

令和3年度第2回岐阜県消費生活安定審議会 議事録
(岐阜県消費者教育推進地域協議会)

日時：令和4年2月8日（火）
10:00～12:00
場所：オンライン（Zoom）

○出席委員名

大藪 千穂 (岐阜大学教育学部教授)
朝田 憲祐 (中日新聞岐阜支社報道部長)
大成 朋広 (岐阜新聞社生活文化部長兼NIE担当)
片岡 潤子 (岐阜県立東濃実業高等学校校長)
所 寿弥 (岐阜県弁護士会)
三輪 聖子 (岐阜女子大学家政学部教授)
梶田 泰久 (全国農業協同組合連合会岐阜県本部副本部長)
加藤 量子 (岐阜商工会議所中小企業振興部企画振興課課長)
木村 順次 (岐阜県卸売市場連合会会長)
國枝 義広 (岐阜県金融広報委員会幹事)
堀 有希 (岐阜県商工会女性部連合会副会長)
河野 美佐子 (岐阜市生活学校代表)
佐藤 圭三 (全岐阜県生活協同組合連合会専務理事)
田中 とも子 (岐阜県地域女性団体協議会理事)
花井 泰子 (消費者ネットワーク岐阜副代表)
別宮 理恵 (日本労働組合総連合会岐阜県連合会岐阜地域協議会事務局長)
穂波 正子 (公募委員)

計 17 名

○議題

- (1) 令和3年度（上半期）消費生活相談状況報告
- (2) 岐阜県消費者施策実施状況報告（令和3年度実施状況及び令和4年度の重点施策）

○会議録（概要）

事務局	(開会あいさつ)
会長	議事録署名人を指名。
事務局	議題（1）令和3年度（上半期）消費生活相談状況報告 (資料に基づき説明)
委員	相談全体において、健康食品に関する相談の件数が大幅に減少した要因は何か。 新型コロナウイルス感染症関連の相談のうち、魚介類に関する相談について、被害は同一業者によるものか。

事務局	健康食品に関する相談の減少について、要因は把握しきれていない。 魚介類に関する相談については、様々な業者に関する相談が寄せられており、「新型コロナウイルス感染症の影響で商品が売れず困っているので、商品を購入してほしい」と電話がかかってくることが多い。
委員	相談者の居住地（圏域）別相談状況について、圏域間における件数の差の要因、各圏域の特徴があれば伺いたい。
事務局	各圏域の特徴は特にない。岐阜圏域が多いのは岐阜市の受付件数が多いためである。
委員	岐阜市は人口が多いため、他の市町村に比べ相談件数が多いということか。
事務局	それも要因の一つとして考えられる。また、岐阜市は比較的相談体制が整っていること、岐阜圏域には県民生活相談センターの件数が含まれていることも要因である。
委員	相談を受ける側の体制が整っていることも、件数に影響を及ぼしているのか。
事務局	そのように考えられる。
会長	新型コロナウイルス感染症の関係で、来所での相談より電話での相談の方が多いように思う。電話での相談であれば、相談体制の整備状況を問わず、どこにでも相談できるのではないか。
事務局	電話での相談の方が多いと感じる。
事務局	高齢者は消費者ホットラインを利用される方が多い。消費者ホットラインに電話をかけて郵便番号を入力すると、最寄りの相談窓口に自動で繋がる仕組みになっている。岐阜圏域の居住者が多いため、結果として岐阜市の受付件数が多くなっていると考えられる。
会長	どの圏域でも通信販売が多いのか。
事務局	各圏域に目立った特徴はなく、全体的に同じような相談が寄せられている。
会長	大学生から、消費者ホットラインの「188」という3桁の番号は、「110」等と通ずるものがあり、怖くて電話がかけられないという声があった。消費者ホットラインだけではなく、他の番号も周知していく必要もある。 新型コロナウイルス感染症関連の相談のうち、魚介類に関する相談について、卸売市場関係で何か話題に挙がっているか。
委員	卸売市場関係でそのような勧誘があることは聞いていない。
会長	全体の相談件数が減少した要因は何か。

事務局	<p>新型コロナウイルス感染症関連の相談が大幅に減少したことが大きな要因である。新型コロナウイルス感染症関連の相談は、全国的にも減少している。</p>
委員	<p>岐阜市も同様に、相談件数が減少している。</p> <p>訪問販売を行う事業者が新型コロナウイルス感染症の影響で自粛しており、営業活動自体が減少しているように感じる。</p> <p>消費者ホットラインについて、岐阜市が通話中の場合、岐阜県に繋がる仕組みになっており、相談者は岐阜市にかけているつもりが、岐阜県に繋がっていたというケースがある。継続相談を希望する方が、そのような状況になることを防止するため、2回目以降は直接、岐阜市の番号にかけてもらうよう伝えている。</p> <p>相談全体における、健康食品に関する相談の減少について、健康食品の定期購入に関しては、様々な適格消費者団体が差止請求をしており、現在は各社が自粛傾向にあることが要因なのではないか。</p> <p>化粧品については SNS の広告をきっかけに購入するケースが多く、広告規制が追い付いていないため、被害が多いのではと思う。</p>
会長	<p>SNS の健康食品の広告は、巧みに消費者を誘導する。そういった技術を啓発の方でも活用できればよい。</p>
委員	<p>成年年齢引き下げに関する教育について、本校では、今年度、弁護士による出前講座を利用させていただき、現在、在学中の生徒は、成年年齢引き下げに関して意識をしてくれていると思う。</p> <p>現在の高校3年生が卒業後、化粧品の定期購入やマルチ商法の被害にあわないかと危惧している。</p>
委員	<p>大学で特に注意が必要なのは、来年度の新生である。入学式等の機会に、しっかりと啓発する必要がある。</p> <p>通信販売について、大学生はインターネット通販を利用することが多く、特にフリマアプリのような個人間取引において、商品が届かない、違う商品が届いたというトラブルにあうことが多い。</p>
会長	<p>個人間取引に関する消費者保護の法律はまだないと認識している。</p>
委員	<p>個人間取引は、消費者契約法では保護できない範囲であり、民法上の債務不履行といった問題になる。金額も少額であるため、弁護士に相談するまでに至らず、解決されないケースが多いように思う。</p>
会長	<p>法律が整備されていないことも、伝えていく必要がある。</p>
事務局	<p>相談状況に関する補足説明をする。</p> <p>全体の相談件数の減少について、架空請求はがきに関する相談が減少していることも要因の一つとして考えられる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症関連の相談のうち、魚介類に関する相談については、従来のような送りつけ商法ではなく、本当に困っているから購入して欲しいと電話がくるケースが増加している。北部の業者を名乗るケースが多い。</p>

会長	実際に送ってくるのか。
事務局	実際に送ってくる前に、相談していただくケースが多い。
委員	相談者の居住地（圏域）別相談状況について、飛騨圏域は大学がないため、若者からの相談が少ないのではないかと感じる。また、相談窓口等の周知も不十分であると感じる。
委員	成年年齢引き下げに伴うクレジットカード関連の金融教育について、全国銀行協会が検討をしているが、どのタイミングで各金融機関に降りてくるのか分からない状況である。
委員	契約購入金額が1億円以上の相談はどのようなものか。
事務局	「建設会社に設計を依頼したが、見積作成が遅れてしまい、融資が受けられず、設計料だけ請求されて不満である」「母親が投資していた事業者に対して、破産債権届の手続きをしたいが、配当を受け取っていた場合、逆に返金を求められるのか」といった相談内容である。
委員	相談全体において、健康食品に関する相談の件数が大幅に減少した要因について、改めて詳細を伺いたい。
委員	適格消費者団体が、健康食品の販売業者に対して、定期購入である旨の記載を分かり易くするよう裁判を行っているため、各社、自粛傾向にある。一方で、化粧品はそのようなことがないため、自粛されていないのではないかと感じる。
委員	適格消費者団体は、化粧品についても適正化を求めていく流れなのか。
委員	可能な限り、適正化を求めていく努力はしているが、手が回らない部分もある。現在、定期購入である旨を明確に記載する旨の法律改正がされているため、そこでカバーできればと思う。
委員	若い世代の社員は、インターネット通販を利用することが多いと聞く。また、深夜の通販番組を視聴し、冷静な判断が出来ずに購入してしまうというケースがある。
委員	成年年齢引き下げに関する啓発について、今年度県から保護者向け啓発チラシをいただき、高等学校等に配布した。高校生に対する啓発を引き続き実施して欲しい。
委員	新型コロナウイルス感染症の影響による売り上げ減少などの被害が大きい時期は、事業者団体等が、商品のPRや商品売上の支援をするため、緊急のウェブサイトを開設していた。商品の売り上げに繋がるだけでなく、その土地の本当に良い商品を発信することができ、とても良い取り組みだったと思う。新型コロナウイルス感染症の影響で、消費者被害が発生していることも事実であり、被害防止のために啓発をすることは重要だと思うが、上記のようなプラスの面も広く知っていただきたい。

委員	高齢者は、インターネットを利用する機会は少ないが、テレビ通販は利用する。数か月継続しないと効果がないと言われると、継続して契約してしまう。
委員	肌に合わない時などは全額返金できる旨が記載されているが、実際には様々な理由をつけて、返品・返金を受け入れてもらえないケースがある。 消費者被害について、今後も学んでいきたいと思う。
会長	そのような学びを団体全体で広めていっていただけると良い。
事務局	議題（２）岐阜県消費者施策実施状況報告（令和３年度実施状況及び令和４年度の重点施策） （資料に基づき説明）
委員	今年度実施した弁護士による特別講座について、どのような授業内容にするか手探りの状態であったが、令和４年度も予算をつけていただいております、一定の評価をいただけたと思っています。今後も弁護士会として可能な限り協力したい。 授業内容については、若者向けに内容の更新が必要な部分があると感じたため、今後、勉強をしながら更新していく。
委員	今年度実施した弁護士による特別講座について、資料がコンパクトで非常に分かりやすく、教員も勉強になった。弁護士の方から直接話が聞けるという事で、生徒も大変前向きに授業に参加していた。様々な場面で、動画を活用してもらいたい。
委員	デジタル広告について、特定の年齢にターゲットを絞って労働相談に係る啓発広告を掲載したところ、広告が相談に繋がった事例がある。 現在は、紙面で新聞を見る方が少なく、通勤・通学の空き時間でスマートフォンを見る人が多い。地域・年齢が絞れる広告を活用するとよいと思う。
会長	WEB版の新聞等でも、そのような広告を入れていただけると良いと思うが、可能なのか。
委員	デジタル部門に橋渡しをする。
委員	WEB版の新聞で掲載可能なので、希望する場合は、お問合せいただきたい。
委員	令和４年度の施策について、様々な世代に向けて、その年代に合った啓発内容が考えられており、よい施策だと思う。 今年度は、消費者ネットワーク岐阜で高校生向けの動画を作成する機会をいただき、大変有難かった。 令和４年度に実施予定の大学生向け講演会のオンライン配信について、動画をそのまま配信するのではなく、ある程度編集をしてから配信する必要がある。
会長	動画を広く継続的に配信する場合、講師の謝金等の問題もあり、躊躇される弁護士の方が多いため、事前に確認が必要である。

事務局	講師の方によって考え方が違うのは承知している。 今年度は、弁護士による特別講座のライブ・オンデマンド配信を実施した。動画は限定公開をし、実施方法の詳細について講師と事前にすり合わせをさせていただいた。令和4年度もそのような形で、丁寧に進めさせていただければと思う。
委員	食品ロスに関して、岐阜市でフードドライブを実施しているが、他の市町から岐阜市に持ち込んでいただくケースがある。県は、フードドライブに関してどう考えているか。
事務局	フードドライブについては、廃棄物対策課が所管しており、来年度も継続して実施すると聞いている。必要な人に必要なものが行き渡るように、フードドライブのみでなく、地道に取組みを考えていきたい。色々とお助言いただけると有難い。
委員	昨年、労働組合でも、組合事務所に呼びかけてフードドライブを実施した。食品を集める施設等、事前に複数箇所ピックアップしておく必要がある。
会長	今年度配布予定のクリアファイルについて、消費者ホットラインの下に県民生活相談センターの番号もいれると良い。 小学校から大学までは消費者教育・啓発を実施出来ていると思うが、事業者や労働者に対する取組みが少ないと思う。
事務局	今年度は、商工会連合会、商工会議所にご協力いただき、成年年齢引き下げに関する啓発を実施した。今後も引き続き、お力を貸していただけると有難い。
委員	岐阜商工会議所では HP での啓発を実施した。新型コロナウイルス感染症が落ち着けば、月に一度の役員招集の機会等で直接チラシ等を配布させていただきたい。 弁護士出前講座について、経営者向けに気軽に視聴できるものがあればよい。 大学生向けの啓発について、大学からの一斉送信メールや LINE などを活用して啓発を実施できないか。
会長	岐阜大学は内容によって発出元が違う。可能であるか事務を確認する。
委員	岐阜女子大学も内容によって発出元が違う。可能であるか事務を確認する。
委員	新型コロナウイルス感染症の影響で、会員が集まらない状況である。 商工会連合会全体の会議には参加する機会がないため、今後は、全体の会議でも啓発が実施できないか働き掛けを行っていきたい。
委員	今年度は、宅配事業で成年年齢引き下げに関する保護者向けチラシを 11 万部配布した。生協の機関誌でも 3 月に成年年齢引き下げに関する特集を組む予定である。 組合員向けのオンライン研修も複数回実施し、啓発・学習活動を進めている。参加者は高校生～20 歳のお子さんを持った方が多く、「子どもだけで契約が出来てしまうようになることに驚いた」「消費生活センターの存在を子どもにしっかり伝えていかなければならない」などの感想が寄せられた。今後も啓発活動を地道に、着実に進めていかなければならないと思っている。

会長	団体の中で、オンラインで繋がり、交流・研修等が出来るような仕組みはあるか。
委員	商工会連合会全体としてはそのような仕組みがあり、利用者は多いと思われる。女性部については、そのような仕組みはない。
委員	卸売市場としてはそのような仕組みはなく、会報誌等の発行もあまりない。新型コロナウイルス感染症が落ち着けば、総会の際に話を持ち込んでみようと思う。
委員	そのような仕組みについては把握しておらず、出前講座等を活用して啓発していきたいと思っている。希望する場合は、県の出前講座で受けていただけるのか。
事務局	県の消費生活出前講座は、県内どこへでも講師派遣が可能であり、団体向け講座等の実績もある。お気軽にお問い合わせいただきたい。
委員	講座の希望内容は、全般的なことを伝えればよいのか。特定の商品に関するトラブルなど、範囲を絞ったほうが良いのか。
事務局	どちらの場合も対応可能である。
委員	県下に農業協同組合が7団体あり、若年層のお子さんの方が組合員としてかかえているため、農業協同組合等と連携した取組みができればと思う。広報誌も毎月1回発行している。
会長	高等学校において、同窓会等で卒業生と関わる機会はあるか。
委員	個人情報の取扱いも難しくなっており、卒業生と繋がるのは難しい。
会長	大学は同窓会を通じて繋がる機会があるので、活用していければよいと思う。
委員	金融機関全体における社員向け消費者教育・啓発については、まだ進んでおらず、商工会議所などをお願いしているのが現状である。会社各々で実施する余地はあるが、各社の連携という面では対応がない。
会長	会社各々でも、是非啓発に取り組んでいただきたい。 成年年齢引き下げに関して、悪質商法の手口には、高確率でクレジットカードが紐づいてくる。成年年齢引き下げに伴い被害が増加する可能性があるため、クレジットカードの仕組みや注意点について、金融広報委員会と連携して金融教育を進めてほしい。 今年度はPTA新聞への記事掲載をすることだが、対象はどの学年か。
事務局	学年は問わず、高等学校までを対象としている。
会長	小学校にも消しゴムを配布するといいいのではないか。

事務局	<p>消しゴムは、副読本の内容と関連付けて、消費者ホットラインについて学習したうえで配布していただきたいと考えている。</p> <p>令和4年度は、小学生向けにより親しみやすいデジタル教材の作成を考えているが、消しゴムの配布まで紐づけるのは難しい。そのため、現在は、中学生に絞って配布している。</p>
会長	<p>授業と紐づけるのも重要だが、意味が分かっていなくても、身近なところに消しゴムがあり、「188」という番号が目に入る状況をつくるのが重要だと思う。予算の関係もあるが、検討していただきたい。</p>
委員	<p>機関誌等の空きスペースに編集なしで挿入できる形(大きさ)の広告媒体があれば、活用しやすい。</p> <p>消費生活センターに繋がるフリーダイヤルがあれば、より使用していただけたらと思う。</p> <p>Zoomの学習会等を開いていただければ、コロナ禍でも活用しやすい。</p>
事務局	<p>空きスペース用の広告媒体は作成可能なので、また送らせていただく。</p> <p>フリーダイヤルはない。トラブルにあった方の責任において、電話代だけは負担いただくのが主流である。</p>
会長	<p>Zoomの学習会は、ぜひ実施していただきたい。</p> <p>窓口からかけなおすシステムはないのか。</p>
事務局	<p>あまり聞いたことはない。</p> <p>オンライン講義については、喜んで実施させていただく。環境が整うということであれば、積極的に活用いただきたい。</p>
会長	<p>QRコードは見る人が多いので積極的に掲載してほしい。</p> <p>移動先で窓口番号が分かると良い。</p>
委員	<p>令和4年度から指導要領が変わり、家庭科の教育に資産形成、金融教育の分野が入る。教員研修にそのような内容をいれていただけたら良い。</p> <p>被害や注意点だけではなく、前向きな視点からの教育が出来ると良い。</p>
会長	<p>岐阜県金融広報委員会とも連携しながら、進めていければと思う。</p>
会長	<p>本日の議事は全て終了いたしました。最後に何かご意見等ございますか。</p>
委員	<p>(無し)</p>
会長	<p>その他事務局から何かありますか。</p> <p>ないようですので、これで本日の議事を終了させていただきます。事務局に進行をお返しします。</p>

事務局	大藪会長ありがとうございました。委員の皆様にも多数のご意見をいただきありがとうございました。 これにて、本日の日程はすべて終了しました。どうもありがとうございました。
-----	--