

# 令和5年度第1回岩手県消費生活審議会

日 時 令和5年12月15日(金)  
10:30~11:15  
場 所 県民生活センター 大ホール

## 【出席者】

### ○委員（五十音順）

佐々木健一委員、菅原情子委員、高橋昌造委員、玉懸隆一委員、船ヶ澤堅一委員、米田ハツエ委員、松岡勝実委員、望月敦允委員、吉田敏恵委員

### ○事務局（岩手県）

福田直環境生活部長

大坊真紀子県民くらしの安全課消費生活課長兼県民生活センター所長

藤原隆博県民生活センター次長

## 1 開 会

### ○藤原県民生活センター次長

それでは定刻になりましたのでただいまから、消費生活審議会を開催いたします。

本日は足元の悪い中お越しいただきましてありがとうございます。

まず本日の委員のご出席ですが、委員 16 名のうち現在 8 名、それから今、菅原委員がこちらの方に向かっている最中とのことですが、現時点で半数以上の出席ということで、条例の規定により、当審議会が成立していることを御報告いたします。

なお、県の情報公開制度の一環といたしまして、本審議会の録音や議事録は公開となりますのでよろしく願いいたします。

## 2 あいさつ

### ○藤原県民生活センター次長

それでは開会に当たりまして、福田環境生活部長から御挨拶を申し上げます。

### ○福田環境生活部長

本日は、お忙しい中、岩手県消費生活審議会に御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

委員の皆様におかれましては、日頃から本県の消費者施策の推進に格別の御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

皆様御存じのとおり、粗悪品への対応にはじまったわが国の消費者行政は、消費者被害が起こるたびに、消費者が声を上げ、法整備や行政・事業者による対応が行われてきました。また、デジタル化が進んだ今日では、SNSを通じた悪徳商法などによる被害も増えており、各地の消費生活センターで積極的な対応が図られております。

一方、欧米型の大量生産・大量消費の社会が行き詰まる中、資源循環や脱炭素といった環境分野の対応がとりわけ注目されており、エシカル消費という言葉も生まれましたが、

「商品の選び方次第で世の中は変えられる」ことを消費者教育によって広めていく必要があります。

また、人々の消費の結果である家庭ごみについても、その削減が求められるところであり、消費と深く関わる今後の重要課題の一つであると感じております。

本日の会合では、岩手県消費者施策推進計画の進捗状況に加えて、県民生活センターの建替えについても説明させていただき予定にしております、省エネ性能 50%以上にするという点でエシカルな内容となっておりますが、皆様から忌憚のない御意見を賜うことができればと思いますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

#### ○藤原県民生活センター次長

会議に入ります前に、今年度新たに委員に任命された皆様を御紹介申し上げます。佐々木健一委員です。

#### ○佐々木健一委員

東小学校の佐々木健一と申します。

よろしくお願いいたします。

#### ○藤原県民生活センター次長

次に、船ヶ澤堅一委員です。

#### ○船ヶ澤堅一委員

消費者信用生活協同組合の船ヶ澤堅一です。

よろしくお願いいたします。

### 3 議 事

- (1) 岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）の評価について
- (2) 令和5年度岩手県における消費生活相談の概況について

#### ○藤原県民生活センター次長

それでは議事に入らせていただきます。

条例の規定によりまして、会長が会議の議長を務めることになってございますが、本日は会長が体調不良のため欠席となりましたので、進行につきましては、職務代理者の米田委員をお願いいたします。

#### ○米田ハツエ委員

不慣れでございますが、進行役を務めて参りたいと思いますので、皆さんよろしくお願いいたします。

本日の会議の予定ですが、概ね 12 時 00 分の終了を目途に進めさせ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。

ではまず、議事録署名人の指名ですが、審議会運営規程により、会長が指名することと

なっています。

船ヶ澤堅一委員と吉田敏恵委員を議事録署名人に指名しますので、よろしくお願ひします。

それでは議事に入ります。

岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）の評価について、事務局から説明願ひします。

### ○大坊県民生活センター所長

岩手県消費者施策推進計画の令和4年度評価について御説明申し上げます。

資料1-1の「令和4年度事業評価」と、資料1-2の「主要指標 事業評価一覧表」、資料1-3の「参考指標 実績一覧表」の3つで説明させていただきます。

はじめに、資料1-1を御覧ください。左側には、計画に定めている「I商品やサービスの安全の確保」から「V市町村関係機関等との連携・協働」まで5つの施策の方向と、それぞれの具体的な施策を記載しており、その右側に令和4年度の事業の評価を取りまとめた総括表を記載しております。

表の見方でございますが、「主な取組」の欄は、左側に記載した推進計画の具体的な施策について、それぞれ主な取組を記載しています。その右隣の「事業評価」の欄は、計画で定めている主要指標の数と、令和4年度の評価を記載しており、A・B・Cの基準は、目標値に対する達成度が100%以上だったものをA、達成度が80%以上100%未満だったものをB、80%未満だったものをCと評価しております。全体としては、35個の指標のうち、A評価が24個、Bが6個、Cが5個となっております。その右の主要事業（指標名）の欄は、指標の内容を列記し、BとCだったものに下線を付けております。一番右側の参考指標につきましては、後ほど資料1-3で説明いたします。

次に資料1-2をご覧ください。各指標と評価結果について説明させていただきます。表の左側から5つ目の欄に番号、その右側の列に指標項目を記載しております。番号順に説明させていただきます。

番号1から5までは「商品やサービスの安全の確保」に関する指標となっております。

番号1と2は「消費生活用製品安全法に基づく立入検査」で、番号1の特定製品については、生命・身体に危害を及ぼす恐れが多い石油ストーブ、乳児用ベッド等が対象製品となっており、技術上の基準をクリアしたことを証するPSCマークが表示されたものを販売しているかを検査するものです。番号2の特定保守製品については、消費者自身による保守が難しく、経年劣化により重大事故が発生する恐れが高い石油給湯器と石油ふろがまが対象製品となっており、販売する際に購入者に対して必要事項を説明しているか等を検査しているものです。どちらも、県では町村分の事業者を実施することとされており、年度ごとに対象店舗を定めて広域振興局で実施しているものですが、令和4年度は、立入りした事業者が検査対象製品を取り扱っていなかったことなどから、目標値を達成できなかったものです。

番号3「試買テスト」は、市販製品について、誤った使用により事故等が発生しないよ

う、商品の特徴や使用上の注意事項などを比較整理し結果を公表しているもので、令和4年度はアウトドア等で使用する固形燃料について実施し、結果を公表しました。1階の展示ホールにも掲示しております。今年度は近年自然災害が各地で発生していることから、携帯トイレについて実施することとしております。

番号4、5の「ガソリン及び灯油価格の調査回数」は、毎月、4広域振興局で販売店の価格調査を行い、調査結果をホームページで公表したものです。

番号6から8までは「消費者と事業者の取引の適正化」に関する指標です。

番号6の「家庭用品品質表示法に基づく検査」は、消費者に商品選択のよりどころを与え、かつ品質に即した合理的な使用を可能とする情報を提供するため、政令等で指定された製品について品質や使用上の注意など法令で定める事項を表示することとされているもので、県では町村分の事業者について立入検査を行うこととされており、令和4年度は、広域振興局が31事業者に検査を行いました。

番号7、8は単位価格表示※4に関するものです。単位価格表示は、商品に「100g当たり何円」といった計量単位当たりの価格を併せて表示し、価格の比較を分かりやすくすることで、消費者の選択の利便を図ることを目的とし、岩手県消費生活条例で努力義務と定めているものです。県の告示により、一定以上の売り場面積（300㎡以上）の店舗を対象とし、37品目を指定しております。令和4年度は、回答のあった402店舗のうち、325店舗が単位価格表示に取り組んでおり、目標値を上回りました。なお、単位価格表示の実施率の高い品目は、肉・魚等で、一方低い品目は粉ミルク、玉ねぎ、紅茶などとなっております。

令和3年度に比較して実施率が大きく上がった要因としては、複数の店舗を抱える事業者が一斉に実施したことによるものです。新たに開店する店舗には、リーフレットを配付するなどし、事業者にも周知と協力を依頼しているところです。

2ページをお願いします。

番号9から次ページの21までは、消費者教育の推進に関する指標です。

番号9は県が開催する消費者教育関連セミナーの受講者数ですが、令和4年度においては、成年年齢引き下げもあってか、高等学校での金融経済セミナーが計画より30校近く（計画45、実績74）多かったこと等により、目標を大きく上回りました。

番号10の消費生活に関する情報提供につきましては、多発している消費者トラブルや製品安全に関する注意喚起のほか、相談ダイヤル188や弁護士相談の広報等を行ったものです。年代を問わずスマホが普及していることから、フェイスブックや旧ツイッター等でも情報発信を行いました。今年度は、テレビCMのために作成した動画をホームページからダウンロードして自由に活用いただけるようにしたほか、YouTubeの県民生活センター公式チャンネルに、センター職員が作成した動画を配信しておりますので、よろしければ後ほど御覧いただければと思います。

番号11、12は消費生活サポーターに関する指標ですが、地域における啓発活動の担い手

として、個人や企業・団体にサポーター登録していただき、当センターから提供した啓発資料をもとに身近な方への普及啓発に御協力いただきました。企業サポーターの中には、当センターの消費者トラブル防止キャラクター「まてのすけ」を使ったバッジを作成して啓発してくださっている会社もあり、今年度からは、このようなサポーターの取組状況を県ホームページで紹介させていただいております。今後も登録者の増加や取組の促進を図っていくこととしております。

番号 13 は県が開催する出前講座についてですが、成年年齢引下げに伴い、学校関係の依頼が増加しました。開催場所は、盛岡圏域が 29 件、県南圏域 9 件、沿岸圏域 3 件、県北圏域 4 件となっております。

番号 14 の教員を対象とした研修会につきましては、小中学校の教員研修については教育委員会と共催でオンライン開催し、外部講師と県立総合教育センター及び当センター職員による講義・説明の後、授業づくりについての演習を行いました。高校教員向けの研修については、教育センター主催の研修に消費者教育を組み込んでもらい実施する予定でしたが、新型コロナウイルス感染拡大により研修が中止となったため実施できませんでした。今年度においては、小中学校教員向けについては昨年度と同様の方式で実施しており、高校教員向けについては高校の家庭科の先生方で構成する団体に呼びかけ、研修を 1 回実施できております。

今後も、教育委員会と協議・調整しながら、学校の先生方が参加しやすい実施方法で継続していくこととしております。

3 ページをお願いいたします。

番号 17 の高等学校教員を対象とした研修は、番号 14 でご説明したとおりです。

番号 18～20 の「ルールを守って情報機器を利用することが大切だと思ふ生徒の割合」は、小・中・高等学校で情報モラル教育により啓発を行いました。目標値には届きませんでした。

番号 21 の「エコショップいわて認定店舗数」は、認定店舗拡大に向け制度の周知や事業者の認定手続きの支援を行い、目標店舗数を上回りました。

4 ページをお願いします。

番号 22 の「相談解決割合」は、相談を受けた事案のうち、トラブルの解決に向けた助言や情報提供、相談員によるあっせん、他の専門機関の紹介を行った割合を「解決率」としているものです。解決できなかったものとしては、相談者からの情報提供のみで処理・対応を希望されなかったものが 2.7%、相談者又は事業者と連絡がとれなくなり処理できなくなったものが 1.3%、あっせん不調となったものが 0.7% となっております。今後も研修の実施等により相談員の資質向上に取り組み、相談対応の充実を図ってまいります。

番号 23、24 のスキルアップセミナー及び消費生活相談事例研究会は、県及び市の消費生活センター相談員等を対象に行っているもので、オンライン方式も取り入れ、それぞれ 10 回開催しました。オンライン方式は、新型コロナウイルス感染症対策として始めたものですが、遠

隔地の参加者は職場に居ながら研修できるとして、現在もオンライン参加する方が多くなっています。

番号 25 は、通称「まてふおん」として、岩手弁護士会に委託して行っている電話相談で、令和 4 年度の相談は 91 件ありました。まてふおんに関する広報については、ポスターやチラシを作成し公的機関への配付や鉄道車両への掲示、SNS で相談日を広報するなどしております。今年度は、これに加え、県立大学ダンスサークルに御協力いただいて啓発動画を作成し、ユーチューブ等で広報しております。

番号 26 の多重債務弁護士無料相談は、岩手弁護士会に委託し、県内 8 か所で実施し、多重債務に関する相談は 220 件（R3 年度は 168 件）ありました。多重債務の相談は近年増加傾向にありますので、弁護士相談についての周知も行いながら継続していきます。

番号 27 の消費者安全確保地域協議会の設置件数につきましては、認知症高齢者や障がい者等の消費者被害防止や早期解決のため、市町村で行政機関や関係団体で構成する見守り体制を設置することを推進しているものですが、令和 4 年度は設置した市町村がありませんでした。市町村から聞いたところでは、協議会は設置していないけれども既存の会議の枠組みの中で福祉関係課と連携しているという話や、また新たな会議を立ち上げることは難しいとの話もありました。他県における既存の会議を活用した協議会の設置事例なども紹介しながら、引き続き市町村での設置を支援しているところです。また、市町村への働きかけに当たっては福祉部局との連携も必要なことから、県において当センターと福祉関係課及び警察本部とで構成する消費者安全確保連携会議を本年 1 月に設置し、高齢者等の消費者被害に係る情報共有や地域での見守り体制構築に向けた情報交換を行っているところです。

番号 28 の福祉関係者を対象とした研修会は、番号 27 の協議会設置に繋げる目的で実施しているもので、高齢者等の消費者被害を未然に防ぐため、民生委員やケアマネージャー等福祉関係者を対象として行っているものですが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により 8 回の開催となりました。今年度においては計画どおり 10 回開催できる見込みとなっております。この研修は、令和元年度から、研修を希望する団体に講師を派遣して座学の研修を行う形で実施してきましたが、令和 6 年度は実施方法を見直し、広域圏ごと 4 回の開催とし、福祉関係者だけでなく市町村の福祉・消費生活担当者にも参加していただき、講義に加え事例検討のグループワークも行う形で実施することとしたいと考えております。

5 ページをお願いいたします。番号 29 から 35 までは市町村・関係機関との連携協働に関する指標です。

番号 29 の市消費生活センター等訪問は、14 の市町を訪問し、相談対応や普及啓発事業、高齢者等の見守りなどについて情報交換を行ったものです。

番号 30 の市町村への助言につきましては、県の相談員を地域担当制とし、市の相談員からの照会等に応じて助言を行ったものです。光回線の解約、定期購入トラブル、カードの不正利用、未成年者のオンラインゲーム課金の事案などについて、対応方法の助言を行っ

たところ です。

番号 31 の岩手県消費者行政推進ネットワーク会議は、市町村や岩手弁護士会等の関係機関とで構成しているネットワーク会議を年 2 回開催し、消費生活関係の事業や消費者教育等について情報共有を図ったものです。

番号 32 の消費者 110 番は、ネットワーク会議の事業として一日相談会を開催したもので、多重債務、定期購入、通信サービスのトラブル等について 20 件の相談がありました。

番号 33～35 は、持続可能な社会に向けた取組です。

番号 33 の事業者の 3 R (スリーアール) の取組支援は、ホームページ等による制度周知やコーディネーターの事業所訪問などにより補助金の活用を促進し、事業者の取組を支援しました。

番号 34 の省エネ活動を実施している県民の割合は、省エネ・節電キャンペーンなどを通じて県民への普及啓発を行い、県民意識調査結果で省エネ活動を実施している県民の割合が 84.3% となりました。

番号 35 のいわて地球環境にやさしい事業所認定事業所につきましては、エコスタッフ養成セミナーの開催等により支援を行い、認定事業所数が目標を上回りました。

引き続き、事業者の取組への支援や県民への普及啓発を行っていきます。

以上が資料 1 - 2 の説明となります。

最後に、資料 1-3 を御覧ください。こちらは参考指標の一覧となっております。参考指標は、事業者への監視指導件数や立入検査件数、相談件数など、取り組むべき事業ではあるものの、目標値を立てて進捗管理をするのには馴染まないものとして実績の確認のみをしている事業で、全部で 36 項目あります。詳細の説明は省略させていただきます。

以上、消費者施策推進計画の令和 4 年度評価について御説明申し上げます。

よろしく御審議をお願いいたします。

#### ○米田ハツエ委員

ありがとうございました。

それでは、ただいまの事務からの説明に、御意見御質問ございますか。

#### ○吉田敏恵委員

2 点質問したいです。

まず 1 点、番号のどこということではなくて、ところどころにコロナのためできなかったというコロナ感染のためというのがありますが、2020 年 21 年ぐらいだったら分かるんですが、もうコロナでも、学校なども授業やいろいろやっていますが、感染が怖くて生徒とかセミナーなどの対象者が集まらないと集まらないという現状の理由なのか、それとも、集まっているけれど、講師が行ってはだめとなっているからとか、それからオンラインで研修する対応はまだまだ整わずやれてないのかとか、コロナ感染症でできないという理由だけでは、何かもう 4 年目だと中身がよく分からないなというのがあったので、こういう場合でできないのだという理由を少し補足説明してもらいたいと思います。



それから2点目は、27番、見守りネットワークを市町村にそれぞれ作ってもらうことで、これは私もちょっと議論を聞いているので、ちょっとこの目標自体が高すぎるのではないかと思っていて、市町村はもう、職員もそんなに増やせない中で、いろんなネットワークを立ち上げたり世話をしていたり大変な状況なので、高齢者だけを見守る安全確保地域協議会を設置するのはなかなかできなくて、県内でも確か1つしか立ち上がっておらず、それを増やしましょうと一生懸命言ったところで、市町村の方は、もう今のことで大変だし、今やっているいろいろな別の協議会の中で、同じように見守りのことを入れているので立ち上げられませんというのが現実だというのは、私も何となく生活者の立場でそうではないかと予想します。

なのでここを幾ら問い詰めてても、ずっと変わらないのではないかと思うのです。

例えば見守りのことを、別のネットワークの中でやっているならそれはやったことになるとか、もう少し柔軟に目標の立て方を変えないと、ずっとやれないし、そのままというのも納得がいかないのではないかと思うのですが、その辺は今後どのようにしようとしてらっしゃるのか、その目途なども聞きたいです。

#### ○大坊県民生活センター所長

御質問ありがとうございます。

まず1つ目のコロナ感染症による研修中止については、吉田委員のおっしゃるとおり、昨年度はオンラインも併用しておりますので、コロナであってもできたところが多くあったのですけれども、中止になったものにつきましては、高校の先生方の研修については、集まって実施することになっていたものが、コロナの感染で中止になったと聞いております。

こちらで主催する見守り研修の方は、県社協、民児協、高齢者のケアを行う団体などに声をかけたのですが、参集する会議自体を実施していないということで実現に至らなかったものです。

見守りネットワークの市町村数につきましては、おっしゃるとおり市町村で新しい会議を一から立ち上げるのは難しいという声を多く聞いております。やり方としましては、他県の例では、高齢者福祉担当課が主催する民間企業も含めた会議が立ち上がっているものがあるのですが、そういうものに消費者センターも入らせていただき、消費者安全確保地域協議会の役割を担ってもらうという方法で進めるのが良いのではないかとということで、最近、市町村にもそのように説明しています。

目標値については、この計画が来年度までとなっておりますので、来年度、この審議会でご協議いただくこととなっておりますので、その際に指標の立て方等について協議させていただきたいと思っております。

#### ○米田委員

そのほか、ございますか。

#### ○望月敦允委員

資料1-2の1番、2番の監視指導及び検査について、更に詳しい説明をお願いします。

令和4年の目標値、実績値が出ていまして、C評価ですよね。2つとも見ると、1番は26店舗、1番は26店舗立入りしたけど、対象製品を販売していなかったなどから目標を達成できなかった、

2番も同じようなことになっていまして11店舗、これを見るとこれ立入検査はランダムに行われて、5日かかったのでCだったということでしょうか。

これが1つ目の質問です。

もう1つ教えていただきたいのは、資料1-3で特商法に基づく、消費者契約の適正化の推進で、指導・処分が1件ございましたよね。

これはどのような指導を行ったか、個人的に関心があるので、教えていただければと思います。

以上2点です。

よろしく願いいたします。

#### ○大坊県民生活センター所長

ありがとうございます。

立入検査につきましては、1番、2番とも対象となる事業者の選定をインターネット、電話帳などで、そういう製品を置いているのではないかと店舗をリスト化し、その中から拾って計画しております。実際、その中から、これはどこの店舗に立入検査するか年度初めに計画を立てまして、実際に立入りする際は、事前通告なしで直接行って、お店の人がいましたら、こういう趣旨で調査に来ましたという説明をして調査させていただいております。

行って見たところ、商品が置いていなかった、廃業していたなどということもたまにありますので、実績が低くなっているものです。

参考指標1-3の特商法の指導ですけれども、詳しい説明はできかねるのですが、相談を受けている内容から勧誘の仕方に問題があるのではないかとといった事業者から事情を聞いて、特商法に触れているような内容につきまして、口頭指導を行ったものです。

#### ○米田委員

そのほかに御意見、御質問ありますか

#### ○高橋昌造委員

私からは2点で、資料1-2の3ページ、一番最後の21番、持続可能な社会の実現に向けた行動の促進、このエシカル消費ですね、ここで定義づけている認定店と連携したエシカル消費とはどういう定義付けなのでしょう。

4ページ5ページの相談内容で 資料2の生活相談の2も見させていただきましたが、

生活相談のこの相談内容が、最終的にどのように解決されているのか、不明であれば、そういう実態が、相談内容はわかりますが、どのようにその内容が解決されているのか、その状況が分かれば、教えていただきたいと思います。以上です。

#### ○資源循環推進課

21 番のエコ協力店について、エシカル消費ですけれども、レジ袋の削減やエコバックの活用、食品ロスの削減などに取り組んでいる店舗に対し認定を行い、それらの取組の推進を行っているものです。

#### ○大坊県民生活センター所長

消費生活相談の解決割合に関する御質問ということでよろしいでしょうか。

まず、助言についてですけれども、相談があった事案に対しまして、相談者が自分で解決するための方法を助言しておりまして、例えば、定期購入に関するトラブルであれば画面を一緒に見まして、ここがこうだったのではないかとか、このように事業者に申し出てみてはどうかなどということであります。

あと、情報提供としまして、ほかの機関に相談した方が良いというもので、例えば貸借に関するトラブルでしたら、そういった相談を主に受けている団体を紹介したり、他機関を紹介したりするものもあります。

相談そのものが消費生活に関するものではないものもあり、詐欺の問題であれば警察、福祉的な相談でしたら福祉総合相談センターなど、適切な相談窓口を紹介するというものがあります。

あっせんというのは、相談内容が複雑で消費者の方が自分で解決するのが難しいものや消費者の方が高齢で、自分で交渉することが難しそうだというときに、相談者が希望されれば相談員が事業者に交渉して、契約の解除ができないかなど、解決を支援することです。これらを行ったものを解決した割合としています。

#### ○米田委員

高橋委員さんよろしゅうございますか。

#### ○高橋昌造委員

はい。

ちょっとすれ違いがあるかもしれませんが、エシカル消費というのは後進国とか何かで低賃金で商品を作ったり農産物を作ったりそういうものを私たちが消費している、持続可能なところを考えたときのエシカル消費と、このエコショップがどのように結びついているのか、お聞きしたかったのです。

#### ○福田環境生活部長

補足させていただきます。

お手元の緑のファイルの推進計画というタグの 14 ページを御覧いただきますと、下の方にエシカル消費の記載がありまして、委員御指摘のとおり基本的にはおっしゃったような趣旨であるのですが、より広くとらまえると、エコ商品、リサイクル製品の購入といっ

たことも広く含むという考え方で入れさせていただいているものです。

**○米田ハツエ委員**

ありがとうございます。

よろしゅうございますか。

その他に御意見、御質問ございますか。

**○吉田敏恵委員**

質問というより意見です。

先ほど質問出ました、1番、2番の件です。なぜ、件数が低いのかとか、ランダムに選んでいるのかとかその答えは分かりました。立ち入るときに予告していったらまずいと思うので、予告なしで検査をするのも大事だと思うので、それはそれでいいんですけども、ただ1番、2番でやる検査はベビーベッドや石油製品であると一番最初に説明があったので、安全上、もし何かあったら大変危ない商品だというのであれば、やっぱり検査率は高めてほしいというのが、素朴なお願いでして、検査に行ったけどそれは扱っていなかったというのではなくて、扱っているところを何とか探して検査率を高めて、より安全だということを確認できるようなチェック体制をしてこそその検査じゃないかとも思うので、そのところは、これが来年までの計画なので、なかなか今までの検査方法を変えることは厳しいかもしれませんが、それでも、検査率を高められるように、方策を考えていただけたらなと思います。

**○大坊県民生活センター所長**

ありがとうございます。

来年度も継続していきますので、実施方法につきましては、検討していきたいと思えます。

**○米田ハツエ委員**

その他、御意見、御質問等ございますでしょうか。

御質問はないようですので、議事「岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）の評価について」は、事務局の説明のとおりとしてよろしいでしょうか。

それでは、令和4年度評価については、事務局の説明のとおりといたします。

次に、令和5年度岩手県における消費生活相談の概況について、事務局から説明願います。

**○藤原県民生活センター次長**

今年度上半期の、県内の消費生活相談の概況について御説明いたします。資料2をお開きください。

当センター及び県内11市の消費生活センターに寄せられた相談件数の速報値は、9月末現在で4,756件であり、昨年度より若干の減となっております。

相談件数は、商品一般、フリーローン・サラ金などの相談が多く、年代別では60代以上が約2千件で、全体の約4割を占めております。若年層については、専用電話「まてふお

ん」での弁護士相談なども受け付けています。

購入形態は、通販が4分の1を占めております。

主な相談事例を商品・サービス別に御紹介しますと、商品一般は、大手企業の名を騙った架空請求、身に覚えのないカードの請求や商品の送付などが、不動産貸借では、主に退去時の修繕やクリーニング費用に関するトラブルが、ネット関係では、いわゆるアナログ戻しといわれる工事の勧誘を受け、高額の手数料やオプション費用を請求されたり、意図しない事業者変更がされたりするなどが、工事・建築関係では、保険金で家の修理ができると勧誘されたものの、高額の手数料を請求されたり、断ると高額の違約金を請求されたりするものなどが、各種商品では、意図せず定期購入になってしまい解約ができない、ブランド物の偽サイトに誘導され、粗悪品や偽物が届いたり、商品が送られてこなかったりするなどの相談が多くなっております。

なお、ローン関係では、多重債務と債務整理に関する相談を、主に専用の多重債務相談で受け付けています。

センターでは、メールによる相談を昨年2月から始めており、累計で85件、今年度はうち27件となっています。なお、本県ではメールは相談のきっかけとして活用しており、メールを受信後に、電話や面談で相談者から詳細を確認する流れとしております。

ここで、参考資料4をお開きください。

消費者庁では、消費生活相談の負担軽減や効率化のため、現在の全国共通の相談情報ネットワークシステムであるPIO-NETの刷新に合わせ、相談業務のデジタル化を推進中です。

現時点での方向性として、自己解決を支援するFAQなどの情報提供の充実、メール相談などの多様化が順次図られていくほか、今後、新システムの仕様を詰めていくに当たり、相談員業務を支援するためのシステムによる情報提供や入力支援、テレワークへの対応などが検討されています。

併せて、自治体間での相互協力による相談支援なども、今後具体的な検討が行われる予定とのことです。

以上で、御説明を終わります。

#### ○米田ハツエ委員

ただ今の説明について、御質問、御意見をお願いします。

#### ○船ヶ澤堅一委員

相談件数の確認ですが、多分この4千何百件という数字なんですが、多分同じ人が何回か相談に来たりとか、そういうこともあると思うんですけども、回数が件数になっているという理解でいいかどうか、後は、電話とかメールの相談が入っても、この数字になっているかをお聞きします。

先ほど相談件数で20歳未満の相談が9件あったという報告があったかと思うんですが、その20歳未満の相談者の方はどういう相談が多かったのかというのをお聞きしたいです。

### ○藤原県民生活センター次長

まずは相談件数の数え方ですが、PIO-NET で1件ごとに入力するというでもありますのでその数を数えております。例えば、同じ方が連続して相談しているものについては、同じ表に書いているものに関しては、1件とカウントする仕組みでございます。時間が経って後から別な相談をしてきた場合などもあり、そこは入力の場合にもよります。

20歳未満の方からの相談ですが、例えば、ゲームで課金してしまったとかという相談が多かったものです。

それから、サプリメントの定期購入とか、エステを何回かのコースで申し込んでいたがその業者がつぶれてしまったとか、いろいろなトラブルの相談がきております。

### ○米田ハツエ委員

よろしゅうございますか。

その他、御意見、はいどうぞ。

### ○望月敦允委員

意見ですが、気になる相談の類型が2つありまして、まず1つが、いわゆるロマンス詐欺と言われる類型でして、詐欺サイトにお金を振り込んでしまってその金額の被害の規模が非常に大きくて、安くて500万円多いと5,000万とかそういう世界の被害が生じるものです。

全財産を投入してお金を借り入れて、将来のために資金資産運用みたいな流れで手を出してしまう方が多いのですが、弁護士をしているものですから、今年は特に相談が多いと感じておりまして、この相談類型は救済することが100%と言っていいぐらい不可能でして、絶対に助からない、取り戻せないです。

海外に誰もわからないところに流れてしまっているのだから、それから正直相談受けても何もできませんと伝えるだけで、入口で未然に防がないと、もうどうすることもできない相談類型になっているかと思われるので、そのロマンス詐欺と言われている類型について、ちょっと周知といいますか、啓蒙活動のようなものが非常に必要なのではないかなというのを感じています。

海外のサイトとかで売却される関係で、日本国内で解決できないようなので、警察もどうしようもないとおっしゃっていて、本当に未然に防ぐしかおそらくすべがないと思うので、それを何かできる方法が見つかっていくというか、阻止できるようになればいいと思っているのが1つと、高齢者をねらっているものでして、最近家族の単位が小さくなって単身で生活されている高齢者の方が多いと思うのです。

将来に不安を抱えている方も非常に多いと思われ、そういう中で、将来の世話をしあげるからということを出して、死亡時にその財産を全部自分にたちに任せろというので譲渡してしまうのです。

でも高齢者の人たちはその人を信頼してやっているから、だまされている自覚もないわけです。

死んだ後に、その財産を全部その会社に渡すという形でやっていることもあるし、もう自宅の名義がその謎の業者に変わっているというパターンにも最近遭遇していて、かなり悪質だなと思うんですが、結局どういう流れでそうなったのか、高齢者は、自分を助けてくれるならもういいよみたいな感じでサインしてしまうので、吟味もされていないのです。

取り消すのも非常に難しく、それも、一見すると優良そうな組織が、高齢者の人たちをねらって、そういうことやっていたりするのです。

NPO法人などもちらほら見えるものですから、何かこう、衆議院の議員の方でそういうのを気にして今動いてくださってる方も岩手県の方でいらっしゃって、立法での対応をお願いしていますが、その2つが気になっております。

情報提供といいますか、そういったところの被害を防げるといいなと思っています。

#### ○大坊県民生活センター所長

ありがとうございます。

センターの方でも啓発活動としましては、テレビ、ラジオ等のメディアを活用したものととか、SNS等、情報紙などもあります。どんなものをやればその方たちに届くかというのが難しいところではありますが、広くいろいろなものを使って防止に向けて啓発をしていきたいと思っております。

#### ○望月敦允委員

単語としてのロマンス詐欺とかっていうのは皆さん聞いたこともあると思うのですが、実際に何がロマンス詐欺なのかわからない方が多いと思うんですね。

本当に投資するような感じでそのサイトにお金を振り込むと、実際に資産が増えてるような雰囲気を出すんです。ただそのサイトは偽物なので、動いている数字が、遊びみたいな意味がないものになってくるんですけど、その手口が周知されていくといいのかなと思っております。

ロマンス詐欺という単語だけが独り歩きしているような状態に見えるので、ロマンス詐欺は大変だと思っても、実態が分からないと、実際自分が引っかかっているのがロマンス詐欺と分かっていない方が大半なので、そういうところが気になっておりました。

周知の方法として、いろいろ考えていただけるといいかなと思っております。

#### ○大坊県民生活センター所長

ありがとうございます。

どういう手口で被害にあったのかとうことも含めて啓発を行っていきたいと思っております。

#### ○米田ハツエ委員

ありがとうございました。

その他に御意見等ございませんでしょうか。

よろしゅうございますか。

なければ、次にその他に移ります。

## 4 その他

### ○米田ハツエ委員

事務局から「岩手県福祉・消費生活関連相談拠点施設（仮称）整備事業について」説明願います。

### ○大坊県民生活センター所長

資料3を御覧ください。既に新聞報道等で御覧になっている方もいらっしゃるかと思いますが、今般、老朽化した福祉総合相談センターと県民生活センターを、合築で移転整備することとし、12月27日まで、大規模施設事業事前評価についての意見募集としてパブリックコメントを実施しております。本日はこの施設整備の概要について報告させていただきます。

2ページをお開きください。「Ⅰ 施設の概要」についてですが、福祉総合相談センターは、この県民生活センターから北に100メートル程度の所にありますが、昭和48年に設置され、児童、婦人、障がい者支援関係の5機関が入っております。

県民生活センターは、昭和59年に現在の場所に設置され、消費者施策全般と交通事故相談を行っております。

現在の建物の状況につきましては、「Ⅲ 現状と課題」に記載しておりますが、福祉総合相談センターは、建物の老朽化に加え、職員の増員や相談件数の増加に伴い執務スペースや相談室が不足している状況にあります。県民生活センターは、建設後の社会情勢の変化等に伴い設備の一部が遊休化しており、老朽化も進んでいるところです。

このことから、両センターを移転改築して一体的に整備し、福祉・消費生活関連の相談拠点とするものです。

「Ⅳ」に改築整備の基本方針を記載しておりますが、ユニバーサルデザインや施設の安全性、脱炭素化等に対応した施設とするとともに、相談者のプライバシー保護や利用者の安全・安心の確保、相談機関相互の連携などに配慮した施設とする計画としております。なお、施設の脱炭素化につきましては、参考資料6を御覧いただきたいのですが、県では本年10月に「県有施設の脱炭素化に向けた基本方針」を策定し、新築する県有施設はZEB READY相当以上 50%以上の省エネを図る建築物とすることとしています。

資料3に戻っていただき、「Ⅴ 改築整備の基本計画」についてですが、整備予定地は盛岡市住吉町の旧県立盛岡短期大学跡地です。3ページにイメージ図を記載しておりますが、敷地内には、福祉総合相談センターと県民生活センターのほか、盛岡市所管の児童・老人福祉施設や婦人保護施設などが建設される計画になっております。

最後に、整備のスケジュールを「Ⅵ」に記載しておりますが、令和6年度から7年度にかけて基本設計・実施設計を、令和8年度までに建築工事を実施し、令和9年度の供用開始を目指しております。

以上で説明を終わります。



### ○米田ハツエ委員

ただ今の説明について、御質問、御意見をお願いします。

### ○吉田敏恵委員

質問ですけど、県民生活センターでも福祉総合相談センターでもいいのですが、いま消費者団体はどんどん高齢化で少なくなっていったりとかありますけれど、私は、いろいろな小集団があちこち話し合ったりとか、学習に来たりとか、啓発活動に参加したりというのが、豊かな消費生活をつくると思っているので、そのために要となる会議室だったり小集団が集まれる場所はすごく大事だと思っているのですが、施設にはそういったところがあるのか聞かせてほしいのと、駐車場はどれぐらいあるのか、ここはほどほどにありますか、福祉総合相談センターは結構少なく、集まりたくても中々集まらないようなところもありました。これから、車社会ではなくなるかもしれませんが、その辺はどのように計画されているか教えてください。

### ○大坊県民生活センター所長

ありがとうございます。

施設では、今のホールのような大きな会議室等については、福祉の方と県民生活の方で共有する形で整備することとしておりまして、それにより県民生活センターとしての面積が小さくなっていますが、県民生活センターの411.85㎡の中には、事務室、相談室、研修室、相談員のための静養室、資料室となっております。その他に1階の展示ホールのようなものにつきましては共有とし、福祉と消費生活の啓発を一緒に行うような構想になっております。団体の活動としましての施設の利用方法については、今後検討することとなりますが、研修室等については、利用可能であると今の時点では思っていますが、貸出等について可能かどうか今後検討となります。

### ○吉田敏恵委員

今の時点でのどういうものがあるかって知りたいのです。

借りるとかそういう細かいことじゃなくて、この規模の部屋があるとか、例えば30人ぐらい集まれる部屋は3つぐらいあるのかなんかそういうふうな、大体の規模感を知りたいです。

### ○大坊県民生活センター所長

このホールより少し狭いものが1つあり、大きな会議はそこで行うこととなりますし、隣にある研修室のようなものが、県民生活センターとしての建物の中に確保されるというようなこととなります。

駐車場ですが、何台止められるか資料がないのですけれど、2つの施設の合築となりますので今の県民生活センターよりは広いスペースが確保されるということとなります。

### ○藤原県民生活センター次長

補足いたしますと、現時点での配置イメージですとか中の部屋の詳細なものについては、来年度設計をするということで、その中で決まってくるところです。詳細は決まっております。

ませんので、資料にある配置イメージとか面積など、今後変更があると御承知いただければと思います。

**○米田ハツエ委員**

よろしゅうございますか。

その他、ございますか。

望月委員さんにお聞きしたいんですけど、ロマンス詐欺ですか、あれの年代というのは全ての年代にかかってくるのでしょうか。

**○望月敦允委員**

僕の経験上だと 20 代は見ないかもしれないですが、僕が当たるのは 30、40、50 代、それぐらいの方たちが多いかもしれないです。

ある程度財力がないと、多分、動かせないんですよね。

自分の全財産はもちろん使うし、借金をしてやるという感じで動かす方が多いですが、被害の規模が大きいのです。それと、最近、定年間近な方で退職金を使ったものが 2、3 件続きました。そんな感じです。

若年でも 30 代ぐらいからは、勤め先のいいところの方とか結構稼がれている方だとちよっと使ってしまったと相談に来ます。

**○米田ハツエ委員**

ありがとうございます。

その他、皆さんの方から何かございますでしょうか。

では、御意見がないようですので、進行を事務局にお返しします。

委員の皆様には進行に御協力いただき、ありがとうございました。

## 5 閉 会

**○藤原県民生活センター次長**

岩手県消費生活審議会の委員の皆様は、年度末をもって満了となり、今回の審議会は、現在の任期において最後となります。

委員の皆様におかれましては、これまで様々な観点から御意見をいただきましたことに、お礼を申し上げます。ありがとうございます。

これで本日の審議会を終了いたします。

本日はどうもありがとうございました。