

平成25年度第2回
千葉県消費者行政審議会
議事録

日時：平成25年10月29日（火）10：00～12：00
場所：プラザ菜の花3階 菜の花

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、お手元に配付した資料の確認ですけれども、配付資料一覧表がございますので、それに沿ってご確認いただければと思います。配付資料につきましては、次第、座席表、審議会委員名簿、千葉県消費生活基本計画の原案、報告1といたしまして平成24年度消費生活相談の概要について、報告2といたしまして平成25年度事業者指導の概要についてでございます。以上ですが、お手元にもし不備のものがありましたら、お知らせいただきたいと存じます。いかがでしょうか。

なお、本日の審議会に出席された委員の皆様につきましては、お手元に委員名簿及び出席者名簿を配付しておりますので、ご確認いただきたいと思っております。

2. あ い さ つ

【司会】 それでは、開催に当たりまして、諸橋副知事から挨拶を申し上げます。

【諸橋副知事】 皆さん、おはようございます。本日は大変お忙しい中、また足元のお悪い中を千葉県消費者行政審議会にご出席を賜りまして、まことにありがとうございます。副知事の諸橋でございます。皆様方には、常日ごろから消費者行政に関しまして、ご理解あるいはご協力を賜っておりますこと、この場をおかりしてお礼申し上げる次第でございます。私が申し上げるまでもございませぬけれども、消費者行政につきましては、近年ますますひとり暮らしのお年寄りを狙ったいろいろな行為ですとか、あるいはインターネット等々、ITの普及に伴ういろんな課題ですとか、ますます拡大と申しますか、後を絶たない深刻な状況であるというふうに認識をしているところでございます。

県といたしましても、千葉県消費生活条例に基づきまして、こういった消費者行政を総合的、計画的に推進をしていくということで千葉県消費生活基本計画をつくって、これまで対応してきたところでございますけれども、25年度で一応期間の満了を迎えるという状況でございます。庁内で消費者行政推進本部を設置いたしまして、これまで改定の案を検討してまいったところでございますけれども、これらの検討結果がとりあえずまとまりました。そこで今回、審議会のほうにご提案をさせていただいて、さまざまなご意見を頂戴してよりよいものにしていく、こういった趣旨でございます。

次期の基本計画（原案）につきましては、後ほど事務局のほうからご説明をさせていただきますけれども、皆様方には専門的なお立場から、この基本計画（案）について、ご意見、ご審議を賜りたいということで、よろしくお願い申し上げます。

今後のスケジュールでございますけれども、25年度で現在の計画は終了いたしますので、26年度から新しい基本計画で消費者行政の推進を図ってまいりたいと考えておりますので、皆様方には大変お忙しい中、恐縮でございますけれども、鋭意ご検討いただきまして、今後の県の消費者行政の推進にお力をおかしたいと思っております。それでは、ご審議のほうをよろしくお願い申し上げます。

【司会】 なお、会長のほうに知事からの諮問文をお出ししておりますので、よろしくお願いいたします。

また、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、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、6名の方が傍聴を希望されております。本日の会議について、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。

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、ご挨拶と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、お忙しい中、お集まりいただきまして、どうもありがとうございました。本日の議題というのは非常に重要な議題でございますので、熱心なご意見などを賜ればと思います。以下、座って進行させていただきたいと思っております。

本日は、本年度第2回の審議会ということで、前回は本年7月に開催され、そこで平成26年度からの千葉県消費生活基本計画の5カ年の、平成26年度から平成30年度までの骨子案が示され、本日、その原案というものが事務局から作成されました。

私の手元に、先ほど事務局からお伝えいただきましたように、千葉県知事の鈴木栄治氏から、次のような文書がございます。かいつまんで読み上げさせていただきますと、本原案についての諮問ということで、このことについて諮問いたしますと、きょうの日付がついております。

近年の消費者を取り巻く環境の急速な変化に伴い、消費者契約上のトラブルをはじめ、県民生活をめぐる問題も多様化、複雑化しており、特に高齢者を狙った、送りつけ商法などによる詐欺的行為や、若者などを対象にしたインターネットの利用による被害が増加している状況にあります。

本県では、このような状況に的確に対応するため、「千葉県消費生活の安定及び向上に関

する条例」に基づく、平成26年度から平成30年度までを計画期間とする「千葉県消費生活基本計画」原案を取りまとめましたので、貴審議会の意見を求めます。

ということで、本日の議題はこういった知事の諮問に対して当委員会として、それについて意見を述べるということでございます。

そのほかに報告事項が2件ありますので、終了時間12時を予定しておりますけれども、それまで、熱心な討議、ご意見を賜りますようお願い申し上げます。

それでは、次第に従いまして、会議を進めさせていただきます。

3. 議事録署名人選出

【鎌野会長】 まず、議事録署名人の選出でございますけれども、議事運営規程により、私からお二方、指名させていただきたいと思っております。議事録署名人として小田川委員、よろしくお願ひします。陶山委員、よろしくお願ひします。

4. 議 題

(1) 「千葉県消費生活基本計画」(原案)の諮問について

【鎌野会長】 それでは、議事に入りたいと思っております。先ほど申し上げた本日の議題であります千葉県消費生活基本計画(原案)の諮問についてを、まず議題としたいと思っております。進行ですけれども、一応こういうふうにしたいと思っております。まず、原案の重点的課題1についての説明をしていただいて、そこで一旦打ち切って、それで委員の方からご意見、ご提案を賜り、その後は一括して2から5まで事務局に説明をいただいて、それでまた、ご意見、ご質問を賜る、そういう順番で進めさせていただきたいと思っております。それでは、事務局のほうからご説明をよろしくお願ひします。

【池田副課長】 県民生活課消費者行政担当副課長の池田でございます。よろしくお願ひいたします。

今回、お示ししました計画原案の概要について、説明をいたします。前回、7月の審議会におきまして策定方針、骨子案についてお諮りをし、おおむねご了承いただいたところから、今回の原案は、その骨子案をベースといたしまして、委員の皆様のご意見を踏まえまして、今回、原案という形で取りまとめをしたものでございます。

計画原案をごらんいただきたいと思います。加筆、加えた部分について、若干説明をしていきたいと思っております。5ページでございますけれども、県の消費者行政の現状につきまして、先ごろ、後ほど報告いたしますけれども、昨年度の消費生活相談の結果がまとまったといったこと、それから消費者行政をめぐる現状につきまして、ここに加筆をしたものでございます。

次に25ページ以下でございます。骨子案に基づきまして施策の展開、具体的な取り組

みについて、庁内各課のほうに意見照会をいたしまして、その結果、この消費に係る計画として掲載すべきという形で取りまとめました事業計画を今回おつけしてございます。その結果、この消費に係る計画として掲載すべきという形の取りまとめました事業計画を、今回おつけしてございます。

次に、51ページでございます。次期基本計画を推進するに当たりまして、その指標、目標値を設定いたしました。資料編といたしまして53ページ以下でございますけれども、平成24年度県民意識調査の抜粋、これにつきましては、今回指標として採用いたしました部分を抜粋で掲載してございます。

また、61ページには策定のスケジュール、62ページには審議会の皆様の名簿、さらには消費生活条例、また本年4月に設置をいたしました千葉県消費者行政推進本部の関係資料をつけてございます。

続きまして、重点的課題1について説明をしていきたいと思っております。10ページをお開き願いたいと思っております。ちょっと字が小さくて読み取りにくいのですが、計画の骨子につきまして、5本の柱で重点的課題を設定してございます。

1、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」、これが重点的課題でございます。そのもとに施策展開の方向といたしまして3つ、1つとして、市町村における相談窓口の充実、2つといたしまして、県消費者センター機能の充実、3つといたしまして、消費者団体、組織活動の促進でございます。

26ページをお開き願いたいと思っております。その施策展開の方向に沿いまして具体的な事業としてどういった事業があげられるかという形で整理したものでございます。1つとしまして、市町村における相談窓口の充実、中身といたしましては、一番上でございます市町村消費者行政推進事業、事業の内容といたしまして、市町村の消費生活相談員及び担当職員に対する研修や会議を実施し、市町村における消費生活相談体制の充実・強化を図ります。担当課は県民生活課でございます。以下、中身につきましては、ごらんいただければというふうに思います。

次に2、県消費者センター機能の充実といたしまして、消費生活専門研修事業以下、そこに記載のとおり事業が並んでございます。

3つといたしまして、消費者団体、組織活動の促進、県民との協働事業の実施ということで、民間団体・NPO等が企画・立案し、県の委託事業として実施する県民提案事業を実施します。そういった具体の事業が計画としてふさわしいだろうという形で、各課のほうから県民生活課を含めまして、庁内担当課のほうから上がってきたところでございます。重点的課題1につきましては、以上でございます。

【鎌野会長】 それでは、ここで区切りまして、まず、前半の基本計画策定の趣旨とか目標、基本理念、それも含めて、そしてさらに重点的課題に関して具体的に今ご説明がありましたので、そのことについて、何かご質問なり、ご意見なり、ご提案なりがございましたら。

先ほど事務局からもご説明がありましたけれども、61ページに今後のスケジュールが掲げられておまして、本日が10月のところに書いてあります諮問ということで、ここでの審議会でいただいた意見などを踏まえて原案が公表され、そして県民の方からパブリックコメントということで意見をいただき、そして1月ぐらいをめどに原案を修正して、最終的に3月のこの審議会に知事に答申ということでございます。本日、各委員からいただいた意見というのがそういった意味では最も反映しやすい場でございますので、ちょっと時間がたちますと日程的になかなか難しくなりますので、委員の皆さんについては、ぜひ活発なご提案、意見などをいただきたいと思っております。私のほうで僭越ながら説明をさせていただきます。いかがでしょうか、どこからでもご意見をいただきたい。

それでは、ちょっとつなぎにというか、場合によってはこのことについては重点的課題の2以下のところで書かれているんだというご説明になるかもわかりませんが、消費者被害といっても、このごろは千葉県だけの問題ではなくて日本全国、特に首都圏などで同種の問題が起こっている。それから、非常にグローバル化していて、先日もNHKなどの放送でありましたように、カンボジアの不動産を買いませんかなんていう問題が出ている。そうすると千葉県だけでは対応できないということで、同種の被害が他県でも起こっていて、そういったところの関係部局、例えば東京都の関係部局がかなり情報を持っている。私の知るところによると、今のカンボジアの不動産を買いませんかというような被害に対応するためにカンボジアの登記簿とか民法とか、そういうものを取り寄せて急遽翻訳をしてという、そういうのはなかなか一つの県におさまらないというようなことで、ちょっと前置きが長くなりましたけれども、そういうものに対応するために、他の都道府県との連携なんていうのは、ここの相談窓口云々とか、消費者団体とかという都道府県をまたがるそういった体制づくりというか、それはこの重点課題のどこに入るのか、あるいは重点的課題2以降のどこに入るのか、ちょっと教えていただければと思います。

【池田副課長】 消費者行政につきましては、消費者啓発と悪質な事業者の取締まり、確かに車の両輪というふうに考えております。今、会長がおっしゃったとおりに、悪質事業者につきましては、広域で活動することが多いということがございます。19ページをお開き願いたいと思います。具体的な事業で説明したほうがいいのかと思います。恐縮ですが34ページをお開き願いたいと思います。事業者につきましては、適正な事業活動を促すということもございますので、まず事業者に対する適正な指導というところで、四角囲みの3番に広域連携という形の中で、特定商取法の関係の推進ということで、千葉県では5都県で連携をした取り組みをしてございます。1県だけで取り締まっても、それが他県に行ってしまうとは意味がないということもございまして、最近は事業活動が広域にわたっているということもございまして、こういった取り組みがございまして。

また、もう一つとして処分ということがございます。それにつきましては、37ページで、同様に2、悪質事業者に対する取締りの強化という中で、四角囲みの2番目に、広域連携の推進という形の中で取り組みしていこうというふうに考えてございます。

【鎌野会長】 どうもありがとうございました。これは重点的課題4などのところでそういったことは図られているということでございます。ちょっと先走った質問で申しわけございません。いかがでしょうか。特に重点的課題1のところに関して、どうぞ。

【和田委員】 27ページの消費者団体、組織活動の促進というところで、県民との協働事業の実施と書いてあります。今、県民提案事業というのをさせていただいておりますけれども、7月の審議会のときに、今後もこれはできるのでしょうかと伺いましたところ、国のほうの予算が来ないと県ではとてもできないというふうにおっしゃったと、私、記憶しておりますけれども、ここで、今後5年も書いて大丈夫なんでしょうか。ちょっとお知らせをいただければと思います。

【鎌野会長】 どうでしょうか、今の和田委員のご質問。

【池田副課長】 県民提案事業につきまして、県としてもいい事業だというふうに思っております。ただ、現在、消費者行政活性化基金を使って行っている事業でございまして、基金がなくなったときに、県の財政当局が認めてくれるかということ、ちょっと厳しいところがございます。向こう5年間を見渡したときに、そういった基金に盛り込まれている事業をどうするかという議論はあるかと思うんですけれども、消費者庁のほうでは単年度しか考え方を示してもらえませんし、財政措置もそうなっております。ただ、現在行っている事業につきましては、可能な限り盛り込んで、その時点でもし資金がショートしてしまって、どうしても事業ができないといった場合には、その事情が変わったという中でご理解いただきたい。ただ、現段階で盛り込める事業については掲載をしていきたいというふうに考えてございます。

【鎌野会長】 よろしいでしょうか。

【和田委員】 はい、希望的観測ということで。でも、入れていただいたということは、私は大変感謝しております。

【鎌野会長】 そうですね、こういうのが入っているということはやはり大きな意味があると思いますので。ほかにいかがでしょうか、丸山委員。

【丸山委員】 重点的課題の1、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」、これは重点課題ということで大変重要だということで載ってきているわけでありまして。その1番目に、市町村における相談窓口の充実というのが上げられているのは、やはり身近な相談体制というのは住民にとって一番心強いし大切だということで、これは順番としては非常にいいのではないかというふうに思います。

それで、私ども関係しているところで消費者行政充実ネットちばという団体がございまして、この間、いろんな市町村で地元の協力を得ながらシンポジウムを行ってきているわけですが、その中で感じますのは、やはり市町村レベルでは、まだ消費者行政についての位置づけが非常に低いということは事実だと思います。例えば多くの市町村で商工観光課というようなところにこの部門が置かれているというようなことを見ても、担当の方は大変苦勞して努力されていると思うんですけれども、そういう全体的な位置づけが低

い。それともう一つ感じますのは、特にトップの方、市長なんかのこういう問題についての認識もやはりまだまだ足りないのではないかというふうに思います。消費者行政充実ネットちばが行うシンポジウムには、市長もご挨拶に来られて、多くの市長が最後までシンポジウムに参加していただくんですけども、感想として言われることは、やっぱり自分の市でこれだけ相談があるということ、それから体制がこんなふうになっているということを知ったという市長が多いわけです。ですから、市町村における相談窓口の充実をするためには、やっぱりトップである市長の意識も変えていく必要があるだろうというふうに思います。そういったことについて、ぜひ県のほうで市町村のトップを含めた何らかの啓発・指導をしていく必要があるのではないかというふうに思います。そういった意味で、今度推進本部が発足した、これは大変心強いわけですけども、この中にそういう市町村のトップに働きかけるような機能をぜひ考えていただいて、強力な市町村に対する働きかけ、お金の問題とかいろいろあるかと思うんですけども、大前提は、その市町村でこれだけ消費者被害の相談があって、体制がまだまだ不十分だということで消費者行政の位置づけをもっともっと高めていかなきゃいけないのではないかということが大前提になると思いますので、その辺をぜひお願いしたいと思います。以上です。

【鎌野会長】 どうぞ。

【池田副課長】 26ページにございます千葉県消費者行政推進本部、これにつきましては残念ながら庁内組織、消費者行政を庁内で一体的に進めましょうという形の中での庁内組織なものですから、これではなくて、機会を捉えて、消費者安全法では、消費生活相談につきましては身近な市町村で相談を受けるというのが基本とれております。そういったこともありますので、身近な市町村で相談ができるような体制をこれからも支援をしていきたいというふうに思います。

【鎌野会長】 今の丸山委員のご発言というかご意見、重点的課題の一番上にありますので、今、事務局から。丸山委員、特に何か文言の訂正とか、あるいはさらにこういうのをという、特にそれは。あとは運用の面でしっかりやってくれということですか。

【丸山委員】 そうですね、課題としてはきちんと整理されていると思いますので、これをやはりできるだけ強力的に、効果的に進めていくということについて、一層検討をお願いしたいという意見でございます。

【鎌野会長】 原案としてはこのままでいいけれども、実際にはしっかりと実施をということだろうと思います。そのほか何かございますでしょうか。どうぞ。

【小田川委員】 12ページの取組の方針の2つ目にあるんですけども、「県消費者センターについては、高度で広域的な案件への対応が可能なセンター・オブ・センターズとしての機能を強化する」ということが、取組の方針の中に入っているんですけども、こちらは消費者教育推進法の中にも取り上げています、センターとしての機能の充実ということで27ページにもありますように、運営事業のところで強化していくということではあると思うんですけども、相談員の皆さんの質は大分研修とかで強化していくという内容

があるんですが、実際にそれ以外の事業の業務をするとすると、相談員の皆さんには、とても負担がかかってしまうということで、多分この運営の面は職員なりが担当するとは思いますが、その辺についてはどのあたりを見ればいいんでしょうか。27ページにあります県消費者センターの施設の運営だけに含まれているのか、その辺もちょっとお聞かせいただければと思います。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。相談員が相談業務に集中できるような体制といますか、そういうことですかね。それがどこか。

【池田副課長】 確かに県の消費者センターについては、そういった役割も求められていると思います。相談を受けるだけではなくて、県全体の相談員の質の向上ですとか、あるいは困難な相談についても引き受けるとか、そういった充実を図るべきというふうに求められていると思います。今おっしゃった、例えば市町村の研修だとかそういった中での底上げ的なものに活用できないかということなんですけども、明示的に確かに現在重点的課題1の中で事業としての位置づけが、今のところは記載されておきませんので、それは持ち帰って、県のセンターのほうとも十分協議しながら可能な限り盛り込んでいきたいというふうに思います。

【鎌野会長】 貴重なご意見ですので検討して、この原案で修正が必要なところはそういうふうにしていただければと思います。そのほか、何かございますでしょうか。どうぞ。

【和田委員】 重点的課題の中に高齢者の問題が今回初めて入ったのではないかと思いますけれども、健康福祉指導課、高齢者福祉課、そういうところとの連携をとりながら、やはり高齢者の相談窓口、そういうことの充実を図っていきたいというお気持ちを、ここにあらわしていただいたのかなというふうに思います。これは県庁の中の49課の連携がとれて、そしてこういうことも今一番大切なんだよということをおわかっていただいた結果かなというふうに思っております、大変感謝しているんですけども、実際にはどういう形で健康福祉指導課とか高齢者福祉課とかと、例えば消費者団体が連携をできるんでしょうか。どういう形になるのかなというのがちょっとわかりませんで、伺わせていただければと思います。

【鎌野会長】 その点、いかがでしょうか。

【池田副課長】 前回の審議会におきまして、陶山委員のほうから高齢者の被害防止ということも強く打ち出したらどうかというご意見もございました。庁内の推進本部の中で、それぞれの課でできる部分はないかということで今回高齢者の相談事業といますか、高齢者事業に取り組んでいるところの事業があったものですから、その事業を見きわめながら可能なところで連携を図っていきたいというふうに思っております。具体的にどういう形で、例えば地域の老人クラブ、そういった組織と消費者団体がどういうふうに連携をとっていけるかというのは、今後の事業の中でそれを推進していきたいと。とりあえずその計画、足がかりとして、基本計画の中にそれを打ち出していきたいというふうに考えております。

【鎌野会長】 それも27、28ページにあるような事業を通じてということですね。もし、これからの重点課題についてもそうですけど、具体的な字句の修正とか、追加とかということであれば、またご指摘をいただければと思います。そのほか、何かございますでしょうか。

【村副会長】 質問ですが、28ページのただいまのところの関係になると思うんですが、高齢者相談窓口の設置の事業内容のところ、「専門員を配置し」と書いてあるんですが、この「専門員」というのは具体的に言うとなんでしょう。消費生活相談の場合には、消費生活相談員であるというのはわかるんですけど、ここの「専門員」というのがちょっと私には意味がよくわからなかったものですから、教えていただければと思います。

【池田副課長】 これにつきましては、特に、村先生がおっしゃるように国家資格とかそういうことではなくて、高齢者の問題、福祉問題に精通した職員ということで、確認してみますけれども、そういった専門の相談員という形の中で「専門員」という形で記載がなされておるかというふうに思います。今手元に、どういった方が「専門員」としてそれに当たっているか資料がございません。済みません。

【鎌野会長】 ここでは、消費生活相談員ではなくて、高齢者福祉課の中で特別に担当すると。そして、高齢者から消費者被害などについてのご相談があったら、そちらのほうと連携すると。そういう理解でよろしいのでしょうか。

【池田副課長】 はい、そうです。

【鎌野会長】 どうもありがとうございました。どうぞ。

【伊藤委員】 前回、説明があったかもしれないんですが、外国人の留学生とか、県内に暮らす外国人への情報提供というのは、現在どういうレベルにあって、それをどのぐらいレベルアップしようとしているのかということと、それと、現在、県内に住む外国人の消費者被害というのは結構あるのでしょうか。わかったら結構です。

【池田副課長】 この外国人向けのそういった相談、アドバイザー事業につきましては、現在もやっておるし、引き続き今後の5年間を見通した中でも、こういった事業を継続、発展していきましようということで国際課から回答があったというものでございます。現在、どのぐらいの規模、また実際に外国人の方がどのぐらい消費生活相談を寄せられて困っているかといった詳しいデータはございませんけども、決してこの計画では外国人の方も排除するわけではないと、生活者の視点の中から同じ取り組みでいきましようという形で計画のほうに掲載してございます。

【鎌野会長】 そうすると、今のご質問とも関係するんですけども、53ページ以下に資料がございます。今の外国人の留学生というか、学生に限らず、こういった重点的課題に掲げたことについて関連する資料が、もし追加する必要があったらご検討いただいて、こういう実態ですよというようなことで、現状のところでも書いていただいているんですけども、資料の中で関連の資料、外国人学生のことに限らず何かあったらご検討いただければと思います。余り分厚くなってもあれですので、必要な限りでこういう資料編とか

に入れ込むということも考えられるんじゃないかということです。そのほかに何かございますでしょうか。

それでは、また、何かありましたら戻ってご意見、ご質問をいただくことにして、あとは重点的課題の2から5まで、これは一括して事務局のほうでご説明をお願いし、その後、ご質問、ご意見を賜りたいと思います。

【池田副課長】 それでは、今回の事業計画に沿って重点的課題2以下、説明をしていきたいと思います。

29ページをお開き願いたいと思います。重点的課題2、「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。

1つとして、消費者被害の未然防止と拡大防止ということで、安全・安心ネットワーク会議、事業の内容といたしまして、安全・安心ネットワークを構築する主な団体等が、情報や意見を交換するための会議を開催し、ネットワークの活性化を図ります。県民生活課。以下でございます。

2つとしまして、戦略的な広報の展開ということで、具体的な事業といたしまして、広報・啓発強化事業ということで、消費者問題の周知や消費者教育・学習等に使用する資料を作成し、活用します。県民生活課。以下、記載のとおりでございます。

3つとしまして、安全・安心ネットワークづくりといたしまして、消費者教育啓発事業といたしまして、消費者の自立を支援し、消費者トラブルを未然に防ぐため「消費者自立支援講座」、「サポーター養成講座」等、消費者教育・学習を実施します。また、被害の拡大防止のため、情報の提供や啓発を行います。県民生活課。以下、記載のとおりでございます。

続きまして、重点的課題3でございます。「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。

1つとしまして、学校における消費者教育の推進ということで消費者教育啓発事業、学校教育でございますけれども、教育現場で実践的な消費者教育を実施するため、会議や教員向け研修会を実施します。これは県民生活課、教育庁の指導課でございます。

2つとしましては、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。消費者教育推進計画の策定、内容といたしまして、消費者教育推進法に基づき、関係機関との連携・調整を図りながら、消費者教育推進計画を策定する。県民生活課でございます。以下、記載のとおりでございます。

33ページ、3つとしまして、環境学習・教育の促進ということで、環境学習基本方針推進事業といたしまして、持続可能な社会づくりに向けて、豊かな感受性を育み、問題解決力を身につけ、主体的に行動できる人づくりをめざして、県内各地で開催される学習会等への講師の派遣や講座の開催等により、環境学習を推進します。環境政策課。以下、記載のとおりでございます。

続きまして、34ページ、重点的課題4でございます。「取引の適正化と悪質事業者に

対する指導強化」でございます。

1つといたしまして、事業者に対する適正な指導等ということで事業者指導事業、関係法令といたしまして、特定商取引法ですとか景品表示法、割賦販売法、ゴルフ場等会員契約適正化法などなどがございますけれども、事業者指導に関する各法に基づき必要な現地調査、報告徴収、立入検査等を行い、事業者に関係法の趣旨を説明するなど違反行為の未然防止を図るとともに、事業者指導、処分を行い消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。県民生活課。以下、記載のとおりでございます。

続きまして、37ページ、2つ目といたしまして、悪質事業者に対する取締りの強化といたしまして事業者指導事業、先ほど言いました特商法、景表法、割販法、ゴルフ場会員契約適正化法などですけれども、事業者指導に関する各法に基づき必要な現地調査、報告徴収、立入検査等を行い、事業者に関係法の趣旨を説明するなど違反行為の未然防止を図るとともに、事業者指導、処分を行い、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。県民生活課でございます。以下、記載のとおりでございます。

続きまして、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消費生活の安全性の確保」でございます。

1つといたしまして、生活必需商品の安定供給、消費者行政推進事業（安定供給）といたしまして、物価や需給動向等に対し必要に応じ、適切な対応ができる体制の整備を図ります。また、事業者に対し必要に応じ、適切な対応ができるよう協力要請等を行います。県民生活課でございます。

2つとしまして、消費生活の安全・安心の確保の促進ということで、再掲でございますけれども、消費者教育啓発事業といたしまして、消費者の自立を支援し、消費者トラブルを未然に防ぐため「消費者自立支援講座」、「サポーター養成講座」等、消費者教育・学習を実施します。また、被害の拡大防止のため、情報の提供や啓発を行います。県民生活課でございます。

3つといたしまして、飛びまして49ページになります。震災時等における消費者の安全・安心の確保といたしまして、災害発生時等の相談体制の構築ということで、職員及び消費生活相談員等の緊急時の情報連絡網を整備します。また、災害時の相談体制の構築に努めます。県民生活課でございます。

課題に関しまして、事業計画につきましては以上でございます。

【鎌野会長】 まとめてご説明をいただきました。特に順番ということではなくて、どこからでも、できましたら該当のページを示していただいてご質問、ご意見をいただければと思います。いかがでしょうか。

【村副会長】 29ページの安全・安心ネットワーク会議の部分なんですけれども、ここに「安全・安心ネットワークを構成する主な団体等が」という記述があるんですけれども、この「主な団体等」というのは、県のほうで現在把握しておられる具体的なイメージのあるものなのかどうなのか。これはすごく結構な事業だと思うんですけど、対象になってい

る「主な団体等」というのは、抽象的なイメージだけだと実効性に結びつきにくいような気がしますので、この団体の捕捉、例えば登録みたいなものをするとか、もう県のほうで把握していて、かなりわかっているとか、あるいは団体を育てることまでやるのかというような部分を少し教えていただければと思います。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【池田副課長】 県では、毎年、市町村を通じまして、各地域に安全・安心ネットワークがあるかという形の実態の把握に努めております。それを見ますと、詳細にデータはないんですけども、半数近くの市町村において何らかの消費にかかわりがあるといえますか、消費活動にも取り組んでいるような、そういった横断的なネットワークといえますか団体があるというふうに承知しております。ですから、それにつきまして、まず実態を把握しながら必要な支援をしていきたいというふうに思うんですけども、なかなか財政支援ができなくて、どういった形での支援ができるのか、つまり、その中で活動で使っただけのような啓発的な物資ですとか、有益なものを交付したりとか、活動のやり方については今後検討していきたいと思っておりますけども、そういった中での支援についても努めていきたいと。表現が抽象的だとわかりにくいということであれば、この辺の書きぶりについては、実態を見ながら必要な修正をしていきたいと思っております。

【鎌野会長】 確かにちょっとわかりにくい、抽象的かもわかりませんので、このあたりの表記というか表現を検討いただければと思います。そのほか何かございますか。

【三宅委員】 重点課題5の安全・安心にかかわるところなんですけど、ざっとリストを見ていくと、38ページ、39ページと食の衛生に関する部分、衛生指導課が担当部署となられて事業を提案されているリスクコミュニケーションとかパンフレットによる食品衛生の意識啓発、ちば食の安全・安心出前講座とか、ダイヤル相談、食中毒注意報、これらはずうっと当然のようにやってこられたことでしょうし、すごく大切だとも思うんですけど、私、今、食品を扱っている事業をやっている中で、お客様の、それから消費者の声というのは毎日集めている係にいますけども、どちらかというところ、食の下のところ安全農業推進課というんですか、衛生面だけではない、本当に食品が安全なのか表示が大丈夫なのか、産地の問題、それから輸入食品の問題ですとか、そういった衛生的なところからもう一歩踏み込んだ、放射性物質も入るんですけども、本当に食の安全に関する安心を求めているお客様が多いと感じるんです。そこら辺に対して企業側としてもものすごく努力をして情報の公開、それから開示みたいなのは積極的にやっていくところではあるというふうに認識はしているんですけども、やはり行政としても、もう一歩リーチアウトして消費者に伝える、それから消費者教育に力を入れていくみたいなのはすごく必要なんじゃないかなと日々感じているんですけども、そのあたり、偏り感というか、衛生は物すごく一生懸命やっているし、でもここは日本で、アジアの中でもトップクラスどころか世界でもトップクラスのレベルを維持しているという認識もありますので、もう一歩、今、お客様が本当に安心して毎日物を食べられるための情報が何なのかというところに力を入

れていくべきんじゃないかなというふうに思うんですけど、そのあたりはいかがでしょうか。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【池田副課長】 衛生部門と消費の部門、コラボレーションといいますか、可能なところで連携をしながら打ち出していきたいなというふうに思うんですけど、具体的にどこまでできるかというのは、今後、衛生指導課とか、あと、ここにとどまらないかもしれないですね、生産部門も場合によっては、そこに加わるという方法もあるのかもしれないので、そういった中で、今後の課題として検討させていただきたいと思います。

【鎌野会長】 三宅委員、39ページの表現というか、書きぶりはこのとおりでよろしいですかね、あるいは何か。

【三宅委員】 あるものはいいんですが、これで足りるんですかというのが私の。

【鎌野会長】 では、そういうご意見を踏まえて、もう一度この文案もご検討いただければと思います。

【石川課長】 今のご質問に関連しまして、特に農業関係では国の制度とかがありまして、お米についてはトレーサビリティ法とか、流通の過程を把握するという国をのほうでも取り組んでいたり、また、農林部もそうですけど各部署で放射能の関係の対策も、この間、大規模な地震もあった関係で力を入れているところです。また、その中でいきますと、38ページの衛生指導課のほうでやっています食品安全推進事業、また、千葉県食品等安全・安心協議会といったところにも書いてございますけれども、こういった事業で連携して迅速に対応していくというふうにしていまして、そういった意味では、網羅的なんですけれども、県としても一生懸命取り組んでいるところでございます。表現について、ちょっとわかりにくい部分があるのかなというご指摘だと思いますので、その辺もちょっと持ち帰りまして調査しまして、表現方法を変えられる部分、もう少し詳しくということで検討したいと思います。

【鎌野会長】 今の三宅委員のご指摘を踏まえて検討をお願いします。

【池田副課長】 本日、欠席をされました石田委員からご意見が寄せられておりますので、ここでちょっとご紹介したいと思います。

具体的に言いますと、34ページ以下の取引の適正化と悪質事業者に対する指導強化、この中に、石田委員は消費生活相談員でもございまして、日々相談を受けているといったこともあってのご意見だと思うんですけども、最近、健康食品の送りつけ商法が多いといったところから、高齢者は健康食品というと薬のように思っているという方が多いということがあって、表示に関する啓発活動、そういったものが事業として入れられたら入れてほしいという意見を頂戴しておりますので、議事録に残すということもございまして、この場でちょっとご紹介させていただきました。

【鎌野会長】 34ページの関連ですよね。直接うまく入り込めるのかどうかはともかくとして、そういうご意見があったということでもよろしいですね。そのほかに何か。陶山委

員。

【陶山委員】 38ページの「生活必需商品の安定供給」というところで、前にも申し上げたかもしれないんですけど、高齢化が進んで非常に人口減少している地域でスーパーが次々閉店して、高齢者の方はお買い物が難しくなっているという問題が千葉でも結構ありまして、今後もさらにそういう状況が進んでいくんじゃないかなというところで、この事業というのはそういった視点もあるのかどうかという質問と、もしそういったものがまだ含まれていないということであれば、ちょっと買い物難民対策的なものもここに含めてはどうかという意見なんです。

【鎌野会長】 今の点、いかがでしょうか。

【池田副課長】 買い物難民、買い物弱者の問題につきまして、ここに丸山専務もおられますけれども、生活協同組合のほうで各地域での対策を講じているというのは承知しております。ただ、そうした中で県としてやっている事業がないと、具体的にはそういった事業は事業者の方と市町村の取り組みの中で進んでいるものですから、この計画の中に直接盛り込むのはどうかという形で、今は掲載してございません。

【鎌野会長】 あえて言えば、先ほどの重点的課題の1の直接の事業ではないんですかね、28の高齢者相談員窓口の設置とかそういう、高齢者福祉課とそれとの連携なんですかね、何となくどこかにうまく盛り込めたらという、実際に県の事業としてどれだけできるかという問題はありますけど、市町村などとの連携というような形で。食の安全とか何とかということも非常に重要なんですけども、その前提として、日々の食料品がちゃんと買えないというのはやはり大きな問題です。

【陶山委員】 そうですね、消費者被害まで行かない。

【鎌野会長】 行かない、その前提の問題ですよ。

【陶山委員】 商品、食品まで近づけないということになりますので、大きな消費者問題なのではないかなというふうには思っています。

【鎌野会長】 和田委員。

【和田委員】 応援をいたします。スーパーができて個人商店がほとんどなくなってしまった段階で、今度スーパーまで高齢者は行けないという状況がありまして、私たちはこの間、我孫子の中で調査をしまして、1軒1軒、スーパーにもお電話をして、「そういう配達の対策をしていらっしゃいますか」ということ、そういうことをすることによって、それがまた啓発活動だというふうに私は理解して一生懸命やってみたんですけども、熱心なスーパーと、「まだそこまでやっておりません」というところと、「ネットスーパーはやっていますけれども」とおっしゃるので、「高齢者はネットスーパーは多分できないと思います。ぜひよろしくお願ひします」というような会話をした覚えがあります。今、陶山先生からお話が合った、これからの大きな消費者問題の一つだと思っておりますので、ぜひ文章としてどこかに入れていただければと思います。

【鎌野会長】 事務局。

【池田副課長】 こちらのほうが庁内部局の取り組みを知らないだけかもしれませんが、実際に高齢者の部局のほうではそういった取り組みを何かやっているかもしれません。基本的には先ほど言いましたように、こちらのほうで承知しているのは、住民に身近な市町村と、あと事業者の方の中で実際の取り組みがあると。そういった中で消費の部門でどこまでその事業を支援できるか、可能性としてわからなかったものですから、ここには書き込んでおりませんが、そういった問題意識の中で、関係部局とも調整をしていきたいというふうに思います。

【鎌野会長】 ぜひそれは私からもお願いをします。2ページのところの基本計画目標で、「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」というまさに今言ったような問題が、それも当てはまると思いますので、ぜひどこかに、むしろ市町村とか事業者との連携とか協力とかという形になるのかもわかりませんが、ご検討いただいて何とか盛り込んでいただければと思います。

【池田副課長】 わかりました。

【鎌野会長】 そのほか何かございますでしょうか。どうぞ。

【中山委員】 今、ご説明いただいた重点的課題の1から5ということで、非常に内容はよく整理ができてよろしいかと思えます。やはり被害が起きた場合には、この重点的課題の1、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」というのがポイントだと思いますけれども、もう一つはその逆の意味で、被害が起きないように、また被害を少なくするような体制が一番大事だろうと思えます。そのためには、課題の1にも入っていますけど、2から5がこの対応策じゃないかと思えます。その中で、重点的課題の4、34ページ、広域連携ということで、千葉県だけじゃなくて埼玉、千葉、東京、神奈川、静岡と連携しているということなんですけども、やはり被害を少なくしたり、被害が起きないようにするためには、情報の共有というのが必要だと思いますので、確かに千葉県だけじゃなくて、関東近県でやっていらっしゃるんですけど、それだけでいいのかどうかと。もっと幅広く全国的なネットワークづくりが必要なんじゃないかなというふうに思いますけど、これについてはいかががございましょうか。

【鎌野会長】 どうぞ、事務局。

【池田副課長】 消費者情報につきましては、消費生活相談で集められた情報を国民生活センターのPIO-NETというシステムの中で集約しております、全国どこからでもオンラインネットワークシステムにより情報がとれるという状況はございます。広域で対応したほうがいだろうということがあるんですけども、その広域も少し規模的なことがございまして、余り大きくなってしまうと機動性が失われるということがございます。それで、少なくとも今現在、当初4都県で始まった取り組みも、静岡を加えまして今は5都県で取り組みをしております。ですから、こういった規模で対応するかという議論もあるんでしょうけども、こちらのほうとしては機動的に事業者が活動している一定のエリアを対象として機動的に対応できればいいかなという形で今取り組んでおります。ですから、それを

こういった形で運営すればいいかというのはちょっと考えていきたいと思いますが、一応そういった情報については、逐次オンラインで入手できますし、そういった中で対応しているというところでご理解いただければと思います。

【鎌野会長】 そのほか何かございますでしょうか。

【和田委員】 今、消費者教育推進法というのができたというふうに伺っておりますけれども、31ページの消費者教育の推進というところで教育委員会のほうがどのくらいこういう問題に対して真剣に取り組んでいただけるのかどうか。学校によっては、なかなか消費者団体なんかが入りにくいいろいろな問題が出てきているやに聞いておりますので、その辺、このくらいの表現でいいのかな、推進法ができて、どういうふうにそれを進めていращやるのかなというのがちょっと気になりました。

【鎌野会長】 事務局、お願いします。

【池田副課長】 消費者教育につきましては、消費者教育推進法の中で、各都道府県のほうも消費者教育推進計画をつくりなさいと言われておりまして、東京都は8月に他の都道府県に先駆けまして推進計画を策定いたしました。その手続を見ますと、まず学校ですとか民間企業のほうにアンケート調査の形で実態調査を行いまして、それを踏まえて計画を策定したという手続を踏んでおります。ですから、千葉県でも消費者教育に特化しまして計画を策定するに当たりましては、まず実態を把握した上で計画を策定していきたいと。実際に学校現場のほうでは道徳授業、社会科の授業、あるいは家庭科の授業で取り組んでいるというふうに聞いておりますけれども、どの程度の取り組みがあるかというのは詳しいデータを持っておりませんので、まずそこからスタートすべきだというふうに考えております。今の段階では、そこまで事情を承知しておりませんので、詳しく書き込みができていないという状況でございますし、また、それについては別の消費者教育推進計画の中で具体的な事業について定めていきたい、計画を盛り込んでいきたいというふうに考えております。

【鎌野会長】 私のほうからちょっとその辺を。そうすると、千葉県では消費者教育推進計画は、近々何かご予定はあるんでしょうか。まだ、今のところは。

【池田副課長】 どういうスケジュールになるか、今スケジュールリングをやっているところでございまして、少なくとも今年度中は本編の基本計画のほうに特化しております。

【鎌野会長】 次年度以降というか、次年度を目指していく。それとの関連で進めていくと。そういうことですね。

【池田副課長】 消費者庁のほうでは27年度までに策定をしなさいという形での努力規定になっております。

【鎌野会長】 わかりました。そのほか何かございますでしょうか。

【和田委員】 ですから、消費者教育推進法ができたので今後進めてまいりますというような、これから5年の計画なわけですから、そこを一つ文言を入れていただけないかなというふうに思いました。

【鎌野会長】 いかがでしょうか。

【池田副課長】 31ページの2の消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進ということで、この本体の計画の中では計画を策定するという形の中で、具体的な内容につきましては、消費者教育推進計画の中で盛り込んでいきたいというふうに考えております。

【鎌野会長】 2のところの一番上の消費者教育推進計画を策定すると。まずはそれが第1の目標だということですね。決してないがしろにするのではないということだろうと思います。そのほか何かございますでしょうか。

【丸山委員】 総括的にお願いしたいわけですが、4ページのところに消費者庁設立以降の21年度から23年度までの集中育成強化期間ということで支援体制があったということが記載されておりますし、6ページの下表にはそういった流れの中で前の基本計画の中で、長い目で見れば、この間、非常に消費者行政が強化されたという実績が見てとれるかというふうに思います。今回の基本計画、26年度から30年度のところは、やはりそういう追い風がかなりダウンしてきているというふうに認識しております。国の消費者行政の活性化に向けた予算も5億とか10億と言われておりますが、やはり非常に微々たるものだということになる。こういった状況の中でこの基本計画を進めていくためには、やはり担当部局、県の強力なリーダーシップというのがどうしても欠かせないのではないかということで、県の計画ですからどういうふうに表現するかというのは大変難しいかとは思いますが、強力なリーダーシップを発揮してこの基本計画を進めていくんだという決意が感じられるような文言を、できれば検討して、可能な範囲で県民に訴えるような中身を表現をしていただければというふうに思います。これは要望です。

【鎌野会長】 大変貴重なご意見であろうと思います。ほかはいかがですか。

今の丸山委員の関連で、私も同じ趣旨なんですけれども、2点ありまして、1つは今、丸山委員がおっしゃったように、千葉県としてはこの基本計画において目標である「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」というようなことを、本気でというか、県を挙げて推進するという表現でぜひ盛り込んでいただきたいと。ですから、これは多分そういう決意を示すという表現ぶりになろうかと思えます。おおむねいただいた原案でそれが出ていると思うんですけれども、一例を申し上げますと、このところをどうこう変えというわけではないので、これでよろしいのかとも思いますが、例えば12ページのところの重点的課題の「取組の方針」の一番上のところで、「迅速な被害救済を図るためには、引き続き市町村窓口の整備が必要である」という「必要である」というのはそうなんだけれども、県としてはそのためにさらにどうするのかということ、プログラムのとか、どちらかというと言言的になるかもわかりませんが、例えばそういったところで、もし工夫ができるのならば、表現ぶりを工夫をしていただきたいということで、今、丸山委員がおっしゃったことと同趣旨のことです。

それからもう一点、これもなかなか難しいというか二律背反的なことで、この委員会でもこれからパブリックコメントを県民の方からそれについていただくというときに、そう

いったここでの意見あるいは県民からの意見を、できるだけ網羅的にここに盛り込みたいというようなことで、関係部局との関連で非常に詳細な取り組みとか実際の事業が書かれているということで、それはそれで大いに結構ですけれども、他方では、26年度から30年度までの、ですからこれは2ページとか3ページあたりの基本理念のところになるのでしょうか、あるいは12ページ以下の重点的課題の施策の方向というところの「取組の方針」のあたりになるのでしょうか、重点的課題のうちのどれも重要なんですけれども、特にこの年度においてはこれに力を入れるというのが、多分あるかと思うので、もちろん実現可能性はないんでしょうけれども、そういうことで、もしめり張りがつけられるんならめり張りをつけていただいて、ここでのご意見でも高齢者のさまざまな被害など、あるいは消費者教育の重要性などが出ていました、それから食の安全と。そう言えば、どれもこれもということになるんですけれども、それぞれの重点的課題の中で「取組の方針」の1番から幾つかの、順番によってそれはあるんでしょうけど、もう少し読み込めるように一言、これについては特にとか、この基本計画の年度でとかいう、もしそれが可能ならばそういう表現ぶりにしたほうが、この基本計画を読んでいただく方に、そのあたりが鮮明になるのかなということで、ご検討して必要であればちょっとそのあたり工夫をしていただければと思います。長々と会長のほうから意見を申し上げて申しわけございません。

第1議題である基本計画（原案）についての審議は以上でよろしいでしょうか。もしございましたら。

【村副会長】　　すごく前のほうにさかのぼって申しわけないんですが、総論部分の3ページの第2章のところ「消費者を取り巻く現状と課題」という表題になっていまして、ずうっと読んでいきますと、7ページ目に4で「消費生活の現状に関する課題」という表題になっているんです。ところがこれを読んでみると、現状分析を9ページの上半分までやっている。(2)の消費者教育の機会のところは課題らしきものがあるんですけど、課題がないのが、ちょっといいのかなというのが気になって、めり張りをつける意味では、こういうことを踏まえてこれが課題になっているというまとめを入れていただいたほうがいいのではないかと、今、見ていて思ったんですが、いかがでしょうか。

【鎌野会長】　　そうですね、3章にうまくつながるよという現状、そしてその橋渡しが多分この7ページ以下の消費生活の現状に関する課題ということなんでしょうから。いかがでしょうかね、事務局のほうで。

【村副会長】　　長くなくてもいいと思うんですけど。

【池田副課長】　　骨子案から加えた部分でございまして、その辺の文章の配分といいますか、整理できていないところもあろうかと思しますので、必要な修正は今後していきたいと思っておりますし、例えばこれからスケジュールについても、若干確認で申し上げたいと思っておりますけれども、その間にでも、もし委員の皆さんからご意見等あれば、その中でお寄せいただいて、必要な修正を、修文していきたいというふうに考えております。

【鎌野会長】　　わかりました。そのあたり、またご検討いただければと思います。そのほ

か何か全体、あるいは個別のことでもございましたら、今、事務局からありましたように、きょうがこの審議会の委員として最後のチャンスではございませんけれども、審議会で意見を申し上げるといのは多分最後の機会だと思いますので。

【和田委員】 61ページに今後の策定スケジュールがありますけれども、前のときに、私はパブリックコメントだけではなかなか意見が集まらないのではないかと、いろんな協力をしている消費者団体に一度説明の機会をいただけないかというお願いをいたしましたけれども、それはいかがでしょうか。

【鎌野会長】 そのあたり、どうでしょうか。

【池田副課長】 原案という形でまとまりましたので、もしそういった、例えば団体の皆さんが基本計画について知りたいということであれば、こちらのほうから行って説明をいたしますけれども、ただ、こちらのほうで主催というのはちょっと考えていなかったんですけども、もしそういった要望があれば、赴いて説明をすることは可能ですけど。

【和田委員】 私の立場でそれを主催するというのはちょっと無理なのかなというのは、消費者フォーラムというので毎年協力をいただいている団体、かなりありますよね。せめてそのくらいの方たちにはご説明あってもいいのかなというふうに、あのときに思ったわけなんです。そこまでは私のところからお声をかけるのはちょっと無理かなというふうに思いましたもので、県のほうからお声をかけていただけないかと、お願いをしたつもりでございましたけれども、いかがでしょうか、ご無理でしょうか。

【鎌野会長】 今、和田委員のほうからパブリックコメントに際してのご要望というか、積極的に県のほうからも多くの意見をいただけるようにということでもちょっと工夫をさせていただきたいというご意見だと思います。よろしいですかね、そういうことであとご検討いただいて、何か特別に会議とか何かを開くということは予定していないけれども。

【池田副課長】 そうですね、それでは機会を捉えてということで、前回の審議会でも主催までは考えていないというふうにお答えしたかと思うんですけども。機会を捉えて説明をしていきたいというふうに思います。また、その時に、鎌野会長のほうから、前回せっかくそういったタウンミーティングをやってその成果をとということもございましたので、本日、皆さんのほうにはお渡ししてはございませんけれども、内部的には、今回の計画のまとめに当たって、それぞれの項目ごとにタウンミーティングでいただいた意見を集約しながら今回の計画に反映しているところでございます。

【鎌野会長】 ですから、今回特にタウンミーティングは開きませんでしたけど、前回そういったタウンミーティングでいろんな意見をいただきましたので、それは私からもお願いして、事務局のほうでしっかりとそれを踏まえてということでございます。そういった精神を受け継ぐとかそういった意味でも、今、和田委員からご意見をいただきましたように、やはり周知徹底させていろんな意見をいただくという工夫をしていただければと思います。それでは、よろしいでしょうか。この原案について、非常に多方面かつ貴重なご意見を。

【池田副課長】 それでは、まだ説明をしてございませんでした指標とスケジュールについて、もう一度ご説明させていただきたいと思います。

今回、51ページでございますけれども、消費者基本計画の指標を設定してみました。これにつきましては、それぞれの重点的課題ごとに整理をいたしまして、指標となるメルクマールとなるような項目を設定いたしまして、それについて、この計画を実効性あるものとするために、具体的な数値について目標値を設定したいというふうに考えております。それにつきましては、21年度に県民意識調査を行いました。これは現在の基本計画を策定した後に、予算どりの関係もあったんですけども、現在の計画を策定した後に、21年度に県民意識調査を行いました。まずその数値があって、それから昨年度24年度に県民意識調査を行いました。その2つの数値を踏まえまして、30年度に向けて目標値を設定したところでございます。ですから、そういった実勢の県民の意識を踏まえた形での数値で目標値のほうを設定してございます。各課題ごとに3つないし2つの代表的な目標値を設定してございます。

それから、もう一つとしましてスケジュールなんですけれども、鎌野会長のほうからもお話しいただきましたけれども、61ページでございます。きょういただきました皆様のご意見につきまして、必要な修正をした上で、11月末、実際には、まず計画原案の修正をいたしまして、12月を目途にパブリックコメントを行っていきたいというふうに思います。ですから、委員の皆さんも、もしお気づきの点がございましたら、できるだけそういった意見も踏まえてパブリックコメント等を行いたいというふうに考えておりますので、電子メール等を通じまして11月中にご意見をいただけると、それを反映した形の中で県民の意見を聞けるのかなというふうに考えております。

また、パブリックコメントをするに当たっては、修正をした場合には担当課の意見等も確認しないとイケませんので、そういった手続を踏まえた上で行いたいと思います。

【鎌野会長】 よろしいでしょうか。今後のスケジュールと、そして11月中、委員の皆さんから、もしご意見があればメールなどでいただきたいということでございます。

5. 報 告

(1) 平成24年度消費生活相談の概要について

【鎌野会長】 それでは、きょうの議題である千葉県消費生活基本計画原案についての諮問という議題はこれで打ち切りまして、報告事項が2点ございます。これも別々に報告事項の1から平成24年度消費生活相談の概要についてということで事務局のほうからご報告をお願いします。よろしくをお願いします。

【池田副課長】 先月、9月17日でございますけれども、24年度の消費生活相談の結果がまとまりましたものですからプレス発表したものの資料を皆さんに本日お持ちいたしました。

平成24年度の消費生活相談の概要でございますけれども、上の四角囲みにありますように、平成24年度県内の消費生活相談窓口で受け付けました相談件数は4万2,224件ということで、前年度4万3,082件に比べマイナス858件、率にしてマイナス2.0%とわずかに減少したわけなんですけれども、相談の特徴といたしましては、契約当事者の年代別に占める割合が30歳以下では減少しておりますけれども、60歳代以上は増加しているという現状がございます。特に高齢者につきましては、「他の健康食品」ですとか「ふとん類」、そういった送りつけ商法に関する相談が増加したということが特徴的に言えるのかなというふうに思います。

相談件数の推移を見ましても、平成20年度以降、4万件を超える相談が寄せられている現状がございます。そのうち、県の消費者センターのほうでは県民生活課を含みます県としましては1万件弱、昨年度は9,335件を受け付けているところでございます。

2の契約当事者の年代別割合、先ほど言いましたように、契約当事者の年代別割合といたしましては、60歳代以上の割合が33.5%という形で、初めて3分の1を超えたということがございます。

また、3番目、商品・役務ごとに見た相談の状況でございますけれども、一番多かったのがデジタルコンテンツ6,549件ということで、これはパソコンですとか携帯電話によりますインターネットを通じて得られる各種サービスですとか情報、それに関するトラブルが一番多い。年々増加する傾向にございます。

2番目といたしまして、商品一般ということで、商品が特定できないもの、あるいは複数の商品・サービスにまたがる相談ということで、身に覚えのない利用、購入料金が請求されるなど架空請求に関する相談が増えているということがございました。

3番目といたしまして、消費者金融、クレジット会社、銀行等によります使い方を限定しないで設定されている消費者ローンでございますけれども、相談件数自体は平成23年度以降減少傾向にございます。

続きまして、裏面でございますけれども、前年度に比較して相談件数の増加した商品・役務ですけれども、これにつきましては、先ほども言いました商品一般、さらにはインターネット接続回線、これはひかり回線に伴う契約ですとかIP電話ですとか、そういった電話勧誘に関する相談、苦情が多かったということがございます。

3番目といたしましては、携帯電話サービスということで、スマートフォンに関する相談が引き続き増加したということで、解約料ですとか、利用契約時の説明不足、そういったことに伴います料金請求に関する相談が多かったということでございます。

(3)で、60歳代以上の高齢者で前年度に比較して相談件数の増加した商品・役務でございますけれども、1つとしまして他の健康食品、医薬品ではないコラーゲン粉末等で幾つかの成分を含む健康食品のことであり、60歳代以上が契約当事者である相談が約7割となっているということでございます。2つとして、ふとん類ということで、全年代での相談件数329件のうち、60歳代以上が契約当事者である相談が239件と、これも

7割以上占めているということです。訪問販売で強引に家に上がり、断ってもしつこく勧誘されるといった相談が相次いだということでございます。3つとしまして、デジタルコンテンツ、これは先ほど言いましたように、インターネット利用に伴う料金請求等でございますけれども、身に覚えのないサイトの利用料金を請求するような迷惑メールが届いたといった相談が増えているといった現状がございました。

24年度の消費生活相談の概要につきましては以上でございます。

【鎌野会長】 ただいまご報告いただきました消費生活相談の概要についてのご報告ということですが、ご質問がございましたら。一番最後の(3)の①の「他の健康食品」、これは医薬品でない健康食品ということですよ。

【池田副課長】 ちょっと紛らわしいんですけども、これは全国共通の文言なので、こういう文言になっております。

【鎌野会長】 わかりました。何かご質問は。

【和田委員】 質問ではないんですけども、その健康食品が今規制緩和の対象になっているということで、私たち非常に不安に思っておりますが、それに対して県はどういうお考えでいらっしゃるのでしょうか。

【池田副課長】 インターネットを通じて医薬品が買えるとか、そういったことではなくてですか、ごめんなさい。

【和田委員】 健康食品の規制緩和というのは、今までは誰それがこういうふうに健康になったとか何とかという宣伝をされていたのが、そのものの効力をちゃんと国が認めたような、そういう表現ができるようになるという情報が入っているんですけども、そうすると、とても……。本当に中身がどういうものなのかというのがわからないで消費者はそういう宣伝を信じて買ってしまふ、飲んでしまふ。それに対して、今、健康食品を飲んでいたら、本来の医薬品の効果が薄れてしまふという結果が出ているというような状況もありまして、本当に健康食品の規制緩和がされるのかどうか、これは国の施策なんですけれども、消費者庁がどこまで頑張っていただけなのかというふうに私たちは思っておりますが、ちょっと先行き不透明なところがありまして、非常に心配しております。何万円と使っているという方が結構いらっしゃるんですよ。

【鎌野会長】 事務局、何か。

【池田副課長】 それについては薬事じゃなくて消費者庁の所管かと思えますので、情報収集に努めていきたいと思えます。

【鎌野会長】 貴重な情報提供をいただきました。どうもありがとうございます。そのほか何かご質問あるいはご意見。

【伊藤委員】 6ページに表があるんですが、販売方法の中にネガティブオプションというのはどこに入っているんですか。例えば架空請求で全部整理されているんですかね。訪問販売の中でも特商法の対象にならないものがあるんですが、これはここに入っていないと理解してよろしいんですか。

- 【池田副課長】 ネガティブオプションにつきましては、この訪問販売……
- 【伊藤委員】 訪問販売で整理されると、ちょっと手法が違うんじゃないかという感じがして。
- 【池田副課長】 そうですね。
- 【村副会長】 質問ですが、この整理は国民生活センターのキーワードに従った整理ですか。
- 【池田副課長】 はい、そうです。
- 【村副会長】 そうであれば、ネガティブオプションは訪問販売に入っていません。
- 【伊藤委員】 いないんですね。
- 【鎌野会長】 どうもありがとうございました。

(2) 平成25年度事業者指導の概要について

【鎌野会長】 ほかにどうでしょうか。何かございましたら。それではまた何かありましたら戻っていただいて、報告2の事業者指導の概要について、これも事務局のほうからご報告をお願いします。

【事務局】 それでは、平成25年度事業者指導の概要について、ご説明いたします。資料の報告2と書いたものを確認、お願いいたします。

まず1ですが、特商法等による不当な取引を用いた悪質事業者の指導についてですが、特定商取引法、消費生活条例等に基づき、不当な取引方法を用いた事業者に対し立入検査、指導・指示、勧告等を行い、消費者被害の未然防止や被害の拡大防止を図るものです。指導等の件数は下表に示したとおりですが、平成24年度、表の真ん中では、一番下に事業者数が記載してあります、事業者数で処分・勧告が1件、指導が23件になります。指導のうち、うち合同指導15件とあるのは、広域で悪質な取引を展開していた事業者に対し、本県、埼玉県、東京都、神奈川県、静岡県の1都4県の合同による指導を実施したのになります。同様に25年度、本年度ですが、9月末現在、処分・勧告が2件、指導が7件になります。特に処分については県内の消費生活相談窓口への苦情が本年度に急増した健康食品の送りつけ商法ですね、多くなっていた都内の事業者2社に対し、それぞれ6カ月の業務停止命令を行ったところです。

次に、2の不当景品類等の防止についてです。景表法に基づき、不当な景品類や不当な表示による顧客の誘引等を防止するため、違反事業者に対する指導や消費者への普及啓発事業等を行い、事業者間の公正な競争を確保するとともに消費者の利益を保護するのがあります。指導等の件数ですが、24年度では、指示が表示関係で1件、口頭指導が景品関係で1件、表示関係が16件となっています。本年度ですが、文書注意が表示関係で3件、口頭注意が表示関係で17件となっております。以上で概要についての説明を終わります。

【鎌野会長】 報告事項の2として、平成25年度、24年度も含めてご説明いただきましたけれども、事業者指導の概要についてというご報告でした。何かご質問がございましたら、あるいは情報提供をいただけましたら。いかがですか。私のほうからちょっと教えていただきたいんですけれども、これは指導ということで、特商法、不当景品類の防止、平成23、24、25とあるんですけれども、ここで例えば平成23年度で何らかの指導をしたという業者が再び時間をあけて、やはり何かそういった悪質な事業をすると、場合によっては社名などを変えてというものはこの中にあるんでしょうか。いわば繰り返しそういうことをやっていくという、それはどうですかね、何かそういうことをもし把握していれば。社名などを変えるとなかなか難しいかもわからないですけど。

【事務局】 まず特商法なんですけど、実はあります。指導なのでここで公表することは差し控えたいんですが、何年か前に訪販で、例えば屋根の塗装や補修などで、不実告知ですね、うそをついて勧誘していたとか、迷惑勧誘、再勧誘禁止なんですけれども、そういう指導を受けたところが社名を変えてやっていたという事例もあります。ただ、社名を変えてしまった場合については、別の法人になりますので、新たな指導という形になります。

【鎌野会長】 不当景品類のほうも、やはりあるんですかね。

【事務局】 景表法については、ちょっとうちで把握していないんですが、社名を変更するというところまでは不当景品の場合については、法人で有利誤認とか、優良誤認をしていた表示については是正しなさいよという指導を行います。ですから、表示をきちっと直してしまえば、それは正しい表示になりますので、事業者名を変えてというところまでは把握してないです。

【鎌野会長】 ですから、別の手口でまた悪質事業を展開するということがひょっとするとあるかもわからないですね。

【事務局】 そうですね。

【鎌野会長】 わかりました。どうもありがとうございました。報告の2に関してはよろしいでしょうか。これが24、25年度などの状況ということでございます。

それでは、本日の審議事項が一つ大きな事項がございました。非常に多くの、なおかつ貴重な意見をいただきました。それから、報告事項が2件、ございました。予定していた議事について、何か特にご意見などがあれば。よろしいでしょうか。

6. 閉 会

【鎌野会長】 それでは、本日予定していた議事は全て終了いたしました。本日の議事、ご協力の結果、少し時間前に終えることができました。どうもありがとうございました。これにて終了いたします。

では、司会のほうに戻します。

【司会】 どうも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、本当にありがとうございました。

(了)