

平成31年3月6日

第12期県民生活審議会 第1回消費生活部会 議事概要

1 日時：平成31年3月6日（水）10:00～12:00

2 場所：兵庫県民会館 12階 1202会議室

3 出席者：（委員） 滝川部会長、大本委員、尾西委員、幸田委員、鈴木委員、
玉田委員、中林委員、中村委員、山崎委員、山内委員
（事務局） 橋本県民生活局長、木村消費生活課長、
堀口消費生活総合センター長、菅野相談事業部長
高橋所長補佐兼企画研修課長、濱本相談調査課長、脇舛指導課長、
下村但馬消費生活センター長、尾西東播磨消費者センター所長、
河本中播磨消費者センター所長、種谷西播磨県民局県民交流室長、
熊代淡路消費者センター所長
横山消費生活課副課長兼消費政策班長、奥見主幹（消費生活担当）、
他関係職員

4 議事内容

(1) [審議事項] 不当な取引行為の指定について

[平成30年4月～12月までの事案について]

- ・現在の不当な取引行為の項目に該当するため、新たに指定すべきものはない。

[改正消費者契約法を踏まえた指定について]

- ・新たに、「商品等の一方的な供給による勧誘」「事業活動の損失補償請求による勧誘」を不当な取引行為に指定する。
- ・「心理的負担に乗じる勧誘」について、恋愛感情に加え、友情や先輩への好意等その他の好意の感情を不当に利用して契約を締結させる行為も、不当な勧誘行為とわかる文言に修正する。
- ・「心理的負担に乗じる勧誘」に追加するその他の好意の感情の利用については、一般の営業行為とは違う不当な利用による勧誘行為であることがわかるよう、事例集に事例を記載する。
- ・無効となる不当な契約条項について、消費者、事業者の分かりやすさを考慮し、リスト化することを今後検討してはどうか。
- ・特定商取引法や不当な取引行為に基づく事業者指導の件数が減少傾向だが、悪質業者による消費者トラブルは続いていることから、執行に力を入れていただきたい。

(2) [報告事項] 安全安心な消費生活の推進について

- ・ 県内7地域に設置していた「高齢者等被害防止ネットワーク」を消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置づけたことは評価するが、年1回会議を開催して終わりということがないよう、見守りや声かけ等、消費者被害を防ぐための取組が実際に進むようにしてほしい。
- ・ 各地区ネットワークと弁護士が連携し、見守りを強化できればと思う。
- ・ 「くらしの安全安心推進員」の改選にあたっては、積極的に活動する人を選んでほしい。
- ・ 平成31年度より新たに臨床心理士を配置し、消費生活相談員への助言やこころのケアを実施するのは、相談員を守るために大切なことであり、今の時流にあっている。消費生活センターで相談を受ける相談員等が大変な状態にあることはあまり知られていないので、その周知についても検討してほしい。
- ・ 成年年齢引下げに向けて、インターネットトラブルを防止するため、高校生・大学生を対象とした研修等をもっと強化すべき。
- ・ 悪質商法の標的とされる高齢者の消費者被害を防止するため、社会全体で見守る仕組みを作っていくことも大きな課題である。
- ・ 将来的に、消費生活相談の分野にもA Iを取り入れる必要があるのではないかと。

(3) [報告事項] 兵庫県消費者教育推進計画の主な取組状況

- ・ 消費行動が大きく変わる大学生に対する消費者教育の強化が必要。大学入学時の学生を対象に、消費者被害に遭わないトラブル予防研修の時間を作っていただきたい。
- ・ 若年者の被害防止の消費者教育だけでなく、加害防止のための教育も必要である。
- ・ 高校への出前講座に加え、学校の先生方への研修を強化し、消費者教育は大事だと自覚してもらうことが必要である。
- ・ 「ひょうご消費者トラブル情報」などトラブル防止のために役立つ情報が、団体の会長から会員に伝えてもらう等、できるだけ多くの県民に伝わるよう努力してほしい。