

令和元年度第3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2年2月21日（金）

13:30～15:30

場所：OKBふれあい会館409特別会議室

○出席委員名

大藪 千穂（岐阜大学教育学部教授）
柏田 健次郎（中日新聞岐阜支社報道部長）
澤野 都（岐阜新聞社生活文化部長）
日比 純子（大垣市立多良小学校校長）
御子柴 慎（岐阜県弁護士会）
三輪 聖子（岐阜女子大学家政学部教授）
市村 敦史（岐阜商工会議所理事兼事務局次長兼中小企業相談所長兼支援部長）
佐藤 圭三（全岐阜県生活協同組合連合会専務理事）
花井 泰子（消費者ネットワーク岐阜副代表）
三輪 やよい（岐阜県地域女性団体協議会副会長）
和田 知加子（公募委員）

計 11 名

○議題

- (1) 岐阜県消費者施策推進指針の改定について
- (2) 岐阜県消費者施策実施状況報告（令和元年度の実施状況及び令和2年度の重点施策）

○会議録（概要）

| | |
|-----|--|
| 事務局 | （開会あいさつ） |
| 事務局 | 第23期審議会委員として初めての審議会であることから、委員の互選により会長を選出するものと説明。 大藪千穂委員が会長として選出された。 |
| 会長 | 職務代理者に御子柴慎委員を指名。 議事録署名人に三輪聖子委員、和田知加子委員を指名。 |
| 事務局 | 議題（1）岐阜県消費者施策推進指針の改定について （資料に基づき説明） |
| 会長 | 岐阜県消費者施策推進指針の改定に係るパブリック・コメントでは、4人の方から熱心にご意見をいただき、県で指針案を修正していただいたところですが、委員の皆様からご意見はありますか。 |
| 委員 | パブリック・コメントを受けて指針を修正していただき、感謝しております。1点質問ですが、この指針をもとにアクションプランのようなものは作るのでしょうか |

| | |
|-----|---|
| | <p>か。指針に従って今後どのように施策が展開されるのか、目標がどの程度達成できているのかを明確にすると、指針がより実効性のあるものになると思います。</p> |
| 事務局 | <p>指針の第4章に「指針の推進体制と進行管理」という章を設けています。令和6年度末の目標値に向けて、毎年、審議会委員の皆様にご意見をいただきながら、年度ごとに評価をして、施策に反映していくという方向性を考えております。</p> |
| 委員 | <p>私は、消費生活相談員として出前講座を行う中で「おっと!落とし穴(高校生版)」を利用して成年年齢の引下げを強くアピールしています。今後も県と連携しながら、消費者教育に取り組んでいきたいと思っています。</p> |
| 会長 | <p>指針の進行管理について、この項目はもっと取り組まなくてはならないというような評価は、毎年つけないということですね。</p> |
| 事務局 | <p>ABCといった評価は今のところ想定していませんが、令和6年度の目標値に向けてどの位置にあるか、何%程度達成できているかということはお伝えしていきたいと思っています。</p> |
| 委員 | <p>前回の審議会でも申し上げましたが、成年年齢引下げや5G時代を迎える中で予期せぬ問題が出てきたときに、指針の運営で現実に対応できるようなしていただきたいと思っています。</p> |
| 事務局 | <p>現段階で指針の中間見直しは考えておりませんが、おっしゃるように時代の変化に即時に対応していくことが重要だと考えております。指針に書いていないことはやらないというのではなく、委員の皆様のご意見をいただきながら毎年の施策に反映させたり、行っている事業の中で課題を整理するなどして、弾力的に対応していきたいと考えております。</p> |
| 委員 | <p>迅速な広報・周知が重要だと思いますので、ぜひ発信力を高めていただければと思います。</p> |
| 会長 | <p>計画期間の中で新しい課題も出てくると思いますので、迅速に対応できるようにお願いします。</p> <p>また、キャッシュレス決済で簡単にお金が使えようになり、多重債務も新たな問題として出てくる可能性があります。委員の言われたように広報・周知を積極的に行っていただきたいです。リボルビング払いも簡単にポイントがもらえるということで、内容を知らない人が、安易に利用してしまう危険性があります。</p> |
| 委員 | <p>キャッシュレス決済の影響で多重債務が増えているかどうかはデータで検証したわけではないので実際のところ分かりませんが、イメージとして、キャッシュレス決済が浸透することで、お金の重みが薄れてくるのではないかと思います。そうすると安易な利用等につながり、エスカレートして多重債務につながる傾向があるのではないかと思います。今の高校生が実際のお金の重みとは違う抽象的な価値観をごく当たり前のように使って社会に出ていくのは、少し怖いと思います。国がキャッシュレス決済を推進している印象はありますが、若年者向けの消費者教育でお金</p> |

| | |
|-----|---|
| | の大切さを教える中で、それで本当に良いのかということを考えてもらいたいです。 |
| 会長 | 成年年齢の引下げと併せて、この問題には取り組んでいただきたいです。 |
| 委員 | 私は、岐阜大学生協の幹事をやっております。岐阜大学の生協では、新入生に対して大学生活をサポートすることに重点を置いて取り組んでいます。その一環として新入生に対する住まい探し相談を行っています。成年年齢の引下げに伴い、大学生になった瞬間に自分の居所を自分で決めたり、契約を自分の責任において行うことになり、社会的責任が格段に増すこととなりますので、大学と大学生協が連携して住まい探し相談の中で啓発することも重要だと考えております。高校3年間の学習も必要であるとともに、大学に入ってから教育も併せてやっていけると良いと思いました。 |
| 会長 | 今委員がおっしゃったことは、指針に入らないまでも、例えば、毎年作成している「おっと!落とし穴(高校生版)」の内容を臨機応変に変えていくなどして、指針の運営で対応できると良いと思いました。 |
| 委員 | 新型コロナウイルスの件で、SNSで発信された情報を真に受けてマスクを買い占めたり、デマが流布されたりということがあったので、信頼できる情報を入手して生活していくということを指針の「重点項目(成年年齢の引下げへの対応)」に盛り込めると良いと思いました。若年者向けの消費者教育でメディアや情報を読み解く力をつけていくことが必要だと思いました。 |
| 事務局 | 情報を信頼できるソースから得るということは非常に重要なことだと認識しております。情報モラルについても副読本の中で触れているところではございますが、指針の然るべきページに盛り込めるよう検討してまいりたいと考えております。 |
| 会長 | 第2回の審議会で商工会議所と連携して新入社員向けの啓発を行っていくという話がありましたが、何か気になることはありますか。 |
| 委員 | 岐阜、羽島、多治見の商工会議所において新入社員向けの研修を行っているとのことでしたが、その他にも共催として行っている研修もございます。また、県内で15の商工会議所がありますが、職員を集めた研修も定期的を開催しておりますので、そういった場において商工会議所向けに啓発していただき、その中でタイアップして新入社員向け研修でプログラムを組んでいこうという話もできるのではないかと思います。 |
| 会長 | 連携を広げていけると良いと思います。 また、先ほど大学生の話が出ておりましたが、大学生への啓発は難しいですね。県内の高校を卒業した学生は「おっと!落とし穴」を持っていますが、県外からきている学生も多く、「おっと!落とし穴」を持っていない学生も多いです。「おっと!落とし穴」を大学1年生にも配れると良いと思います。 |
| 委員 | 本学も岐阜県出身者よりも他県出身者が多いです。成年年齢の引下げに関して、他 |

| | |
|-----|---|
| | <p>県の教育がどの程度のものか分かりませんが、入学の段階で大学として対応していかなければならないと感じております。指針に大学との連携が示されていますので、県からも大学に働きかけていただきたいと思ひます。</p> |
| 会長 | <p>もし余ってれば、「おっと!落とし穴」を大学に配っていただけると良いと思ひます。</p> |
| 事務局 | <p>「おっと!落とし穴」については、スマホでも見られるようにWEB版を作成しておりますので、ご活用いただきたいと思ひます。また、若者向けの啓発冊子もございますので、そういったものをお示ししながら各大学に消費者教育の機会をいただけるようお願いをしまひたいと思ひております。</p> |
| 委員 | <p>成年年齢の引下げに対応するというこを重点としてはっきり打ち出していらっしやるというのは重要なことだと思ひます。成年年齢の引下げで予想をはるかに超えるようなことが起きてくるのではないかと思ひます。いろいろな主体が連携して取り組んでいただき、新たな問題が出たときに柔軟に対応していただけると良いと思ひます。</p> <p>また、学校教育も1人1台パソコンを配布するという話も出てきておりますが、どのように教育現場が変化していくかは手探り状態です。</p> |
| 会長 | <p>岐阜市はタブレット端末を1人1台持っているとのことですが、先生方が使いこなせないという話も聞きます。</p> |
| 委員 | <p>中学生向けの副読本を本日いただいて良いものだと思ひました。高校生・大学生への啓発も重要ですが、高齢者への啓発もお願いしたいです。</p> |
| 事務局 | <p>高齢者用には暮らしの安全ガイドブックや、消費生活カレンダー等のツールがございます。加えて、出前講座も実施し、寸劇により分かりやすく消費者トラブル防止の啓発を行っておりますので、お声掛けいただけますと幸いです。また、ガイドブック等は市町村にもある程度の部数を配布しておりますので、そちらで入手していただくことも可能です。</p> |
| 会長 | <p>指針の第3章に高齢者への対策として多種多様な主体と連携して見守り活動を行っていくということが記載されているので、高齢者に対しても引き続き啓発を行っていくということですね。</p> |
| 委員 | <p>パブリック・コメントにもありましたが、消費者啓発推進員として、出前講座を行っている私の立場からすると、悪質商法の手口を把握して素早く情報提供することが重要だと思ひます。特殊詐欺の被害に関しては、被害額は減っているもののまだまだ高止まりしている印象を受けます。新聞記事に詐欺事案が載るたびに手口を管轄の警察署に問い合わせるのですが、なかなか教えていただけないので、県としてそうした情報を収集していただいて、消費者啓発推進員に提供していただければ、寸劇のシナリオにして新しい手口を県民の皆さんに紹介できます。</p> |
| 事務局 | <p>消費者啓発推進員の方への研修・情報提供は随時行っておりますが、悪質商法等の</p> |

| | |
|------|--|
| | 手口は巧妙化しておりますので、できるだけ早く情報をお伝えするとともに、新たな課題に対しては、専門家を招いての研修等も考えてまいります。 |
| 会長 | <p>柏田委員が言われたように、今後5年の間にどのような事態が起きてくるのか分からないので、時代に合わせて柔軟に対応していただくことが重要であると思います。</p> <p>多数のご意見をいただきましてありがとうございました。これまでいただいたご意見をどのように指針に反映するか、最終的な修正等について、最終判断は会長と事務局に一任していただければと思いますが、よろしいでしょうか。</p> |
| 委員一同 | 異議なし。 |
| 会長 | それでは、以降の最終的な修正等については事務局と進めさせていただきます。 |
| 事務局 | <p>議題（2）岐阜県消費者施策実施状況報告（令和元年度の実施状況及び令和2年度の重点施策）</p> <p>（資料に基づき、令和元年度上半期の消費生活相談状況について説明）</p> |
| 会長 | 県の相談窓口と比べて、市町村の窓口への相談が増えているのでしょうか。 |
| 事務局 | 少しずつ増えてきております。 |
| 会長 | <p>それでは、全ての市町村に消費生活相談窓口を設置していただいたことに意味があったということですね。</p> <p>成年年齢の引下げを考えると「未成年者の相談状況」と「20歳代の相談状況」が重要になってくると思います。化粧品、放送・コンテンツ、商品一般に関する相談が共通して多いですが、20歳代になるとレンタル・リース・貸借や理美容に関する相談も多くなっています。また、化粧品のマルチ取引というのは金額も大きく、非常に問題だと思えます。今後は、高校生にも広がる可能性があるため、消費者教育を徹底しなければならないと思えます。</p> <p>定期購入については、大きな問題になり、消費者に情報が届くようになれば、件数も少なくなっていくと思われそうですが、マルチ取引は金額も大きく、非常に危険があると思えます。</p> |
| 委員 | 消費生活相談で健康食品の相談件数が多いというのは驚きでした。機能性表示食品制度ができてから誰でも簡単に機能性表示食品を買えるようになりました。一方で、間違った摂取の仕方等で健康被害も問題になっております。正しい健康食品の摂り方等と併せてリスクの注意喚起を特に若い方に発信していく必要があるのではないかと思います。 |
| 委員 | 自分に身近な人で、健康食品をいくつか契約して、それを解約しようとしてもなかなか難しいというケースがありました。高齢者でもインターネットで健康食品を購入している人もいます。高齢者向けの暮らしの安全ガイドブックの中に健康食品の契約に関する内容を入れていただけると良いと思いました。 |

| | |
|-----|--|
| 会長 | <p>健康食品に関する相談は、若者の方が相対的に多いかもしれませんが、一般的な情報として高齢者向けの啓発資料の中にも内容を入れていけると良いですね。</p> <p>また、「おっと！落とし穴（高校生版）」には入っていますが、マルチ取引や定期購入、理美容の美顔・脱毛エステも金額が高いため気を付けなければいけないと感じました。</p> <p>それでは、引き続き事務局から令和元年度の消費者施策実施状況及び令和2年度の重点施策について説明をお願いします。</p> |
| 事務局 | <p>（資料に基づき、令和元年度の消費者施策実施状況及び令和2年度の重点施策について説明）</p> |
| 委員 | <p>ファミリーレストランと連携した若年者向けの啓発ですが、非常にリアルで良いと思いました。相談事例を拝見して、飲食店でマルチの勧誘が行われている実態が分かりました。若者にテーブルステッカーで注意喚起するのも有効だと思いますし、店側としても何時間も居座って、勧誘している状況は見ている気が付くのではないかと思います。事業者とも連携して巻き込まれる若者を減らしていく取り組みができるの良いのではないのでしょうか。</p> |
| 事務局 | <p>営業サイドで声掛けをどの程度できるかというのは、難しいところではあると思いますが、企業としても社会的責任、社会貢献という観点から、ご協力いただけるようお話をしながら進めていきたいと思えます。</p> |
| 会長 | <p>ファミリーレストランは大学生が多い印象がありますので、新しい試みで良いと思います。高校生はファーストフード店やショッピングモールによくいる印象があるので、連携できると良いですね。</p> <p>学生からも喫茶店等でバイトをしていると、同じ人が同じ席でいつもマルチの勧誘をしているという話を聞きます。やりにくい部分もあると思いますが、お店に協力していただくのは重要ですね。</p> <p>高校生向けのカレンダーについて、保護者にも啓発を行うとの趣旨ですが、高校生はカレンダーを使うのでしょうか。スマホでスケジュール管理している若者も多く、よっぽどおしゃれにしないと部屋にかけないので、保護者向けで台所に貼るようなイメージでしょうか。</p> |
| 事務局 | <p>高校生本人はもとより、家庭教育での一ツールとして使っていただくために、例えば、子どもの日程を書き込めたり、選挙日程など成年を意識させるものにしていきたいと思えます。家庭で使っていただくにあたっては、自分の子どもが関わった絵であることや、自分と同年代の子が描いた絵であることが大きいのではないかと思います。生徒参画型という手法を考えました。また、何らかの効果測定ができるような構成を考えております。例えば、下の方に学んだことを書いてもらい、切りとって学校に提出する方法はどうかと考えておまして、効果を見ながら再来年度以降の施策に生かしていきたいと思っております。</p> |
| 会長 | <p>ただ単に全員に渡すだけでなく、授業で使えるようにしてはどうでしょうか。</p> |

| | |
|-----|---|
| 事務局 | カレンダーは高校3年生に配布することを予定しております。家庭で使用していただくことを想定しておりますので、県教育委員会からは、保護者総会等で渡してはどうかとアドバイスを受けております。 |
| 会長 | カレンダーを渡すときに、消費者ホットラインやマルチ取引等の講義をすると良いですね。 |
| 事務局 | 出前講座とのタイアップを検討しております。 |
| 委員 | 商業高校で消費者教育に関連したアプリを開発している学校もあります。作った子どもたちの学習にもなりますし、スマホ等にアプリを取り込んで授業で使用すれば、より効果的な消費者教育が可能になるのではないかと思います。 ツイッターなどの SNS を使った情報発信が若者には有効だと思うので、検討してはどうでしょうか。情報が拡散することで非常に大きな影響力があります。 ファミリーレストラン等でのマルチの勧誘については相談員も情報をつかんでいます。若者はお金がないため、サラ金での金の借り方等を説明しているケースもあります。特定のお店で被害が集中している場合には、お店に連絡を取って声掛けをお願いしたこともありました。 |
| 会長 | 若者は困ったときに消費者ホットラインを利用するよりも、ネットで調べることが多い傾向にあります。ネットに情報を上げておくとヒットして見てくれるので、上手く使っていけると良いですね。 弁護士会との連携で中高生向けの出前講座が拡充されるということですが、いかがでしょうか。 |
| 委員 | 今年度1年間、県の依頼で県内の中学校・高校を授業で回らせていただきました。次年度も今年度と同様の授業をとの声を、大藪先生を通じていただいております。弁護士会としては実施していきたいですが、希望する学校が多い場合、費用的な問題もあるので、今年度は2人で授業に行っていたところを1人でも行けるようにしていこうと思います。また、中高の先生も県を通すことで、授業を依頼しやすいようなので、要望をすくい上げていただき、弁護士会だけでなく、司法書士会や消費者団体とも連携しながら、いろいろなところで授業ができれば良いと思います。 |
| 委員 | 厳しい県予算の中で、消費者行政の予算がわずかながら増えたというのは、審議会委員の立場としては良かったと思います。成年年齢引下げに対応する事業等に重点を置いていただくための予算立てかと思います。効果測定の話がありましたが、税金の使い道の面からもどういった効果があったのか、見直すべき点などを振り返ることは重要だと思います。 |
| 会長 | おっしゃる通りだと思います。ぜひ毎年確認していただけると良いと思います。 |
| 委員 | 若者は、本やパンフレット、カレンダー等はあまり見るのがなく、スマホを肌身離さず、情報を得るツールとして使っているため、そこに情報を上げていくという |

| | |
|-----|---|
| | <p>のは非常に重要だと思います。高校の時に1度画面を見せてこれが正しい情報であるということを示していくことが必要だと思うので、県で情報を上げて、学校側にそれを周知して使ってもらい、子どもたちの目に触れるようにしていくことが重要だと思いました。未然防止のための力をつけることとトラブルに遭った時の対処法の両方が必要だと思います。小中学校での消費者教育の役割も大きいと感じました。</p> |
| 会長 | <p>授業の中で、県や国民生活センター、消費者庁のホームページなどを実際に見せて、何かあったときはここを確認するということを教えておくのは良いですね。</p> |
| 委員 | <p>消費者ホットラインの認知度が低いです。学生に聞いても知らない人がほとんどです。様々なツールを使って周知していただきたいです。</p> |
| 委員 | <p>事業者の立場でお話をさせていただきます。ネット通販をやっている業者も多いですが、事業者の中でも悪質な業者はごく一部です。悪質な業者と健全な業者の見分けをどうするかというところで、中学生向けの副読本の中に JADMA マークが掲載されており、マークで安全性を確認できるとあります。しかし、JADMA マークは会員数が少なく、入会金もかかるので、これで安全性を担保するというのはどうかと思います。施策として事業者を保護するようなものも必要だと思いました。</p> |
| 会長 | <p>事業者がどう思っていて、それを消費者が知るということも重要ですね。岐阜県の消費者施策がますます発展していくように委員の皆様もご協力いただければと思います。</p> |
| 会長 | <p>本日の議事は全て終了いたしました。皆様、ご意見ありがとうございました。進行を事務局にお返しします。</p> |
| 事務局 | <p>大藪会長ありがとうございました。1点追加でお伝えします。参考資料として、消費生活実態調査の結果をお配りしました。結果の一部については指針の第2章でも引用しておりますが、今後の施策の検討の上でも貴重な基礎データととらえております。内容の説明は省きますが、県民の自由記述欄を見ますと委員のご意見にもあったように消費者ホットラインが知られていないことや県内相談窓口の質の均一化、在住外国人に対する配慮等、すでに来年度の事業に反映しているものもございます。また、消費生活実態調査に回答することで知らなかったことに気づいたという、調査自体が啓発の機会になったという声もありました。今後5年間の消費者行政の運営にあたっては、この結果を参考にしながら、5年後にもし実態調査を行う機会がありましたら、県民の消費生活に関するリテラシーが向上したという結果を得られるような施策を検討していきたいと考えております。</p> |
| 会長 | <p>前回、クロス集計をお願いしておりました。面白いデータだと思いますので、ゆっくり見ていただければと思います。</p> |
| 事務局 | <p>ご意見をもとにクロス集計を行いました。内訳の内訳になってしまい、標本数が非常に少ないため、評価が難しいところではございますが、ゆっくりご覧いただければと思います。</p> |

それでは委員の皆様、多数のご意見をいただき誠にありがとうございました。いただいたご意見・ご提案については指針の改定をはじめ今後の事業の遂行に生かしていけるよう取り組んでまいります。

来年度の審議会については7月又は8月の開催を予定しておりますので、よろしくお願いたします。

これで、本日の審議会を終了します。
