

平成 2 5 年 度

福島県消費生活審議会議事録

平成 2 5 年 7 月 2 4 日開催

福島県消費生活審議会

1 日 時 平成25年7月24日(水) 午後1時30分～午後3時35分

2 場 所 福島県消費生活センター 研修室

3 出席者 委員12名、事務局8名

消費生活審議会委員名簿

	氏 名	職業・役職等
学 識 経 験 者	紺野 明弘	弁護士(欠席)
	坂井 義明	司法書士
	塩谷 弘康	福島大学教授
	鈴木 里子	社団法人福島県栄養士会名誉会長
	船生 敏夫	東日本国際大学教授
	湯・ 聖史	弁護士
消 費 者	佐藤 一夫	福島県生活協同組合連合会専務理事
	佐藤 和子	(公募委員)
	須藤 康子	(公募委員)
	細谷 寿江	福島県消費者団体連絡協議会理事
	和田 秀子	財団法人福島県婦人団体連合会評議員(欠席)
事 業 者	阿久津 文作	福島県商工会連合会専務理事
	追分 富子	福島県商工会議所女性会副会長
	大川原 けい子	JA福島女性部協議会会長
	中野 竹治	福島県生活衛生同業組合連合会会長(欠席)
	中野 俊昭	日本チェーンストア協会東北支部事務局長(欠席)

4 議 題

- (1) 「消費者教育の推進に関する法律」の施行に伴う今後の進め方について
- (2) 本県の消費者行政の推進について
 - ア 消費者行政の概要
 - イ 消費者行政活性化基金による取組
 - ウ 食品等の安全確認と放射能の知識を普及する取組
 - エ 風評被害対策の取組
- (3) 「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」の一部改正について

5 概 要

(開 会 13時30分)

消費生活課主幹兼副課長

定刻となりましたので、只今より、福島県消費生活審議会を開会いたします。

本審議会は、「附属機関の設置に関する条例」に基づき設置されており、「附属機関等の会議の公開に関する指針」によりまして、会場に傍聴席を設け、県民の皆様に公開することとなっておりますので、御了解願います。

審議に先立ちまして、資料の確認をさせていただきます。

お手元の「配付資料一覧」を御覧ください。資料は1から6までと参考資料があります。不足、乱丁等がございましたら、お声をかけていただければ、資料をお持ちします。

なお、本日御出席の委員、事務局職員につきましては、お手元の出席者名簿のとおりとなっておりますので、よろしく願います。

本日の会議は、委員16名のうち、12名に御出席いただき、定足数に達しております。

塩谷弘康議長

それでは、福島県生活環境部の長谷川部長からごあいさつを申し上げます。

生活環境部長

平成25年度福島県消費生活審議会の開催に当たり、御挨拶を申し上げます。

本日は、御多用のところ御出席をいただき、厚く御礼申し上げます。

また、日頃から県の消費生活行政の推進に、多大なる御支援、御協力を賜り、心より御礼申し上げます。

東日本大震災から、2年4ヶ月が経過いたしました。

いまだ約15万人の方々が、避難生活を余儀なくされており、引き続き厳しい状況にあります。県民の皆さんのたゆまぬ御努力により、企業の生産活動や観光地の賑わいも回復軌道に乗るなど、本県は着実に元気を取り戻してまいりました。

県では、こうした流れを確かなものとしていくため、新たな総合計画に基づき、安全・安心な暮らしの確保を始め、子ども・若者の育成、産業の振興など、福島の復興・再生に向けた取組を進めているところであります。

その中で、「安全・安心な暮らしの確保」という点から、全市町村へ放射能簡易分析装置を配備するとともに、食と放射能に関する意見交換会を行い、丁寧なリスクコミュニケーションを実施しております。

今後は新たに、首都圏等の消費者と本県の生産者等との意見交換を行う交流促進事業等を実施するなど、消費者に対する正しい理解の促進を積極的に図り、風評対策にも全力で取り組んでまいります。

さて、消費者被害の多様化・複雑化が進む中、消費者教育を総合的・一体的に推進することを目的に「消費者教育の推進に関する法律」が昨年12月に施行され、都道府県においても、「都道府県消費者教育推進計画」を策定することが努力義務とされました。このため、本県におきましても、積極的に消費者教育を推進していくため、消費者教育推進計画の策定に着手することといたしました。

委員の皆様には、県民の消費生活の安定及び向上のため、「消費者教育の推進に関する法律」の施行に伴う今後の進め方や今年度の消費者行政の推進について御議論いただき、率直な御意見等を賜りますようお願い申し上げます。よろしくお願いいたします。

消費生活課主幹兼副課長

ここで、長谷川部長におきましては、公務のため退席させていただきます。

(長谷川部長退席)

それでは、議事に入りたいと思います。

進行につきましては、福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則第25条により、「会長は審議会の会議の議長となる。」とされておりますので、塩谷会長に議長をお願いします。

(塩谷会長、議長席に移動)

塩谷弘康議長

昨年に引き続き、議長を務めますので、円滑な議事運営に協力願います。

本日の議題ですが、「消費者教育の推進に関する法律」の施行に伴い、今後、策定が必要になってくる「福島県消費者教育推進計画」に係るこれからの進め方について、事務局から説明させるほか、「本県の消費者行政の推進について」様々な面から状況を説明させ、あわせて先の6月定例県議会により改正されました「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」につきましても説明させます。

皆様には、それぞれの立場から忌憚のない意見を頂きたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

はじめに、議事録署名人の指名を行います。議長からの指名で異議ありませんか。

(異議なしの声あり)

塩谷弘康議長

異議ないと認め、坂井義明委員、佐藤一夫委員をお願いします。

引き続き、議題(1)の「消費者教育の推進に関する法律」の施行に伴う今後の進め方について、事務局より説明させます。

消費生活課長

(資料1により説明)

塩谷弘康議長

それでは、大きく分けて、まず消費者教育の推進に関する法律、それに基づく基本方針について何かご質問あれば出していただき、後半で、この基本方針に基づいて県のレベルでその方針を定めていくことについての質問や要望をお願いします。

まず、消費者教育の推進に関する法律と基本方針に関して何か質問ありませんか。

船生敏夫委員

「努力義務」とありますが、これはどう解釈すればよろしいのですか。

消費生活課長

法律の 20 条第 1 項に、「都道府県及び市町村は、その都道府県または市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県または市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進協議会を組織するように努めなければならない。」となっています。また、第 2 項の第 2 号には、「都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。」となっており、努めなければならないという規定になっている部分が今の努力義務となっております。計画は努力義務ではありますが、消費者庁では全都道府県でつくることを目標としており、県としては当然ながら策定しようと考えています。

第 10 条第 1 項に「都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画を定めるように努めなければならない。」との規定を指しています。

塩谷弘康議長

県としては、法律上の義務とはなっていないが、策定は当然であるということですね。

船生敏夫委員

平成 27 年度に骨子がまとまって、それが実施されるのは何年後になるのですか。

消費生活課長

平成 25 年度に骨子を決め、平成 26 年度に策定したいと思っています。それ以降は、その計画にのっとって事業を展開していくこととなりますので、来年度の終わり頃からはこの計画に基づき、いろいろな事業を展開していきます。

追分富子委員

教育庁では、先にいろいろな計画があると思いますので、結構大変だと思います。その辺を早目にやっていけば早く策定できると思います。

塩谷弘康議長

法律自体は昨年もう施行されているということですが、これは県が方針をつくるまでは何もしないということなのか、それとも、来年度いっぱいにかかるけれども、実質的にはこの消費者教育は始動するのでしょうか。

消費生活課長

やれるものはやっていくという姿勢です。消費者教育に関することは、現在も例えば啓発・普及、また、先ほどの部長のあいさつにも、丁寧なリスクコミュニケーションとありましたが、こうしたものは当然やっていきます。計画がないから全然やらないとい

うことではなく、やれるものはやっていき、計画ができたときにはそれが明確な位置づけになっていくと考えています。

追分富子委員

今、インターネット関係で、今回の選挙でもそうですし、SNSですか、ソーシャルネットワークサービスでツイッターからフェイスブックからすごい情報があふれている中で、子供たちの対応のスピードが非常に早いのです。だから、早目に決めて早く実行しないと、決めたことが全部遅れてしまったものになるのではないかと、大変心配しています。子供たちのレベルがすごく早くなってきていることは、小学2年生の自分の孫を見て実感しています。

消費生活課長

そのとおりで、スピード感を持ってやっていきます。教育庁では、今課題になっているデジタルコンテンツにかかわるものも既に取り組んでおり、計画がないから取り組まないということではなく、できるものは全部取り組んでいきます。ただ、明確に計画として策定するには、関係各課全部の事業を入れて、わかりやすくするという作業に時間がかかるものですから、1年間の猶予をいただきたいということです。

塩谷弘康議長

県のスケジュールによると、年明けには地域協議会が立ち上がるということです。先ほど説明ありましたように、第20条ではその構成について、かなり幅広に規定されているので、この消費生活審議会と重なる部分も出てくるのではないかと思います。ですから、スケジュールや地域協議会のメンバー構成、計画策定そのものについて質問あるいは意見、要望があれば伺います。

湯 聖史委員

県弁護士会の湯 と申します。

福島県弁護士会では、出前講義として県内各高等学校や中学校、場合によっては大学に弁護士のチームを派遣して講座を行っています。消費生活センターでも似たような講座はあると思います。このようなものを計画策定までの間のモデルケースとして具体的にテストケースとしてやっていく、それに例えば予算がつくのであれば、非常に円滑に進めやすくなると思います。こうしたことは、例えば生活協同組合などでも行っていることがあったとして、例えばそういう各種団体がやっていることを県が主導して統一化していただければ、非常に円滑にできるのではないだろうか。例えば司法書士会と弁護士会の役割分担ということも出てきますし、各団体ごとに個別に活動していて、効率が悪いというところもあると思いますが、そのあたりはどうでしょうか。

消費生活課長

位置づけというか、役割分担になるのかと思います。それぞれの得意とする分野ごとに、先ほどの基本方針や法律にもありましたが、民間という位置づけでも活動していた

だくということになりますので、それぞれの位置づけをこれから明確にする作業になるかと思えます。その際にまたどういう位置づけにしたらいいか等の意見をいただきながら策定していきます。いろいろな意見があり、できる範囲というものもあると思えますが、そういったことを踏まえながら策定していきたいと思えます。皆さんには、骨子の段階、素案の段階で意見を伺うことにしています。

湯 聖史委員

計画策定についてはそういう形になると思えます。その計画策定の前に情報を集め、その基礎となる立法の事実をどう確認していただくかというところがポイントになるのではないかと考えています。そういう意味では、県が主導的に、コーディネーター的に、いろいろな団体が活動していることを集約し、連携できるところは連携を図っていくことが、計画策定の上で非常に重要な基礎資料の収集につながるのではないかとと思うので、検討いただきたいと思えます。

塩谷弘康議長

このスケジュールに、「現状・課題の分析、調査等」というのが入っていますので、ぜひそのあたりを盛り込んでいただければと思えますがどうでしょうか。

今後の進捗状況等については、開催時期との関連もあると思えますが、どのようにこの審議会に報告されるのでしょうか。

消費生活課長

この消費生活審議会と法律で規定されている先ほどの 20 条の地域協議会については、大部分重なっている状況もあります。ここには、教育関係者が入っていないという状況ですので、これから検討が必要ですが、別々に開くよりは拡大版のような検討も、しなくてはならないのではないかと考えています。これからの検討となりますが、その辺のあり様と、具体的により深い議論ができるかどうかを考えながら検討していきます。その際にまた個別に意見を伺うことも考えていますので、お願いします。

塩谷弘康議長

何か意見等ありませんか。

追分富子委員

未成年者の教育と同時に、今、社会は本当に高齢化しておりまして、ましてや 1 兆 4,000 億円のお金を持っている高齢者の教育も大事ではないかと思えます。事件性が絡んできたりして、また、何でこんなことでだまされてしまうのかということがあり、もう少し何とかならないものかと考えています。連携していただきたい。私は、警察の協議会の委員もしておりますが、そういう問題が広範囲に関連していると思えます。事前に送られてきた資料に目を通して、すばらしいと思えました。きちんと連携してどのようにしていくのかまとめることは、大変な苦労だと思えますが、よろしく願いたします。

鈴木里子委員

住んでいる団地に、時々会う私ぐらいの年齢の方がいるのですが、「皇潤」を持っています、病院に行って「これを飲んでいるのだが、先生のお薬とどっちが効くのか。」と聞いたら、先生は「自分の薬の方が効く」と言ったとのこと。しかし、「皇潤は八千草さんも飲んでいるし、亡くなった三國さんですか、誰かもコマーシャルに出ていてこれも効くのだ。」と、私のほうに振ってきまして。「先生の言うことを聞いていればよいのではないですか。」と言いました。高齢者には、知識のある方はいろいろと物知りのようですが、怪しいなという方がたくさんいます。何でもわかっているみたいなことを言っても怪しい方もいますので、みんなこれから長生きしますので、高齢者の教育についてもなんとかしていただきたい。

湯 聖史委員

高齢者と障害者の問題というのは、実は非常に共通する部分があるかと思います。私たちの弁護士活動の中でも、障害者の方の支援者の方から消費者被害の相談が結構あります。例えば事業者との関係でのトラブルであったり、同じ職場の中で物を交換させられて高価なものと価値のないものを交換してしまったなど、それを消費者被害と言うのかどうかは別として、そういう障害者の方の特性上出てくるトラブルというのがあり、その中に必ず、多重債務の問題と通販などのインターネットとか、そういうものの商品購入に関するトラブルなどが重なってきます。ぜひ、消費者教育推進地域協議会での検討をしていただく際に、障害者の支援者の団体の方、特に全国組織でJDFという日本障害フォーラム等積極的な活動をされている障害者団体の方にも一声お声がけいただきたい。そうすれば、障害者の支援団体の活動は、今、原発被害とか避難している方々の避難生活のほうにも関わっているので、さらにこれは後の議題に出てくる風評被害の払拭等にも関連してくると思いますので、ぜひ障害者支援団体の方について検討いただきたい。

消費生活課長

貴重な提言、ありがとうございます。

ちなみに、基本方針の24ページに項目がありまして、「消費者、障害者等への見守り等消費者教育」という項目があり、大きな位置づけになっていると思いますので、今の提言については十分参考にさせていただきたいと思います。

塩谷弘康議長

そのほか、消費者教育の推進に関連して何かありませんか。

坂井義明委員

若干聞き取れなかったところがあるので、確認の意味も込めてなんです、スケジュール上では、現在は、どこに位置しているのですか。もう既に何か動いている部分はあるのですか。

消費生活課長

現在、関係各課に声をかけ、その上で、これからの現状、課題の分析等を始めていきます。

坂井義明委員

では、この第二四半期には入っていないということなのですか。

消費生活課長

そうです。

坂井義明委員

関係各部、県庁内の関係課に呼びかけているような状況ということは、協力するような外部団体との話も始まっていないということですね。

どのような団体に関わることを予定しているのでしょうか。先ほど弁護士会の話がありました。司法書士会でも相当以前から、高校生の法教育や大学での教育、最近では高齢者向けにもかなり行っています。私は司法書士会で消費者問題研究委員会等の委員長をやっています。必要であれば、司法書士会に早目に状況を伝えていただき、迅速な協力体制を築けるように連絡をしておきます。これからの方針をきちんと決めていくためにも早目に消費者教育推進会議の委員等を確定し、会議を開いたほうがよいのではないかと。それはどのくらいのスケジュールで、どういう団体との連携を考えているのか伺いたい。

消費生活課長

具体的にはまだですが、少なくともここにいらっしゃる方の団体は全て関係すると考えており、意見を伺うことになると思っています。

地域協議会の構成メンバーの話については、第3四半期あたりで調整させていただきたいと思います。消費者教育推進という内容は非常に多方面にわたりますので、いろいろな調整が必要になってきます。とりあえず、現在、庁内の関係機関にどのような団体があるのかということも検討しています。少なくとも、消費生活課の関係する団体は当然入ってくると考えています。

坂井義明委員

地域協議会というのは、どういうものなのですか。

消費生活課長

福島県の地域協議会で、福島県消費者教育推進地域協議会ということで、県域です。

坂井義明委員

わかりました。では、なるべく早目にスケジュールを立てていただきたい。司法書士会にも報告しておきます。なるべく早く会議が開けるようにと思っていますので、よろしくをお願いします。

塩谷弘康議長

体系的推進、効果的推進ということで、関わりは本当に多方面にわたるとは思います。

県の中で一定、方向性が見えたら早目に声をかけていただければ、各委員にもそれぞれの団体等で協力いただけるということですので、よろしくお願いします。

ほかに何かありませんか。

一番最後に、「その他」の中で自由に議論いただくということで、各委員の最近の動向やふだん考えていることをぜひ発言いただきたいと思いますので、先に進めてもよろしいでしょうか。

(よいとの声あり。)

塩谷弘康議長

続きまして、議題（２）「本県の消費生活行政の推進について」に入ります。アからエまで一括して事務局より説明させます。

消費生活課長

(資料２～５により説明)

塩谷弘康議長

消費者行政の概要についてはかなり多岐にわたりますが、今の事務局の説明についての質問、あるいは今年度の取り組みに関する意見等はありませんか。

鈴木里子委員

今の説明を聞いて、「鉄は熱いうちに打て」ということで、小中学校あたりからしっかりと教育が必要ではないかと思いました。話を聞いた後は必ず、アンケートということではありませんが、感想文を書かせたりするのも１つの手かと思います。大人になってから、高齢になってからでは難しいので、やはり小さいうちからこのような教育をしっかりとする必要があると感じています。

塩谷弘康議長

ありがとうございます。意見を幾つか出していただいた後にまとめて事務局から答えてもらうことにします。

追分富子委員

相談件数が 6,000 件余りでしたが、それは福島県内全部の件数ですか。

消費生活課長

当センターで受け付けた件数です。このほかに市町村の件数が同じぐらいあるのではないかと考えています。

追分富子委員

すごく少ないのではないかと思います。365 日で計算すると、1 日 20 数件になります。ということは、やはりこの消費生活センターの意義が皆さんに周知されていないことを痛感しています。今後、PR 活動をもっと行うべきではないでしょうか。

塩谷弘康議長

ほかに何かありませんか。

佐藤一夫委員

消費者行政の概要の1ページに「組織体制」を見て、事業概要を聞き、この人員体制でこれだけの事業を実施しているということで、大変だなというのが正直な感想です。さらに、原発・震災によって放射能簡易分析装置の整備事業や風評被害消費者対策事業等新たな事業がふえ、これもボリュームの非常に多い事業ですから、消費生活というのは非常に広範囲にわたっていますので、予算の問題とかいろいろあるのですが、できればもう少し体制強化で人員をふやす等が必要なのではないかと、ここで言ってもなかなか回答はできないのではないかと思います、そのように感じました。

相談事業のことで、先ほど委員から話がありましたが、私どもでもいろいろ、暮らしの相談という窓口を設けてやっていますが、件数ということもあるのですが、1人当たりの相談にかかる時間というのが非常に長くなっています。ですから、1日当たりの件数にすると少ないと思われるかもしれませんが、1人が何分も何十分も、納得するまで相談されるというケースが非常に多くなってきていて、そういった意味では相談員の方のストレスというのも非常に高まってきているのではないかと思います。それだけ、今、消費者トラブルが非常に巧妙になってきているということのあらわれではないかと思っていて、そうしたところも含めて大変だなと思っています。したがって、新しい、巧妙になってくる手口に対して、どのように相談を受けるかということなど、相談員の研修もしっかりと進めていかなければならないのではないかと思います。この11名という体制の中で、研修を受けさせることも大変な状況ではないかと思うので、過剰労働にならないようにその辺のケアも含めてしっかりやっていただきたい。あわせて、行政だけに任せてやれる事業ではないので、民間のそうした事業を行っているところと連携して取り組んでいくということが重要なのではないかと感じながら報告を聞いていました。

湯 聖史委員

私も佐藤委員の感想とほぼ同じで、消費生活相談員の労働は過剰と感じました。相談件数が6,000件を超えて、それを11人で対応しているということですから、1人当たりの対応は多い方で600件を超えているのではないかと。弁護士からすると、かなり過剰ではないかと思えます。しかも、あっせんをやりながらですから。各地に出前講義で相談員の方が出向くこともあるわけですし、人員の増強というのは佐藤委員の意見と同じです。

それから、質問も兼ねてですが、こういう状況ですと、消費生活相談員の方のスキルというのは、結構経験年数とも比例する部分があるのではないかと思います。一方で、雇用の関係では、任期付き、期限つきで契約をされているのかとも思いますが、そのあたりで、例えば経験を積んだ方が雇いどめになってしまうというようなケースがあると非常にもったいないので、もし実態がそういうことであれば改善方法なども検討いた

きたい。

塩谷弘康議長

それでは、一旦ここで区切らせていただき、委員から意見、要望、質問が出ましたので、事務局にお答え願います。

消費生活課長

まず、消費生活センターの広報の話が出ましたが、何でこのポスターを座長の後に貼ったかと言いますと、素人がデザインしているのですが、昨年からバスの車内と、JRの駅にもこれを貼って当センターの広報をしています。ただ、出前講座のアンケート結果では、消費生活センターの認知については、民生委員の方は、大体8割の方が知っていますが、電話番号については8割がご存知ない。消費生活センターの存在は知っているのですが、相談を受けたときにすぐに対応していただくのには、521-0999の電話番号を周知していく必要があると考え、力を入れています。

一般の人の認知度というのはどうなのかというのは、まだアンケートを1回しかやっていないのですが、知らなかったというのが半分という結果で、私はショックを受けました。消費生活センターを知らないというのが半分なので、電話番号を知っている人はもう推して知るべしです。消費生活センターを知っている人ですら、半分は電話番号を知らない。だから、電話番号を知っているというのは一般の人だと2割にもならないのかなという状況で、一生懸命周知に努めていかなければならないと、広報の費用は、今年度かなり増額して取り組んでいます。

それから、1人当たりの相談時間ですが、先ほど佐藤委員からもありましたが、非常に長くなっています。長い人になると3、4時間かかりますので、聞いているだけで疲れてしまい、大変です。クレマーと言われるような人からも相談の電話が来るので、どう対応するかという研修などもしています。もちろん、通常の相談にかかわる研修もしております。それから、弁護士等の協力のもとに、毎月1回、法律の勉強もしており、スキルアップして強化に努めています。さらに、市の消費生活センターが5つありますので、その相談員の方々との意見交換や勉強会の参加も促しています。

それから、雇いどめの話が出ましたが、県はしていません。ですから、経験の長い人にやっていただいているので助かっていると思っていますが、震災前と震災後では、1人当たりの対応時間が伸びています。1件当たりが長くかかっているのと、あっせん件数も伸びています。あっせんには相手方がいる話ですので時間がかかり、1件処理するのに大体1日以上かかってしまいます。ですが、まだまだ周知が不足と考えています。ポスターも専門家に提案いただきもっとわかりやすい良いポスターにしたいと考えています。

民間の連携の話についても、出前講座等事業内容の情報共有をしていきたいし、フィードバックも考えていきたいなと思っています。消費者教育推進計画の中ではさらに別

な面での連携も必要になってくると思うので、連携と情報共有を重ねていきたいと思っています。

塩谷弘康議長

私も電話番号まで覚えていなかったのが、座長失格ではないかなと思っているのですが。

船生敏夫委員

今、消費者相談センターを知らないという話がありましたが、毎年、事業を行い、例えば学校に「消費者の目」などを3万部も配っており、昨年だけではなく、もう何十年も続けていても知っている人が何%ということで、ほとんどの人は、そういうものに対して関心が低い。配りっ放しなのではないでしょうか。ですから、教育といって、ただ資料、パンフレット、そういうのを配る、あるいはポスターを貼る、それだけでは、全体的には余り興味を引かないということが前提のような気がします。ですから、例えばこのような副読本を授業で使用しているかどうかを確認する必要があり、作成して配りっ放しが今の結果に出ているのではないかと。極端に言えば、幼稚園から高校まで教育の機会は何度もあったはずだと思います。福島県だけでなく他県でもこれだけやっているのに、要するにほとんどの方は余り興味がないのかもしれない。だから、私は専門で大学時代からこういう問題をやっていますから興味はありますが、そのようなある一部の人たちを別として一般の人はこうした消費者教育、消費者問題などに意識がないわけですから。そのために今回の消費者教育を推進することになったのだと思いますが。それはそれとしても、やっぱり興味がないという前提の上で、興味を持たせるためにどうするかということを考えていかないと、同じことを何十年やっても浸透しないと感じています。

坂井義明委員

私も消費者トラブルの講義に行きますが、関心はどうかというと、学生さんはほとんど途中から寝ています。消費者問題の話をして、私は最後に必ず相談先として司法書士会とか消費生活センターの電話番号を載せたリストなどをつけているのですが、実は私自身も消費生活センターの電話番号は覚えていません。

では、どのように活用していくかということですが、これを3万4,100部配っているのは、相当なコストがかかっていると思います。個人的なアイデアを言わせてもらいます。例えば、郡山の消費生活センターでは、マウスパットに消費生活センターの電話番号を書いて配っていて、それはとてもいいアイデアだと思いますが、最近、マウスパットを使わなくてもいいマウスが出てきて、そうすると役に立たない。私は、スマホに張りつけておける画面をきれいにするクリーナーがありますが、そうしたものに福島県消費生活センターと電話番号を書いて配れば、多分みんな持っているのではないかと思います。この冊子は、よくできていると思いますが、配っても読まないケースが多い。で

すから、最終的には、本当に困ったらどこに相談するかということを知ってもらうのが大事なので、1つのアイデアですが、学生が身につけて持ってやれるようなものに名前と電話番号だけ書いて張りつけておけばいいようなものなどで工夫したらどうか思っています。

佐藤一夫委員

かつて、審議会で、県の消費生活センターに集中するのではなくて、中核都市にしか消費生活センターというのはない、町村になると窓口すらないというところがあるので、そういったところを活性化交付金の事業等で、せめて市には消費生活センターをつくろうとか、町村にはそういった窓口を設け専任の担当者を置くべきではないかと市町村に働きかけを強めていく必要があるのではないかという論議がされたと思います。県の方々の苦勞により会津若松市に新しく消費生活センターができて、あとは白河市と相馬市等に、3カ所ぐらい重点地区をつくりたいと、震災前に一生懸命市町村を回って首長さん等に説得して歩いたと聞きました。

ですから、方向性としては、県の消費生活センターの充実を図ることよりも、市町村に担当の窓口や専任担当をしっかりと配置していくとのことであった。実態としてはなかなか苦勞が多いかと思いますが、そうした体制をどのようにしていくかということを県の消費生活審議会の中で考えていく必要があるのではないかと思います。

佐藤和子委員

私は、消費生活相談員をやっています。先ほど相談件数が少ないという話でしたが、高齢者は大ごとにしたくないようなことがあって、実際被害に遭っても相談するのが恥ずかしいなどで相談しない方が多いようです。私は、伊達市の消費生活センターの相談員ですが、電話を待っているだけではなく、包括支援センターでひとり暮らし老人のほうの訪問などをやっており、そういうところに一緒についていって何か困ったことありませんかと言うと、実際に必ず1つや2つ、相談があります。そして、「今度こういうことがあったら消費生活センターに相談してね。」と言うと、消費生活センターというのはそういうことを相談できる窓口なんだと、初めてそこでわかるみたいです。先ほども言いましたが、福島県は消費生活センターの数が非常に少ないほうだと思います。県では大きいので全部回るというのは大変かと思いますが、各市町村で、センターとまでは言わなくても、町などで消費生活担当の方が週に1回でも今日はこの地域を回るとかいう形で訪問し、何か困ったことはありませんかというような形で回っていただくと、かなり相談件数というのが伸びてくるのではないかと思います。逆に、消費生活センターのPRも、「私がここにありますからね。」と言うと、顔が見えるので、「あなたがいるんだね。」ということで逆に相談をしてくる相談者もふえてきましたので、ぜひそういうのもやっていたきたいと思います。

塩谷弘康議長

センターの認知、相談の掘り起こしということでいろいろなアイデアをいただきましたが、事務局のほうで何かありませんか。

消費生活課長

いろいろなご提言ありがとうございます。県としても身近なところでの相談というのは大切だと思っています。実際、今、地域包括支援センターの話も出ましたが、高齢者の場合には身近で支援する人と相談するというのが非常に大切であろうと思っています。消費生活センターがあるのは福島市、伊達市、郡山市、会津若松市、いわき市の5市ですが、まず市から整備したほうがいいのかと考え、それ以外の残りの市を、先月から今月にかけて全て訪問し、設置を依頼してきました。きょう行ったから、あすできるような代物ではないし、金の話も関係しますので、そうした支援もこれから十分できることを話してきました。どの市とは今は言えませんが、ここ一、二年で建物を整備する市が幾つかあり、その中で体制を整備していくことを検討していただけたというのが二、三あり、より身近なところでの相談体制の充実、強化に取り組んでいます。

町村の窓口については、町村自体の規模の問題もあって一概には整備とはいきませんが、相談窓口の設置依頼については常日頃からしており、さらに強化していきます。

阿久津文作委員

商工会連合会は2万 3,000 ぐらいの事業者の集まりで、震災以降、風評被害の払拭というのが大きな課題となっています。それで、消費生活課でも放射能の簡易分析装置の整備など国の予算での風評被害対策などが行われています。紹介等お願いします。我々も県内 26 カ所の商工会に放射能の分析装置を配備し、売ろうとする加工食品等の検査をして、安全なものを買っていますという取り組みをしています。一方で、県外に対して風評被害払拭をするために、今年はアンテナショップを首都圏に置いて、そこで物販をすることによって、検査をしたものなどを売ることによって、売りながら風評を払拭していこうと考えていますし、同じように、ほかの都市にもキャラバンのような形で現地に行って加工食品等の物販をしながら、同じようなことをやろうと考えています。県内でも、郡山市と会津若松市の2カ所でそのようなイベント的な物販をしようと考えています。県の予算を使いまして、郡山か福島の駅の中で、そのような内容のことをやり、重層的に物販をすることによって風評被害の払拭に努めたいと思っています。

県では、先ほどの説明資料を見ると、都バスに広告の媒体などをやって風評被害の払拭に当たろうということですが、広報PRを県外にしていきたい。まだ国の予算の枠があると説明がありましたので、ぜひ我々がやる時期と合わせて県外への広報を強化してもらえれば大変ありがたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

追分富子委員

私は、商工会議所の女性会です。実は風評被害払拭イベントを神楽坂で行っています。昨年も行いましたが、福島県の女性会連合会で、きょうから、浜・中・会津 10 団体で、

きょう5団体、あす私も行きますが5団体で、福島の農産物を神楽坂のほおづき市で販売しています。10月は、神楽坂でまたイベントがあり、そこで野菜や桃などの福島の県産品を試食の上販売します。このような風評被害払拭の活動を昨年から行っていますので、神楽坂界隈の知り合いがいらっしゃいましたら、ぜひPRしていただきたい。昨年度は副知事に参加していただきました。我々はまず何ができるか、まず福島の復興からということで、一生懸命風評被害払拭を頑張っています。

大川原けい子委員

J A女性部協議会です。私は生産者であり消費者でもあり、そのような中で自分たちがつくったものをモニタリングで検査し、県内外、払拭に活動しています。その中で、17J Aがあるのですが、今は神田の女性団体、農政連と手を取り合ってその夕市に、野菜を持ち込んで売っています。それから、埼玉では、アリーナにたくさんの方が避難していましたが、そこで今度、福島の桃などを持って、8月2日、3日と行きますが、このように地元のを地元の人が食べないというようなところに問題があるのも残念に思っています。地元の人に一番愛していただきたい。放射能関係ではみんな努力してそれぞれ検査し、検査済みのものしか販売していない状況なので、その辺の理解をしていただくようにお願いします。

消費センターについては、本当にPR不足というか、身近なところで相談できると、農協などにもたくさん相談が来ます。だから、そんな形で相談し合えるというのは安心してつくれる、買えるということもあるので、安心・安全という点で消費者にとってはとても大事な、一番大事なことです。だから、地元の福島から力を入れて地元のは地元で食べていくような形をつくっていけば、もっと風評被害の払拭につながると思います。

塩谷弘康議長

風評被害対策については、生産者の方とか加工の方がかなり頑張っており、たしか福島の有機農家の方も、下北沢だったかにオルガン堂という店を開いて福島の農産物を売ったり、食を提供したりしています。

消費者に対する対策だけではなく、やはり農産物等を扱う事業者に対する対策というのが必要ではないかとも聞きます。消費者は応援したいと思っても、福島のは売っていないとか扱っていない。個々の消費者はかなり応援してくれると思うのですが、流通に働きかけていかないと、福島のが流通しなかったり、値段が下がったままなのかという感想も持っています。

ほかに何かありませんか。

消費生活課長

風評被害対策ですが、県としては、消費生活課が中心ではなく、基本は農林水産部や商工労働部、観光局がメインになっており、重層的になると思います。例えば、都バス

の今回の事業については、できたらバス停を利用し、そこに福島県の取り組み、福島の実情、生産者の取り組みなどを紹介して感想をいただけるような取り組みにしたいと考えています。JRや地下鉄等の電車については、東京を中心に農林水産部が電車のラッピング等を行うということもあり、それではバスの方をと考え、余り電車の走らないところを中心にして都バスの方に展開していきたいと考えています。

それと、生産者の取り組みと消費者の間のことについては、そのとおりだと思います。ただ、そこではリスクを負うことが非常に難しい課題になっているのだろうと思っていて、そこをいかに考えていくかが課題だと思いつつも、消費生活課としては、東京都の消費者、関東の消費者が中心になるかとは思いますが、実際に福島県に来て、見て、実感してもらって、その上で福島県の消費者なりとの意見交換をして、どういう感想を持って帰るのかとの取り組みをこれからやっていきたいと考えています。そうしたところで成果が見えてくればまた別な対策ができるかと考えています。これらの風評対策の全体を取りまとめるのは、新生ふくしま復興推進本部で、そこで一元的に情報を共有しながら取り組んでいきます。そうしたところで成果や課題等を検討して次の取り組みに結びつけていきたいと考えています。民間の方の取り組みについても把握しながら取り組むことになっていくと考えています。長期的な取り組みになると思いますので、協力をお願いします。

塩谷弘康議長

続きまして、議題（3）の「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の一部改正について」に入ります。事務局より説明させます。

消費生活課長

（資料6により説明）

塩谷弘康議長

質疑のある方はお願いします。

特にありませんか。

（特にないの声）

では、（4）その他に移ります。

まず、今日、佐藤一夫委員から追加資料として、「消費者教育の推進に関する基本的な方針案に関する意見」を配付いただきましたので、説明願います。

佐藤一夫委員

これは本日の議題（1）に関することで、生協のナショナルセンターである日本生活協同組合連合会が5月に消費者庁に対して出した意見です。要約すれば、国が法律をつくるのはよいが、国の役割をきちんとしてほしいということです。特に裏面の5番目の（2）、先ほど来、地域協議会の話が出ておりますが、この地域協議会を機能させる仕組み構築への国の支援をきちんと明記して実行してくださいというところです。「恒常的な

財源・人員不足の問題に直面する多くの地方自治体や学校教育の現場から新たに地域協議会を立ち上げることによる負担の増加や、地域協議会による取り組みの実効性について懸念する声が出されていることを踏まえ、既存の取り組み、枠組みなどの有効活用や地域協議会の活動への支援などを求める」ということで、国はしっかりこうした部分もよく理解した上でやらないと地方自治体は大変です、学校教育の現場も大変です、人がいないのですから、ということなので、そうした部分をきちんと手当しないと実効あるものにならないのではないかという意見を出しました。ナショナルセンターですから、国に対して言うというのは当たり前ということではあるかと思いますが、参考までに資料として提出しました。

情報提供ですが、毎年、東北で行われている消費者庁が主体で各都道府県と一緒にやって行く地方消費者グループフォーラムですが、各県持ち回りで、今年は10月4日に青森グランドホテルで開催されます。2年前に福島県で開催されて、今回は青森県と少し遠いのですが、興味のある方はぜひ出かけていただければと思います。

また、生協では、現在、消費者が自ら知識と力を持たなくてはならない、消費者市民社会を担っていくためには、消費者力を身につけていかなければならないということで、消費者力講座というのを開いております。毎年11月にある日本消費者協会の消費者力検定試験の級認定を受けた60名ぐらいの方がおり、こうした人たちが、例えば県のライフサポート福島の「暮らしの相談」ということで毎月第4水曜日に電話相談を受けているのですが、そうしたところに実際出向いていたり、お茶会等で簡単な相談会を開くなどという形で、実際身につけた知識を実行しています。講座に出て勉強しただけではなくそれをしっかりと日常で使っていくことによってさらに磨きがかかってくる、そうしたことがほかの人たちに、講座に出ない人たちにも伝わっていくところが大事ではないかと取り組んでいます。

特に今回、高齢者の見守り協定を県あるいは各市町村と各会員生協協定を結んでいますが、そうした見守りをする人たちにもこの消費者力という知識を身につけてもらおうということで、消費者力講座を開催したいと思っています。一番大事なのは、やはり気づきです。知識があれば、そうした高齢者のところに行って、被害に遭っているなということを察知することができる。そうすると、未然に、トラブルの拡大防止につながっていく。そうしたことが地域に広がっていくと、この地域はみんな知識を持っているからここに入っていけないというような雰囲気となり、消費者トラブルに遭わない地域づくりをしていくことができる。それが大事ではないかと考え、そのような知識を身につける講座も開いていきたいと思っています。この講座は生協だけのものではなくて、実はきょうも福島県婦人団体連合会の方がお見えになっていますが、福島県婦人団体連合会の齋藤会長が会長、JAの女性部の大川原さんに副会長になっていただいて、福島県消費者ネットワークと県の消団連にも相談をし、一緒に開催しながら、消費者力を身に

つけた人たちを地域にどんどん輩出していきたいと思っています。これも情報発信をしていきたいと思いますので、開催時期が決まりましたら皆さんに案内しますので、御参加いただければと思っています。

塩谷弘康議長

いろいろな情報提供をしていただきましてありがとうございます。

ほかに何かありませんか。

和田秀子委員

私は小さな地域に住んでいますが、そこでは、なりすまし詐欺や振り込め詐欺等について駐在さんとコミュニケーションをとりながら進めていく会をもっています。ある人が父と連携してなりすまし詐欺を防げたということがありました。小さな地域ですが、駐在さんは振り込め詐欺や事故など何かあったら電話するようと、コミュニケーションをとっています。センターは、須賀川市にはまだできておらず、そうした窓口は生活課にあるのですが、警察に相談してくださいということで、警察と年に3回か4回講座を設けて、地域では振り込め詐欺とかは防げています。お巡りさん等地域に密着している方と相談し、コミュニケーションをとれば防げるのかと思っています。また、消費者センターの電話番号や相談場所について広めていきたいと思っています。

細谷寿江委員

私は、消費者として二、三日も生産者との話し合いをしましたが、やはり風評被害で大変な思いをしていらっしゃいます。私も当時は、本当に申し訳なかったのですが、安心・安全について不安・心配があって買いませんでした。しかし、今、2年4カ月経過し、売りに来るおばさんからやいろいろなところで地元のものを買うようにしています。ただ、以前、あるところに検査したものに安全マークのようなものをつけ、検査済みとしたらどうかと提案したのですが、金と手間がかかるからできないと言われました。でも、今考えてみると、金は災害のほうからいただけるにしても、確かに手間はかかるのですが、そういう形をとったほうが全体的に買う方がふえるのではないかと今でも思いますが、どうなのでしょう。

また、私も測定をお手伝いしているのですが、若い母親は、20が基準値になっていますが、それ以下の1から20までの間はどうなんだと聞かれます。その辺が若いお母さん方が一番不安に思っていることなのかと思う部分もあります。買うか買わないかの話になりますが。

風評被害の防止については、資料を見ますと、多額の金をかけるようになっていますが、これがただ使ったというのではなくて、無駄にならないように、本当に風評被害がなくなるような形にしていきたい。というのは、10ページを見ますと、随分「気になる」「どちらかといえば気にする」というのが70%近くあるのですが、この人たちに地元産のもののある程度安心して買っていただくためには、本当にそれだけの努力をしな

ければなかなかむずかしいのではないかと思います。私はもう年ですから買いますが、若いお母さん方はそう思っているのではないかと思います、そこら辺はどうなのかといつも思っていますが、どうでしょうか。

資料2の5ページの「若者や高齢者に対する教育」とはどのようなものなのかお聞きします。

塩谷弘康議長

安全マークに関しては大川原委員をお願いします。

大川原けい子委員

安全マークに関しては、米は全量検査なのでその印は付けています。それで、直売所に出すものに関しては、全てモニタリング検査をして安心なものしか出していませんので、安全マークをつけること等については、そこを理解してもらえない形ではやりません。

細谷寿江委員

全品検査をしており、米も全部モニタリング検査しているから大丈夫というのは、私はわかりますが、実際に安全マークをつけた方が売れ行きいいのではないかと思います、それは大丈夫なんですね。

大川原けい子委員

検査してあるということを印につけたほうがよいということですね。

細谷寿江委員

マークがついていなければ、この農産物が検査に通っているかどうか、消費者はわかりません。

大川原けい子委員

そこは信頼でやるしかないと思います。私たちは、生産者として安心・安全なものを届けたいという思いで、検査だけは厳しくやっています。検査を通らないものは、全然出していません。ですから、その辺のところを理解し合うということも、必要ではないのでしょうか。

塩谷弘康議長

実際、米は全袋検査ですが、野菜等を全部検査するわけにはいかないのです、結局、サンプリングの検査ではあります。しかし、実際には、先ほど説明があったように、直売所等で販売するものはきちんと測定しています。さっき測定値20という話がありましたが、それは機械の精度の問題です。国は一応100ですが、いわゆる簡易測定器であれば20までは信頼する数値として測定できると。ただ、それ以外の1桁とかになると、ゲルマニウム半導体とかを使わないとその数値の正確性が実際わからないし、そこまで測定するのは大変だろうと思っています。

あと、安全・安心というのは、実は、何も放射性物質だけの問題ではないと思います。

農薬や化学肥料の問題であるとか、その辺は生産者の団体であるとか流通業者の団体でも独自の認証とか、放射性物質も含めてきちんと土壌から自ら測定し、マークをつけながら売っているところもあるので、そういうところも見ていただければと思います。

あとは、事務局からお願いします。

消費生活課長

若者と高齢者向けにどんな話をしているのかということについては、基本的には「だまされないで 悪質商法！」と「CONSUMER'S EYE～消費者の眼」のパンフレットを発行しています。いろいろな悪質商法について記載されています。これをわかりやすく解説し、注意を促します。若者向けにはインターネット関連を中心にしたたり、高齢者の場合は、私もこの前猪苗代で250名ぐらゐの高齢者のリーダーに話したときには、現在、送りつけ商法が急増しているのでその話をしたり、その時々に合わせて話しています。基本的には、悪質商法やなりすまし詐欺に遭わないようにするにはどうしたらよいかということをお話しています。こうしたことを理解すると同時に、地域での隣近所との話、家族での情報共有など当たり前のことが日常茶飯に行われる人は余り被害に遭わないということも話しています。お巡りさんに限らず、そういったところでの地域のリーダーの方、相談に乗っていただける方がいっぱいいることが良いのではないかと、行政的には、地域包括支援センターなども含めて連携しながら対応したいと考えています。

坂井義明委員

司法書士会でも高校生に対する出前講座等を行っています。福島県金融広報委員会にも所属しており、高齢者を対象として消費者トラブル等についても話しています。高齢者は、非常に興味を持って聞いてくれ、その話を周りの方に話していただくので、どんどん話が広がっていきます。学生はなかなか聞いてくれません。単発ではなく、授業の中に組み入れることができないかと金融広報委員会でも話題になっているのですが、小中学校は、教育委員会であって、なかなか難しい。いろいろな団体から要請が多くて手が回らないとのことで難しい。消費者問題というのは、実は被害に遭ってから対処しようとする、もうそのときには業者がつかまらないということも結構あります。一番大事なのは、予防で、そのためには啓発が一番大事です。消費者教育の推進に関して、その辺の連携がうまくいって、学校でも定期的に講義できるようになると非常にいいなと期待していますので、そういう枠組みができれば司法書士会としてもぜひ協力させていただきます。

塩谷弘康議長

先ほどスマホのグッズについてよいアイデアだと思っていましたが、考えてみれば我々も昔はその若者だったわけですね。でも、今、若い人がどういう感覚でいるのかというのはなかなかわからないところもあります。私は、明るい選挙推進協議会にも入っていますが、そちらでも若者の選挙離れというのが大きな課題になっていて、いかに関

心を持ってもらうのかというものです。そちらで、新しい試みとして、高校生に対してですが、大学生がいわゆるマニフェストで立候補をして、それに対して高校生がいろいろ質問をして、最終的には模擬的な投票をするというものです。投票するといっても全部それは本物で行うのですが、そういう参加型で関心を持ってもらうという試みもあるようです。ポスターをどうするか、専門家にとということもありましたが、可能であれば大学生とか高校生にいろいろなアイデアを出してもらうというのも1つの手なのかと思いました。

そのほか、何かありませんか。

(なしという声あり。)

塩谷弘康議長

非常に有意義な意見交換ができたのではないかと思います。行政だけではなく、民間団体やいわゆる専門家との連携ということだと思いますが、福祉や警察等とも連携しながら福島県の消費者行政を進めていただきたいと思います。

(閉会 15時 35分)