

第 53 回高知県消費生活審議会 議事要旨

日 時：平成 30 年 8 月 27 日（月） 13：30～15：30

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、石原委員、亀井委員、廣末委員、
菊池委員、宮上委員、下元委員、森委員、武内委員、片岡委員
(事務局)

門田文化生活的スポーツ部長、吉村県民生活・男女共同参画課長、
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

門田文化生活的スポーツ部長から挨拶

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 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

吉村県民生活・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

・相談内容について、フリーローンやサラ金の男女別の集計はあるが、放送やコンテンツに
ついての集計は記載されていない。このような相談の多い項目は、男女別の集計をすれば、
よりどの層がどういった被害に遭ってるのか分かってよいのではないか。

・市町村での受付相談については、県が出している 6 ページのような分類別の集計が記載さ

れていない。同数程度の相談件数があるため、市町村での受付分も、商品やサービス別の分類別に集計すれば全体的にどういう傾向で被害があるのかが分かってよいのではないかと。もちろん、市町村に負担かかる可能性があるが、消費者を守るという立場から言えば、そのような集計もしていただければより分かりやすいと思う。

- ・今、世の中では、オレオレ詐欺がまだ流行っている。これは警察の管轄かもしれないが、消費者の側とすれば、特殊詐欺被害が非常に多くあるため、県警から特殊詐欺被害に関する資料も取り、この会議資料へ添付していただきたい。そうすれば、県が集計している被害分と、県警が把握する被害分の両方が見れてよいと考える。

- ・去年も言ったが、幡多に広域消費生活センターがあるように、東部や高吾などの地域に、広域の生活センターができれば、より地域住民も相談しやすいと思うので、県からそれぞれ該当する市町村に援助や提案などをしていただきたい。

事務局

- ・男女別の集計については、国民生活センターと繋いでいる、PIO-NET という相談状況のデータベースにて確認できる。ただ、市町村別の商品分類別の件数については、このPIO-NETを設置していない市町村がほとんどのため、この集計をするとすると、その作業負担なども比較考慮しながら検討させていただきたい。

事務局

東部地域への消費生活センター、広域での消費生活センターの設置については、最近、東部地域の市町村の窓口への相談件数も増えており、やはり身近なところで相談をしたいという方が増えているということが確かに傾向としてある。そのため、そのような傾向も考慮しつつ市町村に働きかけなども行っていきたいと思う。

委員

- ・資料の16ページに各市町村の受付の状況等の資料があるが、23年度から各市町村の相談窓口が設置されたということで、県としては意図的に住民に身近な市町村で相談を受ける体制を作るということを意図的に進めているのかを確認をしたい。

- ・3ページに県での受付が平成18年度の8,000件、昨年度は3,121件と、経過の記載があるが、これが市町村の分を合わせたときに全体でどんな傾向になっているのかを教えてください。

- ・市町村にシフトをしていくとなると、例えば平成28年度、29年度が連続してゼロ件というところが何カ所もあり、こういったところが、相談機能として十分なのかどうか。

事務局

市町村の消費生活相談の窓口を意図的に増やしていくことを進めているかというご質問

に関しては、確かに進めている。先に説明した資料1の消費者行政推進交付金事業費というところで、市町村の相談窓口に対して補助金などを助成して支援を行ってきた。市町村の窓口で専門の相談員の配置、それに対する人件費の支出や相談員の資質の向上のための研修費、また、市町村の啓発物に対する支援などにも力を入れてきており、市町村の相談窓口の強化を図っている。その結果、少しずつ市町村窓口への相談件数が増えてきている。

事務局

市町村を合わせた相談件数の推移について、県が減った分、市町村が増えているかということがご質問の意図かと思うが、そのような傾向ではなく、相談件数は合わせて大体6,000件前後で推移をしてきている状況が見られる。

市町村の相談受付がゼロ件についての質問について。我々もこの点は問題だと思っており、県の担当課とも一緒に市町村の相談窓口の職員の研修など、年度当初はもちろん、年間を通じて県の担当課が市町村の職員を集めて研修を行ったり、あるいは、当センターで行っている研修に参加いただくことで相談機能を強化していく取組をしている。しかし、実態を見ると、ゼロ件のところがある。これは相談がないのかあるいは直接当センターへ相談者を誘導している可能性も考えられる。市町村の相談機能の強化というのは非常に問題に思っており、我々もそれぞれの市町村に直接当センターの職員が出向き助言などを行う取組も行っている。また、市町村ホットラインという、市町村と当センターとの直通の電話回線を結び、すぐに相談対応の助言ができるような取組も行っている。

委員

県には相談がある中で、市町村には相談が行ってないというのは、それは頼りにならないと住民に思われている可能性もあるので、そこは、やはり身近なところで親身になって相談できるような体制があるのだろうと思う。今年度、是非、色々な取組をしていただいて、来年度はゼロ件の市町村の相談件数の数字が上がるようお願いしたい。

事務局

はい。

委員

消費者問題の情報を共有化することは非常に重要だと思うが、PIO-NETに市町村は必ずしもつながっていないのか。それは、法的な義務などはないのか。

事務局

法的な義務はない。県内では、消費生活センターの置いてあるところと、香美市に設置している。それとLGWANの形で香南市が、今年つながった。

委員

それを各市町村もつなげるというような動きや推進はあるか。

事務局

全体の台数などの関係で、国民生活センターにつなげる制限があるように聞いている。しかしながら、LGWANのような形での接続は可能ではないかと思うが、まだそういった動きはない。

委員

逆にコストが掛かるとか、そういうことでもないのか。

事務局

PIO-NETをつないで、コストが掛かるということはない。メンテナンスなどもやってくれていただいている。

(2) 高知県消費者教育推進計画の進捗状況について

吉村 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

消費生活講座に関して、こういった取組は、やはり何回も何回も継続してやっていくことで効果が出てくるのかなと思っている。ただ、講座の内容については、毎年、点検し、工夫をする必要があると思っており、その点検するうえで、講座に参加した方々の声や評価を参考にするとよいではないか。もし講座でアンケートのようなものをとっていたら、その結果をお知らせいただきたい。

事務局

講座の内容については、基本的には依頼のあった方々から、「こういう内容でやってほしい」というオーダーに応じて、それに合わせて組み立てをし工夫をしながら行っており、毎回同じものではない。それから、アンケートは行ってないので、また検討をさせていただきたい。

消費生活講座の受講申込促進について、高齢者の被害が増えているという状況の中で、今年5月には、総会での了承を得て、各民協に案内文書を送付した。結果、受講申込件数が増

えており、非常に良かったと思っている。

また、地域で見守る方が大事ということもあり、先週、連合婦人会の了承を得て、各地域の連合婦人会さんに案内文書を今週中には出す準備をしている。

委員

自分たちの活動について、報告する。この資料3-1の4の地域見守り情報の発信について、県生協連にも頂いており、生協連から、県下の10生協に情報を届けている。その情報に基づいて各生協の機関誌への情報掲載や、こうち生協と自然派の生協は週1回の宅配事業の中で、注意喚起をしている。また、こうち生協と高齢者福祉生協は、お弁当の宅配を毎日1,600食前後（こうち生協で毎日1,100食、高齢者福祉生協で500食ぐらい）しており、高齢者の方の見守りを兼ねて注意喚起をしている。

それから、昨年度、エシカル消費、倫理的消費の講演会を開催し、約60人が集まり、学習会を開いた。今年から全国の生協で、2年前に国連で採択されたSDGsいう、持続可能な開発目標17が採択されているが、これを2030年に向けて全国の生協で取り組んでいこうとしている。例えば、地域の貧困の問題やジェンダーの問題など色々な問題が、17目標があり、その中で生協で取り組めることを取り組んでいこうとしているところだ。生協の場合、消費者教育、倫理的な消費者を育てることに注力してやっており、今まで以上に、情報提供をお願いしたい。

(3) 学校における消費者教育の取組について

①「社会への扉」の活用について

吉村 県民生活・男女共同参画課長より説明

②教材作成研究会の取組について

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

・小学校、中学校における消費者教育は、非常に大事であり、そういう取組をされるというのは、非常に賛成である。その中で資料5-2、小学校における教材作成の要綱があるが、こうした子供たちに教育をしていくという中で、やはり学校だけではなく、特に小学生の場合は、親子でという視点がいるのではないかと思う。家族ぐるみで何か一緒に教材を持って帰ってやるとか、そういう定着、実践していくような取組を広げる工夫が、やはりいるのではないか、その点がこの要綱を見るところからは、読み取れないので、そういったところをどのように考えているのか。

・教材作成の取組を31年度に完成をさせ、その後、市町村教育委員会等に了承を得て、活用実施校を増やす予定とのことだが、大体の目安でいつぐらいまでに、どうしていこうとい

う目標があるのか。

事務局

・学校の授業の中で使う教材ということで考えている。ただ、身近な例えば、今、小学校でしたらレシートの役割というか、そういったものを具体的に検討してもらおう。学校の授業で使って、みんなに勉強してもらおうということを考えているので、習ったことを家庭で話をするとすることはあるかと思う。しかし、家庭でも使える教材という視点が、今のところない。

・目安は、いつまでに全校に使っていただけるかだが、知事部局等で作った教材を全ての教育委員会で使ってもらうことには、非常に難しい面もあるかと思う。その中で、今年度中に各市町村教育委員会にお願いに回る。授業に使ってもらうためには、翌年度の年末ぐらいまでにはもう一度回るが、各市町村で、授業の構成等決めていく学校のそれぞれの考え方もあるかと思う。それぞれの教材作成研究会の目標としては、全ての学校に使っていただきたいので、それに向けて努力をするということしか今の段階では、お話ができないというのが正直なところだ。

委員

難しいことはよく分かっている。頑張ってください。

6 閉会