

## 令和年2度第2回茨城県消費生活審議会議事録

1 日 時 令和3年3月25日(木) 14時から15時37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、荒木 雅也、稲垣 照美、扇澤 美千子、等々力 節子、  
中本 義信、鶴長 義二、藤原 正子、矢口みどり、鷺田 美加、  
稲葉 伸子、岩下 由加里、松橋 裕子  
(欠席：高木 英見、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

### 4 議事の経過及び結果

#### (1) 議事録署名人の指名

須能課長は、仮議長として議事を開始するに当たり、等々力節子委員及び中本義信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

須能課長は、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、委員長を阿久津正晴委員、副委員長を荒木雅也委員とする案を提案した。

須能課長は、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、委員長に阿久津委員、副委員長に荒木委員が就任することが決定した。

#### (3) 次年度の主な事業について 【資料1-1】【資料1-2】

<各委員及び事務局等の発言概要>

(委員)

- ・重点課題とあるが、予算を見ると、内訳は(1)の消費生活相談体制の整備が昨年度よりも減っている。他のカテゴリーから回すなどはできないのか。

(事務局)

- ・(1)の消費生活相談体制の整備には、県センターの運営と国費による市町村への補助が含まれるが、国費を充てられる期限があり、毎年落ちていく。その減少分を補う

ような形で予算を上乗せするとともに、市町村で予算措置などしていただきながら、体制は維持してもらっている。

- ・重点課題の市町村窓口強化については、研修などによる相談員の資質向上や、県の相談員がリモート等も活用しながら市町村の支援をするというような形で、課題を解決していきたいと考えている。

(委員)

- ・オンラインでの相談や会議などを拡充される予定はあるか。対応できる方の状況もあるが、オンライン化の推進によって、経費の削減ができるのではないか。

(事務局)

- ・そこも視野に入れてリモートカメラを整備している。もともとリモートはコロナで一気に普及したところはあるが、経費節減など、様々な効果が期待できていると思っている。
- ・リモートのやり方も、新しい生活様式の中でいろいろ出てくると思うが、遅れないよう積極的に取り入れて、とにかく県民が安心して、質の高い相談を受けられる体制の充実に努めていきたい。

(委員)

- ・消費者教育の推進にあたって、リモートを使う計画はあるか。

(事務局)

- ・教員向け消費者教育講座において、今年度、録画配信も含めてリモート対応している。

(消費生活センター)

- ・消費生活センターでは、相談員の研修事業を実施しているが、本年度の4回目の研修については、市町村の相談員を対象にウェブで開催した。受講者からは、時間や移動距離などを気にせずに参加できたという意見をもらっており、そういった研修などにもどんどん活用していきたいと考えている。

(委員)

- ・そういうチャンスは是非増やしてほしいと思う。

(委員)

- ・保護者や一般の方向けの消費者教育の強化について何か考えているものはあるか。

(消費生活センター)

- ・高齢者を見守る立場にある方を中心に、広く一般の方も含めて、県内を5地区にわけて消費者教育啓発講座を実施している。その時々ニーズにあったテーマの選定なども踏まえて計画していこうと考えている。

(委員)

- ・相談窓口については、様々な形で広報していただき、日常的に目にするが、どのようなものが相談対応をしてもらえる内容なのか住民はわかっていない。こういうケースは相談して良いというような具体的なケースがさらに周知されると良いと思う。

- ・相談員の資質向上のところで、メルカリから講師を招いたとあるが、お招きできた経緯や実施内容などを教えてもらいたい。

(消費生活センター)

- ・フリマアプリを使った際のトラブルは個人間の取引という形になり、消費者と事業者間の取引とは異なることから、相談員の方でどのようなことができるかを勉強しようという経緯でお招きした。相談員が研修で身に付けた知識を、啓発活動などで一般の方々などへもお伝えしていけたらと考えている。

(委員)

- ・消費生活相談には、本日がクーリング・オフの最終日など急を要するものもあるが、相談開設日の少ない市町村の場合、例えば市町村の代表番号あてに消費者生活相談をしたいという電話をすると、今日は相談できないということで終わってしまい、消費者を救えない可能性もある。相談窓口の拡充を検討されているというのは、非常に重要だと思う。
- ・どういう相談だったら消費生活センターに相談して良いということがわかりにくい。最近受ける相談は、高齢者が非常に多いので、ネット環境の整備に加え、どうやって相談につなげるかというところが重要。消費者系の部署だけではなくて、高齢者系の部署なども連携した高齢者への見守りが、事案によっては必要と思う。

(消費生活センター)

- ・消費生活センターへの相談は、確かにトラブルになってから相談してくるというのが実態。こういう契約にはこういうリスクもあるということを、きちんとわかるように、民生委員などの皆さんの協力も得ながら、広報啓発していきたい。

(委員)

- ・騙されたら来てくれ、困ったら来てくれではなくて、困る前に来てくださいというトーンで広報してもらったら良いと思う。

(委員)

- ・エシカル消費の啓発活動について、多くの県民が集まるスポーツイベント等を考えているようであるが、多くの人が集まるようなイベントを、来年度開催できる方向に向かうのはまだ難しいこともあると思う。一昨年ぐらいまでにできたような方法ではなく、啓発活動であっても新たな取組を考える、策を練っていくということは、今の時期必要になってくると思う。万が一中止になってしまった場合も想定し、色々な手法を取り入れて頂く、策を練って頂ければと思う。

(事務局)

- ・実際に事業が動き出すのは4月、5月になる。コロナの状況も、落ち着きを見せていた予算編成時とはまた大きく変わってきているので、どういう方法が一番効果的なのか、情勢を見ながら考えていきたい。

(委員)

- ・市町村の相談窓口が開いていない場合に、県に相談者を繋ぐというような指示や対応はできないのか。

(消費生活センター)

- ・消費者行政を担当している部署への電話・来訪であれば、県の方に相談してくださいとか、行政職員から県の方に連絡が入るなどしており、県でフォローアップしている。その他、留守番電話機能で、消費者ホットライン（188）を案内していると思う。
- ・一方、市役所の代表番号に掛けたときには、受けた職員がそういった情報をもってなければそこで終わりという可能性もあり、そういう意味では、お近くの消費生活相談窓口につながるか、そこに繋がらない場合には県センターにつながる消費者ホットライン（188）の番号周知をもっと図っていかねばならないと思っている。

(委員)

- ・留守電にする場合は、次の相談先を留守電の中に入れておいて頂くことも良いと思う。

(委員)

- ・事業者指導の実施について、どんな事案があったかなど簡単に教えてもらいたい。

(事務局)

- ・特定商取引法では、屋根工事等のリフォーム関係で3件指導している。景品表示法では、措置命令・指導合計で9件、内訳としては、優良誤認表示が3件、有利誤認表示が5件、おとり広告が1件となっている。うち、措置命令の1件については、中古車販売事業者による修復歴の優良誤認表示に対し措置命令を行ったものである。

(委員)

- ・以前に高校生向けに講義等をする機会があったが、30～40人ぐらいの少人数向けの授業では、その効果が実感できたが、体育館で全校生徒を相手に行った講演では、効果はあまりなかった気がする。消費者教育講師を学校に派遣する場合の開講形態や、学校の選別の基準などがあればお教えいただきたい。

(消費生活センター)

- ・講師派遣については、20名以上の参加者を要件としているが、実際にはそれ以下の場合にも対応している。人数の上限は特に設けてはいない。大体はクラス単位で、30～40人ぐらいの前で話をするものが多い。
- ・派遣先の選別はしておらず、申し込みに対し、都合がつけば対応している。

(委員)

- ・高齢者の出前講座が25回とあるが、どういうところに行っているのか。

(消費生活センター)

- ・地区単位で、地区の公民館にご近所の方が集まってというのが一番多い。

(委員)

- ・出前講座の回数や出席者数などはわかるが、どのぐらいの理解度を得たのかや、どう

いうことを学んだのかなどのデータというのはあるのか。

(消費生活センター)

- ・講座の度に、中身や聞いたかったことなどを含め、アンケートを実施している。アンケート結果を整理してデータ化すれば、効果や成果がお示しできると思うので、そういうことも考えて進めていきたい。

(委員)

- ・消費生活センターの相談員が12名となっているが、他の都道府県と比べて、人口比から見て、茨城県は多い方なのか少ない方なのか。

(事務局)

- ・後日回答する。

(委員)

- ・成人年齢が来年4月から18歳になるが、私がこれまで担当してきた消費者被害の事件などでも、20歳を超えたところが狙われるというのが一定程度あり、それが18歳に変わると、高校生の途中からになる。高校生の18歳を超える年齢のところからの教育について、これまでと違ったことをする準備は何かあるか。

(事務局)

- ・高校生については、授業の中で消費者教育を実施している。そこから上の対策としては、大学の生協に協力を頂いて、ポスターやチラシなどでの啓発を実施している。また、茨城大学では、生協連等が大学生向けの講義の時間を持っており、そこで大学生に消費者問題について教えてもらうなど、協力をいただいている。

(委員)

- ・民生委員やホームヘルパーを対象とした出前講座とあるが、民生委員などにも情報が全部おけるような形で、県消費生活センターは民生委員やホームヘルパーに全部繋がってそういう啓発活動ができるような組織になっているのか。

(事務局)

- ・横の連携が重要である。福祉部署とどう連携して情報を届けるかというのが、従来からの大きな課題であり、必ずしも十分ではない。
- ・そこをどうやって実施していくかということを、アンケート等を基にして分析を行いながら、課題を見つけて、そのための対策を年度の途中から変更してでもやっていくという仕組みを作っていきたいと思っている。

(委員)

- ・私が住んでいる地域は高齢者がとても多いが、どこにどう相談すれば良いか、本当にわかってない。それがちょっと声掛けするだけでも、困っている方とお話ができたりするので、やはり消費者ホットライン(188)をもっと広めて頂きたいと思う。
- ・高齢者の各家庭には、皆さんに分かって頂けるように回覧板でただ回すのではなく、どんな方が回れば良いかはわからないが、困っている方や、こういう詐欺に遭いそう

な方など、一番末端の方に伝わるようにして頂けたらと思う。

(委員)

- ・福祉分野では地域包括ケアシステムというのを作っており、その中に消費者問題等々も含めて、特に高齢者問題になるので、そのところをきちっと作っていくことも重要であると思う。市町村単位のシステムづくりの中で、そのことをしっかり落とししていくことが重要ではないかと思う。

(事務局)

- ・地域ケアシステムそのものが、全部に行き届いておらず、それがない地域でも、きちんと情報が行き届く仕組みを考えていくことを並行してやっていきたいと思う。

(7) 次期「茨城県消費者基本計画」(第4次)について 【資料2】

<各委員及び事務局等の発言概要>

(委員)

- ・次期消費者基本計画の考え方については特に異論はない。
- ・県の総合計画など、一般の県民には、こういう計画が掲げられているということがなかなか知られていない。計画を周知するというのも必要ではないかと思う。

(事務局)

- ・ツイッターの活用など、効果的な情報発信の仕方を常にリニューアルしながら進めていければと思う。

(委員)

- ・傍聴を希望する場合、何か予約は必要か。私の周りで、興味があり聞いてみたかったなどという話も聞くが、私たちがこれを発信して良いものか。

(事務局)

- ・予約は不要であり、発信についても問題ない。是非機会があったら、より多くの方々から聞いて頂くことから広がりが出てくると思う。

(委員)

- ・ツイッターで発信しているとのことだが、ツイッターはどう入れば良いのか。
- ・県でもいろいろな発信をしており、何を見て良いのかわからないところもある。

(事務局)

- ・現在は県全体のツイッターであり、独自のアカウントをとれないか、今調整しているところ。

(委員)

- ・現在の消費者基本計画を1年延長することによって、数値目標はどのような扱いになるのか。

(事務局)

- ・目標はそのまま横置きにして、令和3年度までの数値目標とする考え。令和2年度末で100%を目標としているので、それを超えていくという形で取り組んで行く。

(議事終了)