

〈平成26年2月12日〉

平成25年度 第3回山梨県消費生活審議会 議事録

(第2回 山梨県消費者教育推進地域協議会)

○日 時 平成26年1月23日(木) 午後1時30分～3時

○場 所 山梨県庁本館2階特別会議室

○出席者(敬称略)

[委 員] 飯窪委員、石橋委員、今村委員、大塩委員、風間委員、神山委員、込山委員、佐藤委員
玉川委員、長尾委員、花輪委員、原田委員、深澤(幸一)委員、深澤(紗世子)委員、
松土委員、山田委員、渡辺(良子)委員 以上17名(50音順)

[事務局] 企画県民部 小松理事

消費生活安全課 古屋課長、広瀬総括課長補佐、小沢課長補佐、武井主査、功刀
副主査、山村主事

県民生活センター 鈴木所長、古谷主査 以上9名

[オブザーバー] 甲府財務事務所理財課 杉浦課長

○傍聴者等数 1名

○会議次第

- 1 開 会
- 2 企画県民部理事あいさつ
- 3 議 事
 - (1) 県消費者教育推進計画の策定について
 - (2) その他
- 4 閉 会

【議 事】

(議長)それでは、早速お手元の次第に従い、進めていきます。まず、県消費者教育推進計画について、事務局から説明をお願いします。

事務局から資料1～6により説明

(議長)ありがとうございました。消費者教育の推進に対して、県の取り組んでいる現状やテーマ等について、多岐にわたって説明がありました。ご質問等があれば、よろしくお願いします。

(委員)最近、有名銀行を名乗るメールがたくさん来ます。アドレスが毎回違います。それは、フィッシング詐欺と言うらしいが、皆様、気をつけてください。それでは質問ですが、資料で県民生活センター相談状況があり、11月の相談状況が載っていますが、相談件数は累計でしょうか。

(事務局)月別の欄が11月の件数(暫定値)で、累計の欄が4～11月までの累計になります。

(委員)データに、販売購入形態別の内訳件数があり、ネガティブオプションが昨年と比較して1,014%の増加となっていますが、具体的な事案はなんですか。

(事務局)平成25年1月から急増している新しい手法ですが、健康食品などを注文もしていない消費者へ代金引換で送りつけ、消費者がそのまま商品を受け取り、代金を支払ってしまうというものです。特に高齢者が多い状況です。

(委員)具体的にその商品の名前とか、どんな症状に効くとか、教えてください。

(事務局)種類は問いません。TV等で宣伝しているようなものです。固有名は言えませんが、一般的に体によいと言われているようなものです。

(委員)電話勧誘販売、訪問販売、通信販売も増加傾向ですが、この中で特に気を付けたほうがよいものや、顕著なものなどの具体例を教えてください。

(事務局)電話勧誘は、「蟹が好きか。好きなら明日送付する。」などと言って、代引きで商品を送ってくる手法です。特に、日中一人でいる高齢者で、記憶があやふやになりやすい方などが、被害に遭いやすい状況です。訪問販売は、昔からある手法で自宅を訪問して、強引に商品を販売するものです。通信販売は、TV通販などで、TVを見てすぐ購入してしまう人が多少増えているのではと思います。

(委員)高齢者が狙われているのが、よく分かりました。高齢者の電話データなどはどのように流通しているのか分かりませんが、近所の人に声をかけるなど啓発に努めたいと思います。

(議長)ありがとうございました。他にご質問はありますか。

(委員)消費者教育推進計画(素案)の説明があり、国の基本方針に沿って、平成26年度から平成29年度まで、いろいろな面で計画を実行していくとのことですが、大変ご努力いただいて素案が作成されており、委員として感謝いたします。その中で、国の施策との整合性はとれていると思いますが、県と市町村の消費者行政に格差があると思われ、これからの活動を進めていく上で、これが問題になると思われしますので、今後より相互の連携等を深めていただくとともに、消費者団体などとの連携も深めていただければと思います。また、消費者問題に対する関心度等に性差があるので、こういったことなども解消していくことが課題になると思います。ライフステージに応じた消費者教育も重要です。さらに外国のある国では、憲法の中に消費者教育を位置づけているところもあり、消費者の自立や消費者市民社会の形成を目指すためには、県の政策の中に消費者教育を位置づけてもらい消費者教育を進めていただければと考えています。素案はよくできていると思っています。

ただし、一点分からないのですが、場の特性とはなんでしょうか。

(事務局)場とは、学校、家庭、地域、職域といったそれぞれの場面のことです。本計画の中では、基本方針の用語をそのまま引用する形をとっています。

(議長)消費者教育なので、言葉がわかりやすい方がよいが、どうしても法律等に基づかなければならず難しい部分もあると思いますが、その中で、これだけのものを作成されており、ご努力いただいたと思います。

また、先ほどの委員のお話は、県段階では全体の舵取りのため、これだけの計画を作成していただいているが、市町村への浸透のための手法がなかなか見つからないといった状況であり、それを打開する具体的な手法を見つけていくのが、この協議会の役割ではないかと思っています。計画としては十分だと思います。

他にご質問はありますか。

(事務局)補足ですが、11月に市町村を集め、消費者行政に関する説明会の中で消費者教育推進計画について説明するとともに、神山委員には消費者教育について講演していただきました。また、市町村における消費者行政への対応はまちまちですが、消費者行政活性化基金を活用するなど、市町村消費者行政の活性化に努めています。消費者教育推進法では、市町村においても計画や地域協議会の設置に関する規定がありますが、11月の説明会において、県からも市町村における計画策定等について働きかけを行いました。今後、さらに市町村等と連携し、消費者教育を推進していきたいと思っています。

(議長)県民生活センターや相談窓口は、実際に被害にあった後の対応をするところで、消費者教育の趣旨は事前に消費者の意識を高め、被害に遭わないようにすることで、例えば、消費に関する法律を少しでも知っていれば、簡単にだまされるようなことはなくなると思います。事前の対応と事後の対応の2面に分けて、分かりやすく消費者に浸透するような形がよいと思います。そして、今、事前の対応としての消費者教育を進めることの重要性が、改めて認識されたものと思われま

他にご質問はありますか。

(委員)山梨県のいろいろな消費者教育が一つにまとまって、このような計画ができ、素晴らしいことと思っています。この計画にある「連携と協働」がキーワードとなります。この計画の趣旨に、「消費者教育を総合的・体系的に推進していくため」とありますが、総合的といった部分では、県の消費者教育が深く集約されたよい計画だと思います。また、体系的といった部分では、イメージとして計画案のP46にある「消費者教育の体系イメージマップ」になると思います。このイメージマップに県の施策をはめ込んでくことで、重点部分や不足している部分などが分かりやすく、体系的に消費者教育を進めていく上での目安になると思います。もし、余裕があれば、県民にも分かりやすいと思うので、こういったマップの作成をお願いします。

(議長)ありがとうございました。他にご質問はありますか。

(委員) この素案が、消費者教育の道標となるよう周知徹底され、自分も関わって努力をしていきたいと考えています。意見としては、数値目標を設けないという説明でしたが、キーワードの「連携と協働」を進めていく上で、現状到達点を把握し、到達点がどのように底上げされたかという確認が必要だと思います。すでに県民生活センター認知度や啓発講座への参加状況などの県民意識調査等の数値結果（到達点）が出ているので、数値目標の設定にはそれらを活用することが良いのではないかと思います。そして、計画の見直しの時期に再度、意識調査等を実施し、低迷している上記数値結果がどのように向上したのかを協議会に報告し、その後の消費者教育の推進に活かしていく事が有効だと思います。また、消費者市民社会については平成20年の国民生活白書で初めて出てきましたが、その結びに「学校教育で消費者教育を実施しているが、その後の調査で消費者教育を受けたことを認識している人は半数にも満たず、消費者教育を受けたことがあると答えた人は全体で1割しかいない」、「消費者教育を義務教育で受けた層と、受けていない層での、消費者問題への理解度は違いがなく消費者教育の効果は見られない」と記載されています。「では、効果が見られる（上記の数値結果を底上げする）ようにするには消費者教育はどう組み立てたら良いのか」を体系的に推進していくことが重要だと考えます。次に素案を見ますと、県民生活センターの役割が非常に重要だと思いますが、担当分野が多く、本当にこんなことができるのかというのが疑問です。全県をエリアとして担当するということだと思いますが、進め方は工夫して具体的な計画が必要と思います。例えば、数値目標も含め、甲府市や富士吉田市のように消費生活センターがあり、有資格者相談員が週5日配置されている2市をモデル地域として、県民生活センターと協働しながら重点項目の促進と効果測定を行い、改善につなげていく。その改善結果を次年度以降は全市町村に水平展開して、消費者教育推進計画の改善と向上を図ることなどです。最後に予算についてですが、重点項目などについて予算的な裏付けを次回出して欲しい。それから、年度の予算について、今年度と来年度の比較とか、その財源の区分などを審議会に示して欲しいと思います。

(議長)いろいろな要望がありましたが、可能な限り行政で対応いただければと思います。他にご質問はありますか。

(議長)それでは、これで、素案についての皆様の意見は出つくしたということにさせていただきます。それでは、最後の「その他」についてですが、事務局からお願いします。

(事務局)予算等は編成作業中のため、年度が明けてからの提示となります。

今後の予定等ですが、パブリックコメントを1ヶ月間行います。今後の庁内調整やパブリックコメントで主要部分や大きな変更がない場合は、地域協議会を開催せず、皆様には会長へ一任いただき、事務局と会長との協議により決定することとさせていただきたいと考えています。2月の上旬からパブリックコメントを行いたいと思っていますので、今後、皆様方が新たに計画についてお気づきの点がありましたら、1週間程度のうちに事務局までご連絡いただければと思います。

(議長)今、事務局から説明がありました、よろしいでしょうか。

(委員)今日提示いただいたものは、仮称であり素案ですが、パブリックコメントにかけるものはどのようなものでしょうか。

(議長)素案、仮称というのはこの会議に付すまでのもので、本日皆さん方の意見をいただき、特に大きな指摘はありませんでしたので、この1週間以内に他に指摘があれば各委員からいただければと思います。それを私と事務局で内容について相談し、特に大きなものでなければ、ご指摘いただいた委員へは事務局から対応結果についてご説明させていただき、パブリックコメントにかけていくという認識でよいと思いますが、皆様、いかがでしょうか。

この計画案について、本日、皆様方のコンセンサスを得たということによろしいでしょうか。

(委員各位)了承

(議長)本日は、皆様方には活発なご意見をいただき、素案について慎重な確認がなされたということで、議事を終了いたします。ご協力ありがとうございました。