

令和2年度 山形県消費生活審議会及び山形県消費者教育推進協議会 議事録（要旨版）

〔開催概要〕

- 1 開催日時 令和3年2月5日(金) 10:30～12:15
- 2 開催場所 県庁10階 1001会議室
- 3 出席者等
出席委員：荒田明子、小笠原奈菜、東海林かおり、長岡克典、細江大樹、安部芳晴、
石塚久子、佐藤博之、田中喜一郎、有海栄子、井上弓子、大石 徹、佐藤善友、
原田周子 14名
欠席委員：佐藤暁子、内山順子 2名

〔次 第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 議事
 - (1) 正副会長の選出について
 - (2) 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について
 - (3) 山形県における消費者行政の推進状況について
 - (4) 山形県における消費者教育・啓発の取組状況について
 - (5) 山形県における消費生活相談の状況について
 - (6) 消費者行政に係る国の動き等について
 - (7) 意見交換
- 4 閉会

3 議事

委員改選後初めての審議会であるため、会長及び副会長が選出されるまでの間、事務局の消費生活・地域安全課長が仮座長となり、議事（1）を進行した。

(1) 正副会長の選出について

山形県消費生活条例第40条の規定に基づき、委員の互選により、会長は小笠原委員、副会長は長岡委員が選任された。

山形県消費生活条例第42条第2項の規定に基づき、小笠原会長が引き続き議長となり進行した。

山形県消費生活審議会運営要領第3条第2項の規定に基づき、小笠原会長から会議録署名委員に荒田委員と安部委員が指名された。

(2) 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について

山形県消費生活条例第 43 条第 1 項の規定に基づき、小笠原会長が、被害救済部会の部会委員として学識経験者、消費者、事業者の各区分から 2 名ずつということで、長岡委員、安部委員、石塚委員、井上委員、大石委員を指名し、これに会長を加えた 6 名が、被害救済部会委員となった。

山形県消費生活条例第 43 条第 2 項の規定に基づき、部会に属する委員の互選により、小笠原会長が選任された。

(3) 山形県における消費者行政の推進状況について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただ今の事務局からの説明について、意見、質問はあるか。

(細江委員)

資料の中に弁護士による消費生活法律授業の紹介があった。私も、先日、県立高校の 3 年生に授業をやらせてもらったが、今の高校 2、3 年生の世代が、成年年齢引き下げにより 18 歳で大人になるということで、啓発が非常に重要ではないかと考えている。今後とも県も、弁護士会も力を入れて取り組んでいければと思っている。

(4) 山形県における消費者教育・啓発の取組状況について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(5) 山形県における消費生活相談の状況について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(6) 消費者行政に係る国の動き等について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(7) 意見交換

(議長)

最後に、議事(7)の「意見交換」として、これまでの説明に対する質問や、消費者行政について日頃から考えていることなどについて、一人ずつ意見等を伺いたい。

(荒田委員)

市の消費者行政担当の課長職ということで、一番身近なところで考えていることは、消費生活相談員のことがある。消費生活相談員の任用形態が会計年度任用職員となり、市として長期継続雇用が課題になっている。消費生活相談員の業務は、職員では対応できない。安定した相談体制が継続できるよう、市民課の中での体制を考えていきたい。

(東海林委員)

今新型コロナウイルス感染症の影響で出前講座などの開催が難しい状況にある。消費者被害は、高齢者がとても多いということで、情報をいかに高齢者に伝えるかということが課題になっている。ICTの活用ということで、当地区では、動き始めている。高齢者等の見守りネットワークについて、山形市以外の市町村での設置というのが課題になっていると感じた。ただ山形市の地域包括支援センターとしても、11月のオンライン研修に参加したが、なかなか内容というのが、今まで理解しておらず、その内容の周知が課題と思われた。

(長岡委員)

先ほど社会への雇用の活用率が81%ということだったが、学校に配って終わりみたいなことも含めてということか。

(事務局)

考え方としては、授業で実際使っているということが必要なので、配って終わりというのはカウントされていない。

(長岡委員)

授業は家庭科か。

(事務局)

家庭科と公民科といろいろある。

(長岡委員)

そういう意味での活用81%というのは結構高いという気がする。私も消費者教育に時々行っている。次は活用率100%目指していただければと思う。日々消費者問題の相談を受けるが、副業詐欺、サイト詐欺とか、仮想通貨絡み、マルチ商法絡みとか、最近そういうのが県内の若者にかなり蔓延している。昔から同じように繰り返されてきているが、そういう時に頼りになるのは、消費生活センターの相談員の方で、センターの相談員が救済の砦である。本当に責任

の重いところだと思うので、何とか増員、充実化、質の向上を毎年毎年最重要の課題としてほしい。多分ゴールはないと思うので、力を高めていただけるといいのかなと思う。

(安部委員)

高齢者の見回りについて、県生協連に加盟している二つの地域の生協が活動されている。宅配トラックで商品を配達する中で、高齢者の見回り活動も何年か継続してやっている。実際、見回りの中で、ちょっと考えられない数の商品申し込み量があったり、玄関に山と積まれたような商品があったりして、そういう時は相談をして、話をしたりというような取り組みを行っている。引き続きこういう見回りを生協連としても続けていきたい。

(石塚委員)

消費者安全確保地域協議会のことについて、設置が山形市一市だけというのも寂しい。県の見守りネットワークの講習会に私も出席したが、なかなか他の市が設置できないということで大変だろうが、これからも引き続き支援と指導をお願いしたい。若年層の消費者教育については、小さいときから身につけた知識判断、行動力というものは、咄嗟の時に何気なく出てくるものだと思っている。消費者教育に関しても、若い層の方々に、こういう教育をすることが、一番大事だと思っている。今後もさらなる消費者教育の推進をよろしくお願いしたい。

(佐藤博之委員)

子供たちに対しての授業ということで、出前授業について、初めてこういうことをやっているということを知った。学校教育で子供たちに教えることももちろん大切なことだが、同時に、親も学ばなければいけないと感じた。親がしっかり理解した上で、子供たちに家庭教育の中で伝えていくということでだいぶ被害を防ぐことができるのではないかなと思う。PTAの組織としては、山形県PTA連合会、市のPTA連合会、母親委員会があり、そういったところで消費者教育の重要性や出前講座の紹介などの説明があると、より浸透するのではないかな。また出前授業がなかなか今できないということだが、今時は、動画配信などもあるので、そういったものであれば、学校単位で見たり、母親委員会の中で勉強したり、いろんな活用もできるのかなと思うので、参考にされてはどうか。高齢者の消費者トラブルについて、被害にあった場合に、何かしらサポートがあれば大変助かると思う。もちろん被害に遭わないようにするのが一番大事なことだが、業者側への規制を併せて進めていかないと、件数、被害等は減ってこないのではないかな。

(田中委員)

世の中がだんだん便利になってくればくるほど、さらに消費者トラブルが増えてくるし、今まで経験したことのないような問題等もいろいろ出てくると思う。消費生活センターの相談員の方々は、そういう部分にも対応していかなければならない。消費者が、消費生活センターに相談をして、その拠り処となっていただけるような工夫や日々その情報を習得し、相談に乗っていけるような体制を作ってほしい。

(有海委員)

県JA女性組織協議会は、全国組織で「SDGsかるた」を作り、毎日の生活からSDGsを覚えて頑張っていこうという、一つの活動の目的を持っている。また、食品ロスをなるべく削減しようということで、フードバンクにも協力して活動している。60歳以上70歳前後という会員が多く、自ずと冬は、テレビを見る時間が長くて、消費宣伝の番組などに惑わされないようにということで、会話を大事にしながら、地元で地道に活動していこうと思っている。消費者被害に遭わない勉強というのが本当に大切なんだなと思っており、この機会を利用して、会員に広めていきたいと思う。

(井上委員)

先ほど生協の方から高齢者の見守りという話があったが、県商工会議所の会員でも牛乳の宅配をしている中で高齢者の見守りをしているという事例がある。ホームページによる情報提供ということがあったが、こちらからアクセスしないと見られない。警察本部からメールで情報がくるといふのがあると知って登録してみた。リアルタイムで、こういう詐欺みたいなのが増えていきますよといった情報がどんどん入ってくる。なかなか難しいとは思いますが、アクセスするのを待っているのではなくて、センターの方からこういう事例がありましたよと知らせてくれるような形がとれないか。高齢者は、危険と隣り合わせということもあるので、そういう情報提供の方策などを考えていただきたい。

(大石委員)

山形県銀行協会でも、金融関連の苦情相談を受け付けて対応をしている。また特殊詐欺防止のセミナーに講師という形で派遣している。県の行政関連では、多重債務者対策の会議にも出ている。銀行をはじめとする金融機関で対応できるのは、対処療法的なことしか基本的にはできない。多重債務をまとめてあげて、例えば毎月の返済額を少なくするといったことしかできない。そこで、こちらの計画にもあるが、若年層の教育というのは非常に大切なんだろうなと感じている。こちらの計画の中に、令和2年度で消費生活法律授業を6校予定しているということがあった。これは非常に少ない数字だと思う。他県では、そういう取組みをしっかりとやっていると他県の銀行協会からも聞いているので、山形でも、しっかりと取り組んでいただきたい。知事部局でこういう計画を作っているけれども、教育庁では、こちらの計画が通じていないということもあるのではないかと思う。将来的に子供たちが、詐欺や金融の知識をしっかりと身に付けておかないと損失を被るということが多々あると思う。縦割り行政でなくて、横串がしっかり入るような新しい計画を立てていただきたい。例えば、全国銀行協会で「どこでも出張講座」として無料で講師を派遣するという制度もある。そういうものをフルに使って、若年層の教育をしっかりとやっていかななくてはならないだろう。中学・高校生に対する消費者教育の件数を増やして充実していくためには、全銀協を使う、金融広報アドバイザーを使う、相談員の皆さんを使う、弁護士の先生からもお願いして講師になってもらうというのが必要だと思う。特に新しい計画については、若年層の教育について力を入れる計画にしていきたい。銀行協会としても協力するので、ぜひお願いしたい。

(佐藤善友委員)

勤務先では環境関連、ツイッターやフェイスブックで情報発信など、総務を担当している。インターネットを1996年の黎明期からやっており、ネットで伝えるということ、ホームページを作ってもなかなか情報が届かない、作っただけではやっぱり駄目というのは、身に染みて感じている。そういう意味では、「ケロちゃんがいく」という漫画で、クリアファイルを作って、伝えたい人にお渡しするというアナログ的なことは、ものすごく大事だと思っている。一方ネット社会であるので、自ら考え行動する消費者を育成するという意味では、インターネットはどうしても切り離せない。スマホ、パソコンそれを使って、だます人がいる。私が思うには、予防する部分が第1段階、第2段階では水際で防ぐ水際対策、3番目が事後早期解決の3つだと思う。私としては、予防の部分が大事だと思う。予防の部分をどう伝えるのかということだが、先ほど説明のあった悪質商法の落語の講座をユーチューブで発信するとか、ZoomやSNSで発信する、地域のフリーペーパーとタイアップして広く打ち出していく、そういうことも必要になってくると思う。

(原田委員)

消費者啓発として、例えば、詐欺の電話がかかってきたときの音声をそのまま聞かせるということは難しいか。実際の音声を聞かせるということは、理解させるうえで、重要なのではないかと感じた。山形県商工会女性部連合会としても、いろいろな講習会・研修会を開催しているが、講師選定の場面で消費生活の出前講座が選択の一つに上がるように、案内を出してほしい。

(議長：小笠原会長)

皆様の話を聞いていて、定期購入だったり、過量購入の被害が発生しても家族ですら発見できないってところがかなり問題としてあるのかなと感じた。現在の基本計画でも被害を認識した方への対応はあるが、その被害を認識できない場合、どうやって認識させるのかというところの視点がなかったのかなあと感じた。次の計画ではそのような視点を入れたらいいのではないか。

(議長)

これで協議を終了とする。その他に事務局で何かあるか。

(事務局)

【配布資料により、次期「山形県消費者基本計画」の策定に係るスケジュールについて説明】

(議長)

以上で議事を終了とする。