

## 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 平成 28 年 (2016 年) 11 月 16 日 (水) 午後 1 時 30 分から 3 時 30 分

○場 所 長野県長野保健福祉事務所庁舎 3 階 大会議室

○出席者

審議会委員 (12 名)

山岸重幸委員 (会長)、池田茂委員、小金玲子委員、鶴田敦子委員、宮入千恵子委員、縣美智子委員、高橋昌子委員、徳嵩淳子委員、我妻やす子委員、倉田由里子委員、高木蘭子委員、林部勤委員

県側

長野県県民文化部長 青木弘、くらし安全・消費生活課長兼北信消費生活センター所長 戸田智万、企画幹兼課長補佐兼企画指導係長 池上昌樹、課長補佐兼相談啓発係長 菊池康文、中信消費生活センター所長 竹淵哲雄、南信消費生活センター所長 市瀬竜二、東信消費生活センター所長 関真一 ほか

**【事務局 くらし安全・消費生活課 池上企画幹】**

それでは定刻になりましたので、ただいまから、「長野県消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会」を開会いたします。

本日は、大変お忙しい中、ご出席をいただきまして誠にありがとうございます。

私は、本日の進行を務めさせていただきます事務局の池上でございます。よろしくお願いいたします。

初めに、当審議会の委員の交代についてご報告申し上げます。長野県消費者団体連絡協議会の 才川理恵委員、それから長野県消費者の会連絡会 中島たせ子委員の退任に伴いまして、本年 8 月 24 日付けで、長野県消費者団体連絡協議会 縣美智子様、長野県消費者の会連絡会の 我妻やす子様に委員として委嘱を申し上げたところでございますので、ご報告申し上げます。これによりまして、現在の当審議会の委員につきましては、お手元にお配りしてあります名簿のとおりとなっております。

それではここで 縣委員、我妻委員から自己紹介をお願いしたいと思います。初めに、縣委員、お願いいたします。

**【縣委員】**

長野県消費者団体連絡協議会の幹事を務めさせていただいております縣美智子と申します。よろしくお願いいたします。

**【事務局 くらし安全・消費生活課 池上企画幹】**

続きまして我妻委員、お願いします。

### 【我妻委員】

長野県消費者の会連絡会、消費者の会は長野県下の各市町村にございますが、その連絡会会長の我妻やす子と申します。今日は上田から参りました。よろしくお願ひいたします。

### 【事務局 暮らし安全・消費生活課 池上企画幹】

ありがとうございました。

本日の審議会の出席状況でございますけれども、久保田委員、山田委員、塚田委員の3名が、ご都合がつかず欠席をされています。

したがしまして、委員の総数15名中12名の委員にご出席を頂いており、長野県消費生活条例第46条の規定並びに長野県消費者教育推進地域協議会設置要綱の規定による過半数のご出席がありますので、会議が有効に成立していることをご報告申し上げます。

それでは開会に当たりまして、青木県民文化部長からご挨拶を申し上げます。

### 【青木県民文化部長】

本日は大変お忙しい中、消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会にご出席を頂きましてありがとうございます。また新しいお二人の委員様、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

県では消費生活基本計画・消費者教育推進計画に基づきまして、県民が安全・安心な消費生活を送ることができるよう、計画に掲げた目標の達成に向けまして様々な施策に取り組んでいるところでございます。本計画は来年度、平成29年度が最終の年度となります。したがしまして、今後市町村や関係団体の皆さまに一層のご協力をお願いする中で、計画に挙げられた目標に向けて各支援にも力を入れていかなければならないと考えているところでございます。

市町村の消費生活センターの設置状況については、今年度は広域連携の形を含めて2町4村で新たに設置をされており、10月末現在では16の市と3町4村で設置をされているところでございます。住民にとって身近な市町村での相談体制の整備が県下で少しずつではございますけれども進みつつあるのかなというように考えております。

消費者被害、とりわけ特殊詐欺被害についてでございますけれども、今年10月末までの被害状況は、194件で、4億5千万円を超える被害が発生しているところでございます。昨年同期と比べますと、件数は37件が減少、被害額は約2億円減少となっております。このように昨年同期比では減少しているわけでございますが、依然として高い水準で被害が発生しております。引き続き被害防止に向けて、出前講座やさまざまな媒体を通じた啓発活動に努めてまいりたいと思っております。

このような特殊詐欺の被害を含めまして、県民の皆さま方が消費者被害に遭わないよう、また、加害者にもならないように若いうちから消費者教育を推進していくことも大変重要と考えております。教育委員会などとも引き続き連携をいたしまして、それぞれのライフステージに応じた適切な消費者教育を推進するよう努めてまいりたいと考えております。

皆さま方には、このあと事務局からそれぞれ今年度の事業概要や来年度予定しております県の施策につきましてご説明を申し上げます。それぞれのお立場から、また中長期的な視点を含めてご意見をいただければありがたいと考えております。

本日は、限られた時間ではございますけれども、消費者行政・消費者教育の推進に向けまして忌憚のないご意見、ご提言をお願い申し上げます、冒頭のご挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

#### 【事務局 暮らし安全・消費生活課 池上企画幹】

大変恐れ入りますけれども、青木部長は公務の都合によりましてここで退席をさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

次に、県側の出席者につきましては、委員名簿の裏面に記載してございますので、ご覧いただければと思います。

続きまして、本日の資料の確認をさせていただきたいと思っております。会議資料につきましては事前にお送りできるものはお送りしてございますので、本日は新たに資料8をお配りしております。それから、資料1につきまして一部訂正がございますので、差替えをお願いいたします。また、その他の啓発資料といたしまして、クリアファイルの中に「くらしまる得情報」の秋版と冬版、特殊詐欺被害防止啓発のチラシ、それから関東甲信越ブロックの共同キャンペーンの啓発のチラシを入れてお手元にお配りしておりますのでご覧いただければと思います。

次に、本日の会議の関係につきましては録音をさせていただいております。後日、議事録として取りまとめる予定でございます。ご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、概ね3時30分を予定しておりますので、ご協力をお願いいたします。

それではこれから会議事項に入らせていただきます。当審議会の議長につきましては、消費生活条例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、山岸会長に進行をお願いしたいと思います。それでは山岸会長、よろしくお願い致します。

#### 【山岸会長】

みなさん本日はお忙しい中、審議会にご出席を頂きましてありがとうございます。

会長を仰せつかっております山岸でございます。若干の挨拶をさせていただきます。私事になりますが、今日の審議内容にもあるように、適格消費者団体を作るべく、会議で話をさせていただいております。やはり消費者生活が豊かになるということは、長野県の魅力の一つとして発信できるのではないかとというふうに思っております。この審議会は非常に消費者の問題に造詣が深い方々にお集まりいただいております、毎回毎回非常に活発な議論を頂いており、そのご意見を県の方でも取り入れていただいております。今日もいくつかお話が出ると思いますが、今までにいただいたご意見の一つ一つを反映させていただいておりますので、本日もぜひ活発な実り多い議論を頂けますようお願いし

たいと思います。

本日の審議会の内容でございますが、まず平成 28 年度の事業実績について、続きまして平成 29 年度の事業計画について、平成 28 年度学校教育における消費者教育の推進について、その他、ということになっております。

当審議会の運営につきましては、お手元に配布の「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。本日の会議に関しましては、報道の皆さんを含めまして傍聴者の撮影・録音は事前に会長の許可を得ることとされておりますが、あらかじめ許可しておりますので、ご了承をお願いいたします。

それでは会議事項に入りたいと思います。まず会議事項(1)の「平成 28 年度事業実績について」、事務局からご説明をお願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課 戸田課長】**

(資料 1～6、8 により説明。また、今年度製作のテレビCM等を委員が視聴。)

**【山岸会長】**

今までご説明いただいた中でご質問、ご意見がございましたらお願いします。

**【縣委員】**

資料の 4、5 についてです。資料の 4 の 1 頁では 4 つのセンターで対前年度比 90.0% というまとめになっているのですが、4 頁を見ると市町村窓口の相談件数を含めると前年度よりも増加しているという様子が見えます。これからますます市町村窓口の受付件数が増えていくものと思われるので、今後のまとめの中で市町村窓口の相談状況も加味してまとめていただくと、より実態に沿った様子が見えてくるのではないかなと思います。

**【くらし安全・消費生活課 戸田課長】**

委員のおっしゃるとおりだと思います。身近なところで相談を受けていただけるよう強化に取り組んでいるところがございます、県から市町村へ相談等が移っていくという状況でございます。そのような状況も加味して資料を作れるように検討をしたいと思います。

ただ、それぞれの市町村で受けた件数は報告いただいておりますが、細かな内容についての分析ということになるとなかなか難しいところがございます。今後の集計も、相談内容については県で受けた内容になるかと思いますが、件数につきましては市町村も含めて考えていきたいと思っております。

【山岸会長】

今の点ですけれども、市町村の消費生活センターと県の連携状況はどういう状況なの  
でしょうか。

【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

県と市町村の関係は、先ほど説明させていただいたとおり、センターを設置してほし  
いということ まずは一生懸命働きかけを行っています。また、設置していただいでい  
るセンター、それからセンターまでは行っていませんけれども市町村に必ず置いていた  
だいであります窓口の担当の方にそれぞれお集まりいただいて、私どもの方から最新情  
報を説明させていただいたり、懇談みたいな形でそれぞれの地域で会議を開いて連携を  
深めるということをやっております。

【小金委員】

市町村で高齢者の見守りネットワークが整備されつつあるようですが、その中でサポ  
ーターとか消費者がネットワークに位置づけられている市町村はいくつありますでし  
ょうか。

もう1つ質問です。資料2の5頁ですが、消費者教育の推進というところに消費者教  
育の拠点整備、「消費生活センターを消費者教育の普及啓発及び人材育成等の拠点とし  
て強化する」とありますけれど、具体的にどのような事業が行われているか教えてくだ  
さい。

【くらし安全・消費生活課 菊池課長補佐】

ご質問のありました、ネットワークに消費者部門の方、サポーターの方が参加してい  
る市町村の数ですけれども、私どもの最新の調査は今年の4月にやっております、そ  
こではサポーターの方の参加までは聞いておりません。行政の消費者部門が参加してい  
るという返答をいただいた市町村は20市町村となっております。40市町村中のその他  
残りの20市町村は、参加という形ではなくて連携というような、連絡を取れるような  
体制という回答をいただいております。

【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

具体的にこれをやっているということではないのですが、先ほど申し上げた市町村と  
の連携の中では、他県と比べて数の多い公民館を活用し、生涯学習の一環として実施し  
ている点特徴的かと思われます。皆さんから申込みをいただき県で行っている出前講  
座は、公民館に呼ばれてやるということが非常に多いわけですが、それは消費者教育の拠点という位置付けというより、やる場合には公民館を活用して  
幅広くやりましょうというような感じで市町村と連携しながら行っているというよう  
な状況でございます。

### 【徳嵩委員】

資料5の具体的に相談内容が載っている9頁のところですが、健康食品、化粧品、医療用具というものの順位が上がってきているというお話をいただきました。年々、相談内容は年ごとに、日々変わっていくと思いますが、多数の出前講座を開催している中、この辺の最新の情報を盛り込んだ状態で行われているのかどうかということと、出前講座の内容はどのようなタイミングで見直しをかけてやっているのかをお聞きしたいと思います。

### 【くらし安全・消費生活課 菊池課長補佐】

出前講座につきましては、講座を受けたいという要望の中で、こういうテーマでやってくださいという要望があり、お受けしております。例えば、高齢者の消費者被害を防ぐための講座という要望があった場合には、高齢者の方はこういうところに注意しましょうといったお話をさせていただいて、その中でも今こういうことが流行っている、こういうような事例がありますので注意しましょう、と付け加えて、その都度、新しい手口などのお話はさせていただいております。

### 【鶴田委員】

資料6の9頁の辺りからです。前に発言したのを自分でも覚えているのですけれども、県で広報したのがどういうふうに県民に届いているのかをつかまないと対策を講じられないのではないかという話をしたと思います。9頁の見方ですけれど、回答者で高齢者の人数が少ないので一概には言えないのだけれど、高齢者のところでCMを見た年代別を見ていくと、高齢者のところはやはり一段と低いですね。もちろんインターネットをやっていない高齢者も多いので、テレビだけでもいいのですが、テレビのところでも見た年代となると高齢者の方が非常に少ない。次の頁でも大体傾向とすると高齢者が広報について受け取っている割合が低いということが読み取れると思います。そうすると、小金委員の質問の意図は、この前もずっと懸案でなかったかという気がしているのですが、消費生活サポーターに登録してなる人は増えているのだけど、その人たちがどのようにネットワークの中に組み込まれて、有機的に活動するかということがまだ見えてこないのではないかと思います。サポーター制度はできてきてすごく良いのだけど、今回もう一段階そのサポーターの人たちが、出前講座でもよいと思うのですが、有機的に地域の中でどういう活動をしていくのかということがこれからの課題なのではないか。そういうことじゃないかなと受け止めました。

### 【くらし安全・消費生活課 池上企画幹】

委員にご指摘いただいた件ですけれども、消費者団体連絡協議会の皆さんと私ども県が一緒になって、県下の各地域、10広域単位くらいで市町村の行政職員の方、消費関係団体の方、サポーターの方、そして私ども県が出席をいたしまして、委員が仰っているような課題、サポーターをどうやって地域で活用していくかということや、みなさんの悩みとか、どうやって活動すればよいだろうとか、そういうようなことについて実

際に話し合う機会を持っております。話の中では、やはり市町村の行政の方に協力をいただいで、各種講座やいきいきサロンですとか、そういう活躍できる場を設けてもらうというようなことがまず必要でしょうし、いきなりそういう活動が難しいのであれば、市町村のセンター職員が出前講座に行くときに一緒に行ってもらって、そこで地域の皆さんにもサポーターの存在を知っていただくとか、そういった小さなことから少しずつ始めていく必要があるんじゃないかというご意見があります。また、サポーターの人数が増えてくればそこでサポーターの方同士の連携ができ、仲間を作って自立的に活動ができるんじゃないかということも意見として出されております。先ほど話題になりました2月9日に「地方消費者フォーラム」というイベントが長野市で開催されるのですが、そこでの大きなテーマも、地域の見守りという、地域でサポーターがどうやって活躍をしていくかということも含めたことが大きな話題として取り上げられることになっていきますので、そういった機会を使いながら少しずつ進めていきたいと考えております。

#### 【高木委員】

こういうことを言うとおかしな感じがするのですけれども、常識がどっちなのかよく分からないのですが、例えば今のコマーシャルの映像を見ているとそうなのですが、子供さんなのかお孫さんなのか、電話をかける時「もしもし俺だけど。」というのが常套文句とのこと。そういうものなののでしょうか。私には「俺」と言う息子も「俺」と言う孫もないから、なんで名前を言わないのか。オレオレ詐欺の被害があって実はその後、息子なり孫なりに電話をかけて、「ああ間違えた。」「被害に遭ったんだ。」ということがよくあるのですけれども、普段からどうしてご自分の方から名前を名乗らないのか、それから「名前を言いなさい。」「俺という孫はいないけどあなた誰。」となぜ聞かないのか、そこが非常に不思議です。そういうことはプライバシーに関わることだからと指導をしないのか、教育の方では教えないのか、それともそういうことは言うべきではないのか。私も非常に不確かになってきてしまったものですから、どういうものかという感想です。

#### 【くらし安全・消費生活課 松原課長補佐】

息子とかが親に電話をかけて「俺」というかどうかというところなのですけれども、私のはっきり言って「俺」と言います。私の個人的な感想なのですけれども、母親とかに電話をするときに、気恥ずかしさというか、言わなくても分かるだろうというような前提があって、「俺だけど。」と言うと、私の母親も「ああ寛かい。」とだいたい言います。父親もそう言います。多分ですね、世の男性はそういう方が多いので、犯人がこれにつけこんでこういう詐欺を10年くらい前から始めたというところだと思います。犯人にしてみれば、息子か孫がいなくてもなんでも良いのですけれども、例えば委員さんのお宅に電話をかける。「ああ俺だけど。」と言って、「ああ〇〇かい。」と返事があると、「あ、息子がいるんだ。」「孫だね、これ。」というふうに犯人は推測し、そのまま突っ走っていくと。推測したまま嘘の会話を繰り返していくのですけれども、中にはある程度「この家にはこういう息子がいる、孫がいる」、「こういう名前の、いくつぐらいの

家族がいる」など、だいたい個人情報分かっている、「俺だけど、寛だけど。」というふうにやってくるパターンもあります。私も出前講座とかで啓発をしているのですが、「きちんと名前をきいて、相手をきちんと確認しなさい」という啓発をしても犯人は家族に合っている実名を名乗ったりします。そこで、犯人はどんな手で嘘をついてくるか分からないというところで、さっき今年度製作したCMでもあったのですが、合言葉を使うということで、きちんと本人確認をしてくださいよと注意喚起しています。いずれにしても犯人は、お母さんやお父さんが出るということで、こちらが勝手に勘違いしてくれるのを待っています。それが孫かもしれない、息子かもしれない、はたまた甥かもしれないというのは分からないのですけれども、そういうところでなかなか特定の名前は言わないのではないかなと思います。

長野県ではあまりなかったのですが、他県にいくと「ワタシワタシ詐欺」というものもありまして、娘に成りすまして「私、株で失敗しちゃったのよ。お母さん、助けて。」みたいなふうにする犯人もいるというので、手口はなんでもありだなというところです。とにかく相手と内容を確認しようという啓発に努めてまいりたいと思っております。

#### 【鶴田委員】

私の経験ですと、犯人達は名簿で調べていると思っています。例えば、歴史の史で「し」と読まないで「ふみ」と読むことがある。「たかふみ」という名前なのに、「たかしだけど」というふうにかかってくる。当然「うちにはそういう人はいません」と返事をしますが、犯人は漢字の名前を知っているということですよね。

もう一つ、これはここで言うことではないのかもしれないけど、外国にはオレオレ詐欺は無いと聞いています。それはなぜかと言うと、20歳を過ぎると親子の関係はすっぱり自立を目指すということが原則であって、親を頼りにきてもほいほいと親は乗らない。全部が全部そうではないかもしれないけれど。程度の問題がありますが、日本人はそう言われると、すぐに子供のためなら親はやってやろうと思ってしまう。逆もあるかもしれないですね、これからは。そのあたりがすごく日本的だと言われているみたいです。家族というものの人間関係の問題と、互いに自立するというところが日本とヨーロッパで違うのだということです。それは深い問題なのでここで言うことではないかもしれませんが、なかなかそこが日本はおかしい、変だと外国の方は思うらしいです。

#### 【高木委員】

おそらく名簿を見て、ある程度相手の状況を知っていると、さっき仰っていたようにあてずっぽうで答えが返ってきたらそこで突っ込んでやろうとか、やり方というのはいっぱいあると思いますし、親子の関係をどこまで引きずっていくのか、その辺もよく聞く話だなという感じがします。そこで、言われるままにしないで一步、例えば電話を「かけ直すから。」と言ってそこで切ってもう一度やり直すとか、そういうことの方へ指導、助言を行っていただいた方がいいのではないかな。切ってしまうとそれで済むことかもしれないけれども、またかかってきたときにどうするか。こちらから能動的に対策をやっていかなければならないことなのかなという気はいたします。



#### 【くらし安全・消費生活課 松原課長補佐】

お二人の委員からご指摘ありましたとおり、犯人が名簿を使っているというところなのですが、これはそのとおりでございます。その名簿はいろいろありまして、例えばそれは電話帳かもしれない。高校や同窓生名簿、卒業名簿ですとか、例えば過去の投資とかそういうことをやった顧客名簿かもしれない。特殊詐欺の犯人は複数、たくさんいる組織犯罪なのです。名簿を準備してそれを売買する連中、電話を準備する連中、アジトを準備する連中というふうにいるいろいろな役割分担があります。名簿もいろいろあるのですが、犯人はその名簿を売買して、それを基に片っ端から電話をかけています。

オレオレ詐欺が外国にあるかという点ですが、電話でだますという特殊詐欺は外国にもございます。オレオレ詐欺が外国にあるかは私も不勉強ではあるのですが、電話で「宝くじが当たりましたよ。」「お金を払わないと警察につかまりますよ。」というような詐欺は外国でもあるようです。いずれにしても、こういった電話がかかってきたときに、まずは相手を確認する、そしてお金を払う前に誰かに相談しましょう、というような啓発を引き続き粘り強くやっていきたいと思っております。

#### 【山岸会長】

私も出前講座を弁護士会でやるのですが、まず皆さんに申し上げることは、今年の2月くらいの県の消費者フォーラムで大学の先生が仰ったことで、「相手はプロですよ」という話があるのですね。本当にそのとおりで、私もよく言うのですが、「俺は引っかからないと思う人」と問いかけると、だいたい半分くらいの方が手を挙げます。次に、「プロ野球選手と野球をやって勝てると思う人」と問いかけると手は当然挙がらないわけですね。相手は犯罪のプロですから、自分は当然負けると思ってちゃんといろいろと備えをしてくださいます、というようなたとえ話をすることがあります。

それから、どういった方策がいいのかは、なかなか分からないと思いますけれども、いろいろとやっていただくということは非常に大事なかと私自身は思いますので、ぜひこれからも啓発を続けていただければと思います。

それに関連して私のほうから。「くらしまる得情報」の秋号の表紙についてです。私も出前講座へ行って犯行の手口を紹介してよく言われるのは「先生達はみんな優しい顔をしていて、詐欺師じゃないみたいだな。」と言われます。実際問題、詐欺師は普通の見え目なのです。くらしまる得情報には、「特殊詐欺被害」の字の上には黒いマスクのいかにも悪そうな顔で犯人が出てきます。これははっきり言って確かにプロトタイプとしては良いのかもしれませんが、実態には合わないのです、これはやはり個人的には工夫をされた方がいいのかなと思いました。我々も講座の中では「ヘルシー商事」とか、いかにも詐欺まがいの商法にありそうな名前を使ったり、あるいは「だましのしょうた」という名前を使います。これはあくまでも、そうこうことでしか我々笑いが取れないのでやっているだけで、実際問題これは実例じゃないよと、そういったことも工夫をしていただければと思います。

### 【我妻委員】

学校の先生もいらしてますが、高校の先生ですよ。高校の教育ではこういう特殊詐欺への対応指導、授業みたいなものを取り入れられていますでしょうか。ぜひ卒業直前のお子さんたちにはお話を聞かせておいてほしいなと思います。

### 【宮入委員】

私は高校の教員です。小中高全てそうですけども、学校ではその年代に合わせた被害防止の学習をしております。高校でも、家庭科、また社会科の中で必ず取り組んでおりますし、卒業年度の時には、よく司法書士や弁護士の方とか消費者の会の方に来ていただきまして、卒業前に必ずこのような内容の講座を受けられるようにしております。社会に出た場合、車を買う時、敷金礼金の事など、具体的な例を挙げて学習の時間を設けております。

私からも感想を述べさせていただきます。CMを見せていただきました。若者にとって、サッカーは大変関心のあるものです。サッカー場でこのCMを見た子供たちはやはり特殊詐欺というものを頭に入れていくのではないかと思います。良いところに目をつけられたと思います。今後も、若者にも気を引くような啓発をし、被害防止の支援をお願いしたいと思います。

### 【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

今後も効果的な広報啓発ができますよう、他にもいろいろなヒントがございましたら、ご指摘いただきますようお願いいたします。

### 【縣委員】

くらしのセミナー等についての要望です。平成27年度と28年度のくらしのセミナーに参加しました。その際に、昨年は電力の小売り自由化ということと、今年は特殊詐欺をなくすために私たちができることということで、参加された方は私達の世代以上の方がとても多かったと思います。それと合わせて、今の相談の中でもインターネット関係ですとか放送コンテンツに係るものがどの世代についても多いということでした。それについても学習の機会があったのはとてもいいことだと思うのですが、内容がやはりそういう関係で横文字や最新の言葉が多くて、どれくらい理解されているのかなと思いました。去年の電力の方は映像、画面の方もとても細かくて分かりにくかったりしました。説明内容について精査していただいて、誰でも分かるような分かりやすい内容のセミナーにしていただければなと思います。

あわせて、サッカー選手を起用したCMということで、先日、山雅の試合に行ったとき確かやっていたように思いますが、もう少し回数を増やして何回か繰り返してやっていただくとよいのではないのでしょうか。なにしろすごい騒ぎの中でやっているの、繰り返し放映していただくことで、もう少し注目されるのかなと思いました。

【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

くらしのセミナーのご指摘ですが、横文字ですとか、小さな字はできるだけ大きくするとか、そういったことも考えてできるだけ分かりやすく、しっかりやっていきたいと思えます。

サッカー場でのCMですが、なにぶん予算の限りもあります。テレビCMも回数をたくさん流したいところですが。テレビCMや、冠試合につきましては効果面を勘案し、できるだけ予算を多く取り、これまで以上に実施ができるように努力してまいります。

【高橋委員】

資料5の中の3頁、販売購入形態・年齢別と7頁、投資・金融商品関連で、70歳以上が一番被害が多い。こう見ますと、60歳はまだちゃんとしているとかははっきりしていますが、70歳、80歳になると難しいものがあるのか。70歳以上というのはお金も持っているし時間も持っている。そんなところへ孫くらいの年代だと思えますが、ふらっとオレオレ詐欺が来ると。これを見ると、投資信託や金融なんかの相談もそうですが、お金を持っているし暇だからと思われているのでしょうか。提案なのですが、長野県は70歳に重点をおいて、「70歳になったら注意しましょう」、パンフレットの中へも、「70歳は危ない年齢ですよ」ということを、入れたらいかがですか。笑い話になってもいいと思えます。そのように表現したらどうかなと思えます。あまりにも70歳以上の被害が増えているようですから、そのように思いましたがいかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

謳い文句として、キャッチフレーズとしてはいろいろ考えられますが、他の年代でも被害がある状況があります。それ以外の年代にも注意しないといけないということもありますので、検討させていただきたいと思えます。

【山岸会長】

それでは会議事項(2)「平成29年度事業計画について」、事務局の方からご説明をお願いしたいと思えます。

【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

(資料7、7-2、7-3により説明)

【山岸会長】

次年度の計画ということですが、何かここで要望したいこと、質問等ございましたらお願いしたいと思えます。

【小金委員】

相談を受けていただいたり啓発も多方面でやっていただき、敬意を表します。ただ、その啓発の内容を見ますと、特殊詐欺とか悪質商法対策に特化している感じがします。

資料9に「消費者教育イコール悪質商法対策と捉えていた」と先生の感想があります。現在の啓発内容を見ますと、そういう印象を持つ方が多いのではないかと思います。悪質商法対策は消費者問題の一部でありまして、「合理的な判断ができる消費者、経済や環境を考えて消費できる消費者」の育成が求められていると思います。以前、県では消費者大学や消費生活通信講座等を実施して、消費者力の向上、底上げをしていました。悪質商法対策に特化することなく消費者力の向上・底上げを図るための啓発をお願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

来年度検討いたします消費生活基本計画の見直しもあります。ただいまの点は、非常に貴重なご意見をいただきましたので検討してまいりたいと思います。

【鶴田委員】

資料の7-3です。消費生活サポーターに今後どのような活躍を期待していくかに関わる大変重要な資料だと思っているので、調査をどのように行うか。調査のやり方によって、サポーターの意識をちゃんとくみ上げられるのかどうかがあります。意識調査は設定項目で決定的に今後の事業展開が左右されてしまうので、そのあたりを十分に練って検討して、いろんな意見を取り上げる調査を行ってほしいと思います。

【くらし安全・消費生活課 戸田課長】

今後、しっかりと検討してまいります。

【倉田委員】

最初にお示しいただいた資料1のところですが、特殊詐欺被害認知件数は平成29年度の目標は平成26年度の半減とあります。すごくハードルが高いのかなとお見受けしたのですが、実際大丈夫ですか。平成27年度の実績297件、1月20件以上あるのですよね。平成28年度が194件だからだいたい同じペース。随分と目標数値と開きがあります。本当はこの目標を達成できることが一番良い、これだけの数値目標をクリアできるのがいいのですが、なにぶんハードルが高い。いけないというわけではないのですが、それなりの目標をクリアするには大変なことだと最初にこの数字を見て思いました。

先ほど悪質商法に限定的な部分のお話があり、金額の面でもいいと思うのですが、普段売り場で危険に思うこととして、こちらの方でも同じことを申し上げました。クレジットカードに関するご自分のカードの締日を知らないとか、限度額を知らないとか、こういうリボ払いはどういう払い方なのだろうとか。お客様の締日、これはいつですかと、私達に聞いてきてもわからない部分やお答えできない部分があります。その程度でカードを作ってしまうという怖さを感じます。もちろんお使いいただいて構わないのですが、持っている自分のカードに対してかなり軽い、簡単な気持ちでお持ちいただいている。そこらへんが危ういなと思うときがときどきございます。個人情報が多く、そう

いうことは尋ねられても私たちはお調べできませんから。今の若い方はあまりカードをお持ちになりませんが、年齢の高い方への被害防止対策は、そこら辺のところもあわせてやっていただきたいと思います。

**【くらし安全・消費生活課 戸田課長】**

特殊詐欺被害認知件数の 90 件の達成は私たちも正直なところ非常に難しいと考えております。一生懸命啓発をやってはいるのですが、私どももそうですし県警も対策室を作っているところですが、残念ながら現状は先ほど説明させていただいたとおりです。今後も、一生懸命被害防止に取り組んでまいります。

クレジットカードにつきまして、先ほどのお話にございましたように消費者教育をしっかりやっていかなければならないと考えております。これにつきましても、来年度の計画に含めて検討させていただきます。

**【山岸会長】**

それでは続きまして、会議事項(3)「平成 28 年度学校における消費者教育の推進について」ということで、事務局から説明をお願いします。

**【教学指導課 熊谷指導主事】**

(資料 9 により説明)

**【山岸会長】**

今の説明について何かございますでしょうか。

**【縣委員】**

私はコープながのの組合理事をさせていただいております。コープながのでは全県下 51 会場でコープ会というものを開催しております。年に一度はその時のテーマに消費者力というのを取り上げています。今年度は 10 月に消費者力というテーマでコープ会を開催した中で、参加されている組合員さんの声の中に、他人への電話がけをしたことがあるという声を複数聞きました。昨年もあったと思いますが、悪質商法に関わったかもしれない、そういう発言をされている方がいます。消費者被害に遭わないということと併せて、意図せずして騙す側の一役を担ってしまうということもあると思うので、特に高校を出るときは、そういう可能性もあるということをお子さんが認知してもらい社会に出ることが大切だと思うので、ぜひそのような側面も卒業時には情報として提供していただければと思います。そうならないためにも一番下の三番目の消費生活について自分自身でどんな暮らしをするかということをお子さんがシミュレーションして考えておくというのはとても大事なことだと思いますので、この辺りは強化していただきたいと思っています。

### 【宮入委員】

資料7に長野県消費生活基本計画策定事業があります。その計画は平成30年から平成34年までにかけてのものだということなのですが、教育委員会の方でも確か長野県教育振興基本計画の見直しが今年度から始まっていると思います。そういった中に消費者教育というものを盛り込んでいただければと思います。教育委員会の方でもご検討いただくと、よろしく願いいたします。

### 【教学指導課 熊谷指導主事】

いただいたご意見を持ち帰らせていただき、検討させていただきます。

### 【山岸会長】

悪質商法の被害対策だけではなくて、加害者になることを防止する対策をする必要がありますね。私がいつも感じることは、契約に対する感覚が安易すぎるということが多々あります。契約というのは約束事、社会的な約束事ですから、破ったら当然ペナルティーを受けます。そういうことをなかなか分かってらっしゃらない方が多くいる。あるいは約束した限りはそれに拘束される、そういう基本的なところが実感として理解していらっしゃらない方が多いですね。そういう基本的なところはぜひ重要な教育の一環だと思います。宮入委員の方からもお話があったとおり、ぜひ消費者教育を教育振興基本計画の方に盛り込んで、具体的に組み込んでいただければと思います。

### 【徳嵩委員】

平成28年度くらし安全・消費生活課事業概要ということで資料2の4頁のところにも書かれているのですが、学校における外部人材の活用ということで消費者教育に携わる、関わる人間のことについて書かれている部分があります。地域で活動する消費者団体等の人材を活用してというところがあるのですが、ここはまだ教育委員会の壁とかいろいろあるのだと思います。そこで、普通に生活している消費者の中から得るものもあると思うので、地域で活動している消費者団体を使う、地域の人を使う、そういった人材の活用を進めたらよいと思います。そういったことをしていくことで子供達に地域の目が届く。地域で子供を守ることが必要だと思いますので、そういったところの活用を大いにしていっていただきたいなと思います。

### 【小金委員】

昨年始まったと思いますが、学校への消費者教育推進講師派遣事業があります。実は私、今年、長野市内の中学校で開催されたインターネットを安全に使おうという授業を参観させていただきました。専門の講師の方が非常に分かりやすく話をしてくれまして、中学2年生の生徒たちも真剣に聞いておりました。教育委員会と連携してこういう制度ができたというのは素晴らしいと思います。広く周知していただいて、多くの学校に活用していただければと思います。消費者問題の様々なテーマで講座を行うことが可能のようですので、ぜひ周知していただきたいと思います。

### 【山岸会長】

この審議会の塚田委員は先日教育委員にも就任されたということですので、ぜひ橋渡しをお願いしたいと思います。お忙しくてなかなかご出席も大変だとは承知しておりますが、審議会、委員会にご出席していただいて、ぜひ橋渡しをしていただければと思います。

では、私の方から資料の6についてお尋ねします。資料6の事業実績等の8頁の一番上の消費生活相談員の養成事業というところがずっと予算はついていないのですが、今後予算付けもされて何らかの形で具体化していくというお考えということでしょうか。

また、その前の6頁のくらしのセミナー等のところで平成28年度のところに「仲間づくりは笑いから」というのがありますが、具体的にどのようなことをやられたのでしょうか。これだけテーマがかなり違うような感じがしますので、その辺をお聞きしたいのと、セミナーに出られた消費者の方から何かご意見が出ていればご紹介いただければと思います。以上三点お聞きしたいと思います。お願いします。

### 【くらし安全・消費生活課 池上企画幹】

一点目の8頁の空欄となっている消費生活相談養成事業の関係ですが、その前の頁の「イ 市町村相談体制の強化・支援」の中の事業ということで、県として市町村が行う事業を支援する部分の予算となっています。市町村への補助対象のメニューとして用意はされているのですが、ここ何年かはこのメニューは希望が無く使われていないということで空欄となっています。希望の市町村が出てくれば、ここにまた数字が入ってくるという形になります。

### 【くらし安全・消費生活課 菊池課長補佐】

くらしのセミナーに関してのお問い合わせですが、「仲間づくりは笑いから」というのは「電気通信サービスに関する消費者保護ルール」と同じ日のセミナーでやっております。前半、電気通信サービスの講習を行いまして、後半は仲間づくりは笑いからということで、講習を行いました。消費者被害に遭う人は、誰にも相談しないから遭ってしまうという面がある。そういうことで、ご近所なりと仲間になって、相談ができるように、お互い気を付けられるように、という趣旨でそのようなテーマで講演をしていただきました。

この日、二つのテーマでやったのですけれども、参加された方からのご意見の中で先ほどご指摘をいただいたように、前半の電気通信サービスの資料が分かりづらい、見づらいというようなご意見を頂戴しております。後半の講習でも、ホワイトボードとかを使ったのですが、後ろの方から見えないというようなご意見を頂戴しています。内容や方法等、よりよいセミナーに努めてまいります。

**【山岸会長】**

以上で予定した会議事項も終了しましたので、議事を終了させていただきます。本日も、いつもどおり皆さんから非常に多くのご意見をいただき、またご提案もいただきました。ありがとうございました。今後、県の消費生活に関する様々な施策に反映させていただきたいと思います。今日はご多忙の中、当審議会にご出席いただき、誠にありがとうございました。

それではマイクを事務局の方にお渡ししたいと思います。

**【くらし安全・消費生活課 戸田課長】**

長時間にわたりご審議をいただきまして、本当にありがとうございました。いただいたご意見の趣旨を踏まえまして、私どもも今後の消費者施策、それから消費者教育の推進に反映をしてみたいというふうに考えております。委員の皆さま、先ほどスケジュールでお話ししましたが、任期が来年の夏までということでございますが、県の消費者行政につきまして一層のご理解、お力添えをお願いいたします。今日の資料につきまして、またそれ以外についてでも結構でございますので、随時ご意見ございましたら私ども事務局の方にご連絡をいただければと思っておりますので、よろしくお願ひします。

本日は本当にありがとうございました。

**【事務局 くらし安全・消費生活課 池上企画幹】**

本日の審議会の議事録につきましては、事務局で作成の上、後日皆様に確認をしていただきたいと思います。お手数ですが、ご協力をお願いいたします。

それでは、本日の審議会はこれで終了とさせていただきます。