

令和年2度第1回茨城県消費生活審議会議事録

1 日 時 令和2年12月18日(木) 10時から11時30分まで

2 場 所 茨城県庁行政棟11階 1106会議室

3 出席者 消費生活審議会委員

阿久津 正晴、稲垣 照美、井上 拓也、扇澤 美千子、中本 義信、
藤原 正子、佐藤 洋一、高木 英見、矢口みどり、鷺田 美加、
稲葉 伸子、岩下由加里、松橋 裕子
(欠席：等々力 節子、鴨川 隆計) 以上13名

県側

県民生活環境部 次長 松浦 浩生
生活文化課 課長 須能 浩信 他5名
消費生活センター センター長 荒井 英明 他1名
消費者関連施策担当課 環境政策課、環境対策課、廃棄物対策課、
生活衛生課、農業技術課、農地整備課、下水道課、
保健体育課

4 議事の経過及び結果

(1) 議事録署名人の指名

井上委員長は、本審議会の議事を開始するに当たり、扇澤委員及び藤原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) 令和元年度の消費生活相談状況について 【資料1】

(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2-1】【資料2-2】

<各委員及び事務局等の発言概要>

(委員)

- ・他県に比べても相談窓口での対応は誇れると感じる。一方でセンターへの相談まで辿り着かない県民の方も多いため、今後は相談までどうやって繋ぐかというところに力をかけていくことが必要と思う。
- ・ホームページ等は充実した内容となっており、それを見れば一通りのことがわかるが、情報が沢山あるのでそこから消費生活などの自分が欲しい情報をピックアップすることが難しいと思う。
- ・しつこいぐらいに消費者ホットライン(188)を目にするような周知の方法というものも市町村とも協力しながらやって頂けたら良いと思う。

- ・高齢者世代はまだまだネットを使われる方が少ないので、紙媒体も併用しての周知が必要だと感じる。10代、20代に関しては、SNSでの発信やインスタ映えする消費生活情報をどう見せていくかなどが有効であると感じる。

(事務局)

- ・情報発信ツールにはツイッター、インスタ、Tik Tokなどいろいろな形がある。若者世代にはそれでいけると思うが、やはり高齢者にどう届けるかというのが課題であり、SNS等を中心に紙で補完するなどしながら発信していきたい。時代の流れが急な中で、適切に対応できるよう取り組んでいきたい。

(委員)

- ・消費生活相談状況について、具体的な相談事例が4つほど書かれているが、相談者に対してどのような対応を取られているかなど教えて頂きたい。
- ・今年度、県内で消費者サポートいばらきという適格消費者団体を目指すNPO法人ができたと思うが、そのような民間の組織、団体との情報提供や話し合いの場を設けているか、また今後の予定はあるかなどについて教えて頂きたい。

(消費生活センター)

- ・商品一般の相談は、架空請求が主であり、相談者には心当たりがなければ連絡しない、身に覚えがなければ関わらないよう助言している。デジタルコンテンツの、特にパソコンやスマホでアダルトサイトを見ていたところ、登録完了というような画面になり、画面に従い電話したところ高額な請求がきたというような相談についても、それ以上連絡しないよう話している。3番目のインターネット接続回線については、光回線の勧誘電話に応じて契約をしたが安くないとか、インターネットも使わないお年寄りが光回線の契約をさせられたというような相談がある。そういったものは相談員が間に入り、業者に連絡をとるという対応をしている。また、フリーローン・サラ金については、債務整理について法テラスを案内するなどしている。県センターだけで相談に応じきれないものについては、専門家や各事業者団体の相談窓口を案内するような形で対応している。
- ・消費者サポートいばらきとの関係については、具体的に情報交換の実施などはないが、今後、そういう情報交換できる場を設けて行ければと考えている。

(委員)

- ・基本方針5のごみの記載の内容は、家庭ごみと産業ごみのどちらを言っているのか。

(廃棄物対策課)

- ・今回お示しした結果は一般廃棄物ということで、すべて家庭用ごみの記載である。

(委員)

- ・60代・70代の相談で5割を占めており、重要なポイントは高齢者への対策だと思う。また、市町村で受ける相談が県全体の7割以上を占めていることから、各市町村での対応が求められる。そういう意味からもセンターの充実が求められており、

相談員の資質の向上についての手厚い対応をお願いしたい。

- ・高齢者など電話だけではなかなか話が通じない場合等については、市町村との連携になると思うが、やはり訪問をして、対面での相談というのが重要と思う。そのためには相談員を増やし、質を上げる必要があるが、相談員は処遇が低いと言われおり、そこを手当していかないと、質の向上もないし人も集まらないということになると思うので、その辺の配慮をお願いしたい。

(消費生活センター)

- ・相談員の資質の向上については、市町村相談員も含め、国の研修等に参加して知識の習得を図っており、また、県でも市町村相談員のスキルアップ事業として、年4回程研修を実施している。また、これまでは3人の市町村消費生活相談支援員で行っていた市町村巡回支援等について、本年度から、相談員全員で手分けして実施している。さらに、新たな取組として、相談員対象のメルマガを始めたところであり、県で持っている情報などを広く市町村の相談員にも共有を図っている。
- ・訪問相談については実績はないが、市町村窓口来訪者に対し、市町村相談員から電話を入れてもらって話を聞くといったことは行っている。今後、市町村とウェブ会議のような形で結べれば、対面に近い相談ができるのではないかと考えている。
- ・相談員の処遇については、今年度から嘱託職員が会計年度任用職員となり、処遇の改善も行っている。

(委員)

- ・情報発信に関連し、相談についても、例えばラインのテレビ電話などで顔が見える形の相談窓口を開設することはできないかと思う。消費者ホットラインは、電話でしか繋がらないと思うが、お互いの顔が見える形の相談窓口となるような仕組みを作っていただくと、更に一步進むと思う。
- ・相談員や地域のサポーターとして関わりたいという方が、実際にどういうところで消費者トラブルが多いのか、また、自分たちがどういう知識を得ていかなければならないのかということがまだまだわかっていない方も多いと感じる。

(事務局)

- ・コロナ禍の対応として、全市町村に対してオンライン相談等に対応できるカメラとマイクを配布しており、相談者が希望すれば対応できるような基盤は整えたところ。あとは、それをどう伝えていくかということに取り組んでいければと思っている。

(消費生活センター)

- ・地域のサポーター等への情報提供については、消費者教育啓発講座を毎年行っており、講座により最新事例などもお伝えし、見守り活動などに取り組んでいただけるよう、地域の皆さんにトラブル等の情報をお伝えしていければと思っている。

(委員)

- ・窓口開設日数が5つの町で週1日以下ということだが、自治体の財政的な体力の問題で日数を解消することができないのか、相談員がいないという人的資源の問題と

して難しいのか、そもそもニーズがないということなのか。

(事務局)

- ・我々としては潜在的なニーズは当然あると考えている。客観的に格差があることは明らかなので、その是正に力を入れてどこに住んでいても一定のサービスは受けられるような水準を整えていく必要があると考えている。

(委員)

- ・本年度コロナの影響に関するトラブルについてはどうか。

(消費生活センター)

- ・5月頃がコロナ関連の相談のピークであった。主なものとしては注文した覚えがないマスクが届いたという相談。また、旅行や結婚式、コンサートなどのイベントのキャンセル料についての相談も多くあった。特例給付金についての相談もあったが、特に詐欺的な相談というものはなかった。今後は、コロナの状況によって成人式の中止が増えた場合、レンタル料やキャンセル料などの相談が増えてくるのではないかと懸念している。

(委員)

- ・循環型社会の形成について、フードバンク茨城や子ども食堂の取組など、食品の有効活用の取組が広がっていると思うが、茨城食べきり協力店に加えて、ドギーバッグの普及協力店舗というものを是非検討して欲しい。

(4) 令和元年度の事業者指導の実績について 【資料3】

(質疑等なし)

(議事終了)