

第4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5年1月12日（木） 13時30分から15時30分まで

○場 所： 長野県庁 3階 特別会議室

○出席者： 審議委員（12名）

池田清委員、中嶋慎治委員、中村真由美、古川雅文委員、
小山田仁美委員、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、笹広男委員、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】

それでは、定刻になりましたので、ただいまから、第4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、本日進行を務めさせていただきます事務局の滝澤伸幸と申します。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、山田県民文化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、委員の皆様方には、大変お忙しいところ、第4回消費生活審議会・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る御協力を賜りまして、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素案につきまして御審議をいただきました。貴重な御意見をいただきまして、心から感謝申し上げます。

本日は、答申案とともに、これまで皆様からいただきました御意見に対する事務局の考え方や対応の方向性についても、整理をさせていただきお示しをいたしますので、併せてそちらも御確認いただきながら、御審議をいただきたいと思いますと考えております。

また、後ほど御説明をいたしますが、本日令和4年に発生いたしました「電話でお金詐欺」の発生傾向について、警察本部から公表がされております。それによりますと、被害の認知件数が198件で43件増加、被害金額につきましては5億6,200万円余、前年と比べて2億9,000万円余の増加で2倍以上の被害額となっております。高齢者を中心とした被害については、大変深刻な状況でございます。

「電話でお金詐欺」の被害防止につきましては、これまでの御審議の中でも多くの委員の皆様方から御意見をいただいております。そうした御意見も踏まえまして、金融機関やボランティア団体の皆様などとも連携して、被害の防止に一層取り組んでまいりたいと考えております。

また、前回の審議会以降の動きといたしまして、靈感商法の問題を受けて、消費者契約法等の一部を改正する法律、また、悪質な寄附勧誘を規制する消費者救済法が12月10日に成立をいたしまして、一部の規定を除いて1月5日に施行されました。今後は国の動向

も注視をしながら、適切な対応に努めてまいりたいと考えております。

本日は、答申の策定に向けまして、委員の皆様方それぞれのお立場から、忌憚のない御意見、御提言をいただきますようお願い申し上げまして、私からの挨拶といたします。

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】

本日の審議会委員の出席状況でございますが、富井俊雄委員、中島たせ子委員の2名が、御都合がつかず欠席をされております。また、山浦悦子委員におかれましては、到着が遅れております。従いまして、委員総数15名中、現在12名の皆様が御出席ですので、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、会議が成立していることを御報告申し上げます。

なお、本日御出席の笹広男委員におかれましては、委員改選後最初の出席でございますので、自己紹介をお願いしたいと思います。

【笹委員】

皆さん、こんにちは。綿半ホールディングスの笹でございます。よろしくお願いします。今頃紹介するということは出席率が大変いいということでして、本当に力になっておりませんけれども、頑張ってまいりますので引き続きよろしくお願いいたします。ありがとうございます。

【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。

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。よろしくお願いいたします。

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でございます。

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。マイクを近づけていただきまして御発言いただきますようお願いいたします。

会議の終了時間は、おおむね15時30分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いたします。

中嶋会長、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

皆さん、こんにちは。今日は、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。

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向けて、今年度これまで3回にわたり審議を行ってきました。

第1回審議会では、計画策定について審議会へ諮問され、現計画における現状と課題などが示され議論しました。

第2回審議会では、現計画の取組状況や若者の消費生活意識に関するアンケート調査結果なども参考にしながら、消費者行政を取り巻く現状や課題などについて整理を行いました。

第3回審議会では、第1回、第2回での議論を踏まえた答申素案が提示されまして、それぞれの立場から、消費生活相談体制の機能強化、消費者教育や啓発の推進、エシカル消費の促進など御議論いただきました。

今回の第4回審議会は、答申前の最後の審議会となります。これまでの審議会での意見を反映させた答申案が事務局から示されておりますので、審議をお願いしたいと思います。

これより会議事項に入りますが、活発な議論となりますよう、皆様御協力いただきますようお願いいたします。

それでは、議事を進めてまいります。

資料1～3まで、一括し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・消費生活課で課長をしております笠原と申します。着座にて説明させていただきますと思います。

まず資料1、答申案の概要を御覧いただきたいと思います。

1 ページ目につきましては、これまでと特段変更点はございません。

2 ページ目を御覧ください。左側、計画の体系の下に基本方針がございます。基本方針の1から基本方針の3まで、この基本方針ごとに主な達成目標を追記いたしました。

まず基本方針1「安全・安心な消費環境の整備」でございます。ここにつきましては、電話でお金詐欺の被害認知件数を達成目標といたしました。現行の計画と同じく、90件以下に減らす目標としております。

令和4年につきましては、冒頭部長の挨拶でも触れましたとおり、大変厳しい状況でございました。審議会の中でも、もう少し現実的な目標をという御意見もいただいたところでございまして、課の中でもだいぶここにつきましては議論をいたしました。目標値は緩めるのではなく、現計画のものを維持することとしたいと考えております。

厳しい目標ではありますが、達成に向けまして、県や県警、関係団体の皆様によるこれまでの対策に加えまして、AI技術を活用した新たな対策等も含めまして、総合的に取り組んでまいりたいと思います。

基本方針の2「消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化」でございます。ここにつきましては、市町村相談窓口に対する訪問・電話・助言等の支援件数を目標といたしました。県の市町村支援員による市町村消費生活相談員や市町村の担当者の皆さんに対します支援件数を、支援員の増員等を含めまして、現状の800件から1,400件へ増やす目標といたしました。

この目標値は、計算上ではございますが、77ある市町村に対しまして、現状では月平均それぞれ1回程度の支援となっているところを、月平均1.5回程度各市町村に支援をすることを指すものとして設定した数字でございます。

基本方針の3「消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進」でございます。この部分につきましては、目標を二つ設定いたしました。

一つ目、消費者大学や出前講座等の受講者数でございます。現計画では、年間2万人を目標としているところでございますが、消費者教育のさらなる充実に向けまして、1割増の年間2万2,000人に増やす目標といたしました。現状では、新型コロナの影響によりまして、約1万人の受講者にとどまっている状況ではございますが、消費者教育アドバイザーを新規配置することですとか、Webを活用した講座の実施などによりまして、コロナ禍以前の目標よりもさらに上を目指すものとして設定をいたしました。

二つ目でございます。エシカル消費を理解している人の割合でございます。エシカル消費を理解している県民の皆さんの割合を、現状の12.8%から40%に増やす目標といたしま

した。

単に「エシカル消費」という言葉の認知度にこだわるのではなく、意味を理解している人を増やすことによりまして、個人における実践が広がり、それが周囲の人に伝わり、ひいては事業者の生産活動にも影響を及ぼすことを期待するものでございます。

エシカル消費を理解している県民の割合は、これまでの統計ですと、平成 29 年の 4.2% から、令和 3 年には 12.8% ということで、約 3 倍増加してきていることから、様々な施策を行いまして、同じように今後 5 年間で 3 倍を上回る増加を目指すものとして設定をいたしました。厳しい目標かもしれませんが、精いっぱい取り組んでいきたいと考えております。

なお、これら主な達成目標は、資料 2 の計画本文におきましては、各基本方針の記載箇所の末尾に、このような形で記載させていただいております。14 ページと 17 ページ、20 ページ、こちらに記載をさせていただいております。

続きまして、資料 3 を御覧いただけますでしょうか。

第 3 回長野県消費生活審議会における主なご意見への、事務局としての対応・考え方を右側に整理させていただきました。

主立った項目につきまして、御説明をさせていただきたいと思います。

まず番号の 2 番です。電話でお金詐欺被害防止対策について、迷惑電話防止機能付電話機の普及、または、そのための補助金の導入をという御意見を複数の委員からいただいたところでございます。

現在多くの市町村で補助金の交付や機器の貸出を行っておりまして、それに加えまして、県警におきましても、これは来年度予算で今要求している状況でございますが、AI 技術を活用した通報システムの普及に取り組む予定でございます。

これは回線と電話機の間で専用のアダプターを設置していただきまして、それに係る費用の半分を県警のほうで補助するというものでございます。この専用アダプターをつけていただきますと、会話の中で特殊詐欺と思われるようなキーワードが出てきますと、自動的に警察、または御家族の元に連絡が行くというものでございます。また、情報を蓄積いたしまして、AI の精度を高める部分につきましては、信州大学の御協力をいただくということになっております。先日 NTT 東日本さんと信州大学と県警と県で協定を結びまして、こういった取組を進めていきたいと考えております。

これにつきましては、資料の 2 をもう一度御覧ください。13 ページでございます。一番下のところに、「AI 技術を活用した通報システムの運用等」ということで追記をさせていただいております。

資料 3 の 5 番、6 番でございます。県消費生活センターの機能強化に合わせた市町村への支援につきまして、市町村の負担軽減や市町村と県の窓口間の連携について、具体的な御提案をいただきました。これまで御説明させていただきました市町村支援のための様々な体制整備に取り組むことに加えまして、市町村相談窓口と県消費生活センターとの具体的な連携強化策についても検討してまいりたいと思います。

既に、各市町村に対しまして対応の可否を照会するなど、事務的な準備を始めておりまして、今後実効性のある形を市町村と共に検討し、構築してまいりたいと考えております。

これにつきましては、資料 2 計画本文の 15 ページ、再掲として 16 ページの真ん中にも載っておりますけれども、15 ページの真ん中辺、(2) の三つ目のチェック、市町村相談窓口と県消費生活センターとの具体的な連携強化策を検討しますと、このような形で追記させていただきました。

それから、資料 3 に戻っていただきまして、10 番、関係団体との連携強化のところでございます。複数の委員さんから、各施策にどのような民間団体等が関われるかという点が見える化し、官民連携を推進してはどうかとの御意見をいただきました。この御意見を踏

まえまして、民間団体等との協働に向けまして、協働が想定される各施策におきまして、協働で取り組む団体という項目を追記いたしました。

恐れ入りますが、また資料2の本文に戻っていただきまして、13 ページを御覧ください。真ん中より少し下、「3 電話でお金詐欺被害防止対策の推進」、この下に、協働で取り組む団体という形で記載をさせていただいてございます。

同じように16 ページの下の方、「3 関係団体等との連携強化」、この下にも追記をさせていただきました。

また、17 ページにおきましては、上のほうの基本方針3の「1 消費者教育・啓発の推進」、この下に協働で取り組む団体ということ。それから18 ページの下の方の「2 エシカル消費の促進」につきましても、協働で取り組む団体ということで追記をさせていただきました。

委員の皆様の御要望にこの表記で必ずしも応えきれているかは分からないのですが、いづれにしても、この計画ができた暁には、この本文を全て見てくださいというのなかなか大変ですので、分かりやすくまとめたパンフレットのようなものを作成したいと考えております。また、そのパンフレットの上でもこのような表記をさらに工夫しまして、分かりやすく周知してまいりたいと考えております。

それから、番号の11～15 番につきましては、エシカル消費に関するもの、また消費者教育につきまして、幅広い御意見をいただきました。これらにつきましては、いただいた御意見を踏まえまして、効果的な事業や取組を実施してまいりたいと考えております。

その他の項目につきましては、資料に記載のとおりでございます。

最後に、資料2の計画本文に戻っていただきまして、これまで御説明した内容以外で、本文に修正を加えた箇所につきまして御説明をいたします。

4 ページを御覧いただけますでしょうか。下のところです。「2 国の主な動向」の最後に、昨今問題となっております靈感商法に関する記載を加えたところでございます。

それから、21、22 ページを御覧ください。計画の基本理念の実現に向けまして、基本方針ごとに達成目標と参考指標を整理し、一覧を記載いたしました。参考指標につきましては、例えば法律違反件数など、その性質上から目標値を設定することがふさわしくありませんが、基本理念の実現を検証するために、参考とすべき指標ということになります。

なお、資料1に記載しました主な達成目標につきましても、この一覧の中から主立ったものをピックアップしたということでございます。

その他、字句の修正ですとか、巻末の条例の添付等、軽微なもの以外に前回からの大きな変更点はございません。

説明は以上でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。前回出していただいた意見を踏まえて検討した結果、それから、それによって修正を加えた点を御説明いただきました。

ただいまの説明について、委員の皆様から御意見、あるいは御質問がありましたらお願いいたします。

では、私のほうから1点確認ですけれども、先ほどの資料2の最後の参考指標のところですが、もともと数字としては設定しないものということで斜めの線が入っている部分は、数字は設定しないけれども指標としては参考として挙げておくという趣旨でよろしいですか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

毎年の状況につきまして御報告しながら、私どもの施策の取組につきまして御審議いた

だくということを考えております。

【中嶋会長】

これは、前回の計画でも、参考指標のところの目標値とかそういうものは入っていないという理解でよろしいですか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

前回の計画におきましては、目標は主な五つの目標を掲載したのみでございまして、それ以外の、特に参考指標、それから今回加えました新たな目標値、これにつきましては、これまでの計画の中では特にこういった位置づけでの記載はございませんでした。

【中嶋会長】

では、今回から参考指標を設定したということになりますか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

そういうことです。

【中嶋会長】

分かりました。ありがとうございます。

ほかに何か御意見や御質問がございましたらお願いします。

【清野委員】

清野です。よろしくお願いします。

質問ですが、資料1の計画案で、2枚目の基本方針の3に主な達成目標として二つ目の「・」のエシカル消費を理解している人の割合ということで、現在12.8%から40%に目標として増やすという取組という方針ですけれども、資料2の21ページにも、中段のほうに達成目標としてエシカル消費を理解している人の割合ということで、令和4年の数字と令和9年を目指して40%とあります。

私も途中からの参加なので理解し切れていないのだと思うのですが、理解している人というのはどういった人を対象に数字を押さえているのか。聞く方によっては全然違ったりもすると思うので、その辺の説明をいただきたいと思います。以上です。

【中嶋会長】

事務局からお願いします。

【くらし安全・消費生活課 工藤主任】

事務局からお答えさせていただきます。くらし安全・消費生活課でございます。

こちらのエシカル消費を理解している人の割合につきましては、県政モニターアンケート調査という県民の皆様に行っているアンケート調査がございまして、その中で、エシカル消費、あるいは消費者行政全般に関して御説明させていただいた中で、エシカル消費について、その意味を理解をしていらっしゃるかどうかという方がどれだけ回答されたかということでパーセンテージを測ったものが、最新の数字で、この12.8%という形になっております。

県政モニターアンケート調査自体につきましては、県民のうちモニターに登録された方でお答えいただいた方という形になっております。

【清野委員】

ありがとうございました。ちなみにモニターに登録されている人数はどのくらいの方がいらっしゃるのか、お分かりになればお願いいたします。おおよそで結構です。

【くらし安全・消費生活課 工藤主任】

ありがとうございます。直近の数字で県政モニターアンケートの調査対象は 661 名、うち回収率 66%の回答者 439 名という調査結果でございます。

【清野委員】

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。

ほかに御意見や御質問がありましたら、お願いします。

土屋委員、お願いします。

【土屋委員】

先ほど資料 2 の 4 ページの靈感商法の説明をいただいたのですが、例えば資料 2 の 13 ページのところの施策の方向性とか、18 ページ辺りとか、たぶん答申案ができるまでしばらく時間があると思うので、靈感商法について今後の動向を見て、これらの辺りに 1 行加えるとか、そういうお考えはおありでしょうか。

【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、今、法律が改正されたのと、新たな法律ができて、これから国のほうから、地方の消費生活センターがどんな役割を果たすのか、また市町村や都道府県が行政としてどのように関わってくるのか、そういったところが明らかになってくるかと思われますので、年度末に計画を最終的に策定することになります。それまでの間に、もし書けることがあれば、追記するような方向で検討したいと思っております。

【土屋委員】

ありがとうございました。

【中嶋会長】

中村委員、お願いします。

【中村委員】

中村でございます。

1 点質問ですが、改めて電話でお金詐欺の被害が非常に多いということで、今日県警本部からの広報資料という形で細かいものを見させていただいたときに、昨年度から今年度の額が倍ぐらい増えている、その中の分析で、単純に被害額が高額であったり、あるいは件数が増えたからという分析だけでこれなのかなというのと、専門的にはいろいろあると思いますが、それに対する対応策が、固定電話にかかってくるものが多いので固定電話での対策で何とかしようというものが主で、あと水際対策というところなんです。何かもうちょっと分析的に、特殊な対応策になったとしても、もし打てる手があるのであればやったほうがいいのかなと、あまりにも高額なので思うのですが、その点は県警本部としての分析

と、対応はやはり挙げているぐらいしかできないのかというところをお聞きしたいと思います。

【くらし安全・消費生活課 内川課長補佐】

くらし安全・消費生活課で防犯を担当しております内川と申します。

手元に令和4年の電話でお金詐欺の発生傾向をお配りさせていただきました。大きな特徴、傾向としまして、近年、キャッシュカードなどを搾取したり、窃取したりする手口が増えてきていたところ、オレオレ詐欺の犯行がまた増加してきているという分析があります。

特に、65歳以上の高齢者の方が主な被害者とはなっているのですが、その高齢者の方たちの被害を減らすというところが、全体の被害防止に直結すると考えているのですが、これまでは啓発チラシを作成して、被害者となる高齢者にその手口を知ってもらう、またその高齢者に影響力のあるお子さんやお孫さんを通じて被害防止を働きかけるといった取組、手口の周知といったところはこれからも大事になってくると思いますので、警察本部とも連携して、引き続きやっていくところですが、そもそもの被害の状況としまして、やはり自宅にかかってきた電話を受けてしまうというところが、被害の第一歩になっているところです。物理的にこの電話を取らなければ、犯人が仕掛けてくる犯行が阻止できますので、今お話をしましたとおり、手口の周知だとかで犯人が仕掛けてくる犯行を阻止するその電話の対策というところを、各種施策と並行しまして、最重点で取り組んでいこうと考えております。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

少し補足でございますが、その手口を見ますと、ここ1～2年、特に令和4年はオレオレ詐欺が非常に増えています。一時期は預貯金詐欺や還付金詐欺といったものがすごく多かったのですが、これは金融機関さん、コンビニさんでの取組といった水際対策をすごくやっていただきまして、それによってだいぶ阻止する件数が上がってききましたが、そうすると、今度は逆にそこを通さずに犯人がお年寄りのところに電話して、もう直接取りに行ってしまうと。そういうオレオレ詐欺にまた戻ってきているというのが現状だと思っております、そこは今、担当からの話もありましたとおり、固定電話対策というものを、今、中心に据えてと考えております。

また逆に、何かお知恵があれば教えていただければと思いますし、犯人のやり方もまた変わってくるかと思っておりますので、そこはそういったものを見ながら、県警さんとも連携してやっていくということかと思っております。

【中嶋会長】

中村委員、いかがでしょうか。

【中村委員】

しょうがないと言っちゃいけないですが、悪いことを考える人はどんどんと新しい手口を考えながら、世の情勢に合わせて悪質化していったり、また新しい手口であったり、私たちごっこみたいで本当に大変だと思うのですが、少しでもいろいろな方策を、電話だけではない方策がもし考えられるのであれば、被害を少なくできる方向になればと願っております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の電話でお金詐欺の関係で確認です。先ほどの説明で、計画

案では県としてはAI技術の通報システムを進めるということだと思うのですが、他方で市町村で迷惑電話防止機能付電話機等の購入補助などがあって、半数以上で行われているというところを書いてあるのですが、県のほうとしても、今後迷惑電話の防止機能付電話の購入補助は手をつけないということなのか、あるいはそこも行うことは排除しないというか、可能性はあるということなのか、その辺はどうでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

今、会長がおっしゃったように、市町村の補助、そして今回新たに県警で補助を始めるということですので、当面と言いますか、現時点では、私どもとすればそういった対策の効果についてしっかり見ていきたいと思っております。

【中嶋会長】

市町村の補助の活用の状況とか、それによる効果とかも、やはりこれは調べて分析した上で、そこに効果があるとすればさらにそこに補助を加えると。より安くしてより購入できるようにするという方向性もあるかと思えますし、通報システムのほうもこれからということで、それがどれぐらい効果があるのかもこれから見えてくるところだと思うのですが、そういう状況を見ながら、やはり効果のあるところに適切に補助なり施策を行っていくということは必要だと思いますので、その辺は少し柔軟に考えていただければと、これは意見ですが、以上です。

では、古川委員、お願いします。

【古川委員】

今の特殊詐欺の関係もそうですし、先ほど話していました靈感商法の関係もそうですが、情報がなかなか対象とする人に伝わらないというのが一番問題だと思います。計画をつくったとしても、できるだけ分かりやすい表現、具体的な表現を入れないと、計画をPRしてもなかなか伝わらないということが一つあると思います。

伝える方法もあると思いますが、例えば資料1で「計画の体系」に、「基本方針」「施策の展開」「施策の方向性」「主な施策」とあるのですが、例えば「施策の展開」で、「県消費生活センターの機能強化」、内容的にはそのとおりだと思いますが、これを伝えるときに、例えば、県の消費生活センターではこういう相談も受けられるんですよとか、そういうようなことを、言ってみれば対象の人たちを窓口に誘導するような、そういうものを具体的に盛り込んだほうが分かりやすい。先ほどの靈感商法もそうですが、昔から消費者契約なので、宗教まがい商法という形でずっとセンターで対応しているのです。

特殊詐欺もそうなのですが、どこに相談したらいいか分からないということが一方あって、なおかつ日本の社会を見ていると、だんだん高齢化していつていきますので、理解が不足する人たちが増えます。そういう意味で言うと、情報を伝えるという部分を考えると、できるだけ分かりやすく対象者にストレートに伝わる仕方がいいのではないかと思いますので、表現と項目について少し工夫されたほうがいいのかということです。

それから、前回も少しお話ししたのですが、聞きたい人が聞ける体制というのが必要だとは思いますが、全員が同じ情報に接することができるのは学校等になるので、そこをきちんと、例えば金融リテラシーの話もそうですが、そういうことをやっていけば、その方たちがだんだん年齢を重ねて高齢者になっても、言ってみれば消費者トラブルに遭うリスクは下がるので、そういうような形で、少し重点というか、対象者にいかにストレートに上手に伝えるか工夫が必要かと思います。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点についてはいかがでしょうか。今後の表現のところですが。

【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。御指摘のとおりの部分があるかと思います。やはり前回の議論でもありましたように、消費生活相談窓口「188」の電話番号を含めて、まだまだ周知が足りない、または分かりづらいというような御指摘もございますので、計画の中でもこういったものはどこに相談ができるのかということについても、パンフレット等で分かりやすく表現できればいいかと思っています。検討いたします。ありがとうございます。

また、金融リテラシーのお話もありましたが、やはり消費者教育、各年代に合った教育というのは非常に大事だと思いますので、その辺についてもしっかり力を入れてやっていきたいと思っています。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。

では、和田委員。

【和田委員】

和田でございます。よろしくお願いします。

第2章の「長野県における消費生活の現状と課題」の中で、「2 国の主な動向」や、「3 長野県の主な現状・課題」という項目がありますが、いまさらではありますが、昨今の物価高についても少し触れたほうが良いと思います。

電気代やガソリン代が値上がり、消費者や我々事業者は大変苦しい状況を強いられています。その中で、消費者からの相談もあろうかと思っています。今後の物価高や電気代、ガソリン代の上昇について、国や県の対策が得られる場合もあろうかと思っていますので、そのあたりの追記が可能であればお願いいたします。

背景には、年始に岸田首相の、物価の上昇よりも賃上げのペースを上げるという発言がありました。物価高の中ですと、消費者は物を買うより生活費に金銭を充てていく状況になります。消費者の買い控えが起きると、我々事業者も苦しい状況に陥ります。そういったところにも触れていただければ良いと思いました。以上でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の点はいかがですか。触れるかどうかというところと、触れるとしてどの辺りに入れるかというところがありますが。消費生活基本計画のほうに入れるべき事項かどうかという部分もあるかとは思いますが。ただおっしゃるとおり、やはり消費者の立場からすると、そういう物価高のところは消費生活には大いに影響するところ、もちろん事業者のほうもですが。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。御指摘いただきました物価高等の関係につきましては、計画の2ページから第2章としまして「長野県における消費生活の現状と課題」に現時点ではそういったことを言及しておらないのですが、ここにどんな形で入れられるか。それと3ページの(3)では、「自然災害の多発や感染症の発生」という項目がございます。ここがいわゆる突発的なものといえますか、そういったことの記載になっておりますので、例えばこういったところに追記をするようなことも検討してみたいと思います。

また、そういったときには、現状でも価格の調査等、私ども条例に基づいて行っておりますので、それに伴うそれを受けた施策とすればそういったことが考えられますので、そういったことも含めまして、どのような記載ができるか少し検討させていただきたいと思います。

【和田委員】

よろしくお願いします。

【中嶋会長】

よろしくお願いします。ほかに御意見、御質問ありますでしょうか。

土屋委員、お願いします。

【土屋委員】

基本方針3のところでは消費者大学や出前講座等の受講者数のお話があつて、17 ページのところに「地域における消費者教育の推進」というお話があつて消費者大学の話が載っていて大変いいことだと思います。

一つ要望ですが、先ほど古川委員さんのお話もあつたのですが、以前「くらしのセミナー」というように直接県民を対象にした消費者啓発セミナーを開催されていたと思います。セミナーを開くとなるとそれぞれマスコミなどでもPR してくれて、比較的関心のない方も来てくれる可能性があると思います。ぜひ消費者啓発セミナーを、各センターなどで開催していただければありがたいと思います。よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

今の点はいかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

ご質問ありがとうございます。相談啓発係長の湯田でございます。今委員に御指摘いただきました「くらしのセミナー」でございますが、平成 21 年度から平成 29 年度まで実施しておりました。県民の方向けに、最新の消費者問題等を学ぶ単発の講義形式として行ってきたところでございます。

それを引き継ぐ形としまして、平成 30 年度から、消費者問題が多様化、複雑化する中で、より幅広い知識を自ら学んでいただいて、自主的に行動できる自立した消費者の育成を図るため、基礎的な知識から最新の情報までを連続講座形式で幅広く習得できる講座として消費者大学を行わせていただいているところでございます。現在コロナの状況でありまして、当初は対面というか、リアルでやっていたのですが、今はオンラインでやらせていただいているところでございます。

委員御指摘いただきましたとおり、コロナの状況にもよりますが、県には各種の出前講座も対面で行っていますので、御活用していただけるようにしっかりアピールしていきたいと思っております。以上でございます。

【土屋委員】

よろしくお願いします。

【中嶋会長】

お願いします。

【清野委員】

ただいまの御指摘のところと同じ箇所ですが、これから学校教育の現場へ消費者教育アドバイザーを新規に設置されて、今後そういった方を人的投与して学校現場、教育現場などで消費者教育を充実するという御計画をお聞きしているのですが、ぜひ消費生活サポーターの人材の活用も進めていただきたいと思います。私自身もその立場ですが、長野県も広いですし、地域もとても広いので、消費者教育アドバイザーの方だけでは対応しきれない場面を、消費生活サポーターが補完できればと思います。そのためには、サポーター自身が教育現場で消費者教育を行うための学びの機会と、あとは体系的なものがあればと思います。サポーターの皆さんには、きっとそういった御協力は得られると思うので、300 人弱の方が登録していらっしゃるということなので、ぜひ人材の活用を進めていただければと思います。意見として申し上げます。お願いします。

【中嶋会長】

お願いします。

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

ありがとうございます。消費生活サポーターにつきましては、お話あったとおり今 300 名程度いる状況でございます。コロナ禍で活動が難しく、こちらもなかなかできなかったのですが、今月末にサポーターさんに募集をかけまして、サポーター研修を開催させていただきたいと思っております。

そういうところで、徐々にですけれども、サポーターの皆さんにも活動していただける場であったり、その前提となる知識などを一緒に学んでいただきたいと思いますので、引き続きよろしく願いいたします。

【中嶋会長】

今のサポーターの点は、18 ページの（４）のところかと思いますが、この計画案だと二つあって、一つ目のほうが「消費生活サポーター等を育成します」というところと、次が「消費生活サポーターが活動の場を広げられるように、市町村への情報提供等を行います」というような内容になっています。記載の仕方としてはこれでよろしいですか。何か更に加えるというところまではよろしいですか。

【清野委員】

市町村への情報提供など、消費生活サポーターがここにいますという情報提供のことを指していらっしゃるのかと思うのですが、それも大変必要なことだとは思いますが、また、活動の場をもう少し具体的に練っていただければ、消費生活サポーターとしてもそのような心構えで取り組めるのかと思うのですが、なかなかここに言及していただくのは難しいかとも思いますが、できる範囲でももう少し具体的に書いていただけると、大変ありがたいとは思いますが、以上です。

【中嶋会長】

では、そのところもまた検討ということでよろしいですか。
ほかに御意見や御質問を。
お願いします。

【小山田委員】

すみません。消費生活サポーターのところで私のほうからも要望をお願いしたいと思

ます。「活動の場が広げられるよう」という言葉があったのですが、先日社協の方とお話をしたときに、「私、実は消費生活サポーターなんです」ということを言ったら、「お茶飲みサロンがあるので、そこで消費者問題について話してください」という依頼があったのですが、学習教材みたいなものがないので、「ちょっと話してください」の「ちょっと」がなかなか難しいというのを感じました。

なので、学習教材というそんな大事ではなくて、ちょっと説明できるようなチラシとか、消費生活に関わるちょっとしたゲームみたいなものができるものとか、ツールを用意していただくと、消費生活サポーターのほうでも気軽に活動ができるのではないかと思いますので、ぜひお願いしたいと思います。以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

御指摘ありがとうございます。また検討させていただきます。

【中嶋会長】

ほかには、御意見、御質問はいかがでしょうか。

土屋委員、お願いします。

【土屋委員】

消費生活センターの機能強化ということで、よろしく願いいたします。ただ、資料の14 ページの下から5～6行目のところに、「県消費生活センターを集約した上で」という記載があるのですが、要望というか、令和4年10月に消費者庁から公表された「令和4年度地方消費者行政の概況調査」という分厚いものがあるのですが、これを読むと、長野県の場合は、まだまだ市町村の消費生活相談体制への現実的な支援強化が必要だと思われます。ついては、市町村の相談体制や連携がより強化されるまでの間は、弱い立場の消費者のためにも、近くで専門的に相談に乗ってくれる県の消費生活センターの集約については慎重に検討していただければと思うのですけれども、いかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

ありがとうございます。国が毎年調査している現況調査では、県内市町村で消費者行政を扱う専門部署がまだまだ少なく、60 か所で専門部署が設置されていないという状況についての御指摘だと思います。

県の状況を申し上げますと、今現在、19 の市と1 町に消費生活センターが設置されておりまして、その中の5 市では近隣の町村と連携して消費生活センターを広域設置しているという状況でありまして、そのほかセンターがないところは、消費生活相談窓口を実際のところ設置しております。

特に全ての町村で消費生活行政の専門部署を持つということは、現実的にはなかなか難しいと思っておりますので、県としましては、これまでも説明させていただいておりますけれども、県と市町村の役割の分担を踏まえまして、県のセンターの機能を強化しながら、市町村の支援の充実を図っていきたいと思っております。

先ほど説明がありましたように、市町村消費者行政推進支援員を増員して、市町村のバックアップをしっかりとしていきたいと思っておりますし、また、県と市町村の窓口をつなぐような仕組みづくりを検討しておりますので、この辺についてももしっかり考えてバックアップしていきたいと思っております。

県のセンターの集約に当たりましては、そういったような状況も踏まえたり、今後県としてしっかりと検討して判断をしていきたいと思っております。よろしくお願いします。

【中嶋会長】

よろしいですか。

【土屋委員】

はい。

【中嶋会長】

ほかに御意見、御質問はいかがでしょうか。
お願いします。

【草深委員】

今、消費者生活の教育という部分でなかなか資料がないというようなお話が出ていたのですが、以前、会議開催時、会場のラックに役に立つチラシや冊子が多くあり、私は頂いて帰り、それを参考に地区のお茶飲み会などで活用させていただきました。この資料を活用していただければ、サポーターさんたちの活動に活かしていただけたと思います。県におかれましても、この資料を使っの広報活動をしていただきたく思います。よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

事務局のほうで、今の点ございますか。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。県の各センターにもそういった資料もございますので、お話をいただければ提供なり御協力させていただきたいと思ひます。ぜひ御活用をお願いしたいと思ひます。

【中嶋会長】

ちなみに現状、サポーターで登録してもらっている人たちに対して、何か一斉に情報提供をしたり、定期的に何か案内したりとかそういうことはされているのでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 湯田係長】

コロナの関係もありまして不定期になってしまっていたのですが、最近「サポーターだより」ということで、メールや紙媒体で送らせてもらうのを再開したところでございます。また、引き続き情報提供等をさせていただければと思ひますので、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

今お話があったパンフレットとか、今であれば電子データみたいな形で案内というのはできると思うので、その辺をうまく共有できるように、何かそういう仕組みづくりもまた検討していただければと思ひます。

ほかに御意見等ございますでしょうか。

五明委員、お願いします。

【五明委員】

一つお聞きしたいと思いますが、21 ページの下から4番目の「再生可能エネルギー自給率」というのがあります。これは分母と分子が何になるのか。再生可能エネルギーというと、太陽光発電、それから小型の水力発電等が入ってくるかと思いますが、細かいことはいいのですが、分母と分子はどうなっていてこのパーセントが出てきているのか、教えていただけるとありがたいのですが。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

少し確認させてください。また後ほど。

【五明委員】

何故このようなことを言っているかという、自給率目標が掲げられておりますので、それを達成するためにはどういうことをやっていくのか。東京都はハウスメーカー等の事業者には太陽光発電を義務化するという話がニュースで出ていたと思うのですが、長野県の場合は太陽光が難しいところがあると思うので、県として何か対策を打っていかれるのか、太陽光だけではなく、例えば地熱とか水力とかそういったものなどを考えていらっしゃるのか、もしありましたら教えていただければと思います。

【中嶋会長】

お願いします。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

具体的なお話ができなくていけないのですが、環境部のほうでは、二酸化炭素削減ということで、いわゆるゼロカーボン戦略を策定しておりまして、その中でこの再生可能エネルギー自給率を目標値として設定をしているというところでございます。

力を入れておりますのは、長野県の場合は個人の住宅の屋根の太陽光発電につきまして、新たな補助を始めたり、グループをつくって購入すると割安になりますので、そういった仕組みをつくったりとか、そういった取組をしているところでございます。

自給率の考え方につきましては、少し調べさせていただきます。

【くらし安全・消費生活課 工藤主任】

続きまして、事務局から説明をさせていただきます。簡単な説明で大変恐縮ですが、再生可能エネルギーの自給率の計算につきましては、長野県内で1年間に使用されるエネルギーの総量に対しまして、推計ではございますが、県内で生み出される再生可能エネルギーの割合という形で計算しており、具体的に再生可能エネルギーは太陽光等様々なものがございますので、そうしたものを最終的に計算してこちらのページに載せております。以上でございます。

【五明委員】

ありがとうございました。

【中嶋会長】

ほかに御意見、御質問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】

細かいことですが、14 ページから 17 ページに各団体との連携というところがあるのですが、長野県青少年サポーターとの連携というのは取れているのでしょうか。ちょっと教えていただければと思います。

【くらし安全・消費生活課 内川課長補佐】

くらし安全・消費生活課の内川と申します。特殊詐欺、いわゆる電話でお金詐欺対策でいきますと、これまでのところ、長野県青少年サポーターとの連携というものは無いという状況であります。長野県青少年サポーターは、こども食堂などの子供の居場所づくりですとか、見守り活動、あいさつ運動など、青少年の健全育成や自主活動をサポートするボランティアでありまして、主に小学生から高校生といった若者との関わりを多く持つ方たちであります。

研修会等を実施しているということでもありますので、県内の電話でお金詐欺の被害状況、こういったものを周知して関心を持ってもらったりするとともに、若者が電話でお金詐欺の受け子などの加害者にならないための施策を考えるために、今後連携を図っていきたいと考えております。以上です。

【土屋委員】

実は私、青少年サポーターもやっています、研修会があって、同じような内容の話も時々お聞きして、両方ともどちらのサポーターも大事だと思うので、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】

ほかにいかがでしょうか。
お願いします。

【清野委員】

何度も申し訳ないのですが、資料 2 の 19 ページ、エシカル消費の推進の施策の方向性としていろいろ挙げていただいております。その中を見せていただいたのですが、施策の方向性なので実際にどうやっていくかということかと思うのですが、例えば、20 ページ（3）の県が率先して行うエシカル消費の取り組みの推進の箇所に入っているのですが、障がい者就労施設でつくられたものや、農業分野の農福連携で生産された農産物等を積極的に購入すること等、消費者としてそういった行動も、人や社会に対するエシカル消費の視点で重要なのではないかと思います。ですので、そういったこともここに加えていただきたいと思います。以上です。

【中嶋会長】

19 ページの農福連携の関係と、今の障がい者の関係も、19 ページの（1）ですか。

【清野委員】

（1） のところに加えてはいかがかという意見です。

【くらし安全・消費生活課 笠原課長】

ありがとうございます。今お話いただいた農福連携の関係、障がい者施設からの物品調達につきましては、人・社会に配慮した消費ということで非常に大事な部分だと思いますので、記載につきまして検討させていただきます。

【中嶋会長】

お願いします。

松田委員、お願いします。

【松田委員】

全体的なことですけれども、こういう立派な第3次長野県消費生活基本計画というものをやっていただいととてもすばらしいのですけれども、つくただけでいつも終わるというか。私は結構いろいろ会議に出させていただいてまして、こういうものがすごくいっぱいあるんですね、県の関係にはいっぱいあるのですけれども、今ここにいらっしゃる方たち、いろいろな分野の方やサポーターの方がいらっしゃるのですけれども、そこに全然声が届いていないというか、私はPTAの連合会に入っていますけれども、やはりそこまでは来ていないというか、この時点で終わっているという印象がすごくあります。こんなすばらしくしっかり書かれているものがあるのに全然届いてなくて、パンフレットもできるということですが、それもまた届かないというか、何かいつも止まってしまって、もっといろいろな方に、サポートの方とかもいらっしゃるし、こんなことを言っただけではあれですが、もっと本気でつなげていかないと、一個一個で切れしまってなかなか連携が取れていないから進まないという。

これだけいらっしゃる方の意見が今日はこんなにいっぱい出ているのに、たぶんそれでまた終わってしまうのではないかとということをいつも思うので、各分野の方に本当にちゃんと連携を取れるように、これもそうですけれども、県でやっていることをいろいろなところに知ってもらうように、そこを一番お願いしたいところです。以上です。

【中嶋会長】

重要な御指摘ありがとうございます。ぜひよろしく願いいたします。

土屋委員。

【土屋委員】

20 ページに「パブリックコメント等の実施」という記述があるのですが、今回のこの案についても、パブコメは行う予定でしょうか。教えていただければと思います。

【くらし安全・消費生活課 滝澤企画幹】

ありがとうございます。今回回答案について検討いただいておりますが、答申を受けまして、県の計画案を策定してパブリックコメントを行っていく予定です。パブリックコメント等の意見を参考に、最終的に案を決定していきたいと思っております。よろしくお願いします。

【土屋委員】

ありがとうございました。よろしくお願いします。

【中嶋会長】

ほかにはいかがでしょうか。答申の内容の検討としてはこれが最後になりますので、皆様何か思ったこと、感じたこと何でも構いませんけれども、もしありましたらお願いします。あるいは具体的な表記で、ここはちょっとこう変えたほうがいいんじゃないかとか、これを加えたほうがいいんじゃないかというような御意見があればお願いします。

よろしいですか。ありがとうございます。貴重な御意見、御提案をいただきましてありがとうございました。本日いただいた意見につきましては、事務局と相談の上答申に反映

させていただくということで、日程の関係上、その具体的な表現やどう変えるかというのは、皆様に再度お諮りするということができせんので、会長の私に一任をいただくようお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

＜「異議なし」の声あり＞

ありがとうございます。それでは、原案を一部修正したものを当審議会の答申とさせていただきます。後日改めて、私から知事宛に答申をするということになっております。

本日は御多用の中、当審議会に御出席をいただきまして、また熱心に御審議いただきましてありがとうございました。それでは審議を終了いたしますので、事務局にお返しします。

【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御挨拶を申し上げます。

【山田県民文化部長】

本日は、大変熱心に御議論いただきましてありがとうございました。答申案に対しまして、具体的な施策でありましたり、その後この計画を策定した後の私どもの周知であったり、皆様との取組が大切であるというような、本当に大変貴重な御意見をいただきましてありがとうございました。

また、これまで4回にわたりまして、第3次の計画の策定に向けて御議論をいただきまして、この後一部修正はあるということではございますが、答申としておまとめいただきましたこと、改めましてお礼申し上げます。

この後2月の月上旬頃には、会長さんから県に対しまして答申をいただく予定だと承知をしております。県といたしましてはいただきました答申を基に、県としての計画案を取りまとめさせていただき、パブリックコメントなど必要な手続を経て計画を決定してまいりたいと考えております。

委員の皆様には、計画策定後も引き続き今日もお話ございましたように県の消費者行政、あるいは計画に基づく施策につきまして、より一層の御理解とお力添えを賜りますようお願いを申し上げまして、私からの挨拶とさせていただきます。

本日は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】

本日の議事録につきましては、事務局で作成の上、後日皆様にご確認をいただくということになります。お手数ですが、よろしくお願いいたします。

今年度の審議会は本日が最後となります。来年度また審議会を開催いたしますので、引き続き御協力いただきますようよろしくお願いいたします。

それで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。