

平成26年第2回  
基本計画改定検討部会  
議事録

日時：平成27年1月23日（金）10:30～12:00

場所：北海道立消費生活センター 暮らしの教室

平成 26 年度第 2 回基本計画改定検討部会議事録

日時：平成 27 年 1 月 23 日（金）10:30～12:00

会場：道立消費生活センター 暮らしの教室

1 開会

2 議事

(1) 北海道消費生活基本計画の改定について

鎌田部会長 ○ それでは、議事(1)の北海道消費生活基本計画の改定についてですが、計画素案に関するパブリックコメントの結果を含め、事務局から説明してもらいます。

澤口主幹 ○ それでは、皆様からいただいた意見に対する事務局の考え方と計画案について資料 1 について、説明させていただきます。

【資料 1～3 により説明】

鎌田部会長 ○ ただ今の説明について、順番に御意見等をうかがって参りますが、いかがでしょうか。

佐々木委員 ○ 意見ではないですがけれども、今までの議論のあった所や語句や文言の整理がされており、非常に読みやすい第二次消費生活基本計画となっていると感じました。

鎌田部会長 ○ 橋本委員はいかがでしょう。

橋本委員 ○ 意見というよりは確認させていただきたい事項が三点ございます。計画案の 20 ページに「相談員の人材確保や研修受講などによる相談員の資質向上、相談員の質の向上に必要な機器の整備、執務環境の整備など、相談体制の整備が図られるよう、必要な助言・情報提供を行う」とありますが、国の施策でもありますように今後、相談員の資格を取るための支援等の予定はございますでしょうか。

○ 二点目は、計画案 22 ページに「消費者事故情報等の収集・共有・周知」とあり、次の 23 ページ「緊急事態への対処等」では、「緊急の対応を要する事態が発生した」ときは、「迅速かつ適切に対応」とありますが、ここで言う「対応」には、消費者への情報提供や周知も含まれていると解してよろしいでしょうか。

○ 三点目は、計画案の別表の指標項目についてです。前計画では消費生活相談を「概ね処理できる」市町村数の項目があったと思ひ

ますが、今回の計画で入っていないのは、市町村の相談体制の整備が進んで、179市町村で消費生活相談を概ね処理できるようになったからだと理解してよろしいでしょうか。

鎌田部会長 ○ 今の橋本委員よりあった三点について、事務局よりご説明願います。

福田主幹 ○ 一点目の相談員の資格取得の支援についてですが、資格支援体制ということでしょうか。それとも個人への支援ということでしょうか。

橋本委員 ○ 個別の支援ということではなく、例えば、相談員資格試験の会場の確保のように相談員となろうとする者が、その資格取得にあたり不利益とならないような環境の整備などの施策です。

福田主幹 ○ 相談員の資格認定試験制度については、国においても議論されているところで、明らかにされていないところもあるのですが、道においては、道内各地で試験が受けられるように今後していこうと考えております。

○ 二点目の緊急時の対応についてですが、道では各部において緊急事態への対応マニュアルを整備しております。そのどれにも当てはまらないような事態については、消費者安全課で対応することとなりますが、ここでいう「迅速かつ適切な対応」については、消費者への周知や情報提供を含んでおります。

○ 前計画で指標にございました、消費生活相談を「概ね処理できる」体制整備についてですが、平成24年まで市町村調査を行い「概ね処理できる」という考え方で持って苦情処理体制を整備してきましたが、「概ね処理できる」という表現が極めて曖昧でありましたので、それ以降調査は行っておらず、「市町村における苦情相談処理への支援」として考え方を整理しております。

鎌田部会長 ○ ありがとうございます。次に資料3別表について、事務局より説明願います。

石動主査 ○ それでは、基本計画の別表について、説明させていただきます。

【資料3別表により説明】

鎌田部会長 ○ ただ今の説明について、先ほども意見が出ておりましたが、順番に御意見等をうかがって参りますが、いかがでしょうか。

佐々木委員 ○ 「重点的に取り組む施策」や「基本的な展開方向」について、

目標値が設定され、成果を検証するようになっておりますので、わかりやすく良いと思います。

- 橋本委員 ○ 道の施策でなるべく指標を掲げて業務を推進するということは重々承知しておりますが、消費者行政に携わる者としては、消費者行政でその成果等を数値化して示すのは難しいもので、大変だと思います。今回の指標はこれで良いと思いますが、次の第三次計画の策定に向け、指標のあり方、目標設定について準備していただきたいと思います。
- 33ページで「重点的に取り組む施策」として指標項目としております「学校における消費者教育」ですが、平成30年度の目標値としております50校というのは、延べ数でしょうか。
- 木元課長 ○ ここ数年の実績では、道立消費生活センターで学校訪問講座を年間約10の道立高校で実施しており、少ないのは承知しておりますが、増やすのも理由付けが必要ということもありますので、年度ごとに10校、5年で50校の延べ数として目標値としております
- 佐々木委員 ○ 指標の説明にあります「消費者教育に関する取組を実施している団体等」とは、どのような団体でしょうか。
- 石動主査 ○ 道立消費生活センターはもちろんですが、金融教育のために講師派遣を実施している北海道金融広報委員会やACAP等の団体を想定しております。
- 佐々木委員 ○ 洞爺高校でも地域の講師を招いて2単位ではありますが、消費者教育実施しておりますので、年間10校は少なすぎるように感じます。
- 橋本委員 ○ 苫小牧消費者協会でも学校を訪問して消費者教育等を実施しておりますし、他の地域協会でも実施していると思いますし、その部分をどのように集約しているかと思っておりますので、ここの50校は道立消費生活センターで行う学校訪問講座だけではないのでしょうか。
- 佐々木委員 ○ 道教委で、環境教育などとともに、消費者教育の項目で把握していると記憶しております。
- 木元課長 ○ ここの「学校における指標項目」については、北海道教育委員会へ再度確認したいと思いますが、よろしいでしょうか。
- 橋本委員 ○ PIONET端末廃止、逆にこれを機に今までPIONETに入力していなかった相

談をLGWAN経由で入力させるようにするなど図っていただきたい。

- 鎌田部会長
- それでは、本日議論いただきました「相談員の資格取得への支援」「学校における消費者教育の指標」の論点をふまえ、答申案をまとめさせていただきたいと思います。事務局はよろしくお願いいたします。
  - それでは、本日の議事は終了いたしましたので、事務局にお返しします。

### 3 その他

- 澤口主幹
- 鎌田部会長ありがとうございました。
  - 本日いただいた貴重なご意見をふまえ、事務局で答申案を作成し、2月4日に開催を予定しております審議会へ報告したいと思います。

### 4 閉会