

平成30年度

福島県消費生活審議会
福島県消費者教育推進地域協議会 議事録

平成30年11月29日(木)開催

福島県消費生活課

1 日 時 平成30年11月29日(木)
午後 1時30分 開会
午後 3時25分 閉会

2 場 所 福島県消費生活センター研修室

3 出席委員 委員13名

消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会委員名簿

	氏 名	職業・役職等	備 考
学識経験者	中 里 真	福島大学准教授	
	加 藤 亮	会津大学短期大学部講師	
	菅 野 昌 史	いわき明星大学教授	
法曹関係者	坂 井 義 明	司法書士	
	佐 藤 孝 明	弁護士	欠席
	磯 崎 泰 三	弁護士	
消費者団体 NPO	佐 藤 一 夫	福島県生活協同組合連合会専務理事	欠席
	平久井 信 子	福島県消費者団体連絡協議会役員	
	和 田 秀 子	一般財団法人福島県婦人団体連合会理事	
消費者代表	北 原 康 子	(公募委員)	
	本 田 裕 子	(公募委員)	
事業者団体	今 泉 秀 記	福島県商工会連合会専務理事	
	遠 藤 淑 江	株式会社ヨークベニマル常務執行役員	欠席
	高 林 きくみ	J A 福島女性部協議会長	欠席
	根 本 誠三郎	福島県すし商生活衛生同業組合理事長 (福島県生活衛生同業組合連絡協議会)	
	山 岸 智 子	福島商工会議所女性会監事	欠席
福祉関係者	関 靖 男	福島県社会福祉協議会事務局次長 (兼) 地域福祉課長	
	山 崎 久 夫	福島県民生児童委員協議会副会長	欠席
学校・教職員	加 藤 芳 宏	福島市立松陵中学校長	
	山 内 義 美	福島県立川俣高等学校長	欠席

4 事務局

生活環境部政策監	鈴木 勉
消費生活課長	金澤 啓一
主幹兼副課長	樋口 敦
主 幹	川上 幸洋
主任主査	紺野 充
主任主査	新妻 俊光
主 査	佐藤 淳子
主 事	鳴原 絵梨香

5 議 題

- (1) 会長の選任について
- (2) 会長職務代理者の指名について
- (3) 苦情処理部会委員の指名について
- (4) 消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会について
- (5) 本県の消費者行政の概要について
- (6) 消費者教育に関する取組について
- (7) 県内における消費生活相談体制の状況について

6 概 要

(開会 午後1時30分)

樋口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及び福島県消費者教育推進地域協議会を開会します。

まず最初に、生活環境部政策監から挨拶を申し上げます。

鈴木生活環境部政策監

平成30年度福島県消費生活審議会及び福島県消費者教育推進地域協議会の開催に当たり、御挨拶を申し上げます。

皆様には、大変お忙しい中、御出席をいただき、誠にありがとうございます。

また、今回は7月の委員改選後、最初の会議となります。皆様には委員就任を御快諾いただき、改めて御礼申し上げます。

さて、最近の消費者を取り巻く環境であります。県消費生活センターには幅広い年代の県民の皆様から、様々な相談が寄せられており、相談内容としてはパソコンやスマートフォンを利用したインターネット関連のトラブルが依然として多い状

況にあります。また、民法の成年年齢の引き下げに伴い、これまで保護されてきた18、19歳の消費者被害を防止するために、若年者を対象としたより実践的な消費者教育の推進が急務となっています。

このような中、県では、これまで、県民からの消費生活相談にしっかりと対応するとともに、県内市町村の相談体制の整備を継続的に支援してまいりました。

また、出前講座などの消費者教育関係事業を実施し、自ら考え自ら行動する自立した消費者の育成に努め、今年7月に、消費者教育推進計画を見直し、若年者の消費者教育を重点的に推進することなどとしたところです。

本日は、本県の消費者行政の概要や、消費者教育の取組状況及び消費生活相談体制の状況について、御説明申し上げますので、委員の皆様には、県民の消費生活の安定及び向上のため、率直な御意見、御助言等を賜りますようお願い申し上げます、御挨拶といたします。

樋口消費生活課主幹兼副課長

ここで平成30年7月25日から平成32年7月24日までの2年間、福島県消費生活審議会委員、福島県消費者教育推進地域協議会委員を務めていただきます委員の皆様を御紹介いたします。

(委員紹介)

なお、本日、所用により、佐藤孝明委員、佐藤一夫委員、遠藤淑江委員、高林きくみ委員、山岸智子委員、山崎久夫委員、山内義美委員は欠席されております。

ここで、鈴木政策監は、所用のため、退席させていただきます。

(生活環境部政策監退席)

当審議会の会長選任についてですが、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項の規定により、委員の互選とされていますが、本日は、委員改選後初めての会議であり、会長が選任されておりません。したがって、会長が選任されるまでの間は、事務局で進行させていただきたいと思っておりますので、御了承ください。

これより、議事に入ります。

まず、本日の会議は、出席13名で委員の過半数が出席していますので本会議は有効に成立していることを報告します。

それでは、次第に従い、進行してまいります。議題(1)「会長の選任について」です。審議会の会長選任につきましては、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項により委員の互選とされております。また、福島県消費者教育推進地域協議会の会長選出につきましても、設置要綱により、委員の互選で定めることとなっております。

消費者教育推進地域協議会につきましては、消費者教育が、消費生活審議会で審議する重要な基本的事項にも当たるため、同時に開催することを基本としておりますので、同じ委員に会長に就任していただきたいと考えております。いかがいたし

ましようか。

特に御意見がなければ事務局案をお示ししたいと思います。

事務局案といたしましては、中里委員にお願いしてはいかがかと考えております。いかがでしょうか。

(異議なしとの声あり)

それでは、中里委員に会長をお願いしたいと思います。「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条第2項により、会長は審議会の会議の議長となることとなっておりますので、中里会長、議長をお願いいたします。

中里議長

皆様の御協力をいただきながら、本日の会議を円滑に運営してまいりたいと思いますので、どうぞよろしく申し上げます。

それでは、次第に従い、議事を進めます。

議題(2)会長の職務代理者の指名ですが、審議会及び協議会どちらにおいても、会長が指名することになっておりますので、私から指名させていただきます。会長職務代理者は、どちらにおいても菅野昌史委員をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

次に、議題(3)審議会の苦情処理部会委員の指名につきましては、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第22条第2項の規定に基づき、知事が消費者からの消費者苦情の申し出の内容を調査し、あつせんその他必要な措置を講じても解決が困難であると認める場合、同第23条第1項により、消費生活審議会のあつせん又は調停に付することができるとされております。

それでは、委員を指名させていただきます。

まず、学識経験者から坂井義明委員、佐藤孝明委員、磯崎泰三委員、消費者からは、佐藤一夫委員、事業者からは、今泉秀記委員の5名をお願いしたいと思います。

部会の部会長の選任につきましては、「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26条第3項により、部会委員の互選により定めることとされておりますので、後日お決めいただきたいと思ひます。

次に、本日の審議会の議事録署名人の指名を行います。議長からの指名で御意義ありませんか。

(意義なしと声あり)

御意義ないと認め、加藤亮委員、北原康子委員を指名いたします。

引き続き、議題(4)消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会について、に入ります。

今回は、審議会委員が改選されて最初の審議会であり、初めて委員になられた方がいらっしゃいますので、まず始めに、消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会について事務局から説明させます。

金澤消費生活課長

(資料1により説明)

中里議長

ただいま、事務局から説明がありましたが、質疑等がありましたら御発言願いま

す。

ないようですので、続いて議題(5)「本県の消費者行政の概要について」に入ります。事務局より説明させます。

金澤消費生活課長

(資料2により説明)

中里議長

ただいま、事務局より説明がありましたが、質疑等がありましたら御発言願います。

根本委員

資料2の3ページに少額被害とありますが、目安はあるのでしょうか。

金澤消費生活課長

一人当たりの被害額が50万円以下のものです。

磯崎委員

消費生活相談の状況に関して、資料3-2の4ページにデジタルコンテンツが多いと記載されていますが、ワンクリック請求以外にどのような相談が寄せられているのでしょうか。また、インターネット通販も含まれるのでしょうか。

金澤消費生活課長

未成年者が親のクレジットカードを使用し、オンラインゲームの決済を行ってしまふことや、SNSで儲かる副業があると勧誘されてお金を支払ってしまうという事例があります。

川上消費生活課主幹

デジタルコンテンツの相談ではSMSによる架空請求が圧倒的に多いです。最近では宅配業者をかたり「不在だったので連絡をください」というメッセージが届いたり、記載されているアドレスをクリックするとウイルスに感染してしまったり、最悪の場合、お金を取られてしまうという事例があります。このようなケースは不特定多数にランダムで送っていると考えられます。実在している企業をかたった手口もあり、これらは高齢者からの相談が多いです。若い方はインターネットを使い慣れており、友人間のネットワークなどもあるため、架空請求だと理解することができているのではないかと思います。

坂井委員

資料2の13ページの消費生活適正化について、特定商取引法による指導・監督とありますが、実施した口頭指導の内容はどのようなものでしょうか。また、改善は見られたのでしょうか。

金澤消費生活課長

家庭教師を一定期間派遣する事業者が、中途解約する際に手数料を多く請求していたため、口頭指導を行いました。口頭指導後、改善が見られました。

坂井委員

消費生活相談の状況を見ると若年者からの相談が少なく、相談まで行き着いていないのではないかと思います。今後の対策はありますか。

金澤消費生活課長

学校を通して消費者教育に力を入れていきたいと考えています。また、出前講座等を実施し、子どもだけではなく、親への働きかけも重要であると考えています。

加藤（亮）委員

資料2の15ページの食の安全・安心推進事業等で、食べ物の放射線量が少なくなってきましたが、消費者の保護や教育など、今後どのようなところに力を入れていく状況なのか教えてください。また、放射線を実際に測り、問題になるようなものはどのくらいありましたか。

金澤消費生活課長

消費者を保護するというより、それぞれに正しく知ってもらう、正しい知識を得て福島県の食品の安全性を理解してもらうところに力を入れていきたいと考えています。

平成29年度に1kgあたり50ベクレルを超えたものは全体で7.6%ありました。山菜やキノコ等が多かったです。

菅野委員

相談件数は減少しているようですが、あっせんの件数や状況はどうなのでしょう。

川上消費生活課主幹

全体の約10%あっせんを行っており、その中の90数%はあっせん解決できている状況です。

中里議長

消費者庁からの消費行政推進交付金が昨年から更に大きく減額されていますが、県の充実した消費者行政を維持する見通しは立っていますか。

金澤消費生活課長

これまで交付金は相談員の人件費に当ててきましたが、今年度は県の一般財源を使い、対応しました。これから苦労があるかもしれませんが、限られた交付金については市町村の相談員設置を優先し、県の体制は現状を維持できると考えています。

しかし、今後、市町村の相談窓口体制の整備に国の交付金が使えないようであれば、相談体制強化を図りづらくなるのではないかと危惧しているところです。

中里議長

資料2の13ページの③割賦販売法による指導・監督で、国の方で解約に関して問題となった友の会・互助会等の事例が福島県内であれば教えてください。

金澤消費生活課長

立入検査等を行う場合は経済産業局と一緒にいき、指導は国のやり方に従って指導します。県独自で事業者を指導するところまでは行ってないのが現状です。

また、立入検査では、前払いで預かったお金を適切に管理しているか確認する事が主な内容です。

中里議長

続きまして、議題(6)「消費者教育に関する取組について」に入ります。事務局より説明させます。

金澤消費生活課長

(資料3-1、2、3により説明)

中里議長

ただいま、事務局より説明がありました。質疑等がありましたら御発言願います。

本田委員

消費者力養成講座は今年で4年目となっていますが、非常に役に立ち、消費者の質が良くなったように感じます。もう少し、受け入れ人数や回数を増やし、ぜひ続けて欲しいと思います。

金澤消費生活課長

職員だけでなく、地域の方から高齢者の方等へ伝えて頂くような取組も大切だと考えています。予算の問題もあるため、今後、効率的で効果のある方法について考えていきたいと思っています。

平久井委員

定期情報誌「くらしの情報」は季節感があり、くらしのトラブルが掲載されていて、とても好評です。より早く新しい情報誌を頂きたいのですが、取りに伺わなければならぬのでしょうか。

金澤消費生活課長

消費生活センターへ取りに来ていただくのが一番早い方法だと思います。後ほど相談させていただきたいと思っています。

坂井委員

消費者庁の消費者教育推進の取組の中に消費者教育コーディネーター育成がありますが、県内では考えていますか。また、2022年の成年年齢引き下げに向けて、教員向け講座等を行って教員だけに任せるのではなく、専門家が出向き、体系的な講義ができるような体制ができれば良いと考えていますが、そのような計画はありますか。

金澤消費生活課長

具体的な計画は今後検討したいと考えております。また、国が全ての高校で使用して欲しいという国の独自のパンフレットがあり、教育庁と協力しながら、そのパンフレットを先生方にどのように活用いただくか、場合によっては専門家に協力してもらおうかなど、生徒に伝わるやり方を考えていきたいと思っています。

関委員

私どもでは訪問介護のホームヘルパーの福祉研修を行っており、その研修プログラムの中に県消費生活センターに出前講座を依頼して、悪質商法の傾向や対策などを講演いただく機会を組み込むことがあります。研修は、ほぼ県の保健福祉部からの委託のため、研修の中に消費者教育が組み込まれるようにしてもらおうと福祉関係者は危機意識を持つのではないかと思います。また、パンフレットについては、日本語のものがほとんどですが、介護福祉の現場に外国人労働者を受け入れようとしています。日本語を話せても漢字を読めない方々もいますし、そのような方々も被害に遭わないよう、日本語以外も対象にすることを考える時期ではないか思います。

が、いかがでしょうか。

金澤消費生活課長

外国人向けの消費者教育は今後の課題であります。また、福祉関係者の方にどのように働きかけをするべきか検討したいと思います。

加藤（芳）委員

中学生向けのパンフレットを頂き、大変良いパンフレットだと思いますが、資料2の8ページを見ると少子化の中で配布部数が増えています。何年生の、どの教科で使うか明らかにした方が教員も混乱することなく使用できると思います。

金澤消費生活課長

社会科や家庭科など、どの教科で使用するのか検討し、相談させていただきたいと思います。

磯崎委員

福島県弁護士会でも出前講座として学校へ派遣し、悪質商法の注意喚起をしています。家庭科で取り扱うのは消費者トラブルよりも食育など、消費そのものだと思いますが、講座の内容は消費を含めたものなのでしょうか。また、若年者や高齢者への消費者教育への取組が必要ですが、30～50代の消費者の方が置き去りになってしまうように感じます。幅広い年代への対応をお願いしたいと思います。

金澤消費生活課長

家庭科でも消費者トラブルを取り扱うと理解しています。家庭科だけでなく社会科でも取り扱っていただきたいと思います。

消費者教育は若年者や高齢者だけの取組ではなく、全体を見て進めていきたいと考えています。

中里議長

続きまして、議題(7)「県内における消費生活相談体制の状況について」に入ります。事務局より説明させます。

金澤消費生活課長

(資料4により説明)

中里議長

ただいま、事務局より説明がありましたが、質疑等がありましたら御発言願います。

菅野委員

全体の相談件数は減少していますが、資料2の25ページを見ると、南会津町や西会津町などが平成28年から29年にかけて相談件数が増加しているなど、相談体制が不十分のところでは相談が増えたのではないかと考えます。そのため、広域連携などを進めていく必要があると思いますが、広域連携については住民にどのように周知されているのですか。

また、三春町は空白地域ですが相談件数が少しずつ増えています。どのような状況ですか。

金澤消費生活課長

広域連携については住民の方々はどこに相談ができるのかを知っていただくよう

にしています。同時に、県消費生活センターでも相談を受け付けていることを伝えて
います。

三春町ではまだ相談体制が整備できていない状況ですが、隣接町村との関係など
があるため、難しいところです。

中里議長

広域連携を進めていく上では、他の町村との関係やお金の事も影響すると思いま
す。確かに空白地域をなくしていくということも重要ですが、住民それぞれが近場
で相談を受けられる事も大事だと思います。週1回は地元で相談を受けられるよう
なサポートも必要だと考えます。また、悪質業者が消費生活相談センターのない地
域の住民を狙う可能性も考えられます。今回の審議で様々な意見が出ましたので、
ぜひ活かして欲しいと思います。

本日の議題以外にも何か御意見、御質問等があればお願いいたします。

なければ、事務局から何かありませんか。

川上消費生活課主幹

消費生活相談のデジタルコンテンツの中には一部のネット通販も含みます。また、
あっせん率については資料3-2の36ページに具体的な件数等を掲載しています。

中里議長

そのほか何かございませんか。

以上で審議を終了させていただきます。各委員の皆様、円滑な御審議に御協力い
ただき、ありがとうございました。

樋口消費生活課主幹兼副課長

長時間の御審議、お疲れ様でした。

本日いただきました御意見、御提言については、今後の県の消費者行政に役立て
てまいりますので、引き続き御協力よろしくをお願いいたします。

本日は、ありがとうございました。

(閉 会 午後3時25分)

以上の議事の顛末を記録し、これを証するため署名捺印する。

平成 31 年 1 月 7 日
議 長

中里真



平成 30 年 12 月 21 日
署名委員

加藤亮



平成 30 年 12 月 27 日
署名委員

北原 康子

