

令和4年度第1、2回長野県消費生活審議会における主なご意見について

参考資料

| 次期計画基本方針 | 施策分野                 | 発言者                  | ご意見                                                                                                   | 事務局対応・考え方                                                                                                                                               |
|----------|----------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 事業者指導                | 富井委員                 | 市町村が受けた相談での悪質な事例は、直接県が動いて弁護士の手配や、県警が前面に出て解決してほしい。                                                     | 相談者の希望に基づき、長野県弁護士会が運営する消費者被害相談センターや専門の弁護団を案内するなど法律の専門家につなげる取組を行っております。<br>詐欺的な悪質事業者に関する情報などは県警と情報共有や連携し、県警は事件捜査を、県は行政処分や指導などを担い、被害拡大防止のため多角的に対処してまいります。 |
|          | 電話でお金詐欺詐欺（特殊詐欺）被害防止等 | 山浦委員                 | 高齢者にとって分かりやすく理解できる取組を行ってほしい。                                                                          | 具体的な訓練を取り入れた出前講座の実施や、寸劇・紙芝居などを活用した啓発に取り組むボランティア団体との連携などにより、被害防止啓発に努めます。                                                                                 |
|          |                      | 中嶋会長                 | 他県と情報交換を行い、その取組を参考とすることも考えられる。                                                                        | 他都道府県の取組を調査したところ、当県を含む28都道府県で事業を実施しており、具体的には、啓発チラシ、出前講座、県警と連携した広報啓発、迷惑電話防止機能付き電話機の購入費用一部補助等が行われています。<br>被害認知件数が減少した県などと情報交換し、施策推進や検討に活用してまいります。         |
|          |                      | 山浦委員                 | 高校生や大学生が電話でお金詐欺の受け子にならないような取組を行ってほしい。                                                                 | 受け子になりやすい高校生や大学生などの若者を対象とする研修や啓発といった犯罪加担防止の取組を、次期計画に記載します。                                                                                              |
|          |                      | 徳嵩委員                 | 金融・投資に関する詐欺の取り締まりを強化してほしい。                                                                            | これまでも出資金などをだまし取る利殖商法に関する被害防止啓発に取り組んでおり、取り締まりについては県警と情報共有するなど連携して対応してまいります。                                                                              |
| 2        | 消費生活相談体制             | 富井委員                 | 県と市町村との役割分担に関して、市町村に対する心のもった支援体制を含めて計画を策定してほしい。                                                       | 県と市町村の役割分担を明確にした上で、県消費生活センターは中核的拠点として、市町村に寄り添ってきめ細やかなサポートに努めることを次期計画に記載します。                                                                             |
|          |                      | 古川委員                 | 県消費生活センターでSNSでの相談を受け付ける、高度な案件を受けるなど県の役割を検討してほしい。                                                      | 県によるSNSに対応する相談窓口の設置や広域的事案や高度な専門性を有する事案は県の基本的役割として対応することを次期計画に記載します。                                                                                     |
|          |                      | 中村委員<br>池田委員<br>古川委員 | 若者が自分から電話をかけることはあまりなく、若者の心配事の主な相談先は親やSNSであることを踏まえ、相談窓口をSNS上に設置するなどの対策が必要では。                           | 親世代も含めた消費者教育・啓発の推進や、若者を中心として利用されているSNSに対応する相談窓口の設置を次期計画に記載します。                                                                                          |
|          |                      | 富井委員<br>古川委員         | 相談窓口を効果的に周知する方法は、各市町村に考えてもらう方がよい。<br>若者を窓口に結び付ける広報などの工夫をしてほしい。                                        | 市町村との連携やSNS等の活用など、より効果的な広報の方法を検討してまいります。                                                                                                                |
|          |                      | 池田委員                 | 消費生活相談員などのスキルアップの検討が必要。                                                                               | 消費生活相談員や消費生活サポーターを対象とした研修の実施等を通じてスキルアップに努めることを次期計画に記載します。                                                                                               |
|          |                      | 土屋委員                 | 国や国民生活センターなどとの連携を強化してほしい。                                                                             | 国民生活センター等様々な機関・団体との連携を次期計画に記載します。                                                                                                                       |
|          | 市町村相談体制への支援          | 徳嵩委員<br>中嶋会長         | 市町村間で技術的な格差がないように技術的支援をしてほしい。<br>市町村の安定的な相談員の確保を働きかけてほしい。                                             | 「市町村消費者行政推進支援員」を増員し、市町村相談員等に対するOJT研修等の実施など市町村支援の充実を次期計画に記載します。<br>市町村相談員の確保に向けた資格取得支援や人材バンクの運営を次期計画に記載します。                                              |
|          | 高齢者等見守りネットワーク        | 富井委員<br>草深委員         | 資格の有無に関わらず高齢者が気軽に相談できる場所があるなど、地域の実情に合わせて運営してほしい。<br>そうした場に消費生活相談員も参加し、相談窓口に繋げていけば、高齢者が安心して暮らせるのではないか。 | 高齢者等見守りネットワークは市町村が実情に合わせて運営するものであり、県は同ネットワーク内の連携強化を支援することを次期計画に記載します。<br>県民の身近な場における消費者支援については、消費生活サポーター等による活動の促進としても検討してまいります。                         |
|          |                      | 池田委員                 | 運営では福祉部門との連携を強化してほしい。                                                                                 | 当課と福祉部門との連携はもとより、市町村消費生活窓口と市町村福祉部門を含めた高齢者等見守りネットワーク内の連携強化を次期計画に記載します。                                                                                   |
|          | 適格消費者団体              | 土屋委員                 | 不当表示や消費者事故等に対して有効な活動ができる適格消費者団体への積極的な支援をお願いしたい。                                                       | 引き続き適格消費者団体の設立を支援するとともに、設立後には情報提供に関するスムーズな連携体制を整備するなど、活動の後押しを次期計画に記載します。                                                                                |

| 次期計画<br>基本方針 | 施策分野     | 発言者          | ご意見                                                                                         | 事務局対応・考え方                                                                                                                                                  |
|--------------|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3            | 消費者教育・啓発 | 松田委員         | 学校での消費者教育は教員だけに任せず、県から講師派遣や出前講座などを積極的に行ってほしい。                                               | 消費者教育アドバイザーを新たに配置し、講師派遣事業などとの調整を行いながら、小中高等学校に対する積極的な出前講座等の実施に努めることを次期計画に記載します。                                                                             |
|              |          | 中村委員         | 成年年齢の引下げに伴うトラブル未然防止の観点から、学校での消費者教育を推進してほしい。                                                 | 成年年齢の引下げに伴う学校での消費者教育の重要性を次期計画に記載します。                                                                                                                       |
|              |          | 徳嵩委員         | 企業や団体、消費生活サポーターなどを登録制にして、学校に派遣することも一つの方法ではないか。                                              | 消費者教育アドバイザーを新たに配置することから、企業や団体、消費生活サポーターの学校派遣については引き続き検討してまいります。                                                                                            |
|              |          | 古川委員         | 貯蓄から投資へという時代の流れも踏まえ、高校での金融教育に力を入れてほしい。                                                      | 金融広報委員会と連携し、児童生徒の金融リテラシーの向上に向けた学校での金融教育の推進を次期計画に記載します。                                                                                                     |
|              |          | 中嶋会長         | 教員が忙しい中でも学校で取り組みやすくするため、講師や分かりやすい教材などのパッケージ化やプログラム化を検討してほしい。                                | 学校現場の意見を踏まえつつ、出前講座のパッケージ化・プログラム化を検討してまいります。                                                                                                                |
|              |          | 松田委員         | 子どもに関しては親がどこに相談すればよいか分かることが重要。<br>相談員に面と向かって相談することが難しい若者には、インターネットで検索し解決する仕組みも考えられる。        | 親世代も含めた消費者教育・啓発とともに、インターネットトラブルの対応方法や相談先について、子どもと保護者に対して周知することを次期計画に記載します。<br>国が策定した消費生活相談DXアクションプラン2022において消費者の自己解決を支援する全国的なシステムの将来構想が示されており、今後の動向を注視します。 |
|              |          | 小山田委員        | 消費生活サポーターが活動に結びついておらず、行政とサポーターが連携して活動を広げる体制整備が必要。                                           | 消費生活サポーターの活動の場を広げられるよう市町村への情報提供を行い、市町村と連携した消費者教育・啓発活動を推進することを次期計画に記載します。                                                                                   |
|              | 多重債務者対策  | 池田委員         | 多重債務について福祉部門と連携を強化してほしい。                                                                    | 多重債務者については、相談内容に応じて適切に福祉部門につなげる等、連携を図ります。                                                                                                                  |
|              | エシカル消費   | 徳嵩委員<br>五明委員 | エシカル消費の認知度は低いが実践は伴っている。言葉の普及よりも、実践の広がりを重視した方がいい。<br>エシカル消費の認知度100%という目標はより現実的な目標設定を検討してほしい。 | 次期計画では、エシカル消費の意味や生産者等の思いの理解促進に取り組み、実践が広がるよう努めます。<br>また、次期計画ではエシカル消費の理解度を目標に据え、現実的な目標設定に努めます。                                                               |
|              |          | 中村委員         | 学校での子どもに対するエシカル消費に関する教育・啓発によって、将来消費者となる子供が知識を得ることで、エシカル消費の認知度が上がっていくことに通じる。                 | 学校向けの啓発物配布については、引き続き検討してまいります。<br>現在もSDG sやエシカル消費に関する学校での消費者教育を行っており、認知度や理解度が上がる教育・啓発に努めます。                                                                |
|              |          | 小山田委員        | エシカル消費に関する学校教育では、保護者も対象に含めて推進してほしい。                                                         | 学校等における子どもへのエシカル消費の普及啓発を通じて、保護者を含めた各家庭でエシカル消費を実践していただくことを推進しています。効果的な実施方法については引き続き検討してまいります。                                                               |
|              |          | 富井委員         | エシカルな商品の表示などには企業側の努力も必要。                                                                    | これまでも県は県内スーパーにエシカル商品POPを掲示いただくなど事業者と連携した啓発活動に取り組んでおり、次期計画においても、事業者との協働による県民のエシカル消費の実践につながる取組の推進を図ります。                                                      |
|              |          | 富井委員         | スーパーにマイバックを持参するだけなど一部の取組の実践だけでエシカル消費ができていると考えるのでは効果はないのでは。                                  | 次期計画では、エシカル消費の理解度を深めるとともに、県民がエシカル消費の多様な取組を知るための啓発活動に努めます。                                                                                                  |
|              |          | 富井委員         | 子育て世代などにエシカル消費を押し付けるのは、経済的に厳しい。                                                             | 県民一人ひとりが自分にできるエシカル消費の実践を促進することを次期計画に記載します。                                                                                                                 |
|              |          | 富井委員         | エシカルについての広報・啓発などは、民間会社に任せるのも手。                                                              | 現在も県と事業者が連携して啓発活動に取り組んでいますが、効果的な啓発の方法については引き続き検討してまいります。                                                                                                   |
| -            | 全般       | 池田委員         | 目標設定について、もっと現実的で達成可能な数字を出していく方がいい。                                                          | 次期計画では、より現実的な目標設定を検討します。                                                                                                                                   |