

〈別紙〉

会議成立・・・15名中13名出席

会長選出・・・木村智博委員を全員一致で会長に選出

議事（議事進行：木村智博会長）

会長代理氏名・・・工藤千草委員を指名

苦情処理部会委員氏名・・・猪原英和委員、竹内和正委員、鈴木純子委員、
大久保美紀委員、大野浩道委員、内海善治委員、
木村智博委員

会議公開・非公開の決定・・・公開

傍聴者入室・・・1名

議事録署名委員指名・・・大久保美紀委員、大畑宅美委員を指名

（消費生活支援センター所長）

※資料1「平成30年度埼玉県消費生活相談の概要【速報版】」に基づき説明

（木村智博会長）

ただいまの事務局からの説明につきまして、委員の皆様から御質問、御意見がありましたらお願いします。

（柳川淑子委員）

ただ今の御説明から、市町村の相談窓口が充実してきている、高齢者の相談が依然として増え続けている、その内容は、アダルトサイト等の架空・不当請求が多い、全体としてそのように捉えました。

そこで、P3（5）処理状況についていくつか質問とお願いをさせていただきたいと思

います。

まず、「あっせん解決」ですが、昨年度に比べても8.1%と減少しております。情報提供で終わる架空請求等の相談が多かったためだと思いますが、消費者、特に高齢者にとってみれば、初めての相談も多く大変不安だったろうと思います。センターではこれは大丈夫と思うような内容であっても、御本人や御家族はとても心配しますので、必要に応じてお声かけ、アフターフォローをよろしくお願したいと思います。

2番目は、お伺いですが、4つめの「処理不要」は、どういう内容なのかが分からないので教えてください。

それからもう一つ、「処理継続中」が昨年度の261件から628件と増えております。4月30日時点での暫定値となっておりますが、データ未入力や継続案件の積み残しがたくさんあったのでしょうか。

(消費生活支援センター所長)

まず、「処理不要」とは何かということですが、いろいろな相談を窓口で受けませんが、あっせん等の対応を相談者が望むのではなくて、情報を記録としてとどめておく、そういう相談者の意向がございますので、その後の処理が不要な案件としてまとめたものでございます。

(柳川淑子委員)

これは、情報提供の枠に入らないのですか。

(消費生活支援センター所長)

情報提供につきましては、センターから処理内容につきまして専門の機関や他の公的機関を紹介し情報提供するというくくりでやっておりますので、分けて記させていただきます。

(消費生活支援センター相談担当部長)

2つめの「処理継続中」についてですが、4月30日までの記録の中には、相談が1回の電話では済まないものがございます。例えば、今度契約書を送ってくださいとか、来ていただいて相談しましょうとか、そういうやり取りがあるものや、事業者とのやり取りに必要な場合、相談を受けてから1、2週間時間がかかるものがありますので、4月の時点で記録をとると、「処理継続中」という形になります。

(木村智博会長)

他に何かございますか。

(鈴木純子委員)

架空請求のことです。本当に去年は一大現象で、私の身近なところでも「鈴木さん、こんなのがあったけれど怪しいよね。」と言われて、私は、「お助けかわらばん」一式そろえて持っていたので「これじゃない。」と言って実際にやり取りしました。

その他のところでも、ハガキを持っている方がかなりいらっしやったので、自分の地域のニュース的なものに、「これが実物です。」とコピーを載せて「気をつけましょうね。」とやったりしました。

質問ですが、これは埼玉県内とか、地域に限った現象だったのか、あと、特定の時期に限った現象でこれからはこんなに起こらないのか、というのかが1つです。

もう一つは、このハガキを出した元がたどれて、その人たちは処罰されたのか聞きたい質問させていただきました。

(消費生活支援センター所長)

架空請求に関する質問でございます。まず、これは、埼玉県という地域性があるのかという問題でございますが、国民生活センターの資料を見ますと、これはやはり全国的に多いということでございます。

また時期的なものでございますが、過去の状況を見ますと、ハガキによる架空請求は、28年度86件、ところが29年度になりますと5,542件と急に増えまして、この傾向がまだ続いております。今、精査している最中でございますが、30年度は1万件を超えるのではないかと思います。現在もこのハガキによる架空請求の相談が毎日来ておりまして、相変わらずこの流れは続くのではないかと考えております。

また、実際元をたどれたかどうかについては、警察が対応しておりますので、私どもでは把握しておりません。ただ今後も留意していきたいと思っております。

(鈴木純子委員)

では、引き続き警戒が必要ということですね。

(消費生活支援センター所長)

これからも啓発を続けていきますので、皆さんも機会を捉えて啓発をよろしくお願ひし

たいと思います。

(大山和俊委員)

P 3 の処理状況の表を見ると、一番多いのは、「助言（自主交渉）」ということですが、消費者センターで助言をして後は消費者と事業者で解決しなさいという投げかけだと思わんですが、実際に本当に消費者が満足したのか、泣き寝入りしたんじゃないかとか、解決しているのか心配なんですよ。ここで解決ではなくて、その後、どうなっているのかというのは把握されていらっしゃるのですか。自主交渉になると、消費者と事業者で圧倒的に事業者の方が力が強いですよ。そこを心配しています。

(消費生活支援センター相談担当部長)

基本的にセンターで助言を申し上げまして、「それでは交渉してみます。」という形になって、それでまた何かあれば、またセンターに御相談くださいと相談者の方には投げかけております。また、相談員の方からも電話しております。このような形でフォローをしているところでございます。

(木村智博会長)

1 点だけ簡単なことなんですが、P 2 の「商品・サービス別件数」で「商品一般」とか「運輸・通信サービス」とか書かれていて、P 5 の「高齢者に関する相談の商品・サービス別件数」になりますと、「デジタルコンテンツ」や「インターネット接続回線」やP 6 「若者に関する相談」になると、「デジタルコンテンツ」「不動産賃借」等と言って、分類が変わっていますが、これは何か理由があるのですか。

(消費生活支援センター相談担当部長)

相談年報の作りとして、全体のものは大分類的なもので作らせていただいて、高齢者や若者の個別のものはもう少し細かい中分類的なもので項目出しをして順位をつけているということでございます。

(木村智博会長)

他に御質問等があればお願いします。

(柳川淑子委員)

P 6 の若者に関する相談ですが、18歳、19歳の相談が全体の半分以上を占めている状況が分かります。が、2022年の成年年齢の引下げを踏まえて、基本計画の中にも学校教育との連携や教員に対する支援が明記されておりますが、引下げの時期が迫っていますので、教員に対してこんな取組をする等の具体的な計画があったら教えてください。

(消費生活支援センター所長)

センターでも、消費者教育については力を入れておりまして、成年年齢引下げに重点的に取り組んでいくということで、私どもの方で消費生活講座というものを展開しております。

その中で、若者向けの講座を、学校や大学向けに、具体的に計画があるところにはお伺いをして出前講座をさせていただいております。また、今日お配りしました青い冊子の「社会への扉」を高校教育の中で、授業で使ってもらえるように働きかけをしておりまして、全校とまではいきませんが、どんどん推進してもらおうように展開しているところでございます。

(柳川淑子委員)

ぜひよろしく願いいたします。

(木村智博会長)

時間も押してきておりますので、次の報告事項(2)について説明をお願いします。

(消費生活課長)

※資料2「平成30年度事業者処分等について」に基づき説明

(木村智博会長)

ただいまの事務局からの説明について、委員の皆様から御質問、御意見があればお願いします。

(大山和俊委員)

P 2 の指導ですけれども、こちらの方も公表した方がいいのではないか、事業者も公表しますとプレッシャーを感じて、適正な取引の方向に是正され、結果的にいい方向に行くのではないかと思っています。何か公表しないことについて法的な制約があるのか、もし

あるのであれば、条例で、違反事例や指導事例の企業名などを公表してしまう、これは何か問題があるのでしょうか。

(消費生活課長)

基本的には、行政指導はあくまで指導でございます、行政処分になりますと当然公表ということになります。

(木村智博会長)

他に御意見、御質問のある方いらっしゃいますでしょうか。

では、次の報告事項の説明をお願いします。

(消費生活課長)

※資料3「埼玉県消費生活基本計画（平成29年度～令和3年度）平成30年度実績及び評価」に基づき説明

(木村智博会長)

ただいま御説明いただいた部分について、また御説明のなかった部分も含めて、委員の皆様から御質問、御意見がございましたらお願いします。

(吉川はる奈委員)

いろいろな事業をされているということがよくわかりましたし、難しい部分もあるなと思いました。

質問させていただきます。「社会への扉」については、子供や若者に展開しているのは分かりました。全ての子供たちに浸透するというのは、どんな情報であっても難しいと思いますが、高校で展開をされるだけでなく、中学の、特に2年生後半から、3年生あたりを強化したいなとはすごく思います。というのは、高校もかなりのパーセンテージの方が通っているとは思いますが、やはり全体となりますと中学ということになりますし、中学でも、高校でも両方あってもいい内容なのかなと思います。中学2、3年あたりで紹介したい内容です。中学校の卒業の頃と高校の入学の頃と、本当に様々な形でアナウンスしたり、情報提供したり、注意喚起することができるのではないかなと思います。全員に情報が提供されるタイミング、機会というのはどのような状況なのか教えていただけたらなと思います。

(消費生活支援センター所長)

消費者教育、特に中学生に向けてということでございましたけれども、学校現場に向けて私どもが行っております消費生活講座というものがございまして、専門家を派遣して消費生活のいろいろな問題について学んでいただくというものでございます。

具体的な事例で言いますと、加須市では中学3年生全員が消費生活講座を受けていただくということで御要望をいただいて私どもの方で講師を派遣するという事業をやっております。これからもどんどん広げていくように御案内していきます。

また、学校の先生に向けましては、夏休みの時期に教職員等消費者教育セミナーという、15回のセミナーがございまして、こちらは消費者教育に関する専門家の方、弁護士の先生などに講師をお願いしまして、実際の消費者教育に役立つように実施しており、中学校の教職員にもその御案内をしております。

(吉川はる奈委員)

ありがとうございます。よろしく申し上げます。

(大山和俊委員)

先程、消費生活の相談、計画の評価とありましたけれども、繰り返しますと、やはり30年度は、高齢者を狙った架空請求の増加とか、29年度につきましても、ハガキによる架空請求の相談が増加したということを考えますと、これは最重要課題だと考えます。

これは要望といいますか、意見ですけれども、高齢者の特性をしっかりと考える必要がある。高齢になると、やはり判断力、行動力が落ちるんですね。物忘れをすとかですね、一方でお金を持っているとかですね、プライドが高いとかいろいろとあると思うんですけど、それを巧みに利用したのが、こういう架空請求だと思うんですね。特に手口が複雑化、巧妙化していますので、やはりこれまでになかった大胆な対策が必要なんだろうという気がします。すなわち現行法制度の枠内では難しいのではないかと。

そういう意味で提案させていただきますと、一つは事業者への対応なんですけど、やはり事業者への消費者の接触というのがありますけれども、ここをどうやって防ぐかということですね。電話、携帯からの番号からですけれども、先程もちょっと話がありましたが、追跡して調査して、所有者を明らかにして、しっかりと検挙するまでやってほしいということもありますし、そうすると電話、携帯事業者との連携も必要になってくるでしょうし、後は、ハガキが多いということについては、日本郵便と連携して、そういう架空請求と思

われるものは、配達しないというところまでいかないともずいのではないかという気がします。

あと、個人情報ですけども、昔の名簿が売買されているとか依然として残っているとかありますので、これを禁止するというような法的な措置も必要なのではないかと。すなわち、適法に入手したもの以外の個人情報の所持を禁止してしまうような、あるいは架空請求事業者を公表するようなことです。

一方で消費者への対応ですね。いろいろな冊子とかチラシの配布とか講座の開催をしているということなんですけれども、やはり忘れてしまうというか一過性のものではないかと思えます。もう少し効果的なものとして、身近に電話の受話器にステッカーを貼るとかですね、そうすると、電話しながらこの電話詐欺じゃないかといつもわかるわけですよ。そうでないと、チラシとかですと忘れてしまうことがありますので、是非電話機にステッカーを貼るとか、あるいはハガキによるものでしたら、郵便受けにステッカーを貼って不審な郵便物はないかとかですね、そういったやはり常時注意喚起できるものを要望したいと思えます。

(木村智博会長)

これについては、事務局からの回答を求めるのではなく、御意見ということよろしいでしょうか。

そのほか何か御意見ございますでしょうか。

(工藤千草委員)

先程吉川先生もおっしゃってましたけれども、学校教育の場での啓発がすごく重要なんだろうと思えますが、毎年、こちらの方の報告書を見させていただいて、皆様方が啓発等に取り組んでおられるのはわかるんですが、まだまだ数が少ないような気がしています。

例えば、P 14の「社会への扉」を活用している高校が123校というのが書かれています。「社会への扉」という冊子ができたのですごくやりやすくなったのではないかと思います。ただ実施されなかった学校というのはどれくらいあるのかなというような不安があります。

この間、四国で学会がありまして、四国は消費者庁がありまして実践的な事例があるんですけども、その中で、各高校に「エシカル消費クラブ」というのを設置しているというのを聞いて、「エシカル消費クラブ」でなくてもいいので、各高校に消費者教育関連の啓発ができるような、高校生自ら立ち上げることができるようなクラブを、強制的にという

わけにはいきませんが、あってもいいのかなというようなことを感じました。徳島県での事例を今後参考にしていただけたらと思います。

それから、P 25の金融・金銭教育のところなんですが、一昨年もたった1校しかなくてこれではとても心もとないという感じがして、昨年度は1校増えたのでよかったなと思うんですが、確かに評価のところにも書いてありますが、「若者向け講座の増加が課題である」ということで、前回もお話をさせていただきましたが、クレジットカードの問題が若者の間でも問題になっているかと思います。これから成年の年齢が下がってまいりますので、クレジットカードやキャッシング機能が付いているカードのことが心配だなと感じておりますので、ここも緊急に増やしていただけたらと感じました。

それから、P 67のお助けかわらばんの紹介がありました。高齢者の方向けに公民館などに配布されているということだったんですが、公民館だとかになかなか出かけられないお年寄りはどうなんだろうというふうに思います。福祉関係との連携などもうたっておりますけれども、是非地域の町内会との連携も図っていただいて、予算の関係もあるとは思いますが、回覧版に乗せられるような、カラーでなくてもいいので、そういうものがあってもいいかなと思いました。すいません提案ばかりで。

あと、最後に質問ですが、処分された事業者は、いつも名前が違っているんですが根っここのところでは同じ人がやっているというのはあるんでしょうか。その処分というのはやりようがあるんでしょうか。根っこが改善されない限り、同じようなものが出てくるのかなと思います。そちらの方を教えてくださいましたらと思います。お願いします。

(消費生活課長)

まず、「社会への扉」でございますが、123校が実施したところでは、公立の高校が167校ですので、44校が未実施ということになります。どういう方法で活用したかなどについて、アンケートに答えていただいた学校がありますので、その情報を基にして、どのように使うと効果的に実施できるのか、高校もなかなか使うのも大変だというお話も受けておりますが、効果的な方法を紹介して、全校で、少なくとも公立高校では実施できるように、まずは進めてまいりたいと考えています。

「お助けかわらばん」でございますが、まさにおっしゃるとおりで、出かけられる人はいろいろな情報が入りますので、そうでない人には、例えば民生委員さんに家庭訪問の際に配っていただくようにしたいと考えております。また、消費者被害防止サポーターにもそういう役割を担っていただければと考えているところでございます。それとともに、現在、市町村に必要部数を送り、効果的に広報してくださいとお願いしております、町内

会を使うのは非常に有効であると考えております。その辺もしっかり研究させていただきたいと思います。

それと処分についてでございますが、先程、業務停止命令、指示、業務禁止命令があると言いましたが、この業務禁止命令は、平成29年12月からできたものでございまして、その事業者の役員あるいは支配的な立場の者に対して、その業務に携わることを禁止するという処分になりました。たとえ名称を変えて別の事業所を立ち上げたとしても、その人に対しては禁止ということができましたので、一定の抑止効果はあるのかなと思います。ただし、親分の下にいた子分が独立するとですね、なかなか、そこまで網をかけるのは難しい。われわれもアンテナを高く張って、しっかりとそうした悪質業者に対しては毅然とした態度で今後もしっかり処分を進めてまいりたいと思います。

(消費生活支援センター所長)

研究校の問題でございますけれども、確かに2校ということで、モデル的に金融教育を行っていただくということで、30年度は川越市立月越小学校と、県立皆野高等学校、こちらが研究校となっております。例えば、金融広報アドバイザーを招いて特別授業を行う、金融に関する施設見学などを行って、金融とお金、あるいは消費生活について学んでいただくということを行っていただいております。その成果については発表会を通じて、先生方に普及していくようなことを行っております。

なかなか研究校の数を増やすというのは、予算的な問題もございまして、急にというわけにもいきませんので、その成果はよく伝えられますように、今後も発表ということに力を入れていきたいと思います。

若者向けの消費生活講座につきましては、成年年齢の引下げに伴いまして、重点的に取り組んでいこうということで、通常ですと講座希望者側にある程度負担が生じてくるわけではございますけれども、予算の方を確保いたしまして、負担なく講座ができるような仕組みを用意しております。学校の負担にならないよう、積極的に支援する体制を整えております。実施回数も少しずつですが増えておりますので、引き続き力を入れてやっていきたいと思います。

(鈴木純子委員)

基本計画の枠組みのことで質問というよりは意見ですが、多分計画が設定されて以降、私たち消費者にもいろいろなことが起きておりまして、今の計画の中ではあまり突っ込んでないけれど、これから予想されるということがあるので、先程のエシカル消費、特に環

境問題、廃プラ問題など消費者がかなり勉強しないといけないことが増えていると思います。あわせて、先程のキャッシュレス決済ですね、私たちの周りでも今さら現金ダメと言われても、いろいろ不安に思っていることがありまして、それに関連してのトラブルが増える可能性があると思っています。

もう一つ私の身の回りで起きているのは、外国人、私の周りの人には日本語支援をやっている人が結構多いんですけれども、入管法改正でそういう人たちがちょっと増えるじゃないですか、所沢あたりでも結構外国人の方増えていますし、そういうところも、これからこの基本計画が補強されていく性格のものであるなら、そういう人たちを雇っている企業でも、いろいろな対策、相談窓口を持っていらっしゃるかなと思ひまして。

すいません、ヤオコーさんはそういう対策をとっていらっしゃいますか。ヤオコーでベトナム人の方が働いているというのを見聞きしているものですから。

(大野浩道委員)

私どものところでは、外国人の受入れについては積極的に行っているところではございますが、消費者として従業員の方に問題があった場合の窓口は、被害がまだ発生していないといえますか、確認できていない状況でございますので、やはり雇用する側でもこういった部分での対応というのは、窓口を設けるなど社内的にも必要かなと考えております。

(消費生活課長)

先程の計画の体系の問題ですけれども、平成29年3月に策定した段階で、4本の柱で大きな体系をつくっています。消費者関係は大きく変わってきますので、例えば環境であれば、施策の柱1の(3)「関係機関・団体、関係教育分野との連携」の「環境教育」とのところに位置付けるとかですね、外国人相談についても、今年ラグビーワールドカップ、来年オリンピックが行われますが、いろんな状況が変わってくると思います。それらについては、この計画に位置付けられるものについては位置付けたいと考えております。

例えば「社会への扉」についても、この計画の策定時にはなかったものですが、昨年度から実施しておりますので、29年度には実績がありませんが、30年度には実績を記載するということで報告させていただきました。今後も新たな取組等あれば適宜取り込んで、審議会に御報告させていただきたいと思ひます。

(木村智博会長)

それでは、時間の関係もございますので、本日の審議会をこれで終了させていただきた

いと思います。