

第 46 回高知県消費生活審議会 議事要旨

日 時：平成 24 年 12 月 10 日（月） 13:30～15:30

場 所：高知共済会館 3 階 桜

出席者：（委員）

林委員、廣末委員、松岡委員、野村委員、溝渕委員、古谷委員、久保田委員、町田委員、
細居委員、下元委員、谷委員、田中委員、濱田委員

（事務局）

大崎文化生活部長、武政県民生活・男女共同参画課長、宮地県立消費生活センター所長、
藤中教育委員会高等学校課長 他

概 要：

1 開 会

事務局職員司会のもと、定刻に開会。

出席者は委員 14 名中、13 名の出席で審議会は成立。

大崎文化生活部長から挨拶。

「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。

2 議事・報告（進行：田中会長）

(1) 県の消費者行政の取組について

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消費者行政活性化基金事業の取組成果と課題

③平成 25 年度の事業体系案

武政 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。

◆相談件数というのは、既に被害を受けている相談者の件数か、未然に防止できる相談の件数も含まれているか。相談の内容はどのようなものか。

⇒ 基本的には、実際の契約行為でトラブルに巻き込まれた方からの相談が多いが、最近は、啓発の効果もあってか、未然の段階での相談が一定増えてきている。

◆未然防止できているのは、何件くらいあるか。

⇒ 正確な数のカウントはできていないが、消費生活相談のうち、229 件の「問合せ」というのがあるが、これのほとんどが未然の段階のものである。

- ◆被害を受けて相談しても、取り戻すことはできないのではないかと。
⇒ 訪問販売や電話勧誘販売で、特定商取引法に基づいてクーリングオフできるものは、解決できるが、投資詐欺のような事案は逮捕してもほとんどお金は残ってなくて、実際、被害回復は非常に難しい。そのため、繰り返しの啓発活動が重要になってくる。

- ◆ファンド型投資商品の被害者は、二次被害を受けた方が多いのか。一次被害の把握ができていれば、二次被害は防げたのではないかと。また、南国市と四万十市に消費生活センターができたが、県東部の方にそういった動きはないのか。
⇒ 二次被害については、業者間で恐らく名簿が出回っているのだと思うが、公的機関を名乗って電話を掛けてきて、被害者の取り戻したいという心理をうまく突くことで、人数はさほど多くないが、更なる被害を受ける方もいる。
県東部に消費生活センターをと思い、何度か協議をした経過もあるが、条件が整わなくて、現在のところ、県東部に消費生活センターは存在しない。ただ、県の消費生活センターによる相談窓口の支援や、相談窓口に携わる者同士の意見交換や情報交換の場として、県によるブロック会の開催といった市町村支援は続けていきたい。

- ◆最近、求人情報誌にスタッフを募集しておいて、応募してきた方からお金を巻き上げた挙げ句、仕事を全く紹介しないという手口が横行しているが、県の消費生活センターの対応状況をお聞かせいただきたい。
⇒ こうした内職商法で被害に遭うと回復が難しいので、掲載されていた求人情報誌の発行元に、こうした業者により、こういった被害が出ているという事実を伝えるという対応を行っている。

- ◆様々なメディアに、いわゆる違法業者が入ってくるという事例があるが、事業者側に対しての規制はないのか。
⇒ チラシなどを見て、その内容について、法に明らかに抵触しているものは対応することはできるが、チラシや広告だけでは見抜けないものもあり、消費生活センターから寄せられた情報を端緒に対応する場合もある。

(2) 消費者教育の推進に関する法律の施行への対応について

①法の概要

②現状の取組と今後の考え方

武政 県民生活・男女共同参画課長及び、藤中 教育委員会高等学校課長から説明。

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。

- ◆消費者教育は、学校にとっても大切な学習だと思う。外部人材に来てもらっての授業といった参画型の授業を一層行っていくことが大切である。また、教員の研修も行わなくてははいけ

ないと思う。

⇒ 学習指導要領が新しくなって、防災教育や消費者教育など、いろいろな内容が盛り込まれている。それらを教育課程へ位置付けていく中では、教員だけでは対応し切れない内容がある。そういった意味で外部人材の協力をこれからも計画的、継続的にお願いしていきたいと考えている。

教育センターの先生への消費者教育の研修を今年から始めている。私どもとしては、できるだけこうした取組を軌道に乗せていきたいと考えている。

◆学校現場への外部講師の活用について、実際に学校現場に入ろうとしてもなかなか入れないようであるが、学期や年間のメニューが決まる前に申し入れないといけないのか。

⇒ 学校現場では、年度当初に年間指導計画を作成しているので、年度途中に入っていくというのは難しいが、今回、学習指導要領に明確に位置付けられており、(消費者教育推進法といった)法体系も整ったことでもあるので、限られた人材を学校の子どもたちにもうまくつなげることができるよう、教育委員会としても主体的に対応していきたいと考えている。

◆高齢者に対する啓蒙普及は、(相談のあった事案に)もっと踏み込んでいかなければいけないのではないか。

⇒ 高齢者被害を防止するためには、高齢者本人に対する啓発活動とともに、高齢者を見守る方々のご協力が大事になってくる。今年度、見守りの中で、民生委員さんのご協力が大切であるということで、県の消費生活センターから民生委員さんへ直接お話する場を持たせていただくとともに、見守り者のための分かりやすいリーフレットを県の消費生活センターが県内のすべての民生委員さんに配布する取組を行った。その他、啓発のための寸劇の取組を、くらしのサポーターの方々のご協力を得て実施しているなど、いろんな手法を考えながら、高齢者ご本人と高齢者を見守り取り巻く方々の両面でアプローチしていきたいと考えている。

◆ファンド型投資のおいしい話など、荒唐無稽なおかしな話に歯止めがかかるような仕組みについて、例えば、電話の前においしい話は気をつけようといった戒めを示すなど、費用対効果も考えながら検討していただきたい。

⇒ 電話勧誘販売については、具体的な対策はできていないが、訪問販売については、玄関先に貼るシールをかなりの枚数配布している。すぐ目について分かりやすく効果がある手立てを引き続き考えていきたいと思っている。

◆高齢者の方の独り暮らし、高齢者のみの世帯は、やはり孤独になりがちで、ついつい知らずにあるいは脅されてというケースがあるようである。家庭の中まで入っていくヘルパーさんたちへの情報提供もこれから行っていけることではないかと感じている。

⇒ ヘルパーさんたちへの啓発については、早速いろんな場面でチャンネルを探っていきたいと考えている。

◆学校教育を受ける方と高齢者の間の若年層を対象とした消費者教育の場が必要ではないか。
⇒ 学校教育を受ける方と高齢者の間に空白があるのではないかという点については、正にそのとおりであると思う。

消費者教育推進法の基本的施策の中に「従業者に対する研修の実施」というのがあるが、これは、学校教育を受ける方や高齢者に比べて社会人になってからは消費者教育の機会が少ないのではないかといったことを踏まえて、盛り込まれたものである。

⇒ 学校は出たが、従業員にもなっていないという子も増えているので、そのケアも大事。

◆消費者教育推進法の中でいう学校教育は、被害に遭わないための教育よりは、もう少し大きな、例えば、金利はなぜ付くのか、消費しているものがどこで作られているかなどについてまで目配りするといった意味での消費者教育を実施していこうということであると思うので、そういったことも含まれる描き方が必要ではないか。

3 閉 会