

平成 27 年度第 1 回奈良県消費生活審議会

日時：平成 27 年 11 月 26 日（木）

15:00-16:00

場所：奈良県消費生活センター

司会進行：消費・生活安全課長

開会挨拶（くらし創造部長）

議事

（事務局）

それでは、平成 27 年度第 1 回奈良県消費生活審議会を開催いたします。

本日の審議会は、委員定数 14 名中、過半数の 10 名の御出席をいただいておりますので、奈良県消費生活条例施行規則第 4 条第 2 項の規定により、有効に成立しておりますことを御報告申し上げます。

それでは開会に当たりまして、くらし創造部長の中から御挨拶を申し上げます。

< 中部長挨拶 >

（事務局）

本日は、平成 27 年 7 月 1 日付けの委員改選後、初めての会議となります。また、7 月 1 日以降に新しく委員に御就任いただいた方もおられますので、お手元の資料の 1 頁の名簿順に私から委員の皆様の御紹介をさせていただきます。

―― 委員紹介 ――

（事務局）

申し遅れましたが、私は、本日の司会を務めます消費・生活安全課の姫野でございます。よろしく願いいたします。

また、本県からの出席につきましては、お手元の配席図をもって御紹介に代えさせていただきますので、よろしく願いいたします。

―― 資料確認 ――

(事務局)

県では、審議会の会議を原則公開とすることとしております。本審議会は、報道機関の取材及び傍聴を受け付けする形で行いますので、委員の皆様方の御協力をお願いいたします。

本日は、新たな任期における最初の審議会でございますので、会長が選出されるまでの間、事務局が議事を進行させていただきます。

【議題1】 会長の選任及び会長代理の指名について

(事務局)

それでは議事次第に従い、第1号議案「会長の選任及び会長代理の指名について」、御審議願います。

条例施行規則第3条第1項の規定により、会長は審議会委員の互選により定めることとなっており、また、会長代理は会長があらかじめ指名することとされております。

まず、委員の皆様方から当審議会の会長の選出に当たりまして、御意見を申し上げます。

(辻委員)

委員の辻でございます。会長につきましては、これまで長きにわたり当審議会委員であり、消費者金融をはじめ、消費者問題について造詣が深い伊東委員を推薦したいと思っております。

(事務局)

ただいま伊東委員を推薦いただきましたが、ほかに御意見等ございますか。

(意見なし)

(事務局)

それではお諮りします。伊東委員に消費生活審議会会長として御就任いただきたいと思いますが、よろしいですか。

(委員了承)

(事務局)

委員の皆様方の御賛同をいただきました。伊東委員には御多忙のところ誠に恐縮でございますが、当審議会の会長の御就任をよろしくお願いいたします。

会長が選出されましたので、これからの議事につきましては条例施行規則第3条第2項の規定により、伊東会長にお願いいたします。伊東会長は会長席にお移りいただき、以後の進行をよろしくお願いいたします。

(伊東会長)

それでは議事を始める前に一言御挨拶を申し上げます。前回に引き続き会長に御指名をいただきましてありがとうございます。この審議会の運営を皆様の御協力の下に円滑に進めて参りたいと思いますので、どうぞ御協力のほど、よろしくお願いいたします。

本日はたくさんの議案があり、また資料もかなりの枚数がありますので、あいさつはこのくらいにさせていただいて、早速議事を進めてまいりたいと思います。

まず会長代理についてですが、奈良県消費生活条例施行規則第3条第3項によりまして、会長が指名することとされております。北條委員にお願いしたいと思いますが、よろしいですか。

(委員了承)

(伊東会長)

では、北條委員に御了承をいただきましたので、会長代理への御就任をお願いすることとします。よろしくお願いいたします。

【議題2】 苦情処理部会の設置及び部会委員の指名について

(伊東会長)

次に、第2号議案「苦情処理部会の設置及び部会委員の指名について」です。従前から消費生活条例第8条第3項の規定に基づき、当審議会に苦情処理部会を置いておりますが、引き続き置いておく必要があると存じます。部会委員は、消費生活条例施行規則第5条第1項で会長が指名することとなっておりますので、私の方から指名させていただきます。

まず、消費者代表から北條委員、鶴木委員、事業者代表から峯川委員、村上委員、学識経験者から坂東委員にお願いしたいと思います。以上5名の委員の先生方、よろしくお願い申し上げます。

(委員了承)

なお、本日欠席の委員からは部会への指名について事前に御了承をいただいておりますので、御報告させていただきます。

【議題3】 消費者教育推進部会の設置並びに部会委員及び専門委員の指名について

(伊東会長)

続きまして、第3号議案「消費者教育推進部会の設置並びに部会委員及び専門委員の指名について」です。従前から消費生活条例第8条第3項の規定に基づき、審議会に消費者教育推進部会を置いておりますが、奈良県消費者教育推進計画の作成等のため、引き続き置いておく必要があると存じます。部会委員は、消費生活条例施行規則第5条第1項で、会長が指名することとなっておりますので、私から部会委員及び専門委員を指名させていただきます。

まず、消費者代表から北條委員、鶴木委員、岡波委員、事業者代表から辻委員、峯川委員、村上委員、学識経験者から坂東委員、大本委員、専門委員として谷垣専門委員、下住専門委員、以上10名の方をお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願い申し上げます。

(委員了承)

(伊東会長)

なお、本日欠席の委員からは部会委員及び部会専門委員への指名についても、事前に御了承をいただいております。

【議題4】 平成28年度に向けた消費者行政推進のための取組について

(伊東会長)

次に、第4号議案「平成28年度に向けた消費者行政推進のための取組について」、事務局から説明をお願いいたします。

――事務局説明――

議題の説明に関しまして、御意見等は後ほどまとめてお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

【議題5】 消費者教育の推進について

- ・消費者教育をめぐる現状と課題
- ・消費者教育推進計画策定に向けた今後の進め方

それでは、第5号議案「消費者教育の推進について」、事務局から説明をお願いします。説明につきましては、次第にある2点を一括してお願いいたします。

――事務局説明――

【議題6】 平成26年度における消費生活相談の概要について（報告）

（伊東会長）

では、続きまして第6号議案「平成26年度における消費生活相談の概要について」、事務局から説明をお願いいたします。

――事務局説明――

（伊東会長）

消費者教育に関する議案である、第4号議案・第5号議案については、後ほど開催いたします消費者教育推進部会で詳細を検討していただくこととしますが、以上の説明に関して御質問、御意見等はございますか。

（坂東委員）

消費者教育のことも含めて、大変御努力いただいていることにまず敬意を表します。その上で、資料を事前に提供いただいたため目通しができました。このことについても感謝いたします。本当に大切なことですので、何度も申し上げますが、今後とも引き続きお願いいたします。

平成27年度の体系別事業計画及び平成26年度の実績一覧の資料についてですが、これが消費者行政の全ての予算を網羅しているものでもなく、また、掲載されていないものもあると思います。何よりも国からの予算がいろいろな形で減少している中で、大変な御努力もされていることを重々承知の上で、少しだけお願いをさせていただきたいと思っております。例えば、8頁の上から2つ目に「消費生活相談事業」という項目がございます。市町村の支援や消費者教育に関わる部分ですが、平成26年度の予算に比べて平成27年度の予算がほぼ半減されており、率直に申し上げますと非常に減っているなという印象です。

それから、もうひとつこの予算全体を見せていただいて思ったのは、例えば16頁に掲載されている「消費者教育普及推進事業」については、今年度は審議会で推進計画を策定するということですので、予算が減るといえるのは分からないでもないですが、ここも減っています。一方で、その次の段の「情報・資料の提供」については消費生活センターの予算という形で計上されておりますが、3倍ぐらいに増えています。ということは、ここには

平成 26 年度の実績しか記載していただいているのですが、おそらく平成 27 年度には何かこれを充実させようという意図があって、このような予算措置をされているのではないかと判断しました。ただ、全体としては消費生活センターの予算がやや減っている印象があります。つまり、消費生活センターは消費者行政の窓口であり、そこが生き活きと活動できるかどうか、消費者教育にとっても消費者行政にとっても重要であるということを考えると、その部分について何とかならないだろうかという思いを持っています。

恐らく県民の皆さんの感覚で、この資料を見たらそういうふうに思われるのではないかという気もいたします。審議会というのは県民の意見を言う場所でもありますので、御苦労されていることは重々承知しておりますが、是非消費生活センターの予算については今後の消費者教育、あるいは、市町村の相談が増えている中で更にその指導等を考えると、今ひとつの努力をしていただき、是非、そこで頑張って予算措置をしていただきたいという要望でございます。

(伊東会長)

御要望ということですが、事務局の方から何か回答いただけるようなことはございますでしょうか。

(事務局)

8 頁の「消費生活相談事業」についての御指摘でございますが、これは特に消費生活相談事業の市町村に対する支援、消費者教育関係の予算でございます。この事業費は主に人件費であり、相談員の定数に変更はないものの、事業の組み換え等で金額が左右する部分があります。平成 26 年度と平成 27 年度の事業費の差に関しましては、市町村支援と消費者教育についてはほぼ変わっておりません。また、通常の相談員の定数については全く変わっておりません。説明をする時間がございましたが、相談員が減って予算削減したということではなくて、相談員の人員については平成 26 年度と平成 27 年度はほぼ同じでございます。それだけ御報告させていただきます。

(伊東会長)

坂東委員、よろしいでしょうか。

(坂東委員)

御苦労されていることはよく分かっていますが、逆に言うと、8 頁の予算は説明が要るところだろうという気はします。

(伊東会長)

そのほかに、何か御意見等はございますか。

(事務局)

付け加えさせていただくと、坂東委員も御存じのとおり、今までは国からの交付金を、平成 20 年頃から都道府県で基金造成、積立て後、毎年それを取り崩して消費者行政の予算に充ててきたという経緯がありますが、平成 27 年 2 月に新たな交付金制度が創設されたことにより、交付金の性質が基金に積み立てる形から単年度交付金に変わっております。ただ、単年度交付金に変わっても、国の話によりますと例年並みの金額の交付金が交付され、それを各都道府県で消費者行政の財源に充てることのできるということです。県としてはこれらの財源を元に、今後も相談、啓発、法執行を 3 本柱に業務を進めていきたいと思っております。

(伊東会長)

坂東委員、よろしいでしょうか。

(坂東委員)

はい。

(伊東会長)

それでは、そのほかに御質問、御意見等はございますか。

(村上委員)

平成 26 年度の県消費生活相談概要の中で、高齢者数の比率が下がっていますが、これは全国レベルで下がっているのですか。

(事務局)

平成 26 年度の消費生活相談における高齢者に関する相談の比率は全国的に下がっています。高齢化が進む中、将来的には、増加傾向になると考えられますが、今回比率が下がった要因としては、先ほども説明させていただきましたとおり、健康食品の送りつけに係る高齢者の相談件数についての全国的な減少が関係していると考えられます。

(村上委員)

分かりました。

(伊東会長)

そのほかに、ございませんか。

それでは、少し時間がありますので私の方から質問させていただきます。村上委員の質問に関連した質問になりますが、健康食品関連の被害の減少について、今後高齢者の被害

が増加する可能性が高いとおっしゃられました。何か新しい問題が起こっているのか、お聞かせいただきたいのですが。

(事務局)

新しい問題と言いますと、先ほども説明させていただいた光ファイバーに関するプロバイダー契約について、これも全国的に非常に増加しております。特徴的にはそれが一番大きなものかなと考えております。

(伊東会長)

それに対して何か対策などは考えていらっしゃるのでしょうか。

(事務局)

啓発といたしまして、セミナーや講座の開催時に県消費生活センターの消費生活相談員から、光ファイバーに関する相談事例について発表や説明をさせていただいております。

(伊東会長)

ありがとうございました。

何かございませんか。こんなことを聞いたら恥ずかしいのではないかということは、この際ですからなしにさせていただいて。

(中村委員)

社会福祉士会の中村と申します。よろしく願いいたします。消費生活の被害は、高齢者に多く発生する傾向が続いていると感じています。私どもは、地域包括支援センターで高齢者に関する相談を受ける現場で仕事をさせていただいております。その中で消費生活センターからメール配信をしていただいたり、出前講座ということでいろいろ情報をいただいたりするのは、十分承知しております。3年ほど前のなら消費者ねっとと、県消費生活センターとで一緒に実施された研修会では、現場の職員が繋がることができ、本当に良い研修ができました。3年前に一度させていただき、それきりになっている現状ですが、やはり、顔が見える関係づくりが特に高齢者の方には重要と思いますので、そういう研修、それぞれの団体との連携ということを大切にいただければということを含めた意見とさせていただきたいと思います。

(事務局)

今、中村委員から御要望いただきましたのは、3年前に実施しました研修会のことでございます。市町村相談窓口の相談員や必要に応じてワンストップ窓口としての市町村行政職員、多重債務担当者、県の担当者、加えて地域包括支援センター職員や社会福祉関係の

方々等に出席いただきました。高齢者や障害者に関しましては、別途連絡会を作っております。その中で、先ほど委員から御紹介もありましたように、メール配信で見守り通信という資料を送付させていただき、色々な行政職員や社会福祉関係の方に見ていただいて、地域で見守り活動をしていただいているという事業を実施しています。また、そういう御要望がございましたので、来年度も必要に応じて研修会について検討させていただきたいと考えております。

(伊東会長)

中村委員、よろしいでしょうか。

(中村委員)

はい。

(伊東会長)

私の方からも、そういった関係者のコミュニケーションの場をたくさん作っていただいて、様々な問題を一人ではなく皆で解決していただけたら有り難いなと思います。よろしくお願いいたします。

その他にありますか。膨大な資料の中から探すのは大変かと思いますが。

(坂東委員)

スケジュールの案については、おそらく今からまた検討されると思うのですが、次回、消費生活審議会と部会の開催の順序については、審議会を先に開催し、その後部会開催を予定されているのでしょうか。この順序は逆の方がよろしいのではないかと思います。つまり最終的に審議案の承認は、恐らく消費者教育推進部会で確定するのではなく、審議会全体で確定するという手続が要るのかなという気がしています。また会長と御相談いただきたいと思います。

(事務局)

これは条例施行規則の関係で、部会で決定したことを審議会で決定するという条例がありますので、その関係上こういう流れにさせていただいています。何らかの形でこの件等も踏まえ、会長と御相談させていただきたいと思います。いわゆる親会への報告が必要だということは我々も十分承知しておりますが、条例上の立て付けでこういう形にさせていただきますので、今度御相談させていただきます。

(会長)

わかりました。

(事務局)

何らかの形でこの件等も踏まえ、会長と御相談させていただきたいと思います。条例は条例なんです、いわゆる親会への報告が必要だということは我々も十分承知しておりますが、条例上の立て付けでこういう形にされておりますので、今度御相談させていただきます。

(岡波委員)

県として、各市町村に対して消費生活相談の対応や講演会の実施について指導をされているのでしょうか。つまり、私の住んでいる市では消費者教育として様々なことを実施されているのですが、振込詐欺等についての講演会には警察の方が講師として来られます。私達は、今まで消費者教育に関しての講演が実施されていることをあまり聞いたことがありません。その点について、県として各市町村に御指導等をされているのでしょうか。

(事務局)

先ほど申し上げましたように、県内各市町村の全てにおいて消費者行政の担当部門があり、県内6市においては消費生活相談窓口を週4日以上開設している消費生活センターを設置しております。消費生活相談における専門の資格を持った消費生活相談員に相談をすることができる体制は、平成25年以降、県内39市町村の全てにおいて構築しております。ただ、消費者行政が活発な大きな市においては広く市民を対象とした講演会が開催されている一方で、いわゆる婦人会や高齢者を対象とした出前講座を要望に応じる形で実施している市町村もございます。また、啓発方法については、各市町村発行の市民だより等の広報誌を活用していると把握しております。

付け加えて申し上げますと、平成26年度に県民を対象に実施しました当該調査では、調査の結果報告時も岡波委員がおっしゃったように、県でも、市町村でも、啓発イベントを開催しておりますが、「開催されていること自体をよく知らない」という意見が多数あり、啓発イベントの開催等が周知されていないという事実が分かりました。今後、啓発イベントの開催状況及び内容等の周知方法についても考えていきたいと思っております。

また、先ほど御意見をいただきました、被害が増加傾向にある高齢者については特に出前講座を開催した場合にも積極的に来られない、あるいは来れない方もたくさんおられますので、より多くの高齢者に参加いただくための啓発方法が各都道府県共通の悩みの種でございます。このことについても、来年度に検討・研究をしていきたいと考えております。

(伊東会長)

啓発活動は非常に難しい部分でして、派手にやると何かいろいろと言われますし、地味だと伝わらないしということで、どの程度の規模や態様でしていくのかということが重要ではないかと思えます。その件につきましては、消費者教育推進部会の方で御検討いただければありがたいと思えますので、よろしくお願ひいたします。

そのほか、何かございますか。御意見等がなければ、この後、消費者教育推進部会で詳しく御検討いただけることと思えますので、これで終わりにしたいと思えます。

委員の皆様の御協力により、本日の議案は全て終了いたしました。ありがとうございました。これを持ちまして、消費生活審議会を閉じさせていただきます。

なお、先ほど事務局から説明がありましたが、次回審議会につきましては平成28年1月29日金曜日に開催を予定しております。皆様の御出席をよろしくお願ひいたします。消費生活審議会の円滑な運営に御協力いただき、誠にありがとうございました。

閉会挨拶（くらし創造部長）

<部長挨拶>