

## 第1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6月13日（火） 15時30分から17時10分まで

○場 所： 長野県教育会館 4階 中会議室

○出席者： 審議委員（13名）

加藤康治委員、竹内宏枝委員、中嶋慎治委員、古川雅文委員、  
山村弘委員、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、西澤久美子委員、五明勲委員、笹広男委員、  
山浦悦子委員

事務局

長野県県民文化部次長、くらし安全・消費生活課長、企画課兼課長補佐、  
防犯担当課長補佐、企画指導係長、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 北條企画幹】

それでは、定刻になりましたので、ただいまから、令和5年度第1回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北條でございます。よろしくお願いいたします。

### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】

開会に当たりまして、長野県県民文化部次長 岩下秀樹から御挨拶を申し上げます。

### 【岩下県民文化部次長】

県民文化部次長の岩下秀樹でございます。よろしくお願いいたします。

本日は、お忙しいところ、本審議会に御出席をいただきましてありがとうございます。皆様方には、日頃より県の消費者施策の推進に御協力をいただいていること、この場をお借りし、感謝を申し上げます。ありがとうございます。

昨年度の本審議会ですが、新たな消費生活基本計画・消費者教育推進計画、これは本日もまた御報告させていただきますが、その策定に向けて、熱心に御議論をしていただきました。おかげをもちまして、3月に第3次計画として取りまとめをさせていただき、決定をさせていただいたところでございます。

この計画の中にもありますが、近年、高齢化の進行、あるいはデジタル化の進展、成年年齢の引下げ、こういった消費者を取り巻く環境が大きく変化しているところであります。それに伴いまして、消費者トラブルのほうも複雑かつ多様化し、誰もが被害やトラブルに遭う、そういった可能性が高まってきています。

とりわけ、本日も御説明しますが、電話でお金詐欺、すなわち特殊詐欺でございますが、昨年の被害は認知件数が198件、被害額が5億6,200万円余と、ともに前年に比べて大幅に増加している状況でございます。大変深刻な状況と認識をしております。

こうした状況も踏まえまして、県では、先ほどもありました第3次消費生活基本計画に基づきまして、県民の消費者としての権利の確立、利益の擁護、こうしたものを図りながら、消費生活における自立を支援していく。それと併せまして、消費行動を通じた持続可能な社会、こうしたものの実現を目指して、総合的に施策を推進してまいりたいと考えて

おります。

こうしたことを御理解いただきながら、委員の皆様には、今後とも大所高所から御指導を賜れればと思っております。

本日は、昨年度の事業実績、あるいは今年度の事業計画等も議題とさせていただいております。限られた時間ではございますが、忌憚のない御意見をお聞かせいただくことをお願い申し上げます。開会に当たっての御挨拶とさせていただきます。

本日はよろしく願いいたします。

#### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】

次に、本審議会の委員交代について御報告申し上げます。4名の方の委員交代がありました。長野県議会議員池田清委員の退任に伴い、令和5年5月29日付で、長野県議会議員加藤康治様に委員として委嘱を申し上げたところでございます。

続きまして、長野県高等学校長会、中村真由美委員の退任に伴い、令和5年5月9日付で、長野県高等学校長会、屋代南高等学校長の竹内宏枝様に委員としての委嘱を申し上げたところでございます。

続きまして、長野県町村会理事、野沢温泉村村長の富井俊雄委員の退任に伴い、令和5年6月1日付で、長野県町村会理事、坂城町長の山村弘様に委員として委嘱を申し上げたところでございます。

続きまして、長野県 PTA 連合会監事の松田愛絵委員の退任に伴い、令和6月8日付で、長野県 PTA 連合会幹事、西澤久美子様に委員としての委嘱を申し上げたところでございます。

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る名簿のとおりとなっております。

それでは、審議委員の皆様、自己紹介をお願いいたします。

まず、加藤委員、お願いいたします。

#### 【加藤委員】

こんにちは。長野県議会を代表して今回選出されました加藤康治と申します。どうぞよろしく願いいたします。

#### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】

続きまして、竹内委員、お願いいたします。

#### 【竹内委員】

皆さん、こんにちは。高校の校長会を代表しまして、長野県屋代南高等学校の竹内と申します。どうぞよろしく願いいたします。

#### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】

続きまして、山村委員、お願いいたします。

#### 【山村委員】

皆さん、こんにちは。坂城町長の山村でございます。前任の富井さん、野沢温泉村の村長の退任ということで、今回から長野県の町村会の総務文教部会長ということで参加させていただきます。よろしく願いいたします。

#### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】

続きまして、西澤委員、お願いいたします。

**【西澤委員】**

長野県 PTA 連合会から来ました西澤久美子と申します。前任の松田に代わり、私も力量が足りないかと思えますけれども、1年間皆様と御一緒に会議ができることを楽しみにしております。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 北條企画幹】**

ありがとうございました。本日の審議会の出席状況でございますが、中島たせ子委員、和田貴子委員が御都合がつかず、御欠席となっております。委員総数 15 名中、現在 13 名の皆様の御出席をいただいておりますので、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、過半数の出席があり、会議が有効に成立していることを御報告申し上げます。

次に、県側の出席者につきましては、委員名簿の裏側の一覧に記載してございますので御覧ください。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。

会議資料は先日お送りしたものととなります。資料 1～資料 7 でございます。そのほか、参考資料として第 3 次長野県消費生活基本計画、第 2 次及び第 3 次長野県消費生活基本計画の概要版、第 2 次計画に掲げた具体的施策の取組状況一覧をお送りしております。不足等はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

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ので、御発言はマイクを通していただきますようお願いいたします。

また、会議の終了時間は、おおむね 5 時を予定しております。御協力をお願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

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 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、こんにちは。昨年度に引き続き会長を務めさせていただきます中嶋でございます。よろしくお願いいたします。

昨年度は、第 3 次計画の策定に向けて、1年間その内容を検討してきました。今年度はその計画を実行するための施策を定めて動き出させていただくということになります。現状の消費者被害、トラブルというところで特筆すべきは、先ほど次長からもお話がありましたとおり、一つは特殊詐欺の被害だと思えます。これは、昨年度の被害が倍増しているということで、後でまた詳しく報告があると思えますけれども、待ったなしの状況と言いますか、どうかしなくてはいけないところであろうと思えます。

ほかには、これは個人的に最近調べていて気になっているところですが、金融商品とか不動産の投資商品による被害が昨今増えているようです。年数十パーセントという高利回りを約束して、不特定多数の人々から総額で数百億円というような出資を集める一方で、途中で配当が途切れたりとか、出金ができなくなって、あるいは会社の役員が逮捕されて、それで初めてまともな運用をしていなかったということが判明すると、そういうような案

件です。不動産投資についても、シェアリングで小口で投資できるという商品が人気を得ているようです。

これらはいずれもインターネットを介していますので、県内の消費者もこれはもちろん対象になります。全てが詐欺というわけではないと思いますけれども、運用実態が見えない中で、高利回りを信じて足を踏み入れることのリスクを各自がよく見極められるようになることがやはり必要で、これは消費者教育というところにつながっていく話かと思っております。

消費者の問題は様々でありますけれども、本審議会においても、様々なお立場から活発な御意見をいただきますよう、よろしく願いいたします。

さて、会議事項にこれから入りますけれども、議題としては、既に示されているとおり、一つは3次消費生活基本計画・消費者教育推進計画の御報告をいただくということと、令和4年度の事業実績、それから令和5年の事業計画、そして学校における消費者教育の推進、さらに令和5年度に重点的に取り組む施策についてということになります。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。

それでは会議事項を進めてまいりたいと思います。

まず、会議事項(1)の第3次長野県消費生活基本計画・第3次長野県消費者教育推進計画について、事務局から報告をお願いいたします。

#### 【くらし安全・消費生活課 山崎課長】

くらし安全・消費生活課長の山崎唯史でございます。この4月からになります。よろしくお願ひします。着座にて御説明させていただきます。

まず、配付資料の参考資料として、第3次長野県消費生活基本計画・消費者教育推進計画について、A4の資料があるかと思ひますので、こちらを御覧ください。

それでは、第3次長野県消費生活基本計画・消費者教育推進計画につきまして御報告をさせていただきます。

先ほど次長の挨拶にもございましたが、この計画は昨年4月の諮問以降、委員の皆様には1年間にわたりまして審議をいただきました。このうち、今年2月1日付で答申をいただいた内容を踏まえ、本年3月24日に計画として決定することができました。皆様の御協力に改めて厚く御礼申し上げます。

新しい方がおられますので、計画の概要につきまして、この資料に基づいて御説明させていただきます。

資料の表、左側に「計画の基本的な考え方」がございます。本計画は、長野県消費生活条例、並びに消費者教育推進法に基づいて作成するもので、計画期間は令和5年度から令和9年度までの5年間となります。

右側の「現状・課題」でございます。消費者を取り巻く現状といたしましては、電話でお金詐欺の被害の多発、高齢化の進行、デジタル化の進展といった社会情勢の変化に伴う消費者被害やトラブルへの対応が求められているとともに、消費者自身が自ら考え、安心・安全な消費生活を営めるよう、消費者教育のさらなる充実、またエンカル消費の推進が重要となっております。

裏面を御覧ください。

上段が基本理念でございます。これらを踏まえまして、計画の基本理念を「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」としております。

その下、計画の体系を御覧いただきますと、まずこの基本理念の実現に向けまして、資料の左にございます三つの基本方針を掲げて、方針に基づいて施策を展開してございます。

基本方針の一つ目、「安全・安心な消費環境の整備」といたしまして、例えば、電話で

お金詐欺の被害の防止に向け、県・警察とも連携をいたしまして、その施策を推進してまいります。

基本方針の二つ目、「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」です。消費者被害の未然防止と救済に向けて、県消費生活センターにおける相談体制の充実強化や、市町村への支援強化に取り組んでまいります。

基本方針の三つ目、「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」におきましては、消費者の自立を支援するため、新たに消費者教育アドバイザーを配置いたしまして、学校や地域における消費者教育をコーディネートするほか、エシカル消費の推進に向けて、事業者との協働を進めるなど、持続可能な社会のための消費・生産活動を推進してまいります。

説明は以上であります。

#### 【中嶋会長】

ありがとうございます。以上御説明いただいた内容につきまして、何か御質問や御意見がございましたらお願いします。

よろしいですか。

それでは続きまして、会議事項の（２）令和４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 山崎課長】

それでは、令和４年度の事業実績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。

こちらは「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」という資料でございます。こちらは第２次の計画の中でそれぞれ重点目標を掲げ、目標を定めて実施してきた、その状況につきまして、御説明させていただきます。

資料の２、年度別の実績の表を御覧ください。

まず、消費者大学や出前講座等への年間参加者につきましては、年間２万人という目標に対しまして、令和４年度は１万４,３２７人と未達成となりました。令和３年度の１万６人と比べると改善したという状況でございます。コロナ禍の前の水準にはまだ達していない状況ではございます。コロナ禍におきまして、消費者大学等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いてもインターネットを活用するとともに、集合形式の研修も復活させるなど、効果的な啓発に取り組んでまいりたいと考えています。

次に、長野県版エシカル消費の認知度でございます。目標につきましては、御覧のとおり１００％といたしましたけれども、令和３０年度及び元年度の認知度の数字がこのような状況でございますが、こちらは信州環境フェア来場者へのアンケートという形で調査いたしました。令和２年度から４年度まで、信州環境フェアが中止または縮小開催となりまして、調査することができませんでしたので、このように「調査なし」という記載になっております。

参考までに、昨年度の審議会でもお話しさせていただきましたが、令和４年度に実施をいたしました県政モニターアンケートの調査ですと、エシカル消費の認知度につきましては、４２．６％という状況でございました。まだまだ低い状況であると認識をしております。

昨年度は「＃ここからエシカルライフ」というイベントを県内３か所で実施をしたほか、身近にエシカル消費を感じてもらうために、ワークショップや基調講演の開催、あるいは長野県立大学の東ゼミと共創して作成いたしました、諏訪地域の「ここからエシカル MAP」というものを発表させていただいたところでございます。

また、事業者の皆様とは、引き続きスーパー等におけるエシカルな商品を示すスイングポップの掲示を実施するとともに、株式会社デリシア様と連携協定を締結いたしまして、チラシにエシカル消費に関するコーナーを設けていただいたほか、エシカルな商品を購入するとポイントが付与され、その半分が県に寄付されるという「エシカルポイント」を実施いただきました。昨年度3月には、そのエシカルポイントを還元いたしまして、204万6,041円という御寄附をいただいたところでございます。この寄付につきましては、未来を担う子供への啓発に活用させていただく予定となっております。

このように、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、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ます。

その次です。電話でお金詐欺被害認知件数でございます。目標は御覧のとおり90件ということでございましたが、令和4年度におきましては、9月から11月に、関係団体の皆様とともに被害防止協働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、被害件数は前年よりも増加し、記載のとおり令和4年度198件ということで、目標の達成には至りませんでした。

本年度につきましては、昨年10月に締結いたしました産官学連携協定によるAIを活用した電話でお金詐欺被害防止活動及び長野県警察による補助金交付事業を中心とした被害防止対策を推進するとともに、引き続き「くらしまる得情報」やホームページ、SNSなど様々な媒体を活用した啓発に取り組むほか、県内経済団体や特殊詐欺被害防止認証企業等と連携し、引き続き被害防止に取り組んでまいります。

その次、高齢者等見守りネットワークの構築の関係でございます。目標につきましては全市町村ということで掲げさせていただきました。こちらにつきましては、令和3年度、4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ておりました。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関係者が不自然に多量の商品の段ボール箱などを発見したときに、消費生活センターや警察などと連絡を取り、契約解除、あるいは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。

最後の目標となります市町村消費生活センターの人口カバー率です。目標は100%といたしましたが、令和4年度最終で89.1%という状況でございます。こ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の他町村の相談も受けるという形、いわゆる広域化と私どもは呼んでおりますけれども、そういう形のものもございまして、年々市町村の消費生活センターがカバーする人口が増えてきている状況でございます。

令和4年4月から上伊那地域におきましても広域化が実施されまして、先ほど申し上げましたとおり、令和4年4月1日現在で89.1%のところまで上昇してきております。

なお、数値目標を設定しているもの以外で、第2次長野県消費生活基本計画に掲げた施策の取組状況は、参考資料としてお配りしております取組状況一覧表にございますが、こちらは細かいので、本日は説明を割愛させていただきたいと思っております。

引き続きまして、資料2を御覧ください。左上に「消費者行政の状況」「事業実績等」と書いてある資料でございます。

こちらは、令和4年度の消費者行政にかかる事業実績ということでございます。これにつきまして、御説明をさせていただきます。なお、時間の都合もございまして、主なものみの説明とさせていただきますことを御容赦願いたいと思います。

まず「(1)事業者指導による消費者取引の適正化及び安全の確保」の関係です。

アの「特定商取引に関する法律」の関係でございます。こちらは訪問販売や電話勧誘販売、通信販売等の特定商取引については、勧誘の際の目的の明示や、重要事項を記載した書面の交付などが特定商取引に関する法律によって、事業者には義務づけられているというものでございます。

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、悪質な事例について、県庁にいるこの関係の担当職員、不当取引調査員が調査に入りまして、違法な事例については口頭、あるいは文書による行政指導、または行政処分となる指示、業務停止命令等を行っているところでございます。

昨年度は、上の表にございますとおり、行政処分はございませんでしたが、行政指導が3件という状況でございます。具体的には、電話の光回線をアナログ回線に戻すと安くなるなどとして勧誘し、実際には契約者が希望していないサポート契約を締結させるなど、勧誘の際、契約における重要な事項を告知しなかった事業者など、計3件の行政指導を行いました。

次に、3ページの「(2) 消費者教育の充実」を御覧ください。

こちらの真ん中に記載がございます啓発資料の作成・配布の「・」の三つ目、特殊詐欺被害防止共同キャンペーンにつきましては、令和3年度から始めた取組でございまして、2年目となる昨年度も消費者被害防止対策推進会議構成団体の皆さん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とした啓発を県下一斉に行いました。

今後も被害の発生状況等を見ながら、警察や関係団体と連携しまして、有効な啓発活動を行ってまいります。

1枚おめくりいただき4ページを御覧ください。

イの「消費生活情報の提供」でございまして。上から三つ目に「くらしまる得情報」でございまして。こちらにつきましては、昨年度に引き続きまして、昨年4月から施行されました成年年齢の引下げを意識し、若い方に注意していただきたいことを中心に掲載させていただきました。

次にその下のところのウ「セミナー・講座の開催」でございまして。4ページから5ページの消費者大学、消費者教育中核人材育成については、新型コロナウイルスの情勢等を踏まえまして、ウェブを活用して実施しました。講座内容のブラッシュアップとともに御案内をしっかりと行い、多くの方に受講していただくよう引き続き努めてまいります。

その下、5ページの真ん中です。消費生活相談員資格取得支援通信講座ですが、昨年は5名の方が試験に合格されました。過去5年の平均の6人には届きませんでした。県内全体の合格者数が8名ですので、合格者の半数以上の方が県の講座を受講し合格したという状況となっております。

次に6ページを御覧ください。「(3) 消費生活相談体制の充実」でございまして。

アの消費者被害救済委員会につきましては、付託すべき事案がございませんでした。ウの②、7ページの上段、市町村消費者行政担当基礎研修でございまして。こちらは令和3年度から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、受講者の利便性を高めて参加しやすくしております。

また、その下でございまして、③は新たに設定したのですが、消費生活相談員等実践研修でございまして。こちらを集合形式で行いまして、多くの消費生活相談員の方に御参加をいただきました。

④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でございます。人口カバー率は89.1%まで上がってきております。

8ページを御覧ください。エといたしまして、国の地方消費者行政活性化交付金を財源とした財政支援の状況でございまして。令和4年度の交付金を財源とした市町村への財政的支援につきましては、消費生活センターの設置や消費生活相談員の配置等への支援を行う①の推進事業が、24市町村で合計2,452万円の交付実績となっております。

また、②ですが、こちらは消費者教育・啓発への取組ですとか、SDGsへの取組等、国として取り組むべき重要な消費者政策推進等への対応力の強化を目的とした強化事業という

ものですが、こちらは13市町村で、合計100万3,000円という交付実績となっております。

引き続き、資料3をお願いいたします。

こちらは、令和4年度の消費生活相談の状況でございます。市町村ではなくて、県の消費生活センターでの受け付け分ということでございます。数値は現在最終集計中でございますので、あくまで4月18日現在の速報値という形になります。

令和4年度の県センターの相談件数は、1にございますように、一番右側の5,808件で、そのうち苦情相談は5,462件で、前年度から117件増、プラス2.2%となっている状況でございます。中身を見ますと、全体的に迷惑メール等に関する相談が増加しているものと分析しております。

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やや増加してございます。全体に占める60歳以上の方の割合も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防止対策が重要となっております。

また、棒グラフの一番左側、20歳未満の方からの相談件数が124件、2.3%という状況です。現状では少ない状況ですが、昨年4月1日から成年年齢が18歳へ引き下げられたということでございますので、引き続き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たいと考えております。

その下の3、商品・サービス別の相談でございます。商品一般というのが右側にございますが、こちらの身に覚えのないクレジットカード使用や架空請求などの商品を特定できないものが一番大きなウエートを占めている状況でございます。

また、その次が化粧品等でございますが、定期購入に関する相談が多いということで、化粧品が2番目に多く、かつ大きく増加しており、プラス178件となっております。

裏面を御覧ください。4の販売購入形態別でございます。こちらは化粧品や健康食品、インターネットゲームなどの通信販売が前年度から13件減ってはいるものの、2,109件、全体の38.6%ということで多くを占めている状況でございます。

最後に参考として掲載してございます県及び市町村における相談件数の状況でございます。御覧いただきますと、市町村における相談件数は、令和4年度で8,520件、県と市町村に寄せられた相談件数の合計は1万3,982件となっております。県に寄せられる相談の割合は減少傾向、逆に市町村のほうも増加傾向が続いておりまして、令和4年度の市町村窓口への相談割合が初めて6割を超えたという状況です。

続いて資料4を御覧ください。

冒頭若干申し上げましたが、電話でお金詐欺の発生が多くなっている状況でございます。令和4年度の発生件数は、表の一番上、こちらにございます198件で、前年と比較いたしまして43件の増、被害額は5億6,200万円余で、前年よりも、約2億9,300万円増となっております。内訳で見ますと、被害件数、被害額ともに一番多いのが、内訳の一番上にありますオレオレ詐欺でございます。令和4年度の件数で見ますと66件、これが全体の3割、被害額で2億3,970万円余ということで、こちらは全体の4割となっている状況でございます。

この資料4の7ページを御覧ください。7ページの上段に、「被害阻止者 手口別」という表がございます。こちらの内訳を御覧いただきますと、オレオレ詐欺、預貯金詐欺、架空料金詐欺、還付金詐欺につきましては、内訳にあります。御家族のほか、コンビニ従業員ですとか、金融機関職員の皆さんにも数多く被害を阻止していただいている状況です。

資料6ページの上のほうに、電話でお金詐欺の被害阻止件数・阻止金額とございますが、こちらを御覧いただきますと、令和4年度につきましては阻止件数が408件、阻止額2億円余ということでございますが、こちらは水際での被害阻止件数はプラス11件、プラス

2.8%と増加しております、地域全体で被害を防止する意識が高まっているという状況でございます。

事務局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す。ただいま御説明いただいた内容について、質問や御意見がござい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】**

よろしく申し上げます。資料3で、まだ集計が終わっていないかもしれないのですが、あっせんの状態というのはまとまっているのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】**

相談啓発係長の湯田でございます。あっせんの状態でございますけれども、速報値でございますが、321件で、約6%があっせんの処理になっているところでございます。

**【古川委員】**

それは前年度に比べて増えたのでしょうか、それとも減ったのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】**

前年に比べますと、R3年度が217件ですので、増加したところでございます。

**【古川委員】**

分かりました。

**【中嶋会長】**

山村委員、お願いします。

**【山村委員】**

すみません、初めての参加で失礼な質問になるかもしれませんが、資料1で数値目標についての報告がありました。残念ながら5項目中4項目が未達成で、見守りネットワークを各市町村で構築したというのは、これはやったから達成だと思うのですが、例えば、エシカル消費の認知度というのは、これは環境フェアをやらなくて調査をしなかったから「調査なし」ということだけれども、先ほどの説明でいろいろ工夫してウェブで研修会をやっておられたので、インターネットとかウェブとか、そういう方法でも認知度を調査するようにしなかったのか。

もう一つは、この達成状況は第2次の計画についてですが、第3次についても同じような数値目標を立てておられるのか。資料を見ても分かりませんが、同じような項目でやろうとするとまた同じような結果になってしまうと思いますが、その辺について教えていただけますか。

**【くらし安全・消費生活課 山崎課長】**

ただいま第2次計画におきます長野県版エシカル消費の認知度の調査につきまして御質問をいただきました。現状はお話ししたとおりでございます、令和2年度、3年度、4年度ということでイベントがなくて調査ができなかったということでございますけれども、

そういう部分もございまして、先ほども若干触れましたけれども、県政モニターアンケートを活用いたしまして、エシカル消費の認知度につきまして調査させていただいたところでございます。その結果につきましては42.6%と、これは令和4年度の調査でございますが、そういう調査をさせていただいたというところでございます。

**【中嶋会長】**

1点目は、ウェブでの調査、インターネットでの調査というのをされなかったのか、検討しなかったのかという御質問だったと思うのですが、それはどうですか。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

この認知度については環境フェアというイベントでの調査を前提としていたわけですが、この環境フェアが中止になったことで、様々なイベント等でアンケート、あるいはウェブでのアンケートを検討したのですが、なかなか比較するベースが同じでないと参考になる数値が取れないということで、令和2年度から令和4年度までは調査なしという形で報告させていただいています。別の調査を行っても比較して意味がある数字にならないというか、やはり同じベースの調査でないと比較できなかったものですから、こういった参考という形で付け加えさせていただいております。

**【山村委員】**

要するに KPI を一度設定すると、調査形態を変えてしまうと比較調査にならなくなりませんが、3年間ずっと調査なしだけの報告ではなくて、例えば今言ったようなほかの調査で四十何パーセント出ましたとか、そういう情報を補足をしたほうが分かりやすいのではないかと思います。

それから質問で、第3次の数値目標はどうなっているのかという質問ですが。

**【くらし安全・消費生活課 山崎課長】**

第2次計画につきましては、御覧のとおり単なる認知度、知っているかどうかというところで、長野県版エシカル消費の認知度を数値目標として設定させていただいたのですが、第3次計画につきましては、長野県版だけではなくて、エシカル消費を理解している人の割合を指標としております。それが40%ということで目標として設定しております。

**【山村委員】**

すみません。質問しているのは、計画の数値目標を、2次計画で5項目あるけれども、第3次計画でも同じようにやったのですかということです。数値目標の計画をつくっているかどうか。

**【中嶋会長】**

基本計画の21ページで目標をつけていますね。

**【くらし安全・消費生活課 山崎課長】**

計画の21ページを御覧いただきますと、達成目標と参考指標ということで、19の達成目標と6の参考指標と設定させていただいております、これをもって達成を目指す指標とさせていただいているところです。

**【中嶋会長】**

その目標の真ん中寄り少し下ぐらいに「エシカル消費を理解している人の割合」という

ことで、現状値が令和4年度12.8%で、令和9年度で40%と書かれています。いいですか、私のほうから。この現状値の12.8%というのは何の数字でしたか。

【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】

相談啓発係長の湯田でございます。大変申し訳ないのですが、一番先に説明させていただいた第3次長野県消費生活計画の概要を御覧いただければと思います。その右下のところを御覧いただいて、「エシカル消費の認知度」というところがあるかと思いますが、意味を知っている方と聞いたことがある方を合わせて42.6%ということで認知度としてお話させていただいております。今回の第3次の計画で、理解している人ということ、意味を知っているということで、12.8%の現状値を40%にすると、今計画を立てているところでございます。

【中嶋会長】

分かりました。ありがとうございます。山村委員、ご意見ございますか。

【山村委員】

この21ページにある項目、たくさんありますけれども、資料1だと5項目をやっていて、21ページのほうは、資料1の5項目との関係がどうなっているかよく分からないのだけでも、要は、各年度の目標ではなくて、令和9年度の目標を立てて、実績としては毎年度ごと表示していくということですか。

【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】

こちらの資料だと裏面に五つ目標を出させていただいているかと思いますが、先ほど御指摘がありました21ページの計画本体を見ていただきまして、2の達成目標の表の2番目に「区分」というものがあるかと思いますが、そこで、「達成」と「参考」があります。主なものとして五つ挙げたのが計画全体の概要に載せていただいているものになります。大変失礼いたしました。

【山村委員】

結構です。

【中嶋会長】

私の記憶では、資料1の第2次計画のときには達成目標としてこの五つだけで、第3次計画のほうは、21ページにあるような「達成」と「参考」で増やしたみたいな、そのようなことじゃなかったかなと記憶しているのですが、違いましたか。

【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】

2次のほうでは五つしかなかったものを増やしたということです。

【中嶋会長】

今の関係はよろしいですか。  
お願いします。

【清野委員】

清野ですが、お願いします。ただいまの2次のエシカル消費の認知度について、環境フェアが縮小のために評価なしということで、それは理解できました。ただ、そもそもこの

認知度、第3次では理解度が変わると思うのですが、その調査対象について申し上げたいことがあります。信州環境フェアに足を運ばれる人は、やはりそういったことについて関心の高い方だと思うのです。ですので、そういった方々だけでなく、例えば県政モニターアンケートですとか、そちらは、いろいろな方を対象とされているかと思うので、そういった調査のほうが、より実際の理解度などを測るには、統計としても実績としていいのではないかと思います。

**【くらし安全・消費生活課 山崎課長】**

確かにおっしゃるとおり、私も5年前のなぜ環境フェアであったのかという部分については分からない部分もございますけれども、今回の第3次計画の今後の状況の確認という意味では、今おっしゃったとおり、特定のそういうエシカルと言いますか、SDGsと言いますか、環境と言いますか、そういう部分に関心を持った方だけではなくて、元々この考え方自体が多くの皆さんにそういうものに触れていただいて、実践していただいて、エシカル的な考え方を一つの選択肢としてお持ちいただくということが目標でございますので、今お話をいただいた一般の方も含めてどうなのかという観点で、県政モニターアンケート等で調査をしてまいりたいと考えているところでおります。

**【中嶋会長】**

ありがとうございます。今の関係、あるいは別の点で何か御質問や御意見はございますか。

土屋委員、お願いします。

**【土屋委員】**

公募委員の土屋と申します。消費生活アドバイザーで、NACS 長野分科会の代表と、長野県金融広報委員会の金融広報シニアアドバイザー、それから適格消費者団体を目指す「ながの消費者支援ネットワーク」の理事をしております。よろしく申し上げます。

幾つかあって、まず一つ目ですが、資料2の5ページの14行目に消費生活相談員資格取得支援通信講座の話があります。先ほど65名中5人が合格したとお話しいただいたのですが、もし分かったら、その5人のうち実際に相談員になった方が何人か把握していたら教えていただきたいと思っております。

それから、今年も6月2日までに65名を募集していたと思うのですが、今年の応募者の人数も教えていただければと思っております。たくさんの方に資格取得をしていただければありがたいと思っております。よろしく申し上げます。

**【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】**

御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。5名の方ですが、こちらで把握している限りでございますが、1名の方がセンターのほうにお勤めになられました。あと既に別の資格をお持ちで相談員をやっている方が合格したということをご承知しているところでございます。

今年度の応募状況でございますが、今日現在で53名の方に応募していただいたところでございます。また、ホームページ等で15日まで延長しているところでございますので、引き続き応募の確保を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】**

ありがとうございます。頑張ってくださいと思います。よろしく申し上げます。

**【中嶋会長】**

ほかに質問や御意見はございますでしょうか。  
清野委員、お願いします。

**【清野委員】**

たびたびすみません。質問ですが、まず5ページの出前講座、学校関係に力を入れていただいた様子分かるのですが、高校に向けて48回ということで、令和2年、3年より増えている、受講された方が3,000人以上ということで、大変多くの方に啓発ができたのかなと思うのですが、内容的に、成年年齢の引下げのことを踏まえて高校中心に行かれたのか、その理由を教えてくださいたいと思います。

もう一点ありますが、よろしいでしょうか。8ページですが、国の交付金の関係ですが、②の強化事業のところで、(3)のSDGsへの取組として2年度から数字が出ています。4年度に関しては、市町村の数は4ということで変わらないのですが、実施額が非常に少なくなっているような感じに見受けられます。この事業に対して、もしかして少し弱まっているのではないかと懸念を感じるのですが、その辺のところがお分かりになればお願いします。以上です。

**【中嶋会長】**

今の2点、お願いできますか。

**【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】**

相談啓発係の湯田でございます。御質問ありがとうございます。私からは、出前講座についてお答えさせていただきます。委員におっしゃっていただいたとおり、詳細までは把握していないのですが、恐らくおっしゃった成年年齢の引下げによって、高校の側も出前講座なり、コロナも落ち着いてきた関係もありまして積極的に活用していただいたのかと思っております。引き続き、教育委員会の方とも連携しながら続けていきたいと思っております。以上になります。

**【くらし安全・消費生活課企画指導係 山口係長】**

企画指導係長の山口と申します。よろしく申し上げます。国の強化事業の補助金の関係ですが、この強化事業は単年度事業になりまして、令和2年度、3年度、4年度と並べて記載はしておりますけれども、実際に実施している市町村も年度ごと異なりますし、実績としては確かに令和4年度は4件で44万3,000円なので、前年と比較して小粒な事業になるのですが、全体として、必ずしも取組が弱まっているとまでは言えないと考えております。

**【清野委員】**

ありがとうございました。

**【中嶋会長】**

ほかに質問や御意見はありますか。  
加藤委員、お願いします。

**【加藤委員】**

お願いします。資料2の4ページで、「消費生活情報の提供」ということで御説明をいただきました。先ほどから出てきているのですが、成年年齢の引下げから1年たったとい

うことを踏まえて、やはり若者、特に 18 歳、19 歳への消費生活情報の周知は重要なのではないかと考えています。この中に若者への情報提供があるのですが、18 歳、19 歳に特化した形で何か工夫されているものがあれば教えていただければと思います。よろしくお願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】**

相談啓発係長の湯田でございます。おっしゃるとおり 18 歳、19 歳のみをターゲットにしていくことはなかなか難しいと思っています。当課のほうで Twitter を持っていますのでそういうツールを活用したり、令和 4 年度には、年末から年始、成人式の日にかけて長野駅前の abn ビジョンに啓発動画を流すことで、帰省でしたり、駅前にいる方に啓発するなど、若年層に向けての啓発活動はしっかりやっていくところでございます。

**【くらし安全・消費生活課 山崎課長】**

補足の話させていただきます。例年、関東甲信越静の共同キャンペーンがございます。1 月から 3 月に向けて若者向けに共同キャンペーンを実施してございます。この中でリーフレットやポスターなどを共同で作成しまして、それぞれ高校や大学等にお配りしまして、それによる啓発もやらせていただいておりますし、また市町村にも提供させていただいている状況でございます。併せて、特に出前講座、先ほども数字の話が出ましたけれども、昨年来、やはり学校からのニーズも多いのですが、各消費生活センターのほうでもなるべく積極的にお話を働きかけている中で、こういう数字が増えているという状況がございます。

やはりお聞きしますと、直接的な被害が多くあったとか、相談が多いとかそういう状況はないのですけれども、やはりこの年代については、様々なトラブルに遭いそうになったとかいろいろな話がございますので、成年年齢の引下げをきっかけといたしまして、こちらからも積極的にそういうことに取り組んでいる状況でございます。以上でございます。

**【加藤委員】**

ありがとうございます。

**【中嶋会長】**

では、土屋委員、お願いします。

**【土屋委員】**

資料 2 の 4 ページの昨年度の消費者大学の講座回数・受講者数が 10 回で 263 人となっております。今年度の計画も 10 回で受講者数が 100 人なので、たぶん延べ 1,000 人だと思うのですが、昨年度も受講者が少なかったような気がします。先ほどもこれから力を入れていただくというお話があったのですが、今年度は昨年度と違ったところはあるかどうかということと、いろいろ工夫して受講者を増やしていただければありがたいと思うのですが、いかがでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】**

相談啓発係の湯田でございます。御指摘のとおり、昨年度は私が担当させていただいたのですが、少なかったと反省しているところです。昨年度もプレスリリースであったり、県の課のホームページにアップさせていただいたのですが、今年度はこれに加えまして、先ほど申し上げましたが「くらしまる得情報」に載せてみたり、課の Twitter で募集や情報発信をしたりして、より多くの方に受講していただけるよう周知を図っていきたくと思

っているところでございます。よろしくお願いいたします。

**【土屋委員】**

ありがとうございます。よろしくお願いいたします。以上です。

**【中嶋会長】**

ほかにございますか。すみません、私から1点お願いします。資料4の特殊詐欺のところで、これだけ倍増しているというところですが、この要因と言いますか、あまりにも被害額が大きいので、何か要因みたいなものを分析されているかどうか。もしそういうものがあれば教えていただきたいのですが、いかがでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課防犯担当 染野副参事兼課長補佐】**

防犯を担当しております染野と申します。よろしくお願いいたします。実績と申しますか、間違いなくこういう理由で増加しているという確たるものがないのですが、件数的にも、内訳の話になるのですが、特にオレオレ詐欺の手口が全体の3割を占めておりますし、被害額も全体の4割を占めています。また、前年比でもプラス26件で65%の増ということなので、特に増えた中の最たる手口がオレオレ詐欺になるかと思えます。

特殊詐欺は、もうこの犯罪自体が始まってから約20年ぐらいたつかと思うのですが、いろいろな流行、世相を反映したり、はやりすたりみたいなもので、一時にはやったものが少しずつ減って行って、また何年かして増えていくといったような変遷をたどっております。オレオレ詐欺も一時減った時期もあったのですが、昨年については、オレオレ詐欺が前年から65%増えていますので、そこが増えた要因、手口かと思えます。

また、コロナ禍も収束しつつあって、人の流れが多くなってきたことも、これも推測にはなってしまうのですが、世相を反映するような犯罪でございますので、そういったところも要因の一つ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。ほかにございますか。

土屋委員、お願いします。

**【土屋委員】**

少し細かい話ですが、資料2の9ページの14行目に、「オンラインを利用した市町村支援事業」とあるのですが、これは具体的にどんな事業か教えていただければありがたいと思います。よろしくお願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課企画指導係 山口係長】**

企画指導係長の山口です。オンラインを利用した市町村支援事業ですが、こちらは、コロナ禍の状況等を踏まえまして、市町村の消費生活相談担当者向けの研修事業をオンラインでやったり、そういったものが対象となっております。

**【土屋委員】**

分かりました。ありがとうございました。

**【中嶋会長】**

すみません、少し時間も押していますので、次に進ませさせていただいて、またほかにあれ

ば最後にお出しいただければと思います。

続きまして、会議事項（3）の令和5年度事業計画について、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 山崎課長】

それでは、令和5年度の事業計画につきまして御説明をさせていただきます。

資料の5を御覧ください。こちらは令和5年度の施策体系ということで、消費者行政事業の概要を説明させていただきます。

令和5年度の施策体系につきましては、御覧のとおりでございます。資料の上半分にございます消費生活の安定・向上と防犯意識の向上の推進するための事業ということで、令和5年度当初予算額としまして、右側、令和5年度でございますが、1億2,717万9,000円でございます。消費者行政活性化事業補助金の減などによりまして、令和4年度よりも259万3,000円ほど減となっております。

続きまして、令和5年度の事業概要につきまして、2ページの事業改善シートを御覧ください。こちらの資料につきましては、本年2月に県ホームページに公表されました令和5年度当初予算案の事業改善シートでございます。

まず、「現状と課題」の欄を御覧いただきますと、高齢化の進行、成年年齢の引下げ、またデジタル化の進展等に伴いまして、矢印の部分、県民の誰もが消費者トラブルに遭う可能性があり、安心して消費生活を営むためのさらなる対策が必要ということでございます。

また、SDGsをはじめとする持続可能な社会の実現に向けた機運が高まっており、県民や事業者等による日々の消費行動や生産活動を通じた社会課題解決への取組の推進が重要ということで記してございます。

次に、2の「事業目的」につきましては、第3次県消費生活基本計画の基本理念の部分にございます「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」としております。

3の「事業目的を達成するための取組」でございます。こちらにつきましては、第3次県消費生活基本計画の基本方針にもございます3本の柱を記載してございます。一つ目の柱といたしまして「安全・安心な消費環境の整備」につきましては、公正な取組を確保するため、訪問販売等に係る不適正な取引を行う事業者や消費者に誤認を与える広告表示を行う事業者に対する調査・指導を実施するとともに、電話でお金詐欺被害認知件数を減少させるため、県警・市町村・関係団体と連携した総合的対策を推進してまいります。

二つ目の柱といたしまして、「消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談の充実強化」につきましては、県民の消費生活相談に対する助言やあっせんを行うため、消費生活センターの管理運営や、消費生活相談員・消費者問題法律アドバイザーの配置を行うとともに、市町村消費生活相談体制を支援するため、市町村相談員や窓口担当者に対する研修及び技術的な支援を実施してまいります。

三つ目の柱の「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」につきましては、県民が自主的かつ合理的に行動できる自立した消費者となるため、消費者大学や出前講座を実施するとともに、持続可能な社会に向けたエシカル消費を促進するため、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を推進してまいります。

4の「成果指標」及び5の「本事業が貢献する総合5か年計画の施策分野と達成目標」につきましては、第3次県消費生活基本計画における主な達成目標を記載してございます。これらの目標を達成できますよう事業に取り組んでまいります。

6の「事業コスト」につきましては、先ほど施策体系のところの説明させていただきましたとおりでございます。

また、3ページ以降でございますが、こちらは「細事業一覧」でございます。それぞれ1ページにございます施策体系の事業ごとに、今後の取組を掲載させていただいております。

説明は以上でございます。

**【中嶋会長】**

ありがとうございます。御質問や御意見がございましたら、お願いします。

土屋委員、お願いします。

**【土屋委員】**

4ページの中ほどの消費生活相談員の配置で、計15人配置と書いてあるのですが、今日の県のホームページを見ると、北信センターで相談員2名の募集期限が明日まで延長されています。15名の定員は確保されているのでしょうか。また、報酬日額が9,753円と記載されています。これは時給に換算して消費者庁が公表している全国調査の平均と比べると低いように思います。人材確保のためにも報酬を引き上げていただければありがたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしく願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

企画幹の北條です。今日現在、北信消費生活センターで欠員が1名生じている状態でございます。相談員の処遇のお話等もございましたけれども、相談員の確保は全国的な課題となっております。いただいた御意見を踏まえながら、国や市町村とも連携しながら人材の確保に努めてまいりたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

**【土屋委員】**

ありがとうございます。全国的にも相談員さんのなり手が不足して困っているみたいですが、ぜひ相談員さんを確保していただいて頑張っていたきたいと思います。ありがとうございました。

**【中嶋会長】**

ほかにございますでしょうか。

山村委員、お願いします。

**【山村委員】**

すみません、せっかくなので。自治体としても考えなければいけないのですが、2ページの3の「事業目的を達成するための取組」で、さっき中嶋先生からお話がありました特殊詐欺、これを減少させるための県警・市町村・関係団体と連携した総合的対策を推進とあるのですが、具体的にピカピカ光るような、これだというものがありますか。

**【くらし安全・消費生活課防犯担当 染野副参事兼課長補佐】**

防犯担当をしております染野と申します。よろしく願いいたします。目玉と言いますか、今御指摘いただいたとおり重点的な施策といたしまして、本年度から、昨年協定を結びました産学官連携協定によるAIを用いた電話対策というのを一番の目玉として考えております。内容を若干説明させていただきますと、電話でお金詐欺というその名前のおり、特殊詐欺の約8割、9割が、自宅への固定電話から始まっているという統計になっていま

す。

もう 20 年来ぐらいこの特殊詐欺は、県警等と協力しながら広報啓発をやっていると思うのですが、それでもなかなか減らない。その現状として、やはり分かっているにもかかわらず騙されてしまう。これはアンケートの統計で分かっているのですが、詐欺に遭った方のアンケートとして、自分は騙されないと思っていた方が約 8 割ですとか、あと電話対策をしても詐欺に遭われた方がいらっしゃいますので、AI を用いた対策を一番の目玉として考えております。

プラスアルファとしまして、これまでと同様、高齢者に向けた広報啓発や、お孫さん、子供さん、また働く世代の方への働きかけ、これも同時進行として対策を進めてまいりたいと考えております。以上です。

#### 【山村委員】

ありがとうございます。頑張ってもらいたいと思います。予算がどんどん減っているので、取り戻せるよう頑張ってもらいたいと思います。

#### 【中嶋会長】

よろしく願います。ほかにございますでしょうか。

それでは続きまして、会議事項（４）学校における消費者教育の推進について、事務局から説明をお願いします。

#### 【教育委員会事務局学びの改革支援策 三木指導主事】

よろしくお願いいたします。ただいま紹介にあずかりました長野県教育委員会学びの改革支援課で指導主事をしております三木舞子と申します。よろしくお願い申し上げます。

日頃は、児童生徒たちの消費者教育に関しまして、様々な方面より御支援、御協力を賜り感謝申し上げます。

それでは、私のほうより、学校における消費者教育の推進について御説明申し上げます。

本日の資料 6 「学校における消費者教育の推進について」を御覧ください。

まず、御覧いただいている表面ですけれども、こちらの資料は消費者庁から出されている消費者教育推進に関する基本的な方針の抜粋でございます。

この方針を受け改訂された年次進行しております現行学習指導要領では、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、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こととなっております。そのためには教職員の指導力の向上を図ることが必要不可欠と考えております。

そこで裏面になりますが、2 ページ目の 1 にお示ししているように、教職員研修として 9 月、10 月に実施されます教育課程研究協議会や総合教育センターでの研修、あるいは先生方の学び合いの場である連合教科研究会や、毎月本会より発行される『教育指導時報』等で、各校の取組の紹介など、あるいは情報の共有など、教職員の指導力の向上を図っております。

昨年度はオンラインにて、金融広報委員会より講師をお招きして、高校の家庭科の先生方に向けて、高校の家庭科における金融教育について模擬授業を実施していただきました。大変感謝しております。ありがとうございました。

また、消費者教育を一層効果的に実施できるよう、関係課や関係各所との連携を図りながら、今後も進めてまいり所存でございます。

本会議に御出席の皆様方にも日々御多様の中、引き続き御支援、御協力を賜ることとなりますが、よろしくお願い申し上げます。

私からは以上でございます。御清聴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。今の関係につきまして、御質問、御意見がござい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】**

時間がないので端的に。実は令和5年の消費者白書が消費者庁のほうから、いろいろ消費生活意識調査とか、そういうものがずらっと出てきます。ざっと見て、情報格差に伴ってリテラシー、知識を持っている人と持っていない人の格差が一層広がるという状況になっていると思います。

実は今日、金融広報委員会の親玉というか、日銀ですが、金融広報中央委員会のほうのアドバイザー研修がありまして、そのテーマで「金融経済教育推進機構の設立に向けた政府の方針」について説明がありました。要は、今まで金融広報委員会でも、対象が一般の国民や団体だったのを企業のほうにも広げると。それを金融経済教育推進機構を令和6年度に設立して進めると。

その理由の一つに、今まで中心的な担い手だった業界団体が販売目当てと思われて敬遠されていると。だからこういう中立的な推進機構をつくって、こういうところにも入っていくということが示されました。

正直これを聞いていて、あと、消費者白書を見て思ったのは、知識を持っている者と知識のない者、知識の欲しい人と興味のない人、その格差がすごく広がる。それを解決できる場というのは、やはり学校じゃないかと思っていますので、引き続き外部講師を入れて積極的に金融リテラシーを教えていただくとともに、もう一つは、消費者庁の発表を見ていて、だいぶ消費生活センターの知名度は上がったのですが、どういうことが相談できるかという部分が足りないということがありましたので、学校教育をベースとして、あと消費生活センターについては緊急避難の場として、さらに充実させ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。今の点について、事務局のほうはコメントありますか。よろしいですか。

**【教育委員会事務局学びの改革支援策 三木指導主事】**

貴重なアドバイスの御意見ありがとうございます。より一層そういった点にも力を入れて取り組めるようやっていきたいと思います。ありがとうございます。

**【中嶋会長】**

ほかに御意見、御質問はございますか。

清野委員、お願いします。

**【清野委員】**

今御説明いただいた中の裏面の2の(1)ですが、消費者教育推進のための講師派遣事業の実施ということで、学生への周知をされるということですが、これは第3次計画の中の消費者生活アドバイザーの方々を講師として実施する事業のことで間違いはないか確認をしたいのですが。

【くらし安全・消費生活課相談啓発係 湯田係長】

相談啓発係の湯田でございます。結論から言いますと別のものになっています。まだ消費生活アドバイザーが未設置というか、今後配置していくことになっています。ここに書かせていただいたものは、例えば、今ネットリテラシー等の問題もありますので、そういう方を講師として派遣したり、あとは昨年度は、金融広報委員会のアドバイザーの方を派遣したりしてしまして、また別のものになっているところでございます。以上になります。

【清野委員】

消費者教育アドバイザーの新規設置ということで、私どもも非常に期待を持っておりますので、整えていただいて、ぜひ学校教育等の現場にと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

よろしくお願いいたします。

ほかにもございますか。それでは、会議事項（5）令和5年度に重点的に取り組む施策についてということで、事務局から説明をお願いしたいと思っております。時間の関係もありますので、先ほど説明があった部分、重複するようならまとめてお願いします。

【くらし安全・消費生活課 山崎課長】

それでは、資料7を御覧ください。令和5年度重点的に取り組む施策ということでございます。

第3次消費生活基本計画では、その基本的な考え方の中で、年度ごとに直近の社会情勢や課題等を踏まえ、特に重要な施策を定めて重点的に取り組むこととしてございます。

令和5年度におきましては、資料4でも御説明いたしました。今非常に電話でお金詐欺の被害の状況が高い水準で推移している状況でございます。数字につきましては、先ほど来お話をさせていただいておりますので、割愛させていただきます。

このような状況を踏まえまして、令和5年度は、電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止対策を重点的に取り組みたいと考えています。

2の「施策の方向性」を御覧ください。取組内容といたしましては、被害者の8割以上が65歳以上の高齢者であるということから、主に高齢者に向けた防犯指導や広報啓発を関係団体と連携して実施するとともに、子供や孫世代への働きかけ等、家族や地域ぐるみでの被害防止を推進します。

具体的には、電話でお金詐欺被害防止共同キャンペーンを開催いたしまして、県警とも連携してオール長野で統一した広報活動を実施してまいります。

また、60歳以上の親・祖父母等がいる者に向けた訓練型の講座といたしまして、電話訓練等を考えていきたいと思っております。

それから「・」の三つ目、先ほども話がございましたが、犯人の73%が自宅電話から接触してきているということから、自宅電話に関する防犯対策の啓発とともに、AI技術を活用した通報システムの運用等対策を推進します。具体的には、通話内容から詐欺であると疑われるとAIが判断したときに、あらかじめ登録した県警等のメールアドレスへ通知をし、利用者に対して電話連絡や駆けつけにより安全確認を行う取組を、長野県、県警、信大及びNTT東日本が連携して推進するというものでございます。

当該取組に参加するために必要な工事費用の半額を補助するという制度もございまして、それを周知してまいりたいと考えております。

資料の2枚目に、ただいま御説明いたしました自宅の固定電話のための対策のチラシを付けさせていただいておりますので、参考に御覧いただければと思います。

説明は以上であります。

**【中嶋会長】**

ありがとうございました。この関係につきまして、質問、御意見がございましたらお願いいたします。

山浦委員、御発言ありますか。

**【山浦委員】**

今改めてお話を聞きまして、この下にも電話でというのがあるわけですが、毎年毎年、私もこういうのを、県警の人に聞きましたからよく分かっているんですけども、みんなでやらなければ、事務所にはやってあるからとか、市町村にやってあるからというだけでは終わらないと思うんです。どうしたらいいのかということをもう一度、今ここにある電話訓練をというのも大事だと思うんです。高齢者の方はこういうチラシを配っても見ないです、読まないです。だから、みんなで顔を見合わせてこうだよと話をすることも大事だと思うんです。

私も今、これからこんなことしたらいいなという頭は幾つもあるんですけども、こんなこと考えていますということをもた皆さんに相談しますので、ぜひ皆さんにお力になっていただきまして、1件でも、1人でも被害をなくしていきたいと思えます。

お金を取られた本人にすれば、話すとき家族から叱られたり、何だかんだで話せないとか、苦しくてしょうがないという人が大勢おられます。こういう人たちをどうしたらいいのか、被害者にならないためにはどうしようかと、みんなで力を合わせてやっていただければありがたいと思えます。人ごとではなくて、これこそみんなでやっていきたいと思えますので、また御提案をすることがありますので、御協力をお願いしたいと思えます。よろしくお願ひいたします。

ぜひ、この電話相談等お願いします。どんなふうにするのか、また皆さんにお願ひですけど、電話がかかってくるらどうしようかと、留守番電話になっているお宅はいいんですが、なっていないお宅はどうなんだろうとか、ぜひ皆さんで、1件でもこういう詐欺をなくしていければいいと思えますので、ぜひみんなでお願ひいたします。よろしくお願ひいたします。

以上です。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。

では、草深委員、お願いします。

**【草深委員】**

今の警察の取組のチラシについてお伺いしたいのですが、現在留守番機能、あるいは録音機能をつけているおうちで、このSDカードを使う対策を付けられるということでしょうか。全然別な機種を用意しなければいけないのでしょうか。工事費が半額負担となつていますが、これは今ある現在の電話のところには何か変わったものをつけてAIを使おうということでしょうか。その辺はどうでしょうか、ちょっとお伺いしたいのですが。

**【くらし安全・消費生活課防犯担当 染野副参事兼課長補佐】**

防犯担当の染野と申します。基本的には、これはNTTさんが提供するサービスになるのですが、結論的には工事費、設置費用がかかりますので、今御自宅にある固定電話にこれぐらいの大きさのアダプターを取りつけていただいて、そのアダプターがAIにつながって

おりまして、犯人からの電話を AI が判断して、特殊詐欺の電話と判断した場合に通知するといった仕組みになります。

**【草深委員】**

その場合、それをつけたいという人はどこへ連絡をするのでしょうか。長野県警のここへかけるのでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課防犯担当 染野副参事兼課長補佐】**

このチラシにも御案内して、裏面の補助金の受付の下に書いてありますが、警察本部の生活安全企画課ですとか、または最寄りの警察署でもこの取組を周知していますので、そちらでも結構です。実際このサービス自体は NTT 東日本さんですけれども、NTT 東日本さんが、企業としても特殊詐欺対策に取り組んでいただいている、フリーダイヤルで NTT さん独自でも相談に乗っていただけますし、NTT さんは NTT さんで無料の対策もやっていますので、ぜひそちらも御利用いただければと思います。

**【草深委員】**

もう一つお伺いしたいのですが、このチラシの取組について警察のほうで、例えば地区の老人の集まりみたいなのところに来て説明をしてくれたりする予定はあるのでしょうか。このチラシを配るか何かして、やりたい人はやってくださいという形でしょうか。

AI を使ったこの取組が大変いいことであれば周知して、結局留守番電話にしなさいと言ってもなかなかできないんですね。つい出てしまうんですね、電話が鳴ると。それで結局騙されてしまう部分があるので、もしこういういいものがあるって、これが非常に良ければ、県警から来ていただいて、申し込めば説明をしていただけるということはお考えでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課防犯担当 染野副参事兼課長補佐】**

貴重な御意見ありがとうございます。こちらについては、私ども県としましても、出前講座といったような形で、各老人クラブや、本日もシニアクラブのほうに出前講座に行っているのですが、そういったところで周知、説明させていただいていますし、各警察署でも、制服を着た警察官が各御家庭一戸一戸回って高齢の方に御案内をしていますし、当然今御質問、御意見があったように、地区の老人クラブに説明に来てもらいたいということであれば、個別に御相談いただければ対応は可能ですので、御相談いただければと思います。

**【草深委員】**

ありがとうございます。4月からやっていたということを知らなかったものですから、すみません。

**【くらし安全・消費生活課防犯担当 染野副参事兼課長補佐】**

引き続き周知してまいります。

**【草深委員】**

よろしく願いいたします。

**【中嶋会長】**

よろしく願いします。ほかにございますか。

そうしましたら、以上で本日予定していた会議事項は終了となります。

ほかに何か、委員の皆さんでこれは発言しておきたいということがあればお話しいただければと思いますが、よろしいですか。

そうしましたら、これで議事を終了させていただきます。進行の不手際で時間を押しまして、申し訳ありませんでした。

では、マイクをお返しします。よろしくお願いいたします。

#### 【岩下県民文化部次長】

本日は、長時間にわたりまして様々な御意見をいただきましてありがとうございます。本日は、計画の数値目標の関係、把握の方法も含めて効果的なやり方ですとか、あと本年度の事業の進め方や周知の方法、そんなことで皆様からいろいろ御意見をいただきました。我々もしっかり御意見を踏まえて対応のほうを考えていきたいと思っております。

引き続き皆様方には、施策の推進に向けて御協力、お力添えを賜ればと思っております。本日はどうもありがとうございました。

## 4 閉 会

#### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹兼課長補佐】

本日の議事録につきましては、事務局で作成しまして、後日皆様に御確認をいただくこととなります。お手数ですが、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させていただきます。皆様、ありがとうございました。