

宮城県消費者被害救済委員会 議事録

開催日時 令和2年2月14日（金）午前9時30分から午前10時30分まで

場 所 宮城県庁 13階 環境生活部会議室

出席者

宮城県消費者被害救済委員会	委 員	水野 紀子
	委 員	畠山 裕太
	委 員	佐藤 由麻
	委 員	鳥崎 和子
	委 員	若狭 久美子
	委 員	高橋 竜彦
	委 員	渡邊 秀己
環境生活部消費生活・文化課 （事務局）	参事兼課長	鈴木 文也
	消費者相談専門監	渡邊 俊哉
	副参事兼課長補佐（総括担当）	鎌田 光昭
	課長補佐（相談啓発班長）	相澤 明子
	主 事	松戸 信明

議 事

議題（1）宮城県消費者被害救済委員会の概要について

議題（2）本県における消費生活相談の状況について

【事務局：司会 消費生活・文化課 鎌田副参事兼課長補佐（総括担当）】

《 議事に先立ち，出席者紹介，委嘱状交付，会議成立，会議公開の確認を行った。 》

■委員及び副委員長の選出について

鈴木参事兼課長より委員長，副委員長の選出について委員に諮ったところ，高橋委員から事務局案の提示を求められた。事務局から，委員長には水野紀子委員，副委員長には畠山裕太委員を選任してはどうかとの案が提示され委員に諮った結果，異議なく承認された。

■議事録署名人の指名について

【議長：水野委員長】

委員会運営規程に基づき，議事録署名人として佐藤委員，鳥崎委員の2名を指名した。

■議事（1）～（2）について

【議長：水野委員長】

まずはじめに，議題（1）の宮城県消費者被害救済委員会の概要について，事務局から説明願いたい。

【事務局：消費生活・文化課 松戸主事】

《 資料1から4により説明を行った。 》

【議長：水野 紀子委員長】

質問はないか。

【佐藤 由麻委員】

斡旋件数減少の要因として、法テラスの整備や無料法律相談会の開催など、他の機関による被害者救済体制が充実してきたことを述べていたが、日常生活において、消費者被害救済委員会についての情報を見かけたことがない。県民への周知は行っているか。

【事務局：消費生活・文化課 渡邊専門監】

周知に関しては、県のホームページで被害者救済委員会について、過去の資料を含めて掲載している程度である。周知が不足している部分も感じている。

【佐藤 由麻委員】

日々、多くの事案が相談員の仲介によって解決していることは承知している。しかし、被害の額が少額な事案で専門家が入らずに消費者があきらめてしまうケースもあると思う。例えば健康食品などの定期購入の相談など悪質な業者が多いと聞いている。斡旋や無料相談のアドバイスを受けるだけで解決しないような事案で、弁護士に相談すると費用倒れになってしまうような事案については、被害救済委員会が入ることで解決する事例もあると思うので、利用を検討してはどうか。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

現場で認識が薄まっている可能性もある。改めて消費者被害救済委員会があることを周知したい。

【島山 裕太委員】

被害者救済委員会はどういった場合に選択肢に挙がるのか、具体的な手続きなどあれば教示願う。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

宮城県消費者被害救済委員会の運営に関する事務処理要領（資料3）第3の（付託の手続）のとおりです。

- (1) 消費生活・文化課の処理によっては解決が困難であること。
- (2) 委員会における処理が適切であること。
- (3) 申請人の居住地が県内であること。
- (4) 被害の内容が県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認められること。

(1)、(2)のように判断基準が曖昧なもの、(3)のような形式的なもの、(4)については、ハードルを下げて、救済委員会の活用を視野に入れることを検討したい。

【事務局：消費生活・文化課 渡邊専門監】

現場の意見を申し上げると、相談者はいかに問題を早く解決できるか、といったスピード感を求めている。「結論や結果を早く出したい。」というのは、相談の中でもよく聞くところである。まずは、相談員の斡旋で解決してほしいというのが実情であり、（被害者救済制度の件数が少ないことに）影響していると思う。

【議長：水野 紀子委員長】

せっかく任命されているので、我々を使えるシーンがあれば活用して欲しい。

続いて、議題（２）の本県における消費生活相談の状況について、事務局から説明願いたい。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

《 資料５から６により説明を行った。 》

【議長：水野 紀子委員長】

成年年齢の引き下げに関しては、消費活動について訓練ができていない若年層がいる。とくに脆弱性を抱えた子どもたちが、被害者にも加害者にもなり得ると危惧している。問題を抱えた家庭で育ってその後もサポートを受けていない人には、２０歳を過ぎても脆弱性を抱えた人がおり、彼らは成年年齢がどうというよりも、力を入れてサポートしていかなければいけない。

仙台矯正管区の人と話す機会があったが、昔の非行少年は健康だったと言っていた。いわゆる不良でもコミュニケーション能力が高く、少年院の教官や保護司たちもそのような少年を更生させるノウハウは持っていた。対して、最近の非行少年は、コンクリの箱の中で問題のある親とマンツーマンで育っており、共感能力がなく、感情を言葉で表現することもできない少年が多い。彼らの中に鬱屈するものが爆発して他害行為となって少年院に来るわけだが、再教育は至難で、もっと早い段階で救済しなかったと思われるケースが多いそうである。

脆弱性を抱えた若者、精神疾患を抱えた方などが消費者被害を受けた場合、そうした方を支援する機関と連携する施策などはあるか。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

社会福祉関係の機関や社会福祉協議会と情報交換は行っている。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

今は２０歳未満であれば、未成年者取消権で契約を解除できる。（引き下げられると）仕事としてやっている加害者にとっては、そうした世代は非常にだましやすい。最近では、友人関係を利用してのマルチ商法が横行しており、この年代は友人関係を大切にするので消費者被害の声を上げづらいことが危惧される。学校機関と協力して、消費者教育をする必要がある。

【若狭 久美子委員】

これだけ被害に遭わないようにと注意を呼びかけているにも関わらず、詐欺が増えているのはなぜだろうか。被害に遭わないポイントなどを消費者が分かっていないのではないか。

【事務局：消費生活・文化課 渡邊専門監】

被害が増加しているという話もあったが、実は前年度と比較すると宮城県警の発表している被害額、件数ともに減少している。ただし、前年度は架空請求詐欺の件数が突出して多く、今年度それが減少したにすぎない。今年度は、オレオレ詐欺などが増加してきており、詐欺の形態が変わってきている。そういった、手口が変わってきていることを、出前講座や毎月発行している消費生活情報などで周知しているが、限られた方にしかできていない。忸怩たるころはあるが、皆さんがまず自分のことと置き換え、イメージすること

が大切だと思う。

【議長：水野委員長】

日本の構造的な問題があることを感じている。高齢者は比較的小金を持っているのでターゲットになりやすいこと。人間関係を社会関係資本として捉えると、日本はこの資本の充実度が非常に低い社会になっている。海外では、教会の中での繋がりであるとか、もう少しまとまりがとれている。日本も昔は地域共同体などいわゆる世間の相互監視と支援が濃厚だったが、それが急速に壊れ、それに変わる社会福祉などを構築できずにきた。一言で言えば急速に近代化してしまったのだろう。

例えば昔、よろず屋さんのおにぎりを盗ったおばあちゃんがいたとして、お店は、おばあちゃんを送り届けて、「お宅のおばあちゃん、お腹をすかせていたみたいよ」、で済ませていたようなことを、現在だと、コンビニでおにぎりを盗った、警察を呼ぶ、被疑者はこの棚からおにぎりを盗った、履歴を確認すると、過去に何度もやっている、累犯だから刑務所だ、といった具合に、おばあちゃんが盗ったおにぎりと同量の金塊一握りの国費を使って高齢受刑者を生み出しているといった話も聞かれる。

受刑者が高齢化したので、刑務官が介護実習を受けたら、どうしても対応が優しくなり、(服役中の)暴力団員が喜んだという笑えない話もある。

【畠山 裕太委員】

「消費生活センター事業概要」という資料を見たところ、消費者教育を受けている学校は少ないように感じる。どういう努力をしていけば、教育の機会を増やせると考えているか。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

いかに、学校で消費者教育を施していくかというのは大きな課題である。教育庁と連携をとる必要がある。学校では様々なことを学習しなければならない状況で、消費者教育の優先順位は低い。PTA などを通じて、家庭の中でも消費者教育を広げていく重要性も感じている。

【畠山 裕太委員】

消費者教育について個々の学校に直接伝えているわけではないのか。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木参事兼課長】

個々の学校には、消費者教育のメニューを提案している。進学校と言われる学校ほど利用しない傾向にあるようである。受験対策に時間を割いているため、学校として使える時間が限られている。我々は消費者教育という切り口で提示しているが、災害教育など各課で様々なメニューを用意している。それぞれのライフステージや学校レベルにまで踏み込み、受講者のニーズに合わせた消費者教育を提案しないと、利用してもらえないと感じている。

【鳥崎 和子委員】

昨年、NHKの番組で大阪の半グレに関する密着取材をやっていた。とてもよくできている番組だと思った。どんな風に普通の若者が半グレになっていくのかがよく理解できた。1回しか放送していないのが非常に残念だと思った。

1度関わると蟻地獄のような恐ろしさがあることを若者に視てもらい、学習してもらいたい。

【議長：水野 紀子委員長】

時間も限られており，本日予定されている議題（２）まで終了したので，進行は事務局にお返しします。

■ その他

【若狭 久美子委員】

最近，通信販売をした時のことであるが，郵便局で支払うための払込取扱票を受け取った。支払後は，払込受領書という半切れを受け取った。そこには，企業名しか記載されていなかった。これでは，どのような商品を購入したのかわからない。わからないまま振り込むということは，振込詐欺にもつながってしまうのではないか。そこで，払込受領書にも商品名を入れるような仕組みを作って欲しい。

【事務局：消費生活・文化課 渡邊専門監】

架空請求を防ぐといった意味では，消費者の皆さんに，請求内容についてハッキリと自覚できる形は必要であると考えます。このあたりは企業の努力が不可欠である。これからはネット社会が主流となるので，紙媒体は減る傾向にあると思うが，購入履歴のデータなどを確認しやすくするなどの仕組みについて，企業努力を促していきたい。

■ 閉会

宮城県消費者被害救済委員会運営規程第 12 条第 2 項の規定により，署名押印します。

令和 年 月 日

宮城県消費者被害救済委員会委員長 _____

委員 _____

委員 _____