の設定の仕方ができれば、よりわかりやすいのかなという気がしたという点で、これで私の質問は最後にします。

(議長) ありがとうございます。委員の質問と県の説明のところ、そんなに大きな齟齬はないようですので、うまく調整してください。ほかに何かございますか。

概要版で一つ質問をいいですか。2消費者行政を取り巻く現状と課題の2相談体制等というところで、本県の達成率というのは平成26年4月現在の数値がでていますが、国の目標はわかるのですが、国の現在の達成率と比較してみたらどうかと思います。本県と国がどのくらいかけ離れているかどうか、国以上に本県が達成できているかもしれないところがあるかもしれません。そういうものはわかりますか。

(事務局) わかります。

(議長) わかったら、ここに載せてもらえれば。目標値は右側の表でわかりますから、達成率の具体的な数字をわかるなら教えてください。

(事務局) センターの設置率で5万人以上は82.5%、5万人未満は31.6%、市町村の相談員の配置については72.3%、有資格者の保有率は78.1%、消費生活相談員の研修参加率は86.6%です。委員の皆様には以前お話ししたかもしれませんが、47都道府県並べて山梨県はどこにいるかという、下の方から数えると10番目くらいに入るとというのが今の実情でして、是非国の目標を達成したいということで、先ほどの重点目標に入っています。

(議長) わかりました。我々は責任重大な立場にいるということを再認識しました。この計画が市町村へも浸透するように。ほかに何かございますでしょうか、よろしいですか。それでは、次の審議会までに事務局の方で素案を修正していただいて、次の審議会までに委員の皆様にお示ししていただくことにします。

次に、今後のスケジュールについて、事務局から説明をお願いします。

事務局から資料3により説明

(議長) ありがとうございます。

今の説明に関しまして、何かご意見、ご質問がございますか。

(議長) 以上で、今日の議事を終了いたします。ご協力ありがとうございました。