

平成 29 年度 山形県消費生活審議会及び山形県消費者教育推進協議会

〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成 29 年 11 月 24 日(金) 13:30～15:30
- 2 開催場所 県庁 10 階 1003 会議室
- 3 出席者
委員：伊勢牧子、小笠原奈菜、設楽はつみ、東海林かおり、峯田典明、大友廣和、
後藤とし子、早坂民奈、三澤嘉子、井上弓子、前田美知子
以上 11 名
事務局：佐藤危機管理監、佐藤くらし安心課長、茨木課長補佐（司会）他

〔次第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
 - (1) 山形県の消費生活相談の状況等について
 - (2) 山形県消費者基本計画の進捗状況について
 - (3) 山形県消費者教育推進計画の取組状況について
- 4 その他
- 5 閉会

【議事録】

3 議事

(1) 山形県の消費生活相談の状況等について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただいまの事務局の説明について、意見・質問はあるか。

(委員)

地方消費者行政推進交付金だが、平成 28 年度にどのような実績があったのか。また、この交付金については今年度で終了ということになっており、先ほど、平成 30 年度は新たな課題に対応する交付金として 10 億円の予算を要求しているという話があったが、交付金は

単年度ごと決まっていくのか、それとも制度的に位置づけるような方向になるのか、そこらへんが分かれば回答願いたい。

(事務局)

交付金だが、昨年度は相談窓口の体制の整備や広報・啓発のために、県から NPO 法人などに補助金という形で交付している部分と、市町村に相談窓口の充実、広報・啓発・研修などに使うために補助をしている部分がある。先ほど委員からもあったように、29 年度が一つの区切りだが、まったく終わりということではなくて、29 年度までに新規事業として立ち上げたものを継続していくということになっている。30 年度以降は 29 年度より前に立ち上げた事業の継続として、30 億円の予算がついているということである。それでは新規は全くできないのかということだが、そこは 10 億円の新たな交付金が出てきている。30 年度から新たな事業をやっていく場合はそちらを使えるということになっており、交付金なので単年度ごとの予算付けになる。まだ確定ではないが、新たな交付金は、継続事業もできるようになると聞いている。

(議長)

今の交付金の件について質問だが、新規事業という言葉が出てきたが、これまでの市町村の交付金の使い方を見ると、大体、弁護士による法律相談事業として交付金を使っているが、過去にそのような事業をやっていれば新規事業とは言わないのか。

(事務局)

交付金は事業内容ごとに、何年間か使えるようになっている。内容によって、5 年とか 7 年とか期間が違うが、例えば弁護士相談でいうと、それを取り入れた時から、例えば 5 年なら 5 年経ったら、あとは交付金では手当てはしないで、一般財源で措置する形になる。あるいは新規の交付金の方で引き継げるものは、そちらの方にシフトするということになる。

(議長)

毎年弁護士の法律相談をやっているところは、今後は手当てがなくなって、一般財源でやってくださいという話になる、ということか。

(事務局)

活用期間というが、その期間が切れたものについては、一般財源で措置をするか、新たな交付金で見られるものはそちらの方で継続するという形になる。

(議長)

市町村だと、消費者法律相談を 5 年計画でやるなんてところはない。継続だと、一般財源の事業になると考えていいか。

(事務局)

同じような形でやるとすれば、そのようになる。

(委員)

交付金の関係だが、警告メッセージ機能付き通話録音機の事業というのは、交付金事業

の先駆的プログラムで行ったと聞いているが、こういう新しい取組みが、来年度以降でなくなるんじゃないかということが第一点の質問である。それからこの通話録音機は、効果があったというが、これを、県として今年度以降どんなふうにして活用していくつもりなのか。その点についてお聞きしたい。

(事務局)

このモニター事業の意味としては、県がまずどのくらい効果があるのかということ进行调查して、そのあと市町村の方でもう少し広げていくことを期待をしてお願いしていたところである。やはり、先ほど申し上げた通り、電話をまずシャットアウトするというのが、悪質業者との接点を絶つことになるので、そこは非常に大事である。このモニター事業を受けて、今年度2つの市・町で、通話録音機そのものではないが、電話を番号でシャットアウトする方式の事業を、交付金を使って行っている。来年度以降は確かに従来の交付金は使えなくなるが、新たな交付金を使い、見守りにつなげるということで事業をすることができるようになる。

(委員)

この資料が送られてきたので、インターネットで検索してみたところ、全国的にはまだそんなに取り組んでいないようで、山形県が非常に進んでいた。3年間無償貸与します、ということで行っている所もあるようなので、県が音頭を取って、ぜひ3年間の無償貸与を検討していただけたらと思う。

(2) の山形県消費者基本計画の進行状況について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただいまの説明について、意見・質問はあるか。

(委員)

消費者基本計画の進捗状況の「Ⅱ-2(3)食品等の衛生監視指導の実績の監視率」が150%となっているところが、何を意味しているのか。

(事務局)

確認して後ほど回答する。

(委員)

「4 高齢者支援の推進」のところでは直接項目についてはではないが、先ほど消費者安全確保地域協議会の設立促進のために、先進事例を学ぶ研修会等を開催しながらやってきたという報告がされているが、進捗状況が分かれば教えていただきたい。

(事務局)

消費者安全確保地域協議会については、昨年度各市町村を対象にして、先進事例を学ぶ

研修会を実施し、その後県内の実績として1市ということになっているが、協議会という位置づけには至らないまでも、その他福祉の方とか地域の中での見守りということで、取り組んでいる市町村もあるので、そちらについては、引き続き協議会の位置づけにしていきたいと、県の方からもお願いをしているところである。

(議長)

他にあるか。

(委員)

「Ⅱ-2 (4) 違反食品の流通防止」ということで、目標数値が90件のところ、169件あったようだが、どういう食品で、どういう違反の流通だったのか。

(事務局)

後ほど確認して回答する。

(3) の山形県消費者教育推進計画の取組状況について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

事務局の説明について、意見や質問はあるか。

(委員)

地域包括支援センターは高齢者の相談窓口ということで、例えばセンター主催の講座や、町内ごとに行っている「いきいきサロン」「ふれあいサロン」で出前講座をお願いすることがあるが、ここ最近高齢者の被害というところでは、相談内容にもあるように、デジタルコンテンツ・インターネットということで、以前は訪問販売とか催眠商法とかが多くて、そういった寸劇をしてもらっていたが、ここ最近の高齢者向けの出前講座の内容というのは、こういったデジタルコンテンツとかインターネットとかそういった被害に対応できる内容になっているのか。インターネットを活用する高齢者も増えてきたようだし。高齢者にわかりやすく注意喚起をするのは難しいと思うが。

(事務局)

質問のとおり、主流となっているのは「悪徳商法にまずは気を付けましょう」といった、どちらかというと旧来の、やはり一番基本的なところを中心にやっている。ただ高齢者本人ではなくて、見守り対象者の研修というときには、高齢者においても、インターネット・スマートフォンの被害を受けている方が若い方と同様にいるということで、そういった注意が必要だという内容を行っている。

(議長)

今の答えは、質問は出前講座の内容がどうかという質問だったので、見守りが対象とい

うのはちょっと違うのではないか。

(事務局)

出前講座としてはインターネット・デジタルコンテンツに対応しているかという、必ずしも対応していないという状況にある。旧来型の「悪質商法に気を付けましょう」、といったところがメインとなっている。

(議長)

という答えだが、それに対してどうか。

(委員)

何か分かり易いDVDでもいいが、ただ気を付けましょうということだけではなく、こういった被害があるとか、こういった場合は無視しようとか、何かそういった分かり易い説明の、国で出しているものがあるかどうか、もしそういうものがあれば地域包括支援センターの方でそういった活用ができるし、ぜひそのあたりを検討いただきたい。

(議長)

地域包括支援センターで、そういうデジタルコンテンツの被害を訴えられる高齢者の方の相談を受けるということも実際としてあるのか。

(委員)

こういった被害があった場合は消費生活センターへということで、民生委員さんにもそのように伝えているので、おそらく直接消費生活センターのほうに相談していると思う。

(事務局)

補足をすると、確かに高齢者の出前講座となると、特殊詐欺や従来型の訪問販売とか、そういったものが結構多いが、依頼の際に前こういう話を聞いたので別でお願いしますとか、こういったものを中心にお願いますというようなことを言っていただく方も結構いる。逆に私どもとしては、そういうことを言っていただいた方が、ご要望に沿ったものができるのかなということもある。それから、地域包括支援センターからつながっているという相談も結構ある。それを見ると、デジタルコンテンツというよりは、訪問してきたところで買ってしまう、というのがどうしても多いので、年代や状況によってこちらで講座の内容を考えているということもある。今の件も踏まえて、今後とも内容を吟味していきたい。

(委員)

私は消費生活サポーターもしているので、出前講座では基本的に、昔ながらの訪問販売なりマルチなり、いろんなどにかく催眠商法なり、ずっとパンフレットがあるというのは、今もってその商法がなくならないということをいつも話をしている。県のほうからも、そのとき気を付けた方がいいよということについて毎回チラシをくれるので、大体それを取り上げている。もちろんデジタルコンテンツも若い人だけではなく、この前も男性の方がアマゾンのカードを5枚ずつ買って、番号を教えてよこせという詐欺に遭い、そういうことがあって一軒のコンビニからはいくらしか買えませんということで、いろんなコンビニ

を回って買って、もう一回来た時に、「えっ、この前も来たよね」ということで詐欺だと分かったということだったが、年齢に関係なくそういうことが出ていることもあるし、それから携帯でもスマホでも、いろんな迷惑メールがどんどん来るが、その時皆さんの反応を聞いたり、質問したりするとそういうものが必ず出てくる。今多いのが、買い取りである。「要らないものはないか」という買い取りとか、貴金属買い取りをする、というのが今一番電話がひっきりなしである。この前行ったときにそういういろんな話をしたら、電気をいろんな会社が売れるようになり、それで電気料金が安いというので、電力会社の関係業者ですという電話がすごく多い。買い取りと電気の電話が来たというのが、ほとんどの方が手を挙げるくらい今すごい。かなりいろいろな情報を県から提供されるので、昔ながらの商法も話すが、今の時代の情報を基にして、そういう話を必ず入れるようにしているが、実際の話聞く高齢者も、こういう電話をすごく受けている。やはり家にいる時間が長いので。先ほどの通話録音機の件も話す。電器屋さんに行って聞いたら、いろいろな機能がついていなければ、1万円から2万円弱で録音できるものがあるということも、いろんな情報を得て高齢者の方などにお話ししている。今詐欺が多いとか、皆さんが困っているようなことも含めて、必ず話させてもらっている。いろんな状況が変わって来ていて、本当に詐欺の方の手口がすごいので、私たちもどんどんいろんな話を入れながらさせてもらっている。県からいろいろ情報提供があるので、それを活用して出前講座に伺っている。

(議長)

他にあるか。

(委員)

ライフステージ毎の取組みのところで出前講座の活用を文書依頼したというのが、各段階すべてにあるが、これが機能しているのか。大学で、今年度から全学部の新入生対象に消費者教育を必修で1回やるというのを始めたが、その準備として平成28年度、外部の方に1回だけ消費者教育の講義をお願いした。その際に、県から出前講座を活用して下さいという話があるというようなことは一切出ず、結局直接県の弁護士会のほうにお願いして、弁護士会から講師に来てもらい新入生対象に今年5回に分けて行ったという状況がある。県から文書を送って依頼をしているということだが、組織の的確なところに情報が伝わっていないのではないかといいところがあるので、そこを考慮したうえで活用の依頼をしていただきたい。

(委員)

今の件に関してだが、出前講座というと主催者に理解していただいて開催していただくまでが大変だと思う。可能であればライフステージ、例えば高齢者の段階であれば、その高齢者の消費者トラブルや被害、実際の事情を話しながらその講座や啓発の重要性を理解して講座開催に結びつけるということも必要ではないか。時間の許す限り、行ってお願いをする、事情を話すということもしたらどうか。

(事務局)

昨年文書を送付し、なかなか反応がないため、今年は特にできる限り何回かおじゃまして説明したり、あとは電話で、ということもあるが、そうしたところ若干反応が見られたため、今後も頑張っていきたい。

(議長)

他にあるか。消費者行政一般について何か気づいた点はあるか。

なければ、以上で予定していた審議については終了するが、他に何かあるか。

(委員)

出前講座をお願いする場合は消費生活センターということで、地元のセンターに言ったほうがいいか。また、どんな小さな会合でも、出前講座を受けられるのか。

(事務局)

一応 10 名程度ということをお願いしているのと、申込みについての場所は、できれば地元の方に行っていただけなのであれば、それはそれで近いのですのですぐ行けることにはなるが、こちらのほうに申込みがあり、調整をする場合もあるので、そこはどちらでも構わない。

(委員)

出前講座の件で、消費生活サポーターや消費生活センターとか、そういう方たちが出前講座ではまず一般的には講師になると思うが、個人的にこういうような出前講座を申し込まないで、劇団をやってる方とか、交番の警察官の方がとても上手に手品をしながら講師をする方がいるが、そのような本当に出前講座の講師になりうる方たちを、県では把握しているか。

(事務局)

出前講座については、例えば届出や許可がないとできないものではないので、自由に活動している方もいると思う。特に警察については、どちらかという特殊詐欺等の関係が多いと思うが、警察は警察の観点で様々な講座をしており、私たちと内容が重複する部分もあると思うが、そこはまた別に考えていいのかなということで、特にこちらの方でどこで誰かというのを全ては把握していない。できればそういった方にもサポーターになっていただければと思うが、私どもが把握していない方もたくさんいるとは思っている。

(委員)

警告メッセージ機能付き通話録音機を半年間、7月から12月まで県から借りて付けたところ大変良かった。今日アンケートの結果をみたら9割がよかったという回答である。私も電話が半年で378回入り、そのうち34回が切れているという数字が出た。34回の中にそういう犯人や怪しい人、セールスの人とかそういうのがいたんじゃないのかなと思う。それと外した途端にやっぱり不審なセールスの電話が年中来る。私たちは(モニター事業終了後、通話録音機を)一人暮らしの老人世帯などに取り付けましょうということで利用している。

それから食品等の衛生監視指導ということで、監視が100%目標に対して、150%という達成でこういう監視は大事なんだなと思う。

(事務局)

今もあったが、先ほどの食品の監視指導率について、食品の衛生監視指導率の目標数値100%に対して150%と目標を上回ったことについては、年度毎に食品衛生監視指導計画というものに基づいて実施しているが、今年度は、大きな全国的なイベントがあり、そういった大きなイベントがある際は、様々なところからお客様をお迎えするというので、監視対象施設に対して指導の方を啓発も含めて注意喚起を行って、実際の立ち入りについても、当初予定されていた実施数よりも多く実施したということで、150%という数値になった。

続いて、先ほどの食品の流通防止の部分で苦情の件数が目標未達成で169件だったという件については、一般消費者の方とか、例えば県内で製造された食品であるような場合は、他県の方から問い合わせがあったものもかなりあるということで、その169件のうちの66件については食品の表示の誤りについての指摘である。食品の表示の誤りというのは、具体的にはアレルギー表示の抜けとか、添加物についての記載漏れとか、原材料の部分について不備があるのではないかなどということで、消費者と行政の方から寄せられたものである。残りの103件については、一番多いものとしては最近では異物混入の相談や、情報提供が多いということであった。異物については髪の毛が入っているとか、ちょっと固いものが入っているということで、保健所や、県の窓口のほうに寄せられた件数ということであった。異物混入が一番多いが、他には買った商品の相談の件数が103件という数字で、合わせて169件という数字になっているということである。

(議長)

他にあるか。

(委員)

仙台市の消費者市民ネットとうほくが、今年4月に適格消費者団体の認定を受けた。東北6県を視野に入れて、いろんな活動をやっていこうということで計画をしている。山形県も、消費者の被害防止や消費者教育等も含めて、積極的な連携をお願いしたい。

(議長)

それに関して何か。

(事務局)

それについては、4月にその組織が認定を受けたということで承知している。こちらからも立ち上げのときに会議に参加したり、あちらからもいろいろ情報をもらったりして、今度打ち合わせも予定しているので、今後協力して参りたい。

(議長)

他に意見や質問がなければ以上で本日の協議は終了となるがいかがか。

予定していた議事を終了したので、平成29年度山形県消費生活審議会及び山形県消費者教育推進協議会は終了とする。

(以上)