

令和2年度秋田県消費生活審議会 議事概要

1 日 時

令和3年3月11日（木） 午前10時～午前11時30分

2 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、小玉 喜久子、永田 佳子、門脇 琢也、
佐々木 弘、水戸 コウ、三浦 貴裕、大庭 喜美子、佐藤 長之 以上11名

○事務局

生活環境部次長 長嶋 直哉、同参事 持主 美彦、
同県民生活課長 齋藤 秀樹、同生活センター所長 奥山 澄子 ほか4名

4 議事等

（1）会長の選出等

令和2年11月の委員改選に伴い、会長の選出等を行った。

① 会長の選出

立候補等の申出がなく、事務局が秋田弁護士会消費者問題対策委員会の副委員長である西野委員が適任であると委員に諮ったところ、異議はなく、秋田県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第30条第2項の規定により、同氏が会長に選出された。

② 会長代理の指名

同条第4項の規定により、会長が会長代理として江野委員を指名した。

③ 消費者苦情処理部会委員等の指名

同条第2項及び第3項の規定により、会長が、部会委員に江野委員、藤本委員、津田委員及び西野委員の4名を指名し、部会長に江野委員を指名した。

（2）行政報告

配布資料に沿って、下記について事務局が説明を行った。

- 消費者行政の取組状況について
- 令和3年度消費生活の安全・安心に関する事業について
- 消費生活相談・消費者啓発の概要について

(3) 意見交換

○江野委員

高齢者の特殊詐欺被害の防止について、自動通話録音機の効果や貸出件数等の実績はどうであったか。

○齋藤課長

電話を使った特殊詐欺が多く、詐欺をする側は録音されるのを嫌うことから、予算を再配当して県警が購入し、貸し出している。昨年10月時点で全警察署に170台配備し、70台を貸し出しており、稼働率は約40%である。県警では、ただ配っているのではなく利用方法等をきちんと説明した上で設置している。市町村でも、条件は様々だが12の市と町で同様の取組を実施している。

効果については、令和2年の被害件数は前年の38件から41件と増えてしまったが、抑止力としてこれをもっと活用するよう周知していきたい。

○江野委員

効果は発揮できているという印象を持っており、取組の拡大をお願いしたい。

追加の質問で、3か月の貸出期間が経過した後は返していただくのかというのが1点目である。もしそうだとすると、3か月経てばもう大丈夫ということには疑問があるため、伺いたい。

2点目は、録音されたデータの中に特殊詐欺の勧誘の通話が録音されていた場合、それはどのように活用され、また、犯人の検挙には結びついているのか。

3点目は意見だが、台数が非常に寂しいという感じを受ける。場合によっては、購入への補助という形で取組を普及してはどうか。単身の高齢者は県外にお子さんやお孫さんがいらっしゃるケースが多く、心配なさっているとも聞く。補助でなくても、自分たちでお金を出して買って、県警に設置や指導をしてほしいという希望もあるのではないか。

○齋藤課長

貸出期間については、状況に応じて継続する場合もあり、県警や利用する方々の判断で運用している。

録音データの活用については、今は把握できていない。

台数については、3年間で60台ずつ購入することとしているが、県警と相談して、必要があれば増やすことも検討する。それほど高いものではないため、補助まで必要かどうかは市町村とも一緒に考えていかなければならない。来年度は受話器に貼るステッカーを配布する予定で、それも活用しながら幅広く注意喚起していく。

○小玉委員

私は消費者団体のリーダーをしているが、自分の周囲では、詐欺等のトラブルに遭ったときは警察に行く人が多いし、報道発表も警察からがほとんどである。市町村の様々な取組のことは全く知らなかったのも、もっと広報していくべきだ。

来年度二つの事業で助成する7市1町、5市1町1村の内訳を教えてください。

もう一つは、今はステイホームの人が多いため、電話料金が安くなるなどの執拗な電話勧誘販売が非常に多い。また、先日の新聞報道で、定期購入を規制する法改正が行われると知り、良いことだと思っている。

○齋藤課長

消費生活安全・安心事業は、国の100%補助により消費生活センターの整備や相談員の配置等を行うもので、内訳は大館市、にかほ市、潟上市、湯沢市、男鹿市、能代市、大仙市、三種町である。活用できる期間がメニューごとに決まっていて、期間終了後は市町村の負担で消費生活センターの機能を維持していくことになる。

消費者行政強化事業は、成年年齢の引下げや食品ロス削減など新しいメニューに取り組む市町村への助成で、内訳は秋田市、大館市、鹿角市、大仙市、北秋田市、五城目町、大潟村である。

○小玉委員

市町村も消費生活の問題に一生懸命取り組んでいることが住民にあまり伝わっていない。多くの市町村が関わっていることを初めて知り、この審議会に出席して大変良かったと思う。

○齋藤課長

資料の最後に市町村ごとの相談件数を載せている。市町村にもこれほどの相談があることを御理解いただければと思う。

○小玉委員

この相談件数の中には、例えばスズメバチを駆除する業者を教えてくださいとか、変な動物がいるというような内容も含まれているのではないかと。

○齋藤課長

そういう相談もあるかもしれないが、基本的には消費生活相談の件数である。

○江野委員

一番左の列の市町村名は、各市町村の相談窓口のことなのか、あるいは、相談者の住んでいる地域で分類されているのか。

次に、「県受付」の件数は、生活センターと地域振興局が受け付けた件数の合計なのかということと、「市町村受付」については、実際のところ、お住まいの市町村の相談窓口を知り合いがいて相談しにくいから別の市町村や生活センターに相談されることもあると思うが、どのように分類されているのか。

○齋藤課長

「県受付」の場合は、県が受け付けた相談者の属性を居住地別に分けたもので、「市町村受付」の場合は、例えば「秋田市」は秋田市の市民相談センターが受け付けた件数である。私も市町村で勤務したことがあり、市役所や役場に知人がいるから別の所に相談したいというような例は多々あるが、そういう場合は、隣の市町村ではなく県の方に相談するのが一般的だと思う。

また、以前は地域振興局に相談機能があったが、現在は生活センターの地方機関として横手市と大館市に南部・北部の相談室を置いており、「県受付」はそれらで受け付けた件数の合計である。

○佐々木委員

エシカル消費の普及啓発について伺う。今、持続可能な社会の仕組みを作ることがあらゆる分野で大事になってきていて、そのツールの一つにSDGsがある。第2次消費者教育推進計画の概要にはその言葉を掲げているが、令和3年度事業のエシカル消費との関連がわからないため、普及啓発に当たっては、SDGsとのつながりをもっと強調して進めていくよう配慮していただきたい。

○齋藤課長

SDGsは世界共通の目標で、それが前提にあることは常に念頭に置いて事業を組み立てている。例えば、若年者への消費者教育は、成年年齢の引下げ対策として主に若い人が消費者被害に遭わないようにするための事業だが、今年度の高校教員向け研修では、現場の声を受けてエシカル消費を取り上げ、SDGsと一体的に学んでもらっている。

○佐々木委員

市町村への補助事業の令和元年度、2年度の実績はいかがか。

○齋藤課長

手上げ方式の事業で市町村が実施するのは難しい面もあって、実施は5市町村前後にとどまっている。相談員の研修のほか、食品ロス削減やエシカル消費の普及啓発にも取り組んでいる。

○佐々木委員

市町村も大変だと思うが、SDGsに向けた取組が広がるようがんばっていただきたい。

○西野会長

ほかに御意見がなければ、私からいくつかお尋ねしたい。

安全三法の立入検査の店舗数が年を追うごとに増えているが、担当者の数は増えているのか、それとも業務量だけが増えているのか。

次に、高校教員を対象とした指導力向上研修では、具体的にどのような内容の消費者教育を扱っているか。

また、高齢者等の特殊詐欺被害の未然防止に関して、電子マネー購入者用封筒は買った後の注意喚起ということになるが、買う前の啓発としては、チラシ等のほかにどのようなことを行っているか。

○齋藤課長

立入検査の店舗数が増えているのは、検査品目によって取り扱う店舗数が多かったり少なかったりするためだが、権限移譲している市町村も県も職員数は増えていないため、負担になっているのは事実だと思う。

研修は、消費者教育を専門とする講師による講義と演習、ディスカッションの形式で、今年度はリモートで行った。内容は、教育委員会と相談して決定しており、消費者被害防止のほか、環境教育に近い部分でエシカル消費、消費生活と環境との関連等である。

電子マネー用封筒は配布資料の中にあるが、やはり買ってからの注意喚起になるため、水際対策としては、警察とも連携して、コンビニエンスストアの店員による声かけを徹底的にやっていくしかない。金融機関との連携も行っていく。

○藤本委員

一昨年度辺りからこの審議会でエシカル消費が取り上げられるようになり、取組が拡大してきたという印象を持っている。佐々木委員とのやりとりからもそのことが感じられてうれしく思う。その中で、教員研修等を通じた学校での消費者教育の推進についてお話しいただいたが、事業者と連携したエシカル消費の普及啓発について、具体的な内容を伺いたい。

もう一つは、出前講座をリモートでも対応していくとのことで、どうしてもそうなるかとは思いますが、今の秋田の感染状況で、対面の取組をどのように追求されているのか、いないのか、今後の可能性を伺いたい。私が勤めている大学では、ほとんど対面で授業を行っている。もちろん様々な感染対策を行った上でそれが可能となり、事なきを得ている。リモートも必要だが、色々な工夫をしながら、直に接して行う取組のあり方も考えていくことも必要ではないか。

○齋藤課長

事業者と連携した普及啓発については、昨年度からコープあきたに委託して、事業所見学や親子で学ぶ講座等を実施している。三浦委員から詳しく御紹介いただければありがたい。

○三浦委員

生協の組合員を対象に、販売されている商品はどこから来て、製品化されて皆さんの手元に届くのか、グローバルな展開によって海の向こうの子どもたちの低賃金や過酷な労働から生まれた物を輸入して、安く売っているのではないかなどを学んでいただいている。昨年度は講演会や学習会など充実した活動ができた。今年度はコロナウイルスの関係で「親子で学ぶエシカル講座」だけとなったが、海洋汚染やプラスチックごみの問題について紙芝居で学んだり、子どもたちが認証マークの付いた商品を実際に行って商品の流れを学んだりした。

ウィズコロナ・アフターコロナを見据え、また新しい活動を考えていきたい。

○齋藤課長

二つ目については、実は手探り状態である。イベントの参加人数など一定の目安はあるが、感染のレベルや参加者の年齢、会場等を踏まえて試行錯誤しながらやっている。対面でなければ伝わらないこともある。リモートでの開催も、参加する側の環境が整っていない場合もあり難しいのが実情である。

○奥山所長

今年度はコロナウイルスの関係で各種啓発事業の実績は半減しているが、セイフティ講座だけは、安心して受講していただけるよう様々な感染対策を行って、例年どおり6回開催した。それでも、高齢の方が多いため、秋田市等で感染者が増えると受講者が大きく減ってしまうことがあった。

今後、十分な感染対策をとった上で、できるだけがんばっていきたい。

○三浦委員

生協では、県全域でかなりの回数の学習会やセミナーを開催している。コロナ以前は秋田市で100人、200人規模で開催していたが、今年度、リモートの良さに気付いた点がたくさんあった。移動に多くの時間を取られるのは億劫なことだし、我々が思っている以上に、高齢の組合員でもスマホに精通していたり、自宅のパソコンでカメラを通してお孫さんたちとやりとりしたりしている。

オンラインでのセミナーは既に多数開催していて、参加者は逆に増えている。従来は出向いて来られなかった方々も家に居ながらにして参加できるし、そのような環境にない方々のために各地域に小さな会場を設けて環境を整えれば、参加しやすくなり喜ばれることもあって、十分な成果があったと考えている。

○江野委員

高齢の方もスマホ等に精通されているというお話を御紹介いただき、私も同じように実感しているところである。それに関連した質問と意見で、来年度事業のインターネットトラブル防止に関するオンライン広告は、どのような内容か。

次に意見だが、様々な普及啓発活動を行う場合、今後はSNS等の活用にも取り組んでいく必要があるのではないか。相談体制についても、電話であっても一定の時間は取られるため、仕事をしている方からの相談は少ない。私どもも弁護士として自治体等で相談を受けると、来られるのはお年寄りばかりで、働き盛りの方が仕事を休んでまで相談に来るのは難しい。LINEやメールで受付をすれば、後から時間差で対応できるという良さがある。内容が文字で残るため神経を使うところはあるが、逆に内容に誤解が生まれにくいというメリットもある。国の消費者基本計画にも、SNSを活用した相談の実施が掲げられている。

最後に、消費者苦情処理部会の部会長の指名を受けたこともあって伺いたい。あっせん、調停、訴訟の援助のこれまでの実績について、報告がなかったのは全くないからだろうと思うが、その要因は何か。各市町村や県の相談窓口できちんと解決されているからだというのが一つの説明かもしれないが、消費生活相談の被害金額は数千円から数万円が圧倒的多数を占めているため、解決できなくても弁護士を頼むほどではないという案件が一定数存在するのではないか。そうであれば、相談窓口で解決できない案件を、消費者苦情処理部会が引き取って解決していくということにも取り組んでいただきたい。

○齋藤課長

オンライン広告は来年度初めて実施する取組で、これまでテレビやラジオのCM、新聞広告を実施してきたが、若者を中心とした一定の層はあまりテレビを見ないし新聞も読まないことから、県内の10代から30代までの若年者向けターゲット広告をYouTube等に出す。内容は、通信販売や副業・投資に関するトラブル等に対する注意喚起である。

SNS等を活用した相談体制についてはおっしゃるとおりである。当課が所管している性犯罪に関する相談等も同様で、間口を広げて相談に誘導する手段としてSNS等は有効で、活用していくことは、全国的にも今後の課題である。

消費者苦情処理部会の実績はなく、その理由も答えていただいたように思うが、生活センターでは、令和元年度のあっせん275件のうち253件と大部分は、事業者と交渉して解決されている。それでも解決されない部分はやはり課題で、それを条例に基づいたこの部会で扱うことができるという認識を生活センター等と共有し、連携して、こういう選択肢を念頭に置いて対応していかなければならない。

○江野委員

消費者苦情処理部会で扱うのに適した案件があるかという問題もあるが、こういう選択肢があることを共通認識としていただきたいと思う。

○門脇委員

消費者安全確保地域協議会について、消費生活上特に配慮を要する消費者とは具体的にどのような方々で、協議会のメンバーはどのような方々か。また、全市町村に設置されているのか。

○齋藤課長

特に配慮を要する消費者というのは、障害者や認知症の高齢者等である。県内で設置された市町村はなく、設置に向けて四つの市町村が検討を行っている。メンバーは警察や、社会福祉協議会等の福祉関係、行政の福祉部門と消費生活部門等が想定されている。先進事例の周知等により、市町村での設置を支援している。

○三浦委員

相談体制について、相談員の全県の配置人数は5年間であまり変化がない一方、未配置の町村が10程度ある。資料にもあるとおり、コロナウイルスによる巣ごもり需要や新しい生活様式など様々な環境の変化によって、相談内容が高度化している。そのような状況下で、専任の相談員を配置できていない町村があることに対して、県はどのようにお考えか。

○齋藤課長

町村では相談件数が少ないため、市民課等の職員が対応している。住民に身近な市町村の相談体制がしっかりしているのが良いとは考えているが、人件費等のこともあって専任の相談員の配置は難しい。市町村と相談しながら、少しでも消費者被害が減るよう対応していきたい。

○西野会長

本日はたくさんの御意見、御提言をいただいた。県におかれては、御意見等が今後の施策に反映されるよう御配慮いただくとともに、消費者行政の推進について、今後一層の御努力をお願いしたい。

委員の皆様には、会議の進行に御協力いただき感謝申し上げます。それでは進行を事務局にお返しする。

○長嶋次長

本日は、大変貴重な御意見、御提言をいただき感謝する。自動通話録音機の活用、市町村の取組や相談窓口の住民への周知、エシカル消費やSDGsの啓発強化、電子マネー購入前の被害防止対策、対面やオンラインでの講座等のあり方、啓発活動や相談でのSNSの活用、消費者苦情処理部会と相談窓口との連携など様々な御意見をいただいた。

委員の皆様の御意見を踏まえながら、更に施策の充実に努めてまいりたいと考えている。今後とも、各々のお立場で消費者行政に御支援を賜るようお願い申し上げます。