

平成29年6月20日

平成29年度 山梨県消費生活審議会 議事録

日 時 平成29年5月25日(木) 午後1時30分～3時

場 所 山梨県庁本館2階 特別会議室

出席者(敬称略)

[委 員] 雨宮委員、漆原委員、神山委員、杉本委員、武田委員、新田委員、花輪委員、平塚委員、星委員、三澤委員、代永委員、渡辺(博)委員、渡辺(良子)委員
以上13名(50音順)

[事務局] 県民生活部 立川部長
消費生活安全課 砂田課長、雨宮総括課長補佐、矢花課長補佐、松土副主幹、
県民生活センター 野田次長、村松主査 以上7名

[オブザーバ] 甲府財務事務所 小林理財課長

傍聴者数 1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会長選出及び会長あいさつ
- 5 議 事
 - (1) 消費生活審議会の役割について (資料1)
 - (2) 「消費者基本計画」の概要及び計画の達成状況と取組状況について(資料2)
 - (3) 平成29年度消費者行政の概要(資料3)
 - (4) 県民生活センターにおける最近の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)(神山委員)

それでは次第に従いまして審議に入らせていただきますが、審議が滞りなく進行できますように御協力をお願い致します。まず1番、消費生活審議会の役割について、事務局から説明をお願い致します。

事務局から資料1により説明

(議長)

事務局から説明がありましたが、何かご意見やご質問はありますか。この審議会ですが、消費者教育推進地域協議会を兼ねています。これは各都道府県の設置の努力義務となっており、山梨県はいち早く設置をし、今年度末くらいにはほとんど全ての都道府県が設置をする予定であると聞いています。これにより消費者教育についても、審議することについて皆様のご理解をいただければと思います。よろしいでしょうか。

では、次に次第の2、消費者基本計画の概要及び計画の取組状況について、事務局から説明をお願いします。

事務局から資料2により説明

(議長)

今説明がありましたが、何かご意見やご質問はありますか。

昨年の3月に山梨県の消費者基本計画が策定され、計画に示されている数値目標について、ほぼ順調に進捗しているということです。特に、資料2の黒枠で囲まれている5番、6番、9番あたりですが、山梨県の達成率が全国的に見て非常に低かったところです。例えば相談員さんの有資格率について、数値目標である75%は、少し厳しいと置いていたのですが、すでにもう達成しています。また、消費生活センターの設置率も、人材の確保ができればすぐにでも設置できる状況です。厳しいところとしては、消費者安全確保地域協議会の設置率ですが私は甲府市の協議会に携わっているのですが、現在は設置されているのは甲府市だけという状況です。甲府市が、昨年の12月に協議会を設置し、いわゆる高齢者の見守りネットワークになります。県ではこの消費者安全確保地域協議会の設置について、特に今年度の重点項目とするとのこと。このことについて、何かご意見やご質問をお願いします。

(委員)

説明の中で、昭和町はまだ消費生活センターを設置していないとのことですが、私ども商工会議所連合会で、昨年、商圈実態調査を行い、甲府商圈、富士吉田商圈、最近イオンモール等あります昭和商圈を調査し、今、昭和の商圈が甲府商圈に次いで第2位です。イオンモールの影響は大きいのですが、昭和町に消費生活センターを設置していただいていないというのが、気になりました。

(議長)

いかがでしょうか。昭和町が未設置になっていますが。

(事務局)

昭和町につきましては、広域連携による消費生活センターの設置を目指して、近隣市である中央市、甲斐市と平成27年度から協議を進めていきましたが、調整がつかない状況です。今のところ、消費生活相談員については、できることから配置をしていただいています。今後、すでに消費生活センターの設置を予定している甲斐市及び消費生活相談員を配置している中央市と協議しながら、どういう形が一番よいか、今年度を目標に働きかけをしていきたいと思っています。

(議長)

よろしいですか。他にいかがでしょうか。

では、続いて3の平成29年度消費者行政の概要について、事務局から説明をお願い致します。

事務局から資料3により説明

(議長)

消費者行政の概要について、本当に幅広く色々な事業を実施していることが、一覧表にして初めて分かりますけれど、これについて、ご質問やご意見は何かありますか。

(委員)

協力員さんが85名いますが、一般の人は「この人が協力員さんだ」というのがどのような形でわかるのでしょうか。

(事務局)

協力員につきましては、任期2年で昨年度委嘱式を行いました。各市町村でご推薦をさせていただいている方、もしくは消費者団体からご推薦をいただいている方がおり、どちらの推薦も各居住地域で活動をしていただくこととなりますので、市町村の広報誌やHPなどで、極力周知をさせていただきたいということをお願いしてございます。ただ、なかなかHPや広報は、手に取ったり、見る機会がなければ気付かないということもあって、その辺は課題ですが、昨年度はシンポジウムや、県民の方が集まるあらゆる会議においてチラシ等を配ったりという形で周知に努めています。

(委員)

ありがとうございます。協力員さんなどを知っている方はいいのですが、課題はそういうことさえも知らない人をどのようにすくい取るかということだと思います。その辺りについても、どこかで周知する必要があるのではないかなというふうに思います。

(事務局)

ありがとうございます。また私どもも課題として検討して、様々な形で周知をしていきたいと思えます。

(議長)

毎年、かいじ号では消費生活協力員の地域と名前が市町村別に分かるように広報していますので、回覧板で皆さんに回ってくると思います。それを見てくれるとよいのですが、本当に支援が必要な人はそれすら見ないとか、地域の方との交流がないとか、高齢者の見守りネットワークというのは課題が多いものです。山梨県は金融機関と連携するということで、例えば振込詐欺がありますが、金融機関の方が気付いて「どうしましたか？」と声をかけてくださることで、実際に郵便局とかで被害から救われたという事例があるようなので、金融機関と連携ができたということは大きな一歩ではないかと思えます。啓発のポーチのように、アイデアを持って活用していただければいいのではないのでしょうか。皆様の色々な知恵とか、日常生活での何気ない気付きというのが、高齢者の見守りについてはとても役立つと思いますので、この審議会に限らず、途中で気がついたときも、事務局へお声をかけていただければよいかなと思います。他に何かご意見とかご質問はありますか。

(委員)

身近なことですが、私たち消費生活研究会で、毎年総会のときには寸劇をして見せています。それで、その時には必ず、今年の消費生活協力員さんはこの方ですよと言ってその場で紹介している

ので、機会があれば、各地域で紹介をしたら効果的になるかなと思います。

(議長)

今のことにつきまして事務局から何かご意見ありますか。

(事務局)

団体の方も一生懸命やっており、そういったご意見を聞く機会も設けたいと思いますので、いろいろなアイデアをいただければありがたいと思います。よろしくをお願いします。

(議長)

他にいかがでしょうか。

(委員)

ご説明ありがとうございます。一点、予算の配分を見させていただいた中で、今年度PR広報費に大体5,000万円くらい計上されていますが、去年は3,400万円くらいなので、大幅な予算の増額があったなという印象を受けますが、何か目玉的なことがありましたらご紹介いただければと思います。具体的には、いただいた明細の中の大きな3番の消費者被害の防止と救済という、そのウという項目です。数字の検証がこの場では難しいかと思いますので、分かりましたら後ほど教えていただければと思います。

(事務局)

すみません。この部分はですね、交付金がかなりの部分を占めているものですので、そこはまた詳しく、分かり易く分析したものをまたお示ししたいと思います。

(委員)

予算の付け方の問題であって、事業の中身自体は目玉的なものがあるのかなのか、ということになると、そこは例年並みの活動内容という理解でよろしいでしょうか。

(事務局)

そうですね。広報自体はあまり変わっていません。

(委員)

ありがとうございました。

(議長)

今の交付金というのは消費者庁から出る地方消費者行政推進交付金ですね。その交付金の額が総合して書かれているということで資料3の1ページ、ここに印で地方消費者行政推進交付金による事業が一覧で書かれていますが、それが総括して増加しているということで。特に見守りネットワークの費用が増えているということでよろしいでしょうか。ほかにいかがでしょうか。よろしいですか。

では、4番目の県民生活センターにおける最近の消費生活相談等の概要についてお願いします。

事務局から資料4により説明

(議長)

何かご意見やご質問、ございますか。3ページの斡旋については、111件のうち105件が解決した、斡旋率94%となっていますが、非常に高いのではないかと思います。先ほど有資格率が

消費者基本計画の目標を達成したというのがありますが、有資格の方がきちんと専門的な知識をもって相談に当たった結果、解決することができたと考えられます。非常に効果が現れた消費生活相談の内容になっているのではないかと思います。

(事務局)

今議長さんの方から斡旋の話が出ましたけれど、全国の都道府県の斡旋の率が6.2%、山梨県は2.6%なので、斡旋率については他県に比べると低い状況になっており、そのあたりは課題として捉えています。

(議長)

助言ではなくて、全体の相談に占める斡旋の割合は低いが、実際に斡旋に行った例の解決率は非常に高いという理解でよろしいですね。

(事務局)

結構です。

(議長)

その斡旋率を上げていくことが課題ということですが、他に何か質問、ご意見がありますか。

(漆原委員)

最後の6ページなのですが、出前講座のところで「学校教員との連携授業」とありますが、これは教員だけですか。生徒に対する出前講座は実際にありますか。

(事務局)

生徒に対する出前講座についてはの若者教室で、これは授業の中で出前講座を行っているという事例です。

(事務局)

ですが、県民生活センターの消費者教育の担当の職員と、学校の教員と連携して一緒に授業を行うということです。

(委員)

ありがとうございます。高校ですか、対象は。

(事務局)

小学校と高校で行っております。

(議長)

消費者教育コーディネーターの職員さんが、学校の先生と連携をして一緒に授業を行っているということですね。上の、出前講座というのは、職員さんが学校に出かけて、学校の先生はちょっと横に置いておいて、出前講座を行うということですが、特には教員を巻き込んで、授業の中で学習指導要領に則ってやっているところが違うという理解でよろしいでしょうか。

(事務局)

はい。

(議長)

山梨県では県民生活センターにいらっしゃる消費者教育コーディネーターの先生が、現職の先生です。その方が学校教育をよく分かっているのので、学校の先生と連携が取りやすい。これは非常に山梨県の強みだと思います。他の自治体の消費者教育コーディネーターは、消費生活相談員の場合

も多いのですが、それだとあまり学校教育のことが分からない。山梨県はたまたま消費生活センターに教員の配置があり、これは山梨県の大きな強みで、活かしていきたいと思っております。

(事務局)

出前講座につきましては、先ほどご覧になっていただいたセンターのご案内の前に、「出前講座を受けてみませんか」というチラシもあります。講座の内容等についても多種多様に設定をしていますので、ご活用できるようであれば、裏面に申請書などありますので、よろしくをお願いします。

(委員)

私、富士吉田の出身なのですが、いつも4月の広報に、市で委嘱した相談員が10人くらいと、県から6人くらい毎年のように載っていました。私たちは女性団体として、今年は甲州市から2人協力員に出させていただいております。山梨県は高齢者の被害が一番多いと聞いておりますが、地域には市町村単位の自治会やシルバー、社協でもお年寄りを対象にした会があります。そういうところからのセンターへの出前講座の依頼はあまりないのでしょうか。他人事のようにテレビを見ているのではなく、出来れば直接お年寄りの耳にそういった情報が入った方がいいので、出前講座を時々市町村で行うと、ちょっと違うのではないかと私は考えますが、いかがでしょうか。

(事務局)

ことぶき勸学院さんが積極的に出前講座を活用していただいているということ、あとは各自治会さんでも熱心なところは、「昨年度もやったけれど、また今年度もよろしくお願ひしたい」など毎年依頼があります。また、福祉関係の団体さんでも、だんだん広がりが見えてきているのかなと感じています。

(委員)

私も今、甲州市の消費生活協力員をしているのですが、甲州市は各地域で高齢者が集まるところに行き寸劇をしています。日下部警察署の署員に教えていただきながら寸劇をしますが、結構難しいです。加害者・被害者の立場に立って行きます。以前は「消費生活相談員」という名称でしたが、昨年「消費生活協力員」になりました。協力員は顔をみなさんに知っていただいたり、冷蔵庫に貼る紙をみなさんにお配りして、一人ひとり説明をしています。甲州市のみなさんは結構協力的で、みなさん頑張ってやっています。

(委員)

まだまだ被害に遭う人が増えていますよね。消費者被害防止についてテレビでやっても件数が増えて新聞にも出ています。老人クラブのサロンに行くと出前講座をしていますが、被害に遭う人はそういうところに行っていない人なのかな、と考えたのですが、何か情報としてありますか。だから、行かない人に目をつけていかないといけないのではないかと。その点、どう思われますか。

(事務局)

出前講座155回の参加者はトータルで9,860人ということで、県民全体から比べると、割合的にはまだ低いです。いかにこの数字を底上げしていくかも、課題にはなるかと考えております。

(委員)

騙される人はテレビも見ないのでしょうか。そして地域にも出向いていかない。そこが課題かなと思います。

(委員)

よく言いますけども、「私は騙されない」って言う人に限って騙されるそうです。だます方の手口も巧妙になってきているということでしょうか。

(委員)

そしてもう一点すみません。消費生活相談員さんの研修会が予定されていますが、このときに消費生活協力員さんも一緒に研修会をして、地域で顔見知りになっていた方がうまく進められるのではないかなと思います。両方一緒に研修会を提案したいと思います。

(議長)

消費生活協力員さんの研修についてですが。

(事務局)

消費生活協力員のみなさんには、協力員さんとしてお集まりいただいて研修をしています。特に昨年度からは見守りという活動に力を入れていただきたいということで、見守り力向上のための研修は実施しております。しかし、相談員さんと協力員さんが合同では行っておりません。協力員さんの研修に講師ということで出向いていただいているのは主に消費生活相談員さんですので、相談する立場と協力員の立場でお話する機会は設けさせていただいているという状況にあります。今のご意見も踏まえて、そういう機会を出来るだけ多く確保したいと考えております。

また、先ほどの講座にも出かけていけない高齢者についてですが、インターネットも見られない方もいます、このため、地域でできる消費者被害防止の啓発を、きめ細やかにということで、消費者団体の皆様に地域講座等を開催していただいています。さらにそれにも出かけていけない方については、今度、こちらから見守りに行こうということで、見守り体制の構築という課題に取り組んでいきたいと考えておりますので、ご御協力いただけたらと思います。

(委員)

ちょっと話が変わりますが相談件数の推移を見ていくと、平成19・20・21年は多かったのですが、22年度からはぐっと下がっています。下がった要因については考えられるのでしょうか。

(事務局)

市町村で相談窓口を設置している状況がありますので、徐々に県が取り扱う件数が減ってきていると思われま。また、27年の7月から、消費者庁の3桁のホットラインができたことも考えられます。ここにかけて、居住地の相談窓口の方に転送されますので、この影響も若干あるのかなと思います。

(委員)

そうしますと、ここで出前講座の消費生活相談員育成研修会というのは、各市町村の消費生活相談員の方々への研修ということですね。そういうことが、基本計画に沿って充実していけば、益々こういう件数は県としては減って行って、相談と啓発の両輪が上手くいくということになりますね。

(議長)

色々出ましたけれど、相談員さんというのは本当に専門性が高く、法律などを習知していないとできない仕事です。そして協力員さんというのは、地域の人達の輪の中に入って、消費生活相談に繋ぐという役割で、ちょっと役割が違うと思います。地域の人達が身近な日常会話の中で困ってい

たら、あれ、これはおかしいなといち早く気付いて、消費生活センターに繋ぐという、そういうことで協力員さんというのが、地域の一員としてこれからどんどん重要になっていきます。甲州市でも寸劇などでご活躍なさっている方が、こちらの審議会の委員の一人になっているということで、非常に良いと思います。

それから、県民生活センターの概要というのが出ていますが、私、消費者教育の立場から申し上げますと、今、県民生活センターは消費者教育の拠点に位置づけられています。その県民生活センターのHPで、「やまなしの消費者教育」というものがあり、そこに小・中・高の学校教員向けの教材などが提供されています。今年の3月に、中・高向けのフェアトレードの教材を私も協力して作りましたが、昨年度、消費者教育支援センターというところから、山梨県の中学校・高校の消費者教育教材が優秀賞に選ばれました。この教材を通じて「やまなしの消費者教育」があるということで、学校の先生や、みなさんの方で色々な啓発活動に役立てていただければよいと思います。これで審議が終わってしまいますが、他に全体を通して質問とか、ご意見はありますか。

(委員)

時間を過ぎていきますので、ごく簡単に普段思っていることを述べたいと思います。そもそも「自己責任」というのはどういうことを指すのか。例えば、先ほどいただきました苦情の中身を見ても、要は自分が知っていれば回避できることが多いと思うんですね。ワンクリックしかり。だから、「自己責任」ということを、しっかり意識していくということも大事だし、それを高めていくための、一言で言えば「契約」ですよね。こういう苦情を見ていると、「契約」とは何かという基本的なことを身につけていくということ、やっていかなければいけない。一方で、先ほど消費者庁から交付金がもらえて活動が広がるという話でしたが、お金って有限ですよ。日本が色々な問題を抱えている中で、消費者問題というのは、いかにコストをかけずにみんなで知恵を出し合ってよくしていくか、こういう方向で動いていくことが大事ではないかと思っています。そういった意味で最初に「自己責任」という言葉を述べましたが、これは多分、教育の方ですね。要は自分のしたことは自分で責任を持つという、人間教育ですよ。そういうのも大事だと、私も常日頃思うところがあります。今日出られた委員の方も、「自己責任」って何だろうということも念頭に置いていただきたいです。どうも「甘えの構図」というのが世の中に蔓延しているのではと思います。自分で守るところは守る、頼るべきところは頼るというというような切り分けも必要かと思います。雑観ではありますが、以上で終わります。

(議長)

ありがとうございます。学校教育にあたるものとして、特に山梨県の教員を作る立場として、そのご助言ありがたく受け止めました。また、やはり一方では先ほどの見守りネットワークというのがありましたけれども、認知症などの高齢者の方には地域包括との連携とか、周りの福祉関係者の方に消費者教育を行って、周りの方に気付いてもらうというようなことを同時にしていかないといけません。高齢者本人に向けた消費者教育というのではなくて、高齢者の周りの方への消費者教育というのも課題であると思います。他にはよろしいですか。

最後に、5番のその他の事項ですが、皆様何かございますか。事務局から何かありますか。

(事務局)

特にございません。

(議長)

予定についてなどは。

(事務局)

今年度は特に開催は予定していませんが、必要なことがあれば周知をさせていただきます。よろしくお願ひ致します。

(議長)

今後とも、何かありましたら事務局の方にご連絡いただければと思います。

では以上で議事は終わります。御協力ありがとうございました。