

令和元年度第1回

千葉県消費者行政審議会

議事録

日時：令和2年2月3日（月）

場所：千葉市消費生活センター3階 研修講義室

1. 開 会

【司会（浅野くらし安全推進課副主幹）】 それでは、ただいまから令和元年度第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申し上げます。

【石渡生活安全・有害鳥獣担当部長】 皆さん、こんにちは。石渡でございます。委員の皆様方には、日ごろから県の消費者行政の推進に御支援、御協力を賜りまして、この場をかりて改めて御礼申し上げます。また、本日は御多忙の中、御出席いただきまして、御礼申し上げます。

本審議会では、昨年度、第3次となります消費生活基本計画を御審議いただきました。本日は、その第3次消費生活基本計画に基づく取組状況等について報告し、御議論いただきたいと考えております。計画の初年度ということでしたが、昨年は、秋の台風とか大雨で災害が相次いだということもございます。被災された方々に心からお見舞い申し上げますとともに、今なお、さまざまな困難を抱えている方々もいらっしゃることから、県としては、全庁を挙げて復興に取り組んでいるところでございます。また、この災害に当たりましては、私どものほうとしても、悪徳商法について注意喚起をするということで災害直後から対応していたところでございますし、現実として相談も多く寄せられたところでございます。消費者の被害防止、あるいは安全・安心の確保に関しても重要課題として取り組んできたところでございます。

そういったことを含めまして、本日は、取組状況を報告させていただきます。皆様から忌憚のない御意見、御提案をいただきまして、今後の消費者被害防止に向けた取組に生かしていきたいと考えておりますので、よろしく御審議のほどお願いしたいと思います。

本日はよろしくお願いいたします。

3. 委員紹介

【司会】 続きまして、異動等により委員の交代がありましたので、私から御紹介させていただきます。

労働者福祉協議会の首藤委員にかわり、上山様が委員となりました。

【上山委員】 よろしく申し上げます。

【司会】 また、全国農業協同組合連合会千葉県本部につきましては、磯野委員にかわり、木村様が委員に就任されました。

【木村委員】 全農の木村でございます。よろしくお願いいたします。

【司会】 続きまして、異動のありました事務局職員を紹介いたします。

くらし安全推進課、亀井課長でございます。

【亀井くらし安全推進課長】 亀井でございます。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道上所長でございます。

【道上消費者センター所長】 よろしくよろしくお願いいたします。

【司会】 本日は、その他関係職員も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条の規定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すので、公開することとしてよろしいでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【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御了承をお願いいたします。

本日は1名の傍聴希望者がいますので、入場をお願いします。

〔傍聴人入室〕

【司会】 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が、本日の審議会には委員13名中半数以上、10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。

また、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を申し添えます。

それでは、議事に入ります。

では、これからの議事進行は千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により、小賀野会長に進行をお願いいたします。どうぞよろしくお願いいたします。

【小賀野会長】 小賀野です。どうぞよろしくお願いいたします。

私からも議事に入る前に、このたびの台風、大雨によって被災された方々に心からお見舞い申し上げます。

それから、きょうの議題にも関係しますけれども、このたびの災害というのは消費生活の安全・安心という点からさまざまな課題を投げかけております。本日、こういった点につきまして、委員の先生方と御一緒に考えていきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、次第に従って議事を進めます。

4. 議事録署名人選出

【小賀野会長】 初めに、議事録署名人の選出です。

議事運営規程により、私から指名させていただきます。議事録署名人を安達委員と大森委員のお2人をお願いしたいと思いますが、先生方、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

それでは、署名人をお2人をお願いすることにいたします。

5. 部会委員の指名

【小賀野会長】 次に、部会委員の指名ですが、お手元に苦情処理部会の委員名簿が配付されていますので、御覧ください。

これまで消費者苦情処理部会の委員でありました首藤委員さんがおやめになりました。議事運営規程では、部会委員は審議会委員の中から会長が指名することとなっております。首藤委員の後任として、消費者苦情処理部会の委員に上山委員さんを指名したいと思えます。よろしいでしょうか。

【上山委員】 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。それでは、上山委員さんをお願いしたいと思います。

6. 議 題 等

(1) 平成30年度消費生活相談について

【小賀野会長】 それでは、議事に入ります。

まず、議題(1)平成30年度消費生活相談について、事務局から御説明をお願いいたします。

なお、質疑等は全ての議題説明の終了後にまとめて行うこととさせていただきたいと思えます。

【斎藤室長】 暮らし安全推進課の斎藤と申します。平成30年度消費生活相談の概要について説明させていただきます。済みません、着座にて説明いたします。資料につきましては、資料1、資料2、資料3を使って説明いたします。

まず、資料1を御覧ください。平成30年度の消費生活相談の概要ということで、元年の10月16日に報道発表しまして、県のホームページにも掲載している内容でございます。

この概要につきましては、毎年度、暮らし安全推進課で取りまとめています。最近、例

えば30年度にどういった傾向が見られたかなどについて、まとめまして、加えて、相談事例として、資料3も併せて広く周知することで、注意喚起し、消費者トラブルの防止につながるため、ホームページに掲載等をしているものでございます。

30年度の相談の概要でございますが、資料1を御覧ください。

30年度中に県内各地の相談窓口に寄せられた相談を集計しております。相談件数については5万9,727件で、前年度に比べまして約1万件、増加率約22%と大幅に増加しております。また、年齢層別に言いますと、60歳代以上が全体の5割近くを占めているという状況でございます。

内容につきましては、40歳代までの年代ではデジタルコンテンツに関する相談ということで、具体的には有料コンテンツの料金を請求するショートメールが来たといった不当請求に関するもの。50代以上の年代では、商品一般というくくりに関する相談が多うございまして、具体的には民事訴訟最終通達書などと記載された葉書による架空請求に関する相談でございます。また、今回については、台風災害に便乗した悪質商法についても、あわせて注意喚起を行っているところでございます。

この相談の概要の中を少し見ていただきますと、2ページ、3ページのところでございますけれども、まず、先ほどの30年度約1万件ふえた要因というところでございますが、3の商品・役務（サービス）ごとにみた相談の状況の表がございまして、30年度のところ、商品一般、件数1万7,000件、増減数として約9,000件ふえております。つまり1万件ふえた主な要因としては、葉書による架空請求が約9,000件ほどふえている。こちらが大きな要因となっております。

また、特徴としましては、2位のところにデジタルコンテンツというのが約6,000件ほどありまして、こちらはショートメッセージ等での各不当請求、3番目の不動産賃借約1,700件ほどございますが、こちらについては、右側に説明がございまして、賃貸アパートの退去時の原状回復費用ですとか、保証金・敷金返還に関する相談が多く寄せられているというところでございます。

また、4位のところに工事・建築というものがございまして、屋根・塗装工事、外構工事などに関する訪問販売の相談が寄せられているということでございます。同じ4番目でインターネット接続回線に関する相談。平成27年に光回線卸が開始されまして、光コラボ事業者ですとか代理店、こういったさまざまな業者が勧誘を行っているわけですが、こういった業者の勧誘に関する相談、トラブルといったものが多いでございます。

また、3ページのところ、(2)の相談件数が増加した主な商品・役務という表がございまして、①は葉書の架空請求、次に増加が大きいものとして酵素食品というのがございます。こちらについては、酵素のサプリメント食品をホームページのネット上で注文して、お試しの感覚で注文したら定期購入になっていた、そういったような相談が寄せられております。

最後、4ページのところでございますが、③ファンド型投資商品、232件増加しております

して、こちらについては、農園事業やテレビ電話の海外レンタルといったものを軸にしたオーナー商法、投資商品に関するトラブルということでございます。

④の電気のところですが、こちらについても電力小売自由化に伴って電気代が安くなるといったような供給契約の切りかえですとか、ガスをまとめませんかといった勧誘がトラブルや相談になっているというものでございます。

最後に5番目ですが、修理サービスということで、住宅の修理等に火災保険が使えますよといった勧誘に関する相談、その他の相談がふえてきているというところがございます。

続いて資料2に移りますが、ずっとめくっていただきまして、右下に7というページ番号がある(5)相談の多い販売方法とその特徴(表5)というものがございます。こちらについては販売方法ごとに、どれぐらいの件数があるか、増加傾向であるか、相談内容の特徴等を掲載しておりますので、御参考にしていただければと思います。

また、めくっていただきまして、3の苦情相談の状況(高齢者)という章がございます。こちらについては毎年分析しており、65歳以上の相談者の相談内容等の特徴をまとめているものでございます。30年度に関しては、やはり商品一般というのが非常に多くて、架空請求に関する相談が著しく増加しているというところが見られます。また、引き続き高齢者について、訪問販売と電話勧誘販売の割合もほかの年代と比べて高くなっているという状況でございます。

続いて9ページのところでございますが、こちらについては、先ほども説明しましたが、前年度と比較して相談件数の増加が多かった商品・役務について記載しているものでございます。

以上が相談概要となりまして、資料3が30年度までに多く見られるトラブル等の事例について紹介し、注意喚起しているものです。

以上が30年度の相談の状況でございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

それでは、この段階で先生方から御質問とか御意見を賜われれば幸いです、いかがでしょうか。

【安達委員】 中身じゃなくて大変恐縮なんですけど、188の消費者ホットラインの電話番号がありますよね。あそこを経由して入ってくる割合と直接入る割合って、わかっているものなのでしょうか。

【斎藤室長】 数字はあると思うんですけども、今、持ち合わせがないものなので、申しわけございませんが、すぐにはお答えできないんですけど、188を経由して入ってくるのが何件でというのは調べればわかると思います。最近188の周知について、力を入れているので、188経由で入ってくるのも多くなっているのではないかとこのところはございます。

また、後ほど御説明いたしますが、災害に便乗した悪質商法への注意喚起のチラシにお

いても、188というのを前面に出して周知をしているところでございます。

件数については申しわけございません。

【安達委員】 はい、わかりました。

【石田委員】 御説明ありがとうございました。御説明が少なかったので、ちょっと追加でと思ったんですけれども、資料2の例えば3ページ、それと次の4ページのあたりを見ていただけますと、70歳以上が一番多くて増加をしているんですが、実は80歳以上も増加しております。国の今回の白書の中では、10年間で80歳以上の相談件数が倍になったというようなのもありまして、やはり千葉県を見ても、80歳以上であっても3,878件と、昨年度より1,000件以上増加しているという状況が見られるのと、商品のところを見てみると、工事・建築というところで80歳以上が商品一般の次にすぐ載ってきているんです。そうすると、保険金で修理ができるとか、そういったようなところも、本来であれば、見守りが必要な年代の人たちに被害が出ているということなので、やっぱり今後に向けてちょっと注意が必要かなと思いましたので、消費生活センターの相談員なものですから、ちょっとつけ加えさせていただきます。

【小賀野会長】 大変貴重な御意見ですね。

ほかはいかがですか。

【岩井委員】 岩井です。件数が1万件ふえたということなんですけれども、例えば相談をしている方というのは都市部の方が多いのか、田舎の方が多いのか、または市町村別でデータがあるのか。そこら辺のところ、わかればなんですけれども。

【斎藤室長】 県の消費者センターでも事業のまとめという形で、こちらについては市町村ごとの相談件数の統計データをまとめまして、県のホームページに掲載してございます。ざっと見たところ、やはり人口に比例した感じで都市部のほうが多いというところではございます。ただ、市町村ごとの増加率については、前年度分と比較すれば出てくると思いますが、今持ち合わせがないので申しわけございません。基本的には、ほぼ人口に比例した感じで数が出てきているのかなというところでございます。

【小賀野会長】 ありがとうございました。質疑等は全ての議題終了後と言っていたんですけれども、今、途中で、とりあえず御質問、御意見等伺いました。また改めて御説明の後に先生方、議題1、議題2も含めて御質問、御意見を頂戴したいと思います。

(2) 第3次千葉県消費生活基本計画に基づく主な事業の取組状況について

【小賀野会長】 それでは、議題(2)のほうに入らせていただきまして、第3次千葉県消費生活基本計画に基づく主な事業の取組状況について御説明をお願いいたします。

【斎藤室長】 引き続き斎藤から説明をいたします。資料4を御用意ください。表紙のところからでございますように、基本目標5つごとに主な事業の取組状況について取りまとめているところでございます。

まず、めくっていただきまして、基本目標1「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」につきまして、指標項目の状況については表のとおりでございます。消費生活センターについて、機能も含めて知っている人の割合というのは現在調査を実施しているところでございます、結果の公表はこの5月ごろの予定でございます。

主な取組状況でございますが、消費生活相談の広域連携促進というところ。平成31年4月に香取市と東庄町が広域的対応に関する協定を締結しまして、連携して相談対応しています。県としても、こういった実施状況を注視しながら、地域の実情に応じた効率的な相談体制のあり方について、今後も情報収集や提供をしていくとともに、市町村とともに相談体制の強化、充実に向けた取組を進めていきたいと考えているところでございます。

また、2つ目の丸ですけれども、外国人相談窓口の機能拡充というところで、生活全般の相談に応じている外国人相談窓口というのがございます。県の国際課が所管しております、公益財団法人が受託して窓口対応しているものでございますが、平成元年7月から対応言語を拡充しまして、また、弁護士、行政書士による専門相談も開始しております。従前の対応言語は4言語であったんですけども、タガログ語、ベトナム語、韓国語、こういった言語を加えまして13言語となっております。

また、3つ目の丸のところですけども、消費者センターの周知に向けた取組の推進ということで、本年度から幕張メッセで開催されます県民の日中央行事やエコメッセ、きやっせ物産展に消費者センターとしてブースを出展し、子供向けの消費者ゲームを実施して、親子連れなど、来場者に消費者センターの周知を図っています。こういったイベントに来られる消費生活問題に余りなじみのない方々にもアピールしているところでございます。

また、基本目標2でございますが、消費者教育の推進ということでございます。指標項目の状況については表のとおりでございます。

また、2つ目の項目、担い手研修・受講者数については、今年度分の登録はまだでございます、現在研修実施中でございますので、年度末になれば2,004人から増加する見込みでございます。

その下の主な取組状況ですけれども、ウェブサイトの整備拡充ということを進めておりまして、「くらしのおまもり便利帳」のリニューアルに着手しました。第1段階として、本年度中、セキュリティーの向上とスマートフォン対応を図っているところでございます。次年度以降は市町村や関係団体などと連携して、消費者教育、啓発情報等の一元的な収集・発信体制の整備を目指しております。

また、2つ目のところですけども、教職員に対する研修等の充実。成年年齢引き下げを踏まえまして、県教育委員会などと連携して実践的な消費者教育についての研修等を実施しております。教職員対象の授業に役立つ消費者教育研修を開催しまして、夏、8月ごろなんですけれども、2日間で延べ90名が受講しております。その中では、県で作成しています消費者教育教材の「オトナ社会へのパスポート」を活用したモデル授業についての講座も実施しております。

また、先生方の教育上の研究協議会がありますことから、千葉県高等学校教育課程研究協議会（家庭科部会）で消費者教育の実践のグループワークを取り入れた内容を実施しまして、約150名に受講していただいております。

また、毎年開催している消費者フォーラムについては、今年度は「エシカル消費」を主題として開催し、266名が参加しています。

消費者月間が5月ということで、市町村も様々なイベントをやったりしているところがございますので、参加される方が分散してしまうとか、日にちが重なってしまうところもありますので、来年度以降は、夏休みとか8月、そのあたりで開催していこうと考えております。

めくっていただきまして、基本目標3、地域の力の向上という目標についてでございますが、指標の状況については表のとおりでございます。

主な取組状況でございますが、消費者安全確保地域協議会の設置促進についてですけれども、令和元年度中に木更津市に地域協議会が設置される見込みでございます。現在のところ、富里市、船橋市、白井市でございますので、合わせて4市が地域協議会設置となる予定でございます。また、安全・安心ネットワークが整備された市町村は28となります。それから、地域協議会の設置について検討している市町村については15ございまして、県では今後も設置を促進するため、支援していく考えです。

2つ目のところですが、適格消費者団体との連携強化ということでございます。昨年6月に消費者市民サポートちばさんが適格消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けました。県では、認定されたことの周知ですとか、適格消費者団体に消費者からの情報提供が広く集まるよう、こちらは非常に重要であると考えておりまして、情報提供を呼びかけるといった広報等に努めているところでございます。今後も連携して、広報と消費者被害の救済、拡大防止に向けた取組を進めていきたいと考えています。

続いて3つ目のところですが、消費者市民ちばっ子宣言というものをやっております。県民の日中央行事で子供向けの消費者教育ボードゲームを実施しておりますが、それに参加した子供たちに、それぞれ私たちにできることの宣言を附せんを書いて、この模造紙に貼ってもらったというものでございます。模造紙3枚にびっしり集まってたいへん盛況でございました。

続きまして、基本目標4でございます。事業者指導や処分の推進ということでございますが、指標項目の状況は表のとおりとなっております。こちらについては県内の消費者相談を常時注視しておりまして、適時適切に指導や処分を実施しているところでございます。今年度については、30年度24件であるところ、指導処分について合計36件実施という状況でございます。数的には今後もふえていくのではないかとこのところでございます。

また、平成30年度については、特定商取引法に基づく指示処分というのを行いました。それから、元年度は業務停止命令、禁止命令を実施しております。

めくっていただきますと、直近の行政処分の概要ということで、やはり訪問販売で点

検商法的なものであったり、訪問販売でリフォーム等の契約をしてトラブルになっているケースについて、業務改善に向けた指示ですとか、業務の15カ月の停止命令等を行ったところでございます。

最後でございますが、基本目標5「商品・サービスの安全・安心の推進」のところでは、指標項目の状況は表のとおりでございます。2つ目の住生活に関する県民の満足度については、こちらは県政に関する世論調査をもとにしております。増加傾向でございます。

主な取組状況のところですが、台風15号、19号、10月25日大雨災害に便乗した悪質商法による消費者被害の防止への取組状況でございます。災害発生後というのが、災害に便乗した悪質商法が多数発生する傾向があるというところは熊本の地震ですとか、東日本大震災ですとか、各地での大雨等の際に、国民生活センター等で繰り返し注意喚起しているところでございます。県においても、台風15号が発生した後の9月13日から、まだ相談の概要は見えていなかったんですけれども、先発的に注意喚起を行うということでチラシを作成しまして、ホームページへ掲載したり、報道への投げ込みをして報道機関で周知してもらおうというような取組を行ってきました。また、市町村など関係機関への配信をしております。あわせて「県民だより」ですとかベイFM、千葉テレビなどを活用してマスメディアによる注意喚起等も行っております。

市町村への注意喚起の依頼に当たっては、停電で印刷困難な状況が発生しているというのを予測、配慮しまして、特に市町村については、印刷したチラシを合計で約2万4,000枚郵送しております。こちらをもとに地域での注意喚起、相談窓口の周知を行っていただいたところです。例えば、9月17日から18日には、停電している44市町村へ各100枚送っております。市町村で活用していただいて、民生委員の方に伝わって、高齢者からの相談事例を見ると、保険金を活用した修繕しないかという話があったときに、民生委員から話を聞いていたのでセンターに電話をしてみたといったような未然防止につながった事例も見受けられました。

また、9月20日ですけれども、ある市から要請がありまして3,500枚を郵送しております。この市の区長会で配布し、地域で回覧してもらったということでございます。そのほかにも要請に基づいて郵送してありまして、合計で2万4,000枚ほどになっております。

3つ目の丸ですけれども、注意喚起に当たりまして、警察と協働してチラシの作成等を行っております。また、地銀3行と連携をして、PDFを送って支店の店頭で配っていただいたり、生協さんにも協力いただいて、配達等において注意喚起をしていただくなど、精力的に取り組んでいただいております。あわせて社会福祉協議会にも協力いただくということで、市町村社協へも各100枚ほど送っております。そのほか、生命保険協会にもチラシのPDFを送りまして、保険営業員からの周知などを依頼したところでございます。

今回、こういった災害時の対応をとったわけですが、このほかにも、委員の皆様から災害時、こういうものがあるんじゃないか、こうしたほうがいいんじゃないというア

ドバイスを頂戴できるとありがたいと考えているところでございます。

続きまして、県消費者センターから最近寄せられました相談の状況ですとか消費者教育の状況等について、道上所長から説明いたします。

【道上消費者センター所長】 県消費者センターの道上と申します。座って説明させていただきます。今年度12月末までのデータになりますが、県センターに寄せられた相談状況について御説明いたします。

相談件数は全部で8,043件、前年度の同時期は7,944件でしたので、それと比べますと1.2ポイント増で、相談件数は増加傾向にあります。相談者年齢の割合状況は、これも昨年度と同じような傾向にございますが、70歳以上が最も多く1,724件、次いで50歳代、60歳代の順となっております。60歳代以上は全体の35%を占めている状況になります。

続きまして相談の内容は、これも例年と同じような傾向にございまして、商品では商品一般が一番多く、具体的には先ほども出ましたように、総合消費料金未納分訴訟最終通知書という架空請求に関するものが多い状況にございます。役務では運輸・サービスが一番多い状況で、具体的には先ほどと同じく、デジタルコンテンツ、有料コンテンツ料金などの不当請求に関するものとなっております。

参考までに今年度の12月までの内容等のキーワードを調べましたところ、トップ3は、1位がインターネット通販で1,983件、2位が解約で1,880件、そして3位が高価格・料金で1,006件となっております。昨年度は架空請求が3位でしたが、今年度12月末現在では4位の997件となっております。インターネット関連のトラブルが若者に多いという状況は昨年度と同様でございます。

次に、今年度の相談事例を簡単に説明いたしますと、今年度は先ほどの資料1で御説明したとおり、台風、大雨等の災害に便乗した悪質商法関係の相談が多いという状況が特徴です。その他の事例としましては、資料3にございました事例と同様のものが今年度も見られます。

まず、架空請求に関する相談ですが、これは依然としてございまして、今まで葉書だったものが今度は封書で届くとか、あるいはスマートフォンにアダルトサイトなどの料金未払いのメールが届くというように、手を変え品を変え、架空請求は後を絶たないという状況にございます。

また、化粧品や健康食品の定期購入契約のトラブルも依然としてあります。「お試しのはずが定期購入だった。」というもので、業者の手口は非常に巧妙となっております。何度もスクロールしなければ全体が表示されない、相談者は契約状況を読み取れない、定期購入だと認識しないまま商品を注文してしまったというケースや、解約の際のトラブルとして、何回電話をかけてもつながらないというような相談が多い状況になっております。センターでは、このような相談を受けた際にも購入が必要な回数や支払いの総額、解約の条件をしっかりと確認してほしいと情報提供、注意喚起を行っております。

次に、当センターの今年度の啓発、教育事業について御説明いたします。

まず、消費者がトラブルに巻き込まれないよう、消費者被害の未然防止には消費者教育が重要だと考えております。当センターでは、消費生活基本計画の基本目標2にある消費者市民を育む教育を推進するため、各種の講座、研修を実施しております。12月末までの状況でございますが、地域のサポーター役を育成するという目的で消費生活サポーター養成講座、これは年4回、参加者は115名ございました。2番目として、暮らしに役立つ身近な消費生活に関する知識を深めていただくため、無料で講師、当センターの消費生活相談員を派遣する消費者自立支援講座を48回実施して、参加者は3,483名でございます。また、市町村への巡回訪問も77回しております。次に4番目として、市町村消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会も年2回行いまして、参加者は83名ございました。また、教員向け研修会は2回、参加者は90名です。消費生活相談員レベルアップ研修も当センターで行っておりまして、これはまだ現在も続いておりますが、12月末までですと2回、37名の参加がございました。市町村の相談員に当センターで実地体験していただく電話相談体験研修も行いまして、これは5回、参加者は5名でございます。このほか、現在も消費者教育コーディネーター養成講座や見守り講座等も実施しているところでございます。

今年度の教育事業の特徴としましては、特に成人年齢引き下げを踏まえまして、先ほど基本目標2で説明があったと思っておりますが、教育機関と連携して、授業に役立つ消費者教育研修や消費者教育の実践に役立つ内容の研修等を実施したところでございます。参考までに、今年度、自立支援講座、各学校で出前講座を行っているテーマを御紹介しますと、大学では「若者の消費者被害」、高校では「高校生として知っておきたい消費者知識」、「契約と悪質商法のトラブルと対処法」や、「消費者トラブルに遭わないために～オトナ社会へのパスポート」を使ったものを実施しております。最後に、中学校ではインターネットトラブルに関して講演してくださいという依頼が多いという状況にございます。また、現在、若者向けの消費者教育普及事業として、仮称ではございますが、「若者向け消費者啓発ハンドブック」の作成に取り組んでいるところでございます。

最後に、広報啓発事業では、ホームページで最新情報を随時提供しております。先ほど基本目標の5でも説明があったと思っておりますが、啓発用リーフレット等をサポーター等にお送りしまして、地域での活動時の活用をお願いしているところでございます。

センターの今年度の取組状況は以上でございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。議題に関する御説明は、ほぼ全て完了しております。委員の先生方から議題1、議題2、あるいは災害対応に関連する消費者被害の問題などにも言及していただきたいと思っておりますけれども、その前に、適格消費者団体の御説明がございましたので、これにお詳しい拝師先生から概要等を御説明いただければと思います。

【拝師副会長】 適格消費者団体の認定を受けました消費者市民サポートちばの理事長をしております弁護士の拝師です。サポ・ちばと略して呼んでいますけれども、サポ・ちばの活動について簡単に私のほうから御説明をさせていただきます。

以前にも、このサポ・ちばの話は審議会の場でも出たことがあろうかと思いますが、おかげさまをもちまして、今年の6月6日に内閣総理大臣から適格消費者団体としての認定を受けました。この間、千葉県、それから地元の千葉市、そのほか、さまざまな皆様から御支援、御協力をいただきまして認定にこぎつけましたこと、この場をかりて御礼を申し上げたいと思います。ありがとうございました。

済みません、ちょっと最新のデータが間に合わなかったのですが、昨年12月に国民生活センターが発行している機関紙にサポ・ちばの活動について報告を上げておりまして、そこでのデータに基づいて報告をさせていただきますが、これは10月4日現在なんです、今年の段階で個人正会員103名、賛助会員14名、団体正会員12名という構成でやっております。理事18名、うち弁護士8名、消費生活相談員3名、生協関係者3名、学者2名、消費者団体から1名、司法書士1名という多様な構成で理事会を構成してやっております。

それから、具体的な不当広告であるとか不当な条項について検討して差止請求をしていくという業務を行っておるんですけども、その業務は検討委員会という専門の委員会を設けて、そこで検討しております。この検討委員会には弁護士14名、それから司法書士1名、消費生活相談員6名、学者2名の合計23名で月1回のペースで検討委員会を開催して事案の検討をしているという状況です。

これまでこの検討委員会では、昨年10月の段階で計27件を取り上げまして、事業者に対する是正の申し入れの活動をしてきました。その結果、一部改善が認められたのが5件、それから、ほぼ全て改善されたのが昨年10月の段階で4件、その後、改善されたのが3件ほどあります。7件というような状況で、これは適格認定前の申し入れのものに回答いただいたということです。申し入れをしても回答いただけなかった、あるいは是正をいただけなかった事業者というのもありまして、それについては、既に認定をとっていた、他の適格団体に事案を紹介するという形で処理をしてきましたが、今後はサポ・ちば自身が適格消費者団体として、最後は提訴ということで裁判を起こせるようになりましたので、今後は自分のところで処理をしていくということになるかと思いますが、ちなみに、提訴を終了したという最終確認はまだとれてないんですけども、適格取得後、初めて差止請求を起こすということで先日理事会で決定しまして、間もなく正式な裁判が継続するだろうという状況になっております。

あと時間の関係もありますので、これまでさまざまな申し入れというのを事業者のほうに行ってきましたけれども、そのうち2件だけ、例えばどういう事案を取り扱ってきたかという紹介を簡単にさせていただきたいと思います。

まず、データ復旧サービスをやっている事業者、これはパソコンのデータが壊れちゃったり、間違えて消しちゃったときに、それを復旧させるというサービスをやっている事業者なんです、ホームページ上に、例えばデータ復旧率90%以上の数値が書いてある。だから、消費者からすると、パソコン壊れちゃったけど、その業者にお願いすると、かなりの確率で修理してもらえと思うわけですね。ところが、その復旧率は問い合わせをす

ると、実は初期診断とあって、初めに、これはいけそうか、全然無理なのかという振り分けをするわけです。そのうち、振り分けをして、これは大丈夫というので依頼を受けた件数というように、厳密な、文字づらから見えるデータ復旧率はちょっと違うんじゃないかというものをホームページ上に表示しているとか、あるいは、特段根拠なく、日本ナンバーワンの技術力だとか、当社だけの独占技術というような表記がホームページ上にされている等々の問題があつて、景表法であるとか、あるいは消費者契約法上、問題ではないかということで是正の申し入れを行って、いずれも修正をしていただいたというケースがありました。

それから、もう1つは語学教室です。今、外国語の会話教室のようなものをオンラインでやっている事業者というのもありまして、ある事業者の利用規約に、事業者の債務不履行により利用者に生じた損害の一切について責任を負わない、あるいは、事業者の債務の履行に際してなされた事業者の不法行為について一切の損害を負いませんよ、責任を負いませんよという条項がありまして、これは明白に消費者契約法の8条に反するということです、その旨の申し入れを行って是正をしていただいたというような形で取り組んできました。

今回提訴したのは、景表法違反の問題のある不当広告についての是正を求めるものですので、また結果が出ましたら、いろんな場面で御報告、広報をしていきたいと思っておりますので、今後とも御支援のほどよろしくお願いいたします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。大変力強く活動を開始していただいておりますので、ぜひこの審議会とも連携をとっていただくとありがたいと思っております。

それでは、先ほどの消費生活相談の関係、それから主な事業の取組状況という議題2に関連して、いずれのところでも結構ですので、災害に便乗した消費者以外にもお心配りをいただきながら御自由に御質問とか御意見を頂戴できると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。

【拝師副会長】 たびたび済みません、拝師ですけれども、質問が2点ありまして、資料1の2枚目の工事・建築が平成30年度相談の多かった商品・役務の1つとして挙げられているんですけれども、これは年齢層はどういう構成になっているかわかりますでしょうか。恐らく先ほどの石田委員の見守りの話等とも関係するかなと思ひまして、もしわかれば教えていただきたいというのが1点です。

もう1点が、それともかかわることですけれども、消費者安全確保地域協議会の設置に向けて検討を進めている市町村が大分ふえているということなので、県も働きかけをいろいろされていると思うんですけれども、具体的にどういう働きかけをされていて、今後さらにどういうふうに推進を進めていかれる御予定なのか、教えていただけるとありがたいです。

【斎藤室長】 まず、1点目の工事・建築の年代別の割合ということでございますが、まとまった切り口ではないんですけれども、資料2の4ページを御覧ください。先ほど石田

委員からも御紹介いただいた表なんですけれども、こちらを見ますと、工事・建築が80代以上で226、70歳代で362、60歳代で235というふうに数が上位に来ておりますので、60歳代以上で非常に多く見られる相談であると思えます。1,500のうち、半分以上いつているかと思えます。事例を見ても、指導や処分をする際に高齢者からの相談やトラブルが多いというのは感じておりますので、被害やトラブルが多いと言えらると思えます。

また、地域協議会でございますけれども、まず、市町村のほうでいろいろ動いてもらうところがメインになってきますので、どうしたら市町村が動きやすいかなという考え方をして、これまで取り組んできたのは、国のほうでも言っているんですけども、既存の福祉系のネットワーク組織であるとか、そういったところと消費者行政が仲よくなって情報提供し合えるとか、お互いにメリットがあるんだ、高齢者を守るために協力することであるいろいろなメリットがあるんだという共通認識を持ってもらうことが大事だなというところから、国が昨年度出した地域協議会設置に関するマニュアルなどを使って、市町村会議で実際に紙で配って見ていただいてメリットを確認し、それをまた持ち帰って、市町村で地域の既存の福祉ネットワークと情報共有していただくとか、あとは既存のネットワークの規約を修正というか、改定するだけでも地域協議会になれるというところもあるので、そういった手法もありますよという御紹介をして、できるだけ手間をかけないで地域協議会もつくれるよという働きかけをしているところでございます。

今後についても、実際に白井市が、最近、協議会を設置したので、その協議会を設置するまでの体験談ですとか、今、こういうふうにやっていますよというのを市町村会議で話をしてもらおうとか、今取り組んでいる市役所さんに話をしてもらおうとか、できるだけ具体が見えるような形で市町村に紹介していくということも取組の一つとして進めていきたいなと考えているところです。

【拝師副会長】 ありがとうございます。市町村によっては、福祉部門との関係がどうしてもネックになってしまって、そちらからの協力を得にくいということなので、先ほどおっしゃった、福祉部門との協力が大事ですよ、お互いにメリットがありますよということを説得する材料を消費者行政担当課の側に紹介するというのも大事だと思うんですけども、他方で、例えば県の福祉部門から市町村の福祉部門に、こういうのがあるから協力してと言ってくれると助かるなと思うわけですけども、例えば国ですと、厚労省から各県に宛てて、そういう文書を出しているわけですよね。そのことを意外と市町村の方は知らなかったりするんで、県のほうからも、福祉関係のところを通じてお話をさせていただけるといいかなと。それは県庁のほうでやっていただくお仕事かなと思っておりますので、ぜひ頑張ってくださいと思っています。

それと、少しずつ県の御努力で設置の意識が高まってきているところが多いかなと思うんですけども、他方で、やっぱりつくったはいいけれども、何も変わらないとか、何をやったらいいかわからないということだと、それをはたで見ているところは、何でそんなのをつくらなきゃいけないのかということになりますし、せっかく、そういういろんな関係

団体が連携して消費者被害を防いでいこうというような仕組みですので、やっぱりきちんと機能させていくということがすごく大事だと思います。

ですので、既に富里市とか船橋市が取り組んでいるところで、それなりの成果のような協議会をつくって、こういう成果がありましたよというのが、少しずつ具体的な事例であったり、あるいは富里ですと、その相談、どこから聞いて窓口にたどり着いたかということも少しデータをとり始めていますので、それによって、協議会の関係するところから相談がこのぐらい来ているよとか、あるいは出前講座がふえましたよとか、いろんなメリットが出始めているので、その辺をぜひほかの市町村等にも紹介をしていただいて、できた後もまたうまく回る。うまく回ると、またほかのところも、うちもやってみようかなということになると思いますので、その辺、具体とおっしゃったのは、まさにそのとおりだと思いますので、ぜひ既にやっているところの紹介も含めて、具体的にできた後の取みの紹介もあわせてやっていただけるといいかなと思います。

【石田委員】 今、福祉部門とのお話が出たんですけれども、地域包括ケアシステムみたいなのは各地にあるのかなと思うんですが、安心・安全なネットワークが整備された市町村、これは具体的にどのようなものが整備されたということになりますでしょうか。

【斎藤室長】 ここで言うております安全・安心ネットワークでございますが、1つ1つ見ていきますと、例えば、まさに地域協議会に近い高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議というようなものでしたり、多重債務問題に関する庁内対策会議であったり、それから高齢者の見守りネットワーク、あんしん見守りネットワークといったものもございます。今のところ非常に多く見られるのが、やはり多重債務問題対策のネットワークというところが、安心・安全ネットワークというところで市町村で位置づけられているところは多いです。

【石田委員】 ありがとうございます。そうすると、高齢者の見守りというよりは、どちらかというと多重債務関係のほうが多いかなというところだということですね。

【斎藤室長】 ネットワークの名称をざっと見ると、多重債務というのが多く見受けられますけれども、高齢者等の見守りネットワークというのも、多く見受けられます。

【石田委員】 ありがとうございます。

【小賀野会長】 そうすると、拝師先生、この協議会と安全・安心ネットワークというのは機能的に重なっているところがございますよね。このあたり、どういうふうに整理すればいいのでしょうか。

【拝師副会長】 重なっていても、目的が、少しあったのは、悪質商法対策ネットワークみたいなところは規約だけ変えていただいて、位置づけを消費者安全確保地域協議会という法律上の位置づけになるように変えていただければ、恐らくそれでいけるケースが多いのかなと。それに対して多重債務であるとか、単純な高齢者の見守りネットワークの場合は、そもそも消費者問題をテーマとして取り上げているかどうかということもありますし、消費者生活センターがきちんとメンバーに入っているかどうかということも重要ですので、

センターがきちんと情報を流して、それを共有して、その成果をまた検証してということをやっていたかなくてはいけないと思いますので、その辺ができる仕組みになっているかどうかというのを見た上で、既存の今までプラスアルファのセンターなり、消費者関係の団体が入ることでもっていくのか、それとも、やっぱり別につくったほうがいいのか、そこは地域地域でありますので、協議をしていただいたほうがいいかなと。

法律上は、最終的には消費者安全確保地域協議会のほうは個人情報の共有ができるというのが仕組み上のメリットとされているんですけども、実は全国でも、まだ3つぐらいですかね。純粹に個別のこの方の見守りをしましょうということで、その方の情報を共有するということまではなかなかできていませんで、そこまではすぐにはいかなくても、個人情報を共有しないでも、一般的にこういう被害が多いからみんなで気をつけましょうということ連携してやるだけでもかなり違いますので、まずはそこからという意味では、今までの安全・安心ネットワークの派生的なものをつくっていただくだけでもかなり違うんじゃないかなとは思っています。

【小賀野会長】 先生方の大変貴重な御意見で、ほかに関連してでも、もちろん結構ですし、他のところから御意見とか御質問いただけるとありがたいんですが、いかがでしょうか。

【後藤委員】 適格消費者団体に認定されたということで、資料4の4ページのところでも、県のほうで書いているのは、あくまでも情報提供とか、そういうことはあるんですけども、実際に裁判を起こしたりしたときの経済的な面の援助とか、そういうことは少しはあるのでしょうか。

もう1つ、センターのほうで、先ほどありましたサポーター養成講座とか、やっているということで、コーディネーターもずっと委嘱してやっているんですけども、この数値というのは、サポーターだったらサポーター、30年度に登録します。31年度、また募集して養成講座を開いていますよね。そのときに、また新たに登録した人。前年度、30年度に登録した人は、そのまま加算されていくのか、あるいは毎年毎年登録していかないといけないシステムになっているのか、ちょっと教えていただきたいと思います。

【斎藤室長】 1問目の適格消費者団体への財政的な支援というところなんですけれども、国による制度設計上は寄附金等で運営していくという基本原則になっていることから、現時点で行政が運営費を補助するという観点は、今のところ、ないです。設置するまでに関しては、広報周知であったり、2年間上限で、設置に係る活動経費等を補助させていただいたという経緯はあるんですけども、現状で、立ち上がった適格消費者団体自体の制度設計がそういうふうになっているものですから、支援的なものとしては、やはり活動状況ですとか、情報を寄せていただくということが非常に大きな活動につながる、実績につながるという観点から、広報に力を入れているというところなんです。その活動を広く知っていただくことで寄附金もふえていくのかなという、ちょっと原理原則的な考え方ではあるんですけども、今のところ、そういう状況にあります。

【後藤委員】 広報が進むと、逆に私ではちょっとできないけれども、じゃ、こういうところに頼んで裁判でも起こしてもらって、ちゃんと改善してもらいたいなという人がかなり出てくると思うんですけども、このために寄附ということで、集まってきて運営していけるようになるのかということはずごく心配です。認定しました、でも、その後は、あなたたち、みんな寄附で賄ってくださいというのはちょっとどうなのかなど。もう少し支援の方法があっても、例えば県民がお願いに行くわけですよ。ですから、その辺もこれから少し考慮していただきたいと思います。

【斎藤室長】 何とか工夫していきたいと思いますし、制度上の問題もあるので、やはり消費者庁に団体さん、消費者の皆さんからも働きかけしていただくというのも1つ大きな力になるのかと思います。行政のほうでも、こういう声があるよというのは上げていきたいと思います。

以上です。

【後藤委員】 個人が訴訟費用がないからというときには、県とかからお金の面で助けてもらってできますよね。そういう面で、個人ではない、団体にはなっているんですけども、そういうことも、しつこいようですけども、やはりお金のない個人とお金のない団体というところで少し考えていただけたらと思います。

【拝師副会長】 何度も済みません。サポ・ちばの理事長の拝師なので、当事者として非常に申しわけないところで、以前からお願いはしているところなんです、なかなか難しいと言われてます。今のところ、いろんな自治体とか団体から委託を受けて、それをやってお金をいただいてということでやっていますが、なかなか直接運営費にというふうには回らないので苦勞しているところですので、ぜひほかの都道府県等の実情もちょっと見ていただいて、ほかの適格消費者団体では、それなりに支援を受けているところもあると聞いています。いろんな支援の仕方があるとは思いますが、ぜひ引き続き御検討いただけるとありがたいなと思います。

【小賀野会長】 日本のほかのいろんなところでも共通する問題だと思いますけれども、企業さんからいろいろ寄附をいただけると、かなり違ってるところがあるかと思うんですけども、そのあたりは何かお考えございましたら、安達委員さん、いかがでしょうか。環境問題に積極的な企業の1つですよ。

【安達委員】 今の適格団体の話ですか。

【小賀野会長】 一般論でも結構ですけども。

【安達委員】 どっちかという、我々は訴えられる側なので、そこにお金を出すのはいかがなものかと思いますが、そういうことが訴えられないように誠心誠意頑張るといのが企業側のスタンスでありますし、そのほかにも、いろんな社会的な意義のある活動に対してお金を使うということはたくさんやっているわけで、環境問題もそうですし、エシカル消費もしかり、あるいは消費者教育ということもしかり、いろんなところにお金は確かに使っています。拝師さんのところにお金を出すというのはどうかなという気はし

ますけれども。

【小賀野会長】 従来の観念を根本的に覆して、千葉モデルを提案していただけるとありがたい。失礼しました。企業とか、それぞれの団体の働きかけというのがすごく重要になってくるテーマだと思いますけれども、質問が、もう1つありましたね。

【道上消費者センター所長】 それでは、登録者のことについては、一度登録しましたら毎年登録する必要はございません。登録された方でも、毎年毎年最新の情報をお届けしますので、講座の案内を出したときに毎回受講される方はございます。今年度はまだ登録はしてない状況ですので、具体的な数字は出ない状況です。

【上山委員】 基本目標5で報告をいただきました台風後の悪質商法への働きかけで今回いい事例がありましたので、紹介をさせていただきます。

私ども千葉県生協連ですので、各地域生協が会員になっております。消費者被害の啓発活動、また広報のあり方ということで、この間、くらし安全推進課と意見交換をさせていただいております。今回、台風被害に遭われた方への注意喚起のチラシを地域に配布する手段として、生協の配達時に配付していただけないかというお話を台風直後にくらし安全推進課からいただきました。それぞれの地域生協に話をしましたら、配達でのチラシ配布や生協のホームページでの注意喚起、生協の広報紙でのお知らせをしていただきました。地域生協の組合員数は、千葉県の世帯数の約4割になりますので、今回の取り組みは事前に悪徳商法からの被害を防げたという事例が幾つもあったと聞いています。

災害がないのが一番いいのですが、何かあったときに直ぐに対応できるように、事前に7月、8月ぐらいに関係団体が集まって対応準備をしておくことが悪質商法からの消費者被害を防ぐことにつながってくるかと思います。特に今回はスピード感があって、地域の方にお知らせができたもので、今後に向けて検討をしていただければと思います。

【小賀野会長】 貴重な御意見ありがとうございました。被害防止ですごく有効な効果が出たということで、今後充実していただけるとありがたいと思います。

ほかはいかがでしょうか。

【大森委員】 細かい質問をさせていただきたいんです。わからなかったら、後でお知らせいただければ。今、何人かの方から台風被害のことで発言がございましたけれども、資料1の2枚目のところに29年度、30年度の商品の増加率を対比で書かれているんですけども、例えば30年度の工事・建築と、それからちょっと下のほうに修理サービスがあります。これは私の理解では、さっきおっしゃっていた屋根工事とか、住宅リフォームとか、いわゆる住宅関係の役務工事がここに集約されていると理解してよろしいですか。

【斎藤室長】 まず、住宅関係がほとんどというのが工事・建築と考えていただければと思います。それと修理サービス794件というのがあるんですけども、こちらについては、めくっていただいたページの⑤のところに修理サービス180増加で794。中身としましては、火災保険で家の修理ができるという相談もあるし、トイレや水道設備に関する修理の相談、

そのほかにパソコンとか携帯の修理というのもあるので、全てが住宅関連ということではない。多いというところはあるとは思いますが、それから、2ページの9番目のところに役務その他サービスというのが692件あると思います。こちらの中身を見ますと、床下無料点検をうたう訪問販売とか、そのほかに過去の投資被害額を回復させますよといった電話とか訪問があったり、ダイレクトメールがあったりということで混在はしていますけれども、このあたりが住宅関連と考えていただければと思います。

【大森委員】 ありがとうございます。今おっしゃったパソコンとかは別にして住宅関連がふえているのは、ある意味、今回の台風により瞬間風速的に一時的にふえているという理解でいいですか。

【斎藤室長】 こちらの統計は30年度の数字を見えています。台風等ですと、31年度、令和に入ってからですので、過去の台風なんかも理由にして火災保険使えますよという手口もありますし、基本的には平常時的に住宅関連の訪問販売がふえているなというところではあります。

【大森委員】 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。そうすると、今回の台風等の関連で統計をとられた場合に災害というような項目は上がらないで、既存のところに入っていきようなことになりますか。

【斎藤室長】 はい、そういうことになります。

【小賀野会長】 それとともに、何か災害に関連した被害という項目というか、別のタイトルの部分でもいいかと思うんですが、あるとインパクトがあるような気がしますね。

【斎藤室長】 そうですね。平成31年度、令和元年度分の相談概要を今年の夏ぐらいにまとめるときには通常時の数字と、あとは、その内数として、災害に便乗したものとかが災害に関連するものということで少し整理して検討していきたいと思っています。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。それから、大森委員さんの御質問等にもかかわると思うんですが、工事・建築とか、修理とか、役務とか、それぞれ同じ案件をそれぞれでカウントできそうにも思うんです。ですから、そういうようなところも含めて、例えば市民、県民の方が見られたときに、ここはちょっと危険だということがすぐにわかるようなメッセージも必要かなと思います。修理というと、修理一般のほうにいつちやうし、工事・建築でも工事・建築一般として受けとめちゃうので、この工事。屋根とか内訳があるのでいいんですけれども、同じ案件がほかの複数の項目でカウントできるような感じだったので、そこら辺も興味があります。岩井さんが冒頭お話しされたようなことの項目というか、視点も必要な気もいたしましたから、さらにこれで非常にわかりやすいし、有益な情報だと思いますけれども、さらに改良があると、ぜひたいく希望かもしれませんが、よろしく願いいたします。

そうすると、時間の関係であと1件ぐらい、どうでしょうか。

【石田委員】 基本目標2、消費者教育のところなんですけれども、この中で、教職員に対する消費者教育推進のための研修ということで、研修が何回か行われていると。先生方に対する研修になっていたんですが、これは本当にとっても必要なことだと思っていまして、また、県のセンターからも先生方に対する研修を行っているということで、それはいいとすごく思ったんです。ただ、そういう若い人たちに対する商法も常々変わっておりまして、現在は入り口がSNSから入っていくものであったり、支払い方もクレジットが決済代行が入ったりとか、それと、そういうクレジットなんかが使えない人でも電子マネーとか、さまざまな支払い方法でお金を借りてこさせて払うとか、そういうのもあったりするので、現場の消費生活センターの情報をぜひそういうところに活用していただけるように、例えば県の教育委員会と消費生活センターの連携をぜひ県のほうから推進していただきたいと思えます。

それともう1つ、基本目標4のところでは悪質事業者の指導、処分というのが、ことしは指導がかなり多くなっておりまして、これはとてもありがたいことで、今後ともどうぞ引き続きよろしく願いいたします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

【外山委員】 私のほうからは事業者の代表ということで、今回の災害に関して、市原市の場合も工事業者を知らない消費者の方、また、御存じでもすぐに対応していただけない、そういったようなことが基本的にあって、相手の方から、こういうおいしい話をされると、ついという方もたくさんいらっしゃったんじゃないかなと思います。現実的に建設業の方々を回ったんですけれども、ほとんどの場合が工事で忙しいというよりは、見積もり合わせの見積もりをとるために忙しく、実際の工事というのはなかなか始められない。保険をもらうため、工事を始める前に見積もりが必要と何人の方が3～4件の事業所に行つてということもありまして、なかなか実際の工事のところまで手が届かないという事業者さんも非常に多かったんです。

ですので、当所といたしましては、今後の検討になりますけれども、これから同じような災害が非常に危惧されておりますので、例えば屋根が壊れたら瓦屋さん、電気が壊れたら電気屋さん、看板が壊れたら看板屋さんというように、1件1件に連絡をするのではなくて、当所に御連絡いただければ、事業所のネットワークから連携した見積もりが1カ所でぼんと出せるような仕組みができないか、ことしは、そういった取組の調査研究をすることになりました。事業所側としては、少しでも消費者の方々が安心して事業所を選んでいただける、あるいは、知らないことでも、商工会議所からサービスを提供することができれば不安もなく、迅速にいろいろ協力できるのではないかと考え、建設業の災害時ネットワーク化に取り組む予定であります。

もう1つなんですけれども、今、振り込め詐欺の金額も非常に多くなっていますし、件数もふえているということなんですけれども、これらについては様々なところで映像を出したり、町会の回覧とかでも、気をつけてくださいねというようなのが回ってきております。

しかし、消費者トラブルに関しての情報というのは、振り込め詐欺に比べると非常に少ないのかなと思います。

今、私のほうでもいろいろな事例を見させていただいて、あっ、こういうのもあるんだなということを再認識させていただいたところもあるので、ぜひ一般の消費者の方々にも情報が、ホームページとかはあると思うんですけども、特に高齢者の方が狙われているようなので、地域の回覧ですとか、そういったようなものとか冊子を配布して、1件でも減ればいいのかなと。

以上です。

【小賀野会長】 市原市は今回の台風でかなり深刻な被害を受けた自治体の1つですので、そこから大変機能的な、いいアイデアをいただいたかと思います。特にいいですか。

【斎藤室長】 今回、災害時の消費者トラブル防止などに対応している中で、千葉県弁護士会さんが災害に関する相談窓口を開いていただいたのも非常に心強かったんです。というのは、例えば賃貸アパートに住んでいて台風で壊れちゃったというときに大家さんとトラブルになったりするケース、消費者センターでなかなか解決できなくて法的な仲裁になるので、やっぱり弁護士さんの相談というのが被災者にとって非常にありがたい。それから、飛んできた飛来物で損害賠償がどうなるかといった相談もセンターに入ってくるんですけども、やっぱり弁護士さんに入っていくのが最終的な解決になるので非常にありがたいというのがございます。

以上です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。時間がちょっと押し迫ってきました。まだまだ貴重な御意見を賜われればと思いますけれども、この審議会の会議としてはここで打ち切らせていただいて、先生方には、もし補足していただけることがございましたら、さらに事務局のほうに御伝達、御教示をいただくとありがたいと思います。

以上で用意してきた議題、事項は終了しておりますけれども、ほかにもございますでしょうか。特によろしいですか。

それでは、先生方、御協力ありがとうございました。事務局のほうにマイクをお返しいたします。

(3) その他

【亀井くらし安全推進課長】 ありがとうございます。委員の皆様におかれましては、本日、非常に貴重な御意見をいただいたところでございます。

また、拝師副会長におかれましては、適格消費者団体に関しまして御説明を賜りまして、あわせて御礼を申し上げます。ありがとうございました。

審議のほうは以上でございますが、この場をおかりして、私のほうから1つだけお願いがございます。私ども消費者関係の行政も扱っておるんですが、実を言うと交通安全対策

もやっております。これは報道でお聞き及びかと思うんですが、当県、去年の交通事故死者数ワーストワンということで非常に深刻な事態になっております。それなりのお立場の方が本日お集まりいただいております。それぞれの所属機関等々で交通安全についての呼びかけもあわせてお願いできればと思います。

私のほうから1つだけ、本日の審議の関係で申し上げますと、本日頂戴した御意見、行政の縦割りの弊害が根っこにあるようなお話が多々あったかと思えます。それについては真摯に受けとめまして、できるところから横串を刺していくような形で取り組んでまいりたいと思えますので、委員の皆様、引き続き御指導方お願いしたいと思えます。

7. 閉 会

【亀井くらし安全推進課長】 以上をもちまして、令和元年度第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。本日はまことにありがとうございました。

(了)