

## 平成 30 年度石川県消費生活審議会における意見等

日時：平成 31 年 3 月 25 日(月)13:30～15:10

場所：行政庁舎 1 1 0 9 会議室

### 「石川県消費者教育推進計画の推進状況について」における委員の意見内容

中島会長：ただ今、石川県の消費者教育推進計画の進捗状況についてご報告がありました。消費者市民社会の形成について消費者庁が訴えられてから、従来に加えて、新しい施策が盛りだくさんとなっておりますが、これらについてご質問をいただきましょうか。何かお気づきの点、ご質問したい点等ございますか。大西さんに口火を切っていただきましょう。

大西委員：大変、体系的にご苦労なさっている、努力が見受けられますけれども、これが一体、どこまで浸透しているのかな。例えば、職域の講座なんか経験を踏まえてですけど、仕事の合間を縫ってやるわけだから余裕がないのかもしれないけど、本当によく寝ている。意気込んで行ったこっちがどうなのかなと思うような対象もありましたけれども。そこら辺をうまく寝ないようにやっていくのも一つの方法かなと。先生方にお任せする分野だと思えますけどね。

岡田委員：計画の進捗状況というのを聞いていて、どこへ何を渡したとかそういう話はいっぱいあるんですけど、これの結果をどう跳ね返しているのかなという状態がわかるものがあればいいかなと思うんです。自分たちも老人会で女性委員会がありまして、そこでもう 2 年たつんですけど、騙されない音頭というものを作りまして、それを県内全地域に配りました。そしてその地域の活動のある時に公民館に集まって、何をするか決めるときに、それを必ずみんなで歌おうって。文句は自分たちで作ってなんなんですけど、すごくいいと思います。それで、たまたま去年の 12 月に全国大会が沖縄であったんですけど、福岡からいらした方が、炭鉱節だからうちの県の曲じゃないか、少し分けてくれということで、そういうお話も聞いたんです。それで、全国的に何件かそういう問い合わせがありまして、CD を作ったものですから、それを送ったんです。それをするために、それまで公民館に寄ってこなかった方たちが、声をかけることで、閉じこもっていた方でも、結構寄せられたんです。そういう小さいことですけども、それが被害を抑えられることにつながっていくのではないかと。私たちはそういう小さいことから上がっていこうということで、決めました。でも、被害はやはりあるんですよ。私たちはお金持ってないから、そんな電話かかってきてもいいわ、みたいなお話も結構聞かれるんですけども、やはり寂しい生活を送っていたら、やさしい男の子が声かけてきたら、その電話に食いついていくみたいな話もされました。私たちは小さいところから、1 件でも 2 件でもなくなっていけばいいなという気持ちで一生懸命なんです。今でも県の研修会などでも皆さんで歌を歌います。簡単な言葉で作ってありますから、みんな「そうやね。本当やね。そういうことなんだよね。」という同感もたくさん聞かれて、少しでもみんなに伝わっているんだなというのが、ある程度みんなに実感としてわかるんですけど、こういう資料をざっと言われて、年間何回し

ました、何部配布しました、その結果、どのくらいの効果が上がってらっしゃるかなということを私は聞きたいと思います。

飴谷部長：ご質問ありがとうございます。岡田さんのところで作られたCDについては、聞いたことはないんですけども承知しております。大西委員が言われたように、研修会などで興味を持って聞いていただける、取り組んでいただけるというのは大切だろーと思ひます。そうしたことから、DVDというものを有効だろーということで、特殊詐欺被害防止に向けた啓発DVD、今度は若者向けのDVDを作成して、わかりやすくお伝えしていこうということで取り組んでおります。その効果ですけれども、相談状況、その結果について、まずは被害の未然防止ということが大切になってきますけれども、そういった観点で、どれだけの被害を防止できたかという統計は取ってないんですけど、先ほど特殊詐欺の被害額をご紹介いたしましたけれども、平成27年度には5億近い被害額が1/3まで減少しているということで、そういった被害の未然防止に向けた取り組みということで、取り組んでおまして、警察の方は水際対策で効果を出しているようですけれども、我々の方は相談を受けて、未然防止につなげられた、金額的な統計は取ってございませんので、特殊詐欺については被害が減少しているということが、一つの結果かなというふうに考えております。

中島会長：尾島委員は、学生による高齢消費者被害防止寸劇の活動をしておられ、活動も増えているというお話もございましたが、どのような実感を抱いておられるか、お話をお願いします。

尾島委員：いろいろなところで書いたり言ったりしているんですけど、高齢消費者の被害防止ということで、高齢者の方に啓発するということは、学生にとっても意味があることで、単に高齢者の被害を防止しようということではなくて、学生にとってすごく学びになっているものなんです。これは非常に実感できるところで、学生たちも最初は劇をするということだけで取り組んでいたものが、回を重ねるごとに高齢者の方々の前で演じることに、つながりに意味を持たせるというか、やりがいを感じて、自分たちも少しでも力になればというようなことを言うようになってきておりますので、これから社会に出ていく学生のためにも非常に意味のあることだと実感しています。

#### 「平成31年度石川県消費者行政主要施策の概要について」における委員の意見内容

中島会長：これにつきまして何かご質問おありですか。大体かぶっているような感じですが、よろしいですね。

#### 「最近の消費生活相談状況について」における委員の意見内容

中島会長：ただ今の説明について、質問等何かあると思いますが、いかがでしょうか。

島委員：私もハガキをもらったことが2度ばかりあって、1度は警察の方に持っていきまし  
た。そしたら、破って捨てれば良いと言われて、時間があったらゆっくりしていけ、貴方  
は身に覚えがあるとか聞かれました、「ありません」と言って帰ってきたんですけど、私  
は消費者窓口という頭がなかったので警察に行ったんですが、警察と消費者窓口の間で連  
絡みたいなものはあるのでしょうか。

杉村所長：こちらの方に相談があった場合、被害がない場合ですと、相談員が「相手にしな  
いでください」という助言で終わっております。お金を払っちゃったという場合には、警  
察に被害届を出してくださいというふうにお勧めをしております。個人情報関係があり  
ますので、うちのセンターから勝手に警察の方に「こんな相談ありました」ということは  
言えないんですけど、そこは相談された方に警察に行くようにとお話をしております。

中島会長：警察はやはり立件できないと、やらないですね。だから支払っちゃって、報告  
ということで行かれるのはよろしいと思いますが、とりあえずは消費生活センターへご相  
談をということをお願いしたいと思います。

中谷委員：被害があるというのは、向こうはプロで、それを職業にしていますからね。私た  
ちも小松で寸劇をやってますけれども、去年までは年間3～4件だったんですけども、  
30年は寸劇をやっていることが認知されたのか10回くらい寸劇に行っています。その  
時に市のあんしん相談センターの方も一緒に来てくれて、その時に架空請求のハガキとか、  
今流行りのものを皆さんに報告されるので、やはりその場でも結構ハガキが来ているとい  
う人が手を挙げています。センターでは、どうしても気持ち悪かったら僕が預かっていき  
ます、でなかったら、捨ててくださいということで、対処しています。次から次へと新し  
い詐欺が出てくるということですが、私たちが寸劇していても、次から次へと新しいのが  
出てきて、練習するにもそこまで切り替えられないんですけど、対処していきたいと。地  
道なことで、皆さんにやっていかないと、なかなかじゃあ気を付けんなんね、で終わる問  
題でもないし、新たな手口が出てきたときに、各市町にどういうふうな流れで情報を出さ  
れて共有されているのかお聞きしたいと思います。

杉村所長：おっしゃるとおり、いろいろな悪質商法の手口というのは出ているんですけど、  
それは石川県だけにこういう手口が出てきました、というものはほとんどなくて、全国的  
に始まります。国民生活センターからはその都度、相談が増えてきたり、被害があったと  
いうことがわかり次第、全国に対して、我々行政もそうですけど、HPなどで最近こうい  
う相談が多いので気を付けてくださいねというような注意喚起が出ます。私どももそれを  
受けまして、センターのHPですとか、メールマガジンですとか、そういうところで皆様  
にお知らせするようにはしております。

安嶋委員：私は婦人会の方に関わっております、啓発寸劇で昨年は20回、今年も10数

回ご依頼が来ておるんですけど、ほとんど包括支援センターの地域内の施設の年間行事の1つとして入れていらっしゃるんだろーと思います。ほとんど出てくださっている方はわかっているんですね。そういう場所に出て、お話を聞かれ、いろいろな研修に出られるような高齢者の方はだいぶ知恵がついてきています。でも、そこへ来れない方、来たくない方、家に閉じこもっていらっしゃる方に、どうぞ案内してどのようにご指導したらいいかっていうのが、今私たちも悩んでおります。私たちはこうしていろいろな所へ出て、いろいろな話を聞いているんで、これだけ世の中で騒がれているのに何で騙されるんだろーという不思議しかないんですけど、わからない人はわからないと思います。宅配便の不在が携帯のメールに入るといのが、一時期お歳暮時に出てきたとき、やはりみんな電話をしたらしいんですね。今時だから、そういう通達の仕方かねって言うていたんですけど、それが詐欺だっってわかって、向こうは個人情報ほほしいんでしょーね。私もうちの主人にこういう電話が来たら絶対に出たらだめよって言うてたら、ちょうどお歳暮時に不在票が入るんで、本当に勉強していかないと怖い世の中だなと思っております。私たちのところは、交番が結構地域に密着してござりまして、高齢者の方とかが交番によく来るんですよ。ちょっと対処してあげてくださいと言ってるんですけど、私も何人かの方に見せられて、絶対に相手にしたらいけないから、破って捨ててとお答えするだけです。家にも3回ほど来ましたが。本当に地道な活躍をしていくよりほかはないのかなと思っております。

大西委員：民生委員は大変ご苦勞なさっていらっしゃるよ。包括センターではケアマネが地域を担当している、そういう方々は大変細かく独居老人とか、若者の引きこもりとか把握しておられて感心するんですけど、そういう人たちを巻き込んで、この行政でもやろうと、もうやっっているんですけど、民生委員の有効な利用と言ったら失礼ですけど、一緒になって手を組むべき同士だと思っって、大いにおやりになるんだろーと思っっております。

道原課長：おっしゃる通りなんですけど、警察の方の調査なんですけど、特殊詐欺の被害に遭われた方を見ますと、こういった講習会とか防犯教室に参加されない方が多かつたようございます。先ほどから話題にさせていただいておりますDVDを昨年作成したところなんですけど、いちおう市町の市役所とか、公民館の方に配らせていただいたんですけど、問題はそちらの方で上映会などを行っっても、そちらに足を運ばれないような方々をどうするかというのが私ども、課題として認識してござりまして、そのためにこちらの方からDVDをもって出向いていくという取組、こちらの方は警察の方のご協力をいただいております、今年は重点的に行いました。引き続きこういった取組もやってまいりますし、大西先生がおっしゃられました民生委員の方にも、見守りのメンバーと言いますか、消費者被害の見守りにも注力していただくようなことをお願いするために、研修会などを行わせていただいておりますので、いろんな方々のお力をお借りしまして、地域の消費者被害に取り組んでまいりたいというふうにご考えております。

中島会長：民生委員のみならず、包括支援センター、老人クラブ、町内会など諸団体との連

携というのは前から言われておりますが、なかなか進捗していかない、それを根強くやり続けるざるを得ないのかなといった印象を受けます。

#### 「県消費生活支援センターの移転について」における委員の意見内容

中谷委員：交通の便が良くなってとてもいいと思うんですけど、私は小松なんですけど、大概車でセンターへ出向いています。私たちは七尾とかいろんなどころから出てますので、そうした場合に駐車場がどうなのかなという心配が1つあるのですが。

杉村所長：お答えします。来客用の駐車場ですけれども、現在の戸水庁舎には33台分ございます。幸町庁舎の方は30台ということで、若干減少は致しますけれども、これまで通り車でのご来庁については駐車場は使って頂けるものと考えております。さらに、バスの便が特段に向上しますことから、みなさんにご不便をかけることはないというふうに考えております。

#### 「消費者契約法の改正について」における委員の意見内容

中島会長：これについて、何かご質問ございますか。取り消しうる行為や無効となる行為が追加ということで、高齢社会を迎えて、あるいは若者の成年年齢が低くなる、そういうことを踏まえて改正されたということですので、よろしくご注力のほどお願いいたします。それでは、今まで消費者の方々からご質問をいただきましたが、事業者の方々も来ていらっしゃると思いますので、中谷内さん、何か今までお聞きになられて、ご質問あるいはご意見等、あるいは事業を知ってもらいたいというようなこと等、なんでも結構ですのでお話をお願いします。

中谷内委員：私珠洲に住んでいるんですけど、今までに架空請求のハガキとか、詐欺の電話とか、1度もないんです。うちの母が言うには、よほどうちはお金がないと思われているのかなと、笑っているんですけど、生きている中でもったいない話だなと思って、今つくづく感心しています。

富久尾委員：昨年、私のところにもハガキが来まして、実物を見るとドキッとしちゃうんですね。通信販売などでいろいろ物も買っているんで、もしかしたらそういうのがあるんじゃないかと思ってしまって、恥ずかしながら知り合いの弁護士に電話をして、こんなのが来たということを言いましたら、「破っちゃって。僕のところを持ってきてもらってもいいよ。」ということで、先ほどと同じでした。今皆さんのご意見をお聞きして、つくづく思ったのが、本当に必要な人のところに、この情報が行っていない。HPで公開したり、メルマガでっていても、そういう方々は見られないので、本当にコミュニティに参加されない方にどうやってこの情報をお届けするのがいいのかなということをさっきから考えていました。私も勉強不足で今回初めて参加させていただくので、そういう意識が今までなか

ったのですが、郵便局だとか年金をもらうところに、そういうポスターを貼っておくかどうか、スーパーであるとかそういうところに、わかりやすい、小さな文字でなくて、漫画とかイラストとかそういうもので、わかりやすく、こういう詐欺があるから気を付けてくださいよというようなアナウンスをもっとしていかないといけないんじゃないかなということ、今日改めて勉強させていただきました。

三崎委員：昔は消費生活センターに、スーパーの苦情が多かったのではないかなと思うんですけど、100g 258円で、グラム数にトレーの分が引いてないとか、そういういろんな苦情があったんじゃないかなと思うんですけど、最近の苦情は世の中の変化というか、スーパーはチラシでお客さんを集客していますが、ペイ何とかとか、よく割引セールがどうか、世の中の変化について行っていないので、誰かと交代した方がいいかなと思っています。

横町委員：私が今一番心配しているのは、この10月の消費税増税、それによる軽減税率、国が定めるポイント還元、キャッシュレス、それによつてのQRコードの偽装というものの話が出てきておりますので、そういうふうな対応策というか、国も含めて県、高齢者が30%から34.5%の問い合わせがあるということで、おそらくこの比率はまだ増えていくのかなと思っていますけど、啓もう活動というか、老人にどれだけ言ってもわからないから、家族と地域が一体になって根気でいかないと、どうにもならん問題かなと思っています。

尾島委員：毎年同じことをお願いしている気もしますが、更にお願ひします。消費者教育の領域において、消費者行政と教育委員会との連携を一層強くしていただきたいというのを強くお願いしたいと思います。特に今回成年年齢引き下げで、これは特に高校生なんかには必須の内容になってきますので、早急に対応しなければいけないということで、高校生中心に学校教育の中で、教える必要があるものです。また、先ほど講座等の実施回数も、目標が平成31年は750ということで、より高い目標になっていますが、今学校現場で、出前講座に行こうと思っても、そこにはかなり壁がありまして、個人的な伝手だとか、この先生を知っているということでお声掛けをするところから始めなければならない状況です。そうではなくて、教育委員会との連携が強ければ、何かパイプがあれば、そこを頼りに行くということもできますし、全国的にも消費者教育が充実しているところは、やはり教育委員会との連携が強いところが多いという実態がございますので、是非ともそのあたりのパイプというか、体制を整えるということをお願いしたいと思います。

北川委員：特殊詐欺の関係なんですけど、相談件数なんかでも1番多いということで、県警の方でもいろいろ対策をやっていて、水際対策という話がありまして、確か昨年の石川県警の水際阻止率は71%あまりに上がったというのが新聞にも出てましたけど、銀行とか、コンビニとかそういうところと連携して、水際で防ぐという対策をやっていっしょだと、それでも1億7,000~8,000万円の被害が現実に出ているということで、やはり

他の方もおっしゃいましたけれども、いろんな教育をいろんな場面でやってらっしゃるんだけれども、そこへ出てくる人というのは、結構わかっていらっしゃる方が出てきていて、単身高齢者の方とか、外へ出ない高齢者の方々のところへどうやって啓発活動をしていくかというのは非常に難しいことだと思うんですけど、民生委員の方とか、直接出向いてお話をするというのをやっていかないとなかなか防げないかなと思います。支援センターの相談のことなんですけど、実際に被害がない場合は県警の方に連絡されないみたいなことをおっしゃいましたが、プライバシーの関係もあって。県警で認知している件数というのは、相談を受ける件数よりはるかに少ないと思うんですよ。実際にいろんな場面で相談の中身とか、県警との連携とか情報の共有とか、そういったことをどのように考えていらっしゃるのかなと。県警は県警でいろんな関係機関と連携はしてますけれども、相談のデータを県警の方と情報を共有して、対策に役立てることも考える必要があるのではないかと、それについてはいかがなのかなと。

中島会長：先ほど教育委員会との連携が、今また警察との連携をどう考えているのかという質問について、いかがですか。

杉村所長：私の方から警察との連携について、お話しさせていただきます。相談情報を全国で蓄積しておりますPIO-NETというシステムがございます。それはいろいろところで受けた相談を、窓口の相談担当者が入力しまして、全国で「最近この業者の相談多いよね。」とかいうかたちで、国民生活センターも集計するんですけど、これが平成29年度の4月から、県警本部の方でも見られるようになっております。県警の生活安全部で、どんな相談が入っているかということを見られまして、警察の方ではそれを端緒として、捜査に入ったりするということがございます。ただ、そこに入るまでに少し時間的なタイムラグもございますので、緊急を要する場合には、消費生活支援センターと警察本部の方で協定を結んでおりまして、そこで緊急の相談案件については、こういうものがありましたというふうに、個人情報はお出ししませんけれども、相談の概要などをお出しするということにしております。別の話で追加させていただきたいんですけど、さっき私の説明不足で、HP、メルマガで高齢の方にはなかなか届かないというご意見いただきましてありがとうございます。私もあの後、少し言い足りなかったなと思っていたのが、うちのセンターの方で「マイライフいしかわ」という広報紙を年に2回、1万4,000部ずつ発行しております。地域の金融機関、銀行とか郵便局、地域包括支援センター、図書館、病院などで置いていただいております。新聞の方で相談室ということで、最近ある相談事例とその対処法についてのご紹介、テレビ、ラジオなどでも啓発をやっておりまして、先ほどは言い足りなくて申し訳ありません。

眞鍋委員：私の方からは、質問というよりはアドバイスです。皆さんのお手元に「見守りネットワークのつくり方&運営マニュアル」というのが入っているかと思うんですけど、これを作るときにお手伝いさせていただきました。全国的にも非常に注目を浴びているのか、先月、京都府の消費生活センターの方に講演に来てほしいということで、伺ってきまし

た。京田辺市というところに伺ったんですけど、そこでどうやって、これから高齢者の見守りネットワークを福祉の分野と消費生活の分野が連携してやっていくかというようなこととお話しさせていただきました。その時に、私の講演の後にもう1人講師の方がいらっしやって、講演に来られていたのはほとんど民生委員さんだったんですが、もう1人の講師の方は、民生委員さんに携帯電話をすぐに出してくださいと言われて、全員に出してもらって、京田辺市のパンフレットにある電話番号を今すぐこの場で登録してください、というふうにされていました。評価指数の達成状況というのを見ておりますと、来年度までにメールマガジンの登録者数をあと200人増やさなければならないとか、かなり高い目標になっておりますので、それぞれのセミナーとか講座を受けられるときに、その場で登録していただくっていう手法を是非お使いになると、200人くらいすぐ増えるんじゃないかなと。メルマガは特にQRコードがついてますので、民生委員も高齢の方が多いため、なかなか登録の仕方とかわからなかったりするかもしれないんですが、2～3人でグループを作って教えあうようなこともやっておられましたし、そういうところでまず民生委員さんに情報を知っていただいて、個別に「最近こんな詐欺があるらしいよ。」というのを自宅訪問したときに、地域の方に口コミをしていただくという流れでいけばいいんじゃないかなと思います。1つのアイデアとしてお伝えします。

中谷委員：高齢者の被害防止に関しましては、皆さんいろんなところで頑張っておいでますし、私は県の生活学校で、平成25年から各市町の担当地区の消費者センターなどに伺わせていただいて、いろんなアンケートを取らせていただいております。県大会でそれを話し合っ、そして私たちに何ができるのか、行政に何をお願いしたらいいのかを年に1度まとめております。今日お願いしたいのは、世代別講座の企画開発、特に小中高生ですよね、出前講座の仲介や、学校関係機関との調整役をお願いしたいんです。せっかく県の草の根の講習を受けて、講師になりました。今年度初めて、野々市中学校と金大附属中学の2年生のところに補助役で出前講座に行ってきました。いつも限られた学校だけのよう気がしますが、是非せっかくの素晴らしい出前講座もありますし、いろんな学校に行っ若い人に消費者教育をできたらいいんじゃないかと思っておりますので、是非お願いしたいと思います。

大西委員：各自治体に消費者センターがありますが、そこにテスト室を持っているところと持っていないところがあるんですが、やり方によって、石川県のセンターにはテスト室も専属の職員もいるんですが、全国的にこのテスト機関がセンターに設置され、専属の職員もいて、相当高価なテスト機器も配置されて、というようなところは相当あるんですか。石川県のセンターはどのような位置づけになるんですか。石川県は、生活科学センターと言われていた。暮らしは、消費生活は科学的な目で見なきゃいかんというところから、なかなか抜けられなかったんですが、今完全に抜けていますけれども、そういう時代もあったし、全国的にどの位置に来ているのかなと、教えてください。

道原課長：昨年センターの移転業務の中で、全国調査を行わせていただきました。苦情に基

づく商品テストでありますとか、商品の品質とか性能を検査するために、商品を購入して行ういわゆる試買テストという、こういったテストを実施しております他県なんですけど、本県を含めて、22都道府県ございました。47都道府県中半分以下なんですけども、テストを行っております。それぞれ職員体制というものも調べさせていただいたんですけど、1人のところから、多いところで8人でやっているというところもございまして、幅が大きいんですけど、商品テストは2～3人程度の人数っていうのはどうしても必要になってきますんで、本県のセンターも3人ということで平均的な人員が確保されているなというふうに考えております。

山崎委員：毎年同じようなことを言っていますが、今日お聞きしていると、警察に相談してもなかなか動いてくれないと。消費者側のそういう苦情を受け付ける立場にあるであろう弁護士はどうかという、おひと方だけ弁護士に相談したら、「破いてくれ。」と警察と同じようなことを言われたとのお話なんですけど、これは制度上きわめて当たり前のことでありまして、警察というのは犯罪の第1次的捜査機関であるということですし、犯罪の嫌疑のあるものを捜査するのであって、基本的に消費者被害を防止するために働きかけることを使命としている機関ではない。我々弁護士にしても具体的に被害が発生して、被害回復のための法的措置をしてくれと頼まれた時でないとお番はありません。何を言いたいかという、結局消費者被害について、その原因に働きかけて防止を図るということは行政がするしかないし、行政の役割でもあるんですね。そういう意味で消費者被害防止ということについて、1番役割が期待されるのはどこかという、この審議会を設置しておる県ということに、もっと言うと消費者庁を設置しておる国ということに、行政の仕事だということになるんだと思います。したがって、そういう観点からは非常によくやっておられるのではないかというふうには思います。ただ、それでも問題の業者たちとか詐欺団とか、そういう人たちは日々進歩しておりまして、なかなかこれに立ち向かうのは非常に難しいし、根絶というのはもっと難しいんだろうと思いますけれども、今の日本のシステムから言いますと、これを行政が担って、一生懸命やっていただくしかない、今日改めて認識いたしました。それから消費生活センターが移転をするというのは、大変いいことではあると思います。ずいぶん長く消費生活センターの相談員相手の相談というのをしております、私の記憶では一番最初行っていたのは県庁の南庁舎、それから現在の戸水に移って、また街の真ん中に帰ると。場所的にはどう考えても戸水よりは幸町の方がいいのではないかと。商品テストについては、難しいことがあるのは、相談を受けたりして知っておりますが、消費者被害の防止根絶のために第1義的な役割を果たすのは消費生活センターを含めた県であるということ認識して、大いにご健闘していただければと思います。

中島会長：今回も有益なご質問、ご意見がたくさん寄せられましたので、また県でこれを活かして益々励んでいただきたいと思います。