

令和2年度 第1回
福島県消費生活審議会
福島県消費者教育推進地域協議会

議事録

令和2年11月2日（月）開催

福島県消費生活課

1 日 時 令和2年11月2日(月)
午後 1時30分 開会
午後 3時40分 閉会

2 場 所 福島県消費生活センター研修室

3 出席委員 委員17名

消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会委員名簿

	氏名	職業・役職等	備考
学識経験者	中 里 真	福島大学准教授	
	加 藤 亮	会津大学短期大学部講師	
	菅 野 昌 史	医療創生大学教授	
法曹関係者	佐 藤 尚 弥	司法書士	
	磯 崎 泰 三	弁護士	
	湯 浅 亮	弁護士	欠席
消費者団体 NPO	佐 藤 一 夫	福島県生活協同組合連合会専務理事	
	北 原 康 子	福島県消費者団体連絡協議会理事	
	和 田 秀 子	一般財団法人福島県婦人団体連合会理事	
消費者代表	永 瀬 大 紀	(公募委員)	
	渡 邊 律 子	(公募委員)	
	高 橋 恵 子	(公募委員)	
事業者団体	石 本 健	福島県商工会連合会専務理事	
	伴 多恵子	株式会社ヨークベニマル 総務室統括マネージャー	欠席
	中 根 まり子	J A福島女性部協議会副会長	
	根 本 誠三郎	福島県すし商生活衛生同業組合理事長 (福島県生活衛生同業組合連絡協議会)	
	追 分 富 子	福島商工会議所女性会連合会会長	
福祉関係者	関 靖 男	福島県社会福祉協議会事務局次長 (兼) 地域福祉課長	
	羽 田 トモ子	福島県民生児童委員協議会副会長	欠席
学校・教職員	鈴 木 豊	福島市立大鳥中学校長	
	山 内 義 美	福島県立川俣高等学校長	欠席

4 事務局

生活環境部政策監	高野 武彦
消費生活課長	佐藤 みゆき
主幹兼副課長	清野 貴裕
主 幹	西崎 達也
主任主査	武田 真一
主 査	鈴木 亜矢子
副 主 査	長谷川 貴紀
副 主 査	五十嵐 麻里

5 議 題

- (1) 会長の選任について
- (2) 会長職務代理者の指名について
- (3) 苦情処理部会委員の指名について
- (4) 消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会について
- (5) 本県の消費者行政の概要について
- (6) 消費者教育に関する取組について
- (7) 消費者教育推進計画の計画期間延長について
- (8) 消費者基本計画の策定について

6 概 要

(開 会 午後1時30分)

清野消費生活課主幹兼副課長

定刻となりましたので、ただいまより、福島県消費生活審議会及び福島県消費者教育推進地域協議会を開会いたします。

本日、司会を務めます、消費生活課主幹兼副課長の清野と申します。よろしくお願ひします。

本審議会は、「附属機関の設置に関する条例」に基づき設置されており、「附属機関等の会議の公開に関する指針」により、会場に傍聴席を設け、県民の皆様に公開することとなっていますので、御了解願ひします。

それでは、福島県生活環境部政策監の高野より御挨拶を申し上げます。

高野生活環境部政策監

令和2年度福島県消費生活審議会及び福島県消費者教育推進地域協議会の開催に当たり、御挨拶を申し上げます。

皆様には、大変お忙しい中、御出席をいただき、誠にありがとうございます。

また、今回は7月の委員改選後、最初の審議会となります。皆様には委員就任を御快諾いただき、心から改めて御礼申し上げます。

さて、最近の消費者を取り巻く状況を見ますと、特に今年は、新型コロナウイルス感染症という課題への対応が求められています。

県消費生活センターに寄せられた今年1月から9月末日までのコロナ関連相談は319件であり、4月が一番多く114件で、その後は減少傾向にあります。主な相談内容を見ますと、「送りつけ」や「なりすまし」などの悪質商法関連、旅行や結婚式のキャンセル料に関するものなどが多くなっています。

コロナ関連以外では、依然として高齢者の方からの相談が多い状況にあります。高齢者の皆さんは、新型コロナウイルス感染症に伴う外出自粛などもあって、家族や地域との交流を控えざるを得ない方々もおられます。そうした高齢者世帯は、消費者被害に遭いやすい環境下に置かれているのではないかと危惧しているところで

す。そこで、県では、地域の見守り活動を通じて、見守りを必要とする方々の消費者被害の未然防止、拡大防止が図られるよう、警察、保健福祉関係部局、社会福祉協議会が連携して、先月19日に「福島県消費者安全確保地域協議会」を立ち上げ、取組を強化したところです。本日、関委員が社会福祉協議会から参加してくださっていますが、協議会と併せて御協力いただければと考えています。

また、依然としてインターネット関連の相談は絶えません。さらに、2022年4月からは成年年齢が18歳に引き下げられます。こうした若者に向けては、LINEを活用した若者の身近な話題を題材とした分かりやすい情報発信などを始めたところであり、若者を対象としたより実践的な消費者教育をさらに進めていくことが重要であると考えています。

県としましては、引き続き、県民の皆様からの消費生活相談はもとより、市町村相談窓口への巡回指導や市町村の広域連携による窓口設置の支援など、県内の相談体制の整備に取り組みますとともに、自ら考え自ら行動する自立した消費者の育成に向けて、しっかりと取組を進めてまいりたいと考えています。

本日は、本県の消費者行政の概要や、消費者教育の取組状況、さらには「福島県消費者教育推進計画」の来年度以降の対応について御説明申し上げ、御審議をいただきたいと考えています。委員の皆様には、県民の消費生活の安定及び向上のため、率直な御意見、御助言等を賜りますようお願い申し上げます。私の挨拶といたします。本日はよろしく願いいたします。

清野消費生活課主幹兼副課長

ここで令和2年7月25日から令和4年7月24日までの2年間、福島県消費生活審議会委員、福島県消費者教育推進地域協議会委員を務めていただきます委員の皆様をご紹介します。

(委員紹介)

なお、本日、所用により、湯浅亮委員、伴多恵子委員、羽田トモ子委員、山内義

美員は欠席されています。

また、事務局職員については、お手元の出席者名簿のとおりとなっています。

審議に先立ち、資料の確認を行います。お手元の配付資料を御覧ください。資料は1～5となっています。不足、乱丁等がございましたら、お声をかけていただければ、資料をお持ちします。

当審議会の会長選任について、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項の規定により、委員の互選とされていますが、本日は、委員改選後初めての会議であり、会長が選任されておりません。

したがって、会長が選任されるまでの間は、事務局で進行したいと思いますので、御了承ください。

これより、議事に入ります。

まず、本日の会議は、出席者17名で委員の過半数が出席していますので、定数に達しており、会議が成立することを御報告いたします。

それでは、次第に従い進行します。議題(1)「会長の選任について」です。

審議会の会長選任については、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第31条第4項により委員の互選とされています。

また、福島県消費者教育推進地域協議会の会長選出につきましても、設置要綱により、委員の互選で定めることとなっています。

消費者教育推進地域協議会については、消費者教育が、消費生活審議会で審議する重要な基本的事項にも当たるため、同時に開催することを基本としていますので、同じ委員に会長に就任していただきたいと考えています。

いかがいたしましょうか。

(委員より意見なし)

清野消費生活課主幹兼副課長

特に御意見がなければ事務局案をお示ししたいと思います。

事務局案といたしましては、中里委員にお願いしてはいかがでしょうかと考えております。

(異議なしとの声あり)

清野消費生活課主幹兼副課長

それでは、中里委員に会長をお願いしたいと思います。

「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則」第25条第2項により、会長は審議会の会議の議長となることとなっていますので、中里会長、議長をお願いいたします。

(中里会長が議長席へ移動)

中里会長

この御時世ですので、マスクをしたままで失礼いたします。皆様の御協力をいただきながら、本日の会議を円滑に運営してまいりたいと思いますので、どうぞよろしく申し上げます。

それでは、次第に従い、議事を進めます。

議題（２）会長職務代理者の指名ですが、審議会及び協議会どちらにおいても、会長が指名することになっていきますので、私から指名いたします。

会長職務代理者は、どちらにおいても菅野昌史委員にお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

次に、議題（３）審議会の苦情処理部会委員の指名については、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第２２条第２項の規定に基づき、知事が消費者からの消費者苦情の申し出の内容を調査し、あつせんその他必要な措置を講じても解決が困難であると認める場合、同第２３条第１項により、消費生活審議会のあつせんまたは調停に付するものとされています。

それでは、委員を指名させていただきます。まず、学識経験者から佐藤尚弥委員、磯崎泰三委員、湯浅亮委員、消費者からは、佐藤一夫委員、事業者からは、石本健委員の５名にお願いしたいと思います。

部会の部会長の選任については、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則」第２６条第３項により、部会委員の互選により定めることとされておりますので、後日お決めいただきたいと思います。

次に、議事録署名人の指名を行います。議長からの指名で御異議ありませんか。

（異議なしとの声あり）

中里会長

御異議ないと認め、加藤亮委員、渡邊律子委員を指名いたします。

引き続き、議題（４）の「消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会について」に入ります。

今回は、審議会委員が改選されて最初の審議会であり、初めて委員になられた方がいらっしゃいますので、まず始めに、消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会について事務局より説明してください。

佐藤消費生活課長

（資料１により説明）

中里会長

ただいま、事務局より説明がありましたが、質疑等があれば御発言願います。審議会で委員に選任されてどういう立場かを理解して発言することはなかなか難しいところですが、皆さんの御意見を取りまとめることが重要な役割の一つになっており、また、消費者教育推進地域協議会は法律に基づいて設置されているもので、こちらも全国的に重要視されている施策について取り扱うことになっていきます。

委員の構成等もバランスのとれたものとなっている点も御理解いただき、それぞれの立場によって御意見が変わると思いますので、憶することなく、ぜひそれぞれの立場で思われたことを御発言いただくようお願いいたします。

特に、御質疑等がなければ、次の議題に移ります。

では、議題（５）の「本県の消費者行政の概要について」に入ります。事務局より

説明してください。

佐藤消費生活課長

(資料2により説明)

中里会長

ただいま、事務局より説明がありましたが、質疑等があれば御発言願います。

消費者行政の概要について、多岐にわたってお話いただきましたが、皆様の生活に関連するものもあるかと思しますので、それぞれの立場から疑問に思ったことや、確認したいこと、県の事業について詳しく内容を聞きたい、こうした方が良いのではないかなどありませんか。

佐藤(一)委員

福島県生活協同組合連合会の佐藤です。詳細な御報告ありがとうございました。

3点ほどあります。新たな生活様式というステイホームの暮らしの中で、インターネットを利用する機会が大変多くなって、総務省の家計消費状況調査でネットショッピングの支出額が、今年7月のデータですが、昨年度比で15.1%増加しているとのことでした。先ほどの高野政策監の挨拶の中で、送りつけ、成り済ましやキャンセル料などといった消費者トラブルが発生しているとお話がありましたが、インターネットサイトやデジタルプラットフォームの利用が大きく増加している中で、例えば商品代金を払ったものの商品が届かない、事業者にお問い合わせでも電話が繋がらない、届いた商品が不良品だったといったトラブルも結構な数発生していると聞いています。そのようなことについて分かる範囲でどのような状況か教えていただければ大変参考になるということが一つ目です。

二つ目は、消費者風評対策事業の15ページのところで、成果の指標について、例えば参加人数や開催回数は掲載されていますが、参加者にアンケートをとっていると思うので、参加した消費者の方たちがどのようなことを感じているか、また、公表されている部分があるのかどうかを教えてくださいたいです。

三つ目ですが、先ほどの佐藤課長の報告にもありました二重価格の問題で、消費者庁から9月18日に「将来の販売価格を比較対照価格とする二重価格表示に対する執行方針案」が出されていまして、10月21日にパブコメが締め切りになりました。将来において確実な計画を有していない将来価格の表示について不当表示、景品表示法違反として取り扱う方針案とのことで、これは大いに結構なことで賛成したいと思って意見を提出してあります。ただ、販売期間や販売価格適用条件などについて、価格表示をしている箇所とは別の場所に掲載される、あるいは読みにくい小さい文字が掲載されるなど、消費者にとって分かりにくい表示についても景品表示法違反の対象として規制すべきではないかと意見を出しました。今後どのような方針がパブコメの結果を受けて消費者庁から出されるか分かりませんが、ぜひこの価格表示の問題では、適正化という面で二重価格の問題についてもしっかり対応できる体制を整えてほしいという意見を述べます。

佐藤消費生活課長

御質問のまず1点目になりますが、ネットショッピングなどのキャンセル料やデジタルプラットフォームのお話とともに、電話が繋がらない、商品が届かないということについて把握しているかとのお話でした。特に、今年の春からはコロナの感染症対策ということでマスクに関するものが非常に多く、当センターにも同じ相談が寄せられました。注文したが届かないという相談が他の時期の商品とは状況がまた異なっていて、届けようと思っても届かないということもあったかも知れませんが、やはり手元にいつまでも連絡もなく届かないことでかなりの御不安をお持ちになっての相談がありました。また、届かないからということで、業者の相談窓口に電話をしても繋がらない、業者がインターネットでしか対応していないなどといったトラブルも多く寄せられました。そこで、私どもセンターの方で、これは間に入った方が良く判断したものについては、センターからも確認をとる対応に当たったところです。

2番目の風評対策の15ページの風評対策事業の実際の感想について、外部に公表しているかとのお話だったかと思いますが、私どもの方で御説明した消費者に来ていただくモニターツアー、県外に生産者を派遣して県外で理解を求める説明会、どちらも参加していただいた方にはアンケートをとり、こちらで把握をする作業は行っています。そもそも、それに参加いただいた方は興味関心をお持ちなので、参加しない方も含めた一般的なアンケートとは少し様相が違うと思いますが、やはり具体的に取り組みを見たり聞いたりすることで理解が深まった、不安が解消されたと、おおむねというものも含めても大体の方が、肯定的な感想を出されているところです。こちらは県のホームページでも、生活環境部のページに復興の取組を時点修正して載せているものがあり、そこでも消費者の理解促進という項目に、モニターツアーと今を語る人の事業について紹介しているところがあります。今を語る人派遣事業の昨年度の参加者アンケートからは、ふくしまの現状や生産者等の取り組みについて「理解ができた」が92.9%、「また聞きたい」が91.7%で、端的に切り取ったものを載せている状態にはなりますが、そういったところでも多少お知らせはしており、加えて県全体の復興の取組などにも掲載しています。

最後の二重価格表示については御意見として承り、私どもの方でも、インターネットで大分スクロールすると下に出てくるものの判断するのに必要な価格のすぐ下がないなど、そういった相談が寄せられているため、そこについては動向を見ながら対応していきたいと思っています。

北原委員

ただいま説明があった4ページの7番ですが、生活関連物資等の調査について、14品目15商品とあり、今年は調査中止となっていますが、その14品目が何か分かれば教えてください。

佐藤消費生活課長

ここにあります農林水産物資と石油製品等物資は、代表的なものになりますとガソリンの価格などの石油関係のものになると思います。また、農林水産物資につい

ても、米や野菜であるとか穀類であるとかの代表的なものになると思います。

中里会長

ありがとうございます。教育関係のお話もありましたが、気になるところ等ございますか。

磯崎委員

御説明をいただきありがとうございました。消費者教育の部分で、7ページにある成人一般、高齢者向けの消費者教育事業について、こちらの出前講座等を実施して実績としては70回程度ですが、これは県内のどの範囲であっても、申し込みがあれば出前講座として対応しているのかと、実際に今の実績としてどの範囲までその講座を実施してきたかを伺います。

佐藤消費生活課長

県内で御要望いただいたところに関しては全て対応することでやりくりをしているところです。昨年度の実績で見ますと、浜通りですと富岡町であるとか、会津地方では只見町にも伺っています。他には西会津町や磐梯町、いわき市などで、奥会津の方も浜通りの方も、御要望いただいた場合には時間の調整をしてお邪魔しています。

磯崎委員

対象は学校ですか。それとも地域になりますか。

佐藤消費生活課長

社会福祉協議会や地域包括支援センターのような見守りをするところからの御依頼の場合と、地域の団体で高齢者の当事者の方からもありますし、学生や若者ということで小中高校からも御依頼があつて伺っている状況です。

磯崎委員

そうしますと、消費生活センターの相談員の方や出前講座を実施している団体の方が講師を担当すると思いますが、我々弁護士会でも出前講座を行っており、マンパワ的な問題がどうしても出てきてしまっています。出前講座では、現状ではどこまで対応できて、今後やはり消費者教育をもっと広く全県的に対応していかなければならないときにどれだけの体制を敷くことができるのかという見通しがあれば教えてください。

佐藤消費生活課長

昨年度、74回の実績になりますが、出前講座の講師は県のセンターの相談員のみではなく、福島県金融広報委員会と連携していますので、内容によっては福島県金融広報委員会にお願いをしてそちらから講師を立てていただく部分も含まれています。

それを含めて考えますと、目標値としては年間70回の開催を目標に掲げていますので、そこを達成するように取り組んでいるところですが、昨年74回行っているものの、体制としては厳しいものがありました。やはり、相談員が相談に乗るシフトもあり、それに加え急遽来所であられた方の相談に乗ったりする相談員も確保

した上でシフトを組んでいます。1日ばかりで講座に行くとなりますと、どうしてもそこは1人足りない状態で相談対応に当たらなければならないことも出てきますので、その目標値を達成することがある程度のラインと考えています。

中里会長

他の委員の皆様からもぜひ御意見を伺って、県の施策に反映できればと思います。お聞きになる側として、どういった情報があれば良いのかということですね。私も少々契約の専門家であちこちへいろいろお話をしに行きますが、必ずしも現在ある被害事例をお聞きになりたいわけではない場面も、逆にそういう被害例を聞きたい場面もあるのかなと思います。年齢層によっていろいろ違うと思いますが、若い方もそれから学校の先生も一般の方もいらっしゃいますので、もっとこのようなお話が講座で聞ければ使いやすい講座になるといった御意見がもしあれば、専門家がそれぞれ出前講座をすることもありますので、参考になるかなと思います。御意見を伺えないでしょうか。

鈴木委員

消費者教育の件で、出前講座を小中高いろいろな学校で行っていると思いますが、3密を避けることでお願いする学校がどんどん減っているのではないかと思います。どうしても広い空間、体育館などに集めても、間隔を2mとるといったことは、子供の数が多ければ多いほど学校側は難しくなります。そうなってくると、学級単位など少ない人数で出前講座等をお引き受けいただくことが可能ならば、どんどん出前講座を活用して、学校側から依頼しやすくなると思います。

あと今までですと、中学生だと「賢い消費者になるために」という題目で出前講座をお願いしていることが多いかと思いますが、今の学校現場で行っているのはやはりコロナ対策が中心になってきていて、学校で今生徒に伝えているのは、コロナについて「正しく学んで正しく恐れて正しく行動する」ことです。まずは正しい知識を植え付けるところから入っていますが、コロナの収束がまだまだ見えない状況の中で、いろいろな専門家に来てお話をいただいて、正しく学んで、あとは差別偏見をなくすために養護教諭に話をさせて、いろいろな立場の方にお話をいただいています。今後、当然ながらコロナに伴いさまざまな消費問題が出てくると思うので、そういう部分も県で講座の中に入れてもらえると、子供たちが長引くコロナ禍で自分たちはどう行動しなくてはならないのか、何を学ばなければならないのかを良く理解できるし勉強になると思います。消費者行政の概要の8番15ページのコロナウイルス感染症対策のためにというところでコロナの部分が新たに出てきていますが、そのようなものを入れた出前講座なども構築してもらえれば学校としてはとてもありがたいです。

中里会長

ありがとうございます。また、今お話しいただいたところですが、本県の場合には、原発事故に対する対策として正しく知って正しく恐れてということに取り組んできた実績があると思いますので、そういった経験と知見等を生かしながら、こう

いったものに活用していれば良いのかなとお話を伺っていて思いました。

永瀬委員

自分も今、教育を学んでいる身分ですが、今の教育の話聞いていて、講演を開いて子供たちにいろいろ聞かせるというものが上がっていますが、最近の新しい学習指導要領では、主体的、対話的で深い学びをすることが求められているので、子供が一方的に指導を受けるよりも、消費者問題がなぜいけないのか、どのような取り組みをしていかなければいけないのかを、子供たちが主体的に考えられるような、教育的資源を取り入れてほしいと感じています。

もう一つ、先ほど若者のためにLINEを活用していると聞いて、やはりSNSは若者にとってはすごく情報を得やすい手段であるため、素晴らしい取り組みだと思いましたが、一つだけ気になったのは、LINEは二次元コードを使って自分で友だち登録をしなければならなくて、それに興味関心のある人しかその情報を見ることができないと思います。今の若者はLINEよりもツイッターやInstagramといったSNSで、興味のあるワードや写真を見たときに、それを掘り下げてどんどん見ていく傾向があると思います。LINEをやっている、消費生活センターのLINEを登録しようという気持ちにはなかなかならないと思うので、ツイッターやInstagramなど、若者の事情や傾向に合わせたSNSの取り組みを活用してほしいと思いました。

中里会長

ありがとうございます。ちなみに永瀬委員はポスターを御覧になったことがありますか。

永瀬委員

あります。すごく可愛い印象を受けました。

中里会長

身近な例で申し訳ないですが、福島大学の中にも貼っていただいている、食堂の前にポスターが貼ってあります。そうすると、かなり多くの学生の目に触れているはずですが、先ほどの登録件数からすると、なかなか見てもらえていないのかなとも思いました。貴重な御意見を頂戴したので、ぜひそういった観点も持って取り組んでもらえればと思います。教育の観点でも結構です。他の観点でもし何か御意見ありましたらお願いします。

なければ、私から1点だけよろしいですか。表示のお話が先ほどありました。景品表示法の適用は、優良誤認などなかなか難しいところがありますが、この法律に厳格に合ったものだけを対象にしていこうと思うと、先ほど御案内のあった定期購入、見にくい表示などが網から漏れてしまう傾向があると思います。ところが、実際に相談を受けている部分はその景品表示法で直接取り締まりはできないものの、でもここで何とかしてほしいというお話だと思います。ぜひ、ガイドラインで新しく将来の価格の問題等も出ていますし、最近の消費者庁は頑張っさまざまな活動をしているので、そういったところからヒントを得られるものがあれば、各種専門

機関等に講師に来てもらって相談をすることもありだと思いますので、新しく指導できる部分を探していただいて、県内全体では相談件数は微増と聞いていますので、そういった観点で減らしていく施策につなげていければということが1点です。

この後、教育のお話があると思いますが、取り組みの中で少し気になったのは、どうしても消費者に働きかけにくいというところにシフトしているような気がいたします。ただ、磯崎委員からもあったように、教えに行く人のマンパワーに限りがあるので、そうすると、現場で活用できる方をもっと増やしていくことも大事だと思っています。成人一般、高齢者向けの事業は、県とそれから教育委員会の助けも借りないといけないかもしれないですが、そういったところを使ってもっと多くの人に普段から教えていける施策も県独自に打っていければ、その他の部分にも波及して、それこそ被害、若者の教育や相談件数の減少などにも活用できると思いますので、少ない力を最大限活かす施策にどんどんつなげてもらえればと思っています。

行政の概要の部分で少し時間を頂戴しました。また、教育関係の話にこの後まいりますので、そこで話したいことがあれば御意見を伺うことにして、議題(6)に移りたいと思います。こちらが消費者教育に関する取り組みということですが、事務局から説明をお願いいたします。

佐藤消費生活課長

(資料3-1、3-2、3-3により説明)

中里会長

ただいま、事務局より説明がありましたが、質疑等がありましたら御発言願います。

若干、場つなぎ的な形で1点、先ほど意見を述べたところに関係して、学校における消費者教育支援、教員向け出前講座は家庭科の先生に限定されてしまうのですか。

佐藤消費生活課長

教員向け出前講座について、昨年度は100名の参加ですが、小学校教育研究会の家庭科部会、中学校教育研究会の社会科部会、あとは高校研究会の家庭部会から、それぞれ支部でいわき支部、県北支部や会津支部など5カ所から御要望があり、講座を行いました。

中里会長

ありがとうございます。学習指導要領上はどうしても社会科、家庭科となってしまうのですが、ただ、先ほど来出していた、広告の見方や不適切な表示かどうかは、どちらかというとな読解力だったり物から発見する力を涵養するところだったりします。そういう意味では、国語や算数・数学など、その他の先生方も関係するという意識涵養は大事だと思います。なかなか学習指導要領に出てこないもので、どう関連づければ良いのかが難しいと思いますが、チャレンジとして、科に限らず、先生向けの教育を進めていければ、少し県独自の施策にもつながっていくと思いますので、ぜひ御検討ください。

鈴木委員

資料3-2の7ページの55番でサイバー犯罪について触れられており、指導者を養成する講座ということで108名が受講したとあります。これは指導者向けで今のところずっと進めていると思いますが、結局子供を巻き込むサイバー犯罪やSNS上の問題もあります。例えば今中学生で、ゲームのアカウントを乗っ取られる、課金によって何十万も損害を被るなどさまざまな問題が出ています。指導者養成は非常に重要だと思いますが、今度はこういったものを出前講座に拡大していくお考えはありますか。

佐藤消費生活課長

こちらの関連事業は県警の事業になりますので、見方が少し違うところはありませんが、インターネット関連の被害はお子さんも多いので、今年度は、インターネット関連に関しても子供はこういうトラブルに陥りやすいということも含めた形の先生向けの情報紙を発行しました。出前講座に関しても、そこにフォーカスして今後進めていかなければというところまでの話し合いは現状では行っていませんが、そういった観点で、県警と連携しながら講座をすることも手法としてはあると思います。高齢者に関しては、地元の警察署からの講師の方と一緒に当課が行ってお話することもありますので、その若者版というか、別な形ということもあり得ると思います。

鈴木委員

今ほどは指導者の部分から、あとは一般の子供たちにそういった勉強の場を拡大するお考えをお聞きしました。実はこういった問題は保護者の方もよく知っていなければいけないところで、問題を防ぐためには保護者への啓発を図ることが非常に重要になってきますが、同じく資料3-2の27番はそういった部分を重視した内容になるのでしょうか。

佐藤消費生活課長

こちらはこども未来局のこども青少年政策課の事業になります。保護者も含めた形での取り組みだと思いますが、正確には保護者に対してどこまでかを把握していないものですから、そこは確認して後ほどお知らせをしたいと思います。ただ、インターネット上のトラブルでのフィルタリングの関係はこども・青少年政策課と県警の少年課が連携しながら条例化したところでもあり、それは当然、保護者の方に向けた取り組みも含まれていると聞いています。

中里会長

非常に大事な視点だと思いました。子供が、今スマートフォンやタブレットなど、非常に使い慣れていて、もう幼稚園児の段階からメディアに触れさせないようにしたほうが良いのではないかなどという取組をしているところもあります。どんどん教育の場所が中学校や高校ではなく、小学校、しかも低学年、幼稚園になると思いますので、先々を見据えた対応をこの意見交換の中で吸い上げて計画してほしいと思います。他はいかがでしょうか。

佐藤（一）委員

補強というか、お願いといいますか。資料3-3の18ページで高等学校・特別支援学校高等部の教育の問題が出ていますが、実は私ども構成団体の一つである福島県労働福祉協議会が毎年、県教育委員会の協力を得て、毎年10～15校で、高校生・若者のための消費者講座を、2005年から15年以上続けています。

連携機関の中にぜひ入れてほしいと要請をした記憶がありますが、新しい消費者推進計画をつくる際には入れてほしいということと、毎年講師に出向いている方々がブラッシュアップする、講師のための勉強会も行っているので、消費生活課の方に御支援をいただいたり、一緒に進めていくことがあるかと思っておりますので、その辺りを少し補強させてもらって、できれば計画にも入れてもらえればありがたいと思っております、御意見申し上げました。

中里会長

まず御意見を承って再度確認をさせていただきます。

菅野委員

医療創成大学の菅野です。2点ほど教えていただきたいのですが、資料3-1の2関連する他の消費者施策との連携の(2)、市町村の相談体制の充実というところで、消費生活に関する相談員がいる市町村数とあり、これは消費生活専門相談員の資格を持っている相談員がいるということだと思います。私は研究関係で国家資格になる前に資格を取りましたが、今現在、国家資格になってからは、県内の有資格者はどのくらいいて、県ではどのような形で把握していますか。私は、今ちょうど、資格についての調査をしていて、そういうマンパワーといった場合、例えば消費生活専門相談員の有資格者の人たちを活用したりということもあり得ると考えたのでそのあたりを教えてもらえればと思います。

あともう一つ、消費生活相談対応状況で、令和元年度のあっせんが93.3%となっていて、継続中のものもあるということですが、残りあと6.7%ぐらいあり、例年90数%ですが、年度をまたいでもほぼ最終的には解決しているということなのかと、解決しない事例も少しあるのであれば、その辺も具体的にどのようなものがあるかを教えてください。

佐藤消費生活課長

まず、有資格者、消費生活相談員の資格を持っている方がどのくらい県内にいるかというお話でしたが、私どもの方でも調査は現状では行っていません。先ほど資料2の消費者行政の概要で御説明した最後のページの地図の塗られているところが、今現在37市町村です。今窓口をつくっているところと、あと下の方面で令和2年4月1日現在ですと、紫のところは今広域連携の調整中というところですので、実際にはその場所そのものには相談員の方がいないところになりますが、その紫以外のところはカバーする相談員の方が広域連携のところも含まれていますので、全部の自治体ではないですが、カバーできるだけの方がいます。もちろん資格を持っている方を中心にはなりますが、経過措置で試験にまだ合格していない方など

も若干含まれてはおりまして、そこはそれぞれの自治体の整理にはなりますが、首長が相当の資格などそれを持っている方と認めたものという項目、その他項目をもって相談員として置いているところも若干あると聞いています。

二つ目のあっせんのお話ですが、あっせんもやはりその事業者の見解と消費者の見解とが折り合っていくところを探すということになりますので、その交換条件として事業者が譲歩をして出した条件と消費者が最終的に折り合わないということも若干は残ってしまうところがあり、なかなかその考えが完全にどこかで妥結するところまで進まないものが少数あるという現状です。

中里会長

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。教育の面もよろしいですか。では、続きまして、議題(7)「消費者教育推進計画の計画期間延長について」及び議題(8)「消費者基本計画の策定について」に入ります。一括して事務局より説明させます。

佐藤消費生活課長

(資料4、5により説明)

中里会長

ただいま、事務局より説明がありましたが、質疑等がありましたら御発言願います。この教育推進計画は、前に使っていたものを延長するというので、今の議題に関わっております。ただ、この内容はもう作られているものなので、これから新しくしますが、新しい取組としてこういったものをしてほしいという御意見は、この場でいただくということでしたので、若干議論を整理させていただいて、先ほど佐藤委員からいただいた御意見は、新しい内容としてでしょうか、それとも今動いている計画の中でももう少しこういう活動をということでしょうか。改めてお願いします。

佐藤(一)委員

その前に、資料5の2ページの第2(4)に「SDGsの採択」が入っていますが、県から出されているいろいろな施策や方針の中では、SDGsがなかなか見えてこないため残念に思っています。昨年12月の県の戦略方針についての意見募集において、国連が定めたSDGsの要素をぜひ最大限反映する具体的な施策を県として検討すべきではないかとお願いしました。SDGsは学校教育でもどんどん取り組まれていますし、企業も今一生懸命CSRを含めて取り組んでいることでもあり、郡山市などは市政の中にながっちり入り込んでいます。なので、ぜひそういったことをお願いしたいと要請したところ、県からは、新年度からの次期総合戦略、令和3年度を始期とする新たな総合計画に位置づける施策については、SDGsの理念に沿ったものとするよう策定作業を進めているとのことなので、おそらくこの消費者基本計画、新しいものをつくる際には当然、SDGsの理念なり考え方が十分に反映された中身になってくるのではないかと期待申し上げながら、ぜひそうしてもらいたいと思っています。

先ほど出前講座の話もありましたが、消費生活相談体制の充実や消費者教育あるいは消費者団体の育成・連携、消費者行政の強化を図る上では、例えばSDGsの目標4の「質の高い教育をみんなに」や目標17「パートナーシップで目標を達成しよう」といった内容が関わってきます。こういった中身からいけばいろいろなその民間、県の連携も先ほど意見として述べましたが、そういったステークホルダーとのパートナーシップ、行政が一緒になって、行政だけがやるのではなくて、そういったものと一緒に進めていって、消費者行政を全体的に前進させるという方向はまさにSDGsの考え方と密接な関連があります。

食の問題で言っても目標12の「つくる責任 つかう責任」は、食の安全安心推進事業や風評対策表示等の適正化、それから何ゆえエシカル消費を進めていくのかという上で非常に密接に関係してくるので、やはりそういったSDGsの要素を最大限使った消費者計画をしっかりとつくり上げていくことが、私は大事なのではないかと今考えていますので、意見として述べさせていただきます。

これは国も推奨していることであり、世界的に遅れてしまうので、県がぜひそういった考え方を取り入れて進めてほしいということ意見を意見として申し上げます。

中里会長

ありがとうございます。もう一つの柱として御紹介があったのが、これまでの教育推進計画であったところから国の施策に従って、これが総合基本計画、教育ではなくて、消費者の基本計画に変わるということです。冒頭、消費者行政についていろいろ御意見を頂戴しましたが、そういったものも取り入れた計画を今度立てていくということです。

ですので、それで教育の内容が薄まってしまってもいいませんが、今までの計画よりは少し広い視野で御意見を頂戴したいという趣旨なので、その点も審議させてください。

何か、御意見がありましたら御発言いただきたいですが、特に骨子、概要の比較と移行イメージのところでしょうか。

これはタイトルのつけ方ということだけなので、資料5の4ページ目の消費者基本計画で出されている部分ですが、第2消費者を取り巻く現状と課題の1(3)民法の改正による成年年齢引き下げという項目、これは内容としては非常に重要なポイントだと思っていて、令和4年4月にそのときに18歳以上の方全員が、19歳であろうが18歳何カ月であろうが全員成人になるという法律になっています。ですので、ここの部分に対する課題を提示してもらうことは非常に良いと思いますが、今回計画いただくのが令和3年から7年までということで、そのときはもう年齢が引き下がっているんですね。成年年齢引き下げというよりも成人になってしまっているんで、どちらかという若年成人に対しての課題の提示や、救済方法に対しての問題など、そういった形で、少しタイトルを変えるなり工夫した方が、長期で検討していく計画としては良いと思います。なので、ぜひ2月まで工夫をいただいて、内容そのものに異論があるわけではないので、ぜひ知恵を出してもらえ

ればと思っています。

その他気になることはありますか。

今日お話をいただいている部分があると思うので関連するかと思いますが、SDGsの観点は非常に大事なポイントだと思います。佐藤委員にはそうおっしゃっていただきましたが、おそらくまだよくピンとこないという方も世の中に多くいらっしゃると思うので、これからも教育を進めていかないといけないと思うところです。特に質疑、御意見等がなければ、これで閉じさせていただきます。

では、議題は以上とさせていただきます。

その他議題以外にも、何か御意見、御質問等がありましたらお願いできますか。よろしいですか。

これは県の施策ということではなく全国的な問題ですが、私から1点、188(いやや)の周知をぜひ進めてほしいと思います。以前、私の前の会長のときの議事録等を拝見すると、消費生活センターの電話番号の普及がなかなか進まず、相談件数が伸びない、漏れ落ちている部分があるといった話がありました。その点は188を押せば良いということになって大分解消されたと思いますので、この部分の啓発を進めてほしいというところをお願いですが、1点気になる記述を最近見まして、188は通話料のみで利用できるとされていますが、かける電話によっては通話料以外に情報料がかかってしまうというのを見たことがあります。相談料は無料で通話料だけで良いと広報しておいて、おそらくかかるときには幾らですよとアナウンスがあると思いますが、消費生活相談をする際は2、3分で終わることはないと思いますので、「消費生活センターに電話をかけたらずごい電話料金を取られた」ということではしゃれにもならないと思います。そういったことがないように情報案内をするなり、その他の方法、来所しても大丈夫ですよという丁寧な対応をするなり、少し工夫をしてもらって、かけているお電話はどうですかなどという話など対応していただけると、より丁寧な相談窓口になると思っています。

今、消費者の生活様式が非常に変わっていますので、そこに全部対応することは難しいと思いますが、気づいたところは一つ一つ対応するようお願いいたします。

私の議事の進行等もございまして、少し長時間の拘束になってしまい申し訳ございませんでした。

事務局から何かありますか。

佐藤消費生活課長

ありません。

中里会長

なければ、以上で審議を終了します。各委員の皆様、円滑な御審議に御協力いただき、ありがとうございました。

清野消費生活課主幹兼副課長

長時間の御審議、お疲れ様でした。

本日いただきました御意見、御提言については、今後の県の消費者行政に役立て

てまいりますので、引き続き御協力よろしくお願いたします。以上で閉会いたします。

本日は、ありがとうございました。

(閉 会 午後 3 時 4 0 分)

以上の議事の顛末を記録し、これを証するため署名捺印する。

令和 3 年 1 月 28 日
議 長

中里 真



令和 3 年 1 月 18 日
署名委員

加藤 亮



令和 3 年 1 月 11 日
署名委員

渡邊 律子

