

長野県消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会 議事録

○日 時： 令和元年（2019年）11月25日（月）午後1時30分から3時30分まで

○場 所： 長野県長野保健福祉事務所 3階 会議室

○出席者： 審議会委員（11名）

鶴田敦子委員、中嶋慎治委員、古川雅文委員、清野みどり委員
草深邦子委員、関育美委員、手塚優子委員、倉田由里子委員、
笹広男委員、高木蘭子委員、西村芳郎委員

県側

長野県県民文化部長 増田隆志、くらし安全・消費生活課長兼北信消費生活センター所長 古川浩、企画幹兼課長補佐兼企画指導係長 瀧澤修一、中信消費生活センター所長 村山隆一、南信消費生活センター所長 石澤一志、東信消費生活センター所長 河西光章 ほか

【事務局 くらし安全・消費生活課 瀧澤企画幹】

開会にあたりまして、県民文化部長の増田よりごあいさつ申し上げます。

【増田県民文化部長】

本日はお忙しいところ、消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会にご出席いただき、ありがとうございます。

また、今回、消費生活審議会委員の改選にあたり、委員の就任をお願いしたところ、快くお引き受けいただき、ありがとうございます。2年間の任期となりますが、本県の消費者行政の課題の解決に向け、大所高所からご指導ご意見を賜りますようお願いいたします。

先月の台風19号は、県内に大変大きな被害をもたらしました。災害の犠牲となられた方々に謹んで哀悼の意を表すとともに、被災された多くの方々に心よりお見舞い申し上げます。災害時にはそれに便乗した「点検商法」や「義捐金詐欺」など、悪質商法と思われる事例も発生しているところでございます。県では、ホームページなどで注意喚起を行うとともに、法律的な問題を抱えてしまうケースに対応するため、「長野県消費生活センター出張相談会」を県下4ヶ所において開催したところでございます。

さて、県では、平成30年度を初年度とする、第2次長野県消費生活基本計画・消費者教育推進計画に沿って、県民が安全・安心な消費生活を送ることができるよう、様々な施策を展開しております。

課題として、ひとつには特殊詐欺の防止があげられます。認知件数は減少しているものの、被害額は増加しており、依然として深刻な状況です。それと合わせ出てくるのがネット社会への対応でございます。

また、消費から社会を良い方向へ変えていこうとする「長野県版エシカル消費」の推進がでございます。社会の問題の解決に消費者の行動によって寄与できないかということで取り組んでおります。

もうひとつ重要なものとして、消費者教育の推進がでございます。教育委員会などとも連携し、ライフステージに応じた消費者教育を推進してまいりたいと思います。

また、ひとつのテーマとして県の消費生活センターのあり方がございます。市町村で運

営されているセンターとの連携を強め、啓発機能を強化し、長野県全体として消費者への支援、消費者教育の推進を進めていくことができないかを考えているところでございます。

本日は、限られた時間ではございますが、消費者行政・消費者教育の推進に向けて、委員の皆様方の忌憚のないご意見やご提言をお願いいたしまして、ごあいさつとさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

【事務局 暮らし安全・消費生活課 瀧澤企画幹】

当審議会は、長野県消費生活条例第 44 条の規定により設置された組織でございます。また、当審議会の委員は、長野県消費者教育推進地域協議会の委員も兼ねることとなっております。

次に、当審議会委員の改選についてご報告申し上げます。

本年 8 月 6 日付けをもちまして、第 5 期の委員の任期が満了いたしました。第 6 期 15 名の委員の皆様につきましては、お手元の名簿のとおりでございます。

なお、本日、有賀正典委員、清水純子委員、宮澤宗弘委員、飯島信子委員におかれましては、ご都合がつかずご欠席となっております。

従いまして、委員総数 15 名中 11 名の皆様にご出席ですので、長野県消費生活条例第 46 条で準用する第 28 条第 2 項の規定及び長野県消費者教育推進地域協議会設置要綱第 6 の規定による過半数のご出席があり、会議が有効に成立していることをご報告申し上げます。

次に、県側の出席者をご紹介します。

委員名簿の裏面をご覧ください。増田部長のほか、消費生活に関連する業務を行っている課の職員として消費生活庁内連絡員、県消費生活センターと暮らし安全・消費生活課の職員が出席しております。

それでは会議事項(1)の当審議会の「会長の選任について」お諮りしたいと思います。当審議会の会長につきましては、長野県消費生活条例第 46 条で準用する第 27 条第 1 項の規定により、委員の互選となっております。

この件につきまして、ご発言のある方はいらっしゃいますでしょうか。

【手塚委員】

これまで弁護士として、消費者問題について取組まれており、消費者問題全般に精通しておられる、弁護士の中嶋委員が適任だと思いますので、中嶋委員を会長に推薦します。

(拍手)

【事務局 暮らし安全・消費生活課 瀧澤企画幹】

それでは、ただいま拍手をいただきましたので、会長は中嶋慎治委員と決定させていただきます。

会長に就任されました中嶋委員には、会長席にご移動いただき、一言ご挨拶をお願いします。

【中嶋会長】

ただいま会長に選任されました中嶋でございます。よろしくお願いいたします。

弁護士として消費者問題に係わっており、その係わり方としては、消費者側からの相談を受けて、案件・事件を処理するというものです。増田部長のごあいさつにもありましたが、最近ネット関係の相談が多い印象です。そのほか、特殊詐欺の関係では刑事事件の

弁護人、主に受け子の弁護人という立場で係わり、実態を見てきたところでございます。委員会活動などではもう少し広い視点で、相談窓口をどう充実させていくか等についても取り組んでいるところです。さきほど「消費者問題全般に精通」とのお言葉をいただきましたが、自分の経験としては消費者側からの係わり方が多いように思います。審議会は、消費者行政、施策に対して全般的に意見を出していくということでございますので、ぜひみなさま、それぞれのお立場からそれぞれの経験に基づくご意見をたくさん出していただき、議論していきたいと思っております。忌憚のないご意見をたくさん出していただければと思います。

新任で不慣れなところではございますが、どうぞよろしくお願いいたします。

【事務局 暮らし安全・消費生活課 瀧澤企画幹】

中嶋会長、ありがとうございました。

当審議会では、職務代理者について、長野県消費生活条例第46条で準用する第27条第3項の規定により、会長が指名することとなっておりますので、職務代理者のご指名をお願いします。

【中嶋会長】

それでは、私の会長の職務を代理する者として、鶴田委員を指名いたします。

鶴田委員、よろしくお願いいたします。

【事務局 暮らし安全・消費生活課 瀧澤企画幹】

本日の会議は、録音をさせていただきたく思います。後日、議事録として取りまとめる予定でございます。発言は、マイクを通していただきますようお願いいたします。また、会議の終了時間でございますが、おおむね3時30分を予定しております。ご協力をお願いします。

それでは、会議事項の（2）に入ります。

当審議会の議長につきましては、長野県消費生活条例第46条で準用する第28条第1項の規定によりまして、会長が務めることとされておりますので、中嶋会長に議事の進行をお願いいたします。

それでは、中嶋会長よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

それでは、会議事項に入りますが、実り多い議論ができますよう、皆様のご協力をお願いいたします。

当審議会の運営につきましては、お手元に配付の「長野県消費生活審議会の運営について」に基づき、運営されることとなります。

本日の会議に関して、報道の皆さんも含め、傍聴者の撮影・録音は、会長の許可を得ることとされており、従来と同様に許可いたしますので、ご了承願います。

それでは、議事を進めてまいりたいと思います。

会議事項（2）の「長野県の消費者行政の現状と課題について」の説明を事務局からお願いします。

【暮らし安全・消費生活課 古川課長】

（資料1～10に基づき説明）

【手塚委員】

3点ございますが、ひとつめは、県と消費者団体連絡協議会が行っている会議で、高齢者見守り活動について意見がありました。地域包括センターの方が、高齢者のお宅を訪問した際に気づいたことを、吸い上げるところがないということです。例えば山のような健康食品があったり、同じような商品がいくつもあるなど、不審に思ったことなどをつなぐ方法がない、個人情報等の問題があるのか、怪しいのだけど、立ち入ることができないということのようです。

二つ目は、消費者教育についてです。消費生活サポーターの皆様のお話をお聞きすると、出前講座等で活動している方もたくさんいらっしゃるのですが、どうしていいかわからないという方も多くいます。せっかく資格をとったのに活かさない状態です。私も敬老祝賀会の出し物として啓発活動をしたことがあり、そのような場を活用してもよいのではないかと思います。

三つ目は、「長野県版エシカル消費推進事業」についてです。今日エシカルマップを拝見して、いろんな角度からお店を紹介してもらっていますが、「長野県版」には、健康の部分に偏っているのではないかと感じました。有機農業や無農薬のものを扱っているお店は環境に配慮したお店ということで、結果的に健康であることにはなりますが、「無農薬＝健康」というのはどうなのでしょう。長野県の目指す健康とは本来そういうところではないのではないかと思います。もっと健康長寿という長野県の良さをアピールできるようなお店の選択もあってよいのではないかと思います。

【くらし安全・消費生活課 古川課長】

高齢者見守りネットワークについては、できるだけ既存の福祉のネットワークも一緒に活動できるよう、研修会や懇談会に地域包括支援センターのみなさまにもご参加いただき意見交換を進めているところでございます。

お話しのとおり、同じような商品が山のようにあるという事例も紹介されております。それにつきましては、消費者安全法に定める消費者安全確保地域協議会としての高齢者見守りネットワークという位置付けをすることにより、本人の承諾なしに構成メンバーの中で個人情報を共有できることになっております。なかなかすべての市町村で協議会を立ち上げるのはハードルの高いところではありますが、個人情報の共有はできないまでも、例えば私どものほうから、どこの地域でどのような事案が発生しているかという情報を福祉のみなさまに提供することにより、福祉の現場の方が高齢者ご本人に「消費生活センターに相談したらどうですか」というお声掛けをしていただくことができ、相談につなげることができると考えております。既存のネットワークで見守りをおこなっていただいているところがほとんどですので、そのようなお声掛けからやっていくというのが現段階でのひとつの対応と思っております。

消費生活サポーターの活動について、多くの方がどう活動していいかわからないという課題でございますが、身近な活動から参加していただけるよう、「サポーターだより」等を活用して情報を提供しているところでございます。例えば、年金支給日に啓発活動をしておりますが、いつやるのかというような情報が直前にならないとサポーターのみなさまにご提供できない状況があり、もう少し早めにご提供できるように、関係機関と調整を図って改善してまいります。

長野県版エシカル消費について、健康の部分に偏っているというお話ですが、このマップは学生の感度でSDGsの観点から面白いなと思ったお店を取材して載せているという趣旨でございます。エシカルは消費者が自らの選択で行動するということが大きいため、特定のものを推薦する立場でなく、こういったものも「エシカル」だという気づきを与え

るという考え方で作らせていただきました。ただ情報発信はしてまいりたいと考えており、その中からみなさまが自分が共感するような行動をしていただける環境づくりをしてまいりたいと考えております。

【中嶋会長】

サポーターがどのような活動をしていいかわからないという話は私も聞いています
サポーターだよりはどのような情報を提供しているのですか。

【くらし安全・消費生活課 古川課長】

メール等でお送りしているサポーターだよりは、サポーターの方の活動紹介や、学習会や研修会等のお知らせを載せております。学習会等の情報等を載せるため、市町村のみみなさまに情報提供をお願いしているところですが、現状、なかなか市町村から講座や生涯学習の情報が思うように集まらないという悩みがあります。取材の方法や市町村との連携の方法を検討する必要もありますが、県だけでなく市町村で活動していく際に、市町村にも県のサポーターも一緒にやってもらおうという意識を持ってもらうところが不十分だと感じているところでございます。

【中嶋会長】

やりたいという方が県に問合せた時にこういうのがありますよと提供できるように情報集約するようなくみができればいいなと感じます。

【鶴田委員】

消費生活サポーターについては、よい方向にいつていると思います。

「何かをしたい」という消費生活サポーターと行政のニーズが合っていないのではないかと思います。サポーターに何をしたいのかを聞いたらいいのではないのでしょうか。消費は全てのことと係わるので、上からこういうことをやれというのではなく、何ができるのかを汲み上げていったほう進むのではないかと思います。

エシカル消費について、エシカルマップは誰に配付するのでしょうか。どういう基準でお店を選んでいるのでしょうか、お店の宣伝かしらと心配になります。

【くらし安全・消費生活課 古川課長】

エシカルマップについては、昨年度エシカル消費を推進していくにあたり、これからエシカルの生活をしていただく若い方に、エシカルの観点で考えていただいたり、知っていただくため、県立大学の学生にやっていただきました。これは、お店の宣伝ではなく、今後の広がりを考えて、若い方の感度でエシカルとはどういうものなのか、学生自身がお店に取材に行って、文章等をまとめたものです。

エシカルマップを作ったコンセプトは学生の活動の成果として「長野県版エシカル消費キックオフフォーラム」で配付したものです。もとより、行政が「このお店がエシカルです。」と宣伝するような形は本意ではなく、そのようなことのないよう大学とも相談して進めてきたところでございます。

【くらし安全・消費生活課 瀧澤企画幹】

エシカル消費に対する取り組みについては、持続可能な社会の実現の観点で、一番消費者が取り組みやすいのがお店や小売りであり、それが流通や供給というところへ広がっていくのではと考えております。エシカル協会と相談させていただいた中でも、若い方の反

応、お子様を育てるお母様方の将来に目を向けた考え方に、県としてアプローチしていき、若い世代だけでなく、親の世代、高齢者へと波及していくことを期待するものでございます。マップについては、紙媒体からWEBで広く展開していくということで、お店の紹介というより、取り組みを紹介していく流れで、来年度以降も取り組んでまいりたいと考えております。

【鶴田委員】

行政でもエシカル協会でも、こっちに進んでいるからこういう風にやりますよという時代ではないと思います。若い人の意見も、消費者の意見も、生産者や事業者の意見も聞いていくというように、常に、多様性に配慮していくという意識が必要だと思います。「いずれそうになっていく」ということではなく、多様なところでどうやって依拠して作っていくのかというところに神経をつかったほうがよいと思います。

【くらし安全・消費生活課 古川課長】

決めつけとならないようにということは意識して進めているところでございますが、マップそのものが誤解されるようなことにならないように、若い人だけでなく幅広く消費者の方がSDGsの観点から、事業者、生産者の方に伝えていける仕組みに繋がるように展開してまいりたいと思います。

【草深委員】

さきほど、消費生活サポーターのみなさんの会議で地域包括センターの方の意見を上げることができないというお話がありましたが、その会議の場に地域の民生委員は参加していたのでしょうか。地域包括センターの職員は、民生委員と繋がっております。サポーターのみなさんが会議をした時は、民生児童委員が出席していない会議だったのでしょうか。

【手塚委員】

資料4の10ページに記載のある、関係団体との連携強化「市町村消費者行政窓口と消費者団体、消費生活サポーターとの懇談会」を長野県消費者団体連絡協議会の主催で開催しております。最初は行政窓口と消費者の会、消費生活サポーターのみなさんとの懇談会を実施しておりました。しかし、問題点となるのが高齢者に係わる特殊詐欺の消費者トラブルについてであり、高齢者の対応を強化するために、昨年から高齢者と直接かかわっている地域包括センターの方にも参加いただいているところです。今年、その会議でそのような意見があり、高齢者と距離が近い地域包括センターの方にも解決の手段がないということがわかりました。民生委員の方にもご参加いただけるようでしたら、今後、依頼してくように検討させていただきたいと思います。

【草深委員】

出席させていただきということではないのですが、地域包括支援センターと民生委員の間では、このような事例があった場合、まず相談することになっております。そして、相談のもと各行政の所管課に相談することになっております。各地域では、何か事例があれば必ず行政につなげていますので、そもそも包括支援センターの方から、「取り上げてもらえるところがない」、「救ってくれるところがない」という意見が出たこと自体が疑問に思いましたので、お聞きしました。

消費生活サポーターについて、名簿等が開示されていないので、どなたが消費生活サポーターをやっておられるのかあまり知られていません。消費者大学を修了して、スキルを

高めている方もいらっしゃるかもしれないが、どこにどんな方がいて、どんなことがやっていたのかのかわかりません。消費生活サポーターになったけど、やらないという方もいるでしょうから、やっていた方だけでも開示していただければ、私どもの活動の中で、会議等にお呼びしてお話をきかせていただける機会もでてくるのではないかと思います。消費生活サポーターの情報開示について、県はどのようにお考えでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 古川課長】

情報の開示についてですが、現在は、サポーターになっていただいた時に、ご本人に「個人情報をお住まいの市町村に提供してよいか」ということを伺って、お住まいの市町村の担当部局にお伝えしているだけの状況となっております。広く活動していただくためには、個人の連絡先などは別として、お住まいの地域とお名前というところまでの開示も必要かと考えております。

まず、サポーターのみなさまに、そのような仕組みとしたいということをご相談させていただいた上で、対応を検討させていただきたいと思います。現在は、サポーターであることを公表するとのご了解までは得ていないので、そこまではできておりません。

【清野委員】

私自身も消費生活サポーターとして登録しており、名前と住所の開示に同意して活動しております。自分自身はスキルが使える機会や場があればと常々思っております。活動できる場やスキルを活かせる場、あるいは何をやるべきかということを具体的にお示ししていただけるとありがたいですし、それがあればいろいろな場で活動できると思います。

大勢のサポーターが誕生していますので活用の方法を、より具体的に検討をされたく思います。

消費者大学で学んで、その先に中核的人材育成研修があり、最終的には消費生活相談員を目指している方もいらっしゃるのですが、中核的人材育成研修は高度で、どちらかという相談員のスキルアップの学習会のような感じがします。消費生活サポーターも、より高いスキルを身につけるために、難しすぎないステップアップの研修としてほしいと思います。その先に相談員という役割もあるということが認知できれば、やりがいを持ってできるのではないかと思います。

【くらし安全・消費生活課 古川課長】

中核的人材育成研修のレベルが高いというご意見はいただいているところでございます。現役で活動している消費生活相談員も学んでいくところなので難しい部分もあります。学んでいる方もいろんなレベルを求めているところですので、消費者大学についても、レベルを上げていける講座、学びを広げていける講座など、いろいろな講座を受講できる形も必要であろうと感じておりますので、改善を図ってまいります。

【中嶋会長】

次に、学校における消費者教育の推進について、事務局より説明をお願いします。

【教育委員会学びの改革支援課 赤羽指導主事】

(資料 11 により説明)

【手塚委員】

資料4の6ページ出前講座について、特別支援学校がとても増えています。特別支援学校の生徒に対する出前講座はとてもよいと思います。普通の小中学校と何か違うことがあるのでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 小池担当係長】

特別支援学校からは情報モラルに関するテーマでの講座の要望が多くあります。特別支援学校の生徒のみなさんもスマホを持っていて、ゲームやSNSを利用しています。インターネットの使い方等についての講座を多く開催しております。

【中嶋会長】

消費者教育は基本的には学校の判断、家庭科の先生のやる気次第となっていると聞かれますが、実際のところ消費者教育をどの程度やるかというのは、現状どのような状況でしょうか。

【教育委員会学びの改革支援課 赤羽指導主事】

学習指導要領に示されているためやらないという選択肢はございませんが、時数等まで決められているわけではなく、教員がカリキュラムを作る中で子供達の実態に応じた時数で学習していきます。また内容についても指導教員に任されております。指導要領の改定に伴い、中学校段階で学んでいたものが小学校に移行された内容もあります。これは社会のニーズで、被害が低年齢化していることなどを踏まえたものですが、来年度からは小学校の先生達が、これまで教えていなかった内容を伝えていかなければいけないという状況にあります。私達も実践を集め、具体的な授業展開を示していくという段階でございます。

【中嶋会長】

本日の会議事項は以上となります。議事を終了させていただきます。
多くの意見をいただきましてありがとうございました。

【事務局 くらし安全・消費生活課 瀧澤企画幹】

閉会にあたり、部長の増田よりごあいさつ申し上げます。

【増田県民文化部長】

長時間にわたりありがとうございました。

時間が少なく十分なご意見をうかがえなかった面もあったかと思いますが、今日に限らずいろいろなところでご意見を頂戴できればと思います。

本日うかがっております、このような審議会での議論やご指摘いただいたサポーターの方のスキルアップなどが市町村や現場につながればと思ったところがございます。私もここに来る前は木曽地域振興局におりまして市町村のみなさまとお付き合いをさせていただいておりましたが、正直申し上げてこのような会議は少ないのが現実でございます。市町村のみなさまと実質的なパフォーマンスが出るような意見交換をしてみたいと思います。エシカル消費もまだ緒に就いたばかりでございます。ひとつのあり方とすれば行政から離れた所でそれぞれの方が「これってエシカルだね」と作るのが良いので、そのための情報提供がうまくできればよいのかなと思っております。

これからもご指導いただきながら消費者行政を進めてまいりますのでどうぞよろしくお願いいたします。本日はどうもありがとうございました。