

令和元年度北海道消費生活審議会

第1回第3次北海道消費生活基本計画 策定検討部会

議事録

日時：令和元年（2019年）5月28日（火）13:30～15:00

場所：道庁別館8階「会議室」

令和元年度北海道消費生活審議会
第1回第3次北海道消費生活基本計画策定検討部会

日 時：令和元年（2019年）5月28日（火） 13時30分～15時00分

場 所：道庁別館8階「会議室」

出席者：別紙「出席者名簿」のとおり

議 題：1 部会長等の選出

2 第3次北海道消費生活基本計画の策定について

議 事

（開 会）

蝦名主幹

- ただ今から、第1回第3次北海道消費生活基本計画策定検討部会を開会いたします。
なお、この部会の議事に関しましては、公開とさせていただきますので、あらかじめご承知おき願います。

（審 議）

(1) 議題1：部会長等の選出

蝦名主幹

- それでは、ただ今より議事に入らせていただきますが、部会長が決まっていますので、部会長選出までの間、消費者安全課長の沼田が進行を務めさせていただきます。

沼田課長

- 消費者安全課長の沼田です。部会長選出までの間、進行役を務めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。それでは、部会長選出を行います。
当部会の部会長は、北海道消費生活条例施行規則第27条第1項により、委員の互選により選出することとなっております。部会長の選出方法につきましては、前例により事務局から推薦させていただきたいと考えておりますが、いかがでしょうか。

（異議なし）

沼田課長

- それでは、事務局からの推薦とさせていただきます。
昨年度の条例見直し検討部会の例に倣いまして、会長代理の鎌田委

員を推薦いたしますが、いかがでしょうか。

(異議なし)

沼田課長 ○ 御了承いただきましたので、部会長は鎌田委員にお願いいたします。鎌田委員、部会長席に御移動の上、これからの会議の進行につきまして、よろしくお願いいたします。

鎌田部会長 ○ ただ今、部会長に選任いただきました鎌田でございます。時間に限りがございますので、スムーズな進行に御協力をお願いいたします。それではまず、部会長代理の指名を行いたいと思います。北海道消費生活条例施行規則第27条第3項では、「部会長に事故があるときは、部会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。」こととなっております。部会長代理には、鈴木委員にお願いしたいと考えております。鈴木委員、よろしいでしょうか。

鈴木委員 ○ はい。

鎌田部会長 ○ それでは、部会長代理は鈴木委員に決まりました。鈴木委員、よろしく申し上げます。

(2) 議題2：第3次北海道消費生活基本計画の策定について

鎌田部会長 ○ それでは議題(2)の「第3次北海道消費生活基本計画の策定について」事務局から説明をお願いします。

蝦名主幹 ○ では、資料に基づき、御説明申し上げます。
【資料1～3に基づき説明】

蝦名主幹 ○ 以上、説明させていただきましたが、今回の部会の中では皆様の様々な立場から受け止めをされております消費者問題について、意見を出していただいて、今、消費者を巡るどのような課題があるのかということについて、浮き彫りにしていきたいと思っております。

資料4につきましては、第2次計画に掲げております主な施策と具体的な取組状況、そして、取組をした中で見えてきた課題について整理をさせていただきましたが、これについては相当数ございますので、まずは資料3の第2次計画以降の社会情勢等の変化をベースに、皆様の意見を議論いただいた後に、時間がございましたらこちらの方に触れさせていただけたらと思います。

鎌田部会長 ○ ありがとうございます。ただ今の説明につきまして何か御意見・御質問等はございませんか。

蝦名主幹 ○ 部会長、本日欠席をされました畠山委員から御意見を賜りましたので、報告をさせていただければと思います。

鎌田部会長 ○ それでは、報告を先にお願いたします。

朝倉主査 ○ 私から、畠山委員からいただいた意見について代読させていただきます。

オンライン社会におけるシェアリングエコノミー、C to Cのトラブルについてですが、従来の消費生活相談は、事業者と消費者間の紛争を扱うことを主としていたことから、なじまない面が強かったものの、高度情報通信社会が大きく進展し、今後も一層進展するであろう環境下では、プラットフォーム会社も含めたルール作りが必要とされています。オンラインADR等、迅速な紛争解決手段の構築も求められており、更に、若者への啓発手段もSNSの活用など、若者の目に留まりやすい手段に変えていく必要があると思います。

グローバル化の一層の進展への対応ですが、訪日外国人旅行者や在日就労外国人も消費生活相談が受けられるような環境整備が必要であり、道立消費生活センターはもとより、各地域の消費生活センター等にも日本語変換機器を備えるなどの対応が必要であると思います。

IRの誘致に伴う多重債務問題やギャンブル依存症の発症については、自身はもちろん、家庭・家族の崩壊までも招く恐れがありますが、国が示している対策では、不十分であると感じており、多重債務者を多く出すことが予想されます。貸金の金利が高い頃は年に3万人の自殺者が出ており、現在、金利が低くなったとはいえ、返済者にとっては、まだまだ金利が高いと思われますので、相談員への研修と消費者への啓発が必要であると思います。

SDGsは、言葉の理解促進と具体的なとるべき行動を示すことが必要であると思います。

キャッシュレス決済の進展は、家計管理の方法を示すことが必要であると思います。

個人データの利活用のされ方に、注意を払う必要があると思います。

以上、畠山委員からの意見を代読させていただきました。

鎌田部会長 ○ ありがとうございます。こちらの意見については、事務局から何かコメント等がございますか。

- 蝦名主幹 ○ 本日の部会の中では、何か結論を出すといったことではなく、皆様が受け止められている、あるいは課題と思われるお話について事務局に寄せていただきまして、その部分について、次回の部会の中で論点整理をしながら次期計画につなげて行けたらと思っております。具体的にこのようなところがどうでしょうというようなお話がありましたら、事務局へお尋ねいただければと思いますが、いただいた意見につきまして、私どもからこうなっていますというようなことにつきましては、今回の部会の中ではしないこととしたいと思っております。
- 鎌田部会長 ○ 今日はより多くの意見を出すということが目的となっておりますということですね。委員の皆様、よろしくお願いします。
- 鈴木委員 ○ まず、前提を確認させていただきたいと思います。先ほど、事務局から説明がありましたけれども、資料2の左下、第4期消費者基本計画については、国が現在検討中という理解でよろしいのでしょうか。
- 蝦名主幹 ○ その通りでございます、夏頃には国の第4期の消費者基本計画について、目次ベースで出される予定となっております。
- 鈴木委員 ○ そうなると当然、国の基本計画があって、それから地域でどうやって計画を立てていくのかということがベースになってくるのかなと思います。
先ほど資料3でまとめていただいたとおり、社会情勢の変化ということで、5年前6年前に検討したものから、どのように変化していったのか、そういうことを整理していただいているという理解ですね。それとともに、国の動きとして民法改正による成年年齢の引下げとSDGsの推進ということが建てられているという理解でよろしいでしょうか。
- 蝦名主幹 ○ はい。
- 鈴木委員 ○ その上で、私が日頃感じている雑多な意見を少し述べさせていただければと思います。
今から5年前6年前の技術革新というものがどういったものだったということはすぐには思い出せないのですけれども、本当に年々色々な通信技術が発達し、決済方法を含めてかなり変わってきていると感じております。そういう中で、ここに書かれているとおり携帯電話がスマートフォンに変わって、そこでアプリケーション等を用いて全てのことができる、消費者金融の借入れもアプリを通じてできる時代になってきて

いると聞いているところです。インターネットを通じた商品の購入も、ギフトカードなどのインターネット上の電子債権等をめぐる詐欺といったものもあると聞いております。複雑化する仕組みの原則を消費者が知らないまま、というのはまさにそのとおりで、日々新たなものが出てくることに対して、まず、仕組み自体を行政含めた関係者がきちんと理解をした上で、一般消費者に対して提供していくことが重要です。経済先行型ですと利便性のみが進んでしまうわけですがけれども、必ず問題点や落とし穴となどがある、あるいは悪用される点があるのだということを素早く察知し理解して、それを消費者、一般社会に向けて伝えていくことが非常に必要ではないかと思えます。

二つ目の高齢者の点ですがけれども、高齢化社会が進んでいるという現状がある中で、旧来式の訪問販売のようなものではなくて、一つ例えを出せば携帯電話の契約等もそうですけれども、よくわからないまま契約をして、後で過大な請求が来てしまうことがあります。当然、販売店側は商売ですので、消費者が理解しているものとして契約を進めていくわけですがけれども、やはりよく分からないままに進んでいってしまう契約があるのではないかと思えます。

金融商品に関しては、これは私の感覚ですがけれども金融庁等で、かなり政策とか法律の改正があって、事業者側に縛りをかけていったのかなと思えます。そうは言っても、少し昔は外貨建てであったり、あるいは金融機関で保険を販売したりして、それがトラブルになるというケースもあると聞いておりますので、そういったものが無くなっているとは思いませんが、行政による指導・注意喚起によって減っていったのかなと理解しています。

今後の一つのメインとしては、成人年齢引下げによる若年者の消費者被害は必ず増えていくだろうと考えております。私は弁護士会に所属しておりますので、そちらで見たデータによりますと、不正確かもしれませんが18歳、19歳の消費者被害の割合と、20歳、21歳の消費者被害の割合が2倍近く違うという話が報告として挙がっております。一つの見立てとしては、事業者側は未成年者取消が使えなくなる20歳になった瞬間に、様々な勧誘等をされている、そして悪質商法という形で進めていっているというふうに考えております。18歳に成人年齢が引き下げられることによって、通常であれば高校3年生の途中で成人になるわけで、法律上は一人前に契約ができることにはなりますが、そこでトラブルが生じるとか仲間内でさまざまな被害が拡大していくということは考えられます。施行は2022年と聞いておりますけれども、近い将来ですので計画的に進めていく必要があるかと思えます。この辺りは教育関係の行政機関との連携をしていただきたいと思います。

外国人人材の受入れに関しては、外国人の方が日本において契約の内

容がよく理解できないとか、そういったものに伴ってトラブルに巻き込まれているということの実態調査も今後必要なのではないかなと思います。様々な消費者被害の発生に関してはその時期、その時期で応じているものだと思いますので、出ているものに対して今後も周知していくということではよろしいのではないかと思います。

多重債務の問題に関して少しお話をさせていただきますと、ここ数年金融庁で色々調査をした結果、かなり業界が自主規制したと思うのです。けれども、1年ぐらい前までは、収入の1/3以上を貸付けないという総量規制が銀行にはかかりませんでしたので、私の所にも多重債務の方で銀行のカードローンの債務で相当額の請求をせざるを得ないという方がいらっしゃいました。貸す方が悪いのか借りる方が悪いのかということはあるのかもしれませんが、実態を説明しますとほぼ100%と言っていいほど、消費者金融が保証に付いておりますので、例えばA銀行というところが消費者に10万円貸した場合必ずBという消費者金融が連帯保証をつけております。最終的に銀行に返せなくなった場合には、Bという消費者金融に権利が移ってくるという保証です。債務を代位弁済して、それによって消費者金融が求償権を得て、そのうち債権回収会社が権利を持つという社会的な実態があります。この点は、金融庁含めて今後どうなっていくのかということがありますし、銀行は自主規制をしていっているということがありますけれども、やはりコマーシャル含めまして非常に簡単にお金を借りられる社会です。また、このIT化の中で、先ほども申し上げましたけれどもアプリ等で簡単に契約の申込みをして、簡単にお金が入金されて、簡単に現金という形ではなくて、預金残高という形あるいは電子マネーという形でお金が動いていくということの実態も絡めて考えていく必要があるのではないかと思います。

環境問題に関しては、このように書かれているとおりにじゃないかなと思います。

少し雑多な意見でしたけれども以上です

鎌田部会長

○ ありがとうございます。その他に、先生方からございませんでしょうか。

渡邊委員

○ 私は教育という立場で参加をさせて頂いておりますので、先ほどお話があったとおり、成年年齢の引下げに伴って消費者教育を充実させるということで、特に高校では家庭科という教科の中で取り扱うこととなっております。文部科学省から、この家庭科の履修を高校1年生と2年生までで終わらせなさいということで昨年通知が来ておまして、今、高校では1年生と2年生、つまり18歳になる前に教育をしっかり受けさ

せるというシステムになっております。

それから、学校には、これは法務省で作られたパンフレットですが、これを子ども達全員に配布しなさいということで、文科省だけではなくこういったものもどんどん学校にやってくるようになっていっています。これは行政の怖いところで、みんな縦割り行政なので、横の繋がりが分からない。学校としてはいろいろなものが、いろいろなところから来るので、それをどこの場面で使って指導していくのかということに大変困る部分もございます。せっかくいい資料なのだけれども、たくさん来すぎるという場面もあります。

それともう一つ、私は高校の教員なのですが、今、全国では94%ぐらい、北海道ではいえば98%ぐらいの子どもが高校進学をいたします。けれども、高校に来ない子どもたちこそ、消費者金融に狙われたり、いろいろな部分で経済的に困窮を極めたりというケースも一般的には多いと考えられますので、そういう子どもたちに対してどのようにアプローチをしていくのかという問題があります。中学生でやってください、義務教育でやってくださいとしても、成年年齢に達するまで遠すぎるし、子ども達の理解度という点に関しても、まだまだ難しいかなというふうに思います。なので、そのネットワークをどこか担うのかということも一つ課題なのかなと感じております。

蝦名主幹

- 私どもにも消費者庁を含めて比較的パンフレットの送付があるので、すけれども、今、渡邊委員にお見せいただいたパンフレットについては、承知をしておりますので、あとで、関係する部署に照会をかけて情報を得たいと思っております。

先ほど渡邊委員からお話がありましたとおり、今回の成年年齢の引下げを受けて、消費者庁だけでなく経済産業省、金融庁等を含めて消費者教育を現場で行いますということが聞こえてきております。また、鈴木委員が所属をされております札幌弁護士会においても、消費者教育の取組をされるということを伺っております、そういった情報をそれぞれの機関からばらばらに送ってしまうのでは、現場の方々がなかなかチョイスできないのではないかとございます。今、私どもと消費者教育の実施委託を行っております北海道消費者協会とで、どのような情報があるのかということを一且集約して、現場にお届けできないかということで取り組んではいるのですが、まだ各学校にはお知らせができていないという状況にあります。

ただ今のお話については、私どもも意識をしなければならないと思っております、現状としてすぐに取り組めることですので、私どもでも情報共有をさせていただきます。

横島委員

- 皆さんの話をお聞きしておりまして私も少し思ったことがございます。今、この高度情報通信社会は本当にすごい勢いで進展しております。私はどちらかというと事業者側という立場でございますけれども、地域で商売をされている方は、物販業であっても店舗に商品を並べていて売れる時代でなくなったというのは、本当に見ているとわかります。

それから、この高齢化社会というのは、地域にあっては札幌に住んでいるとは思えないほど進展しているという実態でございます。そのような社会にあって、インターネットを介して本当に簡単に電子決済ができてしまうということが恐ろしいことのように思います。私どもの世代であれば、あまりそういったことには積極的になれなかった世代だと思うのです。私もここ2、3年、できるだけやってみようとしているのですが、一度登録したカード番号のカード情報が残っているのではないかと色々な不安なこともあるのです。地域で暮らしているお年寄りなどは70代、80代がスマートフォンを持っている時代ですので、その辺りのところがちょっと不安だなという風を感じているところです。

それから、先ほど鈴木先生がおっしゃっていたのですけれども、多重債務の問題です。事業者も20年前、30年前に商工ローン等の問題がございまして、商売を辞められた方も本当にたくさんいらっしゃいます。今、カードローンという形でこのように普及しているというのも非常に皮肉な状況だと思います。この金利についても、グレーゾーンと言いながら12%とか14%といった利息で簡単に100万、200万が借りられてしまう。これをリボ払いで借りると、元本は本当に減るものじゃないです。是非、そういったところの注意についても入れていただければと思います。

それから、ここ何十年もデフレの状況が続いていますが、物には適正な価格というものが当然あるかと思うのです。ですから、消費者教育というものも大切だと思います。何でこの商品がこんな価格で売っているのだというところを中学教育の中に入れていただければなと思っております。

以上です。

鈴木委員

- 事務局で既にされていると思うのですけれども、道の消費者センターでいわゆる実際の相談事例をもう一度確認いただいて、1年前とどう違うのか、2年前とどう違うのか、5年前とどう違うのか考えていただければと思います。また、お時間等があれば、今日挙げた事例に関しては、部外から聴取の上、非常に特性のあるものについては、具体的に高度情報社会の中でどうなっているのか具体例をイメージしながら考え

ていただければいいのではないかということが一点です。

二つ目は先ほど渡邊委員がおっしゃっていたことで、これは私ども弁護士会も自戒を含めてなのですけれども、縦割り行政というお話です。弁護士会には法教育に関する研究会がいくつもあって、憲法委員会というのが憲法に関する教育をしております。私が所属している消費者保護委員会や法教育委員会、雇用と労働委員会もございます。前回の消費者保護委員会の会議の中でも、横のつながりをもう少し持つべきではないかという議論がありました。実際にやるのは簡単ではないということも理解しているところではあるのですけれども、教育にまつわることで、きちんと音頭をとっていただいて、定期的にそういった公式・非公式の会議等やっていく必要があるのではないかと思います。その場合には是非、弁護士会も協力をさせていただければなというふうに思っております。

あと、IRの関係ですけれど、これは別の部局にも審議会等があると伺っております。多重債務の観点からしますと、これは賛成か反対であれば反対になることになります。ただ、必ず経済的なメリットも想定されて計画を立てられているので、頭ごなしに、単に多重債務者が増えるから反対なのだというつもりは私個人としてはありません。どうしても経済面だけでのもの、あるいは実態に即してない計画に基づくものが進められているという疑念もあるものですから、それに関してはやはりマイナス面の部分もきちんと伝えさせていただいて、きちんと議論を進めていくべきであると思っております。消費者基本計画にどの程度IRが入ってくるかということにはわかりませんが、そこも一つあります。

あとは、最近の情勢としてはクレジットカードの与信の審査が、法改正によって30万円が10万円になるのではないかという話があります。この辺りも経済面と、一部の方に生じてしまう問題点のところとの調整の部分だと思っておりますけれども、できる限り経済的に良いものでありつつ、そういったデメリットを減らしていくという考え方が必要なのだろうなと思っております。

以上です。

曾野会長

- 今までの御意見には賛成で、それに付け加えるかたちで2点コメントと2点質問をさせていただきます。

資料3の最初の高度通信社会の進展に関わる様々な変化の部分ですけれども、スマートフォンを使って生じる被害だけではなく、スマートフォンの契約が問題だと思えます。携帯電話利用契約などが典型ですけれども、何に対価を払っているのかが増えていると思えます。様々な手数料が入ってきて、結局何に払っているのか利用者にわからない、要するに取引が複雑化していて、本当に消費者が納得して取引しているのか

分からなくなってきた部分があると思います。別にスマホに限った話ではないですし、高度情報通信社会というわけではありませんけれども、それに対する対応も何か必要なのではないかというのが1点ございます。

もう1点は、簡単なことですが、外国人材の受入れについて、労働力としての外国人材の受入れという趣旨でおっしゃったのだと思いますけれども、労働力としてだけではなく、インバウンドの観光客もたくさんいらして、まさしく消費者として様々な被害に遭われている可能性があります。そのところまで視野を広げたかたちでの対応を行わなければならないのではないかと思います。

以上がコメントですが、質問の1点目はIRの関係です。誘致がなれば対策はいらなくなるのかということも疑問なのですが、質問はそこではなくて、畠山委員の御意見の中で、IRについて国が対策をしているというのがあったのですけれども、特に多重債務問題との関係で具体的にどういったことを国がしているのかをお聞きしたいというのが質問の1点目です。

もう1点の質問は全体のことなのですが、計画を立てるときに道としてどういう対策のツールがあるのかという点です。例えば、周知活動をする、教育をする、これはもちろんツールとしてあると思いますし、情報収集をして消費者庁に連絡をするというのもあると思うのです。それ以外にどんなツールがあるのか、何ができるのか、というところが今ひとつ分からないところがありますので、それをお教えいただければと思います。

松浦課長

○ 消費問題対策担当課長の松浦でございます。今、御質問のあった部分について、全てお答えできない部分もあるのですが、まず、IRの誘致がなされない場合はどうなるのかということに関しましては、現在、保健福祉部という他部でギャンブル依存症対策検討を所管しております。当然IRの誘致を見据えた新しい組織として、この3月に検討会議を立ち上げたところでございます。私どもも多重債務という部分に関わってまいりますので、正式な構成員ではないのですが、オブザーバー的な立場で参画をしております。その中での議論では、IRに限らず、例えばギャンブルに関しますとパチンコですとか競馬ですとかそういった遊戯もございますので、そういったことも含めた対策という前提になっていると承知しております。ですから、誘致をしないということになった場合でも、ギャンブル依存症対策については、すぐそこですっぱりやめるといえることにはならないのではと思っております。

それから、鈴木先生とのお話でもあったとおり、仮にギャンブル依存症対策をやるとなったときに、消費者対策の立場からどのようなことが

私どもとして考えられるのかということについては、是非委員の皆様にも今後意見を深めていただきたいと考えているところではあるのですが、当然、多重債務問題ということが絡んでまいりますので、多重債務問題に対する対策として、これまで以上に消費生活センターでの相談業務が重要になってくると認識はしているのですが、聞いているところによると、実際に現在ギャンブルに関するそういった相談はそれほど多くはないそうです。どれだけの相談が来るのかということが全く見えません。それから、先ほど申し上げた保健福祉部の方で今後ギャンブル依存症の方等の実態の調査を進めていくのかどうか、そのところもまだはっきりと明確に示されてはいないので、消費者行政側の視点からは、どこまでどういうかたちで対策が取れるのかということに関しては現時点ではこれからなのかなと考えているところです。

蝦名主幹

- 具体的なツールですが、現状として個々羅列的には資料4の中央の枠にございます「取組状況」をご覧ください。会長からお話しいただいたとおり、消費者教育の実践では、国の交付金を活用して北海道独自に消費者教育という点から委託事業を起こしているところです。また、道立消費生活センターの管理と運営の部分については、指定管理者制度で行っております。このように、国の交付金を活用して交付金の趣旨に沿った事業として組み立てて展開をする方法や北海道の一般財源を使って事業を展開する方法、それから以前話題にもなりましたが、赤レンガチャレンジ事業というお金をかけないで職員実行による取組といった事業がございます。事業費を獲得して取り組む、それから職員個々が事業に当たる、その二つが主なツールになってくるのかなと思います。具体的な取組内容については、資料4の取組状況にあります。新規として獲得する必要がある場合には予算議論をしなければなりません。あるいは従来の取組で内容を工夫する場合は、その事業の組立を変更するということが考えられるところとなってまいります。

鈴木委員

- 会長の先ほどの質問に関して、私が知っている範囲でお答えします。事務局も把握されているかもしれませんが、今、北海道のギャンブル依存症対策会議というものが開催されていると聞いております。弁護士会からも消費者保護委員会から、また、他の委員会からも何人か弁護士が参加させて頂いております。精神科等の依存症の治療をされている医師等も参加されていると聞いております。この会議については、実態としてはこれから関係各所から意見聴取をしたりアンケート調査したり、いろいろな調査をされるというお話も聞いております。実際にギャンブル依存症の方々の実態調査をしながら、どういう対策をしていくのかということを検討していくと伺っております。

あとは、先ほど会長からあったように、私も現場にいる人間ですので、どうしても最終的にどういうふうにするのだというソフトのところ、マンパワーのところ、もちろん基本計画の中にどこまで入れ込むのかという技術的な部分があると思うのですが、そういう部分も見据えた上で、最終的に具体的なかたちとして誰がどういうふうにお金と人をかけながら取り組んでいくのだということが気になります。抽象的に国に報告を挙げますとか、抽象的にこういうふうにやっていますではなくて、具体的にかたちができることによって、より充実したものになっていくのではないかと思いますので、そういった事も今後は意見交換させていただければと思います。

鎌田部会長 ○ ありがとうございます。皆様から御発言をいただきましたけれども、加えて何かございましたらお願いします

蝦名主幹 ○ それでは、資料3を中心に御議論いただきましたので、少しお時間頂ければ資料4の方についても御意見等を頂戴できればと思います。
【資料4に基づき説明】

蝦名主幹 ○ これまでの取組の評価に加えて、今後この部分については重点的な取組が必要や強化が必要だということについて、補足・御意見等をいただければと思います。

鎌田部会長 ○ 資料4について、御説明をいただきました。何か委員の方々から御意見等ございますか。

鈴木委員 ○ 個々のものというよりは全体的な取組というか、イメージを共有できたらと思います。

何らかの個々の消費者問題が起きたときには、北海道や札幌市の消費生活センターに電話をかけたり訪問したりして、相談員の方からアドバイスを受け、場合によっては斡旋をしていただくなどして個別の事案としては解決していくこともあるのかと思います。相談員の方では解決が難しい、かなり複雑で斡旋に応じてくれないということであれば、弁護士会の弁護士の相談、あるいは悪質商法対策弁護団の方に行くなどという個別対応になっていくのかと思います。また、個別紛争というよりは賃貸借契約書がおかしいのではないか、あるいはこういう取決めがおかしいのではないかという場合は、適格消費者団体である通称ホクネットに情報提供を行うことが考えられます。改善の申入れ等と、場合によっては先般2件目でしたか3件目でしたか、差止の訴訟もされているという状況と伺っています。

広く消費者被害に遭わないよう予防をしていくというところにおいては、教育を含めたネットワークでやっていくのかなと思います。若年者に関しては、やはり中学校、高校辺りの消費者教育が重要です。消費者問題といっても、消費者が関わる問題は全て消費者問題に当たるわけですから、東京の大学に行って賃貸借契約を結ぶ、これも消費者問題になります。携帯電話を購入することも消費者問題でありますし、クレジットカードを作ったりその他諸々したりすることも消費者問題に広く当たっていくと思います。

高齢者の対策に関しては、昨年か一昨年でしたか、「地域で防ごう 消費者被害」というかたちでのお話もありましたし、地域包括センターという地域を軸にしながら高齢者の生活等の相談に乗っている介護事業者さんや、地域の町内会、その他団体さんとともに地域での高齢者の見守りを、そういうネットワークを使ってやっていくべきではないかというのが一般論としての思いです。

あとは、各問題に対応するためにどういうツールを使っていくのかということが大事になっていくかと思います。広報活動にもっと力を入れて周知していくにしても、今はもうSNSの時代ですので、行政としてそういったものを活用していけるのかどうか、SNS等を活用した相談窓口も道の別の分野でやり始めているということも聞いております。あるいは、一般マスメディアを利用したかたちでの広報をしていけるのかどうか。総じて、やっていることは本当にいろんな方が一生懸命やられていて、素晴らしいものがあるのですけれども、伝え下手というか、そういうところがあるのではないかと考えております。どうしても経済活動と違いますので、やはり一般消費者に対して何度も何度も伝えていくこと、他人事じゃなくて自分達のものにもなるのだということを感じてもらえるよう工夫して伝えていくということ、また、協力していくということが大事なのではないかなと思います。

以上です。

鎌田部会長

○ 私も個人的には二つぐらい気になっているところがありまして、まず、高齢者の問題ですが、私自身も高齢の両親が二人で暮らしておりますので、見守りの活動というのは非常に大切だと思っております。昨年、ある業者のカモリストに名前があったとのことで、警察の方が来て、無料で電話に録音機能をつけていただきました。今安心して仕事ができるのも周りの方々が見守っていただいているからです。地域の見守りの団体、被害者防止ネットワーク、ますます活動を活発にしていきたいというのが一つ目です。

それから、やはりSDGsが気になっていて、これも札幌市がフェアトレードタウンですとか大変盛り上がっているのですけれども、私は今

釧路に住んでいるので、温度差を感じます。北海道は広いので、インターネット等の媒体で直接繋がってはいても、やはり意識の差がいろいろあるのではないかなと思いますので、その点、御配慮いただければと思います。

曾野会長

- 今、部会長から御発言があった北海道は広いという話なのですがけれども、確かに他の都府県にはない特徴だと思っております、高齢者の方が点在して住んでおられるという状況で、そのことからこういった問題が生じているのかということをもう少し考えてみたほうがいいと思います。いずれ、日本全国も高齢化が進んで、今の北海道のような状況になります。先進的な取組を北海道が示すことができる分野ですので、その点についても、少し考えを巡らせてみてほしいと思います。

蝦名主幹

- 今、曾野会長からもお話がありましたけれども、北海道の先進的な取組として、消費者被害防止ネットワークが挙げられます。平成 30 年度は新たに 1 市、3 月に恵庭市が構築していただいて、北海道全体の組織数では 69 となり、広がってきております。消費者安全法では消費者安全確保地域協議会という名称となりますが、法律によって地域で見守る体制に法的位置づけを与えるということが、あとからついてきたという状況でございます。今後、またそういった先進的な取組を北海道全体として何か考えていけるのかということは、我々に課せられた命題になるかと思っております。いただいた意見をしっかりと内部の方でも共有させていただきたいと思っております。

鎌田部会長

- その他いかがでしょうか。
それではちょうど時間となりましたので本日の部会はこれまでとさせていただきます。事務局の方にお返しします。

(閉 会)

蝦名主幹

- 鎌田部会長ありがとうございました。次回の部会ですが、8 月下旬から 9 月上旬にかけて開催できればと考えております。日程等の調整で御連絡をさせていただきますので、よろしく願いいたします。
それでは、以上をもちまして第 1 回第 3 次北海道消費生活基本計画策定検討部会を閉会させていただきます。本日はありがとうございました。