

<司会>

定刻になりましたので、ただいまから平成 26 年度第 1 回島根県消費生活審議会を開会します。私は審議会の事務を担当しています持田です。会長の選任まで進行役を務めさせていただきますので、よろしくお願いします。

今回は、新しい委員による最初の会です。本来であれば、ここで委員の皆様からお言葉をいただくべきところですが、時間の制約もありますので、私の方から所属とお名前をご紹介させていただきます。

(多々納委員から領家委員まで所属団体と名前を紹介)

次に事務局を紹介します。まず前列中央が県環境生活部の鴨木部長です。

課長以下の職員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。

委員の皆様方にはお忙しい中ご出席いただきましてありがとうございます。

この消費生活審議会は、知事の諮問を受けて消費者行政に関する重要な事項を調査、審議する附属機関として設置されています。皆様には今年 7 月 27 日から 2 年間の消費生活審議会委員をお引き受けいただきました。誠にありがとうございます。

今回の改選では、消費者教育の充実が必要となっていることから、新たに学校教育や社会教育の場で消費者教育を実践されている方 3 名に委員に加わっていただきました。

この審議会では、この 2 年間の任期の中で来年度には本県の消費者行政施策の基礎であります島根県消費者基本計画の改訂を予定しています。本日はそれに向けての準備段階として、このあと次期基本計画の策定やアンケート調査についてご意見をいただくことにしています。

続いて会議の成立についてご報告します。本県の審議会の出席委員は 13 名であり 3 名の方のご欠席です。島根県消費生活条例施行規則第 20 条第 3 項に定める定足数は半数です。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。

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基づき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。

(声なし)

では異議なしとさせていただきます。

ただいまから議事に入りますが、会長がまだ選任されていませんので、ここからは事務局の消費とくらしの安全室の河原室長が進めさせていただきます。

<河原>

環境生活総務課の消費とくらしの安全室の河原です。本日はどうぞよろしくお願いします

す。それでは会長が決まりますまでの間、私の方で進行させていただきます。まず会長の選任についてです。消費生活条例施行規則第 18 条により審議会に会長を置き、会長は委員の互選により定めることとなっています。いかがでしょうか。

<委員>

互選といってもなかなか難しいので、事務局の方から案でもあれば出していただければ一番いいかもしれませんが、多々納先生に引き続き会長の任に当たっていただければと思いますが、どうでしょう。

<河原>

ただいま委員の方から多々納委員を会長というご意見がありました。その他何かご意見がありますでしょうか。

ないようですので、多々納委員が会長に選任されたということでよろしいでしょうか。

(拍手)

ありがとうございます。それではそのように決定されました。

<司会>

それでは多々納会長、議長席に移動願います。

それでは施行規則により会長に議長となつていただき、今後の会議運営をお願いします。

<多々納会長>

島根大学の多々納です。ただいまの会長にというご推薦を頂戴しましたので、ふつつかですが、今期の審議会の会長を務めさせていただきたいと思います。今期は次期基本計画を策定するという大きな課題がありますので、委員の皆様方のご協力を得て素晴らしい計画を作りたいと思います。どうかよろしくをお願いします。

続きまして職務代理者の選任についてですが、施行規則第 18 条第 4 項によりまして、会長は予め会長職務の代理者を指名することになっていますので指名させていただきます。会長の職務代理を大野委員にお願いしたいと思いますが、大野委員いかがでしょうか。

<委員>

承ります。

<会長>

ありがとうございます。では会長職務代理ということで、よろしくをお願いします。

続きまして次の議題に移ります。苦情処理部会委員の選任についてですが、まず事務局から苦情処理部会について説明をお願いします。

<持田>

私から苦情処理部会について説明します。別冊資料の 1 ページに島根県消費生活条例を載せています。条例の第 28 条で消費者からの商品等に関する苦情のうち解決の困難なものについて、消費生活審議会のあっせん等に付することができるかとされています。そして 2 ページに条例施行規則を載せています。その第 19 条であっせん等の事務を行うため審議会に苦情処理部会を置くかとされています。また、その苦情処理部会は、審議会の委員のうちから 5 人以内を会長が指名することによって組織するとされています。

<会長>

苦情処理部会の委員として学識経験者から大野委員、林田委員、張委員。それから消費者代表として石原委員、事業者代表から山口委員、以上の 5 名の方をお願いしたいと思いますが、委員の皆様よろしいでしょうか。

それでは 5 人の皆様方、よろしくお願ひします。施行規則によりこの会議は部会長及び部会長職務代理者を置くことになっていますので、この審議会が終わりましたら、部会を開催していただき、部会長等の選任をお願いします。

それでは次の議題に入ります。お手元の次第をご覧ください。議題は次期消費者基本計画策定についてですが、新任の委員も多いのでその審議に先立って事務局から消費者を取り巻く現状について説明をお願いします。

<河原>

そうしますと私の方から消費者行政を取り巻く状況について、最近の国の動きとか、本県の消費者行政、取り組み状況についてお話をさせていただこうと思います。お手元の資料 1 に基づきましてご説明させていただこうと思いますが、時間の関係上、全てについてご説明することにならないと思います。少し選択してご説明することになるかと思いますが、これに併せて使う資料として、別冊資料の方も使いながら説明をさせていただきたいと思ひます。

まず資料 1 の 1 ページに掲げています近年の経済・社会環境ということですが、最近では携帯電話とかインターネットといったものが普及してまいりまして、いわゆる高度情報化社会の進展から海外からも商品の購入も簡単にできる時代になってまいりました。また、海外から食品とか電気製品といったものも輸入が増加することによって簡単に手に入るといふ状況があります。そういったことから生活の利便性というものが格段に向上したといふことがありますが、その反面国境を越えた多種多様なトラブルが発生するよう状況になってきたところではあります。

また、くらしの土台を揺るがす問題の発生も後を絶たない状況です。これまでに食品とか製品といった消費者の信頼を損なう事故が多く発生してきたわけではあります。

少し前に遡りますが、平成 18 年には、パロマ瞬間湯沸かし器の一酸化炭素中毒によって多く死亡者を招いた事件がありました。このとき問題になりましたのは、当時ガス事業法によってこういった事故を報告するようになっていたわけですが、報告を受けた経済産業省がその報告を公表もせず再発防止策もとらなかったということが当時はあったわけです。

それから、平成 20 年に兵庫県で起きた事件ですが、お婆さんが自分のお孫さんに「こんにゃくゼリー」を食べさせたところ、のどに詰まって死亡したという事件もありました。

ここで問題になりますのが、こういった事件に対して規制する法律、所管する行政機関を定めてなかったといったことから有効な対策が講じられなかったということです。「すき間事案」と言いますが、どこも対応できないという問題が起きた事件でありました。

最近になりますと、昨年起きたことですが、ホテル、レストランでのメニュー表示での、いわゆる偽装表示です。ブラックタイガーを他のエビと言ったり、牛脂注入肉をビーフステーキと言ったりといったこともあったわけです。それから今年に入りますと、つい最近ベトナム産の冷凍ししゃも事件といいまして、それに殺鼠剤が入っていたというようなこと。それから、しゃぶしゃぶのチェーン店である「木曾路」が、昨年あいつた事件があったにもかかわらず無銘柄の和牛を松坂牛と偽装していたことがつい最近発覚したところ です。

もう一つ大きな事柄としましては、高齢者を狙った悪質な商法が横行していることが挙げられます。高齢者の方は身体能力とか判断力が少しずつ衰えていくということがありますので、通常でもトラブルが発生しやすいわけです。そういったところを狙って悪質な商売、例えば昨年でいいますと健康食品送りつけ商法です。頼んでもいないのに送ってきて代金を払いなさいというものです。

もう一つ、大きなこととして、オレオレ詐欺とか還付金詐欺、振り込め詐欺、これらを一つにくくって特殊詐欺という言い方もします。対面せずに電話などで相手を騙してお金を奪い取るといったものを特殊詐欺というわけですが、これが近年被害件数、被害額というものが非常に多くなってきているという状況があります。これにつきましては別冊資料の 5 ページに最近の特殊詐欺の被害状況をまとめています。県警本部の方で集計されたものを使っていますが、一番上の表に記載していますとおり、去年、一昨年 2 年間は被害額いずも 2 億円を超えるという状況。一番右のところが高齢割合と書いていますが、去年は 70%、今年に入ると 80%ということで、かなり高齢者が被害に遭っているという状況が特徴的です。真ん中の表に掲げています過去 3 年の 7 月末の被害額をご覧いただきたいと思えます。今年の 7 月末が既に 1 億 5,000 万の被害額、それから件数が 26 件ということで、昨年よりもかなりハイペースで被害が広がっていく可能性が高いという状況があるわけです。下に主な手口を書いています。

全て説明できませんが、最近この 5 月から 7 月にかけて特に被害、電話がかかってくるといった情報提供が警察の方に寄せられています、数がかなり多くなっています。これ

がどういったものかと言いますと、市役所といった公の機関を名乗って、医療費の還付金がある、ついてはすぐに ATM へ行って返す手続きをしてくれとうまく騙して、逆に口座からお金を奪い取るという事件が頻発してきているということです。こういったことに県警本部、私どもがいろいろなことに取り組んでいますが、特に県民の皆様方にこういった状況、どういったことを注意しなければいけないかということを広く周知していくことも大事ではないかと思っています。

つい最近取り組んだこととしまして、資料の 6 ページをご覧くださいますと、これは 8 月 26 日の山陰中央新報に広告したものです。掲載した紙面が 26 面ですから、後ろのテレビ面から 1 枚はぐってもらったら右の面になります。その下部に、こういったものを掲載したところです。

見ていただくということがまず大事ですが、次は読んでいただいて分かっていただくということが必要ですので、内容をより分かりやすく表現し、いろいろ考えてこうした形にしています。さらに、これを活用していただくということから、上の方にはさみの黒線を書いています、ここを切り取って電話の横に貼っていただくということで、こういう初めての取り組みもやったところです。

こういった広報も含めて皆さん方に少しでも注意喚起をしていきたいということから、これにつきましては今後もいろいろな場面を通じて広報啓発に努めていきたいと考えているところです。

また、資料 1 の方に返っていただきまして、そういった状況を受けまして最近の国の状況ですが、四角で囲った上の方です。一つ目としまして、平成 21 年 6 月に消費者安全法ができました。これの主な取組としましては市町村の相談業務を法制化して、やらなければいけないと決めたことが一つあります。同年 9 月に消費者庁の設置ということですが、先ほど申しました事故等に対応するためには、やはり情報の一元化を図る必要があるということから、起きたことはすぐに各県、機関等を通して消費者庁に一括集める。それによって対策も広報も速やかに行うということになりました。

それから今申し上げましたように相談体制の強化、体制整備をするためには、相談員の配置、いろいろ準備も必要になります。そういった国からの財政的な支援ということで創設されたのが、地方消費者行政活性化交付金というものです。

これは平成 20 年度に創設されたもので、本県には 2 億 6,000 万ばかりの助成金をいただきまして、使途としては市町村の相談窓口の整理、相談員の配置とかいろいろグッズとか広報誌といったものの充当にあてられたところです。そうした取組の結果、成果が上がったわけですが、本県の場合は下の方に書いています。市町村の相談窓口が平成 21 年 4 月には松江・出雲・浜田・安来の 4 市だけでしたが、現在 19 市町村全てにそういった窓口があります。市町村ですと総務課とか住民課の方がそういった相談の窓口になっています。そのうち消費生活センターになったところが 3 市から 6 市ということです。相談員の数は、県の相談員も込めて 16 人から 21 人ということで 5 人ほど増えています。

次に、最近の動きということで、一つ目アですが、消費者教育の推進ということが挙げられます。これにつきましては別冊資料の 7 ページをご覧くださいますが、24 年 12 月に消費者教育推進法ができました。これを受けまして、国で今年の 6 月に消費者教育推進に関する基本的な方針、進め方を整備されまして、国・県・市町村挙げて消費者教育に一体的に取り組むこととなっているわけです。

そこであらうございます主なこととしては、一つはこれまでも掲げています消費者の自立、いわゆる消費者被害に遭わないために自分でまず身を守る、遭った時にも自分で対応していくということ。それも引き続いて当然教育の中でやっていくのですが、もう一つ大きな事柄としましては「消費者市民社会」があります。消費者といいましても、特性、例えば男女とか年齢とか家族構成、いろいろあるわけですし、また消費生活の多様性、これはインターネットで物を買ったり、いろいろな訪問販売だったり、いろいろ方法があるわけです。また、買う量とか質というのは人によってそれぞれ違います。そのところは皆様方がそれぞれ尊重しながら消費をしていくのですが、ただそういった商品を買うときに、少し値段は高いが環境に配慮した電気製品とか車といったものを買うようなことを考えると、自分の買うことによって地球的なエネルギー資源といったことがどこでどう結び付くとか、ごみを抑止するといったことを考えながらいろいろ消費行動していく。そこで何か問題があれば相談して消費生活センターの方に届けていただくということが、社会の新たな制度を作り、事業者の製品の改良につながるという意識を持っていただくということです。

次に、資料 1 の 2 ページ、本県の消費者行政の概要です。このあとで消費者基本計画の話をするのですが、本県が 24 年 4 月から 28 年 3 月まで 4 年間に、どういったこと取り組んでいくかということ定めた計画ですが、これに沿って現在消費者行政を進めているものです。

その目的の達成のために消費者相談・普及啓発・取締りの三本柱で取り組んでいるところで、まず一つ目の消費者相談の現状としまして、今年の相談件数が県・市町村合わせて 5,700 件ばかりありました。これは昨年よりも 696 件増えたということで、今まで減少していましたが、9 年ぶりに若干増えた。先ほど申し上げた健康食品とか特殊詐欺といった相談が増えたことによる増です。それから、やはり 60 歳以上の方の相談の割合が年々増えてきているということが一番大きな特徴ではないかと考えています。そういったことから当面の課題と対策としましては、高齢者の方がいかに被害に遭わないか、未然に防ぐにはどうしたらいいかといったことを念頭におきながらいろいろな取組をしていくところです。

一つの取組としまして普及啓発があるわけですが、新聞・テレビ・ラジオといったものを使いながら県民の皆様へ情報提供するという。それから出前講座としまして、講師を派遣して地域の住民の皆様へいろいろなトラブル、対応方法といったことを講座として解説するという取組もしています。

それから最後に取締りと書いています。法の執行ということで、法律に基づく適正な処

分として、不適切な行為を行った事業者に対して注意、行政指導、最後は行政処分といったこともできるようになっています。こういった不適切な業者に対しては速やかに法の執行をすることによって県民の安全を守っていくことにも心がけていくということです。大変端折っての説明になりましたが、以下いろいろ資料を付けています。また後ほどご覧いただいで参考にしていただければと思います。

<会長>

ありがとうございました。消費者行政を取り巻く状況についてご説明いただきましたが、ご意見をしっかり出していただいで、充実した会にしたいと思います。よろしくご協力ください。

ただいまご説明いただいたことで何かご質問ご意見等ありましたらお願いします。

ないようですので私の方から一つ質問させてください。別冊資料の10ページ、先ほどご説明いただいたのですが、相談件数の推移で、相談体制の充実を図っておられまして、14年から25年度までの相談件数で申しますと、15・16・17辺りに急に増えて、23・24・25という辺りは少し相談件数が落ち着いています。ピークから比べると4分の1ぐらいの相談件数ですね。これはやはり消費者行政とか消費者教育の効果がこのように出ているのか、あるいは皆さん慣れっこになって相談されないのか、その辺りは県としてはどう理解されているのか少しお話しください。

<河原>

別冊資料の10ページの方をご覧いただきたいと思います。こちらの方に平成25年度消費者生活相談の概要ということで、上の方に相談件数の推移を記載しています。ここで平成14年度から25年度までの年度ごとの相談の件数を掲げています。ただいま会長からお話がありましたことは、16年度がピークで年々下がっているということで、平成16年度が一番多くて1万4,000件ということですが、当時は頼んでいないのにお金を払いなさいという葉書による架空請求の相談が相当数ありました。この14年度から16年度のところにかけて伸びていますが、そういったことが原因です。

一方、16年度以降少しずつ少なくなっていますのは、架空請求の相談が年々減少してきているということが大きな要素になるわけです。減少の理由として、そういった相談を受けた相談員の方から、対応の仕方の説明、併せてこうしたトラブルの情報提供をやったことで、皆さんが注意をされるようになったことだと思います。それからもう一つは多重債務というものも当時多かったのですが、これは貸金業法という法ができたことによって、借りる上での制限ができたことが相談が年々減ってきた要素になります。

ただ、これは先ほど申しましたが、相談件数が、昨年のところが増えたということは、一つの原因としまして健康食品の送り付けというのが昨年急激に増えたということと、それからお年寄りを巻き込んだいわゆる詐欺、振り込め詐欺みたいなことに関する相談が増

えたというのが、増えた理由になるのではないかと思います。

<会長>

マクロ的に見ると減ってきて、細かいところではその振り込め詐欺とか還付金詐欺とかというのがやはり増加しているというように理解していいですね。

<委員>

公民館長会の方から出させていただいています。地域住民の最前線で接しています立場から言わせていただきたいと思っています。

資料の 13 ページに市町村別の相談件数があります。この 8 市の東部と西部を比較した時に相談件数、東部の方が 4,000 件余り西部の方が 1,000 件余りという結果になっていて、大体比較すると 4 対 1 ぐらいです。県の人口から考えてみますと、東部と西部 3 対 1 ですから、石見の方からの相談が少ないという思いを持っています。そういった意味でも今後少し県東部西部を比較した時に、石見の相談体制の充実を図る必要があるのではないかと思います。いかがでしょうか。

<河原>

確かに数字的にはそういった状況です。専門の相談員を配置しているところの数が少ないということが現実にあるわけで、専門の相談員が配置されると飛躍的に相談件数が伸びるという傾向があるのです。そういったことから、まだ専門の相談員が配置されていないところについて、少しでも早めに配置できるように努めています。そのために県としては、例えば消費者リーダー育成講座とか資格試験を受けて合格するための専門講座といったものに取り組んでいまして、そういったものを活用していただいて市町村で相談員の配置をしていただければと思っています。そうすることが、おそらく今言われた住民の方が安心して相談できる体制ができるのではないかと考えていますので、そういった方向に向かって取り組んでいきたいと思っています。

<会長>

石見からお出かけの委員さんで、何かお感じのところありましたらお願いします。

<委員>

13 ページの今の数字を見せていただきましたが、江津市では、県消費者センターへ 108 件と市の受付が 17 件となっていますが、これは、相談窓口には江津の職員さんがおられるということで、地元では相談しにくいということです。それで、どうしても県消費者センターの窓口へ行かれるという話を聞いています。江津市には江津市在住の職員でなく、他の市町村から相談窓口に入ってこられると、あるいは相談に行かれる方もあるのかなど。江

津市では今すぐ振り込め詐欺があり、1,000 万以上のものがつい最近もありましたが、江津市の職員がそういった相談を受けるというのは少し難しいかなという気がしています。

<会長>

貴重な意見だと思います。一般的には、地元でよく事情をご存じの方が相談員にいいかなと思いますが、家庭の事情が分かるような相談だと、むしろ地元の方ではなくてというのもあると思いました。

相談員を充実するという方向はありましたが、細かく見ると、そこではない方がいいというのがあるということです。そういうことは県の方で相談員、相談窓口を充実していただくときに、少しご検討いただければと思います。

<委員>

普通、飲食店などは、メニューの表示で消費税の税込表示が義務付けられているのではないかと思うのですが、先日ある飲食店に入った時に税が入っていない価格が表示されていて、法的な規制がどこまで表示にかぶるのかなと少し疑問に思ったことがあります。表示について例えば法的に認められないのであれば取り締まるようなこともされるのか、今どういう状況になっているのか。その辺りこの審議会がどこまで関わっておられるのかというのが知りたくて質問させていただきました。

<会長>

税込みか税抜きかというのはどちらかで統一するようになっていますか。

<河原>

消費税率は、この 4 月 1 日に 5%から 8%になったわけですが、もう一度来年の 10 月 1 日に 10%まで上がる可能性もあるわけです。そういったことで、これまでは表示の仕方を税込に統一することになっていたのですが、事業者の方でシールの貼り替えをすると大変な作業となるものですから、いわゆる経過措置として、この 4 月から当分の間は、いろいろな方法でもいいことになったのです。例えば、税抜き、税込、本体がいくらか、税金がいくらかがはっきり分かれば税抜きであっても税込であってもいいとなっていて、特にそれがいけないということではないのです。ただ、分かりにくい表示というのは確かにあるものですから、当課でこの 4 月にスーパーなどに行きまして確認しており、おおむね良好だったのですが、場合によっては、分かりにくい表示だとの情報が入ることもありますので、そういった時には事業者の方に違反ではないが、より分かりやすく、分かりやすい場所に表示してくださいということをお願いしています。仮に消費税率が 10%になったあとは、また統一することになると思いますが、当分そういった形になります。審議会の方でという話でしたが、これまでそのことについて審議会にお話したこともありませんし、

今のところ審議会が関わったこともないということです。

<会長>

重要なことだと思います。今、両方の表示があつて、税込みかなと思つて推測していたのに、別に税金が8%かかってしまった。主婦の感覚で言いますとそんなことがよくありますので非常に皆さんの関心があることではないかなと思います。

<委員>

出前講座ですが、大きなところばかりでやるのではなくて、出向いて講座をするというのは、すごくよいことだと思います。おそらく市町村に向けての周知ではないかと思うのですが、その周知をどういうところに向けて発信しているのか、具体的な講座の内容を知りたい。

<河原>

出前講座があるということは、例えば県のホームページなどに載せていますが、年度当初の市町村消費者行政担当者会議や、いろいろな消費者団体の集まりで、こういった取組もしている、是非活用してくださいということで、皆さん方に情報を伝達します。いろいろなところを通じてやるようにしています。

内容は、県で受け付けた多様な相談の中で、特に皆さん方にも注意してもらわなければいけないというようなことをトラブル事例として資料を作りまして、「こういった部分に注意してください、こういったことに巻き込まれたときにはこういった対応してください」ということを出かけて行って話をするというのが基本ですが、講座の申込み元からのこういう話をしてくださいというリクエストにも応えていくようなこともしているところです。

<委員>

私は生協で組合員活動をしています。生協の中には地域の中で組合員が自発的に主体的に集まる小さな集まりというのが結構いろいろありますので、何かそういうところにも届くようなお知らせをしていただくと、もっと一般的な消費者というところで話が聞けるのではないかなと思いますので、もう少し幅広い発信をお願いしたいと思います。

<会長>

県の方ではどうですか。情報提供としては新聞、チラシとかラジオ、テレビいろいろな方法で出されていると思うのですが。

<河原>

年に2回ほど「くらしの情報」というものを作っています、その中にそういったこと

も掲載するようにしていますし、テレビ、ラジオ、新聞で広報していますが、出前講座までいつも載せるというわけにはいきませんが、できるだけそういった要望がありそうなところへは、これからできるだけ情報発信を、個別にでもやっていきたいと思えます。

<会長>

お願いします。

<委員>

先ほどの話ですが、大体被害に遭っているのは高齢者なのです。やはり夫婦一緒にいた時には、そういう心配ごと、何かあったら旦那さんがいたら相談するとか、息子さんがいたら相談する。大体被害に遭っておられる方というのは一人暮らしの方が多いですか。

もし、一人暮らしの方が多かったならば、なかなか相談は難しい。消費者啓発の活動で、一人暮らしの方が心配しなくて済むように、被害に一番遭われている高齢者の方に向けての講座というか、そういったことは、どこまで普及、実施されますか。

<河原>

高齢者、60歳代以上の方が相談、トラブルと申しますか被害に遭われるというのは、確かに多くなってきて、私どもの集計では、年代ごとの集計はできるのですが、一人住まいかどうかは、聞き取る場合もありますが、全体の集計は特にやっていません。

被害に遭われた方から聞き取っていくと、例えば、先ほど話した特殊詐欺とか健康食品の送り付けとか、こういったものが年寄り一人とか夫婦だけの世帯が、やはり多いのではないかと思います。

ですから、なかなか自分を守りきれない、相手が巧妙であるからできないこともあります。そういうとき、やはり家族とか近所の人といった方も含めて注意すべきことはすべきだと。先ほど資料の中で説明できなかったのですが、これも全国的な取り組みの一つとして、高齢者がそういったトラブルに巻き込まれないために、市町村とか地域の消費者、福祉の関係者とか教育の関係者、いろいろ高齢者の方と接触する人がたくさんいるわけですが、こういった方が高齢者の見守りネットワークというのを作りまして、皆で防いでいこうという取組もこれから進めていく形になっていまして、既にやっている所もあるのです。こういったことをもう少し広げていくようになりますと、一人住まいの方であっても被害を防いでいくことが可能になるのではないかと思います。

それで、出前講座の方の取組としましては、先ほど高齢者が多くおられるということから、申し込みがあっても全部ができないこともあるのですが、できるだけ高齢者の方のグループとかそういった団体を優先していくようにしていますので、昨年のところから少しずつ割合が増えてきた。こういった取り組みも引き続いてやっていきたいと考えています。

<会長>

弁護士の大野委員さんがいらっしゃいます。高齢者の特殊詐欺とかそういう事例にタッチしておられることが多いのではないかと思います。何かアドバイスをいただけますか。

<委員>

消費問題対策委員会というのがあって、高齢者や障がい者の問題に関する委員会もあるので、高齢者からの無料の電話相談、ホットラインで弁護士会としても取組を始めているところです。その問題意識としては、高齢者がそうした消費者被害に遭うことです。問題について、どうやって救い上げ、拾い上げていこうかという取組が、まだまだ不十分ではないかということです。それは、消費問題についても同じではないかなというところもありまして、弁護士会は県よりももっとそういう力では弱いところだと思うのですが、少し何とかその辺りは協力をして、防止ということと、現に被害が生じた場合に救うことと、役割分担もあるかもしれませんが、高齢者の方、特に一人暮らしの方などの被害をどうやって拾い上げていくことができるだろうかというのはおっしゃる通りの問題意識かなと私としても思いますし、積極的な活動が必要なのではないかということです。それから現に消費者被害についていかに救うかという場面で、弁護士の側との連携というのが今まで以上にあっていいのかなと考えているところです。

<会長>

まだ、ご質問ご意見たくさんおありだと思うのですが、時間の制約もありますので、今期の審議会が一番重要事項と申しますか、第4期の消費者基本計画策定についての方に移りたいと思いますがいかがでしょう。また最後のところで時間がありましたら、その時にご質問ご意見をいただこうと思います。では次期の消費者基本計画策定について事務局の方からご説明いただきたいと思います。

<出宮>

消費とくらしの安全室の出宮です。それでは、先ほど会長の言われたとおり次期消費者基本計画の策定についてご説明をさせていただきます。使います資料は次第にとじてある資料の4枚目の資料2をご覧ください。

先ほど現状の方でも少し説明がありましたが、現在の第3期の島根県の消費者基本計画の概要について触れましたとおり、今の第3期の基本計画の期間は平成27年度末、年月日でいいますと平成28年3月末で満了となります。そこで、第4期基本計画の策定に向けて進んでまいりたいと考えていまして、今回の審議会では次期の基本計画の策定の進め方や、県民意識調査、いわゆるアンケート調査の実施などをご審議していただきたいと考えています。

それでは、資料2に沿ってご説明をさせていただきます。まず1の消費者基本計画の位

置付けについてですが、本基本計画は県の消費生活条例第 8 条の規定に基づいて策定しています。またこの基本計画は県の上位計画に当たる島根県総合発展計画の個別基本計画として位置付けているものです。

次に 2 の基本計画の策定の進め方についてですが、実際にどういった方向で次期の基本計画を策定していくかというところで、進め方としまして大きく 2 本柱で進めていきたいと考えています。一つ目の柱については(1)の県民参加型による計画策定ということで、計画の策定に当たっては①の県民意識調査いわゆるアンケート調査の実施と、②は素案に対するの政策への県民参加制度ということで、いわゆるパブリック・コメントを実施して、県民からの多様な要望を反映させた計画にしたいと考えています。二つ目の柱については(2)の島根県消費生活審議会の審議ということで、本審議会で意見を図りまして計画策定に反映したいと考えています。

続いて 3 の基本計画の策定スケジュールです。どういったスケジュールで策定していくのかということで、これについては後ほど次のページでご説明します。

最後に 4 番になりますが、次期基本計画の策定するに当たり重要項目と考えるものについて提示させていただいています。二つほど上げさせていただいていますが、①の消費者教育の推進についてですが、そこに書いてあるとおり、先ほども説明がありましたが、平成 24 年 12 月に「消費者教育の推進に関する法律」という法律ができて、その法律に都道府県・市町村は消費者教育の推進について計画を定めてくださいといったことが書かれまして、より一層の消費者教育の推進を図る必要があると考えていますので、これが重点項目の一つとして考えられるのではないかと考えています。②ですが、高齢者の消費者トラブルの防止についてということで、先ほどの概要の方でも上げられたとおり、高齢者を狙った特殊詐欺や悪質商法の被害が増加していますので、高齢者の被害防止を図る必要があると考えています。こういったものが次期の消費者基本計画の重要項目の一つになるのではないかと考えています。

続きまして、次のページをご覧くださいと思いますが、先ほど省略しました次期消費者基本計画の策定スケジュールについて簡単に説明させていただきます。赤枠で示されたものが当審議会についての予定で、審議会で審議していただいたものを、青枠の方の事務局と庁内の関係機関で構成される庁内連絡会議によって修正協議等を実施しまして、次の審議会にフィードバックするといった流れです。この資料につきましては平成 26 年度から平成 27 年度の 2 ヶ年のスケジュールを記載しています。今年度は計画策定に向けての情報収集期間としてとらえていまして、主に先ほど申し上げたアンケートについてご審議していただきたいと考えています。平成 27 年度からは計画の本体の策定についてご審議していただきたいと考えています。以上が次期消費者基本計画の策定スケジュールについての説明となっています。

引き続き、先ほど申し上げたアンケートに関してですが、どういったアンケートを実施するのか、次のページ資料 3 をご覧ください。まずアンケート調査の概要について説明し

ます。1のアンケートの実施目的ですが、先ほどの説明と重複するところがありますが、第4期の島根県消費者基本計画を策定するにあたりまして、県民からの多様な意見や要望を反映するために、今回のアンケートを実施していきたいと考えています。2の実施概要についてですが、調査対象は県内に在住する20歳以上の男女2,000人として、2番目の調査期間は平成26年12月上旬から翌年1月上旬までを予定しているところです。調査方法につきましては、調査票を郵便によって配布・回収する郵便法で行いたいと思っています。3のアンケート項目の内容についてですが、どのような項目内容にするかといったものです。大きく以下の七つの項目を提示させていただいています。(1)は調査対象とか住所等々の情報についてでして、(2)からが実際の質問内容について記載しているところです。(2)は消費生活に関する情報収集方法と、(3)につきましては日頃の消費生活の意識や行動などを聞いて、消費者問題の現状を把握するような設問となっています。(4)消費者トラブルについて、消費者トラブルの経験があるかないかとか、先ほどのところにありましたが、一人暮らしの高齢者等々の地域の見守りの必要性があるかないかといった設問になっています。続いて(5)の消費者教育・啓発についてで、先ほどの消費者教育推進法というものを見ましたとか研修会等々の参加状況とかを調査することによって、消費者が自ら利益擁護を実施しているかどうか把握すると。また年齢別にどのような消費者教育が必要なかといった調査をしまして、今後の消費者教育の施策の反映に結び付けたいと思っているところです。次に(6)ですが、消費生活相談体制についてで、今ある相談窓口を知っているか知っていないかとか、使ったことがあるか、満足度といったものを聞きまして、現在の相談体制に対する県民のニーズを把握するものです。最後(7)が消費者問題の取り組みとして行政に望むことについて選択肢で、どのようなものがあるか県民の政策ニーズを把握するものです。ただ今は大項目だけご説明しても、これだけでは実際のアンケートの設問内容についてどのようなものになるか、なかなかイメージ出来づらいと思いますので、次のページをご覧ください。

先ほどの大項目に関連して、事務局の方でアンケートの設問内容についてたたき台のようなものを策定しましたので、これについて簡単に説明をさせていただこうと思っているところです。調査項目の(1)調査対象の情報についてで、こちら市町村・年齢・性別・職業・世帯構成などを聞いて、こちらに対しては同じような調査のものもありますので、こういったものを聞いていこうと思っています。2番の消費者の認識についてということで、こちらから実際の消費生活に関する質問です。消費生活に関する情報収集の方法等々を聞くということで、問6消費生活に関する情報のうち、重要と考えているものはどれですかという問いです。①の法律や制度とか、相談窓口の存在とか、消費、食品も含めて商品・サービスの安全性が知りたいとか。その他を含めて10項目並べています。続いて次のページ(3)、被調査者の消費生活行動についてで、消費者問題の関心度について問9、問10で聞いているところです。問9に関しては消費者問題に関心があるか。問10に関しては、関心がある方に対して、どんな問題に関心があるかどうかというのを聞いているところです。続きま

して4ページの方になりますが、こちら問12、問13に関しては、いわゆる情報通信機器の調査ということで、問12がインターネットを利用しているかいないか。13が現在どんな情報通信機器を使っているかということで、若い方はインターネットを結構使われると思うのですが、情報の方は通信社会の発展によって、どのくらい県内の高齢者の方がインターネット等々を使われているかといったものも知りたいため入れさせてもらっています。続いて(4)消費者トラブルについてということで、実際に購入した商品やサービスについて、消費者トラブルを経験したかどうかを聞いているところで、経験があると回答された方は、どのような消費者トラブル内容かというのが問15になっています。さらに消費者トラブルの経験があると回答された方について、相談した相手先はどこですかということが問16になります。10ページ目にわたって、消費者トラブルに遭ったけど相談していない人について、なぜ相談しなかったのかという理由が問17の方になっています。続いて問18、問19についてですが、こちらは一人暮らしの高齢者や障がい者の方について、地域の見守りが必要と感ずるかどうかといった設問となっています。必要と感ずる場合は、実際どんな方に見守ってほしいかといったものを問19で聞いています。続いて(5)になりますが、消費者教育・啓発について、まずは研修会等々で参加状況を調査することによって、自らの利益擁護を実施しているかどうかということで、問20から講座や研修会に参加したことがあるかどうかという辺りを問20、問21、問22で聞いているところです。問23に関しては消費者教育について、どの年齢層に対して重点的に行うと効果的であると思えますかということで、問23、問24と関連しています。問24に関しては年齢層別で消費者教育についてどのようなものが一番重要と感ずられるものがありますかということで、ここで選んでいただく形にしています。続いて8ページ目になりますが、(6)消費生活相談体制についてで、問25に関しては現在の県の消費者センターもしくは市町村の消費者センター相談窓口について知っているかどうかということです。26については消費者ホットラインという全国どこからでもこのホットラインにかければ身近な消費者相談窓口を案内してもらおうというホットラインについて知っているかどうかというのが問26になっています。問27、問28になりますが、今現在、県内にある消費者相談窓口の体制について満足しているかどうかといった内容です。28は満足していない、どちらかという満足していないと答えた方は、その理由についてお聞きするところです。最後になりましたが、(7)行政に対して望むこととして、消費者問題で取り組むべき行政に望むことはどのようなことかということで、以下の悪質事業者の取り締まりとか、この辺りはやってほしいといった問いになっています。以上かけ足でご説明しましたが、事務局の説明は終わります。つきましては次期消費者基本計画の策定スケジュール、アンケート調査の内容についてご意見いただきますよう、よろしくお願ひします。

<会長>

詳しい説明ありがとうございました。私は、前の審議会に関係していました。その流れ

の中で少し質問させていただきます。今度第 4 期を作るのですが、今回新しい委員さんがほとんどなので、第 3 期の計画、現在の計画がどういうものかということをも先にご理解いただく必要があることと、もう一つそういう計画の毎年の進捗状況です。こういうことをやるという特に数字目標などは、達成できたかどうか評価しながら進めてきたと思うのですが、第 3 期を踏まえて第 4 期があるので、第 3 期に関わる計画をご説明いただく機会を設けていただくことができれば、私たちが非常に理解しやすい。だから、今こうして説明いただいた中で資料 2 の大きな 2 の基本計画策定の進め方で、今回県民参加型による計画策定でアンケート調査を県民の皆さんにお願いするというのは非常にいいことだと思うのですが、(2)の方で消費生活審議会による審議を大きく入れていただいているので、私たちメンバーの責任もすごく大きいので、まず第 3 期を十分理解をして、それから次に進みたいと思いますがどうでしょうか。

<出宮>

それでは 3 期の説明について簡単にこの場で説明させていただいてもよろしいでしょうか。

<会長>

耳で聞くだけだと分かりかねるので、資料があればご準備いただいて、お配りしてもらってご説明いただくと分かりやすいと思います。先ほどお話ししました進捗状況を毎年この審議会の時にご説明いただいていたのですが、それはよろしいですか。昨年度の基本計画にあるいろいろな内容を、どの程度達成できたかとか、ここができなかったとか、いろいろご説明いただいて議論をしていますので、その辺りはよろしいでしょうか。

<河原>

毎年そういった形で説明させていただいているわけですが、実は今日のところでは時間の関係もありまして、消費者基本計画については事前に 3 期の分はお配りしていただいて、今の成果等は当然 4 期をつくるのに必要になってくると思いますが、まだその 4 期そのものの本題に入るまでのところで少しまだ時間があるものですから、次の審議会でも考えていたところですが、会長さんからそういう話がありましたので、少し時間をいただいて、簡単ですが、説明させていただこうと思います。

<会長>

またそういう機会を作っていただきますと、第 3 期を踏まえて第 4 期はよりよいものが作っていただけるかなと思われましたので。

<河原>

また改めて詳しく話すということにしまして、今日のところは少し簡単に説明ということとさせていただきたいと思います。

<出宮>

それでは島根県消費者基本計画の3期の実績評価について簡単ですが、説明させていただきます。

まず、島根県の第3期の基本計画については体系が設けられていまして、1の計画全体の指標ということで、クーリングオフ制度を知っている人の割合というのがまず大きな全体の指標となっています。下の2の施策体系、節別・項別指標ということで、これがこの下にある成果指標と、こちら項目が13項目あります。

では、上から25年度の実績についてご説明させていただきます。まず計画全体の指標ということで、クーリングオフ制度を知っている人の割合ということです。黄色い色のところの上段が実績値となっていて、下段の水色の目標値に対する達成率となっています。

こちらは、毎年県が県政世論調査を実施していきまして、クーリングオフ制度を知っていますかといった調査があります。調査の結果、よく知っているが27.9%、ある程度知っているが55.2%で、それを合わせた数が83.1%で、達成率が97.8%となっています。25年の状況ということで、目標値に比べ下回ったものの、22年度は73%だったので、今のところ大きく上回っているということで、今後の対応については引き続きクーリングオフ制度等について消費者教育・啓発活動に努めたいと思っています。

続いて、下の成果指標の2列目になりますが、市町村の消費生活相談窓口のうち消費生活センター数ということで、こちら目標率が8となっています。こちらは残念ながら24年度が6で25年度が6ということで変わっていません。県内の市町村の消費生活センターは増えなかったということですが、8市全市にPIO-NETという全国の消費者相談の概要が見えるシステムがありますが、そちらを整備しているといったことで、今後の対応については消費生活相談員の人材育成及びセンター設置要件にかかる各支援をこちらから継続していきたいと思っています。

<会長>

大まかな説明でよろしいです。一応、計画はこのような体系になっているというところを中心にお話いただきたい。細かなところはまた次回以降で結構です。

計画の体系だけで結構、時間も押していますので、こういう計画だということご理解いただくとアンケートを見ていただく眼も違ってくるのではないかと思いますので。

<河原>

分かりました。別冊資料の9ページをご覧くださいと思います。こちらの方に第3期の消費者基本計画の概略を掲げています。

1、2、3は端折りまして、これまでは施策体系とありますが、大きく分けて二つあります。一つは消費者の自立を支えるための施策ということで、そのための行政自身の役割、消費者の基礎条件であります消費者の権利を行政がしっかり支えていくのだという取り組みを掲げています。三つほど掲げていますが、大きく分けて消費者の安全、そのためには指導、取締りが重要だということ。それから消費者被害の救済のために相談のためにスキルアップを図っていく。それから消費者の意見を反映していくような体制を整える。それから下の(2)ですが、これは消費者の自立を促進するための施策と書いてありますが、これは民間の役割に対する県、行政の支援ということで、これは三つ書いています。それぞれの消費者・消費者団体・事業者団体というところですが、消費者の方に対しましては、自ら学んでいただいて自主的な自立した消費者になっていただくための出前講座の実施。消費者団体につきましては消費者活動推進事業というのを実施してまして、これは県と一緒にやって消費者被害を防ぐためにどうしていくかということに取り組むこととなります。それから事業者団体へのアプローチですが、これはいわゆるトラブルの原因の一方であります事業者が組織します協議会がありますが、そちらの方に我々が出かけて行きまして、いろいろ最近の被害とかお願いするということも当然取り組んでいます。こういった形の施策体系で今は進めていくということで、この下にいろいろな事業が並んでまして、それぞれの目標が掲げているところですが、その話はまた改めてということをお願いしたいと思います。

<会長>

ありがとうございました。補足でお願いをしましたので時間が押してまいりましたが、今、状況からご説明いただきました。次期消費者基本計画策定についての進め方、それからスケジュール・アンケート等詳しくご説明いただきましたので、ご意見がありましたら是非お願いしたいと思います。まだご発言いただいている委員さんは是非お願いします。

<委員>

県民の意識調査ですが、これはそれぞれの設問に対してたくさん選択肢がある中で一つだけ選ぶものなのでしょうか。

<出宮>

それについてはまだ検討中で、例えば問6とかについては、どんな消費生活に関する情報が必要となっているかという問題ですが、例えば三つ以内とか例えばこの全部の項目について5段階にするとか、そういった回答もあると思いますが、まだ検討中です。

<委員>

それからもう一つ、3ページの問11です。商品やサービスを購入するにあたって気を付

けていることはありますかという問いですが、例えばこの商品やサービスと聞いた時に、いろいろなイメージをされる方があると思います。こういうふうに聞かれたときに、食品を思い浮かべられる方があったり、家電を思い浮かべられる方があったりするのですが、そうしたときに、かなり選択されるものが分かれると思うのですが、例えば食品の場合だと安全性をばっと思われるだろうし、家電の場合だったら価格とか機能性といったものに分かれるのでその辺りはどうお考えになるのか。

<出宮>

そちらに関してはもう少し分かりやすい食品の安全性とか、製品の安全性とかの機能とか、そういった項目でもう少し分かりやすいものに変えたいと思っています。

<会長>

いかがでしょうか。この審議会でこのようなアンケートをするのは初めてです。継続ではなくて今回第4期基本計画を作るので、県民の皆さんにというのは初めてだと思うのです。まだ、たたき台の段階だと申し上げてよろしいということで今のようなご意見も含めていろいろなご意見をいただいて、県民の皆さんの率直な願いとか気持ちが把握できるようなアンケートを作ってくださいと、それをまた計画に反映できると思いますので、どんどんご意見をいただければと思います。

細かいことがたくさんおありでしたらまとめていただいて一括してこの審議会で審議するとか、事務局にお出しいただくとかいろいろな方法も考えられると思いますが、今委員さんおっしゃってくださったような、例えばこんなことも考えられるというようなことだと思いますので、皆さんいろいろなお立場、いろいろな状況がおありだと思いますので、県民の皆さんの声が反映しやすいような質問項目・内容にしていきたいと思っていますので、よろしくをお願いします。

<委員>

私は、第3期計画に関わっていた人間として非常に言いにくいのですが、地域における消費者教育の推進について少し意見を述べさせていただきます。先ほども申し上げましたように平成24年4月に公民館長に就任以来、県の出前講座の講師に認定をしていただきまして、ただし秋鹿地区限定ということですが、地域の寿会とかなごやか寄合、お年寄りが20人から30人集まるような会合で、実際に消費者被害の状況などを中心とした講座を十数回開催させていただいています。地元出身の館長ということで身近な話として聞いていただいたものと思っています。以来、投資詐欺のパフレットが家に届いたとか、あるいは電話があったとか、排水管を掃除するという変な業者が来たがどうだろうかという情報が公民館に寄せられるようになりました。随時消費者センターにつないだり、あるいは行政情報端末で地域に一斉に流したりしています。

前置きが少し長くなりましたが、平成 24 年に消費者教育の推進に関する法律が施行されました。第 13 条で公民館その他の社会教育施設等で消費者教育が行われるよう、今必要な措置を講じなければならない。初めてここで公民館という文言が法律の中に入ったと思っています。それだけ公民館での消費者教育の重要性が認められたのではないかと思っています。

そこで、現行の島根県消費生活条例では、消費者教育の推進についてふれてある条文と見比べると 24 条になりますが、学校・地域・家庭・職域・その他の様々な場及びあらゆる機会を通じて消費生活に関する業務を実施するために必要な施策を講ずるものとなっております。公民館は、今までその地域という言葉に包括されている、逆に言うと公民館が埋没していたわけですが、こういう法律ができたからには、基本計画の中にも公民館というものを明確に位置づける必要があるのかと思っています。公民館は、非常に忙しいのですが、負担のない形で、こういった消費者教育が進めることができるのではないかなと思っています。

<会長>

地域できめ細かい対応ができるという、非常に公民館というのは重要な位置づけですね。是非お願いしたいと思います。その他ご意見ご質問いかがでしょうか。

<委員>

クーリングオフ制度というのが出ていまして、その目標値 85%、現状値が平成 23 年 85% で平成 25 年実績が 83.1%です。この目標値が 100%になっていない理由は何でしょうか。

<河原>

県の総合発展計画がありまして、消費者基本計画がこの個別計画という位置づけですが、そちらの方でもクーリングオフの目標値を定めてあるもので、毎年県政世論調査で、前からクーリングオフの調査を行っています。基本計画を定めるときの数字が 70 数%だったのではなかろうかと思っています。それを少しずつ高めていくということが一つの目標になったわけですが、いきなり 100%はなかなか難しいのではないかと。4 年間の間に 20 ポイント増やしていこうという考え方からそういったことになったのではないかなと思います。当然、県のところで 100%を目指すところではあると思います。

<委員>

少し食い下がった質問をさせていただくと、100%というのは確かに無理なところがありまして、意思確認のできない方も含めてしまうということになりますので。クーリングオフに関して他県の達成率とか目標値というのはお分かりでしたら教えていただけますでしょうか。

<河原>

それは情報として持っていません。

<会長>

前の計画策定審議の時にも今のことが話題になりまして、今 85%なのに、目標値が 85%というのは少し低いのではないかというご意見もあったのですが、100%にというのと、現実多くの県民を対象にしていますので、やはり難しいのではないか、この 85%は、非常に高く達成できている数字だと理解できるのではないかとこのところで審議会のメンバーは、納得したという、そういう経緯があります。

<委員>

郵便による調査もいいのですが、この質問事項全部ではなくても、例えば街頭の調査、駅構内だと多分年齢層がいろいろで、通行量もあり、いろいろな方が通られると思うので、紙での調査というよりも、実際に私たち消費者、生活している者と話をする、生の声を聞くという形で調査すると、質問事項もとっつきやすく、分かりやすいので、もし郵送とプラスチックアルファで街頭の生の声といえますか、そういったことも取り入れていただけたらありがたいです。

<河原>

いろいろやり方はあろうかと思いますが、本当できるか分かりませんが、参考にさせていただきたいと思います。

<会長>

NHK などはよくやっていますよね。RDD 方式で、人数が少なくても、それが国民を代表しているような、そういう結果になるとか、今おっしゃいました聞き取りとか郵送とか、いろいろな方法があるのですが、県民のご意見を万遍なく知ることから、多分住民の基本台帳で年齢とか地域とかをピックアップされて 2000 人ということになるだろうと思います。調査をして、ここのところもう少し細かく聞きたいなということがあれば聞き取りで補うとか、そういうこともできるのではないかなと思います。

<委員>

県民意識調査の実施についての目的のところにありますように、やはり生の声をしっかり聞いてそれを施策に反映していく、有効な対策にすべく意識調査を実施するということが大賛成で、是非こういう取組の中でしっかりとした具体策を練っていくということによ

ろしくお願ひしたいと思ひます。ただ、調査対象の 2000 人という数字が多いのか少ないのか見えないですね。年齢対象八つに分けてありますが、これを 2000 人にばらまくと一つのくくりで 200 人少しということになるのですが、ここの辺りが数字的にどうかというところが見えないです。

それから、あとパブリックコメントの取組のところ、タイミング的に 27 年の秋ですよ。素案についてのご意見を頂戴するという位置づけなら、このタイミングしかないでしょうが、もっと違う形で興味持っておられる方のご意見を聴取するというような位置づけであれば、早いタイミングでアンケートと重ね合わせてパブリックコメントを実施するという、前倒しもできるのかなという気もしています。パブリックコメントの位置づけそのものがそういうことであれば、スケジュール的にはやむを得ないかなという感じがします。

<会長>

2000 人という数の根拠について回答をお願いします。

<持田>

2000 人の根拠ということですが、実は県で毎年やっています県政世論調査というのがあります。これが随分以前から 2000 人でやっているようです。今回のアンケートについてもこの県政世論調査の 2000 人という数字に合わせています。他県でも同様なアンケートがされているところがありまして、そこもおよそ 2000 人程度のところが多いような状態になっています。2000 人でかなり全般的な島根県の消費者の認識なり実態とか把握できるのではないかと今のところ考えています。

<会長>

他の計画を策定する場合もアンケート調査をされることありまして、島根県の方たちは、随分協力してくださって回収率が高いのです。それで島根県の 2000 というのは、むしろ非常に多いぐらいではないかなという、いわゆる統計処理もきちんと行われますので、そういうことが言われています。これに関しましてはよろしいですか。そういうこと気を付けていただいて。

<委員>

消費者問題のことですが、島根県の婦人会は、ほぼ全ての市町村に消費者問題研究協議会というのを持っていますので、出前講座とか、相談ごととか、いろいろなものをご相談くだされば、消費者問題研究協議会の方で答えることはできませんが、ご相談に乗っていただけるということもあると思います。熱心に皆、消費者問題については研究協議会で学習していますのでどんどん使っていただきたいと思ひます。そして今、公民館というお話がありました、今コミュニティセンターに移行している市町村があると思ひますが、

29年度だったと思うのですが、公民館がコミュニティーセンターに移行していくのですが、その辺りがどうなるのかなという思いで聞かせていただきました。どうでしょうか。

<会長>

ご存じの方がないので、次回以降のことでよろしいでしょうか。

<河原>

また確認いたします。

<会長>

婦人会さんの方でそういう問題で検討部会とかお作りになっていて大変ありがたいと思っています。是非よろしくお願ひしたいと思います。

<委員>

振り込め詐欺防止などは島根県の婦人会でもすごく活動して他の市町村へ出向いて行く劇団を持っているところもありますし、江津市の婦人会で劇団を持っているのですが、その劇団は警察署員さんが脚本を書かれたものに、郵便局の職員さんと婦人会の消問研と警察の署員さんと一緒になって寸劇をして、各公民館へ回って行っています。雲南市だったか有名な劇団がありますので、そういう劇団をご案内して見せていただくととてもよく分かると思います。消問研の中にはそういう活動もしていますので利用していただければと思います。

<会長>

いい活動をご紹介いただきました。残り少なくなってまいりました。

<委員>

学校における消費者教育は、子どもに対してですか。保護者に対してですか。簡単でいいので、具体的にどんなことをされるのか。

<会長>

今、学校教育では消費者教育は、家庭科にも入っていますし、社会科とか、そういう教科の中で、今日は商業高校の校長先生がいらっしゃいますが、これ辺りを非常に熱心に取り組んでいらっしゃいます。さらにそれを充実というのがこれです。やはり教育が後追いではなくて、きちんと自立した消費者になるというそういう目標を持って今度は法律で変わりましたので、充実をさせるということです。

<委員>

学校での取組で、消費者教育につきましては、消費者講座のご案内いただき、多くの学校が利用させていただいています。本校でも授業の中で来ていただいたり、それから3年生の就職、進学の前2月の時期に来ていただいたり、無料でやっていただいて有難かったのですが、3年生全員は必ず講座を受けさせて卒業しています。中には金融機関の方からも来ていただいたりして、いろいろなお仕事に関わっておられる方に来ていただいて、銀行でそういった広報活動みたいなことしておられる人に来ていただいたり、非常に意義がある取組だと思って感謝しています。授業の中でも必ず消費者教育と金融教育も併せて取組をしています。

<会長>

中学校でしたか悪徳商法とか、物の買い方とかもあったと思います。

<委員>

私の方は、こういったトラブルよりも消費を促す方の事業者の団体なものですから、あまりこういったことに対しての不勉強で申し訳ないと思っていますので、これを機会に勉強していきたいと思っています。

<委員>

益田でスーパーを営んでいまして、今までの話を聞いていまして、多分店で買われたお客さんが相談をされる方に回っているのかなという思いで聞いていましたが、実は恥ずかしながらそういう窓口がこれだけたくさんある、益田市にもあるというのを初めて今日知りました。それで先ほど地元の方が、地元の市役所の窓口相談しづらいというのがありましたが、多分そんな感じがあるかなという気がしながら聞いていたのです。

よく分からないのですが、出前講座が24年度が105回、25年度が117回と書いてありますが、これは計画的にやっておられることですか。それでは26年度は年間何回やろうとかという感じの講座ではないのですか。

<河原>

消費者基本計画の中で一応目標となる人数の目標は掲げていまして、年間6700名程度を対象にやっという事です。大体今現在これに近い数字でやっという回数にしますと100回です。

<委員>

回数は年々変わるわけですね。大体6000強ぐらいの人数ということですね。

25年度で117回ですが、先ほどもありましたが、石見の方の相談が少ないという話があ

りましたが、この出前講座というのは出雲と石見で分けた時にはどれくらいのウエイトになっているのでしょうか。

<塩野>

私ども石見地区相談室というのが益田の合庁にありまして、ご連絡いただきましたらほぼお断りすることなく伺っているのが現状です。件数の地域的な統計は、把握していません。

少し戻るのですが、高齢者の隅々の方にといいことで出前講座をしてくださいとお伺いしましたが、実は私、昨日なごやか寄合に行ってきました。今、高齢者の特殊詐欺の被害が非常に多い非常事態といいいことで、今いろいろ働きかけて福祉センターのそういう講座をされているところに、出前講座の案内を置くなど地道な活動をしていまして、ご要望があれば、なごやか寄合のサロン、お茶を飲みながらという和気あいあいの会でもお伺いをしますので、皆様のところでは是非少しお話をといいいご要望がありましたら少人数でも伺います。どこでも伺いますので、隠岐でも伺います。どうぞお声をかけてやってください。

<会長>

心強い取組をやっていただくといいいことでありがとうございます。

<委員>

もう一ついいですか。これはどういいうふうに申し込むのですか。県の方から行ってやられるのですか。うちの方に来てくださいといいいそういう要望でされるのですか。

<河原>

私どもの方に申し込みがありまして相談員が現地に出かけて行くといいいのがほとんどです。

<委員>

どういいう団体の方が申し込みをされますか。

<河原>

例えば高齢者のグループとか地域の自治会、それから年度末になりますと高校 3 年生が対象に社会人になる前といいいことで多いです。あとは婦人会とかそういったところが多いです。

<会長>

卒業前にそういう消費者知識をしっかりと身に付けてもらいたいといいいので、高校 3 年生

には全部の生徒にというような学校が結構多いです。というような形でご要望があるところもあります。いかがですかというお誘いもあり、いろいろではないかと思えます。

皆さん大変貴重なご意見をたくさんお出しいただきありがとうございます。大体予定がまいりましたので、今年度第 1 回の消費生活審議会は以上で終わりたいと思います。また、いろいろな計画等ご覧いただき、次回の審議会の時までにはいろいろご準備いただき、より具体のものにしたいと思えます。本日はご協力いただきありがとうございます。

<持田>

ありがとうございました。本日も審議いただいた内容を反映して今後次期基本計画の策定事務を進めさせていただきたいと思えます。以上で審議会は終了です。

引き続き苦情処理部会を開催します。苦情処理部会の委員の皆様、大野委員、石原委員、山口委員の 3 名には議長席横のテーブルにお集まりください。委員の皆様本日は誠にありがとうございました。