

令和元年度 第1回岡山県消費生活懇談会 議事概要

1 開催概要

(1) 日時

令和元年8月19日(月) 13時30分から14時45分

(2) 場所

ピュアリティまきび 3階「飛鳥」の間(岡山市北区下石井二丁目6-41)

(3) 出席者

ア 消費者委員

太田直代委員、久世英一委員、榊誠司委員、中園麻由美委員、森渕玲子委員

イ 生産・流通関係者委員

上原輝子委員、同前裕一朗委員、足立周子委員、吉田公子委員

ウ 学識経験者委員

佐藤豊信委員(副会長)、佐藤洋子委員(会長)、鈴木公一郎委員、
三宅教之委員、葉師寺明子委員

エ 教育関係者委員

武田直美委員、延原良明委員、中田和子委員

オ 事務局(岡山県)

房野文彦県民生活部長、上野和也消費生活センター所長、倉森隆くらし安全安心課長 外

2 開会

(1) 岡山県県民生活部 房野部長 挨拶

- ・ 消費者である県民が、安全・安心な消費生活をおくることが重要で、そのためには、時代の課題を解決する時宜にかなった消費生活基本計画の策定が重要である。
- ・ 本年3月には、委員の御尽力により「第3次岡山県消費生活基本計画」について、消費生活の環境変化や民法改正による成年年齢引き下げ等の課題に対応するよう内容変更し、「岡山県消費者教育推進計画」と統合し、消費者施策を総合的、効果的に推進できる計画に変更した。
- ・ 本日は、昨年度の「第3次岡山県消費生活基本計画」に係る施策の取組状況を報告するので、忌憚のない御意見をいただきたい。

(2) 事務局報告(懇談会開催要件等)

- ・ 19名中17名の委員の参加をいただいております、懇談会規則第6条第3項に規定する開催要件を満たしている。
- ・ 本会議は「岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針」に基づき公開する。本日は、1名の方に傍聴いただいている。
- ・ 議事概要については、委員に確認いただいた後、県ホームページで公開する。
- ・ 年度替わりで6名の委員に新たに就任いただいておりますので、本日出席の新任委員を紹介する。(新任委員を紹介)

3 議題

(1) 報告事項

ア 第3次岡山県消費生活基本計画等に係る施策の取組状況

事務局	<p>【資料1～3】</p> <p>重点施策の取組状況をまとめた資料1と資料2の関連箇所を参照しながら次について説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・学校教育等における実践的な消費者教育のための教材を活用した授業等の普及促進 ・若年者への消費者教育を担う教員等への研修の実施充実 ・幅広い層への消費者啓発講座等の実施促進 ・障害のある人に配慮した消費者教材の開発と講座の実施 ○地域における消費者問題解決力の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の相談体制整備への支援 ・地域での見守りネットワーク構築支援 ○悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化 <ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法、景品表示法、食品表示法等に基づく監視、指導、処分等の効果的实施
会長	<p>説明でわからなかったことやもう少し聞きたいこと、どんなことでも結構なので、どなたか御質問はないか。</p>
委員	<p>資料2の6ページで県内の消費生活相談の県市町村の分担状況を説明してもらったが、市町村の相談分担割合が上昇し、過去9年間の推移を見ると、県センターの受付件数が高止まりしている一方で、市町村受付件数が相当増えている。</p> <p>基本計画の重点施策で市町村のセンター配置や相談員配置が明らかに相談件数の増加に結びついており、相談窓口が広がり、問題解決の間口が広がる成果につながっている。市町村のセンター配置は、国の交付金を充てているが、国の交付金が減少する中で、今後、どのように支援していくのかを聞きたい。</p>
事務局	<p>消費生活センターを設けてもらうのが一番良いと考えるが、未設置市町村に対しては相談に対応する職員のレベルに応じた研修の実施などを通じて市町村の相談体制の充実を図っていきたい。</p> <p>市町村は1名で相談を受けている場合も多く、様々なケースに触れることができない。そういった所には、市町村消費生活相談窓口への巡回指導として、全国消費生活相談員協会からベテランを派遣してもらって勉強する機会を設けるなど、予算が限られた中、県としてできる限り支援していこうと取り組んでいる。</p> <p>また、現在、行っている市町村との意見交換を通じて今後の事業展開を検討してまいりたい。</p>
委員	<p>資料2の3ページの消費者啓発セミナーの表を見ると、障害者団体</p>

	<p>の研修会を行っていないが、せっかく教材ができていますので、ぜひ、してほしいのと、もう一つは、資料2の4ページの障害のある人の安全安心な消費生活支援ネットワーク事業で、重点的にやっているのは、聴覚障害・視覚障害・知的障害の3つだと思うが、精神障害のある人についても被害が多いので加えてほしい。</p> <p>発達障害のある人は、知的障害を伴わない精神障害にカウントされ、高機能自閉症の人やコミュニケーションがあまりとれない人も精神障害にカウントされるので、知的障害と並んで精神障害のある人も加えてほしい。</p>
事務局	<p>貴重な御意見ありがとうございました。30年度から令和2年度まで視覚障害者・聴覚障害者等のネットワーク作りに取り組む計画を立てているが、御意見は、事業が終了し、新たに取り組む上での参考にしたい。</p>
会長	<p>ネットワークの構築で、全ての地域で順調に進んでいるとは言えない印象を持ったが、元々ある福祉関係のネットワークとの連携なので、ゼロからの構築ではないはずだが、それでもなかなか進まないのは、何がネックなのか、わかれば教えてほしい。</p>
事務局	<p>高齢者等の見守りネットワークの構築は、全国的にも進んでおらず、消費者安全確保地域協議会の設置まで至っていないケースが多い。まずは、見守り関係者と顔の見える関係を築き、それから情報提供できる関係、さらに協議会の設立という段階を踏んだ支援をしていきたい。</p> <p>市町村を回ると既存のネットワークで事足りているところから連携がとれていないところまで、さまざまであり、段階に応じて支援していきたいと考えている。</p>
委員	<p>ネットワーク作りは自治会にとっても、町内の自主組織から、小学校単位、中学校単位、市町村単位、その上で県単位の自主組織の構築に携わる。その他にも市町村で安全安心ネットワークの組織作りを行い、さらに自主防災組織の構築も依頼される。</p> <p>しかし、作るのは良いが、誰が運営するのか。市町村からは補助金が出て、安全安心ネットワークについても5万円が出るが、インターネットへの接続だけで、なくなってしまう金額だ。組織作りを依頼されても、運営の援助はどうなるのか。自治会は、一銭ももらわない、全てボランティア活動となる。そこも踏まえて考えてほしい。</p> <p>組織ができて動いてないという批判もあるが、我々は給料が出ないボランティア。ネットワーク作りは大切であり、協力はするが、運営支援についてお願いしたい。</p>
事務局	<p>そうしたことも含めて、市町村に出向いて話を聞き、良い方法を考えたい。</p>

会 長	県から市町村に行き、そこから、市町村が誰に頼るかとなれば、民生委員や自治会長といった人達へのおんぶに抱っこで、同じ人に負担がかかる。人材支援と経済的な裏付けも含めて検討していく必要があるという現場の貴重な御意見だ。
-----	---

イ 平成30年度消費生活センター事業実績の概要

事務局	<p>【平成30年度消費生活センター事業実績の概要（冊子）】により次について説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談 ・消費者啓発・教育 ・市町村消費生活相談体制の充実 ・情報・資料の提供 など
会 長	今の説明に対して、何か質問があれば。
委 員	消費税増税まで2か月を切り、軽減税率が初めて導入されるが、国税庁のQ&Aを見ても、税率の境目がよくわからないような状況の中、そこにつけ込もうとする輩が出てくるかもしれない。消費者被害が発生しないよう、国税庁や自治体と連携しての周知や被害防止の取り組みをお願いする。
事務局	今のところ消費税増税の相談で目立ったものはない。センターでは、税務署員から軽減税率の説明を受け、県内市町村の消費生活相談員等を集めて研修を行っており、相談対応体制はできている。
会 長	<p>センターへの相談は、電話相談によるものが一番多いかと思うが、そもそも電話番号を知ったきっかけは何なのか。高齢者の割合が高いようだが、アンケートをとったことがあるとか、相談者は、どうやってセンターの電話番号を知ったのかを教えてほしい。</p> <p>また、以前は、何か起こった際のセンターへの電話を促すCMを県が打っていたが、その効果はあったのか。わかる範囲で教えてほしい。</p>
事務局	<p>相談者がセンターの電話番号を知った経緯を聞くアンケートはやっていないが、一昨年から188という全国统一の番号ができている。その番号に電話して県のセンターに繋がる人と、センターの番号に直接、ダイアルする人がいる。</p> <p>最近では、テレビCMはやっていないが、色々な研修会等でセンターの電話番号を広報し、何かあれば、気軽に電話するよう啓発を進めている状況である。電話番号をどうやって知ったかの経緯については、わかりかねる。</p>

4 閉会（事務局）

- ・ 来年2月頃、第2回目の懇談会を計画しており、案内させていただくのでよろしく願います。