

## 平成30年度第1回茨城県消費生活審議会議事録

- 1 日時 平成31年1月24日(木) 午後1時30分から午後3時30分まで
- 2 場所 茨城県庁行政棟11階 1102・1103会議室
- 3 出席者 消費生活審議会委員  
阿久津正晴, 井上 拓也, 等々力節子, 中本 義信,  
川上ヒロ子, 佐藤 洋一, 高木 英見, 矢口みどり,  
鷺田 美加, 稲葉 伸子, 川津 修, 松橋 裕子  
(欠席: 稲垣 照美, 扇澤美千子, 岩下由加里) 以上12名

### 県側

県民生活環境部	部長 齋藤 章
生活文化課	課長 石浜 均 他5名
消費生活センター	センター長 斉藤 学 他1名
消費者関連施策担当課	国際交流課, 廃棄物対策課, 消防安全課, 生活衛生課, 薬務課, 健康長寿福祉課, 障害福祉課, 青少年家庭課, 産業政策課, 計量検定所, 農業政策課, 農村技術課, 漁政課, 農地整備課, 建築指導課, 住宅課, 生涯学習課, 義務教育課, 高校教育課, 特別支援教育課, 保健体育課, 警察本部生活環境課, 警察本部サイバー犯罪対策課

## 4 議事の経過及び結果

### (1) 議事録署名人の指名

石浜課長は、仮議長として議事を開始するに当たり、鷺田美加委員及び松橋裕子委員を議事録署名人として指名し、両委員はこれを了承した。

### (2) 委員長及び副委員長の選出

石浜課長は、茨城県行政組織条例第25条第2項の規定により、委員長及び副委員長の選出について各委員に諮ったところ、事務局案を提示してほしいとの意見があり、他の委員もこれに同意した。

事務局は、委員長を井上拓也委員、副委員長を阿久津正晴委員とする案を提案した。

石浜課長は、同案について各委員に諮ったところ、満場異議なく承認され、委員長に井上委員、副委員長に阿久津委員が就任することが決定した。

(3) 茨城県消費者基本計画（第3次）に係る消費者関連施策の実施状況について【資料1】  
（各委員及び事務局等の発言概要）

委員：消費問題のグローバル化というのを感じている。私はPTAの役員をやっているが、先日生徒たちが、老朽化した「パイプイス」をPTAから学校に寄贈しようという話になり、できるだけ安いものを買おうと思い、自分がインターネットで検索した。そうしたら、他のメーカーよりすごく安い商品があり、その商品を購入しようと先生と相談をして購入手続きを進めていたところ、それまでは普通の通販会社だと思っていたが、いざ振込をしようとしたら、振込先が通販会社ではなく、外国人の個人名義の口座になっていた。そこで気が付いて危うく振込をせずに済んだが、このように国境を越えて消費者問題が広がっていると実感した。

県内には、県及び市町村に相談窓口が設けられており、働いている人も相談できるように、県の相談窓口は日曜日まで開設されており、非常に有り難いと感じている。今回体験した場合のように、相手方の事業者が県外である場合、県内の相談窓口相談しようと思いつかなかったことから、どこまでのことを相談していいのか、広域的な案件も相談して構わないのかということも含めて、相談窓口の情報を提供していただけるとより多くの方が安心できると思う。

また、消費者教育や普及・啓蒙にも力を入れていることや、教員向けの研修にも取り組んでいることは大切であり、「メディア教育指導員」との連携についても、現在は、子どもたちは大人の目が届かないところでグローバルに様々な情報を入手して活動する時代なので、引き続き消費者教育や普及・啓蒙に力を入れて頂きたい。

消費生活センター

：消費生活に係る相談先であるが、相談者のお住まいの消費生活センター等に相談して頂くこととしている。たしかに、相手方の事業者が他県にある場合に、自分が住んでいるところに相談したらよいのか、他県に相談したらよいのか迷う相談者の方がいるが、本県は県内全市町村に相談窓口があるので、基本的にはお住まいの消費生活センター等に相談して頂いて結構である。なお、海外の事業者との交渉となる場合には、国民生活センターで設けている機関として、「越境消費者センター」が海外から購入した商品を巡るトラブルを取り扱っているので、そちらにご案内する場合もあるが、一義的には市町村あるいは県の相談窓口相談頂きたい。

委員：資料1—2の31ページには、「汚水処理人口普及率」が数値目標に設定されており、今後の取組方針として、森林湖沼環境税を活用した取組（高度処理型浄化槽の設置）を推進するとあるが、この取組に対して、森林湖沼環境税からいくらか活用されているのか。また、平成32年度の目標値として、汚水処理人口普及率を86.4%とするとしているが、あとのどの程度あれば実現

できる見通しなのか。森林湖沼環境税は時限措置であったと思うが、実施期間も含めてお尋ねしたい。

齋藤部長：森林湖沼環境税については、平成20年度より導入し、これまで2回延長しており、第三期目は今年度（平成30年度）を初年度として、4年間の時限措置ということでスタートしている。ご質問いただいた具体的な数値については、確認のうえ回答したい。

森林湖沼環境税の税収は全体で約17億円であるが、森林の保全・整備と水質浄化対策に対して、それぞれ半々で活用することとしている。県民の皆様から頂く税金であり、しっかりと効果が出るように、生活排水対策に重点化した配分を行い、PDCAサイクルにより事業効果を確認しながら第三期においても取り組んでいく。

委員：資料1-2, 3ページには、食品等の安全性の確保に係る数値目標として、「食の不安を感じる県民の割合」が掲げられており、依然として不安を感じる県民の割合は7割近い数値となっている。県民が不安を感じている項目として、食品添加物・偽装表示・輸入食品などが挙げられている。対応としては、検査等を実施し、検査結果を迅速に公表していくということだが、不安を感じている内容に対して、適正な情報公開に加え、的確な情報提供を図ることも重要であり、様々な媒体を通じて、食の安全に係る正しい情報提供を行うことが大切だと考えている。

また、加工食品について、原産地表示を義務付けする制度が平成34年4月から完全施行されることとなるが、消費者に色々な情報が出回っているなかで、商品を購入するうえでの大きな判断材料にもなってくることから、分かりやすく丁寧な説明をしてもらい、食の不安を感じている項目と併せて、今後の課題として取り組んで頂きたいと考えている。

それから、直接関連はないかもしれないが、資料1-2の31ページには、基本方針5の「(3)水環境にやさしいライフスタイルの推進」ということで、先ほどは汚水処理の話があったが、水道法が改正され、国外の事業者も上水道事業に参入できることとなり、各市町村の財源の問題もあり、水道事業の民営化の動きも出てきている。海外の事例をみると、一旦は民営化したものの、料金が大幅に引き上げられたり、設備の質が維持されないなどの不具合が発生して、再び公営に戻されるという話も聞いている。消費者の立場からは、安心を前提とした水の供給をお願いしたいというのは県民全体の問題でもあると思うので、民営化が良いとか悪いとかいう問題ではなく、茨城県の実情も含めて情報等があればお聞かせ頂きたい。

生活衛生課：食品に関して申し上げますと、正確な情報をホームページにて情報発信するほか、保健所ごとにリスクコミュニケーションとして、講師の方を招いて意見交換をする機会も設けているので、そのような機会も活用しながら正確な情報を発信していく。

また、表示に関しては、資料1-2の7ページになるが、「食品適正表示推進員」に係る講習会において、正しい表示方法や内容について習得してもらったほか、一般の方に対しても出前講座などの講習会を実施しているので、こうした機会を活用しながら、正確な情報等について周知していくことに努めていきたい。

委員：資料1-2の21ページの、「消費者教育の担い手の育成」に関して、今後の取組方針において「市町村相談員向け研修会については、平成29年度をもって終了した。」とあるが、市町村は我々消費者にとって一番身近な窓口になってくるが、多様化・複雑化する消費生活の中で、消費者からの相談に対応する市町村の相談員の方々のスキルアップについては、今後考慮されないのかと不安に感じた。市町村相談員向け研修会が終了してしまい、現状の知識だけでいいのか、これから複雑化していく問題に対してどのように対応していくのかお伺いしたい。

消費生活センター

：資料1-2、21ページに記載している消費生活相談員を対象とした消費者教育に関する研修会については、一般的な研修として位置づけ、外部機関に委託して実施している研修会であり、一通りの知識の習得がなされたものとして終了とした。一方で、資料1-2の15ページに記載している、消費生活相談員等の育成を図るために実施している、消費生活相談員の「レベルアップ・スキルアップ研修会」については引き続き実施することとしている。この研修会は、毎回、「生命保険」や「賃貸住宅の契約」などと研修会ごとにテーマを決めて、いわゆる一般的な知識ではなく、相談対応に必要な専門的な知識の習得を図るものとして研修内容を構成しており、こちらの研修会を引き続き継続していくことで対応していくのでご理解頂きたい。

委員：資料1-1のスライドの3ページに記載があるように、県消費生活センターの相談対応等の業務執行体制として、消費生活相談員や市町村消費生活相談支援員、消費者教育啓発員といった色々な方が活躍されており、これらの職種の方々の活動が消費生活の安全を支えているものと考えているが、往々にして、消費生活相談員の待遇が十分ではない気がする。県の場合、消費生活相談員など、こうした職種の方々の待遇についてはしっかりと担保されているのか。

消費生活センター

：これらの消費生活相談員の方々については、嘱託員という雇用形態により雇用している状況である。嘱託員の報酬については、県の人事当局が定める基準に基づき処遇が決定されるため、お答えしにくいところではあるが、報酬単価について他県と比較した場合、都心部よりも北関東三県では低いという状況はあるものの、北関東三県で比較した場合には、本県だけが特に低いと

いう状況ではないと考えている。

委員：どうしても消費生活相談員の雇用形態は不安定になりがちであり、なかなか難しいところはあるが、相談員に継続的にしっかりと働いて頂くことが私たちの安全な消費生活につながってくるものと考えており、処遇面でも何か配慮して頂ければと考えている。

委員：関連して、市町村消費生活相談支援員の配置数が県内全体で3名というのは非常に少ない印象を受けたが、この3名の方が非常に忙しい状況になっているのではないかと思い、現状を教えていただきたい。

消費生活センター

：確かに業務の方は忙しいと思うが、この3名は、県の消費生活センターで消費生活相談員を10年以上努めた方もいるなど、相談員としてもかなりベテランの方である。また、県の消費生活センターにも当然新人はいるが、その新人を育成した経験もあるため、市町村相談員を指導するには非常に適した方々であると考えている。相談員の育成にも生きがいを持って、意欲的に取り組んでもらっていて、多少負担は掛けているかもしれないが、嫌になるほど負担になっているという話は聞いておらず、まだまだ支援員の業務を担って頂けるものと理解している。

委員：私ども連合について説明させて頂くが、労働組合のナショナルセンターであり、全国に700万の組合がある。連合茨城においては、13万5千人くらいの組合員が活動している。その中で労働者の代表というか、代弁者として発言をさせて頂く機会が多い。地域においては労働者も消費者であり、また、職場においては労働者であるということから、このような審議会においても、両面の立場から発言等をさせて頂いている。

例えば、現在、問題になっている「悪質クレマー」への対応の問題などを取り上げる一方で、公益通報者保護制度の問題についても取り上げさせて頂いている。そのような中、今ご報告を聞いて、消費生活センターの充実を図るということにおいては、高度情報化そしてグローバル化などの社会の変化に伴い、消費生活相談員がこれまでの経験では対応できないようなケースがあることが予想される。そういう意味では相談体制の強化、そして基盤の充実というのが必要だと感じている。一つ提案として、やはり相談体制の充実を図るためには、相談員の処遇改善の問題や人材確保にも力を入れていただきたいと思っており、また、超高齢化社会においてはアウトリーチ型の相談支援アプローチというのでも考えてみてはいかがか。

消費生活センター

：非常に心強いご提案を頂き感謝申し上げます。相談員等の雇用形態については、担当部署ではなかなか対応できないところもあるので、消費生活センターを応援してくれるご提案として受け止めさせて頂く。

(4) 平成29年度の消費生活相談状況について【資料2】

(各委員及び事務局等の発言概要)

委員：私の立場としては、平成25年より、県弁護士会の消費者問題対策委員会の委員長を努めており、県消費生活センターとの連携をこれまでも取り組んできており、先ほど相談員の待遇について意見をいただいたことは、非常にありがたい。相談員の方々は、本当に大変な仕事をされていて、主に特定商取引法といった弁護士があまり詳しくないような法律を使って相談に対応されていることが多く、また、扱う題材としても、デジタルコンテンツやネット関係など、新たな商取引についての知識がないとできない対応も多い。また、最近では、クレーム処理などの様々な相談への対応までされていることもあり、非常に高度かつ精神的な負担がかなり掛かる業務をされているのが消費生活相談員の方であるというのが私の実感としてもあるので、待遇についても配慮いただければと考えている。

そういった中、今日の説明資料の中では、若者からの消費生活相談がそれほど寄せられていないということではあるが、民法が改正され、成年年齢が引き下げられるということになると、これまでの統計上も20歳になったら被害に遭う方が非常に多い状況にある。未成年取消権の行使ができなくなった段階で、マルチ商法などの被害に遭う方がよく出てくる。後の議題として出てくる内容ではあるが、資料4-1において、消費者教育について県立高校や私立高校で対応を考えられているということだが、消費生活相談員を派遣するような形になるのか、具体的な取組内容を教えていただきたい。

事務局：今年度においては、消費者庁が作成した「社会への扉」という消費者教育教材について、試行的な活用も含めて全ての県立高校において活用されている。その中で、水海道第二高校と土浦湖北高校の二校では研究校として指定されており、その際、県消費生活センターではないが、市町村の消費生活センターから相談員を派遣して、消費者被害に係る講話などの授業を行ったという事例も伺っている。県の消費生活センターでも、消費者教育講師の派遣が可能であり、現在も周知を図っているところではあるが、より一層の周知を図っていきたい。

委員：県内大学においても、茨城大学だと水戸市消費生活センター、筑波大はつくば市消費生活センターと連携して、消費者教育に係る取組がなされている。水戸市や笠間市の場合だと、消費生活センターの指定管理者（業務委託先）のNPO法人の職員という形になるが、そういった方たちに講師をお願いし、大学の新生生に対して90分の時間を使って頂いて、消費者トラブルに今後どう対処していくのかということ学んでもらっている。高校だけではなく、大学でもだいたいそのようなことが進んでいる。

委員：資料2の3ページ以降、具体的な相談内容について触れられているが、このような相談があった場合に、どのような回答をしているのか。例えば、

3 ページの中段に「(スマートフォンでのサイト閲覧で) 高額な請求を受けた」といった相談が寄せられているとあるが、「支払うな」と言っているのか。また、その下の「(ウェブサイトの閲覧でウィルス感染の警告メッセージが出てきて) 連絡先に電話をかけてしまった。どのようにしたらよいか」とあるが、「そのままにしておきなさい。放置しておきなさい。」なのか。参考のために、記載されている事例について、基本的な考え方として、どのようなスタンスをとったらよいかというのをお聞きしたい。

#### 消費生活センター

: 相談員が対応した一般的な記録結果として申し上げますと、例えば、アダルトサイトで登録完了になりお金を支払えと請求されたような事例があるが、基本的には、相手が接触してくるかどうかが「様子を見るように」と伝えられている。接触が多い場合には、既にこちらのメールアドレスか電話番号を相手に知られてしまっているような状況であり、(メールアドレスや電話番号といった) 連絡先を変更することも助言している。こうした相談事例は、非常に多く、相手方から強行な対応がなされる場合は警察に相談するようにと助言している。

「電話をかけてしまった。どのようにしたらよいか。」という相談については先ほども言ったように、少し様子を見るようにということで、電話をかけたことによって相手に電話番号を詐取されてしまった場合には、一般的には、電話番号を変えたり、メールアドレスを変えたりすることを検討するようにと助言している。

また、4 ページにあるような架空請求の事例においては、様子を見て、電話を掛けていない場合は「相手方に絶対に電話をしないように」と伝えられている。「請求内容に心当たりがないのであれば様子を見てください。」と回答をしている。

委員: 色々なサービス分野などについて相談状況を説明頂いたが、たぶん相談件数があまりにも少ないので「その他」に含まれてしまっているような新しい問題はあるか。例えば、「離壇料」として、墓じまいをするときに多額の金銭をお寺から請求されるという事例が最近メディアでも取り上げられているが、そのような新しい問題は何かあるか。色々と新しい消費者問題がでてきているので、ぜひ敏感になって頂きたいと思う。

#### 消費生活センター

: 一例として申し上げますと、ビットコイン関係など仮想通貨に関するトラブルは増えつつある。お墓に関しては、墓じまいを希望することに関連した相談はあったと思うが、トラブルになったかどうかは記憶にない。

### (5) 事業者指導について【資料3】

(質疑等なし)

(6) 消費者行政を巡る国の動向について【資料4】

(各委員及び事務局等の発言概要)

委員：資料4-2では、「(9) 消費者問題のグローバル化への対応」として、グローバル化が進むなか、外国人に対する対応ということで、外国人からの相談件数の増加傾向や、外国語による相談対応も必要になってくると思うが、今後の対応も含めて教えていただきたい。

消費生活センター

：外国人からの相談件数については統計をとっていないので数値的にお答えできないが、現在でも、日本語が話せる外国人の方からの相談は結構見受けられる。今のところ実績はないが、これから懸念しているのは、日本語が全く話せない外国人の方への相談対応であり、消費生活相談のご案内ということで、外国人からの相談についても受けられる体制にはしている。具体的には、県消費生活センターのホームページについて、英語のほか、中国語、タイ語、ポルトガル語の四か国語にて相談窓口の案内を行っている。

ただし、消費生活センターに通訳を配置しても相談件数としてはそれほど実績があがってこないことから対応してはいるが、県国際交流協会の協力を頂き、通訳を介して相談対応を図るといった体制をとっている。

これまでのところ、全く日本語を話せないという方の相談を受けた実績はないが、今後相談があった場合には、この体制を活用して相談を受けることとしている。ただこればかりは実際にやってみないとどうなるかわからない面もあるので、問題点があれば解消しながら取り組んでまいりたい。

委員：「SDGs」を消費者政策の羅針盤とすることに大変期待したい。気になるのは、資料4-2の「3 提言の内容」において、「(1) 消費者政策によるSDGs実現への貢献」として、「関係者がパートナーシップを組み、『消費のエコシステム』を構築し、『SDGs日本モデル』の構築に貢献」とあるが、SDGsについては、エコシステム、環境問題以外にも、16の課題が掲げられている。政策の羅針盤とするわけだから、16の課題について消費者政策がどういう位置づけにあるのか、幅広く検討していただくことが必要なのではないかと思う。その課題解決のための手段あるいは方法として、SDGsにおいては「パートナーシップ」によるとしており、そういう意味では、「(12) 消費者団体等に係る連携強化・活性化」にも位置づけられているように、消費者政策といったときには、消費者団体に限らず、いわゆる事業者や企業とも共に手を携えて実現をするという視点が極めて大切だと思っている。色々な企業においても、食育の取組など様々な活動を行っていることから、地域における様々な取組について、その情報を集約して、ネットワークとして繋げるという役割を行政に期待したい。

(議事終了)