

## 令和元年度第1回島根県消費生活審議会

令和元年6月7日（金）

島根県民会館 303会議室

### 1 開会

#### 中尾

令和元年度第1回島根県消費生活審議会を開会します。私は環境生活総務課の中尾と申します。

新しい委員を御紹介します。松江市公民館長会の野津委員が辞任され、新しく池田委員を委嘱しましたので御紹介いたします。朝酌公民館長の池田太持委員です。

#### 池田委員

池田です。よろしく申し上げます。

#### 中尾

昨年7月の委員改選以降、初めて御出席の委員を御紹介します。島根県商工会議所女性会連合会会長の原田美穂子委員です。

#### 原田委員

原田と申します。どうぞよろしく申し上げます。

#### 中尾

他の委員の御紹介はお配りした出席者名簿、配席図をもって省略させていただきます。

本日は岡崎委員、岡田委員、五明田委員、藤居委員、李委員、松本委員、三島委員から御欠席の御報告を受けています。また急きょ田儀委員と中村委員からも御欠席と御連絡をいただいています。なお、田儀委員につきましては、先ほど開催された県連合婦人会総会において、会長が田儀会長から野々内会長に交代されたと聞いておりますので申し添えます。

本日御出席の委員は18名のうち9名、御欠席が9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おりますので、本日の審議会は成立していますことを御報告します。

開会にあたり、松本環境生活部長からごあいさつ申し上げます。

#### 松本部長

環境生活部長の松本です。本日は悪天候であり、またお忙しい中、本審議会に御出席いただきありがとうございます。平素から県の消費者行政に御理解、御協力を賜り、重ねてお礼申し上げます。

新しく令和の時代となり、島根県も知事が変わり、新しい体制の下で行政が進められていきます。我々環境生活部の行政、また消費者行政について一層皆さまの御指導、御鞭撻を賜りますようお願いしたいと思います。

環境生活部は非常に県民に密接な行政であると思っておりますが、中でも消費者行政は中核となる行政です。

最近の情勢は ICT など高度情報化が進展し、経済もグローバル化が進んでいます。消費者行政を取り巻く環境は複雑・高度化してきています。便利にはなっていますが、消費者トラブルが非常に複雑化・高度化しており、高齢者が 1 人で解決するには厳しい状況となっています。

また民法改正があり、成年年齢が 18 歳に引き下げられることで若年層の消費者トラブルについても意識しなければなりません。

さらにいえば、消費者の意識というものが今までは単に安さや便利さだったのですが、反対に、エシカル消費といいますが、地域の活性化や環境に優しいという意識、そのような運動が少しずつですが県内でも広がっています。

県は高齢者、若年者を中心に消費者被害の未然防止、最近外国人住民の消費生活の相談体制の強化、学校等と連携した対応、そして消費者団体とのネットワーク化を今年度もさらに進めたいと考えています。

今日は、最終年度となる第 4 期島根県消費者基本計画の評価、昨年度の消費生活相談の概要について御説明し、今年度策定する第 5 期島根県消費者基本計画の諮問をさせていただきます予定です。

のちほど事務局から骨子案等は御説明しますので、委員の皆さまには忌憚のない御意見をいただければと思います。

どうぞ、よろしくお願いいたします。

## 中尾

議事に入る前に、知事から第 5 期島根県消費者基本計画策定について当審議会に諮問をいたします。本日は知事に代わり松本部長から諮問書をお渡しします。

玉樹会長さま、松本部長は議長席前へ御移動願います。

## 松本部長

「島根県消費生活審議会会長、玉樹智文様。島根県知事、丸山達也。

島根県消費者基本計画の策定について諮問します。

島根県消費生活条例第 34 条の規定に基づき、島根県消費者基本計画の策定について、貴審議会の調査審議を求めます。

諮問理由、島根県では、島根県消費生活条例第 8 条に基づき消費者基本計画を策定し、平成 17 年度から 4 期 15 年に渡り消費者施策を推進してきました。しかしながら、少子高齢

化の進行、高度情報化やグローバル化の進展などにより、消費生活問題はますます複雑・多様化してきています。一方、日常生活においては地域の活性化や社会、環境に配慮した商品、サービスの選択を行うなど、消費者の意識も変わりつつあります。消費者教育に関しては、消費者教育推進法の基本理念に基づき、学校、地域、家庭、職場等のライフステージに応じたさまざまな教育の場を活用し、体系的、総合的推進を図ることが求められています。特に民法改正による成年年齢引き下げを見据え、若年者への実践的な消費者教育の実施が喫緊の課題となっています。このような状況から第5期消費者基本計画を策定し、消費者施策を総合的かつ計画的に推進する必要があります。つきましては、島根県消費者基本計画の策定について、貴審議会の調査審議を求めます。」

以上です。よろしくお願い致します。

**会長**

よろしくお願い致します。

## **2 議事**

### **(1) 第4期島根県消費者基本計画の評価について**

**中尾**

ありがとうございました。これからの議事は会長を議長として進めます。

会長、よろしくお願い致します。

**会長**

この審議会では非常に積極的に意見を頂いた藤居委員と中村委員が御欠席で、また色々な活動に取り組んでこられた田儀委員も御欠席という寂しい会議となりました。定足数、半数の9名ということで成立しています。

第5期の基本計画に向けて積極的に御意見を頂きたいと思います。それでは次第に沿って議事を進めます。

諮問いただいた第5期島根県消費者基本計画の案の検討を行う前に、第4期島根県消費者基本計画の評価について、事務局から御説明をお願いします。

**神谷**

消費とくらしの安全室の神谷と申します。私が今年度基本計画の担当ですので、御説明をします。

第4期島根県消費者基本計画の評価です。

資料1の表を御覧いただきながら御説明します。平成30年度の状況を記載したものです。全体指標、個別指標と順にお話します。

全体指標では3つの成果指標を設定しています。3つの設問はいずれも島根県政世論調

査、平成 30 年 8 月に実施されており、その結果によるものです。

まず、クーリングオフ制度を知っている人の割合は、平成 30 年度は 78.5%でした。前年比較で 1.4 ポイント上昇しています。目標は 85%に設定していますので達していません。

次に消費生活相談窓口を知っている人の割合です。平成 30 年度は 89.7%で、1.8 ポイントの上昇がありましたが、目標値は 95%であり、それには達しませんでした。

消費者被害に遭った人の割合ですが、10.7%でした。目標は 8%以下でしたので達成はしていません。

この 3 つは、テレビ・ラジオ等の広報媒体の活用や、出前講座を行うなど消費者啓発に努めていますが、目標値には達していませんが一定水準を維持していると捉えています。

続いて個別指標です。I から V までの基本方針に対して、施策の①から⑩までの取り組みについて指標設定しています。

I の「安全で安心な消費生活の確保」について、施策①消費者事故等の未然防止・拡大防止についてです。成果指標としては、消費者被害注意情報提供回数で、消費者センターから注意情報として報道機関を通じて周知を図るものです。平成 30 年度は天皇陛下の御退位に便乗した商法や、チケット転売仲介サイトのトラブルに対する注意喚起など合計 8 回発出しております。15 回の目標値には達していません。

施策②規格・表示、取引行為の適正化についてです。これは家庭用品品質表示法や、消費生活用製品安全法に基づいて県あるいは市で実施した事業者への立ち入り件数です。合計で 26 回です。目標値の 20 回を上回っています。

施策③県民意見の反映です。指標として消費者団体等との意見交換回数で、10 回実施しており、目標の 6 回を上回っています。

続いてⅡの「消費生活相談体制の充実」です。施策④県消費者センターの充実について、県の消費者センターの消費者相談のあっせん時解決率というものです。これについては現在集計中であり今回はまだ数字が出ていません。

施策⑤市町村相談体制の充実に向けた支援です。巡回訪問として県から 19 市町村に出向いて、消費生活相談業務に係る OJT や助言、協力、情報提供を行っており、達成されています。関連する取り組みとして平成 28 年度から国家資格となった消費生活相談員の資格取得を目指す人を支援する消費生活相談員の育成講座を大田市で開催しています。

Ⅲの「消費者教育の推進」について、施策⑥消費生活情報の発信です。これはテレビ・ラジオ・新聞あるいは Facebook や Twitter など SNS を使った情報提供を行っていますが、回数値は 713 回と目標の 500 回を上回りました。

施策⑦消費者教育の総合的・一体的推進です。これについては 2 つ成果指標があります。まず消費生活に関する出前講座の実施回数は、172 回で目標の 170 回を上回っています。受講した人数は 9,279 人と前年度より 312 人増えています。

続いて、学校における消費者教育実践研究数です。消費者教育に関する教材開発・授業方法の研究を委託して実施していただくものです。平成 30 年度は 5 件で目標に達しました。

施策⑧消費者団体支援です。これは県と民間の消費者行政事業を共同で実施した件数です。明日への消費者活動支援事業として9団体実施されたほか、消費者月間啓発という形でも共同実施しました。

施策⑨地域における消費者リーダーの育成です。県主催の講座の修了者数を指標としています。平成30年度においては消費者リーダー育成講座、消費生活相談員育成講座、消費者リーダーレベルアップ講座ということで、育成講座については江津市、雲南市で、相談員の育成講座については大田市で、レベルアップ講座については松江市で開催しました。修了者数は50人で目標の70人には達しませんでした。

IVの「高齢者等の消費者被害の未然防止」です。施策⑩地域見守りネットワークづくりの推進は、ネットワークを市町村単位で構築するというものです。平成30年度は新たに西ノ島町と大田市で設立されました。平成29年度までにできた松江市、浜田市、飯南町を含めて5市町で設立済みです。平成30年度の段階での達成率が41.7%で目標達成とはなりませんでした。

続いて、施策⑪トラブルに遭わないための未然防止と救済です。指標は独居高齢者の個別訪問戸数です。平成30年度は目標の32,000戸に消費者被害防止啓発用シールを作成し、警察を通じて訪問、配布し、目標は達成しました。

続いて、平成30年度の評価からの課題について、3点です。

まず消費者教育の充実についてです。消費者教育は消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつけることができる実践的な能力を育むことを目的としており、自立した消費者として、まずは被害に遭わないことが必要であることから、クーリングオフ制度と消費生活相談窓口の認知度の向上に向け、より効率的かつ効果的な消費者教育・啓発を推進することが必要です。

民法改正により2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられることから、若年者への消費者教育に、より一層推進する必要があります。

また、消費者活動の活性化に向け、消費者団体のネットワーク化に取り組む必要があります。

次に、消費者相談体制の充実です。消費者被害を迅速かつ適切に救済するためには、住民にとって最も身近な市町村の相談窓口体制を一層充実させるため、専門相談員の配置や担当職員のレベルアップに取り組む必要があります。

続いて、高齢消費者等の被害防止です。高齢者等の消費者相談が多数寄せられ、特殊詐欺被害も高止まりしていることから、社会的孤立、認知能力の低下等に起因する消費者被害を未然に防止するため、地域見守りネットワークの構築を進めて高齢者を地域で見守る体制づくりが必要です。

以上、第4期の消費者基本計画の評価についてでした。

会長

ありがとうございました。基本計画の評価について、御質問、御意見はございませんか。

## 会長

平成 29 年度と比べて数字が大きく落ちているように思われますが、平成 29 年度が突出しているのでしょうか。たとえば施策①の消費者被害注意情報の提供回数は平成 29 年度で 15 回だったものが平成 30 年度では 8 回となっています。平成 28 年度は 4 回ですので、平成 29 年度に比べるとかなり少ない気がします。

それから③の県民意見の反映ですが、平成 29 年度は 26 回、平成 30 年度は 10 回です。⑥の消費生活に関する情報提供回数も平成 29 年度は 1,774 回、平成 30 年度は 713 回でした。数字は良好ですが、平成 29 年度が突出している事情がありましたらお願いします。

## 田邊

消費とくらしの安全室長の田邊です。

確かに平成 29 年度の数字が高いというのは職員の属人的な頑張りによるところも大きいです。たとえば消費者被害注意情報については、昨年度大田市で地震があり、我々独自の注意情報とは別に防災部局等と注意喚起をしました。

また一昨年からはがきによる架空請求が増えていましたが、昨年 7 月から消費者庁が架空請求対策パッケージという全国的な対策を講じ、これに協力する形で注意喚起をしたこともあり、私たち県独自の啓発事業よりそちらに傾注した経緯から件数が落ちました。

そもそも注意情報は、何かがあった時に予防措置として情報を出すということでしたので、外発的要因、例えば詐欺等が起きた時に回数が増える側面があるということで御理解いただきたいです。

御指摘いただいた外部との意見交換会は、精力的に行ったのですが、外部との調整等の要因もあり、回数は減っています。職員が色々な業務を持ったうえで企画をし、目標数値以上の実績は出したつもりです。

消費生活情報の発信で最も数字の動きがあったのが Facebook、Twitter です。職員の得意不得意という面もあり、今年度若い職員も入ってきておりますので、引き続き数値を伸ばしていく所存です。

## 会長

ありがとうございました。御意見はいかがでしょうか。

## 委員

資料 1 の高齢消費者等の被害防止のところに「高齢者を地域で見守る体制づくりが必要である」と書いてあります。このような組織ができているのですか。

## 田邊

高齢者被害は独居の高齢者、高齢者世帯あるいは判断能力等に低下がみられる方について消費者トラブルが発生している状況に鑑み、平成 28 年に消費者安全法が改正され、地域見守りネットワークという組織を立ち上げることが可能になりました。基本的には基礎自治体単位で設立されるもので、現在県内では松江市、浜田市、大田市、飯南町、西ノ島町の 5 つの市町で設立されています。

## 委員

私の町にも最近、高齢者を地域で見守る組織ができてきました。災害時の見守り隊なのですが、その人たちが「私はあなたに見守っていただきたい」と申請をするのです。すると私のような高齢者は 3 人、4 人見守ってください、という要望をされるのです。

日ごろの毎日のお付き合いの中で消費者関連の話をすることはできますが、災害時の 1 人で 4 人ものお世話はできませんなどと言っていましたので、そのあたりにも消費者関連のことが含まれてくるのかどうかと思いました。今のところ私の宍道町にはありません。

## 田邊

初めにおっしゃったことは地域防災計画に基づく自治体あるいはコミュニティセンター単位での御対応だと思います。自治会等でどこの世帯に誰が住んでいるのかをいちばん把握されていますので、各自治体において緊急時の支援体制を構築なさっているというお話しであろうと思います。

我々がいう「見守り」とは消費者安全法に基づく見守りです。基本的には消費者の利益保護のために、判断力の低下等がある方や過去に被害を受けていて類似犯の対象となる可能性の高い方を地域で見守っていくという趣旨のもとで作るネットワークです。

今後は、色々な法律に基づく重層的な見守り体制として各地域で作られていくことになるのではないかと思います。

## 委員

ありがとうございます。

## 会長

事務局からいただいた評価が間違っているのではないかという御意見はありませんか。これは審議会として了承してよろしいですか。

## 田邊

はい。

## 会長

それでは今の事務局の報告を了承するというところでよろしいですか。

## 委員

はい。

### (2) 平成30年度消費生活相談の概要について

## 会長

それでは次の議事です。平成30年度消費生活相談の概要について、事務局より説明をお願いします。

## 坪内

消費とくらしの安全室で相談を担当しています、坪内です。平成30年度に県消費者センターで受け付けた消費生活相談の概要について御説明します。

資料2を御覧ください。平成30年度の相談件数は年間3,428件と前年度に比べ495件、12.6%の減となりました。要因につきましては、平成29年ごろから全国的に急増したはがきによる架空請求に関する相談が、平成30年7月の国の架空請求対策以降、減少に転じたことなどが考えられます。

相談における契約当事者年代別では、最多が70歳代以上の731件で、全体に占める割合が21.3%、次いで60歳代の569件、16.6%でした。60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は37.9%で、平成29年度が38.4%、平成28年度が34.1%と依然として高齢の契約者に係る相談が多い状況です。20歳代以下の契約者に関する相談件数は216件、6.3%と直近5年間で最少件数となりました。

次に、苦情相談の内容につきましては、商品一般が最多の747件でした。はがきやメールによる架空請求や、訴訟通知に関するものが多くなっています。はがきやショートメール等の架空請求は何に対する請求かということが記載されていないために、消費生活相談分類上は商品一般として分類しているため件数が多くなっています。

インターネットによるアダルトサイトや、有料メール交換サイトの利用料等に係る不当請求やワンクリック請求を中心としたデジタルコンテンツについての相談が2番目に多く、相談件数は400件でしたが、前年度の762件からは大きく減少しています。

デジタルコンテンツは平成20年度から平成28年度までは1位でしたが、昨年度から2位となっています。平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、電話勧誘での電気の契約切り替えに関するトラブルの相談が増えており、昨年度の15位から7位に上がってきています。昨年度9位だったソーラー・給湯システムは11位になっています。その他10位までは、相談件数の増減により順位の入替わりはありますが前年度とほぼ同じ内容です。

消費者相談については電子商取引へと移行しており、個人契約ではパソコンやスマートフォンによるものが多く、インターネット経由での契約に関する相談トラブルが非常に多くなっています。出会い系サイト、副業サイト、利殖サイト等の手口が多様化・巧妙化しており、県内では数百万となる被害も発生しています。

また、商品サービスを提供する事業者との関係をみると商店で物を買う場合には消費者と販売者という 2 者関係であるのに対し、インターネット契約の場合は商品サービス提供事業者の他、決済のためのクレジット会社、決済代行業者、収納代行業者、最近ではコンビニでの決済が増えており、電子マネー会社など非常に多くの業者が関わっています。

このように契約関係が極めて複雑化していることから、センターの斡旋による解約返金交渉手続きも長期化しており、中には 3 か月、半年かけて交渉した結果、返金に至るケースも出てきています。

また、インターネットを介して一般消費者が海外事業者と直接契約することも増加しています。日本語のサイトから本人が意識しないまま入り、結果として海外事業者であったと後で気がつくますが、必要な契約書が交付されていなかったり、トラブル時に外国語で交渉を求められたりするケース等も増えていきます。

島根県消費者センターではアメリカ、イギリス、中国、香港などの取扱いをしました。これらも交渉に時間を要する要因の一つとなっております。

次に、苦情相談の多い商品を年代別に見ますと、30 歳代以下ではデジタルコンテンツが多く、40 歳代以上では商品一般が多くなっています。後者では、はがきやSMSによる架空請求に関する苦情相談が主な内容となっています。

続いて、島根県消費者センターが受け付けた、相談者の居住市町村別相談件数 3,428 件のうち、市部にお住まいの方の相談が 2,900 件で全体の約 85%を占めています。現在、島根県内には 6 市に消費生活センターがあり、19 市町村すべてに消費生活相談窓口が設けられています。

平成 30 年度に市町村相談窓口で受け付けた件数は約 1,900 件で、県と市町村の相談件数の割合はほぼ 2 対 1 でした。一般県民により身近な窓口で対応できるように市町村の巡回訪問や研修の実施などをおして、市町村の相談員のスキルアップに向けて、今後も市町村の消費者相談体制の強化のための支援に引き続き力を入れていきたいと考えています。

## 会長

ありがとうございます。それでは御質問・御意見等ありましたらお願いします。

## 委員

相談者が相談する方法は電話相談が多いですか。

## 坪内

電話相談が最も多いです。

#### 委員

その他は直接来られるのですか。

#### 坪内

はい。来所とメールによる相談も受け付けています。

#### 委員

メールについては、パソコンやスマートフォンのEメールということですか。

#### 坪内

メールによる相談も受け付けておりますが、基本的に最初の1回のみとしています。相談内容によっては契約書など書類を確認しなければ手続きが進まないことも多くあります。

必要な人には来所か電話で御相談いただくようにメールに記載しています。

#### 委員

ありがとうございました。10代や20代、中学生や高校生が相談したくても、たとえばアダルトサイトを見たのでお金を払ってくださいという請求などは、恥ずかしくて親に言えないですね。

そういった場合どのように相談するのが気になりました。この数値に表れていない、被害には遭っているが相談できないという子たちもいるのではないのでしょうか。子どもたちが相談できず、親にも言えず、友達にお金を借りて払ってしまうという話を聞いたことがあります。

もう少し若い人たちも相談しやすいような、例えばLINEを使うとか、気楽に相談できるような、もっと救済できる方法がもし考えていただけるなら、と思いました。

#### 会長

いかがでしょうか。

#### 田邊

委員の御指摘のように、未成年者の相談はインターネット中心の相談に特化しているといっても過言ではありません。

消費者センターの相談内容で最近増えている通信販売です。特にスマートフォンから申し込む商品です。多いのは「痩せる」「きれいになる」といった健康食品や服、最近ではフリマなど個人間売買のためのプラットフォーム業者が設定するといったものに関する相談が

若年者に増えています。

未成年者の相談の割合は一桁です。これが実態ではないことは我々も承知しています。ただ相談しにくいという点はあると思っております。

メール相談は平成 29 年 1 月から始めています。当初の目的として若い方からの相談、特にアダルトサイトなど直接対面や電話で話しにくい内容をメールで相談してもらおうという意図はありました。始めてみると、中高年がいちばん多かったという実態でした。やはりアダルトサイトが多いという一面はあります。

子どもが祖父母や親のスマートフォンでゲームをしていて、それがキャリアへ課金となり、翌々月に 10 万円、20 万円、多い金額では 130 万円となったというケースもありました。請求があつて初めて親も気が付き、相談するという場合がほとんどでした。

高校生、大学生が直接相談しやすい窓口を作らなければならないというのは、全国的な課題だと認識しています。

国民生活センターという独立行政法人があります。これがまさに委員のおっしゃる LINE のようなもので相談できる方法はないか検討中だと伺っています。

県センターですぐに対応することはなかなか難しいですが、学校教育との連携の中で色々な被害事例を説明し、何かあれば 188 のホットラインに相談するようにと啓発しています。

## 委員

よくわかりました。ぜひよろしくお願いします。そのほか、いかがでしょうか。

### (3) 第 5 期島根県消費者基本計画の骨子案について

#### 会長

よろしいでしょうか。

次の議題に移ります。第 5 期島根県消費者基本計画の骨子案について事務局からお願いします。

#### 田邊

私から資料 3 で第 5 期基本計画の概要を説明し、担当から骨子案について御説明します。

初めに消費者基本計画の位置付けです。先ほど諮問にもあったように島根県消費生活条例第 8 条に基づく計画です。さらに上位の計画には島根県の総合計画があるのですが、昨日、令和元年 6 月定例県議会が開会し、丸山知事が施政方針演説を行いました。そこで新しい総合計画・総合戦略である島根創生計画を新たに策定する旨を発表したところです。

この計画は今後 5 か年の目標や施策の基本的方向を示すものであり、島根県消費者基本計画はこの上位計画である島根創生計画の個別基本計画として位置付けられています。

基本計画策定の進め方ですが、計画策定にあたりより多くの県民からの多様な意見・要望

を頂き計画に反映させることとします。

まず昨年11月から12月にかけて18歳以上の県民2,000人を対象に消費者意識調査を実施しました。また今年の年末から年明けにかけて政策への県民参加制度であるパブリックコメントを実施予定です。さらに本年8月末から10月にかけて県内4か所で市町村と消費者団体との意見交換を予定しています。

計画スケジュールは計画を策定するにあたり審議会で諮られるところです。本日は計画骨子ですが、今後計画素案、計画案と徐々に内容を固めていく過程で審議会で諮る予定です。今年度は3回、6月、10月、2月の審議会の開催予定です。来年2月には最終計画案を御協議いただき、3月には知事決裁を経て計画策定という行程です。

次に課題と対策です。まず相談窓口の充実・強化という点です。

多様な消費生活相談に迅速に対応するための相談窓口の充実・強化について、まず1点は電子商取引が主体となっている今日の消費者契約において、高度情報化あるいは経済のグローバル化に対応した相談員の専門性の向上が必要です。このために国民生活センターや各事業団体等が実施する研修への相談員の参加機会の確保を図りたいと考えています。県内に約9,000人いらっしゃる外国人住民への対応も喫緊の課題となっており、県あるいは市の相談においても多言語による消費生活相談を始めました。

次に身近な市町村、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる体制の整備、その核となるのが市町村の消費生活相談窓口です。5か年の間に消費生活センターの設立促進、消費生活相談員の配置促進、国家資格の保有率の向上等を目指してまいります。

消費者への効果的かつ確実な情報提供についても、消費者の意識調査ではテレビ、新聞が中心となります。しかし最近の若者は新聞を購読しない人も増えています。若者を対象とした、インターネットを通じてホームページやSNSを活用した情報提供も進めてまいります。

高齢者の消費者トラブルの未然防止に向けた地域での見守りについてです。委員からも御質問いただきましたが、現在5つの市町、松江市、浜田市、大田市、飯南町、西ノ島町で地域見守りネットワークが設置されています。計画上は今年度全市町村において地域見守りネットワークを設置いただけるように取り組んでいく所存です。

次に、自立した消費者の育成に向けた学校や地域等の様々な場における消費者教育の充実についてです。課題となるのは2022年4月からの成年年齢引き下げです。今まで未成年者保護下にあった18歳、19歳、学年では今年度の中学3年生から高校2年生までの学年が一度に成人になるということです。この事態に向けて学校教育との連携を図ってまいります。

悪質な事業者に対する厳正な指導・取締りについてです。職員は消費者センターと法律の執行部門を兼務し、様々な消費者関係の法律を所管していますが、主に消費者安全法、特定商取引法、景品表示法等に基づいて、事業者へのコンプライアンスへの取り組みを促すとともに、悪質事業者に対しては報告徴収、立ち入り検査、指示および業務停止命令等の行政処分を行ってまいります。

次に地域の消費者問題解決能力の向上です。この核となるのは県域での消費者団体のネットワーク化です。去る5月31日に県内初の県域の消費者団体ネットワークの設立準備会が設置されました。今後、県内の様々な主体である個人や団体がネットワークに参加し、エシカル消費、SDGs、持続可能な社会にむけてのゴール、こういった問題に積極的に取り組み、より豊かで安心安全な島根を築くための活動が一層活性化するような支援を行います。このような内容を盛り込んでいくことが大きな方向性です。

それでは骨子案について担当から御説明をします。

## 神谷

資料には、左に現在の基本計画の骨子を、右に第5期の骨子案を記載しています。内容の変更・追加は赤字で、記載箇所を移動する項目は青字で示しています。

それでは骨子案について御説明します。

第1章では計画の基本的な考え方として策定の趣旨、位置付け、計画期間を記載します。

計画策定の趣旨にあるように、消費者基本計画は、県の消費者施策の推進に関する基本計画として平成17年12月に策定したものです。その位置付けの要素は3つあります。

「島根県消費者生活条例」に基づく県の消費者施策の推進に関する基本となる計画とします。

続いて県の上位計画である「島根総合発展計画」における、消費者行政分野の個別計画とします。なお県の上位計画は、今年度で期間が終了するため、これから新しい計画を策定することとなりますが、引き続きその個別計画という位置付けです。

そして平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」に基づく島根県消費者教育推進計画という位置付けとしています。県の消費者教育推進計画については、現在の第4期からの位置付けです。

計画期間は県の上位計画に合わせて設定するという考えで、県の上位計画となる島根創生計画が5年であり、第5期の基本計画も令和2年4月から令和7年3月までの5年間とします。

第2章では、消費生活をめぐる現状と課題を記載します。

消費者を取り巻く経済・社会環境の変化について近年の状況を中心に、その柱と考えられる項目を記載しました。

まず高度情報通信社会の進展についてです。近年あらゆる年代でインターネットの利用やスマートフォンの保有が進んでいます。インターネット取引も増加傾向にあり、またSNSの普及も著しい状況です。

続いて消費生活のグローバル化についてです。インターネットを通じて消費者が直接海外の事業者から商品を購入するケースが増加しており、それによるトラブルも増えている現状があります。

消費者意識の変化についてです。倫理的消費ともいわれるエシカル消費、消費者が環境や、

被災地の復興、地産地消などに配慮した商品・サービスを選択することに関心が高まっていることが挙げられます。

取引の多様化・複雑化についてです。高度情報化・グローバル化と相まって多様化・複雑化が進んでいることが挙げられます。インターネットオークション・フリマアプリなどの普及に伴い、消費者同士が売り手と買い手となって取引を行うケースも増えており、それによるトラブルも増加しています。

人口減少と高齢化・独居化の進展についてです。少子高齢化の進行に伴い、人口減少傾向が続いています。平成 30 年 10 月 1 日現在の島根県の推計人口は約 68 万人となっており、その中の 3 人に 1 人が 65 歳以上です。

次に環境問題の顕在化についてです。これは地球温暖化などの気候変動による影響が生じており、これに対応が必要となってきたことが挙げられます。

民法改正による成年年齢の引き下げについてです。2022 年 4 月から成年年齢が 18 歳に引き下げられます。その大きな影響として 18 歳、19 歳の若者の消費者トラブル増加が懸念されます。

外国人住民の増加についてです。国全体の状況では、法務省の外国人統計によると平成 30 年 6 月末現在で 263 万人余となっており、過去 3 年間で 46 万人余り増加という数字が出ています。

また県の調査では、平成 30 年 12 月末現在に県内で 8,800 人余りともちらも過去 3 年間で約 2,600 人の増加となっています。こうした状況から消費生活の分野においても外国人住民に対する情報提供、相談対応などが必要となります。

続いて、国における消費者行政を巡る状況についてです。消費者庁や消費者委員会の設置、消費者行政の強化など、これまでの取り組みを中心に記載をしていきます。

消費者行政関連法の整備についてです。消費者行政に関係の深い消費者安全法や特定商取引法といった法律について最近の動向を中心に記載します。

この 2 つに加えて比較的大きな動きを 2 点加えていきます。

消費者教育の推進についてです。国で平成 24 年 12 月に消費者教育推進法が施行され、それに基づき国の基本方針を定めており、消費者教育推進法が施行され、それに基づいて計画的に推進するものです。

成年年齢引き下げを見据えた対応として 2018 年度から 2020 年度までの 3 年間で集中強化期間とする、若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラムを作り、関係省庁が連携して推進します。消費者庁、法務省、文部科学省などが加わっているということです。

次に持続可能な開発目標、SDG s の推進についてです。こちらは 2015 年の国連サミットで採択されました。2030 年までに持続可能な社会の実現を目指すものです。国では SDG s 達成に向けた取り組みがなされています。

続いて島根県における消費者相談・消費者行政事業の状況についてです。

消費生活相談の状況については、相談内容の状況を記載します。

県の消費者行政事業の状況として、消費者安全法に基づく消費者事故情報の収集と提供、事業者に対する指導取締り、広報啓発活動、消費者教育、消費者団体等への支援及び協働、消費生活相談体制への充実・強化等の取り組みについて記載します。

昨年度県で実施した消費者意識基本調査の結果について概要を記載します。この調査結果はこの審議会でも前回取り上げられた議題です。

まず情報発信の手段についてです。調査では消費者センターからの情報をテレビで見たという人が55.7%、新聞で読んだという人が47.9%という結果でした。テレビ、ラジオが情報発信の有効な手段だと捉えています。

別の質問項目もあります。今後どのような手段が効果的と考えられるかという問いには、インターネットという答えが約30%でした。インターネットによる情報発信も今後効果が見込まれると捉えています。

次に消費者問題に関する消費者の関心についてです。やはり食品の品質や安全性について、あるいは商品の品質や安全について、90%近くの人に関心はありと回答しています。傾向としてこの辺りが強いです。

消費者教育を受けた経験についてです。前回の審議会では、学校における消費者教育を受けたことがあると答えた人が10%で、それを18歳から39歳までに限ると37.4%が受けたことがあるとの回答でした。これを受けまして、学校の水準をさらに上げることが必要である、また、前回の調査と比べ着実に数字が上がっているとの御意見を頂きました。消費者教育を受けた経験があるという人が若者を中心に増加傾向であるとまとめます。

消費生活相談窓口の認知度についてです。回答内容を見ますと「見聞きしたことがあるがよく知らない」と答えた人が55.4%、「まったく知らない」と答えた人が16.3%でした。現在、第4期の基本計画でも同様の傾向であり、消費生活相談窓口の認知度は低い状況です。

以上を踏まえ、今後の課題についてです。

消費生活の安全確保についてです。これは生命、身体の安全のほか、悪質商法や詐欺など財産被害防止の観点もあり、今後も引き続き取り組む必要のある課題です。

相談体制の充実についてです。複雑化・多様化する消費者問題に適切に対応していくことが求められており、また県内のどこに住んでいても質の高い消費生活相談が受けられる体制をいかに確保するかということも重要なポイントと考えられます。

消費者教育の充実についてです。消費者教育というのは消費者教育推進法では消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育と定義されています。この消費者の自立とは消費者トラブルに遭わない、トラブルに適切に対応できるといった意味の自立ですが、それだけではなく、よりよい社会の発展のために積極的に行動する、消費者市民社会の形成に積極的に参加するという意味合いもあります。

消費者教育については消費者教育推進法の基本理念に則ったものとして、さらに成年年齢の引き下げへの対応が大きな課題です。

消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止についてです。現行の第4期では高齢消費者等の被害防止と記載していますが、この根拠法である消費者安全法においては、消費生活上特に配慮を要する消費者とされています。そのような表現を使った記載としています。課題として、消費者の特性に応じて高齢者、障がい者などサポートを必要とすると捉えています。

第3章では目的と基本理念を記載します。目的は消費生活条例第1条と重なりますが、消費者施策の推進を図り、県民の消費生活の安定及び向上を図るとします。

基本理念については、第2章の取り組むべき課題とも関連しますが、消費者の自立を支援することと消費者の特性に応じて、その利益を擁護することで、安全な生活環境を確保することと考えています。

第4章では施策の展開として、全体指標、個別指標、施策体系を記載します。

全体指標について現在の第4期では、クーリングオフ制度の認知度、消費生活相談窓口の認知度、消費者被害に遭った人の割合の3つとしています。これらはいずれも消費者被害に遭うことに関連した捉え方に関する指標であるといえます。

全体指標についても前回の審議会で取り上げていただいておりますが、その時には、「消費者教育との関連性を踏まえ、「よりよいイメージのものを指標とすることが必要ではないか」という御意見も頂きました。

第5期の骨子案では3つのうち1つを見直すとしています。

1つ目のクーリングオフ制度の認知度については初めに消費者基本計画を策定した時から取り入れた指標であり継続していきます。

2つ目の消費生活相談窓口の認知度は、相談窓口を知っていただくことが重要という観点から継続したいです。

3つ目は社会や環境に配慮した商品・サービスを選択することを心がけている人の割合としました。消費者教育の目的は、消費者市民社会の形成に積極的に参加することが消費者に求められていることからしても、このような指標にしたいと考えました。

個別指標は、第3章の施策体系について達成度を測る指標を設定します。今後の素案までのところで検討したいです。

施策体系についてです。第2章で記載した現状と課題を踏まえて、第5期の基本計画では基本方針の柱を3つ立てたいと考えます。

今回の大きな柱は消費者教育の推進を挙げます。成年年齢引き下げを踏まえ、まずは学校における消費者教育を推進していきます。また地域においても消費者のライフステージにおいた様々な教育の場を通じて実施します。あらゆる世代で教育の場を提供することにも取り組みます。実施にあたっては消費者団体ネットワークとの連携などといった展開も必要です。

2つ目の柱は消費生活相談体制の充実・強化です。1つは市町村相談体制の充実・強化を支援していくことです。もう1つは外国人住民の増加など、環境の変化にも対応した相談体

制を確保するものです。

3つ目の柱は消費生活の安全・安心の確保です。消費生活上特に配慮を要する消費者を対象とした、地域見守りネットワークづくりを推進していく、あるいは消費者被害の未然防止の取り組みで具体的には広報・啓発といったものですが、それを実施していきます。

また、消費者事故の防止や取引行為の適正化等に資する施策を展開していきます。

第5章は関係機関との連携についてです。多様な消費者問題に迅速・的確に対応するため国や市町村といった行政機関との連携、そして弁護士会、司法書士会、消費者団体、事業者団体などとの連携を図ることとしたいです。

第6章の計画推進体制です。計画推進のため進行管理・実績評価を行い、この審議会への報告、県のホームページ等での公表などを行います。

以上が第5期消費者基本計画の骨子案の説明です。

## 会長

ありがとうございました。ただ今の説明に対し、御質問・御意見等ありましたらお願いします。

## 委員

施策の展開についてですが、私はこの場に出席していて、いつも体制強化とよく言われるのですが具体的に何を強化すべきか、あるべき姿がどのようなものかが見えてきません。資料に市町村相談体制の充実・強化の「支援」とありますが、本当に支援ということでしょうか。

第4期の評価のところにも、支援回数、訪問回数を1つの評価基準としてまとめられていますが、体制がこのように強化されました、ということをごどこかで評価するようなことをしなければいつまで経っても最終形にはならないのではないのでしょうか。

そのあたりをこれから掘り下げ、具現化を図っていただければと思います。

## 会長

事務局から何かありますか。

## 室長

御意見ありがとうございます。現在、消費生活の相談においては島根県に消費者センターはありますが、全19市町村に消費生活相談窓口というものがあります。ただ相談員を配置しているのは8市です。さらに消費生活センターを置いているのは大田市、江津市を除いた6市です。

消費生活相談体制強化は、できるだけ多くの自治体に消費生活センターを設置するという設置促進であると思います。

もう1つは消費生活相談員、これが消費者安全法に基づき平成28年から国家資格となっています。国家資格を持っている相談員をできるだけ多く配置するという事です。具体的には県の相談員は10名、市町村の相談員は4月1日現在で12名、トータルで22名です。

そのうち国家資格あるいはそれに準ずる資格を持っているのは15名です。できればすべての相談員が国家資格を持つことが望ましいと思います。

さらにいえば、島根県と市町村の相談件数はトータルで約6,000件です。うち県が受けているのが約4,000件、市町村が約2,000件です。しかし全国の平均では市町村が7割、県が3割という状況です。これはすなわち身近な相談窓口できちんと対応されているということです。

決して県のセンターの相談件数が多いという実態が悪いとはいわないのですが、島根県の場合まずは市におけるセンター化と、資格を持った相談員の配置です。

相談件数が増えることにはよい面、悪い面があります。潜在化しているものが相談にたどり着く意味で増加という面もあれば、被害が少なくなったため減るという両面があります。一般論でいえば消費生活センターに届いている相談は被害の1割だといわれていますので、潜在化した被害を掘り起こして、身近な消費生活相談窓口へ導くことを目標としてセンター化等を含めての体制の強化について数値を目標値として掲げていきたいと考えています。

## 会長

いかがでしょうか。

## 委員

ありがとうございました。

## 会長

その他いかがですか。

## 委員

第4期施策の展開3、施策体系のところでは。基本方針1で成年年齢引き下げを踏まえ、基本方針3で消費生活上特に配慮を要する消費者への対応があり、当然成年年齢が引き下げられることにより、不利益を被る子どもたちがいるということや、高齢者、障がい者など、消費生活上特に配慮を要する人たちはいます。

消費者問題を考えると、自分は引っかけられないと思っている人が案外引っかけられる場合があります。包括しないといけない人たちもあるのですが、一般の人たちへの周知や教育をどのように進めていくのかと思いました。

## 田邊

御意見ありがとうございます。消費者庁あるいは消費者教育推進法が掲げている消費者教育は、ライフステージに応じ子どもから高齢者まで、それぞれの場で様々な消費者教育を受けられる機会を提供するというものです。

特に必要なのは成年年齢引き下げの問題や消費生活上特に配慮が必要な人への対応などですが、刻々と変わっていく社会状況に応じて適切な消費生活・消費行動を行うためには、万人が時期に応じた教育を受けることが必要だと思っています。

そこで大きな担い手の1つとなるのが消費者団体です。現在県内でも、長く活動している団体もあれば、フェアトレードを進める会など様々な目的を持った団体があります。そういった団体を有機的に1つのネットワークとし、県内の隅々で教育が展開される状況を構築することを第5期の計画目標の1つに掲げてまいります。

#### 委員

ありがとうございます。

#### 会長

その他にはいかがですか。

#### 委員

県でこのような計画を立てられて、それと市町村との関係がよく分かりません。たとえば松江市は松江市で消費者教育をしています。県として市町村に「計画に基づいてやりなさい」という主導的なお立場なのか、市町村が独自に行うのかを教えてください。

#### 田邊

御質問ありがとうございます。法律上の位置付けでは消費者行政は自治事務という位置付けですので、基本的には県も市町村も対等な関係性にあります。家庭用品品質表示法上の調査をするといった場合、県が市を補完するという関係性がありますが、基本的には消費者行政を展開し消費者教育を行うことは、地方自治事務としてそれぞれが独自に展開するという関係性になると思います。国なり県はそういった取り組みにおいて市町村に技術的な援助をします。

なお、消費者教育推進法では、市町村計画は都道府県計画を踏まえて定めることとされています。

#### 委員

たとえば松江市であれば防災メールに登録すると同時に〇〇詐欺があったとか、新たな詐欺が発生したとか、新たな手口などの情報がすぐに来ます。そういったことはよいことだと思います。

新聞・テレビが有効というお話もありましたが、私は50歳以上の人が、新聞・テレビが有効だが40歳代以下は新聞を購読していないしほとんどテレビも見ないと感じています。インターネットでテレビを見たりネットニュースを見たり、それらですべて情報を得ています。インターネットでの発信は絶対的に必要だと思います。そういったことをやっていただきたいです。

市町村独自で啓発のシールを配ったりネット発信をしたり、予算を付けてなされています。県も同じことを行ってしまうとお金も無駄であるので県は県の予算で何かしていただきたいです。

## 田邊

御意見ありがとうございます。基本的に消費者行政は自治事務として各自治体が独自で行います。しかし消費者安全法での都道府県の責務としては消費生活相談等における広域的な支援など市町村間の連絡調整等を行うということです。

複数の市町村で同時または県全域で行った方が効果的なものは県が実施するように進めるべきだと思います。

## 会長

その他には、いかがですか。

## 委員

勉強する機会に、もう少し若い人に来ていただけないかと思います。勉強する機会があったのだろうかと思います。それは公民館の仕事なのだろうか。

公民館で勉強するといった機会は全然ありません。今度、廃棄物処理場へ見学に行く機会がありますが、先日テレビで日本の汚い廃棄物が外国から返されてくるのを見て、きちんと処理しているのになぜ外国へ流れていくのかと腹が立ちます。

市の環境センターに聞いているのですが、一人ひとりがきれいにしなければ、リサイクルセンターでは手選別で分けていると話を聞きました。

基本計画にはよいことは書いてありますが、現実に町村において動いているのかという気がします。

## 委員

私は4月から公民館長となりました。その前は松江市の連合町内会の役員をし、その後は社会福祉協議会におりました。

先ほどおっしゃったように、公民館活動では色々な行事をやりたいのですが、消費者問題は比較的関心が低いのです。私の公民館は約700世帯、2,000人ほどの住民がおります。力を入れているのは、やはり高齢者対策、見守り活動、安心安全の問題などです。

安心安全の中に消費者の安全が含まれると今日初めてお聞きし、これも必要かといった思いがしております。

年間行事に色々な講習会等を計画していますが、私自身も役職だけで30くらい、今日も学校開放の会と校庭の芝生管理の問題などがありなかなか手が回りませんが、これから先は消費者問題も必要だと思っています。

もう1つ、私はオレオレ詐欺に何度か接触したことがあります。1度だけ防止成功しました。警察から表彰されて感謝状をいただいたことがあります。ほとんどの場合は引っかかっておられる。後で聞いてみると「私は絶対に引っかかりません」という人が被害に遭っておられていて、そのあたりの教育ももっと進めていかなければならないと思います。

公民館の実情を分かっていたいただければと思います。

### 委員

公民館の事業部に入っていた時には、消問研と相乗りで年に何度か講座をしました。今は消問研もなくなり歯ざしりしています。

### 会長

その他にいかがでしょうか。

### 委員

私たちは普段の暮らしを集まりの場で、色々な暮らしがあるのだなとか、起きている問題とか、自分たちの暮らしを話す中で社会状況を知ったり、もう少し知りたいとか、学びたいなどという気持ちがわいたりしています。

皆で勉強してみようかという時に出前講座などもですが、誰もが学びたいと主体的に思うことを応援する材料を私たちは提供することとしています。

消費者問題は行政と消費者団体等と一緒にあって、学びたいという気持ちとその対応がうまく回っていくとこれからの社会においてよいものができるのではないかと思います。

### 会長

ありがとうございます。そのほか、御意見ありませんか。

### 委員

消費生活相談員の国家資格についてですが、年齢制限はありますか。何歳でも受験できますか。

### 田邊

年齢制限はありません。

## 委員

合格者を増やすという点でいうと、試験は難しいのでしょうか。

## 田邊

昨年度の最終的合格率が 24.6%くらいであったと記憶しています。

## 委員

難しいのですね。60歳で定年退職して、もっと役に立ちたい、勉強したいと思った人が、受験できたらいいなと思いました。誰でも受けられるものではないのでしょうか。

## 田邊

島根県ではそのような志を持つ方のために、消費生活相談員育成講座を設けています。無料で受講いただいています。

## 委員

今おっしゃった講習会の募集チラシが公民館には来ていません。

## 中尾

育成講座担当の中尾です。チラシは市町村にはメールで配信してPRをお願いしています。過去に受講された方や本県が実施したリーダー育成講座を受講し県からの情報提供を可能とされた方にも郵送で直接お送りしています。その他あすてらすが会場になっていますので、あすてらす等にもPRでチラシを置いていただいています。

島根県のホームページにも載っており受講申込書も添付していますので、ぜひ受講いただくようFAXや電子メール等で受け付けていますので、よろしくお願ひします。

## 委員

私は公民館に来られる方で熱心な方に勧めようと公民館にチラシを持っていきました。あれは公民館系なのですか、支所系なんですか、と聞いたのですが。

## 中尾

公民館系といったような区別はしておりません。委員のおっしゃるように公民館での周知が有効ということであれば、今回は来週の金曜日が締め切りとなっていますので、難しいのですが、そういったところへの周知も検討してみたいと思います。

多くの人の目につくところにあった方がよいということですね。

## 委員

自分から情報を拾いに行く人にはインターネットなど色々ありますが、自分から「やりたい」とか、制度があるところまでも知識がないかもしれません。

## 中尾

市町村へはお送りしているのですが、その先のところまで我々は承知していませんので、御意見を参考にさせていただきます。

## (4) その他

### 会長

第5期の基本計画に向けて審議会でも議論をしますので、皆さんよろしくお願ひします。それでは続いて、その他について事務局から説明をお願いします。

## 中尾

その他については3点あります。資料4 特殊詐欺被害の現状については警察本部生活安全企画課より、しまね金融広報だよりについては島根県金融広報委員会事務局様より御説明いただきます。資料 4-3 消費者団体ネットワーク化の推進については消費とくらしの安全室から御説明します。続けて御説明させていただきます。

## 法橋

島根県警察本部生活安全部生活企画課、安全まちづくり推進室長、法橋と申します。私からは特殊詐欺被害の現状について、資料4で御説明します。

まず刑法犯罪の状況です。平成22年からのグラフがあります。刑法犯罪というと暴行、傷害、窃盗、詐欺などです。刑法犯における犯罪の数値は平成22年から平成30年に比べると減少傾向にあります。今年4月末で789件、対前年でやや増加しています。内容は万引きが増加しています。なお、この刑法犯罪の75%が窃盗犯罪です。

次に特殊詐欺状況です。これも平成22年からのグラフです。棒グラフは件数、折れ線グラフは被害額です。平成27年のところを見ていただきますと、70件の2億9,318万円、単位を万円としておりますが、3億円弱、これがピークでここから減少はしてきています。

ただし平成24年から平成30年まで被害額が1億円を超えていて、高止まりの状態です。今年に入り4月末現在件数は7件、被害額は596万円、対前年で約6,000万円少なくなっているという状態です。

平成30年の金額は1億309万円、前年とほぼ同レベルです。今年4月の7件の中ですが、声かけにより阻止した事案が9件ありました。全体で16件ありましたが、9件阻止しています。金融機関で3件、コンビニエンスストアで6件止めていただき、165万円の被害が防止されました。

特殊詐欺被害の状況です。年代別に 20 歳代が 1 名、30 歳代が 1 名、40 歳代が 2 名、60 歳代が 1 名、80 歳代が 2 名と年代が広がっています。以前は高齢者が高かったのですが、最近はや若い人にも被害が及んでいます。

架空請求詐欺です。メールやはがきの、払う必要のないものやサイトの未納料金がありますとそこに書かれた電話番号などに連絡させ、電子マネーを買わせ「その番号を知らせて」という手口での被害が 4 件。オレオレ詐欺が 2 件。息子を騙るものもありますが、今回は市役所の職員と金融機関を騙った複数の者が電話をかけてきてだます手口で、キャッシュカードをだまし取っています。事前に暗証番号を聞き出していますので、それで約 2 件、150 万円の被害という状況です。

融資保証詐欺では、お金を融資するその手付金として払ってくださいという手口です。5 万円の被害が発生しています。

主な被害防止対策として、広報啓発活動として新聞やテレビなどで、あるいは家庭を訪問して一人ひとりに注意喚起を進めてきました。

今年は、平成 25 年から始めている特殊詐欺被害防止コールセンターを、今年も 5 月 7 日から始めています。予定は来年の 3 月 31 日までですが、民間会社に業務委託し、電話で直接県民に被害防止の注意喚起するものです。県内で約 6 万世帯に電話をするという計画です。今回は広島業者へコールセンター事業を委託しました。電話番号がフリーダイヤルになっています。0120-183-110 で、この番号からかけています。この番号を新聞やテレビ等で広報しています。

それから、特殊詐欺の水際における謝礼制度を今年始めました。犯人に騙されていると思われる方に「大丈夫ですか」等お声かけ・説得していただき、被害を阻止した方に対し、署長感謝状を差し上げる際に、ギフト券もあわせて交付しています。4 月から 4 件事例があり、効果も上がるのではと思います。

県民総ぐるみで、声をかけて、皆で阻止できれば良いと思い作った制度ですので、効果的に使っていきたいです。

## 委員

県警の方をお願いしたいです。主な被害防止対策ということで、コールセンターから電話がかかってくる。かかってきた電話については信頼性がありません。果たして電話に出てそれがおかしいことに使われるのではないかと、思います。

私のところにも年に 2、3 回「電話がありませんでしたか」とかかってくる。そのかかってきたことが本当にセンターからなのかは分かりません。

もう 1 つ。個人的なことですが、私は窃盗に遭ったことがあります。そうしたら私の地区の人のところに警察の方が、こういうことがあった、お宅も被害はありませんかと、15 軒程度ですが回られました。その時の結果がどのようなものだったか。「こういう人が来たがあなたのところにも来たか」という電話がかかってきました。警察の方が帰られてから「警

察もあてになりませんね」といったことを申し上げました。

それだけ世の中に不信感があることが現実問題になっているのです。私個人の思いですが、電話を掛けたことがかえって不信感を招いているということを経験したことがあります。思いを汲んでいただいて方法を考えていただければと思います。

## 法橋

ありがとうございます。委員のおっしゃるように、「本当ですか」という問い合わせがあります。コールセンターにはこのような説明をするように、という指導はします。コールセンターからお金を請求することはまったくありません。あくまでも注意喚起のみです。お金の請求や家族構成を尋ねることはありませんが、電話があったという問い合わせはよくあります。県民へ直接注意喚起できることからこの取り組みは行っています。また工夫しながらやっていきたいです。

## 村本常任委員

島根県金融広報委員会の事務局をしております村本です。

本日は前回の本審議会において、金融教育を受けるにもどういったところに頼めばよいのか分からないというお話が出ましたので、お時間を割いていただきました。

私たち島根県金融広報委員会は、島根県環境生活部様、消費とくらしの安全室様、教育庁様等に御協力いただき、主に金銭、金融教育に関する基礎的な事項を広げていこうという活動をしています。具体的な内容は金銭・金融教育の講師を派遣するということです。

私たちが意識しているのは、消費者問題や多重債務問題等といったものがありますが、家計簿をつける、お小遣い帳をつけるといったお金を使うことに冷静になることが重要だと考えています。そうしたことでなるべく記憶に残り、消費者被害を未然に防ぐための感覚を養っていきたいと思っています。

そのような面もあり、テーマの中に金銭・金融教育というものがあります。単にお小遣い帳はこのようなものです、つけましようと言っても意味がありません。お小遣いを使うにしても、仮想のストーリーを置き、自分で考えて、結果はどうなるのか、と、仮想の成功体験または失敗体験をさせて、なんとか記憶に残し、継続して、感覚を養えたらと思います。

また、大人向けには終活のためのエンディングノートや、資産形成をするにしてもまず自分の今の資産状況を一度書いてみて、そこからシミュレーションしてみようと一度整理してもらい、なるべく記録に残すことを意識しながら活動しています。講座料は無料です。公共的な団体なのでピンポイントで個人にお教えすることはできないのですが、公民館やPTA、複数の方であれば講師派遣が可能です。連絡先は書いてある通りです。

## 中尾

消費とくらしの安全室の中尾です。

先ほどからもありましたが、5月31日にしまね消費者団体ネットワーク（仮称）の設立準備会が発足されましたのでお知らせします。

発足準備会のメンバーは、5つの団体と4名の個人で発足されました。メンバーには審議会の会長も名を連ねていただいています。発足準備会の代表は、島根大学の朝田良作先生です。このようなメンバーで結成した主な趣意は、後ほど詳しくは読んでいただきたいのですが、「島根県内で個々に活動していらっしゃる個人や団体の思いをつなぐネットワークを構築して、それぞれの活動で得たノウハウや問題意識、成功事例を共有して、互いに助け合い高め合う」ことです。また、近い将来、しまね消費者団体ネットワーク（仮称）を立ち上げる目的で、この会は発足されております。

主な活動は、情報発信や消費者団体等との意見交換の場等としていますが、31日に発足したばかりで、詳細は今後準備会で詰めていくというところです。

当日新聞取材を受けた内容も、代表のコメントなども載っておりますので、後ほど見ていただければと思います。

本日は会長がいらっしゃいますので、何か補足があればお願いします。

## 会長

私は岐阜県の人間です。消費者活動や消費者行政が非常に活発に行われています。

ところが47都道府県あるうちネットワークがないのが7つくらいしかありませんでした。そのうちの1つが島根県でした。なんとかしてネットワークを作る必要があると思っている状況でした。

今日、傍聴席にいらっしゃる方が非常に支えられて、この準備会が発足する前も講演会を2回行い、消費者団体等に集まっただき、率直な御意見をお聞きしました。どの消費者団体もネットワークに対して期待は大きいということでした。

しかしどうもまだ二の足を踏んでおられるようで、準備会にも消費者団体の方からは参加がありませんでした。したがって、ここからどのようにして消費者団体に輪を広げていくかが知恵の出どころです。さっそく準備会の今後の日程も決まっていますので、大きく盛り上げていきたいです。

## 会長

何か、御質問等はございませんか。

全体を通して、何かございませんか。よろしいですか。

今日は皆さんの御協力で議事を進めることができました。ありがとうございました。事務局へお返しします。

## 中尾

ありがとうございました。閉会にあたり、松本部長からごあいさつをいたします。

## 松本部長

今日は長時間にわたり、たくさんの貴重な御質問・御意見を頂きありがとうございます。

関心のある県民の方はよいのですが、関心のない人にはなかなか届かないというところが難しいと思いました。そういったところでも、市町村との連携も考えながらPR等も工夫していかないといけないと感じました。

第5期の基本計画は私たちが消費者行政を進めるうえでのバイブルにもなりますので、御意見、御指摘いただければと思います。

今日はありがとうございました。今後ともよろしくお願いします。

## 中尾

以上で閉会といたします。ありがとうございました。