

平成27年度第3回 岡山県消費生活懇談会 議事概要

【開催概要】

1 **開催日時**：平成28年2月3日(水) 10:00～12:00

2 **開催場所**：ピュアリティまきび 2階 千鳥

3 **出席委員**：15名

【消費者委員】

近藤清志、大西泰子、武藤一江、太田直代、中園麻由美
三船徹二

【生産・流通関係者委員】

富永時江、吉田公子

【学識経験者委員】

佐藤洋子(副会長)、小松原竜司、鳥越良光(会長)、
薬師寺明子

【教育関係者委員】

三宅千加子、河野弘道、上田康信

【議事概要】

開会挨拶	発言概要
会 長	<ul style="list-style-type: none">・本日はお忙しい中、御出席いただき御礼申し上げます。・さて、マイナス金利の話、これは考え方によっては消費者問題である。バスが大きな事故を起こす、これもバスサービスの安全性の話であり、消費者問題。廃棄された食料品が商品化されてしまう、これも大きな消費者問題。賞味期限と消費期限の問題は今後、高い次元で考える必要がある。・消費者問題は、先頃までは特殊詐欺が中心だったが、近頃はこのようなこともあり変わってきているように感じる。健全な消費生活を実現するためには、高い次元から総合的にものを考えなければならない。一方の論理だけで進んでいくと極端でバランスの悪い社会になってしまう。・岡山県消費生活基本計画は、バランスがとれた長期的に健全な消費生活が送れるような内容にしなければならない。本日は、忌憚のない御意見をお願いしたい。
岡 山 県 県 民 生 活 部 長	<ul style="list-style-type: none">・特殊詐欺の被害が深刻になっている。県警の報告では、27年の被害件数が250件、被害額が16億円と過去最悪となった。大変憂慮している。年末には、急遽、県警と一緒に啓発カ

<p>(岡山県 県民生活 部 長)</p>	<p>レンダーを作成するなど工夫もしているが、厳しい状況だ。行政としてできることはやっていきたい。本日御審議いただく第3次岡山県消費生活基本計画でも、消費者被害防止を目標の一つとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本日の懇談会は、本年度最後となるが、前回いただいた御意見、パブリックコメントを踏まえた計画案を御説明させていただく。忌憚のない御意見を賜りたい。
<p>報告</p>	
<p>事務局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、委員20名中14名の出席をいただいております、開催要件を満たしている。もう1名も遅れているが出席の予定。(その後遅れて出席。計15名の出席) ・本会議は一般公開しているが、現在、傍聴者は無し。 ・議事録を事務局で作成し、委員の承認後、県のホームページで公表するのでご了承いただきたい。 ・2点報告する。1点は、県内の消費者団体である「NPO法人消費者ネットおかやま」が、昨年12月8日に適格消費者団体の認定を受けたこと。このことにより、消費者ネットおかやまは、多数の消費者に代わり、事業者の不当行為の差止請求ができるようになった。全国では13番目、中国地方では広島県に続き2県目。 ・【もう1点は、特殊詐欺の被害状況について。配付資料「参考 平成27年中の特殊詐欺被害の状況」を説明】
<p>議題</p>	
<p>事務局</p>	<p>【配付資料「資料1 特定商取引法に係る行政処分の状況」を説明】</p>
<p>会 長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・県では啓発に努めているが、なかなか効果が出てこない。ただし、別の見方もあり、啓発しなければさらに被害が増えるとの見方もある。厳しい状況ではある。 ・消費者、特に高齢者を啓発・教育しても、本人が悪質事業者に立ち向かうことには限界がある。悪質事業者の元を絶たないといけない。処分したり捕まえたりすることが有効だ。
<p>副会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・末端の行為者を捕まえても、その者は全体を把握していないので、なかなか元締めまではたどり着けないようだ。 ・警察では、詐欺の道具に使われる「口座」や「携帯電話」を

(副会長)	<p>売買している者を捕まえて道具の供給を絶つなど、いろいろ工夫はされているようだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・詐欺に遭わない対策としては、悪質事業者はまず電話で接触してくることが多いので、「電話は出ない」「留守電にしておく」「相手がわかる場合だけ電話に出る」ということが有効と思う。電話に出てしまうと相手のペースにはまってしまう。 ・訪問販売でも、「知らない人は相手にしない」「帰らなければ警察を呼びます」という対応がよいと思う。
事務局	<p>【配付資料「資料2 第3次岡山県消費生活基本計画（仮称）素案に対する意見等について」を説明】</p>
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・委員の意見、パブリックコメントを踏まえ、計画案が修正されている。 ・この計画書は、学校や消費者団体に使うときは、テキスト替わりになるものだ。「参考欄」にはいろいろな情報が記載されている。御活用をお願いしたい。
副会長	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の計画書と比べて、字の大きさが小さくなっている。見やすい工夫が必要では。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞社では、ここ数年少しずつ字を大きくしている流れがある。高齢者へ配慮している。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・字は読みやすく、できるだけ大きいほうがよい。また、参考欄と本文とは色分けしたほうがよい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・計画案27ページの下から2行目、「消費者安全確保地域協議会」については、もう少し協議会の具体的な内容がわかる表記にしたほうがよい。 ・資料2の9ページ、「消費者安全確保地域協議会等の仕組みづくりを進めて」というところでは、消費者団体、関係機関など様々な団体が関与して仕組みづくりを進めていくという視点がほしい。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者安全確保地域協議会」の表記が突然出てくるとわからないので、役割や構成員など、わかりやすく表記すること。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・計画案7ページの「ネガティブオプション」について、一般の方にもわかりやすいように「ネガティブオプション（送り付

(委員)	け商法)」としたほうがよい。
会長	・専門用語などは、できるだけわかりやすく表記すること。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・この計画は、市町村へ具体的にどうおろすのか。 ・農村部では消費者問題の認識が低い。また、こういった計画は、県は市町村に計画をおろし、市町村は自治会に計画をおろすという流れがあるが、自治会は任意団体であり、活動には限界がある。 ・市町村には消費生活の窓口があるだけではいけない。県が市町村を十分に指導し、市町村が住民を十分に指導することになければいけない。そういうことが、この計画が周知徹底できるかどうかの分かれ道になる。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・計画案29ページの「地域における消費者問題解決力の強化」では、委員のお話のとおり、市町村の役割の重要性について記載している。 ・また、計画は県の姿勢を示したものであり、市町村における相談窓口の機能強化や高齢者の見守りネットワークの構築などについて、市町村を強力にバックアップをしてまいりたい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップはありがたい話ではあるが、新しい事案がいろいろ発生している時代なので、「やってください」ではなく、「やりなさい」と強く指導することが必要と思う。 ・また、自治会連合会では、この計画を今後どう進めていくか検討していきたい。
事務局	・市町村へお願いするだけでなく、県も直接出前講座や見守りの仕組みづくりをやっていく。
会長	・県が主導して、市町村と一緒にやっていくという表現が足りない。そういった趣旨の記載をご検討いただきたい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村や地区の社会福祉協議会では、月1回程度のサロン活動をしているところが多くある。その活動の中で、消費者問題の出前講座や啓発チラシの提供を行えば有効だ。 ・4月から障害者差別解消法が施行される。消費生活基本計画についても、障害がある方にもわかりやすい簡略化されたリーフレットを作成し、ホームページでダウンロードできるようにしてほしい。

委員	・機能性表示食品制度について、生鮮食品も対象になっているが、消費者庁へ届け出するだけか。県の関与は。
事務局	・事業者が消費者庁へ届け出る。県の関与はない。
会長	・特殊詐欺等の被害状況については、地域や年代別でのもっと細かなデータ収集・分析が必要だ。県全体のデータだけでは、市町村が自身のことだと認識しない。詐欺被害が多い市町村へは具体的そういったデータを提供する必要がある。
まとめ等	
会長	・県では、本日の懇談会の意見を参考にして案を修正し、再度委員へ送付して諮ること。その後、私と県で最終調整をすることとしたいが、いかがか。
委員全員	・（異議無し）
事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・懇談会で了解いただいた計画は、県内部で所定の手続きを経て最終決定し、公表することになる。 ・常任委員会へは、素案やパブリックコメントの状況について報告しており、決定した計画についても報告することになる。 ・計画のスタートは28年度からとなる。 ・当懇談会の委員任期がこの4月末で満了になる。再任等の手続きについて、また個別に相談させていただきたい。
閉会挨拶	
会長	・以上で懇談会を閉会する。御協力に感謝する。