

〈別紙〉

会議成立・・・15名中14名出席

議事（議事進行：木村智博会長）

会議公開・非公開の決定・・・公開

議事録署名委員指名・・・竹内和正委員、内海善治委員を指名

（消費生活支援センター所長）

※資料1「令和元年度上半期の消費生活相談の概況」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、御意見をお願いいたします。

（大山和俊委員）

消費生活相談の概況は、現状を分析し、それにより適正な対策、政策をたて、消費生活の目標としているところを実現しようとするもので、そういう意味で、非常に大事な現状分析だと思います。上半期のものではありませんが、概況を考えるに当たって重要性の順に考える必要があると思います。

いくつか質問をさせていただきますが、相談総件数が対前年度比0.1%減ということですが、苦情相談件数が全体で26,968件、70歳以上からの苦情が8,125件、65歳以上の苦情が10,488件となっていますが、これらの対前年同期比を教えてください。

それから、全体を見ますと、高齢者を狙ったものが依然として多く、そうしたものをいかに防ぐかということを検討すべきであると思います。そうした現状分析がまずトップにこななければならないのではないかと思います。

3点目でございますが、2ページの「商品・サービス別件数」で、これについて事業者別データをとっているのかどうかです。というのも特定の事業者が何件も苦情の対象となっているということがあれば、事業者に対して指導、勧告、公表が検討できるのではない

かという観点です。

さらに「特徴的な相談」については、確かに伸び率は高いのですが、相談全体の中では構成比も低いので、もう少し全体の重要性の観点で認識した方がいいのではないかということでございます。

（消費生活支援センター所長）

まず、前年度の数字でございますが、苦情相談の件数は26,386件、70歳以上からのものは6,438件、65歳以上につきましては10,538件でございます。

2点目は、明らかに高齢者の相談が多いということでございますが、高齢者への消費者被害への普及啓発につきましては、消費生活支援センターも消費生活課も取り組んでおりまして、高齢者向けに広報紙を配布したり、消費生活講座を開催したりなど、積極的に展開しているところでございます。

（消費生活支援センター相談担当部長）

3点目については、定期的に特定の事業者の苦情件数をデータとしてとっているということはありません。ただ、事業者訪問というものがございまして、事業者がサービスを向上させたいということで、相談状況を消費生活支援センターに聞きにくるというのはございます。そのときは、事業者に対し、県全体でこうした苦情があるので、是非こうした面で改善してほしいということをお願いしております。

（消費生活課長）

3点目について補足させていただきます。消費生活課では事業者の処分をしております。全国の消費生活相談状況を把握できるシステムがございまして、特に悪質な事業者を処分するというので、事業者の状況を把握しております。ただし、これは内々のものでございまして、個々の事業者のデータをそのまま公表することはございませんので御承知おき願いたいと思います。

（大山和俊委員）

65歳以上の苦情は、前年10,538件ということで増えているということでございますね。全体として相談件数が減っているのに、65歳以上は増えていることをきちんと認識しておく必要があるのではないかと思います。できれば、こういう状況も付け加えておく必要があるのではないかと感じました。全体で減っているので安心してしまおうとい

う状況がなきにしもあらずです。そういうところが気になったところです。

それから、事業者別のデータは取っていない、一部内部の情報で押さえてあるということだったと思いますが、モラルの低い事業者もあると思います。そういう事業者の苦情が何件もあるのではないかという推測もしているのですが、こういった観点からも今後取り組んでいただきたいという要望でございます。

(木村智博会長)

今の意見を踏まえて事務局の方で検討してくださるということによろしいですか。他に何かございますか。

(竹内和正委員)

定期購入の相談が増えているという話がありました。マルチであれば、弁護士としていろいろと対応できる方法はあるのですが、定期購入は、一人一人事情が違って個別の対応が必要になります。他方で、5千円、1万円の被害に遭われた方が弁護士に相談に来るかという来ない。そうすると被害に遭われても泣き寝入りするという状況が続いています。消費生活相談窓口にはたくさんの相談が入っていて悲鳴を上げているとお聞きします。弁護士会としても、定期購入については何かしらの対応を検討しているところですが、なかなかよい方策がないという状況です。もし、県で、これについて何か対策があれば教えていただきたい。

(消費生活支援センター所長)

消費生活支援センターとしては、まず啓発が重要と考えております。スマートフォンなどを見て、これはいいと思って購入してしまうが、よく条件を見ると、「定期購入です」ということが書いてある。こうしたことがないよう、この相談の概況を報道発表し、テレビ等でも取り上げていただきました。また、高齢者向けの広報紙でも紹介して、被害に遭わないよう周知徹底を図っているところでございます。

(消費生活課長)

続きまして処分ですが、今年度、景品表示法で4年ぶりに行政処分をしたところでございます。悪質な事業者にはしっかりと対応させていただきます。

また、特定適格消費者団体にインターネット広告の監視業務を委託しており、この中で問題があるものについては随時指導させていただいております。

私どもとしては、啓発と事業者処分はできるが、被害回復請求についてはできないので、

それができる特定適格消費者団体である「埼玉消費者被害をなくす会」とも、そうした話題について情報交換をしていきたい。

（鈴木純子委員）

住宅修理に関する相談が出ていましたが、ここには出てこない被害もありますので、紹介させていただきたいと思います。

昨年秋の台風の後、屋根の点検をしてくれるという業者が訪問してきて、屋根の上に上って写真を撮って見せてくれました。かなり傷んでいますよということでしたが、たまたま近所の人を通りかかって、屋根の色が違っていると指摘してくれた、ということでその場で契約にはならなかったのですが、ほかの所でも業者が回っているという話がありました。

（木村智博会長）

時間の都合もございますので、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「令和元年度事業者処分等について」に基づき説明

（木村智博会長）

それでは、ただいまの説明について、委員の皆様から御質問、御意見ををお願いします。

（木村智博会長）

私の方から２点ほど質問させていただきます。

資料２ページのRAVIPAについては、優良誤認、有利誤認についてやや特殊な感じで認めた気がしますが、事業者からの異議や反論はなかったかお尋ねしたい。

もう一つは、県消費生活条例に基づく公表ですが、法律に根拠があれば、それに基づいて処分したと思いますが、条例見直しなどをした方がいいなと思いましたが、その辺の考え方をお聞かせいただけたらと思います。

（消費生活課事業者指導担当主幹）

１点目のRAVIPAは定期購入業者です。確かに消費者庁が解約条項について有利誤認と判断し処分した事例はないかと思えます。当該事業者の広告で、「ワンステップでいつでも解約できます。」と表示していましたが、相談員が消費者に代わって事業者に何度電話

しても通じない。女性用の育毛剤で、対象は働いている女性からの相談中心だから、昼休みしか電話できない。いつでも解約できるから契約したのにと消費者の思いを受け止めて、景品表示法の特徴として一般消費者がそう信じたかどうかということで、県としては、消費者庁の執行事例があるかどうかにかかわらず有利誤認を認定すべきと判断して、処分させていただきました。

処分は、その事業者だけでなく、他の事業者や県民の方にも注意していただける、報道で取り上げていただくことで、啓発という面でも効果があったと思います。

2件目の条例による公表で、「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」が法律に追いついていないのではないかとのことですが、特定商取引法は、今、手続きが細かく決められております。例えば、特商法での処分等を検討するのであれば、NEWという通信販売事業者には、まず書類を確実に、公示送達という方法を使ってでも届けなければなりません。しかし、NEWの表示上の所在地には介護事業者が営業しており、NEWの実態がない。ただし、電子メールを使っているという実態があったので、電子メールで文書を到達させました。条例には、通知方法を細かく規定していなかった所以对応できたということでございます。また、条例の規則の方は適宜改正されておりますので、県では、今のところある程度対応できていると考えております。

(木村智博会長)

RAVIPAにつきましては、私もよくやってくれたという感想を持っておりまして、今の説明を聞いて心強く思いました。

(木村智博会長)

では、次の報告事項3の「令和2年度消費生活関係事業の取組について」説明をお願いします。

(消費生活課長)

※ 資料3-1「消費生活支援センターについて」及び資料3-2「エスカレーターでの事故防止に向けた取組について」に基づき説明

(木村智博会長)

それでは、ただいまの御説明につきまして、委員の皆様の御質問、御意見をお願いします。

(大山和俊委員)

センターの統合については、サービスの低下がないのかというところが気になりました。その辺の心配はないのかということが一つ。

それから、統合による業務効率化とありますが、具体的に相談員数がどのくらい減るのか、人件費がどのくらい減るのか、そういうことはお聞きできないのか。

それと、理由の(1)と(2)の関係ですが、(1)では、市町村の相談体制が充実して支援がいらぬと言われていたと思うのですが、その一方で、(2)の後段で「市町村支援充実のため」という矛盾した表現が気になりました。

それから、これからの体制として広域性というのが非常に重要であるので、各市町村に任せっきりということではなくて、市町村と調整するところがあると思います。しっかりと広域性の観点から見ていかないといけないので、さらに充実してほしいと思いますが、最終的に本所を一本化するかそういう話はあるのですか。

(消費生活支援センター所長)

市町村の相談体制については、窓口が充実してきておりまして、相談件数も市町村受付が全体の7割以上となっております。特に、川越管内、春日部管内については、熊谷支所に比べてその傾向が強いということで、統合という形になりました。基本的に消費生活相談は電話によるものが多いので、それに対応できる体制を確保していきます。

相談員の配置については、組織的なことでもあり、まだ具体的にはお話しはできないのですが、県としては必要な相談が受けられる体制は確保していきたいと思っております。

(1)と(2)が矛盾しているようだがというお話がありましたが、統合により1か所の主任相談員の数を増やして、しっかりと市町村を支援していくということで考えております。広域的な相談については、ある程度組織の集約が必要になったという判断でございます。

(猪原英和委員)

消費生活支援センターの統合の件で御質問させていただきます。

ただ今の説明ですと、市町村の相談体制が整ったためのセンターの集約ということだったと思いますが、消費者安全法第8条に定める市町村の役割と県のそれが若干異なっているのは御承知のとおりだと思います。地域性の高い問題であれば、当然市町村の方で対応

することになると思うのですが、県全体で起きる大規模な消費者被害であれば、やはり県の役割が非常に重要なものと考えております。

その際に市町村の窓口が充実したことによって、例えば、川越や春日部の地域の方々が市町村に相談に行けばいいという話ではないのかなと思います。ということになると本所や熊谷支所に、場合によっては足を運ばなくてはならないということもあると思います。

冒頭の消費者被害の実態を踏まると、高齢者のものが非常に増えているという説明をいただいております。特に70代、80代の高齢者の方は地元から動けないのですね。

私は、熊谷で弁護士をやっていますが、秩父の人に熊谷まで来られますかと尋ねると、親族と相談して決める方が多く、簡単に来られる方は多くはないです。

資料3-1の裏面拝見すると、一番東の方では、幸手、杉戸までが熊谷支所の対象となっておりまして、ここから熊谷まで行くのに車で2時間近くかかってしまうんですね。なので、県の相談窓口が非常に遠い存在になってしまって、センターの手が届かない地域の被害が増えてしまうのではないかと懸念がございます。市町村の相談体制の充実を理由に挙げたのは再度御一考いただけないかと思っております。

ここからが質問ですが、先ほどの大山委員からあげていただいた質問で一部回答が漏れていた部分で、業務の効率化がありました。2つの支所を閉じることによって、具体的にいくら削減できるか御説明を願います。

(消費生活課長)

予算につきましては、知事審査をしているところでございまして、ここで申し上げることはできません。ただ、組織の集約により管理職が削減できるということもございまして、そういうところで削減できる部分は出てくると思います。ただし、それに伴ってサービスが低下することがないように考えております。特に広域的に発生している事例については、消費生活支援センターが発行する「問題解決プロジェクト通信」で、県内どこでも同じ対応ができるよう周知徹底しております。確かに遠くなることで足を運んでいただくことは大変になりますが、地元市町村を窓口にしてきめ細かく対応してまいりたいと思っておりますので、御理解をお願いしたい。

(猪原英和委員)

意見になりますが、業務効率化ということも挙げている以上、当然試算はなされていると思います。その上で、財政的負担をほかのものに回せるという判断になったのだと思いますけれども、今お話しいただいたきめ細やかな対応をする、消費者の利益になるものと

理解しておりますので、統合してできた余裕につきましては、市町村の支援充実、相談員の方が大変な中で業務を行っていますので、こちらの方に回していただきたいと思っております。特に先ほどのお話の中で電話だけではなく、出張もというお話がございましたけれども、やはり遠くの方に出張するということになると、それだけ時間もお金もかかりまして、逆に人件費がかさんでしまうという可能性もございますので、支所を統合することと増やすこととどちらにメリットがあるかについては、今後も検証を重ねていただきたいと思っております。

（鈴木純子委員）

女性団体でもあり、消費者団体でもある新婦人の会というところにはありますが、お聞きしたいのは、消費生活相談員はスタッフとして足りているのかなというところです。というのも、教育とか、保育とかいろいろなところの話を聞いていると、人がいないということで事業を拡大してもなかなか拡大できないという話をあちらこちらで聞いているので、相談員の確保が難しいのかどうかをお聞きしたいです。

それからもう一つ、意見ですが、保健所や消防の広域化がありましたが、これによりいろいろとよくないことが起こっています。特に保健所については、今、ウィルスの問題とありますけど、一挙に起こった場合、なかなか市町村では対応できないことが起こる可能性がありますし、起きています。

消費者行政も最前線のところで、ここでいろいろな被害が拡大してしまうというところがあると思うので、そこが縮小されるのは心配です。実際には、県議会で議論されるのでしようけれども、統合はやめていただきたいというのが率直なところです。

（消費生活支援センター所長）

まず、相談員の件ですが、相談員のなり手がいないというのは、全国的な傾向でございます。埼玉県でも、来年度に向けて相談員を募集しておりまして、できるだけ確保していきたいと思っております。相談員については、現状の相談に対応できる数を確保したいと思っております。

それと、相談員から相談を受ける主任相談員を集中させることで、動きやすくすることにもございます。共同処理とか、いろいろな方法で市町村の窓口をサポートしていきたいと思っております。

（深野マサ子委員）

越谷市で、消費生活センターの役を6年間やらせていただいたのですが、市の窓口で解決できないことがあれば、集まってお願いするというお話で受けましたが、一度もそういうことはありませんでした。そういう面では、越谷市は恵まれていたと思います。

(廣田美子委員)

市町村の相談体制が充実してきたということですが、兼務の人が増えて、専任の人は少なくなっている現状を見ると、市町村の窓口が充実したということは少し違う気がします。

それから、県南の方ですと、給与面で東京都がどうしても高いものですから、そちらに移られる方が増えているかと思います。

相談員の給与が市町村でかなりばらつきがございまして、なり手が少ないということもかなりうかがっているところです。

そういったところで、相談体制の充実を図るのであれば、是非、相談員の待遇改善ということも視野に入れていただかないと難しいのかなと思っております。

(大野浩道委員)

案を見ますと、熊谷支所、本所と2か所に統合ということですが、熊谷支所の方は30市町村、本所の方は33市町村とバランス的には大差がないですけれども、相談件数を見ますと、本所の方が熊谷支所の約3割弱を持つこととなりますので、市町村の窓口での相談員が増えたと言いましても、県の相談員の配置の片寄りが出てくるのではないかと懸念されます。また、市町村を支援するといったことになったときに、熊谷の方では人員が足りなくて、範囲が広くなり負担が増えるというようなことがあってはならないのではないかと思いますので、そういう面での人員配置について配慮が必要と思います。

(消費生活支援センター所長)

相談員の配置につきましては、相談件数に応じて配置ということで、本所が熊谷より多くなります。ただ、熊谷が市町村の体制が弱い市町村が多いので、相談件数に比べて主任相談員の配置は厚くなります。そうした体制を熊谷支所では整えたいと考えております。

(吉川はる奈委員)

単に相談件数だけでなく、未然に被害を防いでいるということも相談員のモチベーションが上がるのかなと思いますので、そういう報告の仕方も必要ではと思いました。

(木村智博会長)

続きまして、次第4のその他に移りたいと思います。

次期消費生活基本計画策定について事務局から説明をお願いします。

(消費生活課長)

※ 資料4「埼玉県消費生活基本計画（令和4～8年度）の策定について」に基づき説明

(木村智博会長)

それでは、ただいまの説明と事前に配付されました資料5等につきまして、委員の皆様
の御質問、御意見ををお願いします。

(大山和俊委員)

2つほど、確認と要望です。

一つ目は、冒頭でも話がありましたけれども、現状で何が一番大切かという、高齢者
対策だと思います。これを是非盛り込んでほしい。

もう一つは、安心・安全な消費生活を送るためには、事業者がモラルをもって適正なサ
ービスあるいは商品を提供すれば全く問題がないわけですね。消費者には全く落ち度がな
い、基本的にはそう考えております。一番大事なのは、事業者を正しい方向に導いていく
こと、それはもう行政しかないと思います。その部分をやはり盛り込んでほしいと思いま
す。

あと、補足ですが、環境問題については私も気になっていて、資料5を見ていたら、プ
ラスチック問題などが出ていたので、安心しました。環境問題とか規模の大きい課題を踏
まえて我々の消費生活も考えていかなければならないという発想が大事だと思います。以
上です。

(消費生活課長)

まず、一つ目の高齢者対策につきましては、現行計画でも、高齢者の被害防止というこ
とで施策の大きな柱として据えさせていただいております。引き続き、高齢者の問題につ
いては、絶対数も増えますし、認知症など、いろいろな問題が出てくると思いますので、
重点的に取り組んでいきたいと考えております。

また、安心・安全の観点の事業者の対応につきましては、これまで以上に処分、指導を
徹底させるとともに、国の基本計画の中にも、消費者安全に向けた事業者への取組を進め

ようという内容も含まれておりますので、より一層そうした観点からの対策を考えていきたいと思っております。

また、環境問題につきましても、消費生活基本計画で、関連するものについても記載させていただいておりますが、特にSDGsや食品ロス等の問題があると思いますので、そういったものもクローズアップしてまいります。

先ほど御紹介させていただいた、エスカレーターの乗り方などマナーの向上も考えていかなければと思っております。

そうした新たな問題についても、新計画に盛り込める形で検討してまいりたいと思っております。

(廣田美子委員)

成年年齢の引下げに伴って、契約等が18歳からとなるので、消費者教育という部分では、より小中学校から力をいれていただかないと、高校卒業前に親の取消権がなくなってしまうので、そこはしっかり盛り込んで力を入れていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

(消費生活課長)

「消費者教育推進の推進に関する法律」では、都道府県に消費者教育に関する計画を策定するという努力義務が課されておまして、消費生活基本計画は、この消費者教育推進計画という位置付けもございます。

御指摘のとおり、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられますので、当面の問題は、高校3年から大学入学までどう対応ができるかということだと思います。それとともに、もっと低年齢からということで、教育局とも連携を取りながら、しっかり切れ目のない消費者教育が図られるように消費生活基本計画に取り込みたいと思います。

(大久保美紀委員)

持続可能ということで、私たち生協もいろいろな取組をしておりますけれども、その中で一つ、LGBTの関係がこの中には見当たらないと思って、多様性というところで、これから先は、そうしたことも視野に入れて考えていかなければいけないと思っておりますので、そうしたことも取り入れていただければなと思っております。

(県民生活部長)

LGBTを扱っているのは、県民生活部でございますが、今日は担当課が来ておりませんので、私の方から説明させていただきます。今予算の審議をしているところでございますが、来年度、LGBTの実態調査を行う予定でございます。調査の中身は有識者の方から御意見をいただいて詰めていきますが、消費者行政にも生かすことがあるのか、いろいろ実態を把握してこの計画に生かせるようにしていきたいと思っております。

(工藤千草委員)

教育現場に立っている者ですけれども、先ほどお話のあった消費者教育は、是非進めていただきたいと思っております。今までの報告でも研究校についてあげられていたかと思いますが、私の感覚としては、かなり事例が少ないと思いました。ですので、そのあたりは増やしていただけたらと思います。

今、現場で学生の話を書きますと、環境問題からフリマアプリを利用されている方がいらっしゃるのですね。それと先ほど消費者問題の特徴としてあげられてました、契約とか商品を継続的に0円で体験できるというものについて、皆さん経験があって、授業の中では気付かせるのですけれども、そのあたりまだまだ情報が少ないと思うのですね。ですので、是非消費者教育を重点的に進めていただきたいと思います。

(木村智博会長)

ほかに質問はございますか。

ほかに全体を通して、事務局から何か意見がございますか。

委員の皆様から、全体を通じて何かございますか。

(木村智博会長)

それでは特に意見がないようですので、本日の審議会についてはこれにて閉会にさせていただきます。ありがとうございました。