

開 会

【司会・酒井課長】 ただいまから平成22年度第1回千葉県消費者行政審議会を開催させていただきます。

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酒井と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

あ い さ つ

【司会】 それでは、初めに環境生活部長 森茂よりごあいさつ申し上げます。

【森環境生活部長】 ご紹介をいただきました千葉県環境生活部長の森でございます。

どうぞよろしくお願いいたします。

環境生活部の、環境は簡単に言ってしまうと、廃棄物の処理、あるいは大気、水というものの監視、規制などのようなことをやっております。

片や生活ということでは、文化から始まりまして、青少年、防犯、交通事故対策というような中に消費者行政というものもございます。

環境あるいは消費というのが物を買って、また使うということであるとすれば、この環境と生活とはつながりがなかなか難しいのですが、この消費という部分で環境生活部がつながるのかなど、こんな印象を持っている分野でございます。

まず、皆様方には、この審議会の委員をお引き受けくださりまして、ありがとうございます。

また、本日は、皆様お忙しい中、おいでをいただきまして、重ねて御礼を申し上げます。

御存知のように、昨年9月に国で消費者庁が発足いたしました。

特にその中では、地方における消費者行政の充実、強化を重要な課題だと、位置づけております。

そのような訳で、消費者行政活性化基金を国の方でセットしまして、その効果的な活用、あるいは地方での消費生活センターの設置、また、情報関係ではP I O-N E Tとっておりますが、消費者行政に関する情報、システムの配置など、さまざまな消費者に関する問題の解決に向けて、国でも懇談会などを開催しながら事業を進めておられます。

本県としても、この国の懇談会にメンバーとして参加するなど、それぞれ機会あるごとに消費者庁に対し、本県の状況を踏まえた意見、あるいは問題提起などをし、国と連携を図りながら、県の消費者行政を進めているところでございます。

今年の3月には、この審議会で、「前払い型の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」をいただきまして、これに基づいて、国に対して法整備の要請を行う、あるいは関係機関、団体等への情報提供を行いました。

その結果、非常に反響が大きく、改めて消費者の被害防止、あるいは消費者行政に向けた取り組みが広域性を持っている、あるいは、普通の県民の方々からも大変重要だというふうに認識されているということを改めて確認をしたところでございました。

ご提言、ありがとうございます。

県では、消費生活基本計画に基づきまして、先ほどの消費者行政活性化基金を活用し、消費生活相談体制の拡充、強化など、様々な取組を進めておりますが、特に、被害の未然防止や迅速な被害救済を行うためには、県は勿論ですが、それ以上に住民に身近な市町村での相談体制の充実が急がれているところでございます。そういう意味で、市町村に対し、積極的な基金の活用を働きかけております。

その結果、今年の4月から消費生活センターが富里市と八街市で開設され、また、相談員の増員や新規配置、さらには相談日の拡大など、着実に整備が図られております。

また、県におきましても、消費者センターの中核的機能強化のために、相談員の増員や養成、

さらにはレベルアップ事業といったことに取り組んでいるところでございます。

本日は、当審議会の会長をお選びいただいた後、議題についてご審議いただくことになっております。皆様、それぞれ専門的なお立場から忌憚のないご意見、またご提案をお願い申し上げます。私のあいさつといたします。

【司会】 ありがとうございます。

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、ご確認くださいませよう、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。よろしく申し上げます。船橋の消費生活センターに勤務しております相談員です。

【司会】 梅田徹委員でございます。

【梅田委員】 梅田でございます。麗澤大学の外国語学部の教授をしております。よろしく申し上げます。

【司会】 鎌野邦樹委員でございます。

【鎌野委員】 早稲田大学の鎌野と申します。よろしく申し上げます。

【司会】 楠本くに代委員でございます。

【楠本委員】 金融消費者問題研究所をしております楠本と申します。よろしく申し上げます。

【司会】 陶山嘉代委員でございます。

【陶山委員】 弁護士をしております陶山です。よろしく申し上げます。

【司会】 飯田和子委員でございます。

【飯田委員】 連合婦人会の飯田です。よろしく申し上げます。

【司会】 田島博良委員でございます。

【田島委員】 田島でございます。よろしく申し上げます。

【司会】 山田多恵子委員でございます。

【山田委員】 山田でございます。どうぞよろしく申し上げます。

【司会】 和田三千代委員でございます。

【和田委員】 和田です。どうぞよろしく申し上げます。

【司会】 小松幸代委員でございます。

【小松委員】 小松です。どうぞよろしく申し上げます。

【司会】 小石まさよ委員でございます。

【小石委員】 小石でございます。よろしく申し上げます。

【司会】 なお、滝沢委員、村委員、伊藤委員、林委員は、本日欠席されております。

以上、15名の皆様にご就任いただいております。どうぞよろしく申し上げます。

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吉田でございます。

同じく、調査指導室長の植村でございます。

千葉県消費者センターの玉浦所長でございます。

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、森部長には、この後、他の公務が入っておりますので、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してよろしゅうございましょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【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。

仮議長選出

【司会】 これより会議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15名中、半数以上の11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、本日は委員改選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」と呼ぶ者あり〕

【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。

議事録署名人選出

【仮議長】 初めに、規定によって議事録署名人の選出でございますが、議事録運営規程により私から指名させていただきます。議事録署名人を石田委員と山田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」と呼ぶ者あり〕

【仮議長】 ありがとうございます。

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。田島委員。

【田島委員】 前に会長をやっていた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」と呼ぶ者あり〕

【仮議長】 鎌野委員を会長にとのご推薦をいただいて、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。

よろしくお願いいたします。

それでは、規定により以後の議事進行は鎌野会長をお願いいたします。

ご協力、ありがとうございました。

【司会】 和田委員、ありがとうございました。それでは、鎌野会長、会長席をお願いいたします。

【会長・鎌野委員】 前回に引き続き、会長をお引き受けさせていただきたいと思います。

各委員の皆様、それぞれの現場で消費者相談、あるいは事業者側として消費者と向き合っているというお立場の方、あるいは梅田先生初め、こういった消費者問題に詳しいご専門の先生、その中にありまして、私が一番、現場から遠いところにいるものだと思いますので、ぜひ委員の皆様が現場のご経験をこの審議会の中でいただき、県の消費者行政に反映させていければということで、私はそういう意味のパイプ役を務めさせていただきたいと思います。

大部分の委員の方は前回に引き続きということですが、千葉県では条例、あるいは基本計画などについて、できるだけ県民の声を反映させようということで、現在の日弁連の会長にも一県民として加わっていただき、審議会でも吸い上げてやってまいりましたので、その精神を引き継ぎながら、より消費者行政、あるいは消費者問題について、この審議会ですべて県民のために協力をさせていただきたいと思います。

先程も申し上げましたように、各委員の方にはぜひご協力をお願いしたいと思います。

② 副会長の選出について

【議長】 それでは、早速、本日の議事に入らせていただきます。（１）の②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。山田委員。

【山田委員】 前副会長をなさっていただきました楠本委員に継続してお願いしたいと思います。

【議長】 ただいま、山田委員から楠本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」と呼ぶ者あり〕

【議長】 それでは、楠本委員、お引き受けいただけるでしょうか。

委員の皆さんからご異議がなく、楠本委員からも引き受けいただけるということで、副会長は楠本委員をお願いしたいと思います。こちらの席に移動をお願いいたします。

早速ですが、一言、簡単に。

【副会長・楠本委員】 楠本でございます。前回に引き続き、また副会長をさせていただくことになりました。消費者行政も消費者庁等ができ、非常に活気づいているところでございますので、そ

の波に乗って、さらに千葉県でも一步二歩と前進させることができればと思います。その方向で、皆さんと一緒に努力をしてまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

【議長】 どうもありがとうございました。

(2) 千葉県消費者行政審議会議事運営規程の改正について

【議長】 それでは、次の議題(2) 千葉県消費者行政審議会議事運営規程の改正について、事務局から説明をお願いします。

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

議題(2) 千葉県消費者行政審議会議事運営規程の改正についてですが、その前に全庁的な審議会等の見直しについて説明させていただきます。

県では、現在、今年3月に決定しました千葉県行政改革計画、財政健全計画を推進しているところです。その中で、行政のスリム化、事務の軽減等の観点から、審議会等の抜本的な見直しを行っております。

見直しの主なポイントは、1つとして活動実績のない審議会等の廃止、2つとして、類似する審議会、委員会の統合、3つとして委員数の削減となっており、また、原則として新たな検討審議事項が生じた場合においても、新規に審議会、委員会を設置せず、既存の審議会等を活用するというような方向になっております。

ちなみに、この本審議会の委員定数につきましては、千葉県行政組織条例(抜粋)の「(組織等)」別表第3において、千葉県消費者行政審議会については、定数の学識経験を有する者10人以内、消費者を代表する者5人以内等々と決められているところでございます。前回の委員につきましては、この定数いっぱいの方23人の方に委嘱させていただきましたが、今回につきましては、全庁的に抜本的な見直しが進められていることを鑑み、15人の方に委員の就任をお願いしたところでございます。

このことを前提に、次に実際の議題であります当規程の改正内容について申し上げます。

平成21年3月に策定しました千葉県消費生活基本計画において、千葉県消費生活基本計画推進委員会(仮称)を設置することとなっております。

しかし、先程の審議会の見直し等の関係もあり、審議会の既存の組織の活用を図ることといたしました。

つきましては、今までの苦情処理部会のほかに、計画推進部会という新たな部会を設置させていただき、基本計画に係る進捗状況の確認、評価等の調査、審議をお願いしたいと考えております。

これに関しまして、運営規程の一部を改正する必要が生じたので、今回ご審議をお願いするものでございます。

具体的な改正内容につきましては、資料1が改正案、資料2が現行となっておりますが、資料3の新旧対照表をご覧ください。

現行と改正ということで、改正の中の赤書きが新たに変更する事項でございます。

第4条につきまして、部会の設置及び調査審議事項という形で改めさせていただき、部会名を基本計画推進部会と既存の消費者苦情処理部会として、それぞれの調査審議事項を記載してございます。ちなみに、基本計画推進部会につきましては、「千葉県消費生活基本計画に係る各種施策の進捗状況の確認、及び評価等の調査を行うこと。また、調査の結果に基づく意見等を審議会に提案すること。」としております。

なお、消費者苦情処理部会の調査審議事項については、現行と変更はございません。従前の第4条をそのまま持ってきております。

また、現行の第4条で規程されている部会の委員数、部会に属する委員の指名等につきましては、条を追加しましたので、現行の第5条以下が6条以下に繰り下がります。

規程の改正については以上でございます。よろしくご審議くださるよう、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。

【田島委員】 基本計画推進部会の新設については、非常に大事な部会ですので、賛成したいと思えます。とりわけ条例・基本計画をつくってきたときに、効果のある取り組みが必要だということで、プラン・ドゥ・シー、つまり決めたことをどう実践し、その結果どうだったのか。

そしてまた次の計画に生かしていくことは非常に大事だと思いますし、それが審議会の中に位置づけられ、部会としてきちっと機能することは非常に大事なことだと思います。

もう一点、同じく基本計画の中で、県が中心となり、県内の諸団体を含め、協力、協働して連携して行う。そういう意味では、この基本計画推進部会が審議会と同機をとり、中心となって、県内の各団体や県民の意見を聞きながら部会なり審議会として評価、さらに次のステップにしていくことが必要かと思えます。先ほど説明がありましたように、委員の数やいろいろ内部の予算との関係もあろうかと思えますが、活性化基金などを活用しながら、広く県民の意見を集約し、この計画推進部会がよりよい役割発揮ができたらと思っております。運営の要望として発言させていただきました。

【議長】 どうもありがとうございます。そのほか何かございますか。

【梅田委員】 基本計画推進部会というのは、内容的にはこういうことを議論するんだということについて、もう少し具体的な内容はどこかに決まっているのでしょうか。消費者苦情処理部会の方は、この規程の中に詳しく、何条について議論するということが書いてあるのですが、この基本計画推進部会はまだもう少し具体的な中身のようなのがはっきりした方がいいと思うのですが、いかがでしょうか。

【議長】 事務局の方、いかがでしょうか。

【吉田消費者行政推進室長】 基本的に基本計画推進部会については、計画に係ることすべてであり、今の計画には載っていない事項で対応すべきことを計画に追加する、また、25年度までの計画ですが、その前の段階で何らかの取り組みを進めるなどを検討していただきたいと思っております。

例えば、今年の初め、買い物難民という、駅前の商店街等がシャッター通りになり、郊外にスーパーがあることで、高齢者の方や車をお持ちでない方々の買い物が不自由になっているという状況、これも広い意味で言えば、消費者行政の中の一環と考えることもできると思えます。

そのような新たな課題等についても何らかの形で対応ができるか、計画に盛り込むかどうか、そういうことも含めて、ここでの文言については非常に狭く、短いのですが、消費者基本計画を推進していく上で必要なことについては、適宜ご判断いただき、ご意見いただきながら調査していただく。審議いただきながら提言いただくということを考えております。以上でございます。

【議長】 梅田委員、よろしいでしょうか。

【梅田委員】 大体わかりましたが、一つはっきりしないと思えますのは、この審議会が、あるいはこの部会がどこまでイニシアティブをとって問題を提起するか。あるいは、もう少し消極的に、県が作成された計画について問題点を指摘していくのか、もっと積極的に踏み込んでこうすべきだというような提言をするのか、その辺はいかがでしょうか。

【吉田消費者行政推進室長】 国からの流れの中で、消費者行政活性化、その中で苦情処理部会を含めたこういう審議会等について活性化してご意見を承りながら、地方の消費者行政を推進しろという流れがございます。ここまでという線引きはございませんので、各委員の方々が感じられたこと等をご意見、ご提言いただければと事務局では考えております。

【梅田委員】 わかりました。

【議長】 確認しますと、この推進部会は、基本計画に係る各種施策の進捗状態の確認、評価等の

調査とある。必ずしも基本計画に載ってない、関連はするけれども、ちょっとはみ出た部分、例えば、買い物難民とか、そのようなことについても調査、あるいは意見を出していただき、それに基づいて審議会に提案をするということですので、積極的にこの推進部会から審議会にご提言願う、そして余り線引きを設けないということですので、逆に、この審議会から推進部会に調査を投げかける、各委員から出てきたことについて推進部会で調査してみてください、あるいは検討してみてくださいと、相互にそういう連絡をとっていくということで、よろしいでしょうか。

また、走り始めてから、さらによりよい方向性というのが出てこようかと思いますが、今、梅田委員のご質問を含めて、そのようなことを確認をさせていただきたいと思います。

運用の問題はありますが、概ねこの運営規程の改定自体に関してはご承認を得られたということですので、事務局の提案どおり、この改正案について承認するというところでよろしいでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

【議長】 では、そのようにさせていただきたいと思います。

(3) 部会委員の指名

【議長】 次に議題の(3)部会委員の指名についてです。運営規程では、2つの部会について委員が10名以内となっており、会長がこの審議会委員の中から指名するとなっておりますので、若干時間をいただき、私から指名させていただきたいと思いますが、その前に事務局で、この運営規程に基づいて何か提案などがございましたら、先に伺いたいと思います。

【吉田消費者行政推進室長】 事務局としては、各部会の人数についてご提案させていただきます。

基本計画推進部会につきましては8名程度とし、学識経験者の皆様から4名、消費者代表、事業者代表の皆様からそれぞれ2名、計8名、消費者苦情部会につきましては、従前と同じように7名程度として、学識経験の皆様から3名、消費者、事業者、それぞれの代表の皆様から2名ずつ、合計7名という形にさせていただければと思っております。以上でございます。

【議長】 今、事務局の提案ですが、この審議会は全部で15名ということですから、各委員の方にはどちらかに属していただく。そして、推進部会については8名、苦情処理部会については7名で、それぞれ学識経験者、消費者代表、事業者代表ということで割り振るという提案がございました。

私見ですが、もちろん学識経験、消費者代表、事業者代表ということはあるのですが、お立場にとらわれずに、自由に事業者代表の方にも消費者の身になって、あるいは消費者代表の方も事業者の身になってということがあろうと思います。形式的には学識経験、消費者代表、事業者代表とありますので、私もほぼその線で指名させていただいてよろしいでしょうか。

休憩をとらせていただいて、事務局から委員の方の経歴とか、あるいは事務局の意見を聞き、各委員の皆様方に活躍していただける、あるいは、これまでのご経験を踏まえてということで指名をさせていただきます。

45分ぐらいまで休憩をお願いいたします。

〔休 憩〕

【議長】 再会させていただきます。

基本計画推進部会、消費者苦情処理部会の構成員について私から指名をさせていただきます。

まず、基本計画推進部会でございますが、石田委員、梅田委員、私(鎌野)、楠本委員、飯田委員、山田委員、小石委員、林委員、この8名の方をお願いをしたいと思います。

消費者苦情処理部会には、本日はご欠席ですが、滝沢委員、村委員、陶山委員、田島委員、和田委員、伊藤委員、小松委員、この7名の委員をお願いしたいと思います。

是非ご了承を願えればと思います。もちろん基本計画推進部会の方が、自分は消費者苦情処理部会の方がよかったとか、逆もあろうかと思っています。基本的には、こういうことで固定させていただきたいと思いますが、両部会の連絡も密にして、場合によっては、それぞれに関連するようなことがあろうかと思っていますので、それぞれの部会の方は他の部会にオブザーバーとして参加することを妨げない、むしろ、そういうことであれば、積極的にそう願えればありがたいということでございます。

ついては、事務局は、それぞれの部会についての開催日時、議題などを審議会の全メンバーに知らせていただき、希望があればオブザーバーとして出席していただく、また、その部会の審議、調査事項についても各委員に知らせていただくという形で、各部会が相互に何をやっているかという情報の共有をしていきたいと思っています。よろしいでしょうか。

これも実際に動き出してから、さらに改善すべきところは改善し、より活発に行っていききたいと思っています。

(4)「千葉県消費生活基本計画」指標項目の目標値設定について

【議長】 次の議題(4)「千葉県消費生活基本計画」指標項目の目標値設定について、事務局、説明をお願いします。

【吉田消費者行政推進室長】 平成21年3月に審議会の委員の皆様方を初め、多くの県民の方々のお力により、千葉県消費生活基本計画を策定しました。

この基本計画において、目標となる数値については平成21年度に調査を実施し、現状数値の把握とともに、現状数値を踏まえた目標数値を設定することとされているものがあり、また、平成21年度の状況を加えるものもあります。

21年度の調査につきましては、基本計画の8ページの左下、最終目標に関する指標ということで、消費生活に関する県民の満足度という指標項目がございます。

前回、3月の審議会で報告させていただきましたが、消費生活に係る県民意識調査を実施しました。

この調査は、平成21年12月に消費生活に関する県民意識調査として無作為抽出で、20歳以上の4,000名の方々にアンケート調査票をお送りし、1,800名余りの方に回答をいただき、その結果をまとめたものが、この冊子になります。

先程の基本計画の8ページの最終目標につきましては、緑色の報告書の131ページ、『(8)消費生活に対する満足度』、「あなたは消費生活全般に満足していますか」という質問に対し、「満足している」「どちらかといえば満足している」「どちらとも言えない」「余り満足していない」「満足していない」「無回答」とありますが、この結果で、「満足している」、また「どちらかといえば」を含めて25.2%の方が基本的には満足している。「満足していない」については、「余り満足していない」と「満足していない」を足し上げた36.1%、というような形での結果が出ております。

今回、この調査をもとに目標値を設定することについて、ご審議いただくのがこの議案になります。

資料4をご覧ください。資料4につきましては、この基本計画に入っております指標をすべて抜き出したものです。現状のところ青色の数値、例えば最終目標に関する指標25.2%等については、策定の段階では入っていないが、調査等に基づいて数値を書き入れたものでございます。

「目標」の赤い枠の中については、今回、目標を設定するところになります。

この数値目標に対してですが、判断が非常に難しいのですが、策定方法、設定方法について、県としては、この21年度の調査以外、現状を把握する数値はないので、調査結果をもとに、最

終年度の目標数値を策定しました。

最終目標に関する指標値は、資料4の一番上、25.2%の方が今現在、基本的に満足していると調査報告書の131ページに出ております。「どちらとも言えない」という方が37.1%あります。この「どちらとも言えない」の半分を満足している方に持っていきたいという考え方でございます。その上で、努力目標なり、さらに頑張るという意思表示も含め、従前の満足している25.2%に37.1%の2分の1を足し上げ、更にもう少し頑張るということで、目標設定については県民の2人のうち1人が満足しているとして50%と設定してあります。

ただ、この消費生活に関する県民の満足度は、例えば景気の動向や、いろいろな外部の環境、状況によりまして当然変動等が考えられるような指標ですので、非常に難しいと思っておりますが、基本計画を推進する上での目標値として50%と考えたいと思っております。

続きまして、次の重点的課題1「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」につきましては、緑色の冊子の87ページにございます。結果として、消費者トラブルに遭った際、安心して相談できるところの有無という形で、安心して相談できるところがあると思いませんかと訪ねたところ、あるというお答えが51.8%、ないというお答えが45.8%となっております。その間のどちらでもないというのがこの区分はございませんので、この場合については、「ない」と回答いただいた45.8%の4人に1人は「ある」方に持っていきたい、基本的に県民の3人のうち2人が「ある」と答えていただきたいとして、目標数値については65%としてあります。

以下、重点的課題2等につきましても、従前、現状の8.6%を踏まえた上で、「どちらとも言えない」の半分で、県民のうち4人に1人が「提供がある」と答えていただくという考え方で数値目標を設定してあります。

勿論、各項目について目標数値がかなり高くなっておりまして、簡単にクリアできる数値ではないと十分自覚しております。

ただ、計画の基本理念を踏まえて、この目標値に向かって、行政、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、その他さまざまな機関・団体と連携・協働しながら、積極的な広報活動、周知活動を行い、消費者行政を総合的に進める上で、できるだけこの数値に近づけていきたい。おしかりいただくかもわかりませんが、できるだけ頑張っていきたいという意思表示も含めて、かなり高い数字にさせていただいております。

簡単ですが、設定の考え方等については以上でございます。

【議長】 いかがでしょうか。今の説明は、現状を踏まえ、平成25年度を目指して、かなり高い目標設定がなされています。細かいところ、あるいは全般についてでも、もっと高くしろとか、逆に目標が高過ぎるとか、何か御意見がございますか。

【楠本委員】 質問ですが、例えば、先程50%の設定ということですが、これは25年度が終わったときに、またアンケートか何かでフォローをなさるといってお考えでしょうか。

【吉田消費者行政推進室長】 今、想定しているのは、25年度に本計画が終わった後の次期計画のための指標等も当然必要だと思いますので、25年度の早い段階でこういう調査を行った上で、この計画の進捗状況を確認するとともに、次期計画の指標の立て方等を決めていきたいと思っております。

【田島委員】 いろいろな取り組みを進めていく中で、数値の項目によっては見直し、途中変更などが可能かどうか。今回、いろいろな方の意見を聞いて検討する期間がなかったのですが、例えばこの項目はより大事だから、このぐらいの目標にさらに引き上げようとかなどと仮にあった場合、この審議会、あるいは推進部会等を通じて、目標の変更等は可能なのかなのか、そこだけお聞きできればと思っております。

【吉田消費者行政推進室長】 非常に難しいお問い合わせですが、実際にもうクリアしている項目もあるのです。例えば、県の消費者センターの相談受け付け時間27.5時間を40時間というのは、今

年から土曜日の開庁も行っていますので、44.5時間で、もうクリアしているのです。ただ、今後、計画推進部会等の中で討議の結果、この数値はもう低いだろう、もっと高い目標にして、それに重点的に取り組んでいくなどご提言をいただくこともあり得るのかなと思っています。

ただ、その場合、どう県が対応できるかというのが難しいと思います。以上です。

【山田委員】 この指標がアンケートをもとにした数値になったというご説明を聞き、確認、納得というか、そうだろうなと思いました。なかなか全般的によく見えない状況もあった中で、この数値が本当にいいのかどうかという判断もとても難しいと思いながら見させていただきました。計画推進委員会ができたわけですから、その都度、この目標値を見ながら、どのように進めていったらいいのかということも含めて、審議会等で討論し、進めていったらいいのではないかと思います。

これまでの千葉県の消費者行政の中で、このように計画ができ、目標値の設定ができるという自体が非常に画期的なことだと思いますので、そこを目指して私たちも一緒に進めていけるようにやっていきたいと思いました。

【石田委員】 田島委員と同じ意見ですが、目標値がかなり高いものから低いものまであって、数値が出てこない部分もあるのかもしれないのですが、再度見直していくような方向で、何とか考えていただけないのかなと思いました。部会で意見を吸い上げ、そこから順次上げていくことも必要なのではないかと、すごく感じました。

【吉田消費者行政推進室長】 ご意見承りました。今後、推進部会の運営等について、こういう数値目標等についても何らかの見直しが必要であれば、議論いただくなり、提言いただくという形で進めさせていただきたいと思います。

【議長】 この目標、例えば一番上の消費生活に関する県民の満足度、目標50%、これをどういう形で県民に伝えるのですか。

【吉田消費者行政推進室長】 今、数値の入っていない基本計画を県のホームページ等についてアップしておりますので、それについては情報提供という形で報道機関等も使いながら、提供させていただきたいと思っています。

【議長】 そういうことで、県民にこういう目標を掲げるときに、一方ではその見直しは必要ですが、高く上げるのは達成できてから、さらにもう一步と。けれど、今回、これが無理なので、25年度を待たずに50%を40%に下げるということはあり得ないですね。

【吉田消費者行政推進室長】 下げる理由は、特段の理由がないとできないと思います。

【議長】 その場合、進捗状況についてコメントを加えても、数字自体を下げるのは、いったん掲げた以上は望ましくないことですね。ですから、この審議会、あるいは推進部会などを踏まえて、ちょっとしたコメントを加えるのは可能であるという理解でよろしいですね。

【陶山委員】 2点ございます。1点目はどこでも安心して相談できる体制づくりが65%とありますが、できれば7割位にして欲しい。安心して相談できる場所があるというのは、相談窓口の充実ということとかかわってきて、これについてすごく力を入れていると聞いています。できれば、強気で7割としていただけないかなと思っています。

それと、5年後の目標となると、中だるみではないですか。できれば、1年ごとに検証していかないと達成は難しいのではないかと思います。その辺をどのようにおやりになるのか質問させていただきます。

【吉田消費者行政推進室長】 1点目、窓口の関係ですが、基本的には消費者行政活性化基金等を活用して、市町村の窓口強化についてかなりの力を入れ、働きかけているところでございます。今の状況であれば、それなりに数値は上がっていくのかなと事務局としては考えております。

もう一点ですが、この目標数値についての年度ごとの確認については、調査を行いませんと数値的なものは出てまいりません。21年度の調査でも500万円の経費がかかっておりますので、

毎年行うというのはちょっと無理かなと思います。その関係もありまして、次の議題で各年度の進捗状況についてまとめさせていただいております。そういう点を踏まえた上で、この計画の進捗状況、目標への達成状況について、直接的にわかるものもあるし、わからないものが多々あるかと思いますが、ご判断いただくことにならざるを得ないのかなと思っております。

【議長】 1点目の7割に関しては、陶山委員のご要望、ご意見として65%を70%にするということですね。

【陶山委員】 そうですね。そういうふうに申し上げました。

【議長】 県民の割合ですから非常に難しいのですが、53%までいっているのだから、もうちょっとご検討いただければ。もちろん予算等の問題がありますが、予算等にはかかわりなく、満足いただけるというようなことも可能だと思いますので、ご意見が出たということで受けとめていただければと思います。事務局どうですか。

【吉田消費者行政推進室長】 重点的課題1について、私から説明させていただきましたが、取り組みがかなり進んでいるということもありますし、県内の窓口について、今現在、31カ所、P I O - N E Tが配備されております。また追加配備ということで、そうなりますと週4日以上相談体制というのがかなりの市町村になりますので、県民の方々の安心して相談できる窓口というのかなりな数値になるかとも思いますので、陶山委員からご指摘のあった70%という形で、今後もっと頑張らせていただきたいと思います。

【議長】 議題（4）の生活基本計画指標項目の目標値設定についてはよろしいですね。

（5）平成21年度における基本計画の進捗状況について

【議長】 それでは、次の議題（5）平成21年度における基本計画の進捗状況について、事務局から説明をお願いします。

【吉田消費者行政推進室長】 最初に資料6をご覧ください。これは基本計画の各課題に対する施策の事業名、事業内容、担当課名等を一括して記載してある部分で、基本計画の105ページから141ページまでを抜粋したものです。その中で基本的な施策展開の方向、事業名、事業の内容、担当課名が書いてございます。基本的に、この計画に基づいて、県等の関係各課がこれだけの事業に取り組んでいくということで抜き出したものでございます。

次に、資料5-2、「千葉県消費生活基本計画平成21年度進捗状況」でございまして。これは資料6の各課等の事業計画に沿って担当課が平成21年度にどのような取り組みを行ったかをすべて記載してあるもので、再掲等を含めまして300近くの項目になっております。

資料5-1は、資料5-2の中から主な取り組み及び成果等を抜き出したものでございます。資料5-2のすべての説明については、時間の関係がありますので、資料5-1に沿って説明させていただきますと思います。

初めに、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」についてですが、この事業についての多くは当県民生活課の所掌となっております。市町村における相談窓口の設置及び充実に関しましては、八街市と富里市が平成22年4月1日に消費生活センターを開設し、県内19市に消費生活センターが設置されております。21年度では、この八街と富里について、消費者活性化基金等を活用しながら、22年4月1日の開設に向けた取り組みを行っているところですので。

また、13の市町村で相談員の増員、または配置、10の市町村で相談日の拡大のための整備を行っております。これにつきましても、消費者行政活性化基金の一元化、強化事業の中で相談員の増員、勤務日数の増大等については、その分の人件費等を見ることができるという規定になっておりますので、基金を活用しながら、市町村で充実が図られているところでございます。

2項目目、県消費者センターにおける相談体制及び中核的機能の充実・強化では、21年度から相談時間を従前の5時間30分から昼休みなしの1日7時間30分、9時から午後4時半までに延長しております。

なお、今年の4月からは毎週土曜日についても9時から午後4時までの相談を受けているところがございます。実際、土曜日の相談については、まだ周知が足りないということもあり、平日よりは件数がかなり少なくなっておりますが、先行県の事例でいいますと、3年後ぐらいには平日と同じぐらいの相談件数にくるとい形になっております。

3項目目、的確かつ迅速な被害救済のための体制整備で、相談を担う人材、とりあえず相談員を充実して配置ということで、相談を担う人材の育成としまして、相談員養成講座の実施、高齢者向け各種相談窓口・相談会の実施を行いました。また、本審議会におきまして、今年の3月に苦情処理部会等において研究いただいた葬儀サービスについてのご提言をいただいたところがございます。

重点的課題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」についてです。1項目目の学校における消費者教育の推進として、公開講座でワークショップで鍛える消費者力をテーマとする講演や、学校における子供のお金教育の実践事例について消費者教育に携わる指導教員が発表等を行っております。その他、生涯大で消費者教育や、警察本部における高齢者対象の防犯講話の開催、消費者団体と共同による消費者フォーラムの開催を行っております。

重点的課題3、「地域における安全・安心ネットワークの構築と強化」では、人材育成のための消費者生活専門研修、消費生活サポーター養成講座等を実施しております。通常、こういう消費生活に関する研修等は、千葉や東葛という都市部での開催というのが今まで多かったのですが、昨年度につきましては、成田、茂原、木更津、県内3市会場におきまして10日間の体系的な学習を実施し、トータルで74名の方に受講いただいたところがございます。

重点的課題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」では、実際の事業者指導の中で、特商法による指導・処分が13件、景表法による指導が32件、割販法による指導が1件ございました。なお、これ等の指導につきましては、東京、埼玉、神奈川、静岡、千葉の5都県での広域連携によつての事業者指導等も行っております。

重点的課題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」では、民間団体、消費者団体等、NPO団体などが企画・立案し、県の委託事業として19団体による25の事業を県民提案事業という形で行いました。

今年度につきましても、ご応募いただいた上で実施しております。

また、議題(4)で説明させていただきましたが、県民生活に係る意識や実態を把握する消費生活に関する県民意識調査を実施したところがございます。

次のページからは総合的に取り組む課題になります。

総合的課題1「食の安全・安心の確保」については、5つの施策がありますが、現在は食の安全・安心を揺るがす事件が続発していること等もあり、消費者の食への関心や不安が高まっております。そのため、さまざまな施策が推進されております。基本計画においては、これらの指針や計画とも連動を図り、施策の展開を図っております。主なものとしましては、職員関連事業者、学識経験者を構成員とする協議会において、食品の安全・安心に関する調査審議や、庁内関係課における取り組み、情報の共有化等があります。また、輸入食品を含む各食品の検査及び指導、リスクコミュニケーションの開催による情報や意見交換、それ以外に各関係法令に基づく適正表示等の啓発・指導などの事業を実施しております。

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」のところでは、適正な事業活動や情報提供の促進、さらには消費者からの相談体制の整備など、消費者の権利が尊重され、

消費者が安全・安心にそれぞれのライフスタイルや価値観に基づいた消費活動がとれるような環境整備に向けた取り組みを推進することとしています。そのため、施策についても広域・広範囲にわたっております。具体的には、各法令に基づく事業者の立入検査の実施や計量に係る立入検査、医療や福祉、住まい及び多重債務などでの各施策の中で取り組んだ事業については、記載されているとおりでございます。

総合的課題3「個人情報の保護」につきまして、個人情報保護法及び県条例等で規定されておりますが、県条例において個人情報データを悪用した架空請求が多発したことを踏まえまして、消費者問題における個人情報保護の重要性を改めて確認するため、消費者の権利として明記しています。相談体制については、昨年、県消費者センターにおきまして、1人の嘱託職員が個人情報相談を対応しておりましたが、すべての消費生活相談員が対応するという形での相談体制の強化も図ったところでございます。

総合的課題4「生活必需商品の安定供給」につきましては、あらゆる事態を想定し、消費生活条例に基づき、生活必需商品の安定を図るための措置を講じるとともに、緊急に生じる生活必需品等の不足に対応するため、備蓄や調達体制を整備するための事業に取り組んでございます。

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」につきましては、記載してありますように、レジ袋削減の全県的な推進運動や、食品ごみ、特に食べ残しを減らすということで、ちば食べきりエコスタイルの普及促進という新たな事業にも取り組んでおります。また、子供のための環境学習などについても実施しております。

最後に、県民との協働による基本計画の推進につきましては、県におけるさまざまな部署に関係することや、対外的なもの、関係機関等ということでの取り組みを推進することになっております。ここにつきましては、具体的に平成21年度に新たな会議等を立ち上げることはできませんでしたが、平成22年度中のネットワーク会議等の立ち上げに向けて、今、調査・検討を重ねているところでございます。

簡単に説明させていただきましたが、平成21年度における基本計画進捗状況の主な取り組みについては以上のとおりでございます。

なお、基本計画の進捗状況については、年度ごとに公表するとされていることから、基本的には資料5-2を県ホームページ等によって公開することにしたいと思っております。以上でございます。

【議長】 ただいまの説明につきまして、ご質問、あるいはご要望などがありますか。

【楠本委員】 悪質業者の指導強化のところ、指導や検挙、そのようなことがたくさんありますが、消費者にとっては、非常にいい未然防止の情報になると思うのですが、どういう形で一般消費者に周知を図っていらっしゃるのでしょうか。

【吉田消費者行政推進室長】 事業者指導、処分と大きく2つに分かれておまして、事業者処分、つまり不当行為等の業務停止等につきましては、事業者名等を公表しております。報道機関等に情報提供するとともに、県のホームページ等にも事業者名に対して、この法に関してこういう違反事実があったから業務停止何カ月などという形での公表をさせていただいています。ただ、事業者指導の段階ですと事業者名を公表するのは基本的に問題がございますので、公表は行っておりません。口頭指導や文書指導等、いろいろありますが、不当行為までいかないものについては、表に出しておりません。

【山田委員】 平成22年度中には県民によるネットワークの委員会を設置していきたいということでしたが、具体的にいつごろになるのかお聞きしたいのと、前回でも出されておりました副知事を中心とした庁内の推進体制、その辺のめどをお聞きしたいと思います。

そして、誰でも、どこでも安心して相談できる体制づくりということで、少しずつセンターが増えたりということで充実してまいりましたが、県民との協働によるということで、活性化基金

が市町村によってはちょっと重いところもあるようです。県内の消費者団体がいろいろかかわっている消費者行政充実ネットの中でも、香取市でやり、これからは旭市、富里、茂原などでもシンポジウムを行っていきこうということで、福祉の関係の方や、行政の方も含めて、一緒に考えて、そこから盛り立てていきたい、みんなで作っていききたいと思っております。そういう意味でもネットワーク会議なども含めて、具体的な形で進めていただけたらと思います。

【吉田消費者行政推進室長】 なかなか進まず申しわけございませんが、ネットワーク会議及び庁内の推進体制については、今年度中をめどにと思っております。

【石田委員】 質問ですが、重点課題3の「地域における安全・安心ネットワークの構築と強化」の中で相談や消費者教育・学習を担える人材育成のため、成田、茂原、木更津で行ったということと、消費生活サポーター養成講座を行って74名の方がというお話がありましたが、その74名の方については、現在は何か地域での活動に結びついているのでしょうか。

【吉田消費者行政推進室長】 74名というのは、茂原、木更津、成田で行いました消費生活専門研修の参加者の方々です。募集する際に、消費者問題に関心のある方、地域において消費者問題に取り組みたい意向のある方、消費生活相談員になりたい、そういう意向がある方という大きな3つの柱で募集をし、74名の方々にお集まりいただいたということになっております。

地域におけるということで、その後、どういう形で活動されているかは、こちらではデータ等はありません。ただ、その後、消費生活相談員になりたい方については、昨年度、専門講座を修了した方を今年の養成講座に持っていききたい、流れをつくりたいということもあり、実際に専門講座、専門研修を修了した方の10名弱の方が養成講座の方にご応募いただいたという流れにはなっております。

【石田委員】 消費生活サポーターの方は、どのような形でしょうか。

【吉田消費者行政推進室長】 消費生活サポーター講座については、消費者センターで行っており、基本的には地域に根づいた方々ということで応募していただき、やらせていただいております。ちなみに、今年度は、今、事業主体を募集しておりますが、消費者力アップ講座という形で、昨年度と名称を変えまして、千葉と東葛の2会場で開催することで、今、実施主体を公募しております。12月には県民からの受講生を募集する流れになるかと思っております。

【石田委員】 ありがとうございます。

【和田委員】 伺いたいことが2つあります。1つはもう山田委員の質問で、回答をいただいた、県庁の中の組織の立ち上げがいつごろになるか。もう一つは、消費者行政活性化基金を使って、大分相談員の方たちも増えているというお話ですが、活性化基金が1年延びても、再来年度には全部使い切るということになると、市町村が相談員を増やしても、その後、続いていかないのではないかと非常に心配しております。そのことについてどのようにして充実させていきこうとお考えになっているのか、伺いたいと思いました。

【事務局：酒井課長】 確かに今、和田委員がおっしゃいましたように、基金が1年延びて24年度まで使用できるということで、各市町村に延ばさない方がいいか、延ばした方がいいかということをお聞いたのですが、多くの市町村が24年度も使いたいというお答えがありましたので、県としても、今のところ延ばす方向で考えさせていただいております。

基金が終わった後の財源措置の問題ですが、ご承知のとおり、県も財政の厳しい中で、国にお願いをしていかなければいけないことがございまして、消費者庁でも各県の部長クラスを集めて会議をする機会が10月中旬にございます。そのようなことで、市町村が引き続き、そういう相談員の方を雇えるような形の財源措置、現在、国は地方交付税で対応するというようなことを言っているのですが、地方交付税というのがなかなか見えないのです。基金であれば、その基金を使って市町村はできるという頭があるのですが、地方交付税というのは何でも使えるものなので、どうしても消費者行政にその分がいかないということがありますので、目に見えるような形で続

けていただきたいと要望をしてまいりたいと思っております。

【和田委員】 よろしく申し上げます。

【梅田委員】 主な取り組みについて、一部、実績、成果という形で数字が入っておりますが、指標一覧の方にあるようなそれぞれの項目について、例えばアンケートをとらないとわからないもの、満足度のようなものと、実際の実数としてきちっと出てくるものがあります。それらについては21年度、22年度という形で、きちっと数字的にすべて把握をされていくわけですよ。きちっとその方向に進んでいるかどうかはわかると思うのですが、今、資料5-1を簡単に説明していただいたと思うのですが、それぞれの項目について実数としてきちっと把握していると理解してよろしいでしょうか。

【事務局】 はい。

【山田委員】 先ほど消費生活サポーター養成講座について質問されまして、今年は消費者力アップという形になったということですが、これは、これからも生活サポーター養成講座よりも消費者力アップという形で進めていかれるのかどうかをお聞きしたいのと、消費生活サポーター養成講座を受けられた中で、もう少しネットワークがあったらいいなという声を聞いたことがあったので、この消費生活サポーター養成講座と消費者力アップ講座の違いをお伺いしたいと思います。

【吉田消費者行政推進室長】 消費者力アップ講座というのは、昨年度実施した消費生活専門研修の簡単バージョンで、受講生を多くするような形で、内容的にも消費生活に関する基本的な法令や情報などを広く県民の方が習得するというような講座に対応させていただいています。

サポーター養成講座については、消費者センターで地域の核となるような形での取り組みとなっておりますので、その辺の区分けはあると思います。

サポーター養成講座は、基金がある前からセンターで開催させていただいていますので、今後とも引き続きという形になろうかと思えますし、消費者力アップ講座等については、基金を活用しながらということなので、いつまで続くかということはありません。

ネットワークづくりですが、計画の中でも基本的にデータベース、コンテンツなどというのが載っております。23年度までに消費者教育学習のデータベースの整備という項目が重点的課題2の2項目目にありますので、横のつながりができるようなものがデータベースでどう対応できるかということはあると思います。例えば、消費者教育を担える人材の登録リストをつくり、必要とされる方がそこから検索し、例えば講師は誰がいいかという時に、それを見れば適格者がわかるなどというような形を、来年度頑張って作っていきたいと思っています。

ただ、データベースですので、保守点検、情報管理等の必要があります。基金が24年まで延びるということもありますので、来年度については、頑張ってやっていきたいと思っています。

【議長】 私から1点だけ。先ほどの資料5-2の「消費生活基本計画平成21年度進捗状況」をホームページに載せるときの載せ方ですが、この資料はもちろん非常に細かい資料で、県の方も21年度の取り組みということで詳細に書いてあるのですが、前書きのところ、特に重点的にこの点は取り組みましたと。例えば、「平成22年度は副知事を本部長とした庁舎内の…」云々と、そういうことを一言入れるといいのかなと。「県として非常に努力しているということ。だけど、まだこういう課題がある。」などと、もし可能であれば、前書きを入れたらどうですか。ホームページを見る側としては、この表がいきなり出てきてもなかなかわからない。見せ方の問題について考えてみては。お任せします。

【吉田消費者行政推進室長】 わかりました。検討させていただきます。

【議長】 わずかな行数でもいいので、そのあたり工夫をしていただきたい。

【陶山委員】 これはいつごろホームページに載るのでしょうか。

【事務局】 そんなには時間かからないと思います。

【陶山委員】 空欄になっているところ、再掲は。

【吉田消費者行政推進室長】 再掲のところは、前の段階に出ているということです。ただ、前に戻らなければいけないというのが見つらいので、それについても、掲載について検討させていただきます。

【議長】 そのあたり、ホームページの出し方の工夫をお願いします。

報 告

(1) 平成21年度消費生活相談の概要について

【議長】 次に「8 報告」として3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。

【吉田消費者行政推進室長】 報告事案の1件目は、「平成21年度消費生活相談の概要」ということで、P I O - N E T に登録された県内の相談事業の概要がまとまりましたので、先日、報道機関等へも発表させていただいております。

相談件数につきましては、20年度より若干減っています。平成21年度の相談件数については4万件、対前年度95%になっております。ちなみに県の消費者センターにつきましては、101%という形で伸びておりますが、これについては、さきに説明させていただきました相談時間の延長、5時間半から7時間半への延長という形が影響しているのかなと思っております。

内容的なもので何点か説明させていただきますと、2ページ、苦情相談の状況で、人口構成が変わってきており、高齢者の比率が非常に大きくなっています。17年度、60歳以上の割合が19.4%だったものが、21年度には26.1%と非常に高齢者からの相談件数が増えています。

3ページ目、商品・役務ごとに見た相談の状況につきましては、項目の名称を少々変えましたが、20年度についてはオンライン等関連サービス等、インターネット関係が非常に多く、21年度についてもデジタルコンテンツと名称は違いますが、内容的にはほとんど同じで、やはり6,268件と多くなっております。

次がフリーローン・サラ金、基本的には多重債務という形で問題になっておりますが、これについては、20年度からは若干下降ぎみになっております。貸金業法の施行や、取り締まり、また相談窓口がいろいろできているということもあり、件数的には少なくなっております。

もう一つ、不動産賃貸の関係については例年多く、20年度1,691件、21年度は2,031件となっております。理由についてははっきりとはわかりませんが、昨年度、アパート等の賃貸物件について、契約更新時の更新料の返還について、大阪高裁等で認めたということもあったのかなと思うのですが、ただ、この不動産賃貸の中で更新料に係る相談は、余り増えていないということです。そういう記事を見て、自分が退去したときの修繕区分などの相談等に波及したのかなとは思いますが、具体的にはわかりませんでした。

次に4ページ目ですが、相談件数の増減が大きい商品ということで、食用油の油脂、これはご存じのように、特定保健用食品の取り消しのため、多くなっています。

昨年度の特徴といえば、これが一番かなと思っておりますが、未公開株、特に高齢者に対する未公開株に対する被害事案、相談が非常に増えたことが21年度の特徴の一つとして上げられると思います。

また、3番目の音響・映像機器については、デジタル放送の関係もあり、アンテナの関係や、ケーブルテレビの関係などの相談が増えているのも特徴的なものの一つです。

5ページ目については、高齢者の相談の特徴です。先程も申しましたように、増加した商品・役務では株や公社債等の勧誘等があります。

6ページ目は相談の多い販売方法とその特徴で、デジタルコンテンツが1位だったこともあり、インターネット通販に係る相談、家庭訪問販売、電話勧誘など、相談の多い順に並べたものでございます。

以上、資料7の相談状況の概要について説明させていただきました。

(2)「千葉県消費者行政活性化基金」の平成21年度活用実績について

次に、資料8、「千葉県消費者行政活性化基金」平成21年度活用実績について説明させていただきます。

平成21年度の基金の活用につきましては、基金総額7億5,000万円、平成21年度の活用実績が1億1,647万8,000円です。

内訳としては、県の事業5,170万6,000円、市町村事業6,477万2,000円、なお、21年度市町村でこの基金を活用したのは、56市町村のうち33市町村にとどまっている状況でした。

ちなみに、平成22年度の市町村の基金活用状況は、合併後の市町村54のうち41市町村が活用しております。

なお、活用のない市町村につきましては、課長を初め担当職員が直接訪問して直談判し、活用を強く投げかけているところですので、今後、活用する市町村も幾らか増えるのではと思っております。

次ページは、平成21年度の県の実施した事業で、事業名等、対象経費等、金額、内容等を記載してあります。主なものを申しますと、消費生活センター機能強化事業の窓口周知用啓発物資の作成です。これは、クリアファイルを作成して県内市町村を通じて21万部配布しております。このクリアファイルには各市町村の相談窓口の電話番号をすべて記載してあります。

次に、消費生活相談員養成事業で、これは基金のメニューに従いまして、社団法人全国消費生活相談員協会に業務委託し、50日間の研修で、18人の方が受講しております。

飛びまして、消費者教育・啓発活性化事業ですが、一番目は、高校3年生用の啓発資材として、国民生活センターで発行している『くらしの豆知識2010』を県内の高校生全員に配布しました。大学進学や社会に出る際に必要な知識や気をつけなければいけない点等が記載されておりまして、それについて啓発を呼びかけたところがございます。

二番目は、消費生活の安定及び向上に向け、広報啓発事業に係る県民提案型委託事業の実施です。消費生活に関する提案事業として、各種講演会、啓発資材の作成、消費者教育、金銭教育などのイベントの開催等につきまして、県からの委託事業という形で行わせていただきました。

一番下の消費者行政活性化オリジナル事業は、消費生活に係る県民意識調査事業の実施で、これについては500万円弱の金額をかけ調査したものでございます。

次のページは、21年度県内市町村の基金活用額です。これは県からの補助金という形になりますが、千葉市の約859万円から、少ないところでは勝浦市の9万7,000円であり、33市町村で6,400万円余りの活性化基金を活用して事業を実施しております。

実際に市町村において行った事業の内容につきましては、次ページ以降の平成21年度活性化基金市町村事業実績をご覧ください。

①消費生活機能強化事業では、八街市、富里市が今年4月からセンターを設置するため、それに向けての準備という形で21年度の基金を活用しているものでございます。

特に多いところでは、③の消費生活センター機能強化事業（拡充）で、各市においていろいろな機材、機器等の購入などを行っております。

次ページの⑬、消費者教育・啓発活性化事業では、多くの市町村で消費者向けの啓発資材、パンフレットやリーフレットを購入し、配布しております。中には八千代市、我孫子市、富津市、香取市のように全戸配布したところもございます。

最後のページですが、基金については21年度から23年度までの3カ年について活用するというので、当初の国の要項等に定められておりましたが、今年の8月1日に要項が改正されま

して、24年度についても都道府県が希望すれば、1年延長することができるという形になっております。市町村に確認したところ、かなりの市町村で24年度も活用したいという回答をいただきましたので、24年度まで延ばしたいと思いますが、基金条例の改正については、県議会等への提案、承認が必要になってきます。ですから、今の段階で延ばすとはっきり明言はできませんが、そのような形で今後作業を進めたいと思っております。

ちなみに、今年の8月から消費生活相談員の報酬の単価アップ等についても活用することができるという対応がなされております。

資料8については、以上でございます。

(3) 結婚式場における婚礼契約の取消しに係るトラブルについて

最後に資料9ですが、前任期からの委員の方で、関係した委員の方々しか御存知ない案件ですが、その後どうなったか、簡単にご報告させていただきます。

これは、21年第3回の苦情処理部会に付託するかどうかを検討させていただいたのですが、その際に、もう一度、県のセンターで調査なりあっせん等を行ってほしいという事案です。

内容は、婚礼サービスで、当初、説明があったのと大分違うような状況下に相談者が置かれたということ。例えば、平日の打合せを受けると言いながら、土曜日しかだめになったり、逆に平日だけだなど、一方的な日程の指定や、ドレスは何十着のうちから選べると言ったのに、ほんの限られた中から選べなどと言われ、相談者には不満の多い内容が続いたことから、キャンセルを申し出たところ、申込金とそれ以外にキャンセル料も請求されたという事案です。

これにつきましては、苦情処理部会からの指示のあと、県の相談員が粘り強く交渉した結果、最終的には、業者は申し込み金10万円のうち8万5,000円を返還する。1万5,000円だけキャンセル料としていただくという形で双方の合意が成立し、契約を交わした上で返金の受領を確認いたしました。本件についてはあっせん解決という形になりましたので、今回報告させていただきました。

【議長】 3件報告がありましたが、何かご質問、ご意見をどうぞ。

【楠本委員】 全体の苦情が減っている中で、県の消費者センターだけが時間を延長したことによって苦情の数が増えたというご報告をいただきました。基本計画の重点的課題1の誰もが、どこでも、相談できるということを考えるときに、時間の延長ということも、検討してみる必要があるのではないかなと感じましたので。

【吉田消費者行政推進室長】 ご意見を承りました。

(4) その他

【議長】 そのほか何かございますでしょうか。 全体を通してでもかまいませんが。
事務局から何か追加などありますか。

【事務局】 特にございませぬ。

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。事務局にお返しいたします。

【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22年度第1回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)