

第1回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4年4月26日（火） 13時30分から15時30分まで

○場 所： 長野県庁 西庁舎1階110号会議室

○出席者： 審議会委員（13名）

池田清委員、富井俊雄委員、中嶋慎治委員、中村真由美委員、
古川雅文委員、小山田仁美委員、土屋公男委員、徳嵩淳子委員
松田愛絵委員、山岸洋子委員、五明勲委員、山浦悦子委員、和田貴子委員
事務局

長野県県民文化部長、くらし安全・消費生活課長、企画幹兼課長補佐兼企
画指導係長、防犯担当課長補佐、相談啓発係長、県消費生活センター所長、
消費生活庁内連絡員 ほか

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

それではただいまから、長野県消費生活審議会を開会いたします。

本日は大変お忙しい中、御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滝澤でございます。どうぞよろしく
お願いいたします。

それでは開会に当たりまして、長野県県民文化部山田部長から御挨拶を申し上げます。

【山田県民文化部長】

県民文化部長の山田でございます。開会に当たりまして、一言御挨拶申し上げます。

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御出席をいただき
まして、ありがとうございます。委員の皆様には、日頃から県政の推進に多大なる御協力を
賜りまして、重ねて御礼申し上げます。

この4月に委員の改選がございまして、初めての審議会となります。また、新型コロナウ
イルスの影響によりまして書面開催が続いておりましたが、本日は、委員の皆様にお集まり
いただきまして、感染防止対策に留意しながら運営をしております。本県の消費者行政の
課題の解決に向けて、大所高所からの御指導をお願いいたします。

本年度は、県の総合5か年計画「しあわせ信州創造プラン」の最終年度でありまして、新
たな計画の策定に向けて、現在総合計画審議会でも議論を行っているところでございます。

また、同様に、第2次消費生活基本計画につきましても改定の時期を迎えておりまして、
本日、第3次の計画の策定について諮問をさせていただきます。

昨今の消費者を取り巻く環境や消費者トラブルにつきましては、これまでの少子高齢化
に加えまして、経済のグローバル化、デジタル化、さらに新型コロナの影響により、一人ひ
とりの行動変容が求められるなど、複雑かつ多様化してきております。

また、今月から成年年齢が18歳に引き下げられたことに伴いまして、社会経験の少ない
若者の被害の増加が危惧されているところでございます。

県といたしましては、コロナの影響によって、消費者の被害を防止するための様々な教育、
啓発活動が思うように行えないような状況ではございますが、オンラインによる講座の開
催など、工夫しながら取組を進めてまいりました。

この先の将来における県民の皆さんの安心・安全な暮らしを目指して、現行計画の評価、
検証を行いながら、社会情勢の変化などに伴う新たな課題への取組につきましても、次期計

画に反映をさせていきたいと考えております。

本日は、委員の皆様方それぞれのお立場から、消費者行政、消費者教育の推進、また第3次基本計画の策定に向けまして、忌憚のない御意見や御提言を賜ればと思っております。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

当審議會は、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あります。また、当審議會の委員は、長野県消費者教育推進地域協議会の委員も兼ねていただくことになっております。関係の規定についてはお手元に配付しておりますので、御確認をお願いいたします。

次に、当審議會委員の改選について御報告申し上げます。第7期15名の委員の皆様につきましては、お手元に配付しました名簿のとおりでございます。

改選後初めての会議でございますので、自己紹介をお願いいたします。それでは、池田委員さんから順をお願いいたします。

【池田委員】

昨年に引き続きまして、長野県議会から選出されました、県議会議員の池田清でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【富井委員】

長野県町村会から参加させていただいております、野沢温泉村長の富井です。よろしくお願いいたします。

【中嶋委員】

長野県弁護士会の弁護士の中嶋と申します。よろしくお願いいたします。

【中村委員】

昨年から引き続きですけれども、長野県高等学校長会のほうから参りました長野県屋代南高等学校の校長をしております、中村真由美と申します。よろしくお願いいたします。

【古川委員】

長野県金融広報委員会で金融広報アドバイザーをしております、古川と申します。よろしくお願いいたします。

【小山田委員】

今年から新任で公募委員として務めさせていただきます、小山田仁美です。よろしくお願いいたします。

【土屋委員】

同じく公募委員の土屋公男と申します。よろしくお願いいたします。

【徳嵩委員】

長野県消費者団体連絡協議会の副会長の徳嵩と申します。よろしくお願いいたします。

【松田委員】

今年度より参加させていただきます、長野県PTA連合会の松田と申します。よろしくお願いいたします。

いたします。

【山岸委員】

長野県消費者の会連絡会の会長の山岸洋子と申します。中野市の消費者の会から派遣されています。お願いいたします。

【五明委員】

長野県銀行協会常務理事の五明でございます。よろしくお願いいたします。

【山浦委員】

座ったままで申し訳ございません。よろしくお願いいたします。ハイブリッド・ジャパン株式会社の会長です。会社を設立して45年です。新しく引き継ぎをいたしましたので、よろしくお願いいたします。

【和田委員】

今年度より参加させていただいております。ながの東急百貨店の総務部におります和田と申します。よろしくお願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

ありがとうございました。

なお、草深邦子委員、笹広男委員におかれましては、御都合がつかず欠席をさせていただきます。

本日は委員総数15名中13名の皆様が御出席ですので、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の規定により、会議が成立していることを御報告申し上げます。

次に、事務局の出席者を御紹介いたします。委員名簿の裏面を御覧ください。

山田県民文化部長、消費生活庁内連絡員、県消費生活センター、くらし安全・消費生活課の職員が出席しております。よろしくお願いいたします。

それでは、当審議会の会長の選任についてお諮りいたします。

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、御発言のある方はいらっしゃいますでしょうか。

【徳嵩委員】

第6期の審議会においても会長として御尽力いただきました中嶋委員を、その経験から推薦したいと思います。ぜひ、お願いしたいと思います。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

ただいま徳嵩委員から、中嶋委員を会長に推薦するとの御発言がありましたが、委員の皆様いかがでしょうか。

＜ 賛成の拍手あり ＞

それでは、当審議会の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、中央の会長席に御移動いただき、御挨拶をお願い申し上げます。

【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。

消費者問題につきましては、これまで弁護士の業務で個別の消費者被害の事件処理を扱ってきました。また、弁護士会の活動で、相談窓口の整備や出前講座に取り組むなどしてきました。特に、先ほど山田部長の話にもあったとおり、成年年齢の引下げにより、18歳、19歳の未成年者取消権がなくなりました。これは非常に問題になる可能性があり、こうした若者に対する消費者教育は急務であると感じておりまして、私自身も、昨年度は2校ほど出張授業を担当しました。

また、それとは別に、「ながネット」という適格消費者団体を目指すNPO法人の理事もしております。これにつきましては、後で少しお時間いただいております機会があると思います。

私の経験は、どちらかというと消費者側の相談を受けたりということが多いわけですが、消費者と事業者は必ずしも対立関係ということではなくて、共に協力し合って健全な取引社会、経済社会を実現するということが重要だと思っております。

この審議会も、ぜひそれぞれのお立場からそれぞれの御経験に基づく意見をたくさん出していただきまして、議論を深めていければと思っております。

不慣れなところもございますが、どうぞよろしくお願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

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、職務代理者の指名をお願いいたします。

【中嶋会長】

会長の職務を代理する者として、中村委員を指名します。中村委員、よろしくお願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

中村委員が職務代理者に指名されました。

会議事項に入ります前に、まず、資料の確認をさせていただきます。

会議資料は、既に皆様に郵送してございます資料1から資料8でございます。そのほか、参考資料として、長野県消費生活条例、第2次長野県消費生活基本計画の概要版と本編をお送りしております。また、本日会議事項(4)「第3次長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画の策定について(諮問)」をお配りしております。

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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、議事の進行はできるだけ簡略化させていただき、おおむね3時30分の終了を予定しております。御協力をお願いいたします。

それでは、これより会議事項に入ります。

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】

では、これより会議事項に入ります。実り多い議論ができますよう、皆さんの御協力をお願いいたします。

それでは、議事を進めてまいりたいと思います。

まず会議事項（１）令和３年度事業実績について、事務局から説明をお願いします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

くらし安全・消費生活課長の笠原隆通と申します。どうぞよろしくお願いいたします。縮ですが、座って説明させていただきます。

私からは、まず、資料の１から４につきまして御説明させていただきます。

資料１を御覧ください。

第２次長野県消費生活基本計画における数値目標等について。

１、重点目標は記載の五つの項目でございます。

２、年度別の実績でございます。

一つ目、消費者大学や出前講座等への年間参加者。この項目につきましては、年間２万人という目標に対しまして、令和３年度は現在集計中でございますが、ほぼ前年の令和２年度と同じ水準になろうかというところで、目標達成は難しいという状況でございます。新型コロナ対策ということで、県政出前講座が中止されたこと等が大きく響いてございます。

このような中でも、消費者大学をインターネットを活用した講座に切り替えるなど、できるだけの対応はしてまいりましたが、今後は出前講座等におきましても、インターネットや通信講座を取り入れるなど、効果的な啓発に取り組んでいきたいと考えております。

２点目、長野県版エシカル消費の認知度でございます。平成３０年度及び令和元年度の認知度は、信州環境フェア来場者へのアンケート等により把握いたしましたが、令和２年度、３年度は、信州環境フェアが中止、若しくは縮小開催となりまして、調査ができませんでした。

参考までに、長野県環境保全協会と世論調査協会が行いました世論調査の「環境と暮らし」という調査におきましては、２０２０年度はエシカル消費の認知度が４．３％、「環境と暮らし２０２１年」では、長野県版エシカル消費の認知度が３．８％という結果でございました。目標は１００％ということではありますが、まだ低い状況にあると考えております。

昨年度は、スーパー等におけるエシカルな商品を示すスイングPOPの掲示、広報紙、テレビCM等を通じまして、県民の皆様にエシカル消費を知っていただくということを重点的に取り組んでまいりました。

認知度も目安ではございますが、これからは、消費者として具体的に実践していただくことが大事になると考えております。今月１１日には、デリシア様と連携協定を締結しまして、チラシを活用した啓発やポイントカードと関連づけた普及に取り組むことといたしました。

たまたま、ちょうど本日のデリシアのチラシの下３分の１ぐらいのところを使いまして、エシカル消費の解説、特に今回はフェアトレードについて解説をするということで、こんなチラシを月１回入れていただくというようなことを考えております。

事業者の皆様にはエシカルな商品、サービスの提供を進めていただきまして、それがさらにエシカル消費につながるという好循環が形成されることを目指してまいりたいと思っております。

３点目、特殊詐欺被害認知件数です。令和３年におきましては、１０月に関係団体の皆様とともに、被害防止共同キャンペーンに取り組むなどの対策を行いましたが、オレオレ詐欺が再び増加するなど、被害件数は前年度よりも増加し、目標の達成には至りませんでした。

本年度からは、名称自体からの啓発効果を期待しまして、啓発に当たっての名称を「電話でお金詐欺」と改めました。「くらしまる得情報」ですとか、ホームページ等、様々な媒体を活用した啓発に取り組んでまいりるほか、県内経済団体及び特殊詐欺被害防止認証企業等と連携しまして、警察と一緒に被害防止に取り組んでまいりたいと思います。

４点目、高齢者等見守りネットワークの構築でございます。高齢者等見守りネットワーク

につきましては、昨年度の調査によりますと、全ての市町村において構築されたということでございます。このネットワークが実効性のあるものとなるよう、例えば高齢者宅を訪問した福祉の関係者が不自然に多量の商品のダンボール箱などを発見したときに、消費生活センターですとか、警察などと連絡を取り、契約解除ですとか、再発防止に取り組むなど、地域全体で高齢者を見守ることができるよう、市町村を中心とした研修などに取り組んでまいります。

一番最後、市町村消費生活センターの人口カバー率でございます。市町村消費生活センターの人口カバー率につきましては、例えば、中核的な市の消費生活センターが周辺他町村の相談も受けるという形、いわゆる広域化で市町村の消費生活センターがカバーする人口を増やしたいというもので、令和3年度末は84.4%ですが、令和4年4月から上伊那地域において広域化が実施されまして、令和4年4月1日現在では、89.1%まで上昇しております。

広域化に向けた議論を進めるため、昨年度初めて市町村に対しまして個別の聞き取り調査を行い、検討のための地区別会議も順次行っておりますので、粘り強く進めてまいりたいと思っております。

続きまして、資料2をお願いいたします。主な項目に絞りまして、御説明させていただきます。

(1) のア「特定商取引に関する法律」の関係でございます。訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等の特定商取引につきましては、勧誘の際の目的の明示、重要事項を記載した書面の交付などが義務付けられているところでございます。

特定商取引につきましては、県の消費生活センターにも様々な相談が寄せられておりまして、こうした相談の中で、悪質な事例につきましては、県庁におります担当職員や不当取引調査員が調査に入りまして、違法な事例につきましては、口頭、文書による行政指導等を行っております。

昨年度は、無料で屋根の点検ををすると言って訪問して、屋根に上がると「このままだと雨漏りする」などとの事実でないことを告げ、不安を煽って契約に結びつけるというような事業者がおりまして、そういった事業者など、4件の行政指導を行いました。

3ページをお願いいたします。

(2) 消費者教育の充実、アの「特殊詐欺等消費者被害防止対策の推進」、真ん中に記載の特殊詐欺被害防止共同キャンペーンにつきましては、昨年度初めての取組としまして、消費者被害防止対策推進会議構成団体の皆様に御協力をいただきながら、電話機対策や金融機関窓口を中心にした啓発を県下一斉に行いました。

次に記載の峰竜太氏の啓発メッセージのスーパーでの放送も、キャンペーンの一環として行ったものでございます。今後も被害の発生状況等を見ながら、有効な啓発活動を行ってまいります。

次のページをお願いします。イの「消費生活情報の提供」、上から三つ目「くらしまる得情報」におきましては、ほぼ全戸回覧できるほどのチラシを用意いたしまして、市町村を通じて御覧いただいているものでございますが、特に年間を通じまして、成年年齢の引下げにつきまして、特集記事として掲載したところでございます。

その半分より下のウ、セミナー、講座の開催等でございます。消費者大学の関係ですが、先ほど申し上げましたとおり、ウェブを活用し実施いたしました。受講者のうち5名の方に消費生活サポーターに登録いただきましたが、もう少し多くの方に登録いただけなかったかと、御案内は十分だったかどうかと反省しているところでございます。

次の5ページ、上から二つ目、「消費生活相談員資格取得支援通信講座」でございます。結果的に11名の方が試験に合格されました。過去5年の中では最も合格者数が多いという結果でございました。ちなみに長野県内の合格者数は12名ですので、ほぼ全員が県の講座

を受講していただいているという状況でございました。

6 ページを御覧ください。(3)「消費生活相談体制の充実」でございます。アの「消費者被害救済の充実」です。消費者被害救済委員会を設置しておりますが、これまでに付託すべき事案・案件はないという状況でございます。

7 ページ、ウの②「市町村の消費者行政担当者研修」でございます。

3 年度の実施回数が 1 回で 22 人と、受講者数も減少しているように見えますが、これは昨年度ウェブを活用しまして、リアルタイムの参加者のほかに、いつでも好きなときに視聴できるオンデマンド方式を採用したということによるもので、オンデマンド視聴の人数が把握できないことからこのような表記になっておりますが、受講者の利便性を高めて参加しやすくしております。

③の「市町村消費生活センターの広域化」につきましては、先ほど申し上げたとおり、人口カバー率が 89.1%まで上がってきております。

資料 2 の説明は以上でございます。

資料 3 を御覧いただけますでしょうか。令和 3 年度消費生活相談の状況についてでございます。

令和 3 年の相談件数 5,535 件で、そのうち苦情相談は 5,171 件で、前年度から 1,104 件の減、マイナス 17.6%となっております。

2 の年代別では、60 歳以上の方からの相談件数は前年度より減少しているものの、全体に占める割合は 4 割弱であり、引き続き啓発や見守りなど、高齢者の皆様への消費者被害対策が重要となっております。

また、20 才未満の方からの相談は 133 件、2.6%と、現状では少ない状況でございますが、先ほど来お話のとおりで、成年年齢の引下げがございますので、特に若者への消費者教育、相談窓口の案内などに力を入れてまいります。

3 の商品、サービス別でございます。一番多いのは、身に覚えのないクレジットカード使用や架空請求など、商品を特定できないものがウエイトを占めております。

2 ページを御覧いただきまして、4 の販売購入形態別では、化粧品、健康食品、インターネットゲームなどの通信販売が、前年度から 337 件減ってはいるものの、2,060 件で全体の 39.8%、約 4 割を占めております。

最後に「参考」としまして、県及び市町村における相談件数の状況でございます。市町村における相談件数は現在集計中でございますので、令和 2 年度までの推移を御覧いただいておりますが、県と市町村に寄せられた相談件数の合計は 1 万 6,000 件前後で推移しておりまして、県へ寄せられる相談の割合は減少傾向にあり、令和 2 年度は 41.2%という数字になっております。

なお、この資料につきましては、速報値の数字でございまして、また今後、精査の上、変更になる場合もございますので御承知おきください。

続きまして、資料 4 をお願いいたします。

令和 3 年中の特殊詐欺発生傾向の資料でございます。発生件数は合計で 155 件、前年と比較し 30 件の増、被害額は約 2 億 6,900 万円で、前年より約 2,800 万円の減となっております。内訳で見ますと、被害額が一番多いのは架空料金請求詐欺ですが、オレオレ詐欺が件数で 29 件増、被害額で 4,780 万円増となっております。

資料の 7 ページまで飛んでいただきまして、一番上、令和 3 年中特殊詐欺被害阻止者一覧表を御覧いただきますと、オレオレ詐欺、預貯金詐欺、架空料金請求詐欺、還付金詐欺につきましては、御家族のほか、コンビニ従業員、それから金融機関職員の皆様によります被害阻止というものが、非常にたくさんに上っているという状況でございます。

私からの説明は以上です。

【中嶋会長】

ただいまの説明について、御質問や御意見がありましたらお願いします。
土屋委員、お願いします。

【土屋委員】

細かいことで申し訳ないのですが、5ページのところで、「消費者月間記念講演会、各センター実施の学習会等」ということで、「令和3年度は新型コロナウイルス感染対策のため、学習会等は4回」と書いてあります。具体的には、どこでどんなことをやったのか教えていただけるとありがたいと思います。よろしくお願いします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

すみません、すぐに出ませんので、また調べてお知らせしたいと思います。申し訳ございません。

【中嶋会長】

ほかにございますでしょうか。

私から1点よろしいですか。最初の資料1の1ページ目のところで、長野県版のエシカル消費の認知度ですけれども、目標は100%ということで、実績というのがあるのですが、当初の目標というのは、どういった方法で認知度を調べた上での100%なのかというのを聞きしたいのですが。先ほど、別の統計では4.3%とかというような話もあったので、その辺りの認知度というのはどのように把握するのか、そこも含めての話ですけれども、お願いします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

現在のこの計画を策定する中で、そのときに初めてエシカル消費の推進というものを計画の中に取り入れたわけですが、計画策定する中でどういう方法でということが決まっていたかどうかというのはちょっと承知はしておらないのですが、具体的な方法とすれば、取り得る方法ということで、この環境フェアで調査を行うということで、1年目、2年目と行ったというふうに承知はしております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。目標としては100%ということは県民全員がエシカル消費について知っていると、そういうところを目指すということではあるとは思いますが、具体的にどういうふうに統計というか、それを調べるのかなというのがちょっと気になったので質問させていただきました。ありがとうございます。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

この点につきましては、次回の計画におきまして、どんな方法で把握するのかというようなことも念頭に置きながら考えていくべきかと思っております。

【中嶋会長】

ほかに何か御意見や質問はございますでしょうか。

よろしいですか。気づいたところがありましたら、最後にでも、また御発言いただければと思いますので、次に進めさせていただきたいと思います。

続きまして、会議事項(2)令和4年度事業計画について、こちらも事務局から説明をお願いします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

資料5を御覧ください。

1 ページ目、令和4年度施策体系につきましては、御覧のとおりでございます。

2 ページを御覧ください。「第2次長野県消費生活基本計画における消費者行政事業概要」につきまして、主なものを簡単に触れさせていただきたいと思います。

1 ページの2「物価の安定と情報提供」でございます。現在、石油関係製品の価格が大変高くなっております。石油情報センターが毎週、県平均のガソリン等の価格を公表しておりますが、県といたしましても、消費生活条例に基づきまして、毎週、地域振興局を通じて10広域圏ごとの調査を行い、ホームページで公表するとともに、一部のケーブルテレビ局などで活用していただいております。今後も、当面の間このような調査は続けていきたいと思っております。

3 ページの1「適正な商取引の確保」でございます。最近の事例を申し上げますと、電話の光回線をアナログ回線に戻すことにより月々の料金が安くなると言われて、書類を書いたら、希望していない保守アドバイス契約をしたことになって、月に5,000円ほど引き落とされていたというような事例が多発しております。これにつきましては、現在、近県と情報共有しまして、共同で事業者指導を実施することとしております。

その他の案件につきましても、国・県・市町村ともしっかり連携をいたしまして、対処してまいります。

4 ページの上から二つ目、「若年者に対する消費者被害情報の発信」でございます。消費者教育等に加えまして、相談窓口である消費生活センターを知っていただくよう、若者が目にしやすいウェブ広告や公共交通機関の車内広告などを実施してまいりたいと考えております。

真ん中辺にありますエシカル消費ですが、現在県庁内では31課・室におきまして、啓発、県民への行動促進、物品調達時の配慮など46事業を実施しております。こういった全庁を挙げてのエシカル消費の普及・啓発の取組に加えまして、当課といたしましても、引き続き啓発等に取り組んでまいりたいと思っております。

5 ページ真ん中、「消費生活サポーターの育成及び活用」でございます。現在296名の方に消費生活サポーターに登録をいただいております。一方で、なかなか活動の場がないとの声もいただいておりますので、昨年度は同意をいただきました方のお名前や連絡先を、初めて市町村と共有するというを行いました。金融機関での特殊詐欺被害防止などの現場におきまして、一層活用の場としていただきたいと考えております。

その下、3の「特殊詐欺被害防止対策の推進」です。被害者に対するアンケート結果によりますと、被害者の96.5%が「特殊詐欺を知っている」というふうに言っております。また、76.8%が、犯人から自宅の固定電話に電話がかかっているという状況でございます。つまり、予備知識はあっても、電話を受けてしまうと被害を避けるのがなかなか難しいということでございますので、留守番電話などのいわゆる電話機対策を中心に、関係団体の皆様のお力をお借りしながら取り組んでいきたいと思っております。

7 ページの下の方の2の(2)「市町村相談窓口への技術的支援」、市町村相談体制の充実・強化と、その中の技術的支援といたしまして、例年実施しております新任者研修につきまして、今年度は新たに実践的な研修を加えるなど、より実務に役立つような研修に変えていきたいと、そんな充実を図っていききたいと考えております。

ポイントだけになって申し訳ございませんが、説明は以上でございます。

【中嶋会長】

ただいまの御説明について、何か御質問、御意見ありましたらお願いいたします。

【土屋委員】

ちょっと細かいことですが、4ページの消費生活情報の発信・啓発のところで、令和3年度が974万円で、令和4年が149万円で、803万円は国庫支出金がなくなってしまったのでやむを得ないと思うのですけれども、前年に比べてどんなところを削減される御予定か、教えていただければありがたいです。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。今、お話の中にありましたように、国庫補助金を充てた事業の予算のところでございますが、正直申し上げますと、例年なかなか国からの内示がなかったりとか、実際予算丸々の事業がなかなかできていないという状況でございましたので、まず一つは、より実態に合わせるような形の予算にさせていただいたということ。

もう一つは、状況が変わってきておりますので、例えば、これまでですとチラシを大量に印刷して、それを大量に配布するというようなことが中心でございましたけれども、そういったものは、なるべくウェブを活用したり、電子データを活用したりする中で、効率的な広報に努める、そんな形でやっていきたいというふうに思っておりますので、これによりまして、何か県民の皆様が届く情報が減ってしまうとか、不案内になるとか、そんなようなことのないようにしたいと思っております。

【中嶋会長】

ほかに御意見、御発言ございますでしょうか。

【徳嵩委員】

資料5の7ページのところで、相談員の技術的支援というところで助言を行うということで書かれておりますが、市町村の格差があってはいけないと思うので、こちらのほうの相談員の實力というか、なるべくでこぼこしないように、どこの市町村に行ってもきちんと対応できるような状態をつくっていただきたいということと、市町村ではやはり兼務をされている方が多かったり、相談員を専門的にやられている方でしたらいいのですけれども、補助的にやられている方に関しては、異動で替わられたり、やはり安定的な相談がきちんとされているかというところが、消費者としては安心して相談できるものとなると思いますので、なるべく技術的に差がないようにしていただくような努力をお願いしたいと思っております。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

まず、採用という話については、人材バンクを県として整備しておりますので、必要に応じて市町村の皆様にも活用いただけるように御案内をしてみたいと思います。

また、相談員さんの安定的な活躍をしていただけるような場ということは、非常に大事だというふうに思っております。これから市町村支援というものも非常に大事になっておりまして、一層力を入れていきたいと思っておりますが、直接伺うなり、ウェブを使って顔を見合わせながらお話しさせていただくなりしながら、場合によっては、市町村の相談員さんが、ちょっとその職場、役場の中で孤独を感じるような状況もあるやに聞いておりますので、そういったところにもしっかりと寄り添っていけるようなお付き合いをさせていただきたいと思っております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点につきましても、市町村の相談員さんは、今お話があったように、やはり兼務でされている方が結構多いということで、規模によるとは思うのですが、

一つは相談員の資格を取れるかどうかというところもあると思います。やはり、結局異動でいなくなってしまうというのは、その市町村の人事に関する意識によるところだと思いますので、各市町村への働きかけというか、そういうところの意識向上、安定的に相談員が確保されるような状況をつくるというところは、県として働きかけていただきたいなと思います。よろしくお願いします。

ほかに、この点、あるいは別の点でも。お願いします。

【古川委員】

今の関係で、市町村と県のセンターの役割分担をすると、以前そのようなお話があったと思うのですが、その辺は、これからこういった形で進められるのかということと、やはりこれからはデジタル化などが進みますので、相談員さんの専門知識も必要になってくるので、待遇改善とかそういうことも必要ではないかと思っていまして、市町村は別の自治体ですからあれですけれども、県の相談員さんの待遇などはどう考えておられるかということ。

それから、県と市町村のセンターの役割分担の中で、たぶん若い人には情報が伝わらないという前提があるので、消費者庁とかそういうところで SNS を利用した相談を実験的にやっているように聞いています。それなりの効果があると聞いていますので、例えば、県のセンターでは SNS についての相談も受け付けるとか、そういう形で、高度なものについては県のセンターで受けてという形の役割分担というのは検討されているのでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

まず、1 点目の役割分担をどう進めるかというところですが、去年の審議会の中で、役割分担に基づいた考え方を少し示させていただきまして、将来的には県のセンターの集約ということを書かせていただいているところでございます。

役割分担につきまして、もう少し県民の皆様ですとか、市町村の皆様に分かりやすいような整理をさせていただいた上で、また皆様の御意見もいただきながら検討を進めていけたらなと思っております。

それから、役割の二つ目で、SNS 等を使ったというところですが、申し訳ございません、具体的に、今、県で現状として何か取り組んでいるかということ、正直なところまだそこまでは至っていないという状況でございます。

国におきまして、今お話がありました SNS ですとか、チャットボット、自動対応といったものの実証実験も進んでいると聞いておりますので、もう少しそのような状況を見させていただきながら、ただこれは、少なくとも次の 5 年の間には、また世の中がだいぶ変わるだろうと思いますので、しっかり考えていかなければいけないところだと思っております。

もう一点、相談員の処遇改善の関係でございます。これは毎年、人事当局や財政の方とも折衝してはいきたいと思っておりますが、正直、なかなか全国的な様子も見ながらの話にもなったりするかと思っておりますが、できるだけことはしていきたいと思っております。

【中嶋会長】

ほかに何か、御意見、御質問等ありますか。
お願いします。

【徳嵩委員】

全然違うことになるのですが、長野県版エシカル消費に係る啓発ということで、様々取り組まれているのは分かります。コマーシャルも入ったりして、例年とはちょっと違った取組になっているところが進んでいるところとかと感じます。

ただ、世の中的には SDGs という言葉やサステイナブルという言葉が出てきていて、その

中にエシカル消費という言葉が埋もれてしまっている感じが否めない状況です。消費者の行動のことをエシカル消費というのであって、消費者自身に一番身近である行動についてのところが認知されていないと思うので、SDGs の目標を達成するためにある行動の一つだということをきちんと県民に知らせていかないと、エシカル消費とは何なのかということがなかなか伝わらないと思います。

英語やカタカナの言葉に埋もれてしまっている言葉だと思いますので、エシカル消費というものが、きちんと消費者が責任を持って消費行動をすることによって、SDGs の目標が達成されていくのだというところを、きちんと伝えるようにしていただくと、もう少し分かりやすくなるのかなというところを感じます。

何しろカタカナや英語が多いので、でも今、小学生たちも SDGs を学び、きちんとやっていると思いますので、これからはどんどん分かっていくと思いますが、今の中高年以上の方たちに落としていくのはなかなか難しい作業だと思いますが、そのところもきちんと捉えて、高齢者であってもエシカル消費は十分やっていच्छることだと思うので、そういったところをもう一度徹底していただくといいかと感じました。

【中嶋会長】

いかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。おっしゃるとおりでございます。SDGs やサステナブルという言葉の中に埋もれがちだというお話がありますが、逆に言えば、エシカル消費は買い物という、皆さん毎日やっておられる行動でございますので、買い物という具体的な行動が今おっしゃったように SDGs に結びつくというか、誰でもできる、毎日できるといったことを念頭に置きながら取り組んでいきたいと思っております。また、いろいろお知恵をお貸しいただければと思います。

【中嶋会長】

ほかに御意見やご質問はございますでしょうか。

山浦委員、お願いします。

【山浦委員】

座ったままで申し訳ございません。特殊詐欺の問題ですが、この件について、私も講演会をやっておりましたから気がかりですが、どうしたら高齢者の皆さんに分かっていただけるのかということをもう少ししなければ、新聞も見ないとかそういう人たちが多いのです。

デイサービスに行っても、そういう話をしても全然他人ごとのような感じです。デイサービスなどは長野市にもたくさんあるし、長野県ではすごくあると思うので、そういうところにもっと分かりやすくお話しができる、文字ではなくてできる方法ですね。

県警の教育センターに行くとか劇をしてくださったり、そういう人たちを招いて、目で見て、笑って、そして自分の頭の中に入っていく。数字で書いてあっても全然それは頭に入っていないと思うのです。ぜひ、そういったことを県としても取組をお願いできればと思います。以上でございます。

【中嶋会長】

今の御意見に対していかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 内川課長補佐】

座ったままで申し訳ありません。くらし安全・消費生活課の防犯担当をしております内川と申します。

今、山浦委員からお話がありましてとおり、被害者の多くを占める高齢者の方に対して、直接被害の注意点がなかなか浸透しないというのが現状であります。そういった中で、やはり被害者の多くは高齢者ということでもありますので、高齢者にいかにこの注意点を呼び掛けていくかということを、また県警とも情報共有しながら、被害防止に協力していただいているボランティア団体、こういった方たちのお力も借りたりしながら、一つの対策でより大きな効果が出るように対策を考えていきたいと思えます。

また、いろいろな御意見をいただければ、それを取り入れてやっていきたいと思えますので、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

よろしいですか。どうぞ。

【山浦委員】

ありがとうございます。ぜひ、また一緒になってやりたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

私にもオレオレ詐欺の電話がかかってきました。私はこういったことを何度も聞いていましたからできました。かかってきたときに、「俺だよ、俺だよ、お母さん僕だよ。」と言うから、「どうしたの?」と言ったら、「今、東京から帰ってきたんだ」と言うから、「どこにいるの?」と言ったら、「長野市内で会議をやっている。帰りに寄るからお金をちょっと貸してよ。」と。私もこれは詐欺だなと思って、自分も寸劇をしました。「よく知ってたね。昨日たまたま保険が満期になったのが入ったよ。それがあるからどのぐらいいる? いつ来るの?」と言うと、「今日のお昼過ぎに行くよ」と言うわけです。すぐ県警に言って、周りを張っていただきました。「これは捕まると楽しいな」と思って私も待っていましたが、全然来ませんでした。そういうことを知っていればできるのですけれども、電話がかかってきて、それは承知していても胸がドキドキしていて、これでいいのかなと思うことがあります。知っていてもそういう気持ちなので、知らなかった人はそう言われると、「そのとおりだよ」と思ってしまう。

年配の方たちは、一生懸命働いて貯めたお金をみんな取られてしまうんです。それを家族に言うと、家族からすごくしかられるんです。「どうしてそんなことをやった」ということで、話せない。本当に氷山の一角で、まだまだたくさん取られている人たちがいると思います。ぜひ、そういう人たちを、力を合わせて長野県から1人も出さないということをやりたいなと思っています。ぜひ、またお願いできればと思っています。よろしくお願い致します。

【中嶋会長】

御経験談も含めていただいて、ありがとうございます。この問題は、もう10年ぐらい前からずっとあって、いろいろ各団体で取組をしているところですが、説明にもあったように、分かっているにもいざというときにだまされてしまう。実際自分のところに電話が来ると信じてしまうというところが怖いところで、山浦委員のように的確に判断ができれば一番いいのですけれども、今御意見にあったように、これからもしっかりと取組をよろしくお願い致します。

ほかの点につきまして、何か御意見、御質問はございますでしょうか。

よろしいでしょうか。では、次に進みたいと思えます。

会議事項(3)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

をお願いいたします。

【教育委員会事務局 学びの改革支援課 小林指導主事】

教育委員会義務教育係の小林里美と申します。私のほうから、学校における消費者教育の推進について御説明をさせていただきます。ここから先、座って説明をさせていただきます。

資料6をお願いいたします。

消費者庁から出されています「消費者教育推進に関する基本的方針」については、1ページに記載があるとおります。これを受けまして、改訂された学習指導要領を確実に現場に反映させ、習得した知識を日常生活の中で実践することができるような資質・能力を育み、自ら考え、行動する自立した消費者を育成するために、教職員の指導力の向上を図ることが必要不可欠であると考えております。

そこで、2ページ目を御覧ください。1に示させていただいたように、小中高とも、教育課程研究協議会や総合教育センターでの研修など、教職員研修の場での充実を図ったり、また、中学校連合教科研究会や、毎月出されております教育指導時報という教育雑誌が長野県にはありますが、その中で特集を組みながら、他校の取組の紹介などを行い向上を図ったり、2に示させていただいたように、一層効果的に実施できるよう、くらし安全・消費生活課や金融広報委員会などと連携を密に取りながら、今年度も進めていきたいと考えております。

なお、今年度4月1日より、先ほども話が上がりました成人年齢が引き下がりました。より一層の各学校での消費者教育が重視されてきます。私どもは訪問支援も行っておりますので、各校で充実した消費者教育が展開されるようサポートをしてまいりたいと考えております。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。ただいまの説明につきまして、御質問や御意見がありましたらお願いします。

【松田委員】

PTAの立場からお話しさせていただきたいと思います。私は、いろいろな長野県の県教委の会議にも出させていただいているのですが、あるところでは、教育改革の会議もあります。そちらでは教職員の大変さというのがあって、今、働き方改革などいろいろあって、教職員の負担も減らしたいという話をしているところで、こういった研修会がたくさん開かれて、先生たちの負担になるということも考えなくてはいけないと思うのですが、教職員だけに任せるということではなく、積極的に県から出前講座なども、連携する、連携すると言っているだけではなく、本当に積極的に高校や中学、小学校に講師を与えるといったことも考えていただかないと、教職員の方も大変だと思います。

あと、今、成人も引き下げられて、小学校の子たちもスマホやタブレットは使っていますので、高校からやるよりも小学校からそういった内容もみんなが分かるように、早めに対策をしていってほしいと思っております。以上です。

【中嶋会長】

今の御意見について、事務局、いかがでしょうか。

【教育委員会事務局 学びの改革支援課 小林指導主事】

今いただいた意見を大切に受け取りながら、また持ち帰らせていただきまして、係で相談して進めてまいりたいと思います。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

私どもの事業といたしまして、資料5の4ページの真ん中より下の（２）「学校等における消費者教育の実施」のア「小学校、中学校、高等学校、特別支援学校」、「学校における倍具人材の活用」ということで、「学校において、県の実施する出前講座や地域で活動する消費者団体らの人材を活用して、消費者教育を推進する。また、希望する学校に対し専門講師を派遣し、消費者教育の必要性や授業の進め方などの研修、模擬授業の実施などを行う」という事業がございまして、多くの場合は、研修と書いてありますが、実際にその専門家が学校にお邪魔しまして、先生と生徒一緒に消費者教育の授業を行うという取組もだいぶ活用していただいておりますので、御報告申し上げます。

【中嶋会長】

よろしいですか。

ほかに御意見、御質問は。お願いします。

【中村委員】

学校における消費者教育ということですので、学校に勤務している者の立場としてお話しさせていただきたいと思いますが、今、松田委員さんのほうから、保護者としての立場の不安というものもありますし、学校の当事者、教員としては本当に切実な問題でして、私が勤務するのは高等学校ですので、現在、3年生はもう1カ月がこれで4月から過ぎますので、成年になっている生徒もいるわけです。

成年年齢の引下げということに関して、学校の中では、消費者教育であるとか、金融教育であるとか、新しい学習指導要領の中で求められていることを、教員が授業の中でいろいろな場面で生徒に教えていくということはもちろんやっていくわけで、そのことに関してはいいのだけれども、実際、高齢者における特殊詐欺であるとか、そういうことを鑑みると、成年年齢が引き下げられたことによって、18歳になった子も特殊詐欺に巻き込まれる心配がとてもあるのではないかとということ現場では心配しています。

それに関して出前講座というのは、消費者教育であつたり金融庁の金融教育であつたり、あるいは文科省の教育課程の中で指導するということについてはいいのですけれども、その被害者としてトラブルに巻き込まれたときにどうするのかとか、トラブルを未然に防止するにはどうしたらいいのかという観点でいうと、何かちょっとずつ違うとか、それぞれの立場で出前講座をやっていただくのだけれども、何か子供たちをめぐる状況全般を把握した的確な出前講座になかなかない。

そうすると、教員がやろうと思うと、教員も法的な知識が必要だったり、あるいはどんなトラブルが世の中実際にあるのかということもなかなか分からない中でやらなければいけないということは難しく、この間も生徒指導の主事が「先生、出前講座やりたいんだけど、どういうところをお願いするのが一番生徒には響くかな」と言われて、「うーん、ちょっと研究するね」と言いながらなかなか難しいなというのを思っています。

それと、今、高齢者における特殊詐欺がとて多いのですけれども、若年層、いわゆるこれで18歳の成年を迎えた子供たちが、いわゆる契約が自分でできるということに関してトラブルに巻き込まれるということが心配されるのだけれども、高齢者は電話ですよ、主が固定電話ですよ。でも、若者はSNSなのです。そうするとSNS上でどんなふうに詐欺の方法、手法が繰り返されるかも全然まだ分からないし、SNS上のは本当に分かりにくいのです。ほかの人の目に触れないし。そういう中で被害が拡大するのではないかとことを思うと、先ほどの古川委員のほうから、SNSで相談窓口ができればいいのではないかとことがありましたが、それと同じで、子供たちもやはり自分から電話をかけるとか、そういう発信はほぼほぼないです。子供たちは携帯持っているけれども、電話なんか使わないの

です。全部メールであったり、SNS 上のツールを使って発信したり、友達ともです。ですから、そういう中で相談窓口もやはり SNS 上にあるといいのかなということを思います。

それから、SNS 上での被害がどのように拡大していくのかということも少し注視していく必要があるのかなと思いますので、ぜひそんなところも気をつけて見ていただきたいということと、資料 5 にも通じるところですが、学校での消費者教育の取組の中に、「成年年齢の引下げに伴い」という言葉があまりない、書かれていないので、ぜひそのところを強調して書いていただくのがいいのではないかと思います。小・中・高・特別支援といろいろな校種がありますので、様々な校種に合ったやり方でいけばいいと思うので、でも成年年齢が引下げになったということは非常に大きなことです、お願いしたいと思います。

それからもう一つです。先ほどエシカル消費のことがなかなか浸透していかないという中で、子供も一消費者なのですが、将来はもっと大きな消費者になっていくので、先ほど徳島委員から、SDGs やサステイナブルの中に埋もれてしまっているとありましたが、SDGs の教育は本当にいろいろな学校で取り組んでいるところです。小・中・高いろいろなところでもやっているの、ぜひ学校向けのエシカル消費に関するポップな感じのチラシであるとか、そういうようなものを使って SDGs の教育の一環にしてみたらどうか、そのようなことがあると、後々の大きな消費者になっていく子供たちのほうが、エシカル消費について先にもっと知識がたくさん得られて、ゆくゆくは知名度や認知度が上がっていくことに通じていくとも思いますので、ぜひそんなところをやっていただければありがたいと思います。

【中嶋会長】

ありがとうございます。事務局のほうで何かございますか。

【教育委員会事務局 学びの改革支援課 小林指導主事】

たくさんの御意見ありがとうございました。私自身、家庭科の教員もやらせていただいた経験があります。実際に、今、現場にも家庭科の教員の支援ということで回らせていただいている立場もありますので、その中で広めていきたいと思っています。また、消費者教育の大切さを、教育委員会のみでなく、県全体で共有し、これから私たちに何ができるのかを改めて考えさせていただきたいと思います。本当にありがとうございました。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

私からも。SNS の話をありがとうございました。今、私どもとすれば弱いところだと思っておりますので、また、ぜひお力を貸していただければと思います。

また、エシカル消費の関係では、私ども小学校は何とか直営といいますか、自分たちでいろいろな教材をそろえて出前講座をやっているところですが、もう少し上のところまで何とかできるように頑張っていきたいと思っております。

【中嶋会長】

私のほうからも。先ほどの中村委員の最初のほうにあったお話で、出前講座の内容について、充実した講座の内容や教材、方法は、弁護士会のほうでもそういった出前講座をやっている、県にも御協力いただいて各学校にご案内していただいているのですが、弁護士会でも教材を考えて作ってはいるのですが、なかなかちゃんとしたものができているかどうか不安があります。

先ほども話がありました例えば特殊詐欺なども、少年が受け子になるので、逆に犯罪をするようになってしまう、そういうところの注意喚起も入れ込んだり、詐欺的な架空請求みたいな被害もありますし、他方で定期購入では、表示に問題があつて 1 回きりで安いと思った

ら何回も続けて買わなければいけない契約だったとか、そういうようなところでお金を使わされてしまうところとか、いろいろ工夫してやっているのですが、なかなか若者に定着するような内容や方法を提供できているかというところは、やはり検討しなければいけないですし、難しいところです。

できましたらそういうところも、県として教材づくりみたいなものを、他県でもそういうことをいろいろやっていて、弁護士会の方でも協力してやらせていただいたりというところもありますので、いい教材づくりみたいなところに力を入れてやっていただくと、それをもって県内の高校などに広く実施する方向もあり得るかと思いますので、御検討いただければと思います。

【土屋委員】

今、いろいろお話を伺って、私も金融広報アドバイザーとして今年も講師をしますし、それから NACS という、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント相談員協会というのがあって、全国ネットですが、こちらでも講師の依頼で山梨学院大学や他県にも行って講師をさせていただいています。

先ほど、どこにお願いしたらいいか分からないというお話がありましたが、これは結論から言うと、早い話がどこでもいいです。とにかく子供はすぐ忘れてしまうので、半年もたてば忘れてしまうので、そんなに違わないので、ぜひ依頼していただけるとうれしいです。

他県では、例えば、実際に子供たちとお話する中で、消費生活センターに電話してみましょと、センターと一応打合せをしておいて、子供から実際にかけてもらうということもやっていますので、ぜひそういう機会を増やしていただけるとありがたいです。よろしく願いいたします。

あとエシカル消費ですが、これも金融広報アドバイザーのときに、必ず相手の先生に事前にお話をして、1分ぐらいお話しをさせてもらっています。ただ、先生によっては全然聞いたことがないということもありますが、県でも推進しているので、1分間に言葉だけということでお話ししていますが、そういうことをやっていけば、少しは効果があるのではないかと思います。よろしくお願いします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。ほかに御意見等ございますでしょうか。ないようですので、次に進みたいと思います。

続きまして、会議事項の（４）第３次長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画の策定について、これは諮問ということで、事務局から説明をお願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

それでは、本日机の上にお配りさせていただきました１枚のものです。件名が「第３次長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画の策定について（諮問）」でございます。知事から審議会長へのものでございます。

全文は読みませんが、２段落目「近年、高齢化、国際化、デジタル化に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により消費者一人ひとりの行動変容が求められるなど、消費者を取り巻く環境や消費者トラブルは複雑かつ多様化しております。このような状況の中、県民の安心・安全な暮らしを守るためには、消費者被害を未然に防止するための教育・啓発活動の更なる推進、消費生活相談体制の一層の充実、迅速な被害救済及び不当な取引等を行う事業者に対する指導強化などの取組が必要となっております。」ということで、これらの状況を踏まえまして、計画を策定したいということで、審議会の皆様に御意見を伺いたいというものでございます。

会議資料の7を御覧ください。「第3次長野県消費生活基本計画の策定について」でございます。

策定の趣旨は記載のとおりでございます。

計画の期間は、令和5年度から令和9年度までの5か年間。

計画の位置付けにつきましても、記載のとおりでございます。

策定スケジュールにつきましては、次ページを御覧ください。今年度10月までに4回の審議会を開催しまして、答申をいただきたいと考えております。また、当審議会のほかに、県政モニター調査ですとか、学生に対するアンケート、また、消費者団体の皆様との意見交換、さらにパブリックコメント等によりまして、広く御意見をいただきながら進めたいと考えております。

次のページを御覧ください。「第3次長野県消費生活基本計画策定に向けた現状と課題」でございます。資料左側は、現計画の基本理念及び基本方針の5つの柱と、それにぶら下がります主な施策を記載しております。

右側の上には、経済社会構造や生活様式の変化として、5つの観点を記載してございます。人口減少と少子高齢化、新技術やデジタル化の加速、自然災害や感染症などの脅威、ライフスタイルや価値観の変化、持続可能な社会への意識の高まり。

また、その下には、それらの変化が消費者行政の切り口から見たときにどのような課題となるのかということで整理をさせていただいております。

脆弱な消費者の増加ということで、高齢消費者の関係。

それからコロナ禍による新しい生活様式の浸透、デジタル関係のものです。

それから3つ目は自然災害、また、今は予期もしないことで戦争によりまして回り回って物の値段が上がるという状況もございます。生活関連物資に関する情報提供。

4つ目は「成年年齢の引き下げ、人生100年時代の到来」ということで、若者に対するもの、それから世代に応じた対応の必要性。

5つ目、電話でお金詐欺、特殊詐欺、これが依然としてなくなるということでございます。手口も変化しております。

それから、持続可能で多様性と包摂性のある誰一人取り残さない社会の実現、ということで、SDGs、エシカル消費というもの。

最後ですが、消費生活相談体制の充実・強化、ということで、新たな消費活動や消費者教育に的確に対処する専門性を高めるためにどうしていったらいいのかといったようなことが、新たな課題として考えられるところでございます。

左にあります現在の計画に基づく施策の検証を踏まえつつ、新たな課題に的確に対応するための計画としたいと考えております。

またお手元には、参考としまして現計画のパンフレットと、計画の本体をお配りしてございます。

前段の議論の中で、だいぶヒントやキーワードもお聞きしたかとは思いますが、改めまして、委員の皆様から御意見をいただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

それでは、今日の時点ということになります。御意見等ございましたらお願いいたします。

富井委員、お願いします。

【富井委員】

行政の代表ですが、第3次計画は、いよいよ県と市町村の役割分担が明確になってくるだろうと思っております。県の立場を考えれば当然そうですが、なぜかという、やはり県民、住民から見ると、県に直接連絡をしろ、電話をしろ、相談をしろというのは高い壁なのです。特に被害に遭っているお年寄りからすると、家族にも話せない。そういう状況の中でいきなり「188」にかけろと言っても、それは無理だなと思います。一番いいのは、やはり地元の市町村がそれぞれ相談しやすい窓口をいかに持っているかどうかにかかってくるのではないかと。

これは子供の問題に対してもそうですが、保育園、それからこども園、あるいは児童センター等で相談できるような窓口を、子供が相談できる窓口をみんなが持っているべきだと感じますが、今のところ、残念ながら町村については、人材よりも人がいないということと、経営的に大変苦しいと。いつ来るか分からないところの体制を取るというのは、大変人件費もかかる場所なので、ボランティアでできる仕事ではないということがまずあります。

それと、相談員の資格については、一番の末端である市町村には関係ないことではないかと。住民が、逆に資格がなくても一番話しやすい人が誰なのかということが一番求められているのではないかと、私は思います。それぞれの市町村の首長さんたちはそういうことを一番知っているはずなので、ぜひその部分については、第3次計画では任せていただいたほうがいいのかと。

今のワクチン接種についても、本来は国でやるべきこと、県が実施することだけれども、各市町村の事情に差があるので、市町村に実施の具体的な体制は任せたほうが、結果的にはよかったはずで。そういうふうと考えていかないと、うちがやるんだ、こっちがやるのだという分け方をしてしまうと、たぶんぎすぎすしてしまうだろうと思います。

特に町村には、残念ながら弁護士はいません。弁護士事務所は大体大きな市にあります。悪質な事例について、これはもうストレートに地元から連絡があった時点で、直接県が動いて県が弁護士の手配をし、取締りの権限を持っている県警が皆さんを動かせるのだから、そこで前面に出て闘ってもらわないと、全て市町村で受けた相談だからということで押しつけられると、これもつぶれるだろうと。

また、子供たちの教育についてもそうですが、学校の教育も大事ですが、一番大事なのは、保護者がいかに自分の子供に対して注意しているかどうか。いくら学校で教育をしても、保護者がほったらかしにしていればこれは直らないだろうと思います。

その辺の受ける体制と支援する体制を県がきちんと考えていかないと、ただ市町村に役割分担を決めましたでほったらかしてしまったら、この相談の組織は終わるだろうと。まず、市町村がやるべきことは、資格がどうのこうのではなくて、一番話しやすいおせっかいなおばちゃんがいいのですけれども、まず話を聞いてもらえる人材を確保して、常に配置しておくことが一番大事だと、私は今のところ感じています。その点、心のこもった体制を含めて、第3次の原案をつくっていただきたいと思います。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点についていかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございました。受ける体制、支援の体制、非常に胸に落ちる言葉でございました。また市町村の皆様の御意見ももう少し伺いしながら、検討を進めていきたいと思います。ありがとうございました。

【中嶋会長】

ありがとうございます。町村の個別具体的な実情を聞きながら、それぞれの自治体に合わせた仕組みというのがあるのだらうと感じました。この役割分担というのを進めるときにも、それぞれの個別具体的な実情を踏まえた在り方を探っていくことが必要だろうと思います。

ほかにはいかがでしょうか。3次計画については、次回で課題や論点整理が出てきて、より具体的な議論、意見を言う場になるという理解でよろしいでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

この場でいただけるものはいただいて結構ですが、また次回、アンケート結果や、もう少し私どものほうで検討して整理したものをお示しさせていただきながら、御意見をいただければと思っております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

では、3次基本計画につきましては、ただいまの御意見を踏まえて、引き続き事務局において検討をお願いいたします。

続いて、資料8について、事務局から説明をお願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

それでは、最後の資料でございます。資料8を御覧ください。

「令和3年度第2回県政モニターアンケート調査結果報告書」から、消費生活に関する意識の部分を抜粋したものでございます。昨年12月に実施し、インターネットにより439人から回答をいただいております。

資料の6ページを御覧ください。問11、県に取り組んでほしい施策といたしまして、「悪質事業者への指導・処分」が75.6%と最も高くなっております。以下は御覧のとおりでございます。

7ページを御覧ください。消費者トラブルの相談先といたしましては、「家族、親族、友人等身近な人」が17.1%、次に県消費生活センターが14.4%となっております。

8ページ、消費者トラブルを相談しなかった理由といたしましては、「どこに相談していいか分からなかったから」が29.4%と、最も多いという結果でございました。

9ページ、消費生活に関する知りたい情報につきましては、「悪質商法等の手口、消費者被害、トラブルへの対処法」が60.8%と最も多くなっております。

10ページには、結果を踏まえた今後の対応で、記載のとおりでございますが、特にトラブルの際にどこに相談していいか分からなかったからという回答が多かったということで、残念な結果ではございますが、そうならないように、先ほど富井委員からは、「188」はなかなか難しいというお話がございましたが、そういったことも含めまして、周知や仕組みの整備が大事ななというふうに思っております。

また、そのほか、今回の計画策定の参考としたいと考えております。

説明は以上でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございました。

以上で、本日予定していた会議事項は全て終了いたしました。委員の皆様におかれましては、今までのことを踏まえて御発言がありましたら、お願いいたします。

【富井委員】

「188」が難しいのではなくて、住民であれば誰でも、110 番は警察、119 番は救急車と頭に入っているのですが、「188」は何かと。その認知度しかないのに「188」にかけてくれというのは無理だなと。ましてや、相談センターの窓口の市外局番から始まる番号が書いてあるけれども、万が一のときに資料が手元にあるわけではないのですね。もう頭に入る、記憶に残っている番号ではないので、これだけで推していくのは難しいなと。

その辺ももう少し考えていかないと、「188」だけで周知できますよというのは、現実問題として難しいことだなと。その辺を少し考えて、どうやってアピールするかということが、皆さんが考えている市町村が最初の窓口だと言うのであれば、市町村に考えさせたらいかかかと、それが一番いいと思います。

特に、お年寄りの被害が半分以上なので、お年寄りの方は SNS を使うわけではないので、やっとな無理してでもたどり着くのが市町村の窓口なのだと思います。それ以上離れたところは無理だなと感じています。

以上です。お願いします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。高齢者の見守りネットワークの問題とも関わると思うのですが、民生委員がお年寄りの家に行って消費者被害に気づくかどうか、その辺りは今の「188」の議論ともまた関係するのかなと思いますので、これも各町村、実態はそれぞれだとは思いますが、どうお年寄りが相談先にたどり着くのか、そこのところですね。その辺をネットワークと絡めて考えるところかと思ったのですが。

【富井委員】

見守り隊も県から指示があつて全市町村に作っていますが、しょせん民生児童委員に押しつけているだけなのです。民生児童委員も限度があるので、なかなか全て見守っているかという、期待するのは無理があります。隣近所が一番いいのですが、それも今、昼間は夫婦で働いている家が多いのでいません。その中でどうやってやるのか、これは難しい。難しいけれども、各地域ごとに、どう言えばいいかわからないそれぞれの組織があるのです。複雑な組織ですが、それぞれ市町村の中で組織が違うので、それぞれの首長が自分のところの特徴を見て、その組織を生かしながら、どの組織を使ってルートを考えていくのが一番いいのかと。

ですから、あまり細かいことを決められると、市町村は逆に身動きが取れなくなるという部分もあります。

【中嶋会長】

ありがとうございます。特殊詐欺の件も、昔から寸劇などをやっても、寸劇を見に来てくれるお年寄りはまだいいと。実際はそこに出てきてくれないお年寄りが被害に遭っている、そこをどうするかという議論をしていて、難しいなというところで悩んでいたことがありますが、同じような問題意識かと感じました。また、お願いします。

今の点、ほかの点含めて、委員の方、御発言はありますか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

先ほど土屋委員から御質問をいただいた件です。資料 2 の 5 ページ、上から三つ目の項目の消費者記念講演会、各センター実施の学習会ということで、昨年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、学習会が年 4 回ということで御質問がありました。

この 4 回がどこでどういったことをやったのかですが、東信消費生活センターで 3 回ございました。地区の消費者の会に対しまして、オンラインでエシカル消費に関しての学習会

を5月に開催しております。同じく東信消費生活センターで、関連企業のSDGs登録企業の見学会を行っております。これが10月です。11月に、やはり東信消費生活センターの関係ですが、消費者の会学習会、これはエシカル消費、特殊詐欺、消費者トラブルの防止について学習会をされております。

最後1か所ですが、南信消費生活センターで、1月に消費者の会連絡会、役員会におきまして、消費者庁からの注意喚起情報、または国民生活センターからの注意情報等について共有し、学習会を開催したということでございます。

以上でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに何か御発言等ございますでしょうか。よろしいですか。

それでは、これで議事を終了させていただきます。本日は、委員の皆さんから大変多くの貴重な御意見、御提案をいただきました。御多用の中、この審議会に御出席をいただき、また熱心に御審議いただきありがとうございました。

それでは、以上となりますので、マイクを事務局のほうにお返しいたします。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

ありがとうございました。

閉会に当たりまして、山田県民文化部長より御挨拶申し上げます。

【山田県民文化部長】

本日は御審議いただきありがとうございました。それぞれの皆様のお立場から、それぞれの具体的なお話も交えて、御意見、御提案をたくさん頂戴いたしました。今年度の施策の中で何か改善できることがあれば、今後検討してまいりたいと思いますし、また、今年度すぐにはなかなか難しいという部分については、これから御議論をいただきます第3次計画の中で検討していきたいと思いますので、また、今後とも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。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

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、後日皆様に御確認いただくこととなります。お手数をおかけいたしますが、御協力をお願いいたします。

また、次回の審議会の開催ですが、6月14日火曜日を予定しております。御多用の中、大変恐縮ではございますが、御都合をつけていただき、御出席をお願いしたいかと存じます。

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。皆様、ありがとうございました。