

平成29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) 日時

平成29年8月7日（月）10時30分から12時5分まで

(2) 場所

ピュアリティまきび 白鳥の間（岡山市北区下石井2-6-41）

(3) 出席者

ア 消費者委員

榊誠司委員、中園麻由美委員、三船徹二委員

イ 生産・流通関係者委員

北川貞子委員、同前裕一朗委員、吉田公子委員

ウ 学識経験者委員

井上建吾委員、佐藤豊信委員、佐藤洋子委員（副会長）、鳥越良光委員（会長）、藤田研二委員、薬師寺明子委員

エ 教育関係者委員

上田康信委員、河野弘道委員、近藤百合恵委員

オ 事務局（岡山県）

松尾茂樹県民生活部長、森脇啓治くらし安全安心課長、佐藤正明消費生活センター所長 ほか

2 開会

(1) 岡山県県民生活部 松尾部長 あいさつ

- ・ 本日は、第3次岡山県消費生活基本計画の取組状況などについて報告する。
- ・ 市町村の取組を紹介すると、今年は、総社市と赤磐市で新たに消費生活センターが開設され、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」も岡山市に続き、この5月に浅口市に二つ目の協議会が立ち上がり、高齢者の見守り体制も少しずつではあるが拡がりをみせている。
- ・ 消費者教育については、県消費生活センターが作成した教材が、全国的な評価を受けるなどの成果が出ている。
- ・ 今後の施策に生かしてまいりたいので、忌憚のない意見を賜りたい。

(2) 事務局報告（懇談会開催要件等）

- ・ 20名中15名の委員の参加を頂いており、懇談会規則第6条第3項に規定する開催要件を満たしており、この会は有効に成立している。
- ・ 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、本日は傍聴者はいない。
- ・ 本日の議事概要については、委員の確認を頂いた後、県ホームページで公開する。

(3) 事務局による新任委員の紹介

- ・ 新任委員5名（榊委員、北川委員、同前委員、藤田委員、近藤委員）を紹介
- ・ 委員の任期は、平成30年4月30日までである。

3 議題

(1) 議題 1 第 3 次岡山県消費生活基本計画等に基づく施策の取組状況

会 長	<p>本日は、3 議題あるが、事務局から説明を受けた後、御意見を頂きたいと思う。</p> <p>それでは、「議題 1 第 3 次岡山県消費生活基本計画等に基づく施策の取組状況」について事務局から説明をお願いします。</p>
事 務 局	<p>【資料 2 の取組状況を中心に、資料 3 で補足しながら説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開発した教材を教育現場でどう活用したらよいか。 ・ 高齢者の被害防止には、見守りが有効で、福祉行政との連携が必要と考えるが、見回りネットワークで協働していくための有効な方策はないか？ <p>以上、二点について御教示を頂ければありがたい。</p>
会 長	<p>重点施策等について何か御意見はないか。</p>
委 員	<p>高齢者の消費者被害防止のために、市町村としては、福祉も何もかもが一緒になっての対応が必要と思うがどうか。</p>
事 務 局	<p>ネットワークの話だが、市町村の部署間の連携が必要だと、消費者行政と高齢者福祉の双方に働きかけを行っており、今後も続けたい。</p>
委 員	<p>資料 3 の 8 ページ、消費者啓発セミナーの参加人数 6, 6 6 3 人は、年間の人数か。</p>
事 務 局	<p>1 年間だ。</p>
委 員	<p>資料をすべて見たが、非常によい資料だ。</p> <p>これだけのことをまとめているが、これが、どれだけの人に、どれだけ伝わって、理解されているのか。</p> <p>また、1 年で 6 千人、1 0 年で 6 万人しかセミナーに接する機会がない。県民 1 9 0 万人で考えると、この問題を、根本的にどのように解決していくのかという視点がよくわからない。</p> <p>セミナー等を通じて、多くの県民にどのようにして伝えていくかが、勝負の分かれ目だが、情報を伝えるにはコストがかかる。</p> <p>県がどれだけコストをかけているか知らないが、逆の発想でいうと、被害によって何億円かの損失が発生しているとするならば、せつかく整理した情報を県として少々コストをかけてでも伝えていくということも必要ではないか。財政が厳しいと聞いているが、知事や議会に説明してでも、情報を伝えることにコストをかける必要がある、というのが意見だ。</p>
会 長	<p>コストと費用対効果がわからないので、どうあるべきかということ</p>

	<p>がなかなか出てこない。</p>
事務局	<p>消費者啓発セミナーは150万円位を予算化している。広く啓発を行うため、セミナー等をしっかりやっていくとともに、地域のネットワーク、例えば、老人会の活動の中で日常的に、消費者被害に気をつけようと呼びかけることなどが重要と考えている。</p>
委員	<p>岡山大学の学生が中高生にセミナーを行っているが、大学の教育学部だと思うが、このやり方は効率的だ。将来先生になる方に授業をしてもらえば、先生になったときにきちんと伝えてもらえるので、同じ時間をかけるのならばいい方法だ。</p> <p>また、消費者教育は、大学教育の中でも、教養学部の中で何コマかやってもらってもいいと思う。</p>
事務局	<p>私は、県消費者教育コーディネーターだが、消費生活センターに勤務しない時は、非常勤で岡山大学の一般教養などで日本国憲法を教えている。日本国憲法の中でも消費者教育はできて、消費者教育という視点で日本国憲法を教えている。</p> <p>大学生にも消費者教育はしていかないといけないと思っており、こうした取組に共感いただいた岡山大学の法学部の先生の協力を頂いて消費者教育を進めて、学部の中でも取り入れていただいている。今後、生協等も活用した大学生を通した消費者教育もしていきたい。</p>
会長	<p>消費者教育は予防だから、教育は早いほうが良いと思う。センターがだいぶ教育に力を入れており、方向としては正しいだろうと思う。</p>
委員	<p>今、教員の免許更新の講習を大学でやっているが、講義の内容は、結構オリジナリティがあってよく、幼稚園から高等学校までの先生方がこられるので、定期的にその機会に消費者教育をやってはどうか。</p>
事務局	<p>来年度、岡山大学の免許更新講習で消費者教育の講座をする計画を立てている。</p>
委員	<p>消費者教育セミナーの対象者について、こどもや大学生のセミナーでも高齢者の話を混ぜるといようなことも重要だ。高齢者の方を守るときに、家族や孫に当たる大学生がどう関わるかななども大事だ。</p>
会長	<p>教育は、対象によって内容が異なる。問題に関わる前の教育は、事例的なことをしっかりやる必要がある。これがグローバルな社会でどう影響するか、ものの大切さの基本的なことを教えるということがこれから育っていく人に行うべき内容だ。高齢者は、ハウツーもの。いま、何をするか、スキルとか、テクニックとか、いま、役立つものを教えていく。これを分けていかないと、小さいこどもに「どう断るか。」というテクニックを教えてもしょうがない。</p> <p>どのレベルの話にするか、セミナーのテキストを作るときにも頭に</p>

置いていただきたい。

(2) 議題 2 平成 28 年度消費生活相談実施状況

事務局	<p>【資料説明】資料 4 により説明</p> <p>28 年度の相談の特徴（県への相談 8,751 件から）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 不当架空請求は減少傾向であるが、依然として多い。・ 情報通信関係の相談が多い。（アダルト情報サイトのワンクリック請求とインターネット通信サービスの相談が多い。）・ インターネット通販の相談が多い。・ 健康食品に関する相談が増加している。 など
会長	県消費生活センターの相談状況等について何か御意見は。
委員	<p>相談状況の報告をすることで何が言いたかったのか、理解できない。相談に基づいて、どのように県としては対応するのかをお伺いしたいが、他県でもいろんなことをやっていると思うが、他県でどんな相談が出て、どう解決したか、というような情報交換をしているのか。相談があったことについて、どう解決したのかというデータベースは作っているのか。</p> <p>国の方で、問題の情報や対処法があると思う。そういったものを効率よくやらないと、業者の方も、やり方を変えて対応してくるわけだから、今日、相談状況を報告されたということは、県としてどうあるべきかを考えていると思うので、そこを聞かせてほしい。</p>
事務局	<p>委員の皆さんに、実際にどのような消費生活相談が消費生活センターに寄せられているかを知っていただくために説明を行っている。</p> <p>委員から質問のあったデータベースについては、（独法）国民生活センターと全国の消費生活センターやシステムを導入している市町村をオンラインネットで結ぶ全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T）に、全国で受けた消費生活相談情報を 1 件ごとに収集して、国や県等で要注視業者の選定や、悪質業者の取締りに活用している。</p> <p>また、（独法）国民生活センターでは全国の相談状況をもとに消費者への注意喚起などを行っており、県や市町村でも情報共有し、ホームページやツイッター等で消費者被害防止のための注意喚起や啓発活動に活用している。</p>
会長	相談がたくさんあるが、どういった解決策をとっているのかを聞いているので、仕組みを聞いているのではない。
事務局	P I O - N E T により全国の消費生活相談情報を共有するとともに、中国ブロックでも消費生活相談機関の協議会を開催し、5 県に設置されている消費生活センター等とも情報交換している。

委 員	そういった形で情報交換しながらきちんとやっているのであればよい。あと、市町村と県との連携はどうか。国レベルでの対応策等について、県が認識している対応策と、市町村の担当者の対応策は、連携しているのか。
事 務 局	県のセンターでは、市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口の職員や相談員との情報交換会等を行うとともに、市町村の相談員のレベルアップを図る研修等も行い、連携を図っている。
委 員	解決は何割程度されているのか。
事 務 局	全相談件数8,751件のうち、助言で終了としているのが4,591件、情報提供で終了としているのが2,371件、あっせん解決が410件などで、相談内容に応じた方法で処理している。
委 員	相談に対するアドバイスをしているようだが、当人に対して解決したことの確認はしているのか。
事 務 局	相談者の方にこちらから連絡するなどして、相談の処理が終わったという時点で相談終了としている。
委 員	相談が終わったということと、解決したことは別だという理解でよいか。県に相談したけど、難しくて「もう、いいわ。あきらめた。」という話も聞く。
事 務 局	他の機関を紹介した場合は、紹介した時点で終了としている。 また、委員のお話のような場合は、本人が了解したということで終了という扱いとしている。
委 員	いろいろお聞きしたのは、相談件数が多いということではなく、困った人が解決したということが大事だからで、説明では件数の話が多かったが、件数で判断しないで解決の姿勢を貫いてほしい。
会 長	今の委員のお話のように、受けた相談について、評価してもらう。「大満足」「満足」「不満」など解決の度合いを示すデータを統計にとることが大事だ。大満足が7割、満足が2割など、それが示すのは、センターの問題解決能力ということになる。それが低ければ、上げていく。そういう意味なので、委員の真意を理解いただきたい。
委 員	この件数には警察の相談件数は入っているのか。
事 務 局	消費生活センターの受付件数であり警察の相談件数は入っていない。
委 員	相談事例を拝見して、相談にこられても、既に契約の進み具合など

	<p>から手の施しようもないという状況になっているものもあると思う。相談の事例を啓発の方に活用することも重要で、そういう意味でセンターは水際で止める役目を担っていて、啓発の方に生かしてほしい。</p>
会 長	<p>国に出す報告書ならこれでよいが、県として、わかる程度のデータにしないと鵜呑みにしてしまう。全体が多い中の5人と、少ない中の5人では、構成比でとるとウエイトが外れてしまう。例えば、高齢者が多いと書いてあるが、ほんとに多いのか。本当は若者が多いのかもしれない。数字の取り方、構成比だけではわからない。他県と比べるときも人口が違うから、中身を知るデータの取り方をしないと誤ってしまう。</p>

(3) 議題3 コーディネーターを中心とした消費者教育推進の取組状況

事 務 局	<p>【資料説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ センターで行っている学生等を対象とした消費者教育 ・ 消費者教育教材（全国的に高い評価を受けた。）について資料5・6により説明 ・ 今年度教育資材を各校に配布する予定であり、有効な活用の方法について助言を頂きたい。
会 長	<p>時間がなくなったので、一点だけ、教材配布の仕方について意見はないか。</p>
委 員	<p>根本的なところで考える必要がある。県センターでこんなすばらしいものを作って、また全国の自治体でも同じようにすばらしい教材を作っているのならば、どの科目になるのかわからないが、各自治体から文科省に「全国の学校で使ってほしい。」と要望したらどうか。</p>
委 員	<p>各学校に配っていただければ、有効に活用させていただきたいと思う。</p> <p>特に、障害のある子どもたちも、スマートフォンを使うので、こうした教材はありがたい。</p>
会 長	<p>議題が終わったので、これで会を終わりたい。</p>

4 閉会（事務局）

- ・ 本日の議事は以上である。来年2月頃、本年度2回目の懇談会を計画しているので、追って御案内する。