

平成 28 年 12 月 12 日（月曜日）午後一時開会

### ○石井みどり委員長

ただいまから消費者問題に関する特別委員会を開会いたします。  
政府参考人の出席要求に関する件についてお諮りいたします。

消費者問題に関しての総合的な対策樹立に関する調査のため、本日の委員会に、理事會協議のとおり、内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局次長奈良俊哉君外 17 名を政府参考人として出席を求め、その説明を聴取することに御異議ございませんか。  
御異議ないと認め、さよう決定いたします。

消費者問題に関しての総合的な対策樹立に関する調査を議題とし、質疑を行います。  
質疑のある方は順次御発言願います。

### ○宮沢由佳

よろしく申し上げます。民進党・新緑風会、山梨県の宮沢由佳です。

長く子育て支援に携わっていた立場から、消費者の問題に関して質問させていただきます。

今日、消費者の問題において、若者、子供たちが巻き込まれる問題が増えていますか。また、どんな問題が増えていますか。消費者庁、お答えください。

### ○川口康裕消費者庁次長

私ども把握しておりますのは、全国の消費生活センター等に寄せられる相談件数でございますが、これを見ますと、2006 年度、2011 年度、2015 年度と比較いたしますと、小中高及び 20 歳代の者についての消費生活相談の件数は、趨勢としては減少傾向にあるということでございます。

一方、その内容でございますけれども、小中高及び 20 歳代それぞれについて相談内容を見ますと、商品別に見ますと、いずれの層でもインターネットサイトを利用してのトラブルが上位を占めております。

具体的には、アダルト情報サイトに関するものがいずれの層でも多くなっておりますが、その他、小中高ではオンラインゲームあるいは動画サイト等のデジタルコンテンツが上位に見られます。また、中学生以上の層では出会い系サイトについての相談も多く見られます。また、20 歳代になりますと、賃貸アパート、フリーローン、サラ金といったインターネットサイト利用以外の内容も多くなるところでございます。

### ○宮沢由佳

ありがとうございました。

やはりインターネットやコミュニティーサイトによるような犯罪が巧妙かつ複雑な問題を生んでいるのではないかと思われま。その中でやはり重大な犯罪も起きているとは思いますが、この件に関して、警察庁、お答えをお願いいたします。

### ○鈴木三男警察庁長官官房審議官

お答えいたします。

インターネットを利用した犯罪の全体につきまして、若者や子供たちを被害者とするものがどれだけあるかに関する統計は持ち合わせておりませんが、コミュニティーサイトの利用に起因して児童ポルノ、児童買春等の犯罪の被害に遭った児童の数について見ますと、統計を取り始めた平成 20 年以降増加傾向となっており、平成 27 年中は 1652 人と過去最多となったところであります。

警察におきましては、コミュニティーサイトに起因する事犯の対策として、福祉犯の取締りやサイバー補導を推進しているほか、関係機関と連携したフィルタリングの普及や被害防止に関する広報啓発に取り組んでいるところでございます。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

過去最高に児童ポルノ系の問題が起きていると。大変大きな問題で、これについては後の方で触れさせていただきたいと思います。

更に質問をいたします。

借金苦などで自殺された方、特に若年層、若者の数がどうなっていますか。厚生労働省、お答えください。

### ○中井川誠厚生労働大臣官房審議官

お答え申し上げます。

自殺統計におきまして、平成 27 年の多重債務や借金の取立て苦などの負債関連を原因、動機とする自殺者数は、19 歳以下が二名、20 歳代が 132 人、合計 134 名でございます。なお、原因、動機につきましては自殺者一人につき最大三つまで計上されるため、人数は延べ人数でございます。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

資料の 1 を御覧ください。昨年の自殺者は 2 万 4025 人、そのうち経済・生活問題を原因、動機とした自殺者は 4082 人、そのうち 391 人が 29 歳までの若者です。

実は、今年の夏、私の友人の一人息子さんが自殺をしました。まだ 25 歳でした。200 万円の借金をつくってしまったことを苦にして、自分の部屋で首をつりました。シングルマザーの母親に育てられた彼はとても親思いで、苦勞して自分を育ててくれた母親に早く楽をさせたいといつも言っていました。田舎から都会に出て仕事をしましたが、なかなか正社員になれず、非正規の仕事は収入が少なく、毎朝新聞配達もしていました。ある朝、新聞配達の仲間が、出勤してこないことから、首を自宅で見つけている彼を発見しました。

借金のことをなぜ相談してくれなかったんだろう、解決方法は幾らでもあったはずなのに、母親も彼の周りの人も今でも嘆き悲しんでいます。彼も悩んで悩み抜いた上で、誰にも相談できずに自殺の道を選んでしまったのかもしれませんが。もしも誰かに相談することができたのなら、自殺することはなかったのではないのでしょうか。

これは彼だけのことでなく、この資料にもあるように、昨年だけで 1443 人が負債、借金が原因で自殺をしている事実があります。そのうちの 134 人が 29 歳以下の若年者ということは大きな問題です。

消費者相談の窓口を知っていたら自殺しなくても済んだかもしれない、救われたかもしれない。社会の大きな変化の中で、子供や若者たちが孤立し、相談することができない状況があります。だからこそ、今、気軽に相談できる窓口の必要性が高まっていると思います。

そこで、そもそも消費者相談制度があることを国民が知っているのか、子供への消費者教育が浸透しているのか、質問させていただきます。

消費者庁は、相談窓口として、消費者ホットライン 188 を昨年 7 月に開設しました。生活相談の最初の一步をお手伝いするものとして三桁の番号を設置されたことは、とても評価できることです。「いやや」泣き寝入り、188 を「いやや」と読んで、「いやや」泣き寝入り。困ったときは一人で悩まずに御相談くださいといううたい文句があります。

ただ、開設されて 1 年以上たちますが、この認知度が低いと言われています。実は私も周りの人も知りませんでした。

この認知度はどれくらいですか。消費者庁、お答えください。

### ○小野稔消費者庁審議官

お答え申し上げます。

消費者ホットラインにつきましては、平成 27 年 7 月より、三桁の番号 188 による案内を開始したところでございます。

188 の認知度についてでございますけれども、188 による番号案内開始から二か月後の平成 27 年 9 月に内閣府が実施いたしました消費者行政の推進に関する世論調査、これにおきまして、認知度 6.4%ということになってございました。

以上です。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

資料の 2 を御覧ください。これが 188 のポスター、縮小にはなっていますが、このポスターが貼ってあっても余り目立たず、印象に残らないのではないかなと思います。また、子供には分かりにくいと思います。

また、このダイアルには三重のハードルがあります。

一つ目は、時間制限がされていることです。この資料の下の方を御覧ください。9

時半から 4 時まで、それ以外にこの 188 に掛けると、今は使えませんという対応と、それからほかのダイヤルを案内されてしまうという困難さがあります。そして、多くの人が働いている平日の勤務時間内にありますので、なかなか昼間の時間や若しくは勤務時間内にゆっくりと消費者相談をするという事は難しいと考えられます。やはり、夜、自宅に帰ってから、また土日もしっかり相談をしたいという方が多いのではないのでしょうか。

また、二つ目のハードルは、188 に電話を掛けると、対応が人ではないんですね。音声ガイドが出ます。そして、お住まいの郵便番号を入れてくださいというガイドが流れます。これが二つ目のハードルです。もう、この郵便番号を入れなければいけない、また若しくは分からないという方は、ここで電話を切ってしまうかもしれない。

そして、私が感じた一番大きなハードル、三つ目のハードルは、これは有料なんですね。私も掛けてみました。これは電話会社によって料金が違うそうです。それで、私が掛けたときには、今からお近くの消費者センターにおつなぎしますが、この電話は 20 秒ごとに十円掛かりますというガイドが流れます。そのときにやはり切ってしまう方が大変多いのではないかと思います。これでは安心して掛けられません。まずは無料で、人が応答する必要があるのではないかと思うんですけれども、皆さんはどうお考えでしょうか。

では、例えばこのポスターはどこに貼られているのでしょうか。消費者庁、お答えください。

### ○小野稔消費者庁審議官

お答え申し上げます。

188 が様々な機会を通じて消費者の目に触れるということが重要であると考えておるところでございます。そのため、消費者庁といたしましては、188 の番号とともに、この資料にございますチラシを作りまして、その周知を地方公共団体等を通じて活用していただいているところでございます。

また、地方公共団体におきましても、当該チラシの配布のほか、消費生活センター等におきましてはポスターの掲示、広報紙への掲載、あるいはショッピングセンター等におけるグッズの配布、公共交通機関におきましては車内広告など、住民に身近な場所で消費者ホットラインの周知が行われているというふうに承知いたしております。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

本当に周知がうまくいき、みんなが知っている「いやや」という番号になればいいんですけれども、おととい、私が 50 人の女性の集会に出て、ここで 188 の認知を聞いたところ、50 名中一人しか知らなかったという事実もあります。ですから、188 を周知徹底するという事も大事なんですけれども、この 188 が利用される番号でなけ

ればいけないというふうに思います。

そして、私が調べたところ、消費者庁の方の白書にこうありました。ホットラインの架電、十桁での運用時と比べ、2015年7月以降、架電件数が二倍程度で推移しており、一定の成果を上げているということでした。平成25年、26年は約30万件あった架電件数なんですけれども、これが、188が昨年の7月から導入された27年度は合計69万件、本当に倍増しているんですね。これは188の効果が表れているすばらしいものだと言いたいところなんですけれども、実際にこの188は各消費者相談センターにつながるわけです。

〔理事古賀友一郎君退席、委員長着席〕

そこで、私は消費者相談センターの相談総数を調べてみました。この消費者相談センターの総数、昨年、27年度、1月から6月が46万件、そして7月から12月、これは188が入った後ですね、これも46万件、ほぼ同数なんです。つまり、188は掛ける、倍増した、60万以上掛かっているけれども、実際に消費者センターまで電話をつないで持っていった方が非常に少ないということではないでしょうか。やはり私が先ほど言った三重のハードルの途中で、あっ、有料だ、又は、あっ、人ではない、音声ガイドだ、また郵便番号を入れなければいけない、いろいろな意味で、かなり多くの方が188に掛けてはいるけれども切ってしまうという事実がここで明らかになったと思います。

資料の3を御覧ください。今年上半期における、先ほど御説明にもありましたコミュニティースイト等に起因する事犯の被害児童は889人、過去最高です。出会い系サイトによるものは減少傾向にありますが、コミュニティースイトによるものが急増しています。その中身は、重要犯罪である強姦八件、略取誘拐13件、全体の50%以上が児童買春、児童ポルノです。警察署も様々な対策を行っていますが、歯止めが掛かっていません。

こういった犯罪対策の一つとして、相談窓口の強化も必要じゃないでしょうか。110番には掛けられなくても、困ったことがあったら188、「いやや」、188に相談しようと全ての子供たちが知っていれば犯罪の抑止になるのではないのでしょうか。

そもそも、188の対象年齢は何歳でしょうか。消費者庁、お答えください。

### ○小野稔消費者庁審議官

お答え申し上げます。

消費者ホットラインは、消費者トラブルに遭ったり不安なことがあった場合に相談していただくための窓口を御案内するものでございます。御利用いただくに当たりましては、特段の対象年齢の設定や年齢制限等は行ってはおりません。

### ○宮沢由佳

小中高校生の消費者教育については、平成24年に消費者教育推進法が制定されたこともあり、教科書でも取り上げられています。中学校、高校の教科書では消費者ト

ラブルの対応についても掲載があり、これはとても良いことだと思います。消費者センターへの相談についても書かれている教科書もあります。ただ、消費者ホットライン 188 の掲載は、私が調べた採択率の高い 14 冊の教科書の中でまだ二冊だけでした。これは 188 が運用されて 1 年ですから無理もないと思いますが、今後発行される教科書には必ず消費者ホットライン 188 を大きく入れていただけることを望みます。

小学校や中学生など若年者が問題を抱えたとき、親や先生に相談できるのが一番よいのですが、誰にも相談できないとき、110 番に掛けるのも怖いとき、もう一つの窓口として消費者ホットライン 188 を利用できたらよいと私は思うのですが、皆様、いかがでしょうか。188 を子供が使えるようにする必要があるのではないのでしょうか。

188 を子供が使えるようにするという点に関して、大臣の所見をお伺いしたいと思います。

### ○松本純内閣府特命担当（消費者・食品安全）大臣

若年者や子供が消費者トラブルに巻き込まれるといった事例もあることから、あらゆる機会を捉えて消費者ホットライン 188 の周知を図ることが重要であると考えております。現在も、地方公共団体等が作成する若年者や子供向けの消費者教育教材の中で消費者トラブルに関する相談先として消費者ホットラインの 188 が紹介されるなどの取組は行われているところでございます。

特に成年年齢の引下げに向けた議論が活発化している中でございまして、若年者への消費者教育の充実は喫緊の課題であると認識しているところでございます。若年者においても気軽に相談をしていただけるよう、より積極的に消費者ホットラインを周知をしてまいりたいと思います。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

それであれば、音声ガイドではなく、直接人が電話の窓口に出て、大丈夫、僕何があったの、あなたどうしたのというふうに声で答えていただけたら有り難いと思うんですけれども。

例えば、110 番は音声ガイドではありません。なぜでしょう。警察庁、お答えください。

### ○鈴木三男警察庁長官官房審議官

110 番通報は、事件、事故等、警察による緊急の対応を要する通報を受けるために設けられているものでございます。それに迅速かつ的確に対応するため、通信指令室の職員が直接受理するところとしているところでございます。

具体的には、職員は、110 番通報を受理しますと、通報者から事案の内容を具体的に聴取し、直ちに通報内容を警察署等に伝え、警察官を現場に急行させるとともに、

必要に応じて緊急配備の発令等を行っているところでございます。

このように、緊急の対応の必要があることから、職員が直接受理しているものでございます。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

緊急性、これが一番必要なことだと思います。188も、緊急性、例えば自殺を考えているかもしれない、この次の電話でアダルトサイトにつながってしまうかもしれない、若しくはその相手と会うことになってしまうかもしれない。今は巧妙かつ大変複雑なネット犯罪が行われています。ですから、私は是非これは直接人が対応してほしいというふうに思います。

なぜ110番をまたほとんどの子供が学校で教えたわけでもないのに知っているかということを担当者に伺ったところ、これは特に予算もなく、広報しなくても知られているというお答えでした。これはすばらしいことです。子供には110番を教えなくても、やはり親が、地域が、社会が伝えているということが明らかになりました。188もそのくらい知られるようになれば多くの人を救えるのではないかなというふうに思います。

もう一つ質問させていただきます。

政府は、どのくらいの消費者生活相談窓口があるのか、お答えください。

### ○小野稔消費者庁審議官

お答え申し上げます。

地方公共団体におきます消費生活に関する相談窓口、これにつきましては、平成28年4月現在で、合わせて1808設置されております。これらの相談窓口は、現在、全ての地方公共団体において設置されておるところでございます。全国どこにいても相談ができる体制ということになってございます。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

たくさんの専門窓口があって、どんな問題にもお答えしていただけるような、大変心強い御答弁でした。

資料の四を御覧ください。本当にいろいろな窓口がありまして、例えば食の安全についても、表示についてもいろいろな窓口がございます。ところが、たくさんある割には認知されていることがなかなかない。また、弁護士会や民間の相談窓口もあります。相談がたくさんあっても、相談する際に混乱も生じます。どうでしょう、まず188でまとめて受け付けたらどうでしょうか。188を110番のように誰もが知っており気軽に掛けられるようなダイヤルにするように、デザイン性のあるポスター、宣伝、例えば漫画雑誌やYouTube、インターネット検索エンジンなど、また学校教育、地

域教育で周知徹底をしたらいかがでしょうか。

また、しつこいようですが、188は音声ガイドではなく直接人が対応するようにお願いしたいです。もちろん無料。これが20秒ごとに十円掛かると、もしせっかく子供が掛けても、20秒ごとに十円が掛かると聞けば、子供はきっとダイヤルを切ると思います。そして、開設も、夜こっそり相談したい人のためにも24時間対応していただきたい。

直接人、無料で、24時間、これに関して大臣の御所見を伺いたいです。お願いいたします。

### ○松本純内閣府特命担当（消費者・食品安全）大臣

まず、直接電話に出られるというのは一番いいことなんですね。受け止めができればいいのでございますが、この消費者ホットラインが、消費生活センター等の存在や連絡先を御存じでない消費者に対しては最初の第一歩をお手伝いをするというところが188の最初の仕事ということになるわけでありませんが、この相談窓口とつながった後は、専門家などによって御意見、御助言等ができるというような状況になります。限られた費用の中で増大する利用件数にも正確に対応するためには、音声ガイドによる現在の方式が効率的であって、必ずしも直接人が対応するところにはまだ至っていないというのが現状でございます。

あわせて、後半御質問のございました積極的に周知する必要性ということにつきましては、もうこれは先生御指摘のとおりだと存じます。若年者や子供に向けて消費者ホットラインの活用を促進するとともに、その周りには保護者あるいは教育関係者等の大人も含めまして、広く消費者ホットラインの周知を今後とも図ってまいりたいと存じます。

### ○宮沢由佳

ありがとうございます。

相談窓口を知っていれば救える命もあります。子供たちが犯罪に巻き込まれる前に手を打つこともできます。大切な命を守るために、私たち政治家や行政に与えられた責任は大変重いと思います。大切な命を守るために、与野党問わず、私たちが本気で対応すべきときではないでしょうか。消費者相談の充実のお願いと、そのために私たちも一緒に活動していくことを申し上げ、質問を終わりたいと思います。

ありがとうございました。