

## 第 52 回高知県消費生活審議会 議事要旨

日 時：平成 30 年 2 月 14 日（水） 10：00～12：00

場 所：高知共済会館 3 階 藤

出席者：（委員）

西岡委員、西内委員、片山委員、織田委員、寺村委員、亀井委員、廣末委員、  
菊池委員、山中委員、宮上委員、福留委員、武内委員、片岡委員  
（事務局）

中村文化生活スポーツ部副部長、三鶯県民生活・男女共同参画課長、  
香川同課課長補佐、安岡県立消費生活センター所長 ほか

概 要：

### 1 開 会

事務局職員司会のもと、開会。

委員 15 名中 13 名の出席で審議会は成立。

### 2 部長挨拶

中村文化生活スポーツ部副部長から挨拶。

### 3 委員紹介

委員紹介後、「審議会等の会議の公開に関する指針」に基づき、委員名簿、会議資料、  
発言内容の公開について委員了承。

### 4 会長選任

武内委員が会長に選任される。

武内会長より今回の議事録署名人として、西岡委員、亀井委員を指名。

### 5 報告事項

（1）県の消費者行政の取組について

①県の消費者行政の体系について

三鶯 県民生活・男女共同参画課長より説明。

②消費生活相談の状況について

安岡 県立消費生活センター所長より説明。

以上の報告を受け、次の質疑応答があった。

## 委員

先ほどの報告の中で、刑事事件にもなるかという相談が結構多いと思うが、警察との連携については、「警察に行ったらいい」と言うのか、それとももう少し手厚いフォローがあるのか。

## 事務局

警察とは平成 23 年に申合せをしており、お互いに情報共有をしている。

ただ、「警察に相談をしたらどうですか」という投げかけだけではなく、本人の了解を得て、センターから警察に「こういう相談でお伺いする方がいるので、よろしく願いします」と伝えたいので、警察につないでいる。

## 委員

先ほどの報告の中で、なかなか相談までたどり着いてない例、特に高齢者の場合には被害に遭っていることに気付かない方や、被害に遭っていることを恥ずかしいとか、家族の手前言えないという方がいるのではないかという話もあったが、その方へのフォローとして、特に高齢者の方を対象としたもので、何かプランはあるか。

## 事務局

出前講座を若者向け、一般消費者向け、高齢者向けの大きく 3 つの分類に分けて実施しており、地域包括支援センター等が高齢者を集めて、講座の依頼があれば、最近の被害状況や多い手口などを出向いて説明している。

相談を上げていただく一つの取組としては、高知県くらしのサポーターというボランティアの方を養成しており、各地域に今現在 93 名の方がいらっしゃる。そういう方々が、近所で今までと様子が違う方がいれば、センターにつないだり、相談してはどうかという投げかけを行ったりしている。

また、民生委員等、高齢者の見守りをする方を対象にした講座も実施している。

## 委員

情報提供だが、法テラスで弁護士と連携をして、自身が法律相談などをする必要性をはっきり認識できない方に対する相談が始まっている。特に支援者からつないでいただき、出張相談なども行うことができるので、是非ご利用いただきたい。

## 委員

市町村別の消費生活相談について、南国市や幡多広域で消費生活センターを作る前と作った後の相談件数にはどのような変化があったか。

山口県は 10 ぐらいの全ての市町村に消費生活センターを作るということで、ほぼセ

ンターができたようだし、かなり相談件数も増えている。

また、幡多広域は非常に先進的だと思うと思っている。県がなかなか指導はできないかもしれないが、例えば高吾、須崎が中心になって高吾地域でセンターを作るとか、安芸市を中心にして東のほうで広域のセンターを作るといったことが県内でできれば非常にいいのではないかな。

## 事務局

南国市は21年の10月からセンターを設置している。今日は23年度からのデータしかないが、23年度の南国市の相談件数は141件で、28年度は251件と非常に増えている。

幡多広域はもともと四万十市が22年に設置したものを、25年から広域という形で設置をしている。24年度の幡多広域の相談件数は229件で、28年度は248件と、件数的にはそれほど大きくは伸びてないが、安定して相談があると見ることもできる。

## 委員

今、テレビなどで「多重債務の過払い金を取り返します」といった宣伝やっているが、あのような宣伝を行うことで、そこへ相談に行く件数は増えているのか。また、実際どのように宣伝する以上に取り返しができるのか。

## 委員

目立つ広告、宣伝をしてるのはほとんどが県外の法律事務所である。過払いは、8年、9年ぐらい前をピークにほとんど下火になっており、過払いで取り戻せるというのは「まだ残っていたのか、珍しい」という感覚のため、どのように採算がとれているのか不思議である。ただ、県外の法律事務所が広告をして出張をきてまで相談会を行うというのは、恐らくそれなりに事業としては成り立っていると思われる。

県内では、テレビで広告をする法律事務所が少ないため、県外の法律事務所が広告を行うことで、高齢者の方や、それまで司法の手が届いてなかった方にも相談会の機会が設けられているという側面があり、まだまだ過払いが残ってる方や、自分の権利を主張できていない方がいるということだと思う。

## 委員

自宅のパソコンでいろいろ調べ物をしている中で、怪しいと思うようなことが結構あり、また、スマホでも不当請求があった。当然、それ以上相手にはしていないが、例えば、その不当請求のメールをセンターに転送し、センターが受け付けることで、悪質な業者の早期発見にもつながるかと思うが、そのような取組は行っているか。

## 事務局

業者の摘発については警察になるかと思うが、広く県民の方への情報提供という点では、地域見守り情報という形で、月1回のペースで最近多いトラブルや手口をワンペーパーにまとめ、くらしのサポーターや、老人クラブ連合会などのいろんな関係団体に配布したり、ホームページにアップするなどしている。

また、本課で年4回作成しているくらしネットという情報紙に、最近の被害状況などを載せて、広く県民の方に注意喚起を行っている。

## 委員

29年度の上半期の資料（資料2-2）の11ページに多重債務の相談件数が増加しているとあったが、多重債務の相談をされた方々は銀行のカードローンで借入れをされている方が多いのか。

## 事務局

これまでの借入先については、法律相談につなげる場合等も含めて聞いていたが、○銀行という聞き方でとどまっていたケースもあり、カードローンによる借入れが増えているという実態を、数字として検索するのは難しい。

ただ、国でも動きがあり、調査等も上がってきているので、今後カードローンかどうかもしっかり確認をして記録に残すという取組を、今年に入ってから進めている。

## 委員

相談件数の報告を聞き、やはり消費生活センターの役割はすごい大きいものだと思うし、頼りにもしている。センターの知名度も上がってきたことや、消費生活センターは信頼できる場所だから相談してみようという相談しやすい社会的な雰囲気など、いろんな要素があって件数も伸びていると思う。

ただ、こういう相談があったというのはよく分かったが、例えば相談を受けた時点でもう既に回復不可能な状態になっている事例や、刑事事件相当の事例、「それは無視してください」ということで、相談をされた方に安心を与えるとともに、被害を未然に防ぐことができた事例など、相談を受けた後に、その相談がどういう形で収束したかというデータがあれば、消費生活センターの役割としての一つの指標になるかと思うが、そのような数字を上げるのは難しいか。

## 事務局

後追いまでは非常に難しい。例えばお年寄りの方で、相談を受ける中で不安に思う方については、相談員が個別に後日電話で確認をすることはしているが、電話番号すら教えたくないという方もおり、全てのケースを確認し、件数を追い掛けるというのは非常

に難しい。

## 委員

資料2-1の13ページの表20に個人情報削除というものがあるが、どのようなものか。

## 事務局

28年度の3件は全て同じだが、例えば「3件の会社にあなたの個人情報が漏れている。その中で2件はこちらで削除できるが、1件はどうしても削除できない。削除するためには別の方の情報をあなたの代わりに登録することで削除できるが、その方についてはこちらで用意するので、少しお待ちください。」といった電話がかかってくる。

この3件については、そこでちょっと怪しいと思って相談が上がってきたケースなので被害には遭っていないが、恐らくその別の方と、「なぜ勝手に使ったのか」というトラブルになり、「そのトラブルを解決するためにお金が必要だ」といって、お金を請求する手口ではないかと考えている。

### (2) 高知県消費者教育推進計画の進捗状況について

三觜 県民生活・男女共同参画課長より説明。

以上の報告を受け、次の質疑応答があった。

## 委員

資料3-2の4ページで、消費生活センターが出している地域見守り情報は、県生協連も情報を頂いており、県下10生協に資料を提供している。特に高齢者福祉生協では、そのまま印刷をして、1日約500食配送しているお弁当の上に付けて届けたり、その生協が出している機関紙に1部刷り込んだりして、組合に情報提供しているので、今後ともそういう情報をいただきたい。

また、大学生がこれから社会へ出ていくので、大学生協としても是非、消費者教育も力を入れて一緒にやっていきたいということになっている。是非連携してやっていただきたい。

宣伝になるが、この冊子「オトナガク」の39ページに「エシカル消費」とあるが、県生協連として3月9日に、東京から講師を招いてエシカル消費についての学習会をオープン参加で実施するので、時間が許される方は是非ご参加いただきたい。

## 事務局

先ほどのエシカル消費の講演会では、県の補助金を使って実施をしていただいている

ので、是非皆様方もご参加いただきたい。

#### 委員

資料3-2の3ページの高齢者向けの消費生活講座の実施という説明の中に、老人クラブ連合会や民生委員等の地域で活動する団体とあるが、婦人会も各市町村に婦人会があり、こういう講座をしたいと思うこともある。外部講師については警察の方をお願いをして、コント形式で何回もお伺いをしたが、もう少し幅を広げて、私たちの出前講座に来ていただきたい場合は、どこにどのように申請をしたらよいか。

#### 事務局

消費生活センターの中で、まさに婦人会の皆様方に対して講座の開催のお願いに上がろうと話をしていたところである。

依頼については、直接電話で、もしくは県のホームページに出前講座の依頼用紙の様式がある。電話をいただいたら、用紙をファックスでお送りし、そこに書いていただいて送り返していただくという形で対応できる。県内どこでも伺うので、よろしくお願ひしたい。

#### 委員

ある方から「こういう大変なことがあった」というのを聞いたときに、このような小冊子を届けてあげたらと思ったが、「オトナガク」のような小冊子が全然届かない皆さんには、どのようにして届くか。

#### 事務局

この小冊子「オトナガク」は若者向けで、高校3年生には全員に配布をしている。高校3年生以外に必要な方がいれば、こちらからお送りすることもできるが、もうほとんど出払ってしまっていて、あとは大学生に配ったら終わり。今年度も増刷をする予定なので、もし必要があればお届けする。

#### 委員

計画の数値目標に関して、出前講座の実施については事務局も問題意識を持っており、特に教育現場から出前講座の要請を増やしたいという話もあったが、教育現場もあれもやれこれもやれと言われても大変だと思う。

出前講座は1回あたりどれくらいの時間をかけて行っているのか。

また、学校を卒業してから若い方が戸惑うのが、年金、健康保険、社会保険料、住民税などだが、そのようなことを一緒にあわせて行うのも可能ではないか。

## 事務局

学校現場がいろんなことをやらないといけない中で、翌年度の年間計画を2月や3月に立てるため、その後で出前講座のお知らせがあっても、計画へ入れるのは非常に厳しい。もし学校に働きかけをするのであれば、そういった学校のサイクルをご理解いただきたい。

平成28年度についても、高校生を対象とした巣立ちセミナーや、若年向けの消費者生活講座、高校生のための金融消費者セミナーを延べ14校で行っており、もっと数を増やさないといけないというところはあるかと思うが、年間計画を立てる手前でお話をしていただきたい。

年金や、消費者生活、税のことなど、別個に問い合わせがあり、その都度やれるかどうかを学校で判断しているのも、それが一遍にお話をしていただける機会があれば、学校としても非常に助かると思う。

## 事務局

消費生活センターでは、講座の時間は1時間から2時間の間で要望先の依頼合わせて調整し、実施をしている。

## 事務局

先日、私どもがこの「オトナガク」を作って、土佐女子高校にお伺いしたときは、50分間で説明をさせていただきました。

今は二十歳が成人年齢なので、大学生が途中から年金や納税の義務を負うということになるが、県立大学で学生支援をしていた当時は、市役所などからチラシをいただき、学生に配ったり、掲示をしたりするほか、4月のオリエンテーションで2回生、3回生に対して話をする機会を設けていた。

(3) 高知県消費者行政活性化基金条例の改正案について

(4) 特定商取引に関する法律の一部を改正する法律について

三觜 県民生活・男女共同参画課長より説明。

以上の報告を受け、委員からの質疑はなかった。

## 6 閉会