平成 28 年度新潟県消費生活審議会及び
新潟県消費者教育推進地域協議会

会　議　概　要

日　時：平成２９年３月２７日（月）
13 時 30 分から 15 時 30 分
場　所：新潟県自治会館　別館 901 会議室

出席委員　遠藤委員　高木委員　高橋委員　小澤委員　橋長委員　佐藤(照)委員
平山委員　長谷川委員　清水委員　伊藤委員　岩崎委員　池田委員
末武委員　小池委員　濱中代理委員　荒木代理委員
（うち、審議会委員１４名）

事 務 局　丸山県民生活・環境部長　鈴木消費者行政課長
相澤県消費生活センター所長　白沢消費者行政課課長補佐
細貝副参事(消費者行政課企画係長)

１　開　会
２　あいさつ（丸山県民生活・環境部長）
３　定足数の報告及び委員紹介
４　議事
⑴ 会長の選任について
審議会会長に高木委員を満場一致で選任した。
⑵ 職務代理者の指名について
高木会長より職務代理者に長谷川委員を指名した。
⑶「新潟県消費者教育推進のための方策」の策定及び
消費者問題の現状と取組について
会長より、事務局に対し資料説明の指示があり、事務局より配布資料１の１から３の２について一括説明した後、意見交換を行った。（以下、意見交換の概要）

発言者	発　言　要　旨
伊藤委員	若者向けや高齢者向けの多くの講座を実施しているが、若者向けの講座は具体的にどのように行っているのか(時間や回数、アンケートの有無等)。また、高齢者向けの参加者数はどれくらいか。
鈴木課長	若者向けの講座については、各学校の要望にあわせた時間、テーマにより実施している。開催した学校の担当の先生からいただいた感想を、講座

	を実施している講師の方々にフィードバックして、次の講座につなげている。 高齢者対象の講座については、資料に掲載しているのは県が委託分も含めて実施しているもので、市町村で行っている啓発講座を含めると、参加者数はさらに多くなる。県では、自治会や老人クラブからの申込や、民生委員の方々が勉強会をしたいといったリクエストに応じて実施している。
伊藤委員	講座を開催して、もう少し回数を増やすといいのにとか、まだ足りないとか、手応えは伝わってくるか。
鈴木課長	事業者の手口も変わるため、消費者トラブルはなくなっていない。やはり、繰り返し行っていくことが大事なのではないかと考えている。
高木会長	実際に高校で実施していることについて紹介いただけるか。
荒木代理委員	高校では、情報という教科の授業で、情報に関するモラルの遵守について勉強している。 また、大学進学、就職をする生徒については、社会に出て最初にいろいろなものを購入するが、現在はネットで買うほうが多いので、悪質商法の被害・未然防止について勉強。安易に安いところから買わないように、安全な相手先から購入するように伝えている。 SNS を利用することもある。全国高等学校 PTA 連合会の SNS は、高校生の自転車事故に関連したものを打ち込むと、罰金制度について確認できる。
小池委員	市町村には消費生活相談窓口と消費生活センターとがあるが、どのようにすれば、消費生活センターになれるのか。
鈴木課長	消費生活センターの設置要件は、週 4 日以上の窓口開設と専門相談員がいること。相談員は資格があるか、あるいは市長や当該団体の首長が認めた者のいずれかであるか。それから、ＰＩＯ－ＮＥＴ(全国消費生活情報ネットワーク)に接続していることといった要件がある。
小池委員	当市では、専門的に相談業務に関われる人数は 1 人しかいないが、それでもよいか。また、現在、県内の市町村で消費生活センターを設置しているところはどこか。
鈴木課長	人数は 1 人でも、週 4 日以上窓口が開設されていれば問題ない。 平成 29 年 4 月 1 日現在で、消費生活センターの設置は 12 市町。
池田委員	本日の委員会は、悪質な商売をしている企業に対しての対応を行うという場ではないと考えるがよいか。
鈴木課長	特定商取引に関する法律で規制を受ける販売形態には七つの形態があり、規制を守る前提で事業者の活動は認められている。その上で、不当取

	引行為に対しては、事業者に対する指導や、事案によっては営業停止処分を行っている。皆様からのいろいろな意見を参考に、日頃の活動に反映させていただくのがこの審議会の役割。 　もう一つ別に、苦情処理委員会により、消費者苦情の調停を行う仕組みも設けている。
池田委員	私の住む町内では、今の日本の家庭と同じように、高齢者が一人で暮らしている。悪質商法などの被害に遭わない方というのは、例えば就労しているとか、常に人とコミュニケーションをする場所を持っている人などで、コミュニケーションを通じて自分自身の危機感を持つのだと思う。だが、ひとり暮らしの高齢者に対し、悪質商法について町内で説明をするという対応は今のところない。希に不審な電話がかかってきたという話も聞くので、一番住民に身近な町内が、もう少し悪質商法の被害防止にも視点を向けていかなければならない。
鈴木課長	啓発講座に参加してくれる方はいいが、出てこない方をどうするかが問題。今までは高齢者本人を対象とした講座を中心に考えていたが、民生委員や福祉関係の方等に、見守りに必要な視点をお伝えして、知識の広まりや被害の防止につなげていきたいと考え取り組んでいるところ。
岩崎委員	見守りの体制を今後きちんとつくっていくという説明があったが、高校生や高齢者の見守りの体制で一番重要なのは 40 代、50 代の世代かと思う。この、一番見守りの力を発揮できる世代への働きかけについてお聞かせいただきたい。また、見守る側に対する講座を行う際には、子どもや高齢者への寄り添い方、見守りの姿勢のような、見守り体制の作り方ということも伝えないといけないと思う。
鈴木課長	40 代、50 代の方にもスマートフォンが普及し、不適切なサイトに接続してしまったという相談が一昨年くらいから増え、この世代のフォローをどのようにすればいいのかが課題。従業員には事業者から、あるいは労働組合の構成員の方には労働組合からのアプローチなど、これからの検討課題として考えているところ。 　高齢者については、福祉関係や町内会など、いろいろな方と連携して見守る体制になればいいのではないかと考えている。
長谷川委員	私ども消費者協会としては、消費生活サポーターの活用による啓発講座などで努力をしているが、最も忙しい年代の 40 代、50 代の働き盛りの方々は、講座を受講する機会や時間がなかなかない。今後、親世代の消費者教育というのはとても大切になってくると思うが、やはりコミュニケーションをとりながらフェイス・トゥ・フェイスで学んでいくことが一番身につく。そういう機会をもっと増やすためには、事業者の方々に職場における

	消費者教育に取り組んでいただけることが大事な点だなと気づかせていただいた。
高木会長	寄り添い方、見守りの姿勢というお話はとても重要だと思う。 大学生に認知症サポーターの演習をすることがあるが、最初は支援の仕方がわからなくて見ているだけでも、対応方法がわかると一緒にお金を数えてみたり、言葉をかけたりということをする。その経験を家庭で家族に話をして、広がっていく。学生自身も見え方が変わるので、自分も何か出来るかもしれないという気持ちになると話してくれる学生がいる。 働き盛りの方が学習等の時間を確保することが難しければ、例えば、学校の教育で子どもたち自身が親へのアピールが出来るところまで育ててあげられれば、親も変わるきっかけが生まれるかもしれないし、とてもいい視点をいただいた。学校においても、指導要領がもうすぐ改訂され、学習の仕方で参加型ということも大事になるので、学校教育とのリンクをさらに深めるといいのかと思う。
濱中代理委員	中学校の取組について紹介させていただく。 中学生のスマートフォン等の所持率は、大体 6 割くらい。入学の説明会時に、携帯電話会社の方から、保護者向けに携帯電話の利用の仕方、トラブル等について 1 時間くらい話をしてもらい、家庭でのルール化について確認している。生徒には、2 年生のときにネットトラブルの具体的な事例を基にしながら、子どもたちに考えさせるという場面を設けている。中学校では、この 2 段階で対応しているところが多いのではないかと思う。
小池委員	消費生活関係のトラブルは大きく二つに分かれ、詐欺とサラ金の問題である。当市では、サラ金に関する相談は新潟県消費生活センターと一緒に対応している。詐欺については、警察が対策をしており、警察との連携が重要。市においては警察署と連携を取り、県においては県警と緊密な連絡をとって対応していくことが大事ではないかと思う。 当市においては、詐欺については市の広報紙に掲載し、またチラシを折り込んでいる。それが一番市内に行きわたり、情報が行きわたる。
鈴木課長	明らかな詐欺、犯罪については、消費生活センターに相談が来ることはまずなく、警察に第一報が入る状況だが、相談があれば、直ちに警察への通報を促している。通報や予防について、警察と連携を取り行っている。
相澤所長	警察から消費生活センターを紹介されてくる一例として、出会い系サイトのトラブルがある。芸能人になりすました相手の相談に乗ったらお金をあげると言われたが、結局ポイントを自分が買うことになり数百万円を払ってしまった。警察に相談したが、相手の所在が不明なために、対応が困難ということで消費生活センターを紹介されたとのこと。相手方の所在が

	わかるケースや、カード会社と事業者との間に決済代行業者が入っているケースなど、状況に応じて相談員が対応している。 　また、当センターも県内の大学、専門学校との連携に努め、年に一度の連携会議や、啓発講座などを行っている。
末武委員	佐渡に宗教関係の建物が出来、若者が勧誘されているようだが、誘われるままに行ったところが抜けられないとなったら、本当に困ったことになると心配している。
鈴木課長	宗教は、特定商取引法の対象外で、クーリング・オフも出来ない。そうなると、入る時点でいやなものははっきり断るということを徹底するしかない。佐渡市消費生活センターに情報提供したい。
清水委員	自宅の電話は留守番電話にしている。知らない電話番号やフリーダイヤルには絶対出ないということに注意しながら生活している。今後も継続していかなければいけないと思う。
平山委員	SNS などで、クイズ形式により消費生活の基礎知識を掲載し、もし何かトラブルに巻き込まれた場合は消費生活センターにご相談を、といったものがあるといいのではないか。
佐藤(照)委員	新潟市で消費生活センターの相談員をしているが、消費者教育は県全体で取り組まないといけないということと、教育ということが大変大事だということを以前から感じている。小・中・高・大学生、専門学校生の消費者教育を、もう少し充実できればと思う。
橋長委員	食から持続可能な社会の形成を考える学習会を 3 回開催予定のようだが、どのような消費者を対象としているのか。また、講座の概要などが決まっていたら紹介いただきたい。
鈴木課長	対象は一般県民の方で、1 回あたり 20～30 人、多くても 40 人くらいを想定。夏休みであれば親子の方に来ていただいて、一緒に学んでもらうイメージ。内容については、今後詰めていきたい。
小澤委員	特にリタイアされている方などの場合、訪問販売が頻繁に来ると話を聞いてしまうということは実感しているが、その問題を自治会の中でも共有できていない。民生委員だからということではなく、一市民として消費者被害を地域からなくしていけるような体制をどのように作っていけるか考えている。 　自分の専門範囲でも、生活困窮者の新制度ができて、地域の中でどう見守りをしていくのか、どう発見をしていくのか、どうつないでいくのかがとても重要になっている。高齢者であっても、老夫婦や、80 代の親と 50 代の子どもなどが盲点となっている。地域の中で、そういったことにひと

	つひとつアンテナをどのようにつくっていくのか、これから課題にしていきたいと思った。
高橋委員	詐欺などは新しい手口がどんどん出てくるので、新聞社は新しい手口を常に報道していくわけだが、最近は上京型詐欺などのように、お金を一千万円持ってわざわざ東京まで行って、それで詐欺に遭うというようなケースも結構出ている。 今は、個人情報保護の時代であり、自分たちの町内の名簿も知らない状況にある。そういう中で親世代は高齢化し単身世帯が増えていくが、町内の個人のお宅にどれほど関与していいかよくわからないということがある。 新潟日報では、販売店が見守りサービスを行っている。例えば新聞配達をしていて、何日も新聞が抜き取られないでそのままになっていたら、おかしいのではないかということで町内の人に声かけしたり、場合によっては警察に通報する。やはり若者と高齢者の啓発活動は非常に大事。高齢の母が高額なふとんなどを購入していて、息子が助言しても絶対に認めないが、第三者から言われると違う。どんどん市や警察とかで情報共有してもらいたいと思う。 いま、特に小学校、中学校でスマホは本当に危険だと思う。出会い系サイトなどで社会が広がっていき、そのため事件に巻き込まれる可能性が非常にある。学校教育の中で危険性について教育しない限り、拡散した個人情報などがまた恐喝の材料になったりするので、今は目の前に危機がいっぱいあるということを家族の中でも共有してほしい。県は先頭に立って、どんどん啓発を行ってほしい。
遠藤委員	消費者被害は、早くしかるべきところにつなげれば解決率は上がるけれども、全体としては回復が困難なケースも多い分野だと感じている。 振り込め詐欺も、口座の凍結は出来るが、凍結しても 300 円しか入っていないとか、出会い系サイトも、確かに事業者の所在場所がわかれば対処できるが、バーチャルオフィスだったり、メールの証拠が次々に消えていくような仕組みを取っている業者などさまざま。また、支払方法も振込カードだけでなく、どんどん変えていっている。被害に遭っても相談をしない隠れた被害者の方が多くいるようなので、早く相談につなげるためには、啓発も大事だが、啓発講座の際に市のセンターの紹介も強調していただけたらよいと思う。
高木会長	そろそろ時間となりますので、ここで議事を終了させていただくこととします。ありがとうございました。