

〈令和5年7月10日〉

令和5年度 第1回山梨県消費生活審議会 議事録

○日 時 令和5年7月10日(月) 午後2時～3時35分

○場 所 かいてらす 2階大会議室

○出席者(敬称略)

[委員] 足達委員、今井委員(会長)、上田委員、剣持委員、小林委員
小宮山委員、下野委員、竹内委員、立石委員、中村委員
伏見委員、古屋委員、堀内委員、本田委員、丸山委員、渡邊委員
以上16名(50音順)

[事務局] 県民生活部 上野部長

県民生活安全課 相原課長、穴水総括課長補佐、鈴木課長補佐、
今村主査、諏訪職員

県民生活センター 小高所長、井口副主幹 以上8名

[オブザーバー] 甲府財務事務所 田邊理財課長

○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 山梨県消費生活審議会長選出及び会長あいさつ
- 5 議 事

[審議事項] なし

[報告事項]

- (1) 令和5年度 消費者行政の概要
 - (2) 「第2次山梨県消費者基本計画」の概要
「第2次山梨県消費者基本計画」数値目標達成にむけた取組
「第2次山梨県消費者基本計画」に基づく令和4年度事業実績
及び令和5年度事業計画
 - (3) 県民生活センターにおける消費生活相談等の概要について
 - (4) 特定商取引法に基づく行政処分について
 - (5) その他
- 6 その他
 - 7 閉 会

【議事】

(議長)

今日は審議事項無しで報告事項が4点あります。

それぞれ事務局から説明いただいて、そのあと皆さんからご意見、コメント等、聞きたいと思っています。よろしくをお願いします。

それでは報告事項の一つ目、令和5年度消費者行政の概要を事務局から説明をよろしくをお願いいたします。

〈事務局から資料1について説明〉

(議長)

それでは皆さんから何かご意見、コメント等ございましたら質問等ございましたらよろしくをお願いいたします。

よろしいでしょうか。

私から一つ。

10個数値目標がありますが、私、昨年の状況がよく分からないのですが、この数値目標はどのようにして立てられるのですか。

(事務局)

令和元年の状況を基にして、それからどれだけ向上していくというのが目標になっているのですけれども、その多くは、国も地方消費者強化作戦という目標を立てておりまして、それも同じく数値目標を立てています。多くはそれに準じて、山梨県の目標としています。

(議長)

毎年順々に上がっていくみたいな感じですか。

(事務局)

最終的には令和7年度にということで、あと段階的に、その年度で割り戻していくとこれ位になるだろうというような数値目標でございます。

(議長)

ありがとうございます。ちなみにこれまでは全て達成しているのですか。

(事務局)

次の資料2の説明でもあるのですが、達成しているものとしていないものがあります。

(議長)

他に何かありますか。

(委員)

全くの素人でポイント外れかもわかりませんが、基本方針4の⑥のところの2番目にですね、業者と連携した消費者計画とございますが、ちょっとイメージがわからないもので、概略をちょっと説明いただくとありがたいです。以上です。

(事務局)

ただいまのご質問にお答えいたします。

事業者の方で消費者の啓発ということで、ポスターを各事業者に掲示していただいたり、あとチラシを配っていただいたりということで、県と事業者で連携して消費者の啓発を行っていくという内容です。

(委員)

ありがとうございました。私もちょっと勉強させていただきます。

(議長)

他にはよろしいでしょうか。

それでは、報告事項の2番に進んでいきたいと思えます。

事項の2番ですけれども、第二次山梨県消費者基本計画の概要と、数値目標達成に向けた取り組みと、昨年度の実績をまとめて説明をよろしく願います。

〈事務局から資料2-1から2-3について説明〉

(議長)

ありがとうございました。

それでは第二次山梨県消費者基本計画の概要に関して、何か質問、コメント等ございましたらお聞きしたいと思います。

(委員)

資料の2-2のナンバー7のところ、消費者教育の充実のところ、出前講座の実施市町村の割合ということで、令和4年度が26%。非常に低いと思うのですが、この理由というのを教えていただけますか。

(事務局)

お答えいたします。

一つには、市町村が独自に市民向けに講座をするためには、講師になる人材が必要ということがあります。

消費生活相談員をはじめ、専門的な方がいる市町村であれば、実施可能と認識しています。ただ、相談員さんがいても単独では、出前講座のやり方がわからないという市町

村もいると認識をしております。

また、この実績は集計上令和3年度実績なので、コロナの真っ只中という事情がありましたので、実施が難しかったというような側面が数値を低くしている要因だと分析しております。

(委員)

はい。わかりました。

それに関連してなのですが、消費生活相談員がいない市町村がありますね。

消費生活相談はそれぞれ専門職ってことですよね。県として、養成講座というのは七、八年前に開催したと思うのですが、その後開催されてないと認識しています。

県としてもっと消費生活相談員を育てるという意味で、養成講座を定期的に、毎年でなくても何年かごとに人を育てていくということをするべきじゃないかなと、ずっと私は思っていました。

県としてはそのことについてはどう考えていますか。

(事務局)

ご指摘の通り、消費生活相談員の養成講座は開催できていない現状です。

市町村の方からも、消費生活相談員がなかなか集まらない、採用できないという声も聞こえておりますので、今後の検討の課題とさせていただきたいと思えます。

(委員)

県としては、まずは資格を取ってもらって、資格がある人は仕事に就くというふうに考えていると思うのですが。

そうすると消費者問題に関心があったとしても、なかなか自分で資格を取るってところまでは、すごくハードルが高いと思います。

で、様々な市町村で、消費生活相談員をやってみたいって人がいれば、資格がなくても対応して、仕事をしていく中で、消費生活相談員の資格を取っていくっていう方法もあると思います。それは県としては、各市町村の判断にお任せしているということでしょうか。

(事務局)

一義的には市町村の方になるかとは思いますが、人材不足でなかなか手が回らないということもあると思いますので、そちらについては県でも積極的に支援して参りたいと考えております。

(委員)

もっと県として積極的に相談員を育てるという方向に向いていただきたいと思えます。これだけ消費者被害が増えているのに、相談員が少ないということは非常に問題だと思いますし、私たち消費者としては、より所としては、消費生活センターであったり、

そこで働く消費生活相談員だったりだと思しますので、是非ちゃんと育てていただきたい。

優秀な方が今いたとしても、やはり人間ですからどうしても年をとってできなくなるってあるわけですよね。

ですから先々を見て、今から育成していただきたい、と切にお願いします。以上です。

(事務局)

ご意見ありがとうございます。県としましても、ただいまのご意見を踏まえまして、しっかり検討して参りたいと思います。

(議長)

ありがとうございます。

今の話で、相談員の資格がなくても関わっていったらどうかという提案というか、ご意見だったと思うのですが、そういうことは可能なのですか。

相談員としてじゃなくても、アシスタントのような、補助的な。

(事務局)

基本的には、消費生活相談員の国家資格なり、消費生活専門相談員の国家資格を取って相談業務を行います。

今、相談業務に従事している相談員と一緒に、実務経験を積みながら、それで勉強して国家資格を取って最終的にはひとり立ちするような、そういう流れも可能かと思いません。

(議長)

そういう希望を持っている人は結構いるのですか。

(委員)

いると思います。私も今やっている消費生活協力員、先ほど説明があった県内で82名いるのですが、そのうちの1名なのですが、そういう方のところに声をかけるとか、人材としてはいるのではないかなと思います。

(議長)

ちなみに相談員の方の年齢は今どのぐらいなのですか。

(事務局)

県民生活センターにおきましては、多いのが50代。60代の方も何人かいます。中心は40代から60代です。

(議長)

はい。実態を良く把握していませんが、いたら非常に役に立つというのであれば、是非増やしていただければと思います。

(委員)

消費生活相談員も、人材バンクっていうのがあるわけですね。

資格を取っている人は、今できないけれども、登録をして、何か要望があったらってことなのですが、この人材バンクは他のところでもあるのですが、ただ、資格は取っているけれども今、他の仕事をしているとか、家庭の事情で、相談員になって欲しいって言われても出来ないという状況がバンクの人材にもいるわけですね。

バンクの人数的には十分ありますよって言っても実際そういうことで仕事をする条件にないっていう方だと、意味がないとまでは言いませんが、やっぱり即効性がないのかなと思うのですが、今人材バンクってどうなっているのでしょうか。

(事務局)

ご指摘の人材バンクですが、データが更新されてないというのが現状でして、最新のものにしなければいけないということで、更新作業を考えているところです。

(議長)

はい。ありがとうございます。他に何か。

(委員)

前も、前年までの達成状況の部分でお話させていただいた部分があるのですが。

今の質問と似通っているのですが、2-2の資料の中で、市町村センターのカバー率が71%。それから、消費者行政職員の研修参加率48%。見守りネットワークの設置市町村のカバー率56%。それから今言った、出前講座のことが26%。

その時も、改善に向けた働きかけをするというようなご回答をいただいたと思うのですが、なかなか、数値的には上がってきていないという状況です。

例えば設置市町村が、70%という中で、人的な職員の数の問題ですとか、あるいは予算の問題ですとか、いろいろな要因はあると思う。

そういった部分について、どうすればこれが改善できるのかってところを、掘り下げていかないと、この数値は改善できないと思います。

例えば、そういったところであっても、これだけ消費生活相談が増えている中で、その対応というのは一つの市町村で設置ができなければ、隣接市町村で設置をする、毎日設置ができなければ、複数市町村で半分ずつ対応するとかですね。そういう対応はできると思います。

そういうことをすれば達成率も上がってくるでしょうし、何よりも相談への対応という部分が十分に生かされるのだらうと思います。

これは行政職員の研修の参加率、コロナ禍があったからということで、確かにこういう数字なのでしょうが、行政によって、温度差が、どう見てもこの設置の部分ですとか、

研修参加率とか、それから出前講座の開催の部分という部分については、すべての行政が消費者相談という問題に対して、積極的に取り組んでいる所と、そうでない所というような部分が、こういった数字が出てくると疑問に思うところがあります。

特に行政職員の研修参加率という部分については、行政職員が、業務の中で当然身につけなければならない知識の向上のところに参加できないという部分については、これはもう担当職員としての改善をすべき教育の一つだと思います。

県の指導として進めていく、これが県民生活に対しての責任ある部分ではないかなと思います。

それから出前講座の割合の部分については先ほど言ったように、講師がないという理由で対応できないというのは理由にならないと思います。

これは例えば県センターの方での派遣も含めて、対応方法はいくらでも出来ると思います。こういう部分ができないのであればこういう対応ができます、というようなアナウンスをして、それに対応できるようなものを、希望的なものですとか、内容というよりもまず行うということです。

市町村と一緒に考えていただくということが必要ではないかなと思います。今後とも改善できる部分は早急にさせていただければと思います。

(事務局)

ご意見を受けまして、県としても市町村とどのようにして数値を改善していくのか。これを一緒に考えていきたいと思います。

またご指摘にありました通り、指導ということも考えて参りたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。

(事務局)

あと先ほどの、消費生活センターの設置市町村の県内人口カバー率、こちらも数字が伸びておりません。

先ほど委員の方から、ご提案いただきました広域化というようなことは、十分検討していく必要があると思っております。

それから、高齢者の見守りネットワーク、やはりこれも高齢者に色々な被害が出てい

る中で、設置率を上げていかなければならないと思っております。そこで、これも先ほど委員からご指摘がありました。市町村によって温度差があるというところがございますので、今年度はそういった市町村に訪問をするなど、そういった対応をとっていきたいと考えています。

それから、出前講座も低い状況になっておりまして、出前講座に限られて割合が出されておりますが、市町村で実施する、出前という名前でもなくても講座というものはあるかと思っておりますので、そういったものと連携できないかとか、検討して参りたいと思います。

いずれにしても、市町村と一体となって、消費者被害が増えていかないような取り組みを進めて参りたいと思います。ご意見ありがとうございました。

(議長)

はい。ありがとうございます。

私も高齢者の見守りネットワークカバー率、この低迷ですけれども、冒頭で高齢者の割合が増えていて、犯罪が増えているという中では非常に重要ななと思いました。

先ほど、コロナ禍ということもあつたのですが、これが低迷しているというのは、他に何か理由があるのですか。原因というか。

(事務局)

コロナにつきましては、昨年度も同じような説明をしたのかとは思いますが、実態としまして、来年こそは落ち着くかと思っていたが、実際は2年3年続いてしまったというのが実情だと思います。

市町村職員も含めまして繁忙感があつたというのは事実ですので、今後、5類になって落ち着きを取り戻してきておりますので、改めて市町村と一緒に進めていきたいと思っております。

(議長)

はい。わかりました。他に何かありますか。

(委員)

よろしくお願いいたします。

資料2-1のところにあります、4番の消費者教育の充実と書いてある箇所です。学校教育におきましては、資料2の2のところにありますように、100%ということが書かれております。

この実績を甘んじず、これからも長く、前年度の時にも全公立私立とも全部の学校にこういった教育をして欲しいとお願いをした成果ではないかと私なりに受けとめておりますけれども、この数字を保っていただいて、また若年層からの教育というのがいかに大事かと感じますので、県としてもよろしくお願いいたします。

それからその教育につきましてはですけれども、高齢者、何度同じ話を聞いても、これは決して無駄ではないと日常生活においてとても強く感じます。

それで私ども消費者団体としましても、県に委託されました消費生活地域講座をもう長年させていただいて、大変ありがたく受けとめておりましたけど、今年度はないとお聞きしました。それは残念に思うところであります。

それに代わるものが、何か県として施策としてあるのかなということをお聞きしたいし、地域密着型の教育の場を設けることはとても大事じゃないかと考えておりますので、その点また前向きに検討していただければありがたいと思っております。よろしくお願いいたします。

(議長)

ありがとうございます。

(事務局)

ご意見ありがとうございます。

学校の関係ですけれど、やはりこちらも100%ということになっていますが、継続して、ということが重要だと思いますので、引き続きしっかり取り組んでいきたいと考えています。

それから地域講座を昨年まで実施しておりましたが、今年度無くなってしまいました、ご意見いただいたように、何か変わるものが必要だと思いますので、検討させていただきたいと思います。以上でございます。

(議長)

はい。ありがとうございます。他にはよろしいですか。

(委員)

すいませんちょっと話戻ります。高齢者の見守りネットワークの件ですけれども、令和4年で56%、令和7年で100%を目指すということは、倍にしていくということです。

すごく不思議に思うのが、せっかく社会福祉協議会さんもあるし、民生委員さんもりっしやるし、その辺でも同じようなことをやっていると思うんですよ。それを連携して、働く人が減り、高齢者が増え、見守らなければならない人数もこれからどんどん増えていくんですよね。

そうすると、ますます一緒にできるところは相乗りしてやられるといいのかなと思い、一言だけ言わせていただきます。ありがとうございます。

(事務局)

見守りネットワークにつきましては、いわゆる福祉部門の方で、既存の同じような見守りネットワークがあるということは県も承知しております。

そちらの方はかなり設置されておりますので、それを消費者安全といった部分も加えてもらい、位置づけることによって、設置率を上げていくという取り組みをこれまでも行っておりますが、今後も行っていきたいと思っております。

なお、国の目標は50%になっておりまして、県の計画では100%と、高めの目標を設定しているというところでございます。参考としてお伝えいたします。

(議長)

ありがとうございます。それでは次の議題に移りたいと思っております。

三つ目です。県民生活センターにおける消費生活相談等の概要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について説明〉

(議長)

ありがとうございました。

ネット社会で、悪意のあるものも含めればだんだん増えてくるかなと思います。何か質問、コメント等ございましたらよろしくお願いします。

(委員)

4ページのところで、(7)の対応状況でございまして、私が消費生活センターに相談すると、最後までしっかり解決まで、消費生活センターさんにご指導いただいて、決着すると。こんなイメージを持っておるのですが、この(7)の対応状況を見ますと、相談者が自主交渉するための助言をしたと。その下のところもですね、一般的なアドバイスを行う情報提供を行ったと。

こうありまして、この2件を合わせると、3,100件以上になっておるので、相談者の方は消費生活センターでは解決いただけないのか、というイメージを持たれているのではないかなと、心配があるのですが、その辺いかがでしょうか。以上です。

(事務局)

消費者の方もいろんな年齢層ですとか、タイプの方がいらっしゃるという中で、相談員が消費者に、適切なアドバイスをすれば、自分で解決していただけるのではないかと、そういった助言です。こういう言い方でお話してみたらいかがですかと。もしまたそれで何か困ったことがあったら、是非ご相談くださいといった形での。

ある程度交渉力がある方ですとか、アドバイスをすれば、ご自分で解決していただけるといった時にだけ助言をして、当然あっせんをする必要がある方というのもいらっしゃるわけですし、ご自分ではなかなか解決に至らないような方については、相談員があっせんをして事業者との話をしていくというものです。

決して相談を受けて言いつばなしとか、そういうことではなく、そこは最後まで相談者に寄り添った対応をさせていただいております。

(委員)

ありがとうございます。

私は甲府市で、山梨県の消費生活協力員をしているのですが、甲府市の場合は、市民相談室に相談に行くと、相談員が一定の解決まで持っていくます。

なおかつ、相談された方がちょっと不安を抱いていると、我々協力員のところに電話をいただいて、協力員さん、ちょっとこの方が相談に来たので、行って話をしていたくないかと。

もちろん相談された方には協力員さんが行きますよという了解を取っているのですが、そういうふうに市の消費生活センターと協力員とが連携をとって活動させていただいて、きちんと解決しましたという事例に持つていくことが多いので、余計な心配かもわかりませんでしたけど、ご質問させていただきました。以上です。

(議長)

はいありがとうございました。
他に何か質問等ございますでしょうか。

(委員)

今の質問でちょっと引っかかる部分があるのですが。

県民生活センターあるいは甲府の消費生活センターの相談員自体は、法律家ではないですね。法律家っていうのはあくまでも、司法書士であり、弁護士である。

だから法律的に相談員としてやるべきことというのは、相談者に、寄り添ってアドバイスをしていくということ。

ある程度込み入った状況になって、代理人として動く人間はあくまでも弁護人であると思うのですが。いかがでしょうか。そういう認識だと思うのですが。

(事務局)

おっしゃる通りでございまして、あっせんにおきましても、決して法律家ではありませんので、そこはあっせんの中で両者が納得していただければ、それで解決するケースもございますが、やはり法的な知見が必要だということであれば、センターでは無料の弁護士相談がありますので、そちらを紹介して、その中で、法律家にお伝えしながら解決に向けて、という流れでやっております。

(議長)

はい。ありがとうございます。他にはよろしいでしょうか。

(議長)

それでは最後の議題に移りたいと思います。

四つ目です。特定商取引法に基づく行政処分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4について説明〉

(議長)

ありがとうございました。何か質問はございますか。

(委員)

資料4の1枚目の長野県の屋根の修理業者は甲府でもございまして、消費生活センターに私は相談をさせていただきました。

相談員の方が適切に処理をいただきました。本当にありがとうございました。相談員の先生方にもよろしくお伝えください。ありがとうございました。以上です。

(議長)

はいありがとうございます。他に何か。

例えば説明で、県としては初めての事例ということでしたが、このように県がやってくれると嬉しいですけど、次から次へとなりそうな気もするのですが、その辺はどういうふうな基準があるのですか。

(事務局)

まず、行政指導をします。きっかけとすると、市町村の消費生活センターですとか、県民生活センターに、例えばクーリングオフができないとか、妨害されたとか、そういった相談を元に、事業者に対してまずは行政指導を行うというプロセスがございます。

その後、行政指導に応じないような悪質な業者については、行政処分を見据え、特商法に基づく調査を実施して、行政処分に踏み切るといったプロセスがございます。

(議長)

こういう事例って増えてきそうなものですか。

(事務局)

このケースは非常に悪質だったということで、そういうのに至らないものは本当に日常的にありますので、そういったところは、しっかりと相談員がお互い情報共有や研鑽しながら、消費者の皆様にご注意喚起、啓発をしていくというところですよ。

(議長)

ありがとうございました。他に何か。よろしいでしょうか。

それでは予定された議題に関しては、報告でしたけれども審議が終了したということ、最後に皆様から何かご意見、ご報告等ございましたらお聞きしたいと思います。

(委員)

皆様のごところにお配りしてあります、やまなし消費者支援ネットワークのリーフレットを開いていただいて、真ん中のピンクのごところに、適格消費者団体を目指しています、とあります。

今年の4月に申請を出しまして、まだ認定を受けてないのですが、年内には認定がおりる予定かなと思っております。

認定されればここに書いてありますように、全国で今23の消費者団体が認定を受けていますので、24番目になるかなと思っております。この認定がとれば、業者に対して差止請求権というのができるんですね。不当な契約とか、それはストップです、と言える団体ということです。

一般の消費者団体ではそこまでできないので、消費者被害をなくすために大きな力になるのではないかなと考えています。

是非皆さん、できましたら、その会員になっていただけたらなと思っております。

やまなし消費者支援ネットのホームページもありますので、是非ともご覧いただいて、

何かありましたらこの事務所にお電話をいただければと思いますので、是非よろしくお願いいいたします。

(議長)

ありがとうございます。他には何かございますか。

それでは事務局の方から何かございましたら願いいいたします。

(事務局)

特にございません。

(議長)

ありがとうございました。

それでは以上で議事を終了させていただきます。皆さんご協力ありがとうございました。