

## 群馬県消費生活問題審議会（平成28年度） 開催結果

事務局 消費生活課

### 1 日時

平成28年11月1日（火） 午後3時00分～5時00分

### 2 場所

群馬県庁29階 第一特別会議室

### 3 出席者

委員15名中12名

神山 一成	日本銀行前橋支店長
舟木 諒	弁護士
小林 陽子	群馬大学教育学部准教授
田島 千枝	群馬県くらしの会連絡協議会会計
瀧澤 佳津子	群馬県消費者団体連絡会
梅澤 義夫	群馬県生活協同組合連合会副会長理事
堀口 純子	公募委員（消費生活専門相談員）
清水 裕幸	公募委員（行政書士）
山田 宏	公募委員（団体職員）
小倉 光雄	公募委員（NPO法人消費者支援群馬ひまわりの会事務局長）
池田 隆政	群馬県農業協同組合中央会専務理事
深澤 正子	群馬女将の会副会長

### 4 配布資料

#### ・次第

- ・ 資料1 平成28年度 消費者行政の概要
- ・ 資料2 平成27年度 消費生活相談の概要
- ・ 資料3 消費者基本計画の進行管理（審議会意見）について
- ・ 資料4 群馬県消費者行政推進本部からの検証結果（自己評価）報告
- ・ 資料5 群馬県における消費者教育関係施策の現状と課題

### 5 議題

- (1) 消費者行政について
- (2) 消費者基本計画の進行管理について
- (3) 消費者教育（学習・啓発）について

## 6 委員の主な意見等

### (1) について

#### ○事務局

上記報告事項について、配布資料により説明を行った。

〈委員からの主な意見・発言等〉

特には無かった。

### (2) について

#### ○事務局

上記協議事項について、配布資料により消費者基本計画の直近の実績（自己評価）に対する審議会としての評価（第三者評価）について説明を行った。

〈委員からの主な意見・発言等〉

#### ○委員

消費者被害防止出前講座の実施については、高齢者に対する実施の回数が多いが、若年者、18歳の成人年齢引下げの問題があるところ、専門学校、大学生及び高校生に対する実施の回数は、今後増やしていくのか。

#### ○事務局

出前講座は基本的には希望制による実施となっていることから、当該事業の学校等に対する周知について、引き続き注力していきたい。

その結果、実施を希望していただくところが増えていけばと考える。

そして、実施の際には、引き続き年代層に沿った講座の内容というかたちで展開して参りたい。

#### ○委員

契約当事者の職業別相談件数で一番多いのは給与生活者とある。

一方、出前講座の開催状況をみると、高校・大学生及び高齢者にはかなりの件数があるが、企業では1社のみとなっており、相談件数の多い部分へのフォローが不足しているのではないかと。

希望制ということも理解できるが、事業者での出前講座・消費者啓発の実施について、県センターホームページ、「ぐんま暮らしのニュース」及びメールマガジン等でお知らせすることで企業に何かポテンシャルの当たるようなことなどを考えていただくのとよいのではないかと。

この年代に対する検討をお願いしたい。

#### ○事務局

高齢者や学校は、その活動母体は、日々の活動の中で行政との接点があることから出前講座等への申込みがある。

一方、企業の場合、当該企業の活動のなかで出前講座をどのように位置づけるのか、ということになるので、行政側からのアプローチが難しい分野ではある。

民間企業なので難しい部分や限界もあるが、御意見も参考としながら、給与生活者層へどのような働きかけができるのか検討して参りたい。

○委員

事業者や若者、そこに目が届かないということで、高齢者等消費者被害見守り事業者数の11のところにもそのようなことができるのではないかと。

これらの11の事業者には、出前講座などを依頼したりはしないのか。

○事務局

具体的にどのような見守りを行っていくのかというなかで、委員御提案の点も含め、協定締結事業者に対してアプローチをしていきたい。

○委員

消費者の自立支援ということになるのかと思うが、今、「ぐんま暮らしのニュース」あるいはメールマガジンといった情報提供の仕組みがある。

「ぐんま暮らしのニュース」にも様々な注意喚起などが掲載されているが、やはり紙ベースであると情報が限られているとか、メールマガジンに関しても件数的に非常に少ない、という点がある。

県にも市町村にも消費生活センターがあるので、そこを利用すればよいのかとも思うが、様々な問題について消費者が不審に思ったときにホームページを見て、このような問題があるのか、ということ流す仕組みが何かあるとありがたい。

悪徳商法など様々な手口があったときに、それを注意喚起として情報発信し、それを簡単にインターネットで見られる仕組み、というのは考えられないか。

○事務局

未遂も含めた個別の被害情報の周知についてのおたずねと思う。

個々の住民の皆様のところまでの周知方法ということだが、主に「ぐんま暮らしのニュース」、メールマガジン、県のホームページというかたちで注意喚起を行っている。

住民の皆様へ達するようにということ考慮に入れれば、各種媒体の中でも、特にインターネットについては比較的情報の掲載そのものは早いというかたちがある。

このようなことから、今後の取組の方向性としては、インターネットベース・メールマガジンベースでの情報の掲載頻度を上げていくということ、そもそも県のホームページでそのような情報が見られるということの周知ではないかと考えている。

○委員

様々な施策を実施しているとのことだが、各市町郡にも消費生活センターがあるが、やはりどう活用していただくかということやいろいろな団体とも協力しながらやっていただくということが重要だ。やはり、足を向けて相談しなければ解決できない。

実は、なかなか相談しにくい。そのようなところへ相談しやすい中身をどう作っていくかということだ。そこをどうしていくのかということだと思う。

○委員

消費者トラブルが「ある」と回答した方の割合があるが、その「ある」と回答した方が、どの程度解決したのか、どこかに相談できたのか、そのような窓口があるとい

うことを知っているのか、ということをもっと認知していかなければいけない。

例えば、小・中学校や高校での出前講座開催の際に、保護者にも参加していただいて、そのようなトラブルがあるということについて家庭・親子で会話できるような体制にしていくことによって、消費者トラブルというものをどのように回避すればいいのかということについても話ができるのではないかと。

そのような話題を持たせるため、県が学校側へのアクションを起こせるとよいのではないかと。

#### ○委員

日常の近所の人や身近な人同士のふれあいやさりげない会話の中で、どうも内容が怪しい、悪質業者にひっかかっているのではないかと話題が出てきたそうだ。

それで、一方の人が消費生活センターに相談に行きましょう、と提案し同道した。

その結果、そのもう一方の人はあやうく助かった、という事例がある。

自分たちを取り巻くひとたちに目や耳を向けながら、身近な問題としてひとつひとつ解決していくようなみちをとっていかうと考えている。

また、障害者に対する金融教育というのがあるが、障害を持つ子供の自立という観点からも、学校におけるお金に関する教育に力を入れていただきたい。

#### ○委員

適格消費者団体の取組に当たっては、県として協力や支援をお願いしたい。

#### ○委員

インターネットなどで検索すれば様々な詐欺についての情報がわかります、というのは高齢者には難しい。

主に被害に遭う方というのは地域から孤立しがちな高齢者であり、このような方々への情報提供の方策について、更に踏み込んだ検討をしてほしい。

いきいきサロンなど、各地域で活発に取り組まれているので活用したらどうか。

そのようなところで、このような被害が起きましたよ、市内の何々町でこのような被害がありましたよというような具体的な話をされると、他人事ではなく自分のこととして受け止められるのではないかと。

もう一つは、障害者の問題だ。成年後見など、いろいろと制度としてはスタートしているが、周知されていない。

在宅介護支援センターなど、いわゆる高齢者の相談事業所でいろいろと相談にのってもらえるので、そういったところに気軽に相談されるのがよいのではないかと。

それが実際にどのように進んでいくか、というのは個々のケースにより異なるが、いずれにしても、気軽に相談する、ということをしてPRしたらどうか。

#### ○委員

20代から50代の各年代の全てにおいて相談が多い商品・役務の第2位が融資サービスとなっており、恐らくこれは、何か商品を購入した際のクレジットとか割賦

ではなくて、借金、ローンなのかと思っいるがかなり多くなっていると感じる。

また、金銭教育研究校というかたちで、県立高崎商業高等学校で金融商品に関する公開授業が行われている。

高齢者の場合には、財産を悪質業者から守るといようなかたちを考えるという点で、被害防止という観点での啓発・出前講座は非常に大事ではないか。

一方、若者の場合には、もちろん消費者トラブルに遭わないという視点も大事かと思うが、金融・融資サービスに関する知識や若いうちからライフプラン・ライフデザインなどを描いていくことの必要性があるかと思う。

このようなことから、啓発・出前講座の実施に当たっては、受け手のライフステージに応じ、このような金融に関するものの内容も含めたり増やしたりしたらよいのではないか。

#### ○委員

資料の消費者トラブルあっせん解決率の最新値は91パーセント、ということで非常に高い率と感じている。

また、目標値が95パーセント、という高い数値を掲げているが是非達成できればいいと考える。

基本的にどういった事案でどういった場合にあっせんに入っているのか。

#### ○事務局

基本的に、あっせんの成立する余地があることが必要だ。

消費生活センターの業務には、いわゆる処分権がない。

基本的には、消費者からの御相談を受けて、事業者に対して協力を求めたり譲歩を促したり、といったことが相談員の対応となる。

契約に際しての事業者の表示や説明等について確認し、その問題点も指摘しつつ一定の譲歩を促していくということが、あっせんのメーンだ。

したがって、消費者側の主張にうなずける点があったとしても、事業者側の対応に一定の合理性があれば、あっせんは難しい、ということになる。

相談員は、そのような契約の実情や、法制度上の決め等をはかりながら、あっせんができるものはあっせんしていく、難しければ厳しいというところを消費者に伝えていく、ということを行って行っている。

### (3) について

当審議会の委員は県消費者教育推進地域協議会の委員も兼ねていることから、本議事については、当該協議会における協議としても位置づけて審議した。

#### ○事務局

上記協議事項について、配布資料により説明を行った。

〈委員からの主な意見・発言等〉

#### ○委員

資料では、義務教育段階の子供たちの出前講座の実施率が大変低い、ということだった。

理由を考えてみたが、小学生は発達段階からしてあまりトラブルに遭ったことがないので、それほど取り組む必要性を感じていないのかと思った。

では、中学校では家庭科の中でかなり詳しく消費者教育について学ぶのだが、教員は出前講座を利用しないのかと考え、周囲に聞いてみたら、知らない、という答えが返ってきた。周知をしているが、現場の担当者まで届いていない、というのが現状なのかと思う。

中学校の教員というのは、教科ごとに免許をもっており、専門性があるとみなされている。閉ざされているわけではなくて、開いて授業を行っているのが現状だ。

連携して、栄養教諭と授業をつくる、あるいは食改推の方と連携して授業をつくるというのと異なり、そのときは県の人に来てもらって、自分の授業を丸投げするような感じで、もしかしたら、出前講座を利用することにより、家庭科教員の専門性は何なの、と疑われてしまう可能性も生じるのかとも考えた。

このようなことなので、出前講座というネーミングでは無くて、教員たちと連携します、という呼びかけの方が採り入れられるのかと思った。

また、被害者支援とか消費者トラブルに巻き込まれないための教育というのも、もちろん大切だが、もう一つの柱として、これから将来にわたって持続可能な社会をつくるための消費者市民をどのように育成していったらよいか、というところが、今、恐らく現場の教員には一番分からないところだと思う

2012年に消費者教育の推進に関する法律が制定されて、この前の検定教科書で初めて入ってきた言葉だ。

ここのところで、もしかしたらニーズがあるのではないかと思う。

これまでの、消費者被害防止の内容に加えて、消費者市民社会の育成のための内容の講座があると、よりよいのではないかと思う。

#### ○委員

資料の、サポーター養成については体系的な実施には至っていない、というところ、このサポーター養成講座というのは、出前講座と講演との中間のような、中間の講座を県なり市なりが設置して実施していく、ということは考えられないか。

市民後見人養成講座というのが市の単位では始まっている。これは、無料で参加できるが、広報で100名单位で募集するとそれに近い応募者がいる、と聞く。見守り支援の知識の習得を希望する方がいる。

これらの方たちの多くは、高齢者であり、高齢者が高齢者をささえる社会なので、そのような活動に近いが、例えばそのような講座を開くことによりそこに人が集まって、そこから周知させていくということもできると考える。

出前講座での養成が難しい、問題点も多々あるというところ、その中間的な取組について実施する予定はあるのか。

実施してほしいと考えるが、事務局の考えはどうか。

#### ○事務局

サポーターの養成といった場合は、そのサポート範囲は様々である。

私どもで開催する研修的な講座を複数回受講いただいて、その方が地域で消費生活

に関する情報、被害、生活に役立つ情報を広めていくという意味でのいわゆる消費生活サポーターがある。また、委員の言われる地域における見守り系統のサポーター的なものもあり様々である。

既存の福祉的な見守りの仕組みとの連携若しくはすみ分けをどうするのかとか、単独で講座的なものを開くのか、ここが課題となる。

本県では消費生活サポーターというかたちの養成は実施されていない実情であり、検討事項とさせていただきたい。

#### ○委員

山あいの、数軒ごとに人家が散在する、高齢者世帯ばかりの過疎の地域では、運転免許証を返納したことなどから、クルマなどの移動手段を持たない方も多くいる。

村民運動会といった地域全体での行事が開催される時などには、お互いの近況を確認することもできるが、そのような行事に参加することを望まず、結果として地域から孤立している方も多い。

近隣の方から、訪問販売で布団を購入したものの、領収書の交付を受けたかどうか定かでないが今更何だかんだ言えない、という話を聞いたことがある。

過疎の地域では、そもそも講座や高齢者の集まりへの参加が難しい、買っても泣き寝入り、ということが随分ある。

また、日常生活の細かなことについて、近所の方がみてあげないとできないという方が県内に多くいると思う。

そのような方にも、こういう人が来たら買ってはいけない、とか、何かあったら役場へ電話しなさい、などと教えてあげればよいということもある。

そのような方々への支援や見守りをお願いしたい。

過疎の地域では、小・中学校の児童生徒たちは通学バスの時間が決まっているために、お小遣いをもらっても自分で買物に行ったことがない。通学途中に店もないことから、買物体験に乏しい子が多い。

小・中学校の児童生徒数がそれぞれ数十人、というところでは講座を開いても、というのはあるが、そのような買物経験の乏しい子供たちにこそ、そのような人が来たらだまされてはいけないよ、とか、買物するときはこのようなことに注意するんだよ、ということを教えてあげられる機会があればよいと考える。

#### ○委員

出前講座は声がかかれば出て行くが、そこまで至らないという地域の現実があるようだ。

実施率の多い高校は県立であり、小中学校は義務教育、市町村である。

市町村が、うまく地域の声を拾い上げればスムーズにいくのかもしれないが、必ずしも機能してないというのがこの数字にはあるのかもしれない。

そうだとすれば、実施機関の問題はあるにしても、可能な限り県が手をさしのべてというようなことを、この教育というところでは是非考えていただきたい。

それで手が届かないというところが生じないように、お願いしたいと考える。

## 7 結論

### (1) について

なし

### (2) について

同計画の進行管理における県の自己評価に対する審議会意見（第三者評価）について、「別表 評価指標項目」に係るものは事務局の提案した審議会意見案のとおりとし、「基本目標」に係るものは審議での委員意見を要約したものを評価として付することを決定した。

### (3) について

なし