

平成30年度第1回
千葉県消費者行政審議会
議事録

日時：平成30年10月18日（木）

場所：ホテルプラザ菜の花4階「楨」

1. 開 会

【司会（浅野くらし安全推進課副主幹）】 それでは、定刻となりましたので、ただいまから平成30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消費者安全推進室の浅野と申します。どうぞよろしくお願いたします。

2. 挨拶

【司会】 それでは、初めに石渡生活安全・有害鳥獣担当部長より御挨拶を申し上げます。

【石渡生活安全・有害鳥獣担当部長】 改めまして、皆さん、こんにちは。環境生活部の生活安全・有害鳥獣担当部長の石渡でございます。

皆様方には、日ごろ県の消費者行政の推進に御支援、御協力を賜り、感謝申し上げます。本日は、委員の任期満了に伴う改選後、最初の開催となりますが、皆様には委員への就任について御快諾をいただき、また本日は御多忙の中、御出席いただきまして、心から御礼申し上げます。

さて、現在、消費者を取り巻く環境が複雑多様化する中で、消費者被害もさまざまな年代に拡大し、深刻化しているというのが現況でございます。このような中で、今年の3月、昨年度の話になりますが、県の消費生活基本計画の策定に向けまして、皆様に課題整理をしていただいたということでございます。本日は、本年度中に策定予定である第3次千葉県消費生活基本計画について御審議いただきますが、課題に挙げられたもの、特に高齢者の消費者被害の増加、民法改正による成年年齢の引き下げに伴う消費者被害の増加の懸念、それから消費者が安心して生活していくための相談体制の充実、あるいは知識や情報の提供、また、消費者の皆様が地域において、みずから課題解決に向けた取り組みを進めるための環境整備など、御指摘をいただいているところでございます。また、消費行動というのは経済だけでなく、環境などのさまざまな面にも影響を与えることから、持続可能な社会づくりという観点からも検討が必要と考えているところでございます。県といたしましては、これらの課題解決に向け、市町村、さまざまな関係機関とともに知恵を絞りながら、本年度、第3次千葉県消費生活基本計画を策定することとしております。御審議に当たりましては、皆様方それぞれ専門的なお立場から忌憚のない御意見、御提案をいただきたく考えております。

いずれにしても、県民の皆様が安心して暮らせる、また安心して消費できるような行政を目指して充実させたいと考えております。本日の議論について大変期待しておりますので、よろしくお願い申し上げます。

以上、簡単でございますけれども、私からの挨拶とさせていただきます。よろしくお願い

いたします。

3. 委 員 紹 介

【司会】 本日は委員改選後、初めての審議会でございます。本来は、委員の皆様お一人一人に委嘱状をお渡しするところですが、時間の関係上、机上に置かせていただきましたので、大変恐縮ではございますが、御了承くださいますようお願い申し上げます。

それでは、事務局からお手元の委員名簿に従いまして、委員の皆様を御紹介させていただきます。お名前をお呼びいたしますので、恐縮ですが、その場で御起立をお願いいたします。

石田幸枝委員でございます。

【石田委員】 石田でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 岩井浩志委員でございます。

【岩井委員】 岩井です。今後ともよろしくお願いいたします。

【司会】 小賀野晶一委員でございます。

【小賀野委員】 小賀野です。よろしくお願いいたします。

【司会】 拝師徳彦委員でございます。

【拝師委員】 拝師です。よろしくお願いいたします。

【司会】 石橋きみ江委員でございます。

【石橋委員】 石橋です。よろしくお願いいたします。

【司会】 小田川和恵委員でございます。

【小田川委員】 小田川です。よろしくお願いいたします。

【司会】 後藤淳子委員でございます。

【後藤委員】 後藤です。よろしくお願いいたします。

【司会】 首藤英里子委員でございます。

【首藤委員】 首藤でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 大森俊一委員でございます。

【大森委員】 大森でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 なお、高橋委員、安達委員、磯野委員、外山委員は本日欠席されております。

4 . 事 務 局 職 員 紹 介

【司会】 続きまして、事務局を紹介いたします。くらし安全推進課、井上課長でございます。

【井上課長】 井上です。どうぞよろしくお願いいたします。

【司会】 くらし安全推進課消費者安全推進室の齋藤室長でございます。

【斎藤室長】 斎藤です。どうぞ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渡辺所長でございます。

【渡辺消費者センター所長】 渡辺でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 また、その他関係職員を同席させていただいておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

議事に入ります前に申し上げます。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。きょうは、皆様の机の上にICレコーダーを置かせていただいております。議事録作成のためでございますので、御了承ください。

審議会につきましては、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】 異議が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、御了承をお願いいたします。

御了承いただけましたので、傍聴人、報道機関入室を許します。本日は傍聴はございませんが、報道機関が入室します。

〔報道機関入室〕

【司会】 それでは、これより次第に基づきまして審議に入らせていただきます。本日の審議会には13名中半数以上、9名の御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、会議が成立しておりますことを御報告申し上げます。

なお、本審議会は千葉県消費者教育推進地域協議会の役割を兼ねることとなっておりますことについても申し添えます。

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、初めての審議会のため、会長が選出されておられませんので、選出されるまでの間、事務局で進行を行います。

5. 議 題 等

(1) 会長等の選出

・ 会長の選出について

【司会】 それでは、議題(1)の1点目、会長の選出についてですが、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とされておりますので、会長の選出をお願いします。どなたか御意見はございませんか。

【小田川委員】 消費者団体千葉県連絡会の小田川と申します。昨年も会長として委員会

をまとめていただきましたので、引き続き小賀野委員に会長をお願いしたいと思いますが、皆様、いかがでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【司会】 ただいま小田川委員から小賀野委員を会長にとの御推薦があり、異議なしとの声をいただきました。異議がないものとして、小賀野委員、お引き受けいただけますか。

【小賀野委員】 よろしく願いいたします。

【司会】 ありがとうございます。それでは、規定により、以後の議事進行は小賀野会長をお願いいたします。小賀野会長、会長席に移動をお願いいたします。

それでは、会長、御挨拶をお願いいたします。

【小賀野会長】 小賀野でございます。ただいま石渡部長さんから、消費者行政を取り巻くいろいろな課題とか意義等につきまして御丁寧に御挨拶いただきました。消費者行政は行政の中でも大変重要な役割をしてきましたが、今日ますます重要になってきております。本審議会は、消費者行政のあり方に関しても深く提言をするような場でありますので、引き続き、委員の先生方、事務局の皆様、よろしくお願いいたします。

・ 議事録署名人選出

【小賀野会長】 それでは、次第に沿いまして進めさせていただきたいと思います。

初めに議事録署名人の選出でございますが、議事運営規程により、私から指名をさせていただきます。議事録署名人を石田委員、それから岩井委員のお2人をお願いしたいと思います。石田委員、岩井委員、よろしいでしょうか。

【岩井委員】 はい。

【石田委員】 お受けいたします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

・ 副会長の選出について

【小賀野会長】 それでは、次の議題(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。お願いいたします。

【小田川委員】 続けて推薦させていただきます。前回の審議会のところでも副会長として御助言いただいたりして、とても勉強になりましたので、今回も拝師委員をお願いしたいと思います。皆様、いかがでしょうか。

【小賀野会長】 ただいま小田川委員から拝師委員を副会長にとの御推薦がありましたが、いかがでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 ありがとうございます。

【拝師委員】 お引き受けいたします。

【小賀野会長】 それでは、拝師委員、お引き受けいただきたいと思います。よろしくお願ひいたします。

そうしましたら、こちらのほうに御移動をお願いして御挨拶を賜われれば幸いです。

【拝師副会長】 今年度の審議会の副会長に選出されました拝師です。前年度に引き続いて、会長をサポートして充実した審議ができるように頑張りたいと思いますので、よろしくお願ひいたします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。よろしくお願ひいたします。

・ 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、部会委員の指名ということで、同じく議事運営規程では、審議会委員の中から私が指名することになっております。このことについて、事務局で案がございましたらお願ひいたします。

【齋藤室長】 それでは、事務局から案を提案させていただきたいと思います。今、事務局案の名簿（案）を配付いたしますので、少々お待ちください。

では、事務局から説明させていただきます。本審議会には、議事運営規程により、基本計画推進部会と消費者苦情処理部会が設置されております。基本計画推進部会においては、消費生活基本計画に係る調査等を行うとされておりますけれども、現状では審議会において、計画についても御審議いただいておりますところから、廃止する方向で検討しております。つきましては、今回は委員の指名は見合わせていただきまして、今後の対応等につきましては、事務局と会長とで調整させていただきたいと思います。

また、消費者苦情処理部会につきましては、これまでと同じ構成でお願いしたいと考えておりまして、部会の委員は6名とし、学識経験の皆様から2名、消費者代表の皆様から2名、事業者代表の皆様から2名として、部会構成名簿（案）のようにお願いできればと考えております。どうぞよろしくお願ひいたします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。ただいま事務局から部会について御説明がりましたが、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】 ありがとうございます。部会の委員となられた皆様、どうぞよろしくお願ひいたします。

また、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、部会に属する委員の互選ということになっていますが、御意見ございませんでしょうか。

首藤委員さん。

【首藤委員】 副会長もお務めいただいている拝師先生にお願いできればと思いますが、

いかがでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 異議なしをいただきました。拝師委員さん、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

【拝師副会長】 お受けいたします。

【小賀野会長】 それでは、拝師委員さんに消費者苦情処理部会長をお引き受けいただきたいと思います。ありがとうございます。

(2) 平成29年度消費生活相談について

(3) 第3次千葉県消費生活基本計画（素案）について

【小賀野会長】 それでは、次に議題(2)の平成29年度消費生活相談について、それから議題(3)第3次千葉県消費生活基本計画（素案）については、それぞれ関連しますので、一括して事務局から御説明をお願いいたします。先ほどは失礼しました、座ったままでどうぞ。

【斎藤室長】 では、着座にて失礼いたします。

まず、議題2でございますけれども、資料1と資料2が関係資料でございます。申しわけございませんが、簡単に説明をさせていただきますので、資料1のほうを御覧ください。

「平成29年度消費生活相談の概要について」ということで、30年9月に取りまとめたものでございます。県では、消費者センターにおいて県民からの相談に対応するなど、消費者被害の防止等に取り組んでいるところでございますが、このたび平成29年度中に県内各地の相談窓口寄せられた相談を集計しました。

相談件数としましては4万9,001件で増加に転じておりまして、前年度に比べ1,940件、4.1%増加しております。

また、相談者（契約当事者）年齢層別割合で見ると、60歳代が19.4%と最も多く、続きまして70代、50代。60歳代以上の割合が全体の4割以上を占めて、高齢の方の被害が多いという傾向がございます。

また、相談内容としましては、40歳代まではデジタルコンテンツに関する相談。具体的には、利用していない有料コンテンツの料金を請求する文面をショートメッセージで送りつけられたといった不当請求に関するもの。また、50歳代以上の年代では商品一般に関する相談が多うございまして、具体的には総合消費料金未納のお知らせなどと記載された葉書を送りつけられたといった架空請求に関するものでございます。

昨年度の相談傾向の特徴としましては、今の不当請求、架空請求が非常に急増しまして、これが1つ影響しておりまして、一昨年度4万7,000件であったところが4万9,000件になっているということでございます。

いずれにしても、高齢者の方の相談が多いということと、あと資料2のほうですけれども、3ページのところにやはり年代別の割合ですとか件数をグラフにしてございます。

それと飛びますけれども、7ページのところに相談の中で多い販売方法とその特徴というのを取りまとめてございますので、御参考にしていただければと思います。

簡単ではありますが、以上で相談の概要の説明を終わらせていただきます。

続きまして、議題(3)ということで、第3次千葉県消費生活基本計画(素案)について説明いたします。資料としましては、資料3、それから資料4、資料5、資料6が関連する資料でございます。

まずは、資料3の基本計画(素案)本文を御覧ください。めくっていただきまして、目次のところで全体的なつくりを説明したいと思います。

まず1章として、基本的考え方。策定の趣旨、目的、推進に当たっての考え方、計画の性格ですとか計画期間、推進体制について記載しております。2章として、消費者を取り巻く現状と課題を整理し、国の動向、千葉県の状況、県における消費者行政の現状と課題、そして、3章で計画の内容、まず、計画の施策体系、5つの重点的な課題、それと基本目標と施策の方向性を整理しております。

今回は、ここまでの素案としております。この内容につきまして、本日の審議会で御意見を頂戴し、さらに精査し、具体的な事業計画、これをこの計画の後ろに盛り込んで計画の原案という形をつくりまして、第2回目の審議会に提示する予定でございます。

では資料4、A3のカラー、横の資料を御覧ください。

まず、計画の目標でございます。一番上のところ、「消費者 元気 とともに創る」という、「ともに創る」というものを2次計画から加えている案となっております。消費者が主役となって、主体的に暮らしやすさをつくっていくという、この目標の下にございますけれども、前は消費者は保護されるという位置づけにありましたけれども、その後、消費者保護法から基本法になりまして、十数年前、自立の支援という段階に転換しました。自立の支援から、今度は主体的に自主的に参画していただくという考えで参画という考え方を持ってきております。それを踏まえて、「ともに創る 暮らしやすさ いちばんの ちば」という目標を案としてございます。

続きまして、計画本体に入る前に資料6でございます。消費生活の現況等につきまして、簡単に触れさせていただきたいと思っております。

左側に、現行の第2次基本計画の指標について、現況はどういう状況にあるかというものを一覧にしております。目標値に対しまして、おおむね達成、あるいは超えている、まだまだ足りないという部分はありますけれども、おおむね計画目標値にたどり着くような状況になってございます。

右側を御覧ください。こちらは消費者相談とか、トラブルの現況ポイントを要約してございます。この部分は本文素案の中にも細かく書いてございますけれども、1つ目が、相談件数の推移のところのちょっと下ですね。丸囲みのところですけども、65歳以上の相談者の8割超が市町村の相談窓口を利用して、より身近な相談窓口を高齢の方が活用されているということがうかがえます。

また、真ん中のところでございますけれども、65歳以上の既払額。これは払ってしまったとか、契約してしまったという額を積み上げた額でございますので、おおむねの捉え方ということでございますけれども、御高齢の方は平均約128万円、65歳未満では平均約63万円と、倍ぐらいの既払額となっております。既払額合計で見ますと、28年度は約104億円、29年度は87億円。少し減少傾向ではございます。

それから、こちらには書いてないんですけども、払ってしまって、あるいは契約してしまって、それを救済できた額、払わなくて済んだとか、クーリングオフとか、取り消しで返金されたという額については、これは県消費者センターとか市町村の消費生活センターや相談窓口にご相談してもらい、そういった手を踏んだり、自主交渉していただいたり、それとセンターが間に入って、事業者側にあっせん、交渉して解約できて戻ってきた額、ざっくり計算しますと28年度が約19億円、また、29年度が約18億円救済されている。あくまでも御参考ですけども、もとの額が大きいので、19、18と見ますと、そんなにいけないのかなという感覚もございますけれども、やはりセンターとか相談窓口の役割が非常にきているというものもあると思われます。19億とか18億といった大きな額が戻ってきたり、払わなくて済んだというところがございます。

それから、若者の相談件数について、18歳、19歳、20歳というところで見ますと、倍で増えていっているということがうかがえます。

それともう1つ、本文のほうに行きますけれども、13ページのところを御覧ください。5ページから現状と課題を整理しているところ、13ページの一番上ですが、高齢者等の場合、契約当事者が被害等に気づかずに周囲の方が異変等に気づき、相談してくる場合があるというもので、65歳以上の相談件数を見てもみますと、契約者が相談者と異なる、つまり、本人は気づかないでいて、家族が気づいて相談してきているというのが80%以上、こういった傾向がございます。

それと、17ページをお開きください。29年度にインターネットアンケート調査をやってございまして、その結果を記載してございます。

ここからうかがえるのが18ページのところなんですけれども、県消費者センターとか市町村の消費生活センターの周知度について統計グラフ化してございます。23%が赤いところですけども、名称は聞いたことがあるけれども、業務内容までは知らないという方がいらっしやって、こういった結果を踏まえると、今後の課題としては、センターとか相談窓口がこういうことをやって、こういう解決までやってくれるんだよというのを周知してPRすることで、相談をしていただき、救済につなげていくというところも1つだと考えているところでございます。

また飛んでしまって申しわけありませんが、資料4の計画の全体像、A3の横の資料を御覧ください。左上のところでございますけれども、課題として整理しているのが大きくは5つでございます。

1つ目が地域における相談体制で、地域差があったり、業務内容等がよくわからないと

いう県民が少なくない、県民に身近な窓口の体制強化と周知を図る必要がある。

2つ目としては、消費者教育について、十分な認識がされているとは言いがたい状況。民法改正による成年年齢の引き下げがありますので、若年者に対する消費者教育の推進が喫緊の課題となっているということ。それと、消費者市民についての認識を育成していく必要。

3つ目として、高齢者の被害防止に向けて地域のさまざまな主体が連携した見守り体制を一層強化する必要がある。また、地域における消費生活に係る課題解決に向けまして、消費者一人一人が消費者市民として活動することが求められている。地域の課題とか問題にいろいろ気づいて、一人一人が活動することが重要なのではないかと。

4つ目としまして、悪質事業者への既払者、既払額は依然として高水準で推移しておりますので、引き続き指導の強化を図っていく必要がある。また、消費者関連法についてはさまざまな改正等が行われておりますので、事業者の皆さんに対しても理解と周知を促していく必要がある。説明会や研修会などが考えられます。

最後に5つ目の課題として、商品やサービスの安全性に対する消費者の不安に対応する取り組み、それと災害時の消費者の安全・安心の確保が課題であると整理してございます。

続きまして、左下でございますが、基本的事項。

計画推進に当たっての考え方としまして、素案では「消費者が主役として、個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重し、自主的・主体的に参画して、次世代に暮らしやすいちばを引き継いでいく」という基本的な考え方を位置づけてございます。

また、この第3次基本計画でございませけれども、消費生活条例に基づく第2次基本計画と、平成24年8月施行の消費者教育推進法に基づく法定計画、千葉県では29年度に策定しまして、29、30という計画期間にしてございます消費者教育推進計画、この2つを引き継いで、今回一体的に策定しようというものでございます。

計画期間につきましては、来年度、平成31年度からの5年間でございます。

続きまして、右側を御覧ください。施策の方向性ということでまとめてございます。上2つの大きな四角と下の3つの四角、5つの課題に対応するように基本目標を設定してございます。まず、左下の目標1からでございますけれども、相談体制づくり。誰もがどこでも安心して相談できる体制づくりについては、市町村と連携して、地域の実情を踏まえた相談体制の充実を図るとともに、消費者センターにおいてウェブサイトを活用して、市町村等の支援機能の強化を図りたいという目標を掲げてございます。地域における相談体制の充実、それと県消費者センター機能の充実を掲げていきたいとしております。

もう1つ、下の真ん中、基本目標4で「取引の適正化と悪質事業者の指導の推進」という目標でございます。従前より悪質な事業者に対しては厳正な処分とか指導等を徹底してまいりましたが、引き続き被害の拡大防止に向けて指導等を行い、また迅速な情報提供に努めるということを掲げてございます。大きくは2つ、事業者に対する適正な指導、悪質事業者に対する取り締まりの強化。悪質事業者に関しては、やり得を許さないという

姿勢で臨んでいきたいと。目標 1 と 4 の 2 つが「健全な生活環境が確保される」というテーマで設定してございます。

また、右下の基本目標 5 でございます。こちらは「県民の消費生活における基本的な需要が満たされ」——先ほど申し上げたものと、この基本的な需要が満たされというのは、条例の中で書いておりますテーマでございまして、ここを足場固めすると。目標 5 としては、衣食住を初めとした生活にかかわる役務やサービスについて、安全・安心に向けた取り組みを進めます。生活必需商品の安定供給とか、災害時等における消費者の安全・安心の推進といったことを目標に掲げてございます。

上のほうにございます目標 2 と目標 3 でございます。こちらの 2 つが今回新しく盛り込んだり、拡充している部分でございます。ちなみに左側に○とか◎を書いてございますけれども、◎になっているのは新規であるとか、拡充している施策展開が入っているというものでございます。

目標 2 でございますけれども、「消費者市民を育む教育の推進」ということで、まず 1 つは、学校における消費者教育を促進するために教材の提供とか講師派遣等、連携した取り組みを進めていく。ウェブサイトを活用しまして、学習の場、教育の担い手を結びつけるといった構想。eラーニングの実施などで、消費者がそれぞれのライフスタイル、ニーズに合わせて学ぶことができる環境の整備を図りたいというものでございます。

その下のところですけども、県の「消費者センターにおける消費者教育推進拠点機能の強化」として、消費者教育コーディネーターの活用による関係機関との連携強化、教育推進のための情報の収集・提供機能の拡充、教育に関する取り組みの見える化の推進ということです。

この目標 2、3 のところの基盤的なのというか、根底にある今の考え方、やり方として考えているのが、情報が見える化して、それをインターネット、ホームページ、ウェブサイトを使って皆さんに提供することで、選択してもらいながら、活用してもらいながら自主的、主体的に活動していってもらおうというものでございます。この考えに基づいて、随所に「見える化」ですとか「情報の提供」といったことを入れてございます。例えば、教材等を見せる整理をして、ウェブサイトに載せて見える化し、活用していってもらおうというものでございます。また、教育に関する取り組みの見える化については、県とか市町村、消費者団体さん、事業者団体さんの具体的な取り組みを見せる整理をして、ウェブサイトに乗せて、見える化を図ってきたいというものでございます。

続いて、「学校における消費者教育の充実」としまして、教育機関との連携体制の強化。これについては、学習指導要領に基づく教育を推進していくといったこと。教育現場への消費者問題に関する出前講座等の促進、教職員に対する研修、情報提供の充実。保護者に対する教育、例えば保育所とか幼稚園、学校等の協力を得て、子供を事故から守るための消費者教育について、お子さんを交えて保護者さんにも学んでいただく。あるいは、出前講座等を実施する機関・団体の情報を収集して提供する、見せる整理をして、見えるかす

るというものでございます。最後に、教育現場で活用できる教材についても、いいものがたくさん出ている場合もございますので、それを見せる整理して見える化をやっていく。

続いて、「地域における消費者教育の推進」については、いつでもどこでも学べる環境の整備をしていくということ。これについても、やはりウェブを使って情報をよく整理して見える化をしていく。例えば既存の自治会や防災組織、防犯組織なども活用しながら、新たに消費者活動の団体をつくるのではなくて、既存の団体を活用して、そこに消費者問題を勉強してもらって地域の見守り等につなげていくといった考えもでございます。また、地域における教育の担い手の育成とか機関・団体等の連携強化、加えて職域における消費者教育の推進も図っていきたいと考えております。

一番下のところですがけれども、「環境学習や食育の推進」としまして、環境学習の推進としては、例えば持続可能な社会について学んでいただいて、そこへ向かっていく。食育の推進については、例えば千葉の恵みを取り入れる。つまり地産地消を行うことによって、搬送エネルギーというんですかね、移動エネルギーを削減して、地球環境に優しい消費生活をしていくとか、そういった方向づけをしていくというものでございます。

最後に、基本目標3でございます。地域の力を向上させていこうと。それに当たっては、気づき、つなぎ、守るということをテーマに目標としております。地域での課題の解決力を向上させるために、消費者が主体的に地域の消費者力向上に取り組む、こういった環境整備を図っていきたいと。また、高齢者や障害のある方などの消費者被害の防止に向けて、地域における見守り体制の強化を図っていきたい。

◎のところですがけれども、消費者市民社会への理解の促進ということで、ここの中にはみんなの消費者市民宣言ですとか、ちばっ子の育成も目標に掲げている。それと、消費者問題に取り組む団体・事業者等の活動の見える化。これもウェブサイトを使って積極的に取り組んでいる団体さんを紹介することで、その活動、取り組みの浸透を図っていきたいというものでございます。また、消費者市民応援企業、これは消費者志向経営企業のことです。消費者志向経営企業というのが消費者庁から打ち出されましたけれども、なかなか伝わりにくいかなというところで、事務局案としては、消費者市民応援企業という素案にしております。

ただ、この点についてなんですけれども、先ほど来出ている「消費者市民」とか、「消費者市民社会」、また「SDGs」、「エシカル消費」、「消費者志向経営企業」、こういった新しい文言について計画に盛り込んで活動を推進していきたいと考えているんですけれども、こういった用語が県民の皆さんになかなか理解されにくいという課題も認識しております。本日の審議会で皆様にもアイデアとかを出していただいたり、議論していただいたり、御意見を頂戴して、よりよいわかりやすい計画にしていきたいと考えてございますので、本日の大きなテーマとして、どうぞよろしく申し上げます。

その次の消費生活情報の戦略的な広報の展開についても、現状で、県では「県民だより」とか県ホームページ中心になっているんですけれども、消費者団体さん、事業者団体さん

と連携して、もっと幅広により効果的な広報も展開していかなければならないということから掲げてございます。

続いて、「消費者被害の未然防止と拡大防止」ということで、必要な人に必要な情報を届ける体制の充実。特に高齢者の方にはインターネットを活用しにくいとか、情報が届きにくい方々もいらっしゃるので、こういった方々にどのようにうまく伝えて届けていけるかというのも考えながらやっていきたい。それと、消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援として、1つは活動制度の周知ですとか、消費者被害の積極的な情報収集と提供についても見せる整理をして見える化を図っていく。続いて、商品事故に関する原因究明や情報提供体制の強化は国や民間専門機関と連携していくのも1つであると考えています。

続いて、「安全・安心ネットワークづくり」でございませう。こちらにシニア応援団の育成というものがございませう。御高齢の方でも、まだまだ元気という方もたくさんいらっしゃると思うので、こういった方々の力といいますか、こういった方々も主体的、自主的に消費者トラブル解決法などを学んでいただいて、身近な知り合いへの口コミや、地域の見守りとか、地域的な課題解決力に寄与していただけると非常にありがたいというところで設定してございませう。続いて、高齢者等に係る福祉団体・事業者等に対する消費者教育の推進についても、日常的に接する方々、ヘルパーさんとか、ケアマネさんとか、御家族もそうですし、そういった方々も消費者トラブルの現状を学んでいただいて、トラブルに遭っている方に気づき、センターなどにつないで守っていただくというものでございませう。それから、ネットワーク構築のための人材育成ということで、こちらについても新たなネットワークをつくるというものでなく、既存のネットワークを活用して地域の特性を生かしていこうという考えがございませう。地域の特性を生かした安全安心ネットワーク構築についても、同様の考えでございませう。

いずれにしても、基本目標の2と3のところは、大きくは「見える化を意識したわかりやすい情報提供」をすることで、消費者が参画するための環境整備をしていこうという考えを基本としてでございませう。

先ほども途中申し上げました、言葉をわかりやすくしたいという点もございませうので、本日の資料の中で、後ろのほう、資料7の次に、カラーのA4で3枚の資料を用意してございませう。右上のところに「用語の説明等」を入れてありますけれども、こちらに「SDGsとは…」ということで、現状入手できた情報を例として記載しております。次に「エシカル消費とは…」、それと「消費者市民とは…」ということで、この3つについて、委員の皆様にも、こういう表現だとわかりやすいんじゃないか、浸透しやすいんじゃないか、といった御意見をたくさん頂戴したいと考えております。この3つ以外にも、本文、計画の素案の中で、これはちょっとわかりにくいんじゃないのか、まだ早いんじゃないのかなど、そういった御意見もあればおっしゃっていただいて、その部分についても、どういったらわかりやすく伝わるのかという御審議、御議論も頂戴できるとありがたいと考えております。

雑駁な説明ではございますが、以上で基本計画の素案等につきましての説明を終わります。御審議、よろしくお願いいたします。

【小賀野会長】 どうも御丁寧にありがとうございました。ただいまは、1つは平成29年度消費生活相談の御説明、それから第3次千葉県消費生活基本計画（素案）の御説明をいただきました。

基本計画につきましては、知事から当審議会に諮問をされております。よりよい計画とするために、委員の皆様の知見等を生かして審議していきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それから、先ほど来、消費者市民という言葉等々、基本的な言葉、概念について御説明いただきましたけれども、このことについても御助言をいただければ幸いです。

それでは、基本計画（素案）について、どこからでも結構かと思っておりますので、御意見と御質問もあわせて頂戴できればと思います。よろしくお願いいたします。

【拝師副会長】 質問なんですけれども、課題の中でも一番最初に出ていますし、基本目標1のところでも「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」ということで入れていただいている、これはこれでいいと思うんです。これまでも県としては、それなりに国の活性化基金なども利用して、県内のセンター等の体制整備に努力されてきたと思うんですけれども、今のところ南部とか、東部とか、地域的に充実強化が進まない地域というのがかなりはっきりしてきていて、従来からはっきりしていて何とかしなきゃいけないということで県も動いてきたけれども、いまだに充実強化し切れてないという現状があると思うんですが、この辺について、具体的にどういう形で充実強化をされていくお考えなのか、ちょっとお聞かせいただければと思います。

【齋藤室長】 これまでの地域、市町村の相談体制については、国の交付金を活用しまして充実強化してきたところですが、今年度から交付金の予算措置が減っておりまして、なかなかそこにも頼れないという部分がございます。ですので、どちらかというとな財政的な面ではなくて、例えば規模が小さい自治体では協定やネットワークを組んでいただいて、曜日を変えて順番に回していくこととか、先ほど来の計画素案の中でも入れているんですけれども、消費者の皆さんにも参画してもらおうという考えもあります。相談にのれる方、地域でボランティア、あるいは自主的に対応してくれる方も育ってくれるといいなということもございます。行政として、小規模なところをうまくネットワーク化する、効率的に体制を組む、そういったことが方策の1つかとも考えているところでございます。

【拝師副会長】 今まで県のほうである程度働きかけもされてきたと思うんですけれども、それでもやっぱりネックになっている事情がその地域地域であって、なかなかうまくネットワークを組んでいただけなかったんじゃないかなと思っておりますが、その辺での工夫とか、県としてのスタンス。特に予算なんかが厳しくなっているというのはおっしゃるとおりだと思うんですけれども、その辺でもしあればお願いしたいんです。

【齋藤室長】 ネットワーク化とか協定化というのは、これまでは働きかけは正直まだ実

施してきていないので、今後、他県で取り組んでいる事例などもいろいろ研究しながら、これからやっていきたいと考えているところでございます。委員の皆様にごこういう取り組みがあるよとか、逆にアドバイスなどがあれば参考にしていきたいとも考えております。

【**拝師副会長**】 ありがとうございます。それで意見なんですけれども、私も今まで相談窓口体制がおくれているところに行って、行政の担当者の方なんかともお話ししたことがあるんですけども、1つは、そもそもその地域に消費者被害がどれだけあって、どういう状況かということ把握されてない。窓口がないので、被害そのものが上がってこない。ないと言ってしまうと、それは上がってきてもないのはそのとおりなんですけれども、実際には各地で相談窓口体制を充実させると、それなりに相談件数も上がってくるというのが普通ですので、被害がないわけではなくて、被害が上がってきただけだと思っています。

そういう意味では、先ほど地域ボランティアの方にも協力いただいてというようなお話があったので、きっかけとしては、もちろん県センに上がってきているものもあるんだろうと思うんですけども、例えばその地域で消費者被害についての実態調査とか相談会的なものがある程度やってみて、どのくらいの相談があるのか、消費者トラブルがあるのかというあたりの把握をまずした上で、それをまた、地元の行政のほうにぶつけてみるというのも1つかなと思いますので、ちょっと参考にさせていただければと思います。

【**小賀野会長**】 ありがとうございます。ネットワークの構築というのは大変重要なテーマでありますので、ぜひうまく、さらに進めていけるようお願いできればと思います。

石田委員さん、お願いします。

【**石田委員**】 今の御意見に関してなんですけれども、相談がないということは、これが被害だということを認識されていない方もいらっしゃるか、どこに相談したらいいかわからないという方もかなりいらっしゃるのかなと思うんですけども、そういうことを周知していただくのに、消費者教育コーディネーターさんがかなり人数もふえていらっしゃると思うので、啓発を行っていただくといったようなことは非常に重要なことかなと思います。ただ、皆さん、コーディネーターの方も、どこで、どのように活躍できるかということが地元につながっていないのでわからない。このあたりが非常に問題だと思いますので、ぜひとも、せっかく養成されたコーディネーターの皆様にご活躍していただく場ということで、地元につないでいただくのはやはり県かなと思っていますので、お願いしたいと思っています。

それと関連するので、1つ質問をさせていただきますと、基本目標1のところ「消費者センターにおいてウェブサイトを活用した市町村等相談機関支援機能の強化を図ります」と書いているんですけども、やはり大きくない市町村においては、1人体制の相談といったようなことがあって、自分で判断しかねるとか、誰かに相談したいということが多々あるかなと思うんですけども、これはそういったような意味合いのことでしょうか。具体的にどのようなことが考えられているのかということをお伺いしたいと思います。

2つということで、1つは意見、1つはお願い。

【斎藤室長】 ありがとうございます。市町村の相談支援ということで、やはりおっしゃられたように、規模が小さいところというのはお1人でやっていらっしやって、悩みながらやったりということもあると思われますので、そういった現場の方が県のセンターにいろいろ円滑に聞くことができる、あるいは、例えば技術的に難しいかどうかという大きな課題もあるんですけども、インターネット上で、テレビ会議のような形で画像を見ながら助言するというのも考えられますし、現状で県の消費者センターに市町村の窓口の方からの相談助言のホットライン、電話もございます。設置したところは、それなりに周知はされていたんですけども、最近ちょっと忘れられているような面もございますので、周知が必要と思います。また、ネットを活用して映像で確認したり、見たりというのは非常にわかりやすいし伝わりやすいので、そういったことも理想レベルですが、将来像の一つとして考えております。

【石田委員】 コーディネーターの活用のご希望だと思います。そうすると、ウェブサイトを活用したというのはそういう意味合いで。

【斎藤室長】 はい。

【石田委員】 わかりました。ありがとうございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

石橋委員さん。

【石橋委員】 私は九十九里町なんですけれども、小さい町でそういうシステムが余り周知されてなくて、今まで私も婦人会のほうでひとり暮らしの方のお弁当の配食とか、日々の見回りとかはしているんです。お弁当のときは元気であるか、何か困ったことないかというお話もしながら届けるんですけども、そういうときは町の福祉のほうに、こういう話があった、あと、ちょっとだまされそうになったらしいとか、そういうのは持っていつているんですけども、ちょっと恥ずかしいんですが、どういう体制でコーディネーターの方の役割とか、そういう組織がうちの町でなされているか。

その辺、私はちょっと不勉強なんですけど、私たちのほうは婦人会が各地区にありまして、ひとり暮らしの方とか、結構フォローしているんです。災害のときも避難のお手伝いをしたりとか、そういうのはしているんですけども、身近な人たちの名前とかがすぐ浮かびますから、あの人、どうした、こうしたというお手伝いはできるので、そういう力をもっと町で利用して使ってほしいなと今思ったんです。コーディネーターの方の持っていらっしやる講演とか、そういう資格が周知されていないので、60歳以上で結構時間があって、皆さんの面倒を見れるという方はたくさんいるので、それをいい方向に持っていったらなと思うんです。

でも、具体的にこのくらいのアドバイザーの方がいてどうこうという情報は、私は今ちょっとないんですけど、改めてこの場でお勉強させていただいたのを町のほうに持っていきまして、町のそういう取り組みをちょっと聞いてみたいなと今思いました。田舎、小さい

町は町なりに結構把握できるのではないかなと思います。それに結構変な葉書が来たとか、すぐ払い込みなさいとか、それをすぐしないと裁判にかけますとかという、それは私も経験があって、十何年前にそういうのがあったんですけれども、ばからしいと思ってほっておいたんです。ひとり暮らしのお年寄りはそれでも大慌てしてしまって、相談もしないで葉書を出しちゃったりということも度々ありますので、そういう見回り隊がしっかりしていればもっと防げたり、結構田舎なのでひとり暮らしがふえていますので、いろんなフォローができるかなと思います。後でちょっと町のほうにも聞いてみますが、うちのほうの婦人会は200名ぐらい会員がいるんです。ですから、どんどん協力して、その人たちにもっと活躍していただいて見守ってほしいなと今思っています。もし県のほうで、そちらの町にはこういうふうに情報を流してあるよとか、そういうのがわかれば知りたいですし、なかったらちょっと町に働きかけたいなと思っています。

【斎藤室長】 ちょっと手持ち詳細がないので、後ほど別途ということで済みません。

それと、やはりおっしゃられたように、市町村に情報がどれだけ伝わっているかというのが皆さんにわからないという面もあると認識してまして、その辺についても、例えば地域で活動してもらうサポーターの方々の、個人情報伏せた形で、こういう活動をできる方が何人いますよといった情報を県のホームページで一覧にして提供することで、あつ、うちの町には何人ぐらいいるんだ。それをきっかけに、県に声かけてもらってつなぐとか、そういったこともできるかなと思いますので、やはり情報を見せる整理をして、見える化というのは大事かなと思っていますのでございます。

先ほどの、ウェブサイトで市町村の相談員さんに支援するというのが将来的な構想ではあるんですけれども、現時点であるのがホットラインと、県の消費者センターの相談員が巡回訪問ということで、希望のある市町村の相談現場に行ってアドバイスしたり、講習をしたりという仕組みもございます。その辺もやはりPRしていくことも大事だなと感じているところでございます。

【石橋委員】 あと、16日にうちのほうの県の婦人会のリーダー研修があったんですけれども、そのときに山武郡市の方だと思うんですが、アドバイザーの方においでいただいて1時間ほど、今のインターネットですとか、あなた、これを払わないとどうのこうのとか、今、結構スマホに楽天ですとか、そういう有名どころがあたかもバックにあって、ちゃんとしたところですよという感じでどんどん入ってきているというんです。60名ほどの参加だったんですが、その中で10名ぐらいの方は、私のスマホに今現在もそういうのが入ってきていますとか、そういうのがありまして、結構簡単にスマホなんか、あなたがいじっちゃったから、こっちの料金かかるほうにいつってしまったとか、言われてみれば自分が悪かったのかなとか、そんな具体的な話をいろいろしていただいたので、町の集まりのときにそういう方に来ていただいて、現状とかいろんな事例を言っただけだと余計多くの人に広まっていいのかなと思ひまして、機会がありましたら、町の会合のときにもお願いして来ていただこうかなと思ひました。結構勉強になりますし、自分で何か変だ変だと思

っていても、それは大丈夫と言っただけだと、やっぱりこうだったわよとほかの人にも広がるし、どんどん来ていただければ。土日とか関係なく来ていただけるのかどうか、そういうのもちょっと検討させていただきたいのでよろしくお願いします。

【斎藤室長】 せっかくですので、ちょっとPRさせていただくと、県の消費者センターで自立支援講座という仕組みがありまして、自治会とか町の集まりとか学校で消費者トラブルなどについて話をしてほしいという御希望があれば、県のセンターに相談いただければ、相談員が出向いて無料でお話をできるという仕組みがございますので、ぜひ広めていただけて活用いただけるといいかと思います。

【小賀野会長】 ありがとうございます。今のような、県がいろいろ用意されている仕組みが、こんなものがあるということの皆様への周知というのも、さらに進めていただけるとありがたいと思います。

岩井先生、どうぞ。

【岩井委員】 岩井です。まず、この点に関しては安全・安心ネットワークづくりということで、被害としては、今回もやはり高齢者のほうが非常に多いというところで、特に小さい自治体関係の相談に関しては、では、これからどうするんだというところが問題になっているのかなと思うんです。

前も、たしか私はどこかで話したと思うんですけれども、他県なんかでは、小さい公共団体が4つ、5つ集まって、消費者行政に関しては広域でやると、そういうこともやっているところも結構あると思うんですよ。特に消費者被害に遭われた高齢者の方というのは、自分の町で相談をしたくなくて、ちょっと離れたところでしたいというニーズがあるらしいんです。先ほど弁護士副会長のほうからあったんですけれども、私も何回も南のほうに行って話を聞いたらば、やはりそうだと。ただ、そうなるちゃうと、現状だと県の消費生活センターのほうに連絡が行く。そうすると、これは電話だとか、または例えばウェブ等を使ったとしても、やっぱりフェース・ツー・フェースじゃないんですよね。特に高齢者の方というのは、フェース・ツー・フェースで話をしていくことによって非常に安心をします。そういうところもあるので、できれば私なんかは、消費者行政に関しては広域で考えて何かできないのかと。

弁護士会の取り組みとしては、南のほうの市町村に行って、例えばシンポジウムなんかもあるんです。その中で広域消費者行政なんかができないか、こういう取り組みが全国にあるんですけれども、そういうのができないかということも言っているんですけれども、県のほうからも言われてないし、私たちの市町村のほうから、そういうことはなかなか言い出せないということも言っていますので、できればこころの問題、県のほうから言っただけだとスムーズに進むんじゃないのかなと。この広域行政を県のほうで進めるということであれば、恐らく県から言っただけのほうがいいのかと、そういう感じがしています。

先ほどネットでやったりだとか、ウェブで今度やるとか、この点に関しては非常にいい

んじゃないのかなと思うんです。ただ、道具をそろえたり、予算をとったり、いろいろあると思うんですけれども、最後の点に関しては本当に質問になっちゃうんですけれども、最短でやるとしたら、いつごろになるんでしょうか。

【斎藤室長】 ウェブ上でということよろしいですか。

【岩井委員】 はい。

【斎藤室長】 まだ具体的な時期までは申し上げにくいということでございます。

【岩井委員】 そういふことだと、こういうことを言ってもしょうがないんですけども、毎年、結構な金額の被害。被害者の方って、かわいそうなんです。一銭もなくなっちゃって、そういうことで、もしウェブのほうを利用して進めるということであれば、これは早急に予算をとっていただいて進めることが肝要かなと考えています。先ほどの広域行政に関してはどうでしょうか。

【斎藤室長】 相談の状況とか、実態も整理しながら今後いろいろ研究をして、やはり今先生がおっしゃられたように、市町村側からなかなか言い出しにくいというのも理解できますので、徐々にではありますけれども、働きかけとかをやっていききたいなどは考えてございます。

広域行政という、かつちりした仕組みですと、市町村さんでも手続が多々あったりするんで、そうじゃない、もっと柔軟な方法もあるんじゃないかなというところも考えたり、いろいろと研究をさせていただいて、そこから始めていきたいと考えております。

【小賀野会長】 ありがとうございます。情報の発信というのは大変重要ですよ。ウェブのことが非常に重要視されていて、これを今後充実させていくと。それから、石橋委員さんからのお話がありましたけれども、そういうウェブ情報の扱い方の勉強もされているということですが、他方、ウェブの充実に向けてと同時に、今、フェース・ツー・フェーという言葉が言われまして、人と人がじかに情報を伝達し合うという、これも大変重要だと思います。地域にはいろんな人材がおられまして、消費者教育コーディネーターという、先ほど石田委員さんからお話があった専門家もいますので、そういう方々のフェース・ツー・フェースの情報伝達というのをあわせて充実されていくようお願いできればと伺いました。

ほかにどうでしょうか。どうぞ、後藤委員さん。

【後藤委員】 基本目標2のところでも、見ていますと、こういうことをやればいい、こういうことをやればいいというのがいろいろ載っているんですけれども、現実に実行していくのがかなり困難じゃないのかなという感じがしています。例えば学校における消費者教育。出前講座なんかをすることについて、市のセンターのほうに3年、4年前かな、そういう話をして、センターとしては、相談員の方が高校に出ていってしていますということで、小学校、中学校のところというのは、当時は全然考えてないと言われまして、最近ではほかの分野、環境問題なんかでは出前講座をしていましたので、では、どういうふうになっているのかという感じで、でも、実際に何かするというと、資料とか、いろいろつく

らなきゃいけないのは、私は消費者団体ですが、あなたたちのほうで全部費用を持ってするんだっただけでも、市としては、そういう予算を組めないというか、今、消費生活センターのほうでは、今年も予算カットされています。それをいかに捻出するか。相談員さんを切れということなのと職員が言うぐらいにやっぱり財政的にすごく厳しくて、何か一緒にやりたいと言っても、市としては、お金のことが絡んでくるのであれば、今カットされているときに新たな事業はできないという形で言われています。

団体としては、お金をもうけたりしてない、会費だけで賄っているということで、こういうことを出向いていってするための財源というのがないんですね。市と一緒にすると言っても、そういうお金は出ないということで、市自体も新たなことがなかなかできないとなると、消費生活センターでいろいろやっていきますとか、学校における消費者教育というのも今やっていることだけで、それ以上のことはできないから考えていないという感じなので、ここに書かれているのは、確かに実現するといいいただけけれども、これを実現するためにどうすればいいのか。県としても、ただ情報はウェブを使って提供していきますじゃなくて、県民のところはどう届けるかということの方策も少し考えていただけたらと思います。

【小賀野会長】 大変貴重な御意見ありがとうございました。ネットワークの構築という拝師先生からの問題提起でいろいろ議論が広がってきて、ただいまの御意見も、ネットワークをうまく使って知恵を出して情報を伝えていくという御示唆もいただいたかと思いません。

ほかにいかがでしょうか。では小田川委員さん、どうぞ。

【小田川委員】 今の後藤委員の発言と近い感じではあるんですけども、安全・安心ネットワークづくりということで、ネットワークづくりがすごく大事だということもわかりますし、地域でのつながりがとても大事ですよということを、石橋委員からもお話を具体的にお聞きしましたように、消費者安全確保地域協議会の設置という話が出ていながらも、本紙の20ページのように、まだ3つの地域での設置しか進んでいないということで、設置が進まない理由にはそれぞれの地域での理由があるとは思いますが、やはり地域でのネットワークづくりが大事だというのはどなたでもわかっていると思うんですが、その地域地域に合ったつながりづくりをもっと後押しするようなことをしていかなければなかなか広がらないのではないかなと思うと、その地域に合ったネットワークづくりとはどういうものか、もっと掘り下げて見ていかないといけないかなと思います。

あと1つなんですけれども、シニア応援団の育成ということで、先ほどの消費者被害のところでは60歳以上の被害が大分多くて、私も真ただ中の年齢ではあるんですけども、まだまだ地域で活躍できる年代かなと思っていますので、そのシニア世代を地域に活躍できる年代ということで、もっと力になってほしいと思います。

消費者団体なんですけれども、そうは言いながらも、消費者団体は結構高齢化していま

して、若い世代がなかなか入ってきませんけれども、地域で活動されている消費者団体というのはまだまだいっぱいありますし、消費者団体の特性に合った活動を支援するような施策も少し検討していただければなと思いました。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

では、あわせて後で御意見をいただくということで、首藤委員さん。

【首藤委員】 今ありました、地域に合ったネットワークづくりにも関連するんですが、私たちが参画していくということもすごく大事なことだと思うんですけども、やはり消費者行政と福祉・高齢部門の横の連携が強くなるということが1つ大事な柱になってくるのかなと思います。そこから参画の場づくりにつなげていくということで、前段のところである、見える化された情報が生きてくると思いますし、消費者教育の推進で担い手の育成ということで、勉強された方がつながってくるというつながりができてくるのではないかなと思います。全県的に何か大きくやろうとすると多分難しいかなと思いますので、1つの地域の中でそういった事例を出しながら横展開をしていくというような、少しずつの積み重ねになるのかなと思っています。

もう1つなんですけれども、情報の見える化の中で、先ほどセンターの方の出前講座の話がありました。私どもも出前講座でいろいろ勉強する機会というのがあるんですけども、消費者市民社会の理解の促進の中にあります応援企業、こちらの力を寄せるということも1つ大事な方法ではないかなと思います。そういう意味では、ある意味、資金的なところもあるかもしれませんが、ツールというところでもいろいろ持っている企業というのが最近ふえております。そういったところが結びつくための見える化をするということで、見える化が最終着地点ではないと思いますので、その見える化をどうやって仕組み化するかということでは、今お話したようなところが強化されていけばいいかなと思います。

【小賀野会長】 ありがとうございます。お二方の貴重な御意見をいただきましたけれども、県の事務局から何か御回答というか、御感想をお願いできれば。

【斎藤室長】 いろいろ勉強になります。貴重な御意見として参考にしていきたいと思えます。ありがとうございます。

【小賀野会長】 石田委員さん、どうぞ。

【石田委員】 私のほうからは消費者教育について、若者の消費者教育は喫緊の課題というのは、本当にそう思います。基本目標2に「学校における消費者教育の充実」と掲げられたところで、消費者教育推進のための教育機関との連携体制の強化がうたわれたので、とてもよかったと思うんですけども、現在の状況を見ますと、教育機関に何とか情報を届けたいのですが。消費生活センターの相談は、トラブルが日々変わってきていますし、決済方法も多種多様になってきていまして、教材に載っているようなものとはかなり変わってきていると。そういったようなものを何とか届けたい、情報だけでも届けたいと思いたしても、学校教育の現場のハードルがなかなか高く、そこに入れないということがあります。消費者教育にとられる学校教育の中の時間そのものも少ないと聞いておりますの

で、連携強化、体制の強化というあたりを、県で道筋をつくっていただいて、そして現場から教育の現場に、情報を届けられるような方策を考えていただきたい、このように書かれているところの足がかりをつくっていただきたいと思っております。

【小賀野会長】 ありがとうございます。3次計画では、先ほどより掘り下げたという、従来の計画に掲げられていることにまた新たに追加された計画を掘り下げて推進していくという御提案もいただきました。

それから首藤委員さんからは、福祉、高齢者の関係部局との連携というような御示唆もいただいたかと思えます。きょうは、後ろのほうに県の関連の皆様が御同席されているということで、部局の名称はちょっとわからないんですが、県のそれぞれの高齢者福祉のあたりとの連携とか、それから、きょうの計画にも災害時の消費者の安全・安心ということもありました。そういった災害時の関係、あるいは食育のことも出ていましたし、環境問題も出ていますので、県庁の中の関連組織も連携を進めていただいて市町村との連携を深めていただく、そういうことも重要かなと感じました。

岩井先生。

【岩井委員】 岩井です。これは前回の審議会のほうでも言ったんですが、今回は消費者教育にかかわる機関とか団体等との連携強化と、やっぱりここら辺、人員なんかも足りないし、お金も足りないしというところなんですけれども、弁護士会のほうでも、実は消費者教育に関してかなり充実したプログラムというか、やっています、小学校、中学校、高校、大学、全部やっています。特に小学校に関しては年間10校ですかね。現在やっているところは船橋なんですけれども、2時間程度、寸劇をやったりだとか、話をしたりだとか、例えばスライドなんかを使ってみたりだとか、そういうことをやっているわけです。

確かに消費生活センターの方々も一生懸命やっていて、いいと思うんですけれども、小学校、中学校もすごい数なので、多分、そこだけでは足りないと思うんです。だから、できれば弁護士会とか、そういう団体もかませていただいてやっていったほうが合理的ですし、かつ内容的にも非常にいいものができるんじゃないのかなと思っていますので、そのところ、ちょっとまた考えていただけないかなと考えています。

【小賀野会長】 ありがとうございます。関係団体が非常に頑張っておられて、代表の先生方は委員として御出席ですので、ぜひ県行政と関係団体との連携ということも重要かと思えます。

事業者団体で大森先生、どうぞお願いいたします。

【大森委員】 済みません、私からも2つ御質問をさせていただきたいと思っているんですけれども、基本目標3のところの最初の◎、「消費者市民社会への理解の促進」というのがあって、下からの黒ポチ2つ目のところに消費者市民応援企業の情報収集と提供というのがあります。先ほど御説明の中に、たしか消費者庁さんの消費者志向の取り組みというお言葉があったと思うんですけれども、これは具体的にどのような点を活用できるかと思いいなっているのかということが1つ目です。

それから2つ目は、あちこち行って申しわけないんですけども、課題のほうの4番です。悪質事業者等への既払者の文章の最後の行のところに「事業者に対して、理解と周知を促していく」。これは消費者関連法ですから、特商法なんかも中に入ると思うんですが、これは従来でもいろいろやっておられるんですけども、新規でこういうことをやりたいということが何かあったら、ちょっとお教えいただきたいなと思います。

【斎藤室長】 2点目のほうから話したいと思いますが、まず、おっしゃられたとおり、関連法がたくさん改正されているので、事業者の皆さんも、わからずに違反を犯してしまうとか、景品表示法とか、表示に関して複雑になってきていてわかりにくいとか、そういったことも考えられるので、事業者さんが適正に事業活動を行えるようにサポートできたらというお話でございます。

現状では食品表示に関して、県の関係課が食品事業者を集めた説明会をやっております。そこにうちの課も、景品表示に関して担当者が出向いて説明をしていろいろ理解していただくということはやってございます。たくさん事業者さんがいて、いろんな分野の事業者さんがいるので、こちら側で企画して募集するという手もあるとは思いますが、1つ、やり方としては、そういう説明の用意があるので、呼んでくだされば行きますよと、そういうほうが実効性があるかなとは考えているところでございます。こういう仕組みがあるので、それも整理して事業者さんなんか情報提供して活用していただいているのが一番いいかなと。法律とかを学んでいただいて、適切な事業活動につなげていってほしいということでございます。

それと消費者志向経営企業については、消費者庁のほうでこういったカテゴリーとか、取組を進めていこうということになってございまして、これは企業さんとしては顧客満足度を向上させるとか、当然やってきたことではあるんですけども、それも踏まえ、さらに、消費者の視点に立って商品をつくっているとか、サービスを提供しているとか、持続可能な社会に向けていろんな取り組みをしているとか、そういった企業さんについて消費者志向経営企業ということで、消費者庁としても推進していきたいというものでございます。具体的には企業さんが消費者志向で経営していきます、という自主的な宣言をしたり、その宣言どおりに活動しているかどうかというのをフォローアップ、公開していくという仕組みになってございます。

内閣府特命大臣表彰という仕組みもございまして、まだまだこれから周知していくものではございますけれども、よりよい活動をしていく企業さんの取り組みを紹介して、讃えて活動を広めていこうという仕組みで、県としましても、ホームページ等でそういった企業さんの取り組みを御紹介して活動を広げていこうというものでございます。

【大森委員】 ありがとうございます。そうすると、2点目のほうの消費者志向の取り組みについては、国が始まったばかりだと私は認識しているんですけども、自治体さんのほうで、そういったものを連携をとって支援していくというような立場にいるという理解でよろしいですか。

私としては、やっぱり業界側の立場からすると、悪いものは悪いでいいと思うんです。それをどんどん排除していく必要がありますし、いいことをして、消費者のためにいろんな取り組みをしているものに光を当てて、それについてきちんとした会社だ、それを実行に移しているんだということをもっと世の中の皆さんに知っていただくというのが悪質なものを淘汰させていく1つの手法だろうと思います。

それから、最初に御説明いただいたものなんですけれども、実は私どもも協会で年2回ほどコンプライアンスセミナーというのをやっているんですけれども、訪問販売に関して、特商法の範疇で言えば、トラブルを起こしている商品というのはP I O-N E Tの情報でもかなり限定されているんだろうと思うんです。放送契約とか通信契約はちょっと除きますけれども、そうしますと、限定された商品について言えば、私どもはメーカーさんとか卸業者さん、売っている小売業者さんだけじゃなくて、商品を供給している側の皆さんたちにも、販売の現場で起きているトラブルの現状というのを知っていただきたいなという思いがあって、そういった人たちに声をかけて、かなりの数の案内状を出すんですけれども、やっぱりなかなか集まらないんですよ。先ほど集客について少し言葉がありましたけれども、そういう集める方法についてなかなか難しいんです。

今後の私どもの課題としてあるのは、商工関係の組合さん、例えば住宅関連、屋根瓦の組合さんたちとの連携もあって、そこから小売の皆さんたちに情報が伝わっていくと同時に、組合さんみたいなタイプのところにもわかっていただかないと、やはり商品を供給している側から見て、小売業者の皆さんたちにいろんな対応をしていただくというのもあるんじゃないかと思っているんです。そういうことも私どもは考えておりますので、行政サイドとしても、集客の方法について、私どもに御協力いただける方法、いい案がありましたらぜひお願いしたいなと思っています。

以上でございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。ネットワークの輪の中に消費者側だけでなく、事業者側がコミットして積極的に入っていくということで、大変すばらしいアイデアだと思います。消費生活の安全というのは、消費者だけを見ても実現しませんし、事業者とともに安全を推進していくということで、ともに発展していくという絵が描かれるといいかなと。そのためのネットワークづくりというような御示唆をいただいたかと思っています。

拝師先生。

【拝師副会長】 訪問販売関係については、以前、審議会の中でも訪問販売お断りステッカーについての議論も少ししたことがあると思うんですけれども、今回の計画では直接触れられているところはないようなんですが、県のほうではどういう検討をされているのでしょうか。

【斎藤室長】 現状では、取り入れる云々という検討状態ではないです。

【拝師副会長】 ここでの議論もまだ十分できていないのかなとは思っているのですが、今す

ぐ入れろと言っても多分難しいんだろうなというのはわかるんですけども、お示しいただいたデータですか。例えば基本計画の13ページの中に入っているようなデータでも、65歳以上の苦情相談件数を見ると、電話勧誘とか訪問販売の比率というのが他世代に比べて高くなっている。それから、ここでは出ていませんけれども、消費者白書なんかを見ると、特に認知症等のお年寄りのトラブルの内容を見ると、圧倒的に訪問販売、電話勧誘が多いわけですね。半分を超えていたぐらいの圧倒的な被害があるということで、やっぱりそこへの対策というのはかなり重点的に考えなくてはいけないだろうと思っています。

1つは安全・安心ネットワークづくりということで、地域協議会の設置を含めて各地で頑張ってくださいというのはあるんですけども、やっぱりそれには時間もかかりますし、例えば地域でネットワークをつくったとして、その中の見守りのツールとしてのステッカーという位置づけもあると思っていますので、そういうことについては積極的に考えていく必要があるだろうと思っています。

先ほどもちらっとお話ししたつもりなんですけれども、基本的に県の中で消費者トラブルの実態がどうなっているのか。そして、仮にステッカーを使ったような場合に、それがどの程度効果が出ないのかということについても、やっぱり県として、それなりのデータをとっていく必要があるだろうし、そういうデータをとるときに消費者団体とか、ネットワークの中の人材、あるいはネットワークそのものに協力をしてもらって、そういうステッカーの配布、活用で、その成果がどうなっているかというデータを1年、2年かけてとっていく必要があるのかなと思います。全県的にやるのが難しければ、どこかの自治体とか地域に絞ってモデル地区的にやってみるとか、まずは実態をきちんととって、立法事実がどうなのかというあたりから始めていただければと思いますので、そこは何かの形で計画の中に入れていただければと。それをもとに、次にまた議論するということにしないと、多分ずっと必要だ、必要じゃないという議論だけをしていても進みませんので、そういう立法事実をとるための工夫とか仕掛けというのをちょっと入れていただければなと思います。

【小賀野会長】 ネットワークに関連しては、そのネットワークの中身をどういう議論をしていくかということで、1つは被害の分析。どういう被害が多くて、何が原因で被害が生じているかというのをネットワークで深めていただくとか、そういう御示唆もいただいたかと思います。具体的にはステッカーのあり方、そのあたりを事業者も交えてネットワークの中で議論ができればということで、ありがとうございます。

予定された時間を少し超えています、先生方全員からたくさん貴重な御意見をいただきましたけれども、石田委員さんから手が挙がりまして、石田委員さんをもって、この議論を打ちどめにさせていただきたいと思います。お願いいたします。

【石田委員】 手短にお話しさせていただきます。拝師委員の意見に賛成いたします。よろしく申し上げます。

それと、今回の基本計画の概要の中に高齢者イコール見守りの体制ということで、それ

だけが載っているんですけれども、現在言われておりますのは、例えば横表の5のところにもありますように、インターネット通販では男性の60代が多いとか、架空請求60代、ワンクリック請求60代以上とか、一番最後の10の二次被害のところ、デジタルコンテンツ、興信所というのは男性70代が多いんですね。こういう、いわゆるアクティブシニアがトラブルに遭っているという状況については何も触れられていないので、もしそこまでではないよということであれば必要ないということになるのかなとは思いますが、先ほど来から、元気な60歳以上もいるので、地域での活動とか、さまざまな御意見がございましたので、ぜひともアクティブシニアについても消費者教育とか、いわゆるインターネットリテラシーの教育とかが必要だと思いますので、年代に応じた教育のところあたりかなとは思いますが、入ってもいいのではないかなと思っています。

【小賀野会長】 消費者教育の中身ですよ。内容のさらなる精査、先ほど掘り下げという言葉が出てきましたけれども、ですから、この第3次案では、それぞれの文言に一層磨きをかけて実効性を深めていただく。形、中身、それぞれ大きな期待が寄せられているかと思えます。

それでは、大変失礼しました。時間が予定をちょっとオーバーしてしまっていて、一旦終了させていただきます。今回、いろいろ御意見をいただきましたけれども、総じて基本的に承認をしていただいているかと思えますけれども、本日の先生方の御意見を踏まえて県のほうで策定を進めるということによろしいでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【小賀野会長】 それでは、そういうことで、きょうの御意見を参考にさせていただきながら策定を進めていただければ幸いです。

(4) その他

【小賀野会長】 今後の対応とかスケジュール等について御説明をお願いしますでしょうか。

【斎藤室長】 では、事務局からでございますが、資料の7のスケジュールを御覧ください。

スケジュールの真ん中のところ、平成30年10月、第1回審議会ということで、本日、計画の原案を提示させていただいて御審議をいただきました。この後、予定ではございますけれども、庁内の関係課に素案の照会を行い、また、消費者団体さんや事業者さんも加わった千葉県消費生活ネットワーク会議で御意見を頂戴し、それらを踏まえまして、計画の原案を12月26日の第2回審議会でも提示させていただきたいと考えております。そちらを踏まえまして計画原案を1月下旬ごろに公表しまして、パブリックコメントにかけると。パブリックコメントの結果も踏まえまして計画の原案の修正等を行い、3月予定でございますけれども、第3回審議会にお諮りして答申をいただいて3月中に計画決定と考えてござ

います。計画の公表は4月という予定でございます。

全体的な計画については以上でございます。

それから、本日、御欠席の委員の皆様からも意見聴取をさせていただくという点、御了解ください。本日、御出席の皆様も、追加の意見等につきましては事務局までお寄せください。

それと素案については、いただきました御意見等を踏まえて必要に応じた訂正等を行い、関係各課と具体的な事業内容について協議していきます。

この原案につきましては、12月26日予定の第2回審議会におきまして、御審議をまた引き続きお願いしたいと考えておりますので、よろしく申し上げます。

以上でございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。次は12月26日になるわけですね。今の御説明に御質問ございますか。よろしいでしょうか。

どうぞお願いします。

【大森委員】 今の御説明ですと、ここで出た意見を原案にまた反映させるとおっしゃったんですけれども、具体的に今の原案で書きかえるとか、追加するとか、削除するということをある程度想定されているのでしょうか。

【斎藤室長】 まだいただいたばかりでございますので、本日頂戴した御意見を踏まえまして精査し、県としてはこう考えるという整理をした上で、反映できるものは反映する、ちょっと難しいものは見送らせていただく、そういうことになります。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。そういう方針で進められますので、きょう御出席の委員の先生方も追加的な御意見をぜひお寄せいただければ幸いです。

そのほかの事項で、事務局で何かございますでしょうか。

【斎藤室長】 特にございません。

【小賀野会長】 よろしいですか。

それでは、本日の議事はおかげさまで無事に終了させていただきました。ありがとうございました。

5. 閉 会

【井上くらし安全推進課長】 それでは、委員の皆様、長時間にわたり、活発な御意見をありがとうございました。改めていろいろ示唆に富んだ御意見をいただきまして、特にネットワークの大切さ、地域にいろいろな人材ですとか団体さんがあるということで、そういった方々の活躍の場づくりですとか、あるいはウェブについては、今回新しく計画のほうに入れようかと思っておりますが、一定の御評価を得たのかなと思っております。それだけでなく、やはり人と人とのつながりの大切さというところ、あとはまた、事業者さんとの連携等、いろいろ貴重な御意見をいただきましたので、今後の計画づくりのほうに反

映できるところは反映して、よりよいものにしていきたいと思っております。引き続き御意見をいただければと思いますので、よろしく願いいたします。

それでは、以上をもちまして平成30年度第1回千葉県消費者行政審議会を閉会させていただきます。本日はどうもありがとうございました。

(了)