

〈令和3年7月12日〉

令和3年度 山梨県消費生活紛争処理委員会 議事録

○日 時 令和3年7月12日(金) 13時30分～15時00分

○場 所 山梨県庁 防災新館 オープンスクエア東面

○出席者(敬称略)

[委員] 亀山委員、越石委員、齋藤委員、關野委員、田中委員、谷野委員、堀内委員、
横山委員 以上8名(50音順)

[事務局] 県民生活部 小田切部長

県民安全協働課 望月課長、依田総括課長補佐、竹下課長補佐、土橋副主査、
古屋主任

県民生活センター 古屋所長、高木副主査 以上8名

○傍聴者数 3名

○次第

- 1 開 会
- 2 委嘱状交付
- 3 県民生活部長あいさつ
- 4 山梨県消費生活紛争処理委員会会長選出及び会長あいさつ
- 5 議 事
 - (1) 消費生活紛争処理委員会の役割について (資料1-1~3)
 - (2) 「第1次消費者基本計画」の数値目標達成状況について (資料2-1~4)
 - (3) 「第2次消費者基本計画」の概要と
数値目標達成に向けた取組について (資料3-1~3)
 - (4) 県民生活センターにおける消費生活相談の概要について (資料4)
 - (5) その他
- 6 閉 会

【議事】

(議長)

審議が滞りなく進行できますように、ご協力をお願いします。

まず、(1) 消費生活紛争処理委員会の役割について、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。何かご質問、ご意見等ありますか。

(委員)

先ほど、あっせん不調になった場合に、国民生活センターのADRに出されると話されたと思いますが、県内でそういった事例はありましたか。

(事務局)

去年は、無いです。やはり国民生活センターの国民の多くの方が被害に遭われるなど、大きな案件に限るところで県内レベルですと却下されてしまうということがあって、そのところは、相談員とも話をしてもらっていると思いますので、それでやっぱり無料の弁護士相談かこちらの紛争処理委員会という道筋の方があり得るのかなと思っております。

(委員)

わかりました。

(議長)

他に何かご質問、ご意見のある方はいらっしゃいますか。

では私の方からよろしいですか。

資料1-3の国民生活センターの紛争解決委員会（ADR）の令和2年度の事案処理状況が166件とありますが、これは色々な県から挙がってきているということですか。

(事務局)

そうですね。

(議長)

却下された件数も含まれていますか。先ほど、申し立てをしても要件に該当しないから、却下されるものもあると仰っていらっしゃいましたが、これは申立件数になりますか、それとも実際に扱った件数ですか。

(事務局)

こちらは申請件数の実績になりますので、却下された件数も含まれるということになります。

(議長)

わかりました、ありがとうございます。山梨県ではゼロですが、他の県からは申請がありそうということですね。あともう一つ、実際この紛争処理委員会での扱いはありませんが、消費者の方から申請があった場合は、申請から解決までだいたいどれ位の期間で終わると思っていらっしゃいますか。あと、実際開かれる期日というか事業者の方が何回くらい招集されるとかはあるんですか。

(事務局)

委員会の実施が無いので、なんとも申し上げられないところですが、私が調べたところによりますと、紛争処理委員会に上げる前に、ある程度、消費生活相談員がかなりの情報収集とか事業者の言い分を聞いて、そのような判断材料を添えて委員会にかけられることになると思います。おそらく処理される委員の方々に聞き取り等を相談員が入った中でされるという風に相談員が言うておりましたので、なるべく短期間で、それまで相談員ともかなり1~2ヶ月かけているケースもありますので、既にその段階でご説明しても「もういいや。」という方が、過去にもおられたということなので、もうこれ以上、時間を掛けたくないという方もおられたということなので、そこは、もし委員会にかけられた場合は、なるべく速やかに掛けられるように進められるのではないかと思います。

(事務局)

当然、案件によってもだいぶ違うかもしれませんが、その段階で制御しているので、できるだけ、短期間でこういうことが解決するのが一番良いということでございますので、そのような体制で取り組んで頂きたいと考えております。

(議長)

ありがとうございました。他に何かご質問、ご意見のある方はいらっしゃいますか。

よろしければ、次に(2)「第1次消費者基本計画」の数値目標達成状況について、説明をお願いします。

(事務局から資料2により説明)

(議長)

ありがとうございました。続いて(3)「第2次消費者基本計画」の概要と数値目標達成に向けた取組について、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した。何かご質問、ご意見のある方はいらっしゃいますか。

(委員)

特にこの消費生活の関係だけではないですけど、先ほどの計画の中に若い世代に対するPRなどの中で、たまたま私は甲府城西高校の学校業務員をやっている、その中でも話題になっていますが、地域の地場産業のPRですとか、それから高校生が卒業して進学する人もいれば、就職する人もいますが、就職すると年金とか税金の問題とかそういったことをよく国の機関からのPRで言われますが、先ほども大人になると言うことで、消費生活の問題というものが出てきたり、また、たまたま同じ県民安全協働課関連でこの間NPOの補助金の関係で来ましたが、例えばブライダルの出前みたいなこと、結婚ロードショーですね、学校でPRや、最近色々出ていますが、ただ、現実を聞くと、その学校の校長先生の積極性とか、それから人間的な繋がりとか、どうもそういうことでその辺の事業がやるかやらないかということが決まっているようですが、多分、今回この問題も高校全体ということではなくて、一部の高校とかよくわからないのですが、そういうことが出来れば、県と教育委員会との中で、その辺が高校生も年間を通じて色々な知識を詰め込まれて大変かと思うので、交通整理とか何かどこかでそういうことをしてあげられることが無いのかな、とふと少し思いましたが、もし色々なこういう消費生活のことから、私たちでいうと産業のこととか、高校生や若い人達に周知したいということを一時的に何か情報共有が出来るような体制を是非、何らかの形でしてもらえるとありがたいと、ふと思いました。

(事務局)

ご意見ありがとうございました。トータル的に教育委員会ということで、お話がございました。特に今回は、先ほどからお話がありますように、成年年齢の引き下げによる消費者教育、トラブルが発生が懸念される大きな問題がございます。それにつきましては、これまでも、教育委員会ですと高校教育課に話をしております。また高校生だけでなく、その下の義務教育の課程でも話をしていただいております。いよいよもう来年の4月からということですので、また改めて教育委員会、教育関係の部局とも話し合いをして、県民生活部の関係であれば、県民生活センターの出前

講座もありますし、そういうものの利用を強く働きかけて、高校生が成年になった段階でそういう犯罪に遭うことが決して無いような取組を進めて参ろうと考えております。どうもありがとうございました。

(議長)

他に何かご質問、ご意見のある方はいらっしゃいますか。

それでは、私からも一点だけ質問ですが、資料3-3の「第2次山梨県消費者基本計画数値目標達成に向けた取組」の中の「5. 高齢者等の見守りネットワーク設置市町村の県内人口カバー率」を100%ということが数値目標となっていて、第1次計画の時もそうだったと思いますが、現状、5万人以上の市の甲斐市がまだ未設置になっているということですが、設置が進まない理由があるんですか。

(事務局)

甲斐市につきましては、消費者部門と福祉部門の行政同士でいくつも作るのでは無くて、一つのものとしてやっていきたいという考えがありますが、なかなかそこが一つにまとまらないというような状況でございまして、今、甲斐市の方には何度も話をしてどうやったらまとまるか、とか他の設置市町村の状況を説明しながら前向きに検討はいただいているようでございます。

(議長)

わかりました。では、県の方で引き続き働きかけをしていただければと思います。ありがとうございます。

(委員)

前回もどなたかお話しされたと思いますが、消費生活相談員のセンター設置の件で、昭和町が空いていることが気になります。この状況について教えてください。

(事務局)

昭和町では広域連携を進めて参りまして、連携をしながら相談員を置きましょうというような取組をしていましたが、昭和町だけ乗り遅れてしまい、二の足を踏んでいるうちに国の交付金が申請期限切れになってしまいました。今、単独で、昭和町独自のお金で相談員を1人置かなければならないという状況になっておりますので、なかなか単独の町村の設置というのが、相談の件数と必要性ということや財政状況が厳しいという状況もあり、今後、県のセンターの相談件数が多くなるようであれば、市町村の義務でもありますので、広域連携を含めて昭和町とも話し合いをしていこうと思っております。

(委員)

県民生活センターの市町村相談員の研修会をされたということですが、今どれくらいの人数が参加されていますか。

(事務局)

6月に第1回を行いました。参加相談員は21名中8名でした。やはり、曜日が問題なのと、ただ、その場合、代わりに行政職員が来て下さったりしていますので、行政職員の参加者は11名ですから、来られる方は出席していただいたと思っています。やはり曜日設定が難しいと思ったので、日頃から電話を下さいとお伝えしたり、メールマガジンでやりとりを密にしていこうというようなことを日常的にして、共通した課題があれば、それを元に次回の研修を行いますというように参

加が進むような形は何があるかということも、アンケートをお願いしたりしておりますので、その辺は考えながらやっていきたいと思っております。

(委員)

弁護士会でも相談員の方を対象に研修会を行っていて、現在はコロナで実施出来ていませんが、なかなか時間の問題があつて集まって頂けなかつたりするので、どこかでつながっていける状況が作れば良いと思っております。

(事務局)

よろしければ、タイミングを合わせて調整させて頂けると良いと思います。

(委員)

共催とかは、可能ですか。

(事務局)

はい。

(委員)

そうすれば、私たちの勉強にもなると思います。

(事務局)

本当に今回は生の声が出たので、テーマを決めなかったのが良かったのかなと思いましたが、是非よろしくをお願いします。

(議長)

私が、消費者問題対策委員会弁護士会の勉強会の座長をやっておりますので、またよろしくをお願いします。

他に何かご質問・ご意見はありますか。

(委員)

食品衛生管理のHACCPの管轄についてですが、HACCPの関係で、細かく表示しなければならぬという声が出てきて、業界では非常に気を遣っていて敏感になってきていて、消費者も敏感になっていくのでは無いかと非常に心配をしているところです。その辺りの今後の相談件数、相談対応が出てくるのではないかと考えております。

(事務局)

相談があつた際は、1件1件、国のシステムに入力しておりますので、後ほどHACCP関連のキーワードでも調べてみたいと思いますが、このところあまり無いなと思つていて、1件スーパーの表示については、最近あつたと思つますが、まだ、製造されているものに対する相談件数自体は、あまり見ていないです。それよりも、電話やメールの被害の方が多くあります。またその辺については、注目して見ていきたいと思つます。

(事務局から資料4により説明)

(議長)

ありがとうございました。何かご質問、ご意見はありますか。

では、私から意見をお伝えします。資料4、3ページの20歳未満からの相談について、R1の実績が83件、R2が107件とありますが、年齢的には、大学に行き出した18、19歳が多いのですか。

(事務局)

大学生は多いです。高校卒業してからの事案が多いです。ただ、若干中学生の子もちらほら入ってきておりますが、その場合は、親御さんから電話が来て対応することが多いです。

(議長)

親御さんからの相談でも、お子さんの相談だと20歳未満の実績に入ってくるのですか。

(事務局)

そうです。「誰の問題か」ということです。

(議長)

20歳未満の相談は傾向的にやっぱりソーシャルゲームとか、課金であったりとか、そういったものがあるのですか。

(事務局)

それもあります。あと、「SNSの紹介でまつげ美容液とか買ったんだけど何度も送られてきちゃって、困っています。」という問題もありました。

(議長)

そのような場合は、今のところは未成年取消権を案内しているけれども来年度4月以降はそのような場合は、変わるということですね。

(事務局)

そうなります。

(議長)

ありがとうございました。他には何かありますか。

(委員)

今の質問と関係して図3のグラフで、20歳未満、20歳代だけが相談件数が微増ですけど増えていると思うんですけど、その原因はわかりますか。

(事務局)

国の方で分析している消費者白書を見ますと、本県と同じような傾向かなと思ったのは、高校生まではSNSを気軽にクリックしてしまうこと、大学生になると友人からの勧誘ときっかけが異なっていて、県で件数について分析まではしていませんが、国と同じような傾向だと思いました。

(議長)

他に何かありますでしょうか。よろしいでしょうか。それでは以上で本日の議事は終了いたします。速やかな進行にご協力をいただきましてありがとうございました。