

平成25年度第1回  
千葉県消費者行政審議会  
議事録

日時：平成25年7月22日（月）14：00～16：00  
場所：千葉県庁南庁舎9階 第5会議室

## 目 次

|   |                            |    |
|---|----------------------------|----|
| 1 | 開 会                        | 2  |
| 2 | あいさつ                       | 3  |
| 3 | 議事録署名人選出                   | 4  |
| 4 | 議 題                        |    |
|   | (1) 千葉県消費者基本計画の進捗・評価について   | 4  |
|   | (2) 次期千葉県消費生活基本計画の策定方針について | 14 |
|   | (3) 次期千葉県消費生活基本計画の骨子案について  | 18 |
| 5 | 報 告                        |    |
|   | (1) 千葉県消費者行政推進本部の設置について    | 33 |
|   | (2) 事業者指導等について             | 34 |
| 6 | 閉 会                        | 36 |

## 1. 開 会

【司会・石川県民生活課長】 ただいまから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県民生活課長の石川と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

会議を始めます前に、お手元に配付の資料を、配付一覧に沿って確認させていただきます。

まず、お手元に2カ所ホッチキスどめしてあります会議次第が最初になっている資料がございます。この中身については、1枚めくっていただきまして座席表、2枚目が委員名簿といたしまして、本日の出欠状況を書いてございます。下から2番目の中山委員におかれましては、欠席となっておりますけれども、出席の誤りでございますので、訂正をお願いしたいと思います。

1枚めくっていただきまして、議題の1、千葉県消費者生活基本計画の進捗・評価についてということで、1ページから4ページまでが議題1の資料となっております。また、別に配付してありますA3版の大きな資料が24年度事業の評価、推進状況の評価、今後の課題等ということで資料を整えてございます。

続きまして、次のページから議題2、次期千葉県消費生活基本計画の策定方針についての資料でございます。こちらにつきましては、2枚でございます。スケジュールまでが資料になってございます。

その次の議題3につきましては、次期千葉県消費生活基本計画の骨子案についてということで、大部になっておりますけれども、次のページから1枚めくっていただきまして、第1章、基本計画についての考え方、下に1番と番号を振ってございますが、そこから21ページまでが議題3の資料でございます。

その次のページでございますけれども、これは報告1といたしまして、千葉県消費者行政推進本部の設置についてということで、上に報告1と書いてございますけれども、3ページにわたって資料となっております。

最後の1枚につきましては、報告2、事業者指導等についてということで、資料としてございます。

そのほか、参考で委員名簿と千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例の本文をつけてございます。また、現在の消費生活基本計画<審議会用>ということで、参考に机の上に置かせていただいております。

以上が、本日の配付資料でございます。お手元の資料に不備等がございましたら、お知らせいただきたいと思います。いかがでございましょうか。では、何かありましたら、また途中でも結構ですので、言っていただければ用意したいと思います。

ここで、今回より、委員としてご就任いただいた三宅 香委員をご紹介します。三宅さん、お願いします。

【三宅委員】 私、イオンリテール株式会社のお客さまサービス部に、この春より着任をい

たしました。大野が前にお世話になっておりますが、そのかわりとして参りました。よろしくお願ひいたします。

【司会】 なお、本日、審議会に出席された委員の皆様につきましては、次第の資料の3枚目に名簿がついていますけれども、出席状況もあわせてそこに記載させていただいておりますので、ご確認いただきまして、ご紹介は省略させていただきます。

## 2. あいさつ

【司会】 それでは、開催に当たりまして、中島環境生活部長から挨拶を申し上げます。

【中島環境生活部長】 環境生活部長の中島でございます。今年4月から環境生活部長を仰せつかっておりますので、何とぞよろしくお願ひいたします。

本日は、各委員の皆様方には、大変お忙しい中、また大変暑い中、ご出席いただきまして、まことにありがとうございます。皆様方には、常日ごろ、県の消費者行政の推進に格別のご支援やご協力をいただいております、改めて感謝を申し上げたいと思います。

皆様も十分ご案内かと思っておりますけれども、消費者を取り巻く環境は非常に複雑多様化しております。そうした中で、消費者被害といったものも、世代も多様になりましたし、かつ内容も深刻化しているというのが実態でございます。消費者が、豊かで安全な暮らしを実現するためには、みずから考えてみずから行動する、そして自立した消費者の育成が何より重要だと考えております。

私ども県では、幼児から高齢者まで、それぞれのライフステージに応じた消費者教育を実践するために、消費者力アップキャンペーンを8月から予定をしているところでございます。

また、国におかれましても、消費者行政活性化基金が積み増しされたところでございまして、平成25年度まで適用が予定されたところでございます。本県におきましては、去る6月県議会におきまして、2億9,000万円の消費者行政活性化基金事業を予算化いたしました。この基金事業を用いながら、引き続き、市町村の消費者相談窓口の整備・拡充に対する支援とか消費者問題解決力の高い社会づくりに向けた取り組みを進めてまいりたいと考えてございます。

本日は、昨年度の基本計画の進捗状況を踏まえた上で、次期基本計画の骨子案などについて、ご審議をいただく予定とさせていただきます。皆様方には、それぞれ専門的なお立場から、忌憚のないご意見やご提案をいただきたくよろしくお願い申し上げます。本日はどうかよろしくお願ひいたします。ありがとうございました。

【司会】 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14条により原則公開となっております。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、現在のところ3名の傍聴希望者がいらっしゃいますが、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】 ありがとうございます。異議がないようですので、これからの会議は公開することとし、議事録についても公開することといたします。

それでは、これより次第に基づいて議事に移らせていただきますが、本日の審議会には10名の委員の方がご出席されておりますので、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ご報告申し上げます。

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、鎌野会長にお願いいたします。

では、鎌野会長、ご挨拶等、今後の進行をよろしくお願いいたします。

【鎌野会長】 本日は、お暑い中、当審議会においでいただきまして、どうもありがとうございました。本日は、ちょうど県計画の移行期でございまして、現在の基本計画の評価と26年度からの次期の基本計画についてのスタートといえますか、そういうことで大変重要な議題がございますので、ご審議のほどをよろしく願います。以下、座ったまま進行させていただきますと思います。

お手元に資料がございますように、本日は、議題が3本、それから報告事項が2本ございます。予定の時刻が16時ですので、審議の重みということから、議題の3番目の骨子案について少し時間をとりたいと思います。もちろん他の議題についても、多くのご意見をいただくということをお願い申し上げますけれども、そういった進行ということで、メインは次期千葉県消費生活基本計画の骨子案についてというようなことで、そのあたりをお含みいただければと思います。

### 3. 議事録署名人選出

【鎌野会長】 まず、次第に従いまして会議を進めさせていただきますけれども、議事録署名人の選出でございまして、これにつきましては、議事運営規程により、私から指名させていただきたいと思います。議事録署名人を小田川委員、丸山委員にお願いいたします。よろしく願います。

## 4. 議 題

### (1) 千葉県消費生活基本計画の進捗・評価について

【鎌野会長】 それでは、早速議事(1)から審議をお願いしたいと思います。千葉県消費生活基本計画の進捗・評価についてということで、まず、事務局のほうからご説明をお願いいたします。

【池田副課長】 県民生活課の担当副課長の池田でございます。よろしく願います。次期基本計画の議論に入ります前に、現行の基本計画について申し上げたいと思っております。

ます。まず、議題1をごらんいただきたいと思います。現行の千葉県消費生活基本計画でございます。黒丸で示してありますとおり、目標といたしましては、「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」でございます。

最終目標に関する指標、「消費生活に関する県民の満足度」でございますけれども、これは消費生活に関し、暮らしやすいと感じている県民の割合を指標で示したものでございますけれども、策定時21年度は25.2%でございました。目標年度、25年度までにこれを50%までアップさせましょうという形で目標を設定してございますけれども、昨年度、平成24年度県民意識調査の結果ですと、これが34.5%という数値でございます。

また、基本理念といたしましては、行政を始め多様な主体が連携・協働し、消費者の権利を尊重し、消費者の自立を支援し、安全で安心な消費生活の確保と向上に向けた取り組みを推進するとしてございます。

基本的視点でございますけれども、県民全てが消費者であるということ。それから、総合的な取り組みの推進であること。多様な主体の連携・協働による取り組みの推進という形で基本的視点を据えてございます。

計画期間でございます。平成21年度から平成25年度までの5年間としております。また、社会状況の変化や計画の進捗状況等を踏まえ、必要な見直しを行い、本基本計画期間終了後も消費生活の安定及び向上に向けた取り組みの総合的・計画的な推進を図ることとしているところでございます。

1枚めくっていただきまして、構成でございます。まず、計画期間中に重点的に取り組む課題を設定してございます。これは、喫緊の消費者課題に活性化基金を活用いたしまして、向こう3年間程度、消費生活の基盤づくりに取り組みましょうという形で設定してございます。サブテーマ、副題といたしまして、消費者主役の消費者行政推進の基盤づくりとしているところでございます。

1つとして、誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり。

2つといたしまして、「自立し、考え、行動する消費者」となるための教育・学習機会の確保と情報提供。

3つといたしまして、地域における安全・安心ネットワークの構築と強化。

4つといたしまして、悪質事業者の指導強化と、事業者の自主的な取り組みの促進。

5番目といたしまして、行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の連携・協働を進めるための基盤づくりとしているところでございます。

そういった基盤づくりを踏まえて、消費生活の安定及び向上に向けた総合的に取り組む課題、これにつきましては、サブテーマといたしまして、暮らしの安全・安心と、消費者の選択の機会の確保としているところでございます。

1つとしまして、食の安全・安心の確保。

2つといたしまして、商品・サービスや契約・取引の安全・安心の確保。

3つといたしまして、個人情報の保護。

4つといたしまして、生活必需商品の安定供給。

5つといたしまして、環境やユニバーサルデザインを意識した消費生活の促進。

6番目でございますけれども、これはさきの東日本大震災を受けまして追加した項目ですけれども、災害時等における安全・安心の確保としているところでございます。

また、計画期間の推進体制といたしまして4つほどございます。

1つといたしまして、県民との協働による推進体制の整備。

2つといたしまして、県における推進体制の充実・強化。

3つといたしまして、市町村、国、他都道府県と連携した推進体制の充実・強化。

4番目といたしまして、関係機関と連携した推進体制の充実・強化としているところでございます。

次に、3ページ、平成24年度事業の検証・評価等でございますけれども、詳しい資料につきましては、A3の横長の資料で用意した資料がもとになっている資料でございます。これを、既に目標を達成、ないしは目標に向けて順調に推移している主な事業を先にまとめたものがこの資料についているものでございます。

まず、重点的課題1、誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくりに関連しまして、順調に推移している主な事業でございますけれども、1つとしまして、市町村における相談窓口の開設状況。2つといたしまして、市町村におきます相談窓口が明示されている市町村の数。さらには、県消費者センターの相談受付時間。また、市町村からの移送を受けた相談件数。さらには、専門家による相談員への助言体制。これは重点課題1に関連する事業でございますけれども、これらが順調に推移している主な事業でございます。

続きまして、重点課題の2といたしまして、「自立し、考え、行動する消費者」となるための教育・学習機会の確保と情報提供の項目でございますけれども、順調に推移している事業といたしまして、学校を会場とした出前講座等で消費者教育・学習を受講した保護者等の数。また、消費者教育・学習の担い手研修受講者数。この事業につきまして順調に推移していると認められる事業でございます。

続きまして、地域における安全・安心ネットワークの構築と強化に関連いたしまして、安全・安心ネットワークが整備された市町村数につきまして、順調に推移していると認められるところでございます。

4番目の悪質事業者の指導強化と、事業者の自主的な取り組みの促進につきましては、特定商取引法及び消費生活条例に基づき行いました事業者の指導・行政処分の件数。

次に、5番目といたしまして、行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の連携・協働を進めるための基盤づくりの事業で、県民提案事業でございますけれども、提案型協働事業の実施件数。本日もご出席の委員の皆さんにも、県民提案事業という形で取り組んでいただいておりますけれども、21年度から24年度、昨年度までに延べ70団体78事業につきまして、県民提案事業という形で取り組んでいただいているところでございます。

続きまして、消費生活安定及び向上に向けた総合的な課題の中で、順調に推移している事

業について申し上げます。

1番目の食の安全・安心の確保でございますけれども、チーバくん食の安全・安心メール会員数。2つといたしまして、食品営業施設の監視指導の実施状況。3つといたしまして、食品販売店等におきます食品表示の適正化表示率、これはJAS法表示でございます。これらの事業が順調に推移していると認められているところでございます。

2つ目、商品・サービスや契約・取引の安全・安心の確保の課題でございますけれども、1つといたしまして、住生活に関する県民の満足度。さらには多重債務相談件数。また、成年後見制度について知っている県民の割合、認知度。これらにつきまして、順調に推移していると認められるところでございます。

続いて、3番目、個人情報の保護でございますけれども、個人情報に関する相談窓口が明示されている市町村数につきまして、順調に推移していると認められます。

4番目の生活必需商品の安定供給でございますけれども、これにつきましても、生活必需商品の安定供給が図られていると認められるところでございます。

5番目の環境やユニバーサルデザインを意識した消費生活の促進でございますけれども、県が主催・共催する環境学習への参加者数、これらにつきまして、目標を達成しているということがございます。

1枚めくっていただきまして、これとは逆に、引き続き今後とも努力を要すると思われる事業でございます。

1つといたしまして、重点の1、誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくりの中のネットワーク強化事業につきまして、引き続き努力が必要であるということでございます。

2番目といたしまして、重点の2、「自立し、考え、行動する消費者」となるための教育・学習機会の確保と情報提供でございますけれども、消費者教育、学習関係者会議、これらにつきましては、引き続き互いの連携を図っていく必要があると認められるところでございます。

続きまして、重点の4番目、悪質事業者の指導強化と、事業者の自主的な取り組みの促進の項目でございますけれども、消費者志向の経営の促進ということで、具体的には、各事業者が自主的に“安全・安心お客さま憲章”を作成するように働きかけているところでございますけれども、これにつきましては、引き続き働きかけをしていく必要があると認められるところでございます。

また、総合的課題のほうに移りまして、災害発生時の健康危機管理体制強化推進事業、これにつきましてはさきの災害を踏まえまして大規模災害等におきまして応急対策活動を効果的に実施するための訓練の実施ですとか、そういった会議の開催、これらにつきましては引き続き努力する必要があると認められているところでございます。

また、引き続き実施すべき事業といたしましては、そこにマルが4つほど記載してございます。県消費者センターのバックアップ体制の強化ですとか、多重債務相談、さらには教育現場への情報伝達、また悪質事業者の監視体制、こういったものにつきましては、引き続き

実施すべき事業と認められているということでございます。

説明は以上でございます。

**【鎌野会長】** 議題1の千葉県消費生活基本計画の進捗・評価についてということで、今、事務局のほうからご報告がございましたけれども、この結果について、ご質問、ご意見がございましたら、どこからでもよろしいですのでお願いいたします。いかがでしょうか。

それでは、ちょっとつなぎにというか、ご意見をいただく前に私のほうから。資料の4ページの「今後努力を要すると思われる事業」の一番最後のところで、災害発生時の健康危機管理体制強化推進事業というところが、今後努力を要するというので、ご趣旨はわかりました。ちょっと教えていただきたいのは、これとこの消費生活基本計画との関連では、A3の資料でいうと、いろんなところにありますけれども、一番最後のページ、総合的課題6のところで「相談体制の確保」、「生活必需品の確保と供給」、「消費者の安全・安心の確保」、この消費生活基本計画では、こういうことです。これと健康危機管理体制の強化と、もちろん密接に関係するんですけども、担当が健康福祉政策課、これは、消費生活との関連ではどういうふうに考えればよろしいのでしょうかね、努力を要すると思われるということで。もちろん無関係ではないと思うんですけども、基本計画との関連で、具体的にどういう努力が必要なのかと。

**【池田副課長】** この事業につきましては、事業の担当課が健康福祉政策課でございますけれども、災害発生時の健康危機管理体制の強化を図りますという目標、事業の設定がございます。そういった中で、健康福祉部が主体となり、健康福祉センター、保健所ですね、市町村及び関係機関が連携し、地域の災害対策の充実・強化等を目的とした会議を開催したということなんですけども、さきの震災を踏まえて、有効に機能しなかったというか、これをさらに強化する必要があるんじゃないかという反省の中で、引き続き努力が必要という形になってございます。

**【鎌野会長】** そうすると、県としては、この事業というのは主に健康福祉政策課なんですけれども、そういった意味では、別にこれが消費生活に関係ないということではないけれども、主にそういった健康福祉政策課が今後努力を要するという事業で、そして当然、それについては、この消費生活においても、総合的課題6に書いてある3つのようなことを、生活必需品の供給とか何とかということも関係してくるので、ここに掲げてあるという理解でよろしいですかね。

**【池田副課長】** はい。そうですね、直接的なかわりというよりも、広く消費生活にかかわりのあるところ取り込んで、各課のほうから事業の指標を出してもらっていますので、そういうことでございます。

**【鎌野会長】** はい、わかりました。どうぞ、石田委員。

**【石田委員】** 3点ほどございます。1つは、3ページで目標値に向けて順調に推移している主な事業ということになっておりますけれども、上から3つ目の重点課題の1のところ、市町村から移送を受けた相談件数、現状で24年度0件となっております。順調に推移して

いるということですが、0件というところは、どういう推移をしているのかということの内容をお伺いしたいということと、その次の次、学校を会場とした出前講座等で消費者教育・学習を受講した保護者数の数が24年度190名ということなんですけれども、県全体とすると、かなり少ないんじゃないかなという気がいたしております、ということは、順調に推移しているといっても、順調に推移しているという判断がどうなのかなというところは気になりました。

それと、その下の、消費者教育・学習の担い手研修受講者数ですけれども、956人の方が担い手として受講されたということなんです、その結果として、担い手ですので、その受け皿としてその方たちが活動できる何か体制がとれているのかとか、実際に学習の担い手として何かやっつけらっしゃるとか、そういうようなことについては現状どうかという、その3点をお伺いしたいと思います。

**【鎌野会長】** 以上の3点、よろしくお願いします。

**【池田副課長】** まず、3ページの重点課題1の2の市町村から移送を受けた相談件数、24年度0件、これは順調に推移していると言えないのではないかと指摘でございますけれども、たまたま24年度は0件ということであったんですけども、移送というのは正式な手続を踏んだ、そして相談事案として、これからは県の消費者センターが対応しますよという形で、正式な手続を踏んだのは0件であったということございまして、現場の相談に当たって、難しい案件について、例えば県の消費者センターの相談員のほうに問い合わせるとか、そういったものはここに入っておりません、正式な手続を踏んだのがたまたま1件だったということでございます。これは相手があることですので、0件がどうかということにはちょっとコメントできないんですけども、これにつきましては、過去の数値は、ここにはデータはございませんけれども、21年度以来、何件か相談を、実際、移送を受けて対応しているところでございます。

次の学校を会場とした出前講座等で消費者教育・学習を受講した保護者の数190人、保護者の数は190名でございましたけれども、各種の出前講座の受講者につきましては、年間1万人程度の消費者を対象とした講座を開講しております、そういった受講実績がございます。この項目はたまたま保護者の数という形で限定しておりますので、そういう数字になっているところでございます。

それから、次の消費者教育・学習の担い手研修受講者数956人もいます。この方たちの活用といいますか、今後の方針ということなんですけれども、今年度、この956名につきましては、県の消費者講座、各種の啓発講座を受講した方々でございますので、せっかくそういった講座を受講した方たちですので、地域で何かしらの消費に関しての役割を担っていただく、活躍していただくという形での制度設計した上で、今後、この方たちに地域の消費生活相談といいますか、消費者問題の底上げを図っていくためのマンパワーという形で活用していきたいと考えております。今年度の課題という形で捉えていただければと考えております。

【鎌野会長】 よろしいでしょうか。

【石田委員】 1点、先ほどの保護者の数が190名で、保護者以外は人数が多いからというお話でしたけれども、前回のときも、その次の4ページのところに、今後努力を要すると思われる事業の中に、教育現場との情報伝達等含まれておりますので、重なってくるんですけども、本当に昨今の通信関連というのは、小学生からトラブルというか、非常に問題を抱えておりますので、そういうことを考えれば、保護者への啓発というのは本当に多くないと、子どもに啓発しても、し切れない。子どもたちは小学生時代で、もうスマートフォンとかを持っているような時代ですので、親がとてついてもついていけないということであれば、そういう保護者へのということがやっぱり重大かなと思いますので、このところで190人というのは、やはり非常に少ないかなというふうに考えております。追加で、どうも申しわけございません。

【鎌野会長】 非常に貴重な意見だと思いますので、そういう意見をいただいたと。

【池田副課長】 わかりました。目標は高く持っていきたいと思います。

【鎌野会長】 よろしくお祈りします。そのほか、何かございますでしょうか。

【小田川委員】 1ページのところで、最終目標に関する指標という数字のことなんですけれども、今、検証、評価については詳しくお話しいただいて、かなり評価できる事業も数多くあった中で、目標年度の25年度で50%ということは、約半数の方が満足できるという数字だとは思うんですけども、現状の34.5%が、ちょっと達成度が低過ぎるのではないかなと思うんですけども、21年度の25.2%から50%となると、毎年約5%ずつのアップを見込んでいたんじゃないかなと数値的には思えるんですけども、一番の満足度がなかなか上がらなかった原因というのは、どんなことが考えられるのでしょうか。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【池田副課長】 まず、目標の50%の設定でございますけれども、策定時25%満足していると。どちらとも言えないという方が大体5割おられまして、そのうちの半分を満足しているよという形で振り分けたいという希望の中で、50%という形で設定をしているところでございます。

24年度34.5%、どういうふうに分析しているかということなんですけれども、震災のせいにはしたくないんですけども、例えば行政の窓口がいまだに周知されていない、消費者の皆さんに認知度が低いといったことも含めて、まだまだ努力が足りない部分なのかなというふうに考えております。特にこれだというような決定的なものがあれば、それに向けて対策を講じるわけなんですけれども、窓口の認知度とかいろんな問題が、まだまだ至らないということで、こういう数字になっているかと思えます。

【鎌野会長】 そのほか何かございますでしょうか。どうぞ、丸山委員。

【丸山委員】 前回も申し上げたんですけども、特にこの重点課題1の相談窓口の充実という点でいいますと、まだまだ不十分な点はあるのかもしれませんが、消費者行政の長い歴史の中で、この基本計画中に大きく進んだというふうに評価していいのではないかと思います。

す。そういった意味で、この辺はきちんと前進面として捉えて、さらに次の計画につなげて一層の充実を図っていくということが必要であろうと思います。これは意見といいますか、感想です。

それとの関係で、これもまた前回に引き続き、しつこいようで恐縮ですが、それとの密接な関連のある相談員の雇い止めの問題です。前回、質問させていただいたんですけれども、その後の状況について、もし何らかの進展があれば、教えていただきたいということと、たまたま私、県議会のテレビ中継を見ておりましたら、公明党の塚定議員が代表質問でこの問題を取り上げておりました。そこで副知事が、これは重要な問題なので、きちんと受けとめてまいりたいということをはっきりとおっしゃっておりましたので、それがどういう見通しで、どういう形で受けとめられるのかということがわかっていれば、現状のところを教えてくださいたいということです。以上です。

**【鎌野会長】** いかがでしょうか。

**【池田副課長】** 県の消費者センターの相談員の雇い止めにつきましては、昨年度まで、単年度の雇用ではあるけれども、5年間は安定的に、特に本人の申し出がない、本人が勤務を希望しないですとか、あるいは相談員自体の人数が雇用の関係で減らすとかいう特別な事情がない限り、本人が希望して、能力を認める限り、一応5年という形で、それが一応の雇い止めだという形で運用しておったんですけれども、いろんな各方面からそれが不都合だと、せつかく能力が高まったのにもかかわらず5年で一律に雇用を打ち切ってしまうのは行政上も問題じゃないかということもありまして、前年度末に県の人事当局と協議をしまして、県の相談員につきましては、雇い止めということを行わないと。ただ、5年を迎えたときには、本人の能力ですとか、資質ですとか、そういったものを勘案して、一応のそういった、国の言い方ですと能力実証といいますか、能力を認める限り引き続きそういった方を雇用すべきであるということがありますので、逆にいいますと、何らかの相談員としての資質、能力を確認させていただいた上で、5年を超えて引き続き雇用ができるような形で運用を改めました。たまたま今年度がその5年を迎えるものですから、26年度に向けてそういった方針で臨もうという形でやっております。ただ、内部的に、正式な手続はまだ終わっておりませんので、議会の質問があった時点では、その正式な手続がまだ終了する前でありましたので、そういったことを答弁することはできませんでしたが、今、そういう形で調整をしております。

**【鎌野会長】** よろしいでしょうか。

**【丸山委員】** 話はわかりました。意見ですけれども、私どもはこの問題、いろんなところで考える機会があったわけですけれども、基本的な解決というのは大変難しい問題がたくさんあるというふうに思います。そういう状況であるということであれば、やはり次期の基本計画にも関係してくると思いますけれども、実態として、県のセンターの力が、そういう相談力とか市町村の指導力というのが弱くならないような運用上の工夫を最大限していただくということが、大変重要だと思いますので、ぜひそのことをお願いしたいということでござ

います。以上です。

【鎌野会長】 そのほか、何かございますか。どうぞ。

【和田委員】 重点課題の5のところ、提案型協働事業の実施件数というのがあります。策定時に25件で現状が13事業、14団体。24年度、それだけ実施されたということで。私もこれに応募して、いろいろと勉強をさせていただいたり、それを広めていくため、私たちが勉強もきっちりしながら、それを県民の方々に広げていく、そういうことでは大変これに期待しているところです。昨年13事業ということは、少し県がハードルを高くして絞り込み過ぎていらっしゃるのではないかと。そういうことはないのでしょうか。私たちの団体も1年度、2年度、やらせていただいて、手続が一般の消費者団体としては、難しいところがありまして、その後実施されなかったというところが出てきております。これは本当に県民の方たちにとっては身近なところで、いろいろな形で消費者教育をさせてもらえるところになると感謝しておりますので、もっとハードルを下げてでも、応募した団体が全てできるようなことにしていただけないかと思いました。

【鎌野会長】 事務局、いかがでしょうか。

【池田副課長】 言いわけを兼ねまして、3点ほど説明をしたいと思います。予算が単年度ごとに異なるということがございまして、予算の中で、またその時々に応募する方々の団体を見ながらということもありまして、前年度に関して言いますと基金が24年度で終わることがありましたので、それではこれは総仕上げの年だということで、1事業当たりの単価を上げましてよりいいものを、結果として団体数を絞ることになるかもしれませんけれども、よりよい事業を残したいと。次年度以降の基金が、もし、なくなったとしても、成果として残るような形でやりたいということがあったものですから、和田委員のおっしゃるように、結果として提案される方のほうにとってみればちょっとハードルが高いという印象があったかもしれませんけれども、そういう事情がございました。今年度につきましては、基金が継続されたということもありますので、そういったご要望も踏まえまして見直した上で今年度の事業については取り組んでいきたいと思いますが、途中経過で言いますと、非常に今年度は応募団体数が多いということがございまして、ちょっとそれについてどうしようかというのが悩みですけれども、ご要望については承りまして、しかるべき改善は、見直しはしていきたいと思います。

【和田委員】 もう一つ、今後も、この基金は国のほうから来るのでしょうか。

【池田副課長】 25年度までは来まして、26年度以降は、また単年度ごとの予算づけになりますので、わかりません。これを県の一般財源でやれよといっても、スタートが、これは基金でやりますからという形で始まっておりますので、基金がなくなったから県の一般財源でこれを振りかえてやるということは、ちょっと財政当局のほうと難しいものですから、基金頼りの事業でございます。済みません。

【鎌野会長】 どうぞ。

【石田委員】 今、ハードルが高いというお話もありましたけれども、それで今年度は単価

を上げてというお話があったんですが、実際に手を挙げてやっていらっしゃる方たちで、立派なものができるんですけれども、皆さん、すごい大変な思いをしてというか、単価というかそういうのも全部削ってというようなことでやっていらっしゃるのが現実で、周りの実際にやっていらっしゃる方にそういうふうに伺っていますので、ぜひいいものができるように、単価の見直しもしていただきたいですし、ハードルも下げていただきたいと、なかなか難しいことですが、いろいろお願いしたいと思っています。どんなものかというのを、ちょっと教えていただければよろしいでしょうか。実際に、提案事業として。

【池田副課長】 狙いを定めまして、実は単年度ごとに事業を若干見直しながらやっているんですけれども、結果的に、実際、取り組んでいただける事業を見ますと、多くの参加者が、地域の方が参加できるような講演会ですとか、あるいは和田委員のほうで、前年度やっていただきましたように、落語とかコントを取り入れた形の中で親しみやすいような形で消費者啓発を図っていただいているといったものでございます。

【鎌野会長】 伊藤委員。

【伊藤委員】 今のと関連して質問させてもらうんですが、協働事業というのは、1事業当たりの予算というのは決まっているんですか。

【池田副課長】 単年度ごとにこちらのほうで決めておりまして、去年は、大体30万から80万ぐらいの中で決めております。

【伊藤委員】 私、ある市の協働事業の審査員をやっているんですけど、予算が毎年半減しているんですね。あと、毎年、申し込む事業団体が同じなんですよ。だから、マンネリ化していることがよろしくないこともあるということを感じます。事業団体って結構あるんですか、数は。

【池田副課長】 はい、ございます。この事業選考に当たっては、外部の委員も含めて審査をさせていただいておりますので、その中で決まることですので、恐縮でございます。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。他の議案がありますので、どうしてもということであれば、あとお1人ぐらい。よろしいですかね。どうぞ。

【中山委員】 引き続き実施すべき事業ということで、一番最後に悪質事業者の監視体制というところがあるんですけれども、県民生活課じゃなくて、この前生活・交通安全課のほうに私ども行ってまいりまして、千葉県は今、振り込め詐欺が、件数は減っているけれども、金額がふえているというようなことがありますので、この辺、高齢者の対策をどうするかということで、いろんな相談窓口を充実させるのも大事なんですけれども、やっぱり未然に防止すると。そのためには、先ほどお話がありましたように、教育というのは大事だと。ただ、教育といっても、小・中学生とか学生はそういう教育の場があるんですけれども、高齢者については、そういう場がなかなかないんじゃないかと思っておりますので、その辺の高齢者に対する教育という点については、どのようにお考えになっているのか、ちょっと確認させていただきたいと思っております。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【池田副課長】 まず1点目の振り込め詐欺につきましては、詐欺ということがありますので、警察と、庁内的には別の課のほうで所掌して対応しております。ただ、詐欺まがいといえますか、悪質商法につきましては、この消費の中で取り組んでいかなくちゃいけないということがありまして、現在ですと、新聞にも載っておりましたけど、送りつけ商法という形で、注文もしていないような健康食品が送られてくるといったような悪質な事案も、最近多く発生してございますので、そういったことについては、いろんな手だてを通じて、そういったことに注意してねという形の広報が主体になると思いますけれども、広報・啓発、そういった事業に取り組んでいきたいと思っております。大きな意味では、消費者教育の中で取り組んでいきたいと考えております。

【鎌野会長】 それでは、第1の議案に関して多くの意見をいただきました。一つ一つ繰り返しはしませんけれども、複数の委員、複数のご意見をいただいたものもありますけれども、石田委員、小田川委員、丸山委員、和田委員、伊藤委員、中山委員から意見をいただきました。こういった意見を、当審議会としてのこの場での今回の評価結果に対する意見ということで、県へ報告をするということにさせていただきたいと思っておりますけれども、よろしいでしょうか。

それでは、事務局のほう、そういうことで、詳しい内容は議事録などで確認いただいと、いただいた意見を県へ報告するというにさせていただきたいと思っております。

## (2) 次期千葉県消費生活基本計画の策定方針について

【鎌野会長】 それでは、第2の議題、これからが次期のものがございますけれども、千葉県消費生活基本計画の策定方針について、この後、議題を変えまして、骨子案の説明ですが、まずは策定方針についてのご説明をお願いします。

【池田副課長】 次期基本計画のフレームワークといえますか、全体の策定の方針についてご説明したい、お諮りしたいと考えております。

1番目の基本計画の位置づけでございますけれども、議題2に四角囲みでありますように、千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例、消費生活条例の第10条に、消費生活に関する基本的な計画を定めなければならないと規定されているところでございます。

また、第3項でございますけれども、策定に当たっては、千葉県消費者行政審議会の意見を聴かなければならないとされているところでございます。

2番目、基本計画の策定方針でございますけれども、21年3月に策定いたしました現基本計画、この策定の趣旨を活かしまして、その後の情勢の変化等を勘案した、いわゆる一部改定という形の中で計画を策定していきたいと考えてございます。

具体的には、1つとして、行政、消費者及び事業者等が相互に連携・協働すること。

2番目としまして、消費者の権利を尊重すること。

3番目といたしまして、消費者の自立の支援を行うことを基本理念の中から、こういった

ものを踏まえて策定をしていきたいと考えております。

計画の期間は26年度から平成30年度までとする。

基本計画策定に向けた取り組みでございますけれども、消費者行政に係る庁内推進組織でございます、今日の報告事項で挙げてございますけれども、平成25年4月1日、今年度の4月1日に千葉県消費者行政推進本部を設置いたしました。これは副知事をトップといたしました消費者行政の庁内の推進体制でございますけれども、それを活用いたしまして、総合的な施策の検討・推進を図る。

2つといたしまして、基本計画原案を策定後、パブリックコメントを実施いたしまして、県民の意見を踏まえるとともに、千葉県消費者行政審議会に諮問をすることといたします。

3つといたしまして、審議会からの答申を受け、基本計画を策定、公表するとしてるところでございます。

1枚めくっていただきまして、次期千葉県消費生活基本計画施策体系図（案）でございますけれども、この体系図につきましては、前年度末、平成25年3月6日の審議会の場で皆様方に提示をした体系図でございます。改定案のほうでございますけれども、今回、その対照表という形で掲載したものでございます。

重点課題の1番目、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」、これは引き続き課題として掲げていきたいと考えております。

2番目に、「消費者被害の防止と消費生活情報の収集、提供やネットワークづくり」、これにつきましては、まず消費者のほうへの体制づくりがあつて、次にはやっぱり住民不安のあります消費者被害を防止する必要があるだろうという形で2番目にもってきた。ただ、この項目、課題名につきましては、他の課題と文章的に平仄が合わないというところがありますので、後ほど説明いたしますけど、この表現を改めたいというふうに考えております。内容につきましては、後ほど説明いたします。

3番目といたしまして、消費者教育ということで、前年の24年12月に施行されました消費者教育推進法の制定を受けまして、「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」といたします。

4番目といたしまして、「悪質事業者の指導強化と取引の適正化」、これは現行と同様でございます。

5番目といたしまして、表現を一部見直しながら、「生活関連物資の安定供給と安全性の確保」という形で、5本の重点課題を設定したいというふうに考えております。

続きまして、策定のスケジュールでございます。策定スケジュールにつきましても、今年の3月の審議会に皆様方にご提示いたしましたスケジュール案と大きな変更はございませんけれども、内容的に確認をさせていただきます。25年7月のところを見ていただきますと、第1回千葉県消費者行政審議会、本日でございます。本日、骨子案を皆様方にご提示をさせていただきたいと思っております。

その後、ご意見をいただいて必要な修正をした上で、25年8月に骨子案を決定いたしま

して、先ほど言いました庁内の千葉県消費者行政推進本部の中のワーキングチーム、実際に作業をするワーキングチームを設立いたしまして、そちらのほうとの意見の調整、すり合わせを行いまして、骨子案につきまして、関係課等の意見も踏まえて策定をしていきたいというふうに考えます。

9月になりましたら、その骨子案を踏まえまして、計画原案の策定作業に着手したいと考えております。

それから、25年10月には、本年度第2回目の審議会を開催したいと考えております。その中で、計画原案を審議会の皆様に諮問という形でご提示をさせていただきたいと考えております。

11月には、ご意見をいただいて必要な修正をした上で、計画原案をパブリックコメントという形で県民の皆様に公表をしていきたいというふうに考えております。

また、12月には、庁内組織でありますワーキングチームを含めまして、パブリックコメントに対する担当課の意見等を調整いたしまして、計画原案の修正を年明けから始めていきたいと考えております。

そして、年が明けました3月には、原案をとりまして、計画の決定作業に入っていきたいと思えます。具体的には、3月に今年度第3回目の消費者行政審議会を開催いたしまして、計画の答申を、皆様方からいただきまして、パブリックコメント実施後の内容を踏まえた形での計画を決定していきたいと思えます。

年度が明けました26年4月には、この次期の基本計画を公表いたしまして、あわせてその公表につきましては、知事の定例記者会見等の中でこの計画について公表をしていきたいと考えております。

議題2は以上でございます。

**【鎌野会長】** いかがでしょうか、策定方針について。石田委員。

**【石田委員】** 前回のときは、タウンミーティングをかなり開いて、県内の皆さんの意見というのを吸い上げられたと思うんですけども、今回は、そういうタウンミーティングの形ではないというお話だったんですが、ここのワーキングチームの中には、例えば庁内のメンバーというお話なのか、それともそういった消費者団体、団体と言わなくても、以前のタウンミーティングのそういう関係、いろいろ意見を言ってくくださった方々、そういう方たちも入れていただけるのかということをお伺いしたいんですけども。

**【鎌野会長】** いかがでしょうか。

**【池田副課長】** ワーキングチーム自体は、庁内の組織でございますので、メンバーは庁内の職員に限っております。ただ、それぞれの担当課のほうでは、いろんな関係団体とか、そういった意見を聞く機会がございますので、そういった場での意見集約、情報を踏まえた上で作業に当たっていききたいというふうに思います。おっしゃるように、この現在の基本計画は、県民の意見、消費者の意見を踏まえまして、一から作り上げたという経緯はあるんですけども、その場で、消費に関する見解はそれほど大きく変わっていないかと思えますの

で、タウンミーティングということでの策定の手続は、今回は想定しておりませんので、その点は、前回、説明したとおりでございます。

【鎌野会長】 よろしいでしょうか。どうぞ、和田委員。

【和田委員】 前回、そのことを伺いました。今回も、これを見ると、一般の方の意見が言えるのは、パブリックコメントのところだけだと思いますけれども、パブリックコメントで読んだからといって意見を言えるという人たち、なかなか難しいのではないかと。もし、私たちのほうで計画をして、お忙しいのは重々わかっておりますけれども、この骨子案について説明をいただきたいとお願いをしたら、それができるでしょうかというのが1つ。

例えば、消費者フォーラムを毎年やっております、その実行委員のメンバーというのは、私たちがいつも交流しているグループ以上の方たちが結構いらっしゃるんです。そういうところに呼びかけて、一度開いていただけないものかというお願いでございます。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【池田副課長】 骨子案について、説明を受けたいということであれば、こちらが企画いたしますと、どういった地域でやるのかとか、どういった形でやるのかというところで、ちょっと時間を要してしまうところがありますので、もし、おっしゃるように、消費に関して、意識の高い、例えばおっしゃったフォーラムの委員の方ですとか、そういったある一定の団体の中で話を聞きたいということであれば、時間の許す限り、こちらのほうから伺ってご説明をすることはできると思います。

【鎌野会長】 よろしいでしょうか。

【和田委員】 その場合に、呼びかける主体はどちらになりますでしょうか。私は、今年の5月にやったフォーラムの実行委員長はいたしましたけれども、もう今は、その権限はないわけですね。

【池田副課長】 いろんな消費者団体があると思いますので、今、おっしゃったフォーラムのメンバーということであれば、フォーラム担当もおりますので、ちょっと検討させていただきます。

【和田委員】 ぜひ、一般の方たちの意見が入るような形を、せめて1回でも2回でもやっていただきたいとお願いをしておきます。

【鎌野会長】 どうぞ。

【石田委員】 確認なんですけど、そうしますと、例えばいろんな消費者団体で説明に来ていただきたいということでお願いした場合は、説明に来てくださるということでしょうか。時間の許す限りということなんですけど。

【池田副課長】 はい、そうでございます。

【石田委員】 ありがとうございます。

【鎌野会長】 いずれにしても、本日の骨子案、それからパブリックコメントの前の原案、この消費者審議会で出される資料というのは公表されるわけですね。

【池田副課長】 はい。

【鎌野会長】 ですから、それを受けて。

【池田副課長】 まず、皆さん方にご提示させてもらって。

【鎌野会長】 そして、県民にも公表されるんですかね。この議事録とか何かを含めて。

【池田副課長】 そうですね、はい。

【鎌野会長】 ですから、そういう進行状況に応じてというような形で、多分そういうご意見だったと思います。そういうことで説明などを伺いたい、そういう機会を設けていただきたいというご意見だったと思います。

そのほか、この策定案、あるいはスケジュール等について、どうでしょうか。大体こういう方針で、26年度の千葉県消費生活基本計画策定ということで、この審議会としても承認するということがよろしいでしょうかね。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

【鎌野会長】 その上でですけれども、私のほうで一言だけ。前回も申し上げたと思いますけれども、今回は、今、ご意見出ましたように、特にタウンミーティングなどは設けないということでございましたけれども、前回、かなり多くのタウンミーティングが開催されて、この審議会でも、前回、策定のときにも、かなり膨大な資料が事務局にもあると思いますので、それを生かさない、わざわざ日程と会場を設けてということではなくて、そういうことで前回、県民のさまざまな意見というのをまとめたものが多分事務局にあると思いますので、そういうのを参考にさせていただいて、それからまた、先ほどもお話がありましたように、タウンミーティングを開くことは、今回しないけれども、積極的に行政のほうからも関係団体にご意見を伺うというようなことで、関係団体のほうから来てくれということで応ずるという話、それはそれとして、他方、このワーキンググループなども必要に応じて、関係団体にヒアリングというか、意見を聞くというような形で、前回のそういったものを生かすような形でやっていただければと思います。

【池田副課長】 はい、わかりました。

【鎌野会長】 それでは、策定方針については、以上のおりでございます。

### (3) 次期千葉県消費生活基本計画の骨子案について

【鎌野会長】 次の議題、今度は基本計画の骨子案のほうに移りたいと思います。

まだ時間が1時間弱ありますので、数十分とれると思いますので、まずは事務局のほうからご説明をお願いいたしたいと思います。

【池田副課長】 それでは、議題3、次期基本計画の骨子案について、ご説明をしたいと思います。

資料の議題3をお開き願いたいと思います。第1章、基本計画についての基本的考え方がございます。ここには、「基本計画策定の趣旨」と書いてありますけれども、背景事情についてご説明をしたいと思います。

国では、平成16年6月に消費者基本法を制定したところでございます。

県におきましても、平成20年6月1日に施行いたしました消費生活条例では、「行政、事業者、消費者等の連携」ですとか、「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立の支援」、そういったことを基本理念といたしまして条例の改正をしたところでございます。

また、平成21年3月には、この基本計画を策定をしたところでございます。

この間、国では、消費者行政の司令塔とも言われております消費者庁の設置ですとか、あるいは消費者の権利の擁護ですとか監視機能を有する消費者委員会、さらには消費者安全調査委員会等が設立・設置されたところでございます。

地方におきましては、国の「地方消費者行政活性化交付金」を活用いたしまして、それを県のほうでは活性化基金という形で基金化をいたしまして、県の事業あるいは市町村の事業に充てているところでございますけれども、そういった交付金を活用しながら地方消費者行政の充実・強化が図られてきたといったことがございます。

そういった中で、県といたしまして、現基本計画が本年度で終了するというので、この改定を行うものですといったことが、基本計画策定の趣旨でございます。

1枚めくっていただきまして、2番目、基本計画の目標でございますけれども、次期基本計画におきましても、現行の基本計画の目標であります「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」を目指していこうと考えてございます。

3番目の基本理念でございますけれども、消費者全般に言えることなんですけれども、インターネットを活用した電子商取引の飛躍的な拡大に始まりまして、消費者意識の変化、そういったことを背景といたしまして、消費者被害をなくすためには、正確な情報の提供ですとか、あるいは消費者被害を防止するための適切な対応が求められているのではないかとといったことがございます。

また、平成24年12月に施行されました「消費者教育推進法」、この趣旨を踏まえまして、消費者教育がより重要となってきているのではないかとといった基本認識があらうかと思えます。

このため、県といたしましては、多様な主体と一層連携・協働いたしまして、課題の解決を図っていく必要があると考えております。

4番目としまして、計画の性格でございますけれども、「消費者の視点」に立って総合的かつ計画的に推進していくための基本指針としたいと考えております。

計画期間につきましては、平成26年度から平成30年度までの5年間でございます。

計画の推進体制といたしまして、基本計画を実効性あるものとするために、県庁内に設置いたしました副知事を本部長といたします消費者行政推進本部を中心に進捗管理を行います。また、各年度の進捗管理・評価につきましては、消費者行政審議会に報告の上公表していきたい、そういった形の中で実効性を担保していきたいと考えております。

1枚めくっていただきまして、3ページ、第2章、消費者を取り巻く現状と課題でございます。1番としまして、国の消費者行政の現状でございますけれども、現在の基本計画が策

定されてから現在までの動向につきましてまとめたものでございます。平成21年9月には、消費者庁が内閣府の外局として発足をしたところでございます。消費者行政の司令塔という形で位置づけられているところでございます。

また、下の段落でございますけれども、内閣府に消費者委員会が設置されまして、消費者行政全般に対しての監視機能を有する独立した第三者機関として、同時期に設置されたところでございます。

(2)といたしまして、昨年10月、消費者安全調査委員会が設置されたところでございます。これにつきましては、消費生活上の生命・身体被害に係ります事故の原因を究明するための調査を行いまして、被害の発生または、拡大の防止を企図したものでございます。

また、(3)としまして、法令の整備ということで、消費生活用製品安全法ですとか、消費者安全法、また、特定商取引法、また割賦販売法、貸金業法の完全施行、さらには消費者教育推進法、こういった法律につきまして、一部改正がされたり、あるいは新たに法律が制定がされたりといった法令上の整備が、この間、図られてきたところでございます。

(4)としまして、地方消費者行政の強化に向けた取り組みでございますけれども、国では、地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」という形で、平成21年度「地方消費者行政活性化交付金」を創設するのにあわせまして、そういった強化期間として位置づけて地方消費者行政の支援を図ってきたという背景がございます。

また、24年7月には、地方消費者行政の充実・強化のための指針なるものが国から示されました。その中で、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政のあり方、またその充実・強化に向けた方向性が示されたところでございます。

その指針の中で、どういったことが示されているかということなんですけれども、①として、どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり、②としまして、法の厳正な執行と連携強化、③といたしまして、地域社会の消費者問題解決力の向上、この3点が掲げられているところでございます。

5ページをお開き願いたいと思います。2番目としまして、県の消費者行政の現状でございます。

消費生活相談窓口には、年間約4万件的相談が寄せられております。そうした中で、60歳以上の高齢者の占める割合が年々高まっているという傾向がございます。そこに、平成24年度の消費生活相談の件数、速報値という形で掲載をしております。現在、集計をしております、この数字については、今後、若干変動するかもしれませんが、4万件を超える相談が、ここ5年間続いているという現状がございます。

また、(2)といたしまして、悪質事業者の指導ということなんですけれども、違法、悪質な事業者に対しましては、「特定商取引法」ですとか、あるいは「消費生活条例」に基づきまして、行政指導や業務停止命令などの行政処分を行い、消費者被害の未然防止、あるいは拡大防止を図っているところでございます。

平成24年度につきましては、その表にございます一番右側の下にありますように、2

4の事業者に対しまして、指導処分を行ったところでございます。

1枚めくっていただきまして、(3)消費者行政の強化に向けた取り組みということですが、その2段落目、県といたしましては、県消費者センターにおきまして、①主として広域的な相談、市町村で処理することが困難な相談、案件の処理ですとか、②としまして、相談業務に必要な知識の習得のための講習会の開催等を行うため、消費生活相談員の大幅な増員を図るなど、機能の充実と問題解決能力の向上に努めているところでございます。

また、3番目といたしまして、市町村の消費者行政の現状でございますけれども、先ほど来言っておりますように、地方消費者行政活性化基金を活用いたしまして、現在では、県内全ての市町村におきまして消費生活相談窓口が設置をされている。これも基金の活用の結果で、充実強化が図られてきたという背景がございます。

4番目といたしまして、消費生活の現状に関する課題、その課題の認識でございますけれども、(1)といたしまして、消費者被害は一部深刻化を増しているのではないかと。これにつきましては、先ほど言いました24年度の消費生活相談の結果を、今、取りまとめ中でございますので、そういった相談結果の現状を踏まえて、ここに記述をしていきたいと考えております。

具体的な項目といたしましては、例えば24年度の消費生活相談の現場におきます既払金額、被害金額とイコールに近いのかもしれませんが、実際に相談者の方が払った既払金額の推移ですとか、あるいは高齢者からの相談の状況、若者からの相談状況、また、インターネット利用に伴う消費者被害、そういったことを課題として、ここに記述をしていきたいと考えております。

また、消費者教育の機会でございますけれども、消費者教育推進法は昨年12月に施行されたわけなんですけれども、消費者教育の機会につきましては、十分に与えられているとは言えないという現状があらうかと思えます。

また、今後、以下の段落にもありますように、平成23年度消費者庁の「消費生活に関する意識調査」によりますと、消費者被害に遭って「市区町村や消費生活センター等行政機関の消費者窓口相談した」と回答した人の割合は13.1%であったというデータもございます。多くの方がそういった相談窓口を知らなかったり、あるいは相談窓口のほうに相談を寄せなかったといった現状がございます。ですから、消費生活相談窓口相談を寄せることが消費者被害の防止につながることを消費者の方に浸透させることが何より重要ではないかといったことがあらうかと考えます。

1枚めくっていただきまして、8ページでございます。次期基本計画の内容でございます。

先ほど、次期基本計画の体系について、3月の審議会資料をもとに説明をいたしましたけれども、2番目の重点課題と施策の方向性でございますけれども、重点的課題1は、現行の課題と同様、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」でございます。

重点的課題2でございますけれども、3月の時点では、これを「消費者被害の防止と消費生活情報の収集・提供やネットワークづくり」という形であったわけなんですけれども、長

い割に正確に事業の内容を反映していなかったといったことがございますので、狙いを明確にいたしまして、「消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり」という形で改めたいと考えております。また、その中の具体的な施策の項目といたしまして、3月の時点で、「消費者被害の未然防止救済」という形にしておったんですけれども、梅田委員から、消費の場では「救済」とうたってしまうと、期待感を抱かせるのではないかということで、ここで「救済」というのは不適切な表現ではないかというご指摘がございましたので、「消費者被害の未然防止と拡大防止」という形で改めたいと考えております。

3番目につきましては、消費者教育推進を踏まえて表現を改めたところでございます。ですから、現行の内容的にはそれほど変わりはありませんけれども、法律の趣旨を踏まえまして、「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」とさせていただきたいと考えております。

重点的課題の4番目に、「悪質事業者の指導強化と取引の適正化」、これにつきましては、消費者啓発と悪質な事業者に対する指導というのは、車の両輪と言えるかと思っておりますので、引き続き悪質な事業者については指導を強化していきたいと考えております。

重点的課題の5番目といたしまして、「生活関連物資の安定供給と安全性の確保」という形で柱を立てたいというふうに考えます。その中で、具体的な施策の方向といたしまして、真ん中にあります「消費生活の安全・安心の確保の促進」、ここにアンダーラインを引いてございますけれども、3月の時点では、「食の安全・安心の確保の促進」としていたところでございますけれども、商品にとりまして、安全・安心というのは、食だけではなくて、工業製品も含めた消費生活を送る上でかかわりのある安全・安心の確保とすべきだろうと考え直しまして、事業に合うような形で表現につきましても、消費生活全般という形で、範囲を広げる形で施策の方向性の名称を改めたいと考えております。

1枚めくっていただきまして、重点的に取り組む課題でございますけれども、1つとして、消費者を取り巻く環境が時々刻々変わりつつあるといったこと。

2つといたしまして、こうした中で、国においては、取引の安全や消費者保護のための各種法整備、あるいは消費者事故等の未然防止・拡大防止の取り組みが講じられているところでございます。

3つといたしまして、県の消費生活条例におきましては、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本としてされなければならないと定められておりまして、県といたしましては、こうした消費者を取り巻く環境の変化に的確に対応し、消費者行政における課題を明らかにして重点的に取り組むこととするという形で、課題について整理をしていきたいと考えております。

1枚めくっていただきまして、10ページでございますけれども、10ページ以下が実際の重点的課題に沿った具体の取り組み方針でございます。

「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」、現状といたしましては、消費生活相談における高齢者の割合が年々増加しているといったこと。

また、現在の市町村体制を見ますと、相談体制が整備されていない市町村は解消された、全部の市町村で窓口は整備されたという現状がございます。

取り組みの方針といたしましては、引き続き市町村の相談窓口の整備・充実、これにつきましては、専門の相談員が配置されていない市町村も現実にあるわけですので、そういったところにつきましては、引き続き相談窓口の整備・充実が図られるべきだろうといったこと。

また、県の消費者センターにつきましては、センター・オブ・センターズとして機能の強化を図っていく必要があるだろうと。

また、消費問題ですとか、あるいは地域における消費者問題を担っていただけるような人材の養成あるいは人材の育成を図っていく必要があるだろうといったこと。

また、地域における相談体制の格差の解消に向けて引き続き努力をする必要があるのではないかといったことが取り組みの方針として考えられるのではないかと考えています。

次の施策展開の方向と具体的な取り組みでございますけれども、皆さんにご議論いただきたいのは、そこに項目として実際の施策展開の方向として、1つとして、市町村における相談窓口の充実、以下項番で項を設けまして、政策展開の方向を示してございます。その下に、文字の頭に四角のマークがありますけれども、これが具体的な取り組みになります。ですから、この具体的な取り組みにつきまして、施策展開の方向と具体的な取り組みについてご意見をいただけたらと思います。その四角の下にありますポチで示してあります、例えば「活性化基金等を活用し、相談窓口の充実・強化を支援する」というのは、仮に市町村における相談窓口の充実という施策展開の方向があったとして、その下の具体的な取り組みとしてはどういったことがあるのかというのを説明した個所になりますので、そういう形でごらんいただければと思います。

1つとして、市町村における相談窓口の充実。具体的な取り組みとして、消費生活センターや消費生活相談窓口の充実に向けた支援。

2つといたしまして、消費生活相談に関する研修等の充実。

さらには、消費生活相談にかかわる情報共有等、連携強化の促進。これらが具体的な取り組みになります。

施策展開の方向の2番目といたしまして、県消費者センター機能の充実といたしまして、具体的な取り組みといたしましては、消費生活指導員の資質の向上。

さらには、消費者被害情報等の積極的な収集と提供。

めくっていただきまして、市町村の相談窓口への助言・指導や広域的な調整機能の充実。

さらには商品事故に関する原因究明体制や情報提供の充実を図っていく必要がある。

3つ目としまして、消費者団体、組織活動の促進でございます。

事業といたしまして、消費生活相談を担う人材の養成。

また、消費生活の安全を下支えする人材の育成。これは、県の各種講座等を受講した方々の組織化を図って地域の人材として育成を図っていただけらなという内容でございます。

また、3つといたしまして、高齢者、障がいのある人、外国人等に対する相談体制の強化。

さらには、「千葉県消費者行政審議会消費者苦情処理部会」の活用等、裁判外紛争解決体制の充実。

また、消費者団体訴訟制度の適切な活用に向けた取り組み。

さらには、相談支援機関等との連携・協働体制の整備拡充。そういったことが具体的な事業の取り組みとして想定されるのかなというふうに考えております。

重点的課題の2枚目、12ページをお開き願いたいと思います。「消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり」でございます。

現在、県では、国民生活センターが配信いたします電子情報を提供し登録を促進しているところでございます。ただ、高齢者等には、なかなか情報弱者という言葉もございませけれども、コミュニケーション、情報伝達を図るのが難しい現実がございます。

また、最近では、地域の自治会活動など、地域における人的つながりが希薄化しているのではないかとといった指摘もございませ。

そうした中で、民生・児童委員や自治会、暮らしに密着している地域の商店ですとか、宅配事業者などを活用した見守り型の体制づくりが必要であろうという現状の分析認識がございませ。

取り組みの方針といたしましては、高齢者につきましては、日ごろから家族だけではなく、さまざまな立場の人が気かけ、適切な相談機関につなげていくような、そういうサポートが必要ではないかといったこと。

また、県や市町村からの情報提供だけではなく、双方に情報が行き交うような双方向のネットワークを確保する必要があるのではないかとといったこと。

また、地域の中には、さまざまな活動主体、活動団体が存在するわけですし、そういった地域における活動主体と連携したネットワークの整備・強化を図っていく必要があるのではないかとといった取り組みの方針を掲げてございませ。

施策展開の方向と具体的な取り組みでございませけれども、1つとして、消費者被害の未然防止と拡大防止。

具体的な取り組みといたしましては、市町村と連携し、地域の特性をいかした安全・安心ネットワークの構築。

また、安全・安心ネットワークの構築のための人材の育成を図っていくといったこと。

施策展開の2番目といたしまして、広域的な広報の展開ということで、消費相談窓口や消費者被害防止に関する情報の広報の強化を図っていく必要があるのではないかとといったこと。

施策展開の3番目といたしまして、安全・安心ネットワークづくりでございませ。

1つとして、ネットワーク化の促進。

さらには、ネットワークの充実・強化に向けた調査・研究と情報提供。

さらには、市町村におけるネットワークの整備状況や活動状況等についての情報の把握と連携の強化でございませ。

めくっていただきまして、重点的課題の3番目でございませ。「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」でございます。

消費者教育については、さまざまな場面で現実的に行われておりまして、例えば学校におきまして、小学校の家庭科、中学校の社会科、高等学校の公民科、そういった教科の中で消費者教育は現実に行われております。

また、県におきましては、金融・金銭研究校の委嘱ですとか、あるいは金銭教育にかかわります学習の支援、また、各種講座の開催等を通じて、さまざまな年齢層にアプローチ、働きかけを行っているところでございます。

また、「県民だより」等の広報紙ですとか、リーフレット、ホームページ等によりまして、消費者問題に関する広報ですとか、あるいは情報提供を行いまして、消費者被害の抑止、防止に努めているところでございますけれども、依然として高齢者を中心として、悪質商法の被害は後を絶たない現状にございます。

消費活動につきましては、環境、経済及び文化等とかかわりが広い、幅広い分野において他者に影響を及ぼし得るものでありまして、そうした中で学習の機会ですとか教育は重要であるといったことがございます。

取り組みの方針ですけれども、消費者教育推進法の中では、都道府県におきましては、消費者教育推進計画を策定するように努めなければならないという形で努力規定という中で、消費者教育推進計画の策定がなされているところでございます。

また、消費者教育を推進するためには、多様な主体と連携・協働いたしまして、体制の整備を図ることが重要であると考えます。

また、特に高齢者ですとか若者、障がいのある方、あるいは外国人等、必要なときに必要な情報を届ける体制の整備を図る必要があるのではないかといたことが考えられます。

そうした中で、施策展開の方向と具体的な取り組みでございまして、1つといたしまして、学校における消費者教育の推進。具体的な取り組みといたしましては、学校等教育機関との連携の強化。

あるいは、教職員に対する消費者教育推進のための研修の充実。

保護者に対する消費者問題に関する研修機会の提供。

さらには、教育機関と消費者教育関係者・団体等との連携強化の促進といったことがあろうかと思えます。

取り組みの2番目といたしまして、消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進でございます。

方向といたしまして、消費者教育推進計画の策定。

さらには、相談支援機関・権利擁護機関等との連携強化。

消費者教育・学習を行う消費者団体や事業者等の自主的な活動の促進。

また、消費者教育の担い手に対する情報の提供と研修の実施。

消費者教育の担い手人材リスト等の整備によります活用の促進。

さらには、多様な主体が連携・協働して消費生活情報を届ける仕組みづくり。

また、消費生活関連情報を一元的に管理し、提供する消費生活情報データベースについての調査・研究の必要性。

また、消費者問題関連情報の集約と提供。

施策展開の方向の3番目といたしまして、環境学習・教育の促進。

内容といたしまして、環境学習の支援。

また、環境に配慮した消費行動の推進といったことが事業としてあろうかと考えます。

続きまして、重点的課題の4番目、「悪質事業者の指導強化と取引の適正化」でございます。

現状といたしまして、悪質商法の手口は、より複雑化、巧妙化するとともに、消費者トラブルの範囲も拡大し、広域にまたがる消費者被害も発生しているという現状がございます。また、先ほど来述べておりますように、消費生活相談の場では60代以上の高齢者の占める割合が年々増加しているといったこと。また、その背景には、高齢化率の進捗といったことが背景として考えられるのかなということがございます。

一方では、インターネット通販等によります相談も増加傾向にございます。県といたしましては、近隣都県と連携をいたしまして、より強力な取り締まりを実施しているところでございます。

また、事業者の自主的な行動基準の策定についても働きかけを行いまして、それを広く消費者のほうにお示しをしていただきまして、消費者みずからの中で取り組みを宣言をさせていただこうといったことも現状として想定するところでございます。

取り組みの方針といたしまして、悪質事業者に対しては、迅速かつ厳正な処分を行うことが重要である。

また、必要な情報の提供に努めるとともに、特に高齢者への確実な情報提供のための仕組みの整備をすることが重要であろうかと思えます。

また、警察等の関連機関や近隣都県との連携、そうした中で、悪質事業者の排除を促進する。そういったことについて取り組んでいきたいと考えております。

施策展開の方向と具体的な取り組みでございますけれども、施策展開といたしまして、1つとして、事業者に対する適正な指導等。

その中では、法や条例に基づきます事業者指導や調査体制の強化。

消費者に対する迅速な情報提供。

被害者を守るための仕組みづくりについての検討。

事業者の法令遵守の意識の醸成。

施策展開の方向の2番目といたしまして、悪質事業者に対する取り締まりの強化といたしまして、法や条例に基づきます行政処分の強化。

さらには、国や他の都道府県、市町村との悪質事業者等に対する情報共有や連携体制の強化を図っていこうと考えております。

めくっていただきまして、重点的課題の5番目でございます。生活関連物資の安定供給と

安全性の確保でございます。

現状といたしまして、日本は、輸入大国であるところから、生活関連物資が不足するという不安は常に抱えているといったこと。

また、平成23年に発生いたしました東日本大震災では、流通の混乱、そうした中で、正確な情報不足によって、消費者の不安や不信が高まったといったことがあったのではないかとといったこと。

また、食品衛生事故ですとか、あるいは偽装表示といったことが過去の事例をひもといひますと、規制が後追いとなるような状況も生まれているのではないかとといったことがございます。

法整備の状況でございますけれども、食品表示法が平成27年度までに施行される見込みでございます。食品表示に関する法律が一元化されるわけなんですけれども、食品表示に関連いたしますは、県庁の中でも関連する部署が多方面にわたるといったこともございますので、関係機関が連携して取り組む必要があるのではないかとということがございます。

また、平成24年の消費者安全法の改正によりまして、いわゆるすき間事案に対しまして、情報収集、調査体制が構築されまして、本県も調査権限の委任を受けたといったことが背景としてございます。

また、消費者をめぐる状況といたしまして、中小小売店の減少等によりまして、農山村地域のみならず、市街地でも、いわゆる買い物難民の存在が顕在化している、そういった現状がうかがえると考えます。

取り組みの方針といたしましては、生活必需商品の安定供給を図るためには、適切な情報発信が必要なのではないかとといったこと。

また、災害発生時におきまして、必需品の備蓄ですとか、運搬手段の確保を図る必要があるのではないかとといったことがございます。また、高齢者や障害者、外国人に対しましても、適切に情報が伝わるように配慮する必要があるのではないかと考えます。

放射線量につきましては、検査体制をしいて検査を実施するなど、引き続き推進する必要があるかと考えます。

また、平成18年に施行されました「千葉県食の安全・安心の確保に関する条例」に基づきまして、消費者への知識普及ですとか、事業者の自主的な取り組みの促進を図ってまいります。

また、国や国民生活センター、関係機構などと連携をいたしまして、食品表示法に基づく表示基準について啓発に努めていきたいと考えます。

また、電気、ガス、石油機器等の製品の老朽化ですとか、そういった事故を防ぐための情報の収集と速やかな提供に努めていきたいと考えております。

施策展開の方向と具体的な取り組みでございますけれども、展開の方向といたしまして、1つ目、生活必需商品の安定供給でございます。

これにつきましては、需給状況や価格の動向等に関する適切な措置を講じていきたい。

2番目といたしまして、事業者に対する円滑な供給等に関する協力要請といったことが考えられるのではないかと考えてございます。

施策展開の2番目といたしまして、消費生活の安全・安心の確保の促進でございます。

具体的な取り組みといたしまして、消費者安全情報の提供。

さらには、食の安全・安心確保の推進。

また、食品表示の適正化に向けた指導強化と自主管理体制の促進。これが具体的な取り組みの中身でございます。

施策展開の方向の3番目といたしまして、震災時等における消費者の安全・安心の確保でございます。

具体的な取り組みといたしまして、震災時等における生活必需品の確保のための体制の整備。

さらには、生活必需品の円滑な流通の確保と正確な情報の提供、そういったことについて行っていく必要があるのではないかと考えてございます。

骨子案の内容につきましては、以上でございます。

**【鎌野会長】** 丁寧にご説明をいただきました。事務局のほうからは、特に、それぞれの重点課題の中での施策展開の方向と具体的な取り組みという骨子案をお示しいただきましたが、これについて、ご意見を伺いたいと考えてございます。どこからでも結構ですので、どうぞ。ご意見、ご質問などございましたら、ご発言願いたいと思います。

**【三宅委員】** 前の5年間のところの最終目標が、満足度50%目標を掲げて、現状34.5%ですよという話をいただいて、それを踏まえて、24年度までの評価をされて、それに基づいて課題出しをされて、次期となったときに、この向こう5年間の目標みたいなものは立てられているのでしょうか。

**【池田副課長】** 具体的な数値目標ということでしょうか。

**【三宅委員】** はい。

**【池田副課長】** この目標でいいよといった段階で、その数値目標については、今後設定をしていきたいと考えますが。

**【三宅委員】** 今後、設定されるということですか。

**【池田副課長】** ええ。引き続きそれでもいいんじゃないかというご意見もあるでしょうし、もっとハードルを高い目標を設定するとか、現実的な目標にしろとかいう、これでいいよとなれば、その辺の数値目標とかそういったものについては、今後、設定、あるいは詰めていきたいと考えています。

**【鎌野会長】** この26年度からのものができた後ということですかね、その目標設定は。どうぞ、石田委員。

**【石田委員】** 内容としては、これが全部できたらすごいかなというふうに思ったんです。相談体制が整備されていない市町村は解消されているというようなこともあったので、随分変わってきて、今後に向けては、相談の質の向上というところに、どこでも同じ質の相

談を受けてもらえるというところにシフトしていくのかなというように思いました。

そうしたときに、おのおの人員は配置されたけれども、入ったばかりで1人体制という方ですと、県で相談員がたくさんいるところの相談と全く同じ質というような形には、なかなか大変だろうと思いますので、やはりそういうバックアップが必要かなと思ったときに、施策展開の方向と具体的な取り組みという10ページのあたりのところが大切なかなと思ったんですけれども、個別の事案をいつも相談するというのが難しいとすれば、1の2番目の四角のところ国民生活センターが実施する研修や、研修は実施しても、なかなか自分で、聞いてもできないということは多々あると思いますので、やはり巡回指導というのは、国民生活センターの巡回指導だけではなくて、県センターのベテランの相談員が巡回に行くとか、そういうふうに個別の相談員に対するバックアップ体制を使って、しっかり質の向上を上げていくということが必要かなと思いました。

あと、県のセンターの「県消費者センター機能の充実」というところで、やはりセンター・オブ・センターズということで、研修もそうかもしれませんけれども、そういう個別のところからの相談を、先ほど移送がゼロということでしたけれども、移送をどんどんして、あわせて県のセンターと一緒に相談ができる体制みたいなものをとっていただくのがいいかなと思いました。

それと、13ページですが、安全・安心ネットワークづくり、高齢者の被害というのは、本当にいろんなところに出てきてくださる人はいいですし、また、実際、講座や何か、たくさん行われております。各市区町村でも、高齢者対象の講座というのはたくさんあるんです。けれども、そこに出てきてくださらない、出てこれないという方が一番の問題でして、この中でそういう方たちを対象として、民生委員、児童委員、自治会、福祉関係者ということで、13ページの3の一番上のところにネットワーク化の促進という、これが本当に大切なことかなと思うんですが、行政の機関では民生委員、児童委員、自治会長、福祉関係者の方に啓発講座をどんどんやっております。それと、ヘルパーとかからは相談や何かどんどん入ってきている。そういう講座を聞いたヘルパーとかが、自分が実際行っているところの高齢者の相談をしてくるということもどんどん増えてきているというふうに思うんですが、それは行政でもできるかなと思うんですが、地域の商店や宅配事業者との情報交換って、このあたりはなかなか行政で地域の宅配業者とのというのは難しいのかなと。やはり県のほうから、そういった音頭をとっていただかないとできないことなのかなと思うんですが、こういうのはどういうふうに、どのように具体的にというか、個別具体の話になってきちゃうのかもしれないんですけど、ここに入っているのは、どのような方法でというふうに考えられているのかということ、ちょっとお伺いしたいと思います。

**【鎌野会長】** どうですかね。

**【池田副課長】** まず1点目の県の消費者センターのバックアップ体制というんですか、支援につきましては、おっしゃるように、今まで国民生活センターのほうで巡回指導を行っていたんですけれども、国の事業の見直しの中で、それがだんだん国民生活センターのほうの

事業が縮小される傾向にございます。ですから、それにつきましては、県の消費者センターのほうに肩代わりといいますか、担って、各市町村のほうを回って、実際の技術的な指導、支援に当たっていく必要があるというふうに考えております。まさにそのとおりだと思います。

もう一点目のネットワーク、地域におけるネットワークで、商店とか宅配事業者、これはどうかというご指摘ですけれども、考えられる主体をここで拾いまして、例えば市町村の中でそういった地道なネットワークとか、取り組んでいるところもあろうかと思っておりますので、可能性も含めて、風呂敷を広目に広げているところでございます。どこまで実現可能性があるかというのは、地域によってさまざまかと思っておりますけれども、そういったところも実際に、先進事例として承知しておりますので、全てできないということはないと思っておりますので、こういったものも取り組んでいければなというふうに考えております。

**【鎌野会長】** どうぞ。

**【陶山委員】** 高齢者の問題が深刻化しているということ踏まえて改定なさるといふ、そういった現状を踏まえたことだと思っておりますけれども、何となく、重点課題の2のところ、これがまさに高齢者の最も端的に課題として上げているんだと思っておりますけれども、高齢者に対する対策が重要なんだよということを、ちょっと明確にするような、私としては、重点課題の2のところに、何か「高齢者」というものを入れたほうがいいのかというふうに思っております。高齢者対策というのを打ち出す、高齢者問題が深刻なんだということを、何かこの計画の中に打ち出せないかなというふうに考えています。この2の表題のあたりにその辺のことをちょっと入れられないかなと思うんですが。

**【鎌野会長】** どうぞ。

**【池田副課長】** まさに陶山委員のご指摘のとおりだと思いますので、今回の改定に当たっての一つのポイントは12ページの現状のところを書きました見守り型の体制づくりという形で、高齢者被害をなくすためには、見守りというのをキーワードに改定作業をできたらなというふうに、現計画とめり張りをつける意味で、そういうふうに考えております。それをどういうふうに打ち出すかというのは、今後の書きぶりといいますか、その中で考えていきたいと思っております。

**【鎌野会長】** ちょっとそのあたりをご検討いただいて。多分事務局のほうとしても気持ちは同じだと思います。

**【池田副課長】** はい、気持ちは同じです。

**【鎌野会長】** それをどういうふう書きあらわすかですね。どうぞ。

**【陶山委員】** ちょっともう一点。その中で成年後見というものの重要性も指摘されておまして、先ほども65%ぐらいの方が認知されているということなんですけど、後見人の担い手を県として育成していくというような事業もなさっているというふうに聞いておまして、その辺もちょっと入れてほしいかなというふうに思っています。

**【池田副課長】** 宿題として持ち帰ります。

【陶山委員】 そうですね、お願いします。

【鎌野会長】 先ほどのこととあわせて、この重点課題2のところですね。そのほかに何かございますでしょうか。和田委員。

【和田委員】 重点的課題2のところ、一番、これからの高齢社会に対してのことをしっかりと書いていただいたと思っております。これをしていくには、後からご説明があるんでしょうけれども、消費者行政推進本部を、47課ですか、49課でしょうか、課長たちに参加をしていただいて、こういう消費者行政を進めていくのに協力してほしいということ、多分おっしゃったんだろうというふうに思って、前からこれは本当にぜひやっていただきたいと思っておりましたところですので、それを評価した上で、やはりこの重点課題2の民生・児童委員や自治会とか福祉関係者とか、そういういろいろな課にまたがるそれぞれの課でこの問題をどうしていくのかということ、これからきっちりとお話をいただき、協力をしていただけるようお願いをしていただきたいと思っております。お願いでございます。

【鎌野会長】 よろしいですかね。ご要望というか、そういうことです。

【池田副課長】 はい。

【鎌野会長】 先ほど手が挙がっていましたが。

【中山委員】 経済団体としましては、今回、昨日の参議院選挙で自民党が圧倒的に勝ったわけですが、今の景気の状態からすると、恐らく来年の4月には間違いなく消費税が上がると言うんですね。そうした場合には、例えば消費者がそれに対して、どれだけ準備しているかわからないんですけど、こちらからの情報提供とか、そういったものの準備とかそういったものは、基本計画の中には入り込む余地はあるんですか。と申しますのは、普通の物を買うのは来年の4月から、家電も上がるという話ですけど、例えば住宅を新築するとか、リフォームするとかいった場合には、契約の時期と引き渡しの時期、それによって消費税がかかるかかからないか、非常に微妙な段階なんです。今、私が聞いているのは、今年の9月までに契約をして、来年3月までに引き渡し完了しなければ消費税がかかってくるというふうに聞いておりますけど、そういったものを皆さん消費者がどこまで理解しているか、検討している人はそれを勉強していると思うんですけど、これからやるとか、駆け込み需要があった場合に、そこにまた逆に悪徳商法がかかわってくるとか、その辺のところ、消費税が今の段階で、私の感想では上がると思っておりますので、その辺の対応策というか、それもちょっと幅広く考えていただいたほうがいいんじゃないかなというふうに考えています。

【池田副課長】 消費税の引き上げに伴って、一時期、便乗値上げのPRがどうかと、消費者庁の審議官が国会答弁したりしておりましたけれども、消費者庁として消費税引き上げに伴います啓発といいますか、勉強、情報提供というんですか、特にそれについては聞いていないところでございまして、県としては様子見の、消費の中でどこまで取り組むかというのは、その辺については今後の検討とさせていただきたいと思うんですけども。今のところ、それについて主体的な取り組みは考えておりませんでした。

【鎌野会長】 よろしいですかね。多分、他の部署との連携ということに、検討してなろうかと思えますけれども、そういうご意見が出たということにさせていただきたいと思えます。石田委員。

【石田委員】 14ページですけれども、施策展開のほうに入ってしまうかなと思うんですが、消費者教育推進計画を進めるよう努力するという形で、1番、学校における消費者教育の推進という形で書かれているんですが、実際、消費生活センターに寄せられる相談なんですけれども、以前は、未成年者が、19歳ぐらいから20歳を超えると一気に相談がというのが消費生活センターに寄せられる子どもたちの相談でした。でも、現在は、小学生が親のクレジットカードを使って、ゲームのアイテムを買ってしまって、それが何万、何十万になって、何十万になった時点で親が驚いて気がつくといったような実態があります。その現場の実態自体を、学校教育の場で先生方とかに、現状こうですというお話ができるということは、県のセンターなり何なりで、学校教育における消費者教育推進連絡会とか、そういうところで、ぜひ実態を知っていただきたいというのがあります。この中をずうっと見て読んでいる限りでは、そういったような内容にはなっていないかなと思いますので、学校は学校だけでというようなことで教育関係だけのお話になって、現場の声というのが余り反映されていないのかもしれないので、ぜひそのあたりを入れ込んでいただきたいんですが、どこにどのように入れていくというのがちょっとよくわかりませんが、反映させていただきたい。

【鎌野会長】 どうですかね、今の件に関しまして。

【池田副課長】 例えばインターネットの使い方といいますか、インターネットに関して言うと、父兄よりも、実際に児童・生徒、子どものほうが進んでいるという現実もあって、なかなかそこに対しての教育というんですか、手当てがなかなかできていないということもありまして、昨年度、県で『インターネット×リアル』という形で、インターネットの正しい使い方についてDVDを作成いたしましたして、それを全部の学校に配ったり、あるいは図書館に配付いたしましたして閲覧に供したりという形でやっておりますので、決定的にこれをやれば全て届くということはないと思いますので、いろんな中で対策を講じていきたいと思えます。また、先生方に関しては、定期的に連絡会を開いたり、あるいは研修会を毎年やっておりますので、そういった中で引き続き努めていきたいと考えております。

【石田委員】 県のセンターさんでもたくさんそういうご相談なんかも受けていて、相談員もいろんなところで啓発をしていらっしゃると思えますので、ぜひそういう声をそういう中に届けていただけたらいいのかなと思います。先に実態がどんどん進んでしまうんです。物すごい速さでいろんなことが起きています。昨今、無料通話アプリ、よく皆さんご存じ、今回問題になっている、そういうようなものも、つくっている段階、DVDとか何かつくっているよりは、どんどんどんどん先にトラブルが起きているというのが実態なので、ぜひそういう声を、こういうところの中に何とか入れ込んでいただけたらと思えます。よろしく願いいたします。

【鎌野会長】 これもご意見というかご要望ということですかね。

そのほかに何かございますでしょうか。そうすると、この3番目の消費生活基本計画の骨子案ということで、これについても複数の意見が出ましたので、そのことを踏まえて事務局のほうでさらに内容を充実したものにしていいただければと思います。

## 5. 報 告

### (1) 千葉県消費者行政推進本部の設置について

### (2) 事業者指導等について

【鎌野会長】 それでは、議題については以上で、時間が迫ってまいりましたけれども、報告事項が事務局からあると思いますので、これについては一括してご説明をお願いいたします。

【池田副課長】 まず、報告事項の1番目といたしまして、先ほど和田委員からもお話がありました千葉県消費者行政推進本部の設置についてお話ししたいと思います。

この設置の目的でございますけれども、実は基本計画の中でも位置づけられているといったこともございまして、消費者の安全・安心を確保するための庁内横断的な連携、組織体制を構築することを目的といたしまして、「千葉県消費者行政推進本部」を設置したところでございます。

設置の必要性でございますけれども、複雑・多様化する、また複数の所管課にわたる消費者問題に関しまして、庁内横断的に対応する必要があるかということで、情報の共有と施策の整合性を図る必要があるところから設置をしたところでございます。

また、消費者問題に関しまして、法令上の規定がない、いわゆる「すき間事案」、括弧にございます過去の事例といたしまして、こんにやくゼリー窒息事故ですとか、あるいは毒入り餃子事件、またライターによる火災事故等がございまして、そういったすき間事案に対しまして、消費者被害の未然防止、拡大防止をするための組織をあらかじめ設けてといたしますか、迅速に対応する必要があるかということで設置をしたところでございます。

所掌事務といたしましては、3つございます。消費者行政における施策の整合性の確保と連携・協力に関すること。2つといたしまして、消費者被害・事故に関しまして、情報の収集、対応策の協議及び実施に関すること。3つといたしまして、千葉県消費生活基本計画に関するところでございます。

組織・体制でございますけれども、副知事を本部長、環境生活部長を副本部長、部局長を参与、また、47課にまたがるわけなんですけれども、47課の関係各課長を本部員とする本部を設置する。

また、その本部を補佐する実務者会議といたしまして、推進本部の指示する事項について、情報の収集・分析、調査・検討を行うため、関係各課の実務担当者で構成する実務者会議「ワーキングチーム」を必要な都度設置をしたい。

また、基本計画の策定に当たりましては、このワーキングチームの中で実際に作業のほうを進めていきたいというふうに思います。

事務局といたしましては、県民生活課におきます。

設置の期日でございますけれども、平成25年4月1日に設置したところでございます。

また、4月18日には、担当者会議を開催し、また7月11日には、第1回の本部員会議を開催したところでございます。

裏面に設置の要綱がございます。

具体的なメンバーにつきましては別表、次のページにありますように、諸橋副知事を本部長といたしまして、第1回目の会議には、副知事にも出ていただいたところでございます。関係各課はごらんのメンバーでございます。

続きまして、報告事項の2番目でございます。事業者指導についてでございます。

事業者指導につきましては、県民生活課の中で組織上の変遷を経まして、現在では県民生活課内に調査指導班を設置しているところでございます。また、平成23年度からは現職の警察官を配置するなど、県警との連携を図りながら、指導体制の強化を図っているところでございます。

特定商取引法によります不当な取引をした悪質事業者の指導でございますけれども、これは特定商取引法、消費生活条例に抵触する不当な訪問販売等を行う事業者に対しまして、県消費者センター等に寄せられる苦情や通報をもとにいたしまして、被害の多い、または今後被害の増加、拡大が予想される場合、立入検査、指導指示、業務停止命令等を行いまして、消費者被害の未然防止ですとか、拡大防止を図っているところでございます。また、広域で活動する悪質事業者に対しましては、近隣都県と連携をして、立入検査や指導等を行っているところでございます。

平成24年度の欄を見ていただきますと、全体では24の事業者に対しまして処分とか指導を行ったところでございます。その中で事業者数の一番下の欄のところに、処分、勧告で1と記載がございます。これにつきましては、平成24年10月30日に、市川市に所在をしております東武サービスという浄水器訪問販売事業者があるわけなんですけれども、そこに対しまして指示処分を行いました。1つといたしまして、販売目的隠匿といいまして、水質の検査に来ましたと言いながら浄水器を販売するといったことが見受けられましたので、販売目的を明らかにするように指導したのが1点。もう一つが、水道水を飲み続けると病気になるというようなセールストークで、その設置を勧誘していたといったことがございまして、これはうその告知ですので、不実告知に当たります。主にその2点につきまして、その指示に従わないことがわかった場合には、今後、業務停止命令を行うといった中で指示処分を行ったところでございます。

2つ目としまして、不当景品類の防止でございます。これにつきましては、過大な景品の提供ですとか、品質や価格について、実際よりもよく見せかける不当な表示につられまして、消費者が実際には質のよくない商品ですとかサービスを購入してしまう、そういった不利益

を防止するために、不当景品類及び不当表示防止法に基づきまして、違反する事業者に対して注意や指導を行っているところでございます。

平成24年度につきましては、景品関係で3事業者、表示関係で38社を対象としたところでございます。その中で、表示のところ、指示処分1件がございます。これは、平成24年9月4日付で健康器具販売業者でございます健康コーポレーション株式会社、これは新宿区に所在する業者でございますけれども、表示の改善を指示したところでございます。これにつきましては、東京都を初め埼玉県、神奈川県、静岡県、5都県で合同で改善指示を出したところでございます。内容といたしましては、価格帯につきまして、今だけこの価格ですよと。通常も同じ価格でありながら今だけという形で有利誤認というんですけれども、そういったことを強調しながら販売していたこと。また、合理的な根拠がないのにもかかわらず皮下脂肪に働きかけるですとか、これで1食分の栄養を確保できるといった形で、ダイエット食品でありますクッキーを販売していたといったことが、合理的な根拠がないといったことが判明しましたので、その事業者に対して必要な指示処分を行ったといったことがございます。

報告事項につきましては、以上、2点でございます。

**【鎌野会長】** 以上の報告事項に関しまして、何かご質問がございましたら。よろしいですか。では、今日、予定しておりました議題及び報告事項はこれにて終了させていただきたいと思っております。

全体として何かご意見などがございましたら。和田委員。

**【和田委員】** 今、消費者庁が今年4年目になるんですけれども、全国をブロックに分けて消費者フォーラムというのをやっております、それが今年、事務局が千葉県になりました。関東地区地方消費者グループフォーラムという名前で、今年、千葉県で、今の予定ですと、1月30日、31日、この2日間にわたって、千葉市の市民会館で行うことになっております。消費者教育推進法ができたということで、今年は文科省のほうから、今まで文科省独自にやっていたらしゃった消費者フェスタというのを、こちらと一緒にやらせてくれないかという申し入れがありまして、今のところ、1日目は文科省のほうからの学校の実際の消費者教育をどうやっているかというようなことを、私たちも見せていただけるというような企画があります。2日目のほうは、消費者フォーラムとして、今、事務局長の拝師弁護士が一生懸命企画を立てておりますので、ぜひ皆さんにもそういうときにはおいでをいただきたい、ご連絡を差し上げるつもりでおりますけれども、先の話ですが、日程を入れておいていただければありがたいと思っております。余分なことを申しました。

**【丸山委員】** 和田さんが実行委員長です。

**【和田委員】** いや、挨拶だけしろと言われております。

もう一つ、質問が。県がつけられましたDVDがありますよね、これをいろんなところで皆さんに見ていただきたいと思っておりますけれども、何枚つけられて、どういうところに配布されているのか。ちょうど、私は我孫子市で女性会議という消費者問題ばかりやってい

るところではないところに、たまたま勉強会として、これを見させていただきたいと思っております。今日は借りて帰るのですけれども、できれば、中の事例なんかも、年々変わっていきますので、今、一番問題な未公開株の問題も入っておりますよね、とてもわかりやすくDVDがつくられていますが、もう少したくさんあって、どこでも自由に使えるような体制にしていいただければありがたいと思っております。

【池田副課長】 昨年度、県の委託事業でそれをつくりまして、受託者の関係もありまして、著作権の関係がありまして、貸し出ししか、今、対応できてないんです。うちがやるか、あるいは貸し出しですので、その中での対応になってしまいます。申しわけありません。

【和田委員】 どこかと一緒になってしまうと、借りられないこともあるのかなというのを心配しております。我孫子ではいろんなところでやりたいと思っておりますので。

【鎌野会長】 では、事務局のほうにお返しいたします。

## 6. 閉 会

【司会】 ありがとうございました。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。皆様には長時間にわたり、活発なご意見をいただき、ありがとうございました。お疲れさまでした。

(了)