

## 平成 28 年度 県消費生活審議会及び県消費者教育推進協議会（第 1 回）

### 〔開催概要〕

- 1 開催日時 平成 28 年 7 月 4 日（月） 13:30～15:30
- 2 開催場所 県庁 902 会議室
- 3 出席者  
委員：伊勢牧子、小笠原奈菜、設楽はつみ、峯田典明、向田敏、石塚裕子、大友廣和、佐藤隆也、早坂民奈、安部英里、井上弓子、鈴木正和、前田美知子、丸森典子、和田敏  
以上 15 名  
事務局：小林危機管理監(兼)くらし安心局長、佐藤くらし安心課長、三宅課長補佐（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) 第 3 次山形県消費者基本計画の策定について
- 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)

昨年、山形県消費生活センターによる被害の回復額・未然防止額という資料が初めて出たが、今年  
は作っていないのか。

(事務局)

昨年は、消費者庁が全国の金額を白書等を出しているのですが、県でも試行的に出してみたが、あまり  
裏付けのある数字ではないため、今年は出さないということで御理解いただきたい。

(委員)

総額的な数字も大事だが、具体的にどの地域でどれだけの被害額があったという事例を知りたい。  
例えば 70 代の人がいつ、どんな被害にあって、被害額はどれくらいだったのかなど。それから、地  
域別の被害額や被害件数がどうなっているのかも知りたい。特に、どんな被害が多いのか、その金額は  
どれだけだったのか、具体的に教えていただけると有り難い。検討いただきたい。

(事務局)

次回以降で出せるものがあるか検討する。

(委員)

可能であれば、受け付けた相談がどの程度解決されたのか、教えてほしい。

(事務局)

相談を受けたときの対応としては大きく分けて2つあり、自主交渉ができるようにこちらからアドバイスする場合と、それが難しいので、相談者と業者の間にセンターが入ってあっせんする場合がある。あっせんに入ったときの解決率は把握しているので、後ほど説明させていただくが、自主交渉した場合は、後の報告が無いので、そこは把握が難しい。

## (2) 山形県消費者基本計画の進捗状況について

(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意見、質問はあるか。

(委員)

金融教育研究校の2校の学校名を教えてください。

(事務局)

上山明新館高校と村山産業高校である。

## (3) 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)

ただいまの事務局の説明に意見、質問はあるか。

(委員)

平成26年3月に消費者教育推進計画を作った際、教育推進計画に年度別の目標がないのでは指摘した。来年度から新しい計画になるわけだが、来年度以降については年度別の目標を作るという認識でよろしいか。

(事務局)

先ほど会長からお話しがあったとおり、今回の計画については、教育推進計画を含めて一本化という形でやらせていただく。教育推進計画の数値目標も当然入るということで考えており、従来の教育推進計画のような形とはちょっと違う形となってくる。

(委員)

教育推進計画の学校教育の個別施策の中で、学習指導要領に基づく消費者教育については、具体的にどういうことなのか、家庭科の先生方に授業での出前講座の活用を依頼したということ、また、学校に文書で出前講座等の活用を依頼し、受講者数等が取組状況としてまとめられているが、今後どうするのか、消費者教育は進んでいるのか、さらに進めていかなければいけないという認識なのか、教えていただきたい。

(事務局)

家庭科の先生を中心とする研修会で、教材の説明や紹介をしながら活用をお願いしているところである。学習指導要領の中で消費生活の項目も入っていて、先生方も取り組むつもりはあり、何かしらの形で授業の中で取組みはされていると思うが、十分なのかどうかの検証まではしていない。こちらとしては、研修会などで働きかけをして、例えば金融研究校に手を挙げてもらうなど、もう一段上を目指して、取組みをしてもらえるように声がけしている。

(委員)

それはわかったが、私のイメージとしては、学校の指導要領に取り入れられたということは、生徒は授業の中で消費者教育を受けられる機会を得たんだろうと。それが将来的に金融リテラシーの向上につながるような教育になるのだろうと期待を抱くわけだが、そのあたりまで立ち入って知ることはできないかもしれないが、出前講座等の活用を依頼しているということは、「授業に我々も行きますから、それを利用して下さい。」という依頼をしているということだと思う。そういうことでサポートできれば良い。授業でどうやっているかまでは関与できないだろうと思うが。

(委員)

一つ伺いたい。行政側の支援や相談には限度があると思うが、多くの高齢者が消費トラブルに巻き込まれているという数字が出ている。どこに一番の問題があるのかと感じる。どこに問題があるのか分析しなければ、食い止めることができないのではないか。「安全安心」といえば何とかなるような感じがあるように思う。何が問題なのか、例えばリテラシーの問題なのか、知識なのか。パソコンを見たこともないような人にパソコンを持たせるからそうなるのか。通信販売等の業者側の問題なのか。頑固な一人暮らしで、地域の人々の言うことを聞かないような年寄りが多くてトラブルに巻き込まれるのか。その辺が見えてこない、相談を受けても、どうやって解決していくのかと感じる。

また、家庭科の授業は1週間に1時間しかない中で、様々なことをやれと言われても現実的には難しい。そしてどこまで追求するのかがわからない。このような会議でもう少し踏み込んで、もう少しリアリティのあるようなものを私たちが持って帰れないものかなと思う。

(事務局)

大変難しい問題だと思っている。なぜ被害に遭うのか、その理由は一つではないと思うし、ケースによっても違うだろうという気がしている。また、そのような統計も取りにくいところがあるので、これと断ずることはできないが。

様々な相談をいただく中で、特殊詐欺であっても、劇場型であつたりとか、色々と手口が変わってくる。還付金詐欺なども騙されたとは思ってない方もいる。その中で「今はこういう詐欺の手口なんだ。」と知ること、これは詐欺なんだと気づいてもらうというのは一つあると思う。

各年代へ教育をしていく中で、気を付けなければならないことを少しずつ蓄積し、賢い消費者に近づいていくため、常に注意喚起を行っていくことも大事と思っている。

先ほど委員の方からもあつたが、人にもよるが、一般に高齢者は相談をしにくいというようにも言われている。契約する前に相談してくれればよいが、契約をしてからの相談となるとなかなか救済が難しい。御意見をお持ちの方には、私どもにアドバイスをいただければと思う。

(委員)

私は学生からいろんな相談を受けるが、今、高齢者の被害の方にとっても注意が向けられているのは、おそらく、被害額が大きいからだと思う。

学生に関しては、少額の被害が少し多くなってきている。ただ件数が増えると大きな額になる可能性があり、あまり目立った大きな額での被害はないが、そこが落とし穴なのかなと思う。

また、出前講座をセミナー形式でなく、座談会形式にしてみたところ、参加者から次々と意見が出て、色んな問題を抱えていることがわかった。

教育について、プランニングは素晴らしいものもあるが、追跡調査、実際望む実績というところまで辿り着いていかなければ意味が無いかと思う。新しい形の被害がまた出てくるので、その歯止めとして、今後、学習の参考資料として積み重ねていかないといけない。それを保育園、幼稚園のところから教育していかないと追いついていかないのかと思う。

(委員)

事務局から、何かアドバイスがあればという話があつたが、例えば、銀行協会で、どうすればお年寄りを守れるかというところで、年齢と金額でラインを決め、場合によっては使途を聞いたり、警察に連絡をするなどしている。銀行の窓口で止めないと被害が発生してしまうということがわかったの

で、そこに対策を打つということを実際にやった。銀行協会としてみれば思い切ったアクションだったと思う。それでも全然減っていない。手口が色々変わるし、いたちごっこであるが何もしないよりはましかなと思いつている。

では、この問題を広くどうするかとなった場合には、これからの計画を作る上でも、そういう点に注意していった方がいいと思う。要因別の発生件数の説明があったが、数字だけではよくわからない。相談を受けている方々がどんな認識をもっているか。地域的にどこが多いかとか、金額の問題もあるが、もっと具体的な状況把握をしていかないと、それに対する対策というのは、まさに空念仏に過ぎなくなるのではないか。これだけ地域にセンターを作っておきながら件数は減っていないのは何故なんだろうということをもっと掘り下げないと、なかなかまとまな活動にならないんじゃないかと危惧する。だから、これからの計画についても、そういったところをイメージしながらやっていけばいいのかなと思う。

(委員)

被害を減らすにはどうしたらよいか、方法がないわけではなく、一般的に今、日本弁護士連合会で言われているのは訪問販売と電話勧誘に規制を加えるということ。ほとんどが家に来たり、電話がかかってきたことから被害に遭っている。大阪だったと思うが、ステッカーを貼った家には勧誘してはいけないという条例を作るとか。今回、国でも特定商取引法の改正に入れようとしたが、反対意見があり改正にはならなかった。消費者庁の見解では、自治体が条例を作ること自体は問題ないということだ。山形の団体でもステッカー自体はもう既に作っているところもある。いわゆる訪問販売お断りというものである。最近、滋賀県内の市では、訪問販売を登録制にするという条例を全国で初めて作った。相当の効果があるだろうなと思っている。是非とも他県や、他市町村の状況、今回の立法の過程も検討していただき、条例化等も検討いただきたい。

#### (4) 第3次山形県消費者基本計画の策定について

##### ①計画の諮問

⇒ 知事の諮問書をくらし安心課長から峯田会長に手交

##### ②計画の概要

(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意見、質問はあるか。

(委員)

施策の柱Ⅰの「消費者被害の防止・救済」の基本的方向2を“消費者と事業者との取引の適正化”と変えたということだが、現計画の個別施策を見ていくと、指導監督の中身が濃いとを感じる。よって、もう少しわかりやすく表現した方がいいと思う。消費者被害の防止・救済をするために、この項目は事業者に対する指導監督を強化するとしたほうが、個別施策と合致するのではと思う。

それから施策の柱Ⅲの基本的方向1、“消費者教育・啓発の充実”だが、これが現計画と全く同じだ。今回、消費者教育推進計画を盛り込むわけなので、タイトルも少し変えた方がいいのではないかな。教育推進計画を入れたことが分かる標題となるよう検討いただきたい。

それから、施策の柱Ⅱの「安全・安心な商品・サービスの確保」の基本的方向1“消費者への情報提供の充実”に、電気、都市ガスの価格の決め方、価格の透明性、監視について盛り込んでほしい。この項目は灯油についてだけだったが、電気や都市ガスの自由化もあるので、これらの価格の透明性についても検討していただきたい。

また、施策の柱Ⅲの基本的方向2の“消費者問題に携わる多様な主体の活動促進・連携”というと

ころだが、東北地方に適格消費者団体を作ろうと、“消費者ネットとうほく”が仙台で活動している。適格消費者団体の認定を目指し、今年度については宮城県仙台市と連携していくという方針である。今後、適格消費者団体に認定されれば、東北6県を視野に入れ活動をすると思うので、是非、認定後で構わないが、この多様な主体の中に、“消費者ネットとうほく”も、加えていただきたい。

(委員)

基本的にどこが変わったのかよくわからない。変更点をまとめた資料がほしい。

それから、基本的方向の順番は優先順位なのか、それとも並列なのか。

(事務局)

今回は3本の柱と基本的方向までで、個別施策はこれからなので、今後、各課とのすみ分け等整理をしていく。また、優先順位のままに並んでいるということではない。高齢者と多重債務の項目については、どちらかといえば高齢者の対策の方に力を入れていきたい、優先というよりも内容の充実が必要という意味で前に持ってきた。

(委員)

ここ数年、食品ロスが大きな問題になり、様々な場面で取り上げられるようになってきたと感じている。消費者庁のホームページによると、年間800万トン、日本の米の収穫量くらいが食品ロス、食べられるのに捨てられている、それくらい食料が無駄にされていると掲載されているようだが、うち約半分が家庭からの廃棄物ということだった。日々に換算すると、おにぎり1、2個を1人が毎日捨てている換算になるということがあった。これからの大きな消費者問題になってくるのではないかと思う。世界的な食糧不足、環境の廃棄物削減の視点からも、大きな問題になってくると感じている。次期の計画に消費者が意識できるよう明文化する必要があるのではないかと考えていた。検討してほしい。

(委員)

施策の柱Ⅲについて、基本的方向は現計画とは変えざるを得ないのではないか。平成26年からの消費者教育推進計画も踏まえた上で考慮していただきたい。

もう1点、環境について、現計画では主に地球環境が考慮されていると思うが、地球環境だけではなく、途上国の労働問題を含めた広い意味での環境も今後考えた上で消費していく必要があるので、そちらも考慮してほしい。

(委員)

これまでの5年間と今後5年間を比較したときに、情報通信社会の急速な進展があるだろうと予測されるわけだが、情報通信会社の進展に高齢者の対応力が追いついていかず、そこに付け込んでどんどん高齢者の被害が大きくなるのだろうと思う。

方向性はもちろん良いが、もっと具体的な項目、先ほどの食品ロスとか、高齢者のインターネットによる被害を未然に防ぐための施策だとか、細かい項目をもっと盛り込みこれからどれだけ防ぐかという点に重点をおいて作ってほしい。

(委員)

食べ物のロスをかねがね聞いていたが、私達は主婦でもあるし、真剣に考えていかななくてはいけないと、まず地元に戻って皆と一緒に真剣に考えなくてはと感じた。

(委員)

高齢者が被害に遭う率が高くなっているというのは、高齢者自体の人口が増えているというところも一番にはあると思うが、高齢者を取り巻いている環境も年々変化しているため。山形は3世代同居率が全国トップだったが、徐々にそれが崩れて行っている。夫婦のみ世帯が増え、独居世帯が増えというような中で、ただ単純に高齢者が増えたというだけで施策を考えるのはなかなか厳しいところがあると思う。

計画を見ると、高齢者の担当課と色々な取組みをともに実施しているというところはあると思うが、認知症と高齢者というようなところでも、是非、関係課とのすみ分けも大事だと思うが、横のつなが

りとともに歩んで行くような取組みを一緒に行っていただきたい。

在宅で生活していく認知症の方が全国的にも、県内でも増えている中で、高齢者だけ、年齢だけを単純に見るだけではなく、その方たちがどのような生活環境で生活しているかということ、県の中で、担当課の中でも協議していただき、取組みだけでなく評価のところまで課をまたいでやってもらえば、実績にも数字にも繋がっていくのかと思う。

(委員)

文言は変わることはあると思うが、方向性としては変わらないだろうと思う。一番大事なことは、この計画をやりっぱなしにするのではなく、少しでも被害が減るということと、計画を実施したことに対して効果測定をするということ。全てを把握することはできないと思うが、そういう視点を持たないと、計画だけが上滑りになる。やったことに関して、感想だけでもいいと思うので、効果測定を充実させてほしい。

(委員)

これから高齢者の数が多くなっていくので、大丈夫かなと思っていたが、催眠商法の話在最近また聞くようになった。インターネットなど難しいものではなくて、目の前に商品があればやっぱり手が出るか、具体的な物に惹かれる年代だと思う。基本の柱Ⅲの1の“消費者教育・啓発の充実”というところも大事だということを知りやすく説明できたらいいと思う。

被害阻止するために、金融機関の窓口で被害を阻止した報道や、警察の詐欺商法に関する大きなチラシがあると、インターネットで調べるとするのはこの世代ではほとんどない。目に見える物や具体的な物での啓発の方が高齢者に向けては大事だと思うので、金融機関や警察、行政との連携構築が必要ではないかと思う。

(委員)

「消費生活相談体制の充実」についてお伺いしたい。相談員の身分はどのようになっているのか。  
(事務局)

県の相談員というのは、嘱託の身分で、3年間は雇用できる形になっている。有資格者だと、雇い止めがない形で働ける環境を準備しているが、自己都合などでやめる方もいらっしゃることはある。

(委員)

せっかく3年間のキャリアを積んできたのに、また新しく雇われたりとか、その方のキャリアが活かされないというのがありますので、是非とも長いスパンで働けるような体制が整えられれば、相談体制の強化になるのではないかと思うので、検討いただきたい。

(事務局)

基本的に有資格者であれば、60歳までは働くことができる。無資格者の場合には、資質の向上ということもあるので、資格を取得してもらうことを基本に考えている。

(委員)

現状と課題に「高齢化の進行、高齢者の特殊詐欺被害が急増」という項目があるが、個別施策の中に「高齢者の特殊詐欺被害の未然防止」というのを入れていただきたい。

(委員)

これは全くの意見だが、現状と課題の中に、教育推進計画について状況説明だけになるかもしれないが、何かこうしていかなければならないものがあって計画に繋がるのかなと思うので、教育についてどう考えているのかということを入れていただきたい。

なぜなら、いまのリスク状況を見ると高齢者被害が第一にリスクが高い。それから、将来的に考えると、技術・家庭科の教員が少ないとか。高校などでも、先生方に苦手意識が多い。教育というのは、今の子どもたちや若い人たちにとってすごく大事だと思う。それから施策の展開方向については、もっと力のこもった具体的な言葉にさせていただき、リスクに対して対応していくんだということを表していただきたい。

(議長)

いま議論いただいた新たな消費者基本計画については、今後、審議会として検討していくことになる。原案としては、本日の意見を踏まえて事務局の方で作成することとして御異議あるか。

(異議なしの声)

異議なしということで、事務局で原案を作成して、次回の審議会で検討していくこととする。これで予定していた議事の審議について終了するが、その他事務局から何かあるか。

### ③策定スケジュール

(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意見、質問はあるか。なければ、協議は終了となるがいかがか。予定していた議事について終了したので、消費生活審議会は終了とする。