

令和５年度秋田県消費生活審議会 議事概要

1 開催日時

令和６年３月２１日（木） 午後１時３０分～午後３時

2 開催場所

秋田県議会棟 ２階 特別会議室

3 出席者

○委員（敬称略）

江野 栄、西野 大輔、藤本 剛、齋藤 廣勝、荒木 和子、永田 佳子、
鈴木 博、佐々木 透、水戸 コウ、高橋 美喜子 以上１０名

○事務局

生活環境部部長 川村 之聡、同参事 渡部 仁、
同県民生活課長 石川 由美子、同生活センター所長 土佐 由美子 ほか７名

4 議事

配付資料に沿って、下記について事務局が説明を行った。

- （１）生活センターの集約による機能強化について
- （２）消費者行政の取組状況について
 - 消費者行政の取組状況について
 - 消費生活相談・消費者啓発の概要について
 - 令和６年度消費生活の安全・安心に関する事業について
- （３）秋田県消費者施策推進計画（仮称）の策定について
- （４）その他

意見交換

（１）生活センターの集約による機能強化について

○西野会長

令和６年度から、生活センターの機能強化により、消費生活相談員が生活センターに集約されるとのことだが、北部・南部消費生活相談室に相談していた方は市町村へ相談に行っていただくか、地域振興局でのオンライン相談の選択肢とのことによいか。

○石川課長

そのとおりである。地方の住民の方の利便性を損なわないような相談体制で４月から取り組んでいく。

○江野委員

生活センターの集約により、北部・南部消費生活相談室にいた相談員が中央センターへ異動となり、センターの相談員が増員となるのか。

また、従来、住民の方は直接相談に行くことが難しい場合は電話で相談してきたと思われる。4月から地域振興局でオンライン相談ができるとのことだが、自宅からオンラインで相談できるように検討すべきではないか。

○石川課長

生活センターの相談員の配置については、北部1名・南部2名という現在の相談員の人数を維持したまま集約化するため、4月からセンターに3名増員した体制とする。

消費生活相談のDX化については、国が主導してDX化の検討が進められているので、国の動向を注視しながら、秋田県の地域実情に応じた相談体制を検討する必要があると考えている。

○西野会長

生活センターの集約後、時間の経過とともに、相談員が減となり、縮小の流れにならないか懸念される。生活センターが1箇所しかないため、人数を減らされることがないようにお願いしたい。

○石川課長

消費生活相談は高止まりしている状況であり、今後も消費者被害の防止、救済のために対応できる体制が必要と考える。今後も、状況に応じて、必要な相談員の人数を含めて検討していく。

(2) 消費者行政の取組状況について

○高橋委員

金銭の絡む消費者トラブルが毎日のように新聞に載っており、オレオレ詐欺のように相手から電話がかかってくるものではなく、SNS等の広告により自分から情報を取りに行き詐欺に引っかかってしまうものが多くなっている。年齢を問わず、詐欺に巻き込まれている人が多い。

○石川課長

あらゆる年代に被害が拡大しているため、情報が行き届くように注意喚起・啓発を行っていききたい。

○齋藤委員

いかに消費者被害を未然に防げるかが大事だと思われるが、消費者ホットライン188はどれほど活用されているのか。また、特殊詐欺被害が後を絶たないが、188に相談するとどういった対応をしてもらえるのか。

○事務局

全国から188にかけると、郵便番号を押すように案内され、各市町村の消費生活窓口につながる。188を通じて、消費生活相談窓口と繋がり、相談者と頻繁にやりとりすることとなる。

特殊詐欺については、相談者から詳しく情報を聞き取り、詐欺と思われる場合は警察に相談し、連携している。

○江野委員

景品表示法、消費生活条例の指導内容を概要で構わないので説明してほしい。

○事務局

景品表示法は、食品のパッケージで事実と異なる記載がされているもの、店頭販売で原産地の表示がされていないもの、メニューの表示と実際の金額が異なっているもの等について指導を行った。

消費生活条例では、県内事業者に対する不当な取引行為について勧告を行った。行政指導は、勧告の前に同じ事業者に対し口頭指導したほか、営業の際、必要な書面交付を行っていなかった事業者に対し指導を行った。

○江野委員

先ほど齋藤委員から被害の未然防止の話があったが、投資詐欺等の高額な被害が発生している。フェイスブックやラインの広告で、著名人が投資を指南する内容だが、ほとんどがなりすましであるにも関わらず、中には真に受けてだまされてしまう人がいる。被害防止の啓発が必要だが、広告で多額の利益を得ている広告媒体の責任もある。SNS上通報機能があって、詐欺と思われる広告を通報しても、問題ないと返ってくる。秋田県発で、アメリカや韓国の広告媒体を調査することが、県民に対する啓発に繋がっていくのではないか。調査に応じなかったとしても、明らかに詐欺と思われる広告を公表し、被害事例があることを周知することが未然防止の一助になるのではないか。

○石川課長

全国展開をしている事業者に対し、県独自で動く難しさがああり、国へ情報提供するとともに、国から情報提供があった場合は、速やかに対応していきたい。

○江野委員

県には独自の消費生活条例があるので、県民の生活は県で守ると気概を持ち、県が率先して行ってほしい。

○齋藤委員

高齢者になればなるほど、なかなか被害にあってもアクションを起こせない。どのくらい188が理解されているかも疑問なので、もっと身近な問い合わせができるシステムが必要である。とりあえず、「おや」と思ったら連絡ができるような、なんでも110番のような形を作ればいいのではないか。

また、センターの出前講座の件数が減っているように感じる。こちらからどんどんアクションを起こして、町内会等に出向き、被害の未然防止の情報提供を行うことが有効的な手段になると思う。

○石川課長

「おや」と思った時に相談できる窓口として、消費生活相談窓口があり、一番身近な相談窓口として、市町村による地域に根ざした活動が果たす役割は大きい。生活センターを集約し、全県の消費生活相談対応の一層の充実を図る中で、市町村が

効果的な注意喚起を行えるよう、県は連携していきたい。

(3) 秋田県消費者施策推進計画（仮称）の策定について

○西野会長

策定スケジュールについて、6・11・2月と消費生活審議会が開催される予定とのことだが、どのような検討が予定されているのか。

○事務局

今のところ、6月に骨子案、11月に素案を作成し、委員からの御意見を集約し、2月の消費生活審議会をもって決定し、議会に説明した後、3月の策定を想定している。

○鈴木委員

消費生活審議会は消費者教育推進協議会を兼ねるとのことだが、組織としては別物なのか。役割は分けしているのか。

○事務局

消費生活審議会と消費者教育推進協議会は一体で開催するものであり、委員の皆様には消費生活審議会と消費者教育推進協議会のメンバーを兼ねていただく。消費者教育推進協議会では、教育の分野の方をメンバーに選ばせていただき、実際の審議会ではメンバー全員で審議する。

(4) その他

○水戸委員

食品の表示について、大きな事業者比べ、小規模事業者の食品は何も表示しないまま出回っているものもある。アレルギーの欠落等で、何か事故が起きたときの責任は事業者である。

○事務局

委員御指摘のとおり、小規模事業者であっても食品表示は必要であり、アレルギーの欠落等の場合は重大な事故に繋がるおそれがある。県民生活課では、表示例が記載された事例集や出前講座で食品表示について周知してきたが、移管先である生活衛生課でも同様に行っていく。食品表示110番も生活衛生課に配置するので、何か困ったことがあればお知らせ願いたい。

○西野会長

一般の消費者の方でも、食品表示のルールが分かれば、表示を見て気づくことがたくさんあると思う。啓発活動が必要である。

(5) 全体意見

○江野委員

消費生活条例に基づき、消費者苦情処理部会が設置されている。消費者苦情処理部会は、消費者が事業者から受けた被害を解決するためのあっせん・調停をし、不調の場合は事業者への訴訟の支援、具体的には消費者へ訴訟費用の貸し付け等を行

う。

開店休業状態で具体的な案件がないのが要因なのかもしれないが、行政報告に消費者苦情処理部会の見出しすらないのはいかがなものか。件数がなくても、報告すべきである。

また、投資詐欺等の高額被害は被害回復が難しい。悪質な犯罪者に等しい事業者に広告を出稿させて、多額な広告収入を得ているSNSの事業者がある。生活センターに多くの相談事例が寄せられていると思うが、そういった事業者に対して広告を提供した責任を消費者苦情処理部会であつせんや調停の申し入れをすべき。SNSの事業者が応じるかは分からないが、せっかくの消費生活条例を活用してほしい。県民がSNSを見て信じ込んで、財産的な被害を受けている事実を見過ごしていいのだろうか。それぞれの自己責任として見捨てて良いのだろうか。県としても使えるツールを使って、事業者の行動を改めさせるべきではないかと思う。

○石川課長

消費者苦情処理部会に関する事項について、審議会資料への記載を検討する。消費者苦情処理部会にかける案件については、相談事例等を鑑みながら県として考えていくものと認識している。

○藤本委員

秋田県消費者施策推進計画（仮称）について、現在の第2次秋田県消費者教育推進計画とはどのように繋がるのか。

○石川課長

秋田県消費者教育推進計画は第2次まで策定されており、第3次を策定予定である。生活センターの機能集約を機に、今後、秋田県における消費生活の安定及び向上を図るための総合的な施策を計画的に進めていく必要があると判断し、新たな計画を策定する。施策の柱である、消費生活相談体制の充実、悪質な事業者に対する指導監視の強化に加え、消費者教育の推進を新たな計画に取り入れたく、一体として策定したいと考え、秋田県消費者施策推進計画（仮称）に秋田県消費者教育推進計画が含まれる。

○藤本委員

第3次秋田県消費者教育推進計画を兼ねる形で、新たな計画策定を行うということか。

○石川課長

そのとおりである。

○齋藤委員

消費者被害の未然防止のために、金融リテラシーを強化してほしい。どういう団体と、どういう連携をするのか具体化する必要がある。そういったことも、新たな計画に盛り込んでほしい。また、7月に金融広報委員会が解散し、金融庁の新たな組織である機構に金融広報アドバイザーが集約される。FP協会（ファイナンシャルプランナー）との連携も有効な手段だと考えるので検討いただきたい。

○石川課長

秋田県消費者施策推進計画（仮称）は、委員の皆様の様々な御意見をいただきながら進めてまいりたい。

○佐々木委員

県南でパソコンサポートのNPOをしており、詐欺に遭うアプリをインストールしてしまい、パソコンを乗っ取られた方の修理・復旧をしている。収益事業ではあるが、実際の料金は2時間2千円であり、県南は広いのでほぼガソリン代で消えてしまい、無給に近い。年に3回、エクセルやワードのパソコン講座を行っているため、講座受講者はパソコンサポートについて知っているが、なかなか一般の方に周知できていない。また、事業費が集めにくく、最低賃金に満たない活動をしているので、県や国の支援が必要である。

○西野会長

スマホやパソコンを通じて詐欺に遭われる方が多いと思うので、未然に防ぐ啓発が必要と考える。

以 上