

## 令和5年度富山県消費生活審議会 議事要旨

- 1 日 時 令和5年12月26日（火）午前10時00分から11時53分まで
- 2 場 所 富山県民会館701号室
- 3 出席者  
委 員：橋爪委員、上田委員、江下委員、大井委員、尾畑委員、  
坂井委員、桜井委員、瀬川委員、高木委員、野口委員、  
藤本委員、松本委員、八島委員、渡辺委員  
事務局：廣島生活環境文化部長、杉田生活環境文化部次長、  
佐度参事・県民生活課長 他
- 4 議事内容  
・会長の互選、会長代理の指名について  
会長に橋爪委員を選出、会長が会長代理に藤本委員を指名
- 5 報告事項  
(1) 消費者行政の取組状況等について  
(2) 消費生活相談の概要等について  
(3) 富山県消費者基本計画（仮称）の策定について  
(1)～(3)について、資料に基づき事務局から一括説明後、意見交換
- 6 主な意見等  
(会長)  
事務局から説明がありました消費者施策などにつきまして、御意見や御質問がありましたら、どなたからでもご発言をお願いいたします。  
(委員)  
【資料4-1】について、令和4年と令和5年で倍ほど数字が違いますが、令和4年は実際の被害額そのものですか。それとも、令和5年が相談の金額も入れている数字ですか。  
(事務局)  
統計の取り方は、令和4年も令和5年も変わっていませんので、令和4年も相談は入っています。このため、いかに今年が増えているかという、そんなグラフになります。  
(会長)  
特殊詐欺の現状の報告についての御質問がありましたが、そのことと関連して何か御質問や御意見などはありますでしょうか。  
私のほうからですが、この特殊詐欺のご説明の中に特殊詐欺、投資詐欺、国際ロマンス詐欺というふうに分類をされているところですが、それぞれどのようなものを指していますか。先ほどの定義からすると、投資詐欺や国際ロマンス詐欺の一部も当てはまってくるのではとも思いましたので、どのように分類されているかをお聞かせい

ただければと思います。

(事務局)

特殊詐欺は、不特定多数というのがキーワードになります。投資詐欺がどのような手口かという、やはりお金が儲かると言って、SNSとかそういったものを使って被害者が自分から接触しています。ロマンス詐欺も同じです。ロマンス詐欺も最初は向こうから来るのですが、結局自分から接触しています。一方的に来るが、1対1といますか、不特定多数ではない。そのため、今までは特殊詐欺に分類していなかったのですが、こういった特殊詐欺、類似詐欺と私らは呼んでいます、特殊詐欺に類似する深刻な被害額であったり、数が多いということで「特殊詐欺等の現状」と。「等」をつけてこのように統計を示しております。投資詐欺は、11月単月ではゼロ件になっていますが、これは投資詐欺がないのではなく、特殊詐欺に分類されています。

また、投資詐欺、国際ロマンス詐欺の被害者や家族は、お医者さんや会社の社長、特殊詐欺の被害者の家族も公務員等といった職業の方もおられます。このため、私も警察官も、まずは家族からということで、広報啓発に努めております。

(会長)

ほかに、今の特殊詐欺等に関する事で何か御質問、御意見等ありますでしょうか。

なければ、その他のご説明についても御意見や御質問をお願いしたいと思います。

(委員)

【資料1-1】について、5ページに新規事業で消費生活相談人材バンクの設置とありますが、相談員の方が不足していると思うのですが、成り手がいない要因はあるのか。また幾つかまとめて質問させてください。

7ページですが、「くらしの情報とやま」を今回も送付いただいています。大変参考にさせていただいております。8700部発行とありますけれども、主にどういったところに配っておられるのか。

次に8ページのライフステージに応じた消費者教育ということで、高齢者向けが5年度目標で5000人ですか、確かではないのですが、県内65歳以上の高齢者は三十数万人いらっしゃると思うのですが、そのうち5000人が目標ですと2%弱ぐらいですかね。重点テーマにも高齢者の消費者教育の推進とありますが、今後こういった推進をされていくのか、この比率をどのように上げていかれるかを教えていただきたいと思います。

また9ページの、県政世論調査結果、エシカル消費について、例えばレジ袋をもらわない、あるいは地産地消等、こういった数値、少し比率が下がっているものがありますが、理由があるのかどうか。

次に【資料1-2】の23ページ、相談業務の支援で、このPIO-NETの情報は、直接消費者が閲覧、検索できるのかを教えてください。

また、ここに直接出ていませんが、事業者の方からよくお聞きするのがカスハラ、いわゆるカスタマーハラスメントですか、運送業界とかホテル・旅館業界では、業界

ごとに対応策をされているそうですが、一般小売店等には、いまだにカスタマーハラメントがあるように聞いています。かつてお客様は神様ですと言った方がいらっしゃいましたけれども、決して神様ではないため、そうした意味で消費者の方々に啓蒙していただければと思います。

(会長)

【資料1-2】23ページで消費者が直接閲覧できるのかというお尋ねがあったのは、相談データでしたでしょうか。

(委員)

図表を見ていますと、相談員の方が閲覧して対応するというので、相談員の負担が軽減されるようになっていきますけれども、例えば消費者が直接そのP I O-N E Tの情報を検索できるのか、閲覧できるのかどうかということです。

(会長)

P I O-N E Tについてのお尋ねですね。順に事務局から説明をお願いいたします。

(事務局)

まずは、消費生活相談員の成り手がいない要因ですけれども、消費生活相談員は国家資格を持った者、または同等の知識を持った者ということで、その国家資格は結構難易度が高く、なかなか今、試験を受けていただく方もいないという状況です。

まずはその資格が必要ということで、なかなか成り手がいないのではないかと考えております。

それから、「くらしの情報とやま」の配付先でございますが、くらしの安心ネットとやまに参加していただいている団体や、富山県くらしのアドバイザーの方、県内市町村の消費生活相談窓口、病院や県内の銀行、ショッピングセンター等にも配付しております。この他、民生委員の方にも、これは全員ではないかと思いますが、配付しております。

次に、出前講座の推進ですが、コロナ禍のために令和2年度、3年度は開催申込みが減りました。令和4年度は少し戻ってきたかなと思いましたが、コロナ禍前までには戻っていない状況です。この出前講座は、県民の方へ直接普及啓発ができる貴重な機会と考えておまして、とても重要になってくると思いますので、広報の周知については、2か月に1回の機関誌での案内ですとか、ホームページ、あと2か月に1回、新聞にも最近の相談事例の状況を掲載させていただいておりますが、その中でも御案内をさせていただいております。今後また機会を捉えて広報していきたいと考えております。

(事務局)

続きまして、【資料1-1】9ページの県政世論調査の結果についての御質問でございます。確かにレジ袋をもらわないというのが令和3年度から若干下がっている、地産地消に関してはかなり下がっているという状況にございました。ただ、レジ袋をもらわないですとか、マイバッグ持参といえますのは、御紹介しました県消費者協会さんのアンケートでは、マイバッグの持参が8割近くという結果にございました。下がっ

た原因というのは、たまたまだったのか、この辺はまた注視していく必要がありますけれども、マイバッグを持参するという習慣が富山県では概ね8割程度根づいているかと思えます。地産地消につきましては、令和4年頃から物価高という状況がございましたので、そういった影響があるのかなと分析をしております。

続きまして、【資料2-3】23ページのデジタル化について、相談データを直接一般の消費者が見られるのかというご質問だったかと思えます。相談データそのものは、相談員なりセンターの者が活用させていただくということになりますけれども、一般の方向けには、こういった場合はこうですよというような、よくある質問を充実させるとしておりますので、そこである程度、情報を見ただけになるかと思えます。

最後に、カスハラの御質問でございました。カスタマーハラスメントと申しますのは今、大きな問題になっております。消費者の行き過ぎた言動や一方的な主張は、事業者側を傷つけて社会全体にも悪影響を及ぼすと認識しております。この点についても、消費者教育の一つとして、お互い対等な立場で行き過ぎたことがないようにということは、消費者教育の中でお伝えしていきたい点でございます。

(委員)

私は「くらしの情報とやま」を8700部作っておられると聞いて、そんな部数で一般の方の目に触れる機会があるのかなと思いました。「くらしの情報とやま」は読みやすく、その時のリアルタイムの情報が載っており、本当に分かりやすいため、ぜひ読んでいただきたいと思いますが、実際に読まれているのか、読んでいない人が多いのではないかと感じました。

例えば、県警の方で情報を回覧板にして回すというようなことを言われたのですが、多分それはお金や労力もかかると思うのですが、そのような方法もあると思えます。ずっと回覧板でやらなくても、例えば初めの何回かを回覧板で回すようにして、あとはネットで簡単に見られるようにしてもいいと思えます。読んだ県民の皆さんがまわりの人に知らせたりして、よい情報が広がっていくのではないかと思います。どうすれば読んでもらえるのか、情報が伝わるのかということにも目を向けていただけたらと思えます。

(会長)

今ほどの御質問は「くらしの情報とやま」のことについてですね。

(事務局)

県民の皆さんに実際どのくらい目に触れているかというのは、確認することはできないのですが、今ほどの委員さんの御意見、貴重な御意見をいただきまして、今後また、検討させていただきます。

(会長)

先ほどくらしの安心ネットとやまの参加団体には配付をしているということですから、【資料1-1】2ページに記載の福祉関係団体、消費者団体、協力団体などを含めた、そういった団体に配付をして、そこから御案内いただければ、それなりの方

の目には触れることになるのかと思いますが、私も回覧板というのはかなり有効な広報のツールとしてあるのかともと思いますが、県のほうで、どこまでのことがおできになるのかよくは分かりませんが、そういう御意見もありましたので、参考にさせていただいたらよろしいかと思います。

(委員)

【資料1-1】3ページの若年層への消費者教育の評価のところ、前年と比べて実施回数が増えているということですが、これはどういうニーズがあって増えてきているのか。要は、学校から依頼があって増えているのか、またはさせてくれということを行ったのか。学校のほうからもし要請があったとして、学校はどのような理由があって来てくださっているのかを教えてください。

(事務局)

高校生講座の出前講座の御質問だと思いますが、どうして増えているのかと申しますと、今、成年年齢が引下げになりまして、17歳、18歳の高校生がすぐ成人になって契約できるようになるということで、こうした講座を実施していることを周知しておりますので、学校側としてもトラブルがないように、申込みが増えてきている状況です。

(委員)

今、学校では、そういうのも教科の一部に入り込んでいるはずで、それは先生が教え切れないという状況なのか、もっと次元の違う難しい話をされているということか、この内容について教えてください。

(事務局)

高校生講座につきましては、県弁護士会の共催ということで開催させていただいて、講師は弁護士の先生方をお願いしております。このため、少し専門的というか、学校の先生が教えられるものとはまた違ったものになっているのかなと思います。若者によくある事例等を取り上げていただいたり、少し法律的なことも教えていただいていると思っております。

(会長)

高校生講座は弁護士会で担当しておりますので、私からも補足をしますと、今は家庭科とか公民科で消費者教育がなされているところではありますけれども、弁護士が派遣されて行く場合に、学校の要望としては、具体的な被害事例などについて、日頃相談に当たっている方の実感を持った報告というか、そういったものが聞きたいというご要望が多いものですから、特に県内でどのような事例があるか説明してほしいというご要望がありますので、そういったことについてご説明をしていることが多いかなと思います。

(委員)

では、割と生々しいお話になると認識してもよいのでしょうか。

(会長)

私が答えてよいのか分かりませんが、弁護士会の消費者問題対策委員会の委員で分

担をしております、委員によって講義の内容は違うところもありますが、生々しいといえますか、特に若い方が被害に遭いやすい事例、例えば最近であれば、最近というか昔からですけど、マルチ商法などの事例でありますとか、最近若い方にも多いのは定期購入によるトラブル、それから投資をうたってたくさんのお金を取られてしまうというトラブル、そういったようなことは最近、多くの担当者のほうで取り上げていると思います。

(委員)

では、例えば消費生活見守りハンドブックみたいなものがありますが、これはこれで内容はよいと思いますが、動画版等は、作られる予定はないのでしょうか。

趣旨とすれば、ショッピングセンターで年配の方がよくたむろしているところがあります。そういうところで流しっ放しにすると見ていただけるのでは。本を読むのも大変ですので、そこで動画が流れていけば見てくれるのでは。刷り込みみたいになっていて、誰かに止められる前に自分でブレーキがかかるようになればと。これは詐欺の話だけではないですが、そういった効用を考えて動画を作られるということはないのでしょうか。

(事務局)

ありがとうございます。過去には動画も作成しており、去年はテレビCM、15秒のものを作成させていただいたことがございます。今後は確かに視覚に訴えるということも大事だと思いますので、お店の方に御協力いただけるというお言葉は大変ありがたいと思っておりますので、そういったことも考えていきたいと思っております。

(委員)

できたらすぐに教えてください。

(会長)

当県のものほかに、他県のものなどでは、今インターネット上でいろいろなそういった動画が出ていまして、長いものは誰も見ないということで、最近は随分短くまとめられた分かりやすい動画もあります。そういったものを店舗で流してできるかどうかは分かりませんが、そういったものも見ていただいて、こういうのをぜひ作ったらよいのでは、という御意見があれば、また言っていただければと思います。

(委員)

幾つか、次回の開催の際に追加していただきたい要望があります。

【資料3-1】31ページに契約当事者の年代別の内訳、年代ごとに分かれている数字があります。購入形態別の内訳もありますが、何十代に対して購入形態別の内訳がどうなっているかというのは個人的に興味がありましたので、できればそういうグラフをつけていただけるといいのかなと思ったので、こちらがまずお願いになります。

その上で、例えば20歳未満が件数的に少ないのはもちろん分かりませんが、例えばこれが18歳、19歳で、令和5年9月末の数字で44件だとすると、20代でいうと、年齢でいうと5分の1の層しかないのに44件あると考えるならば、単純に数を5倍に見たところ、結構数字があるなとか、そういうふうに見えてきたりもするのかなと思っ

たので、この20歳未満というのは、おおむね18、19歳だとは思いますが、それより低い年齢の方の相談なのか否かも、もう少し明確にしてほしいなと思いました。

特に20歳未満の方が、すみません、これは先入観で話していますが、例えば購入形態別内訳でいうと、訪問販売で相談することは少ないのではないかとか、訪問購入、ネガティブオプションはあまりないだろうなと私は思っていて、通信販売かマルチ取引で相談することが多くなってくるのだろうなと思っています。

さらにですけれども、マルチ取引とは、現状この富山県で、いわゆるねずみ講と呼ばれるものがほとんどなのか、仮想通貨を使ったとか、その辺のあんばいがどうなっているか、詳細な数字が分からなければ、ほとんどがいわゆるねずみ講みたいなものですか、そういった御返答でもいいのですが、もし分かれば教えていただいてもよろしいですか。

(事務局)

まず、資料について、購入形態別の年代別の資料は次回から追加させていただきたいと思います。

マルチの関係ですが、こういった内容かといいますと、これが多いということは、今、手元に資料がなくお答えできかねますが、最近少し目につくのが、SNSで知り合った人から誘われて化粧品を購入して、それを他の人に売れば、あなたは儲かります等、知り合いとかSNSをきっかけにマルチに入っていくという方が多く、そのマルチの仕組みもよく分からないまま、しつこく契約を迫られて、後になって解約したいなどという相談が目につきます。

(委員)

実際私もそのぐらいの年齢の時にそういった話がよく回っていました。これを友達に売ったら儲かりますというのはよくあったなと思いながら、この資料を見ておって、例えば概要書面を出しましょう、契約書面を出しましょう等、一定の法に基づいて規制がなされていることを、高校生の方等にしっかりお伝えすべきと思っていて、そのことだけでも知っていれば、そうした話が来たときに、「あれ、その書類あるのかな」ということが未然に繋がる簡単な方法かと思っていますので、先ほど、弁護士さんでも高校で講座をされているということでしたが、そうした部分もぜひ高校生の方にお伝えしていただければと思いましたので、お願いということでお伝えさせていただきました。

(事務局)

高校生へもマルチの関係についての周知をしていただきたいということで、高校生向けに出前講座をするときに「高校生のための消費生活ハンドブック」を配付させていただいておりますので、その中にはマルチ商法に関する事例なども挙げておりますので、今後さらにまた広めていけたらと思っております。

(会長)

あまり私のほうからたくさんお話するのはどうかと思われるのですが、講座を担当していますので言います。

まずその前にマルチ取引の事例についてですが、統計的なことではなく、実感ですが、以前は県内で多く相談を受けたものとしては、高等学校とか大学の部活動とか、そういうつながりで、成人した後に先輩が声をかけてきて、ほかの人を誘って組織に入れたらマージンが入るよというようなことで誘われて、昔の人間関係というか、繋がりを利用して勧誘される例が多かったかなと思っています。

最近では、そういったものも引き続きありますけれども、今出ていたようなSNS等で知り合った、実際には会ったこともないような人からの勧誘を受けてマルチ取引に入っていく両方があるかと思えます。単にこれを人に売ったら儲かるよというのではなくて、誘ってその人をまた組織に入れて販売員にすれば儲かるというのがマルチ取引になりますので、そういったものが依然として、特に若い人が多く巻き込まれるトラブルとしてあるかと思えます。

それで、高校生講座でということですが、マルチ取引についてはほとんどの講師のほうで取り上げるようにしていると思えますし、その中で概要書面とか契約書面までのことは話をしないことが多いとは思いますが、書面の内容をきちんと確認するとか、書面も渡されないようなものは、おかしいんだよということは、私の場合は説明をするようにしております。

補足になりますけど、そのようなことも御参考にしていただければと思います。

時間が大分なくなってきてはいますけれども、まだ御意見等あると思われるので、もう少しお話を伺いたいと思えますが、いかがでしょうか。

(委員)

まず、先ほど新しい計画をつくるということで、これまでは消費者教育の推進だったのですが、今度は新しく消費者基本計画に基づくということで、来年から検討されていくのは、消費者教育だけでなく基本計画を受けた形の新しいものに、県バージョンにするという、そんな理解でよろしいでしょうか。

(事務局)

そのとおりでございます。消費者教育のみならず、消費者政策全般の計画を策定したいと考えております。

(委員)

では、検討内容が少し広くなるという考え方でよいですね。ここでそれをするのでしょうか。

(事務局)

はい。この審議会で御審議いただきたいと考えております。

(委員)

2点目が相談員の成り手ですが、いろいろ努力されて、新しく予算もつけたりされているのですが、やはり難しいのか。消費者協会でもいろんな方になっていただけるようにアピールしていますが、なかなか難しい状況にある。

これからは、やはりデジタルをうまく使いながら課題解決していくような、もちろんフェイス・トゥ・フェイスも大事ですが、デジタル技術を活用してどんどん進んで



いかないといけないのではと思っています。

皆さんに、先ほど御紹介がありました、消費者のグループと一緒に調査をさせていただいたデジタルに関する調査についてですが、とりわけ詐欺等いろいろな問題がありますので、安全・安心というテーマでデジタル環境をどうしていけばいいのか等、調査させていただきましたので、ぜひまた御覧いただければと思います。

少しポイントだけ述べます。スマートフォンの所持率が93%ということで、お年の方も7割以上持っておられるということを考えますと、先ほどから心配しております詐欺問題等が極めて深刻ではないかと思っておりますので、対策が今後もう少し大事かなと。ただし、今のところはキャッシュレス決済が7割利用し、その中のトラブルは6%に満たないです。それから、インターネットで物を買ったときの、利用者は7割ちょっとですけれども、そこでは全世代合わせてのトラブルは14%、1割ちょっとです。今後さらに増えていくという悪い予想もできますので、デジタルの使用について、やはり消費者教育の中でももう少し推進をしていく必要があるのかなと、この結果から見えております。ただ、今回の一番の心配は個人情報漏えいの問題でした。

それから、エシカル消費という言葉がなかなかまだ定着していないということで、私ら協会としては、もう少し、みんながやっている環境に優しいこともエシカルであり、社会のいろんな人たちに配慮するのもエシカルだという、その意味を普及させていきたいと考えております。時間がなくて、ここだけはぜひ見ていただきたいというアピールでございます。

(会長)

こちらの冊子は今、令和5年12月ということで出ていますけれども、消費者大会でも御報告をされましたでしょうか。

それと同じ調査についてのものということでしょうか。

(委員)

はい。概要だけ消費者大会でお話ししておりますが、限られた方たちの集まりでもありますので、もう少し年代の分析やクロス分析等を行って考察したものがこの報告書になっております。

(会長)

いろいろ興味深い調査、御報告がありますので、ぜひ皆さんも御覧いただければと思います。

消費者基本計画については、【資料5】48ページの策定スケジュールで先ほど御説明いただきましたが、来年度2回、この審議会を開催して審議をするということですので、今の委員の皆さんの任期がまだ、来年度までになるかと思っておりますので、今の委員の皆さんで2回は少なくとも審議をしていただくことになって、改選後になりますけど、翌年度に最終の計画案の審議をするということ、最近の審議会は年に1回の開催となっておりますが、これからは少し忙しくなるということで、より一層この消費者行政に目を配って見ていただければと思うところです。

ほかに御意見や御質問をお願いしたいと思います。

(委員)

今ほどデジタルの話がありました。世の中ずっとデジタルが進んでいるのはよく分かっております。私は高齢者のセミナーで現場に出向くことが時々ありますが、そういうところで見ていると、デジタル自体を受け止められないとか、ついていけないとか、そういう方がたくさんおられます。デジタルが進んでいくのはよいのですが、先ほどありましたけど、使えない方については今までどおりの対面云々という話がされておりましたけれども、恐らくどんどんその辺のところの手薄になるのではないかと危惧しています。

実際今、そういった詐欺で、騙されるという話については、かなり高齢者の方が対象で、デジタルを使えない人がほとんどだろうと思っております。そういった方々にセミナーで説明するのは、1人で悩まないでとか、孤立しないでと言うのですが、やはりコミュニケーションの場というのが非常に少ない。

家庭内でもないですし、地域でも薄くなっているということで、そういったことがどんどんもっと薄れて行って全てパソコンで、デジタルでとなると、恐らくもっと被害が高齢者については拡大していくのではないかと思います。ですから、現場へ行きますと、そういったコミュニケーション的なものがものすごく大事ではないかと思えます。

それから、今、資料でたくさん活動報告をしていただきましたけれども、高齢者の方たちは、こういうことがあるということをもほとんど分かっていない。セミナーを無料で開催してくれるということも分かっていない。その資料をその場で説明すると皆さん見られますが、その後見ますかといったら誰も見ません。このため、その1時間という限られた時間の中で、資料も含めて皆さんに話をするということがとても大事だと思っております。

これから進めていくに当たっては、そういったコミュニケーションをもっともっと強くできるような方策、それから広報的なもの、先ほど回覧板のことを言われましたが、私もそれはそのとおりだと思います。実際私が見ている資料は、町内の皆さんは誰も知らないことがほとんどですので、そういったことも併せて、この後も皆さんと検討できればなと思っております。

(委員)

報告書「暮らしの中のデジタル化について」の39ページに高齢者への配慮や意見が記載されており、高齢者のほとんどの方が、今は何とかなっているが、そのうちついていけなくなるだろうということが書かれています。これから相談体制もネットでもなっていくと、相談もできなくなるのではと、大変危惧しております。

高齢者の方にもデジタルのことをよく知っておられる方がいらっしゃるし、若い人でも少し時間的にゆとりのある方もおられるので、そんな人たちとつないで、地域の公民館等に身近な相談員のような方がおられて、どんなことでも相談できるような体制づくりをしていただけないかと思えます。今年、新たな計画を立てられるということですので、だれでも、ついていけるような社会になることを考えていただければと

思います。

(会長)

計画については、また委員の皆さんにさらに意見を言っていただくことになると思いますので、その際にもまた御意見をいただければと思います。

(委員)

特殊詐欺の現状について、この数字に私は驚いたのですが、これはどこかに公表されていますか。特殊詐欺のこの現状を、令和5年11月末の暫定値ですけれども、この数値とかはどこかに公表されることは計画されていますか。

(事務局)

こちらの資料は、毎月県警のホームページで公開しています。また、防犯教室や会議の場で配布する等して公表している状況です。

(委員)

この数値をもっと県民の皆様にご存知いただき、これはやはり他人事じゃないぞということを周知することがすごく大事だと思います。

新聞等に掲載してよいのであれば、もしかしたら自分の家族がこのようにしているかもしれないとか、また、先ほど動画の話もありましたが、ショッピングセンターに動画で流しておいて、皆さんが休んでおられるところで、短い動画でよいのでそうした形で告知すると、もう少し消費者が学ぶことにもなると思うので、そうした検討をしていただければいいなと思います。

(事務局)

特殊詐欺等の現状については、11月、12月に富山新聞に2回、読売新聞に1回、銀行協会の協力を得て、広告を出して啓発しています。また年明けには、北日本新聞にも掲載する予定にしております。

また、動画については、警察庁においても動画を作成しております。杉良太郎さんやAKB48さん等を起用して、手口を紹介する動画や啓発動画をつくっております。まずは免許センターの高齢者講習の待合室で流しているところで、順次各ショッピングセンター等をお願いして放映していただく予定にしておりますので、またよろしくをお願いします。

(委員)

消費者グループに所属しており、くらしのアドバイザーや民生委員等、他にもいろいろしておりますが、身近な相談員として存在しているのですが、どうも周知が図られていないようですので、地元にはくらしのアドバイザーという者がいることを、ぜひともまた行政等で周知いただきたいと思います。

【資料1-1】4ページでもありますが、消費者グループで紙芝居などを作って啓発活動を行っておりますが、なかなか活動する機会をつくるのがやはり難しいと。そもそもそういうグループがあることを、皆さん御存じない。

上市の場合ですと町民課が担当で、福祉課や教育委員会と連携して、上市にもこうした消費者グループがあるので、ぜひとも社会福祉協議会や老人クラブ等でお話しさ

せてくださいと言っておりますが、なかなか機会がつかれないというところが現状です。

担い手不足のことを御指摘されておりますが、私、15年ほどこの活動をしておりますが、ずっと年齢的には若手です。なかなか担い手がいないということで、コミュニケーションや、対面で話すことが本当に重要ではあるのですが、少ない人数でより効果的な広報、周知を図るという点では、デジタルを活用した啓発活動に少しずつ移行していくのも一つではと思います。

私は民生委員になって初めて、高齢者の方に直接お話する機会を増やすことができました。一人連携と勝手に言っておりますが、簡単に連携、連携と言いますが、本当に難しく、自分がやるからやっとなら初めてできることもありますので、そこに少しずつ協力者、行政なり各グループを味方につけて活動を増やしていきたいと考えておるところです。

質問ですが、【資料3-1】27ページの消費生活相談について、年代別の契約当事者の状況が出ておりますが、例えば外国籍の方等の相談件数は現状どうなっていますか。いろいろと文化的背景等が違って、トラブルに巻き込まれたり等あると思いますので、外国語表記等、より丁寧な情報提供を行うことでトラブルを多少未然に防ぐこともできるのではないかと思います。県外でも外国籍の方の相談件数が増えておることも聞いたことがありますので、もし分かれば教えてください。

また、重点目標の高齢者等への教育のことで、障害をお持ちの方や、いろいろな特性をお持ちの方がおられますので、いろんな方に配慮して推進していかれると思いますが、例えば展示版のリーフレットがあるのか、翻訳アプリとか音声に変えて情報提供する、例えばQRコードをつける等、そうしたことをまた御検討いただければ、よりきめ細やかな手はずに繋がると思います。

(会長)

くらしのアドバイザーの周知や、福祉課や教育委員会との協力で、先ほどのコミュニケーションをとっていくことの手かがりになるような御意見もいただいております。

質問として外国籍の方の相談件数について、事務局でお分かりになりますでしょうか。

(事務局)

外国籍の方の相談の人数、件数は把握しておりませんが、相談にいらっしゃることは、少ないですが、ございます。あと、言葉ができる方もいらっしゃいますけど、できない方は、県の国際センターですとか、市の外国の方向けの窓口を御案内することにしております。

(会長)

そもそも国籍は、相談の際に必ず聞き取るような事項になっているのでしょうか。

(事務局)

国籍までは伺っておりませんで、外国の方ということで。

(委員)

言葉がちょっと通じなくて困るということですね。国籍というよりも言語で、文化的背景が違うとかという意味でございます。

(委員)

今いろいろお話を聞かせていただきまして、SNSの時代になってきているというのがすごく大きな背景にあると思いますが、年代によって問題点が異なってくるかと思しますので、より一層若者であったり、高齢者であったり等、きめ細かく対策をしていくことが大切になってくるのかなと感じました。それはまた来年度の計画に関連してくるかなと思いつながり聞かせていただきました。

質問ですが、【資料1-1】3ページの若年層への消費者教育の強化のところ、夏休み子ども生活・科学教室というのがありますが、これは消費者教育の中でどういう位置づけで、どのような内容ですか。

(事務局)

夏休み子ども生活・科学教室ですが、小学生向けに消費生活への関心を高めることを目的とし、富山県金融広報委員会の協賛を受けまして、毎年夏休みに実施しております。

内容については、実験を通して商品等を見ていくというものでしたり、今年はお金の役割とし、簡単に分かりやすくお金の上手な使い方などを講義しております。今年4回実施しまして、内容は、いろんなものの糖度を測ってみようということで、ジュースや果物の糖度を測り、それをお砂糖に換算したら何杯分になるとか、そういったものをたくさん飲むとやはり体によくないねということを知っていただいたり、実験としては、レモンや木炭で電池をつくってみようということで、レモンの果汁は電気を通すとか、それでプロペラを回してみようという実験を通して、身近な商品について学んでいただくということをしてしております。親子で参加していただくということで大変好評でして、スペースの関係から1回につき8組ですけれども、すぐに予約が埋まりまして好評を得ております。

(委員)

私も皆さんと同じような質問でした。「いろいろな世代への消費者教育」に取り組まれるということですが、富山県消費生活センターの資料では高齢者の被害が3割以上であり、「取り組み施策の評価指標【テーマ1】消費生活出前講座等の目標には、高齢者を特出した指標にするのがよいと思います。

また、次年度へのお願いですが、学校や大学の消費者教育でいろんなことを調べる際には、富山県の消費者関係のサイトは堅すぎるので、国のサイトで使っているようなわかりやすいバナーをつけてもらえると教育現場は助かるのではないかと思います。一般の私たちも、それらのサイトの動画をショッピングセンターで流されたものを視ることが可能ですので、少し、ウェブサイトを一般向け、現代に合わせたものにしていただけたらと思います。次年度の計画に生かしていただければと思います。

(会長)

御意見ありがとうございました。ほかに御意見、御質問などご発言はよろしいでし

ようか。

時間が大分超過しましたがけれども、たくさんの貴重な意見をいただきましたので、これからの消費者行政に活かしていただければと思います。

また、先ほどお話がありましたように、消費者基本計画の策定のために、またこのメンバーで少なくとも2度ほど会議が行われることになりますので、ぜひその際にもご発言をよろしくお願ひしたいと思ひます。

委員の皆様には、会議の円滑な進行に御協力いただきまして、ありがとうございました。進行を事務局にお返しいたします。

以 上