

平成 26 年度第 2 回島根県消費生活審議会

平成 26 年 10 月 16 日

島根県市町村振興センター大会議室 2

<持田>

定刻になりました。皆さんお集まりですので、ただ今から平成 26 年度第 2 回島根県消費生活審議会を開催します。私は審議会の事務を担当しています持田と申します。私の方で議事が始まるまで進行役を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願ひします。

今回出席の委員の皆様は、前回第 1 回の審議会にお出でいただいていますので、委員の紹介の方は省略させていただきます。事務局の方の紹介をさせていただきます。前列中央、環境生活部の神在次長です。

<神在>

神在です。本日は忙しい中お集まりいただきましてありがとうございます。よろしくお願ひします。

<持田>

それでは、会議の成立について報告します。本日の審議会出席委員は 11 名です。欠席は 5 名です。島根県消費生活条例施行規則第 20 条第 3 項に定める定足数である半数に達していますので、本日の審議会は成立しています。なお、本日欠席は、林田委員、張委員、吉岡委員、坂本委員、領家委員の 5 名です。

次に、議事に入る前に確認しますが、本日の会議は、島根県情報公開条例の規定により、公開で行うということで委員の皆様よろしいでしょうか。

それでは、意義なしということで、公開とさせていただきます。

それでは、ただ今から議事に入ります。議長を多々納会長でよろしくお願ひします。

<会長>

皆様方こんにちは。早速議事の方に入りたいと思います。皆様方の手元に次第がありますので、次第に従って進行したいと思います。

議事の第 1 番目です。第 1 回審議会での質問等への回答ということで、前回、委員の皆様方からいくつかの質問がありましたので、その質問に事務局の方からまず答えをいただいでから進行したいと思います。よろしくお願ひします。

<持田>

1 番目の議題です。質問事項への回答等としています。資料 1 をご覧いただきたいと思ひます。資料 1 は大きく二つの項目を書いています。一つ目が質問事項への回答、二つ目が、整理を要する課題を含む発言という項目にしています。まず 1 番目、質問事項への回答の

説明をします。第 1 回審議会で質問があった項目で、そのときはっきり答えなかったものについて説明します。

一つ目がクーリングオフ認知の目標値についてです。竹内委員から他県の目標値、達成状況はどうかと質問があったのですが、情報がなくてお答えできませんでした。その後、中四国 8 県の状況を調べましたので報告します。8 県の中で、島根県のように目標値を設定しているところはありませんでした。ただ岡山県は、目標とはしていませんが、認知度の調査は行っているということで、そこに紹介しています。言葉も内容も知っているというのが 23%。言葉は知っている 70%。言葉も内容も知らない 7%。初めの二つを足すと 93% です。島根県の状況は、認知度が 83.1% という調査の結果が出ています。実は、これには、見聞きしたことはあるがよく知らないという数字が 12.5%ありまして、これを合わせると 96%程度で、岡山県と同様な数字になっていると考えています。

続いて二つ目は、公民館がコミュニティセンターに移行している市町村がある。その場合に消費者教育はどうなるのかと質問が田儀委員からありました。これについては、本日社会教育課からお出でいただいていますので、あとで、資料 2 で説明をしていただきたいと思います。

3 番目が出前講座の実施状況で東部、西部のウェイトはどうかという質問が領家委員からありました。これも当日答えられなかったのですが、少し調べましたので紹介します。出雲部が 80 件、4700 人ほどです。石見部が 36 件、1900 人ほど、隠岐部 1 件、93 人という数字になっています。ウェイトとして、それぞれ出雲部が 68%、70%。石見部が 31%、29%。隠岐部が 1%、1%です。これについては島根県の各地域の人口で比較したものとほぼ同等の割合になっている状況です。以上が質問事項への回答としたいと思います。

続いて、整理を要する課題を含む発言です。5 項目ほど紹介をしています。第 1 回の審議会の委員の発言の中で、今後、次期基本計画の策定に当たって検討する事項、課題と思われるものを書き出したものです。今日この場で方向を出すのではなくて、今後の県民意識調査の結果や、審議を経て、基本計画でこれをどう取り扱うのか検討していただきたいと考えています。項目のみ、簡単に説明します。

1 番目が、出前講座です。出掛けて行く出前講座ですので、これについては高く評価をしていただいていると思います。それから、石原委員から、小さな集まりにも分かるように幅広く発信をお願いしたいと発言があました。小さな集まりへの出前講座をどう実現するのか、あるいは、周知方法をどうするのかということが課題になってくるだろうと思っています。

二つ目、公民館での消費者教育です。公民館での消費者教育について、小山委員から実例を上げて紹介をしていただきました。併せて、田儀委員から、先ほど言いました公民館がコミュニティセンターに移行している市町村があるということの紹介をいただいたところ。課題としては、次期基本計画に公民館の消費者教育をどう位置付けるのかということになってこようかと思っています。

3番目が学校での消費者教育です。多々納会長あるいは岡崎委員から学校での状況を紹介していただきました。学校教育での消費者教育の更なる充実をどう実現するのか、どう取り組むのかということが課題になってこようかと思えます。

続いて4番目、消費者団体との協働としています。田儀委員から、消費者問題研究会、消問研と略称していますが、その場で会員の皆さんが熱心に学習をしているので、消費生活相談に乗れるということです。利用してほしいというお話がありました。消費者団体との更なる連携の実現、あるいは消費者団体活動の周知ということが課題になっていると思えます。

続いて5番目高齢者向けの消費者啓発です。こういう被害に遭うのは高齢者が多いので高齢者向けの消費者啓発、あるいは見守りが必要であるということで、岡田委員からの発言でした。そのとおり高齢者向けの消費者啓発、見守りというところが課題になろうかと思えます。次期基本計画の中で、高齢者の消費者トラブルの防止が重要項目の一つになると考えていますので、そのために高齢者向けの啓発、見守りが重要な課題になろうかと思っています。以上が簡単ですが、説明をさせていただきました。

続いて、社会教育課からお出でになっていますので、先ほどの公民館がコミュニティセンターに移行していることについて説明をしていただきます。

<山本>

教育庁社会教育課の山本です。よろしくお願ひします。回答の2番ということで、公民館がコミュニティセンターに移行している市町村があり、その場合に消費者教育はどうかについて、情報提供をさせてもらいたいと思ひます。小山委員がおられて、おそらく公民館については話があったかと思ひますが、三つお話をします。一つ目は現状です。コミュニティセンターに移行した市町村がどうなっているかという話と、首長部局に移管した場合の教育活動、消費者教育がどうなるかという三つの話をしようと思ひます。

1点目ですが、資料の2を見ていただきたいと思ひます。これが今島根県内の公民館等の現状です。公民館もあれば、コミュニティセンター、交流センターも含むということで等としています。県内に324の公民館等があります。多くは、教育委員会が所管していますが、出雲市、安来市、雲南市は、首長部局に所管が移っています。それから、大田市、江津市、益田市においては、教育委員会と首長部局の所管が混在している形になります。したがって、現在所管別の公民館数としては、首長部局の所管が100館ということになっています。かなり多くの数が教育委員会所管から移管しているという形です。

二つ目ですが、コミュニティセンターに移行したことによって、教育的な機能はどうなっていくのかということです。公民館、あるいはコミュニティセンターは市町村が設置しますので、必ず設置条例があります。そこに目的がありまして、例えば、出雲市の場合は、コミュニティセンターの設置については、社会教育法に定める公民館機能の一層の充実強化を図ると書いてありますので、引き続き社会教育的な機能があるということになります。

それから、雲南市の交流センターについては、設置条例の中で、生涯学習活動（社会教育法に基づく事業を含む）とありますので、社会教育的な機能は引き続きあるということです。コミュニティセンターに移行したからといって、教育機能がないかといわれると、そうではないこととなります。さらに、コミュニティセンター等に移行した場合に、地域づくり・まちづくりという非常に幅広い分野を所管しますので、かえって社会教育が担ってきた人との関係づくりとか、学び合いによる成長とか、それから気づきを促すことによる当事者意識の高揚といったものが、ますます必要になってくると考えています。

そして三つ目は、消費者教育がどうなっているのかということです。現代的課題の重要なテーマの一つが消費者教育です。ですから、社会教育、あるいは公民館で取り組むべき重要な教育分野だと考えています。ただ、先ほど申したように公民館、コミュニティセンターは市町村が設置していますので、市町村の方針や、優先順位が大きく影響してきます。また、学習の機会を設定する際には、例えば社会性や公共性、現代性や緊急性、さらには社会や地域からの要請、ニーズ、あるいは地域の実態に応じて、そうした学習が設定されていきますので、押しなべてどの地域でも同じように消費者教育を第一優先にということはなかなか難しいかもしれません。とは言っても、消費者教育の効果、意義、成果を十分周知していく必要があると思っています。以上です。

<会長>

ありがとうございました。第1回のときの委員の皆さんの質問や意見にお答えいただくということで、今説明をいただきました。回答してまとめるというよりも、今後検討課題として上げていきたいということです。今お答えいただいたことに対して、ご質問いただいた、あるいはご意見をいただいた皆さんいかがですか。あるいは、今のお話を聞いて、こんなことを更に思ったということでも結構ですのでよろしくお願いします。

資料1ページの方はいかがですか。クーリングオフについてみますと、中四国8県はなくて、島根はクーリングオフを知っているかどうかということをお聞きする方が消費者問題への認識の指標として重要視してきましたが、県民の皆さんは非常に高いですね。岡山を超えているのではないかとことです。

3番目の出前講座の実施状況、出雲部、石見部、隠岐部のところで差がいろいろあります。人口比と言われればそうかなと思いますが、隠岐が1件で、おそらく被害もたくさん起こっているのではと思います。行政も、委員の皆さんも積極的に取り組んでいただきたい。

私からですが、2番目の公民館での消費者教育ということで、公民館が交流センターやコミュニティセンターに移行し、その割合が非常に高くなっていると説明をいただきました。全体としては、公民館から新しい組織に移行するということが、今後もそういう方向に行くという傾向がありますか。

<山本>

江津市は、丁度移行期間中で、3年かけて公民館をコミュニティセンターにしていこうということです。動きとしては、県内については落ち着いてきたかなと思います。大きな人口を抱えた市町については、かなり前から動きがあったのですが、ほぼ落ち着いたのかなと思います。動きについては予測がつかない状況です。

<会長>

移行するというのは、やはり従来の公民館としてより、もっと幅広く地域住民の課題を取り扱うために移行するという、そういう要素ですか、あるいは別の要因があるのですか。

<山本>

おっしゃったことも一つあるかと思います。教育委員会所管ですと、教育活動に限定されてしまいます。一方でそこをしっかりとやっていこうという狙いもあります。まちづくりとか、他の部局との連携とか、あるいは地域の皆さん方の自主的な活動を支援するという目的で、移行、移管していくのではないかと理解しています。

<会長>

ありがとうございます。委員の皆様方、よろしいですか。課題の方は、今後検討をしていくということです。

そうしますと、次の議題の方に入ります。県民意識調査についてということで、事務局の方から説明をしていただきます。よろしくお願いします。

<出宮>

消費とくらしの安全室の出宮です。県民意識調査、アンケート調査の内容についてこれから説明をします。使う資料は資料3から資料5になります。

それでは、まず資料3から説明します。資料3の1ページをごらんください。この資料についてですが、第1回消費生活審議会におきまして、次期消費者基本計画を作成するに当たりまして、県民からの意見、要望を反映させる目的のために、今後アンケート調査を実施しますと説明し、審議会でご意見をいただいたところです。その後、10月1日に開催されました庁内の関係機関から構成されます庁内消費者行政担当連絡者会議において、修正協議を行いました。その結果、どのような意見があったかを1ページに列挙しています。そして、2ページから4ページにかけて、その意見に基づいて反映した設問内容について、前回の審議会において提示したアンケート案とどこが変わっているかを示した対照表となっています。それでは、1ページに戻っていただきまして、実際にどのようなご意見があったのかを説明します。まず、下線部の1第1回消費生活審議会において提案された意見と記載してあるものが前回の消費生活審議会に出た意見で①、②の二つの意見をいただいた

ところですが、①についてですが、前回のアンケート案では、全ての設問に選択方法を示していませんでした。例えば、この問いでは○は一つだけでいいのか、該当するもの全て選ぶのかなどといった指示はしていませんでした。これが①の意見です。②については、問 11 についてですが、この問題は、商品やサービスを小売するとき、どういったことを意識しますかという設問内容で、その中に商品の安全性といった選択肢があります。これは、商品の定義があまりに広いということで、例えば食品と製品を区別した方がよいのではないかという意見でした。この二つの意見を反映したものが、2 ページの対照表です。左側が前回の審議会でお示ししたアンケート案です。真ん中の第 2 回消費生活審議会での案、これが反映したアンケート案となっています。赤字の部分が変更箇所となっていて、1 番右側は変更した内容について記載しています。まず①の設問全般のところですが、先ほどの選択方法を示していなかったということで、これは全設問について、○は一つとか、○は当てはまるもの全てとか、○は三つまでといった指示を今回示したところです。下の②の商品・サービスを購入する際に意識していることはあるかとの問 11 の問題で、こちらが左側の最初案では、価格の下の 3 番目の商品の安全性といった選択肢になっていました。ここを変更して、選択肢の 2 食品の品質・安全性、3 製品の品質・安全性といった、食品と、製品を区分したところです。あとの赤字に示しているところは、設問内容をより分かりやすく書いたところです。この二つが第 1 回消費生活審議会においてのご意見を反映した変更点です。

続いて、1 ページに戻っていただいて、今度は下線部 2 になりますが、10 月 1 日に開催されました市内消費者行政担当者連絡会議において提案された意見が③、④で、③については、いわゆる高齢者の被害防止を次期基本計画に重点項目として取り組む予定だと前回の審議会でも提示したところです。それについて、この市内の担当者連絡会議で説明をしたところ、問 2 は年齢区分をもう少し細分化した方がよいのではないかといった意見がありました。④は問 19 についてで、こちらは高齢者や障がい者の方の消費者被害に遭いやすい方について見守りが必要と感じられている場合です。どのような方に見守りしてほしいかといった質問です。見守ってほしい人の選択肢がもう少し、病院関係者とか、消防関係者とか、選択肢をもう少し増やした方がよいのではないかという意見がありました。その意見に基づいて設問内容を変更したものが資料 3 の 3 ページにあります。先ほどの調査対象の年齢についてということで、最初案では 1 の「20 から 29 歳」から「75 歳以上」の 8 階層の調査をするといったもので、今回は高齢者層に対してより詳細の把握をしたいといったことで、年齢階層を 8 番「75 歳から 79 歳」、9 番「80 歳以上」と年齢階層を一つ細分化したものです。続いて、4 の高齢者、障がい者など見守りについての問 19 です。見守りを必要と感じる、どちらかといえば必要に感じるというのが問 18 にありまして、必要と感じるとは回答した人に対して、どのような方に見守ってほしいと思いますかといった問いでした。左側では、1 番の隣近所の住民から 7 番の宅急便などの宅配業者の方に見守ってほしいといった設問内容がありまして、もう少し地域の方というのがいるのではない

かというところで、右側、赤字に書いています。例えば 3 番、医師、看護師などの医療、看護に携わる人とか、8 番の消防署員、消防団員、10 番の弁護士、司法書士など法律に携わる人に見守ってほしいといった項目を増やしたところです。こちらが、10 月 1 日に開催された、庁内消費者行政担当者連絡会議での意見を反映した変更点です。

続きまして、再度 1 ページに戻っていただいて、下線部の 3、事務局において変更した設問内容です。これは、事務局において前回お示ししたアンケート案を見直したところで、分かり辛いなどの理由により変更した設問内容です。⑤についてですが、問 15 では消費者トラブルの経験がある方に対して、相談した相手先について聞く設問内容になっています。相手先の中に、県の消費者センターと市町村の消費生活相談窓口について一緒になっていましたが、これを分けたということです。⑥について、問 27 は現在の消費者相談窓口の体制への満足度を調査する内容になっています。そもそも消費者相談窓口自体を知らない方に対しての選択肢が不十分であったため選択肢を増やしたといった内容です。それについての対照表が、資料 3 の 4 ページになっています。⑤の消費者トラブルの相談先についてというところです。問 16、消費者トラブルの経験があると回答した人について、相談した相手先はどこですかといった設問内容です。左の前回の案では、5 番市町村や県消費者センターと一括りにしていました。これを今回の案では、6 番県の消費者センター、7 番市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口と分けたものです。続いて⑥の消費者相談窓口の満足度について問 27 で聞いていまして、現在の消費者相談窓口の体制について満足しているかといった設問内容です。前のアンケート案では、1 番満足しているから 4 番満足していない、5 番が分からないといった 5 項目でした。これを今回、そもそも消費者相談窓口自体を知らない方が、どこに相談していいか分からないこともありまして、右側の 5 番の分からないの下に、6 番そもそも消費者相談窓口を知らないといった項目を増やしています。

以上が、審議会及び庁内消費者行政担当者連絡会議や事務局の意見を反映したアンケート内容の変更点となっています。

それらを反映した資料 4 をご覧ください。それらの意見を反映して実際の調査票に近い物をお示しした資料です。最初の 1 ページはご協力のお願いで、企画は県で、実施は調査対象者の抽出から調査票の印刷、送付、集計、これについての分析まで業務委託する予定です。実施会社はまだ決まっていないので〇〇と書いています。

次の 2 ページからは、前回のアンケート及びその後の審議会、連絡会議等で訂正、提案を反映したアンケート調査票となっています。送られた方は、これに〇をしていただいて調査票を返送してもらう形を考えています。内容につきましては、先ほどの資料 3 の変更したもののほかには、第 1 回の審議会で提出した設問の内容となっています。こちら資料 4 については、詳細の説明は省かせていただきたいと思います。

最後に、資料 5 をご覧ください。前回の審議会のときにもお示しした次期消費者基本計画の策定スケジュールを再度ご提示したものです。内容につきましては、第 1 回の審議会とほとんど変えていません。今回は、左側の消費者生活審議会の赤枠の上から 2 個目第 2

回審議会 10 月 16 日ということで、アンケート案の最終確認といったものです。これからのスケジュールを簡単に説明しますと、アンケートの最終確認をして、再度こちらのアンケートの修正を図って業者に委託しまして、12 月ごろには県民 2,000 名に対してアンケートを実施していきたいと考えています。委託業者による集計、分析が終わったら、最初に庁内関係課で構成される庁内の担当者連絡会議によって、集計の分析の協議をしたいと思っています。それに基づいて、次の第 3 回の委員会を 3 月ぐらいに予定しています。アンケートの集計、分析をそこでご審議していただくといった流れになっています。審議をしていただいたアンケート調査の公表を 3 月下旬ぐらいにしたいと思っています。

前回説明したとおり、次期消費者基本計画の策定については、平成 27 年度に入ると思います。最初の第 1 回の審議会のときに、計画の策定に係る知事の諮問を受けます。それからは、それに基づいて庁内の担当課から構成される推進会議を開催しまして、その取りまとめとか次期基本計画の構想等を協議します。それに基づいて、第 2 回の審議会を 10 月ぐらいに開いて、基本計画素案の協議をしたいと思っています。素案が審議されたら、県民に素案に対してのパブリックコメントを実施します。このパブリックコメントで出た意見を反映したものを、庁内推進会議で再度意見を調整して、基本計画の最終案を事務局及び庁内推進会議でつくりたいと思っています。そしてつくったものを、第 3 回の審議会でも最終案を提示して、知事答申案の協議をして、知事の答申をしていただくといった流れになっています。私の方からアンケートと今後の基本計画の策定スケジュールについて説明しました。

<会長>

ありがとうございました。詳細に説明していただきました。消費生活に関する県民意識調査ということで、第 1 回の会議で提示していただいて、委員の皆さん方からご意見をちょうだいしましたので、それを反映して庁内でご検討いただき、あるいは事務局の方でもまたいろいろ検討をしていただいた上で、ご説明いただいています。まず、質問をされた委員の皆さんいかがですか。

<委員>

私としても、アンケート調査の結果が楽しみなところがあります。8 ページの間 22 「在学時に学校（小・中・高・専門学校・大学）で消費生活に関する授業を受けたことはありますか。」若い世代で学習した経験がないとなると責任を感じるのですが。でも、これは 80 歳以上の方からも聞かれることになるのですね。そのところどうなのでしょう。学生時代のことですから年齢の高い方にとってはどう答えていいのか分からない面もあるのではないかと感じました。講座を受けたことがある人とか。

<出宮>

そうですね、80歳以上の高齢者に在学中のことを思い出してというのは確かに酷なことだと思います。ここに講座を設けるのも一つの案としまして、もう一つの案は、年齢別にももちろん聞いていますので、例えば20代で受けたことがある。30代で受けたことがある。40代までで受けたことのある率を報告のときに示すという手もあります。講座を設けた方がより消費者教育について、どの程度高齢者の方も幅広く行っているというのが分かりますので、講座を入れるということも。

<会長>

消費者教育とか消費者問題自体が、そうそう古いことではなくて、ここ30年とか40年の歴史しかないです。今回アンケート調査で80代までの方にお尋ねすると、当然学校教育ではやっていないというのが分かります。それを詳しく聞くのが果たしていいのかということもありますし、この県民意識調査は次の基本計画を作るためのものなので、その部分はある程度分かること、年代を分けてではなくて、大まかに受けていないという答えが想像できますので、それに対して基本計画でもっと積極的に消費者教育をやろうとか、取り上げようということになるかと思しますので、聞きたい部分と、そうでない部分だとすると、今岡崎委員さんがおっしゃったところ、こんなに細かくなっていいというのは私の独断と偏見ですが。語句のところ、高齢者の方たちにこの設問自体が詳しいので、質問がこんなにたくさんあるのということで、見ただけでもしかしたら怒るのではないかなというあたりが個人的には心配されるのです。島根の方たちはすぐに答えてくれるし、回答率も高いです。郵送で送って、一般的に言われているのが30%ぐらい戻ってくれば上出来だと言われるのですが、島根県の方は高齢者も含めて50%以上の方が答えてくださって、とてもありがたいのですが、あまり負担をかけすぎてもという気もしないではないのです。これを何のために使うのか、どの程度分かればいいのかというあたりを見極めて調査ができればいいのではないかと個人的には思っていることです。

<出宮>

設問数について、他県も消費者行政について先駆けて調査を行っているところも結構あります。県の部署に他の世論調査の大体の設問数を聞いてみました。また、調査を実施したときに、県民の方から具体的にどういったリアクションがあったのか聞いたところ、やはり限界値というのがあるようです。30問程度であれば何とかお答えをいただけるということで、今回は30問で設定をしています。設問数についてもこれから再度考えてみまして、また会長さんと相談を。

<河原>

消費とくらしの安全室長の河原です。大変お世話になっています。今言っておられました高齢者の方の負担ということで、私たちもここまでするのに検討をしてみました。

るだけ少ない質問で、より多くの方から答えていただけるということで考えてきたところ
です。それで第 1 回の審議会で、こういった形で出させていただきまして、文言修正を主
にやってきたところです。今のようなご意見が出たわけですので、委員の方々の総意とし
て、そういった方向ということで意見をまとめていただければ、私どもの方でもう 1 回検
討しまして、改めて皆さん方にお集まりしていただくことはなかなか難しいことですので、
会長さんと事務局の方でまとめるということで皆さん方にご了解いただければ、そのよう
な形で進めさせていただければと思います。

<会長>

ご自分がこのアンケートにお答えいただくという観点から見ていただくといいかと思
います。

アンケートに関しまして意見がありましたら。

<委員>

会長さんと似ているかもしれませんが、例えば中身を見ていたら、問 9 や問 11 は大体似
たような設問を詳しく聞いています。それと、次の 8 ページの 23、24、学校でどの年齢層
の教育が 1 番効果がありますか、それに対してそれぞれの項目でまた聞くようなことにな
っています。こんな感じで似ている質問事項というか、アンケートをして結果分析する上
で、それぞれの項目は必要かもしれませんが、アンケートが長いのであれば、似ているよ
うな設問を少しだぶらすというか、一緒に聞くような形でもっていくような形で。そんな
感じで少しずつ質問の事項を減らしていくと、少しアンケートの枚数が減るのかなとい
うこと。あと、問 9 で、1 と 2 は関心がある人で、即問 10 になるが、関心がある人以外 3、4、
5 の人は、次の質問が問 11 になりますのような感じに誘導するように。そのようにアンケ
ートの答えで該当がないと答えた方に対して次の質問の誘導があると分かりやすいかなと
いうことです。最後は 12 ページで、一応「ありがとうございました」と一言あればいいか
なということです。

<会長>

今、途中段階ですので、きっと言葉やいろいろお願いがあると思います。

<委員>

先ほど会長さんがおっしゃいましたクーリングオフの件ですが、市町村で消問研の出前
講座や研修会があった場合には、クーリングオフというのが必ず付いて回ります。回答を
していただいた 80 代の方が見聞きしたことがないということはあまりないと思います。消
問研が始まってもう 30 年、40 年近くなります。あまり分からないという答えが多かった場
合には、この消問研の活動として、クーリングオフを分かりやすく検証していくという方

法もあるので、入れておいていただきたいと思います。それと、江津市のコミュニティセンターの話をしてもらいまして大変よく分かりました。お礼を言わずに申し訳ないと思いました、ありがとうございます。

<委員>

私も前回、このアンケートの質問を見せていただいたときに、結構設問が多くて、アンケートを答える方にはすごく根気がいることだと思って見ていました。それで、今皆さん会長さんとか岡田さんとか言われるように、やはりこれをどう分析されるかというところが大事なところかと思いますが、やはりもう少し整理して、これを受け取られた方が、自分が答えることが、この先ためになるのであれば答えてみようと思うようなアンケートを、もう少しまとめていけたらいいなと思います。

でも、今回見ていいなと思ったところは、注釈が付いていまして、クーリングオフとはこういうことですか、悪徳商法とはこういうものですかという注釈が書いてあって、これはすごくいいことだと思いました。それと記述欄というのは、やはりアンケートをとる上ではすごく大事なところで、書きたい人にとってはこのぐらいあるといいと思いますし、その他の欄もこの前よりも括弧の幅というか、書く欄が広がっていていいなと思いました。それで、またここの欄に書いてあることをまた大事な部分だと思って読んでいくと、更に次に生かせるかなと思います。

<会長>

ありがとうございました。

事務局から説明いただきましたように、消費者行政でアンケートをつくるのは今回が初めてということで、今後の一つの原型になります。今回とったのと、その次を引き継ぐということになるので、非常に重要なアンケートだと思いますので、申しあげておきます。

<委員>

質問事項を集約したらどうかという流れの意見とまた少し違ったところからです。私の方からは、問 10 や、問 11 の方で、こういったことも関心対象として聞いてはどうだろうかという提案です。その前提となる問題意識としては、前回以降、消費者教育推進法についていろいろ勉強をしていったところで、雑駁に言って、この審議会に参加する前のところでは、消費者被害を防ぐ、賢い消費者をつくるということが大きなテーマになっているというイメージをもっているのです。現にそういったところはもちろんありますし、そういった取組でいろいろ取り組んでいるといつも思っています。

もう一つ重要な側面としては、持続可能な社会をつくっていくことについて、積極的に参画する市民を育成するという側面も非常に重要なところで位置付けられているのではないかと思います。

そういった形を見たときに、もちろんこのアンケートの中ではどちらかといえば消費者トラブルの防止、消費者トラブルをスムーズに解決していくという側面が強く出ていると思います。それに、もっと言えば持続可能な社会うんぬんというのは正解のない問題で、どう取り組んでいけばいいのか難しいという側面もあろうかと思しますので、まずは消費者トラブルの防止といった側面に取り組んでいくのはとても大事なことだと思いますが、せっかくアンケートをとるのであれば、そういった側面についても聞いておくのがいいのではないかと思います。

そこで、私の方で思ったのは、例えば問 10 のところで関心の対象として⑤資源・エネルギーと書いてあって、環境問題について書かれています。また問 11 の方では、6 番のところで、商品やサービスが環境に及ぼす影響というのが書かれていて、そういったあたりは消費者教育推進法の持続可能な社会うんぬんというところにつながっていると思って聞いていました。

他方、環境というと、要するに、自然破壊といった側面をイメージするかなと思います。最近大きく問題になっているのは、例えばフェアトレードという言葉に代表されるように、安い商品を買うことで、例えば発展途上国などの児童労働の問題とか、生産者側の労働環境というのが最近少し問題になってきていると思います。ファストファッションという言葉に象徴されるような、安い衣料品が世界に浸透したことによって、主にインドとかバングラディッシュの途上国ではかなり過酷な労働環境が問題になっているという側面もあるかと思えます。これ自体は正解のない問題です。どういう選択が、本当に賢い選択なのかというのはそれぞれあるかと思えますが、それが、自然破壊とはまた別の観点からの持続可能な社会に対する、一つの問題意識だと思います。

例えば、問 10 の⑤下に、どういったことを選択するのがいいのか悩ましいですが、生産者側の環境、括弧してフェアトレードの問題や、発展途上国の児童労働の問題などといった言葉で、自然破壊とは違う側面の持続可能な社会に関する側面の選択肢があってもいいのかと思いました。同じような点から言えば、問 11 の⑥の下に、商品がフェアトレードによるものかどうかなど生産者側の環境の問題などといった言葉を入れてはどうかと思いました。言葉自体は見えていない部分があろうかと思えますが、環境問題といったときには、自然破壊というのに対して、それ以外の側面も持続可能な社会には大事なことということをも前提にすれば、そういう側面の選択肢もあっていいのかと思いました。

<会長>

ありがとうございます。消費と環境は一体ですね。そういう観点からはいろいろご意見があるかと思えます。そのほかいかがでしょうか。

<委員>

5 ページの、問 12 と 13 です。情報通信機器の利用について問われています。これは、

どういう意図でここに入れられたのかということを知りたいと思います。というのが、松江市は防災メールというものをやっていて、それに登録しておく、例えば防災に関する情報、あるいは消費者トラブルに関する呼び掛けとか随時入ってくるシステムです。ひょっとしたら、そういったことを県の方がこれから強く押して行って、視野に入れられての設問があるのかと少し感じましたが、そのあたりはどうですか。

<出宮>

これにつきましては、先ほど大野委員からもあった消費者教育推進法ができて、国の基本方針の中で、消費者教育の推進の中に、情報の収集、処理、発信能力及び情報社会のルールや情報モラルの理解を学習しましょうという方針が出ています。まずは、年代別に、若い方は情報ツールとしてインターネット等を扱うと思いますし、昨今では高齢者の方もパソコン及びスマートフォン等結構もっている方が多いので、島根県内の方もどのくらい情報社会に接しているのかを目的にこの項目を出しています。

<委員>

それで、たくさんの方がメールなどを使っていたら、県としてはどういうサービスに、もっともっと力を入れていかないといけないというところで、そういう施策がまた生まれてくるのでしょうか。

<河原>

そうした実態が出れば、その対策を計画の中で検討していくということになると思います。今の時点で具体的なことは申し上げられませんが、その実態をつかもうというのが狙いです。

<委員>

少し私勉強不足なのですが、県はそんなメールサービスのようなのをされていますか。

<河原>

行政の中で、例えば安全情報とか被害情報が出た場合は、県から各市町村の方に流しています。それから消費者団体とか、消費者リーダーがいて、こちらの方で希望する方について、必要に応じてそういった情報を随時流しています。今やっているのはこういった形のことに留まっています。各学校とか公民館までは直接やっていないという状況ですから、各市町村の段階でそれを受けてどこまでやれるかというのは確認していません。場合によっては、されるところもあるかもしれません。

<会長>

個人へ直接はないということですね。

<委員>

アンケートの中身に関連しますので、少し質問します。問 10 ですが、昨今非常に増えているいわゆる投資詐欺のことで、問 10 の中で、私は⑥の詐欺の範疇に入るのではないかと考えていますが、とりようによっては④の金融にもなるのかなというところで、もし詐欺のところへ入る認識であれば、括弧の凡例の中に投資詐欺、あるいは警察当局の文言では金融商品取引名目詐欺となっています。これを入れた方がいいかと思いますがいかがでしょう。

<河原>

はい、おっしゃるとおりだと思います。入れた方が、どういうことが分かりやすくなると思います。最近そういった特殊詐欺が非常に増えてきていますので、ご意見を反映させていただきます。

<会長>

時間も押してきました。10 月中にはこのアンケートを確定して、業者に委託して、アンケートの実施という方向に向かう必要がありますので、いろいろな意見は今月中に事務局の方に伝えていただき、最終的には事務局と相談しながらまとめていきたいと思っています。このような提案でいかがでしょうか。

<河原>

今日いただいたご意見を拝聴しますと、総じて、問いの数を少し減らした方がいいのではないかと、まとめた方がいいのではないかと受けています。ただクーリングオフとか消費者教育について、特に消費者教育は次の計画の中で大きなテーマになりますので、設問を簡単にするとか削除するとかではなくて、必要なものは入れていくという前提で、かつ、その中で、まとめて数を減らしていくことを検討していこうかと思っています。

確認ですが、冒頭問 22 のご意見がありました。これは削除してしまった方がいいという考えでいいでしょうか。

<委員>

入れてもらっていいと思います。分からないということもありますので、学校教育が果たす役割もありますし。

<河原>

分かりました。

これからアンケートの業者も決まってきます。私どもご意見を承りながら、不慣れな中
でつくったものもありますので、業者がそういったことに慣れていると思いますので、文
言の修正や、問のまとめ方といったことも助言を得ながら案を作って、また会長さんと相
談させていきたいと思います。

<会長>

次の議題に進みたいと思います。

消費者基本計画（第3期）に基づく平成25年度施策の評価についてということで事務局
からお願いします。

<持田>

私の方から説明をさせていただきます。資料6と資料7を使って説明をします。資料6
ですが、島根県消費者基本計画第3期についてです。第1回審議会では、時間の制限があ
って簡単な説明でした。詳しくは、次回以降の審議会で説明をするとお答えしたところ
です。ということで、今回改めて説明します。本日は、基本計画全文を印刷したものも配っ
ていますが、この資料6を使って概要を説明します。

資料6で、計画の概要ということで、第1章計画の基本的な考え方が書いてあります。
島根県消費生活条例に基づいて計画をつくっていくことです。計画の性格として、県にあ
る総合発展計画を踏まえて、県の消費生活条例の目的を実現するための指針であるとい
う位置付けです。計画の期間として、平成24年から28年3月の4年間です。

第2章は消費生活をめぐる状況です。第1回の審議会で、消費者を取り巻く経済・社会
環境の変化の説明も一部したところでした。そういう経済・社会環境の変化を受けて、計
画も対応していかななくてはならないことだろうと思います。それから第3節、本県にお
ける消費者相談、消費者行政事業の状況です。これは第1回の審議会で説明をしました。
消費者相談事業の状況、あるいは県の消費者行政事業、いろいろなものがありますが、それ
らについて説明をしました。こういう状況から、次のページで、解決すべき課題で、行政と
民間支援。行政のところは、行政自ら行うものを書き上げています。相談窓口における
相談機能の充実強化などです。続いて民間支援の方は民間に浸透する普及啓発活動で、こ
ういう課題があると書いています。

第3章計画の目的と基本理念です。条例に基づいて、それぞれ消費者の自立を支援する
ことだろうと思います。そのために全体指標の設定があります。第3節です。この目的、
理念を実現するための、その評価をするための指標となろうかと思っています。全体指標と
して、クーリングオフ制度を知っている人の割合です。クーリングオフ制度について、先
ほど話もありました重要な制度ということで、これの数値を上げていきたいということ
です。前回質問がありまして、23年度の目標指数が85%、27年度が85%で、数字が同じ
ではないかということでした。これについても会長から説明をいただいています。85%

という数字でも、かなり高い数字だと認識をしているところです。4節施策の方針です。具体的にどのような施策をとっていくのかということを書いています。

第4章施策の展開、第5章推進体制ということを書いています。PDCAサイクルを紹介しています。それによる進行管理です。今回の施策評価についても、このPDCAサイクルの一環です。それについて、県消費生活審議会による毎年度の実績評価を行うことになっています。

続いて3ページが消費者基本計画施策体系です。目的、理念を書いています。成果指標はクーリングオフ制度を知っている人の割合です。そのほかに個別の指標として、13ほど設定をしていることを紹介しています。施策の中、大きく二つに分けています。行政自身の役割の遂行、それから、民間の役割等に対する支援です。行政自身の役割の遂行のところでは、消費者の権利の尊重を行政がしっかり支えていくための施策を実現していくということで、そこで4つほど紹介をしています。右側が民間の役割等に対する支援です。これについても、消費者へのアプローチ、消費者団体へのアプローチ、あるいは事業者団体等へのアプローチというような区分をしながら3つ書いております。以上が、現在の第3期の島根県消費者基本計画についての説明です。

続いて資料7をご覧ください。現在の基本計画に基づいて、25年度の実績評価をどうするのかということ。全体の指標として、先ほど言いましたクーリングオフ制度を知っている人の割合です。前回は話題になったところですが、黄色いところが25年度の数字です。水色のところが27年の目標値です。25年度が83.1%で、目標達成率97.8%に達しています。

2番目以降、施策体系のところ。節別、項別指標と書いています。13件あります。第1節のところ、消費者の自立を支えるための施策では、市町村の消費生活相談窓口の数を書いています。消費生活センターということですが、これが県内6市にあります。増えていないのですが、全市にPIO-NETという消費者相談の情報提供システムがあります。それが整備されたということが25年度の一つの変化です。

それから第1項の消費生活の安全の確保等ということで、消費者被害注意情報の発行回数です。先ほどの話にもありましたが、いろいろな悪質商法がありますので、そういうものの発生がありますと注意喚起をしていくということで、15回ほど情報提供しました。

それから第2項のところ、消費者被害の救済です。消費者相談の斡旋時の解決率ということで、目標が87%ですが、25年度88.2%で、すでに100%を上回ったという実績です。

続いて、第2節消費者の自立を促進するための施策です。民間の役割等に対する支援という位置付けですが、特定の法人格を有する消費者団体の数で目標4としています。平成25年度は、今回配った資料で3と書いています。実は第1回の審議会で配ったときには、ここの数字が2でしたが、今回間違いに気がつきましたので訂正しています。平成25年度の状況をここに書いていますが、新たに消費者活動推進事業を活用する団体が1団体ありました。「NPO法人河南はつらつセンター」というところです。これをカウントして3団

体にしています。今後も、この消費者活動推進事業の新しい受託団体を求めるという形で団体数の増加に努めていきたいと思えます。

それから、消費者へのアプローチのことです。消費者問題出前講座参加のべ数です。27年の目標が6,700人です。出前講座は前回も話題になりました。今後も重要なツールだと思っていますが、参加人数は、受講したいという申し出がたくさんありまして、結果的に6,751人ということで目標達成している状況です。

続きまして第2項消費者団体等へのアプローチです。県主催の専門研修の修了者数ということで、16年からの累計のべ数を目標としています。消費者リーダー育成講座や、レベルアップ講座を実施しました。特に今年度は、資格試験の受験者向けの講座を開催したのが新しいところです。26年度のことを少し紹介しました。

以上が、成果目標、数値を載せている目標に対する達成率の説明です。それから3番のところに載せていますが、これは総評（定性評価）と書いています。1番下のところを見ていただきたいと思えます。高齢者の被害防止のため、家族や地域での見守りの体制づくりを推進していくということです。前回も話がありました、高齢者の被害が多いということがあります。これに対応するために、家族のみならず地域での見守りが必要、重要になってくると思えます。それに向けての体制づくりを推進していきたいと思えます。以上、急ぎましたが説明させていただきました。

<会長>

ありがとうございました。第3期、現在の島根県消費者基本計画の概要と、その目標に照らしての25年度の評価についてお話をいただきました。質問等ありませんか。

目標達成のためはかなり頑張っていたと思いますが、評価シートの方で県民からの消費者行政への提言件数が25%とありますが。

<持田>

説明しませんでした。県民からの消費者行政への提言件数目標が4に対して、25年度実績が1です。県民のホットラインによる提言が1件あったことを数えていますが、実は、県民の方からこういういろいろな場面で、直接電話、あるいは消問研との意見交換等で意見をいただくことはたくさんあります。ただ、これについては、実は、目標設定の段階であいまいなままにしていたがために、そういうものを数えるのかどうかというところが、はっきりしていませんので、県民ホットラインの提言だけを数えているところです。25%ですが、実際にはもっとたくさんの提言をもらっています。今後の対応の方に書いていますが、県民が消費者行政に関心をもつよう啓発に努めるということであると思えます。たくさんの方からの意見をいただければ、それが消費者行政の改善につながっていくと認識しています。

<会長>

評価方法になると思います。いろいろなところで、いろいろな提言があっていますが、それをどうカウントするかですね。

<持田>

はい。そういうことだと思います。

<会長>

ありがとうございました。いかがでしょうか。お願いします。

<委員>

消費者の自立を支えるための施策の一番上のところで、全市に PIO-NET が配備されたということですが、PIO-NET 配備の一番大きな目的が、早期の情報収集となると思いますが、若干ですが、PIO-NET の機能で、以前は入力が遅い市があったのですが、そのあたりの状況は改善されていますか。

<今若>

前回の審議会で、市町村の受付件数等を示していますが、現在 8 市に PIO-NET が配備されていますが、一部の市においては相談件数も非常に少なく、受付の相談件数に非常にばらつきがあります。国民生活センターの方から、早期の登録ということはずっと言われ続けていまして、そういった意味では、市にはなるべく早く登録していただくようお願いしています。

現状、県でも 10 日以内を目標に今やっていますが、実際問題、遅れるケースもありますし、案件によっては相談自体の詳細を把握するのに時間がかかる場合もありまして、そういったものについては遅れる場合もあります。早期に登録するようには努めていますが、市間でかなり登録にばらつきがあるのは事実です。相談件数の多い、具体的に言いますと松江市や出雲市といった、相談件数の受付件数が多い市においては比較的早いですが、少ないところで、相談員だけではなくて、行政職員の方が登録する市も一部ありまして、そういったところは他の業務も兼務している関係で、実際遅れている件数もあるのが現状です。

余談ですが、来年度次期 PIO-NET 端末が更新される予定で、そこでは仮登録という制度が設けられることになっていまして、1 週間以内に仮登録ということで、登録されたら全国から情報が見られるシステムが構築される予定になっていることを情報として伝えさせてもらいます。

<委員>

ぜひとも県としても、その全市町村の状況を早期に把握するというのが、消費者被害を防止するために非常に重要なことですので、そのあたりご努力いただきたいと思います。

<会長>

登録を早くという指導も併せてということですね。ありがとうございました。そのほかいかがでしょうか。特にないようですので、25年度の施策についてはまずまずと思いますので、引き続いて達成できるようにお努めいただきたいと思います。

続いては、議題のその他ですが、委員の皆様方向かありますでしょうか。

ないようですので報告の方へ移りたいと思います。苦情処理部会の報告ということでお願いできますか。

<持田>

それでは資料8で説明します。第1回苦情処理部会を前回の消費生活審議会に引き続き行いました。議事の結果を紹介します。苦情処理部会長の選任ということで、委員の互選により大野委員が選出されました。それから、部会長の職務代理者の選任で、大野部会長が林田委員を指名されました。

<会長>

よろしく申し上げます。何か苦情処理部会に関しまして質問はございますか。

そうしますと、以上で予定していました議事、報告、委員の皆様方ご協力によりまして、無事終了しました。ありがとうございます。事務局にお返しします。

<持田>

ありがとうございました。次回の審議会は、県民意識調査結果を受けて、来年3月に開催する予定です。事務局としては、今後とも委員の皆様のご意見を反映させて、次期基本計画の策定に取り組んでまいります。

それから、説明していない資料が二つあります。少し触れさせてもらいたいと思います。資料9、島根県内の特殊詐欺被害状況です。第1回の審議会場で、7月末までの状況を報告しました。今年特に特殊詐欺被害が多発しているということで前回紹介したわけですが、その後の状況がどうなのかということでご紹介するためにつくったものです。特に件数を見てもらうと44件ということで、既に最近では最高の値です。被害金額も相当な金額になっているということで、島根県、あるいは島根県警察本部で取組をやっているということで紹介をしています。

それから一つ、「高齢者を狙う悪質商法」というパンフレットを配っています。こういうパンフレットを使って、出前講座などでも利用しながら、高齢者を狙う悪質商法に対して注意喚起をしていくということです。これは最近つくったものですので紹介をします。

次回以降、基本計画の策定の中でも高齢者への見守りとか、高齢者の悪質商法被害の防止というところが重要な課題になると思われましたので配らせていただいています。

以上で審議会を終了します。皆さんありがとうございました。