

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会
(第28回)
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会（第28回） 議事次第

1. 日時 令和2年2月28日（金） 14:00～15:00

2. 場所 消費者委員会会議室

3. 出席者

（委員）

新川座長、池本委員、大森委員、尾嶋委員、西田委員、八木委員

（消費者委員会委員）

生駒委員、清水委員

（説明者）

鈴鹿亀山消費生活センター 中川所長

（事務局）

二之宮事務局長、福島審議官、金子参事官、友行企画官

4. 議事

（1）開会

（2）地方消費者行政に関するヒアリング

（3）閉会

《 1. 開会 》

○新川座長 それでは、予定の時間になりましたので、ただいまから第28回「地方消費者行政専門調査会」を開催させていただきたいと思います。

本日は、お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。

本日は、山本座長代理、首藤委員、伊集委員、山田委員は御欠席と伺ってございます。

それから、西田委員が遅参されるということで御連絡を頂いております。なお、生駒委員も同様とお伺いしております。

最初に、配付資料の確認をさせていただきます。資料は、お手元のiPadに収納されております。

1 ページ目の議事次第、その次第の中ほどに配付資料の一覧、資料1、2が記載されております。

iPadを繰っていただければ御覧いただけますので、iPadの操作にもし御支障がございましたら、お近くの事務局職員までお知らせいただければと思っております。

《 2. 地方消費者行政に関するヒアリング 》

○新川座長 それでは、本日、本専門調査会では、議事といたしまして「地方消費者行政に関するヒアリング」を予定しております。本専門調査会では、20年後の我が国の社会経済あるいは人口の状況を想定しつつ、大きく我々の社会が変化をしていることを見込みながら、その中で地方消費者行政の在り方、とりわけ消費生活センター等の設置や、そこで勤務をする消費生活相談員の在り方、そうした問題について、これからの社会で想定をされる様々な消費者の問題は、問題そのもののさらなる複雑化あるいは多様な問題が発生することが見込まれるところでもございますが、それに対して、より限られた資源、お金や人でもって、より質の高い消費者政策や消費者行政をどう実現していけるのか、そういうことを考えなければならないかと思っております。

前回の第27回専門調査会では、こうした地方行政の未来の姿としてスマートシティという先進的な取組を会津若松市のお取組の中で御紹介いただき、私どもとしても大変参考にさせていただいたところでございます。

今回は、同じく地方行政のこれからの姿として、広域で連携・協力をしてこの消費者行政を進めておられ、地域における様々な業務を、より高度化し、同時に経済性や効率性の実現をしていくやり方として、広域連合に取り組んでおられる先進事例についてのヒアリングをさせていただければと考えております。

そこで、本日は鈴鹿亀山消費生活センター所長の中川様、鈴鹿亀山地区広域連合総務課副主査の武本様、御両者においでをいただいております。

お忙しいところ、本当にありがとうございます。

それでは、ただいまから、この鈴鹿亀山の取組につきまして、20分から30分程度で御説明をお

願いたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

どうぞお始めいただければと思います。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 御紹介をありがとうございます。

鈴鹿亀山地区広域連合、鈴鹿亀山消費生活センターの所長をしております、中川と申します。どうぞよろしく願いいたします。

それでは、私のほうで説明させていただきます。

まず、資料の1ページ目は飛ばしていただいて、資料の2ページです。鈴鹿亀山地区広域連合の概要でございます。鈴鹿亀山地区広域連合は、平成11年6月に設立されました。構成市は、鈴鹿市と亀山市です。やっている事業の内容としましては、介護保険事業と消費者行政であります。

次のスライドを御覧ください。消費生活センターの設立経緯でございますけれども、別表のようになっています。大事なのは平成11年以降でございます。

次の資料を御覧ください。資料の4ページです。鈴鹿亀山消費生活センター設立経緯（2）、消費生活センターの設立日は平成18年4月です。設立の経緯といたしましては、平成11年6月に翌年の介護保険制度の発足に向けて、鈴鹿市、亀山市、当時は関町もございました。2市1町により、鈴鹿亀山地区広域連合を設立いたしました。平成17年、このときには鈴鹿市と亀山市の2市になっていたわけなのですが、そのほかに今後取り組むべき課題がないかということで協議が重ねられまして、その中の一つに消費生活相談事業が挙がっていました。また、当時は、架空請求のはがきが全国的に社会問題として大きく捉えられていました。そういったこともございまして、両市において消費生活センターの設置の必要性が高まっていたことから、共同設置するほうが、経費、相談員の確保、啓発活動において効果的かつ効率的であると考えて設置する方向に決まりました。平成18年4月、鈴鹿亀山消費生活センターを設立いたしました。

次の資料の5ページを御覧いただきたいと思えます。消費生活センターは、鈴鹿市役所でもなく、亀山市役所でもなく、両市の間地点、鈴鹿市ではございますけれども、鈴鹿農協平田駅前支店の2階をお借りしてセンターを設立いたしました。平成30年度の相談件数は1,623件です。主な相談内容としては、ベスト5をここに記載しております。一番上の相談が一番多うございまして、こちらは不審な電話・訪問・郵便物に関する相談、ほとんどが架空請求はがきの相談でございます。相談体制としましては、フルタイム、週5日勤務の嘱託職員が3名、行政職員の私が1名、4人体制でございます。

次の資料を御覧いただきたいと思えます。こちらは、センターの写真でございます。外観、鈴鹿農協の2階をお借りしております。センターの2階に上がっていただく際には、このような掲示物をあちこちに貼ってございます。現在流行している架空請求とか、あるいは消費者被害に関してセンターが何をやっているのか、上がっていく中でぜひ知っていただきたい。センターが何をやっているのかということを知っていただく。あるいは、これから架空請求はがきが来たという相談者が来ると分かっているならば、そういうものを事前に掲示しておく。私と同じ相談がたくさんあるのだということを確認していただいて、センターに入ってください。そういう工夫もしてございます。また、これらの掲示物は、出前講座の際には取り外して、出前講座でも活用してお

ります。

次の資料を御覧いただきたいと思います。資料の7ページです。両市の鈴鹿市・亀山市の広報にいろいろな記事の注意喚起を掲載するのはもちろんです。そして、広域連合の広報にも掲載するのはもちろんですけれども、それ以外にもメール配信を「役立ちメール」ということで、通販の定期購入の相談が多くなれば、そういった記事をいち早くメールにして配信しております。また、こちらの鈴鹿亀山消費生活センターだよりは、国から推進交付金を頂いております、フルカラー、A4両面で年2回、全戸配付で消費生活センターのお知らせしたいことを記事として皆さんにお知らせしておるところでございます。

続いて、次の資料を御覧いただきたいと思います。資料の8ページです。相談件数の表でございます。上の折れ線グラフは全体の相談件数です。平成30年度、1,623件の相談がございました。センター設立当時、一番左端ですね。平成18年のときの相談は1,237件、つまり、平成30年はその当時の1.3倍です。一方、下の折れ線グラフは70歳以上の高齢者の相談件数です。平成30年度は446件、平成18年当時の70歳以上の相談件数は159件です。2.8倍です。かなり増加しております。一方、鈴鹿市・亀山市の高齢化率は、大体亀山市で1.3倍、鈴鹿市で1.45倍ですので、高齢化率をはるかに上回る高齢者の相談件数が発生しているということで、消費者庁で取り組んでいただいている消費者安全確保地域協議会の設置はまさに的を射た政策ではないかと思っております。

次のページを御覧いただきたいと思います。9ページです。こちらは出前講座の件数です。私も消費生活センターでは、出前講座に大変力を入れております。平成30年度出前講座の件数は、103件です。どのような講座内容かといいますと、右の上のほうを御覧いただければ分かるかと思いますが、一番最初は「みんなで防ごう悪質商法!!」、これはよくある振込詐欺、悪質商法の講座でございます。消費生活センターの職員が講師となって講座を行っております。2行目以下は「墓じまい」あるいは「薬と健康食品の正しい知識」や「かしこい買い物の仕方」など、こちらは外部の講師をお招きして、講座を実施しております。例えば、直販流通協会様、金融広報委員会様、損保協会様、東海農政局様、公正取引委員会様、PL相談センター様などです。成人向けの講座は、センターほか15団体、47タイトルを御用意しまして、それを一覧表にまとめたものを、地域の民生委員、まちづくり協議会あるいはサロンの主催者に全てお配りして、その中から講座を選んでいただいております。そのほか、「おかねの話」は幼稚園児・保育園児向け、「社会人として身につけたい～大事なお金のはなし」は就労している20代から40代の知的障害・精神障害の方向けの講座でございます。「消費生活講座」、正式には「青少年消費生活講座」ということで、高校生、大学生向け講座も実施しておるところでございます。この講座を実施するに当たって考えなければならないことが幾つかございます。まず、大事な点は、地域の高齢者あるいは地域の方々が必ずしも振込詐欺や悪質商法の話を知りたいわけではないということです。こんな話を聞きたいという方はあまりいないのですね。実際、103回の出前講座のうち、振込詐欺・悪質商法以外の講座は45件、さらに外部の講師を活用させていただいたものが52件ということで、半数は振込詐欺・悪質商法以外のお話なのです。つまり、私たちの話を聞いていただくためにわざわざ会合の場をつくっていただくわけではございません。最初から設定されている年1回の老人

会の集まりあるいは月1回のサロンが決まっているわけです。そこにいかに入り込めるか。つまり、講座メニューで、もう一度聞きたい、役に立った、来年も聞きたい、そんな話をいかに提供できるかというところが鍵になります。

次の資料を御覧ください。資料の10ページです。講座の趣旨・意義でございます。これは皆様も御存じかと思えます。まずは、センターの周知です。相談件数の増加を期待しております。もう一つが、消費者被害の注意喚起にとどまらず、現在は消費者教育へと転換する時代でございます。そのために、私どもは平成29年度から嘱託職員・相談員を3名体制にしております。もちろんそれ以外にもアクションプログラムへの対応もございまして、大事なのは、高齢者、障害者、認知症などで判断が不十分となった方への消費者被害の早期発見です。こういった方は、自分からは相談には来られません。相談に来る以前に、いかに早期発見ができるかというのが大事なところでございます。ですから、被害に遭ってお金を払ってしまった後で幾ら相談しようが、なかなかお金は返ってこない。その前に、何とか早期発見したいという思いでこの出前講座を実施しております。出前講座の課題でございます。103件の出前講座を実施しておりますけれども、いまだ一回も実施できない地区がたくさんございます。このあたりにいかに浸透していくか。これがまだ課題だと認識しております。そして、教育機関との連携です。高齢者向けの講座はたくさん実施できるのですが、なかなか教育委員会の連携が進まなくて、このあたりは今後どうしていくかというのが大きな課題でございます。行政の職員、特にベテランの消費生活相談員の方たちが、いかに消費者教育の理解を深めるかです。いまだに、センターは相談を待つ、待って相談をするという意識が根強いのですね。そのあたりを、そうではないのだと。消費者安全法だけがセンターの仕事ではない、消費者教育推進法もセンターの仕事であるという認識をしっかりと持つことがこの出前講座や消費者教育を伸ばすポイントになろうかと思えます。一番下です。平成30年度の103件の内訳です。ほとんどが高齢者向け、93件です。保育所向けの講座が5件、高校生が3件、就労障害者が1件、生協さんが1件となっております。消費者教育の本来の目的からいくと、いかに幅広い年代層に体系的にこういう消費者教育をできるかというところが課題だと思っております。

次の資料を御覧いただきたいと思えます。11ページです。センターの取組の中で、両市の市民相談の担当課はもとより、福祉部門との連携は大分できていると思えます。しかしながら、下のほうの教育委員会はなかなか難しく、これはまだ課題だと認識しております。

続いて、資料の12ページを御覧いただきたいと思えます。広域でのメリット・デメリットです。ありきたりのところかもしれませんが、まず、メリット。1番、共同設置により、相談員の確保が容易であった。2番、市役所と異なる場所に設置されているため、相談者の側からすれば、知り合いに会うことがない。つまり、秘匿性を確保できる。3番目、単独市で設置するよりも、広域的に多くの情報が集約できることから、他の相談事案や啓発に活用が可能である。そして、デメリットです。1番、両市のほぼ中心部に独立したセンターを設置したため、施設管理費用や事務処理費用、つまり、余分な費用が発生しているということ。2番、相談しやすい相談場所として認知してもらうための工夫が必要ということです。消費生活センターはそもそも何をす

るところか、それすら分からない状況の中で、広域連合という組織だとなかなか分かりにくい。ですから、いかにここを周知していくか、知っていただくかということには工夫が必要ということです。3番、消費者安全確保地域協議会や消費者教育の実施の方針など、地域に密着したサービス、地域に密着した施策を実施するに当たっては、各々の市との組織の調整が必要で、なかなか進みません。現在、鈴鹿亀山地域でも消費者安全確保地域協議会はまだ設立されておられません。

次のページを御覧いただきたいと思います。10年後、20年後への対応策・アイデアでございます。

課題1、相談員の高齢化、人材難です。相談員の高齢化が進むとどうなるか。まず、業務への影響としましては、次々とする新しい商品・サービスへの対応が難しくなる。度重なる法律改正・制度改正への対応も難しくなる。ネット社会への対応、消費者教育の実施もやや難しくなってくると思います。それに対する対策としましては、現在の相談員体制の抜本的な改革が必要だと思います。経験のあるベテランの相談員を重視するというよりも、むしろ若手・ベテラン・消費者教育担当をバランスよく配置する。これが理想的かなと思います。会計年度任用職員制度が導入されます。これを機に、若手相談員、若手といっても実際には40代から50歳ぐらいを想定していますけれども、つまり、次を担っていただく相談員の配置・育成に努めることが必要だと思います。つまり、バトンをつなぐ仕組みづくりです。

続いて、課題2です。相談員を募集しても集まらない。これはよく言われることであります。相談員を募集しても集まらなければ、当然持続可能な消費者行政が困難になる。どこに住んでいても質の高い相談・救済体制の維持が難しくなる。対策として、どうしたらいいか。現在の資格試験制度は、なかなか難しいです。現役相談員でなければなかなか合格するのは難しいと思います。私も試験に挑みましたが、かなり難しかったです。そこで、例えば、インターンシップ制度、つまり、就業体験制度を導入してはどうかと思います。現在、各地のセンターで相談員を募集しています。つまり、相談員の席は空いているわけです。ですから、資格にこだわらずに、やりたいという方があれば一度入っていただいて、そこで1年間勉強して、資格は後で取っていただく。資格の後づけです。もう一つ、消費者教育コーディネーター、企業のOBや教員のOBなど、こういった方の人材を配置する。これも資格はなくても別に構わないです。消費者教育を一生懸命やっていただければ、その中で勉強していただいて、1年間勉強していただいて、資格を取っていただく。赤い字で※印に書いてございますけれども、最初から資格ありきでハードルが高かったのです。だから、相談員のなり手がなかなかいない。後継者がいない。行政側の問題ですけれども、経験者優遇の考え、資格試験を通っても、経験がないのでちょっと・・・と。どうしても経験のある方を求めたがるのです。これが一つ、後継者育成の障害になっていたのではないかと思います。もう一つの※印は、相談員の高齢化・不足を招いた要因の一つは、行政側にあります。行政の職員が、相談員の高齢化を放置していた。つまり、行政の職員は人事異動で3年から5年で替わっていきます。しかし、相談員はそのまま置いてけぼり。去年お世話になったから今年もよろしく、今年お世話になったから来年もよろしくということで、どんどん相談員の高齢化が進んでいく。ある日、突然辞めますと。当然後継者はいないわけですね。

続いて、次の資料を御覧いただきたいと思います。資料の14ページです。

課題3、消費者教育が進まない。消費者教育が進まないと、せつかくのアクションプログラムの推進が難しくなってきます。さらには、消費者被害の防止にも支障が出る。さらには、現在、相談能力に関しても、相談員の間あるいはセンターの間の能力差があるかと思いますが、ここに、消費者教育を実施しなさいとなれば、当然実施できるところとできないところ、相談員間あるいはセンター間での能力差がさらに広がっていきます。それに対してどうすればいいか。まず、対策として、1番目、職員、相談員が消費者教育の理解を深めるということです。これは現在の相談重視の姿勢を改めるということ。これは行政の職員もそうですし、特にベテランの相談員は、先ほど申し上げましたけれども、相談を重視する、啓発を軽視する傾向にあるかと思いますが、先ほど申し上げましたけれども、センターの仕事は消費者安全法の仕事だけではございません。消費者教育推進法もセンターの仕事であるということをもっと理解していただく必要があるかと思いますが。教育機関との連携、消費者教育コーディネーターの養成・配置、企業による消費者教育活動の活用・連携です。インターネットのホームページを見ると、安心ネットづくり促進協議会というページがございます。そこには、民間事業者、インターネット関連の事業者がたくさん並んでおりまして、無料で講師派遣をしますよというところがございます。私どもはそういうものも活用させていただいております。そういった部分をもっと広く活用していくことによって、消費者教育が進むのではないかと思います。

その下、課題の4番です。IT、技術の活用。これは国民生活センターが既にうたっておりますけれども、SNSのチャットボット機能の活用でございます。インターネットで、24時間自動的に応答していただくシステムですね。つまり、これを使って、家にいながらにして相談ができる。つまり、一次相談はこれで大半をさばいてしまう。そういう仕組みもいち早くつくっていただきたいと思います。ただし、気をつけるべき点が2つ目でございます。ネット検索で上位に上がってくる工夫が必要ということです。つまり、かつて、架空請求のはがき、架空請求のメールが大変はやったときに、消費者の方はスマホで「消費生活センター」を調べるのですよね。調べると、上位に上がってくるのは民間の探偵事務所あるいは行政書士事務所なのですよね。消費生活センターかと思って相談をすると、5万円を払えと言われる。そういう仕組みがあるのです。ですから、このチャットボット機能をつくるに際しては、検索上位に公的機関が上がるという工夫が必要かと思いますが、つまり、安全性の担保でございます。

次の資料を御覧いただきたいと思います。ここからは資料でございます。先ほども御説明させていただきましたけれども、消費者庁がつけられた通達ですね。会計年度任用職員についてですが、「相談員の経験を鑑みた任用」などと、「経験」という字がたくさん並べられています。経験のある相談員を配置することによって、都道府県内でどこに住んでいても質の高い相談・救済体制が受けられる体制の確立につながると。しかしながら、経験のある相談員ばかりの配置ではなくて、先ほど申し上げたように、若い方の配置、登用を推進することが必要かと思いますが。

次の資料を御覧いただきたいと思います。16ページです。こちらは、総務省が作りました会計年度任用職員の事務処理マニュアルです。ここに、こう書いてあります。「例えば、国の期間業

務職員については、平等取扱いの原則及び成績主義を踏まえ、公募によらず従前の勤務実績に基づく能力の実証により再度の任用を行うことができるのは原則2回までとしている」。つまり、ある一定の期間で若手相談員の登用ができる仕組みをつくっていくのが大事ではないかと思いません。

さらに、次の資料、17ページを御覧いただきたいと思います。こちらは、消費者教育の推進に関する基本方針です。コーディネーターの育成というところで、1段落目の最後のほうに書いてございます。「消費生活センター等が拠点となって、多様な主体が連携・協働した体制づくりが進むよう、コーディネーターの育成及び配置に取り組む」、「コーディネーターは、幅広い分野から人材を求めるべきである」、消費生活相談員、元教員、元企業人などを配置する。つまり、相談員だけにこだわらず、現在、相談員の席が空いているのであれば、こういった方を配置して、そういった方に勉強していただいて、いずれ相談員になっていただければいいのではないかと思います。

続いて、資料（4）です。こちらは改正消費者安全法のガイドラインです。ここにも書いてございます。消費生活相談員のうち1人が資格を持っていればいい。つまり、全員が資格保持者である必要はないということでございます。

続いて、次の資料を御覧いただきたいと思います。資料の19ページでございます。先ほども申し上げましたけれども、消費者安全法の第8条です。多くの行政の職員、ベテランの相談員がこの部分しか見ていないのですね。苦情に係る相談、あっせん、ここを重視している。でも、そうではないのだよと。消費者安全法は、従来から住民に対し情報提供をするのだと。つまり、消費者被害の注意喚起をする。出前講座をするというのは、最初から入っている。さらには、改正消費者安全法によって、第4条が追加されました。消費者教育を推進する。この部分をもっとみんな重視していく必要があるのではないかと。

次の資料も御覧ください。こちら、消費者教育の推進に関する基本的な方針です。学校、地域、職域において、さらには、幼少期から高齢者まで幅広い年代層、消費者の特性に応じた消費者教育を実施していく。こういったことがうたわれているわけですね。ですから、この辺をもっとしっかり勉強が必要であると思います。

資料（7）です。こちらは、先ほど申し上げましたチャットボット機能に関する部分です。国民生活センターも、PIO-NETの将来像のイメージの中でこれを掲げております。右の上のほうです。マル1、チャットボットデータベース、一次相談受付をここでやるのだと、つまり、自動応答システムをつくるのだとうたっているわけです。これを一日でも早く実施していただきたいと思えます。AIといいますか、こういう機械は使っていけばいくほど学習していくはずで。ですから、一日でも早い導入をお願いしたいと思います。

次の資料、22ページ、資料（8）ですね。相談体系図でございます。こちらの絵の一番下の点線に「現状」と書いてございます。現在は、消費者が困ったことがあれば消費生活センターに直接相談しております。しかしながら、もうちょっと相談体制を分厚くして、半円状の部分が3つありますが、一番左側、まずは、出前講座（消費者教育）でもって、被害に遭わない、自ら考え

て行動できる消費者になってもらうことに力を置くことが必要かと思います。そして、先ほど来、申し上げておりますけれども、真ん中、一次相談はSNSのチャットボット機能でさばく。架空請求のはがきやクーリングオフの書き方程度であれば、これで今でもさばけるかと思います。それでも駄目な場合は、従来どおり、センターで相談、来所をしていただくあるいは電話していただく、そういった仕組みが必要かと思います。もちろん、高齢者、障害者、認知症などで判断が不十分になった方、こういった方は上のほうの福祉部門を通じてセンターに直接御相談いただければ結構かと思います。さらには、知的障害あるいは精神障害をお持ちの方あるいは不登校の方、こういった方は教育機関を通じて消費生活センターに御相談いただければと思います。

次の資料、資料（9）、23ページです。こちらは市とセンターの相談件数でございます。表の中の一番下、「鈴鹿亀山消費生活センター」と書いてございます。年間の相談件数は1,623件、平成30年度の相談件数です。年間の稼働日は週5日ですので244日です。1,623件の相談を244日で割ってしまうと、1日当たりの平均の相談件数が出てきます。1日6.7件の相談がございます。これを常に勤務している相談員3人で割ると1人の相談員が1日で何件の相談を受けているかが出てきます。2.2件です。ほかのセンターの相談件数は伏せてございますけれども、A～Gのセンターも週5日開所のセンターもしくは市町の相談窓口です。御覧いただきたいと思います。1人の相談員が朝から夕方まで勤務して受けている相談件数は0.9～2.3件、これをどう捉えるかです。効率の悪さといいますか、この辺の効率を改善していくことが必要かと思います。つまり、広域化の意味がここに出てくるかと思います。だけれども、相談員は実際には勉強もしていますよ、あっせんもしていますよ、出前講座にも行っていますよ、と言われますが、果たしてそうでしょうか？。その下のほう、令和元年度の消費者行政の現況調査を御覧いただきたいと思います。ポツの2つ目、あっせん率、市町村は9.1%、鈴鹿亀山消費生活センターは7%です。つまり、10件のうち1件もあっせん交渉をしていないということです。さらには、出前講座の実施率は、市町村は49.7%、三重県は出前講座だけではなく講習等というものも含めて50%、つまり、実際は50%を切っている。この状況下で、相談員が朝から夕方までいて、この件数というのは果たしてどうなのか。本当に相談員が不足しているのか。この辺はこれから考えていく課題かと思います。

資料の最後です。24ページでございます。国が果たすべき役割、対策。申し訳ございませんが、こちらはお願いばかりでございますけれども、財政負担のお願いです。消費者教育費用の支援、機材ですね。Wi-Fi環境の設定、タブレットの配置の補助を頂きたいなと思います。パソコンでは駄目なのです。今、消費者が契約するのはスマートフォンです。スマートフォンとパソコンでは画面が違うのです。タブレットの配置を支援いただきたい。教材、啓発物品ですね。こちらも消費者庁でまとめて何かしら大量に購入していただいて、単価を安く、それを我々に提供していただければありがたいなと思います。それと、共通絵図です。今、いろいろなチラシをつくる際に、イラストの著作権が非常に難しい時代なのです。ですから、共通絵図をもっと提供していただきたいと思います。情報発信については、県の消費者啓発地域リーダーの集まりで毎年言われるのですけれども、振込詐欺や還付金詐欺などいろいろな被害があるのだったら、もっとテレビコマーシャルをしてはどうかと、これはよく言われるのですね。ですから、このあたりもぜひ御検討

いただきたい。若者は、SNSの広告を見て被害に遭うのです。ですから、SNSにおいても公的機関が負けずに広告を出していただければありがたいと思います。PIO-NETの信頼性の向上については、もっと消費生活相談員の研修制度を改善していただければと思います。最後、一番下です。福祉や教育部門との連携推進です。高齢者対策は福祉行政であり、そして若者への対策は教育行政であるという方向性を示す。そういったところともっと連携をすることが必要かと思います。

ざっとした御説明ではございましたけれども、以上が私からの説明でございます。

ありがとうございました。

○新川座長 どうもありがとうございました。

大変熱心なお取組の御紹介をいただきました。ありがとうございました。

ただいま御説明いただきました内容につきまして、各委員から御質問などを頂いてまいればと思います。

40分程度を予定しておりますので、どうぞ積極的に御発言いただければと思います。いかがでしょうか。

どうぞ、大森委員、お願いします。

○大森委員 熱心に取り組んでいただいて、課題もしっかり立てていただいて、すごく頑張っているんじゃないかなと思いました。私は、ずっと消費者教育をやっておりますので、その関係で御参考になればと思い、紹介させていただきたいと思うのですけれども、消費者教育をやる人は必ずしもそういう資格がなくてもいいというのはまさにそのとおりで、実際にその消費者教育に携わっていただける方自体は消費者教育を受けていらない年齢の方が結構多いので、具体的に消費者教育と言われても何をしたいのか分からないというところがあると思うのです。

私の所属しているNPOが和歌山県とコラボしてやったことなのですが、和歌山県も広くて、いろいろな人がいろいろなところで活動されていて、例えば、読み聞かせのグループや栄養士の先生方に、NPOが開発したプログラムを使って、こういう金銭教育ができますよとか、こういう食育ができますよというものを、指導者養成講座と銘打って和歌山県でいろいろな地域でやったのですよね。その教材を和歌山県が購入してそういう活動をする人たちに提供するという形で行いました。なので、初年度や2年度ぐらいまでは私たちが実際に出前講座をすることが非常に多かったのですが、今はその担い手の方々がその教材を使って地域で活動しているという形になっています。消費者教育とかというと、すごく堅くて、何をしたらいいのか分からないけれども、食べ物のことだったら栄養士の先生方は得意だし、環境のことでも読み聞かせで上手に話している方もいるので、そういう地域の人材を掘り起こして上手にそういう担い手に育てていく。そのためには、こういうことをしたらいいんだよ、こんなに楽しい教材があるんだよというものを見せて紹介することが大事かなと思います。

同じような取組で兵庫県ともコラボをしまして、消費者庁の先駆的的事业で、特別支援学校向けの教材を6プログラム用意していろいろな県内の特別支援学校でやりまして、県民局にそれぞれ教材を置いているのです。近くの特別支援学校の先生は、私たちが最初に紹介したプログラムを続けてやるためには県民局から貸出しを受けてそれを使うという形で、シナリオと教材があると

自分が得意な分野だったらすぐにできるので、そういうやり方がいいのではないかという提案が一つ。

なかなか学校現場に入りにくいという課題は、成年年齢引下げもありますし、早急にやらないといけないことだと思うのですが、私も、今でこそいろいろな学校に行っておりますけれども、最初はなかなか学校に入れなくて、学童保育でやっていたのです。学童保育は文科省とは違う管轄でして、夏休みでも、学校が休みのときでも、子供たちは学校で夏休みの宿題をしたり、プールに入ったり、退屈しているのですよね。そういうところでお楽しみ要素の強い消費者教育の出前講座をして、しかもお土産教材を持って帰ってもらって子供を通じて保護者も啓発するという流れで結構成功を収めておりまして、だんだん認知されていって、学校にも入っていく。結局、子供が学校にいても学童保育にいても子供には違いがないので、それで小学校はかなりカバーできるかと思えます。

御提案です。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 ありがとうございます。

○新川座長 ありがとうございます。

どうぞ、尾嶋委員からお願いしましょう。

○尾嶋委員 御説明ありがとうございます。

お伺いしたいのは何点かあるのですが、この消費生活センターが平成18年設立ということですが、その前は、例えば、鈴鹿市単独で相談窓口を設けているとか、亀山市に設けているとか、そういうことはなかったのですか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 それ以前は、市民相談窓口というものが両市にございますので、私はその当時に市民相談窓口におりまして架空請求のはがきの相談を受けておりましたので、そういったところが相談対応を取っていたと。しかしながら、分からないこともたくさんありましたので、その当時は、三重県内は、三重県の消費生活センター、あるいは、隣の市、四日市にも消費生活センターがございましたので、そういったところへ詳しいところは振っていたというのが現状だったと思います。

○尾嶋委員 ありがとうございます。

それと、相談員と職員ですが、相談員体制というところで「専門相談員3名、所長」とお書きになっていて、あとのところで平成29年から職員が3名ですか。

○池本委員 相談員ではないですかね。

○大森委員 だから、職員が1名、相談員が3名。

○尾嶋委員 平成29年から嘱託職員3名体制ということなのですが、まず、この相談員3名というのはフルタイムでお仕事をされているのですよね。そこに所長さんがいらっしゃると。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 そうです。

○尾嶋委員 嘱託職員3名を具体的にお聞きしたいのですが。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 申し訳ございません。平成29年度以前、つまり、平成28年度までは、相談員3名は週5日のフルタイムの嘱託職員が2名と、1名は臨時職員の3人体制

だったのですね。平成29年度からはフルタイムの3人体制に変更になったということでございます。

○池本委員 2.5が3になったと。

○尾嶋委員 もう一回、すみません。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 平成28年度までは、2名のフルタイムと1名は臨時職員ですね。要は、パートタイムです。月15日勤務。それが平成29年度からは3名のフルタイムの体制になったと。簡単に言えば、2.5が3になったというお考えでよろしいかと思います。

○尾嶋委員 分かりました。ありがとうございました。

○新川座長 よろしいでしょうか。

池本委員、お願いします。

○池本委員 池本でございます。

非常に熱心な取組をしておられるからこそ、問題意識も現在の一番焦点になるところを提起していただいたと思います。

特に御説明いただいた中で広域連合が福祉と消費者の2つがそれぞれ広域連合の形になっているということに絡んでお伺いしたいのですが、消費者行政の分野でいうと、人口24万人で100回を超える出前講座というのはむしろ非常に熱心にやっておられると思うのです。その出前講座の派遣先を開拓するとき、もう一つの広域連合の部門である福祉の関係の職員なり関係先機関を通じて声かけということが機能しているのか、特に広域連合の場合にはそれぞれの自治体の職員なり関係先なりとつながりがなかなか取りにくいということをよく聞くのですが、そのあたりはいかなる状態か、教育関係のところではなかなかうまく入り込めないというのは、今の広域連合とそれぞれの自治体の各部門とのつながり・連携の課題とお伺いしてよろしいのかどうか、その点をまずはお伺いしたいと思います。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 ありがとうございます。

広域連合は確かに介護保険部門と消費者行政の部門があるのですがけれども、介護保険部門を使って周知をしたというものがほとんどなくて、両市の福祉部門へ老人会の事務局や民生委員の事務局へ飛び込みで行きます。あるいは、その地区のまちづくり協議会とか、地区の出張所、公民館があるのですがけれども、そちらにも飛び込みで全ての地区を回ってチラシをお配りして実施していただく。ただ、なかなか学校に直接というわけにもいなくて、両市、亀山市、鈴鹿市の教育委員会がございまして、そこを通じてではないとなかなか難しいのですね。だから、それが一つ浸透できない要因かなと思ってございます。

以上でございます。

○新川座長 どうぞ。

○池本委員 ありがとうございます。

もう一点、相談員の確保の問題は、全国的に課題になっています。私自身も、振り返ってみて、消費者庁ができた最初の頃、まずは相談の窓口を整備し、相談員を配置する。地域で何が起きているかを把握することが出発点だということで、そこまではよかったです。交付金によって、

それぞれの自治体、特に都道府県レベルですが、相談員の養成講座などをやって、そういう人をまずは配置する。先ほどの資格を問わず、まず、配置して、それから資格を取るという流れも、地域によっては結構あったと思うのですが、国家資格化して、むしろ資格を取ることがまずは最優先だという流れにどうもなっているのではないかということをもやもやと考えていたところ、まさにそのあたりの問題提起を頂きました。

その意味では、だからといって国家資格をやめてしまえという話にはならないと思うのですが、先ほどおっしゃったインターンシップ制度というのですか。まずは、資格がなくても、簡単な講座なり何かで意欲のある人を採用して、実務経験をしながら資格も取ってもらう。場合によっては、国家資格を取るときにそういう実務経験がある人は一つけたを履かせるとか、何かそういう実務経験から入っていくということを制度としても位置づけるということ、そのあたりについてのお考えなりヒントなり、さらにお伺いできれば非常にありがたいのですが、いかがでしょうか。

○新川座長 お願いいたします。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 これは難しいですね。その先となると、現状は私もなかなか考えが思い浮かばないですね。申し訳ございません。

○新川座長 そのほか、いかがでしょうか。

どうぞ、生駒委員。

○消費者委員会生駒委員 御説明ありがとうございました。

私も、三重県に7年ほど関わってしまして、三重テラスのクリエイティブディレクターをしているものですから、亀山市にも鈴鹿市にも何度かお伺いしております、先ほど来のお話をお聞きして思いつきましたことを意見と質問という形でお話しさせていただきたいと思います。人口減少や高齢化が地方に行きますとよりそういった問題が深刻化している状況の中で、2つの行政というか、自治体が力を合わせて解決しようとしているのはすばらしい試みだと思っているのです。1つは、消費者教育が私もすごく重要だと思っているのですが、なぜ教育委員会が協力してくださらないのかという理由を、お感じになっているところがあれば知りたいのと、それを解決するにはどうすればいいのか。教育委員会の一番上の組織は文科省ですよ。例えば、文科省のレベルで全国の自治体に対して消費者教育を教育に組み込んでみたらどうかみたいな指令を出されたら、それがうまくいくようになるのか。そのあたり、なぜ教育機関の中で消費者教育が進まないのか、お感じになっているところをお伺いしたいことが一つです。

2つ目は、ITの活用がこれから必至だと思うのです。チャットボット機能を活用しない手はない。隣にいらっしゃる清水委員と私も委員会で御一緒していて、清水委員が100人いればいいのですけれども、お1人しかいらっしゃらない。ただ、ネットを活用すれば、名古屋まで清水委員に会いに行かなくとも御相談ができるわけですよ。本当に今いらっしゃるすぐれた相談員の方々をフルに、皆さんに御活躍いただかなくてはいけないのですが、どんな地方のどんな場所からでもすぐれた相談員の方に相談できるチャンスがあるというのは、ITの力がなし得ることだと思うのです。そういう意味で、チャットボット機能の活用で、既にITを活用して成果を出されている部分があるのかどうか、あるいは、まだこれからなのか、そういった点を一つは知りたい。

3つ目は、相談員になり手が無いという話は深刻だと思うのですが、それがどういった原因なのか。資格を取るのが難しいということであったり、あるいは、いろいろな条件ですね。労働条件、時間的な拘束や、あるいは給料体系とか、いろいろ問題はあるかなと思うのですが、私が一つ例を挙げたいのが、プラチナ・ギルドの会という認定特定非営利活動法人というものが東京にありまして、私の知り合いの方がなさっているのですが、銀行をリタイアしたような方が、まだ60代後半、70代で力が余っていらっしゃって、その方が本当にボランティアで若い起業する人たちをサポートしたいと思われて、そういういろいろな専門知識を持ってリタイアされた方を集めて、今、活動されているのです。先ほどもお話がありましたけれども、そういう経験を積んだ方は、相談員の資格がなくても、専門分野でなされるアドバイスは十分にあると思うのです。そういったところと連携していくとか、地元にもいろいろな有識者の方がいらっしゃると思いますので、そういった方々とどうネットワーク化を図って、さっきおっしゃったインターンシップなのか、アドバイザリーボードみたいな形なのか、何かシステムをつくって、そういった方々とつながっていくようなことを実現されたらいいかなと思うのですが、地元でも既にそういう例があるのでしょうか。

以上なのですけれども。

○新川座長 お問い合わせします。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 ありがとうございます。

まず、教育委員会のほうですね。これはあまりに進まないで、私も県に聞いたのですよ。何とかしてくれと。要は、上から言ってほしいと。県の教育委員会から市町へ言ってもらえないかと。しかし、駄目でした。「それは現場の判断だから」と。確かにそうなのです。

だから、現場の先生が、やる気のある方がたまたま学年主任とかで見えると、依頼が来るのですよ。出前講座は小・中学生向けにも講座のチラシを配ったのですけれども、ほぼ反応がありません。あったのは小学生向けの、たしかKDDIさんかドコモさんの携帯電話の講座のお申込みだけでしたね。それ以外は全くなかったのです。だけれども、チラシ、こういう漫画の絵が載ったパンフレットの配布だけであれば、結構依頼が来るのですよ。だから、やり方を私どもも変えていかなければいけないのかなと。確かに先生が忙しいのは事実なのです。だから、私どももやり方を変えていく必要がある。まずはチラシから入っていくとか、そういう私たちの工夫が第一だと思います。

もう一つ、現場の先生の意識をどう変えるかというところは、私にも見当がつかないのです。もうちょっと文部科学省さんのほうが何とか言っていただければいいのかなという気もしますが。

○消費者委員会生駒委員 先生が教えるということではなくて、外部の専門家が訪ねて、その方が臨時講師として教えるような。課外授業になってしまうのですかね。授業に組み込むのが難しいのでしょうか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 難しいのかもしれませんが。

だから、高校生向けも3回ほど実施と書いてありますけれども、これはクラス単位ではなくて全校集会みたいな感じなのです。体育館で、本当の年度末、もう卒業間近に3年生を全員集め

て体育館で話を聞いてもらうというところなので、本当の間際なのです。これでもいいのですけれども、先生の意識次第かなと思います。そのあたりをどうしていくかというのは難しいのですけれども、私は、自分なりにチラシ配布だけでもいいからまずは教育現場に入っていこうとか、いろいろ工夫しながら地道にやっていくしかないのかなと思います。

相談員のなり手に関しては、なかなか難しいところで、それでは、待遇を上げればいいのかという部分もごさいます。だけれども、ただ待遇を上げるだけというのは実際には不可能です。市町の嘱託職員は給与体系がごさいます。職種ごとに給与体系が決まっています。ですから、市町の嘱託職員である以上、会計年度職員に変わろうが何であろうが、給与体系の恐らくかなり上位に位置している場合は、これ以上の待遇改善は難しいです。

これは個人的な意見ですが、先ほどの資料の23ページを御覧いただきたいのですけれども、相談員の人数、相談件数、1人当たりの相談件数が何件とありますね。稼働率は非常に低いです。もしやるのであれば、ここを変えるかですね。つまり、広域化するというのはここに意味があるのです。表のA～Gと鈴鹿亀山消費生活センターを全部合わせると、相談件数は年間6,990件なのです。6,990件を、ここの全部の相談員を合わせると18人いるのです。年間の相談件数6,990を年間の稼働率は週5日ですので244で割ると、1日当たり28.7件の相談。これを18人でやっている。

そうすると、28.7件を18人で割ると、1人の相談員が1日でさばいている相談は1.6件なのです。これがどうかということですね。つまり、ここで改善する余地がある、広域化の意味があると思います。この体制改善をすれば、相談員の待遇改善とか、あるいは、もうちょっと相談員のレベル向上、レベルの均一化が図れると思います。恐らく大都市部と地方では全く違うと思います。例えば、1日で0.9件の相談ってどうですか。1.0件の相談とはどうですか。年間の半分は1件以上の相談です。年間の半分は1件未満なのです。これで全国のどこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられる体制かどうかとなると。全国に消費生活センターを配置すること自体は間違っていないと思います。すばらしいのですけれども、今、変える潮時ではないかなと。これを変えることによって、その先に相談員の待遇改善があると思います。都市部と地方で全くレベルが違うのですよ。

○消費者委員会生駒委員 違うのですよね。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 この効率という観点を考えれば、その先でいろいろなものを変えていけるのではないかなと思います。

もう一つは。

○消費者委員会生駒委員 IT、チャット。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 これは何もやっていないです。

○消費者委員会生駒委員 これからですか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 これからです。ですから、このチャットボットは、ぜひやっていただきたいのです。消費生活センターに相談に来る方でも、最近、嫌がるのです。電話も嫌がりますし、来所なんでもってのほか、嫌なのです。面倒くさい。でも、何十万円も被害に遭っていて、例えば子供が課金してしまった、ゲーム課金で何十万円も使ってしまった、

取り返してほしいというのに来ないのですね。来ないのですよ。もちろん仕事があるからでしょうけれども、来たくない。だったら、そこでどうなのかということ、もうちょっと違う方法で、こういうチャットボットとかである程度お答えが導き出せれば、自分が考えられることだと思いますので、そういったことではチャットボット機能をもっと国のほうで、これは市町ではできませんので、ぜひお願いしたいと思います。

銀行をリタイアしたボランティアの方などの活動ですね。これに関しては、福祉部門の方たちはかなり熱心です。私どもの社会福祉協議会の方でも、銀行を辞めた方で、その後、社会福祉協議会の相談員をやっている方がいます。そうした方とか、意識の高い方は、特に福祉の部門はかなりたくさんいるのですね。ですから、消費生活センターは、例えば、どんどん広域化していったとしても、これは私個人の意見ですけれども、2市で1つではなくて、もっと集約・広域化していったとしても、地域の福祉の包括支援センターとか、そういった方は、成年後見制度とか、いろいろなことの知識を持っている。その中で、この消費者被害も、クーリングオフとか、その程度の知識は十分あります。そうした方にどんどん任せていくというのも一つの方法かと思っています。

以上でございます。

○新川座長 ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。

どうぞ、清水委員。

○消費者委員会清水委員 今回の関連で、中川さんの話はちょっとショックでしたね。これは三重県のことということですか。私は全国消費生活相談員協会中部支部の支部長です。消費生活相談員の半分強が私どもの協会の会員です。私は7年間支部長をしておりますが、相談員は相談と啓発・教育は車の両輪ということで力を入れてきたのですけれども、先ほどの報告は現状として捉えればいいのですね。平成24年から教育推進法が施行されていますが、まだ浸透していないということですか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 そうですね。そのとおりです。

○消費者委員会清水委員 現状は分かりました。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 これは、行政の職員もそうですよ。

○消費者委員会清水委員 行政の職員もそうですよ。だけれども、相談員は。行政の職員はもっとやっていかなければいけないと思っているのです。相談員もそうなのですね。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 そのとおりです。

○消費者委員会清水委員 分かりました。

もう一点は、相談員資格を相談員になってから取得するという件ですが、中部地方では資格者がいないという理由でやむなくそういう体制が根付いた地域がありました。私が勤務している名古屋市も、当時は資格を取得していてもいきなり相談員になれずに、週2日の勤務で啓発担当として情報アドバイザーという仕事をしてから、相談員になったという経緯があります。三重県もそういう土壌があると思っていました。イメージとして、国家資格化でそういうものがなくなっ

てしまったということですか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 イメージというか、ちゃんと根づいているのですかね。

○消費者委員会清水委員 もともと無資格者という方は地方にいらっしゃって、そういう資格がない人たちは相談だけをやって啓発をやらないという声がありました。私どもの協会として、そのレベル上げをして資格取得者が業務にあたることを原則とし活動しております。三重県は中部地方なのでちょっとショックでした。

○池本委員 むしろ中川所長が指摘されたように、資格を必ず持っていなければいけないのだというところを消費者庁が強調し過ぎていて、センターの設置要件としても少なくとも1人はいなければいけないと緩やかに考えればいいし、しかも要件の中には有資格者と同等であると自治体の長が認めたものであればよいというカバーする要件もあるのに、何か資格優先という流れになってきたと私もちょっと感じていたのですが、まさにそこを先ほどずばり指摘されたのではないかと私は受け止めています。だから、もっと消費者庁がこの人材確保に向けて資格至上主義的なところの見方を変えていく、あるいは、まずは採用して、現場の経験を積みながら、その中から資格も目指してもらって、緩やかなそういう流れに切り替える必要があるのかなと、お話もお伺いしながら感じたところです。

○消費者委員会清水委員 私の勤めている名古屋市は、3、4年前で国家資格がないと相談員になれないような規約にはなっていますね。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 それはみなしでは駄目ですか。

○消費者委員会清水委員 みなしでも駄目です。だから、本当に消費者庁の方針を忠実に名古屋市は守って、都市部は資格を持っている人がいるからいいでしょうけれども、これをやってしまうと本当に相談員がいなくなってしまうなという危機感があったにはあったのですけれども、今日も生々しく聞きました。

○新川座長 ありがとうございます。

どうぞ。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 国家資格にこだわらず、別に旧3資格でいいと思うのですけれども、それでも集まらないですよ。先ほど生駒委員がおっしゃられた、相談員のなり手がなぜないのかというところが、これだけ勉強をして、これだけの報酬なのかと。しかもやっている仕事の内容が、何人かいるセンターでもそうなのですから、入ったはいいけれども自分が思っていたものと違うというのがあるのです。そこは、別に相談をやる必要はないと思うのですよ。だから、相談資格のない方は消費者教育から入っていただければいいのです。先ほど何度も申し上げますけれども、御高齢ですけれども、企業OBの方とか、学校の先生のOBの方とか、それこそ銀行のOBの方でも、意識のある方は社会福祉協議会で相談員としてやっているわけです。ですから、資格は別になくても、全国のセンターは空きがあるのだったら入ってもらえばいいのです。1年間勉強をすれば、資格を取れる可能性は間違いなく高まるのですよ。ですから、資格はなくても入ってもいいですよという方向性に転換する。できれば、若い方、40代から50代の方に入っていただくという仕組みにしていく。

申し訳ないですが、別に相談員が要らないと言っているわけではないです。効率の問題なので、ある程度、もうちょっと相談員の人数を絞ってしまう。そうすれば、浮いたお金で報酬を上げることができるのではないかと思います。

ですから、いろいろなものを変えていかないと、当然待遇改善にはつながらないですし、今の中で、空いている、相談員が集まらない、でも、3資格が必要です、国家資格が必要だと、こんなことを言っていたって集まるわけがないのです。ですから、そこはもっと柔軟に、誰でも入っていただければいいのではないかなと思います。

○新川座長 ありがとうございます。

すみません。手短にお願いします。

○消費者委員会清水委員 ありがとうございます。すみません。手短に。

1点、国が果たす役割でちょっと気になったのですが、高齢者対策は福祉行政である、若者向けは教育行政であるという方向性を示すということですが、もともとこれは奥が深い話だと思うので、もともとそういう縦割りを消費者庁ができて包括的にとということで、その先に消費者センターが核となるという流れがあると思うのですが、とはいってもという議論ですか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 そのとおりです。

○消費者委員会清水委員 ありがとうございます。

○新川座長 ありがとうございます。

それでは、尾嶋委員が挙がっておりますので、お願いします。

○尾嶋委員 このA～Gの表のところですが、先ほどの話で、まず、1,623件を3人で、1人当たり1日2.2件ですよということですが、これはなかなか忙しい状況にあると思います。相談業務だけではなくてかなり多くの啓発もやっていたらしゃるわけですから、これは結構時間的にも厳しい状況にあると私は思っています。それと、28.7件を18人で割ってと、計算上はそのほうが効率的かもしれませんが、なかなかそう簡単にいかないのが消費者行政の広域連携の問題なのです。A～Gを全部ひっくるめて広域連携にしてしまった時のデメリットが非常に大きな問題で、デメリットを解消しなければ、なかなかそこまでいけない状況にあると思うのです。

もう一つは、インターンシップ等ですが、現在、自治体はぎりぎりの相談員数でやっています。例えば、3人にプラスして4人いれば、相談業務も消費者教育も十分にできるし、インターンシップというか、資格も保有しない人たちもお手伝いのような形で雇うことができるのではないのでしょうか。もう少し財源があれば、そういう方たちも1年間経験してください、そして、相談員になってくださいねということもできるけれども、難しい状況にあると思います。

もう一つ、お聞きしたいのは、消費生活コーディネーターということをおっしゃっているのですけれども、これも各自治体でいろいろな形があるのですけれども、鈴鹿亀山様の場合には、どのような形で消費者コーディネーターがお仕事をされていますか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 現在、この鈴鹿亀山においては、消費者教育コーディネーターというのはございません。

○尾嶋委員 いらっしやらないのですか。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 ないです。

私のほうが教育委員会を回って、コーディネートというまでもいかないのですけれども、私自身が回ってやっております。ですから、そういった方が欲しいなど。教員のOBの方でも結構ですし、つまり、消費生活相談員ではない方ですね。交渉事、なおかつ、自分で消費者教育ができる方がありがたいですね。こういった方を、センターの中に入れてしまうのか、相談員と替えるのか、もしくは、教育委員会のほうで養成していただいて、そこで配置していただいて連携をしていくのか、それはいろいろあろうかと思います。だけれども、いろいろな仕組みの在り方の中で消費者コーディネーターというのは市町において何らかの形で設置しないと、消費者教育は進まないと思います。先ほどの教育委員会はどうなのかという御質問がございましたけれども、これは必要かと思います。

○尾嶋委員 分かりました。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 私自身が回っていても、これは痛切に感じております。

○尾嶋委員 それでは、所長さんが今はコーディネーターという形になっていらっしゃるのですね。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 情けないところなのですが、申し訳ございません。

○新川座長 ありがとうございます。

どうぞ、八木委員、お願いします。

○八木委員 時間が過ぎていたので手短にいきます。教育委員会が動いてくれないとお話だったのですけれども、社会課題は消費者問題だけではないですよ。例えば、東日本大震災のときに、たしか釜石だったと思いますけれども、しつこく子供たちに避難の重要性を教えていたところ、地震の後すぐに避難して、その地域だけ亡くなった方が非常に少なかったということがあったと思います。中部地方も南海トラフを含めいろいろな社会課題があると思います。例えば、その社会課題の解決のために、小学生を使っていくというアプローチをとると、必ずしも消費者行政だけではなく、いろいろな社会課題の解決のために教育が果たす役割をもっと大きく捉えられます。そういったアプローチで、教育委員会を動かしていく、あるいは、文部科学省を動かしていくというような横連携のアプローチを少し考えられたらどうかと思います、付け加えさせていただきます。

○新川座長 ありがとうございます。

どうぞ、西田委員。

○西田委員 手短にしたいと思うのですけれども、先ほど国が果たすべき役割のところ、いろいろな教材の著作権の問題があって活用しにくいというのは、これは結構大きな問題だと思って、僕もこういう委員会で何回か指摘したことがあるのです。東京都消費生活対策審議会でも指摘したことがあります。しかし、あまりそういう問題はないという回答が来るときもあります。具体的にこういう教材を使おうと思ったときに、その教材を作成した予算は台本、もともとは国だったりするのですよね。なのに、なぜか駄目だとかということになります。ほかの県では使ってはいけないとか、ほかの県でつくったものをこっちは印刷費が出せないとか、そういうものが結

構現場で起きていて、非常におかしな話だなと思っています。少しその事象を具体的に教えてもらえると、この場でなくてもいいのですけれども、助かります。コモンズというか、著作権フリーで公益性が高いものについてはみんなで使っていこうよというものをつくることは大事な方向だと思っていて、そういう情報が頂けるといいかなと思いました。

○新川座長 お願いいたします。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 ありがとうございます。

たしか国民生活センターが出している「見守り新鮮情報」というのがありますね。絵が大きくてすばらしいのですが、でも絵だけを勝手に使うわけにはいかないですよ。駄目ですよ。

○尾嶋委員 そうですね。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 だから、そういったところなのです。現場では勝手に使っているところもあるかもしれません。だから、ああいうところを絵だけ別に使ってもいいのだよとぜひしていただきたいのです。イメージで皆さんに啓発できる、注意喚起ができるという、ああいう絵を本当に頂きたい。そうすると、自分たちで、今、リアルタイムでこの鈴鹿亀山地区で起こっている相談事例を、もっと注意喚起がしやすくなると思います。

○新川座長 よろしいですか。

○西田委員 ありがとうございます。

○新川座長 少し予定の時間を過ぎてしまいましたが、どうしてもということがあれば、いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

それでは、本日は、鈴鹿亀山地区広域連合の消費生活センターの御活動につきまして貴重なお話を頂きまして、本当にありがとうございます。これからの地方消費者行政を考えていく上で、広域化やそこのこれからの消費生活相談あるいは消費者教育の在り方のあたりについて、貴重な御示唆を頂きました。広域化の中で、どういうふうに横の連携あるいは身近な地域との連携をさらに進めていくのか、また、それに必要な専門性や知識、そうしたものをどういう形でどういう組織や人あるいはどういうツールで確保していったらいいのか、大変貴重な御示唆を頂いたかと思っております。私どもも、今日のお話をしっかり受け止めて、これからの地方消費者行政を考えてまいりたいと思います。

本日は、大変貴重なお話を頂きまして、ありがとうございます。

以上をもちまして、鈴鹿亀山消費生活センター様からのお話を終わりたいと思います。

どうもありがとうございました。

○鈴鹿亀山消費生活センター中川所長 ありがとうございます。

《 3. 閉会 》

○新川座長 それでは、以上をもちまして、本日は閉会とさせていただきます。
各委員には、お集まりいただきまして、ありがとうございました。