

〈別紙〉

会議成立・・・15名中11名出席

議事（議事進行：木下真由美会長）

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・・・木村智博委員、大野浩道委員を指名

（消費生活支援センター所長）

※資料1「平成30年度上半期の消費生活相談の概況について」に基づき説明

（木下真由美会長）

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、御意見のある方いらっしゃいますでしょうか。

（根守晶委員）

消費者からの相談件数は増えているとの説明でしたが、相談結果に対して満足した人がどれくらいいたのか、全体的に満足度は上がっているのか、満足度を上げるために、今後どのようなことを考えているのかを教えてください。

（消費生活支援センター所長）

今年度上半期は、はがきによる架空請求がかなり多かったため、それにつきましては、いろいろな啓発を行いました。それを見たけれど、不安があつて御相談につながり、安心していただくということがあります。

また、はがきによる架空請求以外につきましても、相談の状況により、あっせんを行い解決する事案もございます。このように相談者に対応させていただいております。

**(根守晶委員)**

では、現在、満足度合いがどれくらいあるのかは押さえられていないのですか。

**(消費生活支援センター所長)**

消費生活相談は、かなり多岐にわたっておりますので、それぞれについて何パーセントかを把握することは難しい状況です。1件1件相談員が真摯に対応しておりますので、ある程度の満足をいただいていると思いますが、今後更なる努力をして参りたいと思います。

**(木下真由美会長)**

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。  
なければ、次の報告事項の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

**(木下真由美会長)**

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、御意見のある方いらっしゃいますでしょうか。

お分かりにならない方もいると思いますので、処分3の個人事業者小松拓矢の処分内容の業務停止と業務禁止について、簡単に説明してください。

**(消費生活課長)**

業務停止命令12か月につきましては、従前から行っていた処分になります。それに伴いまして、業務禁止命令は、代表者であれば代表者の方、個人事業者であれば個人の方が、同一期間、同一の業務に従事することを禁止する処分内容になります。これは、平成29年12月の改正特定商取引法の施行により、新たに処分ができることになりました。

また、業務停止命令の期間は最長1年でしたが、平成29年の改正施行で2年とより長い期間、業務停止させることができるようになりました。

**(木下真由美会長)**

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。  
なければ、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に係る平成29年度実績及び評価について」に基づき説明

**(木下真由美会長)**

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、御意見のある方いらっしゃいますでしょうか。

今回御報告いただいたものは、平成28年度に前計画が終わりまして、平成29年度からの5か年計画の1年目の御報告になります。31年が始まっていますので、そろそろ3年目に入るところで、消費者安全確保地域協議会は平成29年度で10か所ということですが、現時点ですといくつになっていますか。

**(消費生活課長)**

現在12市町になっております。2つしか増えていないのですが、現在、市町村訪問をして働きかけを行っていきまして、来年度、必ずという訳ではないのですが、いくつかの市町村で設置するという御検討いただいておりますので、来年はもう少し増えるかなと考えております。

**(木下真由美会長)**

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。

**(根守晶委員)**

平成29年度の実績と評価とございましたが、消費者事故の件数や契約金額というのはあるのですが、実際に消費者がどのくらい被害を受けたのか、被害額という面では数字があまりないようなのですけれど、これを集計できない理由か、あるいは今後どういう見通しか、あれば教えてください。

**(消費生活課長)**

一般的な消費生活相談の中では、相談されている方が契約をする前なのか、契約をした後なのか状況が色々と違ってきます。それから実際に、被害に遭われたのか、あるいは被害に遭う前なのかという形で、消費生活相談の中では、契約された金額は払っても払ってなくてもいくらですという形の確認を取っていきまして、それを相談年報の中で数字を

お示しさせていただいている状況です。

**(木下真由美会長)**

実際に被害に遭った金額かどうかではなくて、契約金額でやっていただいているということですね。

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。

**(廣田美子委員)**

私は民生委員をしております、民生委員に消費生活センターの話をさせていただくと、知名度がないというのが実態です。民生委員の研修会を開かれる場合は、警察署に連絡されることが多いと思っております。実際に相談を受けている消費生活センターの相談員の方の生の声などをお伝えできる形にしていただきたいというのが一点と、サポーターが増えて高齢者の見守り活動の推進と書いてあります。私が住んでいるさいたま市にもサポーターが76人位いると思いますが、ほとんど活動が見えないのが実態だと思います。その辺をもう少し推進できないかなと思っております。

**(鈴木純子委員)**

見守りサポーターの話ですが、昨年、西部地域の消費者行政を担当しているスタッフの方と消費者活動をしているところの懇談会が所沢市役所でありまして、その時にもサポーターを広げたいという話がありましたが、ただ問題は養成を受けた人たちが具体的にどういう場でどういう活動をすればいいのかがイメージがわからないという話でした。サポーターは、どのように力を発揮することが想定されているのか教えてください。

**(木下真由美会長)**

サポーター制度があるということは、段々と広まっているのかと思えますけれど、実際にどのように動いていただけるのかという具体的なイメージが、あまり分からないということですね。事務局の方、いかがでしょうか。

**(消費生活課長)**

まず一点目の福祉の見守り推進員である民生委員への講座でございますが、サポーター養成講座の外に、今年度から民生委員の方を対象とした見守り講座を試験的に開催しているところでございます。希望があった市町村に対して開催をしている状況でございますの

で、それほど多い回数ではないのですが、消費者被害をなくす会が対応していますので、御希望がありましたら、私の方に言っていただければ対応させていただきたいと思います。

県のサポーター制度は、サポーターを養成して登録していただき、地元の市町村の中で活動していただくということを主眼にして養成しており、市町村の消費者行政のお力になればと考えております。ただ、市町村の事情でその活用がちょうどいい形で回らないケースもございます。今年度は、実際にどのような活動を市町村の方が望んでいるのかというアンケート調査を実施しております。今後なるべく幅広くというか、気安くできるような形で、要は地域の方を見守りながら「188」の周知などハードルを下げた形でもできないかということを考えております。養成したからには活動できる場を増やしていくことを検討させていただきます。

#### **(廣田美子委員)**

教育のところですが、やはり成年年齢引下げというところが非常に気になっております。市の消費生活センターの方とお話ししても、教育局の方とお話ししてもなかなか取り上げてもらえない、他人事という形で置いていかれてしまうことがあります。18歳になって、今までだと親の取消権があった年齢の子供たちが契約を結んでしまうということをすごく心配しています。学校の先生の力量によっても変わってくるという部分でバラつきがあるのかなと思います。その辺を埼玉県としても徹底していただければと思っております。

#### **(木下真由美会長)**

先ほど事務局からの説明で、今後、学校関係者の出席を増やしていくというのがありましたけれど、何か具体的に考えているところがありましたら説明してください。

#### **(消費生活課長)**

成年年齢引下げの関係でございますが、本県につきましては、今年度から消費者庁が作成している契約関係を主眼にした副教材のような高校生用の啓発冊子「社会への扉」を、消費者庁から「全高等学校に配布して授業の中で活用して欲しい」という要請を受けて、今年度中に県内の県立高校等に配布しております。現在、その活用を広く考えているところでございます。昨日も高校の家庭科の先生の研修会がございましたので、その場に行きましてPRと、実際に使った先生の御意見等を報告させていただきました。今後、全ての高等学校で活用していただくような形で取り組んでいきたいと考えております。

**(木下真由美会長)**

資料を配布されるだけだと先生方もどの様に活用すればいいのかということがあると思いますので、使い方とか危機感を持っていただいとということが大切なのかなと思います。

今の成年年齢引下げ等消費者教育の点に関して、教育現場の方からお願いできますか。

**(工藤千草委員)**

金融・金銭教育というのが24ページで御説明ありましたが、その委嘱の学校が1校ということがさみしいと感じておりました。私も仕事柄少し勉強させていただきますと、金融金銭関係では、若い方たちのクレジットカードでの多重債務が問題になっているのですが、日本クレジットカード協会のデータによると、75%の若い方たちがクレジットカード等の教育を受けていないというのがあり、さらにその75%の方が教育を受けたいと望んでいるというデータがありました。消費生活センターなどで、資料を配布され、とてもたくさんビデオや資料などを出されているとは思いますが、教育を実際には受けられていないという現実がある様なので、学校の先生の教育と実施ということがすごく重要かと思えます。ぜひその辺を実行していただきたいと思えます。

**(消費生活課長)**

クレジット関係につきましては、実際には高等学校の家庭科等の学習指導要領の中でも触れるということになっているかと思うのですが、教育局と連携しながらしっかり進めていきたいと思っております。

**(木下真由美会長)**

今の点に関して、他の点でもいいですが、何か御意見、御質問のある方いらっしゃいますでしょうか。

**(猪原英和委員)**

先ほど高等学校に対する副教材の配布についてのお話をいただいたのですが、実際には先生方はお忙しいし、生徒も忙しいのでなかなか伝わらないのではというのが懸念されます。これにつきまして、例えば全高校生に対する受講した生徒数の割合をアンケート等で調査をするような御予定はありますでしょうか。

**(消費生活課長)**

今年度、学習教材といたしまして「社会への扉」という冊子を全県立高校に配布させていただきました。今年度、どのくらいの学校で使っていたかということにつきましては、報告を求めておりますので実績はつかめると思います。来年度は、それを上回る形での取組をお願いしたいと考えております。

**(猪原英和委員)**

せっかく予算を使って配布するのですから、使われないのはもったいないと思います。実際にどのように使われているのかという実態を調査していただく必要があると思いますので、次回の審議会、もしくは事前でも結構ですので何らかの形で御報告いただければと思います。

**(木下真由美会長)**

今の実績の報告は、使われたかという以外にも感想ですとか意見ですとかを併せてもらえるようになっているのでしょうか。

**(消費生活課長)**

実際には授業等で使われた回数となっているのですが、我々の方でも教育局と情報交換をする場がございますので、そういった場を通じまして社会科や家庭科の先生の御意見も伺いながら報告できるような形で対応させていただきたいと思います。

**(木下真由美会長)**

他に何かこの点につきまして御意見や、このような取組をしているというようなお話があればお願いします。

**(大野浩道委員)**

今、実施回数などで統計を取っていくというお話がありましたが、実際に教育を受けた生徒側からの見方として、生徒が理解したのか、教育を受けて記憶に残らないと意味がありませんので、そういったことでの理解度という部分を統計的に取って上回っていつているのか、停滞しているのかという変化を検証するという必要かなと考えます。

(木下真由美会長)

他に何か御意見ありますでしょうか。

(猪原英和委員)

埼玉弁護士会の消費者問題対策委員会で、埼玉県内の全ての大学、短期大学、高校に対して、弁護士を派遣しての消費者問題に関する講座の案内をしています。こちらはまさに成年年齢引下げという問題もございまして、これからそういう被害に遭う恐れのある生徒であるとか、現在二十歳になろうとしている、若しくはなった大学生、専門学校生、短期大学生等の学生に対して、そういう機会は必要だということで働きかけを行っております。

ただ、今年度からそういう試みをしているのですが、なかなか応募がないというのが現状です。そんな中で私が今年度、平成30年4月以降で弁護士会から働きかけたのとは違うルートで3件ほど大学でお話をさせていただいたのと、1件高校でお話をさせていただいた件がございましたので少し御報告をさせていただきます。

大学につきましては、私が今年担当させていただいた3件の中で、2件は学生が中心となって学生に対してそういう機会を設けるといものを企画していただきました。内1件は入学の際のオリエンテーションという形で、もう1件が夏休みを迎える前の全学生というのはなかなか難しいので、サークルの代表者を集めた形での夏休みでの諸注意と一緒に講座を開く形でお招きをいただきましてお話をまいりました。もう1件は大学の体育会の部活の中でマルチの被害が蔓延しているという御相談がありまして、700人位の部員の前でお話をしたということがありました。いずれもなかなか被害に遭ったことを表に出せない学生がいる中で、私がお話をさせていただいた後で学校ごとにアンケートなどを取っていただいたのですが、そちらで「なかなか外には言えなかったけれど、実は被害に遭ったことがある」ですとか「被害には遭ってないけれど、声をかけられたことがある」など相当程度いらっしゃることが明らかになりました。私が拝見した中では大体2割から3割位の方が被害に遭ったり声をかけられたりという状況にあったというのは、ある程度読み取れました。そういう中で、機会さえあればそういう話が聞けて良かったという感想もいただきましたので、そういう場所があれば実際に弁護士でも消費生活相談員でもいいと思うのですが、お話をさせていただく機会があること自体に非常に意味があると感じております。

もう1件の高校は、今年の1月に間もなく卒業する3年生を対象に、これから学校に出席しなくてもいい期間に入る前の諸注意という形でお話をさせていただきました。広いところで1時間、寒さに震えながら話を聞いてくれたわけですが、大半の方は真剣に聞



いてくださいます。頷きながら時には隣の友達と顔を見合わせながら「そういうこともあるのだ」という形でお話を聞いてくださっていたので、やはり情報に接する機会そのものがあまりないのかなと感じました。話をする時も学校の先生が「私自身がそういう部分をよく分からないので、生徒に話をするのはあまり自信がありません」とおっしゃってまして、先生に対するアプローチも必要だと感じました。

埼玉弁護士会消費者問題対策委員会といたしましては、今後、引き続き弁護士を派遣しての啓発活動や実際の被害事例の紹介等で、被害に遭わないような知識等を身に付けることができるような活動を続けていきたいと考えています。ただ、やりたいという気持ちだけではどうにもならないので、受け皿を上手く整理していただけないかなというか、学校の方でもそういう機会を活用できるような仕組みづくりを、もし可能であれば県立高校からそういう機運を高めていただきたいと考えております。

#### **(木下真由美会長)**

最初に、今、猪原委員の方から、弁護士会でも県内の学校に対して講座をする準備がありますということは周知しているけれどもあまり応募がないという話でしたが、応募がない理由として何かありますか。

#### **(猪原英和委員)**

私の感覚としては、学校の窓口がどこであるかが弁護士会では把握できていないというのが一つあります。もう一つは、大学や高校など学校側も「これを本当に使っていいものなのか」という躊躇があったのではないかという2点が大きな要因だと考えます。

窓口がある程度はつきりすることができれば、弁護士会としては働きかけが非常にしやすいですし、県立高校であれば各学校にお話をすべきなのか、もしくは別の統括するような部署に対してなのか情報をいただければ大変ありがたいと考えております。

#### **(木下真由美会長)**

今の点につきまして、事務局の方から何か意見等ありましたらお願いします。

#### **(消費生活課長)**

私どもでは、高校、大学、専門学校などを対象とした、若年者の消費生活講座の開催につきまして、年度の始まる前に御案内を差し上げています。今の猪原委員のお話と共通するところもございますので、今後、協力させていただければと思います。

**(木下真由美会長)**

こういった形になるか分からないですけど、県が発起人となって何かやることがあれば弁護士会の方でもやる準備がありますという話ですね。

他に今の点につきまして、何か御意見、御質問等ありますでしょうか。

今の教育の点でなくても他に施策の柱でいきますと、地域における消費者教育について、先ほどサポーターについての意見をいただきましたけれども、何か御意見や疑問点ですか、このようにした方がいいのではというようなものがあればお願いしたいのですが。

例えばサポーターの養成等につきまして、今野委員の方から何かありましたらお願いします。

**(今野嘉久委員)**

サポーターの養成につきましては、県の目標は700人以上ということで、もう少しで達成できるかと思えます。先ほど委員からも御指摘がありましたが、サポーターの活用をどのように進めて行ったらいいか、あるいは高齢者の現場と繋がっている民生委員との連携について指摘がありました。やはりポイントは福祉と消費生活との連携だと思っております。民生委員を対象としたサポーター養成講座の開催などを進めている市町村もありますので、ぜひ、福祉との連携をポイントとした取組を県としては進めて行って欲しいと思っております。

それと消費者安全確保地域協議会の設置が10か所ということで、全国的なレベルでいいますと比較的頑張っているらっしゃると評価できるかなと思えます。ただ、この10か所という数が60以上の市町村がある中で、まだまだ到達点としては少ないのかなと思えます。努力義務ということではございますけれど、ぜひ、過半数の市町村に消費者安全確保地域協議会を設置して、その中でも官民連携と福祉と消費生活の連携ということで、施策を進めて欲しいと思っております。

**(木下真由美会長)**

今の消費者安全確保地域協議会ですが、前回の審議会でも設置がなかなかできないという話をいただきましたが、九州でもものすごく多い自治体がありましたけどどこでしょうか。

**(消費生活課長)**

福岡県で、地域協議会を市町村単位で、要は市町村を構成員として設けています。一つの市町村に作るのではなくて、例えば埼玉県でいうと本庄地区なら本庄地区の市町村が全

部構成員となって本庄地区何とか協議会という形で、その協議会の場で高齢者の消費者被害を防ぐような内容を議論するという様な要綱を作ると、それを一つの協議会としてよいと消費者庁の方が言うておりましたので、兵庫県や山梨県などはそういう手法で協議会を作って数を増やしている状況です。

**(木下真由美会長)**

先ほど、民生委員の方で中々サポーターの活動が見えてこないと御意見いただきましたが、福祉関係者に対する養成講座を今年度はいくつくらい開催されましたでしょうか。

今野委員いかがでしょうか。

**(今野嘉久委員)**

申し訳ありませんが、今、数を把握していません。

市町村の窓口が、福祉と連携することによって見守りをしていけるという認識になっているかいないのかという、中身の質の面が大きいのかなと思っています。でも同時に、県からの働きかけも含めて、県の姿勢にも関わって来るのかなと思っています。

ぜひ、連携を進めてください。

**(木下真由美会長)**

福祉関係者に対する見守り講座開催の御案内はなくす会の方からもしていただいていると思いますが、市町村の窓口はどこになることが多いのでしょうか。

**(今野嘉久委員)**

市町村の消費生活の相談窓口の課があって、そこが基本の窓口になっています。

**(消費生活課長)**

前提といたしまして、サポーター養成講座を、埼玉消費者被害をなくす会というNPO法人に受けていただいています。そのなくす会の方で、埼玉県内の市町村を訪問して、サポーターの養成や地域協議会の設置などにつきましてお願いというかPRをしていくという形になっております。なくす会が訪問するのは、市町村の消費者行政担当課になりますので、基本的には消費者行政担当課の方からなくす会に対して「民生委員に講座をしてください」と依頼があるのだと思います。今年度は一応6回の予定で計画をしていたのですが、それ以上の要望があって6回を超える形での開催になる予定です。

**(廣田美子委員)**

民生委員のところではないのですが、医療生協でサポーター養成講座を開催させていただきまして、そちらの方では有償ボランティアで高齢者のお宅に行かれる方ですとか、そのコーディネーター、あるいは介護系事業に関わっている職員をできるだけ対象にということで今年度は開催しております。高齢者の被害がどうしても増えており、現場に入っ  
て行かれる方が見つけるケースが増えていますので、そういったところを中心に学習ができればということで今年度は開催させていただきました。

**(木下真由美会長)**

他にこの地域における消費者被害防止について意見や取組等ありましたらお願いします。

**(鈴木純子委員)**

今日は、JAの方やチェーンストア協会の方がいらっしゃいますので発言させていただきます。

私たち消費者のところだと思うのですが、現場で今何が話題だとか、これから何を心配しているかということの中に、環境問題のマイクロプラスチックの問題があります。レジ袋などがなかなか減らないということです。私どもでスーパーなどを何年前にお訪ねして、「なるべく袋を使わない、あるいはトレイを使わないという売り方をできませんか」というお話しをしました。一時減ったかなと思ったのですが、やはり違った形で海に排出されているというのが話題になっています。現場の方はどういう取組をなさっているか知りたいというのが一つあります。

もう一つ話題になっているのが、ネオニコチノイドという農薬なのですが、あれは普通の家庭用の殺虫剤や消毒液にも入っています。その商品を商業で販売しているのですが、その商品がその辺にあるということが、ミツバチが消えているのに繋がっているなど色々な被害を及ぼしています。JA傘下で、その辺の情報がありましたら教えてください。

**(木下真由美会長)**

JAの委員は、本日欠席です。

スーパーの袋などは、海外ではものすごく高くして減らす努力をしているなどの活動があるようです。既に日本でもそのような動きがあると見た気がします。もしお分かりになれば大野委員の方からお願いします。

### (大野浩道委員)

レジ袋の削減ということで、チェーンストア協会の方でももう十数年前からそういった辞退率などの動向も踏まえて活動をしていまして、当初15年位前までは10%も満たない位の辞退率だったのですが、現在では50%位になっています。ただその50%に達した大体5年位前には環境問題などの意識の高まりも含めてなったのですが、そこから頭打ちでそれ以降伸びておりません。

あとどのようにしたらいいかということになりますと、地域によってばらつきがありますがすけれど、有料化を全国的に法令化することで推進したいと考えています。チェーンストア協会では、昨年11月19日に、環境大臣にレジ袋有料化の要望書を提出させていただきました。これは一事業者や協会だけでなく法で有料化とならないと、片一方では商売という部分の兼ね合いもありまして、お客様の半分は無料で使いたいという要望もあります。

有料化がレジ袋のプラスチックを削減する決め手にはなりません、次のステップとしては、協会としてレジ袋有料化を要望し制度化をしていただき、最終的にはプラスチックを利用しないという選択肢も出てくるかと思えます。

### (木下真由美会長)

他にこの点に限らず御意見などございましたらお願いします。

例えば施策の柱3で、埼玉県では事業者指導を結構行っているという報告がありますが、木村委員の方でインターネット広告における不当表示への取組を前の審議会の時にお話いただいておりますが、何かまた新しいことなどがあればお聞きしたいと思えます。

### (木村智博委員)

新しいことではないのですが、前回の審議会の時に不当表示の見分け方講座というものをお配りさせていただいて宣伝していただいたのですが、御協力ありがとうございました。これは何のためのものかということ、先ほど話が出ました「なくす会」というものがあるのですが、そこでインターネットの適正広告推進事業というのを埼玉県から受託しておりまして、できれば市民の調査員に調査をしていただくというのが理想なのですが、現実にはそうではなくて、なくす会の事務局などが一応メインで動いています。毎月1,300件、景品表示法上の不当表示と思われるものをピックアップして、それを現在実動4人いる弁護士で精査いたしまして埼玉県に報告して、指示や指導などをしてもらおうかどうかの判断を投げかけているという事業をやらせていただいております。最終的には埼玉県の

判断なので、なくす会の方では不当表示のものをピックアップして県に投げるといって形では終わっているのですが、それだけでは足りないという問題意識があります。表示というのは全ての消費行動の入り口ということで、表示がきちんと整っていないとそこから全て消費者被害が引き起こってしまうという認識のもと、一応調査員の募集というのがあるのですが、それに加えて、こんなものが不当表示なのかということを見分ける目を養ってもらいたいという思いも込めて見分け方講座を開催させていただきました。

今年度は県内5か所で行わせていただいて、参加者が目標100人だったのですが、実際は85人で参加していただき、調査員の登録は6人でした。

去年、今年と2年連続でやらせていただいた感想ですが、埼玉県に不当表示情報をお渡しするというのは満たしているのですが、もう一つの一般の目というところで85人では足りないかなと、福祉との連携や学生などに向けてもう少し発信できないかなという問題意識は持っています。去年はターゲットにという募集はしなかったのですが、今年はなくす会の事務局に動いていただいて、県内と都内の目ぼしい大学に全部足を運んでいただいて、「こういうものがあるので学生にアピールしてください」とお願いしました。その結果、大東文化大学の消費者法のゼミなのか経済ゼミなのかはわからないのですが、「不当表示班」といっていたので一応、景品表示法関係の割り当てをできるようなゼミだと思うのですが、その不当表示の研究グループ8人の内6人がこの5か所のどこかに参加していただきました。私は、さいたま市で講義をさせていただいたのですが、1人参加していました。この講義をもとに、不当表示の見分け方ですとか景品表示の仕組みなどをゼミに持ち帰ってゼミのメンバーで共有をしているということで、それなりの成果はあったのかなと思いました。

来年も引き続きあるかどうか分からないのですが、なくす会の受託などに限らず、埼玉弁護士会や福祉の連携など何らかの形で、幅広く不当表示の見分け方などを伝えられれば良いと思います。不当表示に限らず、特商法なり消費者契約法なりもそうなのですが、弁護士をやっていると最後の最後に被害に遭って、さてどうしようかという局面から逆算して考えることが多いです。幅広く相談からやっているという局面はあまりなく、被害に遭ってどうしようというときに大体結構過酷な結論で、債務整理になってしまったりですとか、後は個別に返してもらうこともできるのですが、その場合には額が減ってしまったりですとか、100%ハッピーな結論じゃない部分も結構あります。逆算していくと結局入口の所ですつまりいており、そこにどうやってアプローチしていくのかということから考えています。先ほどの猪原先生の大学など、いろいろ弁護士会でも努力しているのですが、事件がメインなのであまりそういった活動ばかりできるわけではないのですけれど

ど、一応このような機会が与えられてやらせていただいていますので、できる限り頭を使って枠内で最大の効果を上げる形で、何か市民の方々に情報提供できないかと考えてやらせていただきました。

あと先ほど話せばよかったのですが、資料2の埼玉県の処分の中で、(有)ひまわり村に対して指示書というのを出されておりますが、実はなくす会でもこの(有)ひまわり村には着目しておりました。1年位前から「東洋療法研究会」という題名の雑誌か新聞の折り込みチラシのようなものが新聞に入っていて、そこに「液体サメ軟骨を飲むと膝の痛みが治った」などの体験談がいろいろ書いてある。FAXなどで問い合わせをすると、山梨の会社ということなのに、すぐに自宅に飛んで来る。これは不当表示ではないかといういろいろアプローチをしていたのですが、最終的には秋葉原のレンタルオフィスみたいな所を突き止めたのですが、なくす会だと聞き取りが足りないというのもあります。また、できることが表示を見ておかしいから直してくださいと申し入れをして、直さなければ裁判ということしかできないので、ちょっと限界があります。裁判をやるにしても「現に表示が行われ、または表示をする恐れがある」というような要件があります。最終的には、(有)ひまわり村から「今、東洋療法研究会での広告はしていません」しかも「これから破産手続きを予定しています」と回答がきてしまい、7月に終了という形で終わっていました。先ほどの処分の報告を伺い、さすがに県は力があるなと思いました。特商法でも訪問販売のところで相当不当な請求をしているという事情も知っていたので、足を運んできっちりやって、指示書までいけたのはすごいなと思いました。なくす会も同じ課題に取り組んでおり、頑張ったと思います。

**(木下真由美会長)**

県に頑張っていたということですね。

破産手続きをしたということは、法人だったのですか。

**(消費生活課事業者指導担当主幹)**

法人です。法人でも有限会社ということで、裁判所の方で破産手続きをするということになっていました。それは公告されており、弁護士を立てて債務整理を行っていたような状況でした。

**(木下真由美会長)**

木村委員の話にあったインターネットの広告等の関係ですけれど、いろいろ調査をして、

その結果については県に対応いただくということで文書注意もされていたようなのですが、その文書注意をした後改善されたかどうかというところまで追っていますか。

資料3の47ページのところです。

**(消費生活課事業者指導担当主幹)**

一般的な話をさせていただくと、景品表示法上の文書注意については、追って確認はしています。この前調査したところ7割くらいの表示が直されているのは確認しています。

**(木下真由美会長)**

今の点に限らず、総括的な御意見等でも結構ですのでお願いします。

**(工藤千草委員)**

資料347ページのところですが、大学や高校との連携で広告調査をしているとありますが、これはどれくらいの大学や件数などしているのでしょうか。

**(消費生活課長)**

今年度でいいますと、埼玉県内で防衛医科大学と城西大学。高校では県立高校なのですが、大宮南、春日部工業、川越西、所沢北、ふじみ野高校、あと市立浦和高校の合計6校ということで御協力をいただいております。

これは不当表示の内容の消費者教育を行い、その教育を受けた生徒が、インターネットや雑誌の広告媒体を見てレポートを1枚出していただきます。そのレポートの情報をもとに、その内容が不当表示にあたるということであれば、引き取って文書注意などの対応をさせていただくということをやっております。

**(工藤千草委員)**

その前に消費者教育をされてということなので、一石二鳥でなさっていると聞いてすごくうれしく思いました。もう少したくさん学校の学校で行ってくれば、実際アクティブラーニングになるかと思っておりますのでよろしくお願いします。

私も授業の中で学生に不当な表示は何かというレポートを書かせると、結構学生は聞いていないようでよく見えています。きちんとした指摘をしてきますので、学生の目というのはすごく重要だとつくづく感じております。ぜひこれからも進めていっていただきたいと思っております。



**(木下真由美会長)**

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。

**(今野嘉久委員)**

処分が東京都に次いで2位と頑張っていますが、業務停止が12カ月や24カ月と長期になると、業者によっては事業者名を変えたりする可能性もあります。具体的に業務停止はどのようなところで点検・監視されて担保されているのか伺いたい。

**(消費生活課事業者指導担当主幹)**

まず初めに、業務禁止ということで、代表取締役のような主たる者が、同じ様な仕事、訪問販売をすることを禁止しました。

その確認ということですが、さすがにその会社を始終監視するわけにはいかないので、基本的にはやはり相談員から挙ってくる情報を見て、どのような事件が発生しているか確認しているような状況です。

**(木下真由美会長)**

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。

続いて、次第4「意見交換」に移りたいと思います。まずは、事務局から説明をお願いします。

**(消費生活支援センター相談担当部長)**

※資料4「消費生活相談（情報商材）について」に基づき説明

**(木下真由美会長)**

報告事項でも、説明していただいたとおり、被害の多い事例でもあります。ぜひ、何か委員の皆様から御意見でも御質問でもいただけますでしょうか。

**(松林豊委員)**

私自身もマンション管理の仕事をしてながら、皆様が被害に遭わないように、アナウンスやニュース等を発行してきました。

情報商材については、自ら自己責任で行うものでもあり、危険であることを教育しなくてはいけないと思います。

報告事項3に対してなのですが、大学等での講習を行っていることですが、少子化でも

あるので、関係機関でアイデアを出して、やり方を工夫して行ってほしい。ホームページ等のアクセス数についての表記もありましたが、悪意を持ってホームページを閲覧する消費者もいることを踏まえ工夫してほしい。

また、関係法令等については、一般の人が理解しやすい表記の工夫をしていただいて、「彩の国だより」等で広報すれば、より効果が出るのではないのでしょうか。

**(木下真由美会長)**

貴重な御意見ありがとうございました。

確かに、関係法令等は難しくて熟読し検討する気は起らないので、簡単に平易な内容で広報すれば、被害が遭った場合などに利用できると思います。

対策、予防が重要だと考えますが、それについて何か御意見、御質問のある方いらっしゃいますでしょうか。

特に 20 代の以下の場合には、友人からの情報が広がり、被害者でありながら加害者になってしまうような問題が、情報商材では多いと思います。

事務局から、何かありますか。

**(消費生活支援センター相談担当部長)**

わかりやすくとの御意見をいただき、ありがとうございます。問題は、福祉関係者、医療関係者、学校の先生方、若い人、高齢者に対し、どのように簡単な表現で伝えるかだと思います。どのような手口や手法があるかを、お伝えすることが効果的だと考えます。ただ、はやりすたりがありまして、手口を広報すると、それを逆手にとって違う方法を考えるということもあります。具体的な例が、資料 1 の 5 ページのファンド型投資ですが、平成 25 年度、26 年度の相談件数は多かったのですが、一時期、相談件数が減るのですが、やり方を変えて増えてきている状況でございます。なるべく情報をこまめに更新して、「彩の国だより」等で紹介をして、被害に遭わないよう広報していきたいと思います。

また、相談先の情報が大切だと思います。「188」の周知に努めていきたいと思っています。

**(木下真由美会長)**

「188」の周知は必要ですね。まずは、電話で相談していただくことが大切だと思います。

**(鈴木純子委員)**

町内会の方から、架空請求はがきが届いたとの相談があり、公民館に置いてある「188の周知チラシ」に掲載されていた手口と類似していたので、「188」に相談して、役に立ったとの御意見がありました。

また、私がやっている12～13人の英語サークルで2人のメンバーに架空請求はがきが届き、「188」に通報したことが、去年ありました。

このような場合、近くにアドバイスができる人がいたり、チラシ等があったりすれば助言できると思います。

**(木下真由美会長)**

他に御意見、御質問ありますでしょうか。

御意見がありませんので、本日の審議会は終了とさせていただきます。