

令和2年第2回北海道議会定例会 予算特別委員会（第1分科会） 開催状況（環境生活部）

開催年月日 令和2年6月29日(月)
 質 疑 者 日本共産党 宮川 潤 委員
 答 弁 者 環境生活部長 築地原 康志
 暮らし安全局長 近藤 裕司
 消費者安全課長 鶴ヶ崎 徹

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>二 消費生活相談等について (一) 消費者相談の件数、年齢層、相談の特徴について 次に、消費者相談について、その件数、年齢層、昨年や今年の相談の特徴をお知らせください。</p> <p>(二) 苦情等が消費生活センターの相談に結びつく割合について 消費生活上で、苦情・不満があった場合など、相談できるところにすぐに結びつくということが大事だと思います。実際に、消費生活センターに結び付く例は、どの程度の割合と見ていますか。</p> <p>(三) 若者が相談しやすい体制について ちょっと古いのですが、2014年の国民生活センターの調査では、消費生活の苦情・不満のうち、消費生活センターへの相談というのは3%という数字も出ています。8.6%という数字が出ましたけれども、何れにせよ、なかなか消費生活が相談には結びついていないということが言えると思います。そこで、相談しやすくするということがありますが、電話や面談での相談には時間的制約を受けますが、メール等による相談は若者にも利用しやすいのではないかと思います。メール相談は実施されていますけれども、SNSを活用した相談も有効ではないかと考えます。 若者が相談しやすい体制づくりについてどう考えますか。</p>	<p>(消費者安全課長) 消費生活相談の件数等についてであります。道立消費生活センターで受け付けた消費生活相談件数は、昨年度は6,411件であり、近年増加傾向にあります。また、消費者トラブルの当事者が60歳代以上である相談は、昨年度は2,617件で、全体の40.8%を占めており、この割合は近年上昇傾向で推移している反面、30歳未満である相談は、565件、全体の8.8%であり、この割合は近年低下しているところでございます。 相談内容の特徴としましては、昨年度は、架空請求に関する相談が減少したものの、健康食品や化粧品の定期購入トラブルに関する相談が大幅に増加しており、本年度に入ってから、マスクなどの保健衛生品に関する通信販売トラブルなど、新型コロナウイルス関連の相談が一時期増加したところでございます。</p> <p>(消費者安全課長) 消費生活センターに相談する割合についてであります。消費者庁の令和元年度消費者意識基本調査結果によりますと、購入した商品、利用したサービスについて消費者被害の相談又は申出をした人のうち、市区町村や消費生活センター等の行政機関の相談窓口相談等を行った人の割合は8.6%となっております。</p> <p>(消費者安全課長) 若者が相談しやすい体制づくりについてであります。消費者庁の調査結果では「若者が消費生活相談窓口相談しない理由」として、「相談することの面倒さ」や「公的機関への相談しづらさ」が多くなっておりまして、「暮らしの中で注意すべき情報の入手先」としまして、20歳代以下では「SNSの情報」を挙げる割合が他の年齢層よりも高くなっております。 こうした中、SNSなど、若者の主要なコミュニケーション手段を活用することで、消費生活相談窓口を身近に感じていただき、相談しやすくする効果が期待できる一方、SNS上のやり取りのみでは正確な情報把握が難しいなどの課題があることも指摘されているところでございます。 このため、道としましては、SNSを活用した消費生活相談のメリットや課題なども踏まえながら、若者が相談しやすい体制づくりをしていくことが必要と考えております。</p>

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>(四) 高齢者の相談について</p> <p>次に高齢者の方なのですが、独居の高齢者が、不要なものを言葉巧みに購入させられていても、本人には被害者意識がないということもあります。あるいは、どこに相談していいか分からないという場合も多いです。また、障がい者が詐欺のターゲットにされるということもあります。</p> <p>その家に訪問しているヘルパーが気づいて、消費生活相談に結びつけることが非常に有効だと考えています。消費生活相談と介護・福祉との連携強化が必要と考えますが、どのようにお考えですか。</p> <p>(五) 今後の体制について</p> <p>若者、高齢者のそれぞれの相談体制について伺ってきましたが、苦情等に対して、容易に消費生活相談に結びつく方法がもっとも肝要だと考えます。</p> <p>これからの相談は、内容も変わってくるのが想定されます。オンライン決済に関する場合など、専門性と迅速性が求められます。</p> <p>今後の相談は多様であること、容易にアクセスできることなどが求められますが、どのように機能強化を図っていくお考えか伺います。</p> <p>もともと、消費生活相談に結びつく割合は、苦情のうちの8.6%、あるいは3%と、なかなか数居が高いところへもってきて、今後の相談内容の複雑化などがありますから、ますますそれは進んでいくと思うのです。その速度に追いつかないとだめだと思うのです。なかなか、行政が体制を整えるというのは大変かと思いますが、ぜひ迅速に取り組んでいただきたいということを重ねて申し上げて、質問を終わります。</p>	<p>(くらし安全局長)</p> <p>高齢者等の消費者被害防止対策等についてでございますが、高齢者や障がい者の方などの消費者被害の防止を図るためには、地域包括支援センターなど福祉関係の機関・団体をはじめとする地域の関係機関が消費者被害情報を共有し、地域でこうした方々を見守り、被害に迅速に対応することが必要でございます。</p> <p>これらの機関・団体が連携し、道内では、これまで約半数の市町村において70の地域消費者被害防止ネットワークが設置されており、高齢者等の見守りや消費者への啓発が行われているところでございます。</p> <p>道といたしましては、今後ともネットワークの新規構築やその活動に対する助言、情報提供に努め、消費生活センターと福祉関係団体等、地域の関係者との連携強化が一層図られますよう、高齢者等の消費者被害の防止と救済に向けた取組を進めてまいります。</p> <p>(環境生活部長)</p> <p>今後の消費生活相談体制についてでございますが、近年、高度情報社会化や決済手段の多様化などにより消費者取引が大きく変化するとともに、消費生活のグローバル化が進行しており、消費者トラブルは複雑化・多様化をしております。</p> <p>こうした中、深刻化する消費者被害の防止や被害の確実な救済を図るためには、消費者のさまざまな特性に配慮し、コミュニケーション手法の変化など多様化する相談にきめ細かく対応していくことが必要と考えております。</p> <p>このため、道といたしましては、ホームページやブログなどを活用した消費生活相談窓口の一層の周知や、関係機関等と連携した高齢者等の見守り体制の構築、SNSを活用した消費生活相談に関する検討を行うなどして、被害の未然防止や、発生した被害を消費生活相談に迅速につなげるための体制整備に取り組んでまいります。</p>