

令和6年度

第1回 福島県消費生活審議会 議事録

令和6年12月3日（火）開催

福島県消費生活課

1 日 時 令和6年12月3日(火)
午後2時30分 開会
午後3時23分 閉会

2 場 所 福島県消費生活課センター研修室

3 出席委員 12名

福島県消費生活審議会委員名簿

	氏名	職業・役職等	備考
学識経験者	中里 真	福島大学准教授	出席
	加藤 亮	会津大学短期大学部講師	オンライン
	鎌田 真理子	医療創生大学教授	出席
法曹関係者	松本 晋平	司法書士	オンライン
	伊藤 龍太	弁護士	オンライン
	吉野 秀信	弁護士	出席
消費者団体 NPO	佐藤 一夫	福島県生活協同組合連合会代表理事長	オンライン
	北原 康子	福島県消費者団体連絡協議会副会長	欠席
	和田 秀子	一般財団法人福島県婦人団体連合会理事	欠席
消費者代表	氏居 俊夫	(公募委員)	出席
	後藤 江美子	(公募委員)	出席
事業者団体	金子 市夫	福島県商工会連合会専務理事	出席
	伴 多恵子	株式会社ヨークベニマル 営業企画室 総括マネジャー	欠席
	鈴木 ハル江	J A福島女性部協議会会長	出席
	根本 誠三郎	福島県すし商生活衛生同業組合理事長 (福島県生活衛生同業組合連絡協議会)	出席
	亀岡 まゆみ	福島商工会議所女性会副会長	欠席

4 事務局

生活環境部政策監	金 田 勇
消費生活課長	國 分 亮子
主幹兼副課長	千 葉 弘信
主幹	荒 川 麻知子
主任主査	伊 澤 由美子
主査	三 瓶 雄介
消費者教育コーディネーター	根 本 弓月

5 議題

- (1) 会長の選任について
- (2) 会長職務代理者の指名について
- (3) 苦情処理部会委員の指名について
- (4) 消費生活審議会について
- (5) 消費者基本計画について
- (6) 本県の消費者行政の概要について
- (7) 消費者基本計画の指標の進捗状況について

6 概要

(開会 午後2時30分)

消費生活課 千葉主幹兼副課長

続きまして消費生活審議会のほうに移ります。

当審議会の会長の選任についてでございますが、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項の規定により、委員の互選とされております。本日は委員改選後初めての審議会でございます。会長が選任されておられませんので、会長が選任されるまでの間は事務局で進行させていただきたいと思っております。御了承ください。

これより議事に入ります。まず、本日の審議会、出席者数12名で、委員の過半数に達しております。会議が成立することを御報告させていただきます。

それでは、次第に従いまして進行してまいります。

議題1、会長の選任についてでございます。

審議会の会長選任につきましては、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項により委員の互選とされております。会長の選任について御意見があれば挙手をお願いいたします。いかがでございましょうか。

(各委員から意見なし)

消費生活課 千葉主幹兼副課長

それでは中里委員に会長をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

(中里会長は議長席へ移動)

中里会長

ではこちらも皆様の御協力を頂きながら、議事を進めていきたいと思ひます。それでは、先ほど御覧いただいていた次第の裏ページに、消費生活審議会の次第がございますので、こちらを御確認いただきながら、議事を進めます。

まず、議題の2ですけれども、こちらも会長職務代理者の指名がございます。こちらも会長が指名するということになっておりますので、私から鎌田 真理子 委員をお願いしたいと思います。よろしいでしょうか。ありがとうございます。

続きまして議題の3ですね。今度はこちらの審議会のほうには、苦情処理部会委員の指名というものがございます。この苦情処理部会委員の指名は、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第22条第2項の規定に基づき、知事が消費者からの消費者苦情の申し出の内容を調査し、あつせんその他必要な措置を講じても解決が困難であると認める場合、同23条第1項により、消費生活審議会のあつせんまたは調停に付するものにされております。諸々の手続を経て、なお困難であった場合には、消費生活審議会のあつせんまたは調停に付するという形になっているということで、こういった形で御活躍いただくと、色々御知見をお貸しいただくという委員になっておりますので、こちらの委員も、私のほうから指名させていただくということにしたいと思います。

まず、学識経験者からでございます。

松本 晋平 委員、伊藤 龍太 委員、吉野 秀信 委員 をお願いをいたします。

続きまして、消費者からでございます。

こちらは佐藤 一夫 委員をお願いをしたいと思います。

また、事業者からは、金子 市夫 委員をお願いをしたいと思います。

計5名の方に苦情処理部会の委員をお願いしたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。また、部会の部会長の選任につきましては、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」施行規則第26条3項の規定によりまして、部会委員の互選により定めるということとされておりますので、今、指名いたしました5名の委員の皆様、後日お決めいただきたいと思ひます。こちら事務局の指示に従って、お決めください。よろしくお願いいたします。

次に議事録署名人の指名を行いたいと思ひます。こちらも議長からの指名で御異議ございませんか。

(異議なしとの声あり)

中里会長

ありがとうございます。では御異議なしと認めまして、鎌田 真理子 委員、後藤 江美子 委員に引き続きお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

では次第を御覧ください。議題の4ですね。消費生活審議会について、審議いたします。今回は審議会委員が改選された最初の審議会であり、初めて委員になられた方がいらっしゃいますので、まず初めに消費生活審議会について、事務局から説明を頂きます。

消費生活課 國分課長

(資料1により説明)

中里会長

資料に基づいて説明いただきました。続きまして、議題(5)消費者基本計画を審議したいと思います。ではこちらも事務局から説明をお願いいたします。

消費生活課 三瓶主査

資料3を御覧ください。消費者基本計画の概要について御説明します。消費者教育推進地域協議会の冒頭で課長の國分より説明がありましたので、要点のみ説明いたします。消費者基本計画は県の消費者施策の指針となるもので、県はこの計画に基づいて各種施策を展開しております。この計画は、国の第4期消費者基本計画を参考に令和4年3月に策定され、計画期間は令和7年度までの4年間、県の消費者教育に関する消費者教育推進計画を兼ねた内容となっております。令和8年度からは新たな基本計画の策定が必要となりますので、今後のスケジュールを御説明いたします。

資料6を御覧ください。こちらの国の方針案、骨子案を参考に令和7年3月までに県の計画の骨子案を審議会の書面開催という形でお示しし、令和7年7月の審議会で中間案を審議し、パブリックコメントを経て、12月の審議会で最終案について審議するという予定ですので、委員の皆様には策定まで御協力をお願いいたします。

中里会長

ありがとうございます。では議題5は以上としまして、議題6ですね、本県の消費者行政の概要についてでございます。こちらも事務局から説明をお願いしたいと思います。

事務局(普及啓発、企画指導、相談支援の各担当)

(資料4により説明)

中里会長

ありがとうございます。ただいま消費者行政について、こういった行政施策を推進しているかということと、実際に動きの中でどのような管理を行っているか、あとは消費生活センターのほうに寄せられた相談の概要などを説明頂きました。

皆様の中からお気づきの点等ございましたら、御質問、御意見をお寄せいただければと思いますが、いかがでしょうか。ウェブの方も御発言ありましたら、お願いいたします。

後藤委員

27ページと28ページのところの関係ですけれども、やっぱり浜通りの帰還が進んできて、今、特に広野町ですとか浪江町とか、相談件数が急激に増えてきているのですけれども、市町村の体制がまだまだ整わないという現状があつて、これは多分、県の役割が非常に大きくなるのではないかと思うのですが、この浜通りの市町村に対して、相談窓口とか相談

員の体制を早急に作っていくことってというのが、本当に急務の課題ではないかなと思います。そこについては、具体的にどのように考えているのかをお聞かせいただければと思います。

中里会長

質問ですね。県の浜通りの相談体制に対しての今後の見通しですかね。お分かりの点ありましたらお願いします。

消費生活課 國分課長

県でも、それぞれ市町村の窓口について考えております。具体的に市町村を訪問させていただいて、何がネックになっているのかを個別に聞き取りして、県で支援できる部分については、私のほうから助言などさせていただいて、何とか1番身近なところで相談を受けるというのが大原則だと思っているので、そこは一緒になって考えて、なるべく窓口、センターを作るよにということで、一緒に伴走しながらやっていきたいと思っております。

中里会長

ありがとうございます。よろしいですか。町とか市のほうで相談センターを作る上での大きな障害になるようなものは何かあるのですか。

消費生活課 國分課長

やはり担い手、相談員さんとして、やってくれる人がなかなかいないというところが1番かと思うのですが、あと人件費などの問題も町村としては、それを担わなくてはいけないというところがあって、国のほうの交付金がなかなかそこまで行き渡らない、もう終わりという状況になっているので、そこが大きいと思っております。

中里会長

ありがとうございます。そのほか、お気づきの点ございますでしょうか。ではちょっとつなぎで、11ページのところで、消費生活センターの相談受付の方法にウェブフォームを設けていただいたと。これは非常にありがたいことだと思うのですが、他方で、4月に設けて11月までそれほど利用数が多くないということがありました。この理由として考えられるのは、どういったことがあるのでしょうか。周知がまだ足りていないということなのか、使いづらそうということなのか。そのような原因等がもしあれば教えてください。

消費生活課 國分課長

やはりちょっと周知不足かなというところがあるので、県としてはいろんな機会に周知を図っているところです。あと1回メールで相談を受けて、メールで回答するのが1回限りにしているところです。やはりケースバイケースで、色々何回もやりとりするケースが相談の中にはあるので、それを継続して、メールでやりとりをしないような状況にしています。

メールで相談いただいて、1回だけはメールで回答して、その後、また具体的に色々聞きたい場合は、申し訳ないのですが、電話を頂けませんかというようにしているので、もしかすると、そのやり方かなと思っております。

中里委員

ありがとうございます。その辺り工夫の余地があるかもしれません。ウェブフォームとは、電子メールで受け付ける形ですか。

消費生活課 國分課長

県でメールを新しく開設しまして、御名前や御住所、具体の相談概要を書いてくださいということで、フォームを作っております。

中里会長

ありがとうございます。鎌田委員お願いします。

鎌田委員

医療創生大の鎌田です。先ほど後藤委員からも、相談体制、センターの設置についての御質問もあったのですが、浜通りは、かなり帰還も進んではきているけれども、いわき市のほうに双葉郡の方が移住しておられるということで、それだけではありませんけれども、色々な相談も本来は多いのではと想定しているのですが、いわき市の消費生活センターの体制そのものが、市の退職者によって担われていると。これが悪いというわけではないのですが、現役の方がいるところと、それから退職者で担われているところの、正確なものではなくていいのですが、その割合、センター長の割合というのは、やはり、正規雇用でない方がセンター長であれば、判断が鈍ると言う失礼なのですが、やはり、なかなかアクティビティーという点では、いわき市を見ていると、鋭くはないなっていう感じなのです。

ですから現役職員が配置されている消費生活センターが、どの程度あるのか、本来はそのほうが望ましいのではないかという、退職者の受皿になってはいけないというふうに思っています。個人的には、それが第1点。

それから、あと相談受付時間ですね、関係者に聞きましたら、いわき市は16時までで、それ以降は全部県のほうに転送されると。中核市が、この浜通りの空白地帯を担うような、ミッション、使命感を持ってやっていただきたいのに、そんな有り様でいいのかということで、ほかの市町村の消費生活センターの相談時間が、何時ぐらいまでなのかということであるとか、もしいわき市が必要であれば、その相談時間の延長であるとか、そういうようなところ、3点ですね。もし可能性があるのであれば、お答えできる点でよろしいのでお願いしたいと思いました。

中里会長

ありがとうございます。情報を何かお持ちですか。

消費生活課 荒川主幹

市町村の相談体制ですが、あくまでも市町村が相談時間を決めているものですから、県として延長してくださいとは、なかなかちょっと申し上げにくい状況にはございますけれども、あと市町村で雇用されている相談員の人数が、1人だったり2人だったり、少ない体制なので、ちょっと難しいところがあるのかなと考えております。

氏居委員

郡山の場合なのですが、職員はそろっていると思います。ただ、意外と目に届かないとこ

ろに消費生活センターがある。それが1番、私自身もそうですが、周りから聞くと、目の届かないところに消費生活センターを置いてもしょうがないじゃないかと。逆に、入って行って、すぐ左側に消費生活センターと、その辺のアピールも逆に欲しいのかなと、いうようなことをよく言われます。全然目のつかないところに、子供の場合は別館の西館のですね、4階の奥のほうにあるっていう、それではやっぱり何の意味もないのかなと。

逆に、本庁舎の玄関入って左側に、スペースはあるのですよね。だけどそういうところには来てないっていう、そういうのもあるし、所属する課の、やはりの隣にあるのが1番いいということで置いてあるらしいのですが、県庁なんかは逆に、ちゃんと自治会館の中に入っていますから、分かりやすいところにあると思うのですが、それを真似していただいて、郡山には、そういう目の付くところに置いていただきたいというのもあると思います。

職員の方は、やはり一応、時間から時間まできちっと、24時間じゃないですけど、開いている時間はきちっと対応していただいていますから、問題ないと思いますけど、もうちょっと目の付くところに置いていただければと思います。

中里会長

ありがとうございます。会を進行する立場として、どうしようかと考えているのですが、実は消費者行政は非常に複雑でして、これも力を入れてもらわなければいけないところなのですが、基本的には市町村が中心で担うので、今ここ県の審議会ですけども、県のほうから各市町村にああしなさい、こうしなさいとは、なかなか言いづらいところがございます。

郡山の場所の話とか、いわきの設置の方法の話もそうなのですが、少なくとも情報は共有していただいて、県のほうで、ほかの市はこういうふうにしていますよと、これがうまくいっていますよということをしていただくと。これは行政の事務としてありだと思のですが、現状に対する不満はなかなかここで共有しても、改善につながらないところかなっていうのが、苦しいと思っていました。

というお話をした上で、それと、分かりやすいところにセンターを配置してほしいというのも、これも各市町村の考え方だと思うのですが、他方ですね、私たちはこの審議会をしているので、そういう意識なのですけども、自分が被害に遭ったとか、相談していることを知られたくないという方もいらして、そういった方は人目につかないところで相談をしたいわけですね。弁護士事務所でも相談するときには、ちょっと奥まったところで相談を受けるとかですね、そういったことをしているのと同じで、個人情報保護の観点もどうしても必要になってくるので、このあたりも各市町村の考え方なのかなと思います。

個人的には、郡山市は非常に広いところで、消費者問題に関しての啓発のパネルや何かを用意していただいて、相談をここで受けられますよというアナウンスをしていただいているというのが、いいかなと思っていますし、福島市もそうですかね。1階で色々とパネルとかを見て、その上の階で相談を受けられるという、動線をつなぐという方法は、ほかの市町村も真似されていいのかなと思うので、こういった情報共有は、県のほうで積極的に図っていただくというのがあっていいのかなと。頂いた意見を県の施策として考えていくと、その

辺りが落としどころかなと思っております。

ほかにいかがでしょう。よろしいでしょうか。

大体意見交換はさせていただいたというところで、やはり教育関係を（消費者教育推進地域協議会で）始めに議論させていただいたので、純粹に行政関係の話となると、このように、相談体制の話など、そういったところに行くのかなと思います。

以上で議題6の質疑については終わったということにさせていただきます。

次は議題の7ですね。消費者基本計画の指標の進捗状況です。こちらも事務局からの説明をお願いします。

事務局

（資料5により説明）

消費生活課 伊澤主任主査

1点補足させてください。8番の安全三法に基づく立入り検査の実施回数ですが、こちらは県内の10市と、それから県内の振興局が立入り検査を実施しており、集計を取るのが毎年度末をもって、翌4月に報告を受けている関係で、（指標が）9月末現在ということで、集計を取っておりませんので、毎回こうした形で数字を挙げておりませんが、令和5年度に関しましては、コロナの関係で立入り検査が非常にやりづらくなっておりまして、実施件数が本来99店舗以上ということになってはいますが、79店舗ということで止まっております。6年度に関しましても、まだ集計は取っておりませんが、今年度は通常どおりの立入り検査ということでお願いしております。以上です。

中里会長

ありがとうございます。8番は、令和5年度末で79店舗ということですね。補足を頂きました。ただいま指標についても御説明頂きましたが、こちらも御質問等ございますでしょうか。よろしいですか。

また新しい計画のところで、この指標関係、皆さんに色々と御意見を伺う機会があるかと思っておりますので、資料を御確認いただければと思います。

そうしましたら、議題は以上ですが、議題以外に、あるいはこれは申し述べておきたかったということで、お話し忘れたことなどございましたら、皆様からの御意見を受けたいと思っておりますがいかがでしょうか。よろしいですか。

では、以上で審議を終了させていただきます。御審議に御協力いただきましてありがとうございました。

消費生活課 千葉主幹兼副課長

長時間の御審議、誠にお疲れさまでございました。本日頂きました御意見、御提言につきましては、今後の県の消費者行政に役立てて参りますとともに、年度内に向けて、骨子案の策定をやって参りますので、引き続き御協力よろしくお願いたします。

それでは以上で閉会いたします。本日は長時間ありがとうございました。

（閉会 午後3時23分）

以上の議事の顛末を記録し、これを証するため署名捺印する。

令和 7 年 2 月 19 日

議 長

中里 真



令和 7 年 2 月 11 日

署名委員

鎌田 真理子



令和 7 年 2 月 4 日

署名委員

後藤 江美子

