

## 令和元年度第1回宮城県消費生活審議会議事録

- 1 日 時 令和元年10月31日（木）午後1時30分から午後3時30分まで
- 2 場 所 行政庁舎4階 特別会議室
- 3 出席者 出席委員11名，欠席委員4名
- 4 議事内容
  - 議題 消費者行政の取組について
    - (1) 宮城県消費者施策推進基本計画（第3期）の概要と実施状況について
    - (2) 宮城県消費者教育推進計画の概要と実施状況について
    - (3) 宮城県消費者施策推進基本計画（第4期）及び宮城県消費者教育推進計画（第2期）の策定について

≪ 議事に先立ち，出席者紹介，会議成立，会議公開の確認，会長及び副会長の選任を行った。≫

### ■議題 消費者行政の取組について

#### 【栗原由紀子会長】

それでは，しばらくの間，議長を務めさせていただきます。委員の皆様，どうぞよろしくお願い申し上げます。

議題は，消費者行政の取組についての一つとなります。

まず事務局から御説明をお願いします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

それでは，事務局から説明させていただきます。

私からは，「(1) 宮城県消費者施策推進基本計画（第3期）の概要と実施状況について」御説明させていただきます。

なお，説明に当たり，消費者施策推進基本計画を「基本計画」，消費者教育推進計画を「教育計画」と省略させていただきますので，よろしくお願いいたします。

はじめに，第3期基本計画の概要を簡単に御説明いたします。恐れ入りますが，右肩に「参考資料1」と書いてある資料を御準備願います。

こちらは，第3期宮城県消費者施策推進基本計画の概要となっております。はじめに，第3期基本計画の趣旨等について御説明申し上げます。上の箱囲みにありますとおり，第2期基本計画で得た成果と課題に，社会情勢の変化などを考慮し，消費生活条例第8条に基づき，消費者施策の推進に関する基本的な方向を定めたものでございます。平成28年度から平成32年度，年号が変わりましたので令和2年度までの5年間を計画期間として策定しています。

真ん中の四角に「第3章 基本理念と目指すべき宮城県の姿」にありますとおり，第3期計画で

は、「県民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会」を目指し、消費者施策を展開しております。

中でも、一番右側の四角の下「第3 重点的取組」にありますとおり、一つは、「ライフステージに応じた消費者教育の推進」、二つ目としては「高齢者の消費者被害の防止と救済」、三つ目といたしましては「多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進」、この三項目を「重点的取組」として定め、施策を効果的・効率的に推進しているところでございます。

本日はこの重点的取組3項目に関する主な実施状況について御報告させていただきます。なお、全体の実施状況については、「参考資料2 基本計画(第3期)実施状況」にまとめておりますので、後ほど御確認いただければと思います。

それでは「資料1 宮城県消費者施策推進基本計画(第3期)取組状況」と記載された資料を御覧ください。重点的取組として定めております三項目に関する主な取組状況をまとめた資料になります。

重点的取組1「ライフステージに応じた消費者教育の推進」の欄を御覧ください。消費者として主体的に判断し問題を解決する能力を身につける、いわゆる自立した消費者となつていただくために、学校教育期に加え、生涯にわたり消費生活について学習する機会を持てるよう、消費者教育に取り組んだところでございます。

まず、主な推進項目の二つ目ですが、消費者被害の未然防止を図るため、各種啓発用のリーフレットを作成・配布しているところでございます。

そして、学校をはじめ、地域や職域その他の様々な場で消費者教育を展開すべく、幅広い年代を対象に出前講座を開催し、消費者被害の意識啓発を図りました。平成30年度につきましては、147回実施し、6,923人の方に受講いただきました。

次に、「重点的取組2 高齢者の消費者被害の防止と救済」についての取組について御説明いたします。消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者、特に、相談する相手がいない単身高齢者が今後増加していくことが見込まれますことから、高齢者本人や地域包括支援センター、訪問介護事業者等の福祉関係者に対し、審議会の委員の皆様にも毎月送付させていただいております「みやぎの消費生活情報」を配布し、様々な消費者トラブルの情報を提供したほか、高齢者にとって分かりやすい、寸劇をまじえながらの出前講座を実施するなど、トラブルの未然防止を図ったところでございます。

この出前講座は全147回開催中、高齢者を対象としたものが79回、2,619人の方に受講いただいているところでございます。

また、宮城県社会福祉協議会を窓口にも、高齢者やその家族が抱える医療、法律、介護等に関する悩み事などの専門相談を実施し、高齢者やその家族の福祉の増進を図りました。

今後も、消費者団体をはじめ地域包括支援センター、介護事業者、民生委員といった関係機関などと連携し、地域に住む高齢者等の見守り体制の構築を図ってまいります。

続きまして、「重点的取組3 多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進」についてでございます。

消費者施策を総合的・一体的に推進するため、様々な場面で国、市町村、関係団体や弁護士会等の専門機関と連携して取り組みました。

一つは、県全体の消費生活相談機能の向上を目指し、市町村の相談員を対象とした研修会や法律相談会を開催し、消費者行政の充実・強化を図りました。

さらに、近年の高度化・複雑化する相談案件に対応するために、弁護士会、司法書士会等の専門的知識を有する団体、機関等と連携を図り、消費者からの相談窓口に寄せられた苦情・相談等に対し適切な助言を行うとともに、専門的な対応が必要な事案につきましては専門機関を紹介するなどしながら消費者相談の解決にあたりました。

また、多重債務問題に関する取組として、宮城県多重債務問題対策会議の主催による無料相談会を実施したほか、各県民サービスセンターにおいても無料相談会を実施しました。さらに、希望する方には、保健福祉事務所と連携し「心の健康相談」を実施し、多重債務の問題を抱える消費者を多角的に支援したところでございます。

第3期基本計画の概要と実施状況については以上となります。

引き続き、(2)消費者教育の概要と実施状況、(3)第4期基本計画及び第2期教育計画の策定について、渡邊消費者相談専門監から説明させていただきます。

#### 【事務局：消費生活・文化課 渡邊消費者相談専門監】

渡邊でございます。

私からは、(2)宮城県消費者教育推進計画の概要と実施状況について御説明させていただきます。

はじめに、この計画の概要を簡単に御説明させていただきます。「参考資料3」をお開き願います。

「参考資料3」の「第1章 消費者教育推進計画の策定に当たって」を御覧ください。

右側の「計画の位置づけ」にありますように、宮城県消費者教育推進計画は、先ほど課長から御説明いたしました基本計画のうち、消費者教育に関連する分野を具体化するための個別計画として策定されたものでして、基本計画と同様に、平成28年度から平成32年度、令和2年度までの5年間を計画期間としております。

この計画の推進に当たりましては、「第3章 消費者教育推進の重点事項」にありますとおり、「消費者市民社会の意義の普及・啓発」、「学校教育期における消費者教育の充実」、「消費者教育の推進に向けた地域での連携強化・高齢者等の見守り体制の構築」、「消費者教育を担う人材の育成」、「各種関係団体・機関との連携の強化」の5項目を「重点事項」として定めているところで。

次に、「第4章 計画の施策と具体的取組」にありますとおり、「ライフステージ・場ごとの消費者教育」、「消費者教育推進に係る人材の育成」、「関係機関への支援・連携・協働」、「関連施策等との連携」の4つの施策に整理しまして、具体的取組の効果的・効率的な実施に努めているところで。

本日は、この第4章の4つの施策に関する主な実施状況について御説明をさせていただきます。

なお、全体の詳細な実施状況については、参考資料4「宮城県消費者教育推進計画実施状況」にまとめておりますので、後ほど御確認いただければと存じます。

それでは、資料2を御覧ください。この資料に基づき、今年度の状況も織り交ぜながら、主に平成30年度の実績について御説明してまいります。

「計画の施策と取組状況」の欄を御覧ください。まず、「第1節 ライフステージ・場ごとの消費者教育」について御説明いたします。

「学校教育期での取組」につきましては、「教材、事例集作成による授業支援」といたしまして、お手元に配布させていただいておりますが、小・中・高校生向け副教材を小・中はそれぞれ約2万部、高校は3万部を作成し、各学校に配布しました。また、平成30年度に小学校向けの指導事例集を作成し、各学校に配布させていただいております。

また、「教員対象の研修会の開催」といたしまして、平成30年度は2回、今年度もすでに2回、高校消費者教育担当教員研修を実施したところでございます。また、小・中・高校・特別支援学校の初任者研修、2年目の初任者研修でございますが、その機会を活用して、若年者が遭いやすい消費トラブルに関する講義を行いました。

なお、委員の皆様も既に御承知のとおり、昨年、民法の一部改正により、2022年、令和4年4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられることになりました。これに伴い、18歳、19歳の若年成人が自らの判断で契約を締結することが可能となります一方、未成年者取消権が行使できなくなるなどから、深刻な消費者トラブルに巻き込まれる懸念があります。このため、昨年度から、高校消費者教育担当研修に際しまして、成年年齢引き下げに伴う影響や若年成人に特有の消費者トラブルの紹介などに比重を置いて説明しております。

さらに、教育庁と連携し、消費者庁が取り組む高校生向け消費者教育教材「社会への扉」を活用した徳島県でのデモンストレーション授業への高校教員等の派遣にも取り組んだところでございます。

次に、「学校、地域、家庭、職域等での取組」についてでございます。

「出前講座等による教育機会の拡充」といたしまして、先ほど、課長からも御説明いたしましたとおり、高齢者等を対象として、平成30年度が79回、2,619名の方に、資料にはございませんが、今年度はこれまでに48回、1,269名の方に、出前講座を行っております。

また、学校、企業等を対象として、平成30年度が53回、3,669名、こちらも資料にはございませんが、今年度はこれまでに35回、1,418名に対して出前講座を行っているところでございます。

このほか、仙台弁護士会に御協力をいただき、消費者問題に詳しい弁護士の方を高等学校等に派遣して、平成30年度は11回、1,189名、今年度はこれまでに7回、1,282名を対象に法律授業を開催しました。

また、金融広報委員会と連携して、電力ビルのグリーンプラザで消費生活展を開催し、943名の県民の方々にお越しいただいたところでございます。

この他、ラジオ、情報誌等を利用して、特殊詐欺をはじめとした消費者トラブルへの注意喚起や消費生活展の御案内等を行いましたほか、消費者教育に関するシンポジウムといたしまして、成年年齢を引き下げる民法の一部改正の成立を受けて、平成30年7月に、内閣府消費者委員会の委員

長を務めるなど成年年齢引き下げに深く関わってこられた、青山学院大学法務研究科の河上正二教授に基調講演をいただくなど、成年年齢引き下げが若者とその関係者に与える影響と備えについて考えるセミナーを開催したところでございます。

続きまして、「高齢者の消費者被害の防止と救済」につきましては、「福祉等関係者への啓発機会の充実」として、地域で見守りを行う福祉関係者を対象に、平成30年度が15回、635名、資料にはございませんが、今年度はこれまでに10回、376名に対して出前講座を実施しております。

また、お手元に配布させていただいておりますが、平成29年度に福祉関係者用見守り資料として作成しました「見守りワークブック」を、出前講座等で配布するなどして活用を促しております。

さらに「高齢者見守り体制の構築」として、みやぎの消費生活情報を163か所の地域包括支援センターや訪問介護事業所に配信しまして、高齢者の見守りに活用していただいているほか、毎月第4水曜日などに県庁1階ロビーで開催しているロビーコンサートの時間を利用して、高齢者を中心とした、延べ5,750名の来場者の皆様に配布して消費者トラブルへの注意喚起を行っているところでございます。

続いて、「第2節 消費者教育推進に係る人材の育成」について御説明いたします。

「行政・教職員への取組」につきましては、「相談体制及び相談機能の充実及び教職員の指導能力の向上」といたしまして、相談員を対象とした研修を実施しておりますほか、先ほど御説明いたしました教員を対象とした研修を実施し、それぞれ人材の育成を図っております。

また、「地域人材・職域への取組」といたしまして、消費者教育や啓発活動に取り組む地域人材として消費生活サポーターの育成を図っており、サポーターになろうとする方を対象にサポーター養成講座を、サポーターの方にはフォローアップ講座を開催しております。なお、サポーターの主な活動といたしましては、街頭啓発キャンペーンなどでお手伝いをいただいております。中には自ら特殊詐欺への注意を喚起するかわら版を作成して地域の会合などで配布しておられるサポーターもいらっしゃいます。

次に、「第3節 関係機関への支援・連携・協働」について御説明いたします。

まず、「自治体、関係機関、関係団体との連携」につきましては、県内行政機関と仙台弁護士会及び宮城県司法書士会との懇談会等を開催し、関係団体と連携して、消費生活相談員の対応能力の向上を図っているところでございます。

また、「適格消費者団体との連携」につきましては、平成29年の消費者市民ネットとうほくに続きまして、平成30年には全国消費生活相談員協会との間で、消費生活相談情報の提供及び利用に関する覚書を交換するなど連携を強化しております。

さらに、「みやぎ消費者被害ゼロキャンペーン」につきましては、15段（全面）広告を年4回、河北新報紙面に掲載し、依然としてその被害が後を絶たない特殊詐欺を中心に消費者への注意喚起を図っているところでございます。

次に、「第4節 関連施策等との連携」について御説明いたします。

「金融経済教育」につきましては、金融広報委員会が主体となり、金融リテラシーを身につける出

張講座及び講師授業派遣を行い、金融経済教育と連携を深めることにより効果的な消費者教育を推進しました。

以上簡単ではございますが、消費者教育の取組状況についての御説明とさせていただきます。

続きまして、消費者施策推進基本計画（第4期）及び消費者教育推進計画（第2期）の策定について、御説明させていただきます。

ただいま、現行のそれぞれの計画の概要と実施状況については御説明申し上げたところですが、いずれの計画も、計画期間が平成28年度から令和2年度までの5年間でございます。来年度末で終期を迎えることから、新たに計画を策定することとなります。

つきましては、資料3を御覧いただきたいと思っております。資料3にございますとおり、本審議会を今年度もう1回、来年度に入りまして2回程開催し、御審議いただきたいと考えております。

さらに、パブリックコメント及び関係機関などからの御意見をいただき、基本計画につきましては、議会の議決を得た上で、来年度末、令和3年3月に教育計画とともに公表を予定しております。

計画策定のスケジュールについては以上でございます。私からは以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

ただいま、事務局から御説明がありました。

それでは、皆様から説明に対する質問や、その他、消費者行政で日頃からお考えなっていることなどについて、お一人ずつご意見等を承りたいと思っております。

制限時間等もございますので、お一人につき、2分程度を目安に御発言をお願いしたいと思います。

それでは、佐藤副会長からお願いいたします。

#### 【佐藤康仁委員】

佐藤でございます。

時間も限られておりますので、端的にお話したいと思っております。

まず前回の審議会以降でしょうか、今年の3月ぐらいからですね、先ほどお話にもありました「みやぎの消費生活情報」を毎月お送りいただいております。これを見ると、今どのような問題が起こっているのかなど、わかりやすく、大変ありがたく感じております。まず御礼申し上げたいと思っております。

その上で、この消費生活情報の発行等もそうなのですが、消費者問題の取組、消費者トラブルへの取組等というのは、本日御紹介いただきましたこの推進計画等に基づきまして、多方面から精力的に、様々な取組が行われていると感じております。ただその一方で、依然として、非常にまだ多くの消費者問題といたしましうか、消費者トラブルが発生しているというのが現状とっております。

現在のこの消費者施策推進計画、それから消費者教育推進計画とも、今お話いただきましたとおり、計画期間が来年度までということで、今回議題となっておりますように、いよいよ新しい推進

計画、消費者教育推進計画の策定に向けて動き出すということになるわけです。

今回、現在の推進計画策定にも関わらせていただいているわけですが、こちらの計画というのは非常に広範囲に、様々な面からカバーしていて、非常にいろいろなことが包括的に取り上げられている計画と思うわけですが、やはり依然として多くの課題があるのではないかと。従ってこれから新しい推進計画の策定に当たりまして、現在のこの推進計画の元での現状をきちんと把握をして、より実行性のある計画策定に向けて、これから取り組んでいく必要があるのではないかなと考えております。これは質問というよりは、今後の審議の中で、ということになるかと思うのですけれども、県として、今現時点で、この消費者施策推進基本計画及び消費者教育推進基本計画について、どのように評価されてるのか。例えば、計画以上にうまくいっているものとしてどんなものがあるのか、思ったより進んでないものなど、今、昨年度、今年度の状況については教えていただいたわけですが、そのあたりの特徴があれば教えていただくと今後の計画策定に当たって参考になるのではないかと考えているところです。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。

佐藤委員の方から、基本計画と教育計画の評価について何かあればということでしたので、これについて、事務局の方から御説明がありましたらお願いします。

#### 【渡邊消費者相談専門監】

私の方から簡単にお話させていただきます。

約3年半、計画を立てさせていただいてから経っているわけですが、その間、先ほどお話ししましたように、様々な社会経済情勢の変化があります。中でも、私どもの方でやはり、できる限り県民の皆様への注意喚起を図っていききたいということで、特に出前講座ですね、こちらの方に非常に力を入れておりました。出前講座は、消費生活相談員を中心に行っているところですが、回数もだいぶ重ねて行っております。

全体の人数にしてみれば県民全体の本当に数パーセントにもいかないかもしれません。ただそれを一つ一つ積み重ねていくことで、消費トラブルの未然防止に繋がっているものと考えております。

ただ、やはり新しい、特殊詐欺をはじめとした様々な新しい手口が出てまいります。こういったものへの注意喚起を県警さんと協力をしながらですね、あるいは各委員さんの御協力をいただきながら、進めているところですが、結果として、まだまだそういう被害やトラブルが多いということで、内心<sup>どくじ</sup>忸怩たるところでございます。こういったものを、地道に、でもできるだけ積極的にこれからも進めていかなければいけないと思っています。

また新しい取組、新しい考え方として、消費者市民社会ですとか、或いはSDGsといったものが出てきております。こういったものの対応というのが、今後の計画策定に向けての一つの鍵になってくるのか、私どもとしても、それをどういうふうに、計画の方に盛り込んでいけるのか、審議会の中でも御議論いただければと思っていますところでございます。

以上です。

**【栗原会由紀子会長】**

ありがとうございました。佐藤委員よろしいでしょうか。次に光安委員よろしくをお願いします。

**【光安理絵委員】**

弁護士会の光安でございます。

まずは、基本計画・教育計画に基づいた非常に力強い取組と申しますか、まずはありがとうございますと申し上げたいところでございます。また、改めて今後の新しい計画策定とそれに基づいた実施ということで、当然弁護士会としても、教育計画については、ますます、啓発という意味で、幅広い層に訴えかけていきたいという思いは同じでございます。今後とも、ぜひ県と協力しながら、弁護士会としてできる限りの協力をさせていただきたいというところでございます。

それから、まず今回の基本計画の重点的取組ということで、高齢者の消費者被害の防止と救済という非常に重要なところでございまして、前回の審議会の最後でも、ちょっとお話をさせていただき、また今回も議題の後の報告事項のところでも取り上げていただけたかと思うので、ここでは簡単にいたしますけれども、やはり、消費者被害の防止と救済という観点からも、まずはステッカー規制について、検討を継続していただきたいというところがございます。

おそらく、事業者の方によっては、不招請勧誘というか再勧誘の禁止とそのステッカー規制の問題をちょっと一緒に捉えてしまって本当に過剰な規制だというような、アレルギー反応などもあるのかもしれないですけれども、なかなか、例えばステッカーのところまでいかないとしても、やはり特商法において、その再勧誘の禁止が規定されておりますが、県の条例の方では、そこがちょっと明確でないところがございます。その点についてももう検討していただいているという資料がございましたけれども、具体的な検討状況については、あとの報告事項のところでもお聞きしようとは思っていたのですが、条例とその法律とを整理してというか、条例の構造自体をですね、この機会に見直してもよいのではないかと。逆に特商法では、再勧誘の禁止にかなり適用除外もあるところがございますので、場合によっては条例ではもっと踏み込んだ規定ぶりも可能かと考えておりました。そういったことも、もちろん高齢者に限らずと言いますか、特に高齢者の消費者被害の防止、救済ということでは、条例自体を構造的に見直していくことも非常に明確にもなりますし、すぐ効果のあることであろうと考えておりました。これは要望と申しますか、今後の計画策定の中でぜひ取り上げていただきたいと考えております。

それからもう1点、これは質問ともなりますけれども、弁護士会の方で弁護士が、例えば消費生活相談員の方ですとか、地域包括支援センターの方にお話をしに行きますと、例えばその同じようなお話を事業者の方にもしていただけると、ちょっと切り込み方が違うとしても、例えば、成年年齢の引き下げがどういうふうになるのか、民法がどうなるのかという話ですとか、もちろん事業者向けにもいろんなところで、研修だったり講義だったというものがあると思うんですけれども、何かむしろ、どうしても私どもが行く先というのは、学校であったり或いは個人というか、一消費



者というところが多いのですけれども、相談員さんのお声では、同じ観点での講義を、例えば特商法の問題であったりを、事業者の方にする機会っていうのはあるんでしょうか、あればいいと思うのですが、というお話があったので、今県としてというか、基本計画とか教育計画の中で、事業者向けの何か事業が行われているのか、或いはそういったことが可能なのかということが質問でございます。

以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。

光安委員からの御質問について、整理したいんですけど事業者向けの何か講座等があるかというのは、事業者、経営者側へということですか。それとも事業所に勤めている若者へということですか。

#### 【光安理絵委員】

そうですね。事業者を一消費者として考えますと、今実施しているものと変わらないので、どちらかというところと企業の研修であったり、従業員向けであったとしても、営業活動等について、事業者としてのということですか。

#### 【事務局：消費生活・文化課 渡邊消費者相談専門監】

数は少ないのですけれども、例えば、生活衛生関係の事業者団体がありますが、そういったところに出向いて出前講座のようなお話をしている機会がございます。全ての企業ではないのですが、要請をいただいたところには、私どもで足を運んでいます。さらにそれを拡大して行って、より多くの事業者の皆様にも御理解をいただくような努力はしていきたいと考えております。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。

続きまして、鳥山委員からお願いします。

#### 【鳥山泰志委員】

本日初めて参加させていただきました、東北大学の鳥山と申します。お話をお伺いし、様々な消費者向けの取組が行われているということが大変勉強になりました。私自身は普段、民法という法律を担当していることもあり、消費者法を含む分野を担当しているのですが、実際に研究しているのは必ずしも消費者に優しい取組の研究をしているわけではないのですが、そんな私から見ても、たびたび出てきている成人年齢の引き下げという問題は、重要な課題だということを意識しているところです。高齢者の被害者の救済というのももちろん大事ではありますが、それについては今までどおり、または、従来の取組の延長ということになろうかと思っております。

他方で、若年層の被害者の救済という観点からですと、劇的な変化が起こり得るのではないかと  
いうこともあり、その点について重点的なケアが重要になってくるのではないかと。具体的な方法  
としては、劇とかラジオ、リーフレットを配布したという方法を拝見し、一つの方法ではあるのだ  
ろうと思いますが、高校生を念頭に置くのであれば、インターネット等を使った教育もあり得るの  
ではないかと。例えば劇にしてもアニメにしても、ユーチューブなどに挙げて、それを見た後でな  
いと回答できないような課題を出すというような形にすると、特にアニメなどだと、見てくれるの  
ではないかという気がします。実質的に勉強するという機会を設ける工夫があれば教えていただき  
たいし、もし今後、ということであれば私も協力したいと考えておりますのでどうぞよろしくお願い  
いたします。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。ネット等による取組があるかということについて、事務局いかがでし  
ょうか。

**【事務局：消費生活・文化課 渡邊消費者相談専門監】**

大変恐縮ですが、まだSNSやネットを使ったところまで用意していないところです。

ただ、高校生の研修や話を聞く機会に行くと、やはりそういったところに敏感に反応しますし、  
必要性や重要性は高いのだろうなと思っているところでございます。今後に向けて御意見を賜りた  
いと思います。よろしくお願いいたします。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。

続きまして、徳能委員をお願いします。

**【徳能順子委員】**

今、若者のということでお話が出たように、私、高校の教員でありますので、成人年齢の引き下  
げというのは、この後どうしようかなと、本当に切実な問題として考えているところでございます。

例えば今回の消費税の引き上げに伴って、キャッシュレスやポイント還元等について様々な情報  
がありますが、生徒たち、若者はそういうものを取り込むのがとても早くて上手なんですね。ただ  
一方で、早くて上手だからこそ引っかけやすいとも思われます。慎重さに欠けるというか、何で  
も飛びついてしまうところがありますので、本当に怖いなど生徒達を見ていて思っております。

小・中・高校生の若者は、こういった県の施策とか国の施策をダイレクトに受け取る機会は少な  
くて、間に教員を必ず挟んで情報を受け取るということになると思います。今回、教育推進計画の  
中でも、教員を対象とした研修会などを組み立てていただいて大変ありがたいと思っております。  
消費生活を取り扱う教員は、社会科の教員も対象となりますし、商業科の教員ももちろんですが、  
一番多いのは家庭科の教員だと思います。

成人年齢が引き下げられるということは、国にとっても大変大きなことでありますので、教員を対象とした<sup>しつがい</sup>悉皆研修のようなものが組み立ててあるといいと思うのですが、国が動く気配はないので、県でもいいので<sup>しつがい</sup>悉皆でこの消費生活に関する研修だけは必ず受けなさいというものがあると、教員は忙しいので、ただこういう研修がありますと言われてもなかなか出張に出づら環境もあります。<sup>しつがい</sup>悉皆と言っていただければ必ず参加することになるので、その方が行きやすいと思っております。

高校生に授業する時に、生徒達には、騙されないようにしなさいという教育はもちろん、騙す側にも回るなどということは、よくよく話をするのですが、人を育てていかなければいけないとつくづく思っております。

私からの質問は、資料1のところに相談受付件数の推移があるのですが、相談受付件数のうち、20歳以下の人達からの相談件数はどれくらいあるのかをお聞きしたいと思っておりました。

また、人は騙されるものだと思いますので、騙された時に相談に行く場所、相談しやすい場所を用意していただくと、慌てずに相談に行けるのかなと思っておりますので、ぜひ県の機関の中では、若者にワンストップで優しく接していただける相談窓口をつくっていただきたいと思っております。以上でございます。

#### 【栗原由紀子委員】

ありがとうございました。

徳能委員から御質問がありました、20歳以下の方の相談件数がどのくらいあるのかという点と、ワンストップで相談する箇所があるかという点について事務局からよろしく願いいたします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

まず、20歳以下の相談件数は、平成29年度を例に取りますと、全体の相談件数が7,207件、うち20歳未満は152件、パーセンテージで言いますと1.5%程度になっております。

それから相談のワンストップでございますけれども、県、市町村にも相談窓口がございますが、まずはそこで一旦相談を受け付けます。そのうちで、やはり解決するためには専門機関、例えば弁護士会さん等を斡旋した方がいいという案件については斡旋させていただきますので、まずは消費者相談窓口の方に相談いただきたいと思います。

#### 【徳能順子委員】

相談窓口について、既存のものがあることは私も承知しているのですが、その先に導いていただくときに、例えば弁護士会さんに繋げるとしても、ただこの番号だよ、ということではなくて、こんな風にすると良い相談ができるということ、優しく教えていただければと思います。

#### 【栗原由紀子委員】

比較的若者向けの、というところについて、これから御検討いただきたいと思います。

ありがとうございました。

続きまして野崎委員からお願いいたします。

#### 【野崎和夫委員】

資料3の次期の消費者施策推進基本計画（第4期）、消費者教育推進計画（第2期）の策定に向けて、いくつか問題意識を申し上げたいと思います。

次期計画の2021年度以降及び今期計画の2020年度も含めてですが、一つ目は、SDGs、持続可能な社会を目指した開発目標を意識した施策、2022年の成年年齢引き下げに向けた施策、そして、いわゆる認知機能の低下した高齢者が増えるという社会状況を踏まえた施策、こういったものをしっかりと位置づけて基本計画に盛り込むべきです。そして今年度、来年度でも、可能な追加的な施策は実施すべきと考えているところです。

SDGsのところでは、2019年から食品ロス削減推進法等も成立しましたので、そういったこともきちんと意識をすべきだということと、つけ込み型勧誘や不招請勧誘による問題については、消費者契約法の改正、特商法の改正のところ課題となっていますが、法改正を待たずにやれることは条例や計画の中で組み込んでいくべきではないかと考えております。

二つ目に、さきほど鳥山先生、徳能先生からお話があったところで、私も共感する部分が大いなのですが、副教材を学生・生徒に配布して研修をしたという御報告がございました。こうした活動は、極めて大事だと思いますが、副教材の配布数等も、全体を考えるとまだまだ一部ですので、ネットに掲載して見れるような環境をどんどんつくっていくとか、ユーチューブのような動画での啓発を充実させるとか、いくつかは始まっているようには思いますが、その辺のことを強化をしていかないと、追いついていかないのではないかと、回数が限定的になるのではないかと思います。独学的にも啓発されるような環境をつくっていくことを要望したいと思います。

三つ目に、資料で相談件数や傾向等について御報告いただいておりますが、非常にありがたいと思いますが、県警の生活安全課で出しております被害額の推移をもう少し資料の中に出してもいいのではないかと思います。参考資料の2とか4に、金額的にもこんな状況になっているという情報提供もお願いしたいと思います。これは要望です。

最後に、私、適格消費者団体の活動にも参加をしておりますが、消費者団体の運営は財政的にもマンパワー的にも非常に厳しい状況があります。消費者被害の未然防止の活動は、当然行政だけではできず、多様な主体との連携で取り組んでいくことが極めて大事だと思いますので、適格消費者団体をはじめとした消費者団体の育成やその連携については、特段の配慮をいただいております。以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。何か事務局からコメントすることはありますでしょうか。

#### 【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

各種教材等のネットへの掲載については、できるものから順次行っていききたいと思います。確か

に若者は新聞等を見るより、ネットで情報を得ることが少なからずあると思いますので、掲載できる物は順次あげていきたいと思います。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。

その他にも貴重な御意見をいただきましたので、第4期の計画の策定等の際にぜひ参考にさせていただければと思います。

続きまして、末委員よろしく願いいたします。

**【末弘美委員】**

宮城県生活学校連絡協議会の末と申します。よろしく願いいたします。

資料2にあります、教育推進計画のライフステージ・場ごとの消費者教育の中での取組が示されておりまして、いろいろ取り組んでいることがよく分かりました。資料の中の実施状況を見ましても、現状維持というような判断をなさっていて、この状態がいいということで続けるというような判断をなさっているということがよく分かったのですが、私が民生委員をやっていることもあり、高齢者の方とお付き合いすることが多いのでお聞きしたいのですが、高齢者見守り体制の構築というところで、地域包括支援センターや介護事業所への通知ですとか、配信が163か所というデータが出てるんですが、訪問介護事業所483か所への通知というのは、県で把握している事業所の中のどれくらいの数になるのかと思いました。

私も、毎月配布していただいている「みやぎの消費生活情報」を毎月のサロンの中で参加者の皆さんと情報共有をしているのですが、何か変わったことがあったら絶対に自分で判断しないで、周りに相談するよというようにお話しているのですが、県の方で取り組んでいる163か所という数字は、全体からいうと多いのか少ないのかと思いました。県で把握している施設何カ所のうち483か所、あるいは163か所に配信しているのか教えていただきたいと思いました。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。

末委員からの御質問で、全体の数字はすぐお分かりになりますか。

**【事務局：消費生活・文化課 渡邊消費者相談専門監】**

申し訳ございません。県内に事業所が何か所あるかというのは、今は把握しておりません。ただ、要望のありましたところ、基本的にこちらの方から様々な情報は地域包括支援センターなどに流しているところですが、その他介護事業所となりますと、相当な数になるため、全てに情報を提供していくのはなかなか大変だということではございます。できるだけ、特に地域包括ケアセンターについては、これから非常に重要な役割を果たしていくものですので、出前講座などは希望があったときはすぐに参りますし、そちらの方は強化してまいりたいと考えております。

介護事業所さんには、御要望があったところでないと難しいかと思いますが、マンパワーの許す限り対応していきたいと考えております。

#### 【末弘美委員】

先ほど大森部長がおっしゃたように、10月から消費税が10%に上がりまして、先ほどキャッシュレスやポイント還元のお話が出ましたが、高齢者はそういうことにはとても疎くて、消費するのが怖いというか、不安があることから消費がかなり落ちていると思います。今月になって台風19号の丸森や角田や大崎の方で災害を受けて、生活を再建するために家を直したり建てたり、いろいろ消費することが多いと思うのですが、そういった事に対する被害を受けないような取組、情報提供をする際にそういった新しい被害の情報にも対応なさっていますよね。

#### 【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

そうした災害に対する注意喚起などは、報道でもありましたが、警察の方が現地に入りまして注意喚起を行っておりますし、我々も、災害発生後に作成しました消費生活情報でまずはそれを取り上げたところです。具体の消費者相談では、十数件、台風関係の相談は入っておりますが、内容は詐欺に関するものではないです。消費税の引き上げに関する相談では、5%還元を受けるためのアプリの導入の仕方に関するもの等で、被害を受けた方からの相談は把握しておりません。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。続いて櫻井委員からお願いいたします。

#### 【櫻井やえ子委員】

消費者教育推進計画取組状況を見ますと、ずいぶんいろいろと事細やかに記載されておりますが、高齢者に対しての、オレオレ詐欺がなかなか減らない、そして台風19号の関係で市の職員や警察を名乗って被災した場合は、「高齢者は現金がないと困ると、現金を多く置いて下さい」というような電話が頻繁に入るようなんです。いくらお互い気を付けていながらも、次から次と手を替えてくるような状況で、私達も地域で声掛けしながら、詐欺に乗らないということを心がけております。

それから高齢者になってくると、横文字に弱いです。若い人に何か言われて、うやむやな返事をして失敗したということが何度もありますので、そういうことも勉強しなければいけないと思っております。

それと、第4節にあります食育ですね。食育に関しては、安心・安全ということで一般的になっているんですが、無農薬とか添加物が入っていないと言いながら、安心・安全でない部分が結構多いということで、消費者としては子どもも高齢者も安心して食べられるようなシステムにしたいと思っております。

雑駁<sup>ぼく</sup>ではございますが、以上です。

### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。御質問ということではなく、御要望ということでしたので、参考にさせていただきたいと思います。

続きまして白鳥委員いかがでしょうか。

### 【白鳥裕之委員】

多岐にわたる活動、大変ご苦勞様です。私も去年からで今回が2回目で分からないこともあるのですが、資料1を見させていただいて、特に事業主側の立場で委員に入らせていただいているので、この高齢者という部分ですが、特に重点的取組2の出前講座の実施の部分で高齢者対象とあるのですが、高齢者はどのくらいの方のことを言うのか、また、地域包括支援センターですと介護が必要な方もいらっしゃると思いますし、お元気な方もいらっしゃると思うのですが、高齢者というのはどのくらいの方が対象となっているのか教えていただきたいです。

### 【事務局：消費生活・文化課 渡邊消費生活相談専門監】

高齢者対象の出前講座という括りにさせていただいているものは、老人会とか、町内会とか、そういったところからの御要望があったものが多いのですが、だいたい年齢的には60代から90代の方までいらっしゃいます。我々の方でも高齢者としては今現在は65歳以上という考え方ではないかと思いますが、これからは、70歳、75歳ということもあるかもしれませんが、だいたいそのくらいの年齢から高齢者として考えさせていただいております。

### 【白鳥裕之委員】

ありがとうございます。皆さんのお話にもありますように、時代の展開が速くて、ついこの間までクレジットカードと言っていたのが今はもうキャッシュレスということで、我々も今回の消費税改正に当たってキャッシュレスで買い物をしてほしいということに取り組んだのですが、我々は事業者側なので、逆に言えばそういった方にどうやって安心して使っていただけるかという点が企業側からアプローチしていかなければならない点なんだろうなど。安心して使ってもらえればそれだけ消費につながると思うので、企業がアプローチできるかというところは、落とし込んでいかなければならないところとっております。

私の子どもは小学生なのですが、例えば今楽天に行くとお金が使えない時代ですので、そういうのに慣れてしまうのです。買い物の仕方もお金の価値も分からないのに買い物だけはできるという状況ができ上がっているのです。やはり企業の責任としてもそれを与えてお金が回ればいいということではなく、どういう風にお金を使うべきかということは小さい子ども達には教えていかなければならない部分でしょうし、高齢化社会の中で経済をもっと回していく中で、高齢者の方にどうやって安心して使っていただけるか、被害がないようにしなければなりませんし、被害があることによって消費活動が鈍っていくということは本意ではないと思うので、もっと企業がここに携わっていかなければならないと感じましたので、聞かせていただきました。ありがとうございます。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。続きまして高橋委員よろしく願いいたします。

**【高橋竜彦委員】**

高橋でございます。私も事業者の代表ということで参加させていただいておりますので、そういった観点で発言をしたいと思っております。私の方で事務局を預かっている団体で、宮城県コンシューマーサービスリーダー会議という会議体があるのですが、こちらについては、仙台市内に事務所がある企業の方々に消費者問題を担当している部署の方々に集まって情報交換会を行っている団体です。こちらについては、今日御欠席ですけれども、宮城県消費者団体連絡協議会の会員の皆様との年1回の懇談等もしながら、消費生活について企業と消費者の間で考えるという活動をしておりまして、実はこの場には渡邊専門監に毎年来ていただいて消費生活動向について御教授いただいているところでございます。この場を借りて御礼申し上げたいと思っております。

そういったところでも、企業がどうやって消費者や消費生活に関わっていくかというところが話題になるのですが、今回議題に上がっております計画の策定に関してですけれども、御説明のありました資料1の右側の方に相談受付件数の推移が記載されておりますが、この推移を見てみますと最近では相談件数が減ってきた傾向だったのですが、平成29年度から増加の傾向に転じており、平成30年度の相談件数前年度対比で見ますと105.7%と、この表の中でも比較的大きい割合になっているのかと思っております。こちらについては後ほどの相談内容の報告で詳しい内訳なども記載されておりますけれども、どのような特徴があるのかさらに踏み込んで分析をしていただきまして、具体的、実効性のある対策が立てられるものであれば、ぜひ第4期の基本計画ですとか、第2期の教育推進計画に盛り込んでいただければと考えおります。

また、繰り返しになりますが、事業者代表の立場で参加しているということもありまして、重点的な取組の中には、多様な主体との連携、協働という取組も盛り込まれておりますから、次期の計画を立てる際には、消費者と直接関わる企業との連携ということで何かできないかということも、ぜひ検討していただきたいと感じております。私の方からは質問ではなくて要望ということで以上です。

**【栗原由紀子会長】**

御意見・御要望ということで、第4期の基本計画の参考にしていただければと思います。ありがとうございました。最後になりますが渡邊委員よろしく願いいたします。

**【渡邊正明委員】**

経済産業局の渡邊です。私の方からは要望・質問ではございません。製品の安全の関係について一言お話をさせていただきたいと思っております。参考資料2の方にも製品安全について1ページから2ページに記載がございましたが、改めて宮城県さんには製品安全4法の立入検査につきまして御尽力



いただいております。感謝申し上げます。参考資料の2ページ目の課題と今後の対応等のところに記載がありますが、立入検査未実施の市町村については、局としても今後対応していきたいと考えております。具体的には東北地域の製品安全担当者を一同に集めて昨年度から会議を開催しております。その会議のメンバーに今後は東北地域の全市町村に拡充していきたいと考えております。引き続き宮城県さんの御協力もよろしくお願いいたします。以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。各委員から一通り御意見を頂戴いたしました。もう少し時間がありますので、何か他に御意見のある方がおりましたら承りたいと思います。何かございましたら挙手をお願いいたします。

#### 【野崎和夫委員】

先ほど徳能先生の方から、若者向けの相談先ということでお話がありましたが、私も若者向けに消費者110番のような相談活動をした際に、難しかったということがございました。それは、電話で、音で会話することが少なくなっているということです。そのようなこともありますので、電話だけでなくメール等での情報の受け方というのも検討していただけないかと思います。

それから、先ほど白鳥さんからお話がありましたが、高齢者をどう捉えるかというのは大事だと思います。年代の問題もございまして、認知機能の低下の問題もありますので、65歳から90歳代を一つと捉えて高齢者としていいのかどうか、そういう捉え方もあるとは思いますが、今後より細かく、前期高齢者、後期高齢者、要介護かどうか、というようなところも考えながら施策を作っていかなければならないのではないかと思います。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。続きまして光安委員をお願いします。

#### 【光安理絵委員】

私もさきほどの徳能委員の御発言に関連することで、先生方向けの研修のことでございました。質問は、資料2にある教員向けの研修会の開催ということで二つ、高校消費者教育担当教員研修と初任者教員消費者教育研修ということだったので、簡単に内容をお伺いできればということが一点と、やはり成人年齢の引き下げを受けて、弁護士会ではまずは先生方とぜひ、出向いてでもお話しさせていただきたいという意見が出ておまして、ただ、そうは言ってもまだ2022年のことだから、今行ってもインパクトがないかなと、こういう話しは出すタイミングが大事だという話しをしていたところだったのですが、先ほど徳能委員から御発言もあったので、ぜひ先生向けの研修内容、あるいは体制を拡充していく御予定があるかどうかお伺いしたいと思います。

また、先生方は忙しく、どこかに出向いての研修は難しいと思います。話は変わりますが、いじめ問題だと、今、弁護士会の方で学校に出向いて先生方にお話をさせていただいたり情報交換をし

たりということがございまして、そういうような研修の形を作ってやっているところもありますので、そういったことをできれば良いなど、選択肢として入れていただけるのかなと意見プラス質問でした。

**【栗原由紀子会長】**

御質問に対して今答えられるようでしたら事務局お願いします。

**【事務局：消費生活・文化課 渡邊消費者生活相談専門監】**

私の方からお話させていただきます。

例えば小・中・高・特別支援学校の先生方に対して、初任者研修では2年目の方々を対象にしてやっております。2年目ですと小・中・特別支援学校で250人くらい、高等学校で80人くらいを対象に1日の中の1コマ、1時間くらいをいただいて私どもの方で出向いて研修を行っております。

我々の方だけで頑張っても限界があるということで、教育委員会サイドでもおおいに取り組んでいただきたいと思っているところでありまして、参考資料4の、3ページの方にも各教育段階での消費者教育ということで、義務教育課・高校教育課・特別支援教育課の方でも拡充ということで、他のところは維持が多いのですが、ここは拡充ということでこれから非常に力を入れていこうと考えているかと思えます。具体的にどのような、<sup>しっかい</sup>悉皆という形になるかはわかりませんが、私どもの方でも教育委員会と連携を取りながら進めていきたいと思っております。

**【栗原由紀子会長】**

よろしいでしょうか。野崎委員と光安委員、ありがとうございました。他によろしいでしょうか。櫻井委員お願いします。

**【櫻井やえ子委員】**

的外れになるかもしれないのですが、資料1の長寿社会政策課の項目の中に、高齢者や家族が抱える介護とか虐待の問題ということがありますが、やはり高齢者になりますと、これから免許返納者が出てくると思います。そうするとそういう人達のための、病院に行くとか買い物に行くとか、アクセスのない人のことなんかも考えていかなければならないのではないかと思いますのでいかがでしょうか。

**【栗原由紀子会長】**

そうですね。免許返納で団地の方にいらっしゃる方は買い物とか大変になるだろうと。そのことについて消費生活・文化課での担当に当たる部分があるかということなんです事務局いかがでしょうか。

**【渡邊消費生活相談専門監】**

率直に申しまして、なかなか私どもの方でそこまでタッチしかねる所がございますけれども、買い物難民の問題なんかはだいぶ前から問題になっているという認識はしておりました。その辺りについては、県警の方でもどのように取り組んでいくかということもございますし、特に郡部の方、都市部と郡部との違いなどもありますので、総合的に検討を進めていかなければならない問題だろうと思っております。

**【栗原由紀子会長】**

よろしいでしょうか。他にありますでしょうか。

ないようですので、本議題に関する審議は終了とします。本日予定しておりました議題については以上でございます。他に御意見等がありましたら、事務局の方へ書面やメール等で御提出いただければと思います。事務局の方で期限等がありますか。

**【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】**

特にございません。

**【栗原由紀子会長】**

期限はないようですので、もし何かありましたら事務局の方へ連絡をお願いいたします。

それでは、本日委員の皆さんからいただいた御意見等を今後の消費者行政の取組にしっかりと活かしていただきたいと思っております。議事進行への御協力ありがとうございました。

それでは進行役を事務局へお返ししたいと思います。

**【事務局：消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐】**

栗原会長、議事進行ありがとうございました。続きまして次第の5、報告に入ります。はじめに「(1)平成30年度消費生活相談の実績と傾向について」事務局から御説明します。

**【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】**

では、報告事項1につきまして、私の方から御説明させていただきます。

資料の4を御覧下さい。

まず、1の「県内の相談件数の推移」でございます。

平成30年度に、県の消費生活センターと県民サービスセンター6カ所に寄せられた相談件数は、表1の上段の県の欄ですが、7,616件で、昨年度と比べて409件増加しております。

相談件数につきましては、平成25年度以降減少傾向にありましたが、平成29年度にわずかながら増加に転じ、30年度においても増加しております。市町村におきましても、12,954件と同様に増加しております。

相談件数が増加した要因といたしましては、資料の中ほどですが、2の県に寄せられた消費生活

相談の状況の(1)、架空請求はがきに関する相談が大幅に増加したということがございました。平成29年度もその前年より200件ほど増加しておりましたが、30年度はさらに1,089件と大幅に増加しております。

なお、この架空請求葉書につきましては、今年度に入ってから依然として相談が多く寄せられておまして、これまで370件を超える状況となっております。

このため、県といたしましても、出前講座のほか、ホームページや「みやぎの消費生活情報」等各種媒体による情報提供、あるいは、「みやぎ消費者被害ゼロキャンペーン」等により、県警などとも連携しながら被害防止に努めているところでございます。

次に、(2)「デジタルコンテンツ」に関する相談でございます。前年度よりだいぶ減少しておりますが、739件と、なお多い状況には変わりございません。

主な相談の内容としましては、アダルトサイトに多いワンクリック詐欺やメールによる架空請求などで、こちらの資料にはございませんが、年代問わず上位を占めている状況にあります。

また、(3)のインターネット接続回線に関する相談でございます。こちらも光ファイバー回線の勧誘を受けてのトラブルなどが主なものです。消費者保護ルールとして初期契約解除制度が導入されてから減少してまいりましたが、30年度は359件とやはり高止まりの状況でございます。

裏面にまいりまして、(4)「不動産貸借」に関する相談でございます。こちらも353件の相談が寄せられており、内容といたしましては、アパートを退去した際に高額の原状回復費用を請求されたといったものが多くなっております。

次に、フリーローンやサラ金などの多重債務に関する相談でございます。右側の頁の中程の表の3を御覧ください。

平成22年度の消費者金融における総量規制などを内容とした貸金業法改正以降、減少傾向が続いておりますけれども、前年度の308件から242件とさらに減少しましたが、今なお、生活費や医療費の支払いなどに困窮するなど依然として多くの相談が寄せられております。

具体的な相談内容としましては、住宅・教育・車のローンなどの借入額が数百万円に膨らみ、「返済できない」、あるいは「自己破産したい」、といったものとなっております。

最後に、(6)その他の平成30年度の特徴でございます。表の4を御覧ください。高齢者層に見られるトラブルといたしまして、電話勧誘販売や訪問販売・訪問購入などといった、自宅で巻き込まれるトラブルの相談に占める割合が高い傾向となっております。

一方で若年層に多い相談はといいますと「マルチ・マルチまがい」や「サイドビジネス」などに関するものでございます。

全体における若年層の占める割合は少ないものの、「商品を買って会員になり、その商品を売ったり知人を紹介するとお金がもらえ、会員が増えれば儲かる」などといった「マルチ商法」であったり、「情報商材や健康食品の販売による副業を勧誘する」といった「サイドビジネス商法」など、いわゆる社会経験の乏しい若者がトラブルに巻き込まれる事例が増え、「マルチ・マルチまがい」の相談が20歳代で36件と、各年代の中でも最も多くなっている状況でございます。

以上が、昨年度の相談状況に関する傾向になりますが、こうした状況を踏まえまして、消費者教

育推進計画に基づき、高齢者や若年者等、ライフステージ・場ごとの消費者教育をはじめ、各種施策を引き続き推進していくこととしております。

以上でございます。

**【事務局：消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐】**

ただいまの報告事項につきまして、委員の皆様から御質問があればお願いいたします。いかがでしょうか。

それでは続きまして、「(2) 訪問販売お断りステッカー貼付による訪問販売規制の検討状況について」、事務局から御説明いたします。

**【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】**

それでは、資料5を御覧ください。「訪問販売お断りステッカー」貼付による訪問販売規制等に関する検討状況について御説明いたします。

この件につきましては、前回の審議会におきまして委員の皆様からいただいた様々な御意見や御要望に対し、検討しました経過等について御報告するものでございます。

はじめに、「1 前回までの検討状況と課題」についてです。昨年度委員の皆様から頂戴しました御意見の中の主なものとして、①の事業者の経済活動、営業活動への影響も踏まえて議論が必要ではないかとの御意見、また、②の「ステッカー規制」と「不招請勧誘規制」が混在しているのではないかとの御意見、さらに③として、条例・規則の見直しについての御意見をいただきました。

これらの御意見に対する検討状況について御報告申し上げます。

まず、①営業活動への影響についてでございますが、訪問販売を中心に活動している事業者や、訪問販売事業者で構成されている団体など多種業者の事業団体から、ステッカー規制を行った場合の営業活動等への影響や、「ステッカー規制」と「不招請勧誘規制」の認識など、御意見を伺って参りました。

事業者からの主な意見は、2(2)に集約してあります。

事業者の共通した意見としては、「訪問販売が悪い営業の方法と扱われることは非常に残念なことで、一部の悪徳事業者の行いが善良な事業者の活動を妨げている。」「訪問販売は大切な営業ツールの一つのため営業活動への影響は非常に大きい。」といった、ステッカー規制によって生じる営業活動への影響を不安視する声は非常に切迫したものと感じております。

さらに、地域のコミュニティへの影響を、どの事業者も非常に懸念しておりまして、訪問販売員の方々の営業活動が地域の見守り活動の一端を担う仕組みが排除されてしまうのではないかとの御意見が多く寄せられました。

次に「ステッカー規制」と「不招請勧誘規制」の違いについての認識でございますが、事業者は「訪問販売お断りステッカー」が貼付されていれば、法的効果の有無にかかわらず、事業者としては訪問を遠慮してしまう。」「ステッカー規制は事業者の中の一部の悪徳事業者のみを規制するのではなく、結果的に一律全ての訪問販売事業者が規制の対象となって「ステッカー規制」と「不招請

勧誘規制」に意味の違いはあっても、結局は同一の効果をもたらすものである。」など、それぞれの意味は理解しているが、同一のものであるとの思いをお持ちのようです。

次に③の条例・規則の見直しについてでございます。

現在の宮城県消費生活条例及び施行規則の文言が、「不当な取引行為」の規制の解釈に誤解を招く、との御意見を頂戴しておりました。

こちらにつきましては、条例規則の改正には法律の範囲内で制定するといった原則から、対象となる法律との棲み分け、あるいは整理、条例と規則の関係性の整理など、しっかりとした手順を踏んで進めていく必要性を法務担当課から指導されているところでございます。その必要な手順を調整し、また他の自治体の規定ぶりを参考にしながら検討を進めているところでございます。

次に、2「訪問販売お断りステッカー」貼付による訪問販売規制について」の（1）都道府県におけるステッカー規制の動向についてでございますが、既に条例の事例集や逐条解説等で規制しているところは、北海道・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県の5道府県でしたが、現在のところその他の都県での規制の導入やそれに向けた検討などの積極的な動きは見られていないところでございます。県としましては引き続き国や他の自治体の動きを注視していきたいと考えております。

次の2の（2）のステッカー規制に対する主な関係団体の意見についてでございますが、こちらにつきましては、先ほど御説明させていただきましたので、省略させていただきますが、一般社団法人日本新聞協会販売委員会から次ページのとおり当審議会宛てに意見書が提出されておりますので、後ほど御覧いただければと思います。

恐れ入ります、1枚目の資料にお戻り下さい。

次に3 「訪問販売等に伴う消費者トラブル防止に向けた取組」について御説明させていただきます。

「ステッカー規制」導入につきましては、消費者の権利や安全の確保に一定の効果が期待されるところでございますが、一方では訪問事業者の権利や経済活動への影響など様々な問題の指摘もございます。その様々な問題の解決には多くの時間を要するものと考えています。これまで検討を重ねて参りましたが、今後は「ステッカー規制」の導入に関しては、国や他の自治体の動向や社会情勢を見極めていくこととし、消費者トラブルの防止に向けた各取組の実施を強化していきながら、消費者保護を図ってまいりたいと考えているところでございます。

3枚目の資料を御覧ください。

消費生活相談の現状・課題を記してございます。訪問販売に関しましては、県内の相談件数は減少傾向に推移しているものの、60歳以上の方からの相談の割合は高止まりとなっている状況でございます。

また、訪問販売以外の購入形態でのトラブルにおいても、60歳以上の方の割合が全体の3割から8割を占めており、高齢者の見守りや高齢者を中心とした消費者トラブルの防止に向けた取組の重要性が高まっておりますので、それらに係る対応を強化して取り組んでいきたいと考えております。

まず、「消費者への啓発及び教育」といたしましては、既に実施しておりますが、（1）の①の老

人クラブや地域包括支援センター職員を対象といたしました消費生活出前講座では、消費生活センターの相談員がトラブルに遭わないためのノウハウを丁寧に伝授しております。この講座は説明や内容がわかりやすいという評判で、年々要請も多くなっているところでございます。消費者トラブル防止の為の地道な事業ではありますが、こうした直接的な啓発や教育がトラブルの防止につながっていくと考えております。

また、(2)の③の消費者ゼロキャンペーンなどの啓発やセミナーの開催についてですが、県警やメディアと連携した啓発にも力を入れてまいります。最近では特殊詐欺の手口を遊びながら学べる「ゲキタイかるた」の普及など様々な形でトラブル防止に向けた啓発や教育を行っているところでございます。

次に「事業者への注意喚起」についてですが、これは、消費者からの相談や苦情などから悪質と思われる事業者に関しまして、トラブルの発生や拡大を早い段階で防止する取組でございます。

こちらにも既に実施しておりますが、今年度はすでに4事業者に対して注意喚起を行っております。相談件数の大小に関わらず、悪質性や危険性が認められましたら、国や県警と情報共有を図りながら、事業者への注意喚起を行っております。

また、注意喚起を実施した後も当該事業者については継続して監視をいたしまして、さらに相談や苦情が発生していく場合は、行政指導やあるいは処分に着手することを想定しております。

以上の取組により、今後も高齢者における消費者トラブルの防止に努めてまいりたいと考えております。御理解を賜りますようお願い申し上げます。以上でございます。

#### **【事務局：消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐】**

ただいまの報告事項につきまして、委員の皆様から御質問等をお受けしたいと思っております。何かございますでしょうか。光安委員、お願いいたします。

#### **【光安理絵委員】**

検討ありがとうございました。資料5の左側、③条例・規則の見直しの検討状況のところ、法律条例等の突き合わせを行うとともに、他の自治体等の規定も参考にしながら検討を進めているということで、もし具体的に検討されている内容があれば教えていただきたいことが1点と、せっかく知事の御発言はあったものの、ステッカー規制に対しては反対意見も多いのかなということは、聴取してくださった中でわかるところなんです、条例の規定ぶりの見直しと合わせて、例えば訪問販売、訪問販売が難しいとしても、電話勧誘販売における再勧誘の禁止とか、そういったところまで条例でといったお考えがあるかどうかについてもお聞かせ下さい。

#### **【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】**

こちら昨年度開催しました審議会におきまして光安委員の方からも御指摘いただきまして、まずはうちの方で内部的に資料を集めまして、当課の原案を基に県の法務担当課と調整を始めているところですが、逆に宿題をもらっているのが実情でございます。それで、弁護士会さんともこの件に

については意見交換しながら進めて行きたいと考えておりますので、当方で今作っている原案的なものを基に、専門的な部分にもなりますので、アドバイスを頂戴しながら、法務部門と今後詰めていきたいと考えております。

その際、どこまで対象にするかという辺りも、弁護士会、それで影響を受けます事業者の方々の意見も聞きながら文案を練っていききたいというところでございます。本日すぐにお渡しできれば良いのですが、準備が足りなくて申し訳ございません。

**【事務局：消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐】**

よろしいでしょうか。はい。栗原会長お願いします。

**【栗原由紀子会長】**

いろいろ御検討いただきありがとうございます。わざわざ関係団体の聴取にも行かれたようで御苦労をお掛けしています。ありがとうございます。

現状で、なかなかすぐにステッカー規制というのが難しいという現状は理解できました。今後は、とりあえずそれ以外の取組で消費者被害の防止・予防に努めていくということも理解しました。

そこでちょっと御要望なのですが、訪問販売等をステッカー規制するべきだという議論が出てきているのは、訪問販売の消費者にとっての不意打ち性が問題となるからです。消費者が思ってもいないところで訪問に来られて販売勧誘されるという不意打ち性の問題というのは、消費内容や事業体の悪質性とはまた別の問題というか、悪質性や悪徳性がなかったとしても、不意打ち性は消せないわけですね。そこに消費者の権利が侵害されているということをまずは御理解いただいた方がよろしいかと思えます。

これを消費者に教育してもあまり実効性はなくて、むしろ事業者の方々にももちろん営業の自由等もあるんですが、不意打ち性ということと、それが消費者の権利を幾ばくか侵害しているのだということを、光安委員が最初の方におっしゃいましたけれども、事業者の方の教育ということも必要なかなと今回資料を読ませていただいて思いましたので、まずは60歳以上の方に占める相談の割合の高さに鑑みますと、このまま放置できる状況ではないと思いますので、予防と防止ですね、消費者行政の行うべき予防と防止をまず第一に考えて、一層の取組みということをやっていただければと思います。質問等ではなく要望です。よろしくをお願いします。

**【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】**

大変貴重な御要望だと思いますので、事業者との様々な意見交換の場もでございます。事業者の方から関係する相談はないかということでセンターにお見えになるところもありますので、会長がおっしゃった訪問販売の不意打ち性といったところを意識した訪問の目的の説明等をしてください、という丁寧な説明はしていきたいと思えます。

**【事務局：消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐】**



この件に関して他にございませんでしょうか。光安委員お願いします。

**【光安理絵委員】**

この件に関してというよりも、今回せつかく7月段階でわざわざお忙しいところ関係団体に聴取をしていただきまして、意見書も7月段階で審議会宛に出しております、もし可能であれば、事前に開示していただけるものであれば、早い段階でいただけるとありがたいかなと。より審議会が有意義なものになると、これは本件だけでなく、大変お忙しいと思うのでなかなか申し上げにくいのですが、毎回の議題ですね、確定版でなくても、開示できるレベルで、案レベルでも事前にいただけるとより充実した議論ができるというところでもございました。

**【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】**

はい。努めさせていただきたいと思います。

**【事務局：消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐】**

よろしいでしょうか。それでは次第の御報告については以上とさせていただきます。

続きまして、次第の6、その他でございます。本日最初にお配りしました資料の中に、キャッシュレス消費者還元事業について、経済産業省東北経済産業局消費経済課の渡邊委員の方から御説明をお願いいたします。

**【渡邊委員】**

はい。お時間を頂戴しましてどうもありがとうございます。東北経済産業局の渡邊です。

冒頭、大森部長からもキャッシュレスが分かりにくいというお話をいただきました。本当に申し訳ございません。消費者にとっては非常に複雑で分かりにくい事業かと思えます。

今日は簡単にキャッシュレス消費者還元事業の御紹介をさせていただきたいと思えます。今月からスタートした事業でございます、お手元に配布しておりますこの赤いチラシは、消費者向けのチラシという位置付けでございます。御案内のとおり消費税率が10月から引き上げられまして、消費の平準化と今後のキャッシュレス決済の普及を目的としまして、来年の6月までの9か月間だけなんです、中小企業の対象店舗でクレジットカードや電子マネー、QRコードといったキャッシュレス決済を行いますと、消費者の方にポイントが還元されるといった事業になります。

今回この事業に参加している対象店舗やキャッシュレス決済の情報につきましては、すでにポスターとかチラシとか、ホームページで情報を発信しておりますし、またこのチラシにも記載されておりますけれども、消費者向けのコールセンターも立ち上げてまして対応をしているところでございますが、様々な御意見をいただいております、例えばスマートフォンを持っていないけれどもポイント還元は受けられるのでしょうかと、自分のクレジットカードはポイント還元を受けられるのでしょうかとか、また事業内容が複雑で非常に分かりにくいなど、様々な御意見や問い合わせをいただいております。

今後は高齢者やキャッシュレスにあまりなじみのない方向けの広報にも力を入れていこうというところをごさいますて、委員の皆様のお近くでキャッシュレス還元事業の内容についてお悩みの方やお困りの方がいらっしゃいましたら、チラシに記載のコールセンターを御案内いただければ幸いです。

以上、簡単ですけれども、私の方からは以上でございます。

**【事務局：消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐】**

ありがとうございました。他に委員の皆様からこの機会に何かお話ししておきたいことがあればお願いします。よろしいでしょうか。

それでは以上をもちまして本日の消費生活審議会を閉会とさせていただきます。長時間にわたり御審議賜り、誠にありがとうございました。