〈別紙〉

〇会議成立・・・15名中12 名出席
〇議事（議事進行：上原伸幸会長）
・会議公開・非公開の決定・・・公開
・傍聴者入室・・・1名
・議事録署名委員指名・・・星野委員、中島委員を指名

〇議題（1）埼玉県消費生活基本計画（第8期）の案について

（消費生活課長）
※資料1「埼玉県消費生活基本計画（第8期）（案）」、資料2「埼玉県消費生活基本計画（第8期）素案からの新旧対照表」に基づき説明

（星野委員）
資料 2 の 4 ページ目、基本指標について。素案にあった「悪質な勧誘等」には特商法に基づく行政処分・指導で対応していくということでよいか。
「悪質な勧誘等」には特商法に基づいて埼玉県に処分・指導の権限があるが、修正後の基本指標の値は「悪質な勧誘等」の数字とリンクするようなことがあるのか、それとは別に基本指標の値だけで今後データを出していくのか。

（消費生活課長）
悪質な勧誘等は事業者指導によって減らしていくことになるが、今回の計画案では基本指標のほかに 4 つの施策指標を掲げており、その 1 つに特定商取引法による処分・指導件数を令和 6 年度のほぼ 2 倍にするような目標を掲げることとするため、そこで見ていく。消費者教育や消費者相談では悪質な勧誘を減らせないため、基本指標は事業者指導だけでなく、教育・相談など全ての施策の総合的な成果として表せるものがよいという考えに基づいている。基本指標をシンプルにした分、後段の各施策目標で我々の姿勢を示せるものと考えている。

（吉川委員）
埼玉県消費者団体連絡会は NPO 法人埼玉消費者被害をなくす会に加入している。消費者被害をなくす会では県からの委託を受け、連携しながら自治体への消費者安全確保地域協議会の設置支援を行っている。資料 2 の 6 ページにあ

る、「県における消費者安全確保地域協議会の設置」は市町村が協議会を設置していくうえで有効であり、賛成したい。
　全国に都道府県単位で設置されている協議会はどのくらいあるのか、どのように自治体を支援しているのか、先進事例があれば施行前に知る機会を作っていただきたい。
　また、消費者被害は当事者である消費者と事業者との契約で起こるため、被害を減らしていくためには消費者団体・行政だけではなく事業者も交えたメンバー構成が必要になる。その点も設置にあたり御配慮いただきたい。

（消費生活課長）
　４７都道府県のうち、３０道府県で協議会が設置されている。ただ、関東近郊ではあまり設置されていないようである。徳島県では全市町村で設置されている。消費者庁の地域機関が徳島県内に設置されており、それもあって活発な設置促進活動が行われたと聞いている。こうした事例も伺いながら今後設置を進めていきたい。埼玉県は今まで県の協議会はなかったが、消費者被害をなくす会とともに「高齢者の消費者被害防止フォーラム」の開催や「地域見守り担当者講座」の開催等、他県に決して引けをとらない連携強化の取組を実施しているという自負はもっている。協議会を設置することでそれにさらに弾みをつけていきたい。
　設置する際のメンバーについては皆様の意見を伺いながら、より効果的な協議会となるような構成を考えていきたい。

（中村委員）
　資料２の４ページ目、基本指標の数値について。実害があった人の割合が2.04%であり、これに悪質な勧誘等を受けたが実害はなかった人も含めると18.5%で、実際の被害を減らしていくということで現状の2.04%を1.06%にしたい、という理解でよいか。

（消費生活課長）
　そのとおりである。消費者被害に関する県政サポーターアンケート調査の回答に「被害に遭ったことがある」のほか、「被害はなかったが、悪質な勧誘等を受けたことある」などの選択肢があり、悪質な勧誘等を受けた県民の割合が分かる。

（上原会長）
　資料１の「埼玉県消費生活基本計画（第８期）（案）」のとおりで県民コメ

ントを頂戴するということで、審議会として承認してよろしいか。

→全員承認

○報告事項（1）埼玉県消費生活基本計画の諮問について

（消費生活課長）
　※資料3「埼玉県消費生活基本計画の諮問」に基づき説明

（上原会長）
　県民コメントはインターネット等で募集するという形か。

（消費生活課長）
　そのとおりである。

○報告事項（2）消費者庁「デジタル取引・特定商取引法等検討会」での検討状況について

（消費生活課長）
　※資料4「消費者庁「デジタル取引・特定商取引法等検討会」中間とりまとめ（案）に基づき説明

（山口委員）
　県の条例も長い間改正されていないと思うが、県が行政指導をしていくために今回の法改正を参考に条例を改正していくのか。

（消費生活課長）
　法律では規制できない部分を条例で補い、指導できる範囲を広くしている。法律による規制範囲が膨らむのであれば条例もそれに伴い見直すべきところが出てくると思うので、国の動向を注視しながら条例の改正についても検討していきたい。

○報告事項（3）その他

（吉川委員）
　今週から PIO-NET（※消費者からの相談情報を収集・蓄積するデータベース）が刷新されている。行政でも民間でもシステム変更に対応していくのは難しいことかと思うが、どのような状況か、課題等があれば教えていただきたい。

（消費生活支援センター所長）
　新 PIO-NET の導入に関しては、国民生活センターから県の消費生活支援センターにも「国のほうで連絡が追いつかない部分については市町村へ声がけをしてほしい」というような話があった。導入直前まで接続を確認できなかった自治体については県の消費生活支援センターから声がけをさせていただいた。

（消費生活支援センター担当部長）
　システムが変わるということで相談員に動揺があったのは事実であるが、今回は 5 月からベータ版で予行演習する機会が設けられていた。回線の問題もあったため、「今日から 1 週間は○人でやってみてください」というようにチーム分けをして予行演習をしてきた。
　今週からシステムが変わり相談員の様子を見ていたが、想定よりはスムーズに進んだかと思う。市町村から県に対しての問合せ等はなかったが、国民生活センターのヘルプデスクには電話がつながりにくいという状況である。

（星野委員）
　新 PIO-NET の問題点について個々の消費生活センターが国民生活センターに伝えるのはなかなか難しい面がある。県が意見をとりまとめ、国民生活センターに問合せや指摘をする機会はあるのか。ないのであれば、是非やっていただきたい。
　また、デジタル取引に関する特商法改正について、現場の相談員としては待ちに待った改正が進むという期待がある一方で、それでは不十分だという点もある。レスキュー商法に関する相談で、クーリング・オフで解決できる案件であるにも関わらず、多くの業者が交渉の座につかない、または逃げてしまうため被害回復ができない事態が発生している。埼玉弁護士会の消費者問題対策委員会の先生方との連携ができる場合は弁護団につなぎ、先生方のお力添えで解決できることもあるが、レスキュー商法の場合は費用対効果という面では赤字になりかねず、泣き寝入りとなる消費者が少なくないと思う。問題のある勧誘に関しては改正特商法やそれに基づく行政指導で改善されるかもしれないが、業者が逃げてしまうことに対しては解決しない。この部分について今後どのような考えがあるか。

（消費生活支援センター所長）
　今回の新 PIO-NET 導入にあたり、国民生活センターからヒアリングを受けた経緯がある。各相談員と情報共有しながら解決できる部分もあるが、できない部分も徐々に出てくるかと思う。そういった問題については国民生活センターに伝えていく必要があるので、タイミングを見てそういった場を設けていきたいと思う。その際は市町村にも声がけをしたい。

（消費生活課長）
　レスキュー商法のクーリング・オフ後に履行を拒否したり、不当に先延ばしをしたりすることへの対応については、厳正に対応するべきと国の中間とりまとめにも方針が出ている。今後どのような改正となるのか国の動向を注視し、県として具体的にどのような対応ができるのか検討していきたい。

（星野委員）
　自然災害が起こると、被災地域に業者が集まり訪問販売を始める。いい加減な工事しかしないのに法外な契約金額を現金で奪っていくようなことがたくさんある。2019 年の千葉県での台風被害の後、悪質な訪問販売業者が早急に逮捕された。スピード感が大事であり、「悪いことをするとこうなる」という例を示すことで今後の抑止力となる。災害と悪質な訪問販売はある種のセットだと思うため、その辺りも今後検討いただきたい。

（消費生活課長）
　次期埼玉県消費生活基本計画の施策の柱の一つに「緊急時における消費者行動の変化への対応」という新たな項目を立てた。「災害時の便乗行為等への対応」について施策を進めたいと次期計画で表明しており、実行に移していきたい。

（消費生活支援センター所長）
　八潮市での下水道管事故が起こった際、当センターの SNS で注意喚起をした。今後も SNS を活用した注意喚起に努めていきたい。

（上原会長）
　以上で令和8年度第 2 回審議会を終了する。