

## 第 47 回高知県消費生活審議会 議事要旨

日 時：平成 26 年 1 月 10 日（金） 13:30～15:30

場 所：高知会館 3 階 平安

出席者：（委員）

林委員、廣末委員、川井委員、津野委員、小原委員、古谷委員、久保田委員、町田委員、  
細居委員、下元委員、青木委員、田中委員、濱田委員

（事務局）

岡崎文化生活部長、武田県民生活・男女共同参画課長、宮地県立消費生活センター所長、  
溝渕教育委員会教育政策課チーフ（教育企画担当） 他

概 要：

### 1 開 会

事務局職員司会のもと、開会。

委員 14 名中 13 名の出席で審議会は成立。

### 2 部長挨拶

岡崎文化生活部長から挨拶。

### 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、会議の資料、発言  
内容の公開について委員了承。

### 4 会長選任

田中委員が会長に選任される。

### 5 審議事項

消費者教育の推進に関する法律への対応について

○消費者教育推進地域協議会について

武田 県民生活・男女共同参画課長から説明。

以上の説明を受けて、次の質疑応答があった。

◆高知県消費生活審議会のメンバーが、そのまま消費者教育推進地域協議会のメンバーとなる  
のか。

⇒ 今のところ、そのように考えている。

◆審議会というのは幅広い立場の方から大局的な意見を聴く場で、消費者教育推進地域協議会

というのは、私のイメージだと、もっと実質的、具体的な話をするところであるのかなと思っていた。他県などでは、委員を加えたり、分科会やワーキンググループなどの形で審議会をメインにしつつも別の方を入れた組織を作っているところも多々あるように見受けられる。この審議会が消費者教育推進地域協議会を兼ねるとするのは反対ではないが、消費生活審議会のメンバー、イコール、消費者教育推進地域協議会のメンバーというのはどうかと思う。⇒ メンバーとして、オブザーバー的に入ることは問題ないと考えている。また、このメンバーの中で専門委員会を作ることも問題ないと考えている。

協議会のメンバーは、この審議会の委員の皆さんになっていただいて、運営の中で、必要があれば、専門的なパートを作る、オブザーバーとしてお願いをするという形で進めていけたらと考えている。会自体が大きくなると、動きが取りにくいというデメリットも正直ある。

◆メンバーが加わるということはある程度ということか。

⇒ 委員という形で加わるということは今のところ考えていないが、必要があれば、オブザーバーという形で専門的な意見をいただけたらと考えている。

◆メンバーについては、まだあまり具体的には決まってないということか。

⇒ 必要があればオブザーバーという形でメンバーを加えていくということもあり得るが、消費者教育推進地域協議会はずこの審議会のメンバーで立ち上げさせていただけたらというのが、今回提案の趣旨である。

◆進めていくときに案が事務局から出されて、それについて意見を言う形なのか、それとも、案自体を喧々諤々したうえで作っていくのか。

⇒ 議論していただく大枠を示していきたいと考えている。

◆市町村において、消費者教育推進計画の策定状況や消費者教育推進地域協議会の設置状況などに動きは有るか。

⇒ 県内の市町村における動きはない。

◆消費者教育推進計画そのものの作成責任者は県で、それに対して意見を言うという整理でいいか。

⇒ そうである。

質疑応答を踏まえ、消費者教育推進地域協議会を設置することとし、その協議会の位置付けをこの高知県消費生活審議会に持たせ、それに伴い高知県消費生活審議会運営要領を資料7の案のとおり改正することについて、委員了承。

## 6 報告事項

### (1) 消費生活相談の状況

宮地 県立消費生活センター所長から説明。

### (2) 消費者行政の取組状況について

### (3) 景品表示法に関する取組

武田 県民生活・男女共同参画課長から説明。

以上の説明を受けて、次のような意見交換、質疑応答があった。

◆年金生活者である高齢者は、自分の老後のためにコツコツためたお金を一度取られてしまったら、もう回復することは困難である。高齢者の被害をどう防止していくかということに取り組んでいくことが大事である。専門の知識を持った人が見守り活動に対応していくような構造にしてもらいたいと思う。

⇒ 消費生活センターだけでなく、民生委員、地域包括支援センター等の多様な担い手と連携していくことが大事であると考えている。そういった方向性も、消費者教育推進計画の中にどのように取り組んでいくのか書き入れて、高齢者に多様な担い手を提供し、被害に遭わないようにしていきたいと考えている。

◆消費生活センターに相談することにより、被害を未然に防いだものは、全相談のうちどのくらいか。相談に対する成果はどれくらいか。

⇒ 被害を未然に防止するためには、啓発活動が重要である。啓発をすればするほど実際に払う前での相談は確実に増える。

平成 23 年 9 月に、悪質商法に対応するために、県警本部と県の消費生活センター、県民生活・男女共同参画課の三者で情報提供の申し合わせを行い、センターに相談があって、ご本人の了解を得られたら直ちに県警に連絡する仕組みを作っている。払ってしまっていれば警察が入っても取り返すことは難しいが、まだ払ってしまっていなければ、そこで止めることができる。

◆投資詐欺に遭った方は、恥ずかしいからということで、誰にも相談せずに黙っている方がかなりいると思うので、県の消費生活センターには、こうした方の掘り起こしをしていただくため、発展的に啓発活動を行っていただきたい。

⇒ 県の消費生活センターでは、県立学校長会の場で時間をいただいて、出前講座の広報を行った結果、24 年度の講座実績が倍増した。今年度は、来年度のカリキュラムに組み込んでいただけるよう、各学校への案内を今まで新年度になってから行っていたが、前倒して前年度にご案内したところである。

また、高知短大と消費生活センターとの連携講座を修了した方の中で、県の消費生活センターが行う「くらしのサポーター養成研修」を受けていただいた方に「くらしのサポーター」として登録していただき、出前講座にも協力していただいている。そのサポーター

さんに寸劇を演じてもらって、その後講座をして楽しく分かりやすく伝えている。今後も、サポーターさんのお力も借りながら精一杯取り組んでいきたい。

- ◆やはり最終的には、啓発が一番大事、声かけが大事である。息子さんや娘さんが、親に電話する際、変わったことはないかなど、声かけをしてあげることが必要。また、各市町村の担当の係の方が、高齢者に対して、こういう電話には気をつけましょうとか、こういう電話がかかってきた時には、誰に相談したらいいのかなど、機会を作って話していただきたいと考えている。知ることによってできることもあるので、是非地域の中での啓発をお願いしたい。
- ◆被害を未然に防ぐため、何かの会議などに頼まれもしないのに押し掛けてお話をする、出前講座ならぬ押し掛け講座を行ったり、地域包括支援員さんが高齢者のお宅へ訪問するときに消費生活相談員さんも付いていくなど、もうこれ以上はないというぐらいに、ありとあらゆる方法を行って、被害を受ける方を減らしていただきたい。
- ◆だまされたとか、詐欺というレベルの話ではないが、消費能力が減退しているにも関わらず、何個も商品を買うなど、判断能力が低下している高齢者に対しても、本人の自覚に任せるだけでなく、福祉部門とも協力して対応していただければと考えている。
- ◆消費者からの相談を受ける職員というのは、相当広い知識を持っていないと対応ができない。そのため、急にこうした職員を増やすことも難しい。今、公務員は人員削減の傾向にあるが、ある程度対応していくためには、職員を減らすだけでなく、こうした職員を増やしていくなど、人員をどうしていくかということを検討していくことも必要ではないかと考えている。
- ◆啓発や消費者からの相談への対応だけでなく、悪質で放置できない者に対して法的な手続きを取っていく部門についても、被害を少なくしていくために、できる限り、人員を確保していくことが必要ではないかと考えている。

## 7 閉 会