

平成24年度

千葉県消費者行政審議会
議 事 録

日 時：平成24年7月20日（金）

10:00～12:00

場 所：ホテルプラザ菜の花4階会議室 羽衣

目 次

1	開 会	2
2	あいさつ	2
3	委員紹介	3
4	事務局職員紹介	5
5	仮議長選出	5
6	議事録署名人選出	5
7	議 題	
	(1) 会長等の選出	7
	(2) 部会委員の指名・部会長の選出について	8
	(3) 「基本計画推進部会」の開催結果について	9
	(4) 「千葉県消費生活基本計画」の進捗状況等について	16
	(5) その他	20
8	報 告	21
9	閉 会	23

1 開 会

【司会】 ただいまから平成24年度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でございます。よろしくお願いいたします。

2 あ い さ つ

【司会】 それでは、初めに戸谷環境生活部長からごあいさつを申し上げます

【戸谷環境生活部長】 環境生活部長の戸谷でございます。本日は、お忙しいなか千葉県消費者行政審議会にご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

皆様には、「千葉県消費者行政審議会」の委員を御就任ということで御快諾いただき有難うございました。第1回目ということでよろしくお願いいたします。本日はお忙しい中おいでいただきまして、ありがとうございます。今日はあまり暑くないのでようございました。私が胸につけているのは節電チーバくんといひまして、まだ出来立てのホヤホヤなものですから、皆様方に差し上げることができなくて申し訳ないのですが、また機会がございましたら。節電というものに千葉県も取り組んでいるということで、消費者行政の中でも位置付けられておりますので、ご理解いただきたいと思います。

震災から1年4カ月経ちますが、被災県ということで復旧復興を目指して県行政も頑張っているところでございます。また、消費者行政に関しましても、審議会ということで皆様に御理解御協力を賜りたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

さて、現在、高齢者を狙った詐欺や悪質商法が蔓延していると、とても悲しいことですが、高齢社会ということで、全国でも2番目のスピードで高齢化社会を千葉県は迎えているところでございます。

これから自分の生活を大事にしたいと、どういう風に暮らしていこうかという人をだましてお金を奪うような悪質なことは許しがたいという風に思っているところでございます。

団塊の世代くらいになりますと、インターネットの利用で悪質商法に引っかかったりといったこともございます。そうしたお金を使ってしまったというようなことを家族にも言えない、ということでそれがどのくらい世間に出ているかということも心配される場所です。

昨日、東京電力の関係で電力料金の問題がありまして、消費者庁から意見も出まして値上げ幅8.7%ということで、どのレベルでどのくらい我々の負担感が増すのかということも、これから9月以降も大きな関心事です。

そうした中、県では平成21年3月に策定いたしました『千葉県消費生活基本計画』において、「誰でもどこでも安心して相談できる体制づくり」を重点課題の一つとして掲げ、高齢者をはじめ消費生活を送る上で、弱い立場に置かれやすい消費者の支援に取り組んでいると

ころです。

具体的には、消費者庁の設立と同時に交付された「地方消費者行政活性化基金」を活用しながら、市町村の相談窓口である消費生活センターは、平成20年度に17市であったものが、24年度は26市に、また、市町村の相談員の方も、125人から158人へと逐次、整備が図られてきたところです。

また、この間、県では、県消費者センターを中心として、自らの機能強化とともに相談員の養成、さらには、県内の相談員を対象とした研修機会の充実や相談技術の向上に努めてまいりました。

本日は、当審議会の会長をお選びいただいた後、議題について御審議いただくことになっております。皆様には、それぞれの専門的なお立場から忌憚のないご意見、ご提案をいただきたく、お願い申し上げます。

ところで、現在、県では「ピークに賢くみんなで節電！」を合言葉に、夏の省エネ対策に取り組んでいるところです。私は1年前19%の節電をやりすぎまして熱中症で倒れました。無理なくということが大事ですが、節電はライフスタイルとして定着することにより地球環境の保全につながるだけでなく、家計にもやさしい取組であるところから、皆様のご理解とご協力を併せてお願いをいたしまして、私のあいさつといたします。

よろしくお願いいたします。

【司会】 どうもありがとうございました。

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ので、本来であれば委員の皆様お一人おひとりに委嘱状をお渡しすべきところですが、時間の関係もございまして、皆様の机上に配付させていただいております。まことに恐縮ではございますが、ご確認くださいますよう、お願いいたします。よろしいでしょうか。

それでは、私から委員の皆様をご紹介させていただきます。

石田幸枝委員でございます。

【石田委員】 石田幸枝です。よろしくお願いいたします。

【司会】 梅田徹委員でございます。

【梅田委員】 梅田です。よろしくお願いいたします。

【司会】 鎌野邦樹委員でございます。

【鎌野委員】 鎌野と申します。よろしくお願いいたします。

【司会】 陶山嘉代委員でございます。

【陶山委員】 陶山です。よろしくお願いいたします。

【司会】 村千鶴子委員でございます。

【村委員】 村です。よろしくお願いいたします。

【司会】 飯田和子委員でございます。

【飯田委員】 飯田です。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】 丸山芳高委員でございます。

【丸山委員】 丸山です。よろしくお願いいたします。

【司会】 和田三千代委員でございます。

【和田委員】 和田です。どうぞよろしくお願いいたします。

【司会】 伊藤秀秋委員でございます。

【伊藤委員】 伊藤です。よろしくお願いいたします。

【司会】 大野恵司委員でございます。

【大野委員】 大野です。どうぞよろしくお願いいたします。

【司会】 中山雄二委員でございます。

【中山委員】 中山と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

【司会】 なお、林茂壽委員は、本日欠席されております。

以上、13名の皆様にご就任いただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

4 事務局職員紹介

【司会】 続きまして、事務局職員を紹介いたします。

県民生活課消費者行政推進室長の池田でございます。

同じく、調査指導室長の米山でございます。

千葉県消費者センターの近藤所長でございます。

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、よろしくお願いいたします。

ここで部長には、この後、他の公務が入っておりますので、大変恐縮ですが退席させていただきます。

議事に入ります前に申し上げます。

当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条によりまして、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1名の傍聴希望者がいますが、本日の会議は公開することとよろしいでしょうか。

〔「異議なし」と発言あり〕

【司会】 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いたします。

なお、報道機関が取材のために傍聴し、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、ご了承をお願いしたいと思います。

5 仮議長選出

【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。

本日の審議会には委員13名中、半数以上の12名のご出席をいただいておりますので、千葉県行政組織条例第32条第2項の規定により、会議が成立しておりますことをご報告申し上げます。

それでは、議事に入らせていただきます。

千葉県行政組織条例第32条第1項の規定によりまして、会長が議長となるとされておりますが、本日は委員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、仮議長に進行をお願いしたいと思います。仮議長につきましては、委員経験も豊富な和田委員をお願いしたいと思います。いかがでございましょうか。

〔「異議なし」と発言あり〕

【司会】 ありがとうございます。異議なしとのことですので、和田委員、お願いいたします。

【仮議長・和田委員】 和田と申します。よろしくお願いいたします。議長が決まるまでの間、しばらく仮の議長を務めさせていただきます。議事進行にご協力をお願いいたします。

6 議事録署名人選出

【仮議長】 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させていただきます。議事録署名人を梅田委員と小田川委員をお願いしたいと思います。よろしいでしょ

うか。

〔「異議なし」と発言あり〕

【梅田委員・小川委員】（了解）

【仮議長】ありがとうございました。

7 議 題

(1) 会長等の選出

① 会長の選出について

【仮議長】 それでは、議題（1）の①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たいと思います。どなたかご意見はありませんでしょうか。丸山委員。

【丸山委員】 前に会長をやっていただきました鎌野委員に継続してお願いできたらと思いますが、いかがでしょうか。

〔「異議なし」と発言あり〕

【仮議長】 鎌野委員を会長にとのご推薦をいただき、皆様の異議なしのお声がありましたので、会長は鎌野委員をお願いしたいと思います。お引き受けいただけますでしょうか。

【鎌野委員】 （了解）

【仮議長】 よろしくお願いいたします。

それでは、規定により今後の議事進行は鎌野会長にお願いいたします。

ご協力、ありがとうございます。私の仮議長はこれで解任させていただきます。

【司会】 和田委員、ありがとうございます。それでは、鎌野会長、一言お言葉を頂戴したいと思います。

【会長・鎌野委員】 御指名をいただきましたので、前回は県の消費者基本計画策定ということに関わらせていただきましたが、そういう経緯で、会長の責務をお引き受けさせていただきたいと思います。その時にも申し上げたのですが、さきほど部長さんのお話にもあったように決して無理はしないけれども、できるだけ千葉県の消費者行政というものを他府県に劣らずあるいは一歩抜きん出るように、こういった審議会でも提案し意見を出していこうじゃないか、という風に考えていますのでそちらでも御協力いただければと思います。

私はここにいる委員の皆様と比べて現場というものを必ずしもよく知りません。ということで良く教えていただくとともに、こうした会長職という進行役に徹したいと思いつつながら、他方では進行役の責務を超えて、できるだけ妨げにはならないようにしますが、意見も一委員として述べさせていただければと思いますのでよろしくお願いいたします。

② 副会長の選出について

【議長】 議題がたくさんありますので、進行に従って進めていきますが、まず、副会長の選出です。

これにつきましても、規定により委員の互選で選出するとなっております。どなたかご推薦、あるいは立候補がございましたら、伺いたしたいと思います。小田川委員。

【小田川委員】 村委員を推薦したいと思います。

【議長】 ただいま、小田川委員から村委員を副会長にというご推薦がありましたが、いかがですか。

〔「異議なし」と発言あり〕

【村委員】 （了解）

【議長】 それでは、村委員、よろしくお願いいたします。

早速ですが、一言、御挨拶をいただきたいと思います。

【副会長・村委員】 村でございます。私は弁護士で、東京経済大学で消費者法を担当しております。比較的消費者庁が設立された以後、全国的な自治体から頼まれて、相談員さん、職員さんのための研修を北海道から沖縄まで駆けずりまわっているという状況にあります。地域ごとに色々な特徴を抱えて、色々な苦労や努力をしておられるというものをたくさん拝見させていただいております。千葉県も高齢化のスピードが全国2位というのを知りませんでしたので、それは大変かもというのを伺ったのですが、そういう問題のほかに千葉県というのは海もあり山もあり被災地もあり、というので色々な特徴を持っているのが千葉県です、そういうことを踏まえてできることをきちんとやっていくというのが、県としての消費者行政において重要なことだと思っております。そういった千葉県の特徴を勉強させていただきながら、少しでもお役にたてればと思いつつ、会長の補佐をさせていただきたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

【議長】 どうもありがとうございました。

(2) 部会委員の指名・部会長の選出について

【議長】 次に、議題の(2)部会委員の指名についてですが、議事運営規程では、委員10名以内となっております。審議会委員の中から会長が指名するとなっております。このことについて、事務局で委員の構成等について、案があればお願いします。

【池田消費者行政推進室長】 事務局としては、委員の皆様には引き続き委員をお引き受けいただいております。部会の構成についても引き続き同様の構成でお願いしたいと考えており、「基本計画推進部会」については7名程度とし、学識経験の皆様から3名、消費者代表の皆様から2名、事業者代表の皆様から2名「消費者苦情処理部会」については、6名程度とし、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)のようをお願いできればと考えております。よろしく申し上げます。

【議長】 ただいま、事務局から、部会の構成員について御提案がありました。御意見があれば伺いますが、いかがですか。よろしいでしょうか。

それでは、委員構成を踏まえて、「基本計画推進部会」「消費者苦情処理部会」委員のお名前を読み上げます。

まず、「基本計画推進部会」には、石田委員、梅田委員、私鎌野、飯田委員、小田川委員、中山委員、林委員、以上7名の方をお願いしたいと思います。

それからもう一つの、「消費者苦情処理部会」には、村委員、陶山委員、丸山委員、和田委員、伊藤委員、大野委員、以上6名の方をお願いしたいと思います。

委員の皆様よろしいでしょうか。有難うございました。皆様、非常にお忙しい方ばかりですが、どうぞよろしく願いいたします。

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ますので、本日選出していただきたいと思っております。どなたかご意見はございませんか。

【石田委員】 計画部会には鎌野委員、苦情処理部会には村委員に部会長をお願いすることとしてはいかがでしょうか。

【議長】 ただいま、石田委員から「私鎌野を計画部会長」に、「村委員を苦情処理部会長」にとの御

推薦がありました、いかがでしょうか。それでは、「計画部会長は鎌野」、村委員は「苦情処理部会長」ということでよろしくお願いたします。これで、審議会の会長、副会長、委員会のまとめ役の決定をさせていただきましたので、そのうえで具体的内容に入っていきたいと思います。

(3)「消費生活基本計画推進部会」の開催結果について

【議長】 それでは、次の議題（3）「消費生活基本計画推進部会」の開催結果について、事務局から説明をお願いします。

【池田消費者行政推進室長】 室長の池田でございます。説明させていただきます。

本年3月28日に開催されました「消費生活基本計画推進部会」の開催結果につきまして報告いたします。資料2「千葉県消費生活基本計画」の検証・評価等の概要をご覧ください。

この基本計画は、平成20年度本審議会で答申をいただき、翌年3月に策定されました、千葉県として初めての消費生活にかかわる基本計画であり、『消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば』を目指し、平成22年度には、本審議会において指標となる目標値を設定していただいております。なお、計画期間は、平成21年度から25年度までの5か年でございます。

この基本計画の最終目標である「消費生活に関する県民の満足度」（消費生活に関し、暮らしやすいと感じている県民の割合）に関する指標については、21年度に行った「消費生活に係る県民意識調査」において出された結果25.2%をベースとし、目標年度25年度には50.0%としております。

今回、各事業実施関係各課に対し、平成22年度事業について自己評価を求めました。

この結果を基に、指標となる数値をまとめたものが、資料5『千葉県消費生活基本計画』指標数値の推移、また、各事業を資料3にあります、基本計画の体系図ごとに整理、まとめたものが、資料6 事業の進捗状況・評価・今後の課題等、の資料でございます。本年3月の基本計画推進部会におきましては、それぞれ平成22年度のデータに基づきご審議いただいたところです。

平成22年度事業がどうであったか、総括した結果が、資料2、3ページ平成22年度事業の検証・評価等です。

全体的には、概ね順調に事業が実施されているものと認められます。

はじめに【平成22年度現在、既に目標を達成した事業】です。市町村の相談窓口の明示、県消費者センターの相談受付時間等、全部で5つあります。

次に、【目標値に向けて概ね順調に推移している主な事業】については、市町村における消費生活相談窓口の開設等、4つの事業がございます。

次に、【目標に向け、適切に対応している主な事業】について4件ございます。

なお、これらの事業は、目標を数値では掲げておりませんが、「適切に対応する」等として、目標達成に向け適切に対応していると思料される事業となります。

次に、【目標に向け、概ね適切に対応していると考えられる事業】についてですが、ただいま

説明しました【適切に対応している事業】との違いは、毎年度予算額に応じた目標を立て、あるいは、「増加を目指す」という目標の中で、着実に事業を実施していると認められる事業です。最後に【今後努力を要すると思われる事業】についてです。

はじめの「千葉県消費生活安定向上推進本部」の設置については、どういうメンバー組織で、こういった機能を担うか、他県の例も参考にしようと、現在、全国照会をしております。これらを参考に、本年度内の設置を目指したいと考えております。

なお、「千葉県消費生活ネットワーク会議」については、昨年6月に設置し、また、その下部組織の分科会として「事業者の自主的な取組推進ネットワーク会議」を設置し、活動を行っているところです。

次の「消費者教育・学習関係者会議」の開催ですが、現在若者の消費者トラブルが増えており、多忙な学校現場の協力をいただくため、教育委員会等を通じて、意見交換や情報交換の場を作り、協力を求める必要があるものと考えております。

以上の事業検証・評価に対し、計画部会の委員の皆さまからは、8ページにありますとおり、「今後努力を要すると思われる事業」について、4点指摘を受けております。

- (1) 県消費者センターは、市町村が受け付けた消費生活相談のうち解決困難な事案を引き継ぐなど、市町村の相談体制のバックアップに努めること。
- (2) 多重債務相談に関し、埋もれている可能性のある相談者の掘り起こし等に努めること。
- (3) 消費生活情報について、学校現場や児童・生徒まで直接情報が届くよう工夫すること。
- (4) 悪質事業者について、監視、指導、処分の中で監視が重要であり、監視機能の充実、強化に努めること。

との、指摘、御意見をいただき、対応案のとおり、対応することとしているところです。

次に、5ページをお開きください。3 新規項目の追加 について説明させていただきます。

この基本計画は、平成21年3月に策定されたもので、策定当時に比べ状況が変化してきている部分があります。

昨年3月の大震災については、特に課題となる項目を新規に立てて、取り組むべきであると考えました。震災発生直後から、県では全ての関係部署において、災害時体制を整え、県民生活課においては、職員が24時間体制で電話相談等の対応に当たりました。

こうした経験を踏まえ、《資料3 「千葉県消費生活基本計画」の体系について》A3の資料をご覧ください。

この基本計画は、「重点的に取り組む課題」と「総合的に取り組む課題」に分かれております。

その中で、体系の右側「総合的に取り組む課題」には、5つの個別課題がありますが、今回追加する事業については、この「総合的課題」の個別課題に新しく、赤く網掛けを施した部分となりますが、「災害時等における安全・安心の確保」を加え、総合的課題は6つの個別課題となります。

資料2の5ページに戻っていただき、施策展開の方向として、はじめに、『相談体制の確保』です。これは3つの事業を設定し、全て県民生活課を中心に実施する事業です。

大震災直後、わずかに出勤した職員や消費生活相談員が電話対応に当たった経験を踏まえ、消費者の不安感を払しょくし、早く正確な情報を伝えるため、相談体制の構築が重要であると考えております。

なお、県の消費者センターでは、24年度すべての相談電話において、停電の際にも利用可能な電話に交換する予定としております。

次に、『消費者の安全・安心の確保』についてです。初めの2事業は、県民生活課での事業です。

これは、震災直後、水・牛乳等の飲料水やガソリンが不足しているなどのニュースにより、パニックになっている方々からの電話等が殺到しました。

また、その後、地震から数日を経た後、今度は、義援金詐欺や計画停電の実施などから、太陽光発電やリフォームに関すること、また、放射能汚染に係る飲料水などの悪質商法などが多発しました。

そのため、県では、県のHPや広報紙・新聞等を通じて注意喚起をするとともに、各市町村に対してもその旨依頼しました。これらの経験を踏まえ、こうした場合は、迅速に、かつ正確な情報を伝えるための環境整備の必要性を感じ、ここに掲げました。

「防災教育の充実」については、災害対応の教育については、平時から取組んでおく必要があることから、ここに掲げたものです。

次に『3 公共機関・施設等の災害対策の強化』について事務局において検討いたしました。

これは、4事業とも関係各課で取組むこととしたものであり、今年度既に補正予算により事業を開始しているものも含まれております。

しかしながら、資料8ページでございますとおり、計画部会委員の皆様から、「本基本計画は消費者に特化すべきであり、「公共機関・施設等の災害対策の強化」は災害対策として他の計画等に盛り込むべきである」、との意見を踏まえ、この基本計画からは削除することといたします。

次に『4 生活必需品の確保と供給』です。

これは、既に、平成21年の策定時に「総合的課題」の個別課題「生活必需商品の安定供給」として掲げられておりますが、今回この部分に「再掲」と言う形で掲げました。

なお、項目の順番については、委員の皆さまのご意見を踏まえ、1「相談体制の確保」、2「生活必需品の確保と提供（再掲）」、3「消費者の安全・安心の確保」としております。

以上でございます。

【議長】 ただいまの事務局からの説明について、多岐にわたりますがどこからでも結構です、ご質問、ご意見がありますか。和田委員。

【和田委員】 消費者教育・学習関係の重要さといいますか、教育委員会との関係でなかなか現場には入れない状況があります。例えば、県民提案事業で冊子を作りましたが、それを持って高校へ行こうと思っておりますが、なかなか伝手がない、高等学校だと県の管轄になるんでしょうか、そんなことへの見通しと言いますか、そんなことをお聞かせ願えますでしょうか、というかぜひやっていただきたいというお願いでございます。

【議長】 いかがでしょうか。

【池田室長】 まず今年度の取組みについて申し上げたいと思います。和田委員ご指摘のとおり、教育庁は手続きを踏まないとなかなか学校現場に踏み込めないという事情もございまして、6月1日に学校における教育推進連絡会という形で関係者に集まっていただきまして、どうしたら学校現場で消費者教育に取り組んでもらえるかといったことについて協議を行いまして、学校現場で使いやすいテキストですとか、そういったものにご意見をいただきましたので、それを今後の活動のなかに生かしていきたいという風に思います。

もう1点は法律も制定されまして、その必要性は切に感じておりますので、今後とも努力していきたいと考えています、よろしくお願いいたします。

【議長】 大変重要なことだと思います、引き続き対応よろしくお願いいたします。そのほかに何かございますか。村委員。

【村委員】 資料2の8ページ、推進部会で出た意見についてなのですが、1の1番下に悪質事業者の監視体制、というのがありますが、具体的なイメージがわからないので教えていただけるとありがたいのですが。

【議長】 よろしくお願います。

【池田室長】 悪質事業者については、どういった端緒、きっかけで知り得るか、というのがありますが、例えば消費者相談の現場で特定の事業者の相談が多いといった場合に情報共有しながら、警察にもその旨、熟さない情報であっても相談が多いというような情報を共有する中で、取り組んでいきたいと考えています。

【村委員】 ああそういう意味なんですね、よくわかりました。センターが監視するのかな、ということでイメージがわからなかったんですが、連携を良くすることなんですね。ありがとうございました。

【池田室長】 監視機能と言うと少し大袈裟なんです。

【議長】 ちょっと文言を工夫していただいたらよろしいかと思います。内容自体は結構なことだと思いますので、よろしくお願いいたします。そのほか何かございますか。

【伊藤委員】 確認なんです、さきほど部長さんのお話の中で、消費生活センターが17市から26市になったということなんですが、相談窓口が明示されている市町村数は54ということで、これはもともと全市町村に相談窓口があったということではないんですね。

もう一つは、活性化基金が来年度切れるということなんですが、こうした窓口は引き続き継続していくものなんでしょうか。以上2点です。

【池田室長】 ご指摘のとおり、基金が導入される前、平成20年度でございまして、相談窓口のない市町村は4市町村存在しました。現在においてはそれが解消されて、窓口はすべての市町村に設置されたというのが現状でございます。それから、基金がなくなった後の相談窓口はどうなるのか、ということなんですけれども、消費者庁の方でも基金なきあとの財政支援については、「できるだけ」、という形で検討していると承っております。せっかく立ち上げた相談窓口がなくなることがないように、後退することがないように努力していきたいと考えております。

【議長】 予め申し上げておけばよかったのですが、事務局でさきほどご説明申し上げた、資料2の5ページに新規項目の追加ということ、資料3のA3の体系図について、災害時における安全・安心の確保という、これが新規項目の追加ということですが、これについて具体的にお諮りして、消費生活基本計画の体系に関わることですので、当審議会としてもこの点について、

事務局の提案について同意してよろしいか、修正する必要があるか、というようなことにご意見を伺い、これについて体系表全体に関わることでありますから、これについて決定をいただきたい、と思います。まだ、質問がありましたら質問をいただき、さらに字句等も含めて、内容はもちろんです。事務局の提案についてご意見をいただきたいと思います。

さきほどご説明いただきましたように、公共施設の災害対策はこのことを別に検討していかないというのではなくて、むしろ担当の課に一生懸命やっていただきたい、というようなことで県民生活課としてはむしろ他の所に全力を尽くしたいというのが趣旨でございますので、それは削除ということで。

いかがでしょうか。事務局の提案通りに、その体系表では3つの柱、相談体制の確保、消費者の安全・安心の確保、生活必需品の確保と供給、こういった項目は、特に消費者の安全・安心の確保などは他の項目と関係しているのですが、災害時には災害時特有の問題があると思いますので、そういう趣旨だと思います。

【中山委員】 今の、災害時の安全・安心の確保なんですけれども、大震災時に帰宅困難者というのがだいぶ問題になりまして、そういった対応は企業でももちろんやっているのですが、こういった問題はこの3つの項目のどこかに支援は入っているのか。

【池田室長】 現行の3つの項目の中には直接的には帰宅困難者支援の項目は入れておりません、消費者の視点から取りあげるべきだということであれば、取り込んでいきたいと考えています

【議長】 大事なことはと思いますが、なかなか消費者ということで盛り込むのが難しいのか、という気がしますので。そういうご意見があったということで、他の部局にもこういう審議会から意見があったということをお伝えいただいて、ということだと思います。

【村委員】 今の関係ですが、資料2の7ページ、食料品とか生活物資の部分で担当課名に防災危機管理課、事業名の所に「千葉県地域防災計画」に基づく、と書いてあるのですが、その内容の説明がないものですから、今のご質問の帰宅困難者の問題とか避難しなければいけない時の避難体制のことや、そこでの備蓄とか、何も見えない中でこれだけ来るので、それ以外の所は大丈夫なのかな、と不安があるのでは。私もこれを見ていて。たぶんあるから大丈夫で、消費者行政の方で言うべきことなのかな、と勝手に私は解釈していたのですが、今質問を伺っていたらやはりちょっとご説明をいただいた方がいいかもしれないと。重複してやることはないのですが、こちらで十分でないことがもしあるかもしれないとすれば、きちんと申し入れておかなければいけないような気がするので、もう少し教えていただけますか。

【議長】 ご説明お願いいたします。

【池田室長】 防災計画につきましては、震災を受けて本年6月に修正がまとまりましたばかりです。それを消費者の視点から整理をしてお示しする時間がございましたので、本日のご指摘を受けて防災計画を再度見直しまして消費者に関わらない部分はどうではないかという整理をしまして、内容をみまして、皆様に改めてお示ししたいと考えています。

【議長】 わかりました。さきほど中山委員からご質問のありました件、生活必需品の供給と確保という点、それに関わる点ということで防災危機管理課が担当なんです、やはり消費者の視点から県民生活課としても整理をし、今言った帰宅困難者の問題も含めて、連携を図るということでよろしいでしょうか。防災危機管理課と連携を図るということで。

【村委員】 資料2の6ページ、防災教育の充実という項目の所、学校だけで大丈夫かという心配が

あります。私は世田谷区の審議会もやっているのですが、世田谷区の審議会では防災教育をどうするのかという点が、今年の審議会の諮問事項なんです。そこでいろいろな話が出たのですが、結局私たちも知らないことがたくさんある。例えば避難しなければいけないときに、3日分の食料は家に備蓄してくださいと、東京都の場合は言っています。水とか食料品とか、そういう基本的なものは3日間分備蓄しなさいと言っていて、で、逃げた方がいいというときには、すぐに避難所に逃げてください、という指令もある。審議会の所で、ある委員が3日分の備蓄を持ったまま逃げろと思われたらしくて、まじめに準備して担ごうと思ったらどうしても重くて担げない、それでどうしたらいいんですかって質問をされたのです。防災本部で説明されたのは、3日分の備蓄というのは家から出られなくなった場合の備蓄です、逃げるときは携帯電話だけ持って逃げてください、担いで逃げるなんていう危険なことはやめてくれと言われた。みんなは、そうなんですか、全然知りませんでした、というような話がありまして、どういう時にどうすればいいのかというのは、非常に情報が足りないですよ。私も誤解をしていたんですね、自分の食べる分だけは3日分くらい用意して逃げろ、という誤解。そんなことしたら逃げ切れなくて死んでしまうので、せめて携帯電話だけ持って逃げればいいんですという話だったんです。

そうすると社会人に対して防災知識という最小限度のことを知らせることができていないのではないのか、という話題になりました。自治体の方は努力をするのだけれども、本当に伝えたい人は興味を持ってくれないのではないのかということ、説明会なんかやっても本当に知ってもらいたい人は絶対来てくれない、ということでどうやったらいいのかということが一番の悩みなんだということを防災の人が言っていたんですね。

たぶんここは学校教育が重要なのは言うまでもないですが、それだけで足りるとはちょっと、生活者の観点から言うと思えないのですが、どうなんでしょうかということなんです。

【議長】 お願いします。

【池田室長】 確かにご指摘のとおり、消費生活の講座を開いても防災という観点から開催するということはまれだったので、今後は、テーマは別にあっても押しかけ的に防災教育について1コマお話をするとかですね、防災一つのテーマで難しければそういう形で啓発の工夫を行っていきたいと考えています。ここで教育庁を取り上げているのは、教育政策課、教育行政全般を担当しているところですが、教育庁の方では防災教育の面では危機意識を持っていて、学校現場の方で取り入れていただくということになっておりますので、社会人につきましては講座の中で取り組んでいくのが現実的なんだろうなと考えています。

【議長】 それに関連してお聞きしたいのですが、今、村委員がおっしゃったような社会人向け、学校以外の防災教育ということについては、県全体では地域防災計画を含めて、どういう部局で対応が可能なのでしょうか、体制は。

【池田室長】 一義的には、県の防災計画に位置付けられておりますので、その点につきましても、資料等を整理しまして、後日皆様方にお示ししたいと思います。

【議長】 ぜひそれをお願いいたします。どうでしょうか、提案としてそれとの関係で、消費者の安全・安心の確保、あるいは4の千葉県防災計画に基づく事業ということで、さきほどご意見がありました帰宅困難者の消費者の視点からの施策というか、そういったところについても、仮に修正が必要であるとか工夫が必要であるならば、防災計画の充実の中に、学校ということに限らずにもう少し盛り込めるのか、あるいは、新たな項目を立てるのか、という問題はありますが、ま

あ、そういった意見を踏まえて、この体系表事態はいじらなくてもいいとは思いますが、6ページか7ページに関して、どうでしょうかね、今言った点を踏まえて字句をこうするとかといったことは他の部局との関係で難しいと思いますけれども、ちょっとお考えいただいて、もしこういう風に修正しましたということがあれば、ご報告をいただくということでよろしいですかね。事務局の方、そういうことで対応していただけますかね。

【池田室長】 はい。

【議長】 非常に重要なことだと思いますし、漏れがあるといけませんし、他の部局がやると思っていたけれどもそこに盛り込まれていないというのが一番まずことだと思いますので。

【石田委員】 事務局からの答弁で、ちょっと確認させていただきたいのが、「ちば・ふるさとの学び」というテキストなんですけど、この教材は内容的に学校教育向けに編集されているものなんでしょうか、あるいは一般の市民向けの防災教育に使えるものなんでしょうか。

【池田室長】 聞いておりますのは、「郷土を学ぶ」という教育のカリキュラムというかテキストの中に、本来は「郷土を学ぶ」という形なんですけれども、それについて防災教育を盛り込んで併せて学んでいきましょう、という形にしているという風に聞いています。

【石田委員】 「郷土を学ぶ」というのは生徒向けということなんですね。わかりました。

【議長】 はい、どうぞ。

【大野委員】 さきほどの災害時の応急生活物資や、学校における防災教育を含めてなんですけど、学校だけでなくですね、我々のような事業者も使っていただいて、人が集まる場所ですから、伝えたい方に伝えるということができると思いますので、学校だけでなくそういった観点も盛り込んでいただければと思いますので、よろしくお願いします。

【議長】 現時点で、事務局の方から方向性というか何かあればお示しいただければと思います。

【池田室長】 そういった形で、大野委員から話のありました事業者の方ですとか、生協連合会の方も今日お見えですので、そういった中で連携をとっていただければ積極的にこちらとしても入っていきたくて考えています。よろしくお願いします。

【議長】 事務局の方に議事の関係でお聞きしますけれども、今日はここで6ページと7ページの大方はここで意見が出たと思いますので、まとめ方としては事務局提案について体系表などについて承認をするという形でまとめさせていただいて、ただご意見は十分反映して、さらに6ページ7ページの所に訂正・追加が必要なら、というまとめ方でよろしいですかね。

【池田室長】 けっこうでございます。

【議長】 それでは、そのような形でまとめさせていただきたいと思いますが、なお何かそれならば、ということでご意見等あれば。

それではですね、私の方からこれについてこう言った形でお諮りをし、基本的には事務局提案のとおりの新項目を追加するということについて承認をし、基本的な体系の位置づけについてはこの提案通りで承認すること、ただし具体的な内容、方向性については6ページの特に防災教育の充実ということについては、学校のみならずより社会一般というか学校等、さまざまな千葉県民に向けてという形で、他の担当課とも協議を図りながらこの所修正をするのなら今言った趣旨が分かるような形で修正を行うと、それとの関係で7ページの千葉県防災計画に基づく事業ということですが、この中で基本計画の体系の具体的な施策展開の方向ということでさらに事業内容の中で、盛り込めることがあるようだったら盛り込んでいただくと、

というようなことでそういった形で、ここで事務局の提案を、条件と言うんですかね、留保と言うんですかあるいは検討を要するというんですかね、していただきたいということで承認ということによろしいでしょうか。

ではどうもありがとうございました。そういったことで、新規項目の追加ということについては審議を終えたいと思います。

(4)「千葉県消費生活基本計画」の進捗状況等について

【議長】 それでは、次の議題（4）「千葉県消費生活基本計画」の進捗状況等について、事務局から説明をお願いします。

【池田消費者行政推進室長】 《資料4 「千葉県消費生活基本計画」の検証・評価等の概要》をご覧ください。平成23年度事業の検証・評価等 についてです。

はじめに事業を総括した結果についてまとめましたのが資料の4です。

まず、【指標において既に目標を達成した事業】については、

市町村の相談窓口の明示、県消費者センターの相談受付時間等、全部で6つあります。

平成23年度において新たに目標を達成した事業は、上から4番目、「チーバくん食の安全・安心メール会員数」目標値1,000人のところ、1,093人ということで目標を達成しております。

次に、【目標値に向けて概ね順調に推移している主な事業】については、市町村における消費生活相談窓口の開設等、3つの事業がございます。平成22年度時点との相違は、先ほど申し上げました「チーバくん食の安全・安心メール会員数」が目標を達成したところから、4事業から3事業に1事業減ったところです。

次に、【目標に向け、適切に対応している主な事業】については4件ございます。

これらはすべて平成22年度事業と同様の事業内容です。

次に、【目標に向け、概ね適切に対応していると考えられる事業】についてですが、こちらも平成22年度と同様の3事業となっております。

次に、【今後努力を要すると思われる事業】についてです。

先ほど申し上げました「千葉県消費生活安定向上推進本部」の設置をはじめ、平成23年度においても引き続き努力している事業ですが、平成22年度時との相違は、この4つに加え、「〇薬事監視指導事業」がございましたが、担当課：薬務課において、監視指導件数が目標施設数を上回り、計画事業を達成したことで【今後努力を要すると思われる事業】から外れました。

最後の【引き続き実施すべき事業】につきましては、本年3月の「基本計画推進部会」のご意見を踏まえ、引き続き、事業努力を継続しているところです。

次に、資料5『千葉県消費生活基本計画』指標数値の推移（23年度まで）をご覧ください。

資料の見方ですが、網掛けとなっている項目は、すでに目標を達成した事業となります。

また、数字が入っておらず、横バーとなっている項目は、現在担当課において集計中であるか、あるいは、県民への意識調査の結果を待たないと判明しない項目となっております。

なお、基本計画における《最終目標に関する指標》消費生活に関する県民の満足度（消費生

活に関し、暮らしやすいと感じている県民の割合) ですが、これそのもののデータはありませんが、この項目に近い指標として、平成22年3月に策定いたしました千葉県の総合計画「輝け! ちば元気プラン」におきまして、「商品の安全性や悪質商法に関する相談の体制が整っている」かどうかについて、世論調査として県民に聞いておきまして、それによれば昨年度、23年度実施した調査結果によれば、39.1%の県民が「相談体制が整っている」と回答を寄せております。

以下、指標数値を概観していきますと、

重点課題1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくりについては、事業すべてについて順調に推移しているものと認められます。

重点課題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については、特に消費者教育、教育・学校との連携の面で、遅れている事業が多く、今後の努力が必要と考えられます。

以下、重点課題3 地域における安全・安心ネットワークの構築と強化、重点課題4 悪質事業者の指導強化と、事業者の自主的な取組の促進、重点課題5 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まで、すべてにわたり概ね順調に推移しているものと認められます。

次に総合的課題について見てまいります。

総合的課題1 食の安全・安心の確保については、すでに目標を達成した「チーバくん食の安全・安心情報メール会員数」が示すように、県民の関心も高い分野であり、事業としても着実に進展しております。

総合的課題2 商品・サービスや契約・取引の安全・安心の確保については、「適正に実施」、「増加を目指す」といった目標値が多い中で、達成値に近い成果が上がっているものと認められます。

総合的課題3 個人情報の保護については、県消費者センターがこれまで果たしてきた役割、つまり個人情報に関する啓発や相談窓口の設置については、住民に身近な市町村において整備されてきた現実が伺われます。

総合的課題4 生活必需商品の安定供給については、計画期間これまでのところございませんでしたが、生活必需品がひっ迫する場合に適正に対処するものです。

総合的課題5 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については、順調に事業が進展しておりますが、目標値が高い設定であるところから、これまで目標値を達成したのは、1事業に止まっております。

なお、総合的課題6 として新設を予定しております災害時における安全・安心の確保については、今後、現状並びに目標値について検討してまいります。

最後に、県民との協働による基本計画の推進については、「3 市町村、国、他都道府県と連携した推進体制の充実・強化」を除き、今後とも努力を払う必要があるものと認められます。

次に、資料6 消費生活基本計画 平成23年度事業の進捗状況・評価・今後の課題等についてです。この資料は、基本計画の体系に沿って、施策展開の方向、具体の事業とそれぞれの担当課、23年度までの総括・評価、課題と今後の方針等について整理まとめたものです。

この内、青字反転の記載箇所は平成22年度に、また、赤字反転の記載箇所は平成23年度に、それぞれ具体的に実施した事業の総括・評価となっております。

なお、個別の事業につきましては、時間の都合上、説明を省略させていただきますが、皆様に事前にお送りした資料と本日お配りしました資料に若干の修正箇所がございます。

それは、今回、担当課に再度確認を求めたところ、他の事業との並びで表現を若干改めたもので、評価には影響はございませんでした。

以上でございます。よろしくお願いいたします。

【議長】 ただいまの事務局からの説明について、ご質問、ご意見がありますか。

【丸山委員】 消費者行政の流れを長い目で見た場合に、ここ数年特に交付金に基づく活性化基金に基づく事業が行われたということでもかなりいろいろな意味で消費者行政の強化が進んでいるということは、率直に評価ができると思いますし、報告の事業も概ね順調に進んでいるということについてはそれなりに納得ができると思いますか評価できると思います。問題は基金が今年度終了するというところで、その後どうするのかというのが大きな問題になるということです。先日6/30に船橋で地方消費者委員会が開かれて、その場でも参加されていた市町村の行政担当者の方も皆さんが共通して心配していましたし、我々消費者団体も県民提案事業ということで運動が進んだというか、助かった部分が大きいです。評価の中で、基金に基づいて進んだというものと必ずしも基金によらずに進んだものがあると思いますが、基金によって進んできた部分が、今後どうなるかということについて、これは意見ですけれども県と市町村、消費者団体が一緒になって支援ができるよう、引き続き国に支援を要請するのか、あるいは県独自で予算をひねり出すのか、みんなで考えていく必要があると思いますので、ぜひリーダーシップを県にとっていただいて、この流れが止まらないようにしていただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

【議長】 ご意見、ご質問も一部あったと思いますが事務局の方から何か。

【池田室長】 現時点で決定的なものはないんですけども、今の発言を重く受け止めまして消費者庁の方にも働きかけますし、県の財政当局の方にも働きかけていきたいという風に思います。

【議長】 そのほかに何か。石田委員。

【石田委員】 相談窓口の設置が増えたということで、センターの相談員としてもとてもいいことだと思っているのですが、実際に設置された相談窓口は少人数でやっているところが多いものですから、連携というものが非常に大切だと思っています。個別にバックアップ体制として県がバックアップしてくれるということはあるのですが、そういう重要な問題でなくても、各センターが連携をとって、県が音頭をとってくださって連携をとって色々な問題を県に挙げていくという仕組みをしっかりと作るということが千葉県内の悪質商法をなくすということからも重要なことだと思っていますので、センターの連携をうまく取れるようなそういう体制をこの中に盛り込んでいただけたらいいのかな、監視体制もそうなんですけれども、やはりその現場の所から連携できるような仕組みというのも盛り込んでいただけたらと思います。

【議長】 その点どこかに現場の相談体制、横の連携と言いますかね、そういったことがどこか関連の項目はあるんでしょうか。

【池田室長】 まず相談窓口の連携について申し上げたいと思いますが、基金が創設されたときに単

独の市町村ではセンターの設置が難しいところにつきましては、いくつかの市町村が集まって一部事務組合のような形の中で、相談窓口を設置できないかという形で何度か働きかけ、実際に各市町村に赴いて、説明はしたのですが、いざ相談窓口を立ち上げようとするすと、なかなか意見がまとまらずに、最終的には単独で窓口を設置するという形になりまして、県内ではいくつかの市町村が集まった形の中で、例えば曜日を決めて相談員さんがそこを回るというとかです、そうであるならばセンターの方でできる限りの技術的支援をという形で進んできたのが現実でございます。ですから、もう一步踏み込んで、県として何か支援がということであれば、織り込む項目の箇所としましては、資料の3 重点的に取り組む課題の中で、上から3つ目に地域における安全安心ネットワークの強化、という項目がございます、この中に地域からの連携がかなわない場合に県として何らかの支援ができないかと言ったことを、ここに織り込めないかということを検討してみたいと思います。

【議長】 よろしいでしょうか。

【石田委員】 そういうところのバックアップ体制と各センターとの連携ということですので、その位置でいいのかわからないのですけれども、そういうことも盛り込めればいいと思います。

【池田室長】 はい、わかりました。

【議長】 そのほか何かございますか。陶山委員。

【陶山委員】 2点ありまして、1点目はさきほどの相談窓口の問題で、資料4を見ますと概ね順調に推移という評価であって、窓口自体はたくさん開設されたのですが、実情としては充実度に開きがあって、郡部の方では相談日が週に1回しかなくて、しかも一人の相談員が跨ってやっているという状況です。その方自体が負担であるということもあって、なかなか後輩が育っていかないと、しかも待遇面が不十分ですので、職業としてなりたっていないということで、やはり県のサポートが必要であると思います。2点目としては裏面の2ページ、推進本部の件で千葉県弁護士会でも再三いつ設置するんですかということをお願いしていただいて、具体的にこの時までには設置しますというのがあるんでしょうか教えていただければと思います。

【議長】 いかがでしょうか。

【池田室長】 1点目の相談窓口、市町村によっては週に1回しか開かないとか、いう実態があるのは承知しています。ですから、県の支援としましては県の相談員さんは熟練していますので、人材を今後各市町村の方でも活用するような手立てがないかといったことから検討していきたいと思っています。2点目の推進本部の設置につきましてですが、基本計画にうたわれていながら立ち上げが遅くなっているのですが、推進本部がどういった体制で、どういった機能を担っていくのかということもありまして他県の例も参考にしたいということから、いったん作ってしまうと、軌道修正が難しいものですから制度設計が大事だと考えていまして、今年度内を目途に設置したいと考えています。

【議長】 はい、今年度内ということですので、よろしくをお願いします。

【中山委員】 悪質商法についての対応なんですけど、もちろん相談窓口を充実させるということも重要なんですけど、そういう相談を少なくするというのも大事だと思います。振込め詐欺などもだいたい知れ渡ってきましてけれども、そういうことを未然に防ぐ、啓蒙活動と言うんですか、そういうことが非常に大事だと思います。金融機関との連携など、例えばある銀行ではATMコーナーで悪徳商法に注意しようというビデオを繰り返し流したりしている。こうしたことが

県民生活課さんの範疇かどうかわかりませんが、起きてしまってからではなく起らないような対応、こういったことがもっと大事なんではないかと思いました。

【議長】 はい、どうぞ事務局。

【池田室長】 確かにご指摘のとおり、相談が寄せられるということは自分は何らかの被害にあったりして初めて相談に来られるケースが多いので、未然防止が一番重要だと思います。今年度消費生活に関して、10月から12月にかけて高齢者向けの消費者被害にあわないような形のキャンペーンを行い、また若者被害も最近多いですので、年明けには若者をターゲットとしました一大キャンペーンも今年度内に、基金が最後の年でもありますし、そういったことをやろうと考えています。またその中で何かいいアイデアがあればお寄せいただければと考えています。

【石田委員】 質問なんですけれどもよろしいでしょうか。資料6に「県民の消費者力を高め、知識のレベルアップを図る講座を実施し地域での啓発活動を担う人材の育成を図られた。」という記載がありますが、啓発活動を何か特別にこの方達でされているということはございますか。

【池田室長】 昨年度までの事業で、地域で活躍していただけるような人材を養成しようということで各種講座を開いてまいりました。今後はその人達を結び付けて、事業展開に持っていけるような形で考えていきたいという風に考えています。ですからまだ緒についたばかりですので、そのような方達をうまく地域で活かせるかというのは今後の取組みにかかっていると思います。

【石田委員】 今後ぜひ期待したいと思います。

【議長】 このところは開始したということで評価Aということだが、ただ実際に育成していくというのは課題があるということですね。そのほかに何かございますか。

それでは、いくつかご意見が出ましたので、県に対しての要望ということも出ましたので、具体的な施策に結び付けていきたいという風に考えています。

(5) その他「県民意識調査の項目」について

【議長】 それでは、次の議題(5) その他「県民意識調査の項目」について、事務局から説明をお願いします。

【池田消費者行政推進室長】 その他県民意識調査について申し上げます。

現在の消費生活基本計画の策定にあたっては、基本計画策定後に、基本計画で設定した指標項目の現状を把握するため「消費生活に係る県民意識調査」を実施しております。

具体的には、平成21年12月、県内全域を調査地域として、男女4,000名を対象に実施しております。

そこで、平成26年度を初年度とする次期、基本計画を策定するにあたり、消費生活に関して県民がどのような意識を持ち、どんなことに不安を感じているか等について、今年度、同様な意識調査を実施しようと考えております。

なお、実施方法や調査項目につきまして、今後、「基本計画推進部会」の委員の皆様には、必要に応じて、ご意見を伺えればといったことも考えておりますので、その節には、よろしくお願いたします。以上です。

【議長】 今後こういう県民意識調査を行っていくということですね。これから具体的に、こういう項目を盛り込んでなどは順次行うということですが、現時点で何か、ご要望・ご意見がありますか。それでは、またこういう調査を行うということで議題に上がってくると思います。

8 報 告

(1) 消費生活相談の概要について

【議長】 本日予定していた議題は以上のとおりですけれども、次に「8 報告」として4点ございますので、一括して事務局から説明をお願いします。

【池田室長】 まず、報告(1)消費生活相談等の状況についてご説明いたします。

平成23年度中に県消費者センター及び市町村の相談窓口寄せられた消費生活相談件数は、43,777件で、前年度の43,382件に比べ95件(0.2%)増加しており、依然として多くの相談が寄せられています。

件数で見ますと、架空請求に関する相談が急増した平成16年度の95,563件がピークとなっていますが、年間4万件を超える相談という数字は、高止まりであると認識しています。平成23年度の分析はまだ済んでおりませんが、ここ数年の傾向を申し上げますと、上位を占めるのは、デジタルコンテンツ、これは平成21年度に新たに設けられた項目、キーワードで、パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じ各種サイトから得られる情報やサービスのことですが、それに、フリーローン・サラ金、さらに不動産貸借、これら3つが上位を占める傾向にあります。

次に、報告(2)「千葉県消費者行政活性化基金」の活用状況についてご説明いたします。

県では、国が地方消費者行政強化のため創設した地方消費者行政活性化交付金を活用し、「活性化基金」を造成しました。

造成額は20年度5億円、21年度2億5千万円、合計7億5千万円、対象期間は当初21年度から23年度まででしたが国の基金管理運営要領の改正を受け、24年度まで1年間延長しました。

県の主な用途としては、消費生活相談員の増員や報酬の引き上げ、相談体制の充実のための施設改修費、相談員等の研修や県民への啓発事業を行っております。

一方、市町村は、消費者安全法において、消費生活センターの設置について、設置努力義務(同法第10条第2項)と定められており、資料にありますとおり、基金活用前の平成20年度と比較して、本年度、消費生活センター設置市が17市から26市に、センターは未設置ですが、消費生活専門相談員を配置している市町村が21市町から22市町に、4市町村あった相談員未設置の市町村がなくなり、全ての市町村において相談体制が整備されました。また、県内の相談員の総数も125人から158人と増加し、本基金の効果が現実的かつ顕著に表れております。

なお、基金の修了する25年度以降の国の財政的支援は不透明であり、本基金により強化した相談体制を維持、継続するため、県としては、県消費者センターを通じて、市町村の相談体制をバックアップするとともに、相談員や担当職員等に対する研修会を開

催するなど、支援を行っていきたいと考えております。

【米山室長】 続きまして、報告（３）事業者指導等について、調査指導室米山から説明いたします。平成２２年度から県民生活課に調査指導室を設置いたしまして、悪質な商取引による消費者被害を防止するため、特定商取引法、不当景品類及び不当表示防止法、割賦販売法等による事業者指導や行政処分を行っております。特定商取引法等による不当な取引方法を用いた悪質事業者の指導につきましては、特定商取引法、消費生活条例に抵触する不当な訪問販売を行う事業者等に対しまして、県消費者センターに寄せられる苦情や通報を基に、被害の多い、または今後被害の増加が予想される場合、立入検査、指導・指示、業務停止命令等を行い、消費者被害の未然防止や拡大防止を図っております。

なお、広域で活動する悪質事業者に対しましては、近隣都県と連携して立入検査や指導等を行っております。表でございますけれども、平成２３年度を見ますと、特商法、条例、これは別々にはではなくて併せて指導等を行っているところでございますけれども、処分から指導まで合わせて１６件を行ったところでございます。

次に不当景品類等の防止につきましては、過大な景品の提供や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て消費者が実際には質の良くない商品やサービスを購入してしまうといった不利益を防止するため、不当景品類及び不当表示防止法に違反する事業者に対して注意や指導を行っております。２３年度につきましては、違反の事実なしという２６件も含めまして、景品４件表示７０件の対応をしたところでございます。

【池田室長】 報告（４）その他 葬祭サービス業者(株)ハートの契約の不当条項の是正について申し上げます。

平成２２年３月に当審議会の皆様により、「前払い型生前契約による葬儀サービスに係る消費者被害防止に向けた提言」を知事に対し行っていただき、また、経済産業省、消費者庁に要望書を提出するとともに、県内各市町村、全国都道府県等に報告書を送付し、その内容全文を県のＨＰに掲載しましたところ、多くの機関から問合せ等の反響がありました。

その後、「適格消費者団体」である『社団法人 全国消費生活相談員協会』においてこの問題を採り上げていただき、本日出席の石田委員は相談員協会の訴訟室長であり、石田委員の多大なお骨折りもあり、このたび、葬祭サービス業者である「株式会社ハート」の契約条項の是正・改善が行われました。

この内容が、本日用意いたしました報告４の資料のとおりです。

【議長】 ４件報告がありましたが、ご意見等ありましたら。最後の葬祭サービスの報告がありましたが、石田委員から何かコメントございますか。

【石田委員】 この件に関しては、発表前に県にご報告させていただきましたのと、新聞等報道機関を呼んでの報告になりましたので、県の方にもかなりお問い合わせがあったという風に聞いてお

ります。それと合わせましてやはり前払式葬祭サービスについては、法律等の適用がないものですから、前払式特定取引という法律に合致した消費者保護の規定をお願いしたいということで消費者庁・消費者委員会・経済産業省へ私ども団体の方からも県からも申し入れさせていただいたところでございます。

【議長】 報告の方は以上でございます。事務局から何か追加などありますか。

【事務局】 特にございません。

9 閉 会

【議長】 それでは、時間がまいりましたので、本日の審議、報告をこれで終了させていただきます。ご協力ありがとうございました。議長の任を終わらせていただいて、事務局にマイクをお返しいたします。

【司会】 どうもありがとうございました。

委員の皆様には、長時間にわたりまして活発なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

本日いただきましたご意見、ご提案につきましては、今後の業務に生かしてまいりたいと考えております。

以上をもちまして平成24年度消費者行政審議会を閉会させていただきます。

どうもありがとうございました。

(了)