

# 平成27年度第1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27年7月23日(木) 10:00～12:00

2 **開催場所**：ピュアリティまきび 2階 孔雀

3 **出席委員**：19名

### 【消費者委員】

近藤清志、大西泰子、武藤一江、太田直代、三船徹二

### 【生産・流通関係者委員】

富永時江、吉田公子、杉原真弓、野口重明、大野博巳

### 【学識経験者委員】

佐藤洋子(副会長)、小松原竜司、福地慶太、鳥越良光(会長)、  
薬師寺明子

### 【教育関係者委員】

青木博子、三宅千加子、河野弘道、上田康信

## 【議事概要】

### 1 開 会

- ・岡山県消費生活懇談会 鳥越会長 開会あいさつ
- ・岡山県県民生活部 亀森部長 開会あいさつ
- ・委員20名中19名の出席があり、懇談会規則第6条に規定する開催要件及び議決要件を満たしている旨事務局が報告
- ・岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針に基づき、会議を公開し、議事概要を県のホームページに掲載する旨事務局が確認
- ・傍聴者がいない旨事務局が報告

### 2 議 題

#### 【報告事項】

- (1) 岡山県消費生活基本計画に係る事業実施状況
- (2) 岡山県消費者教育推進計画に係る事業実施状況
- (3) 消費生活相談の状況
- (4) 特定商取引法に係る行政処分の状況

くらし安全  
安心課・  
消費生活  
センター

○ [ 資料1、2、4は、くらし安全安心課が説明  
資料3は、消費生活センターが説明 ]

会 長

ただいまの説明に対し、御意見・御質問はありませんか。

委員	7月9日にNHKのテレビを見た。訪問販売や電話勧誘販売を取り締まる法律を整備するという話だったが、その法律は資料4にある特定商取引法のことか。
くらし安全 安心課	おそらく特定商取引法のこと。違反行為を効果的に取り締まることができるよう、現在、国において法改正が検討されているところだ。
副会長	補足だが、今の話では、法改正は罰則の強化等、取締りにプラスの方向にという話だが、実はそれだけではなく、逆の動きもある。今の法律は、飛び込み営業の訪問販売や電話勧誘を規制するという法律だが、商売をされる方は営業のきっかけが無くなって仕事に支障があるので、それをできる方向に変えてほしいと言われている。そこの調和をどうとればいいのか。必ずしも取締り強化の方向にだけ向かっているわけではないので、そういう観点からも関心を持ってもらいたい。
会長	売る側と買う側のバランスが非常に重要である。国がどういう姿勢であるか関心を持つこと。
-----	
会長	<p>毎年、消費生活センターの苦情や取締りの話を聞いているが、行政は守りが中心になっている。しかし、災害と同じで防災・減災の考え方が重要で、問題が起こってから処理するのではなく、起こらないようにするためにはどうしたらよいかという視点が消費者問題には足りない。もっと攻めの姿勢になることがこれからは問われる。</p> <p>また、被害を予防する視点をもった統計の取り方がない。どういう人が被害を受けたのか絞らないといけない。分析が足りない。被害に遭った人の定性的な個人分析を細かくやって、ピンポイントで予防ができるようなデータの取り方が必要である。</p> <p>そういったところを掘り下げて、防災・減災の概念を取り入れて、新しいセンターのあり方、消費者問題の対応のしかたを考えてみたほうがよい。今の対応では被害は増えていくだけで、つまり、今の体制ではどこか欠陥があるということだ。どういうことが効果的か、よく検討してほしい。</p> <p>国ではアウトカムを重要視している。今の消費者行政はアウトプットだけでアウトカムまでいっていない。教育をした結果、被害が減ったのか。その関連が見えてこない。そういう視点が必要だ。</p>
-----	
委員	<p>市町村で消費生活センターを設置しているのは7市だけで、地方分権の流れがあってもほとんどの市町村は控え目だ。</p> <p>田舎ではいろいろな問題が山積している。その問題を行政に正しく伝えることができれば早く解決ができる。消費の問題もあるが、農地の問題などいろいろな問題がある。これら問題を解決するためには、市町村が問題に取り組む姿勢にいち早くならないといけないが、それだけの人材もすぐにはいない。よって県にも取り組んでいただきたい。</p>

くらし安全 安心課	<p>消費者庁や県では、どこに住んでいても同じ質の消費生活相談が受けられるよう、県の消費生活基本計画にも掲げているが、地域における相談窓口を強化する取り組みを進めているところだ。</p> <p>また、消費者庁では、7月1日から消費者ホットラインを「188」の三桁に短縮し、県でもこれをPRしている。消費生活センターが身近にあるということは大切なことで、6月1日には井原市でもセンターが開設され、また、真庭市では消費に関する市独自の計画が策定された。消費者行政に積極的な市町村では、このような取り組みがなされているということをお伝えしたい。県としてもセンターをどんどんつくっていただくという方向で進めてまいりたい。</p>
委 員	消費者教育コーディネーターとは、どういう立場の人か。
くらし安全 安心課	<p>県の消費生活センターに1名配置している。元々は相談業務をされていた方で、相談業務から切り離してコーディネーターとして配置した。</p> <p>業務としては、学校関係者、福祉関係者、市町村役場等に対し、消費者教育事業の紹介・実施などについて、推進・調整を行うほか、講師としても活動している。相手方からの依頼に対応するだけでなく、コーディネーターからも各団体へ積極的に事業の実施を働きかけている。</p>
会 長	被害を防ぐためには、社会の絆、ネットワークが大切で、被害に遭いそうな高齢者に関心を持ってくれる人が周りにいるということが予防に大変役立つ。公的な機関がすべてをカバーすることはできないので、相談できる身近な人をつくることなど、予防のためにはコミュニティの復活が重要であり、そういう社会環境を作ることが行政の役目である。

## 【協議事項】

### 次期岡山県消費生活基本計画策定方針・骨子(案)について

くらし安全 安心課	○（資料5を説明）
会 長	ただいまの説明に対し、御意見・御質問はありませんか。
委 員	資料5の4、5ページにある「消費者の権利保護」という表記について、法律が、消費者保護基本法から消費者基本法へ変わって、消費者の権利は、保護されるものではなく、尊重するものと変わっている。国が定めている消費者基本計画の中でも「消費者の利益の擁護及び増進」、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援」と表記されている。「保護」という言葉は概念的にも違うのではないか。

くらし安全 安心課	検討させていただく。
委 員	資料5の5ページ、「地域の見守りネットワーク構築の促進」について、地域の見守りネットワークの必要性は以前から言われており、なかなか実効性のあるものができていないということだと思うが、具体的にはどのようなものをイメージしているのか。
くらし安全 安心課	いろいろな形態が考えられるが、新しい組織を次々に作るというのではなく、既存の組織を活かしたものを考えている。例えば福祉関係では、地域の社協などが、高齢者を助けるコミュニティづくりをしているが、その組織に、消費者被害防止の視点の役割を加えていただくというようなことを考えている。
委 員	資料5の骨子案の3ページの計画の進め方で、「各種団体等との自主活動との連携」とあるが、この各種団体等とはどのような団体を考えているのか。団体の自主活動のみならず、市町村に働きかけて、県と市町村でしっかりやってもらうことが大切だ。
くらし安全 安心課	各種団体というところでは、自治体連合会や老人クラブ連合会であり、そういった団体と是非一緒に取り組んでいきたいと考えている。
会 長	この計画は、県が独自につくったものか、ある程度国の示唆があって変えようとしたものか。各都道府県で異なる計画になるのか。
くらし安全 安心課	国の基本計画を踏まえて、県が独自につくるものだ。細かい部分では各都道府県で異なるかもしれない。
会 長	見守りネットワークでは、誰を見守るかということがポイントだ。被害を予防するためには、統計データを分析し、被害に遭いそうなターゲットを絞り、その方を見守るということだ。今の統計の取り方では後手の行政になるので、予防する視点で統計を取らなければいけない。その認識を持っていただきたい。
委 員	計画を遂行した結果について、どう評価していくかを議論の中に盛り込んでどうか。計画、実行、評価、見直しというサイクルを計画の中に盛り込むことが必要だ。5年経って評価するというのはやや遅いので、もう少し短い期間で一度評価し、計画の見直しをするということを盛り込んでどうか。

委員	<p>学校現場では、スマホやインターネットの問題が大きくクローズアップされている。学校では実態把握のためのアンケートを行ったり、こどもの発達段階に応じた指導、授業を行う中で、大人の押しつけではなく、こどもの側から注意すべきことを引き出すなどの工夫をしている。小学校のうちから、スマホやネットの問題点に意識が向くようにと考えている。こういった視点も計画に盛り込んでいただきたい。</p>
会長	<p>学生は消費者被害の予備軍であり、教育現場のあり方がこれからは大切になってくる。低学年ほど教えることが難しいが、言葉だけで教えるのではなく、体験が知恵になるので、ロールプレイ形式で教えることが大切だ。小学校、中学校と、発達段階に応じた教育をしなければいけない。</p>
-----	
委員	<p>11月頃、美作大学のオープンカレッジで、大阪から講師を呼び、知的障害者の方が消費者被害に遭わないための講座を開催する。</p>
会長	<p>ロールプレイ形式の教育は大切だ。教育には演出力が必要である。</p>

### 3 閉会

- ・岡山県消費生活懇談会 鳥越会長 閉会あいさつ