

第 60 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

○日 時:令和元年 11 月 8 日(金)10:00~12:00

○場 所:滋賀県大津合同庁舎 7 階 7-A 会議室

1 出席委員（五十音順、敬称略）

東委員、有村委員、市村委員、井上委員、岡澤委員、岡田委員、香田委員、
瀬領委員、林委員、山本委員、吉田委員、和合委員

2 議題

- (1) 滋賀県の消費者行政の概要について
- (2) 滋賀県の消費者施策の実施状況について
- (3) 最近の消費生活相談状況について
- (4) その他

3 議事

- ・ 開会
- ・ 総合企画部長あいさつ
- ・ 交代委員自己紹介および事務局の紹介

議題（1）滋賀県の消費者行政の概要について

※資料 1、2 に基づき事務局から説明

○東会長

資料 1 は、滋賀県の消費者行政の概要について、消費者行政のしくみ、相談業務、
交付金等の活用のほか、滋賀県消費者基本計画に基づく施策について説明があった。

資料 2 は国の消費者行政の動きとあわせて、地方で取り組んでいる消費者安全確保
地域協議会、消費者教育、成年年齢の引下げ、エシカル消費、食品ロス削減、プラス
チックごみなどの課題について説明があった。

これらの説明について、御質問や御意見があればお願いしたい。

○山本委員

他の自治体の消費生活センターにおいて、架空請求はがきに記載のあった法律用語
について質問をしたときに、答えてもらえなかったことがあり、相談員は新しい法律
に係る知識はあっても、古典的な法律の用語について把握しているのか疑問に感じた
ことがあった。

滋賀県の相談員について、新しい法律に係る知識は得ていると思うが、既存の法律
に係る重要なことも把握できるように、消費生活センターは配慮しているのか。でき
れば、消費生活センターの相談員研修の際に、「民事執行法」など既存の法律について
も触れることが大事ではないか。

○事務局

消費生活センターは、相談員に新しい法律の内容はしっかり伝えており、既存の消費者関連の法律についても、「民法」、「商法」等、基本的な部分は押さえている。

今後も新旧の法律の理解を十分に深めていきたいと考えている。

○和合委員

県は消費者教育コーディネーターの設置を目指すと説明があったが、具体的な業務など説明いただきたい。

○事務局

各県が設置している消費者教育コーディネーターは、相談員や嘱託職員の場合もあるが、行政職員が担当していることが多いように思う。どの立場の者がするのが適格か判断は難しい。業務内容について大事なことは、教育機関や学校、事業者団体などの関係者をつなぐこと。あるいは、課題を共有し、知識を深めていくことが大事かと思う。

県では現在検討を進めているところである。

○東会長

消費者教育コーディネーターは、事務局の説明のとおり、担っている方は様々である。本来、学校と専門家の橋渡しをすることが目的であり、コーディネーター本人が消費者教育の講座を行う必要はないのだが、今まで熱心に講座をしていた代表的な方がコーディネーターになっているところが多い。

当初は、人脈が必要と考え、退職した相談員や学校長などを想定していたが、つなぐ役割まではなかなか実現していない。消費者庁の最近の取りまとめでは、地方自治体がコーディネーターをコントロールし、地域の専門家と学校をつなぐように提言・課題提起している。

今後コーディネーターを設置する場合、本来の目的を果たせるようにしていただけるよう期待する。

○香田委員

消費生活相談の件数の増加や内容の複雑化に対し、消費生活相談員の人数が十分なのか、また相談対応が十分にできる状況なのか実態をお聞かせいただきたい。

○事務局

相談員は何人いれば十分というものではないが、情報商材やマルチなど相談内容が非常に複雑な案件が多数ある。

案件によっては、解決まで1～2か月かかることもある。電話で2～3時間話すこともあり、来庁されて1～2時間ほど対応することもある。

電話が取れないこともあるため、インターネット相談も開始した。また、忙しく相談できない方には、自分で調べていただけるよう様々な情報提供も行っている。

このように相談員が不足している部分について補っている。

○岡田委員

前回の審議会において、マイクロプラスチックについて質問したが、資料にあるように県がプラスチックごみゼロ・食品ロス削減宣言を出されたことを、心強く思う。

もう一点、いわゆる食育について、「食育基本法」が2005年（平成17年）に施行されたが、消費者庁は第3期（消費者）基本計画の中で、国を挙げてあらゆるレベルで取り組むということで、消費者教育の一環として食育の推進に取り組んでいる。

今回の資料に、食育が見当たらなかったが、食育は重要と考える。消費者教育と食育について、どう考えているのか、県の消費者基本計画の中にどう位置づけられるのかお聞きしたい。

もう一点、食品ロス削減推進法がこの10月（令和元年10月1日）に施行され、消費者庁では、消費者基本計画に位置づけた中で、具体的な取組を提案している。その中で、消費者の食品ロス削減に関する意識調査を実施することや、食品ロス削減の取組状況の取りまとめと具体的な紹介をすともいわれている。滋賀県として今後これらに取り組む予定はあるのか、またはすでに行っている取組があれば教えてほしい。

○事務局

県では、食育は健康医療福祉部や教育委員会を中心に取り組んでいる。

現在の消費者基本計画には具体的な取組の記載はないため、次期消費者基本計画の中にどのように位置づけるのか、来年度検討したい。

食品ロス削減の意識調査について、食品廃棄物に関する調査を国で定めており、県では、食品ロス削減推進法施行を受けて、琵琶湖環境部で食品ロスの削減推進計画を今後策定する方向である。おそらくその中に入れるのだろうが、食品ロスに関する調査などはまだ実施していないと思う。

○東会長

消費者行政ベースでは、最近では食育よりも食品ロス削減の方に焦点が当たっている。食育は、国も地方自治体も部局横断的であり、次期消費者基本計画策定に向けて、先ほどの御意見などを参考に検討いただければと思う。

○林委員

消費生活相談の受付状況について、平成30年度の受付件数が過去10年で一番多く、県と市町あわせて1万5千件ほど受付したと説明があった。県の世帯数はおよそ57万世帯であり、全世帯数のうち2.6%程度の相談受付である。今後、初歩の情報を可能な限りキャッチして、被害の減少につながれば一番いいと思う。

一方、日本では、自分の恥をあまり人に知られたくないという文化があると思う。実際の件数は分からないが、泣き寝入りしている方が多いかと思う。

行政は出前講座など幅広い啓発をしているが、なかなか一般の方全てになじむかという、疑問もあるように思う。相談されない方への対策を考えていればお聞かせ願いたい。

また、相談員の配置について、県と市町あわせて40人ほど相談員がいると説明があったが、専門の資格を持っている方が大半なのか、内訳があれば、お聞かせ願いたい。

また、事例として報告したいことがある。現在私が住んでいる団地では、民生委員が2人おられるが、民生委員の希望者がなかなか見つからないので困っている。また2人で毎月定期的に高齢者を見守っていただいているが、2人では足りておらず、最低もう1人お願いしたいと考えている。

民生委員が関わった事例として、たまたま民生委員が75歳ぐらいの一人住まいの女性を訪問したときに、契約した水道工事の工事費が高いという相談を受け、民生委員が契約書を確認したところ、クーリングオフの期限まで2日ある状況だった。このため、市の消費生活相談の窓口へ相談した結果、契約を解除できたという事例があった。

また、駐在所のお巡りさんが団地の中を回られて、消費者被害の防止のため啓発をされていたことがあった。これも消費者被害をキャッチできる機会としてよかったと思う。

今後は、消費者被害を未然に防ぐために、住民に一番近い自治会を対象にした啓発が必要と思う。行政は自治会から申込みがあれば出前講座をしているが、可能であれば県から市町に自治会が講座を受けるように通達などしていただけないか。

できれば理想として、自治会の役員会は月1回あるため、その役員会にあわせて、まず役員の方に出前講座を行い、それからできれば自治会員全員に出前講座を定期的に行いたいと思う。

○事務局

初歩の情報ということでは、できるだけタイムリーな情報を県民の方に周知するようにしている。例えば、ラグビーワールドカップの開催にあわせて、チケットの不正転売の情報など、リアルタイムに県民の方に発信するようにしている。メール、ツイッター、新聞、ラジオ、テレビ、各媒体を使ってできるだけ速やかに情報発信している。

また、今年は消費税増税にあわせてキャッシュレスのポイント還元制度が始まり、関連したトラブルが発生していることから、県民が求めている新鮮な情報を発信している。

次に、泣き寝入りを防ぐ対策について、まだまだ掘り起こしが必要だと考えている。国の調査によると、1割程度の方が消費者被害に遭っているという報告があり、そのうち消費生活相談窓口にご相談される方は、滋賀県の場合9%程度と考えられ、まだまだ掘り起こしが必要と考える。

次に、相談員の資格について、国家資格の消費生活相談員資格は、全員ではないが、ほとんど多くの相談員が所持している。国家資格がない相談員も、消費生活アドバイザーの資格などの民間資格を所持している。

市町に対する出前講座の通知について、市町に言っていただいたら、対応してくれると思う。市町に対応してもらえない場合は、県に言っていただいたら、県でも対応する。県は昨年度80か所、いろいろな自治会、老人ホームなどで出前講座を行っている。延べ人数として6,200人程度の方を対象に、様々な出前講座等を行っており、お気軽に声を掛けていただきたい。

議題 (2) 滋賀県の消費者施策の実施状況について

※資料 3 に基づき事務局から説明

○東会長

資料 3 に基づき、滋賀県の消費者施策の実施状況について、第 3 次消費者基本計画が令和 2 年度末で終了し、次の第 4 次計画に向けてということもあり、進捗状況など報告をいただいた。

議題 (2) の実施状況に係る御質問や御意見は、この後の消費生活相談の状況なども含めて、後ほどあわせていただきたい。

議題 (3) 最近の消費生活相談の状況について、事務局から説明願いたい。

議題 (3) 最近の消費生活相談状況について

※資料 4 に基づき事務局から説明

○東会長

平成 30 年度の消費生活相談の状況ということで説明があった。議題 (2) でも相談の話があったが、具体的な数値を追いながら、また特徴的な相談の内容ということで細かく説明いただいた。

議題 (2) とあわせて、御質問や御意見があればお願いしたい。

○山本委員

消費生活相談の状況について、口頭で説明された内容に、大事なことがいくつもあった。もう少しきっちりと文章化していただけたらありがたいと思う。

例えば若者のマルチ商法の相談が多いという報告は、大変示唆に富んでいたが、もう少し文章化されていると活用しやすいのではないか。あるいは、2 ページの特徴的な相談内容について、高齢者に多い相談として工事建築を強調された。順番は 4 番目であるが、災害直後などにおいては大変重要な問題になるという、大変貴重な指摘である。これらは文字情報として残る形で提供することが重要なのではないか。資料の提示の仕方に関して、要望させていただきたいと思う。

○事務局

今後工夫する。貴重な御意見に感謝する。

○吉田委員

チェーンストア協会のモットーは、「暮らしにもっと身近に」という部分がある。事業者の立場であるが、地元の方に地域密着で協力させていただきたいという部分もあり、機会があれば、協力したいと思う。例えば、会場やチラシなどでも、お客さまイコール地域の方であり、協力させていただきたいと思うので、今後ともよろしく願いたい。

○有村委員

1 点だけ申し上げると、とにかく、消費者をしっかり守りたいと思う。若年者には、

悪質業者がいるということを早いタイミングから教えた方がよい。早い時期から、大人がしっかりと正しい消費者としての姿勢を伝えておけば、悪質事業者に付け入る隙を与えない。

消費者教育に力を入れることについて、先を見越した活動をしなればいけないとあらためて感じたので、感謝申し上げるし、広めていきたい。

○瀬領委員

後ほど、次期計画の話があるが、資料3の実施状況、進捗状況について主に数的なところを説明いただいた。

次期計画に移るときには、新しいことについて取り組まないといけない、消費者問題は終わりが無いので、どこまでやれば成功なのか、終わりなのか言えないものだと思う。

次期計画を考えるときに、現行の計画の進捗を見て、この分野に関しては達成できたのか、少し新発展というか、力点を変えてもいいのか、そういう評価をした上で、次に新しいことを含めてどうするかという話になるだろうと思う。

もうすでに次期計画の話が出てきているが、そういう定量的、定性的な評価も含めて、現行の計画をどう評価するのか。そして、次に新しいところも当然取り組むのだろうと思うが、現行計画についてはどこが成功で、どこが失敗で、どこが足りなくてということ定性的に評価できるようなことを今から考えておいていただいた方が、次期計画の検討をしやすいと思う。そういう取組を、担当部局の仕事だと思うのでお願いしたい。

○岡澤委員

初めて審議会に参加させていただいた。事業者という立場であるが、消費者の立場でもいろいろ思うことがあり、こういうことをもっと早く教えてもらっていたらよかったと思った。

私は、畳の表を作る事業者だが、通常、畳は家が完成し最後に納める。工期が遅れると畳が先に入り、後で左官が来ることになる。この場合、ちゃんとした畳を納品したと思うのに、畳が汚れていると苦情が来る。事業者にも事業者なりの言い分もあり、本日いろいろな話を聞きながら、思い返すところがあった。

○井上委員

2点、申し上げたい。

ESHカル消費を言われるのであれば、P R T R法（化学物質排出把握管理促進法）のことをもっと消費者に伝えていただきたいと思います。危険ということ指摘されている物質がありながら、消費者は全然知らないという事実がある。工業界では、徐々に減少傾向にあるが、家庭から排出しているものについては減少傾向が見えない。これはやはり教育、啓発が足りていないと思う。

消費者が対象となる物質名を全部覚えるわけにはいかないなので、分かりやすく表示するような仕組みを作っていただきたいと思います。ぜひ、環境こだわり県の滋賀県として、先頭に立って取り上げていただきたいと思います問題だと考えているのでよろしくお願いし

たい。

もう1点は、プラスチックごみの問題。ある市で10月にイベントがあり、そのときにペットボトルの水が配られた。県がごみゼロの宣言をしたのは8月末である。県と市の連携はどうなっているのか、一市民として疑問に思った。関係部署に到達されていても、市の行政の中で上手く回っていないのではないか。

もう1点言うならば、中国がごみを受け入れるのをやめると言い、ニュースでも伝えられているのにペットボトルを選択した市の感覚について、市民とずれていると感じた。県から市に通知するとき、市の中で上手く回るように指導していただけたらと思う。

○市村委員

消費者ネット・しがの取組についてお話ししたい。昨年度より、滋賀県内の大学生協と連携し、大学生協の学生委員の方に、成年年齢引き下げに関して消費者トラブルの学習会を行っている。消費者被害の防止のため、キャッチセールス、アポイントメントセールス、マルチ商法など、最近のトラブルの事例を伝えており、今年度も継続したいと考えている。

マイクロプラスチックごみが問題になっているが、琵琶湖におけるマイクロプラスチックごみの問題を研究している京都大学の田中先生をお呼びし、12月21日に講演会を行う。マイクロプラスチックごみや海洋汚染について、学習したいと思い企画した。

議題(4) その他

※資料5に基づき事務局から説明

○東会長

説明にあったとおり、次期消費者基本計画の策定に向けて、今年度もう一度審議会があり、次年度も審議会で議論いただくことがあるようなので、御協力をお願いしたい。

御意見や御質問があれば事務局にお届けいただきたい。

(終了)