

令和6年度奈良県消費生活審議会 議事の概要

○日 時：令和7年3月11日（火）14:00～

○場 所：奈良県経済倶楽部 4階会議室

○出席委員：大本会長、寺田委員、北條委員、北口委員、峯川委員、奥西委員、豊山委員
大塚委員、北村委員、高田委員

○事務局：藤本課長、松原課長補佐、澤田主査、保田主査
佐羽所長、山中副所長、坂本係長、植田中南和所長

1. 審議会委員及び県側出席者の紹介、配布資料の確認【県民くらし課 保田主査】14:00～

2. 開会挨拶【県民くらし課 藤本和巖課長】14:04～

3. 議題

（1）本県の消費生活相談の状況について【消費生活センター 山中副所長】14:10～

○令和5年度県消費生活相談の概要【資料1】

○令和6年度上半期奈良県消費生活センターの相談状況【資料2】

【峯川委員】定期購入のところで質問です。通販番組等でも見たことのあるキャンペーン価格といった売り文句につられ契約してしまい、いつの間にか継続購入になっていたといった相談があるということでした。そういった時に、消費者が直接解約を業者に申し出たのにも関わらず、解約に応じてくれないため消費生活センターに相談が来ることになるのでしょうか。

【山中副所長】消費者がスマートフォンやパソコンで申し込む際に、注意事項について気づきにくい小さな文字で表示されていたり、申込みのボタンをクリックする直前の画面で「お得な情報」を表示して、定期購入に誘い込む手口などがあります。業者から、既に契約が成立していると言われてしまうと、それ以上消費者自身で交渉することが困難になってしまいます。

【峯川委員】契約が成立しているという前提で、あっせんするというのでしょうか。

【山中副所長】契約方法や表示方法について問題があると疑われる場合は、契約内容や契約方法について消費者本人に事情を確認し、併せて業者への聞き取りを行い、問題がある

場合などは、センターがあっせんを行うこともあります。

【奥西委員】資料を見ると相談内容のカテゴリーによって被害金額が異なってくるように思います。

健康食品の被害なら少額の被害額かもしれませんが、工事になると大きくなっていると思います。

【山中副所長】金額の大きさによって、相談者のトーンが違いますが、センターとしては、金額の大小によって対応を変えることはありません。

【北條委員】県の相談件数は、年間 4,500～4,600 件と続いているが、相談を受けられる数は相談員の方の人数が増えれば、もっと相談を受けられるものでしょうか。

【山中副所長】相談者から「話中で電話がつかまらない」といったクレームはなく、単に相談員の数を増やしても、相談件数が大きく増加する訳ではないと思います。

近隣府県の相談実績を調べてみると、人口 1,000 人あたりの相談件数は平均 7.7～8.5 件となっています。奈良県は、8.17 件、兵庫 8.58 件、滋賀 8.31 件、大阪 8.22 件、京都 7.77 件です。ただ、被害に遭われた方の全てが相談をされている訳ではないと思います。

【大本会長】県への消費生活相談に対して解決出来た割合は示されていますか。

【山中副所長】消費者の方へアドバイスをを行い、自分で交渉していただくのが基本です。しかし、自力で交渉が出来ないときは、センターが業者と消費者の間に入ってあっせんすることもあります。

そのため、一概に解決できた割合を計ることは難しいです。被害額についても同様に、相談者が金額を教えてくれないケースもあります。今後、「あっせん数」「あっせん割合」によって、相談の傾向等見えてくるか前向きに検討してみたいと思います。

【佐羽所長】相談者によって、相談完了の概念も異なりますので、解決完了という数値自体を計算することが難しいことはご理解頂きたいと思います。

【北村委員】「アドバイスで終わった」や「関係機関に繋がった」等の解決段階に応じてカテゴリーを作って、数値的に示してくれたらよいと思います。

相談員から、他の専門の部署につなぐといったことはありますか。

【山中副所長】例えば建築関係や自動車関係などといった、より専門的な相談窓口がある場合は、そちらを紹介しています。ケースによっては、地元の市町村の無料弁護士相談なども紹介しています。

【豊山委員】相談カテゴリーも記載がありますが、それぞれのカテゴリー毎に相談してくるパターンはあるのでしょうか。

【山中副所長】相談してくる人によって、相談内容が全て異なってくるので、相談カテゴリーごとにパターン化するのは、難しいかと思います。

【豊山委員】解決策のアドバイスの仕方にテンプレートはあるのでしょうか。たとえば、化粧品等であればいかがでしょうか。

【山中副所長】売買契約等の契約についてのあっせんであれば、センターが対応できると思います。化粧品等の成分についての相談となると、専門的な内容になりますので、例えば国民生活センターに検査してもらう等の対応になります。こういった製品の性能等といった専門的な相談は、センターでは対応できないケースがあります。

【佐羽所長】法的な違反が疑われる事案については、法令を所管している担当課につないでいくこともあります。

【豊山委員】相談件数の多い事案であれば、アドバイスのパターンを作って分けられるかもしれないですね。

【北口委員】くらしのレスキューサービスと銘打ったもので、広告で低料金を謳っておきながら、高額な請求があったと相談されたことがあります。一度支払ってしまうと返金されないことが多いです。ところで、奈良県消費生活条例第14条の、いわゆる事業者

指導をしてもらうにはこういった形で進めていけば良いのでしょうか。民間の弁護士の料金も高額なので、気軽に紹介し辛いところもあります。

【松原課長補佐】法執行であれば、県民くらし課に一人警察 OB の専門官がいます。行政指導に繋がる事例があればセンターと共有したいと思います。将来に向かって執行をすることを調整したいと思いますが、今、具体的に説明出来る展開はありません。

【大塚委員】統計として処理のカテゴリーの中で、「相談」・「あっせん」・「調停」・「他機関へ等」で類型ごとに特徴が分かれば、なお良いですね。相談傾向を分析することで奈良県の特徴が判明すれば良いと思います。近隣他府県ごとの比較は可能なのでしょうか。

【山中副所長】他府県の相談の詳細データを入手するのは難しいと思います。

【大塚委員】近畿ブロック内での比較があれば、見てみたいです。各府県がデータを持ち寄って、どこかの府県が主体になって分析すると、消費者問題の地域性が浮かび上がってくるかもしれません。

【大本会長】P.3 新聞のカテゴリーで相談が多いようですが、どこか特定の販売店なのかと調べてしまうところもあります。こういった相談を受けて、県消費生活センターから、販売店等に対し指導はされているのでしょうか。他にも奈良県の特徴が分かれば良いのですが。

【山中副所長】各新聞社は、独自の販売ルールを販売店に遵守するよう会議等を開催し、指導されています。最近、数年先を契約開始日にした長期の契約といったパターンのトラブルが散見されます。

【大本会長】一人暮らしをしている学生さんが新聞勧誘等で訪問販売を受けると断りきれないこともあるようです。適正な契約だと思っていて、どこかに相談をしようと思っていないこともあるようです。

【高田委員】20歳ぐらいまでのトラブルで、児童生徒絡みで相談に特徴はあるのでしょうか。

【山中副所長】ゲーム課金トラブルでは、小学生や中学生がスマートフォンや親のクレジットカード情報を使って、何十万円もゲームに使ってしまったというケースがあります。未成年取消を主張しても、ケースによっては対応してもらえないケースもあります。年齢が上がると、美容関係の契約で相談にくるケースもあります。

3. 議題

(2) 新 PIO-NET の概要について【消費生活センター 山中副所長】14:59～

○消費生活相談のDX化について【資料3】

【大会会長】奈良県では、令和8年4月から新 PIO-NET スタートと思ってよいのでしょうか。

【山中副所長】お見込み通りです。

【北村委員】PIO-NET の様々なデータに載ってくるとのことでしたが、国が運営されているのでしょうか。奈良県が参画するとしたら、県の金銭的負担はあるのでしょうか。ナレッジが蓄積することは良いが、個人の記録には特色があるかと思いますが国はそこまで踏まえているのでしょうか。

【山中副所長】現状、国からの専用線と端末が貸与されており、県としてのハード面における負担はありません。新しいシステムでも職員が持っている端末からインターネット経由で入れるようになるので、それほど費用はかからないと思います。システム開発については、国が各都道府県や市町村からも意見集約を行っています。今後、新しいシステムのベースが出来てから、改修等についても意見を述べていくことになります。

【峯川委員】このシステムを導入することで、全国でどんなトラブルが多いかを把握したり、適した解決方法が出てきたりするのでしょうか。

【佐羽所長】たとえば、新システム上でリアルタイムに通知画面を見たりすることが出来るようになると思います。

【峯川委員】情報の収集についての利便性は理解できましたが、次の展開はどうやって繋がって

いくのでしょうか。相談の傾向等は出てくるでしょうが、トラブルを減らすために
こういった形で繋がっていくのでしょうか。

【佐羽所長】国も、蓄積されたデータを使って施策展開をしていくと考えられます。

【藤本課長】今でも、国は情報を収集しています。より相談員さんが使いやすい形となって、相談に来られる方も、そうでない方も、FAQ等のツールを使っていってもらえればと思います。

【山中副所長】新システムは、新しい機能により相談員の負担軽減につながってくれることを期待しています。また、これまで同様、PIO-NETで収集されたデータを元に、国民への情報提供や注意喚起がフレキシブルに行われると思います。

3. 議題

(3) 奈良県消費者基本計画骨子案について【県民暮らし課 松原課長補佐】15:16～

○奈良県消費者基本計画の策定について【資料4】

○奈良県消費者基本計画の骨子案【資料5】

【奥西委員】基本的なことが網羅されていると思います。一昨日、県社協関連で、老人会や女性会の方々と出会うことができましたが、高齢化の進行が止められないと話題になりました。

社会的にニーズが高まってきているのにも関わらず、人材不足も否めません。基本方針の中に、人権といった言葉も明記した方がいいのではないかと思います。消費者のリテラシー向上のために、世代間交流も含め、幼児～大学までの消費者教育をしっかりと行うことが重要ではないかと考えます。

【北口委員】消費生活相談窓口が減ってきています。充実させるといった目標があるが、目の前では減っています。相談現場からは、数字ではかれないものがあります。相談は多岐に渡っていて、深いところまで理解しようとなると時間がかかります。消費生活相談の充実には相談件数の増加や減少だけでなく、その裏側まで加味して欲しいです。

【大塚委員】国の事業計画を見据えて、新 PIO-NET に大きい動きがありました。今後、AI を組み込んだりして、5 年もあれば状況も変わっていくかもしれません。国の DX 化を骨子に組み込んだ、具体的な県の作り込みはどうなっていますか。

【松原課長補佐】国の DX 化、全国規模では今後オンライン化が進んでいくと考えられます。そういった、世の中の流れを汲んだ上でどこまで組み込めるかも検討する必要があります。また、一方でオンライン化だけでなく、高齢者のための窓口対応の維持も必要であると考えます。

【大塚委員】1 年策定を見送った理由のひとつが DX 化だったと思います。その結果を具体的に説明するのが、県民の皆さんに対する責務だと感じます。

【北村委員】計画案については網羅してまとめられていると思います。配慮を要する方も一定数いらっしゃると思うので、医療福祉との連携の必要性も感じとることが出来ました。現代は、消費行動なしでは生きていけないので、いろんな所との連携が必要かと思います。企業等に目を向けると、中小企業などの教育の機会が少ないところにも目を向ける必要があると考えます。

【寺田委員】計画については理想的な面も多いと思いますが、実際のところはみんなに声をかけて耳を傾けてくれるようになるのが難しいとも考えます。世代間交流は良いが、話を聞く機会を作ることの他にも、より目に訴えるものも作成することを考えてほしいです。

3. 議題

(4) 令和 7 年度奈良県消費者行政事業について 15:50～

○令和 7 年度消費者啓発事業（県民くらし課）対象年代別イメージ【資料 6】

○令和 6 年度消費者啓発事業（県民くらし課）対象年代別イメージ【資料 6】

【県民くらし課 松原課長補佐】

○令和 6 年度県消費生活センター事業概要（啓発）【資料 6】

【消費生活センター 山中副所長】

3. 議題

(5) その他 16:05～

【豊山委員】消費生活センターに電話したら、どんなことをしてくれるのかといった周知をもっとしていく必要があるかもしれません。電話をかけることによるインセンティブのPRの必要があります。

【大本会長】消費生活センターに相談したいと思える仕掛けを是非県で考えていただけると幸いです。

【北條委員】計画の策定と実行に伴って、ひとりの加害者を減らすことが出来れば何百人の被害を減らすことにも繋がるかもしれません。加害者にも被害者にもならない、そういった視点からの消費者教育にも期待したいです。

【大本会長】学校教育現場においても、ぜひ、加害者にも被害者にもならない消費者教育を重視していただきたいと思います。

【藤本課長】閉会の挨拶