

令和年元度第1回茨城県消費生活審議会議事録

- 1 日時 令和元年8月8日(木) 午後2時30分から午後3時7分まで
- 2 場所 茨城県市町村会館 2階大会議室
- 3 出席者 消費生活審議会委員
阿久津正晴, 井上 拓也, 扇澤美千子, 等々力節子,
藤原 正子, 佐藤 洋一, 高木 英見, 矢口みどり,
鷺田 美加, 稲葉 伸子, 鴨川 隆計, 松橋 裕子
(欠席: 稲垣 照美, 中本 義信, 岩下由加里) 以上12名

県側

県民生活環境部 次長 横山 伸一
生活文化課 課長 阿部 哲朗 他5名
消費生活センター センター長 斉藤 学 他1名
消費者関連施策担当課 環境対策課, 廃棄物対策課, 健康・地域ケア推進課,
生活衛生課, 薬務課, 障害福祉課, 青少年家庭課,
産業政策課, 計量検定所, 農業政策課, 農業技術課,
漁政課, 住宅課, 生涯学習課, 高校教育課,
特別支援教育課, 警察本部サイバー犯罪対策課

4 議事の経過及び結果

(1) 議事録署名人の指名

井上拓也委員長は、本審議会の議事を開始するに当たり、高木英見委員及び稲葉伸子委員を議事録署名人として指名し、両委員はこれを了承した。

(2) 茨城県消費者基本計画(第3次)に係る消費者関連施策の実施状況について【資料1】 (各委員及び事務局等の発言概要)

委員: 4ページの「食の不安を感じる県民の割合」について、今年度は設問の変更を行い選択肢を変えたとあるがなぜ変えたのか。また、変えたことによって達成率は3割になったという報告があったが、変えれば上がるのではないか。

二つ目に、2ページで、担当職員の増員を市町村に働きかけるとあることについて、良いことだとは思いますが、働きかけられた市町村は、財源の問題などが出でくると思う。その辺はどのように働きかけをしているのか。

三つ目に、5ページで、ハサップシステム導入が2021年に義務化されることになっており、現状は導入施設数が628施設あると記載されているが、ハ

サップ制度を導入しなくてはならない対象施設はどのぐらいあるのか。また、それに対して 628 施設というのは何%ぐらい実現していると言えるのか説明頂きたい。

事務局：2 ページの消費生活用製品安全法に基づく立入検査の働きかけについてであるが、それぞれの市町村における目標を設定し、立入検査をお願いしている。町村については、「茨城県知事の権限に属する事務の処理の特例に関する条例」に基づき、年間立入検査 2 件分の交付金を交付していることから、2 件を目標としている。一方、市に対しては交付金がないので、人口に応じて 1 市あたり 2～5 件の目標を設定し、それぞれに対してお願いをしているのが現状である。達成していない市もあるが、概ね多くのところでは達成していただいております、会議等の場をお願いをしている。

生活衛生課：4 ページ目の「食の不安を感じる県民の割合」のところだが、委員ご指摘のとおり、今回設問の内容を変えたということで、単純に比較はできないとは認識している。ただ、設問の内容を変えたことに加えて、ネットモニターに対する問いかけの部分も変えている。まず 29 年度についてだが、「不安を感じていますか」という問いかけに対して、不安を感じることが、「とても」「少し」「あまり」「まったく」という形の設問にしており、30 年度については、「食の安全についてどのように感じていますか」という質問の内容に変えた上で、不安を感じるかについては「どちらでもない」という項目を入れている。本年度も同様にこのアンケートを活用し、結果を統計として出して施策に活用していきたいと考えている。

5 ページのハサップシステムの導入促進については、ハサップによる衛生管理が義務化されることになっており、各飲食店や製造業の施設において、順次制度を採用していくということになると、実態としてはその許可施設の全施設が、ハサップ制度の導入施設になってしまうという結果になる。確かに全体の何%という風に記入させてもらった方がより分かりやすいと思うので、今後の参考にしたい。

委員：「食の不安を感じる県民の割合」について、質問の仕方が変わったということについては理解したが、説明の中にどう変わったのかというところも合わせて提示いただけるとより親切であると感じた。単純比較はできないという話があったものの、「食の不安を感じる県民の割合」は下がっているのではないかという印象を受けており、この割合の減少というのは非常に重要であると感じている。いくら数値が客観的に見て安全に近づいていても、消費者が不安を持っているは何の解決にもなっていない。そういう意味で、この数値の変化というのも、丁寧な情報提供やコミュニケーションの重なりによるものと思い、喜ばしい結果であるので、引き続き進めて頂けたらと思う。また質問だが、ハサップシステム導入施設数の累計という形になっているが、

ある年度は実施した施設が、次の年度は実施しないということもあるという
意味で理解して良いか。

生活衛生課：ハサップシステムの導入についてだが、申請を受けた後、数年に1回更新調査というものを行い、衛生管理に基づくハサップシステムが、申請後から何年経って活用・運用できているかを確認した上で更新手続きを行っている。そのため、実質は、廃業したとか諸事情により閉店するというでない限りは、通常であれば衛生管理が運用されているので、累計という形で積み重ねてカウントされている。

委員：消費者教育啓発員のスマートフォンについての啓発については、何度か話を聞かせて頂いているが、もうそろそろトラブル的な事例を教えるということだけではないのではないかと。子供たちは実際にスマートフォンを持った瞬間に色々と自分で模索しながら、色々なことができてしまう。逆に大人の方が知らないことが多いので、大人の教育の方が実は大切なのではないかと。また、トラブル事例ばかり挙げて、これもあれも駄目というということになると、実はスマートフォンは世界に繋がるものでもあるので、それを持つことが駄目というのではなくて、持ったことによりどうなるということを教えて、後はすべて自己責任ということも加えながら自立をさせていく、未来発展のような形を教育して頂けたらと思うが、どのように考えるかお聞きしたい。

消費生活センター：ご指摘の通りであると思う。講座開催の手法が受注形式であり、開いて欲しいという方のご注文で開いている形が多い。内部的にはこのようなネガティブな話だけではなく、例えば自然環境とか、ご指摘のあったスマートフォンの有効利用とか、そういう要望があれば対応していきたいと考えている。またそういう講座も設けているので、利用促進のためのPRはどんどん進めていかなければならないと認識している。

委員：是非改善して欲しいと思う。

消費生活センター：学校側の要望でもあり、スマートフォンの有効利用など違う観点で講座を開いて欲しいという要望があれば対応しやすいが、出前講座開催の申請書を見るとどうしてもトラブル防止の仕方という要望が多く、今のところはそうならざるを得ない。こちらでも考えてはおり、ご理解をお願いしたい。

委員：26 ページに、各市町村が見守り活動を実施している割合が書かれており、取組市町村における主な取組状況を4点ほど挙げられている。県生協連としては、44市町村と地域見守り協定を締結しているが、そのような協定を結んでいる市町村があると思う。それにより、普段と変わったことがあった旨を市町村に連絡して、市町村窓口で色々な対応がされているはずであり、そういうことも含めると、44市町村で見守り活動をやっているという風になるのではないかと思うがいかがか。

二つ目に、28 ページで大学生向けの副教材を配布ということだが、これを作成するにあり県生協連と茨城大学の学生、消費生活という講座を参考にして作成に協力させていただいたが、実際どのように活用されているのか。三つ目に31 ページのいわゆる食品ロスの問題について、レストランやホテルなどを使って大会とか色々やっているが、30・10 運動の呼びかけ等をして、どうしても食事が残ってしまう。その時に、いわゆるドギーバックというか、犬に食べさせるように持ち帰ってくださいという、そういう制度が諸外国にはある。犬猫用として持ち帰った食事は、実際は自分が食べるのではあるが、そのような自己責任というのは私は良いと思う。持ち帰って何かあってもホテルには責任はないという約束をして。そういう取組や働きかけというかできないものかどうか。これは意見としての発言である。

事務局：消費生活に関する高齢者等の見守り活動について、委員が述べられた44 市町村で見守りというのは、高齢者の見守りということで福祉部門が行っているものである。一方、ここでいう見守りというのは消費生活に関する見守りということで、福祉部門等が行っている見守りの中で、例えば消費者トラブル等の面からの見守り活動をやっているかというようなことを指している。見守りを行う担当部局がそれぞれ違っているため、そこをうまく連携してもらいたいということである。また、ここでいう指標の31 市町村というのは、消費生活の見守り活動を実施していますかということを示す市町村の担当部局に聞き取り調査した結果、31 市町村で実施しているという回答があったものである。

委員：了解した。大学生向け副教材については、わからなければ後日で良い。

委員：消費生活が非常に多様化する中で、特にネット販売等がどんどん増えてきている。消費生活センターでは、特に高齢者に対する対応というのが重要であり、対応する消費生活相談員のスキルアップ、それもその時の課題に合わせたようなスキルアップを図って頂けたらと思っている。そのためには相談員の処遇改善が課題ではないかと思う。どうしても相談員の賃金が低いということがあるので、その辺をどのように考えているのかお聞きしたい。もう1 点は、相談窓口を開設して頂き非常にありがたいが、高齢者のことを考えると、場合によっては相談員が消費者宅に直接出向いて行って、手が届くような対応を図れないかと考えるが、その辺の考えがあればお聞きしたい。

事務局：処遇改善の点について、毎年、各相談員少しずつではあるが、報酬額のベースアップを図っている。また、今後、会計年度任用職員制度の開始や、相談員の身分的な変更も考えているところであるので、その機会を捉えて、できるだけ処遇改善についても併せて行っていければと考えている。

消費生活センター：相談窓口と言っても市町村と県とで分かれている。県の場合、水戸1 か所ということもあるので、場合によっては市町村相談窓口の相談員に実際に行きたくとか、福祉担当と一緒にいきたくとか、そういうのが市町村の相談

窓口の特性ではないかと思う。水戸から遠方の相談者宅へ行くというのは現実的には難しいので、近隣市町村の相談員に行って頂くというような形の連携は組みたいと考えてはいる。

委員：是非そのような対応をして頂きたい。

委員：数値目標の達成率が原則的に量の比較なので、100%達成していても本当に効果が上がっているのかが少し見えないところがある。実質的な効果があったということが、なんとなくでも見えるような記載があるとわかりやすい。そういう意味で、先ほど話のあがった絶対的な数字がどうなのかというのも指標に入れると、全体的な中でどの程度達成しているのかが少しわかりやすくなると思う。

事務局：ただいま貴重な提案を頂いたので、どういう対応を取ったのかということも含めてご報告できるような形にしたい。また、来年度以降の話だが、総花的に議論するというよりも、意見があるような部分に絞らせて頂いて深く議論できるような形にすることも検討していきたい。

(3) 平成30年度の消費生活相談状況について【資料2】

(質疑等なし)

(4) 事業者指導について【資料3】

(各委員及び事務局等の発言概要)

委員：適格消費者団体を県生協連として作りたいと考えている。消費者トラブルの未然防止、拡大防止が適格消費者団体の大きな役割であるが、ここにある特定商取引法や景品表示法等に反しているかどうかということ事前に情報集約し、適正な指導や裁判を含めた対応ができる組織として、オール茨城で作ってきたいと考えている。時間軸でいうと、9月ぐらいに準備会を設立して、11月ぐらいに設立総会をしたいと考えている。県の事業者指導と一緒に活動するという風な組織だと思っているので、色々と指導や援助をお願いしたい。栃木、群馬、埼玉は適格消費者団体が設立されているが、北関東四県悪質事業者対策会議の中で、適格消費者団体と行政でどういった関係が作られているのかなどが話題になっているかどうかも含めて教えて頂きたい。

事務局：北関東四県会議は、特定商取引法に関し、広域的に違反行為を行っている事業者の状況などの情報共有のための会議であり、適格消費者団体との関わりがどうかということに関しては、そこで議論や情報交換が行われたことはなく、他県の状況の詳細はわからないので、今後情報共有を図っていきたい。

(8) 消費者行政を巡る国の動向等について【資料4】
(質疑等なし)

(議事終了)