

平成27年度 第1回岐阜県消費生活安定審議会 会議録
(岐阜県消費者教育推進地域協議会)

日時：平成27年10月27日（火）

14：05～15：45

場所：ふれあい福寿会館409特別会議室

○出席委員名

市橋 信子（岐阜県立岐阜商業高等学校副校長）
小木 紀之（名古屋経済大学名誉教授）
御子柴 慎（岐阜県弁護士会）
箕浦 由美子（岐阜新聞社生活文化部長）
今井 美津子（岐阜県商工会女性部連合会副会長）
高坂 茂（全国農業協同組合連合会岐阜県本部生活部長）
松浦 弘（岐阜県卸売市場連合会会長）
宮川 隆（岐阜県金融広報委員会幹事）
渡辺 和俊（岐阜県電器商業組合副理事長）
大藪 千穂（消費者ネットワーク岐阜代表）
金山 富士子（岐阜県生活学校連絡協議会会長）
河原 洋之（全岐阜県生活協同組合連合会専務理事）
古田 佳子（日本労働組合総連合会岐阜県連合会執行委員）
三輪 やよい（岐阜県地域女性団体協議会理事）

計 14 名

○議題

- (1) 平成27年度岐阜県消費者施策推進指針の進捗状況報告
- (2) 平成28年度岐阜県消費者施策推進指針の策定方針について
- (3) 平成28年度岐阜県消費者施策推進指針の策定スケジュールについて

○平成27年度岐阜県消費施策推進指針の進捗状況について

委員：『高齢者への啓発や見守り活動の推進』ですが、今年度、調査対象として宅配便事業者と挙げてみえるが、よその自治体で既に取組の実例等があつて、そういったものを視察したりして調査しているということですか。

事務局：この宅配便事業につきましては、一番当初のきっかけは、代金引換を取り扱う宅配便業者から、「社会貢献上、大変問題ある企業と分かり次第、取引を停止したいとの考えがある」とおっしゃられたことにあります。宅配便では、例えば代金引換の取扱い方法を調べたところ、業者によって取扱いが違ふことが分かりました。また、宅配便業者の受取人との接触方法は、あらかじめ受取人に電話連絡して、併せて在宅確認も行った上で、届けているそうです。また、宅配便業者としては、受取人がこれは記憶にない商品のため受

取拒否するということが対応可能であるとの状況が把握できました。そのため、自分が注文したものか、受け取ってよいものなのかを注意喚起するための情報を、受取人に提供する手法は何かないかを、考えているところです。

他県での実施例としては、一番最初に始まったのが、青森県黒石市で独り暮らしの65歳以上の高齢者を対象に、市の刊行物を月1回手渡しで宅配し、安否確認を行うことでした。これは、高齢者見守り宅配便事業として、宅配便事業者に市刊行物の配送業務を委託するとともに、何か異常があった場合に役所に連絡することを併せて行ってもらうことです。他に青森県深浦町でも同様の事業が実施されています。これらは経費が発生する委託業務契約ですが、さらに進んで、東京都では、宅配便業者と生協が無償で協力して、実際に高齢者の自宅に配達に伺う際、チラシと一緒に添えることが始まっております。

委員：3つ質問があります。1つ目は、先ほどの話の続きで、「モデル事業」の指定とあるが、県として何をするものなのか。2つ目は、PIOの配備について、41市町村に配備されているとあるが、去年、その機器が引き上げられ、LG-WANで入力しようと、岐阜県では半分以上の市町村がそうなったと思うが、そちらの入力は、市町村ではできているのか。3つ目は、法執行において、件数が少ない又は0件であることについて、業者の傾向が良くなっているのかなど、取組みについて伺いたい。

事務局：ご質問の第1点目、見守りネットワークなど地域の様々な分野の方々を集めて、そこに集まる情報を共有して、それを見守り活動に活用しましょうという、消費者安全法で「地域協議会を設立することができる」規定が定まりました。組織をつくるのが目的ではなく、関係団体等が特に見守りが必要な高齢者に対して、どんな支援が必要なのかを把握して、この地域協議会をつくって、協議会の中の情報として各構成員が共有することについては、法律上認めますという規定になっています。特に高齢者の見守り活動というのは、県が旗振りをするというよりは、地域に根差した市町村が旗振り役を担って、より身近なエリアで活動することが重要です。まずは福祉部門との連携を十分に図っていただくとう、県が市町村に働きかけ呼びかけて、実際に各圏域ごとに活動する市町村が出れば、他の市町村にも波及していくという意味で、モデル的に事業を実施していただくというものです。県が高齢者見守りネットワークの活動が行われている市町村を、県社協等から情報を得て、活発に活動されている市町村の消費者行政部門に呼びかけて、実際取り組んでいただくと考えたものです。例えば、福祉部門との連携により更に広い分野の方々と連携が図れる体制づくりを見据えて、体制づくりの一つのモデルとして、社協と協力して各市町村がやっていると、その他の社協がいいことだからという波及効果も狙っております。

事務局：補足いたします。モデル地区のポイントは、大きく二つあります。普段高齢者の見守りが、民生委員、福祉委員、見守り推進員、老人クラブ等のいろんな立場の方々によって行われている、その見守りの視点に、「消費のトラブルに遭わない」「消費トラブルに遭った方について適切なお知らせにつなぐ」という内容を盛り込んでもらうことが一つ目。二つ目が、見守り役の方々に、消費トラブルについて具体的にどんな事例があるかとか、どういうタイミングで繋いでもらえばいいかといった研修をやってもらうこと。今年は、例えば各務原市では、交付金を使って、もともとやっておられた研修の中に、司法書士会に委託して成年後見人制度を盛り込みながら、消費トラブルの話をしていただくことをやっていたいただきました。自前で研修が出来ない場合は、県が開催する研修をモデル地区と連

携して行いました。

事務局：ご質問の二番目ですが、PIO-NET の配備について、LG-WAN という国と自治体とを結ぶ専用線を用いて、消費生活相談を受けた情報を入力して蓄積される、そして全国の自治体でその内容を見ることが出来るというものです。市町村の入力内容は、県でもチェックしています。入力できていないようなものについては、県が市町村への巡回指導を行っている中で、県の相談員から色々な助言・指導を行っているという体制が整っています。

事務局：まず、LG-WAN の導入市町村ですが、相談件数の少なかった市町村が LG-WAN 回線、相談件数の多かった市町村が PIO-NET 専用回線で対応しています。相談員の皆さんへは、相談があったことについては必ず PIO-NET に入力してくださいとお願いしております。これが私たちの相談の基礎情報となりますし、悪質業者やそういったものの手口を広く世の中に知らしめることが出来ます。それから、県のセンターに直接来ていただいて、県の相談受付状況を見ていただいて、相談対応イメージはこんな感じだと体験していただく、特に相談件数の少ない市町村さんにはそういった形で出来るだけ丁寧な指導を心がけております。あと、PIO-NET が新型になったのが、この 9 月末でして、今 10 月になって運用が本格化しておりますが、接続が早く反応が良く、国民生活センター実施の導入前研修がかなり細かく全ての相談員向けに周知されたことが良かったものと思っております。

事務局：続きまして、3 つ目のご質問について説明いたします。先ほど特定商取引法の執行で、H24 年度 5 件になっているという点については、一つの事件で 3 事業者に対し処分を行ったため、件数として多くなったものです。それにしてもこの年は 3 件ということになるので、処分事案は年々減少傾向にあります。これは特定商取引法という法律が事業者にも浸透してきているとも言えると思います。県では基準を設けているのですが、調査内容を検討した結果、処分には至らなかったというものもあります。また、早めの指導を行うことで、法律自体を知らずに事業を行っているという事業者へも法の趣旨が浸透し、処分件数としては少なくなってきました。これは全国的な傾向で、H25 年度全国では 118 件の処分がありましたが、H26 年度には 95 件と件数が減ってきています。次に、景品表示法についてですが、H25 年秋の食品の偽装問題、これで景品表示法が一気に事業者の間に広がりました。全国的には、H25 年度は国と都道府県で合計 109 件の処分等を行いました、これが H26 年度になりますと 30 件と、一気に減りました。H25 年度特に多かったのは、先ほど申しました秋の食品偽装の関係で増えたというような関係がございます。法の執行については、出来るだけ早めに対処し、事業者への指導を積極的に行うということで対応させていただいております。

○平成 28 年度岐阜県消費者施策推進指針の策定方針について

○平成 28 年度岐阜県消費者施策推進指針の策定スケジュールについて

会長：企業との連携をもたれるというのは、どういう試案が入っているのか？

事務局：今のところ企業との連携という形では、宅配便業者を考えておりますけれども、それ以外にも、丁度ご列席の審議会の委員の皆さまの中にも様々な分野においてご協力をいただいているところがあることを、改めて感謝申し上げます。そういった企業様の活動において、私どものこういった消費者被害防止の啓発をあわせて行っていただけるような

取組という形で、連携を図っていくことをこれから広く様々な業者様にお願いしていきたいと考えているところです。

委員：今、ライフエンディングステージといいますが、高齢になり、自分の死を迎える前の段階のところにおいて、自らどう生きるか、健康にいかに関わっていくのか、最後のすばらしい人生をといたところの取組みが盛んです。葬儀業界が中心であったりするんですが、相続であったりとかに関わった勉強会・説明会が色んなところで沢山開かれています。まさに、消費の部分につきましても、認知症に関するものであったりとかの勉強会もされていますので、その中の一つに組み込まれていただければと思います。

委員：私ども電器商業組合では、9/15～9/30 に全国の電器商業組合によって、高齢者の訪問活動をやらせていただいております。今、その中で私どもの活動云々というよりも、事業者の中では傾向として、コンビニの中でご注文いただいて配達してみえるコンビニもあること、そして、新聞社に記事を書いていただく以上に新聞配達してみえる事業者をお願いして何日新聞がたまっているかの方が、もっと見やすいし大切なことだと思いますので、そういった点に目を向けていただくということ。もう一つ、私ども電器屋は、ある意味自負しているのは、私どもは堂々と家庭の中にあがっていける業種の一つであることです。私どもも来年度からこの件については強力に協力出来ないかというふうに思っておりますので、色んな意味でタイアップさせていただきたいのでよろしくお願いします。

委員：先ほどご指摘いただきましたとおり、私どもも新聞を発行すると同時に、販売店の組織がありまして、宅配制度で成り立っているというのが日本の新聞の特徴であります。高齢の方の読者に支えられているという部分もありまして、新聞がたまっても出せないという読者に、新聞を取りに行くとか、束ねるサービスをこちらが提供しますからという販売店で有料のところもありますが、家の敷地内に入って木を切りますとかゴミを拾いますとかいった、販売店が自分のところのサービスとして始めているところもございます。人口減少の関係で、今までのノウハウというか、私どもも販売店ですけれども他にも、高齢者のお宅にという業界もあると思いますし、今の私どもの販売店のように新しくそういうところに何かサービスが出来ないかというふうに考えている業界もあるかと思っておりますので、そういったところに意欲を引き出して、役立てていただくように取り組んでいただければ良いと思います。

委員：相談窓口の充実で、消費生活センター設立要件整備の人口5万人以上13市ということで、目標としては100%達成となっております。消費者安全法の改正で、条例の制定が義務付けられていると思いますが、県は市町の動きを把握してみえますか。

事務局：改正消費者安全法の施行日がH28.4.1と決まりました。この法の規定によりますと、都道府県はセンター設置義務があります。一方市町村は、センターを設置している場合は条例を定めることとなります。今、県としては、来年の施行日に間に合うように、条例の制定に向けて準備中です。市町村ですが、色々と状況がありまして、実際に相談員を設置している状態にあるのは、42市町村のうち27市町まで増えました。しかし27の市町全てが法律に基づくセンター条例を定めるかということ、まだ定かではないところです。つい先日も、市町村の職員に向けて、消費者庁から講師を招き、条例の制定の内容についての質疑応答の研修会を開いて、理解を深める機会を設けました。実際に条例を制定すること、ご承知のとおり、その消費者行政の窓口を今後維持・強化することが当然に必要となりますので、そのことについて、ここ最近に消費者行政業務を始めた、相談員を

配置した、あるいは相談は受け付けてはいるが年間の相談件数が多い少ないなどで、自治体の中で温度差が大きいところが実際にあります。県としては、この条例を制定することによって、自ら実施すべき自治事務として各市町村が認識していくよう、鋭意説明を継続していきたいと考えております。

会長：指針はずっと積み立てられてきていますから、じゃあどこでどういうふうに変化があるかという、そうあるものではございませんので。何かここら辺りが落ちているところがあればという話ですけれども。

委員：今まで、新設したものについてご説明いただいたのですが、逆にこれまで継続してきたもので、指針から落としているものがあれば、どういう理由からも添えて説明をお願いします。

事務局：指針から落ちたというものはございません。増えるばかりです。教材を作成する、から、翌年度は教材を活用・広報・啓発するに切り替わって存続させていただいております。まったくの新規は、事業者の方々に広くご協力を求めるというステップを新たに追加したという形ですので、対象施策が増えていっている状態です。

事務局：連携していく事業者の一つとして、福祉の分野で例えばヘルパーさんとかケアマネさんとか、そういった事業者との協力が非常に大事だと思っております、ヘルパーさんもまさに高齢者のお宅に入って色んなことをやっておられます。来年度は訪問介護の協会と連携して、ヘルパーさん向けの全県的な研修をやっていけないかを考えております、先ほど委員の皆さまから非常にありがたいお言葉をいただいておりますので、とにかく高齢者を取り巻く様々な事業者の方々と幅広く連携を広げていきたいとの強い思いでおります。

委員：高齢者の方は沢山やっけていらっしゃって、学校教育の方はどういう感じになっているのかを少し思ったのですが、スモールステージをやっけていらっしゃったと思いますが、あれは今どんな感じなのか教えてください。

事務局：スモールステージにつきましては、一般的な授業の中に教えるべきことを入れ込んで授業を構成するというを中心に行われる方向で落ち着いております。

委員：今まで事業者さんを含めて学校に行っていたのが、無くなったということでしょうか。先生方が授業をされるということで、外から出前授業していたのはされなくなったということでしょうか。

事務局：スモールステージは、いろいろなものが入り込んでその中に出前授業的なものもあったような感じでしたが、出前授業に特化して存続させているという状態でございます。出前授業については、学校教育現場においても積極的にご活用いただくように私どもも呼びかけていく所存でございます。総合学習の時間とかあるいは商業高校の総合科目の時間などで取り上げていただける機会が色々があると伺っておりますし、消費者教育が消費者教育推進法に基づいて実施することにもなっております関係から、授業における活用の方策の一つとして消費生活相談員あるいは岐阜県金融広報委員会の金融広報アドバイザーを活用して、金融教育又は消費者教育について、講師派遣を行うことで授業にご活用いただくことを引き続き積極的に広報することに取り組んでまいります。

委員：金融広報、消費生活アドバイザーはいわゆる行政側の講師派遣的なもの。今までは私たち消費者ネットワーク岐阜だとか、金融機関だとかクレジット協会などの業者さんも含めて入っていたわけですが、そういったものが無くなると考えてよろしいですか。

事務局：それらについては、当センターが調整役を担うこととしたもので、要望に応じて関係事業者団体等との連絡調整を行ってまいります。

会長：副読本をつくったものについて、活用の範囲が広がっているのでしょうか。副読本『おっと！落とし穴』は、定評があり、積み重ねの上で出来上がったので、相当よく進んでまとめられていると思います。小中学生向けのものは、配られているのでしょうか。

委員：一緒に作らせていただいたものですが、全部の小中学校に入っているのですが、『おっと！落とし穴』は学生に配っているけれども、小中学生向けのものは生徒への配布ではなくて、一学年分が学校に所蔵されているもので、自分のものには出来なく、コピー又はダウンロードで使われています。ただ、DVDも作っているので、知っている先生には、使っていただいている、多分知らない先生が多いという状況です。

会長：副読本の活用には力を入れていきたいところですね。

事務局：今年度、更に、大学生とか就職一年生などに、特にマルチ商法、マルチ商法まがいの被害が非常に多くなってきていますので、今も出前講座という形で大学等からご依頼を受けておりますが、来年度は県下全ての大学に例えば新入生オリエンテーションの機会やどこかの授業の中で、学んでいただくことが出来ないかと思ひまして、今年度作成する若者向けの教材を活用するために大学へのご案内をはじめたところです。

会長：積極的に指針に基づいて行政はしっかりと取り組んでいくということは、間違いのないことだと思いますので、何かこれに付随してこういうこともやってほしいということがあれば出していただきたいと思ひます。

会長：昔、全国消費者行政担当者会議の時の講演を岐阜県の部長にお願いしてやったのを覚えていますが、非常に充実したものをやっていただいた機会がありました。それから、学校教育の消費者教育初期の頃の副読本づくりの試みは、発想としては、兵庫県と並んでよくやってきたところです。そういう点で今後も多に担当の皆さんが先頭に立ってやっていただけると有り難いと思ひます。

委員：高校生の方で、先ほどご紹介いただいた『おっと！落とし穴』は、私も編集の場に参加させていただいたこともありまして、また使う側としても毎回届くのが楽しみにしておりました。生徒が自分自身で読んで、理解するという点では、大変扱いやすい教材です。必ず一学年対象に全生徒にいただけるので、最後に必ず家庭科教員の立場で「持って卒業していきなさい」と言っています。最初は色々な学校によって1年生で学ぶ場合もありますが、最近食育でも同じことを言われますが、一人で生活を始める子たちが、なかなか自立が出来なくて、食事をつくることやお金を管理すること、それから衣服などの管理が出来ないということですので、副読本が先ほど言った大学・短大生あたりにまで活用されるような工夫を今後していきたいと思ひています。ただし、家庭科も高校では2単位ということで1年間で70時間、その中で衣食住、保育、高齢者とのかかわり、一生の計画といったテーマを5分野にわたって指導しますので、そこを補う教材として大変扱いやすく感謝しております。今後も積極的に卒業時まで使いたいと思ひています。

委員：21日には生活学校県大会で、消費者被害防止の講演も行いました。悪質商法の手法が変わってきておひまして、高齢者の私たちは被害に遭う側でもあり、防止する側でもあります。しかし、被害に遭う方は相談しにくい環境があるということが声として出ています。私どもがおしゃべりサロンなどで、自然の話の中で、「そういえば」ということがあるわけです。だから民生委員さんの方は、玄関までしか入れないんです。そうすると、そこ

の奥には、扉の向こうには、大変大きな品物があると。先ほど電器商業の方が、我々は家の中も行きますとおっしゃった、これが一番重要なところじゃないでしょうか。私ども団体に声があがっておりますのは、これからの福祉の問題は「居場所づくり」。これは国の政策で出ております。私も三重県の市長と会いましたが、居場所づくりは議会に提案いたしますと言われました。これから居場所づくりをした時に、高齢者だけではなく、弱者も入ります。こういった場所を、公民館校区でなく、範囲を狭くしたもので対応を考えていきたいので、世話をする方、参加する方へも、消費者被害があるということをきめ細かく指導していただけると大変ありがたいと思います。

会長：それでは、また継続的に話し合うということで、本日は終了といたします。

事務局から今後のスケジュールについて説明後、終了