

平成28年6月21日

平成28年度 山梨県消費生活審議会 議事録
(山梨県消費者教育推進地域協議会)

日 時 平成28年5月31日(火) 午後1時30分～3時10分

場 所 山梨県庁本館2階特別会議室

出席者(敬称略)

[委 員] 飯窪委員、漆原委員、神山委員、込山委員、志村委員、杉本委員、
高村委員、花輪委員、原田委員、古屋委員、星委員、松土委員、
三澤委員、渡辺(博)委員、渡辺(良子)委員
以上15名(50音順)

[事務局] 県民生活部 布施部長、上小澤次長
消費生活安全課 杉田課長、小俣総括課長補佐、矢花課長補佐、松土副主幹、
萩原主任、寺本主事
県民生活センター 大堀所長、久保田副主査 以上10名

[オブザーバー] 甲府財務事務所理財課 黒柳課長

傍聴者数 1名

会議次第

1 開 会

2 新委員の紹介

3 県民生活部長あいさつ

4 議事

(1) 「やまなし消費者教育推進計画」の中間報告・評価について

(2) 県民生活センターにおける最近の消費生活相談等の概要について

(3) 平成28年度消費者行政の概要及び

「消費者基本計画」に基づく平成28年度の取組について

(4) その他

5 閉 会

【議 事】

(議長)込山でございます。審議が滞りなく進行できますようにご協力をよろしく申し上げます。着席して進行をさせていただきます。よろしく申し上げます。

まず議題の一番目でありますが、やまなし消費者教育推進計画の中間報告について、事務局から説明をよろしく申し上げます。

事務局から資料1により説明

(議長)ここまで、実施されてきた消費者教育の学習・講座等を含めた色々なメニューの説明をいただきました。それから、総括として中間まとめをしていただきました。ただいまの消費者教育推進計画の中間報告ということですが、何かご意見・ご質問ございましたら賜りたいと思います。何かございますか。

(委員)全体的に、中間報告のことについては理解ができました。ただ、消費者団体として、補助事業と委託事業を受けた立場、つまり消費者教育の推進という観点から考えてみますと、県の施策として、国からの消費者教育に関する行政の活性化基金が、全県下の各市町村に様々な形で交付されていると思います。それと併せて、我々が委託事業・補助事業をしてみて、補助金・交付金がありながら、なかなか消費者行政が進まない。消費生活相談員をちゃんと位置づけない、というような市もあるし、それから担当者が兼務なので、なかなかできない。そういう面を、私どもは市町村とタイアップしながら、市町村長の理解を頂きながら、各地域の既存の団体と連携を取るということを基本に、実行委員会形式で色々事業を展開しています。そういった市町村の政策と一緒に、相まって、補助事業と委託事業が進行していかないと、なかなか進んでいかないような気がいたします。そういうことで、本年はこの色々な講座の中で、地域活動・地域教育を進めていく消費者教育推進地域協議会の目指しができたら、私どもの委託事業も少しは進んでいくのかな、と。ですから各市町村の既存の団体をまとめながら、市民・県民の消費者問題に対する関心を深めていきます。行政との共同体で、いろんなことを進めていくには、市町村長さんのご理解がないと消費者行政がうまく進んでいかないという点で、現在もちょっと苦労しています。その点で地域の中に、きめ細かな消費者教育を進めていけるような点にも力点を置いていかなくてはならないな、こんなふうに思っております。

(議長)はい、ありがとうございました。何か事務局の方でお話はありますか。

(事務局)今、委員の方から、市町村との連携をしながら、特に交付金を使いながらしっかり消費者教育を推進していきたいとお話をいただきましたので、もう一度それは各市町村の担当にお話をしたいと思います。ただ、28年度予算はもう当初予算で決まっています。計画は5年ありますので、市町村の担当者会議等を活用し、尚一層、連携を取りながら来年以降、しっかり予算化できるようにしていきたいと思います。以上です。

(議長)はい。市町村によっては、濃淡が出るのはやむを得ないでしょうね。担当者の意欲とか、兼務している担当者。特に市町村長の方も、意欲的な方はこういう問題に対して関心が深いということはあると思いますね。あと地域性の問題もあるのではないかと思います。他に何かご意見、ございますか。よろしいですか。また最後に、まとめのところでいただきますので。では、議事の一番目としては、これで終了させていただきたいと思います。

それでは、二番目の議事に移ります。県民生活センターにおける最近の消費生活相談等の対応について、事務局からご説明をお願いします。

事務局から資料2により説明

(議長)はい、ありがとうございました。今、県民生活センターの方から具体的な事例について最近の数値を説明いただきました。何か質問・ご意見ございますか。

ひとつ、70歳代の放送コンテンツ等の相談件数が多いようですけども、70歳代以上の方も結局こういうインターネット技術というものがそれなりに長けているというのが前提ですか。

(事務局)はい。長けていらっしゃるかどうかは別として、普及度は高いということで、スマホなんかのご相談は多く受けています。この件数を見ていただければ、66件ですからね。60歳代での187件、50歳代での206件に比べれば、やはりそれなりに件数は減っていますので。

(議長)わかりました。もういよいよ、そういう時代になったということですね。
はい、何か他にございますか。

(委員)センターへの相談件数は分かるのですが、消費者団体として、昨年県民の日に5～600名の方を対象に調査をいたしました。相談をどこでしやすいかということについて、様々な社会的な問題はセンターの方へ伺うようですね。それから、食品とか毎日の食生活についての相談が一番多かったのは身近な商店。そういう担当者がいて、よく相談に乗ってくれるということで、食品についてはセンターにはあまりないかと思います。みなさん身近なところで、県内の商店に食生活についての相談は気安くされているということが水面下にはあります。

(議長)ありがとうございました。他に何かございますか。

それでは、三つ目の議事3に入ります。平成28年度消費者行政の概要、及び、消費者基本計画に基づく平成28年度の取組について、事務局からよろしく申し上げます。

事務局から資料3により説明

(議長)はい。今後の事業計画を、資料を見ながら詳細に事務局から説明をいただきました。何か足りないところや、ご質問・ご指摘がありましたらよろしく申し上げます。

(委員)ご説明があったように、山梨県基本計画に関する158事業をこれから5年間かけてやっていくということでした。山梨県消費者基本計画ができて今年度が初年度となりますが、基本計画がない前年度までにやってきた事業と、これから5年間で特に力を入れてやっていく事業と区別をしてほしいと思います。できれば、国が作っているような計画工程表を作成して、5年間の道のりを示して頂ければと思います。特に山梨県消費者基本計画の概要では、計画の数値目標が示されており、平成26年度の現状から平成32年度の目標値の記載があります。この目標に向か

って、どのように年度ごとに行い、どのように達成されたかというのを工程表で示して頂けたらと思います。

(事務局)今、委員からお話があった件は実は基本計画を作る時も、工程表を作ってくださいと、ご意見をいただきましたが、予算の関係などがあって5年間の計画がうまくはまらないということがあります。ただ毎年の個々の事業は、当然また、審議会へかけさせていただきます。それから今回の計画の目標については、毎年、事業進捗をしっかりと諮らせていただき、5年間で結果的に工程表のようになりますので、一年一年、目標の5年後を見越してしっかりやっていくように、先生方にはしっかりお話をしたいと思っております。全体の工程表というのはそういうことでなかなか作りづらいところがありますが、その代わり毎年進捗を諮りながら、結果的にどのくらい進んだかということが分かるよう、目で見られるように示したいと思うのでよろしく願います。

(議長)結果をちゃんと整理しておくということですね。そうすれば結果として工程表になるということですね。他に何かございますか。

非常に多岐に渡って、結局人材と意欲と予算を伴う計画ですね。スタッフの方々は隔年で入れ替わりますよね。計画だけ立てておいて、後の人達に任せるということにはならないですか。大丈夫ですか。そこが心配です。課長が5年間担当するなら、立派だなと思うのですが。

(事務局)計画につきましては先生方に示したとおり、必ずしっかりやっていくつもりでございます。それから、特にお金がかかる部分については、初年度ということで今年度は結構予算をつけさせていただいています。市町村の方にとにかく一生懸命やっていたかいないとなかなか進まないところがありますので、特に重点施策の一つになっています相談員の配置につきましては、今年度、県で養成して、来年、市町村に配置してもらおうということをやっていきたいと思っております。それから、5年間の計画については、間違いなく引継ぎをしながら、事業の進捗も諮りながら、やっていきたいと思っていますので是非先生方にはご協力の方お願いしたいと思っております。

(議長)そうですね。特に今年度が一番スタートダッシュの年という感じがしますね。今までの分を総括しながら。はい、他に何かございますか。

ちょっと気になったんですが、細かいことですが4ページの最後の行の教職員研修って、この教職員ってどんな教職員ですか。出前講座、キ(教職員研修を効果的に実施するため、出前講座の実施)ですね。

(事務局)キ(教職員研修を効果的に実施するため、出前講座の実施)ですか。これは、小・中・高だと思えますね。

(事務局)総合教育センターで、教科ごとの集まりがございます。それから教科・校種で先生方には横のつながりがありまして、教育研究会という集まりがございます。そういう場で研修会がありま

すので、そこにお邪魔して、30～40分でもってお話をさせていただく。今年は特に、今までのような中学生にありがちなトラブルといったワンパターンなものではなく、授業にどのように取り組んでいただけるかと、授業と一体化してカリキュラム化していくよう推し進めていけるように、鋭意ネットワークを作ろうとしているところです。

(議長)行政はできないでしょうね。学校のカリキュラムがあるし、講座の回数があるからこんなの入れ込むわけにはいかない。

(事務局)学習指導要領というものがあまして、学校教育においては基本的な枠組みというのが決められているというところがございます。消費者教育につきましては専門の教科というのはございません。小学生で言えば家庭科、社会科、それに道徳とか。中学校は技術・家庭科、社会科、高校に行けばそれに情報といったものが入ってきて、分散してジャンルが設けられています。それを横断的に運用してもらおうというふうに考えておまして、これは他県で実態を調べますと、大体年間2～3時間くらいで授業をしていただいているということがあります。概ね学習指導要領は全国に沿っていますから、本県も似たような状況かなというふうに思っております。

(議長)学校側の協力もないとできないということですね。行政ではできないけれど、趣旨を理解してもらって、ということでしょうね。わかりました。他に何かございますか。

(委員)今日の資料1からもそうなのですが、やはり高齢者のところが、先ほどの県民生活センターのお話にもありましたけれども60歳以上の契約に関する様々な相談が33.7%ということであると。やっぱり高齢化社会というのがありますし、今の学校教育だとそういう場があるのかなと思うのですが、高齢者の方ってなかなか……。犯罪なので特殊詐欺とかそれ自体が問題なのですが、やはり高齢者の方の被害が少なくなるとか、安心して暮らせるということが実現していくと、かなり様々なことが進んでいくのかなと感じました。最後の課長の説明の資料3-1の消費者の安全・安心を守る連絡会議ですが、これは多重債務っていうお話でしたが、警察の方も入られているということなので、詐欺的な被害の共有ですとか、それをどのように情報発信していくかですね。事業者も県内にはたくさんいらっしゃいますので、そういったところの連携なんていうのも、情報としていただければ、何か心に留めていただいて被害未然防止ということにつながっていくのではないかと、というふうに思いますので、情報発信等も積極的にしていただければと思います。以上です。

(事務局)委員がおっしゃったように、ぜひ協力していただきたいと思いますので、うちの方も警察の方とも話をしながら情報発信ができるようにしていきたいと思います。

(議長)はい、ありがとうございました。ほかに何かございますか。

(委員)ニュースとか報道関係で、高齢者の方がオレオレ詐欺で100万円の被害を受けたなど聞くこ

とはありますが、どのような手口で引っかかるのか、どういう方法で誘導して100万円なら100万円を引き出しできたのかが気になります。どこまで警察関係で公表できるか分からないのですが。私なんか、よく300万円も引っかかったな、とってしまいます。300万円引っかかるということは、どのような手口で引っかかるのかということが分かりませんので、こういう方法をしてこんな被害もあります、みたいなものがあれば、わりとみなさん、こういう手口は聞いたことあるな、気をつけようってなるのではないかと思いますので、何かその辺の方法的なものがあればありがたいな、と思います。

(議長)何かどうですか、今の意見で。

(事務局)県民生活センターへご相談いただくものといいますが、もう少し生活的な面で関わってくるようなものなのですが、高齢者の方々が遭遇する詐欺的な事案と言いますと一つは電話詐欺というものがございまして。もう一つが先ほど報告させていただきましたように、スマホなんか浸透してきていますので、そういった面で架空請求というものがございまして。それからあと、スマホの画面を操作している中で、いきなり請求画面に移ってしまう、ワンクリック請求というものがございまして。この三通りが大体、詐欺的手口かなと思います。まあこれ以外にも悪質商法というのは色々あるわけではございますけれども、一番件数的にはその三つが大きい。感覚的には8割方を占めているかなと思います。電話詐欺の方は私どもの方にはあんまり。やはりすぐ警察の方へ行かれますので、私どもの方では取扱件数は少ないです。しかし側聞する限りでは、電話というのは音声非常に限られていますので、自分の息子とか、家族になりすましてしまうとそれを聞く側の方が脳の中で補充をしてしまって、息子とってしまいます。このような誘導の仕方の手口があると、テレビ番組でやっていたと思います。ですので、普通の電話の音声というのは非常に騙されやすい。人間が発している生の声の本当に半分とか三分の一の域しか出ないので、実際には聞き取れていないというふうにテレビ番組でもやっていました。ですので、うまくなりすましてしまえば、騙されてしまうというところがあるのかなと思います。架空請求の方は先ほど少しお話ししましたが、いきなりスマホの画面で、未払い金があるから支払えと。で、もう裁判所に訴えろとかですね、おたくの身辺調査をしますよとかね、脅しをかけてくると結構みなさん真面目な方々は、もう自分の個人情報暴露されているんじゃないかと不安に駆られます。すごいトラブルに発展するという恐怖感を覚えて、焦って電話を掛け直してしまってですね、ほんとは騙してきた側は電話番号しか知らずに、個人情報は何も知らずにそのメールを送り付ける、それに慌ててメールを返してしまう、電話等をしてしまうと、そこで個人情報がどんどんばれていくと。名前を言ってしまう、住所を言ってしまう。そういったことで、つけられる隙をどんどん広げていってしまう、というパターンがあります。そういうことで基本的には架空請求につきましては、絶対に応答しないでくださいと。個人情報は全然ばれていませんから、無視してくださいと。来たメールについては、受信拒否の設定をしてくださいと。そういうふうに言うのが定番です。それは多分どこの相談機関でもそう申し上げていると思います。個人情報はもれていません。だから相手にしないでください。これは基本パターンでございまして。それからあとワンクリック請求も基本的には同じでございまして。いきなり画面が、アダルトのものもございまして、それから

占いとか芸能情報とかそういうところを見ていったときに、急に会員登録の画面とかですね、請求画面に変わってしまいます。これは基本的には契約は成立していないというふうに民法特別法で定められておりますので、私どもは、契約画面になりましたかというふうに確認をしまして、それをクリックしない限りは、そもそも申込みをしていませんから、無視していただいて結構ですよというふうなアドバイスをしているというところでございます。その3パターンでございますかね。以上でございます。

(議長)はい。今ので、余計なことかもしれませんが、昨日私が夕方車の中で、ラジオで驚いたのは、アメリカの本社の社長に成り代わって日本の支社長にメールか電話が入って、ちゃんと英文で。契約が解除になったから何億円払えとか、解除金払えとか。それが今流行っているのだそうです。国際間を飛び回る振り込め詐欺になっているらしい。それで日本企業が狙われているという話を、偶然帰りの車の中で聞きましたね。ましてや、今度は英語で話されたら、社長って言われた瞬間に支社長なんて分からないでしょ。それで言うこと聞いてしまう。それで、すぐ金をおたくの口座から振り込みなさいと。今は億単位。びっくりしました。いよいよそういう時代が来たようです。これもすごい情報ですね。まだ何かほかにありますか。

(委員)消費者基本計画の、今年度の予定の一覧をずっと見させていただいた中で、消費者教育の推進という意味で、計画を施行していく視点としてどうしても庁内調整というものが基本的に大事だと思います。学校教育と相まって、社会教育機能という面での視点は当てていかなければならないかと思えます。公民館機能の見直しなんかをしながら、県内に女性学級とか高齢者学級、幼児学級、社会教育の分野でもいろいろな学級が含まれています。そういう社会教育の視点でも見直しをしながら、消費者教育をカリキュラム化していくような。公民館の中で、今どっちかといいますと公民館の教育機能が、趣味志向とか、いきがい対策みたいなものに対する学習計画が多いようですので、その中に少しは絡みのある消費者教育も視点に当てていただくような社会教育へのアタックが必要ではないかな、こんなふうに感じましたので検討していただければと思っています。

(事務局)社会教育については社会教育課、教育委員会の方で所管をしておりますので、先生がおっしゃったような話もう一度しておきます。公民館を使ったいろんな教育ということだと思いますのでお話ししておきたいと思えます。

(議長)確かに公民館活動について、私が公民館長を努めた際は、芸能とか趣味とか、スポーツ大会をやりました。あと、お花見祭り。やはり少しアカデミックなところで、こういう消費者教育なんかを講座として取り入れればそれなりに喜んでもらえるかもしれないですね。非常にいい意見だと思います。他に何かございますか。よろしいですか。

それでは、予定の時間よりは少しオーバーしているみたいなので、この辺で3つ目の議事を終了ということにさせていただきます。その他の事項ということですが、何か皆様方ございますか。今日の議論を通して、よろしいでしょうか。

それでは事務局から何かございますか。

(事務局)それでは、事務局から。本会議が1回目なのですが、今年度について、2回目以降の開催は予定されておりません。また、緊急案件等が入りましたらご連絡申し上げたいと思いますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

(議長)ありがとうございました。それでは以上で本日の議事を終了いたします。先生方、ご協力ありがとうございました。