

平成28年度第1回
福島県消費生活審議会
福島県消費者教育推進地域協議会 議事録

平成28年8月2日（火）開催

福島県消費生活課

- 1 日 時 平成28年8月2日(火)
午後 1時30分 開会
午後 3時35分 閉会
- 2 場 所 消費生活センター研修室
- 3 出席委員 委員19名

消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会委員名簿

	氏 名	職業・役職等	備 考
学識経験者	塩 谷 弘 康	福島大学教授	
	加 藤 亮	会津大学短期大学部講師	
	菅 野 昌 史	いわき明星大学教授	
法曹関係者	石 井 美 子	司法書士	欠 席
	佐 藤 孝 明	弁護士	
	鈴 木 靖 裕	弁護士	
消費者団体 NPO	佐 藤 一 夫	福島県生活協同組合連合会専務理事	
	細 谷 寿 江	福島県消費者団体連絡協議会長	
	和 田 秀 子	財団法人福島県婦人団体連合会評議員	
消費者代表	藤 野 美代子	(公募委員)	
	松 枝 智 之	(公募委員)	
事業者団体	今 泉 秀 記	福島県商工会連合会専務理事	
	大河原 玲 子	株式会社ヨークベニマルQC室マネージャー	
	高 林 きくみ	J A福島女性部協議会長	
	根 本 誠三郎	福島県生活衛生同業組合連絡協議会	
	山 岸 智 子	福島商工会議所女性会	
福祉関係者	関 靖 男	福島県社会福祉協議会地域福祉課長	
	只 野 信 一	福島県民生児委員協議会副会長	
学校・教職員	大 橋 誠 寿	福島市立蓬萊中学校長	
	佐 藤 誠 一	福島県立川俣高等学校長	

4 事務局

生活環境部政策監	金子	隆司
消費生活課長	菅原	加代子
主幹兼副課長	五十嵐	昌徳
副課長兼主任主査	川上	幸洋
主任主査	柳沼	徹
主任主査	岡村	太郎
主査	馬場	佳
主査	佐藤	淳子

5 議題

- (1) 会長の選任等について
- (2) 本県の消費者行政の概要について
- (3) 平成27年度消費者教育関係事業実績について
- (4) 平成28年度消費者教育関係事業について
- (5) 「消費者教育推進計画」の中間評価に向けた取組について
- (6) 市町村における消費生活相談窓口体制の充実・強化について

6 概要

(開会 午後1時30分)

消費生活課主幹兼副課長

定刻となりましたので、只今より、福島県消費生活審議会及び福島県消費者教育推進地域協議会を開会します。

初めに審議会委員の辞令を交付します。

(辞令交付 金子生活環境部政策監より各委員に辞令を交付)

消費生活課主幹兼副課長

今年度より福島県消費生活審議会委員、福島県消費者教育推進地域協議会委員を務めていただきます皆様を紹介いたします。

(委員紹介)

本日は、所用により石井美子委員は欠席しております。

事務局職員は名簿のとおりです。

次に、福島県生活環境部金子政策監からあいさつ申し上げます。

生活環境部政策監

平成28年度第1回福島県消費生活審議会及び福島県消費者教育推進地域協議会の開催に当たり、御挨拶を申し上げます。

皆様には、大変お忙しい中、御出席をいただき、誠にありがとうございます。

また、日頃から県の消費生活行政の推進に、御理解と御協力を賜り、心より御礼申し上げます。

消費者を取り巻く環境は、消費生活と経済社会との関わりが、グローバル化、高度情報化の進展等により多様化・複雑化している一方で、地域や家族のつながりが弱まるなか、消費者被害についても多様化・深刻化しています。

このため、県では、消費者である県民の皆様が、安全に安心して、豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、自ら考え自ら行動する自立した消費者となるための消費者教育を体系的・効果的に推進していくため、平成26年12月に福島県消費者教育推進計画を策定しました。

計画期間の初年度にあたる昨年度は、11月を県独自に消費者教育強化月間と定めるとともに、啓発講座や啓発劇などを通して消費者市民社会の概念の普及などに努めたところであります。

本日はそうした事業を含めた消費者行政の取り組み状況や、福島県消費者教育推進計画の中間評価に向けた取組、及び、市町村における消費生活相談窓口体制について御説明申し上げますので、委員の皆様には、県民の消費生活の安定及び向上のため、率直な御意見、御助言等を賜りますようお願い申し上げます、御挨拶といたします。

消費生活課主幹兼副課長

ここで、金子政策監は、所用のため、退席させていただきます。

(生活環境部政策監退席)

消費生活課主幹兼副課長

審議に先立ち資料の確認をします。配付資料を確認の上、不足資料があれば、資料をお持ちします。

福島県消費生活審議会の会長選任については、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項の規定により、委員の互選とされています。会長選任までの間、当課菅原課長を仮議長とさせていただきますので、了承願います。

仮議長（消費生活課長）

これより、議事に入ります。

本日の会議は、出席19名で委員の過半数が出席していますので、本会議は有効に成立していることを報告します。

議事録署名人の選任について、諮ります。議事録署名人は、仮議長指名で御異議はありますか。

(異議なしの声)

御異議ないと認め、加藤亮委員、大河原玲子委員を指名いたします。

次に、審議会の会長選任につきましては、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項により委員の互選とされております。

また、福島県消費者教育推進地域協議会の会長選出につきましても、設置要綱により、委員の互選で定めることとなっております。

消費者教育推進地域協議会につきましては、消費者教育が、消費生活審議会で審議する重要な基本的事項にも当たるため、同時に開催することを基本としておりますので、同じ委員に会長に就任していただきたいと考えております。

いかがいたしましょうか。

(委員より意見なし)

仮議長(消費生活課長)

事務局のお考えはありますか。

消費生活課主幹兼副課長

事務局案といたしましては、前回に引き続き、塩谷委員にお願いしてはいかがかと考えております。

仮議長(消費生活課長)

事務局案が出ましたが、いかがでしょうか。

(異議なしの声)

仮議長(消費生活課長)

それでは、塩谷委員に会長をお願いしたいと思います。

御協力ありがとうございました。

それでは、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則」第25条第2項により、会長は審議会の会議の議長となることとなっておりますので、塩谷会長、議長をお願いいたします。

塩谷議長

皆様の御協力をいただきながら、本日の会議を円滑に運営して参りたいと思いますので、どうぞよろしく申し上げます。

それでは、次第に従い、議事を進めます。

会長の職務代理者の指名ですが、審議会及び協議会どちらにおいても、会長が指名することになっておりますので、私から指名させていただきます。

会長職務代理者は、どちらにおいても菅野昌史委員をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

次に、審議会の苦情処理部会委員の指名につきましては、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第22条第2項の規定に基づき、知事が消費者からの消費者苦情の申し出の内容を調査し、あつせんその他必要な措置を講じても解決が困難であると認める場合、同第23条第1項により、消費生活審議会のあつせんまたは調停に付するものとされております。

それでは、委員を指名させていただきます。

まず、学識経験者から石井美子委員、佐藤孝明委員、鈴木靖裕委員、消費者からは、佐藤一夫委員、事業者からは、今泉秀記委員の5名をお願いしたいと思います。

ます。

部会の部会長の選任につきましては、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則」第26条第3項により、部会委員の互選により定めることとされておりますので、後日お決めいただきたいと思っております。

本日の議題ですが、本県の消費者行政の概要について現状を事務局から説明させ、また、平成26年度に福島県消費者教育推進計画を策定したことをふまえ消費者教育関係事業についても説明させることとしております。

さらに、消費者教育推進計画の中間評価に向けた取組について、及び、市町村における消費生活相談窓口体制の充実・強化についても説明させることとしております。

皆様には、それぞれの立場からの御意見を頂きたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

引き続き、議題(2)の「本県の消費者行政の概要について」に入りますので、事務局より説明させます。

消費生活課長

(資料1により説明)

塩谷議長

ただいま、事務局から説明がありましたが、質疑等ありませんか。

塩谷議長

本年度から第4日曜日の相談を開始したとのことですが、実績・成果を教えてください。

消費生活課副課長兼主任主査

6月から開始したところですが、6月は7件、7月は3件の相談がありました。

「188」というホットラインがあり、そこからつながるケースが多い状況です。緊急の相談を想定していましたが、内容としては、それほど緊急のものは少なく、サクラサイトの相談などがありました。

関委員

高齢者は生活困窮者が多く、野菜等は安売りをしているものを購入する方が多いのですが、その買ったものを見せてもらうと、いつ収穫されたものか等の表示がありません。安売りになっているものはけっこう痛んでいるものが多く、表示が欲しいと思われます。

消費生活課長

法令上、野菜の収穫時期等の表示義務はありません。少し痛んでいるけれど安い商品、新鮮な分、それなりの価格の商品、どちらを選ぶかは消費者の選択になると思いますが、そういった現状があるということを念頭に、相談、消費者の啓発に取り組んでいきたいと思っております。

塩谷議長

次に、議題（３）平成 27 年度消費者教育関係事業実績について及び議題（４）平成 28 年度消費者教育関係事業について事務局から説明させます。

消費生活課長

（資料 2・3 により説明）

今後の事業展開につきまして、あらかじめ鈴木委員から御意見をいただいていた。参考 2 として資料を添付しましたが、趣旨としましては、さらなる消費者被害を防止するため、拒絶の意思を表示している消費者宅への勧誘を禁止する条例の追加、迷惑勧誘防止ステッカーの作成・配付、迷惑電話防止機器の設置、助成金を活用した事業の実施をという内容での御提案をいただきました。

迷惑電話防止機器の設置については、平成 27 年度も警察本部生活安全企画課で事業を実施しております。報告・説明などがあればお願いします。

警察本部生活安全企画課

電話に外付けする装置で、この装置から会話を録音する旨の音声が行くことで、悪質商法を行おうとする相手が電話を切る仕組みになっています。音声が行っている間は電話の呼び出し音が鳴りませんので、高齢者が途中で電話に出てしまうこともありません。何回アナウンスを流したかカウントできる機能があり、25%程度は切断につながっています。アンケート結果では不審電話が減ったとの意見が多く、全国的にみても装置を設置している家では被害が発生していないという状況です。この装置の普及を進めており、できれば、各世帯でこのような機器を購入していただきたいと思っています。また、各自治体で貸出をしていただきたいと働きかけています。福島市、喜多方市、北塩原村では貸出を実施中ですが、自分は騙されないと考えている方が多く、そういった方々への貸出が困難な状況です。来年度もこの事業に取り組んでいきたいと思っています。

消費生活課長

ありがとうございました。

現在、県では悪質商法を断るためのシールを出前講座で配付しておりますが、文言を「訪問販売お断り」等に見直したり、また、高齢者の見守りネットワークでは見守りのチェックポイントや県内消費者被害の手口などの情報提供を行いながら、見守り活動の充実を図っていききたいと思っています。高齢者自身の啓発及び関係機関からの意見徴取、調整なども含め、さまざまな角度から未然防止に取り組んでいきたいと思っています。

鈴木委員

今後も迷惑電話防止機器の導入をお願いします。

条例に盛り込むという意味ですが、条例によって行政処分ができる、契約が無効にできる等、そのくらいの強力な効果があればよいと思ひ提案しました。訪問販売の事前拒否をしたい世帯について、条例があり、その条例に関連してステッ

カーで意思表示ができれば良いと思います。追加で送ったFAXでは、登録した業者以外は訪問販売できないという事例です。電話勧誘は先ほど説明のあった詐欺撃退装置があり、訪問販売も対策が必要と感じます。条例がなく、ステッカーのみを貼った場合、この家には騙されやすい人が住んでいると思われ、勧誘が増える心配があります。業者からの反発が多いかとは思いますが、条例に追加をしていただければよいと思います。

消費生活課長

関連事業を実施しながら、関係機関と調整のうえ、これから研究していきたいと思います。

細谷委員

先ほど説明のあった迷惑電話防止機器をつける方法を教えてください。

警察本部生活安全企画課

警察では、在庫があれば無料で貸出しています。警察だけでなく自治体でも貸出しているところがあります。購入する場合はお取り寄せになりますが、外付けの装置だけでなく電話に内臓されているものもあります。

塩谷議長

次に、議題（５）消費者教育推進計画の中間評価の方針について事務局から説明させます。

消費生活課主幹兼副課長

（資料４により説明）

塩谷議長

ただいま事務局から説明がありましたが、質疑等ありませんか。

塩谷議長

来年度からの２年間で中間評価を行い、次の計画につなげていくとのことですが、素案は審議会に諮る予定なのでしょうか。

消費生活課主幹兼副課長

はい。参考となる指標などについて、庁内各課の協力もえながら検討していきたいと思っています。

鈴木委員

福島県消費者教育推進計画の中で役割や連携と示されていますが、弁護士会では高校等で消費者教育としてSNSに関することや詐欺に関すること等の出前講座をしています。連携できることがあれば協力したいと思います。

消費生活課主幹兼副課長

昨年、消費者教育のための実行委員会を開催し意見交換等を行いました。連携と言うほどではありませんが、くらしの情報という県発行の広報誌に出前講座の案内を掲載しました。

実態調査、意識調査など欠けているところがありますので、関係団体から御意

見いただければ幸いです。

塩谷議長

アンケートをとるだけでなく、情報交換しながら現状を把握していくとよいと思います。

塩谷議長

次に、議題（６）市町村における消費生活相談窓口体制の充実・強化について事務局から説明させます。

消費生活課副課長兼主任主査

（資料５により説明）

塩谷議長

ただいま事務局から説明がありましたが、質疑等ありませんか。

塩谷議長

市町村の広域連携の難しさはどのようなところですか。

消費生活課副課長兼主任主査

広域連携として伊達市、桑折町、国見町が機能しています。自治体が協議会を設置し、協定書を結んで広域連携となります。現在は国からの交付金を活用していますが交付金には終了年度があり、交付金がなくなった場合の費用負担や、相談窓口の設置場所、インフラ整備などの調整が難しいところです。

鈴木委員

地方消費者行政推進交付金について、各市町村で迷惑電話防止機器を購入する際、活用できるのでしょうか。

消費生活課主幹兼副課長

県を通じて市町村へ交付できます。

鈴木委員

迷惑電話防止機器導入について交付金の中で枠が決まっているのですか。

消費生活課主幹兼副課長

県の交付金には国から示された上限があり、調整して市町村に交付している状況です。

鈴木委員

効果がある事業なので、迷惑電話防止機器導入を進めてください。

消費生活課主幹兼副課長

福島市なども交付金を使い導入しています。

塩谷議長

交付金はどのような調整があるのですか。

消費生活課主幹兼副課長

相談窓口の関係事業が最優先となり、事業内容などを考慮し検討をおこなっています。

松枝委員

避難している方は固定電話がありません。浜通りの市町村には、相談体制と詐欺撃退装置について、別対応が必要ではありませんか。

警察本部生活安全企画課

携帯電話しかないということで、なりすまし詐欺の被害は少ないのが現状です。携帯電話で被害があるのは架空請求がほとんどであり、警察や消費生活センターの啓発内容に従えばよいかと思います。

消費生活課副課長兼主任主査

避難されている方々の相談体制はとても重要だと思います。まず、避難先の自治体で相談は受けられます。避難先に相談窓口がない場合は、県が相談を受けております。避難から戻られている広野町や楡葉町などを訪問し、状況把握にも務めてまいります。

佐藤（一）委員

高齢者の見守りについて、当事者に被害意識がない場合はどうしたらよいのでしょうか。軽度の認知症などがある方など、本人は被害に遭っていないというが、周りからみれば被害者であり、潜在的な被害をどうしたらよいかという課題があると思います。見守りネットワークなどと連携し、よりよい対策をお願いします。カモリストのようなものがあり、被害に遭う方は1回だけの被害ではないので、福島県ではそのようなことがなくなるよう注意し対策をたてていただければと思います。

関委員

福祉関係者はがんばっています。成年後見の制度ですが、こちらは町村によっては申し立てがうまくいかず被害に遭ってしまう方がいるようです。また、民生委員の業務ですが、業務量が多くやめてしまう方が多い状況です。いろいろな機関から配布物をお願いされ、業務量が多くなる一方です。やれることはきちんと行政でやっていただきたい。

それから、私たちは相談を待つのではなくそこに出向き現場を見ることを徹底していきたいと思っています。

また、見守りネットワークの親会議が必要ではないかと思います。福祉関係者だけでは対応できないので、見守りの仕組み作りをしっかりとっていけたらいいと思います。

塩谷議長

ほかに何かありませんか。

（なしとの声あり）

塩谷議長

ないようですので、本日の議事につきましてはこれで終了します。

活発なご意見、ありがとうございました。

消費生活課主幹兼副課長

本日いただきました御意見等は、今後の消費者行政に役立ててまいります。

本日は、ありがとうございました。

(閉 会 午後 3 時 3 5 分)