

平成28年度第1回
千葉県消費者行政審議会
議事録

日時：平成29年1月31日（火）
場所：千葉県庁南庁舎9階第5会議室

1. 開 会

【司会（森竹くらし安全推進課長）】 定刻となりましたので、ただいまから平成28年度第1回千葉県消費者行政審議会を開催いたします。

私は、本日の司会を務めさせていただきます環境生活部くらし安全推進課長の森竹と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

2. あいさつ

【司会】 それでは、初めに玉田生活安全・有害鳥獣担当部長からご挨拶を申し上げます。

【玉田（生活安全・有害鳥獣担当部長）】 千葉県の環境生活部で生活安全・有害鳥獣の2分野の担当部長をしております玉田でございます。本日はよろしくお願いいたします。委員の皆様には、日ごろから県の消費者行政についてのご支援、ご協力を賜りまして、まことにありがとうございます。

また、本日は、委員の任期満了に伴います改選後の初めての審議会となりますけれども、皆様には、委員への就任につきまして快くお引き受けいただき、また、ご多忙のところ、ご出席いただきまして、心より御礼申し上げます。

近年、消費者を取り巻く環境が複雑・多様化する中で、消費者被害も若者から高齢者までということ、さまざまな年代に拡大し、深刻化している状況でございます。特に高齢者の被害の増加、もう一つ、民法の成年年齢の引き下げに伴う若者の消費者被害の増加ということへの懸念という状況もございまして、消費者が安心して生活していくための知識でありますとか、情報の普及ということが極めて重要となっているということでございます。

また、消費行動、環境などさまざまな面に影響を与えますことから、持続可能な社会づくりというような観点からも注目されているということも消費者の方に理解いただく必要があるというような状況でございます。

本日は、このような消費者を取り巻く環境の変化に対応いたしますために重要となります消費者教育の一層の推進を図るため、今、県が策定を進めております「千葉県消費者教育推進計画」を中心にご審議いただくようお願いしてございます。委員の皆様には、それぞれの専門的な立場からの忌憚のないご意見、ご提案をいただければ幸いです。本日はよろしくお願いいたします。

3. 委員紹介

【司会】 本日の審議会につきましては、委員改選後、初めての審議会でございます。本

来であれば、委員の皆様お一人お一人に委嘱状をお渡しするところでございますが、時間の関係上、机の上に置かせていただきましたので、大変恐縮ですが、ご了承くださいませようようお願い申し上げます。

初めに、委員の皆様をご紹介申し上げます。恐縮ですが、自席で一言ずつ簡単にご挨拶いただきますようお願い申し上げます。石田幸枝様。

【石田委員】 石田幸枝です。どうぞよろしくお願いいたします。私は船橋市の消費生活センターに勤務しております相談員です。消費生活相談員の立場からということでお話をさせていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、小賀野晶一様。

【小賀野委員】 小賀野と申します。今、中央大学に勤めております。2年前までは千葉大におりまして、今も千葉大の非常勤をしております。民法専攻です。よろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、拝師徳彦様。

【拝師委員】 弁護士の拝師と申します。私は、消費者問題にずっと取り組んできまして、消費者事件の弁護団の関係のほか、消費者行政を消費者の立場でウォッチしながら一緒にやっていくような、そういう活動も続けてきまして、その関係もあって、少し前には、消費者庁の参与という形で相談役みたいなことも経験したことがございます。今は、適格消費者団体の立ち上げを準備するというところで、そちらの法人の理事長もやらせていただいております。よろしくお願い致します。

【司会】 続きまして、小田川和恵様。

【小田川委員】 消費者団体千葉県連絡会事務局長をさせていただいています小田川と申します。私たちの団体は、13の会員団体が集まっています消費者団体なんですけれども、先ほど玉田様から紹介がありましたように、高齢者の問題というのは、私たちの団体でもいろんな問題を抱えています。医療であるとか、介護であるとか、労働問題とか、高齢者にかかわる問題もさまざま抱えておりますが、今回のような消費者行政審議会で出されたいろんな資料をもとに、生かしていけるような情報を出していければと思います。あわせて、千葉県生協連の事務局もやっておりますので、そこに構成します各生協の組合員の皆様にもこのような情報を伝えていければと思います。よろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、後藤淳子様。

【後藤委員】 松戸市消費者の会の会長をしております。各市に消費者団体があるんですけども、松戸市ということで、私たちの会も高齢化が進んで、60歳以上のメンバーしかいないという形で、だんだん減っていく、出てこれなくなった人とか、亡くなったりとかという、高齢化というのをもろに感じています。

今回、私、初めてですので、皆さんに迷惑をかけるかもわかりません。こんなところでそんなことを言うのということになるかもわかりませんが、どうぞよろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、丸山芳高様。

【丸山委員】 千葉県労働者福祉協議会の副会長を務めております丸山と申します。労働者福祉協議会といいますのは、労働組合、それから関連する事業団体、協同組織等が加盟している団体でございまして、私、本職は生協連の専務理事をしております。先ほどの消団連の事務局長の小田川と一緒に事務所で仕事をしています。よろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、磯野光彦様。

【磯野委員】 全農千葉県本部の県本部長の磯野でございます。本日はよろしくお願いいたします。全農は農業団体でございます。農業協同組合の県の連合会でございます。そういう面で生産者の考え方、また各産地のことを踏まえて本審議会に臨みたいというふうに思っております。何とぞよろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、外山洋子様。

【外山委員】 本日、初めて参加をさせていただきました市原商工会議所の外山と申します。私どもの業務は、消費者の立場というよりは事業様の立場の業務がほぼ占めておりますので、なかなかお役に立てるかどうかわかりませんが、一消費者として意見等を言わせていただけるようであれば、そういう面でお役に立ちたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、三宅香様。

【三宅委員】 イオンリテールでお客さまサービス部と広報を担当しております三宅と申します。今日は、イオンリテールの代表でも来ているんですけども、日本チェーンストア協会の関東支部を代表してということなので、イオンだけではなく、さまざまなほかのチェーンストア会員企業の立場も代表して参加をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

【司会】 なお、本日は、岩井委員、梅田委員、高橋委員、石橋委員、大森委員につきましては欠席されていらっしゃいます。

4. 事務局職員紹介

【司会】 続きまして、事務局職員をご紹介申し上げます。くらし安全推進課消費者安全推進室長の新村でございます。

【新村（くらし安全推進課消費者安全推進室長）】 新村でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 千葉県消費者センターの佐々木所長でございます。

【佐々木（消費者センター所長）】 佐々木でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 そのほか関係職員を同席させていただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

議事に入る前に申し上げます。本審議会につきましては、千葉県消費者行政審議会議事

運営規程第15条により原則公開となっており、議事録につきましても公開していくこととなります。ただし、審議会の決定により非公開の決定をしたときは、非公開とすることができます。本日は、特に個人情報を含む議題や資料、その他非公開にすべき理由はないと思われまますので、本日の会議は公開することとしてよろしいでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【司会】 異議ないものと認めますので、本日の会議は全て公開することといたします。

また、報道機関が取材のため傍聴し、会議風景を撮影することがありますことにつきましても、あわせてご了承をお願いいたします。

これより次第に従いまして審議に入らせていただきます。本日の審議会につきましては、委員14名中9名のご出席をいただいておりますので、千葉県行政組織条例第32条第2項の規定により、会議が有効に成立しておりますことをご報告申し上げます。

なお、本審議会につきましては、消費者教育の推進に関する法律第20条の規定により設置している千葉県消費者教育推進地域協議会の役割を兼ねることになっておりますことを申し添えます。

それでは、議事に入ります。千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により、会長が議長となるとされておりますが、本日は、委員の委嘱後、初めての審議会となりますので、会長が選出されておられません。選出されるまでの間、事務局のほうで進行をさせていただきます。

5. 議 題

(1) 会長等の選出

・会長の選出について

【司会】 議題の(1)1点目の会長の選出についてでございますが、千葉県行政組織条例第30条第1項の規定により、委員の互選によってこれを定めることとされております。会長の選出につきまして、どなたかご意見はございませんか。丸山委員。

【丸山委員】 前会長として大変ご尽力いただいた鎌野様からご推薦があったというふうに伺っておりますので、小賀野委員にお願いしたらどうかというふうに思いますので提案いたします。

【司会】 ただいま、丸山委員から小賀野委員を会長にとのご推薦がありました。皆様、いかがでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【司会】 異議がないものと認めます。小賀野委員、お引き受けいただけますでしょうか。

【小賀野委員】 微力ですけれども、よろしく願いいたします。

【司会】 それでは、規定によりまして、以後の議事進行につきましては、小賀野会長にお願いいたします。それでは、小賀野会長、会長席のほうに移動をお願いいたします。

【小賀野会長】 当審議会の会長を務めさせていただくことになりました小賀野でございます。社会や経済の変化に伴って悪質商法の被害や製品事故など消費者問題も複雑多様に変化しております。その中で、県民一人一人のよりよい消費生活の実現に向けて委員の皆様のご多様な見地からのご意見をいただき、県に提案していただければと思いますので、ご協力のほどをよろしくお願いいたします。

本日は、先ほど部長のお話にもございましたように、消費者教育に関する計画を中心にいたします。前期の委員の皆様もおられますが、前期の審議会から取り組まれているということです。社会経済の変化に沿ったものとなるよう、また、消費者被害を減らすだけでなく、千葉県民が自立した消費者となることができるようなそういった計画となるようご審議をいただければと存じます。

本日は、その他報告事項を含めまして3時30分までに終了したいと思いますので、ご協力のほどをよろしくお願いいたします。ご挨拶にかえさせていただきます。

・ 議事録署名人選出

【小賀野会長】 それでは、初めに議事録署名人の選出でございます。議事運営規程により、私から指名させていただきます。議事録署名人を石田委員、小田川委員のお2人をお願いいたします。

・ 副会長の選出について

【小賀野会長】 次に、議題（1）の2点目の副会長の選出についてですが、副会長につきましても、規定により、委員の互選で選出することになっております。いかがいたしましょうか。小田川委員。

【小田川委員】 副会長には拝師委員をお願いしたいと思いますが、皆様、いかがでしょうか。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。ただいま小田川委員から拝師委員を副会長にというご推薦がございましたが、いかがですか、よろしいでしょうか。

〔「異議ございません」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 ご異議がないものと認めます。拝師委員、お引き受けいただけますでしょうか。

【拝師委員】 お受けいたします。

【小賀野会長】 よろしくよろしくお願いいたします。では、ご挨拶をお願いしてよろしいでしょうか。

【拝師副会長】 改めまして、副会長に選任されました弁護士の拝師でございます。先ほど少し申し上げましたけれども、私、消費者の側から消費者行政をチェックしていつて、

場合によってはいろいろな意見を提案したり、場合によっては行政と一緒にいろいろな活動をするというようなことを、この千葉で消費者行政充実ネットちばで事務局長を務めていたり、あるいは全国組織の全国消費者行政ウォッチねっとというグループがあるんですけども、そこで消費者庁以下の消費者行政について、消費者の立場からいろいろと物申すような活動をやってまいりました。そういうつたない経験ですけども、そういう活動などをこの場でも少し生かしているような意見の提言ができればと思っております。特に最近、行政だけがきちんとやればいいということではなくて、やっぱり地域とか消費者のほうもきちんと連携をとってそれなりの役割を果たしていかななくてはいけないような時代になっているかなというふうに思っておりますので、特に千葉の中でどういう地域連携とか皆さんの協力を上手に生かしながらやっていくかということがすごく大事だというふうに思っていますので、ぜひそういう視点での議論を、私のほうもさせていただければと思っております。よろしくをお願いします。

【小賀野会長】 ご挨拶どうもありがとうございました。よろしくお願いいたします。

・部会委員の指名・部会長の選出について

【小賀野会長】 それでは、次に部会委員の指名ということでございます。議事運営規程では、本審議会には、消費生活基本計画推進部会と消費者苦情処理部会の2つの部会を置くことになっておりまして、部会委員はそれぞれ委員10名以内となっております。審議会委員の中から会長が指名するということになっておりますので、指名案を示させていただきたいと思っております。事務局のほうで委員の構成等について、案があればお願いいたします。

【新村室長】 それでは、事務局案ということで、ただいまよりペーパーを配らせていただきたいと思います。事務局といたしましては、今回14名中8名の方が引き続きお受けいただいているという状況でございまして、部会の構成につきましても、前期の構成を引き続きお願いしたいと考えてございます。

消費生活基本計画推進部会につきましては8名程度とし、学識経験の皆様から4名、消費者代表の皆様から2名、事業者代表の皆様から2名。消費者苦情処理部会におきましては6名程度とし、学識経験の方からお2人、消費者代表の皆様からお2人、事業者代表の皆様から2名として部会構成委員名簿（案）のようにできればと思っております。よろしくをお願いいたします。

【小賀野会長】 ただいま、事務局から部会の構成員についてご説明がございましたが、いかがでしょうか。特に異議はございませんでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 それではよろしくお願いいたします。

それから、次に、部会長の選出についても審議会に準ずることとなっておりますので、

本日、選出していただきたいと思います。規定により、それぞれ部会に属する委員の互選ということになっていますが、どなたかご意見はございますでしょうか。小田川委員。

【小田川委員】 では、計画部会長に小賀野委員をお願いしたいと思います。会長とあわせてご面倒をおかけしますが、よろしくをお願いしたいと思います。皆様、いかがでしょうか。

〔「異議ございません」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 苦情処理部会はいかがでしょうか。丸山委員。

【丸山委員】 苦情処理部会についても、副会長と兼任ということで、大変ご苦労かと思いますが、拝師委員に部会長をお願いしたいというふうに思いますので、提案いたします。

【小賀野会長】 拝師委員でよろしいでしょうか。

〔「異議ございません」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 異議がないということです。私のほうで計画部会長をお引き受けいたします。拝師委員は、苦情処理部会長をお引き受けいただければと存じます。よろしくをお願いいたします。

(2) 千葉県消費者教育推進計画の策定について

【小賀野会長】 それでは、次の議題(2)千葉県消費者教育推進計画の策定についてということで、事務局からご説明をお願いいたします。

【新村室長】 事務局、くらし安全推進課消費者安全推進室長、新村でございます。私のほうから、議題(2)千葉県消費者教育推進計画の策定について、ご説明をさせていただきます。資料については、「議題1-1」、「議題1-2」、「議題1-3」の3つでございます。

このホッチキスどめの素案の概要につきまして、A3のペーパーにまとめてございます。これをベースにご説明をしながら、あわせて素案、ホッチキスどめのほうもごらんいただければと思っております。

まず、消費者教育の目的でございますけれども、A3の左上にございます「消費者教育とは」というところですが、社会経済が発展し、商品サービスや取引の複雑化していく中で、まずは自立する消費者というものを育成をしていくということでございます。ただ、高齢者等の方につきましては、ご自身だけでだけではなくということで、地域の支えの中での消費者教育、自立をするということも、当然考えていきたいというふうに考えてございます。

2つ目が、消費者市民の形成に寄与する消費者でございます。こちらは持続可能な社会をつくっていくという中で、消費行動が社会や環境に影響を与えることを理解して生活をしていく、こういった消費者を育成していく。

この大きな2つの目的を達成するために消費者教育に取り組みたいと考えてございます。

このような自立する消費者、消費の影響を理解する消費者の育成を推進するために、国におきましても、その右にございますけれども、消費者教育推進の法律というものをつくってございます。国においても法律を制定し、消費者教育の推進を図るところなんですけれども、また本県におきましても、右の枠になりますけれども、平成26年に消費生活基本計画というものを県で策定してございます。

お手元の別冊資料の中に緑色の冊子がございます。こちらの計画が千葉県の基本計画なんですけれども、この中で消費者教育についても重点的に取り組んでいこうという位置づけをしてございます。冊子の10ページを開いていただければと思うんですけれども、千葉県の消費者行政全体の取り組みの中で体系図がございまして、3番のところで「ライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進」ということで取り組みをしているところでございます。

次に、16ページをおあげいただきますでしょうか。16ページがこの消費者教育に関する取り組みについて、考え方を整理をしたものでございます。「施策の方向と具体的な取組」として、1番「学校における消費者教育の推進」、2番として「消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進」、3番として「環境学習・教育の促進」といった取組みを進めるということにしてございます。

また、31ページをお開きいただければと思うんですけれども、31ページ以降で本県の消費者教育の具体的な取組みというものを整理させていただいてございます。私どものくらし安全推進課だけでなく、庁内で関係する課で消費者教育を進めるといった取組みを進めているところでございます。

また、この冊子の中では、消費者教育に係る消費者相談の充実ですとか、関係機関との連携、情報発信ということについても、他の領域において記載があるというふうにしてございます。

今、お話しをした基本計画は、A3のペーパーの右下のところに、第2次千葉県消費生活基本計画というところがございますけれども、現在において、こういった消費者教育に関する取り組みをしているというのがまず前提にございます。

しかしながら、消費者を取り巻く環境が、この計画をつくったときから大きく変わってきているというところがございます。例えば高齢者の方に関する消費者被害というものがますます増加をしているというところがございます。また、若者の消費者トラブルにつきましても、民法の成年年齢の引き下げといった動きがございまして、消費者安全の確保ですとか、持続可能な社会に向けての消費者教育の一層の推進が必要になったというところでございます。

そこで、前期の審議会におきましても、委員皆様から学校での教育ですとか、高齢者に対する消費者教育のあり方、推進の体制についてといったご意見をいただいているところなんですけれども、やはり大きな変化を踏まえた消費者教育のあり方というものについて、今回、素案をまとめさせていただきましたので、これについて皆様方のご意見をいただきました

いということでございます。

なお、この新しくつくろうとする計画と、現在進めている計画の関係ですけれども、先ほど申しました基本計画の取組みを引き続き継続する中で、変化に合わせた重点的な取組みを別冊としてつくるといったような位置づけにしております。あわせて実施することによって一層の充実を図るといった取組みを図ろうと思っております。

それでは、今回の推進計画の策定が必要となった背景としての環境の変化ですとか、消費者教育の取組状況、また、それを踏まえた新たな消費者教育の推進の方向性について、ご説明をさせていただきます。A3のペーパーでいうと下の段になります。素案の冊子のほうでいうと、3ページに「消費者を取り巻く環境の変化」、5ページに「消費者教育の現状と課題」という整理がしております。そこをまとめたのがA3のペーパーになっております。

A3ペーパーで説明をさせていただきますけれども、環境の変化といたしまして、1つ目としては、高齢者の消費者被害の増加というものがございます。高齢者の方からの消費生活相談の件数ですけれども、全国的には減少が転じる中で、本県においては増加が続いているという状況がございます。また、認知症等の判断不十分な方、判断力が十分でない方に関する相談についても300件程度の件数が引き続き続いているという状況がございます。

変化の2つ目としましては、子どもの事故防止に対する意識の高まりというものがございます。前期の審議会においても、子どもの事故対策にいろいろご意見をいただきましたけれども、全国で14歳以下の子どもが、毎年300人以上、商品等を使用していた際の事故ということがございますので、こういった子どもの事故に対してきちんと対応する必要があるだろうというふうに考えてございます。

3つ目の変化としましては、インターネットの普及に伴う新たな消費者被害の出現と増加でございます。幅広い年代でインターネット関連のトラブルが増加をしているというところがございます。

4つ目としましては、民法の成年年齢の引き下げに向けた動きの加速化ということがございます。

5つ目としましては、持続可能な社会づくりを考慮した消費行動への要請ということで、地球温暖化に対する取組みが始まるなど、社会や環境に配慮した行動が要請されているというところでございます。

今、5つ申し上げましたけれども、これに対する消費者教育の考え方ということで、右の緑の枠のところ整理をさせていただいております。1つは、地域ぐるみで消費者教育を推進するというものでございます。これは高齢者の消費者被害が増えているということがございますけれども、認知症の方に関するご相談といったものについては8割がご本人以外の家族や福祉関係の方から寄せられているという状況もございますので、消費者問題を地域で共有し、伝え合い見守るといったことが必要と考えてございます。

方向性としては、多様な主体と連携して消費者教育を進めるといったことが必要と考えてございます。

2つ目としましては、変化する消費者問題に即応した消費者教育の進め方を考えるということでございます。先ほど消費者トラブルが、ネット関係も含めていろいろ変化をしていくということですが、そういった変化するトラブルに対応するために、情報を消費者教育にすぐつなげるような体制が必要だろうというふうに考えてございます。

3つ目が、消費者のライフステージや特性等を踏まえてわかりやすく実施される消費者教育であるべきだということでございます。これは例えばインターネット関連の被害が最近増えておりますけれども、例えば若者であればSNSによるマルチ商法の被害があるとか、高齢者においてはアダルトサイトにおける被害が増えているといったように、年代によってトラブルの内容が異なります。それぞれに応じた効果的な教育機会とか媒体を考慮するということがございます。

また、民法の成年年齢引き下げに向けた動きに対しては、成年年齢達成前からの発達段階に応じた段階的な消費者教育の推進をするということで、やはりきめ細かな教育ということが支援としてあるのかなと考えてございます。

4つ目が、持続可能な社会の形成に参画することの重要性の理解を深める教育ということで、関係する食育ですとか、環境教育との連携を深めていきたいと考えてございます。また、消費者が持続可能な消費について考えるということに対して、事業者の方におきましても、そういった消費者の方の考えを踏まえた理解の促進ということで、消費者志向経営といったものについても推進を図りたいと考えてございます。

次に、消費者教育の現状と課題というところについてでございます。平成26年度になりますけれども、県内の学校、小・中・高にヒアリング、アンケートを実施いたしました。

また、市町村に対して地域の住民向けの消費者教育の状況を伺いました。

また、事業者の方に対しても、これまで消費者教育の取組みについて伺ったところでございます。

現状としましては、学校においてはやはり先生方の研修機会が不足をしている。なかなか消費者教育を進めるためのスキル、ノウハウが余りないなというようなご意見をいただいております。

また、市町村におきましても、消費者教育を担う人材の不足といったものがございました。

また、事業者におきましても、取り組まれているんですけども、消費者教育としてのご認識というところがまだまだないのかなというところがございます。ここにつきましては、やはり先生に対する消費者教育の機会の拡大ですとか、担い手の育成、また関係団体の連携というものを進めていきたいと考えてございます。

これらは環境の変化ですとか、現状と課題を踏まえた消費者教育の取組みの方向性というものを真ん中のところで整理をし、今申し上げましたけれども、その中の細かい四角が

幾つかございます。大きく整理をすると、きめ細かに対応するためのライフステージや特性等を踏まえた取組みの推進ということ、また、消費者教育推進のための環境づくりとしまして、消費者センターの拠点化の強化が必要だろうということ、次に、学校の教員など、既存の消費者教育の人材だけでなく、地域の消費者教育を担う人材を育成しようといった方向があると考えています。また、行政だけでなく、消費者団体、事業者団体等も含めた多様な主体との連携を持って消費者教育を進めたいと考えてございます。この考え方に沿った重点的な取組みについて、右の赤線の点線の中に整理をしたものでございます。

素案のほうに戻りますけれども、素案の中でこういった方向性に沿った推進、重点的に取り組むべき取組みを8ページから整理をさせていただいています。ライフステージや特性に応じた消費者教育の推進ということで、幼児期から小・中・高、若者に対して、それぞれ分けて対応していこうというものでございます。また、成人一般、高齢者、認知症の方等への対応ということで、それぞれ対象を分けて取り組んでいきたいと考えてございます。

主な取組みとしましては、A3のほうに書き抜いてございますけれども、学校や保護者に対する情報提供や出前講座の拡充をしていきたいと思っております。現在も、高校まで実施してございますけれども、それをさらに推進ということですか、大学等にも推進をしていきたいと考えてございます。今日、配付をいたしました別冊資料の中に2つ啓発冊子を入れてございます。高校生向けのもの大学生向けのものでございまして、こちらも県内の消費者団体、大学等の方と一緒につくったものでございまして、こういったものを活用し情報提供の拡充をしていきたいと考えてございます。

2つ目ですけれども、大学等教職員に対する啓発の推進というものを図りたいというふうに考えてございます。今まで大学との連携というものが強くございませんでしたけれども、これから民法の成年年齢引き下げということもございまして、それに対応するための大学との連携を図りたいと考えています。

また、次に、新入社員研修等における消費者教育の促進支援ということで、各事業者さんに対して新入社員の方に対する契約等の知識の普及ということもお願いをしていきたいと考えてございます。

また、千葉県は農業県、漁業県ということもございまして、農協や漁協、また生活協同組合等の組合組織を生かして、面的なつながりの中での消費者教育、情報の啓発というものを進めたいと思います。それが地域の見守りにつながるというふうに考えているところでございます。

また、介護・福祉関係機関に対する消費者教育の推進ということにも取り組んでまいりたいと考えてございます。

大きな2つ目の方向性として、消費者教育推進の環境づくりというところでございますけれども、消費者教育を担う拠点づくりとしまして、県消費者センターの情報発信や教育機能の強化というものに取り組んでまいります。

また、市町村、県、また事業者さんがお持ちのさまざまな消費者教育教材を有効的に活用するためのコーディネーターというものの育成をしていきたいと考えてございます。

また、消費者教育を担う人材の育成としまして、行政だけではなく、地域において消費者教育の担い手となる人材の育成支援、地域サポーターといったような方々の育成の支援に取り組んでまいります。

また、学校教員向けの研修の拡充等に取り組むということで人材の育成に取り組んでいきたいと考えてございます。

また、多様な主体との連携という中で、事業者に対する消費者志向経営といった考え方の促進の働きかけを呼びかけてまいりたいと考えてございます。

このように変化を踏まえた取組みということで、きめ細かな教育をするためのライフステージや特性を踏まえた教育を進めるための消費者教育推進の環境づくりに取り組んでまいりたいと思っております。

なお、消費者教育につきましては、最初申し上げましたように、国のほうでも消費者教育推進法というものを整理してございます。それにのっとった教育の基本方針を出しているんですけども、別冊資料の3-3をごらんいただければと思います。こちらの1枚目が、いわゆるポンチ絵が1枚、2枚入っておりますけれども、国のほうの基本方針としては、左の上のほうに基本方針の方向ということで、誰がどこに住んでいても、生涯を通じてさまざまな場で消費者教育を受けることの機会を提供しようといったものでございます。これを推進するための国の考え方として、さまざまな場での推進、人材の育成、多様な担い手の連携とか、消費生活センターの拠点化、コーディネーターの育成ということが取り組まれてございます。私どもが環境の変化、また消費者教育の現状をいろいろ把握する中で整理したものと同じような考え方というふうになってございます。

また、2枚目のポンチ絵がありまして、推進体制を整理してございます。この中では、学識経験の方、弁護士、介護福祉士、社会福祉士というような関係の団体の方たち、また事業主団体がございますけれども、千葉県の実情、農村、漁村あるというところにおいては、地域のそういった組合活動の皆様方とも一緒にやっていきたいなというところがございます。

また、近隣の各都道府県におきましても、消費者教育の取組みを進めてございます。次の別冊資料の3の④なんですけれども、こちらのほうで近隣の埼玉、東京、神奈川の計画を参考としてつけさせていただいております。1ページが埼玉県でございまして、埼玉県の方は、作成中ということで、案が公表されていたんですけども、3ページのところに体系表というのがございます。ごらんになっていただくように、学校における教育、地域の取組みということで整理をさせていただきます。また、13ページから東京都の整理がございまして、15ページに特に重点的に取り組む世代、テーマということで囲みがございまして、東京都の考え方としては、多様な社会との連携ということと、ライフステージごとの取組みといったことで整理をされているというところでございます。東京都の計画

の書きぶりが結構細かいんですけども、県の取組みとしては、既に実施しているものについては緑色の冊子のほうで取り組んでいるということですので、例えば青少年のネット利用等については、千葉県の場合は緑の冊子の中で推進していくということで考えてございます。

27ページが神奈川県計画になっています。神奈川県は、消費者教育の全体の基本計画の中で教育を一部位置づけるということにしまして、体系図が30ページになっております。31ページ以降は、個別の取組みになっているんですけども、やはりライフステージに応じた地域での取組みといった整理がしてございます。

千葉県の計画につきましても、ライフステージに応じたきめ細かな教育、こういった被害があるかということ进行分析した上で、適切な情報ツールを使って提供をするといったこと、また、推進体制をつくっていくということで取り組んでまいりたいと思っております。

委員の皆様には、このまとめた素案に対しまして、取組みとして不足しているんじゃないかというものですとか、特に重点的に取り組むべき事項というものがございますら、ご意見をいただければと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

【小賀野会長】 議題1について、室長さんからご説明をいただきました。中心になるのが、「議題1-2」の冊子になっている千葉県消費者教育推進計画（素案）というもので、これをわかりやすく一覧にさせていただいたものがA3ということでよろしいですね。今、ご説明いただいたように、A3の資料を見ていただきますと、一番左のほうが現状とか課題があって、現状とか課題に対する解決の方向性みたいなものが真ん中辺の薄い緑のところにごさしまして、こういった方向性に基づいて、右真ん中に赤い点線で囲まれているところに行き着くという、これが今回の消費者教育推進計画（素案）の要点、中心の柱になるものでございます。

「議題1-3」に、今後の策定スケジュールがありまして、今日、委員の皆様からのご意見を頂戴して、それを反映したものでパブリックコメントを2月に予定されておられて、それで最終策定という段階ですね。ということですので、委員の皆様からはどんどんいろんなご意見とか、あるいはご質問とかをいただければありがたいと思っております。

この素案は、前期の委員の皆様議論を踏まえて吸収してでき上がっているもので、完成度はかなり高いと思うんですけども、なおこういうところが不足しているとか、ここはどうですかとか、そういったことでどんどんご意見を頂戴できればと思います。それでは、ご自由にご発言をいただければと思います。拝師先生、どうぞお願いします。

【拝師副会長】 全体的な素案の中身としては非常によくまとめられていると思います。基本的にはこの中身でいっていただければと思うんですが、何点か意見を述べさせていただきますと、まず、学校教員向けの研修の拡充ということで、これ自体は非常に重要なことだろうというふうに思っています。A3の課題のところにも書いてありますが、教育委員会と、センターとか消費者団体等の連携というのがうまくいっていないような現状があ

る中で、教員の方に意識を持ってもらうということはすごくいいことだと思うんですけど、その研修のやり方として、1つは、県内の教員の方に県センに出てきてもらったり、あるいは教員の方々の集まりに県センのほうから講師なりを派遣するというやり方があると思うんですけど、その研修の成果を、その後の、例えば授業を地元のセンターとコラボしてやったり、消費者団体からも講師なりを招いて学校でイベントをするというようなことを推進していくんだとすると、やはり県サイドに1カ所に集まってもらうだけではなくて、その地域、市町村のセンターと市町村の教員の方々が顔を合わせる、顔の見える環境をつくるような意識で研修の場を持つということも重要なことというふうに思っております。

ですので、教員向け研修のやり方として、地域に根差したような形での研修、地域の方がセンターも含めて参加した上での研修ということで知識だけを詰め込むのじゃなくて、それを機会に顔の見える関係性をつくるようなイメージで、それを県がフォローすることができるというふうに思いますので、そういう方向性が出るような表現ぶりを少し入れていただけるといいかなと思います。

それと、消費者教育を担う人材の育成というところも非常に重要な点だと思っております。そこも入れていただいているのでよろしいかと思うんですけども、問題は、例えばこれまで県が実施されてきた消費生活サポーター養成講座とか、取組みの中には担い手の人材リストのようなものもつくられているというふうに聞いているんですけども、その後のフォローをどういうふうにされているかということが重要で、例えばサポーター養成講座を受講した方が、その後、どういう活動をされているのか、地域に戻って、その地域で見守りネットワークの中に入って活動しているのか、それとも、ただ自分の知識を入れただけでなかなか活動に結びついていないのか、その辺はアンケートをとるなりしてフォローして、もしうまくいっていないのであればそれなりの対応をとる必要があるんじゃないかと思います。それから、担い手リストにしても、リストそのものは非常にいい発想なので、ぜひさらに進めていただきたいんですけど、そのリストが具体的にどういうふうに活用されているのかというフォローを評価した上で、また一定期間後に検証するというようなことができると非常に生きてくるのかなというふうに思いますので、どこかしらにそういうニュアンスのものが入るといいかなと思います。

【小賀野会長】 今、口火を切っていただきましたので、関連してとかほかのところ、ぜひお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。

【新村室長】 学校等の教育につきましては、先生方に来ていただいて勉強してもらおうというところについては、引き続き拡充しながらやっていきたいと思っています。

また、センターや県のほうが学校に入っていくということについては、先日、教頭先生の集まりとか学校の皆さんが集まる機会でも県の消費者教育の取組みについてご説明をする機会もありましたので、そういったことを続けながら、学校のほうからも呼んでいただけるようなというか、こっちから入っていくような形での働きかけをしていきたいと考えてございます。

また、サポーターですとかリスト登録者、勉強していただいた方の活用というところにつきましては、副会長からお話がありましたように、その後のフォローというところがございます。勉強していただいた方に現在の活動の状況ですとか、また、今後それぞれの方がどこまで無理なく活動できるかというところのアンケートを始めたところでございます。また、市町村サイドの取組みというか連携の状況についても確認、調査をしておりますので、その辺をあわせながら人材の活用を図っていきたいと考えてございます。

【小賀野会長】 石田委員。

【石田委員】 既にお話が出たのですが、学校になかなか入りにくいということがあります。定期的に学校から依頼のあるところというのは高校はあります。大学なんかですと、マルチで相談があるときなどに大学に働きかけて、話をさせてもらいたいというようなことでセンターが取り組んでいるという実情がありますので、オリエンテーションなどで消費生活のトラブルについてということをお話をさせていただけたらいいかなと思います。また、県民提案事業で千葉県の相談員の会がつくった高校生用冊子は、その後にフォローアップで、高校の依頼で研修講座を行っていると聞いておりますので、この中には組み込まれてはいないんですけれども、そういう活動についても組み込んでいただいてどんどん広げていただくと、よりたくさんの方の学校で行っていただけるのかなという気がいたしますのでお願いしたいと思います。

【小賀野会長】 何かございますか。

【新村室長】 大学生のマルチ被害等の問題でもありますので、この計画の中では、これから大学教職員に対する啓発ということで書かせていただいたんですけれども、第一弾というか、これからの取組みとしましては、大学の相談窓口の職員にお声かけをしまして、消費者問題に詳しい弁護士に現状をお話いただくといった機会、その中で消費生活センター、相談というところのPR、これからの連携ということも働きかけていきたいというふうに考えてございます。

【小賀野会長】 いかがでしょうか。丸山委員、どうぞ。

【丸山委員】 消費者教育というのは非常に幅が広くて、事務局からまとめていただいた中身で、消費者市民社会の形成に寄与するということが一つの大きな目的になっているかというふうに思います。その中で、特に持続可能な社会の形成に参画することの重要性の理解を深めるという部分がありまして、この素案でいいますと4ページになるかと思えます。千葉県は農業県でもあり漁業県でもあるということで、非常に豊富な資源といえますか、環境がありますので、ぜひそういったふるさと千葉のよさ、それからいろんな体験、そういった中でこういった持続可能な社会のためにどういう消費行動をとった方がいいのかということを経験的に学習する。そういうのをいろんな形でやられておりますし、これは農林部のほうだと思えますが、食育推進計画なんかも出されているかと思えますので、そういったところとも連携しながら消費者教育を進めていくというようなことも少し触れていただくと、千葉県らしい計画になっていくんじゃないかと思えます。

【小賀野会長】 千葉県の特徴ですね、農業の部分もあれば、いろんな地域性がありますよね、漁業の盛んなところもありますし。何かありますか。

【新村室長】 消費者市民社会といいますと、私どもだけではなくて庁内の農林部ですとか環境部の中でもほかのセクション、また国際理解とかそういうところもありますので、そういう部局と連携をしっかりと、お互いの計画の中でやりとりしながらいきたいと思っています。

【小賀野会長】 いかがでしょうか。石田委員。

【石田委員】 消費者教育推進計画自体は、おのおののライフステージに合わせたということのくりかと思うんですけども、一方で見守りネットワークといいますか、地域推進協議会なんかのことを考えますと、例えば見守りに当たる民生委員さんですとか、包括支援センターの方々に消費生活に関する法的知識・基本の知識とか、消費者トラブルの情報提供、そういうようなものは、このくりの中ではのりにくいのかなと思うんですが、やはりそれも消費者教育の一環ではないかと思うんですけども、そういう点についてはどういうふうに考えたらよろしいのかなと思って、これは拝師先生のご専門の中に入ってくるのかなとは思うんですけども、ちょっとご意見を伺いたいと思います。

【拝師副会長】 私もちっと気になっていたのは、素案の12ページの最後のポツのところ。「消費者教育担い手人材」というのと「消費生活地域サポーター」というのがあるんですけど、その関係性というか、どちらかという「消費者教育担い手人材」のほうは啓発などをあちこちでやる人、「消費生活地域サポーター」のほうは、被害の発見とか見守りにかかわるような人なのかなというイメージでいて、役割はあえて区別しようと思えばできるんでしょうけど、実際には、地域で同じ人がやることが多いのかなという気もしているので、その辺の関係性をどういうふうに整理されているのかなというのは、ちょっと気にはなっていました。

いずれにしても、地域での見守り活動とか被害発見のため啓発活動を学びながらやっていくこと自体が消費者教育の実践にもなるだろうというふうに思っていますので、無理に分ける必要はないかなとは個人的には思っているんですけど、その辺を県のほうの表現ぶりとして、どういうふうに使い分けているのか、それともそこはダブるイメージで考えられているのかというあたりはちょっとお聞きしたいなと思っていました。

【小賀野会長】 どうぞ。

【玉田担当部長】 全体的な話で申しわけないんですけども、地域というものの中でいろんな役割が今地域に求められていて、どうしても一つだけを計画の中に入れていくと、逆にそもそも何があるのというのがわからなくなってしまうというのがありまして、福祉の関係のいろいろ地域に求められているもの、防災もある、私どもで言うと、交通安全だとか防犯というのもやはり地域の中でという、今、地域にいろんなものが、昔で言うと、地域社会というもので何となくできていたものが、昔ながらの地域の社会がだんだんなくなっていく中で、逆に地域に求められるものが出てきているというところがございますの

で、表現の仕方としては非常に難しいなと思っております。本当はそういうものを横軸にしてまとめるものもあっていいと思うんですけども、実際にそれを動かすものというのは市町村のほうになってまいりますので、県の立場としては、なかなかそういうところまで踏み込みにくいのかなというところもございます。

今回、こちらは県の計画でございますので、逆に言うと、この消費者の計画の中で表現をどうするかというのはございますけれども、消費者教育の立場で言うと、こういう部分について地域にお願いしたいという、逆にこういうことがありますよというのをまずわかるような形でさせていただきたいと思っておりますので、今言われたように、高齢者の方の見守り関係ということでいうと、9ページのところに高齢者に対するということで「市町村や公民館等社会教育施設が実施する地域における消費者教育がより充実したものとなるよう」にいたしますということで押さえてあるんですけども、実はもう少し高齢者にかかわるいろんな広い部分もございますので、その辺についても、入れられるものがあれば、もう少し具体的にわかりやすいように、民生委員とするのかどうするのかというのはありますけれども、いろんな社協とかもありますので、限定するよりも、地域で見守りを活動している団体とか、そういう表現のほうはわかりやすいのかもしれないんですけども、少しその辺は、また中でも工夫をしてみたいと思っております。先ほどの9ページのほうで高齢者の関係はスポットを当てているというくくりで、これも縦軸と横軸が交差する中でどう表現するのがわかりやすいのかとやっていると、逆に非常に複雑になってしまうところがありましたので、どこかの面で切らなきゃいけないということでこんな形で整理させていただいております。

【石田委員】 それでよろしいかと思っております。

【小賀野会長】 ご参考にしてください。何かございますか。

【新村室長】 今、県内の県民提案事業という県民の方からの企画提案を受けて事業をやっているんですけども、その中で地域の包括支援センターの方とか、ケアマネさんとかと一緒に意見交換会をやっています。それは、県内10カ所で今年やっているんですけど、市町村の福祉の方とか消費生活センターの方も一緒になって勉強していただく、意見交換をしていただくという場を設けていますので、県が直接地域に入っていくのではなくて、市町村に考えていただくというような仕組みを一緒につくっていくというふうに考えています。

【小賀野会長】 ほかに。ぜひお願いいたしたいと思っております。いかがでしょうか。かなりいろいろな広い視野からご意見が出されておりますので、何か新たな視点で、ございましたら。後藤委員。

【後藤委員】 学校に対しての出前講座ということが書かれているんですけども、私は消費者団体に所属していますので、初めはこういう団体が出前講座しますよということをして市立の各学校に配付していただきましても、では、うちで取り入れましょうというのはやはり少なく、平成28年度からは、市のほうに返事をしてくれなくていいです、やると

言っている団体にしてくださいと言うと、がたとと学校からの申し出が落ちているんです。発信しているのは行政がしているんですけれども、行政に対して返事するというのと地域住民の団体をお願いするという形と、変わっただけでがたとと数が減ってということがありますので、学校の先生たちが研修を受けてそれを授業の中でやっていくということに関しては問題ないかと思うんですけれども、地域の団体が学校に入り込んでしていくとなると、やはり行政の後押しがないと、なかなか難しいんじゃないかと思うんです。消費者団体、事業者団体、行政が連携してと書いていますけど、このところでの行政の力というのはすごく大きいと思いますので、地域にいる学校の親というのも対象にはなるかもしれませんが、やはり子どものときからそういう教育をしていくのは大切じゃないかということが言われているときに、学校に入れたい状況をいかに解決していくかというところで、ぜひ行政にお力をくださるような内容にさせていただけたらと思います。

【新村室長】 さまざまな消費者団体を初め、さまざまな団体の方が消費者教育に取り組みられていると思っています。そんな方たちのノウハウ、スキルをいかに効果的に地域で使っていくかというのが大事になると思うので、そういった橋渡しの役割というのは、やはり行政に求められるだろうと思います。まず、そういったさまざまな活動の情報を集めて、いろいろやりとりをして使えるようにする、そのためのコーディネイト機能というものを強化していきたいというふうに考えてございます。

【小賀野会長】 だんだん時間が迫ってきているんですが、事業者代表の委員から、一般的にいろいろ出ていますので、特になければあれですけど、何かございましたら、ご発言いただけるとありがたいと思うんですけれども、いかがでしょうか。

【三宅委員】 これの形、どういうふうに誰にアプローチをしていってというところは何となくわかるんですけれども、では、具体的に何を、教育の中身というのはどういうふうに見たらいいのかなというのがちょっとわからないなというふうに感じました。何を言っているかという、ここにあるように目的は何かという、消費者市民社会の形成に寄与する消費者を、みずから考えて行動できる消費者をつくるのが目的なんだと思うんですけれども、もちろんこういう事故を防止するというのはすごく大切ですし、これが要らないとは全然言っていないんですけれども、例えばリスクの話ですとか、ゼロリスクはないという概念のところとか、そういったことが教育の中から抜けているんじゃないでしょうかという議論を、私は今消費者庁の研究会に出ていて、そこでもそういう議論になっているので、そういったことはこの中に盛り込まれているのかどうかというのがちょっと私の中では、強いていけばここら辺に入るのかなというのが、例えば「持続可能な社会の形成に参加することの重要性を理解を深める」とかいうことは書かれてはいるんですけれども、すごく概念的でわかりづらかったんですけど、具体例で言うと、例えば放射性物質の問題とかは、今結構話題になっていてリスクコミュニケーションをいっぱいしていますけど、そもそもゼロリスクの話とか概念がわからないと、その議論にならないようなリスクコミュニケーションをしている中で、では、そういった考え方は幾つものときからどうやって誰

が教えるんだらうという議論もしているんです。なので、そういったことはここにそもそも盛り込まれているんですかというのが、多分私の質問で、盛り込まれているんですけど、たらいいいんですけど、もしくは県がやることではないという考え方なのか、そこら辺がわからないなと思いながら聞いていました。

【小賀野会長】 何かご意見ございますか。

【新村室長】 三宅委員から、誰にどういうアプローチというところは書いてあるかもしれないけれども、その具体的な消費者教育の内容、どういったものを重点的にというところがないというお話がございました。計画をつくる中で、誰にどういうアプローチを主眼に置いたというのがございます。具体的に何をというところについては、それぞれ年代に応じてとか、消費者の生活の場所によって、それぞれの消費者問題は違うところがあると思うので、そこは細かく書き切れないのかなというふうには思っております。ただ、消費者と事業者の関係の中で、そういった基本的な考え方というところがあるというのはいちよと伺いましたので、もう少し盛り込めればというか、ちょっと考えてみたいと思います。子どもの事故とかいうのは書きましたけれども、大きなゼロリスクの話とかは盛り込まれてはいないというか、あえてそこを特出しにはしていないということがございました。

【三宅委員】 ただ、今、そこがすごく欠けているから、それが原因でいろんなトラブルにつながっているということもあるんです。そもそもコミュニケーションが成り立たないとか、そういったことがすごくたくさんあるので、それは誰かが教えないとだめなんじゃないですかねという議論を、たまたま消費者庁のほうとしていたので、せっかく消費者教育というテーマなので。

【新村室長】 素案の中の8ページのところですけれども、小・中・高校生期のところに書かれていますけれども、消費者の責務についてもきちんと理解をしていこうというところはございますので、消費者と事業者の方とのコミュニケーションをとっていくための基本的考え方というところをもう少し盛り込めればというふうには思います。

【小賀野会長】 消費者被害に遭うのは、リスクという言葉が使われましたけれども、危機意識が足りない、危機意識を養成するための知識が足りないというところがございますので、そういったところにも関係するご発言だったと思います。そこら辺のことを言われていたんですかね。

【三宅委員】 そうですね。基本的な考え方の概念というんですか、世の中にはゼロリスクというものではなくて、このリスクとこのリスクをちゃんと自分で評価した上で判断するというのが消費者の義務でもあるので、そういった考え方がきちんと理解できていないので、そもそもこういう事象につながるんじゃないですかという。

【小賀野会長】 では、ぜひそういったご意見も参考に。

【新村室長】 消費者として、消費者の責任というところもつくってですね。

【三宅委員】 そうですね。

【小賀野会長】 どうぞ、部長。

【玉田担当部長】 今回、消費者教育の推進計画ということで、消費者教育をどういうふうに進めていこうかというための計画でございます。先ほどの基本計画とあるんですけれども、例えばこの中の38ページをごらんいただきたいんですけれども、重点的課題5ということで、「消費生活の安全・安心の確保」というところがございます。これは具体的な事業を書いているところなんですけれども、例えばこういう中でも、啓発だとか、金融の問題、それから食の問題とか、食に関してですけれども、リスクコミュニケーションの関係とかとあります。実は、教育推進計画で、何を教育するのかという具体的話になってきますと、実は基本計画にある中のものについてを教えることになってくるのかなと。だから、本当は全体で関係がないといけないのかなとは思っておりまして、ですので、基本計画がありまして、今回、その上に乗せる形で推進計画をつくるわけなんですけれども、今の推進計画が30年度までが期限でございますので、この後の計画のときには、この教育の関係も含めて全体としての基本計画ということでまとめたいと思っております。そうしないと、教育をやっていくと、何を教育するかというと、実はこれとほとんど同じものができてしまうという形になってしまいますので、この中の教育についてを、どういう体制でどう進めていくかということについてを今回まとめさせていただいて出していく。この後に具体的に何をやっていくのかということになりますと、完成した後の完成資料の中の参考資料になろうかと思っておりますけれども、具体的にはこういう事業をしていきますというのが、それぞれの年度の予算の問題とか、事業関係の中で乗せてくる形になりますので、そういうことで今回の計画についてはご理解をいただければと思います。

ただ、その一方で、先ほどの見守りの関係とか、進める上で入れたほうが良いというようなことについては、本文に入れられるものは入れさせていただく。それ以外のものについては、逆に言うと、私ども実際の具体の事業としてやっていく内容ということで参考として実施させていただくようなことを検討させていただきたいという形で整理させていただければ幸いです。

【小賀野会長】 ただいまのご説明のような整理の仕方、また何か私たちに概観ができるようなものをお示しいただけると参考になるかと思っております。

【玉田部長】 実際にパブコメが終わって完成した場合には、その完成版ということで、参考としてこういう事業が入るというのも加えて、一応お配りしたいと思っておりますので、その辺のところでご理解いただければと思います。

【小賀野会長】 先ほど冒頭のご説明で、この基本計画と今回のあれとの関係もご説明いただきましたけれども、改めて何かわかりやすく示していただけるといいかなというふうに思いました。

【新村室長】 「議題1」で、スケジュールを私のほうからご説明をせず、先ほど会長からお話がありましたけど、改めて今後の流れについてご説明をさせていただきたいと思っております。

「議題1-3」の資料でございます。本日、この協議会で皆様方からさまざまなご意見を

いただきました。これを、これから2月に入りまして調整をし、素案のほうに反映をさせていただきます。これを、これから2月に入りまして調整をし、素案のほうに反映をさせていただきます。

それをもって県民の方へのパブリックコメントを実施したいと考えてございます。

その意見について、また調整をし、皆様方のご意見も必要に応じて伺いながら最終案を固めて、3月末には成案を見るという形で最終案を確定をしたいと思っておりますので、今後、いろいろな書面でのやりとりとか、ご連絡を差し上げるとは思いますけれども、よろしくお願いをしたいと思います。

【小賀野会長】 そうでしたら、ただいま委員の皆様からいただいたご意見等を反映、吸収、参考にしていただいて、この原案に沿って策定の作業を進めさせていただき、今後パブリックコメントも行って吸収することになりますけれども、そういう作業の進め方でよろしいでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 そうしたら、そのように進めさせていただきます。本日は、時間の関係もあって、次の議題に進みますけれども、この計画についてお気づきの点とか、既に発言をしていただいたものに、さらに補足するようなご発言等ございましたら、事務局のほうに直接ご連絡をいただければと思います。よろしくお願いをいたします。

6. 報 告

(1) 千葉県消費生活基本計画の進捗について

(2) 事業者指導等について

【小賀野会長】 それでは、6の報告に移らせていただきます。

報告事項(1)が千葉県消費生活基本計画(第2次)の進捗についてということですので、よろしくお願いをいたします。

【新村室長】 それでは、「報告1」の資料をお手元にご用意ください。こちらは緑の冊子、消費生活基本計画の中の取組み状況をまとめたものでございます。緑の冊子の25ページ以降に事業計画ということでさまざまな事業が書いてあるんですけども、このうちの主要なものについて「報告1」ということでまとめさせていただきます。中身については、平成27年度の状況ということなので、ご説明しながら平成28年の状況については口頭で補足をさせていただきます。

2ページをお開きください。まず重点的課題1でございます。「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」ということに取り組んでございます。そのための取組みとして、マルの1つ目ですけれども、市町村の消費者行政の担当者の方に消費者問題の理解を深めるための研修事業を行ってございます。昨年度、平成27年度は課長会議1回、また担当の職員、相談員の研修を4回行ってございます。平成28年度におきましては、課長会議を2回開いております、11月に行ったものについては消費者安全確保地域協議会、

地域見守りネットワークの構築について、消費者庁の方及び先行している県内市町村の担当課長からのお話をいただくといったことで意識の啓発を深めてございます。また、消費生活相談員の方に対しては、専門機関による連続講座ということで実施をしているところでございます。

重点的課題2でございます。「消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり」というところでございます。この中では、3番目のところで、先ほどお話ありました消費者教育の担い手人材の取り組みを進めているところでございます。この資料の5ページに指標というのがございまして、重点的課題2の消費者教育担い手人材リストというところで、現在405名の方に登録をいただいているということでございます。この方々の地域での活動のこれからのフォローアップを課題としているところでございます。

次に、資料3ページをごらんください。ここは重点的課題3「ライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進」というところについて、主立ったものについて整理をしております。特に出前講座等については消費者センターのほうで実施をしておりますけれども、それ以外に関連するものとして、マルの2つ目ですけれども、金融教育等の実施をしているところでございます。

次、重点的課題4になります。こちらは、「取引の適正化と悪質事業者に対する指導強化」ということで、取り締まりの状況について整理をしています。悪質事業者ですとか、健康食品の表示の関係等の取り組みでございます。事業者指導につきましては、「報告2-3」で後ほど詳細をご説明いたします。

次、4ページです。重点的課題5になります。「生活関連物資の安定供給と消費生活の安全・安心の確保」ということが基本計画の中で取り組まれてございます。私どもくらし安全推進課の業務だけではなくて、全庁的に安心・安全の推進の取り組みを進めているところでございます。

5ページをごらんください。これらの取り組みにつきまして、数値目標を設定しているところでございますけれども、重点的課題1ということで、安心・安全の相談できる体制づくりというふうに取り組んでいます。消費生活センターの設置の状況ですけれども、本年度、この表の中の「本年度」は平成27年度ですけれども、30市消費者センターが設置されてございます。平成28年4月1日に1センター増えまして31の消費者センターになってございます。引き続き、県内の未設置市町村、特に南部地区ですけれども、働きかけをしてまいりたいと考えてございます。

重点的課題2のところの数値目標につきましては、先ほど担い手の人材リスト、405名ということで、この者たちの活用ということを引き続き進めてまいりたいと思っております。

また、欄外ですけれども、消費生活基本計画の中の数値目標ということではないんですけれども、千葉県で県政世論調査というのを行ってございます。その中で「商品の安全や悪質商法に関する相談体制について」の満足度というものがございましたので、参考でつ

けさせていただいております。消費生活センターは、県内市町村に順次増加をしているところなんですけれども、相談体制についての県民の皆様からのご意見についても上昇しているというところはございますので、引き続き市町村のセンター設置について推進していきたいと思っています。

「報告2-1」に進めさせていただきます。報告2は事業者指導等ということですが、報告2-1、報告2-2のほうで消費生活相談の概要、状況についてご報告させていただいて、それを踏まえた形での事業者指導の表を「報告2-3」としてつけてございます。

「報告2-1」の資料をごらんください。こちらのほうは県及び県内市町村の消費生活相談窓口に寄せられた消費者相談の件数の推移をまとめてございます。平成27年度は、約4万9,000件の相談をいただいております、平成24年度から増加傾向が進んでいるという状況がございます。

なお、この内訳を見ますと、市町村が増加をしているというところがございまして、市町村の消費生活センターの周知が図られて活用されているということがわかろうかと思えます。

続きまして、この資料「報告2-1」の13ページをごらんください。白黒になっているんですけども、年齢別の相談件数の推移でございます。ごらんになっておわかりかと思うんですけども、60歳以上からの相談が増えているという状況がございます。なお、高齢者の相談については、後ほどまた意見交換ということをお願いしたいと思っております。

次に、15ページをお開きください。消費生活相談で寄せられる相談件数の商品別の状況でございます。1番がデジタルコンテンツということで、一昨年よりも1,500件増えまして1万件を突破してございます。14ページにこの件数の年齢別のものがあるんですけども、特に60歳代でデジタルコンテンツに関する相談が大きく500件ほど増えているということがあるので、高齢者の方、年齢が高い方のデジタルコンテンツ被害というものが非常に大きく、ご相談が多くなっているという状況がございます。

次に、「報告2-2」です。今、お話ししたのが1年前の話になりますので、平成28年度の上期の状況について、簡単に整理をさせていただきます。平成28年度の上期につきましては、2万1,504件の相談の登録がございます。前年度の上期と比べて約494件、2%のマイナスというふうになっておりますけれども、まだ登録が済んでいない、相談が終了していない案件もあろうかと思っておりますので、傾向としては同程度の相談が寄せられているんだろうと考えてございます。

また、上期に相談が多い商品・役務につきまして、「報告2-2」のほうで整理をさせていただきます。平成27年度の上期と平成28年度の上期を比較しますと、デジタルコンテンツは減ってはいるんですけども、12番の他の健康食品、14番の興信所というところが増えてございます。他の健康食品については、お試し価格1回幾らで安いですとい

たような広告で物を注文したんだけど、実は継続契約になっていましたといったようなご相談が寄せられているということがございます。また、興信所につきましては、アダルトサイト請求の解消をしてもらおうということで興信所に相談をしたら高額な請求を受けたといったものが多く寄せられてございます。

次ページは年齢別でございますけれども、一番下のところをごらんいただければと思うんですけども、80歳代以上の方からの相談としては、工事・建築、修理サービスということで、訪問販売等のトラブル相談が高齢者から多いのかなという状況が見えるかと思えます。

引き続きまして、「報告2-3」で、事業者の指導状況についての資料を配付させていただきます。まず中身としましては、悪質商法に対する特定商取引法、千葉県の消費生活条例に基づく取り締まり資料ということになってございます。こちらのほうの件数の推移ですけれども、平成26年度が32件、平成27年度が34件、平成28年度は12月までですけれども13件というふうになってございます。なお、指導を行った事業者については、屋根工事、住宅リフォーム等の関係が多いという状況がございまして。なお、今年の13件という状況なんですけれども、これまで重ねてきました指導等の効果もあろうかと思えますけれども、相談状況を見る中で明確に違反している事例というのが少し減ってきているのかなという状況がございまして。

ただ、事業者の中には、短期間で事務所を閉鎖して、調査が継続できないですとか、私どものほうで消費者センターから契約書を取り寄せるといった指導準備をしている最中に代表者を変えて別の事業所として別に活動を始めてしまったということで、一部事業者については、悪質化が進んでいるのかなというところがございまして。これらは改善をしている傾向と悪質化が並行している状況にあるということが指導現場としては感じてございます。ただ、消費者トラブルに遭っても相談できない、相談相手がわからないという方など、トラブルが潜在化しているおそれもありますので、消費者センターの周知等について引き続き啓発をしていきたいと思っております。

2が、不当景品、不当表示に関する指導でございまして。件数につきましては、平成26年度が28件、平成27年度が43件、今年度は12月までで14件の指導を行っているところでございます。景品表示につきましては、平成25年度にレストランメニューの産地偽装問題が大きな話題となりましたので、事業者の方とか県民の皆さんも関心が高いというところがございまして。その後、事業者からのご相談、または県民の方からの情報提供も非常に多くございました。

また、課徴金制度がこの4月から始まって、事業者の方の意識も高まっているということもあろうかと思われまして、県民の方から寄せられる相談情報は、引き続きあるんですけども、その中で法に抵触するような表示というものの割合が減ってきているという状況にございます。昨年度までは4割以上が指導案件というふうにつながったんですけども、今年度は3割以下の状況となっております。ただ、新しい表示というのはどんどん

出てきますので、事業者に対しては適切な表示の啓発、また、県民の方には、おかしな表示があれば県に連絡をいただきたいという形での周知をしまいたいと思っております。駆け足ですが、以上でございます。

【小賀野会長】 2件、報告をいただきましたけれども、ご質問とかご要望等がございましたら、ご発言をお願いいたします。後藤委員。

【後藤委員】 ご相談件数とかは書かれているんですけど、実際にセンターで解決したものはどれぐらいとか、センターではできないなら専門の弁護士さんが訴訟を起こしたりとかいうことになって解決したのはどれぐらいとか、ちょっと教えていただけますでしょうか。実は相談件数がいっぱいあっても解決しないのじゃ、そういうのが広まっていくと、みんな、なかなか相談にも行かなくなってしまうことになりかねないので。

【新村室長】 ご相談いただいたものの中では、クーリングオフの事業者へのお話をして解約されましたといったようなものがございます。そこは全て整理しきれていないんですけども、例えば事業者さんと消費者さんの間に入ってあっせんというところかというと、千葉県の消費者センターの状況を申しますと、約1万件のうち、あっせんという形で事業者と消費者の間に入ってお話をするのが約400件ございました。それで解決したものが361件、あっせん不調41件ということになってございます。その他については、県からの助言で自主交渉をする、こういったお話をしたらよろしいですよということで助言をして解消されたとか、あとは情報提供で終わったというものがございます。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。またお尋ねいただければと思います。

7. 意見交換

(1) 高齢者の消費者被害防止について

【小賀野会長】 次の意見交換のテーマが高齢者の消費者被害防止ということになっておりますので、ただいまの報告の内容とも重なりますので、そちらのほうに移らせていただきたいと思っております。では、この点について、ご説明をお願いします。

【新村室長】 資料に「意見交換」というのがございます。ホッチキスどめで3枚になってございます。2枚目、3枚目が千葉県内の高齢者トラブルの状況ということで整理した表でございます。1枚目は、簡単な概要だけ書いてありますけれども、消費者トラブル相談については増加傾向にあるということ、また、高額になる傾向がございます。4ページをごらんいただければと思います。上の4というところですけども、消費者センターにご相談いただいた段階で、どれだけお金を支払っていたかという数字でございます。65歳以上だと86万円ということで、それ以外の年齢の方からすると倍ぐらいのトラブルの額が大きい傾向があるということです。また、繰り返し被害に遭う傾向もございます。こういった高齢者被害については、県としても重要な取組みが必要だというふうに考えているところでございます。

このような高齢者の消費者被害の要因につきましては、消費者に関しましては、そもそも合理的な判断がなかなかできないのではないかと。情報量の低下とか理解力の低下ということ、また、消費被害に遭っていることが周囲に気づかれない。これは、本人の自覚とか、周りの方も消費者被害として認識する情報が不足しているというような状況があるのかなと。また、事業者の方におかれましても、法令や自主ルールの違反というようなことが考えられるのかなというふうに思っています。そのため、県のほうも高齢者本人への消費者教育ですとか、見守りに係る啓発、周知等を行っているんですけども、これらの要因以外に、県として考慮すべき消費者被害の原因、留意点等があれば、皆様方のご意見をいただきたいというふうに思っています。

【小賀野会長】 それでは、意見交換ということになっておりますので、ただいまのご説明のご質問、ご要望も含めて、先ほどの報告にも関連することがあれば、ご意見の交換をお願いできるとありがたいです。拝師先生、お願いいたします。

【拝師副会長】 高齢者の被害防止には見守りネットワークが非常に重要だということで、いろんなところが取組みを進められているところだと思います。特に、県の役割としては直接見守りの現場にいるわけではないので、市町村の見守り体制がしやすくなるような支援ということが重要だと思うんですけども、市町村のほうの様子を見てみると、いろんな団体が連携をして見守りの体制をつくっていくには、消費者センターとか消費者行政担当課だけではなくてほかの部署の協力というのが必要なんです。特に福祉関係とか、場合によっては警察署なんかも含めて協力をいただかなきゃいけない。熱心なところは、それをお声かけして現にやっているところもあるんですけど、逆に規模が大きい市とかだと、それがなかなか難しいところもあるというふうに聞いています。

県の役割としては、福祉関係の県の部署のほうから、こういう取組みに協力してくださいというようなものをおいてあげると、市町村レベルでも福祉の部署の方も意識を持ってもらってやりやすくなるのかなというふうに思います。国のほうは、警察庁であるとか厚労省が、消費者安全法ができて、こういう地域協議会という枠組みができるので協力しましょうということまでは通達を出してやられているようなんですけども、県のほうでも、それをさらに具体的に推進するような働きかけを、センターだけではなくて、福祉部門とか警察、県警本部なんかからもやっていくような働きかけをお願いできればというふうに思っています。

それと、我々消費者団体とか弁護士会なんかも消費者被害予防のためにいろんな取組みをやっていこうということいろいろ議論しているんですけども、身近な取組みとして、訪問販売お断りステッカーであるとか、迷惑電話防止装置の設置を推進しようみたいな呼びかけをしてはどうかというふうな話が出ています。先ほどご紹介させていただいた消費者行政充実ネットちばというところでは、例えば訪問販売お断りステッカーを各戸にお配りした地域に追跡で個別訪問して、効果はどうでしたかというような活動もしています。効果がそこそこあるかなという、ステッカーを貼っていて効果があったとおっしゃる

ような方が3割ぐらいいらっしゃったというふうに思いますので、それ自体、現状で効果がある活動かなと思っっているんですけど、地域によっては、訪問販売お断りステッカーが勧誘の拒絶の意思表示に当たるというような条例をはっきりつくってる。プラスそういう活動とあわせると非常に効果があるというふうに聞いているんですけど、千葉県の場合はどういう位置づけをされているのか。ちなみに特商法上は再勧誘禁止の拒否の意思には当たらないような解釈を消費者庁がとっているとも聞いていますので、その辺の県のお立場というのをはっきりさせていただいたほうがいいのかなと思うんですが、その辺はいかがでしょうか。

【新村室長】 1点目の見守りの関係で、福祉部局との連携ということでございますけれども、そこについては、県の福祉部局が福祉関係の団体を集めた地域で支える関係機関のネットワーク会議がありまして、そこに参加をさせていただいて、消費者問題についてのお話をさせていただいたということがございます。また、その後に、市町村の担当課長を呼んで、ネットワークの勉強会をしましたけれども、その際には福祉部局の方にもお声がけをして一緒に学んでいただいたということがございますので、進めていきたいと思えます。

ステッカーの関係ですけれども、緑の冊子の68ページをお開きいただけますでしょうか。ここが千葉県の消費生活条例のページですけれども、上から6行目のところに20条があります。「不当な取引行為の指定」ということでございまして、その第1号ですけれども「消費者を訪問し」、ちょっと飛ばしまして、次の行ですけれども、「消費者の意に反し、契約の締結を勧誘」することは不当な取引行為ですよということで、条例上、整理はしてございます。ただ、通常の営業活動としての訪問勧誘を禁止するところまでは、当然できないわけでございます。消費者の方が、意思表示をどうするか、その意思表示をどう踏まえるかというのが大切になってくるのかと思っております。条例の趣旨としては、一たび勧誘が開始されるとそれを拒否できない消費者も多いので、なるべく早い段階で望まない勧誘にさらされないようにすることが重要だということではございます。

ただ、消費者庁が特定商取引法の運用で言っているように、「お断りします」というだけのステッカーの場合について、それを県のほうで今まで条例違反として整理はしてきてございません。ただ、実際にそれまでの勧誘行為がどういうものであったかということ踏まえながら個別に判断というのが今の取組み状況ですけれども、消費者の方のご意見、また事業者の方からもいろんなご意見があると思えますので、そこはいろいろな意見を県として伺ってまいりたいと思えます。

【小賀野会長】 どうぞ。

【拝師副会長】 私のほうから例を挙げさせていただいて恐縮なんですけど、消費者庁のほうで拒絶の意思表示に当たらないという理由というのは、単に「訪問販売お断り」というだけでは、いつ誰がどういう勧誘に対して拒否しているのかわからないじゃないかと。だから個別の勧誘についての拒否の意思表示とみることはできないということをつけてい

るんだというふうに理解をしています。だとすると、その部分がもう少しクリアな形のステッカー等ができれば、書面で拒否するということが自体は認められますよと他方では言っていますので、そうすると、その工夫の仕方で、あらかじめ拒否しているんだということをはっきりすれば認められるケースもあるのかなという気はするんですけど、その辺の解釈をもうちょっと明確にさせていただけると、いろんな活動に生かせるのかなと思うんです。

【小賀野会長】 このテーマというのは、今後の私たちの重要な検討課題の一つにもなり得ますよね。早々の解決も必要なんでしょうけれども。

【新村室長】 さまざまなご意見があると思いますので、この場でということではなくて、そういうのはきちんと聞いて考えたいと思います。

【小賀野会長】 他の部局との連携なんですけれども、単にそこに出席して意見を言っているとか、それを越えたところの本当の連携というのが必要になってきているかと思えますので、いろいろ組織の形があって難しいところもありますけれども、そういった連携のあり方についても、今後の大きなテーマの一つとして位置づけていければと思っております。

もう一つ、その他というのがありますので、とりあえず意見交換はこころで打ち切らせていただきます。

8. そ の 他

(1) 特定商取引に関する法律の改正等について

【小賀野会長】 その他のほうに移らせていただきます。よろしくお願ひします。

【新村室長】 その他については、情報提供ということでございます。昨年6月に、国のほうの特定商取引法及び消費者契約法の改正法が公布されまして、これから施行されますので、その状況についてご報告をいたします。

まず、消費者契約法の関係ですけれども、消費者契約法自体は事業者さんとの契約の取り消しルールを規定しているものでございます。具体的には、左側ですけれども、これまで大量に商品を購入させる被害等の場合、過量販売というものが契約法上は取り消しできなかったんですけれども、そういったものも取り消しできるようにしますということですか、消費者の方が取り消し権を行使できる期間が今6カ月のものを1年に延ばすといったような改正が行われることになってございます。

また、特定商取引法に関する法律の改正については、1番目としては、左上に「悪質事業者への対応」というものがございますけれども、先ほどの県の報告の中でも、すぐ事業所を移転してしまうとか、代表者を変えてしまうという事例がございました。現在は、法人に対して指導するので、代表者が変わった場合には手が出せなくなるんですけど、今後は、代表者や会社に対して支配力を有する役員とか、個人に対して業務の禁止命令と

いうのができるようになりますので、そういった制度ができれば、これまで以上に本当に悪質な事業者に対する指導ができるかなと考えてございます。

2つ目としましては、業務停止命令の期間の延長ということで、今は1年間の業務停止命令なんですけれども、それを2年に延ばすといったことや、刑事罰の強化ということで300万円の罰金を1億円に引き上げるといったようなことがございます。

この特定商取引法の施行は公布日から1年6カ月以内ということで、昨年の6月3日に公布されましたので、今年の年末ぐらいまでには公布されるというふうになってございます。こういった法律ができれば、取り締まり、指導の強化につながると考えてございます。

情報提供をさせていただきました。

【小賀野会長】 ご意見、ご質問ございますか。よろしいでしょうか。

おかげさまで本日予定していた事項は以上でございます。事務局のほうで何かございませんでしょうか。

【司会】 特にございませぬ。

【小賀野会長】 それでは、これで議事を終了いたします。委員の先生方のご協力をいただきまして、ありがとうございました。

5. 閉 会

【司会】 委員の皆様には長時間にわたりまして活発なご意見をいただきまして、まことにありがとうございました。本日いただきました意見を参考にしながら、今後、計画策定を進めさせていただきたいと考えております。

以上をもちまして、本日の消費者行政審議会を閉会させていただきます。どうもありがとうございました。

(了)