

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7年5月29日（木） 13時30分から15時30分まで

○場 所： 長野県松本合同庁舎

○出席者： 審議委員（11名）

荒井武志委員、竹内宏枝委員、中嶋慎治委員、新井あゆみ委員、
小山田仁美委員、宮川みさ子委員、吉原泉委員、五明勲委員、
笹広男委員、持田明美委員、山浦悦子委員

事務局

県民文化部次長 池田昌代

くらし安全・消費生活課長 西川裕ほか

1. 開 会

【くらし安全・消費生活課 武内企画幹兼課長補佐】

皆さん、こんにちは。それでは定刻になりましたので、ただいまから令和7年度第1回長野県消費生活審議会を開会いたします。

本日は皆様、公私ともに大変お忙しい中、御出席をいただきまして誠にありがとうございます。私は本日の進行を務めさせていただきます事務局の県庁くらし安全・消費生活課の武内と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

2. あいさつ

【くらし安全・消費生活課 武内企画幹兼課長補佐】

開会に当たり、長野県県民文化部次長、池田より御挨拶を申し上げます。

【池田県民文化部次長】

皆様こんにちは。長野県県民文化部次長の池田でございます。

本日はお忙しいところ、消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会に御出席をいただきましてありがとうございます。委員の皆様には、日頃から県政の推進に御理解と御協力を賜るとともに、昨年度は県の消費生活センターの集約に当たり、それぞれのお立場から貴重な御意見を賜りまして、また、多大なる御協力をいただきましたことに重ねて感謝申し上げます。

おかげさまで、本年4月からここ松本で新たな長野県消費生活センターをスタートさせることができました。今後は集約の目的でございます相談機能を強化するとともに、消費者教育・啓発を強化し、市町村相談業務への支援の充実に努めてまいります。

さて、消費生活を取り巻く環境は、デジタル化の進展、高齢化の進行などにより、日々大きく変化しております。消費者を取り巻く課題、これは非常に多岐にわたり複雑・多様化しており、誰もが消費者トラブルや被害に遭う可能性がある時代となっております。

とりわけ電話でお金詐欺被害につきましては、令和6年の認知件数が224件、被害金額は約9億4,800万円と、これは前年と比べて件数は3件、金額にして約3,300万円減少したものの、依然として多くの方が被害に遭っているという深刻な状況でございます。

こうした状況を踏まえ、県では現行の第3次長野県消費生活基本計画・消費者教育推進計画に基づき、センター集約による消費生活相談体制の強化を図るとともに、被害の未然防止や被害者支援など、持続可能な社会の実現を目指して、総合的に消費者施策に取り組んでまいりたいと考えております。

本日は、消費者行政及び消費者教育のさらなる推進に向け、皆様の豊富な御経験と広い視野から忌憚のない御意見を賜りますようお願い申し上げ、私からの御挨拶といたします。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

3. 委員交代報告

【くらし安全・消費生活課 武内企画幹兼課長補佐】

それでは失礼しまして、着座で進行をさせていただきます。

次に当審議会の委員の交代について御報告を申し上げます。今年度、2名の方の交代がありました。まず長野県議会議員、高島陽子委員の退任に伴い、令和7年4月1日付で、長野県議会議員、荒井武志様に委員の委嘱を申し上げます。

次に、本日は都合により欠席されていますが、中野市長である長野県市長会総務文教部会委員の湯本隆英委員の退任に伴い、本年4月30日付で、飯田市長である長野県市長会総務文教部会委員の佐藤健様に委員の委嘱を申し上げます。これにより、本審議会の現在の委員は、お手元にお配りしてございます名簿のとおりとなっております。

それではここで恐れ入りますが、新任の荒井委員に自己紹介をお願いいたします。

【荒井委員】

皆さん、こんにちは。新任の県議会議員の荒井武志でございます。千曲市・埴科郡区選出でございます。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 武内企画幹兼課長補佐】

ありがとうございました。

それではここで、本日の審議会の出席状況でございますが、佐藤健委員、山浦能央委員、北澤あずさ委員、草深邦子委員の4名の委員におかれましては、御都合がつかず欠席となっております。委員総数15名中、本日11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条で準用いたします第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、過半数の御出席がありますので、会議が有効に成立しておりますことを御報告させていただきます。ありがとうございます。

次に事務局の出席者を御紹介いたします。委員名簿の裏面を御覧ください。なお、大変申し訳ございませんが、警察本部の出席者に変更がございますので、本日お手元にお配りしております名簿と差し替えをお願いいたします。

事務局の出席としましては、先ほど御挨拶を申し上げます池田県民文化部次長のほか、教育委員会事務局、警察本部、県消費生活センター、くらし安全・消費生活課及び消費者行政の関係課の職員が出席しております。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 武内企画幹兼課長補佐】

それでは、会議事項に入ります前に、資料の確認をお願いしたいと思います。会議資料は、先日お送りしたものととなりますが、資料1から資料8までございます。そのほかに参考資料としまして、長野県消費生活条例の抜粋、長野県消費者教育推進地域協議会の設置

要綱、第3次長野県消費生活基本計画に係る達成目標、参考指標の一覧及び関連施策の取組状況一覧をあらかじめお送りしております。

なお、先ほど補足いたしました事務局の出席者名簿と座席表に一部変更がございますので、事前にお送りしたものと差し替えをお願いいたします。資料の不足などがございましたら御連絡いただきたいのですが、よろしいでしょうか。ありがとうございます。

ここで連絡事項でございますが、本日の会議は録音を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た上、公表をする予定でございますので、御発言はマイクを通してお願いできればと思います。

また本日の会議の終了時間でございますが、おおむね3時30分頃を予定しておりますので、その後、この庁舎の4階にあります県の消費生活センターを御見学いただく予定となっておりますので、御協力をよろしくお願いいたします。

4. 会議事項

- (1) 令和6年度事業実績について
- (2) 令和7年度事業計画について
- (3) 新しい長野県消費生活センターについて
- (4) 学校における消費者教育の推進について

【くらし安全・消費生活課 武内企画幹兼課長補佐】

それでは、これより会議事項に入らせていただきます。

当審議会の議長につきましては、消費生活条例第46条で準用する第28条第1項の規定により、会長が務めることとされていますので、中嶋会長に議事の進行をお願いしたいと思います。

それでは中嶋会長、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

皆様こんにちは。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。着座で失礼します。

先ほどもお話がありましたけれども、前回は昨年11月に県消費生活センターの集約について、皆様からいろいろな御意見を賜りました。その後、結果としてこの松本にセンターが一つに集約されるということになりまして、この4月から運用が始まったというところでありまして、本日見学もできるということですので、ぜひ今後に向けて皆様からより県民に資するように、このセンターがそうなるように、皆様の忌憚のない御意見やアイデアなどがありましたら、お寄せいただければと思います。

あわせて、昨年度の事業実績と今年度の事業計画についても見ていただくこととなりますので、よろしくお願いいたします。

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)令和6年度事業実績について、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 西川課長】

皆さま、改めましてこんにちは。くらし安全・消費生活課長の西川でございます。昨年に引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

それでは大変恐縮ですが、以降の説明につきましては着座にて失礼をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

それでは、会議事項(1)令和6年度事業実績につきまして、お手元の資料に沿って御

説明をさせていただきます。

資料1を御覧ください。第3次長野県消費生活基本計画では、記載の19の達成目標を設定してございます。現時点で令和6年度の実績値が確定していない指標もございますので、主なものについて御説明をさせていただきます。表の一番左の数字で御案内いたしますので、よろしくお願いいたします。

初めに1の電話でお金詐欺被害認知件数でございます。

令和6年度は、ラジオ、新聞、ウェブなどの様々な媒体を活用した広報啓発活動を実施しますとともに、関係団体の皆様と共に啓発活動を行い、11月から12月にかけて被害防止共同キャンペーンに取り組むなどの対策を行いました。その結果、還付金詐欺の被害が減少したことなどにより、先ほど次長の御挨拶にもありましたとおり、認知件数は前年の227件から減少し、224件となりました。

しかしながら、オレオレ詐欺や架空料金請求詐欺などは、前年と比較し被害件数が増加しております。引き続き、AIを活用した電話でお金詐欺被害防止対策事業の周知を図りますとともに、ウェブ媒体を活用した広報啓発にも力を入れていくなど、被害防止対策に取り組んでまいりたいと思っております。

次に2の市町村消費生活センターの人口カバー率でございます。

市町村消費生活センターの人口カバー率につきましては、御案内のとおり、センターの設置市町村の人口だけではなく、中核的な市の消費生活センターが周辺の他町村の相談を受けるといった形、いわゆる広域化を行うことによりカバーされている町村の人口も含めた率でございます。令和6年度実績は89.1%となっておりますが、本年4月1日に飯田・下伊那地域において広域連携が図られたことから、現在では91.9%まで上昇しております。

今年度から市町村支援員を増員しておりますので、地域の相談の実情を把握しながら、その地域の実情に合った連携方法を市町村と一緒に考えて進めていくことにより、カバー率100%を目指しますとともに、引き続き市町村消費者行政の充実強化に向けた支援に努めてまいります。

続きまして3、市町村相談窓口に対する訪問／電話助言等支援件数でございます。

支援件数につきましては765件、前年度と比較して減少しております。支援件数、特に電話による件数につきましては、基本的には市町村から相談を受けた件数になりますので、一概に件数が多いことが評価につながるのか、少ないからどうなのかといった判断が難しいところではありますが、件数の減少が県に相談しづらくなったからといった見方もできますので、信頼され、より開かれたセンターの運営に努めてまいりたいと考えております。

次に、5のエシカル消費を理解している人の割合でございます。

昨年度の県政アンケート調査では、エシカル消費を理解している人の割合は7.5%、聞いたことがあると回答した人を含めても35%という状況でございました。昨年度は県ホームページの特設サイトでの情報発信や講演会の開催、イベントのブース出店、小学生向けの啓発物品の作成などにより、広く啓発、周知を図るとともに、長野県立大学との共創によりエシカルマップを作成し、エシカル消費に取り組んでいるお店の紹介、見える化を行いました。

また、昨年度より、県民へのエシカル消費を進めるための他部局の取組をしあわせバイ信州運動として一本化し、県全体として連携し取り組むことといたしました。事業者の皆様とは、スーパー等におけるエシカルな商品を示すスイングPOPの掲示を実施しますとともに、連携協定を締結している株式会社デリシア様とは、エシカル商品を購入するとポイントが付与される、その半分が県へ寄附されるというエシカルポイントといったことを実施していただき、今年3月には140万5,922円の御寄附をいただきました。

残念ながらいまだに目標とは離れた数値になってございますけれども、事業者の皆様

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った好循環が形成されるような取組を進めてまいりたいと考えてございます。

次にその下の6番、職場いきいきアドバンスカンパニー認証企業数でございます。

県では誰もが生き生きと働くことができる職場環境づくりに先進的に取り組み実践する企業等を職場いきいきアドバンスカンパニーとして認証をしております。令和6年度末現在の認証企業数は429社であり、令和3年度の実績を大幅に上回っております。

続きまして、8の環境のためになることを実行している人の割合でございます。

この目標は県の第5次長野県環境基本計画の達成目標の一つとして策定されているものでありますけれども、令和6年度の割合は63.4%という状況になってございます。

裏面をお開きください。16の「原産地呼称管理制度」及び「酒類の地理的表示制度」による米、酒類の認定品数についてでございます。

県では、より高い品質の農産物や農産加工品の生産情報を消費者に開示し、消費者の信頼を得ながら地域の振興を図ることを目的として、長野県原産地管理呼称制度を設けてございます。また、日本酒とワインにつきましては、国税庁所管の酒類の地理的表示制度の指定を受けてございます。

原産地呼称管理制度につきましては、農産物の原料や栽培方法、飼育方法等による個別化を行い、長野県で生産、製造されたものを自信と責任を持って消費者にアピールすることで、消費者の信頼を得ながら生産者の生産意欲をさらに醸成するとともに、長野県産農産物のブランド化を推進しています。令和6年度末現在の認定品数は346品という状況でございました。

続きまして19番、健康に配慮したメニューを提供する店舗数でございます。

健康にも配慮した長野県版エシカル消費の実践という観点から、飲食店や事業者と連携した健康づくり応援メニューの提供など、信州ACEプロジェクトの推進を消費生活基本計画の施策の方向性の一つとして位置づけております。令和6年度の店舗数は766軒でございました。

達成目標についての説明は以上になりますが、目標以外の参考指数や関連施策の指数を一覧にしたものを参考資料としてお配りしてございますので、後ほど御覧いただければと思います。

続きまして、消費者行政の事業実績につきまして御説明をさせていただきます。

資料2を御覧ください。令和6年度の事業実績の主な部分について御説明をさせていただきます。

(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についてでございます。アの特定商取引に関する法律の箇所を御覧ください。

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、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ころでございます。特定商取引については、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すが、こうした相談の中から、悪質な事例については、当課に在籍しております担当職員、取引調査員などが調査に入りまして、違法な事例については口頭、文書による行政指導、または行政処分となる指示、行政停止もしくは禁止命令を行っております。

昨年度は訪問販売の際の勧誘に先立ち、商品売買契約の勧誘目的があるということを告げなかった事業者や不備書類の交付をしている事業者など、計5件の行政指導を行いました。

次に、イの不当景品類及び不当表示防止法、いわゆる景品表示法関連についてでございます。景品表示法につきましては、過大な景品類を提供することや、商品やサービスの品

質、内容、価格などを偽って表示を行うことを規制することにより、消費者の利益を保護することを目的としております。違法な事例については、違反行為の差し止めや再発防止等の実施、消費者への周知徹底、違反を行うこと等を命令する措置命令の必要がない指導が必要な場合には、口頭や文書で指導を行っております。

昨年度は、措置命令の対象となる案件はございませんでしたが、小売業者で実施したイベント景品が過大であった案件など、3件の行政指導を行いました。

2ページを御覧ください。

ウの家庭用品品質表示法関連についてでございます。家庭用品品質表示法については、一般消費者が製品の品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損失を被ることのないように、事業者が家庭用品の品質に関する表示を適正に行うよう要請し、一般消費者の利益を保護することを目的としております。昨年度の検査では、町村部において違反件数が6件あり、いずれについても口頭で指導を行い、現在改善中となっております。

3ページを御覧ください。

消費者教育の充実、アの特殊詐欺等消費者被害防止対策の推進についてでございますが、表の真ん中の啓発資料の作成、配布等の主な取組のところの2行目に記載されております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す。4年目となる昨年度も経済団体や金融機関、福祉関係団体やマスコミ関係者、消費者団体等で構成しております消費者被害防止対策推進会議におきまして、構成団体の皆様の御協力をいただきながら、犯人からの連絡手段として最も活用されている電話による被害防止に向けた啓発を集中的に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、有効な啓発活動を行ってまいります。

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すが、上から3番目に記載の「くらしまる得情報」におきましては、特殊詐欺に対する注意喚起やクーリングオフに関する情報などを掲載いたしました。また、高齢者や若者、消費生活サポーターについては、それぞれの対象に応じた内容の情報を提供しております。

続きまして、ウのセミナー・講座の開催等についてでございます。4ページから5ページに記載しております消費者大学・消費者教育中核人材育成につきましては、コロナ禍において感染拡大防止のために行っていたウェブによる開催方法が普及したことから、より多くの皆様に御参加いただけるよう、引き続きそういった方法も活用いたしまして、リアルタイムとオンデマンド形式の両方で実施をいたしました。引き続き内容のブラッシュアップや開催の御案内をしっかりと行うといったことで、多くの方に受講していただけるよう努めてまいります。

6ページを御覧ください。

(3) 消費生活相談体制の充実についてでございます。

アの消費者被害救済の充実につきましては、事業名に記載の消費者被害救済委員会を設置してございますが、これまでに付託すべき案件はございませんでした。

ウの②市町村消費者行政担当者基礎研修につきましては、令和3年度からリアルタイムの参加のほかに、いつでも好きなときに視聴することが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、7ページ③の消費生活相談員等実践研修につきましては、令和4年度以降、こちらについては集合形式で開催をしております、21名の消費生活相談員等の方に参加をしていただきました。

その下の④市町村消費生活センターの広域化につきましては、令和4年度末現在の状況をお示ししてございます。先ほど資料1で説明しましたとおり、本年4月1日に飯田・下

伊那地域において広域連携が図られたということですので、今現在のセンターの主要なところ、県内のセンター設置市町村数が19市、11町19村、人口カバー率は91.8%となっております。センター設置市町村数は19市11町19村、人口カバー率91%ということでございます。

8ページを御覧ください。

エの国の地方消費者行政強化交付金を財源とした財政的支援の状況でございます。令和6年度の市町村への財源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の推進事業として、17市町村、1,878万7,000円を交付いたしました。また、消費者教育啓発への取組等、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進等への対応力の強化を目的とした②の強化事業では、14市町村178万1,000円を交付いたしました。

9ページを御覧ください。

(3)(★(4))関係団体等との連携強化についてでございますが、こちらにつきましては記載のとおりでございます。

続きまして、令和6年度消費生活相談の状況、県消費生活センター受付分の速報値について説明をさせていただきます。資料3を御覧ください。

令和6年度の相談件数は、あくまでも速報値という形になりますが、5,933件で、そのうち苦情相談が5,523件、前年度から174件の増、プラス3.3%となっております。

一方、2の年代別を見てみますと、60歳以上の方からの相談件数が前年度より増加しており、全体に占める割合も4割を超えております。こうした状況から、引き続き高齢者の皆様への消費者被害防止対策を進めていく必要があると考えております。

また20歳未満の方からの相談は99件で、全体の1.8%と少ない状況ではございますが、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられたことなどを踏まえ、引き続き若者・子どもへの消費者教育や相談窓口の案内などに努めてまいります。

3の商品・サービス別では、身に覚えのないクレジットカード使用や架空請求など、商品やサービスを利用できないものが一番大きなウェイトを占めております。また、化粧品やサプリメントなどの健康食品、賃貸アパート、リースサービスなどのレンタルリース関係の相談が増加しております。

裏面を御覧ください。4の販売購入形態別では、化粧品、健康食品、インターネットゲームなどの通信販売が前年度から62件増加しており、2,002件と全体の36%を占めております。

その下に参考として県及び市町村における相談件数の状況を記載してございます。近年の傾向としては、県に寄せられる相談の割合が減少傾向にあり、市町村の相談窓口を利用する方の割合が増加しておりますが、令和6年度につきましては、速報値の段階ではありますが、昨年度と比較して、県に寄せられる割合が増加をしております。

続きまして、令和6年中の電話でお金詐欺発生状況について説明をさせていただきます。資料4を御覧ください。

令和6年の発生件数が224件で、前年と比較し3件の減、被害額も約9億4,800万円余で前年より3,300万円の減となっております。

内訳で見ますと、被害件数が一番多いのが架空料金請求詐欺で89件、全体の4割を占めております。被害額が一番大きいのはオレオレ詐欺で、約6億4,560万円、全体の3分の2を占めているという状況でございます。オレオレ詐欺の金額につきましては、平成16年度以降最高金額となっております。昨年と比較しても大変大きく増加をしております。

また、警察官等をかたりインターネットバンキング等で口座から現金を振り込ませる手口といったものが増加をしております。

年齢別では、65 歳以上の高齢者が 120 人、前年比 39 人の減、マイナス 24.5%という形で減少した一方で、65 歳未満の利用者の方が増加しているという状況になっております。

若干ながらも電話による被害が減少している一方で、本日の信濃毎日新聞にも被害の記事が掲載されておりましたけれども、SNS を活用した投資・ロマンス詐欺の被害が大幅に増加しております。令和 6 年の認知件数は 141 件ということで、前年度比 89 件の増、被害額におかれましては、17 億 5,542 万円余、前年と比べて 11 億 8,837 万円余の増ということになっております。

年代別では、65 歳未満の方が 106 名、高齢者以外の中高年層が多く被害に遭っている状況でございます。2 ページ以降に詳細データを載せてございますが、時間の都合がございますので後ほど御覧をいただければと思います。

続きまして、今回資料にはございませんけれども、昨年話題になりましたガソリン関係につきまして触れさせていただければと思います。

昨年度、ガソリンに関しては、国の激変緩和対策が縮小されたことから、県内消費者の負担がさらに重くなっているといった中で、令和 7 年 2 月 5 日に県石油商業組合に加盟しているガソリンスタンドでガソリン価格を事前に調整している疑いがあるといったような記事が報道として流されたところでございます。報道されている内容が仮に事実であったとすれば、極めて看過できない重要な問題でありますので、翌日 6 日に県とすれば、県の石油商業組合に対し、全県域における事実確認を含めた調査を実施していただき、その結果及び県民からの信頼回復を得るための今後の対応について報告をしていただきたいということで依頼をしたところでございます。

その後、2 月 18 日、これも御案内のとおりでございますけれども、独占禁止法の疑いがあるということで、公正取引委員会が県石油商業組合に立入り調査に入ったことで、こちらのほうでお願いしていた報告が大分遅くなっていたという経過がございます。2 月 28 日に知事が組合から報告を受け取りましたが、その内容が不十分であったことから、公正取引委員会の調査に全面的に協力することや、組合自ら事実関係の確認を行って県民に説明する努力をするといった、疑いに関する過去の話だけではなく、今後の対策ということで疑われない、疑いをかけられるようなことは絶対にしないといったような宣言のようなものをしていただいたり、コンプライアンスの遵守徹底やガバナンスの在り方といったことを、第三者委員会的な中立的な立場の方にも入っていただいて、しっかりと取り組んでいただき、県民の皆様への信頼回復に努めていただきたいといった今後の話についても強く求めたところでございます。

一方で県といたしましては、最も中立的な第三者であり、独占禁止法を所管する独立調査機関でもある公正取引委員会が既に調査を始めたということになりましたので、これまで県民の皆様から寄せられた当事案に関する具体的な情報を公正取引委員会に提供するなど、調査に対する協力をしますとともに、当委員会による早期の事実解明に期待をしているところでございます。

今年度に入ってから動きといたしましては、4 月 11 日に県石油商業組合から日本弁護士連合会のガイドラインに基づく外部の弁護士による第三者委員会を 3 月末に設置した旨の報告を受けてございます。疑惑の解明につきましては、公正取引委員会でも既に行っておりますので、今後の対応につきまして産業労働部が中心となって、組合の適正な管理運営に向けて、組合に対する指導監督権を有する中小企業団体中央会と協力をしながら対応していくといった状況でございます。

説明については以上でございます。

すみません、以降、これから質疑が始まるかと思いますが、この会議室は大変恐縮ですけれどもマイクが二つしか使えないということで、質問される側でマイクのやり取りに時

間がかかるかもしれませんが、御容赦いただければと思います。

【中嶋会長】

ありがとうございました。

今の御説明に対して質問や御意見がありましたらお願いいたします。

荒井委員、お願いします。

【荒井委員】

荒井でございます。説明ありがとうございました。

私が一つお願いしたいのは、資料1の最初のページの5番のエシカル消費でございます。エシカル消費につきましては、私が所属している会派でも、若年層・子育て中の女性中心の取組から全世代への周知をしてほしいとか、日常における実践に資するものとなるよう取り組んでほしいと、こういう知事への要望も申し上げてきているところでありますが、この数字を見るとエシカル消費の目標が、理解している人の割合の目標が40.0%ですが、実績は7.5%、前年よりも下回っているという状況でございます。この40.0%を目標にしてやるのですが、調査客体、それから調査の手法、これはどのようにされているのか、お尋ねしたいと思います。

【中嶋会長】

事務局のほうでお願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

質問ありがとうございました。以降は御質問のほうは座って御発言いただければと思います。

今、委員からの御質問につきましては、まず目標に対してという話ですけれども、低いということの中でしっかりやりなさいという言葉をいただいたと、こちらのほうで受け止めております。

質問については、調査の方法ということですが、こちらは県政アンケートということで毎年県で行っているアンケートの項目の中に、エシカルな関係を幾つか入れていただいて調査を行い、その結果をこちらのほうでまとめているという状況になってございます。

【中嶋会長】

調査客体としてはどうでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

この調査につきましては、長野県の人口構成に準ずる割合で抽出された長野県民の約1,000人ということで、無作為抽出で検出されております。

【荒井委員】

分かりました。

【中嶋会長】

今の点は私も気になったところで、やはり目標値が40を掲げている中で、令和4年度の12.8%から、むしろ若干落ちてきているぐらいの数字で、ほぼこれは理解というか認知度が変わっていないということで、やはり今までと同じことをしては変わらないのか

など率直に感じるようです。別の視点で何か方策を取っていかないと、なかなか目標に近づかないのかなと感じたのですが、その点について何か今の時点でお考えなどはありますか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

依然低い数字ということで、これについては弁解の余地もないのですけれども、今考えているものの一つとすれば、例えば、SDGs というものが今、大分浸透されているかと思えます。当時、国連で出たときに、実は大人の人たちはあまり SDGs という言葉に関心がない中で、子供たちが教育を通じていく中で、SDGs について非常に浸透し、そしてそれが親に伝わっていきといったような流れがあったというようなこともお聞きしております。

このエシカルにつきましても、だからということではないのですが、一つとすれば、もっと子供向けにゲーム感覚的なものの中でエシカル消費を学んでいただくような教材というものを開発いたしまして、まずお子様たちに理解していただいて、それを家に帰ったらお父さん、お母さんにも伝えてねということの中で、親御さんにも伝えていくというものも一つあるかと思ってございます。

また、昨年から CM というような形でやる中で、ただ CM を流すだけではなくて、そこでどういう方々が見て、どういうものを好んだかといったようなことも分析させていただき、そういったことの中でよりそれぞれの世代の好みに合ったような啓発ということも進められればと考えております。

【長野県消費生活センター 吉澤次長】

消費生活センター次長の吉澤と申します。昨年度までくらし安全・消費生活課でエシカル消費を担当させていただいております。

その点から申し上げますと、調査の関係について補足させていただきますと、中嶋会長に御指摘いただいた 12%を超えていた頃の調査ですが、調査方式が少し変わってしまっておりまして、当時は県政モニターアンケートということで、県からモニター調査に御協力くださいと御承諾いただいた方たちに調査に御協力をいただいていたということで、少し我々の都合良い解釈になってしまうかもしれないのですが、県政にある程度関心を持っていただいた方たちの御回答が多かったのかなというところで、残念ながら、今の状態が実力に近い数字なのかなという認識を持ちながら、昨年度、担当をしておりました。

一昨年度と昨年度の数値を比べまして、理解度の数値は少し下がっているのですけれども、聞いたことありますよという認知度を含めた数値というのが 36%ということで、横ばいの状態になっておりました。ですから、まだまだ低い数字ですので頑張っていかなければいけないのですが、意味まで知っているというところと、聞いたことあるというのは、どこからどちらに回答するかというのは、回答者の方に委ねている部分がありますので、聞いたことはあるし、大体こんなことというのは分かるけれども、ちょっと自信がないという方が「聞いたことがある」と回答することもあると思います。という中で、やはり認知度のところを全体的に上げていきたいというところは、考えながらやっていたところでございます。

ちなみに国の消費者庁のほうで調査している消費者意識基本調査だったかと思うのですが、名称が曖昧で申し訳ありません。エシカル消費の認知度が 3 割を切っている状況なので、全国と比べれば少し頑張っているのですが、なかなかこれからもっと頑張っていかなければいけない概念であるということが申し上げられるのではないかと考えております。

【中嶋会長】

詳しく御説明いただきましてありがとうございました。国のほうも、全体から見てもそんなに多くないということですが、やはり目にする機会をいかに増やすかというところかと思しますので、引き続きというか、今後、先ほどお話があったような対策を考えていただけて進めていただければと思います。

ほかに御意見、御質問ございますか。

吉原委員、お願いします。

【吉原委員】

今のエシカル消費のことについてですが、エシカル消費という言葉が出たときは、皆さんいろいろなところで声が上がっていたのですが、最近では聞かなくなってしまったというのがあると思います。また新しくグリーン志向という言葉も出てきましたが、それについても何かよく分かっていない状態なので、そういうことを、エシカル消費はこういうこと、グリーン志向はこういうこと、SDGs はこういうことと、何かパンフレットみたいなものにして出してもらえれば分かりやすいかと思えます。

それと、幾つかいいですか。資料2の2ページ、家庭用品品質表示法のところで、これは町村の結果が出ていますが、市の結果というのはどのような感じで出されているのかお聞きしたいと思っております。

あと、県の消費生活センターが今、松本で始まっていますが、苦情の処理などで相談員の負担が大きいのではないかと考えています。また市や町の消費生活センターも、広域化がされてしまえば、もっと相談する件数も増えてしまって、相談員の負担が大きくなるのではないかと心配していますが、いかがでしょうか。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

まず3点、今ありましたけれども、1点目のエシカルの関係でパンフレットはどうかというところは何か御発言ありますか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

今、お聞きしたということの中で、今ここでやりましょうという形になる前に中で検討させていただきたいと思いますが、また新しい言葉もあるということの中で、一番大切なのは、最終的にはエシカル消費という言葉でなくても、消費者の方がもちろん金額も大事ですが、自分が消費行動をすることによって、持続可能な社会をつくっていくのだと、例えば環境に優しいものを買うとか、平等な貿易をやっているものを買うといったようなことをやっていきたいという思いが進んでいけばいいのかなと考えておりますので、貴重な御意見ということで参考にさせていただきます。これからいろいろな言葉がある中で整理が必要になってくるかと思しますので、そういった際にパンフレットもそうですし、ホームページもそうですし、いろいろな形の中で整理をさせていただき、情報発信をしていきたいと考えてございます。

それから2点目の資料2の2ページのウです。家庭用品品質表示法において、町村の部分が6点ということですが、市の部分はどうなっていますかということですが、市でやっているということで、すぐ数字は出ますか。

【くらし安全・消費生活課 額田担当係長】

すみません、家庭用品品質表示法の市の部分についてですが、権限が移譲されておりまして、直接ではなく県を経由はするのですけれども、全てをまとめているわけでは

ございません。ただ、19 市のうち、昨年調査を行っていただいたのが 11 市で、国に報告をしているというような状況になります。

なお、市から上がってきた調査の結果におきましては、特に違反事項はなかったと、こちらのほうでしております。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

3 点目、市の負担が多いのではないかとありますが、今、申しましたとおり、県から移譲されているということもございますので、協力して何かということはあるかもしれませんが、基本的には市のほうでお願いしていただいているということでございますので、御理解をいただければと思います。

【中嶋会長】

今のは 2 点目の話ですか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

2 点目が市の件数で、3 点目は市も大変だと思うので。

【中嶋会長】

3 点目は相談員の方ですね。相談や苦情が多くなっていないか、相談員さんの負担が増えていないかどうかということと、市町村のほうの相談はどうなっているかというような御質問でよろしいですね。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

この調査が、市が大変だからということではなくて、相談そのものということですね。相談そのものにつきましては、家庭用品の品質にかかわらず消費者相談というものは市町村の件数のこともお話ししますが、全体的な話の中で今お話しされたのは、この家庭用品表示関係の相談がなかなか大変なので助けたらどうかということではなくてということですか。失礼いたしました。

それにつきましては、今年度の県センターのお話の中でもさせていただきたいと思いますが、昨年からお話ししておりましたとおり、県とすれば、市町村が増えているから市町村にお願いをするということではなくて、増えているからこそ、市町村をしっかりと支援していこうという形で今年度がスタートしておりますので、そういった支援につきましては、引き続きやっ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。3 点目は会議事項 3 のところの新しいセンターのお話のところでもた取り上げていただければと思います。すみません、私のほうも確認不足でした。

ほかにこの会議事項（1）につきまして。小山田委員、お願いします。

【小山田委員】

小山田です。よろしくお願いします。

資料 1 のところの 10～12 に関連して質問をお願いしたいと思います。参考資料のほうで今の平成 30 年度の実績と令和 9 年度の目標値が書いてあって、昨年度の実績では国の統計データを使用しており、数値の把握が現時点ではできないというように備考欄にあるのですが、実際どのぐらいまで達成しているのかというのが本当に分からない状況なのかとい

うのと、目標達成までどんな取組をしているのかというのを再生可能エネルギー生産量も含めて教えていただければと思います。

【中嶋会長】

よろしくお願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

今の資料1の10～12ですが、こちらについては、資料1を見ていただきましても、令和5年の段階から未定という形で、今お話しいただきましたとおり、こちらの参考資料を見てもなかなか数値のほうが出ていないということで、それが今どのようになっているのかという御質問ということで受け止めさせていただいております。

10～12ですが、それぞれ環境部の関係の事業ということで、本来であればそちらの方が来て説明をしてもらえばよかったのですが、また改めて確認をさせていただいて、委員の皆様へ御提供をさせていただきたいと思います。10～12の関係につきましてはすみませんが、そのような形で対応させていただければと思います。よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

小山田委員よろしいですか。

ほかに御意見、御質問は。

宮川委員、お願いします。

【宮川委員】

宮川です。よろしくお願いします。

資料1の4番、消費者大学や出前講座等の受講者数はここでよく分かりました。それに対して、説明書きが5ページに出前講座の学校関係が6年度は81回、6,188人、出前講座の団体・その他が50回、1,543人と数はよく分かったのですが、私も地元のほうで啓発活動というか、寸劇による啓発活動をしょっちゅうやっているのですけれども、この出前講座の内容について、オレオレ詐欺の金額が一番だったことや、SNSによる投資とか、それからロマンス詐欺などがとても増えている中で、どういう内容でやっているかお聞かせ願いたいのですが。

【中嶋会長】

お願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

ありがとうございます。出前講座の内容の方向ということでご質問を受けたと認識をしてございます。

これにつきましては、高齢者の方が多いということもある中で、その対象に応じたものを作っていきと考えてございます。高齢者のときには、例えば実際に電話をそこに持って行ってロールプレイング的なもの、ただお話をしていただけたと、どうしても皆さんは眠くなってしまうことはないと思いますが、そういうこともございますので、実際に電話に出させていただいて、講師は基本的には我々職員であります、警察から出向している現場をしっかりと把握されている方でございますので、そういった方が犯人役になって、一緒に電話をしてみて、こんなことがあるんだと感じていただくというようなことをやってございます。

【くらし安全・消費生活課 中島副参事兼課長補佐（防犯担当）】

今年から防犯担当ということで、県警から出向しております中島と申します。よろしくお願いします。

私は実際に訓練型出前講座という形でやっているのですが、県の出前講座の特徴が、今、西川から説明があったとおり実演ということで、まず話を聞く前に、電話をお持ちですので、皆さんの前で私が犯人役になって実際に詐欺の電話がかかってきたという想定で電話を受けてもらっています。それを見ながら、自分だったらどうするのかというのを考えてもらったりして、ただ訓練をやるだけではなくて、みんなでこういったときはこういった対応など、考えながらやるのがすごく効果的だと感じております。

以上です。

【中嶋会長】

宮川委員、よろしいですか。

【宮川委員】

ありがとうございます。

【中嶋会長】

これは資料2の5ページの出前講座の学校関係のほうは、特殊詐欺やということよりも、若者向けの消費者教育をやっているという理解でよろしいですか。

【消費生活センター 瀧澤所長】

消費生活センター所長の瀧澤と申します。よろしくお願いします。

私から学校の関係を特に主でお話をさせていただきたいと思います。学校現場については、やはり高校、それから中学を中心にして、あと大学や小学校につきましても実績を持っておりまして、当然ながら学校の先生方の御要望に応じた形で出前講座という形で出向きまして、先生方、子どもさんを対象としまして講座をさせていただいているところでございます。

中学校・高校、特に高校になるかと思うのですが、これから社会に出る、ないしは一人暮らしをするといった場面がありますから、そういったところで新たな経験をする、例えば賃貸でアパートを新たに借りるとか、それからアパートを借りることによって様々な契約が必要になるといったようなケースで、何かしらのトラブルが生じることがございます。そういったところを中心にして、具体的な事例に沿ってお話をさせていただくような形、それから先ほど体験型といいますか、ロールプレイングのようなところも手法として使いまして、それぞれ講座をさせていただいているところでございます。

私からは以上でございます。よろしくお願いいたします。

【宮川委員】

ぜひ引き続きよろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

山浦委員、特に御発言はよろしいですか。

【山浦委員】

結構です。今の話を聞きまして、特殊詐欺なんかは特にそうだと思うのですが、そういったことも、自分も知ることがいいし、家族にもそれは言えることですので、ぜひそういった講座を大いにやっていただければありがたいと思いますので、よろしくお願いいたします。ありがとうございます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに御意見、御質問。新井委員、お願いします。

【新井委員】

資料1のところで、エシカル消費しかり、再生可能エネルギーのいろいろなところで、消費者力を全体的に上げていかなければならないということだと思うのですが、4ページのところの消費生活情報の提供のところ、消費者全般にホームページによるお知らせやメールマガジンなどがありますけれども、メールマガジンのほうは登録者数はどうなっているのでしょうか。教えてください。

【消費生活センター 瀧澤所長】

すみません、手元に実際の数字がないのですが、約400余の登録を持っております。

以上です。

【中嶋会長】

新井委員、よろしいですか。

【新井委員】

もっとたくさんの人に知らせていくということに対して、何かこれから考えていらっしゃることはあるのでしょうか。

【消費生活センター 瀧澤所長】

ありがとうございます。まず各県民にほぼ網羅的に情報伝達できる媒体といいですか、それにつきましては、こちらの記載の「くらしまる得情報」、こちらを目にされた方もおられると思うのですが、回覧板で全戸に回せていただいているという形を取っておりますので、そこでまず一つ、目に触れる形になってくると思います。我々とすれば、ここについては見やすい形にできるように日々努力をさせていただいているところでございます。

あわせまして、ホームページというのはありきたりですが、併せて今後 SNS の活用をより一層していきたいと今のところは考えておりまして、特にハッシュタグをつけたりして拡散できるような形を取って、より適切な情報を早く伝えるということに努めていきたいと考えているところではございます。

すみません、メルマガは私がうろ覚えでした。800程度の登録者数がいるようですので、修正させていただきます。よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今のメルマガは、県内で800件というのが多いか少ないかという議論があるかもしれないのですが、そのメルマガがあるんだよということを周知したり、

そういうのは先ほどの回覧板などで案内をしていますか。

【消費生活センター 瀧澤所長】

ありがとうございます。メルマガもそうですし、あとLINE相談も始めていますので、そういったものについて、先ほど申しました「くらしまる得情報」やホームページからもアクセスできる形になっておりますので、それをまた御覧いただいて、登録者を増やしていければと思っております。よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに御質問、御意見ございますか。なければ次に進みたいと思います。

会議事項の（２）ですけれども、令和７年度の事業計画について、事務局から説明をお願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

それでは会議事項（２）、令和７年度事業計画について御説明をさせていただきます。資料５を御覧ください。

初めに当課の令和７年度施策体系で説明させていただきます。

推進体制の一番上の大枠にあります「消費生活の安定・向上と防犯意識向上を推進するための事業」の令和７年度当初予算額は１億１,４９８万１,０００円でございます。集約による運営費や相談員や市町村支援員の正規職員化などにより、当初の予算から外れたものもございますけれども、令和６年度よりも２,０４３万３,０００円の減となっております。内容としましては、第３次長野県消費生活基本計画に基づき、消費者教育・啓発の実施や市町村の消費生活相談体制の支援に取り組んでいくこととしております。

主な事業といたしましては、囲まれている事業の３番目、消費者教育・啓発の推進というところを御覧いただければと思いますけれども、今年度はセンターで主に実施することとなっておりますけれども、いわゆる消費者教育・啓発については今まで当課でやってきましたけれども、これからはセンターが中心にやっということでございます。

先ほどお話がございました広報誌「くらしまる得情報」等による消費生活情報の提供や、消費者大学をはじめとする各種講座の開催等により、消費者教育を推進し、消費者被害の未然防止といったことに努めてまいりたいと考えてございます。

また、エシカル消費につきましては（１）で御説明いたしまして、また先ほど御質問等があったとおりでございますけれども、消費者の認知度が依然として低いということで、テレビ・ウェブ等のメディアを活用した啓発を強化するとともに、エシカル消費の理解の醸成ということで、児童生徒への啓発や事業者との協働による取組ということを推進してまいりたいと考えております。

その下の消費生活相談体制の充実・強化ですけれども、市町村消費者行政推進支援員の増員や新たに消費者教育アドバイザーを配置するなど、機能強化に向けた取組を行っております。引き続き、消費者トラブル等に対して迅速な相談、苦情処理を行うほか、市町村の消費生活相談担当者研修の開催や、国庫補助金の交付等により、市町村の相談体制の機能強化といったことをしっかりと支援していきたいと考えてございます。

その下の防犯意識の向上につきましては、資料６で詳しく御説明をさせていただきます。次に２ページから５ページに記載の内容でございます。

こちらにつきましては、本年２月に県ホームページに公表させていただきました令和７年度当初予算案の事業改善シートでございます。内容は先ほどの説明と重複いたしますの

で、割愛をさせていただきます。

続きまして、電話でお金詐欺防止対策の推進について御説明をいたします。資料6を御覧ください。

先ほども説明をさせていただきましたとおり、令和6年度における被害認知件数等が若干、前年よりも下回る状態となっている一方で、SNS 型投資・ロマンス詐欺といった被害が非常に多く増加しているということでございます。

電話でお金詐欺の被害認知件数、被害者数が若干減少しているとはいえ、依然として非常に多いということを踏まえ、令和7年度におきましても、3の取組内容に記載のとおり、先ほど申し上げました共同キャンペーンや訓練型講座の開催、AI 技術などを活用した電話でお金詐欺被害防止対策等を推進するとともに、県警、市町村、関係団体と連携した幅広い世代に向けた効果的な注意喚起・広報啓発等を実施するなど、引き続き被害防止に向けて重点的に取り組んでいきたいと考えてございます。

資料の説明については以上でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今、御説明いただいた令和7年度の事業計画の関係ですけれども、御質問、御意見がありましたらお願いいたします。

またもし何か出てきたら後で御発言いただいても大丈夫ですので、進めさせていただきますと思います。

次に会議事項の（3）ということで、新しい長野県消費生活センターについて、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 西川課長】

それでは、会議事項（3）の新しい長野県消費生活センターについて御説明をさせていただきます。資料7を御覧ください。

まず、「1 センターの役割」でございますが、私から委員の皆様には説明するのは、もう既に釈迦に説法となってしまいますけれども、記載のとおり、消費者からの相談に対し、助言やあっせん、他機関への相談を行っている機関でございます。

昨年、皆様から御意見・御提言をいただきまして、本年4月に県下4か所に設置しておりましたセンターを、松本のこの建物の4階になりますけれども集約をいたしました。昨年は本当に貴重な御意見・御提言をいただきましたことに、改めまして感謝を申し上げます。

速報値ということで、今後、件数の増加が見込まれる数値になりますけれども、県と市町村の相談件数を3に記載してございます。確定値ではございませんので、現段階で数字の分析をすることが難しいですが、今後、数値の分析はしっかりと行っていきたいと考えてございます。

参考として、3月・4月分の相談件数をお示ししてございます。4月は分かるけれどもなぜ3月もあるのかとお思いになった方もいらっしゃるかもしれません。集約を円滑に進めるために、電話相談については3月の段階から松本一本に集約させていただいていたということでございますので、そういった影響があるかどうかを確認したいということで3月の件数があり、4月についてはもちろん集約をしたということで、何か数字に動きがあったのかということをお示ししたいということでお示したものでございます。

先ほども申し上げましたとおり、今後、減ることはなく、まだ入力をしておらず数字が増えていくということが想定されますけれども、それぞれ比較してみますと、集約前後で

県の相談件数が大幅に減少して市町村が増加しているといった状況は見られないということが分かっていただけるかと思います。しかしながら、これだけですと、集約により相談したかった方が相談できなかったというような相談者の取りこぼしが起きているのか起きていないのかといったことがなかなか分析できませんので、こういったことにつきまして市町村へのヒアリングなどを参考にさせていただきながら、相談の取りこぼしが起こることのないように努めていきたいと考えております。

また4月の相談件数を見ていただきますと、市町村の相談件数が大幅に減っているところが気になるところでございますが、私も気になったので令和5年の4月の市町村の相談件数を調べてみたのですが、6年が816件、7年が639件ということの中で、5年は773件という数字でございました。今後、令和7年の件数が増加することが想定されることでございますので、これをもって大幅に減ったのかどうかというのはなかなか分析するのは難しいので、推測に過ぎませんが、例えば令和4年の4月に何があったかというところ、紅麹問題というものが報道されて、いわゆる商品に対してこれは安全なのかといったような問合せが消費生活センターに集中したということがございますので、もしかしら6年の816件というのは若干いつもより多いということで、5年の773件ということを加味した上で7年もこれから数字が増えていくと、それほど大きな減少ではなかったのかということが考えられます。これについてはまたできる限り分析したいと思っております。

また3月の県の相談件数が479件から516件ということで増加をしております。これにつきましても、憶測の域は出ませんが、11月の前回の審議会の際の委員の皆様のお意見を踏まえまして、今年の2月の後半から県センターの集約につきまして、県センターの機能強化と併せて大々的にいろいろところでPRをさせていただきました。新聞の一面にも載せさせていただきましたし、金融機関や公民館など、多くのところに掲示させていただいたり、パンフレットを配ったりしたところでございます。

もしかしらこれは私の都合のいいような解釈かもしれませんが、こういったものを見ていただいたことで、県センターの認知度というものがある程度上がって、そこで相談したいなというときにこういったポスターを見た方が県にセンターがあるのだということで、もしかしら増えたのではないかということも考えられるかと思っております。

次に新たなセンターの機能についてでございます。4番になりますが、こちらにつきましては昨年度から説明した内容と特に変わっているところはありますが、(1)の相談機能の強化につきましては、相談者のライフスタイルが多様化している状況に対応するために、時間と場所にとらわれない相談体制の実施、実現。そして今年度、都道府県では多分初のことでないかと認識をしておりますけれども、先ほどお話ししたとおり、相談員1名、市町村支援員1名を任期付ではございますが、県の正規職員として採用したところでございます。

裏面になりますけれども、(2)の消費者教育・啓発の強化につきましては、消費者教育を専門に行うアドバイザーを新たに配置いたしまして、これまでセンターは相談を受けることがメインの仕事だったわけですが、それだけではなく、先ほど申し上げましたとおり、教育・啓発の拠点をこちらに移しましたので、被害を未然に防止するといった観点から、消費者への教育・啓発を強化していきたいと思っております。

また、(3)の市町村への支援強化につきましては、市町村の相談件数が増加している状況などを踏まえ、市町村支援員の見回りを増やし、早速、私も一緒に回らせていただきましたけれども、こういった中で地域別の情報交換会を実施するなど、市町村の状況に応じた支援といったものを強化していきたいと考えてございます。

表面に戻っていただきまして、実は表面に、新たな相談機能の実績というものを記載し

てございます。こちらにつきましても、すぐになかなかオンラインでは難しいので、対面でできることはないかということで、出張相談はどうかということの中で、出張相談を4月からさせていただいてございますが、これにつきましては、5月1日現在で17件の実績がございます。

ただ、その横を見ていただきますと、実はオンライン相談がまだゼロということで、現段階で受付がない状況でございます。これにつきましては、オンラインに抵抗のない若者層をはじめといたしまして、例えば市町村の福祉担当部署の皆様との連携により、高齢者へのPRや、もし一緒に行っていただくようになればそこで、わざわざ遠くまで行かなくても近くの地方振興局で相談できるということの中で、何か工夫ができないかといったような利用促進に向けた取組を検討、実施をしてみたいと考えてございます。

説明については以上でございます。

【中嶋会長】

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

【笹委員】

よろしくお願いします。

集約されたのは4月1日からですね。今の段階でがたがたいろいろ言える話ではなくて、始まったばかりなので、しっかり様子を見ていただいて、これが半年とか1年後とか、数字が大分変化しているとか、そういったことがあれば、報告というか、また再検討すべきで、今日はもう別に始まりましていいのだと思います。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに御意見、御質問がありましたら。荒井委員、お願いします。

【荒井委員】

荒井です。すみません、座ったまま失礼します。

消費生活センターの、先ほど前のほうでもあったのですが、市町村の消費者行政推進支援員、本庁と消費生活センターに計4人配置されていると見たのですが、日常の業務内容といいますか、どのように市町村の消費者行政との連携を取りながらやっておられるのか。月1ぐらいでどんどん回っていくのかとか、具体的にどのようにされているのかということをお聞きしたいと思います。

それで、今の資料7の一番下にある相談員・市町村支援員の処遇改善と正規職員化が各1名となっていて、これは、4名いるということとはどういう関連があるのか、その辺を併せてお願いしたいと思います。よろしくお願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

今、2点御質問をいただきまして、1点目は市町村支援員の活動をどのようにやっているのかということ、もう一点目が4名という数字とまた任期付ではございますが、正規職員が各1人となっている関係性ということでよろしいかと思います。

簡単なほうから申し上げますが、私の説明不足で恐縮だったのですが、市町村支援員につきましては、昨年まで2名、長野と松本に配置しておりましたが、こちらを4名に倍増させていただいたということでございます。その4名のうち2名は、2年間の経過措置と

いうことで長野に配置をしている状況でございます。

この4名のうちの1名が正規化したと。そして、今まで2名が会計年度職員の市町村支援員だったのですが、今年度については、3名の会計年度職員と1名の県職員が市町村支援員になったということで御理解をいただければと思っております。

それで、長野に配置している2名の支援員は、実はくらし安全・消費生活課で勤めていただいているということで、本来で言えばセンターにいていただくのですが、私も図々しく協力させていただいて、4月5月ということで、長野の2名につきましては、大北地域と長野・北信エリアの3地域を担当しております。この4月5月で全市町村を回らせていただいて、市については相談員とも話をさせていただきました。

どのような活動かということですが、話によると、その地域地域でこういうことで来てもらいたいとか、月1回とか地域によって要望がございますので、そういった要望にも耳を傾けながら、先ほど申し上げましたとおり、地域別に話を聞いていると、横の連携がもう少しあるといいというお話をよく聞きますので、そういったことのお手伝いもできればいいかなと思っております。

長野については、これは市町村支援員だけでずっと支援だけをやっていると、相談を受けていないとその感覚が鈍ってしまうといったこともございますので、相談の電話につきましても、松本と連携をさせていただきながら、幾つか対応させていただいているといった状況でございます。

【消費生活センター 瀧澤所長】

消費生活センターから補足をさせていただきたいと思います。

先ほど資料7の説明の中で、課長からも話がございました。一番最後の図ですが、市町村のほうのさらに地区ごとの情報交換会を順次開催予定というところでございまして、先だって4月22日には、オンラインで1回全県規模の顔合わせも兼ねまして、支援員自体がどういった活動をしていくかということも御提供をさせていただいたところではございます。

ただ、今しがた言いましたとおり、各市町村によって温度差がありますので、そこら辺をまた見極めていきたいと思っておるのですけれども、ここに記載のとおり、地区ごとの情報交換会ということですが、これは定期的にオンラインでやるパターンと、それからリアルといいますか、実際に集合していただいてやるパターンのものを定期的にやっていきたいと思えます。

市町村の相談業務をやっている方につきましては、なかなか外に出られないといえますか、外してしまうと相談業務に支障を来してしまうという課題もあるものですから、オンラインと実際の会うものと併用するような形でそれぞれ意見交換をしていく中で、具体的な相談事案について共有し、かつそれに対する対応し、相談内容についても共有することにより、よりスキルアップを図っていくというようなことを考えております。

一方で、なかなか相談員相互でメンタル的な部分について気持ちのやり取りというところをしたいというような御要望もあるものですから、そういった意味合いを含め、こういう意見交換会を進めたいと思っております。

その場で実際に来てもらったほうがいいのではないかと、個別にお話を聞きたい、話もしたいというようなことがあれば、支援員が外向いていきなり、またオンラインの形でも構わないのですが、やり取りをする中で相談員の気持ちや相談現場に寄り添った形での支援をしていきたいと考えております。

あわせて、実際、市町村の相談窓口のところに相談者の方がお越しになられた場合、通常は相談を受けた相談員の方が、なかなかこれは難しいなという案件があった場合につい

ては、直接県の消費生活センターのほうに電話をされて、どういう対応を取ったらいいですかというアドバイスをさせていただく機会があるのですが、それをオンラインを使って、要は三者面談みたいなスタイルになってしまうのですが、相談者の方、それから市町村の相談員、相談窓口の方、それから私どものほうの支援員なりスタッフを交えて相談に対して対処するというような形態を取ることもやっていく中で、重ね重ねになりますけれども、市町村に対する支援を進めていきたいと考えているところでございます。

以上でございます。

【中嶋会長】

ありがとうございました。荒井委員、よろしいでしょうか。

【荒井委員】

はい。追加でいいですか。

【中嶋会長】

お願いします。

【荒井委員】

ありがとうございました。全市町村へしっかり関わっていかれるという話を伺いましたので、いいかと思います。

それで、13 町村が消費生活センターが未設置となっているのですが、この9年度末の目標が100%でありますので、それに向けて今年度、あるいは9年度に向けた100%を目指すその取組等について、どのようにお考えかお尋ねをします。

以上、お願いいたします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

ありがとうございます。令和9年度の100%をどう達成するつもりかという御質問と承りました。

これにつきましても先ほど申しましたとおり、市町村支援員は当然、支援員だけでお話をしたほうがやりやすいということもあると思いますので、今後、市町村支援員が市町村で出ていくということもあろうかと思いますが、私が一番初めに一緒に行かせていただいたのは、決して出しゃばり過ぎたというわけではなくて、市町村支援員の話をお聞きしながら行政ともお話をさせていただき、その中で、特に北信につきましましてはまだ進んでいないということもございますので、広域化に向けたやり方をどうやればいいのかを実はもう聞き始めています。一部のところは相談員さえいれば予算を取っているので広域化できるという話を聞いておりますので、そういった意味では、ここについては市町村支援員、あるいは相談員、今、人が足りないからなかなかできないけれども、相談員がいればちゃんとやりますという話を聞いたところもございます。そういったところは相談員をしっかりと御紹介できるような形を取ればいいのかと思っています。

所によっては市と連携するのはいいけれども、二つ市があって、こちらの市よりこちらの市の支援がいいとか、いろいろその町村と集まってから話をして、そういった上で市に話をしたほうがいいと。逆に、市のほうから話をしてもらって、町村に振ったほうがいいと。何で広域化ができていないかという、それなりにいろいろな事情があって広域化ができていないのだなということを、改めてお話を聞いて知ることができましたので、こういったお話で市町村支援員の情報も関与させていただいて、地域に応じた連携体制という

ものはどういったことがあるのかということ、市町村と一緒に考えて進めていきたいと考えているところでございます。

ですから、市町村支援員が広域化を担うということではなくて、当然、市町村支援員にも手伝っていただきますが、我々センターとくらし安全・消費生活課も、もっと言えば、これは部長が絶対やろうということの中で、県民文化部を挙げてやらなければいけない課題だと考えているところでございます。

【荒井委員】

了解しました。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに御意見、御質問は。新井委員、お願いします。

【新井委員】

すみません、確認ですけれども、現在、消費者教育アドバイザーが1名と、市町村支援員が2名から4名に増員されて4名いらっしゃるということでよろしいですか。相談員は今、松本には8名。それで、この1か所に集約するときに相談がもう多岐にわたってきていて、4か所にばらばらにあった場合、人数がそろわないので、スキルアップなどの研修ができないという話があり、そういったこともあって1か所という話もあったと思いますので、今後になっていくと思いますが、研修などもしっかりと考えていただきたいと思います。

それともう一つ、県の正規職員になられた方がいらっしゃるという話がありましたけれども、そういった話も他県と同じぐらいの報酬に引き上げたいというお話もありました。あと、主任の相談員を設置したいというお話もあったと思いますので、そちらのほうも前向きに進めていただきたいと思います。お願いします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今の御意見について何かコメントはございますか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

私、1点、今お話があったことで私のほうで説明をしていなかったのですが、処遇改善という部分、一番下を見ていただくと処遇改善と正規職員化ということがあるかと思うのですが、正規職員化はしっかりとやらせていただきましたというだけではなくて、処遇改善につきましても、実は令和6年まで相談員の会計年度職員の日額というのが全国平均よりも非常に低い状況でしたが、これを少なくとも平均以上に上げましょうということで、金額の改正を行いまして、現段階では平均並み、平均ちょっと上ぐらいのところまで上げてございます。

あと、主任相談員ということを御検討くださいということがありました。これにつきましても、今、人事の関係なので私のほうで絶対やりますという絶対という言葉はなかなかつけられないのですが、私どもとしまして、これは任期付職員なので、任期が終わればどうなるかという問題がございます。当然、その先というものがあってしかるべきだと考えてございますので、御意見と同じような思いを我々はしているということで御理解をいただければと思っております。

【中嶋会長】

ほかに御意見、御質問ございますか。

すみません、私から一つ質問いいですか。オンラインで市町村とセンターを結ぶという話ですけれども、現状、全町村とセンターがつながっている状態という理解でよろしいですか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

既につながっている状況ではありません。要するに市町村に本当に我々専用のパソコンを設置をさせていただいて、いつでもつなげられることができれば、それが一番いいのですが、今そういう状況にはなっておりませんので、市町村のほうでつなげたいというときに、こちらのほうでつながるような体制ということになってございます。

【中嶋会長】

例えば、センターを設置していない町村に住民の方々が相談に来たというときに、相談員というかそういう方がいないということで、そこで消費生活相談を受けられないというときに、その場でセンターにつないで、センターの相談員が入って、その場でアドバイスなどができるのかとか、どういうふうに対処するのかなというところですが。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

今のケースでいきますと、そういった形の中で、三者でつないで相談することは可能です。

【中嶋会長】

それは現状、どの市町村でも可能ですか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

市町村のほうで松本とつなぐものがあって、つなげられれば、それは現段階でも可能です。

【中嶋会長】

分かりました。実際にそういうふうにしていらっしゃるのですか。今までそういう町村のところに相談に来た方はありますか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

4月からこの体制をつくったということでまだ1か月ですけれども、その1か月の中ではありません。

【消費生活センター 瀧澤所長】

すみません、先ほどの説明の中で省略してしまったのですが、従来よりそういう対応は、場合によっては取るということでおったのですが、実質的にはなかなかそこまでのところではなくて、先ほど説明の中で言ったように、基本は現場でその市町村相談窓口の人が私どものところへ電話をかけてきて、聞いて、その話を市町村のほうで相談窓口に来られた方に伝えるというような形態を取るのが一般的になっています。やはりいきなりオンラインとなると、相談される方のお顔などがほかの人にまで行ってしまうというところに対して抵抗感がおありになることもありますので、なかなかそこまでのレベルに行かないのです。

が、ただ、対応とすると、できるようには考えております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。電話というのは、相談者がいるところで電話を受けて、その場でアドバイスをして相談者に伝えるという、そういう対応をしているということですか。

【消費生活センター 吉澤次長】

実務的に、基本的には市はセンターをお持ちですので、町村が多くなるかと思います。町村が住民相談に来られる場合というのは、消費生活相談だけしに来たいという方もおられたりする可能性はありますけれども、やはりトータルの複合的な福祉との兼ね合いの話などが多くなるので、見ている感じ、聞いている感じからすると、一旦、役場でお引き取りになられて、お帰りになった後に、こういう相談があったんだけど、こういう対応でよかったのかという御連絡をいただくことが多いかと思っております。

ただ一方で、今、窓口に来ているのですが、こういうことに対してこういうのはどうしたらいいのかという御相談をいただいたときには、支援員がいれば支援員がお電話で対応するということもありますし、支援員がいなければ相談員に回して、県のセンターで同じような相談を受けたら、やはりこういう御回答ですねという助言の支援というのはやっております。その電話でやっているのが、書類を持って来られているけれども全然訳が分からないということになれば、市町村側でタブレットとかを用意して、県とつなげる状況ができれば、県のほうで Zoom のミーティングルームを用意して、ここにアクセスしてもらえればタブレットでカメラを映してもらえば契約書もこっちで見れるのというような体制が取れるのかなと。

ただ、やはりあまりそういうシチュエーションというのは出てきてもおかしくはないのですが、今のところは実績がないのと、いざとなればそういう手段が取れるという状況にまでは整えたというような感じかと思っております。

【中嶋会長】

分かりました。ありがとうございます。センター設置はしていてもというか、広域連携のところの町村も結局、連携はしているけれども、あの市に行ってくださいというのも遠いときに、その場で対応するというときに、今おっしゃったような電話なりオンラインなりで実質的な相談を受けられるという形がやはり大事なかなと思って、お聞きした次第です。ありがとうございました。

ほかに御質問、御意見ございますか。

それでは、次に進みたいと思います。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いたします。

【教育委員会事務局学びの改革支援課 佐久高校教育指導係主任指導主事】

こんにちは。教育委員会事務局学びの改革支援課、高校教育指導係の佐久浩信と申します。私からは、学校における消費者教育の推進について御説明いたします。着座にて失礼いたします。

それでは資料８をお願いいたします。

消費者庁から出されています消費者教育推進に関する基本的な方針については、こちらに記載があるとおりで。これを受け、現行の学習指導要領を確実に現場に反映させ、習得した知識を日常生活の中で実践することができるような資質・能力を育み、自ら考え、行動する自立した消費者を育成するために、教職員の指導力の向上を図ることが必要不可

欠であると考えております。

そこで、次のページを御覧ください。1の教職員研修に示させていただいたように、小中高とも総合教育センターでの研修等で教職員研修の場での充実を図ったり、また連合教科研究会や本課が毎月発行しております『教育指導時報』という教育雑誌の中では、他校の取組を紹介するなどして、教職員指導力向上を図っております。

また、2にお示したように、一層効果的に実施できるよう、くらし安全・消費生活課や金融広報委員会などと連携を密に取りながら、今年度も進めてまいりたいと考えております。

なお、令和4年度から成年年齢が引き下がり、より一層、各学校での消費者教育の充実が重視されているところです。今後とも学校訪問を含め、各校で充実した消費者教育が展開されるようサポートしてまいりたいと考えております。引き続き皆様方の御支援、御協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。ただいまの説明につきまして、御意見、御質問がありましたらお願いいたします。五明委員、お願いします。

【五明委員】

五明です。よろしくお願いします。

昨年、国の方針ということで、金融経済教育推進機構という J-FLEC が設立されました。県の教育長や県民文化部長に J-FLEC の役員が来て、ご挨拶と共に J-FLEC の金融リテラシー向上について野活動についてということで、県民の皆さんに、ぜひこういうことができますのでご活用くださいという内容をお伝えをしたと私も聞いております。これは学校だけではなくて企業の皆さんもそうですけれども、そんな状況とお聞きしている中ですので、この辺の内容が資料に載っていなかったものですから、どのような形で考えていらっしゃるのかお聞きしようと思いました。よろしくお願いします。

【中嶋会長】

お願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

今のお話の中で、J-FLEC の関係につきましては長野県金融広報委員会ということで、幹事会など紹介ということで連携をさせていただいた中で、長野県とも何かできることはなにかという意見交換をしているところでございます。また、先ほどお話もございましたとおり、県民文化部長のところに名前を忘れてしまいましたけれども、女性の方がいらしてということで行われてということも聞いてございます。

こちらは、例年の中での消費者教育という枠でやらせていただきましたが、金融リテラシーにつきましては、こちらに書いていなかったのもまた来年度記載させていただきますけれども、また J-FLEC と連携をさせていただきながら、名前がアドバイザーということでかぶってしまっているのですが、そういった方の声もまたお伺いしながら進めていきたいと考えております。

いずれにしても、これにつきましては、先ほど申し上げました県の消費生活センターのアドバイザーが学校関係で回っているところもございますので、できればそこと連携をさせていただきながら、場合によっては教材等の共有をさせていただきながら、広域的

にできればいいかなと。前回もこの審議会で話がありましたけれども、長野県が広いということの中で、なかなかアドバイザーが1人でできるのかという話もございましたので、そういった皆様方の御協力もいただきながらやっていきたいと考えているところでございます。

【中嶋会長】

ありがとうございました。お願いします。

【くらし安全・消費生活課 名取企画指導係長】

企画指導係長の名取と申します。よろしくお願いいたします。

J-FLEC の関連につきましては、長野県ですと長野県金融広報委員会というところがございまして、五明様も御参加されているところにはなるのですが、そちらのほうで J-FLEC の周知だったり、講師派遣について J-FLEC で行うようになったということについて、広報を行っております。こちらにつきましても、当然、関東財務局の長野財務事務所の方と協力しまして、そういった講師派遣を行っていることなどにつきまして引き続き広報に努めてまいりたいと思っております。

以上です。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに御意見、御質問はございますか。

今までの会議事項全てといいますか、全体を通して何か御発言のある方はいかがでしょうか。持田委員、お願いします。

【持田委員】

いろいろ説明ありがとうございました。みすずコーポレーションの持田です。

ここ2年ほどこの会議に出させていただいている中で、やはりオレオレ詐欺や高齢者に向けたこういった事例が大分効果が出てきているなど感じる中で、先ほど、今日の情報の SNS やロマンス詐欺といった新しい展開も急速に進んでいるかと思っておりますので、こういった取組も世の中の動きに対して、柔軟性を持った対応で動いていただきたいといったところを改めてお願いしたいと思っております。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

今のことについてコメントはございますか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

ありがとうございます。SNS などの新たな方法が出ていることの中で、これは私が言うまでもないかもしれませんが、実は今までは電話の対応、もしくはお金を取りに来たり、いろいろなものを取りに来るということで、必ず誰かが人と接するという、ちょっとしたリスクを負いながらもこれだけのところで詐欺が起こっているのですが、SNS は誰にも見られることがなく、しかも多額の金額を一気に入金させることができるということで、言い方は非常に不謹慎かもしれませんが、ローリスク・ハイリターンな詐欺ということで、非常に許せない詐欺だと思います。これにつきましては、県警も県も非常に強い怒りを持ちながらやりたいと思っておりますし、県警の方がいる中で恐縮ですが、一番はそ

んなことをしてもすぐ捕まってしまうのだということで、検挙率をどんどん上げていただいて、そんなことをやっても無駄だからとなれば一番いいかと思っております。それはまた別の話になりますが、少なくともそんな詐欺に引っかからないようにすることが我々の仕事だと思っておりますので、そういった未然防止といったことについてはしっかりとやっていきたいと思っております。

それから御意見をいただいたついでに、持田委員、大変恐縮だったのですが、お手元の名簿ですけれども、部署がお変わりになられたということで、もしよろしければ御案内していただいて。すみません。

【持田委員】

そんな大層なことではないのですが。こちらの仕事に着任したときに所属しておりました立場から、現在、みすずコーポレーションの品質管理部になりましたので、御報告させていただきます。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

修正をさせていただいて、環境の関係で皆さんに資料を提供する際に合わせて修正された名簿も同封させていただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。すみません、大変失礼いたしました。

【中嶋会長】

ありがとうございました。

ほかに。宮川委員、お願いします。

【宮川委員】

今までいろいろな説明ありがとうございました。

私のほうで、一番最後の細かい資料を見ていたのですが、その4ページのところですけども、消費生活サポーターというのが298人でしょうか、ちょっと見えないのですが、大体300人近く県にはおられると思うのですけれども、先日というか、ずっと前に、消費生活サポーターと行政との懇談会というのをこちらでやっていただいたのですが、参加者がすごく少なくてとても残念に思います。もちろん消費生活相談センターの充実やアドバイザーの方を入れたりして、人員の充実は大変よく分かりましたけれども、そういった消費生活サポーターもぜひ活用していただきたいということです。結構、私もやっているのですが、相談を受けることが多々あるので、そういったことをどんどん民間の協力を使っていけば、もう少し充実した相談体制ができるのではないかと思いますので、その辺の消費生活サポーターの充実もよろしく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。

今の点はいかがですか。

【消費生活センター 瀧澤所長】

ありがとうございます。消費生活サポーターの方々に御協力していただく機会や、それから経験していただく場面もより一層充実したいと私は非常に思っております。市町村の方との懇談会の場面につきましても、今年度につきましても、例えば4地区とか、もう少し参加しやすいような形を取っていったら、よりマッチングができるような機会の提供もや

りたいと思っています。

あわせて、やはりサポーターの方に実際にどういったことをやってもらうといった場合に、今まで私どもの接点というのは市町村の住民課のほうが強かったのですが、先ほど高齢者の方が非常に被害がというところもありますので、福祉の窓口と接点を持てるような形で、例えばその懇談会をするに当たっても、福祉のセクションに御案内するような形で、より活躍できるような場面の提供を拡大できるような配慮をこれから努めていきたいと思っています。よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに御発言ある方。竹内委員、お願いします。

【竹内委員】

屋代南高校の竹内です。高校でいいますと、それぞれ出前講座を活用して、生徒たちに様々な立場の方々から、ふだんからお話を聞く機会があるかと思います。先ほどの金融リテラシーの話もありましたけれども、本校の場合、近くの金融機関の方が1クラスに3時間ほど入ってもらって、合計12時間ほど1クラス3こまずつ授業をしてもらうような機会もあったりして、そういう機会が高校生まではあると思うのですが、大学生になっても出前講座等を行っている大学等もあるのですけれども、どうしてもその先になってしまうと、そういう話を聞く機会であるとか、自分で勉強したり情報を取りに行かないと身につくことがなかなかできなくなってしまうかと思えますので、ぜひその先のところで、各企業であったり、福祉事業の従事者向けのとか、様々なところで出前講座が開かれるような形で周知をしてもらえればと思いますし、高校でいうと、先ほどのメールマガジンであったり、「くらしまる得情報」であったり、そういったものは学校に来ますので、それぞれ先生方にお伝えしたり、先生方から生徒たちというところで伝わりやすいものになっているかと思っていますので、ぜひそのあたりも多く各学校で活用できればと思っています。よろしくお願いいたします。

【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。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

もっと多くの方にPRをしていただきたいというお話ですので、なかなかお金を使っただけのPRはどこまでできるかと、ここでお約束することはできないのですが、なるべくいろいろな媒体、もしくは教育委員会と連携をしながら進めていきたいと思っています。

ただ1点、金融リテラシーはどちらかというと、企業ですとか社会人になってというよりは、まずは小さいうちから知っていただく、身近な問題として捉えてもらうことが重要かと思っていますので、どうしてもその辺から始めてしまうというところがあるのですけれども、お話をいただきましたので、どうやっていくかということをもっとしっかりと考えていきたいと思っています。

【中嶋会長】

ありがとうございます。

ほかに。吉原委員、お願いします。

【吉原委員】

お願いします。先ほどの宮川委員からの発言があった、サポーターの事業についてですが、消費者の会でもやはり啓発活動を一緒にやっていただければいいなと思ってまして、コロナ前は県から悪質商法を追放キャンペーンということで、5月に消費者の会でチラシ配りなどをスーパーでしていました。ですから、またそれを復活させて、特殊詐欺のこととか未然防止ということで、サポーターも一緒にこういうチラシを配れるといいなと考えていますが、いかがでしょうか。

【消費生活センター 吉澤次長】

ありがとうございます。サポーターになっていただいている方は、ベースで消費者の会経由で消費者大学を受けてサポーターになっていただいている方が相当数いらっしゃるかと思いますので、サポーターの横のつながりや行政とのつながりというのを構築していけば、有機的な動きというのが増えていってほしいという期待的な観測も込みで、そういったものを含めて地域単位での情報交換会といいますか、研修会みたいなものを、去年は松本の1か所だけだったのですが、今年は4地域くらいの規模感で行政にも声をかけてできたらという計画をしているところです。

【消費生活センター 瀧澤所長】

今お話しした懇談会といいますか、意見交換会みたいな場で、特に消費者の会の事務局の方というのは、割と行政とも近いといいますか、ある程度事務局とつながりもおありになると思いますので、ぜひそういったところに我々とするアプローチしていくようなことを、マッチングの機会を持って広げていきたいと思っています。もしまた何かしらアイデアとかおありになるようでしたら、ぜひ私どもに伝えていただければと思っていますので、よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

ありがとうございます。今までのお話をお聞きしていて、やはり地域ごとの情報交換会はすごく重要な意味を持つかなと感じて、それぞれでつながるといとか、実際に顔が見える状態になるというところで、やはりそれぞれで意識も、地域全体が意識を向上してうまくいけばいいなと感じました。

ほかに何か御発言ございますか。五明委員、お願いします。

【五明委員】

すみません、一つ教えてください。去年か一昨年だったと思うのですが、オレオレ詐欺、電話でお金詐欺を防ぐために固定電話にAIを搭載した装置をつけると、補助をしてくれて防げますよという話をお聞きしましたが、その設置状況や効果といったものがもし分かれば、今の状況を教えていただければありがたいと思います。お願いします。

【くらし安全・消費生活課 中島副参事兼課長補佐（防犯担当）】

AIを活用した特殊詐欺対策サービスですけれども、2年間やりまして、設置の数がすぐに出ないのですが、効果は非常にありまして、県警にも月に数十件の通報があって、実際に警察官が現場で確認をして対応をしてきました。結果、AI電話機につけていた御家庭で詐欺の被害の発生はなかったということで、非常に効果があったのではないかと思います。

まだまだ引き続き県警のほうで補助金交付の事業がありまして、設置を促しておりますので、またいろいろな機会でもちらも周知していきたいと思っております。

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 西川課長】

1点、今のAIの電話は、皆さんどんなサービスか御存じですか。もしあれでしたら、その辺のPRもしたほうがいいのかなと思いますが。

【警察本部生活安全企画課 水谷総合犯罪防止対策室係長】

県警本部の生活安全企画課の水谷と申します。よろしくお願いします。着座にて御説明させていただきます。

このAIの機器ですけれども、専用のアダプターと呼ばれる、おおむね縦がちょうどこのマイクぐらいで、横幅は15センチほどになりますが、インターネットのルーターみたいなものを思い描いていただければいいのかなと思うのですが、それを電話機と電話線の間に設置をしていただいて、あとは音声データを、実際に発信・着信両方ともに反応をします。その音声データをNTTさんとやり取りをしていく中で、AIが感知というところですが、要は話している内容の中でキーワードが、例えば分かりやすいところで、オレオレ詐欺で言えば、喉が痛いとか、そういったような詐欺師が使うようなキーワードを検知した場合は、登録している御家族とか、メールアドレスが任意に5件選べます。そのうちの一つを長野県警にさせていただいていたというところで、それがイコール警察への通報というような形で、警察としては対応させていただいていたというような状況になります。

付随ですけれども、AIの機器の関係も一つですが、現在、国際電話による詐欺被害というものが非常に多発しております。その国際電話を国でも対応を始めて、国際電話不取扱受付センターというものが今、全国統一であります。自宅の固定電話限定という形になってしまうのですけれども、要は国際電話を完全にシャットダウンできるというところで、海外に御親戚やお仕事の関係で連絡をするというような必要性がない方は、そういったところに御登録というか、電話1本で簡単にできたり、あとは各警察署・交番でも順次受付をしているところでありますので、国際電話を防ぐだけで大分、犯人から電話を受けないという一つの電話対策としては非常に効果的かなというところで、そこも併せて現在県警では推させていただきますので、御承知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。

ほかに御発言ありますか。よろしいですか。

それでは、以上で本日予定していた会議事項は全て終了となります。どうもありがとうございました。ここでマイクをお返しします。

5. 閉 会

【くらし安全・消費生活課 武内企画幹兼課長補佐】

中嶋会長、長時間にわたります審議会の進行、大変ありがとうございました。

それでは、今日の審議会の予定は全て終了いたしますけれども、閉会に当たりまして県民文化部の池田次長から御挨拶を申し上げます。

【池田県民文化部次長】

本日は長時間にわたり御審議いただきまして誠にありがとうございました。本当に様々な観点から、多岐にわたる御意見を積極的に頂戴いたしまして、改めて感謝申し上げます。いただきました御意見につきましては、しっかりと受け止めさせていただき、今後の県の施策推進の中で考えてまいりたいと考えております。

委員の皆様方には、引き続き県の消費者行政につきまして、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。本日は本当にありがとうございました。

【くらし安全・消費生活課 武内企画幹兼課長補佐】

それでは、連絡事項でございますが、本日の審議会の議事録につきましては、事務局で作成の上、後日、皆様に御確認をお願いする予定ですので、お手数ですが御協力をお願いいたします。

それでは、本日の審議会は以上で終了となります。ありがとうございました。

(了)