

〔開催概要〕

1 開催日時 令和5年2月8日(水) 13:30～15:40

2 開催場所 県庁2階講堂

3 出席者等

出席委員：伊藤幸枝、小笠原奈菜、鈴木順子、東海林かおり、長岡克典、細江大樹、
伊藤こず恵、後藤暖、今田久美子、井上弓子、大石徹、佐藤善友、原田周子、
渡邊孝子

14名

欠席委員：安部芳晴、佐藤博之

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) 第3次山形県消費者基本計画最終年度の状況について

(4) 山形県における消費者行政の推進状況について

(5) 山形県における消費生活相談の状況について

(6) 第4次山形県消費者基本計画について

(7) 意見交換

4 その他

5 閉会

1 開会

事務局より、委員総数16名中14名の出席であり、山形県消費生活条例第42条第3項の規定に基づき、本日の審議会が成立していることを報告した。

2 挨拶

(知事挨拶<首長表明> (部長代読))

3 議事

(仮座長) 小林消費生活・地域安全課長

〔(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、委員の互選により選出する。

(東海林委員)

会長は、引き続き小笠原委員に、副会長には長岡委員を推薦します。

(仮座長) 小林消費生活・地域安全課長

会長には小笠原委員が、副会長には長岡委員が推薦されましたがいかがでしょうか。

(委員)

異議なし

(小笠原会長挨拶)

会長を引き続き務めさせていただきたいと思っております。昨年度に策定した第4次山形県消費者基本計画が令和4年度から始まっています。令和4年度は4月に成年年齢引き下げが行われたこともあり、この点については、様々な広報活動を行った結果があると思われまます。山形県内での被害というのは防止されていると聞いておりますが、今は改正されたばかりで注意喚起されていますが、数年経つと興味関心がなくなり、そこでまた悪質業者が来て、被害が増加していくというような危惧が考えられます。こちらの第4次山形県消費者基本計画については、期間が5年間ということですので、計画の間、注意喚起を続けることが大切だと考えております。山形県でも現在全国で起きている住宅の修理に関する保険金請求代行業者のトラブルなど、いろいろな消費者トラブルが頻発している現状となっております。私自身の考えとして、山形県では消費者被害に遭わない、或いは遭ってもすぐに相談できるという自ら行動できる主体性のある消費者というのを引き続き育成していくということを目指していきたいと考えております。最終的には、山形で悪質商法をしてもみんな賢い消費者なので騙されない、悪質業者が寄りつかない県になったらいいという希望を持っております。今後も策定した基本計画の実施及び検証のために各方面から皆様のご意見をいただきたいと思いますと考えておりますので、ぜひよろしくお願いいたします。

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伊藤幸枝委員と原田委員が指名された。

(2) 被害救済部会委員の指名及び部会長の選出について

(小笠原会長)

被害救済部会委員の指名についてですが、条例第43条第1項により「会長が指名する委員で組織する部会を置くことができる」と規定され、運営要領第5条に基づき被害救済部会を設置しておりますので、私から部会委員を指名いたします。

部会の委員は、これまで、学識経験者、消費者、事業者の各区分から2名ずつお願いしてまいりました。今回も、引き続き、各区分から2名ずつお願いすることとし、長岡委員、安部委員、佐藤委員、井上委員、大石委員の5名の方々にお願いし、私を含めて6名としたいと思います。よろしくお願いいたします。

次に被害救済部会の部会長の選任ですが、条例第43条第2項により、部会に属する委員の互選によると規定されております。部会員の御発言をお願いします。

(井上委員)

こちらについても小笠原会長を推薦します。

(小笠原会長)

井上委員から部会長は私にと御推薦いただきましたが、他に御発言ありませんか。

ないようなので、部会長について、私がお引き受けしたいと思います。よろしくをお願いします。

(3) 第3次山形県消費者基本計画最終年度の状況について

【事務局から資料に基づき説明】

(4) 山形県における消費者行政の推進状況について

【事務局から資料に基づき説明】

(5) 山形県における消費生活相談の状況について

【事務局から資料に基づき説明】

(6) 第4次山形県消費者基本計画について

【事務局から資料に基づき説明】

(7) 意見交換

(伊藤委員)

昨年度、新庄市内の4つの高校に対して、成年年齢引き下げの啓発をしたいと思い、コロナ禍ということもあり訪問はできませんでしたが、高校3年生の生徒の皆さん全員にチラシの配布をしました。資料5、今年度の取組状況を見ますと出前講座をされていますが、高校にしましては県教委の管轄でもありますので、高校3年生の生徒全員に消費者啓発のパンフレット等を直接県から高校に配布していただいた方が効率的にPRができると思いますので、そのあたりの考えを確認させていただきたいと思います。

(鈴木委員)

私は、家庭科を担当しておりますので、資料5の5ページに書いてある学習内容はそのとおり実施しております。今、パンフレットのお話がありましたが、18歳成人に関わって、実際パンフレットがいろいろ届きます。教材で使うときに生徒が使っている教科書の中身と照らし合わせて、それから生徒の興味関心と照らし合わせて、どれを使おうかなと悩みながら使っているような状態です。ただ、消費者教育は非常に大事な内容ではありますが、高校では他にも学ばなければいけない内容が実は盛りだくさんで、なかなかこの消費者問題に関する時間を取れないというのが実情なので、より効率的にしかも生徒に刺さるような教え方、指導方法は何か

と模索しているところです。本校でも、弁護士による法律授業をやらせていただいておりますが、お世話になりましたが、このような授業は継続していくといいと感じています。

(東海林委員)

新任研修ですとまずは消費生活センターを知っていただくというメリットはありますが、現任研修ですと地域での見守り体制づくりというところで、民生委員さんや地域の役員さん方と進めていただいたり、あとは被害の未然防止だったり、早期発見、実際の被害に遭ったときにどう対応すべきかとイメージがすぐできて実践に生かせるというメリットがございますので、現任研修をお願いしたところです。研修の感想にも、気づきのポイント、声のかけ方が参考になったとか、188 とかまだ包括職員が知らなかったんだと思いましたが、知ることができたとか、SNS の存在を初めて知ったということで、周知につながったと思います。まだ高齢者が集まる機会はコロナ禍の中で少ないですが、最近スマホをもつ高齢者が増えたということで、多くの高齢者に SNS を使っていただいて、情報がいきわたるようにスマホ教室や、LINE の活用講座も包括の方で企画しているところもあるようです。その際に、ぜひまた 188 や、SNS の存在などもお伝えいただければと思います。

(長岡委員)

市町村だけで連携していて、県の方でも支援しているということですが、酒田と山形では広域で連携していて、その仕組みは違うようですが、どういうふうに連携していて、そういう連携は置賜や最上ではできてないということがちょっとよくわからないのでお聞きしたい。また、市町村の相談員に対する研修も一つの事業ということで取組状況の紹介がありましたが、個々の相談を受けた際はしっかり調べて適切な回答ができていないかどうかが、それを県でチェックなりフォローできているのか、できていないとすればできるようにしてほしいと思いました。あと、調べるだけでなく、県の方に相談してもらえ体制が今あると伺いましたが、本当に気軽に相談できる体制、市町村の相談員が県の相談員に気軽に相談できる体制がちゃんとできているかどうか。弁護士も同じで、僕は困ったら人に聞きます。とりあえず詳しい人に。自分で本を持っていけば調べますし、聞いた方が早いということもあるし、両方必要です。個々の相談の内容、助言の内容の対応状況を全部集約してチェックできたら理想ですが、なかなかそれは簡単ではないと思いますので、そういう形で連携していただけるといいと思います。市町村の現場だと、一つの相談を受けたら、その課内で共有して、あるいは翌年度の職員もちゃんとわかるように、相談員任せになっていないのか、組織的な対応、県・市町村一体となって連携を強めていただきたいと思います。

(細江委員)

現状と課題としてインターネット関連の相談増加という点が指摘されております。私は、サクラサイト弁護団の事務局を務めていますが、ここ数ヶ月で、サクラサイト関連の相談がまた増加していると実感があり、特に占いサイトの被害が多く、占いをやってしまうのは女性が多いという印象がございます。この占いサイトに誘導される手口も、かつては携帯のショートメールに迷惑メールが送られて、そのリンクをクリックして誘導されることが多かったのですが、最近は、やっぱり SNS が普及するのに伴って Facebook、Twitter、Instagram を利用して、知ら

ないアカウントからメッセージが届き、そこから誘導される例が増えてきていると感じております。こういう事案に対し、消費生活相談員の方々が対応するにあたって、相談員に対する研修の中身として、この SNS の仕組みについて、実際に画面を操作しながら見てもらう研修をやるのもいいと思います。あとは、若年層や女性からの消費者被害の相談を受けると Twitter を使っている人も多いですが、やっぱり若年層や女性は、Instagram を使っている方が結構多いです。Instagram のメッセージからマルチ商法やサクラサイトに誘導される例が多いので、そういった層への啓発としては、せっかく山形県の Instagram 公式アカウントがあるので、Instagram での発信を積極的にやってもいいと感じます。Instagram は画像、写真が中心のメディアですので、啓発チラシを画像として Instagram にアップするなど、啓発を積極的にやってほしいと思います。

(伊藤こず恵委員)

日頃 SNS を使用する保護者の立場で、私も情報発信などは主に各 SNS でやっておりますので、そういった立場から少しご意見をさせていただきます。SNS の件ですが、出前講座などでの情報発信、PR での情報発信、それからデジタルを使っての情報発信、両方使うことはとても意義があることだと思います。特に SNS の方では、Twitter、Facebook、Instagram、LINE で情報発信をしたという報告がありましたが、Twitter のフォロワーが 76 人、Instagram が 83 人だったので、情報発信としてはちょっと弱いと感じているところです。もちろん県の方の監修というのは必要になると思いますが、学生の消費生活サポーターさんを使って Instagram を運営していく。それで SNS に関しては特にいろいろと工夫する世代だと思うので、学生たちに作ってもらう。そうすることによって、学生も主体的に自分事としてこの消費生活の問題であるとか、自分から学ぶ機会というのも選べると思っているところです。SNS も、アウトソーシングを活用するとか、見てもらうことの工夫というのをもう少し考慮していただくといいと感じたところです。

(後藤委員)

デジタル化や新型コロナウイルス感染症などの影響で消費生活が多様化し、さらに成年年齢が引き下げられたこともあり、大学生からすると、やはり若年者に対する消費者啓発や教育が重要になってくると感じております。山形大学をメイン会場として開催された消費生活養成講座に参加させていただいたり、大学の授業で消費者問題について学ぶ機会があったりし、実際に消費者トラブルに遭って初めて消費者問題について学ぶことの大切さや、出前講座という形で県が主体となって学ぶ機会を作っていたことのあるありがたさを実感しました。若年者の消費者トラブルを防ぐためには、小学校、中学校、高校など、成年となる前にそれぞれの年齢に合わせた段階的な消費者教育を行っていくこと、また Twitter、Instagram などの、SNS の活用やネットを通して、若年者が消費生活を身近に感じてもらうきっかけを作っていくことが大切だと思っております。本日の会議を通して、改めて県内の消費生活の現状について知ることができ、また消費生活について考えを深めることができました。また引き続き今後も若年者としての視点も大切にしつつ、消費生活について考えていければいいと思っております。

(今田委員)

消費生活サポーターをして何年かありますが、自分は情報を得られますが、それを発信する側になかなかならず、どうしたらいいかと思っているところです。それで、小学校や中学校で出前講座を開催したいのですが、一人で教育委員会に話に行くというのはなかなか難しく、ちょっとハードルを感じております。そこで、県の最上消費生活センターのコーディネーターさんと一緒に、教育委員会を訪問し、こんなこといかがですかという話はしていきたいという気持ちがあります。県の消費生活の方々から教育委員会へのパイプを作っていただけると非常にありがたいと思っています。子供たちを見ると、オンラインゲームで結構知らない人と一緒にゲームをしていたり、アイドルの公式LINEで発信している子もいて、個人が特定されてしまうよと教えたこともあります。結構身近に危ない、すれすれの状況が見受けられます。高校生だけでなく、小学校や中学校で啓発をもっと進めていきたいと思っています。

(井上委員)

高齢者等の見守りネットワークの構築がなかなか進まない、山形市だけというその理由をお聞かせ願えたらと思います。これは必要なことだと思います。私も団塊の世代で高齢者ですが、デジタル社会に向けてどんどんスマホを使っていかなければならない世代でありながら、スマホの知識が中途半端です。女性会でもいろいろ講習会を開いたりしていますが、やっぱりなかなかできない人と中途半端でもできる人といろいろなレベルの人がいまして、中途半端な知識の人が一番危険で、先ほど占いサイトという話がありましたが、Facebookを見ていると、絶対にここはクリックしたらいけないと思うところが出てきます。そこで、注意喚起をうまくやっていくうえでも、何としても高齢者等の見守りネットワークが必要だと思います。

(大石委員)

第4次の山形県消費者基本計画ということで、3次の反省を踏まえて、立派な計画を走らせているということで、これをしっかり目標を達成していかなくてはいけないと思います。ただ、しっかりこれを達成するためには、5年間の進捗管理が非常に大切です。流れに沿った、新しく練り直す計画であって欲しいと思いますので、その進捗管理をしっかりお願いしたいと思っています。あと、当銀行協会でも成年年齢の引き下げに対応する教育をしっかりと手伝いしていかなくてはならないということで取り組んでいるところです。6ページの高校3年生に対する出前講座を、11校で実施したということですが、県内の高校の数に対して、非常に少ないと思います。これは学校側の問題として、授業形式のコマでなかなか1時間が取れない。生徒さんの関係でも様々ネックがあると思いますが、そういうことをクリアにするために、授業のコマで入れるだけでなく、短時間でやることのできるのではないかと思います。県外に出ていき大学一年生で、心細い1人生活をしているときに、先輩から「俺の保証人になってくれよ」と言われ、基本的に保証人がどういうことかわからず、安易になってしまうこともあり、その後、どんなことになるのかということ教えるのも、非常に大切だと思います。また、貸出金利5%は、安いですが、ただ、返済の方式で実質的な金利が倍になることもあります。そういう小さなことも短時間で教えられます。自分で調べる、上司に聞く、お母さん、お父さんに聞くこともできますので、アプローチの仕方をぜひ考えていただきたいと思っています。あと、うちの上部団体である全国銀行協会が、若年者向けの教材を持ってい

ると思いますので、ぜひご利用いただければと思います。

(佐藤善友委員)

消費生活相談の状況、資料の3の中で、年間8,000件ほど相談があるわけですが、それに呼応して、消費生活相談体制の状況ですが、消費生活センター人口カバー率88%と資料にあります。それで十分相談に対応できている状況なのか、もっとセンターの拡充が必要なのか、そのあたりを一つお聞きしたい。2番目にエシカル消費の項目ですが、テレビ民放4局や県民のあゆみでエシカル消費をPRされているということで、私もテレビで拝見しましたが、非常によく伝えたいポイントを押さえており、とても良い内容だと思いました。手元にあるエコバッグとクリップ、この啓発品の配布先やどのように配布しているのか伺いたい。先ほどSNSの話で消費生活センターのTwitterのフォロワーが76人ということでしたが、県のアカウントは14万2,000件ですので、そこと連携すると、もっと情報が広まっていくと思いました。最後に、またエシカル消費の話ですが、エシカル消費の側面として、地産地消はとても大切な要素だと思います。それで、地産地消を考えると、やっぱり農政企画課や、水産振興課と連携して消費者に喚起していくことで連携強化してはいかがでしょうか。

(原田委員)

とても大切な計画なので、これから問題が起きてくるであろうことを予測しますと、今ここでお話されていることを、本当に漏れなく県民全員にお知らせしなければならないと思いました。いろんな場面でアタックしていかないと、全員に知らせることはなかなか難しいと思いました。県民のあゆみに載せるなど、色々な広報の仕方がありましたが、それで本当に知らせているかという検証が必要かと思いました。やはりその時代時代に合わせた計画をどんどん進めていく、また、膨らませていく会議になればいいと思っております。LINEですが、私も消費生活センターのLINEを入れさせていただきました。LINEを作って終わりではなく、どうやってみんなにLINEを登録してもらうかが重要だと思います。庄内町は高齢者向けのスマホ教室をやり、それでLINEを入れてみようという講座にしました。消費生活センターのLINEを入れてもらうために、どういうところでアピールしたらいいのかということになります。外部的な要因で集まるような場所でもいいので、アピールの仕方は、とても必要なのではないかと思います。家族や見守りの方が身近にいと、間違いも起こりにくいと思いますが、そうでない家庭もすごく多いので、ぜひいろいろ情報を知ってもらう努力を私も何かしていきたいと思います。

(渡邊委員)

私は、月に何回かチラシを送ってもらっていますが、高齢者の方は、あまり目にする機会がないと思うので、もし回覧版など身近なところで目にする事ができれば、消費者トラブルに引っかからないで済むと思います。先日、山形県内でもありましたが、70歳代の方が、2000万円ぐらいの詐欺にあったというニュースを見ました。私自身のスマホにも、「あなたは何千万当たりました」というメールが来ますが、そうするとどうしても押しましがちな高齢者が多いと思います。そこで踏ん張れるような、そういう施策、知らせる力というのがすごく必要になってくると思いました。私は農業関係者なので、今、JA関係では、地産地消、食料安全保障に対してすごく力を注いで、全農が一つになって取り組んでいます。なかなか少しずつしか進めないでいますが、食品の安心安全

を目指していきたいと思っております。

(小笠原会長)

出前講座に関して、令和3年度・令和4年度ですが、勤労者向けと幼児向けと中学生向けが0件になっていますが、それがどういう要因なのか、また、何か対策を練っているのかという点が1点。2点目は、相談の状況に関してですが、3の(2)に基礎化粧品が入っていますが、例年あまり聞かないのと、具体的なもので、定期購入のところで乳液やシャンプーが入っていますが、この乳液やシャンプーの定期購入が基礎化粧品ということになっているのかということ。また、この具体的に決まった業者がトラブルを起こしているのか、乳液とかシャンプーに関して、様々な業者が定期購入で問題を起こしているのかということが分れば教えていただきたい。あと感想ですが、成年年齢引き下げに関してポスターを作成していただき、大学でも3か所に掲示しましたが、継続的に掲示させてもらえないという状況をどうにかしたいということが感想になります。

それでは、委員の皆様からいただいた質問に関して事務局から回答をお願いいたします。

(小林消費生活・地域安全課長)

はい。ご質問などたくさんいただき、一つ一つご説明させていただきたいところですが、確認をしてお答えしたい部分もありますので、改めて整理し書面にて皆様にお返ししたいと思います、いかがでしょうか。

(委員)

後日書面回答について了解あり

(小笠原会長)

それでは、協議を終了いたします。委員の皆様、御協力ありがとうございました。

(事務局)

本日は大変貴重な御意見、御提言をいただきありがとうございました。

以上をもちまして審議会を終了いたします。

(以上)