

第 61 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

日時：令和 2 年 6 月 8 日（月）10:00～11:00

場所：滋賀県庁新館 7 階大会議室

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、岡田委員、香田委員、瀬領委員、
寺井委員、林委員、宮本委員、山本委員、若林委員、和合委員

2 議題

- (1) 滋賀県消費者基本計画（第 3 次）の総括について
- (2) 令和元年度滋賀県の消費生活相談の概要

3 議事

- ・ 開会
- ・ 総合企画部長あいさつ
- ・ 委員の交代の報告および事務局の紹介

議題（1）滋賀県消費者基本計画（第 3 次）の総括について

※資料 1 に基づき事務局から説明

○東会長

資料 1 について、3 つの基本方針と 9 つの重点施策それぞれについて主な施策の実施状況ならびに現状と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。

○宮本委員

質問 1 点目は、「重点施策 5 消費者教育・学習の推進」の現状と課題に、成年になった途端に消費生活相談が増加しているとあるが、どのような課題を抱えた消費生活相談が多いのか明記した方がよいと思うので、相談内容を教えていただきたい。

2 点目は、県内での特殊詐欺の被害が止まらないが、どう対応されたのか。また、多重債務の相談が多いが、どのような対策をしたのか伺いたい。

3 点目は、「重点施策 7 消費生活相談体制の充実強化」において、市町の消費生活相談体制の充実強化支援が掲げられているが、資料 2（関連施策の実施状況）を見るとほとんど充実策が図られていないように見える。現在県内では野洲市と近江八幡市が設置している消費者安全確保地域協議会について、守山市も今年度中の設置を検討しているが、この協議会設置に向けた取組を促進する必要があると思う。現状と課題に、消費者安全確保地域協議会の設置促進を具体的に書き込んでいただきたい。

○事務局

質問1点目について、資料3（滋賀県の消費生活相談の概要）で「若者に多い消費生活トラブル」についてまとめており、若者に多い相談として、理美容とマルチ商法と情報商材がある。詳しくは後ほど消費生活相談の概要で説明するが、これらの相談内容を最終の総括に挙げたい。

2点目の特殊詐欺の対策について、以前から行っている対策に加えて、特に最近は新型コロナウイルス感染症に関連したマスクの送りつけ商法や特別定額給付金に係る相談が全国的に増えているため、これらの注意喚起について、しらしがメールや県のホームページにおいて情報提供をしている。

その他、県の広報誌において特殊詐欺や悪質商法に関する注意喚起を行っている。また、テレビに消費生活相談員が出演して具体的な詐欺の事例について情報提供を行ったり、警察や市町とも連携して取り組んでいる。

特に高齢者に対しては、口座番号や暗証番号などの個人情報を教えないことや、通帳やキャッシュカードなどを誰にも渡さないように注意喚起している。あわせて、役所がATMの操作や給付金の受給にあたって手数料の振込を求めることなどは絶対にしないため、怪しいと思ったら、遠慮なく消費生活センター、消費者ホットライン、警察、市町に相談いただくように情報提供をしている。

他にも、「重点施策8 高齢者等への支援」として、コープしがとしが健康医療生協に高齢者への啓発に協力していただいております、弁当の配達を行うときに県が作成した給付金詐欺についての注意事項を記載したチラシを配布していただいております。今年度は、ワタミ株式会社も配布に協力していただいております。

3点目の「消費者安全法」に基づく消費者安全確保地域協議会、いわゆる高齢者の見守り協議会について、県内では野洲市が平成28年10月から、近江八幡市が平成30年10月から設置されているほか、大津市が令和2年4月から設置されている。

市町に対する県の支援として、例年、市町担当課長会議で見守り協議会の立ち上げ方などを説明している。昨年度は見守り協議会の立ち上げに関する大津市からの相談に対応しているほか、場合によっては消費者庁に問い合わせた結果を大津市に回答し、見守り体制づくりを支援している。

守山市が見守り協議会を立ち上げていただくときには、支援を行うので県に相談いただきたい。

○宮本委員

（資料1の記載について）一般的な、高齢者福祉に関するものに見えるため、具体的に記載した方がよい。

○事務局

総括の最終版には具体的に記載する。御意見に感謝する。

○宮本委員

特殊詐欺の啓発について、県の広報誌やホームページ、しらしがメールで注意喚起していても、見る人は限られる。例えば、BBCやNHKなどテレビや自治会の回覧など他の方法もある。特殊詐欺は手口が巧妙化しており、啓発はより攻める姿勢で行うことが大事だと思う。

また、見守りネットワークの設置支援について、市町から相談があったら消費者庁につなぐのではなく、例えば消費者庁の方を呼んできて勉強会をするなど、県がより主体的に取り組んでいただきたい。被害にあった方を重点的にケアするため、全市町で設置されるように努めるべきだと思う。次期計画ではぜひ全市町で設置されるように促すなど、目標を持って取り組んでいただきたい。

○事務局

見守り協議会の設置促進について、県として、市町の担当課長会議で各市町の担当者向けに、野洲市や近江八幡市の担当者から立ち上げ方や進め方を具体的に話していただく場を提供している。また先進地の徳島県の方をお呼びして、話していただいたこともあるが、引き続き積極的な支援に努めていきたい。

○瀬領委員

このような総括は、とても難しいと思うが、本当にコンパクトに非常によくまとめている。それを踏まえて、意見を申し述べたい。

一つは、重点施策1から9まで、これは全部大事で、おそらく今後も続けていかななくてはいけないと思うが、国の施策との関係で、現在の計画は特に消費者教育に重点化したものだったと思う。新しく取り入れたものや特に考えたものに関してどうだったのかということを経験して評価をしてもいいと思う。

もう一点は、重点施策以外にも、そもそも基本方針や目的、あるいは第5章の関係機関等との連携強化など、この中では記載されていない点についても、目配りをしてほしいと思う。

目的や方針というのは、あまり変わるものではないと思うが、様々な社会情勢の変化に伴い、また新しい課題への取組との関係もあわせて考えて、だめだったという評価、よかったという評価、これらの視点も含めて評価をしてもいいと思う。

計画の進行管理という、第6章の計画の推進体制と進行管理のことについて触れられているが、第1章、第2章、第3章、第5章など他の章も含めて評価をしてもいいと思う。

また、今後のことになるが、新型コロナウイルスの関係も含め、新しく状況が変わったときに出てくるものについて、短期と中長期のような形で、現在の方針の中で組み込むのか、新しく取り上げて形にするのかということも、ここ1年間くらいの取組の中で出てくるようであれば、サジェスション（提言・提案）するようなものがあれば、よりいいのではないかと思う。

基本的な意見は以上であり、(総括案は) 本当によくまとまっていると思う。景品表

示法に関する広告・表示等の適正化の現状と課題で、中小企業や個人事業者がルールを知らないというところについて、やはり消費者問題は、被害の予防と被害救済が重要であるので、被害の予防として、県は国とは別に中小企業や個人事業者に焦点を当てており、いいと思うところも多いので、今申し上げたことを、可能であれば考えていただけたらいいと思う。

○事務局

次回お示しする最終の総括は、いただいた御意見を入れて修正したい。

○東会長

特に新型コロナウイルス感染症の関係などは、瀬領委員から御意見もあったが、既存の方針の中に入れて考えるのか、新たに特別なまとめやサジェスション（提言・提案）をするのか、現段階では判断が難しい部分もあると思うが、検討いただきたい。

○市村委員

消費者被害の防止と救済について、被害防止に関しては戸別訪問などいろいろしていただいているが、もし、悪質商法の被害に遭ったと分かったときの救済方法として、被害に遭った高齢者が外出することができない場合、消費生活相談員が他の職員と被害者宅に戸別訪問をして、救済するというようなことはしているのかお聞きしたい。

○事務局

戸別訪問という形では、現在は行っていない。新型コロナウイルス感染症の対策として、Zoomを利用した対面相談のほかに、インターネットのメールによる相談受付を行うなど、相談対応のやり方を増やす努力はしている。

ただ、メールやZoomによるオンライン相談などは、高齢者には難しいと思われる。戸別訪問はなかなか難しいが、御要望があれば相談者に市役所などに来ていただいて相談対応することはしている。

○市村委員

人員の確保が大変かもしれないが、消費者の地元に来ていただいて、被害の救済対策を行うことを考えてほしいと思う。よろしくお願ひしたい。

○岡田委員

前回の審議会で発言したことだが、食育に関して、現在消費者庁でも食に関する消費者教育として、食育の推進に取り組んでおられる。「食育基本法」ができて既に15年になる。

前回、事務局から次期計画には盛り込みたいと聞いていたが、今回の総括案の新たな課題に入っていたらいいかと思ったが記載がない。

食育というのは、今このコロナ禍の中で、自宅での食事が大きな課題にもなっているかと思うので、社会情勢の変化も含めて、食育の大切さを他の機関と連携しながら

取り組んでいくことはとても意味があるのではないかと思います。

例えば、新たな課題の食品ロスの問題については、エシカル消費などの関連も含めて、食育の最重要課題としている。国は食育基本法をつくってやっているが、縦割り行政で農林関係などだけではないだけでなく、消費生活の中にも、食べることを第一に据えていくということはとても大事だと思うので、ぜひ今度、課題のところに記載をお願いしたい。

○事務局

御意見に感謝する。総括の課題への記載や、現行計画では食育について触れてはいるが、次期計画では具体的な取組内容の記載について検討する。

○香田委員

重点施策5と6に関して提案があり、考えていただきたい。

私は、整理収納アドバイザーという仕事をしており、小学校で整理整頓をテーマに出前授業を行っている。義務教育の間に消費者教育をしっかりと浸透させることがとても大切だと思う。どんどん社会情勢が変わるなか、学校の先生がその内容に対応した授業を構築するのがとても大変だとお聞きしている。

そこで、各専門分野のプロ、専門知識を持った者が、学校支援というかたちで出前授業をすることが非常に大切だと考えている。しかしながら、出前授業はとてもメニューが多く、先生方が出前授業を選びにくい表示になっているところがあると思う。

例えば、消費者学習に関する出前講座について、推奨する内容の講座を県がピックアップして学校に紹介していただくと、学校の先生方の支援にもなるし、子どもたちの教育に非常に効果があるのではないかと考える。

消費者行動が自分たちの未来を変えることができるということを、まず伝えることがとても重要だと考えており、現在社会で活動しているプロが伝えることは、ものすごい力があるのではないかと思います。そういった出前授業の公募をして、よい出前授業を県から推奨して学校へ届ける仕組みがあれば、学校にとっても子どもたちにとってもメリットがあるのではないかと思います、提案させていただく。

○東会長

ただいまの二つの食育と出前授業のメニューのようなものを検討して整理できないかという御意見を踏まえて、事務局で検討いただきたい。

○寺井委員

宮本市長が言われていた高齢者の見守り協議会について、この3か月間新型コロナウイルス感染症の影響などがあり、私たち(商工会)もいろいろな活動をしてきたが、高齢者の見守りは小規模事業者・個人のお店からの発信が大切ではないかと考える。

学校が休校した影響で、食品ロスの対応として、地域で仕分けした食材を戸別訪問して、顔の見える関係でお届け、販売させていただいた。今日の食材は何かと安心した信頼関係の中で受け取っていただく活動をしていた。見守るといというのは本当にそ

の地域の中で見守っていく。

ただ、総括の現状と課題にあった取引の適正化について、中小企業はいろいろな部分で本当に故意にやっているのではなく、法令のルールを知らなかったということもある。自分たちも勉強をしていく中で、行政としっかりと関わりながら地域を見守ることは、商工会の中でやっていくべきではないかなと、今回勉強させていただいたので、これを持ち帰り、商工会のなかでしっかりと地域を守る取組をさせていただきたいと思う。

○東会長

商工会として見守り活動に取り組んでいただくというお話だった。ぜひ、皆さんもそれぞれのお立場で、この総括に出ているような内容につきまして、さらに個別に対応できるようなことがあれば、探していただきたいと思う。

また、今日は限られた時間だったため、さらに御意見があれば、事務局の方へ御連絡をいただきたい。

議題（2）令和元年度滋賀県の消費生活相談の概要

○東会長

議題2について、先程少々御説明いただいたが、令和元年度滋賀県の消費生活相談の概要について、事務局から説明願いたい。

○事務局

資料3の説明の前に、先ほど宮本委員から御質問いただいた多重債務と特殊詐欺について、補足説明をさせていただきます。

多重債務については、任意整理や特定調停、民事の案件などいろいろあり、消費生活センターだけで解決するのは非常に難しい問題である。弁護士など法律の専門家に相談した内容を消費者に伝えている。

多重債務にギャンブル依存症が関係している場合も結構あり、滋賀県立精神保健医療センターなど医療機関等と連携しながら対応していきたいと考えている。銀行協会でも債務残高や自己破産の情報などを共有されているということもあり、金融機関にも働きかけをしていきたい。

特殊詐欺については、ラジオやテレビ、新聞、ホームページなど、宮本委員から御意見があったように、積極的に様々な手段で防止の取組を行っていきたい。

昨年度からの新しい取組として、偽サイトなどについて、県消費生活センターである程度対象のサイトの状況を調べ、その情報を県警のサイバー犯罪対策課に提供している。

※資料3に基づき事務局から説明

○東会長

ただいま、消費生活相談の概要について丁寧に御説明いただいた。今後開催する審議会において、また詳しい説明があると伺っているため、御質問等はその際にお願ひしたい。

それでは、本日の議題は以上とさせていただきます。いろいろと御意見をいただきお礼申し上げます。また、限られた時間で、全ての御意見を伺うことができなかつたが、御意見については、事務局の方へお届けいただきたい。

(終了)