

## 平成 26 年度第 3 回島根県消費生活審議会

平成 27 年 3 月 19 日

島根県市町村振興センター大会議室 2

### <持田>

ただいまから平成 26 年度第 3 回島根県消費生活審議会を開会します。年度末のお忙しいところご出席いただきましてありがとうございます。まず委員の紹介ですが、今回吉岡委員がご出席になっています。ご紹介をします。

### <吉岡>

松江市の民生児童委員会の吉岡です。今年度初めて出席させていただきます。よろしくお願いいたします。

### <持田>

他の皆様はこれまでの審議会にご出席されていまして紹介は省略させていただきます。なお、本日は林田委員、亀井委員、張委員、田儀委員及び領家委員がご欠席です。続いて事務局の紹介ですが、まず前列中央が島根県環境生活部の神在次長です。課長以下につきましてはお手元の名簿をご覧くださいことで紹介にかえさせていただきます。

次に会議の成立について報告します。本日の審議会出席委員数は 11 名です。島根県消費生活条例施行規則第 20 条第 3 項で審議会の定足数を委員の半数としていますので、本日の審議会は成立をしています。それではただいまからは審議に入りますが、多々納会長に会議運営をお願いします。

### <会長>

本日はメインのご検討いただきたいことが消費生活に関する県民意識調査に結果について、その結果を次期の基本計画に盛り込みたいということで事前にお送りいただいています。まずこの調査についてびっくりしましたのが、回答率が非常に高い。こういう基本的なアンケート調査にしては珍しく高いという、正に島根県民の方々が真面目で誠実に取り組んでいただいているということ改めて認識しました。そういう誠実な県民を騙す「オレオレ詐欺」など次々新しい方法でお金を振り込めとか、銀行まで持ってこいということが行われています。そういうことも含めて県民の皆様が少しでも被害に遭わなくて自立した消費者になるということで新しい計画を策定していくための今日は検討会にしていきたいと思えます。どうかよろしくお願いいたします。

それではお手元の次第に従いまして議事を進行します。まず 1 番目ですが、県民意識調査結果についてということで、事務局の方からご説明をお願いします。

## <出宮>

失礼します。消費と暮らしの安全室の出宮です。それでは私の方からは先ほど会長の案内がありましたとおり、この度実施しました消費生活に関する県民意識調査の結果についてご説明をします。

まず初めに最初に資料について説明します。今回この県民意識調査に関する資料はお手元の資料 1 から、事前に配布しました資料 2、3、4 となっています。まず資料 1 については消費生活に関する県民意識調査の結果についてですが、今回の調査の内容及び調査結果を集計したところ、事務局におきまして回答に特徴があったものを提示しています。それに伴って考えられる課題と対策について参考までに例示しております。次の資料 2 は消費生活に関する県民意識調査報告書とありまして、こちらは集計を行った委託業者が作成した報告書です。各設問についてグラフ化したものとなっています。加えてこの調査表の最後の設問に県民の方の自由意見を設けていまして、それをまとめたものが資料 2 の 24 ページから記載されていますので、回答者からの自由意見等について確認したい場合はこちらをご覧くださいと思います。

続いて資料 3 ですが、消費生活に関する県民意識調査結果の数表といったものです。こちらが先ほどの資料 2 ではいわゆる単純集計結果しか表していません。この資料では各設問に対して性別とか年齢別、職業別、世帯構成、地域別の記載した表となっております。各部分の回答比率は、比率が高い順に赤・黄・青という順番に色を塗っています。性別とか年代別での違いを確認されたい場合はこの資料 3 を見て確認いただければと思っています。

最後に資料 4 の消費生活に関する県民意識調査、調査表及び単純集計結果です。こちらは実際に県民の方に配布した調査表を付けていますので、どのような質問形式があったのかはこちらの資料で確認していただければと思っています。また記載されているところに数値等が書いてあります。こちら資料 2 と同様に単純集計結果の数値等を記載していきまして、資料 3 と同じく赤・黄・青という順番で回答率が高いものについて色を塗っています。

それでは、今回の県民意識調査の結果の概要について資料 1 に沿って説明します。まずこの調査を行った目的ですが、来年度中に当審議会において県の消費施策となる次期島根県消費者基本計画を策定するに当たり、県民からの多様な意見や要望を次期の基本計画に反映させるための基礎資料として、今回初めてこの調査を実施したところです。1 の調査内容をご覧ください。調査内容ですが、今回の実施方法などについて記載しています。(1)の調査の方法ですが、①の調査対象は県内在住の満 20 歳以上の男女 2,000 名を対象としています。②の抽出方法ですが、各市町村の選挙人名簿から 20 歳以上の人口数に応じて無作為に抽出しました。3 の調査方法ですが、こちら調査表を郵送でのやり取りで行うかたちで実施しました。4 の実施時期は、平成 26 年の 12 月 22 日から平成 27 年 1 月 30 日の約 1 ヶ月間で行っています。(2)の回収結果ですが、有効回答率が 2,000 名のうち 1,383 人となっていて、先ほど会長からもありましたが、有効回答率が 69.2%と非常に高い回答率とな

っています。(3)の質問内容についてですが、こちらは県民の方に配布した調査表の質問の大きな項目として以下の①から⑤の五つの項目で構成しているところです。その回答の結果の特徴につきましては、その下の2の調査結果の概要をご覧ください。

まず、(1)は消費生活について聞いています。こちらは消費生活に関して重要と考えるものとか、消費生活に関する情報の入手媒体、または関心のある消費者問題について聞いている問題です。四角の1番目ですが、消費生活に関する情報で重要と考えるものというのを問6で聞いていまして、多い順に三つあげています。1番多かったのが、商品サービスの安全性で、7割以上の方が商品サービスの安全性についての情報が重要であるとの回答を得られております。2番目に悪質事業者、詐欺の手口などの注意喚起の情報が重要であり、3番目に消費生活に関する法律や制度についての情報が重要であるといった回答になります。2番目の四角ですが、県の消費者センターから今年度発信した情報について見聞きしたことがあるかという問いで、新聞が一番多くありました。48.4%です。半分近くの人が新聞で見たことがあると回答をしています。また次に多いのが刊行物。そしてセンターからの情報を今まで見聞きしたことがないというのが37.7%となっています。こちらは20歳代から30歳代の割合が比較的高いと回答を得られています。続いて四角の3番目ですが、効果的な情報発信の手段です。こちらは今後こちらの県のセンターでどんな情報媒体で発信すればより効果的な情報発信ができるかという質問です。一番多いのがテレビの74.4%、次いで新聞・雑誌の50.7%、こちらは意外だったのですが、3番目が回覧板で情報発信をすればいいというのが47.5%の回答でした。4番目ですが、20歳代から30歳代までのホームページとかSNS、ツイッターとかフェイスブックなどインターネットで情報を発信すれば良いといった回答も得られています。

続いて2のクーリング・オフの認知度についてですが、こちら問9でクーリング・オフ制度を知っていますかといった設問です。知っていると回答をされた方が75.6%、こちらは年齢が高くなるほど認知度は低くなっていて、一番高かったのが40歳から49歳の86.8%、75歳から79歳は65.1、80歳以上になると44.7%となっています。点の二つ目ですが、隠岐地域が48.7%と認知度が比較的低い割合となっています。書いていませんが、職業別で学生を見ると93.8%の方が知っていると回答をされています。学校教育等々でクーリング・オフについてしっかりされているのではないかと推測できるところです。続いて③ですが、消費者問題について、食品や製品の安全性に高い関心があるといったことがまとめられてして、四角の1、食品の品質安全性、食中毒や異物混入または製品の品質安全性、製品の欠陥とかリコール等について約9割の人が関心があるという回答をしています。四角の二つ目ですが、こちら問11では商品やサービスを購入するときどのようなことを意識しますかといった設問です。こちらは食品を購入する際に20歳代から30歳代までの方は、食品の品質より価格の方を重視している。逆に40歳以上の方は価格より食品の安全性を重視して購入している傾向が表れています。

次のページからは(2)消費者トラブルについてで、ここでは今までにご家族の方もしくは

本人が消費者トラブルに遭ったかどうかとか、消費者トラブルに遭ったらどのような内容か、トラブルに遭ったら相談したか、どこに相談したかということを聞いています。①の消費者トラブルを経験した人は約 2 割となっております。その下の四角ですが、消費者トラブルを経験した人は全体の 17.9%、人数自体 248 人の方が何かしらの消費者トラブルの経験があった、もしくは家族の方があったと回答をされました。続いて四角の二つ目ですが、ではその 248 人の方がどのような消費者トラブルを経験したかという内容について問 14 で聞いています。こちらが多い順に販売方法、こちらが勘違いさせるようなセールストークとか大げさな広告で消費者トラブルに遭ったが 33.9%、次いで多かったのが製品の品質や安全性が 29.8、続いて食品の品質や安全性が 23.4。書いていませんが、4 位が個人情報の取り扱いについてが、17.7%、こちらは恐らくベネッセコーポレーションの個人情報流出事件がありまして、その関係でこれくらい高くなったかと推測できるところです。第 5 位が悪質商法の被害が 15.9%、39 人の方。振り込め詐欺、オレオレ詐欺についてはこちら第 8 位となっていて 3.2%、8 人の方がトラブルの経験があると回答をされています。消費者トラブルに経験した時に相談の相手先について四角の 3 番目の問 16 で聞いています。一番多くありましたのが、販売元のお客様窓口にて相談したというのが 35.5%、続いて家族や知人等身近な人に相談したというのが 29.4%、3 位が書いていませんがメーカー側のお客様窓口にて相談したのが 18.5%、4 位が、相談していないで 16.9%、42 人の方がトラブルに遭っても相談はしなかったといった回答をしています。その下の 20 歳代から 30 歳代とか一人暮らしの人に比較的相談していないという割合が高くありました。次に多かったのが県の消費者センターに相談したというのが 12.9%。こちら 50 歳以上の方が県の消費者センターに相談したというのが多くありました。市町村の消費者センターや消費生活相談窓口についてはその半分の 6.0%、こちらも 50 歳以上の方が相談したのが多くありました。続いて②ですが、こちらは一人暮らしの高齢者の方とか、障がい者の方など、消費者トラブルに比較的遭いやすい方に対して地域での見守りが必要であるか聞いている設問です。まず四角の 1 番目ですが、こちらでは地域での見守りが必要と感じると回答したのが 80.6 ありました。必要と感じると答えた方に対してどういう人に見守ってほしいか聞いているのが次の問 19 になっていて、一番多いのが隣近所の住民、ご近所の方に見守ってほしいというのが 68.2%、次いで警察官が 51.9%、民生委員・児童委員が 46.5%、4 番目が県・市町村の職員が 39.5%という回答になっています。

続いて(3)消費者教育・啓発についてで、こちらでは学校とか地域で今まで消費者教育を受けたことがあるとか、今後どういった消費者教育の内容であれば受けてみたいかということ聞いています。四角の 1 番目ですが、消費者教育の授業、出前講座の受講状況ということで、実施されていることを知っていたが参加したことはないというのが 25.9%で 2 番目に多くありました。一番多かったのがその下になります実施されていることを知らないということが 50.5%で、参加したことがあるというのが 8.0%となっています。また問 21 では学校在学時に消費者教育について受けたことはあるかという設問を聞いています。

消費者教育というのがなかなかあいまいで、実際この授業が消費者教育であるというのが、とらえる方にとってまちまちということで、受けたことがないとか、分からないというのが結構多くありました。7.9%で109人の方が受けたことがある。20歳から29歳代になれば43.7%が受けたことがあると。こちらが学生を見ると68.8%の方が今まで在学時に消費者教育を受けたことがあるということで、学校での消費者教育、若い方には身近なものであると感じられるかなと推測できるところです。続いて問22ですが、受講してみたい講座内容ということで、今後どういった消費者教育の内容であれば参加してみたいかをこちらで聞いています。一番多かったのが悪質商法や詐欺などの手口や対応方法が48.8%、続いて食品の表示の見方など食の安全についてが多く、こちらが40.6%、3番目がパソコンなどインターネットを利用する際の情報通信機器を使う際の注意点ということでこちらが37.2%。パソコン関係については20歳代から40歳代の若年層の人の割合が多くありました。

次のページですが、(4)の消費生活相談体制についてです。こちらでは県の消費者センター、市町村の消費者センターもしくは消費者相談窓口について知っていますかと認知度とか、現在の消費生活相談体制についての満足度を聞いている設問です。四角の1番目ですが、県の消費者センターや市町村の消費生活窓口の認知度で、知っているという回答いただいたのが27.6%、見聞きしたことはあるがよく知らないというのが56.6%、見聞きしたことがないというのが12.7%で、知っているという回答した方で、若者が比較的こちら知っている率が低かったです。続いて現在の消費生活相談窓口の体制についての満足度を問25で聞いています。満足していると回答されたのが11.0%、満足していないというのが4.7%、どちらとも言えないが49.7%。そもそも消費者相談窓口を知らないというのが28.9%で、窓口体制については今までセンターや消費生活窓口を使ったことがない方に対しても全員に聞いていて、今まで知らなかった、使ったことがない方もこちらにどちらとも言えないというところに○をされたのかなと思いき、比較的高い数字が出てしまったといったところです。続いて満足していないというのが4.7%、65人おられましたが、満足していない理由について問26で聞いています。相談の内容で一番多くあったのが、相談の内容や助言にとどまり斡旋や紛争解決まで最後まで対応してくれないというのが50.8%、続いて相談の対応に専門性がないというのが32.3%、続いて相談場所が遠いというのが15.4%という順で回答を得ています。

最後に行政に対して望むことで、消費者問題への取り組みに対して行政に望むことはなんですかといった問を問27で聞いています。一番多かったのが悪質事業者への指導とか取締りを強化してほしいというのが77.0%、続いて消費者被害等の情報提供の充実をしてほしいというのが半分の50.9%、相談窓口の充実が41.2%、学校とか職場、地域での消費者教育啓発の充実これというのが25.1%ということで、消費者教育については比較的20歳代から40歳代の若年層の方が多くありました。

次の3番目の課題と対策ですが、以上の2の回答結果から参考までに事務局の方で考え

られる課題とそれに伴う対策について例示させていただいています。本日の議題の参考として見ていただければと思っています。簡単に紹介させていただきます。まず(1)ということで、こちら消費者トラブルを防ぐためには悪質商法の手口その対策とかの情報を消費者により効果的に確実に提供する必要はあるのではないかと、情報提供の拡充する必要があるのではないかとといった課題が見られると考えています。(2)ですが、一人暮らしの高齢者と障がい者の消費者トラブルに比較的遭いやすい人に対して、地域で見守りが必要であるのではないかと。続いて3番目、自立した消費者、いわゆる賢い消費者を育成するためには学校、または地域等の様々な場所において消費者教育の充実を図る必要があるのではないかと。4番目が様々な消費生活相談に対して適切迅速に対応できるよう、相談窓口の充実強化を図る必要があるのではないかと。最後に5番目が、消費者が安全安心して消費生活を送るように、悪質業者をもっと厳選に指導とか、取締りをする必要があるのではないかと。今回の回答いただいた中でこのような課題があげられると考えています。以上でかけ足での説明でしたが、県民意識調査の結果については事務局の説明はこれで終わりたいと思います。今回の結果などにつきましてご意見ご要望をいただくようよろしくお願いします。以上です。

#### <会長>

ありがとうございました。ただいま消費生活県民意識調査結果の概要についてご説明をいただきました。まず調査結果そのものについてご質問等ありましたらお願いします。いかがでしょうか。

#### <委員>

このアンケートでそれぞれのご意見が書かれていまして、その中に今回のアンケートで消費者センターの存在とか消費者関係の知識を得たという回答が意外と多かったわけですが、こういったアンケート実施を来年度もされる予定はありますか。

#### <会長>

来年度は難しいと思うのですが、次の計画の策定時でしょうか。

#### <河原>

今回のアンケートの目的は来年度策定します基本計画の参考にするために行ったもので、行くとすれば次の改定の時に行う、行わないも含めて検討の上決めていきたいと思っています。

#### <委員>

分かりました。

#### <会長>

5年後とか基本計画の改定をする時に、県民の皆様がどういう状況かを反映していくということも将来的にはご検討いただくということです。今回初めてでしたね。

#### <河原>

そうです。今まで3期までの計画を作っていますが、アンケート調査というのを行っていませんでした。今回行ったのは国の予算に活性化基金というのがありまして、こういったアンケート調査にも使えるということがありまして、今回は実施したということです。そういった予算の面の対応も必要になってきますので、今の時点で次回も行いますということはお約束できないですが、今回こういった情報が得られたことは非常に我々にとって貴重なことなので、また次回の時に検討したいと考えています。

#### <会長>

ちなみに今回のアンケート調査するにあたって経費はどういう状況ですか。費用対効果ということもあるので。

#### <出宮>

今回は最初に申し上げた委託業者に集計の方をお任せしてまして、一般競争入札で委託をしました。委託料につきましては177万円ほどかかっています。印刷代とか集計の人工費、郵送代全ての込みで177万円かかっています。

#### <会長>

ありがとうございます。その他いかがでしょうか。ご覧いただいた、あるいは今ご説明いただいて分かりにくい点がありましたら。よろしいでしょうか。

そうしますと、次にまいりたいと思いますがいかがでしょうか。今回この調査結果を次期の基本計画の中に県民の意識とか状況ということで、事前に盛り込んで新しい計画を作ったところですが、ご要望とかご意見とかがありましたらお出しいただきたいと思います。しばらくそういう時間を設けたいと思いますので、忌憚のないところをお話いただければと思います。

#### <委員>

失礼します。アンケート結果を拝見して、こちらの資料2の方に県の方も3の方の課題と対策でまとめていただいているのですが、それに加えてになります。1と3に私のこれからしゃべることが関連すると思うのですが、それぞれの年代の方々のいろいろなご意見とか問題とか、抱えている悩みといったものが分かったので、それぞれの年代に応じた消費者教育とか、消費啓発活動。例えば若い方はインターネットやパソコンが普及しています

が、ご高齢の方にはテレビとか新聞といったメディアを使うとか、その中で消費者の方が賢くなるような知識とか情報を提供し、情報公開ももっとすればいいということを感じました。

#### <会長>

情報提供する手段について、全体では一番新聞を利用していただいています、年代を見ると若い方はインターネットとかテレビが効果的だということです。その手段をより効果的にというご意見です。情報提供に関してもしご意見等ありましたら。

#### <委員>

失礼します。情報提供かどうかは分かりませんが、私はこのアンケートを読ませていただき、先生が言われたように回答率の高さと、自由記述欄の中身の濃さに対して、皆様の本当にアンケートにしっかり向き合って書かれたというのが分かりました。こちらも真剣に受け止めなければいけないと思います。課題と対策ということであげていますが、私はこの回答内容から、そもそも消費生活という言葉が漠然としていて、普段の暮らしの中ではぴんとこないとか、何を意味するのかよく分からないといった意見がたくさんあったことが大事だと思いました。私も以前そういう思いも持っていましたので、多くの県民の人たちはそういう意識ではないかと思っています。ですから、伝え方ということでは、中身が分かるような伝え方とか工夫が必要だと思っています。たくさん書いてあり、テレビ、新聞とかインターネット、回覧板もありました。手法としては文字ばかりではなく、イラストとか、若者も高齢の方も見やすい、理解しやすい表し方がありますが、そこが大事かと思っています。県の方もいろいろとチラシとか出しておられますが、やはり伝え方というか、伝わるような出し方が重要になると思います。伝え方、表し方もですが、それプラスこれを皆さんにどう渡すか。私は生協しまねですが、そちらにばさっといただきまして、いろいろな組合さんとの集まりとか、職員さんもですが、こういうチラシを出すと、本当危ないよとか、本当に話題が広がるのです。こちらが投げかけるだけで、こういう情報聞いたよとか話し合いが広がるのが本当に効果的だと思いますので、そういうことも含めて、伝え方とか工夫というのが必要だなと思いました。感想です。

#### <会長>

今お話しいただいたことを含めて、今日皆さん方にもチラシとかエコバックを用意して、皆さん方にも広告や広告塔になっていただきたいというので準備いただきました。是非これを日常的に活用いただいて、この機会に消費者教育とは消費者問題とはと、お話しいただいたらと思います。実は私前回からこの委員をしまして、前回いただいたのがこの袋で、ほぼ毎日いろいろなことに使っています。とにかく丈夫でもう3年ぐらい使っていますが、こんなにきれいな状態ですので、是非皆さん方もお使いいただければと思います。



その他 PR に対してこんな方法がというので、もしお気づきの点がありましたらお願いします。よろしいですか。あるいは消費者教育というのが内容的に分かりにくいという。教科として消費者教育科というのはないのですが、社会科とか家庭科とか関連する教科で社会教育として消費者教育という名前で行われて 3～40 年経つのですが、まだ浸透してないという状態でしょうか。

#### <委員>

大変貴重な集計結果だと受け止めています。若い世代、高校・大学等を通じて中学校から小学校からかもしれませんが、高校はほとんどの学校が必ず最低 1 回はこういった消費者教育をやっています。アンケート集計からも若い世代はほとんどが教育を受けたことがあるという回答です。本当は 100%に達しないといけないと思っていますが、この後どこでそういった研修を受けるのが問題、これからの課題かなと思っています。年代別で見ますと我々の年代はほとんど受けたことがないということです。高校、学生時代に話を聞いただけでは、その後の人生が長いですから、こう複雑化していろいろな問題が出てくるのではないかと思います。そういったところを我々も高校だけで終わらずに次のところに伝えていこうかとこれを見て感じました。この資料は非常に貴重な資料で、是非使いたいのですが、この辺の著作権といえますか。教育の中では授業の中で使っていこうと思います。使える範囲を教えてくださいたいと思います。

#### <持田>

この調査結果については基本的に公表するというので、後の方でもご説明させていただきます。自由意見は除いたものになるかと思いますが、この業者からの報告書については、県のホームページで公表していきたいと思います。というものなので、報告書そのものには著作権はあると思いますが、データそのものについてはかまわないと思いますのでどんどん使っていただけていいと思います。自由記述欄のところは問題があると思いますが、数字の部分については是非ご活用いただきたいと思います。それから先ほど言われた著作権の部分は少しあいまいなところがありますので、また確認の上ご連絡させていただきます。

#### <会長>

出典を調べて、こういう調査ということを書くで大丈夫だと思います。

#### <持田>

そうなのですが、確認してまた連絡します。

#### <会長>

その他いかがでしょうか、別の課題でもよろしいです。

#### <委員>

関係の方もおられますのでお伺いしたいのですが、詐欺事件が横行しています。そうしたところを厳罰化してほしいというアンケートがかなり高い数値であったのですが、私も当然そう思います。高齢者が一生懸命貯めてこられたお金を詐欺で奪い取るという、これはもう殺人に等しい行為ではないかと思っています。新聞では容疑者逮捕と名前だけ出るのですが、やはり顔を出すとか今後の厳罰化に向けての動きがあるのかどうか。弁護士の先生もおられますのでなかなか顔を出すのもいろいろな問題があるかと思いますが、やはり今後に向けてかなり厳しいことをしないと、ますますひどくなっていくのではないかと。かなり大きな組織も考えられますが、その辺の動き等があるのかないのか、どのくらいの罪にあるのかというの、いろいろなケースがあるかと思いますが、お聞かせいただければと思います。よろしくお願いします。

#### <委員>

事務局でもしお分かりの点があれば、あるいは動向、今後どのような方向でというのがあればお願いします。

#### <委員>

私から若干説明します。具体的な事案について研究するということは少し難しいのですが、率直なところ特殊詐欺にかかる刑事罰は、判決において言い渡される量刑としては重くなってきているという印象はあります。特殊詐欺に関して、例えば自動車運転の過失とか、飲酒運転で人が傷つくとか亡くなった場合に法律上厳罰化された経緯がありますが、それと同じように特殊詐欺についても厳罰化の法制度の動きがあるかということ、そんなに熱心なところではないと思います。しかし実質的に特殊詐欺に利用されるということをおおむね知りながら、例えば自分の銀行口座をよく分からない闇金に渡してしまうというケース、そうやって破産してしまうようなケースについて刑が重くなっているという印象はあります。恐らく私個人だけではなくて他の弁護士も経験しているところではないかなと思います。他方で報道に関することについては、報道の方向の問題かなと思います。ただ私の考えを言いますと、真っ先に逮捕されるのは末端の人間です。本当に日々もうその人自身の生活が非常に厳しい。そして闇金のリストに名前が載ってしまい、闇金がこの人なら利用してできる、小遣い稼ぎをやらせればこの人は言われた通りに口座を作ってくれる。こういう人をターゲットにして、こういう人が先に捕まって犠牲になっています。そうすると真っ先に逮捕される人の報道を熱心にするということで、こういうことやってはいけないという啓蒙活動にはなるかと思いますが、それ以上の意味合い、実質的にその人を罰するという意味合いではなかなか少し難しいと思います。

もう一つこれを機会に指摘させていただきたいと思ったのは、先日ワイドショーなどでご覧になった方もおられるかもしれませんが、振り込め詐欺の現場として報道された若い人の映像が実は未成年だったということがありました。未成年の顔、制作側としては青年だと思って報道機関に証拠となる映像をリークして、ワイドショーでは正にお年寄りが若い男の人に紙袋を渡してしまった現場ということで非常にワイドショーでも注目されたのですが、後々逮捕して見たらその人は未成年で他に何の事情も知らないままだった。罰せられるのは当然としても、その後はぼかしが入っていました。ということも踏まえると、未成年の犯罪に対する報道という観点から、顔をさらせばいいかという、そうでない側面も他方ではあるかなと考えています。それは余談にして、法制化で厳罰化するという動きはそれほど大きくないとは思いますが、事実上の量刑として特殊詐欺に利用されることを分かっているながら、末端の側でもそれに加担してしまった場合には量刑として重くなっているなという印象はあります。以上です。

#### <会長>

ありがとうございます。それについて何かありますか。

厳罰化のこと少し重くなってきているということです。

私の方から一つお尋ねしたいのですが、概要のところ、資料の1の1ページの2の②のところです。クーリング・オフの認知度が高いということですが、クーリング・オフというのは消費者がそういう知識を十分に理解しているかどうか、一つの指標になるものだと思います。それが隠岐が48.7%で、出雲部、石見地域に比べると少し認知度が低いということで、資料3の17ページ、18ページをみますと、18ページで被害を受けたことがありますかというところで、地域別に隠岐は他の地域に比べて経験があるという方が非常に少ない、被害に遭われた方が少ないとなっています。逆に商品の購入に関しては、次の資料3の17ページの一番下で地域別に見ますと、隠岐の場合には店が少ないせいインターネットでの購入をほぼ毎日利用、たまに利用しているのは隠岐の方が一番高い。そうすると被害に遭いやすいように一般的に思うのです。隠岐の方のクーリング・オフの認知度が低いことについて、ご意見等がありましたらお聞かせいただきたい。

#### <出宮>

隠岐地域でクーリング・オフの認知度が低い特別な理由があるのかということですが、まず調査の地域ごとで、今回人口割りで隠岐地域では39人の回答いただいたということで、一人の回答で回答率が大きく変わってくるというのがまず1点あると思われます。それと母数が少ないですが、これで30ポイントぐらい下がるのは何故かなと。ここからは推測になりますが、資料の3の間20で25ページをご覧くださいと思います。こちらでは消費者教育、啓発に関する講座研修会等に参加したことがある割合を聞いていまして、出雲地域では8.1%の方が参加したことがあり、石見であれば8.3%、そして隠岐は2.6。こちら

も母数があったので確実なことは申し上げられませんが、先ほど会長が言われた被害が少ないのと、啓発研修会の参加したことがあるというのが低いというのを合わせまして、クーリング・オフの認知度についても多少は影響があるのかなと考えているところです。

#### <会長>

もともと件数が少ないので、影響すると思います。

#### <委員>

言われた通りそれぞれの公民館等で単発の講座というかたちではなくて、お恥ずかしながら産業祭とか文化祭とかで一つの大きなイベントのところに一緒に啓発の活動としてやっている傾向がみられるということは確かかな。それとたくさん集まる場所では、どうしても消費者講座ではなく、健康講座になるなど、消費者啓発、特に学校教育に関しては実際出るところですが、それぞれの年代をとおしてみると、そういった講座が隠岐は少ないということを感じます。少しのんびりしている島民性もある島国なので、そういったこともあるかもしれませんが、たまたま被害が少ないだけで、大きな事件にはなっていないのですが、私自身もこれ見て地域課題の一つであると思ったので、少しでもいろいろな場所で、それからもっと行政と地域等が一緒になってこの分野は開拓をしていかなければいけないと思います。

#### <会長>

その他いかがでしょう。

#### <委員>

私の方からもう2件意見を言わせていただければと思います。まず資料1の3ページ目、3 課題と対策の中の(4)多様な消費生活相談に適切・迅速に対応できるよう、相談窓口の充実・強化を図る必要があるという部分に関連していることです。これは担当者の方のレベルアップのための研修機会の提供と書いてあるのですが、恐らくこれは同じページの上(4)のアンケート結果などを踏まえてのことかと思います。(4)のアンケート結果では確かにその現在の例えば二つ目の四角現在の消費者相談窓口体制の満足度の中でどちらとも言えないという回答が多かった。あるいは満足していないという理由として、相談の内容が助言にとどまり、斡旋や紛争解決まで対応してくれない。相談の対応に専門性がないということがあげられるのかなと思うところです。私自身の実感としては窓口の担当者の方とても熱心にしておられると思います。もちろん研修の時間が充実してレベルアップがなされるに越したことはないと思いますが、窓口担当者の方としては斡旋や紛争解決がそもそも多分できないだろうというところがありますし、他方で一般の方々はこの(5)行政に対して望むことの中では相談窓口の充実が割合としても高く、非常に期待されているのではない

かと思えます。そうすると、相談を受けたときに助言の質を上げるという意味ももちろんあるとは思いますが、現在非常に熱心にしておられることを踏まえると、市民の方々の期待により応えていくうえでは、例えば他の窓口とか、他の相談機関というところとの連携を図っていくことができれば、市民の方々の期待により応えることもできるのではないかと思います。今の時点でも例えば消費アドバイザーの弁護士への相談とか、あえて消費生活センターの法律相談の方につなぐこともしておられるかと思えます。それがきっかけで私の方へこの法律は変わらないと、というケースも少なくないですし、実際に解決につながったというケースも多いですので、今以上に他の窓口や他の専門機関との連携を図っていくことが、この多様な消費生活相談に適切迅速に対応するということにつながるのではないかと思います。

もう一つ、これはそれほど大きな問題ではないかもしれませんが、消費者教育の関係です。基本的には消費者教育の中で悪徳商法とか、被害者にならないようにという視点からの教育が主眼になってくるとは思います。他方でこれは特に未成年についてですが、最近検察とか警察側として、未成年が加害者側にまわってしまうことが時々あるというのが問題意識として上がっています。いわゆる出し子、振り込め詐欺の現金を引き出すとか、あるいは自分の預金口座をよく分からないうちに渡してしまうとか、本人としては深い罪の意識はないけれども、大きな組織犯罪の一部に加担してしまうという未成年の事例が多くみられます。そんなこと島根県でもあるのだろうかと思いつつ、時々あるので、どちらかといえばやんちゃな少年が対象になってくるのかもしれませんが、例えばこういうことでも詐欺になる、こういうことでも法律違反になる、こういうことでも自分は加害者に回ってしまうという観点の消費者教育もあってもいいのかなと思います。つまり特に未成年は特殊詐欺の加害者側に軽い気持ちで加担してしまう現状があるというのも一つ考慮にあってもいいのかなと思って一言申し添えさせていただきました。以上です。

#### <会長>

ありがとうございました。消費生活相談窓口等も含めて意見が出ています。資料の3ページの4の①です。消費者センターの存在そのものを知っている人が全体の4分の1で、見聞きしたけどよく知らないという人が半数、見聞きしたことがない人が12.7%。よく知らなくてもいいけど、何かあった時には相談がいけるような、何かアドバイスをもらえるという感じでどこかに相談にいけるとか、周りの人に聞けるとか、そういうところの教育も含めてこの相談窓口の回答の質の充実とともに、相談間口を広げてと思うのですが、相談窓口を充実するための手法がなんとかできないかなと思います。そういう相談できることを市町村におろしていただいてもいいですし、相談員さんの養成もいろいろ研修会とかあるいは試験を受けていただいているところまで話は進んでいるのですが、まだ今十分な効果が出てない段階というか、また充実することによって効果がどんどん上がってくるという段階ではないかと思えます。相談窓口について委員の皆様方で何かいい考え

があればご意見いただきたいと思っていますがいかがでしょうか。

#### <委員>

対応の中身もさることながら、体制的にはどう判断しておられるのですか。相談員さんの配置の関係です。窓口ごとに人を何人ずつ配置して、それも教えていただこうかと思っていたのですが、現在の体制についてどうお考えか聞かせてください。

#### <会長>

ご質問の趣旨は今後将来に向けてでしょうか。

#### <委員>

現状不足きみで、少し充実していかないといけないというお考えなのか、レベルアップさえすれば満足度というのは公表できるというお考えなのか。

#### <河原>

現状を申しますと、県、市町村の状況ですが、19市町村に相談窓口を設置しております、そのうち六つの市は消費者センターという位置づけです。専門の相談員がいて、窓口は週4日行うといった一定の要件を満たしたものをセンターと言いますが、そうしたものが六つあります。それから残りの13はまだ窓口だけで、センターにはならない。それからセンターの中の相談員は、今の六つの市と残った二つ、要するに8市です。8市全てに専門の相談員は現在配置されています。また残りの町村は全て行政職員が対応しているという状況です。それから専門相談員が八つの市に配置されていると申し上げましたが、そのうち資格を持っている相談員、いわゆる今の国立生活センターの付与する相談員を配置している市は現在6市です。だから残りの市は資格のない相談員が対応しているということです。今後どうしていくかということですが、国の消費者安全法の中に考え方もありまして全国一律目指すところは同じですが、目指すところはもっとも身近な市町村で、そういった資格を持った専門の相談員が適切・迅速に対応できるということが一番いいかたちです。島根県もそういったところを目標としていますが、なかなか人を雇うということになりますと予算も必要ですし、小さい町村になりますと、まだ窓口が構造化していないし、他の理由もあるでしょうが、相談件数そのものが年間でも10件に満たない町村もあるという状況から、相談員を置く必要性がまだ差し迫っていないということもあります。行く方向はそうなのですが、すぐにそういったことにはならないような状況にはあるわけです。先ほど申し上げた動きなどはそういった制度を構造化していくための財源にもなりますので、県の方からはそういった財源を使って、今申し上げたかたちを目指していただくような話はしていますが、今言ったような現状にある。今特に目指していますのは、専門の資格を持った相談員です。この人数を増やすことが必要ではないかということから、県の方

で専門講座をやりまして合格者を出す。人がいないと雇うこともできませんので、そこを今一生懸命やっているところです。あといろいろ共同でやるとか、できないところは県が補っていくとかいろいろ方法はあるわけですが、その辺りは今後状況をみながら対応していくことになると思いますが、現状と今後向う方向としてはこういったことかと考えているところです。ちなみに県の消費者センターには相談員が現在9名います。松江には7名、益田に2名ということで、来年度は松江が1名増えまして8名体制になるのですが、このうち資格を持っていますのが今現在7名ということで、残りの2名も現在資格取得を目指して勉強をされているわけで、消費者安全法が来年の4月に改正施行になる予定です。資格を持った方またはそれと同レベルの方が勤務するということで条件がありますので、現在県の消費者センターも含めてそういう人材育成に取り組んでいるところです。

#### <会長>

県の消費者センター及び全県下県民であればだれでも相談できるということですね。大いに活用していただいた方がいいですね。相談窓口の充実というのも広げることとそれから専門的なことに対応する。そういったいろいろな他の機関との連携、いわゆる弁護士さんとか警察といったところとの連携はどうですか。それも今お話があったように他の機関との連携もその問題に応じてはいろいろ対応なさっているということですか。

#### <河原>

委員の方からいただきました相談の体制として専門の相談窓口と連携、それから未成年者に対する法律違反の観点からの教育といったご意見いただきましたので、今後掲げていきます計画の素案づくりの中でそういったことどうすべきかを検討していきたいと考えています。

#### <会長>

その他いかがでしょうか。

#### <委員>

これまでの皆様のご発言と重複するところもあるかもしれませんが。消費者センターとか相談窓口の認知度が、この数値結果が低いか高いかというのはどうか分かりませんが、消費者の皆さんがお客様窓口とかでトラブルを回避されていればそれでいいかなとも思います。お客様サービス、メーカーさんからお詫びの商品を受けてそれで終わりということもあるので、やはり消費者センターや窓口をせいぜい利用してほしいと思うのですが、この認知度というのがやはり一般の人からみたら、行政の窓口というのは少し敷居の高いところがあるのです。消費者関係ばかりでなく、他のいろいろな相談窓口がありますが、そこにも同じことが言えると思います。やはり世間の方が言われるお上と言われるところは敷

居が高いという意識があると思います。多分消費者窓口とか消費者センターという言葉は皆さん 1 回聞かれたことがあると思うのですが、では実際自分が被害に遭った時に行けるかといったところの意識があると思います。もう少し心安いように。充実はもちろん大切ですが、そこまでの段階を何かクリアするものが大きいとも思います。

それから出前講座ですが、高齢者サロンとかボランティアグループの学習会とか書いてありますが、やはりその具体的に実施される団体に直接こういうのを持って行って積極的にしてくださいという方法をとらないと、なかなかこういうものだけを全体に配って、やってください、こういうのを県やっていますといってもなかなか実績は得られないと私も他で経験していますのでそう思いました。

消費者の啓発学習です。私も嘱託で中学校の方に週何回か行っています。たまたまこの間中学 2 年生技術の時間にインターネットはなぜ無料で見られるのだろうという授業をしまして、インターネットでよく広告が出て、この広告、コマーシャル料を払っているからこうしたサイトはみんなに無料で見られるのだよ、見たらそれに関連するそのサイトがパッと出てくるからという授業をしました。家庭科では支払い方法にはどんなことがあるのだろう、前払いとか後払いとかクレジットカードみたいな勉強を中学校では実際に行っています。でもここで勉強をして学習して、この後どれくらい生徒が吸収して実感して大人になるのだろうという疑問を感じました。以上です。

#### <会長>

公的な機関へ皆さん敷居があると思うのですが、公的機関の方はむしろもっと下に下りていきたいということでこんな啓発グッズを含めていろいろな PR をしているのですが、利用する側からこうであればもっと利用しやすいという声を皆さん方からお出しただいて次の計画には盛り込まれるといいかなと思います。その他いかがでしょうか。

#### <委員>

私も同じようなお話になると思うのですが、この消費者相談窓口とかセンターというのはどこまでの力があるかということ。消費者としてはやはり何か問題があった時にとりあえず窓口と言われると、受付機関というか、どこかと取り次いでくれるところという感じがすると思いますし、今問題がこれだけ多岐にわたっていると、一人の専門員さんが全てフォローをするというのは難しいのではないかと思います。やはり窓口でしたら、この問題は警察の方に行ってください、この問題だったら保健所ですよとか、そういう交通整理をされる機関で徹するのも一つの方法ではないかと思います。今どこも病院にしても総合案内窓口があって細かくそれぞれの専門に別れていますし、商売している方もいろいろなことがあまりにも専門的になってきているので、結構いろいろな方面に特化するような方法で対処するかたちになると思いますので、これだけの問題を一ヶ所で全部解決はできないし、どういう立ち位置に今後なろうとしているかが見えないというのが率直な感想かな



と思います。

#### <会長>

ありがとうございました。他にないでしょうか。

#### <委員>

先ほど委員の方からの指摘もありましたが、消費者センターの体制充実というのはもちろん大切なことです。全く私も同意見で、消費者センターあるいは市町村の窓口は敷居が高いです。地域のお年寄りにとって。この 2 ページ目の高齢者の消費者トラブルを防ぐためには地域の見守りが必要であるという方が答えた中で、誰に見守りをしてほしいか、あるいは見守りが、誰が見守る必要があるかという設問に対して、隣近所の住民あるいは民生委員、児童委員という非常に高くなっている。この辺りだろうと思うのです。民生委員さん、児童委員さんへのしっかりとした教育、あるいは公民館へ出てくるような方々に対して第一次的にはしっかりと消費者教育をしていただいて、地域のお年寄りの声を拾って消費者センターにつないでいく体制が必要だろうと思います。上の方の消費者トラブルを経験した人の相談先で、県の消費者センター12.9%、市町村の消費者センター、消費生活相談窓口 6%となっている。本来これ逆が望ましいだろうと思います。だから順番としては本当にお年寄りの現場に近いところから体制を作り上げていく必要があると思います。以上です。

#### <会長>

ありがとうございました。民生児童委員さんからの立場からどうですか。

#### <委員>

私も一応民生委員ですが、この出席者名簿を見ますと社会福祉協議会の方から一応推薦していただいてこのメンバーになっています。生活福祉資金の運営委員などもやっていますが、今現在民生委員の法吉地区の会長をしていて、お年寄りさんにこういう問題がきつとあるだろうから民生委員に声をかけてください、黙ってお金を振り込まないでくださいとか会がある度に申し上げているのですが、なぜかあまり相談がありません。民生委員自体には相談はありませんが、もし相談があったときにはどちらの方に相談していいかわからないと困るから、この出前講座を松江市からもどうぞと言ってくださるのです。民生委員はいろいろな研修を年に 4 回義務付けられていまして、毎年 4 回どれにしようかと言っていますが、それも何回か受けさせてもらいまして、この「くらしの豆知識」もみんなもらっています。ですが、年寄りさんはこういうトラブルに受けておられないのか、他からはちょこちょこ聞くのですが。やはり一人暮らしで、もう年金もほとんどないような人。だから個人情報というのが分かっているのかと思います。土地のある人とか、借家を持つ

ておられる人のところへはそういう電話かかるかもしれませんが、困っているお年寄りさん、今度は生活困窮者の保護法が4月1日からまたできますが、そういう困っている人にはあまり電話がかからないようですので、ひょっとしたら個人情報どこかからもれているのではないかと考えているこの頃です。一応出前講座を何度か民生委員として受けていますので、消費者センターあるいは松江市の消費生活相談室の方に行くようにみんなに言っていますので、一応あれだけ新聞あるいは報道で言われていますので心得てはいます。待ち構えています、至って相談はありません。ありがとうございます。

#### <会長>

何回目かの審議会の時だったか、問題があった時に、相談先は身近なところは、家庭内のことが分かって相談しにくい、むしろ本部というか県の方が相談しやすいというお考えもご披露いただいたと思います。一番身近なところが機能すると理想的でしょうが、やはり相談する側からするとどこでも相談できるような、全体として必要な相談が受けられる体制がいいのかなど、そのお話を聞きながら昔の話を思い出したところですが、ありがとうございました。

本日のところは、次期の基本計画に皆さん方のご意見を是非盛り込んでよりよい計画ということで、本日はご意見いろいろ頂戴していますので、また今一度このアンケート結果をご覧くださいまして、よいご意見を頂戴して具体的に盛り込む作業できたらいいですね。

#### <河原>

次の審議会は6月に予定してまして、そういう中にまた私どもで素案といいますか、大筋の考え方みたいなことをちょっと作ってみたいと思っています。今日いただいた意見を参考にしまして、これまでのやってきたことの成果とか残された課題を整理した上で、また新たな課題というのもありますので、こういったことを事務局の方で案を作りたいと考えています。6月の時点でその時にまたご意見をいただくという予定にしていますので、よろしくをお願いします。

#### <会長>

そうしますと、続いて報告をお願いします。

#### <持田>

分かりました。続いて報告の方に移らせていただきたいと思います。報告として(1)今後の審議会次期消費者基本計画策定スケジュールと書いています。まず資料5の方をご覧くださいと思います。これは第1回の審議会で提示したものです。大きな項目の2番目のところで基本計画策定の進め方を説明しています。(1)が県民参加型による計画策定として

県民意識調査やパブリックコメントを実施するというにしています。それから(2)の方では消費生活審議会による審議ということでこういうかたちで審議をしていただくということにしています。会議次第の方に戻っていただいて、今後のスケジュールですが、この3月中に先ほども説明しましたが、県民意識調査結果の公表を県のホームページで行うことにしています。続いて6月には27年度の第1回の審議会を行います、そこでは消費者基本計画の策定にかかる知事からの諮問を受けることにしています。併せて次期基本計画の骨子案の提示を予定しています。10月に第2回審議会でも次期基本計画の素案を提示して協議をしていただくと考えています。11月にはパブリックコメントを実施する予定です。来年2月には第3回審議会を開いて基本計画の最終案を協議していただきます。その後知事の方に答申を行う予定です。3月には知事決裁を得て基本計画の決定を行う予定をしています。

続いて会議次第4番その他も併せて説明してよろしいでしょうか。(1)については資料6をご覧くださいと思います。

資料6は県の消費者センターの平成26年度上半期の相談の概要です。25年度は健康食品の送り付け商法が多発したということがあって相談件数が24年度より増えていますが、今年度は随分減りまして、今年度の相談件数は24年度の数字より減る見込みです。年代別を下の方に書いていますが、やはり高齢者からの相談割合が多い、大きいという状況です。2ページ以降も健康食品を除けば各項目とも前年度と同じような傾向にあります。

続いて資料7の方の説明をしたいと思います。資料7は警察本部が作成した平成26年1月から12月までの特殊詐欺の県内の発生状況です。件数が59件ということで前年比27件増ということで大きく増えている状況です。被害金額は少し減りましたが、3年連続で2億円を超えるという多額な被害になっているということです。下の方には金融機関での水際で声かけをした結果として防いでいただいたものの紹介をしています。こういう効果もあっていますが、残念ながら2億円を超える被害の状況が発生をしているというところです。3ページ目をご覧くださいと思います。3ページはその特殊詐欺被害が年代別にどうかということで作った資料です。やはり60歳以上の高齢者が件数、被害金額ともにほとんどを占めているという状況が分かります。以上参考資料としてご紹介をしました。

#### <会長>

時間も来ておりますので、審議会を終了いたします。貴重なご意見たくさんいただきましてありがとうございます。ご協力に感謝いたします。

#### <持田>

ありがとうございました。熱心にご審議いただきありがとうございました。いただいた意見を次期基本計画の骨子案あるいは素案作成に活かしていきたいと思います。先ほども会長の方からご紹介いただきましたが、机の上に消費者センターで作ったトートバッグとかパンフレットあるいはくらしの豆知識、それから出前講座の案内チラシを置いています。

トートバッグは会長さん言われるように消費者センターの宣伝用に作ったものですので、是非皆さん宣伝をしていただきたいというお願いです。それから出前講座のチラシですが、先ほどもご意見いただきました。実は来年度県の消費者センターは出前講座の回数を増やしていきたいと考えています。こういうチラシを作りましたので心当たりのところにご紹介をしていただきたいと思います。それからくらしの豆知識という冊子も毎年度作っていきまして、いろいろな重要な情報が載っていますので参考にさせていただきたいと思います。最後に閉会に当たり神在次長が一言ごあいさつ申し上げます。

#### <神在>

皆さん今日はお疲れ様でした。本日いただきました貴重なご意見は先ほど来からありますように次期基本計画に反映させていただき、来年度の3月を目途に計画として答申させていただきたいと思っています。本日はどうもありがとうございました。

#### <持田>

以上で審議会終了です。ありがとうございました。