

平成28年度第1回 岡山県消費生活懇談会議事概要

1 開催概要

- (1) 開催日時 平成28年8月1日(月) 10時30分～12時15分
(2) 開催場所 ピュアリティまきび 孔雀の間(岡山市北区下石井2-6-41)
(3) 出席委員

【消費者委員】

太田直代委員、近藤清志委員、中園麻由美委員、三船徹二委員、森渕玲子委員

【生産・流通関係者委員】

大野博巳委員、杉原真弓委員、富永時江委員、野口重明委員、吉田公子委員

【学識経験者委員】

小松原竜司委員、佐藤豊信委員、佐藤洋子委員(副会長)、鳥越良光委員(会長)、
薬師寺明子委員

【教育関係者委員】

三宅千加子委員

- (4) 事務局(岡山県)

松尾茂樹県民生活部長、黒川了威くらし安全安心課長、田中照之消費生活センター所長
他

2 議事概要

- (1) 開 会

(ア) 岡山県県民生活部 松尾部長 開会挨拶

- ・ 今期は、委員の改選期にあたったが、皆様には就任を承諾いただき御礼申し上げます。
- ・ 昨年度は、消費者行政の指針となる「第3次岡山県消費生活基本計画」について審議いただき、本年3月に無事策定できた。この計画に基づき、消費者施策の推進に全力で取り組み、「生き活き岡山」の実現を目指してまいります。
- ・ 本日は、会長・副会長の選任をいただくほか、岡山県消費生活基本計画及び岡山県消費者教育推進計画に係る施策の実施状況及び計画について報告させていただくので、忌憚のない意見を賜りたい。

(イ) 事務局報告(懇談会開催要件等)

- ・ 開催要件の充足については、委員20名中16名の委員に出席いただいております、岡山県消費生活懇談会規則第6条第3項に規定する要件を満たしている。
- ・ 本会議は「岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針」に基づき公開するが、1名の方に傍聴いただいております。
- ・ 本日の議事概要につきましては、事務局が作成し、委員皆様の御確認をいただいた後、県のホームページで公開する。

(ウ) 事務局による委員紹介

- ・ 本日の懇談会は、委員改選後、初めての懇談会であり、委員20名中17名の方に再任いただいた。新任委員の方のみ御紹介する。(森渕委員、佐藤豊信委員、岡野委員を紹介)
- ・ 委員の任期は、平成30年4月30日までの2年間となるので、よろしく願います。

(2) 議 事

○議題1 会長・副会長の選任について

事務局	<p>会長・副会長は、懇談会規則第5条第1項の規定により、学識経験者委員のうちから委員の互選により定めることとなる。</p> <p>事務局案としては、前期から引き続き、会長に鳥越委員、副会長に佐藤洋子委員の就任を提案したい。</p>
各委員	〈異議無し〉
事務局	<p>では、会長は鳥越委員に、副会長は佐藤洋子委員にお願いしたい。</p> <p>鳥越会長、佐藤副会長に御挨拶をいただきたい。</p>
会長	<p>前回に引き続き会長の要職を担うこととなった。</p> <p>消費生活に関しては、時代が変わるといろいろな問題が発生する。最近では「PokemonGO」が大流行で、各地で事故が起きており心配している。</p> <p>消費者問題は、事故にしる詐欺にしる、事前の防止対策が非常に重要であり、これからは啓発や教育に力を入れる必要がある。事前の準備がないといざ事件が起こったとき、解決が難しい事態になってしまうのではないかと危惧している。</p> <p>この懇談会がそういった問題に先見性をもって、議論していただき、県民の方ができるだけ安全安心な消費生活を送れるよう、皆さんの英知を集めていただきたい。</p>
副会長	<p>昨年度に引き続き副会長を務めることとなった。職業は弁護士であるが、以前は10年以上弁護士会の消費者関係の委員会に所属していた。</p> <p>消費者問題では、何か起こってからお金を取り返すということは非常に難しい面があり、法律相談をしても結局取り返せないということになると非常に辛い思いをする。日弁連では、問題自体が起こらないために、今の法律がおかしいのではないかと、新しく出てきた裁判例に即した法律を作った方がよいのではないかと、いう活動をしている。先般は、消費者契約法や特商法の改正があり、これから割賦販売法の改正もあるところだ。</p> <p>また、被害を出さないためには、事業者には違反行為をやめていただくことが一番である。だから教育が重要で、子どもの頃からしてはいけないことをきちんと教育することが根本の解決になる。</p> <p>すべての人は、消費者であり事業者である。消費者と事業者が敵対するという考え方ではなく、みんなが安全安心で真っ当な商売をして、生活していけるよう、ここでの議論が役立って、岡山県はすごく良いところだということになればよい。</p>
事務局	<p>では、この後の議事進行は、懇談会規則第6条第1項の規定により、会長にお願いしたい。</p>

○議題2 苦情処理部会委員の指名について

会 長	<p>苦情処理部会は、岡山県消費生活条例第30条に基き、当懇談会に付託された消費者苦情に対し、あっせん又は調停を行うために設置された部会である。</p> <p>懇談会規則第7条及び8条では、部会の委員は、学識経験者のうちから、5名以内で会長が指名することとなっているので、指名させていただく。</p> <p>苦情処理部会の委員には、佐藤副会長、小松原委員、佐藤豊信委員、薬師寺委員に、私を含めた5名を指名する。</p> <p>今、指名した苦情処理部会の委員は、部会長選出のため、懇談会閉会后、そのまま席に残っていただきたい。</p>
-----	--

○議題3 報告事項

- ① 第2次岡山県消費生活基本計画に係る事業の実施状況（H27）
- ② 岡山県消費者教育推進計画に係る事業の実施状況及び計画（H27～28）

事 務 局	【資料説明】
委 員	<p>実施状況は、「何回開催した、何人参加した」という報告だけだが、問題点や改善方法の議論のためにはクオリティの面の報告が必要だ。その報告をお願いしたい。</p>
事 務 局	<p>昨年度の懇談会では、2次計画の総括、評価をしていただき、全体で見ると一定の成果を上げることができたものと認識している。また、その中で改善が必要なものや取組みが不十分であるとされたものについて、3次計画に盛り込んでいる。</p> <p>一つ一つの事業については委員の御指摘のとおり物量の報告しかできていないが、全体としては着実に進展していると考えている。</p>
委 員	<p>3次計画は、施策の実施状況から見て、どういった点に重点をおいて立案したのか。また、事業の内容や方向性はどのように考えたのか。</p>
事 務 局	<p>3次計画本編の3ページ以下に、消費生活の現状と課題を整理しているが、その現状と課題を踏まえ3次計画を立案している。</p> <p>また、3次計画本編の15ページ以下には、新岡山県消費生活基本計画（2次計画）の評価を記載させていただいている。</p>
会 長	<p>説明の仕方についてだが、2次計画の実施状況を説明する際、残された課題や今後の方針を合わせて説明いただくとわかりやすい。また、項目が多いので、ポイントを絞って説明いただきたい。次回は説明の仕方について工夫していただきたい。</p> <p>また、事務局はアウトプットの説明が多い。前回の懇談会でも言ったが、アウトカムの指標が重要だ。「講座を受講した結果、被害が減少した、相談件数が減少した。」など、具体的な形で事業効果、アウトカムの説明がほしい。</p> <p>指標として設定しにくいこともわかるが、そういった視点で分析いただくと</p>

	委員にも伝わりやすい。
委員	<p>一点は、事務局の説明について、2次計画で残された課題に対し、それぞれの組織がどう対応していくか明確にしてほしいということ。</p> <p>もう一点は、懇談会の委員の委嘱についてだが、例えば「PokemonGO」については、警察が非常に力を入れた対応をしている。また、警察は事故の未然防止のため、婦人会や老人会に出てきて積極的に啓発活動を行っている。警察はそういった取り組みをよく行っているので、懇談会委員の委嘱を検討してはどうか。</p> <p>また、介護保険が縮小されて、自治会の負担が増えているが、高齢者対策は必要である。自治会としても皆さんの要望を聞かせていただきたいと思っている。</p>
事務局	<p>事務局の説明が網羅的であったため、委員皆様に御審議いただくための説明となっていなかった。次回の報告では工夫したい。</p> <p>また、県警、高齢者対策の件に関連して、今、特殊詐欺被害防止が消費者行政の中で大きな論点となっている。そういったこともこの場に報告し、皆様の助言をいただくようにしたい。</p>
事務局	<p>県警を懇談会委員にすることについて、広い意味では県警も行政機関側になるので懇談会の委員にはなじみにくいと考えている。テーマに応じて事務局側で参加をお願いするというところで検討したい。</p>
会長	<p>県警には、アドバイザーとして参加してもらおう方法もある。検討いただきたい。</p>

③ 第3次岡山県消費生活基本計画に係る事業の実施計画（H28）

事務局	【資料説明】
委員	<p>3次計画概要版に記載のある「施策2 地域における消費者問題解決力の強化」は非常に重要であるが、中山間地域では地域社会そのものが崩壊を始めており、誰が中心となって「地域の見守りネットワーク」を支えていくのかという問題がある。</p> <p>また、地域によっては、そのネットワークの問題だけではなく、お年寄りの方で車の運転ができないと病院へ行けない、買い物へも行けないという問題がある。認知症になると、ふらふらと出歩いてしまうという問題もでてくる。こうなると、消費者問題の視点だけではなく、地域の生きていく力をサポートするという視点で、全庁的に取り組んでいただかないと解決ができない。他の部署と連携を図り、こういった問題に取り組んでいただきたい。</p>
事務局	<p>地域で支えあう仕組みについては、消費者問題に限らずいろいろな仕組みがある。例えば福祉分野の地域包括ケアシステムや防災関係の見守りネットワークなどがあり、地域でそういったシステムが構築されている場合は、消費者問</p>

	<p>題の考え方をその仕組みに取り入れていただいたり、ネットワーク相互の連携を進めていきたい。全庁的な取り組みとして、関係部署と連携し課題解決に取り組んでまいりたい。</p>
委 員	<p>3次計画の遂行について、県は市町村へ周知すると思うが、最終的には市町村から自治会におりてきて、自治会の果たす役割が大きくなる。市町村が自治会や住民にどう説明するかがポイントになるので、市町村へは十分に説明をしていただきたい。</p>
事 務 局	<p>現在、当課の職員が全市町村を訪問し、消費者行政担当職員と福祉行政担当職員から地域の状況についてヒアリングを行っており、3次計画についても周知を行っている。</p> <p>ヒアリングの中では、特に地域の実情にあった見守りネットワークの構築をお願いしており、最終的には、この4月に施行された改正消費者安全法に基づく法定の協議会（見守りネットワーク）の設立をお願いしている。県下では、法定協議会の設立実績はないが、岡山市において、今年の秋に立ち上げの予定があると聞いている。</p> <p>また、協議会の設立について法律上の期限はないが、3次計画の中では、人口5万人以上となる県内6市での設立を32年度までの目標値として掲げている。</p> <p>全市町村ヒアリングのほかには、年1、2回、県で消費者行政担当者会議を開催し、全市町村を参集しているので、その中で3次計画等は周知している。</p>
会 長	<p>そういった担当者会議をもっと機動的に開催して、3次計画の趣旨や県の意向を一層周知していただきたい。</p>
事 務 局	<p>消費者行政担当者だけではなく、福祉行政担当者に対しても、担当者会議や様々な機会を捉えて、周知させていただく。</p>
委 員	<p>消費生活にかかる地域での啓発は、市町村社協の力によるところが大きいと感じる。例えば、私の出身地域の社協では、消費の問題を劇仕立てにして啓発活動を行っていたり、啓発ポスターを様々な場所に掲示するなど積極的な取り組みをしていた。</p> <p>また、障害者にかかる問題については、障害者相談支援専門員が地域に配置され、障害者の様々な生活支援を行っているが、消費生活にかかる相談を多く受け付けているので、県が専門員に対して行う研修等の中で、消費生活にかかる情報や資料を提供していただきたい。</p>
会 長	<p>これは大切な御指摘で、これからは、消費生活の問題は生活の問題の一つと位置付け、高齢者や障害者など様々な団体と連携、タイアップして、前例主義、縦割主義にとらわれず啓発等に取り組んでいただきたい。</p> <p>また、高齢者に対する啓発は、長い時間の講演方式では効果がないので、面白い脚本でドラマ仕立てにするなど工夫していただきたい。劇団とタイアップすることも効果的である。</p> <p>3次計画については戦略性が感じられない。例えば、消費生活センターの設</p>

	<p>置については、ターゲットとなる市町村を絞って、その市町村の消費者被害の状況を分析、指摘し、センター設置の必要性を十分に説くなど戦略が必要だ。</p> <p>セミナーの開催についても回数を単に増やすだけではなく、内容や対象を明確にして戦略性をもっていただきたい。</p>
委員	<p>事務局から説明のあった「サポーター講座」に関わっている団体として報告したい。</p> <p>この講座は、昨年度から、消費者団体だけではなく、民生委員やヘルパーなど福祉関係団体へも受講案内を行い、人材育成の幅を広げている。</p> <p>また、受講団体のリストを市町村へ交付し、見守りができる者として人材活用できるよう配慮している。</p>
委員	<p>消費生活の教材として、紙芝居になっている子どもにわかりやすい教材ができていますが、さらに充実させていただきたい。短時間で伝わりやすい教材があると学校現場ではありがたい。</p> <p>また、学校ではネット関係のことが大きな課題になっている。2学期になると「PokemonGO」の問題も出てくると思うが、消費生活にも関わってくるのでこういった分野でもわかりやすい教材を開発していただきたい。</p>
会長	<p>消費生活センターがセミナーを開催する場合、受講者側（学校等）の要望を聞き、よく相談して内容を決めたいほうがよい。</p>
事務局	<p>消費生活センターでは、消費生活講座や出前講座、教員向け講座などを開催しており、閉講時にはアンケートをとって、感想や要望を確認し、次回の講座に繋げている。</p> <p>また、座学だけにならないよう、寸劇や歌唱を含めた講座メニューも用意している。</p>
委員	<p>私は消費生活問題研究協議会の会長として、この懇談会の委員になっている。消協では、県北地域、美作市、勝田町、勝央町、奈義町を回って、高齢者を対象に講演をした。講演を聞いてもらうためには、一緒に歌ったり、服装を替えたり、地域のおもしろい話をしたり工夫が必要だった。</p> <p>また、地域を回る中では、愛育委員、民生委員など様々なネットワークとの連携の大切さを実感した。</p>
会長	<p>現場の生の声なので、参考にしていただきたい。消費生活センターには、相談員や支援員がたくさんいるので、劇団を作ってみてはいかがか。おもしろおかしくいい脚本をつくれればとても効果がある。</p>
事務局	<p>PR不足の面があるかもしれないが、相談員がグループを作って、最新の相談事例を基に寸劇を行っている。今後も充実していきたい。</p>
副会長	<p>弁護士会の中でも、様々なテーマで寸劇をすることがあるが、長い時間ガラガラするのはではなく、ポイントを絞って伝えることが有効だ。</p> <p>例えば、「188」の周知についても、「おかしな訪問販売が来たら、とに</p>

	<p>かく「188」にかけましょう！」と、それだけを周知するというだけで十分である。</p> <p>ところで、センターにかかってくる電話が、「188」経由かどうかわかるのか。</p>
事務局	<p>センターにかかってくる電話が「188」経由かどうか、システム上わからないが、相談者が「188」を使ったという話をよく聞くので、浸透してきたという実感はある。また、「188」を紹介した下敷状のシートを作って、出前講座等でお一人お一人に配布している。</p>
委員	<p>3次計画の目標値に、P I O-N E Tシステムの導入が掲げられているが、平成32年までといわず、すぐ導入させればいいのではないか。費用とかシステム面で導入が困難な理由があるのか。</p> <p>システム導入のメリットが大きいと考えられるので、早期の導入を是非進めていただきたい。</p>
事務局	<p>昨年度までは、年間の相談件数が一定数以上必要となるなど、導入の際の制約があったが、本年度からは制約がなくなったので、全市町村で導入が可能となった。今、問題となっていることは、システムを導入すると、受付した消費生活相談の入力が必須となり、その事務が新たに発生するという点だけである。</p> <p>システムを導入すると、最新の苦情の内容やその対応などが確認できるという大きなメリットがあるので、早期導入を進めてまいりたい。</p>
会長	<p>消費の教育については、消費者だけを対象とするのではなく、健全な事業者を育成するため、生産者、流通業者も教育すべきだと考えるがいかがか。</p> <p>そういったセミナーがないのであれば、食品表示の問題等も含め、次年度でも検討いただきたい。</p>
事務局	<p>事業者向けのセミナーは今のところ行っていない。団体や事業者の求めに応じて、新入社員を対象とする出前講座は行っている。</p>
委員	<p>問題を起こす業種はある程度限られるので、そういった業種を対象にセミナーを開催すれば多少なりとも効果があると思う。セミナーが開催されれば、われわれも参加させていただきたい。</p>
委員	<p>高梁市に住んでいるが、消費生活のトラブルや特殊詐欺の被害にあったという話は、回りではほとんど聞こえてこない。しかし、大切な話なので、十分な啓発が必要と考える。</p>

④ 平成27年度消費生活相談実施状況

事務局	【資料説明】
-----	--------

(3) 閉会（事務局）

- ・ 本日の議事は以上である。来年2月頃、本年度最後の岡山県消費生活懇談会を計画しているので、また御案内する。

平成28年度第1回 岡山県消費生活懇談会 苦情処理部会議事概要

1 開催概要

- (1) 開催日時 平成28年8月1日(月) 12時15分～12時30分
- (2) 開催場所 ピュアリティまきび 孔雀の間(岡山市北区下石井2-6-41)
- (3) 出席委員
小松原竜司委員、佐藤豊信委員、佐藤洋子副会長、鳥越良光会長、薬師寺明子委員
- (4) 事務局(岡山県)
竹井範昭くらし安全安心課総括参事 他

2 議事概要(部会長の選出及び部会長代理の指名)

事務局	<p>引き続き、苦情処理部会を開催する。懇談会委員改選後初めての部会となるので、便宜上事務局で進行する。</p> <p>本部会についてであるが、本県における有識者による消費者苦情のあっせん調停制度は、昭和51年に発足し平成20年には現在の部会の形となっている。</p> <p>所管業務については、岡山県消費生活条例第30条の規定による「消費者苦情に係るあっせん又は調停」と、第31条の規定による「訴訟の援助に係る意見具申」となる。</p> <p>本部会の部会長は、懇談会規則第7条第3項の規定により、部会長は委員の互選により定めることとなっている。事務局では、前期から引き続き、佐藤洋子副会長に苦情処理部会長をお願いしたいと考えている。</p>
各委員	〈異議無し〉
事務局	<p>佐藤副会長に部会長への就任をお願いする。</p> <p>次に、懇談会規則第7条第5項の規定により、佐藤洋子部会長に、「部会長代理の指名」をお願いする。</p>
部会長	前期に引き続き、小松原委員に部会長代理をお願いしたい。
小松原委員	当面の就任は承諾するが、9月に人事異動があり、懇談会委員を辞任することとなる。
事務局	9月以降の苦情処理部会部会の部会長代理には、小松原委員の後任の方をお願いすることは可能か。
小松原委員	支障ないと思う。
部会長	8月中は小松原委員に部会長代理をお願いし、9月以降は小松原委員の後任の方に部会長代理をお願いする。
各委員	〈異議無し〉
事務局	本日の苦情処理部会の議題は以上である。今後、部会に処理案件が付託された場合は部会委員にお諮りすることとなるので、よろしく願います。