

第3回 長野県消費生活審議会・長野県消費者教育推進地域協議会 議事録

○日 時： 令和4年10月17日（月） 10時00分から12時00分まで

○場 所： 長野県庁 西庁舎3階301号会議室

○出席者： 審議委員（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、清野みどり委員、草深邦子委員、土屋公男委員、
松田愛絵委員、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、県民文化部次長、くらし安全・消費生活課長、
企画課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】

おはようございます。それでは、定刻になりましたので、ただいまから、第3回長野県消費生活審議会・長野県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、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、本日進行を務めますくらし安全・消費生活課の滝澤伸幸と申します。よろしくお願いいたします。

開会に当たりまして、山田県民文化部長から挨拶を申し上げます。

【山田県民文化部長】

おはようございます。県民文化部長の山田でございます。

本日はお忙しいところ、第3回の消費生活審議会・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。また、日頃から消費生活行政に多大な御協力をいただいております。重ねて御礼申し上げます。

前回の審議会では、第3次消費生活基本計画の策定に向けまして、計画の柱となります基本理念や、基本方針に沿った具体的な取組などについて、委員の皆様方から大変多くの貴重な御意見をいただきました。

本日は、これまで皆様からいただきました御意見等も踏まえまして、新しい計画の素案をお示しさせていただいております。第3次計画におけます基本的な視点といたしまして、一つは、社会情勢の変化を踏まえつつ、県民の誰もが消費者トラブルや被害に遭う可能性がある中で、安心して消費生活を営むことができるため、さらなる対策が必要であるというふうに考えておりますし、これに加えて、県民が自ら考え、安全な消費生活を営むことができる消費者となること、そして県民や事業者等によりまして、社会課題の解決に向けた取組の推進、これも必要だと考えております。

こうした視点も踏まえまして、今後5年間を見据えた計画となるよう御審議をお願いしたいと考えております。

忌憚のない御意見、御提言をいただきながら、計画の策定に反映させてまいりたいと考えておりますので、活発な議論となりますようお願いを申し上げます。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】

それでは、当審議会の委員の交代について御報告を申し上げます。7月8日付けで2名の委員の交代がありました。長野県消費者団体連絡協議会副会長徳嵩淳子委員の役員退任に伴いまして、同協議会の後任の副会長である清野みどり様に委員の委嘱を申し上げます。

また、長野県消費者の会連絡会会長山岸洋子委員の退任に伴いまして、同連絡会の後任の会長である中島たせ子様に委員の委嘱を申し上げます。

これによりまして、本審議会の現在の委員は、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。中島たせ子委員におかれましては、本日御都合がつかず欠席をされておりますので、ここで清野みどり委員から自己紹介をお願いしたいと思います。

【清野委員】

皆さん、おはようございます。長野県消費者団体連絡協議会の副会長の清野と申します。前任者の徳嵩より引き継ぎました。審議会の途中からの参加ということで、いろいろご迷惑をおかけする点もあると思いますが、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。

次に、本日の審議会委員の出席状況でございますが、中島たせ子委員のほかに、小山田仁美委員、笹広男委員におかれましても、御都合がつかず欠席をされております。したがって、委員総数15名中12名の皆様は御出席ですので、長野県消費生活条例及び長野県消費者教育推進地域協議会設置要綱の規定によりまして、会議が成立していることを御報告申し上げます。

事務局の出席者につきましては、お手元にお配りしております出席者名簿のとおりでございます。

それでは、資料の確認をさせていただきます。

会議資料は、あらかじめ郵送させていただいております。資料1～資料3及び参考資料でございます。

また、前回の審議会で特殊詐欺の被害防止対策について、他県の情報交換が必要ではないかとの御意見がありました。他県の特殊詐欺被害防止につきましてまとめた資料を、本日机上に配付させていただいております。

次に、本日の会議は録音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。御発言の際はマイクを通していただきますようお願いいたします。

会議の終了はおおむね12時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したいと思います。

中嶋会長、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

皆さん、おはようございます。中嶋です。よろしくお願いいたします。

本日、皆さんお忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。

今回は3回目の審議会ということで、事務局のほうから計画についての素案が出てきたということになります。より具体的なところを御検討いただいて、本日は御意見をいただきたいと思います。その意見をいただいた上で、今後さらに計画案をまとめていくという

ことになりますので、本日は、様々な視点から御意見をいただき、活発な実り多い議論となりますように御協力をよろしくお願いいたします。

では、議事を進めてまいりたいと思います。

まず、資料1～3まで、一括し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】

くらし安全・消費生活課で課長をしております笠原隆通と申します。よろしくお願いいたします。それでは、資料に従いまして、私のほうから、恐れ入りますが、座ったままで説明させていただきます。

本日お示しさせていただきました第3次長野県消費生活基本計画でございますが、今年度第1回、第2回の審議会におきまして、皆様から様々な御意見をいただきました。それらを踏まえて、事務局におきまして計画の素案を作成いたしましたので、順を追って説明させていただきたいと思います。

今年度に入り、計画の策定に当たりまして、当課といたしまして、課の中で二つ大きな議論をいたしました。

一つは、前回までの計画をなぞるような形ではなくて、組立てからもう一回しっかりみんな考えていこうということ。これによりまして、第2次の計画と見比べるような形で御覧いただいた方は分かるかもしれませんが、だいぶ組立て等が変わっております。

それからもう一点は、できるだけシンプルなものにしようということで、どうしても計画ですので総花的なものにはなってしまうのですけれども、具体的な事業の細かい一つ一つの記載の羅列ということではなくて、考え方や方向性をしっかりお示しする、そんな計画にしたいということで、これにつきましては、結果的にボリュームとすれば3分の2くらいになっております。

それでは、資料に従いまして御説明させていただきます。

まず、資料1の左側、「計画の基本的な考え方」でございます。計画策定の趣旨のポイントといたしましては、記載があります3点、消費者の権利確立や利益擁護、そして消費者の自立、さらに消費行動を通じた持続可能な社会の実現、これをポイントとして考えております。この点につきましては、おおむね前回の計画とは変わってはおりません。

また、計画の位置づけにつきましては、記載の3点に基づくものということになっております。

計画の期間は令和5年度から令和9年度の5年間でございます。

策定、進捗管理等につきましては、当審議会に御議論をいただき、さらに今後パブリックコメント等を通じて策定をまいりたいと考えております。

また、今後進捗状況につきまして、毎年当審議会に報告させていただきながら評価いただくとともに、県ホームページでも広く公表していきたいと考えております。

右に行っていただきまして、「現状と課題」でございます。これまでの審議会におきまして、例えば、地域で孤立しがちな高齢者への対応の必要性ですとか、成年年齢引下げによる若者への影響、またエシカル消費の現状など、様々な観点からいただいた御意見などを、まずは大きな状況の変化ということで、消費者を取り巻く社会情勢の変化として整理をいたしました。

ゴシックで書いてあるところが現状で、それに続いて現状から発生する課題を記載してございます。

一つ目、高齢化の進行等によりまして、ぜい弱な消費者となり得る孤立高齢者の増加がございました。これは右のほうにグラフで県内高齢化率と単独高齢者世帯の割合を右肩上がり状況をお示しさせていただいております。

二つ目、デジタル化の進展に伴いまして、ネットショッピングに関する相談の増加がございます。これも右側に、これは申し訳ございません、全国の状況になってしまいますが、電子商取引の市場規模、それからネットショッピングに関する相談件数の状況を表しております。

それから3点目、自然災害の多発や感染症の発生によりまして、それらに便乗した悪質商法、トラブルの発生が予想されます。また、民法改正による成年年齢の引下げによりまして、若者の消費者トラブルへの懸念が高まっているという状況でございます。

五つ目は、持続可能な社会の実現に向けた気運の高まりということで、これはプラスの面になります。消費者、事業者が共に社会課題の解決に取り組む重要性が増しているという現状にあると考えております。

その次に、下のほうですが、もう少し絞りまして、長野県の特に消費生活を取り巻く現状と課題につきまして整理をいたしました。

一つ目、悪質事業者対策を求める多くの県民の声ということで、より迅速で厳正な対応の必要性が生じているということです。これにつきましては、1回目の審議会でも御紹介させていただきました県政モニターの結果によりますと、75.6%の方が悪質事業者への指導に力を入れてほしいという御意見をいただいたという結果になっております。

二つ目、電話でお金詐欺被害の恒常的な発生ということで、被害防止のためのさらなる総合的な対策が必要となっております。右側にグラフで表しております。被害額はピークの27年の頃に比べますと減ってはきておりますけれども、特に今年は去年に比べて倍増しているような状況でございます。対策が必要でございますが、一方で、薄い緑の折れ線グラフで表しておりますが、阻止していただいている件数、コンビニの窓口や金融機関のATM等の窓口におきまして、これだけのものを未然に防いでいただいているという状況も一方ではございます。

3点目、消費生活相談事案の複雑化・高度化、消費生活センター等における相談対応技術や専門性の一層の向上が必要だということでございます。

次に、消費者教育の更なる充実の必要性ということで、小中高等学校での教員の指導力向上と関係機関との連携促進の必要性がございます。

最後五つ目、エシカル消費につながる実践の一定の浸透ということがあるのですが、一方でエシカル消費の意味を理解している人の割合がまだまだ低いのではないかとということで、右側にグラフがございますが、エシカル消費の実践状況で、地元産を選び地元商店で買う、長く使えるか、本当に必要かを重視するような方は、6割近くの方にそういったことを実践していただいているのですが、ただ、その右側、エシカル消費の意味を知ってまでやっていただいているかということ、意味を知っている方は12.8%にまだとどまっているという状況でございます。

これらを踏まえまして、次期計画に必要な視点を一番下のところに整理をさせていただきました。県民の誰もが消費者トラブルや被害に遭う可能性がある中で、安心して消費生活を営むことができるためのさらなる対策が必要であるということ。それから、県民が自ら考え、安全な消費生活を営む消費者となることや社会課題の解決に向けた県民や事業者等による取組の推進が必要だということで整理をいたしました。

この視点を踏まえまして、めくっていただきまして、新たな計画の基本理念と計画の体系でございます。

ただいまの視点を踏まえつつ、条例に定めた消費者の権利や利益を守り、その自立を支援し、さらに消費を通じた持続可能な未来に向かう本県の実現を目指すということを、できるだけ分かりやすくお示ししたいということで、そのような記載にさせていただいております。「全ての県民が安心して消費生活を営むことができるとともに、自立した消費者

である県民と事業者が持続可能な未来に向けて消費・生産活動に取り組む信州の実現」。

その下の計画体系でございます。基本方針を大きく三つに整理いたしました。

一つ目、県民が普段から安心して消費生活を営むために、安全・安心な消費環境を整備するということ。それから基本方針の2、これは県民が被害に遭いそうなきや遭ってしまったときにも未然防止、または救済を受けられ安全・安心な生活を営むために相談体制を充実・強化をするということ。基本方針の3、これは県民が、まず自ら考え適切に消費行動を行う自立した消費者となつていただくために支援をするということ。それから、持続可能な未来に向けて、県民と事業者が消費・生産活動に取り組むということを推進していく。この大きな三つの基本方針を整理いたしました。

基本方針の1は、どちらかと言いますと、県が法律に基づいた権限に基づきまして事業者に対する指導等をしっかり行うという部分。基本方針の2は、それでも被害に遭ってしまったら、そういう危険性がある方の窓口はしっかりつくりたいということ。基本方針の3は、さらに消費者として自立して、また持続可能な社会の構築のためにどんなことができるか、そこに向けて県としてもしっかり支援をしていきたい、そんな三つの方針に整理をさせていただいております。

右側へ行きまして、施策の展開、施策の方向性、主な施策は記載のとおりでございます。特に主な施策のところは、アンダーラインをつけてありますけれども、特に社会情勢の変化等を踏まえまして、強化する部分、新たに取り組む部分を整理しております。

なお、主な施策の中に県のセンターの機能強化に関する施策につきまして、それぞれいろいろなところに出てくる形になっておりますので、後ほど資料3で、その部分についてはまとめて説明させていただきたいと思ひます。

達成目標等でございます。概要にはまだ記載できる状況にはなつておらないのですが、次期計画では、基本理念の実現を検証するために必要な目標や手法を可能な限り網羅できるように設定することを検討しております。

具体的には、すみません、資料2の一番最後のページを御覧いただければありがたいのですが、今回新たにつくる計画の中で、達成目標、参考となる指標、こういったものを挙げさせていただいております。この中から重要な目標を幾つか取り出しまして、主な達成目標として設定していく方向で現在考えているところでございますので、御意見等ございましたらお聞かせいただければありがたいと思ひております。

なお、計画素案の本文は、今、御覧いただきました資料2でございますが、詳細な説明は省略させていただきたいと思ひます。

今回このような形で素案をお示しさせていただきましたので、ぜひ御意見をいただければと考えております。

それから、資料3を続けて御覧いただければと思ひます。

当審議会におきましては、令和元年度以降、県と市町村の役割分担ですとか、県センターの機能強化につきまして御審議をいただいてきたという経過もございます。そういったことも踏まえまして、県の役割を果たすために必要となる県消費生活センターの機能を次期計画に盛り込んでおりますけれども、この資料によりまして分かりやすくまとめさせていただきました。

上のほう、県・市町村消費生活センターの位置づけでございますが、消費者安全法が21年に制定されて13年ほどたちました。県はそれまでも、長野、松本、上田、飯田の4か所に県のセンターがございましたが、市町村では、平成21年度以降、順次設置が進められてきたということで、努力義務という法律の中で、特に市におかれましては積極的に設置を進めていただいたということで、現状で申し上げますと、広域設置を含めまして36市町村の消費生活センターが設置されているということ。人口カバー率で申し上げますと

89.1%、約9割が既に市町村の消費生活センターでカバーしているという状況でございます。

そういったことですか、経済社会情勢の変化も踏まえまして、市町村との役割分担や社会情勢の変化を踏まえ、県消費生活センターを機能強化したいと考えておりまして、県とすれば、相談体制の再構築、市町村への支援強化、消費者教育啓発の充実、悪質事業者への対応強化。また市町村の窓口としましては、住民にとって身近な相談窓口、また福祉部門との連携がポイントかと考えております。

半分より下はイメージ図でございますが、下のほう、集約後のイメージを御覧になっていただきますと、まず消費者の皆様からは、市町村の消費生活センターや相談窓口で相談をしていただきたいと考えております。それによりまして、市町村の強みであります高齢者の見守りですか、そういったところへしっかりつなげていくことができると。

ただ、中には難しい相談、対応困難な相談もあるかと思っておりますので、そういったときには、ぜひ県の消費生活センターに助言なり相談をしていただければ、県のセンターとしまして必要なアドバイスやサポートをさせていただきたいと考えております。

また、県のセンターが全く相談を受け付けないかと、消費者の方から相談を受け付けないかというところではなくて、右側のほうを御覧になっていただきますと、電話や来所の相談は引き続き受けるということに加えて、10の地域振興局にはテレビ会議システムを用意しまして、そこへ来ていただければ、対面に近い形で県のセンターにも相談していただけると、そんな仕組みをつくりたいと考えています。

また、審議会でも御指摘いただきました SNS の相談、特に若者の皆さんにとっては、電話を利用するような時代ではないというアドバイスもいただきまして、SNS の相談、これはなかなか市町村では難しいかと思っております、県でしっかり仕組みをつくって運用できるようにしたいと考えております。

さらに、一番右側ですが、消費者教育、啓発といったところにもしっかり力を入れてまいりたいと。

これらによりまして、市町村へのバックアップ機能が充実した県のセンターへ少し役割をシフトすると。それを集約ということも含めながら行っていきたいと考えております。

1枚めくっていただきますと、具体的な集約後の機能強化の内容を整理させていただきました。右側の集約後のところ、重複する部分もありますけれども、四つ大きなポイントとして掲げました。

一つ目、消費生活相談体制の再構築ということで、相談員、今まで4か所に分かれていた相談員を集約することによりまして、知見の集約、それから資質の向上が図られるということ。それから、今申し上げましたテレビ会議システムですとか、SNS 相談も使いながら、機能を充実させていきたいというふうに考えております。

それから二つ目、市町村相談員の人材育成拠点ということで、市町村消費者行政推進支援員を充実いたしまして、きめ細かく市町村相談員や市町村職員の方をサポートしていきたいと考えております。また、市町村相談員の皆さんに県のセンターに来ていただいて、OJT 研修をするなど、そんなこともできるかなと考えています。

もう一つ、消費者教育・啓発活動の拠点といたしまして、消費者教育アドバイザーを新規配置いたしまして、消費者教育につきましても、しっかり取り組んでまいりたい、消費生活サポーター等の有効活用も含めてやっていきたいと考えております。

それから4点目、悪質事業者に対する初動体制の強化で、担当スタッフによる相談内容を分析いたしまして、全ての相談が集約されることになりますので、そういった中から消費者被害につながりそうな案件、つながっている案件、それをいち早く察知いたしまして、迅速な初動体制を実施してまいりたいと考えています。

また、そういった情報につきましては、迅速に市町村へも情報提供するというような形で、こういったことを通じまして、市町村、それから消費者の皆さんにとりまして、より充実した相談体制となるような形を考えているところでございます。

私からの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。

では、ただいまの説明について、御意見、御質問等ありましたらお願いいたします。

古川委員、お願いします。

【古川委員】

すみません、今説明があった消費生活センターの集約の関係で確認ですが、資料3の2枚目、一番下のところで、集約後は基本的には県のセンターは1か所ということでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

集約後の姿ですが、まだそこまで具体的なことは決まっておりませんので、そこに関しまして何か御意見等あればお聞きしたいと考えております。

【古川委員】

その関連で続けてよろしいですか。一つ、この資料3のところですが、相談の体制をこのように変えるということは理解できます。ただ、消費生活センターの窓口へ相談を誘導すると、必ずしも現実起きている消費生活トラブルが全てセンターのほうに相談に来るという話ではなく、たぶん非常に少ないのだと思います。

ですから、消費者がこの消費生活センターに相談に来るように誘導する施策というのは、従来どおりでしょうか。それとも、今度の計画で新しい要素というか、それをお考えになっているのかということをお伺いしたいと思います。

【中嶋会長】

お願いします。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

くらし安全・消費生活課の滝澤と申します。施策につきましては、従来やっつけているものに含めまして、さらに窓口がどこにあるか分からないとか、そういったことを周知していくというようなことも必要だと思いますので、そういった対応をやっていきいたいということが一つ。あとはやはり相談しやすい体制をつくっておくということが必要だと思っております。SNS 相談を活用して、どこからでも、いつでも相談ができるような体制を整えていきいたいと思っております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。よろしいですか。

【古川委員】

従来どおりの集約の仕方ということですね。だから、問題は特に若い人もそうですが、消費生活センターがあるということと、その業務という、なかなか青少年講座に行っても

知らない人が圧倒的に多い。その辺のことについての誘導策というのが、新しい計画の中で出てるのかと思ったのですが、従来どおりということではよろしいですか。

【中嶋会長】

その点は何か新しい誘導策的なものが検討される余地があるかどうか、いかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

一つ、今 SNS を申し上げましたけれども、SNS の相談の中でお友達登録というか、登録していただいた方に対して、県から被害情報の発信とか、相談場所の発信とかに活用していくことも一つだと考えております。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

今申し上げましたように、SNS というのは一つ大きな武器になるかと思っておりますので、それをどうやってやっていくかというのは、恐らく学校での周知やそういったことが一番効果的かと思っておりますので、そういったところにつなげていきたいと思っております。

【中嶋会長】

私からいいですか、今の関係で、SNS は例えば LINE での相談とか、考えられるのはそういったものですか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

おっしゃるとおりで、LINE 等を想定して検討を始めたいと思っています。

【中嶋会長】

先ほど登録してもらって何かそこに情報を発信するというお話があったのですが、それもいいと思うのですが、なかなか若者が登録するかというところがあります。子供支援の関係では LINE の相談で既にされていて、結構実績も出ているので、1年間通してやり出していると思いますが、何か相談したいことがあったときにすぐ LINE で相談できるという、そういうような形のほうが、事前に登録して情報を受け取るというよりはいいと思います。やはりそういった形でうまく拾えれば、そこからさらにちょっと深刻なものとか、具体的に進めたほうがいいようなものは、センターのほうに誘導してというような、そんなイメージでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

LINE を使っていつでも、特に友達登録をせずとも誰でも相談できるような体制は取りたいと思っていて、その後、せっかく相談してきていただいた方に対しては、今度こちらのほうからの情報をどんどん発信できるように、その相談が終わった後にお友達登録をしていただいて、県の消費者被害やトラブルとか、そういったものを発信できるような形、相談が終わった後の県からの情報発信、受け取れるような形をつくっていききたいと考えているところでございます。

【中嶋会長】

ほかにはいかがでしょうか。

土屋委員、お願いします。

【土屋委員】

この件に関して、大体実施時期はいつ頃とお考えかということと、あと細かいのですが、SNS やメールでの相談は既にやっているところもあるみたいですが、テレビ会議相談、これは「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン 2022」、今年6月に消費者庁と国民生活センターで出しているのですが、これを見てもあまり具体化していないみたいです。実際にテレビ会議相談をやっているような事例などありましたら、教えていただければありがたいと思います。以上です。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

実施時期は、センターの集約ということでよろしいでしょうか。その時期につきましては、まだ検討中でございます。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

テレビ会議システムによる相談の御質問でございますが、テレビ会議システムを使っている自治体は、県の消費生活センターでは把握しておりません。ただ、他県によりますと、ZOOM を使って対面と同じような形で、顔が見える形で相談をしている事例も聞いておりますので、ZOOM は数県あると思っております。

【中嶋会長】

池田委員、お願いします。

【池田委員】

同じく資料3についてですが、今お話を聞いただけでも、生煮えという感じですね。どうもはっきりしない部分がたくさんあって、様々な今までの経過を踏まえて、市町村のセンターの設置状況や経済社会情勢の変化ということの大きな二つの流れを理由にということですが、なかなかまだはっきりしない部分がある。

もちろん決まってから報告しろということではなくて、そうした方向を見据えつつ意見を聞いていくということは大変重要なことであるのですが、であればこそ、実際に県の四つの消費生活センターの相談のR3年の実績の数字であるとか、あるいは内容、相談を受けて解決に至ったのか、あるいは他機関へのつながりができたのか、そうした状況。それをどう総括しているのか。

それから、県の四つの相談件数とともに、市町村は人口カバー率が89%ということですが、実際に市町村の消費生活センターの受けている件数はどういう件数になるのか。そうしたこともしっかり示していただかないと、何か分かりづらいかという気がします。

県議会では今決算特別委員会が審査をしておりますが、その中でもきっと話題になっていると思うのですが、四つの消費生活センターが設置の目的を時代の大きな流れの中でいぶ変わりつつあるというのは分かりますが、それをどのように総括をして、そしてどのようにこれから展開をしていこうとしているのか。そうしたことがまだはっきりしていないのかなというように思いますので、ぜひともこれはそうした状況も勘案していかなければいけないと思います。

その意味でも四つの消費生活センターのR3年の相談実績とその内容、市町村が受けている数をお示しいただきたいと思いますが、どのように把握されていますでしょうか。

【中嶋会長】

今の点は実績なり統計的なものを資料というところで、これまでの議論の中でも示されたものはあるかと思いますが、今回の基本計画の中にも現状・課題のところの一部示されているかと思いますが、今の御指摘は、ただもう少ししっかり各センターのところを示して、その総括も踏まえてというところの御指摘かと思います。

まず、資料、実績の関係は、今、事務局、御説明できますでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

県と市町村の相談件数の関係で申し上げます。令和3年度でございますが、県と市町村に寄せられた相談件数は1万3,016件ございまして、そのうち市町村で受けた件数が7,671件、県のセンターで受けている件数が5,345件ということになっております。構成割合といたしましては、市町村が58.9%、県のセンターが41.1%分担をしております。

それから、県のセンターに寄せられている相談の状況でございますが、来訪による相談、電話による相談等がございまして、北信消費生活センターでは、来訪による相談が87件、電話による相談が1,347件、問合せ・要望等も含めまして、合計で1,610件の相談を受けております。

中信センターにおきましては、来訪による相談が99件、電話による相談が1,574件、問合せ・要望等も含めまして、合計で1,733件でございます。

続きまして、南信消費生活センターですが、来訪による相談が160件、電話による相談が661件、問合せ・要望等含めて年間で900件の相談を受け付けております。

東信消費生活センターですが、来訪による相談が150件、電話による相談が1,265件、問合せ・要望等も含めまして1,472件でございます。

県のセンターにおきまして、来訪による相談は全体の9.3%、電話による相談が90.7%となっております。

それから、センターによる苦情相談の処理件数でございますが、大きく分けまして、助言と情報提供、あっせん解決、他機関を紹介するというようなところがございまして、これにつきましては、北信消費生活センターでは、年間で1,434件、助言が850件、情報提供等が427件となっております、助言が一番多くございます。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

今、細かい数字も申し上げましたが、大きな現状につきましては、素案の5ページに経年的な状況も含めて整理をさせていただいております。それから年代別や相談内容等も整備しております。

今申し上げました部分につきましては、もしよろしければ、今は口頭で申し上げただけですので、資料を用意しまして、コピーになりますがお配りさせていただければと思います。今用意しております。

【池田委員】

ありがとうございます。メモを取れなかったのでぜひとも資料をいただきたいと思います。

それから、今日三つの消費生活センターの所長さんもお見えですので、数字に見えない様々な課題があるかと思いますが、できれば生の声で、短い時間でお話しいただきたいと思えますし、私はこの集約そのものを全く否定するものではないのですが、反社会的な様々な団体の相談など、今日喫緊の課題もあると思えますし、またその内容也多岐にわたり、そして大変難しい課題もあって、弁護士さんのお力を借りなければいけない、そうしたこ

とにつないでいかなければいけない課題もあると思いますし、より消費生活アドバイザー、いろいろな資格をお持ちの方も多いと思いますが、なかなか市町村でそういう対応ができない部分もあると思いますので、より高度化、複雑化したものについては、しっかりとそれに対応できるような体制というものも構築した上でないと、集約という言葉に全部包含されてしまうことは難しいのではないかと思います。

そこで今仕事をされている皆さん方も、それぞれの専門性、せっかく培ってきたものを次につなげていくのにいろいろな課題もあると思います。そのことも含めて、消費生活センターの所長さんに、少し御意見といいますか、来年も含めてのお話をいただければと思いますが、会長、取り計らいをお願いしたいと思います。

【中嶋会長】

今御意見がありました各センターの所長さんお見えですので、できればお一人ずつ、実情と今の御指摘の点をお話いただければと思いますが、いかがでしょうか。

【東信消費生活センター 小林所長】

東信消費生活センター所長の小林と申します。

東信の状況ということで御説明させていただきたいと思いますが、当東信消費生活センターでは、やはり今一番課題といいますか、高齢者の方の御相談が約4割から5割ほどになっています。販売形態別にいきますと、やはり通信販売ですとか、以前からですが、そういった御相談が約4割以上を占めているような状況です。

具体的には、例えば定期購入ですとか、架空請求ですとか、ワンクリック請求ですとか、そういうようなものが最近増えているかと思っていますところであります。全体の相談件数自体は若干減少傾向にはございますけれども、架空請求ですとか、そういった部分で複雑なものが若干増えたかなという感じがございまして、我々も、相談員が4名おりますけれども、そちらで対応できない部分については、弁護士の先生をお願いしている部分がありますので、そういった先生に御相談したりしながら進めておるとというのが状況でございます。以上です。

【南信消費生活センター 池上所長】

南信消費生活センターの池上と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

南信のセンターにおきましても、年間900件ほど相談を受け付けておりますが、ここ数年は年々少しずつ県のセンターに対する相談件数は減ってきておりまして、逆に市町村への相談が増えているという状況でございます。

相談内容につきましては、今、東信の所長からもお話がありましてとおり、定期購入などの通信販売にかかる相談が4割ほどを占めている状況です。また、相談者の年齢で申しますと、60歳以上の高齢者が5割近くを占めているという状況になってございます。

一人暮らしのお年寄りが被害に遭うというケースもありますので、市町村の高齢者見守りネットワークのほうへつながせていただくという事例も中にはございます。また、法律的に難しい案件については、弁護士さんの御相談を案内するというような事例も受けております。状況については以上でございます。

【中信消費生活センター 平林所長】

中信消費生活センター所長の平林と申します。よろしくお願いいたします。

今日具体的な数字を持っておりませんが、中信消費生活センターでは、今2人の所長さんがお話したとおりの同様の傾向が見られると思っています。私どもには市町村支援

の職員が1人おりました、その職員が日々、市町村のほうへ出向きまして、市町村のセンターの状況、また相談員さんのフォロー、また専門的な相談につきましては、こちらのほうで相談員が5名おりますので、5名がその市町村からの相談を受けて、合議といいますか、相談しながらまた市町村のほうにどのように対応するのがベストかといった検討をしてお返しするという形も取っております。

非常に相談が多岐にわたりますので、その場で解決する、できるというものはクーリングオフが一番多いわけでございますけれども、その他につきましても、適切に相談窓口を紹介するなどして対応しているところでございます。

弁護士相談につきましては、月に一度弁護士さんに件数をまとめて相談させていただいて回答しているところでございますし、緊急性を伴うものにつきましては、その都度弁護士さんに相談をして回答をしているところでございます。雑駁ではございますが、以上でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。北信のほうは、先ほどの説明にあったとおりのことでいいですか。各地の実情等も今教えていただいて、このセンターの集約のところと関係するところですが、今のお話で、現状でも各地で、先ほど池田委員から御指摘あった難しい案件とかについてはそれぞれ弁護士に相談したり、市町村の支援員のほうで引き取って対応してというような形でやっているところですが、さらに今後は集約をして、県のほうがさらに専門的なところを担うという形で、より分かりやすくというか、対応をすみ分けて、難しい案件についてはそういう専門的な対処がしやすくなるという方向性かと思いますが、池田委員、よろしいですか。

【池田委員】

ありがとうございました。それぞれの現場の声を聞かせていただいて大変よかったと思います。全体で1万3,000を超える件数のうち、集約ということになれば、市町村のほうに6割、7割行っているのかと思ったら、先ほどのとおり県のほうに42%、市のほうに58%ということですから、県の四つの消費生活センターが相談を受けている件数というのは4割を超えているということで、決して少なくないのだと思います。

また市町村の中でも、大きな市の場合にはそれに対応する職員も何人もいますし、それなりのノウハウもあると思いますが、小さな町村などにおいては、なかなか難しい部分もあると思います。人口カバー率も上がっていますが、市町村にとってなかなか専門の職員をそこに割くことができない中で、市町村の負担が増すことがあってはいけないかと思います。それは先ほどOJTとかいろいろな研修とか、振興局を結んでのテレビ会議とかいろいろなこともお考えのようですが、それらについても、やはり市町村と連携を取っていただきながら、様々な課題に御苦労いただいている県民、市民の皆さん、市町村にお住まいの皆さん方に、不利益、マイナスにならないような、そんな対応が必要なのではないかということだけ申し添えておきたいと思います。ありがとうございました。

【中嶋会長】

ありがとうございました。事務局のほうは、意見ということでよろしいですか。

あと、先ほど事務局のほうから相談件数、具体的な資料を配付していただきましたので、これについても適宜御確認ください。

では、今の関係の点、あるいはほかの点について何か御意見などはございますでしょうか。

土屋委員、お願いします。

【土屋委員】

質問で細かいことで申し訳ありませんが、今、消費生活センターは「188（いやや）番」とPRしています。この番号に電話をかけた場合に、市町村につながる割合と県のほうにつながる割合、それから多分休日なんかは国民生活センターにつながるのではないかと思います。その辺の国民生活センターに行く割合や件数がもし分かったら教えていただきたいというのが1点と、ついでに県の消費生活センターで電話を受ける場合に、その「188番」経由で来るものと、直接県のセンターの電話番号を見て電話がかかってくる割合みたいなものが、もし分かったら教えていただければありがたいと思います。よろしくお願いします。

【中嶋会長】

今の関係は、事務局のほうはいかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

相談啓発係長の湯田と申します。まず、先に二つ目の質問で、県の消費生活センターにかかってきた「188番」からの電話の数ですが、昨年度の数字になりますが、344件になります。相談件数の割合でいいますと、約6%ちょっとになっております。

先に質問をいただきました、その後センターなのか市町村なのか、休日にかかってきた電話番号の国民生活センターの割り振りの割合ですが、そこにつきましては、大変申し訳ございませんが、データがございませんで、分からない状況になっております。申し訳ございません。

【土屋委員】

ありがとうございました。

【中嶋会長】

よろしいですか。

【土屋委員】

県のセンターで344件との数字は、県全体ということですか、北信だけですか。

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

県全体です。

【土屋委員】

そうすると、県全体の消費生活センターで受けた相談のうち、「188番」経由が、その344件ということですね。先ほど聞き逃してしまったのですが、全体の何パーセントとおっしゃいましたか

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

分母が5,345になりまして、約6%ちょっとです。

【土屋委員】

かなり少ない感じですね。

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

そうですね。

【土屋委員】

直接県のセンターの電話番号へかかってくるのが多いということですね。私たちも啓発するときに「188 番」と、各地元の県のセンターと市のセンターの電話番号はお伝えするようにしています。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。

ほかに御意見等いかがでしょうか。

先に清野委員、お願いします。

【清野委員】

途中からの参加なので、ここで十分御説明いただいてある点であれば申し訳ないと思うのですが、教えていただきたいと思います。

まず、計画の素案のほうの資料1の2枚目、基本方針2の市町村相談体制への支援強化の主な施策のところで、高齢者見守りネットワークの連携強化というのが挙げられています。こちらは資料を読ませていただいた範囲での理解ですが、市町村であったり、民生委員の方であったり、福祉の関係の方であったり警察の方ということで、全体で見守りましようというような体制だと思うのですが、例えば、民間の冬場の時期であれば、灯油の補充に来る方であったり、モップの交換に来る方とか、定期的にお見えになっている方もいらっしゃると思うので、そういった方々を巻き込んでというか、取り込みながらというネットワークづくりというものを考えかどうかということをお願いしたいのが1点。

もう一点、同じ資料ですが、基本方針3の1の「消費者教育・啓発の推進」の主な施策のところで、消費者教育アドバイザーの新規設置ということで、やはりこの間なかなか消費者教育の実績を見ると件数的にも増えないというような状況を認知しておりますが、そちらについて、消費者教育アドバイザーは、どういった方が具体的に当たるのか、どういう立場の方であるのかとか、そういったことが分からないので教えていただきたいと思います。以上2点お願いします。

【中嶋会長】

では、事務局から御説明をお願いします。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

まず1点目、見守りネットワークの連携強化という部分でございますが、今現在 77 市町村で何らかのネットワークができていうことで捉えております。その中で、今度は福祉の部門、または消費生活の部門、または住民課といった部門と連携して行っていくということで、これから具体的なところについては市町村と一緒に考えているようなものをつくっていきたいと思っておりますので、今現在、民間の、例えば先ほど御指摘がありました灯油の配達やモップの交換、宅配業者といったところまでは議論が進んでいないというのが実情でございます。

2点目の消費者教育アドバイザーということでございます。どういう立場の方かということの御質問ですが、実際のところは、今、出前講座や各地域において講座を持っているのは県の職員、またはセンターの職員が担当しておりましたので、今度は専門に担当する者を置きたいと思っております、一つは、消費生活相談員の資格を持った者を想定しております。

もう一点としまして、やはり学校教育現場で行っている方、経験のある方ということも十分必要になってきますので、学校の、特に消費生活を担当しておられる家庭科の教員のOBといった部分も踏まえて、今後配置について検討をしていきたいと思っております。以上でございます。

【清野委員】

御回答ありがとうございます。見守りネットワークについては今後の論議を深めていただくということで、そういった民間の企業も巻き込みながらということを少し念頭に置いておいていただければありがたいかと思います。

それと、消費者教育アドバイザーの新規設置でどういった方かということは今理解できましたので、ありがとうございます。やはりこの課題の解決のために、消費者教育アドバイザーの方には大きく期待をしたいと思っておりますので、ぜひ消費生活サポーターとのマッチングであったり、学校の教育現場とのマッチングをスムーズに進めていただければと思っております。よろしくお願いいたします。ありがとうございました。

【中嶋会長】

ありがとうございました。今の例えば見守りのところの民間の業者も排除しないと、そういうところも含めてというようなことも、この計画の中にはっきり書くかどうかというところはあると思います。今の御意見を踏まえると、やはりそういった民間の役割というもの、うまくいけば非常に期待できるところなので、計画の中に反映するのもあり得るのではないかと感じましたので、また、御検討をお願いします。

富井委員、お願いします。

【富井委員】

富井ですけれども、よろしくお願いします。私は町村会の立場で来ていますので、それを踏まえて意見をさせていただければと思います。

素案の6ページに書いてあるのですが、消費生活相談体制で、先ほどから89.1%が市町村で、100%は達成できていませんでしたというのだけれども、私から見ればほとんどできているのではないかなと。なぜなのかというと、ここに書いてありますけれども、19市の全てと8町9村において消費生活センターが設置されていますと。これでほとんどなんですね、できるところというのは。

池田委員が先ほど申し上げたように、規模の小さい行政しかあとは残っていないと思うので、その行政に対して改めて消費生活センターを立ち上げろと言っても、人的に、それから規模においてまず不可能だろうと。各県のそれぞれの分野から、それからまたいろいろなところからいろいろな相談所を設けろ、センターを設けろと言っても人的確保が難しいということから、逆に言うと、ほかの規模の小さい町村というのは、もうよろず相談みたいな窓口で全てに対応しています。

特に高齢者の消費に関する相談もある程度結構多いのですけれども、ほとんどが話を聞いてあげるだけで十分満足して帰っていくような、そういう状況です。

私が言いたいのは、逆に言えば、77市町村に対して200Mでいいですから、直接県の消

費生活センターと顔を合わせて相談できる体制を整えていただければ、私はそれが一番いいんじゃないかなと思います。

それぞれの地域振興局に行けばと言うのだけれども、行くこと自身がおっくうになるのがお年寄りなので、また行くのだったら嫌だというのが若者なので、町村が窓口になるのは構わないので、そこから直接県の消費生活センターにつながっていけるような、もう電話ではなくて顔を合わせて見られるような相談体制というのが一番いいのではないかと私は思います。

JR 東日本の窓口も、ほとんどチケット売り場、みどりの窓口がなくなってきました。小さな駅は自販機だけです。だけれども、分からないお年寄りは、ボタンを1個押すと、向こうから画面で担当が出てきて直接語りかけて指導していただけるような体制を、既に民間でもシステムはあるはずなので、やはり電話ではなくて、そういう体制がここで取れないのかなと。

私は、堂々と100%と言っていたほうが、逆に町村はやりやすいなと。なぜかという、今でもどんな相談でも受けろというのが行政でありますから、そのセンターだけにこだわる必要はないのではないかと考えております。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

今の点、お願いします。

【くらし安全・消費生活 笠原課長】

貴重な御意見ありがとうございます。幾つかポイントがあったかと思うのですが、一つ、振興局にテレビ会議システムを置きたい一つの理由としまして、相談者によっては地元の役場、市役所には行きづらい、知られたくないというような御意見もお聞きすることがございましたので、やはり県としてそういったものを用意するというのは、ある程度意味はあるのかなと考えております。

もう一つ、市町村の役場と県とつながること、これは、今、富井委員がおっしゃるように、消費生活相談ということに限らず、県と市町村の関係の中でそういったことができれば、それはまた一つステップが上がるといいますか、非常に意味があることだと思いますので、そこはもう少し大きな話になりますので、DXを担当している課などそういったところとも話をしていきたいと考えております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の関係、あるいはまた別の観点でいかがでしょうか。

中村委員、お願いします。

【中村委員】

中村です。お世話になります。清野委員、富井委員にも少し関連したような私の思っていることなんですけれども、消費者教育なり消費者をめぐる問題をどうしていこうかというところで、考え方が一消費者の知識であったり、あるいは消費者としての能力をいかに啓発したり上げていくかという問題と、消費者を包括しているコミュニティー、団体なり、地域であったり、そのコミュニティーの力をどう上げていくかという、その2点を考えなくてはいけないと思っています。

一消費者の力を上げていくということは、いろいろな個々の団体なり所属しているところで考えながらやっているところで、特に高齢者をめぐる問題がこれだけ大きくなってき

ているということは、やはり一個人の力を高めるだけではもう及ばないと。だから、そこを包括して抱えているコミュニティーの力をどうやって上げていくかというのが、大きな取り組むべき問題なのかなと思います。

そこで、コミュニティーと言うのだけれども、一消費者を取り巻いているコミュニティーはたった一つではなく、幾つかが何重にも何重にも一消費者を抱えて守っていかなければいけない。と考えると、先ほど清野委員が民間の活用はできないのだろうかというところ、富井委員は市町村は本当にいろいろなことをやっていて、もうこれ以上なかなか市町村でできるというところは限られてくるのではないかと。だから、一コミュニティーに任せるということはとても難しい状況であって、そこで私ちょっと思ったのは、資料1の2枚目で、とても分かりやすく、一番左側には基本方針があって、施策の展開や方向性や主な施策が書いてあるのですが、私個人的には、じゃあこの施策にはどんな具体的な団体が、関係機関が取り組めるのかとか、関われるのかということ、このまた右側に、あるいは別紙でもいいのだけれども、具体的に書いたほうがいいのではないかと思います。

私は全然市町村の行政の細かい中がどうなっているかがよく分からないし、市町村ごとに違うであろうし、なので、例えばさっき見守りのところに民間の活用とか、もっと具体的にここにはどんな団体が関われるのかというところを書けば、その団体ごとが自分たちだったらこれができるのかなとか、あるいはここがこういう施策をやっているのだったら、自分のところもそこまでもできるかなとか、いろいろな役割分担が分かり、具体的に取り組める。上から言われてやるというのではなくて、みんなでこういうところに具体的にこういうことに関わってくれているのだなという他部署や他団体や連携を見える化して、じゃあその中で自分の所属のところがどういう働きをしていくのかというの、見える化してもいいのかなと思いましたので、どうでしょうか。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点をお願いします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。非常に具体的で分かりやすい御説明をいただきました。どのような形で入れられるかは今すぐお答えはできませんけれども、おっしゃることは非常によく分かりましたので、どんなふうにするか考えてみたいと思います。ありがとうございます。

【中村委員】

ありがとうございます。

【中嶋会長】

草深委員、お願いします。

【草深委員】

民生児童員の立場として一言私見を申し上げたいと思います。現在、民間でどうかというお話があったのですが、既に各市町村それぞれに、例えばヤクルトさんとか、新聞配達の皆さんとか、その市町村でできるところとほぼほぼやっております。お願いして、いいですよという業者とそういうふうな形で、例えばポストに何日分の郵便がとか新聞があったら、即、民生委員に連絡して、民生委員は市の高齢福祉課や関連団体に連絡をしたり、警察に連絡をするという、割と全県下的にしっかりしたシステムではないのですが、ほぼ

ほぼシステム化もされています。

確かにコミュニティーとおっしゃるのですが、高齢者にとっては、こういう言い方をしたら何ですが、一番話しやすいのは民生委員です。日頃見守っておりますので。そこで話をして、これは消費生活センターに言ったほうがいいよと、前の会議で私も申し上げたのですが、なかなかそこまでお尻が上がらないんです。「もういい」とか、自分の恥をさらしたくないとか、そういう意見があって、それでもということで、各市町村にある地域包括センターの方と一緒に、市の消費生活センターに持っていく、そこで駄目だったら県に持っていくということを、今民生委員が一生懸命やっておりますので、その上で、今、中村委員がおっしゃるように、どこの団体がどうできるかということは書いてあげていただくのは結構かと思いますけれども。

私、エシカルが知られていないという、84%が聞いたことあるけれどもよく分からないと出ていたんですが、この広報については、前も申し上げたのですが、もう少し頑張ってもらいたいです。特に高齢者は知らないです。「エシカルって何？」と、大体そう言います。説明してあげるのですが、消費生活委員の方に、ぜひ各地区に出かけていって、エシカルの説明をしていただくような、何かそういうシステムをつくっていただけると大変ありがたいと思いますので、よろしくお願いします。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点はいかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。私も全く同じ感想と言いますか、なかなか年配の人にはすぐには胸に落ちていただけないという経験は何度もありますので、今のお話はよく分かります。

お話があれば、私ども、各センターでもエシカル消費の出前講座も行っておりますので、お声をおかけいただければ出かけていきますし、また今年度は、デリシアさんと協力しまして、チラシにエシカル消費を入れてもらったり、エシカルのもをかうとポイントを割増しで付与してもらえとか、直接お買い物の中で実践に結びつきやすいようなことにも取り組んでおりますので、普通に平たく広報をするのもありますが、そういった実際に取り組んでいる事業者さんと一緒にやるということも非常に効果があると思っておりますので、そういった取組も一緒にできるところがあれば、ぜひ進めていきたいと考えております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに御意見、御質問いかがでしょうか。

和田委員、お願いします。

【和田委員】

委員の和田です。よろしくお願いします。先ほど中村委員がおっしゃった「見える化」は、大変共感するところがございました。資料3の題名に、「悪質事業者に対する初動体制の強化」一覧がありますが、ここを「事業者及び個人」と、加筆することで、消費者がひと目で理解でき、分かり易くなると思います。それも「見える化」かと思います。

最近では SNS を使い悪質な行為をする個人もいて、被害者は被害届を出すか否か悩んでいるかと思っています。一覧表が分かり易ければ、迷っている方には良い相談窓口になると思います。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点はいかがでしょうか。事業者ではない個人もということですね。事務局で何かありますか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

今、私ども、悪質事業者対応ということで考えておるのは、特商法の関係と景表法の関係が主になってきておりますので、個人という発想は今のところなかったのですが。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

今御指摘いただいたのは、悪いことをするのは事業者だけではなくて個人もというお話でよろしいですか。

【和田委員】

はい。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

法律的なことを申し上げますと、消費生活相談の内容としますと、一応法律的には個人の消費者と事業者との間の知識の差、情報の差をセンターが埋めるというのが基本的な考え方になっていますので、個人と個人のトラブルを消費生活センターが間に入ってやるという立てつけにはなっていないことがございます。

その上で、今おっしゃったことはそういう SNS による悪さをするという状況は、すみません、私もあまりよく承知をしていなかったものですから、その辺はお話を伺いまして、また何かこういったところに対応できるかどうか検討させていただきたいと思います。

【和田委員】

よろしく願います。

【中嶋会長】

ありがとうございます。悪質事業者対応、今、課長からお話があったように、悪質事業者に対する対応のところとしては悪質事業者に対する初動体制の強化というところになるかと思いますが、今の個人の関係とか、個人であっても内容が例えば詐欺的な投資のものとかであれば実質的には消費者被害的な部分があるので、相手が事業者じゃなくても、そういうところはむしろ消費者教育的な部分や、センターのほうでそういうことも含めて拾い上げる、相談窓口の問題、そういうところかとは感じましたが、よろしく願います。

ほかにはございますか。

土屋委員、願います。

【土屋委員】

何度もすみません。先ほど清野委員からもお話があったのですが、世の中がどんどん進んでいて、特に今高齢者は ICT やスマホもうまく使えないし、これから支払などもみんなキャッシュレスになりそうということで問題というか、困っているところがあります。ぜひ高齢者に対する ICT の簡単な説明会というか、普及啓発に力を入れていただけるとありがたいと思います。NACS でも今力を入れていますので、よろしく願います。

それから、適格消費者団体の件については、資料2を読ませていただくとあちこちに強

化策を入れていただいて大変ありがたいと思っています。よろしくお願いします。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点はよろしいですか。

私のほうから一つよろしいですか。先ほどの悪質事業者に対する初動体制の強化の関係で、資料3の2枚目のところですが、相談・通報の一本化で、特商法の行政処分や行政指導の件数があまり多くないということの中で、今まではこの辺の相談・通報の仕組みが不十分だったという趣旨ですか。それで今後その辺のところを一本化することによって指導がもっと増えるのだという見込みでしょうか。

先ほどの県政モニターの調査でも、この悪質業者への指導をちゃんとやってほしいという声が多い中で、それに対する対策として、こういう相談、情報の一本化というところだけなのか、何かほかにも理由というか、原因があるのか、その辺が気になったので、教えていただければと思いますが。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

今も悪質事業者対応はやっておりまして、現在のところだと、消費生活センターに相談が寄せられたり、またはくらし安全・消費生活課のほうに寄せられたりとまちまちで、上がってくるまでに時間がかかっているという事例も中にはあったと考えております。

今後センターの機能強化によって、例えば、ある程度集約が進んで一つの窓口ができるとすれば、直ちに調査に当たれるということ、または日頃の相談内容を分析しながら、こういった相談が今増えているとか分析して、県と連携して対応に当たること、または相談・啓発にもデータを生かしていけるということを考えております。特に今現在問題があるということではなくて、もっと早く初動体制を取りたいというような趣旨でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

松田委員、お願いします。

【松田委員】

PTAとして保護者の立場からお話しさせていただきたいと思います。児童生徒に対してそういったトラブルの解決方法の周知の仕方ですが、先日私が参観日に行きましたときに、子供とSNSとかゲームの課金のトラブルの内容のDVDを一緒に見たのですが、本当にとっても分かりやすく、子供たちも言われていることではなくて、映像で見てこんなに怖いことなんだということがすごく分かったみたいで、感想でもそういうふうなものがあったのですが、親もその場にいて、分かっているけれども、改めてこうやって映像で見ると、やっぱり怖いことなんだなと思ったし、あとどこに相談したらいいかということも最後に出てきたりということがあったのです。

ですから、子供たちには、例えば小学生用とか、中学生用、高校生用と分けて、そういうふうに映像にしてというのを県でも作っておいて、全高校、中学、小学校に送ったりして、必ず見てもらうようにしてもらうとか、必ずやってもらうという決意でやっていただけると、本当に分かりやすいし見やすいというのが一番じゃないかなと、私は本当に難しいことは分からないので、親もそうだし、子供もやはり簡単に目に入って情報を得るということがすごく大事だと思うので、そういったことも県でもつくっていただければ、学校の先生たちもそれを見ていただければいいということになると思うので、そういうこ

とも考え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。

今の関係で、私も少し思ったのは、達成目標とか、例えば参考指標のところですけども、高校生や中学生はもちろんそうですが、全生徒にそういう消費者教育を授業でやるのか、DVD を見せるとか、そういうような具体的な数値として入れるというのもありなのではないかと思って意見をしようと思っていたのですが、ぜひそのところも検討していただければと思います。お願いします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。今日も教育委員会事務局から来ていただけていますが、学校における実施ということになりますので、今おっしゃっていただいたことは大変よく分かりましたので、また教育委員会としっかり連携して考えていきたいと思っております。

【中嶋会長】

古川委員、お願いします。

【古川委員】

今の松田委員と同じところですが、資料2の17ページのところに施策の方向性で学校における消費者教育の推進というところがあります。その一番初めに、学習指導要領に基づき推進するというので、学校での消費者教育は非常に大切で、将来にわたって、ここでちゃんと金融リテラシーを学べば、結果として社会に出てから消費者トラブルに巻き込まれるリスクは相当減りますので大切だと思います。

そういう点でいくと、学習指導要領はたぶん小中高、大学があるかどうか知らないのですが、それぞれの世代によって内容が変わっていると思います。ただ、学校によっても、生徒さんによっても、だいぶ知識に差があると思います。なので、小学校とか中学校とかは教育される時間が長いので本当に基本的な金融リテラシーを一からできればいいなと思っていますし、今までそういう教育を受けていない、例えば中学の高学年、高校生ということになると内容を少し変えて、消費者トラブルに遭わないにはどうしたらいいとか、その辺の学科、勉強をするとか、小中高大学、各学校によって差があると思うので、学校は大変忙しくてそれどころじゃないということは分かっているのですが、先生方も自分の生徒が、例えば通信販売ではクーリングオフができないとか、そういう知識を持っているかどうかというのを把握していただいて、それに沿った形でアドバイザーを利用して講座を持たれるという、具体的にそういうような段階的、それから学校によつて的確に把握していただいてやっていただければ効果が上がるのかなと思います。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点は、何かコメントございますか。

【教育委員会事務局学びの改革支援課 三木指導主事】

教育委員会事務局学びの改革支援課で高校教育を担当しております三木と申します。担当教科は家庭科ですので、消費者教育の部分を担っている教科でもあります。貴重な御意見ありがとうございます。

学校では、学習指導要領において、小中高全てで消費者教育を実施することになってお

ります。高校では、消費者教育に関して 100%実施しているという実績がございます。先ほど PTA の松田様から御意見をいただきましたが、以前、県のほうで、DVD を作成していただいております、そういったものも活用しながら、各校で授業を進めているところではございます。

エシカル消費についても、生徒に確認しますと、言葉は聞いたことがあると。ではどういうものかというところで、自分の生活の中で振り返りをするところから授業に取り組んでいるところでもあります。

一方で、学校ごとに開設している家庭科の科目によって単位数に違いがあるということも事実で、子供の知識が生活にどれくらい生かされているかというところまで確認した上で、今後の授業をどのように工夫していくのかということも含めて、いろいろ検討していきます。

また、映像等の視覚教材についてもすでに活用できるものがございますので、今以上に活用をしていただくよう各校に周知してまいります。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。高校のほうは、現状 100%やっているということでお話ししたので、それを目標にというのはあれですが、他方で、例えば先ほどもあった小学校・中学校は、市町村のほうでの判断なのかもしれませんけれども、ただ県のほうで目標を立てて市町村のほうに働きかけるみたいなことが可能なかどうかというところは、やはり検討していただいて、発達段階に応じた早い段階からの教育が必要だというのは、先ほども御指摘がありましたので、引き続き御検討いただければと思います。

【教育委員会事務局学びの改革支援課 三木指導主事】

小中においても、学習指導要領で消費者教育を扱うように定められておりますので、それぞれの発達段階に応じて、実施していただいているところです。

【中嶋会長】

それは 100%と実際のところもその理解でいいですか。そうすると、あとは中身をどうするか、どのぐらいの授業数、時間を当てているか、大事なところはそういったところですね。分かりました。ありがとうございます。

富井委員、お願いします。

【富井委員】

今の学校の指導については、本当にきめ細かくやっていただいて、正直言うと指導していただいて、うちのほうはこども園から既にスタートしているのでほかの市町村もそうかと思います。量・時間についてどうなのかは分かりませんが、教育はしております。

実は今回の第3次長野県消費生活基本計画の素案について、事前に全部目を通させていただきました。今回の素案については、素晴らしいのと、私は評価しております。この内容については、実は決めつけているのではなくて、まだ伸びしろ、さらに検討する余地を残しながらの基本計画というのは、まさにこれが基本計画のやり方なのだろうと、私は大変高い評価をしております。

それと、難しくはなくて、比較的内容的に凝縮されてページ数が少なくなっているのではないかと思います。

ただ、一つだけ、エシカル消費について、先ほどから認知度が全然伸びないというのは、この「エシカル」という言葉がいけないのではないかと。というのは、「ゼロカーボン」

とかというとピンと来るのです。あるいは「環境にやさしい商品を」というとピンと来るのです。「地産地消」というと確かに分かりやすいけれども、英語でも「SDGs」と言われると意外と頭の中にスッと入るのですが、日本語だけの人間に「エシカル」と、発音がよくないのかなと。むしろ中身の環境にやさしい商品のほうの分野を、もうちょっと具体的にアピールしていったほうが、私は結果的にエシカル消費の普及率が広がることにつながっていくのではないかと。

最初からエシカル消費を目指せと言われても、「エシカルって何？」というのは、日本語の頭では当たり前だと感じています。私の感想だけなので以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

これはどうでしょうか。「エシカル」という言葉は国のほうで、ここにもありますが倫理的消費ということで、「エシカル消費」と名づけたということですが、この言葉にどこまでこだわるかというところは、確かに今おっしゃるとおりピンと来ないということがありまして、表記するときに「エシカル消費」と書いたときには、その後に必ずどういうことなのかをカッコで説明を簡単に入れるとか、そういうこともあるのかもしれません。

そこのところ、これはほかの委員の方々もそれぞれ御意見があるかもしれませんが、一つ検討していただきたいところになります。

今の関係、あるいはほかの点について。

中村委員、お願いします。

【中村委員】

私もエシカル消費の認知度が高まらないというのを、うーんと思いながら、やはり文字だけで流し込もうという、言葉だけでも流し込もうというのはとても難しくて、本当に年齢が子供からおじいちゃんおばあちゃんまでというのであれば、少し安易な発想ですが、イメージキャラクターとか、イメージデザインみたいなものをボンと出して、その下に「エシカル」という。誰がマークやデザインを見ても、「あ、これはエシカルなんだな」というのが分かるようなもので訴えていく。「これを見て」と、本当にポスターみたいな。

うちの学校では、今 SDGs やエシカルにも関わるのだけれども、ジビエを取り上げてお料理のメニュー考案したりしています。地元の猟師さんが獲った鹿肉で生徒がメニューを考えています。「エ・シカ・ル」なので鹿、長野県に 20 万頭もいるという鹿をデザインに使ってもいいかなとかそんなことを思いながら、みんなが分かるようなもので目につくようなものから入るのはどうでしょうか。例えばデザインを公募するとか、そういうことでも広める一つの方策にもなるかと思うので、一つ安易な考えで申し訳ないのですが、お願いします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。

清野委員、お願いします。

【清野委員】

ただいまのエシカル消費についてですが、「エシカル消費」という言葉での認知度は決して高くないと思うのですが、前回、前々回の議事録を見せていただくと、やはりそこでも御意見があったのですが、行動そのものは取っていらっしゃる方がいて、マイバッグ

を持参するとか、マイボトルを持つとか、地産地消のものを買うとか、そういったことを実行されている方は幅広くいらっしゃると思います。

なので、「エシカル消費」という言葉はそれらを総括したワードであって、大事なことは、その目的は消費行動を変えたり、意識して消費行動を行うことだと思うので、先ほど委員がおっしゃいましたが、具体的な行動を挙げて、あなたのそれがまさにエシカル消費なんですよ、というような伝え方のほうが、消費者としては腑に落ちる、分かり易いのではないかと思います。私も見せていただきましたが、既にテレビコマーシャルなどでもそういったエシカル消費の行動については広く発信されていると思いますが、尚一層深めていただければと思います。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。エシカルの関係はどうでしょうか。いろいろ意見が出ましたが、事務局のほうで何かコメントはありますか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

先ほども申し上げましたけれども、なかなか平たい普及啓発だけでは難しいかなということは感じております。今、キャラクターのお話ですとか、具体的なアドバイスもいただきましたので、先ほどの繰り返しになりますが、やはり事業者さんもだんだんとエシカル消費というものを意識し始めているのかなとは感じていまして、特にコープさん、イオンさん、これまで一緒に取組をさせていただいてきているところもございます。やはり消費者が意識して選択をすることが事業者の生産に結びついていく。それによってさらにエシカルな商品が増える。そういった好循環ができるということが持続可能ということかと思っておりますので、そういったところにもつながるような取組を、なかなか私どもだけでは考えつくのが難しいので、特に実際に事業として行っていると思います事業者の皆さんの意見や発想や、そういったものもお聞きしながら、どんなことができるかということをもたしっかり考えてい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。

五明委員、お願いします。

【五明委員】

五明でございます。今エシカルの話でいろいろ出てきたのですが、資料1の1枚目の右下のところで、エシカル消費はしているのが今6割ぐらいの方がやっていたら、意味を知っている人が非常に少ないという状況ですが、これは県の状況ということだと思いますが、国としてどうなのでしょう。

県で一生懸命活動されていると思いますが、やはり「エシカル」という言葉は耳に入りにくいというのがあるのですが、何か少ないような気がするので、県から国に働きかけてもらうとか、あるいは国から事業者のほうに働きかけてもらうとか、そういった活動をしながら、全体的に広めていくという必要があるのではないかと思います。長野県だけで頑張ろうと言っても、これはなかなか難しい話だと思いますので、この1年ぐらいの間にSDGsが脚光を浴びてすごく耳に入ってきて、皆さんも興味を持ちながら内容を分かっているのと同じような形で、国との連携みたいなものもぜひやっていただけると良いかと思っております。お願いします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

恐らく国もなかなか困っているのかなというところもあって、都道府県のそれぞれの取組を情報収集して発表しているといいますか、共有しているというところが、今国の取組なのかなというところ。もう一つは、消費者庁は出先機関を徳島県に一つ置いておりますので、徳島県とはすごくタイアップして、国際会議を開いたり、エシカル甲子園という若い人たちの発表の場を設けたり、すごくタイアップしてやっているという状況がございます。

同じことを長野県で単独でやれといってもなかなか難しいところはあるのですが、そういうことがまた国と一緒にできるのかどうか、そういうチャンスがあるかどうか、そういうのはまた様子を見ながら考えてい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。

ほかに御意見等いかがでしょうか。

この計画案は素案という形で出てきていますので、ここにもっとこういうことを入れたほうがいいんじゃないかとか、もっと大きなところでこういう観点もあるんじゃないかとか、何かございましたら、いかがでしょうか。

五明委員、お願いします。

【五明委員】

電話でお金詐欺の件ですが、詐欺の防止用の留守電機能付きの電話の設置というのを、貸し出しをしたり、補助金を出したりという形で行っていると思いますが、これはかなり抑止力が高いのではないかと思います。こういう電話を設置していれば、詐欺をする人たちは、「まずいな、録音されちゃうな」と思って途中で電話を切るというのが、犯人でしたら感じると思います。義務ではないですが、こうした電話の設置をどんどん進めていただきたいと思っております。お願いいたします。

【中嶋会長】

本日机上配付していただいた特殊詐欺の他都道府県のところで、今御指摘のあった迷惑電話の防止機能といったものがついているものの事業に補助金を出したりするところが幾つかあるということです。その辺も、効果がどのくらいあるのかというところも踏まえてだとは思いますが、こういうのをやるとすれば、それなりの予算を組んでということになると思いますので、また御検討いただければと思います。

あとは御意見いかがでしょうか。

草深委員、お願いします。

【草深委員】

今の電話の件ですが、留守番電話機能のついている電話機を使っているお宅が多くなりまして、民生委員は個別訪問のときに電話がちゃんと留守番電話になるようにということで、留守番電話にしてくださいねと言うと同時に、やっていないお宅については、ここを押してこういうふうにすると留守番電話になるよというところをやってあげたり、警察署のお巡りさんが個別訪問をやりますね。そのときに民生委員も一緒についていて、そこ

で警察の方がやってくさる。

そういう形でみんなが協力してやっていただければ、確かに留守番機能になっていることで特殊詐欺の人が電話を切るという確率は結構あると思いますので、皆さん御近所とか、知っているところがあったら勧めていただけるといいかなと思っております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。
和田委員、お願いします。

【和田委員】

エシカル消費の話に戻りますが、一般消費者が小売りで買い物をする際の具体的な策というのは大変読み取れますが、事業者によるエシカル消費に資する生産活動等の実践に向けたというこちらですが、エシカル消費に携わる商売をされていらっしゃる事業者は結構いらっしゃるしまして、そういった皆様のクローズアップにもう少し力を入れられるとよろしいかと思います。

そういった事業者はたくさんおられますが、商品が市場に出にくいところもあって、単価が高いように思われます。一般の小売りの中で商品が並びますと、どうしても手に取りにくい現実がありますので、イベントなどで、そういった事業者に脚光が当たるような策が取り入れられると促進につながると考えます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。今エシカル消費の関係で別の観点から具体的な御提案をいただきました。おっしゃるとおり、どうしても値段が高くなりがちということで、値段をどうこうするという事はなかなか我々も難しいのですが、そういった方々の思いや取組を知っていただくということは非常に大事だと思っております。

具体的には、今県のホームページには学生さんたちに町を歩いてもらって、そういったエシカルな観点で取り組んでいるお店を幾つかピックアップしていただいて、それをエシカルに取り組んでいるお店ということで紹介をさせていただいたり、それを新たな取組として今年度は諏訪地域でやろうと思っているのですが、県立大学の学生さんの力を借りて、学生さんにとっても勉強になるし、それをホームページで紹介することによって広めることにもなるし、思いや取組も伝わるしということで取組をしております。あと、今年度後半に少しイベントを考えておりまして、そういったところにもそういった事業者さんに出展していただけるか、何かワークショップみたいな感じでちょっとしたものをつくってもらうコーナーができるか検討していますが、そんなイベントを二つか三つぐらい考えておりますので、またそれはぜひ皆様にも御案内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した。
ほかにはいかがでしょうか。
山浦委員、お願いします。

【山浦委員】

山浦でございます。今皆さんからいろいろ意見をいただきまして、さっきの特殊詐欺の件ですが、ぜひ電話の補助は県としてもやっていただければありがたいと思います。先ほどは回って歩いてとおっしゃいましたが、なかなかそれができている人とできていない人がいるし、やり方が分からない方もいらっしゃると思いますので、補助金が下りたら県警の方やお巡りさん、地域の民生委員の方が一緒に行って説明してあげるとか、何か起こしてあげなければ、自分たちからそういうことができない人も多いと思いますので、ぜひそれをやってほしいと思います。

口では特殊詐欺に気をつけなさい、気をつけなさいと言っているのに耳に入っているとは思いますが、さあそれをどうしていいのかわからない、電話をどうすればいいのかわからないとか、ぜひそれを地域の民生委員さんをお願いをして回って歩いて、あるのかないのか確認して、こんなものもあるよと説明することも県の仕事か、市の仕事か、村の仕事かわかりませんが、ぜひそんなことに補助金を出してあげて、なくすということも、特殊詐欺の今年のお金がすごい金額なんです。あれを見たときに、たった一つの電話の補助金でそれがなくなっていけばいいじゃないですかということで、ぜひお願いしたいと思います。よろしくお願いします。

それと、見守りネットワークは地域に必ずいらっしゃるんですか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

各地域でそういうネットワークができています。

【山浦委員】

その人たちもそうですが、先ほど清野さんがおっしゃったように、地域の男性の方、会社の方、誰かお手伝いができる方がいたらお願いできればありがたいなと思います。前回私たち商工会議所女性会で、やはり見回りをしようと思って地域の方のお宅を回って歩こうとお願いしたのですが、それは民生委員さんのやる仕事であなたたちがやっては駄目ですと、知らないお宅へ行ってそんなことやってはいけませんと言われて、これは民生委員さんがやることなんだと思って、そういうこともきちんと我々がお手伝いできるような体制を、どんなふうにしたらいいか。これはみんなでやりましょうよ。一人だけが役員だからやるとか、何々委員だからやるというのではなくて、みんなで長野県を守るにはみんながやるのが大事かとつくづく感じましたので、ひとつよろしく願いいたします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

電話の関係も、複数意見が出ましたので、また御検討いただければと思います。

そろそろ時間も押していますが、最後にどうしてもこれを言いたいという方はいらっしゃいますか。よろしいですか。

では、以上で本日予定していた会議事項は終了とさせていただきます。大変多くの貴重な御意見ありがとうございました。

本日の審議内容につきましては、事務局で整理をしていただいて、意見等を反映させた答申案をまた作成していただくと。次回の審議会への提出をしていただくということでお願いいたします。

では、これで審議を終了させていただきますので、事務局のほうにお返しします。

【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。

それでは、閉会に当たりまして、山田県民文化部長より挨拶をいたします。

【山田県民文化部長】

本日は大変熱心に御議論をいただきありがとうございました。第3次の計画に向けて、消費生活センターの役割や消費者教育、エンカル消費、電話でお金詐欺、推進をする体制をもう少し見える化すればいいのではないかという、本当に多岐にわたる具体的な御意見をいただいたと思っております。

本日いただきました御意見の趣旨を踏まえて、答申案に反映してまいりたいと考えております。また、委員の皆様には引き続き県の消費者行政につきまして、より一層の御理解とお力添えを賜りますようお願い申し上げます。

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、事務局で作成した上で、後日委員の皆様方に御確認をいただきたいと考えております。お手数ですが御協力をお願いいたします。

次回の審議会につきましては、日程を調整した上で、また改めて御通知を申し上げます。御多用の中、大変申し訳ございませんが、御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。ありがとうございました。

(了)