

令和4年度第1回

千葉県消費者行政審議会

議事録

日時：令和5年3月15日（水）

場所：ホテルプラザ菜の花3階「菜の花2～4」

## 1. 開 会

【司会（小原くらし安全推進課主事）】 それでは、定刻となりましたので、令和4年度第1回千葉県消費者行政審議会を開催いたします。

私は、本日の司会を務めさせていただきます環境生活部くらし安全推進課消費者安全推進室の小原と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

## 2. 挨拶

【司会】 それでは、初めに金子生活安全・有害鳥獣担当部長から挨拶を申し上げます。

【金子生活安全・有害鳥獣担当部長】 環境生活部の金子でございます。おはようございます。

委員の皆様方には、日頃より、本県の消費者行政の推進に御支援、御協力を賜っておりますことを、この場をお借りして御礼申し上げます。

また、本日は御多様の中、御出席賜ったこと、心より御礼申し上げます。

着座にて失礼させていただきます。

本審議会につきましては、千葉県行政組織条例に基づく附属機関といたしまして、千葉県消費生活基本計画に基づく取組状況などにつきまして御審議をいただいているところでございます。

さて、近年、インターネットの普及による電子商取引の拡大や高齢化の一層の進行、成年年齢の引下げなど、消費生活を取り巻く状況は大きく変化をしております。こうした中、消費者問題につきましては、より多様化、複雑化していると実感しているところでございます。

そのため、消費者生活相談体制の充実に加えまして、消費者の皆様が正しい情報を見極める力、合理的に判断し考える力などを身につけていただく消費者教育を推進するとともに、悪質事業者の取締まりの強化などが求められているところでございます。

県といたしましては、来年度から、消費者センターにおきまして電子メールでの相談受付を開始する予定としております。今後も、消費生活相談体制の充実・強化を図るなど、被害の防止に取り組んでまいりたいと考えているところでございます。

本日は、第3次千葉県消費生活基本計画の取組状況等を中心に御報告をさせていただきますとともに、来年度皆様に御審議いただく予定となっております次期計画の策定スケジュールにつきましても併せて御説明をさせていただきたいと存じます。

皆様から、忌憚のない御意見、御提案をいただきまして、今後の消費者被害防止に向けた取組に生かしてまいりたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

### 3. 委 員 紹 介

【司会】 本日は、委員改選後、初めての審議会となりますので、事務局から、お手元の委員名簿に従いまして、委員の皆様を御紹介させていただきます。

お名前をお呼びいたしますので、恐縮ですが、御起立をお願いいたします。

岩井浩志委員でございます。

【岩井委員】 岩井です、よろしくお願いします。

【司会】 小賀野晶一委員でございます。

【小賀野委員】 小賀野です、よろしくお願いいたします。

【司会】 柿沼由佳委員でございます。

【柿沼委員】 柿沼です、よろしくお願いいたします。

【司会】 高橋郁夫委員でございます。

【高橋委員】 高橋です、よろしくお願いいたします。

【司会】 拝師徳彦委員でございます。

【拝師委員】 拝師です、よろしくお願いします。

【司会】 石橋きみ江委員でございます。

【石橋委員】 石橋です、よろしくお願いいたします。

【司会】 上山精一委員でございます。

【上山委員】 上山でございます、よろしくお願いいたします。

【司会】 後藤淳子委員でございます。

【後藤委員】 後藤です、よろしくお願いいたします。

【司会】 依光道代委員でございます。

【依光委員】 依光でございます、よろしくお願いいたします。

【司会】 荒井隆委員でございます。

【荒井委員】 荒井でございます、どうぞよろしくお願いします。

【司会】 外山洋子委員でございます。

【外山委員】 外山でございます、よろしくお願いいたします。

【司会】 村木幸江委員でございます。

【村木委員】 村木でございます、よろしくお願いいたします。

【司会】 なお、大森委員につきましては、本日、欠席されております。

続きまして、事務局職員を紹介いたします。

くらし安全推進課、金子課長でございます。

【金子くらし安全推進課長】 金子です、よろしくお願いします。

【司会】 千葉県消費者センターの倉原所長でございます。

【倉原消費者センター所長】 倉原です、よろしくお願いいたします。

【司会】 また、その他関係職員を同席させていただいております。どうぞ、よろしく

お願いいたします。

議事に入ります前に申し上げます。審議会につきましては、千葉県消費者行政審議会議事運営規程第15条により原則公開となっており、議事録につきましても公開していくこととなります。本日は、皆様の机の上にICレコーダーを置かせていただいておりますが、議事録作成のためでございますので御了承ください。

審議会につきましては、審議会の決定により非公開の決定をしたときは非公開とすることができます。本日は、特に個人情報を含む議題や資料、その他非公開にすべき理由はないと思われまますので、本日の会議は公開することとしてよろしいでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【司会】 異議がないものと認めますので、本日の会議は全て公開することとします。

また、報道機関が取材のため傍聴し、会議風景を撮影することがありますことにつきましても御了承をお願いいたします。

本日は傍聴の申込みはありません。

これより、次第に基づきまして審議に入らせていただきます。

本日の審議会には委員13名中半数以上の12名の御出席をいただいておりますので、千葉県行政組織条例第32条第2項の規定により、会議が成立しておりますことを御報告申し上げます。

なお、本審議会は千葉県消費者教育推進地域協議会の役割を兼ねることとなっておりますことを申し添えます。

## 4. 議 題 等

### (1) 会長等の選出

#### ・ 会長の選出について

【司会】 それでは、議事に入ります。

千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により、会長が議長となるとされておりますが、本日は委員の委嘱後初めての審議会のため、会長が選出されておられませんので、選出されるまでの間、事務局で進行を行います。

それでは、議題(1)の1点目、会長の選出についてですが、千葉県行政組織条例第30条第1項の規定により、委員の互選によってこれを定めるとされておりますので、会長の選出をお願いいたします。

どなたか御意見はございませんか。

お願いいたします。

【依光委員】 御経験のあります小賀野委員にお願いしてはいかがでしょうか。

【司会】 ただいま、依光委員から小賀野委員を会長にとの御推薦がありました。いかがでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【司会】 異議がないものと認めます。

小賀野委員、お引き受けいただけますか。

【小賀野委員】 よろしくお願ひします。

【司会】 ありがとうございます。

それでは、規定により、以後の議事進行は小賀野会長にお願いします。

それでは、小賀野会長、会長席に移動をお願いします。

＜小賀野会長 会長席へ移動＞

【小賀野会長】 小賀野でございます。よろしくお願ひいたします。

先ほど金子部長様から、この審議会に関連して、消費者問題、消費者行政の守備が広いことについてお話をいただきました。私どもの審議会は、タイトルからして消費者行政審議会という大変重い名前がついております。申し上げるまでもなく大変重要な審議会でありまして、委員の先生方の御専門のお知恵とご経験を御提供いただければありがたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

#### ・ 議事録署名人選出

【小賀野会長】 それでは、次第に沿って議事を進めさせていただきます。

初めに、議題（１）の２点目、議事録署名人の選出でございますが、議事運営規程によりまして、私から指名させていただきます。

議事録署名人を柿沼委員、上山委員のお二人の委員にお願いしたいと思ひます。

柿沼委員、上山委員、それぞれよろしいでしょうか。

〔「よろしくお願ひします」との声あり〕

【小賀野会長】 ありがとうございます。

#### ・ 副会長の選出について

【小賀野会長】 次に、議題（１）の３点目、副会長の選出についてですが、副会長につきましても、規程により委員の互選で選出することになっておりますが、いかがでしょうか。

どうぞお願いします。

【依光委員】 副会長は拝師委員にお願いしてはいかがかと思ひます。

【小賀野会長】 ただいま、依光委員から拝師委員を副会長にとの御推薦がありましたがいかがでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【小賀野会長】 異議がないものと認めます。

拝師委員お引受けいただけますでしょうか。

【拝師副会長】 はい。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

それでは、拝師副会長さん、副会長席に御移動をお願いいたします。併せて御挨拶もお願いしたいと思います。

< 拝師副会長、副会長席へ移動 >

【拝師副会長】 ただいま副会長に選任いただきました弁護士の拝師と申します。

前年度に引き続いてしっかり会長を補佐していきたいと思っております。よろしく申し上げます。

【小賀野会長】 御挨拶ありがとうございます。

#### ・ 部会委員の指名・部会長の選出について

【小賀野会長】 次に、議題（１）の４点目の部会委員の指名・部会長の選出についてですが、議事運営規程では審議会委員の中から会長が指名することとなっております。このことについて、事務局で案があればお願いいたします。

【菅谷室長】 それでは、事務局から案を提出させていただきたいと思っております。

今、事務局の名簿案を配付いたしますので、少しお待ちくださいませ。

< 部会構成名簿（案）配付 >

【菅谷室長】 それでは、事務局から説明させていただきます。

本審議会には、議事運営規程により、消費者苦情処理部会が設置されておりますが、これまでと同じ構成でお願いしたいと考えております。

部会の委員は６名とし、学識経験の皆様から２名、消費者代表の皆様から２名、事業者代表の皆様から２名として、部会構成名簿（案）のようにお願いしたいと考えておりますがいかがでしょうか。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

ただいま事務局から部会について御説明がありましたが、いかがでしょうか。

[「異議なし」との声あり]

【小賀野会長】 ありがとうございます。

部会の委員となられた皆様、どうぞよろしくをお願いいたします。

また、部会長の選出についても審議会に準ずることとなっております、部会に属する委員の互選ということになっておりますが、どなたか御意見ございますか。

お願いします。上山委員。

【上山委員】 引き続き、拝師委員に部会長のほうをお願いするということはいかがでしょうか。

【小賀野会長】 ただいま、上山委員から拝師委員を苦情処理部会長にとの御推薦がありましたがいかがでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【小賀野会長】 ありがとうございます。

御異議がないものと認めます。

拝師委員、苦情処理部会長をお引受けいただけますでしょうか。

【拝師副会長】 よろしくお祈いします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

## (2) 令和3年度消費生活相談について

【小賀野会長】 次に、議題(2)のほうに移らせていただきます。

令和3年度消費生活相談について、事務局から御説明をお願いいたします。

なお、質疑等は全ての議題説明の終了後にまとめて行うこととしてお願いしたいと思っております。よろしくお祈いします。

【菅谷室長】 それでは、議題(2)令和3年度消費生活相談について御説明させていただきます。私は、くらし安全推進課の菅谷と申します。

令和3年度の消費生活相談の概要について御説明いたします。着座にて説明させていただきます。

資料につきましては、資料1、資料2、資料3を使って説明いたします。

まず、資料1と資料2を御覧ください。

令和3年度の消費生活相談の概要ということで、資料1のとおり、令和4年9月27日に報道発表したものでございます。

この概要につきましては、毎年度、当課で取りまとめをしており、最近の傾向や相談事例等を広く県民に周知し、注意喚起や消費者トラブルの防止につなげていこうとするものでございます。

主な概要について御説明いたします。

まず、県内の消費生活相談窓口に寄せられた令和3年度の相談件数は4万8,618件で、前年度に比べ約6,000件、率にして10.8%減少いたしました。

資料1を1枚めくってください。

1としまして「相談件数の推移」でございますが、過去5年間の推移を記載しております。平成30年度をピークに減少傾向となっておりますが、ここ数年、5万件前後と高い水準で推移している状況となっております。なお、平成30年度は、架空請求に関する相談、例えば身に覚えのない料金未納の葉書が届いたといった相談が急増したことが主な要因と

なっております。

次に、「2 相談者の年齢層別割合」ですが、これは、相談のうち、苦情相談の件数4万3,941件について年齢層別に記載したものでございます。70歳代が15.3%と最も多く、60歳代以上が全体の4割近くを占めている状況で、ここ数年同様の状況が続いています。

続きまして、「3 商品・役務ごとにみた相談の状況」ですが、「商品一般」「工事・建築」「不動産賃貸」に関する相談が多い状況です。

それぞれの具体的な内容としましては、「商品一般」につきましては、大手通販業者をかたる、身に覚えのない料金未納の通知が送られてきたといった相談が寄せられております。

「工事・建築」につきましては、突然業者が来訪し、「近所で工事をしていたら、お宅の屋根の瓦がずれているのが見えた。無料で点検してあげる」などの勧誘を受け、高額な住宅リフォーム工事を契約してしまったといった相談が寄せられております。

「不動産賃貸」につきましては、退去時の高額な原状回復費用や、保証金、敷金に関する相談が寄せられている状況となっております。

この「商品・役務別の相談状況」につきまして、年齢層別で見たものが、資料2の4ページに記載しておりますので、お開きいただければと思います。20歳未満では、「インターネットゲーム」に関する相談が最も多く、続いて「他の化粧品」に関する相談が多く寄せられております。

「インターネットゲーム」につきましては、子供が親に内緒で勝手に高額な課金をしていたため契約の取消しをしたいなどといった相談が寄せられておまして、「他の化粧品」につきましては、「お試し価格500円の脱毛剤を購入したところ、定期購入になっていたため、契約の取消しをしたい」「解約の連絡をしたいが業者に電話が繋がらない」といった相談が寄せられている状況です。

また、20歳、30歳代では「不動産賃貸」に関する相談が最も多く、20歳代では「他の内職・副業」に関する相談も多い状況となっております。この「他の内職・副業」につきましては、例えばインターネット上の広告やSNSなどで副業で簡単に収入が得られると誘いを受け、先に金銭を支払って会員登録や情報商材を購入したものの、事実と違うので解約したいといった相談が寄せられております。

40歳代から70歳代までを見ますと、「商品一般」に関する相談が最も多く、続いて「工事・建築」や「不動産賃貸」に関する相談も多く寄せられております。

さらに、80歳代以上では、「工事・建築」や「商品一般」に関する相談が多い状況と

なっております。

また資料1に戻っていただきまして、2枚めくってください。

4としまして、「新型コロナウイルス感染症に関連した相談の状況」につきまして記載してございます。

令和2年1月以降相談が寄せられまして、緊急事態宣言が発令された令和2年度の約5,000件をピークに徐々に減少しまして、最近では毎月100件を下回る状況となっております。

続きまして、また資料2を御覧ください。

資料2の1ページから5ページは、先ほど御説明いたしました内容と重複いたしますので、説明は省略させていただきます。

6ページを御覧ください。(5)としまして「相談の多い販売方法とその特徴」について御説明いたします。

新型コロナウイルス感染症対策による巣ごもり需要などの影響によりまして、インターネット通販に関する相談が約1万3,000件と最も多い状況となっております。

健康食品などの購入に関するトラブルや大手通販業者から身に覚えのない購入代金の請求が届いたといった相談も多く、40歳から50歳の女性からの相談が多く寄せられている状況となっております。

また、家庭訪問販売に関する相談も約4,000件寄せられております。突然来訪した業者から勧誘を受け、高額な屋根工事の契約をさせられたといった相談や、最近でも相談が多いものとして、例えばトイレの詰まりの解消のため安価な広告を出している業者を呼んだところ、次々と高額な修理契約をさせられたといった相談が寄せられております。

続きまして、7ページをお開きください。3としまして、「苦情相談の状況(高齢者)」を御覧ください。

こちらにつきましては、契約当事者が65歳以上の方の相談内容等の特徴をまとめたものでございます。特徴としましては、全年齢層に比べまして、「訪問販売」と「電話勧誘販売」に関する相談が多い状況となっております。日常的に自宅にいる時間が長いことなどが影響しているのではないかと考えられます。

下の図3、4を御覧ください。図3が全年齢層、図4が高齢者となっております。緑色部分の「訪問販売」について、全年齢層の12%に対しまして高齢者は18%、紫色部分の「電話勧誘販売」は、同じく5%に対し7%という状況となっております。

また、図5では、過去5年間の推移を記載しておりまして、特徴としましては、青色

斜線部分の「通信販売」の割合が、令和2年度に引き続き約30%と依然として多い状況となっております。スマートフォンの普及に伴いまして、高齢の方もインターネットを利用する機会が増えたことなどが影響しているのではないかと考えられます。

以上が、相談概要となりますが、資料3につきましては、令和3年度までに多く見られる相談事例についてまとめたものでございます。

資料3を見ていただきまして、この中でも最近相談が多いものとして、先ほども話しました、10としまして「暮らしのレスキューサービスに関する相談事例」について、若干御説明させていただきます。

具体的な相談事例につきましては、8ページを御覧ください。

自宅のトイレが詰まったためインターネットで検索して上位に出てきた事業者や、マグネットなどのチラシを見て格安の修理金額を表示している事業者を呼んで修理してもらったところ、次々と高額な工事契約の勧誘をされ、最終的には当初言われていた金額とはかけ離れた高額な代金を請求されたといった相談などが寄せられました。トイレの詰まりや水漏れなどといったトラブルは突然発生し、特に夜間の場合、慌ててしまうことが多く、そういった状況を悪質な事業者は狙っているのではないかとといった状況となっております。

県では、県の広報ツイッターやラジオCMなどを活用し県民への注意喚起を行うとともに、悪質な事業者に対しましては、特定商取引法などに基づき必要に応じ行政指導などを行っております。

以上が、令和3年度の相談の状況でございます。

【小賀野会長】 御丁寧に御説明ありがとうございました。

資料1から資料3、それぞれ丁寧に分類、分析をされておられて、興味深い情報を御提供いただいたかと思えます。

委員の皆様から、どんなところからでも御質問、御意見を頂戴できれば幸いです。お願いいたします。

岩井委員。

【岩井委員】 岩井です。

最初に御質問なのですけれども、相談件数が前年度に比べると大分減少したと、これは資料1ですかね。この理由というのはどういうふうに分けていらっしゃるのでしょうか。例えば、案数が多いのか、いや実際に被害については減っているんだと、どういう分析をしているのか御教示ください。



して、県民に対して周知を図ったりしているところがございます。

**【岩井委員】** 若者に対するフォーラムというのは非常にいいとは思いますが、若者といっても非常に多いんですね。だから、もうちょっと若者に対しては広く、これは意見になっちゃうんですけども、広くそういう情報を周知をしていったほうがいいんじゃないのかなと。だから、もっと言いますと、この点に関する予算をもっと取ってきて、例えばユーチューブやったりだとか、そういうことをやって、もっとやっぱり若者のほうにもこういう被害があると、こういう闇サイトとかあるんですというのを、こういうのは非常に危ないですということを、やっぱりある程度これはお金をかけてやっていかないとなかなか難しいのかなと思うので、できれば、今年は多分駄目だと思いますので、来年予算を倍増だとか、3倍増とかやって、やっていただけると非常にありがたいかなと思います。

**【菅谷室長】** ありがとうございます。

今の御要望に対しまして、来年度の話なんですけれども、若者向けに対しましては、例えば若者から相談の多いインターネット販売、そういったものに係るトラブル事例を基にした映像教材というものを新たに制作しまして、学校の授業等で活用するような方向で今考えておりますので、そういったことで若者に対して直接どういったトラブルがあるのか、それに対してどういった手口なのか、どう対処すればいいかということ映像を通して若者に知ってもらえるような取組も考えております。

**【小賀野会長】** 貴重な御意見ありがとうございました。重要ですね。その被害防止、被害の実態とかの広報の質も問われていて、NHKで夕方、こんな振込詐欺がありましたという報道が毎日ありますが、実際被害に遭っているという実態があります。相手は、悪質事業者ですので、のんびりしていると、その上を行って挑んでくるので、それを越えた広報を工夫していくことが必要ではないかと思います。ありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ高橋委員。

**【高橋委員】** 今、相談件数の御質問がございましたので、私もこの資料を拝見して思ったことがあります。

この相談件数そのものは、消費者問題の全体的な特徴や質的变化を捉える上でとても参考になると思います。私も消費者問題に関するいろんな調査、あるいは研究を長くやっているんですけども、身近にそれが役に立ったということがふだん、あまりありませんで、最近自分の家内の知り合いの方が、やっぱりお孫さんが、小学生かな、ゲーム

課金で数十万円の請求が来て困ったということがあって、どうしようもないという感じで諦めていたんですけれども、その話を私がちょっと聞いて、国民生活センターのホームページを見てごらんなさいというふうにアドバイスをして、ホットラインに電話して、その後そのゲーム会社に対応したら数十万円が今回に限ってちゃんと返しますと言われて戻ってきたというので、そういう意味では初めて役に立ったというか、そういうことがございました。

ここから本題なんですけれども、他方で今回の統計資料にありますように、相談件数の総数とか、あるいはその増減、増えたり減ったりする、これはある意味消費者センターへの信頼度を表す指標ではないかなというふうに思うんですね。ということは、少ないとか減少したということが、消費者問題への深刻度が軽減したこととは必ずしも結びつかないのではないかなというふうに思います。最近では、消費者センターに相談しなくても、様々な形でインターネットで検索するとか、チャットに何か相談すると答えが返ってくるので、安易な方法と言っていいかどうか分かりませんが、そういう方向にも流れていってしまっているんじゃないかなというふうに思うんですね。そういう意味では、今回の例えば消費者相談の件数とか、あるいは相談内容というのは、記録して共有したりされていると思うんですけれども、その結果として相談者がどのぐらい満足したのか、あるいは問題の解決につながったのか、このあたりのところを何か統計とか、そういうものがあればぜひ教えていただきたいなというふうに感じました。

以上です。

**【菅谷室長】** ありがとうございます。

今、委員がおっしゃったとおり、実際相談件数が減ったからよかったという話では確かにないと思います。なかなか、特に若い方々は電話による相談を嫌うということも多いので。今実際電話か来所の相談という形のみやっているんですけれども、そういった形で件数的に伸び悩んでいるということもあるかと思います。相談したいと思っても、しない方もいらっしゃるかと思います。

また、一方で、委員のおっしゃるとおり、自ら調べて解決するという形で相談しないで済んだという方も中にはいらっしゃるかと思います。そういった面では、いろんな情報をこちらから提供し、それが若者が見れるような形で提供していくことがひとつ重要なと考えております。

実際に、指標としては、今から御説明する資料4にもあるんですけれども、例えば、基本目標1で、消費生活センターについてその機能も含めて知っている人の割合という

ものが指標として一応取り上げてはいるんですけども、この割合が正直言ってなかなか伸び悩んでいるというようなどころがありますので、まずは消費者センター、あるいは消費生活センターがどういった機能をしている、電話をすればどういったことに役立つんだということを知ってもらうということがまず重要かなということは従来から我々でも対応しているところなんですけれども、なかなかちょっとそこは伸び悩んでいるので、ここを上げることをまずしつつ、その上であえて相談しないでも済んでいるという状況ならばいいかなというふうに考えておりますので、そういった点を引き続き広報とかそういったところを強化しつつ、対応していくことが重要かなというふうに考えております。

以上です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

相談も、先ほどの広報も関連していて、非常に重要です。ゲーム課金で国民生活センターのルートを通じてうまく解決できたという例で、正式なきちんとした相談センターを介して解決できる例もたくさんあると思います。他方、被害に遭っているのに相談しないで、遭ったままになっているケースも少なからずありますので、そのあたりの研究、対応の実効性をどういうふうに図っていけるかが重要だと思います。そのための貴重な資料はたくさん今、提供されているかと思います。

ほかにどうぞ。はい、拝師委員。

【拝師副会長】 今の高橋委員がおっしゃった件ってすごく大事だと思っていて、やっぱり実際にセンターを利用した方がどういうふうに受け止めていらっしゃるかということについてのデータというのは、基礎データとして非常に重要だろうというふうに思いますので、何らかのデータを取る方向での検討をぜひしていただきたいというふうに思います。

それから、実際に相談件数が減ったことが、そもそもトータルの消費者トラブルが減っているのか、それともセンターに行く人が減っているのかということ自体もやっぱり重要な基礎データになると思います。政策をこういうふうにやっていくというのを考えていく上での基本的なデータになると思ってしまして、国レベルでいうと消費者庁が消費者意識基本調査というのを数年に一度か毎年かやっていて、消費者が何か消費者トラブルに遭ったときにどこに相談に行きましたかというデータを取っているんですね。消費生活センターについては、消費者トラブルに遭った方の数パーセントしかセンターに行っていないので、そういうデータを県内でもやっぱり取って、泣き寝入りされている方がいなくなるように、まずその捕捉をデータでやって、そういう人が多いのであれば、やっぱり周知の仕方をもうちちょっと考えると、それなりに御自身でいろんなところで

情報を取られて。それできちんとした対応につながっているのであれば、センターだけが全てではありませんので、それはそれで一つの形なのかなと思いますが、いずれにしても、それを推測でいろいろ議論していても正しい政策を立てられませんので、その辺の基礎データをきちんと取るということはぜひ、次の計画の話にもなりますけれども、意識していただければなというふうに思います。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

これ一つで解決というのはなかなかならないで、一筋縄ではいきませんので、いろいろな観点から丁寧にアプローチしていくということが重要ですね。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ石橋委員。

【石橋委員】 私は九十九里で地域の婦人会とかやっています、高齢の方が御多分に漏れず、本当に田舎なので多くなっています、独居の方も増えています。それで、地域に社会福祉協議会がありまして、その中に独居のお弁当の配食とか、いろんな形で独居の方のお買物ボランティアとか、ふだんお話しできないけれども、そういうのを利用してお年寄りの方の状況を知ったり、そういうことがありまして、何か変な、こんなことがあったんだよというのがそういうところから情報が入ったりして、それで未然に防げたり、御家族の方に連絡取ったりして、そういうことがありますので、地域の社会福祉協議会とかそういう関連団体にも協力を要請して、ふだんの見回りを何か絆を深めて密にすると、ほんの少しのことであっても未然に防げたり、あと独居の方の情報も入るので、ちょっとフォローしてあげられるので、どうかなと思います。

【小賀野会長】 何か御回答あれば。

【菅谷室長】 ありがとうございます。

委員おっしゃるとおり、まず、高齢の方々自ら認識されている方とは限らないので、そういった方々をもカバーするという意味で、社会福祉協議会の方とか、そういった方々が消費者被害に気づいていただくということはひとつ重要なかなと思います。

そういった意味で、例えば安全安心のネットワークとか、そういった仕組みの中で取り組むということも重要なかなと思います。

市町村は資料4の中で説明するんですが、三、四十の市町村は、そういったところでネットワークというものを整備しているようなところもありますので、そういった中で、高齢者の消費者被害を防止できる取組をできていければなと考えております。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

連携は重要ですね。社会福祉協議会の日常生活自立支援事業でも相談が重要な役割を果たしておりまして、その相談の中で、契約者がスマホで物を買ってしまって、なかなか対応が難しいというような事例が出てきております。ですから、ぜひ社会福祉と高齢者との連携を密にさせていただくとよろしいかと思っております。貴重な御意見ありがとうございます。どうぞまたよろしく申し上げます。

依光委員。

【依光委員】 依光と申します。よろしくお願いいいたします。

あっせん率という言葉がたしかあったと思いますが、消費者が相談したときに、相談員さんが間に立って、先ほど高橋委員もおっしゃっていたとおり、相手の事業者の方と交渉してくださる、件数とか率を出していらっしゃるかと思うのですが、それが今回どこかに出ていたら教えていただけませんかでしょうか。

【菅谷室長】 そうした率について手元にちょっと用意してないので申し訳ありません。

【依光委員】 多分そのあたり、メルクマールというか、指標の一つになるかなと思っております。最近の相談対応では、相談された消費者の方に助言をされて、その方自身がその被害を回復していくことを基本にされているという話を聞いているのですが、今消費者被害もすごく複雑で、問題も多様になっているので、そういうときにはぜひ消費生活相談員さんのお力をお借りできたら多分皆さん助かると思っております。そのあたりもう少し、それぞれの状況も違うかとは思いますが、少し指標として見ていただけたらと思えました。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

あれは専門職で弁護士さんの消費者相談のルート、相談を受けて対応する何か具体的な、どういうふうに進めていくかという、いきなり引き受けるということにはならないかと思っておりますが、どのような状況でしょうか。

【拝師副会長】 弁護士の受任に至るルートっていろいろありまして、例えば弁護士会でも法律相談センターという形で法律相談の窓口があって、そこに直接いらっしゃる方もおりますし、それから千葉県弁護士会と各市町村、県との間で協定を結んでいまして、専門性が高い対応が必要な案件については、センターから、弁護士会のほうで名簿を作っておりますし、そちらに紹介するような仕組みもありますので、そういう形でいろんな形でおいでいただいているというような形です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

相談を受けた場合に、弁護士さんの弁護活動、裁判も意識した活動の前の段階で処理

されている事例が多分多いようですね。私は環境問題で経験がありますが、ほとんど90%ぐらいは電話で済んでいます。相手方はどう動くという解決の方向性を見いだしておられて、実際にお会いして事件を引き受けるということはほとんど経験がありません。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ。

**【菅谷室長】** 先ほど、あっせんという意味ではないですけれども、実際に資料2の一番最後に参考として消費生活相談における救済金額という資料をつけてあるんですけれども、こちらは、参考としていただければと思うんですが、例えばその契約購入金額が分かっているもの、なおかつどれだけ救済があったかということは、消費者の方から聞いた状況の中で分かっている範囲での数字になるんですけれども、ここで、例えばCの欄に救済金額というふうに書いてあるのは、いわゆる消費生活センターなどに相談した結果、例えば既に契約してしまった方が一部返金されたとか、あるいは全額返金された、あるいは相談した結果、クーリングオフを根拠にして返金されたとか、あるいは事前にセンターに相談した結果、契約しないで済んだ、そういったものの合計を合わせた、それは回復額、クーリングオフ額、未然防止額と、そういったもろもろの合計を合わせますと、例えば、令和3年度では、金額で言うと約16億という金額になっております。全体の契約額に占める割合でいうと10%に行かないんですけれども、額でいうと16億の金額が消費生活センター等に相談した結果、被害に遭わないで済んだという見方もできるのかなと考えれば、センターとしての重要性は非常にあるかなと考えているところでございます。

**【小賀野会長】** ありがとうございます。

外山委員お願いします。

**【外山委員】** 私、市原商工会議所に所属していますので、皆様方のように消費者の方と直接相談を受けるという場面はあまりないのですけれども、今回のような調査結果を踏まえますと、啓蒙というのはとても大事だと思います。その中で、我が家もポストに様々なチラシが入りますが、今度この辺を安く工事やりますからというようなものもあります。できましたら、やはり地元の知っている工事業者さんに相談するとか、商工会議所、法人会等に、安心できる工事業者さんを紹介してほしいとか、ぜひ直接契約する前に、一旦違うところに相談するなどの手段を、啓蒙活動の一つに入れていただければ、少しでも被害が減ればいいかなと思います。

以上です。

【小賀野会長】 貴重な御意見ありがとうございます。

委員の先生方の御意見、被害の事前防止という視点は重要ですね。いろいろなお知恵をいただいたように思います。

次の議題にも関係してきますので、先に次の議題を……

【拝師副会長】 1点だけ、いいですか。

【小賀野会長】 どうぞ、はい。

【拝師副会長】 何度もすみません。1点ちょっと質問させていただきたいんですけれども、定期購入トラブルの関係については、昨年の特商法の改正で、お試しの購入のような詐欺的なものについては禁止行為を定めて、取消権までつけて対応するという一方で、法的には一応手当がされているはずなんですけれども、その後の被害があまり減っていないという話も聞いていまして、それについて、現状がどうなっているのか。それから、もし被害が法改正施行されてもなお減っていないんだとすると、その理由はどういうことなのかというふうに分かっているのか、その辺を教えてくださいたいと思います。

【菅谷室長】 ありがとうございます。

今、件数とかデータをちょっと手元にないので、あくまでイメージ的なものになるんですが、委員がおっしゃるとおり、定期購入に関する相談、減っているかということと減っていないという状況ということからすると、実際に法改正で禁止行為になったということがありつつも、悪質事業者の手口がどんどん悪質巧妙化しているというところがたちごっこになっている部分もあるのかなと思いつつも、我々はそういったところを踏まえつつ、引き続き消費者に対しての啓蒙というか、啓発の中で注意喚起をしていくということと併せて、そういった悪質な事業者に対しては行政指導や、あるいは行政処分を行うなどの直接的な対応をしていくという形で、両方の側面から対応していくこととしたいと考えております。

【拝師副会長】 ぜひお願いしたいと思います。やっぱり業者のほうは、もう消費者が誤解することを前提にやっている非常に悪質な業者ですので、厳しくそこは対応していただきたいというふうに思いますし、基本的に通信販売の世界なので、被害者が千葉だけではなく、あちこちにいらっしゃるというケースがむしろ原則だということで、他の都道府県等とも連携しながら、厳正な対応をぜひお願いしたいと思います。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

消費者立法の根本的な課題だと思いますが、私の意見ですが、取消権で手当という法的手当、これは消費者立法の主流の考え方で、今回のカルトの例の救済法も、そういった

視点で取消権の範囲を広げましたよね。それは、消費者法の発展の一つの到達点を示したものだと思います。従来いろいろ言われていたけれども、もやもやして何もされてなかったのが急遽ああいう立法として成立したのは前進だと思います。

さらにその上を行くと、悪質事業者という言葉が盛んに出てきますね、私も発していますけれども。取消しというのは、取り消さなければ有効なのですね。だから、黙っていると、その契約に従わないといけないという法的拘束力が被害者側に生じます。だから、もう取消しということの発想をやめて、「原則無効」ということを主張していますが、なかなかその考え方が広まっていけないというような状況にあります。専門家の側の責任だと思いますが、補足させていただければと思います。

では、また何かありましたら、次に議題の中でも御質問いただければと思います。

### (3) 第3次千葉県消費生活基本計画に基づく主な事業の取組状況について

【小賀野会長】 議題(3)の第3次千葉県消費生活基本計画に基づく主な事業の取組状況についてということで、事務局から御説明をお願いいたします。

【菅谷室長】 引き続きまして、私から御説明いたします。資料4を御覧ください。

まず1ページ目ですけれども、当計画の最終目標であります「消費生活に関する満足度」ですけれども、「消費生活に関し、暮らしやすい」と感じている県民の割合は、令和4年度に県政に関する世論調査を行った結果29.7%と、ここ数年30%前後といった状況になっております。

新型コロナウイルス感染症の影響によりまして、生活上の様々な制約を受けていることとか、コロナ禍に便乗した悪質商法の手口が巧妙化していることなど、マイナス要素が近年見受けられるということなどが影響をしているのではないかと考えております。

このような状況下ではございますけれども、引き続き県民に対しまして様々な媒体を活用した注意喚起の実施や消費者教育の推進、悪質商法対策の強化などを実施しまして、令和5年度の目標に向けて推進していきたいと考えております。

では、基本目標5つごとに主な事業の取組状況について、順に御説明いたします。

まず、2ページを御覧ください。

基本目標1でございますが、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」につきまして、指標項目の状況については表のとおりとなっております。

主な取組状況でございますが、「消費生活相談窓口の周知」につきましては、県民だより

や新聞、ラジオCMなど様々な媒体を活用し周知広報を行っております。

指標項目として「消費生活センターについてその機能も含め知っている人の割合」が県政世論調査の結果、若干伸び悩んでおりますが、引き続きあらゆる機会を通じまして、周知広報に努めてまいりたいと考えております。

次に、消費者センターなどによる市町村支援につきましては、市町村における相談員の質の向上を図るための研修を実施するとともに、市町村からの求めに応じまして、消費者センターの相談員が訪問し助言や指導、情報提供を行う「巡回訪問」を令和3年度125回実施したところでございます。

また、相談員の人材の育成確保の面では、消費者庁で実施しております「担い手確保事業」につきまして、多くの県民に受講してもらえるようハローワークや図書館など様々な機関へチラシ配架を行うとともに、市町村相談員の募集情報について県のホームページに掲載するなど、担い手確保についての支援に努めたところでございます。

なお、部長からの挨拶の際にも触れさせていただきましたが、来年度の令和5年度から、県消費者センターにおきまして、現在の電話、来所相談に加え、メールによる相談も受け付ける予定となっております。

日中に電話をすることが難しい方々や、先ほど申しましたように特に若い方々に多いですが、電話をかけるということに抵抗を感じている方々が、消費者トラブルに遭った際にためらうことなく相談できる環境を整えるといった観点を踏まえたものでございます。

次に、3ページ、基本目標2の部分を御覧ください。

「消費者市民を育む教育の推進」についてでございますが、指標項目の状況については表のとおりでございます。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響で、研修の参加者が伸び悩んでおりますけれども、研修の開催方法を対面とオンラインの併用形式とすることなどにより、受講者数は回復傾向にあります。引き続き、受講しやすくなるよう環境整備を進めてまいりたいと考えております。

主な取組状況でございますが、消費者被害を未然に防止するためには、消費者が正しい情報を見極める力、合理的に判断し考える力などを身につけることが重要と考えております。また、民法改正による成年年齢の引下げを踏まえた若者への消費者教育の充実も重要と考えております。

そのため、1つ目として、広く県民に対し、「くらしのおまもり便利帳」などのウェブサイトにより、消費者庁や国民生活センターなどからの注意喚起情報の提供を行っており

ます。

2つ目としまして、若者に対しましては、教育委員会と連携しまして、県で作成している消費者教育教材「オトナ社会へのパスポート」を県内全ての高校などへ配布するとともに、教職員向けの研修を実施したところでございます。

3つ目としまして、消費生活に必要な知識や情報の普及など、地域において効果的な消費者教育をコーディネートする人材を育成する講座を実施しまして、190名ほどが受講したところでございます。

最後に4点目としまして、「成年年齢引き下げに伴う若者の消費者被害防止」をテーマに、令和4年8月に消費者フォーラムを開催し165名の方に参加いただきました。

このフォーラムでは、淑徳大学の学生から「大学生による消費者教育の主體的・実践的な取り組み」としまして、学生自ら消費者トラブル防止に向け企画から演出、撮影を行い作成した動画の発表、弁護士として広く活躍されている住田裕子氏をお招きしまして、「新成人をダマしのワナから守るには」をテーマに御講演をいただきまして、参加者からは非常によかったといった感想を多くいただきました。

続きまして、4ページを御覧ください。

基本目標3でございますが、「気づき、つながり、守る地域の力の向上」についてでございます。

指標の状況については表のとおりでございます。

安全・安心ネットワークが整備された市町村は令和4年12月現在で34で、3市町でネットワークの設置について検討をしているところでございます。

主な取組状況でございますが、1つ目、消費者安全確保地域協議会の設置促進については、現在のところ、富里市、船橋市、白井市、印西市の4市が設置済でございます。また、10市町で協議会の設置について検討しているところでございます。引き続き設置促進に向け、働きかけを行っていきたいと考えております。

次に、2つ目としまして、地域における消費生活に係る課題の解決に向け取り組んでいる消費者団体の活性化を図るため、ウェブサイトを活用し活動状況を紹介するとともに、3つ目としまして、県民だよりや新聞、ラジオなどの様々な媒体を活用しまして、消費者被害防止に向けた注意喚起や、消費者団体訴訟を行う適格消費者団体「消費者市民サポートちば」への情報提供の呼びかけを行うなど、広報に努めたところでございます。

次に、5ページをお開きください。基本目標4でございます。「取引の適正化と悪質事業者への指導の推進」でございます。

事業者指導や処分件数を指標としておりまして、その状況は表のとおりでございます。

指導や処分に当たりましては、県内の消費者からの相談状況を常時注視しておりまして、違反が疑われる相談の状況が見受けられた場合は、その内容等を見ながら適時適切に対応しているところでございます。行政処分、指導を行った事業者数は、今年度は1月末時点で27件という状況となっております。

6ページをお開きください。

こちらは、本年度、特定商取引法に基づく業務停止命令などの行政処分を行いました事案について概要をまとめたものでございます。

屋根修理工事や水回り修理工事等の訪問販売を行っている事業者の案件でございます。

例えば、勧誘に当たりまして、「工事現場に行く途中で通りかかった。屋根の釘が浮いている」など、契約の締結について勧誘する目的を明らかにしなかったこと。また、契約書面の法定記載事項について未記載または誤った記載がされていたこと。また、屋根の修理の必要がない状態であるにもかかわらず、「瓦が欠けている。早急に直したほうがいい。早く直さないと雨漏りをする。周りの家に瓦が落ちたら大変なことになる」などと不実のことを告げ契約の締結を行っていたなどの違反行為を行っていたため、3か月の業務停止命令などの行政処分を行ったものでございます。

引き続き、不当な取引行為を行う事業者への適切な指導、処分を行っていきたいと考えております。

最後でございますが、基本目標5「商品・サービスの安全・安心の推進」でございます。

指標項目の状況は表のとおりでございます。

主な取組状況ですけれども、1つ目としましては、新聞やラジオなどを通じまして、新型コロナウイルス感染症など災害に便乗した悪質商法への注意喚起を行いました。

また、2つ目としまして、不当な表示等を行う事業者に対しまして、景品表示法に基づき行政指導を行いました。

景品表示法は、実際よりも著しく優良または有利と見せかける表示などを禁止し、一般消費者の利益を守る法律となっております。

例えば、実際のものより著しく優良または有利と見せかける表示は、「優良誤認表示」「有利誤認表示」と言っており、そのような誤認される表示を行っていた事業者に対して指導したものでございます。引き続き、不当な表示等を行う事業者への適切な指導を行ってまいります。

以上が、計画の主な取組状況でございます。

なお、各施策の実施の成果などにつきましては、改めて整理しまして、次期計画策定の過程において御説明させていただければと考えております。

以上でございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

県の基本計画の取組状況について御説明をいただきました。

それぞれの御説明にも出てきましたが、委員の先生方のそれぞれの分野からの御尽力もいただいております。ありがとうございます。

それでは、御意見、御質問、頂戴できればと思います。いかがでしょうか。

そうしたら、先に上山委員お願いします。

【上山委員】 御説明ありがとうございます。

とても分かりやすくまとまっていると思います。特に、基本目標の「消費者市民を育む教育の推進」はとても大切なことだと思っております。先ほどお話にもありましたように、高校生から映像も含めどのように教育をしていくのかということが、やっぱり将来の消費者被害をなくすというところにもつながってくると思っております。

あと成年年齢というところでは、先日、別件で現役の大学生に、大学生が今の情報の取り方ということで講演をいただきました。大学生はほとんどテレビを見ない、新聞も見ない、チラシなんか全く見ない、フェイスブックは今の大学生やっていませんという、お話でした。必要な情報は大学生は取りに行くということや、今SNSでもティックトックであったり、あとはインフルエンサーからの情報を得たり、大分私たちが考えるZ世代という世代の情報の取り方というのはすごく変わってきているというところがあるかと思っておりますので、情報を伝える側もどのような対策が必要なのかというところは大きな課題かなと思っておりますので、次年度に向けてぜひ検討いただければと思います。

【小賀野会長】 どうぞ。

【菅谷室長】 ありがとうございます。

まさしくそういった御意見は大変重要かと思えます。実際につくったとしても、それを見てもらって活用されなければ意味ないということは皆さんよくおっしゃいます。重々承知しているところでございます。実際に、来年度映像をつくったとしても、それを見なければ意味ないですので、いかにして若者が見れるような環境を整えるかということが重要かなと考えておりますので、そこはひとつ頭に入れておきたいと思えます。よろしくをお願いします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

Z世代ですね。急速にいろいろ動いていますね。そこに追いつかないといけないのですが、Z世代がどのような行動のパターンを取っているかという点が興味深いですね。ありがとうございました。

いかがでしょうか。

じゃ、柿沼委員お願いします。

【柿沼委員】 御説明いただきまして、ありがとうございました。

私、6点ほどお聞きしたいことがございます。

先ほど上山委員からも意見がございましたが、今の周知媒体として千葉日報、それからbayfmなどですけれども、実際に県民がどれだけその媒体を利用しているのかという数字みたいなものがあれば少しお示しいただきたいなと思うんですね。実は私、どれも全く利用しておりませんでして、やはりそこからまずきちんと精査していく必要があるのではないかなということがひとつ思ったところです。

それから、同じように、「暮らしのおまもり便利帳」の、閲覧数は1年間でどれくらいなのか、ここもやはり気になるところです。私、「暮らしのおまもり便利帳」は何度か見たことがあるんですけども、あまり更新されていない状況ですので、一度見たらもうそれっきりとならないように、県民が日々利用してみたいというような内容にしていきたいなというふうに思いました。

それから、次なんですけれども、消費者教育コーディネーターやサポーター、それから担い手づくりなど、様々な研修を行っていますが、実際にどれくらい活用されているのか、活用件数とか利用件数、そのあたりについて、わかれば教えていただきたいと思います。それから、基本目標2の教員に対して消費者教育を行いましたということで数値が示されておりまして、徐々に数値が増加しているというのは分かったんですけども、こちらはどのような科目の先生で、小学校とか中学校とか高等学校とか、どのような先生が受けられているのか、その受けられた先生の感想みたいなものがあればぜひお示しいただきたいと思います。

そして、私は消費生活相談員をしておりまして、今、屋根工事などの消費者トラブルで悪質化の傾向が見られます。例えば屋根工事で、業者が屋根に上がり工事業者が故意に壊したものを見せて壊れていると言ったりとか、レスキューサービスでも、車のバッテリーが上がっていて呼んだところ、かけるだけで7万5,000円で、けども、とめたら車が動かなくなってしまって、修理を依頼したところ、さらに追加料金を請求するというような相談が寄せられているところがございます。ですので、やはり、未然防止が必要で、各地域の各ステークホルダーの連携をしていくことが必要ではないかというふうに思います。

あと、成年年齢が引下げになりまして、今までオトナ社会へのパスポートを使った消費者教育を高校生を対象に説明するというような形でしたが、中学生、また、それよりも下の小学生に対しても、しっかりと消費者教育をしていく必要がございます。それに対しての教材が見当たらないので、できれば、そのあたりの教材づくりなどについても御検討いただきたいなというふうに思いました。

すみません、ちょっと抜けていたんですけども、その屋根工事などのトラブルのときに、悪質商法のお断りステッカーというのを消費生活センターに来た場合にはお渡しして

貼ってもらっているんですね。そちらの効果について、県としてはどのようにお考えになっているのかというのをお聞きしたいと思います。

すみません、たくさんありまして。以上です。

【小賀野会長】 大変ありがとうございます。

どうぞお願いします。

【菅谷室長】 ちょっとデータについては今手元に御用意してないので、ちょっと申し上げられない部分が多いんですけども、例えばbayfmについては、一応県内ではナンバーワンの視聴率があるということは出ていますので、そういった県民の方が多く利用している媒体は極力活用し、周知していくという形を取っております。

ホームページのほうも、なかなか更新されていなければ見る方も減ってきてしまうということもありますので、適時新しい情報を入れながら、更新はしていきたいと考えております。

あと、例えば成年年齢の引下げの関係では、確かに今、中心は高校生向けの教材という形で配布しております。なかなか中学校までというと、今のところできていないので、これについては今後検討していく部分かなというふうに考えております。

あと、お断りステッカーの話ですけれども、県としては今のところ配布はしていないんですが、市町村によっては配布しているところもあるかなということで、委員おっしゃるとおり、配布している市町村もあるかなと思います。実際に、なかなかその訪問販売はお断りというシールの表記の仕方、どこまで表記すれば本当に意思表示をしたのかというところの解釈が難しいところもあります。そこについて、そのお断りというのを貼ったことをもって全て断りしている意思表示なのかというところが、なかなかちょっとはつきりしないところもあるので、今のところ国のほうの解釈自体もお断りのみを記載した張り紙を貼っておくことは意思表示の対象は何か不明瞭であるため、契約を締結しない旨の意思表示には該当しないというような形での考え方では今のところ変わってないかと思っておりますので、ちょっとなかなかそこについては難しい部分があるかなと思います。通常営業活動で行われている訪問販売の影響とか、そういったものを慎重に対応する必要があるかなというふうに考えております。

ということで、お願いします。

【小賀野会長】 どうぞお願いします。

【柿沼委員】 1点なんですけれども、高校生からの消費者教育という話がありましたが、今、学習指導要領が改訂されて、小学生から消費者教育を行うような土台づくりにはなっているんですね。ですから、やはり高校生だけではなく、もう少し学年を下げた消費者教育の教材の充実が必要だと思っておりますし、せっかく消費者教育コーディネーターとかサポーターなどがたくさん登録されているので、その活用する一つとして教材をきちんと県のほうでつくっていただいて、これを使って消費者教育を行ったらどうかというふうに示していただくのも一つの方法だと思うんですね。意見としてお伝えいたします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

どうぞ、金子部長さんお願いします。

【金子生活安全・有害鳥獣担当部長】 皆さんの今までの御意見、やはり非常に重要だなと捉え、そうした中で、今いろいろな方から共通して出ていらっしゃるの、やはりその事前の情報であったり、その事後についてまた相談できるよという、そういった情報をいかに事前事後について、県民の皆さんに到達させるかということが非常にポイントになっていらっしゃるのかなと思います。そうした中で、例えばツイッターのお話ですとか、今お話があった場合であったり、もしくはその地域の、実際に県民の方々が情報を取る手段というのは、やっぱり年齢ですとか、生活スタイルによって相当異なってきます。若い人であればやはりネットとかなんですけれども、ネットはいい部分もあるんですが、やはり取りに来てもらえないと見てもらえないというのがあります。あとは、例えば県民だよりとか、広報紙というのは一定年齢のお母さまたちというのは、やはり市役所であったり、県の広報紙も実は非常によく見ていらっしゃる、あとはその日常生活で車とかといった、そういった人たちプラスあとは、直接的に授業の中でどうやって到達させるか、さらには、県だけでは当然できません、弁護士会の皆様方にも御協力いただいているところではあるんですけれども、さらに地域連携の団体、社会教育、福祉協議会といったところをいかに巻き込んで、多元的に重層的に、やはり繰り返し、我々としては繰り返しですけれども、情報を得る側としては、ある程度一過性、二過性ぐらにとどまっちゃう場合もあるので、重層的にいかにやっていくことが重要だと思っております。

そうした中で、いろんな手法につきまして皆様の御意見ですとか、皆様のそれぞれの団体さんの御協力や御意見をいただきながらやっていければなというふうに思っています。

【小賀野会長】 ありがとうございます。的確なおまとめをしていただきました。まだ時間がありますけれども、中間の段階ですばらしいおまとめをいただきました。

【金子生活安全・有害鳥獣担当部長】 すみません、申し訳ありません。

【小賀野会長】 いえ、ありがたいです。すごくありがたい。

それでは岩井委員、すみません、お待たせしました。

【岩井委員】 ちょっとまとめが入ってしまったので、なかなか言いづらいところもあるんですけれども、先ほどから啓蒙だとか、その啓蒙のために教材をつくると。私も確かにそう思っていて、私は先日、裁判手続のIT化に関する研究をやっていらっしゃる大学の教授の方とちょっと話す機会がありまして、学生は物事を理解をする方法として3種類に分かれると。聞いて一番理解できる方、映像を見て一番理解をできる方、本を読んで最もその理解をできる方、この3種類に分かれると。そういうことになりますと、ここに載っています冊子だとか、手引書だとか、大人社会へのパスポートだとか、これは非常にいいと思うんですよ。中身も非常にいいと思うんですけれども、さらにこれは一歩

踏み込んで、例えばQRコードなんかをつけて、そのQRコードから入ると、例えば映像、ユーチューブでも何でもいいんですけども、これ面白いじゃん、ということになると、ぱっとやっぱり広まるんですね。だから、そういうのもちょっと考えていただけるといいのかなと。千葉県の職員さんはみんなやっぱり優秀なので、そういうこともやっていただける方もいるんじゃないのかなと思っていますので、これは一回ちょっと検討をしてもいいのかなと思っています。

あと、今の意見なんですけれども、もう1点、ここに基本目標の3のところなんですけれども、消費者安全確保地域協議会ということになっている、これは私、前回もちょっと質問したんですけども、令和3年11月に設置をされたのが最後で、現段階で全然進んでいないところなんですけれども、これはちょっと私も進めたほうがいいのかと、こんなことを言っちゃうと、じゃ、おまえのほうでやれよと、そういうことも言われちゃうかなと思うんですけども、これは、できれば県のほうとしても設置のほうの促進を促していただけたほうがいいのかと思っています。

以上です。

**【小賀野会長】** ありがとうございます。

どうぞ。

**【菅谷室長】** ありがとうございます。

先ほどの学生の方が理解する方法というもの、読むという中から映像につなげていくと非常に重要なと思います。来年度は映像をつくる予定でありますので、そういったところをQRコードを通して、いかに若者に見てもらえるような環境を整える仕組みができればいいと思います。

あと、最後の安全確保協議会につきましても、我々は非常に悩ましく、委員おっしゃるところは非常にごもつともかなと思います。実際に市町村にどういった設置における課題とか問題点があるのというのを聞いてはいるんですけども、その中でよく聞かれるのが、関係部署との調整が進まない、人手不足により事務を進める余裕がないといった課題のほか、あとは既に設置している高齢者の見守りネットワークとか、そういったものなどで連携が図られているといった意見も聞いていて、この協議会ということまで立ち上げなくても実際は運用はできているだろうというところで、そこでとどまっているというのが実際のところであるような状況です。

ただ、こういったのは課題があるとか認識しても、まずは市町村において協議会の設置のメリットとか必要性などについて認識してもらうことが重要と考えております。市町村の消費者行政担当会議とか、そういった会議を活用しまして、その協議会の意義とか役割、設置に向けた進め方などの情報提供を行っていくなど、設置促進に向けて働きかけはしていければと考えております。

**【小賀野会長】** 貴重な御意見、御質問、御回答ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。

後藤委員。

【後藤委員】 私も今の4ページの分については、松戸市はまだないので、できればいいと思っていたのですが、以前「消費者フォーラム in 千葉」で“地域の見守り活動”の発表があり、当市でもできればと消費生活展で、その図をパネルにして市民の人たちに紹介しました。でも、その時は消費者団体が構成員として入っていなかった。その後、担当課である消費生活課に、こういうものを松戸市でもほかの他団体に呼びかけてつくってもらいたいと申し出たところ拒否されました。それぞれの団体が縦型にはあるわけですよ。それを今度、横につなげるという作業というのはもう必要ないというような感じで、それぞれが見ているんだと、民生の委員の方も、社協もあるし、それからいろんな老人の団体もあるしというので、今さらそれを何で消費生活課のところでやらなければいけないのかというのがあるんです。

先ほど、ここにおいても引き続き設置を促進していくというふうになっているんですけども、こういうふうに関所って、自分たちのところだけ、それ以外のところに手を出したり、やっていくというのはということで、それはできないという感じなので、この声かけをどこがやっていくのかということで、多分これ、こういうのをつくったらということでは、県からは消費生活課のほうに行って、いろんな分野があるんですけども、どこに働きかけをしてくださっているのかということをお聞きしたいのと、それから、もう一つ、皆さんの周辺の方は優秀な方が多いのですが、実は昨日も、私が所属する消費者の会があって、そこで今、来年度に向けてということで徐々に消費者被害を減らすということをテーマにして始めたんですけども、会員はみんな70代、80代と高齢者なんです。どこに焦点を当てるかと、やっぱり高齢者が被害も多いので、高齢者のところを消費者被害を減らすようにしていこうといったときに、もうテレビでも、先ほどおっしゃった、NHKで毎日、毎日やっていますね。詐欺の部分ですけども、いろんな機会があってそういう話を聞いたり見たりすることがあっても減っていかないということで、何が返ってきたかということ、そういう人たちに言っても無駄よと言うんですね。もう高齢者なんで、みんな被害が出ているのは結構認知症になっている人よとか、(本当に認知症の人は成年後見人がいたり、お金は自分で自由にしたりできないし、契約もできないということではあるんですけども) そういうのが返ってくるんですね。

何も年いった人ばかりがいろんな被害に遭っているわけじゃないんですけども、だけど、なかなか自分たちが声かけしたって無駄よ、幾ら言ったってその人は一人でいて寂しいから来てくれたら長々と、電話かかってきても長々としゃべるといって感じで、なかなかこういうふうにしたらというのがなかったんですけども、会員の男の人がちょうどたまたまボランティア活動をしていたときに、ミシンを買い取ってもらおうということで業者の人が家に入り込んでいたんですね。何しているって、今、本社に見積りを頼んでいるんですけどその業者の人は言って、でも10分ぐらいたってまだずっといて、その男の人は自分の仕事が終わったので帰ったんですけども、気になってその家に電話したら

まだいますというので、高齢者支援センターのほうに電話し事情を話し行ってもらうようにした。

私たちは何かその場でやって危険な目に遭う可能性もあれば、そういうセンターにつないだり警察につないだりということができるといことも、その高齢者に無駄よ無駄よじゃなくて、関わり方があるんだということも言っても、やはりなかなか高齢者が高齢者をサポートしていくというのは難しい。私は今、実際に一市民として、どうすればいろんな情報を得ることができた人たちが周りに役立つことができるのかということをしてきたら教えていただきたい。

先ほど言ったこの4ページの文なんですけれども、こういうのができれば、要するに私たちは知らない、それぞれは単独で活動していたら知らないけれども、横のつながりができると、この人たちとも顔見知りになって、町で会っても挨拶する、そういう形が見えてくると、この町はみんなが結構交流してやっているんだからここで稼ぐのはちょっと無理かなというふうに、目に見える状況ができてくれればいいかなと思って、ぜひこの協議会を各地でつくっていったらいいと思いますが、私たちがやりたいねと言ってもなかなかいろんな団体を掌握しているわけじゃないので、そういう情報を分かっているのは役所なので、そここのところが動いてつくってくれるような形にしたいので、ぜひ県としてはそういう働きかけ、縦にここに言ったからいいんじゃないかと、もっと上で、ここで全部やってくださいねと、つくればという形で連絡していただければいいと思う。これはお願いします。

それと、先ほど小学校、中学校、高校のところ、小さいときから資料としては契約とか、小学生相手に今日、私たちはここへ来るまでに電車に乗ったりバスに乗ったり、それ全部契約で成り立っているという教材はあったとしても、それを市民が学校へ行くとか、先生たちのところできちんとカリキュラムに入ればいいんですけれども。教育委員会がうんと言ってくると容易に学校へ出向けるんですね。でも、教育委員会って各都市によってまちまちですよね、対応の仕方が。教育委員会の委員をしている人がいると、これまたすごく学校へ入っていきやすいんですけれども、なかなかそうはいかない。県のほうも教育委員会には口出しはできないというふうになっています？

もう少し、教育委員会を動かすことができれば、いろんなこうした問題のことは子供たちに教えられる。子供たちというのは、私たち市民が行くと、このおばちゃん何話すんだらうとかという感じで、学校の先生にも、子供たちはあんなに集中して聞いていたのは今までなかったと言ってもらえたりとか、障害者のクラスに行くと、みんな途中教室から飛び出していくんですって、結構。何人か補助の人がついていますが、いつもと違うメンバーが話をすると子供たちは皆ちゃんと座って話を聞いていると。できれば市民がもう少し学校へ入っていけるように教育委員会を動かして頂ければと思います。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

関連して、拝師委員からお願いします。

【拝師副会長】 先ほどから、消費者安全確保地域協議会の見守りネットワークが重要だということではいろんな委員の方から意見出ていると思うんですけども、取組が進んでいる他県の状況を見ると、県が県の地域協議会をつくって、それで県主体で推進しているというのがデータの的にもかなりはっきり出ていまして、それはやっぱり1つは県そのものがやる気を見せるということもあるんでしょうけれども、より実践的には、先ほど後藤さんからも話があったような、市町村の中の縦割りを解消するのに、市の消費者行政担当課からお願いするとなかなか動いてくれない。それから県のほうも、県から市町村の消費者行政担当課には言えるけれども、いきなり県の福祉担当部署を飛び越して市町村の福祉担当部署にお願いするというのはなかなかできない。だから県の福祉部門のところから市町村の福祉部門のところこういう取組があるから協力してくださいというふうにやらないと、なかなか動かないところは動かないんじゃないかなというふうに思います。

国のほうは、消費者庁と厚労省との間で話をして、一応、厚生労働省から文書は出ているんですよね、各地に。ただ、やっぱりそれが浸透していないし、具体的に千葉県の中で市町村の福祉部門のほうに動いてもらおうとすると、県のほうの福祉部門が協力しましょうと言ってくれないと、そこら辺やっぱりなかなか市町村の現場で、行政ってなかなか縦割り解消するのは苦勞が多くて難しいですから、そこはぜひ県が頑張っていたきたいなというふうに思っていますので、県としての地域協議会の体制をつくる、それでその過程で福祉部門と県の中でタイアップする。それから社会福祉協議会とかいろんな団体に協力してもらわなきゃいけませんけれども、やっぱりそこも県レベルの団体が市町村のレベルの団体に声かけをして、こういう動きがあるから一緒に協力しましょうと言ってくれると話が早いという面もあるので、そこはぜひ県のほうで、ちょっと県そのものも所帯が大きいので大変かと思いますが、そこはちょっと頑張っていたけるといいかなというふうに思っています。

あとは、その上で協議会、できたところも実はどういうふうにもうまく活用していくかを模索しているようなところも実はあって、つくったからいいということではないんですね。ただ、何も役に立っていないかということ、私は富里市の地域協議会の委員をずっとやっているんですけども、例えばあそこなんかは、もう当たり前のように毎年民生委員の方の総会みたいな大きなイベントがあると、そこに市の消費生活センターの方が出前講座で行って、最近こういう傾向でトラブルがあって、何かあったらセンターにお願いしますというような話をしたり、あと地域包括のほうでも日常的にセンターとつながったりということをやっているわけです。だから、やっぱりそういう横の連携を上手にやることでうまく回っているということがありますので、その辺を上手に県のほうでもヒアリングをして、ほかの協議会をつくったところにもこういうやり方でやるとうまくいきますよという事例の紹介をしたり、あるいは進んだ取組があったらそれを吸い上げてまたほかのところにも提供していく、そういうことをぜひやっていただけるといいかなというふうに思います。

それと、消費生活サポーターの養成とかコーディネーターの養成ってやられているんですけども、先ほどその利活用の話が出ていましたけれども、実は地域協議会の話って、かなりこのサポーター等の利活用の話と関連すると思っています。要するに地域協議会ができたところの課題というのは、団体から代表を出していただいて、こういう形で議論するんですけども、その方たちはすごい意識が高くて、こんなトラブルがあるからみんな協力してやらなきゃいけないなと思っているんですけども、その方が団体に戻ったときに、同じ話をして、その団体の皆さんが同じ意識を持てるかということ、それは簡単じゃないんですね。だから、先ほど言ったように、民生委員の総会の際に、センターの相談員の方が出向いていってお話をする、だから分かりやすく要領よく話ができるんですけども、それをさらに浸透させるためには、もうちょっと人手が要って、民生委員協議会であれば、さらにその支部みたいのがいっぱいあって、その支部ごとの集まりで本当の一番現場で働いていらっしゃる民生委員の方々が話を聞いてくれるんですね。そこに行かないと本当は浸透していかないというのが現実で、そうするとどうしても人手が要るんですけども、そのときにこういうサポーターの方とか、コーディネーターの方に、ちょっと見守り新鮮情報でも持って出向いてもらって、一言話をしてもらって、何かあったらセンターにと言ってくれれば、先ほどの周知の徹底、重層的な情報を伝えていくというお話、部長もされていましたが、そういうことができるようになるということなので、施策として地域協議会の話とコーディネーター等の育成とか、そういう話って実は関連しているので、その辺も関連づけて県としての取組を進めていただければなというふうに思っています。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

時間が残り少ないので、簡潔にお願いいたします。

【依光委員】 ありがとうございます。

今の拝師委員のお話は、私ももともとだと思います。それで今、厚労省のほうで重層的支援体制整備事業というのをたしか昨年あたりから始めているかと思うのですが、そこでは市内の垣根を少し低くして緩く横の連携をするというような方法で、いろいろな部署で地域の様々な団体や人々と地域の高齢者見守りをしていきたいと思いますという仕組みらしいと聞きました。ある自治体では、その中に消費者部局の方も入って一緒に活動しているという話も伺いました。先ほど室長からも地域にはいろいろと見守りのグループがあるというふうにも伺いましたので、せっかく福祉のほうでそういう事業を地域のそれぞれの市町村で進めるのであれば、そういうところに消費者行政のほうも入っていけたらどうかと思ったところです。

あと、今、地域の消費者団体が減っています。先ほどの消費生活サポーターとか消費者教育コーディネーターさんなんか、少しうまくグループ化してはどうでしょうか。せっかく地域にその講習を受けた方がいらっしゃるなら、少し交流会などをして、地域でグループ化を図れるような支援などもされたら、良いと思います。市町村の方はどこに

講座を受けた方がいるかも分からないと思うんですが、そういう方がお一人でいらっしゃっても多分なかなか活動って難しいと思うんですね。グループになれば、地域の市町村に活動に関する相談をしたり、一緒に活動も進められるということもあるかと思えます。それが新しい消費者団体をつくっていく、それがまた先ほど言った地域協議会にいろんな団体関わっていく素地になっていくのではないかと思います。なので、そういうことも、少し考えていただけたらと思います。

あと、今やっぴらっしやる千葉県の消費者団体ネットワーク強化事業、これ、すごくいい事業だと思います。市町村と一緒に消費者団体が取り組む活動、これは多分消費者庁からお金が出ているかと思うのですが、来年以降どうなるのか、なくなってしまうと消費者団体のほうの活動も少しまた下がってしまうような気もするので、ぜひそのあたりどうお考えなのかお伺いしたいと思います。

以上です。

【小賀野会長】 では、事務局から御回答をお願いします。

【菅谷室長】 ありがとうございます。

ただいまのネットワーク事業につきましては、国のまだ支援が続いておりますので、一応まだ来年度は続く予定で考えております。できるだけ消費者団体がこういった活動をしている、そういった団体と市町村をつないで、市町村と団体との連携を図っていくことが重要と考えておりますので、引き続き行いたいと思います。

【小賀野会長】 高橋委員。

【高橋委員】 時間があまりないので手短にします。

資料4につきまして、次期計画の策定に関連してコメントを少しさせていただきたいと思えます。

最終目標、これももしかしたら変わるのかもしれないんですが、消費生活に関する満足度というのを最終目標にしている、そのサブの指標目標として消費生活に関し暮らしやすいと感じることというふうになっていると思うんですね。だとすると、暮らしやすいというのはどこから生まれる意識なのかと、それを要素に分けて考えていくと、それが基本目標、あるいは場合によっては環境生活部所管ではないものも含まれてくるかもしれないんですけども、消費者の目線から見ると、私は次の6つぐらいがあるんじゃないかなというふうに思えます。

1つは安心・安全性ですね。これは商品サービスの安心・安全性に関して言うと、消費生活センターのサービスがすごい重要で、治安というふうに考えると、地域の民間セキュリティサービスとか、あるいは防犯サービスとかの消費者行動になると思えます。

2番目の教育充実度、これは教育サービスに関するものです。

3番目が地域コミュニティの魅力度、これは人的ネットワークのような話で、先ほど石橋委員からお話のあったようなものです。

以上の3つは、基本目標の中にも含まれていると思えます。

あと、4番目が職住接近性とか交通の利便性、これは交通サービスを利用する消費行動で、5番目が買物利便性、これは小売業のサービスになります。買物難民とか、そういう話です。

最後が医療福祉充実度、これは医療福祉サービスということになります。

こういう6つのサブ目標に分かれて、それぞれの満足度が集まって暮らしやすさを形成し、消費生活に関する満足度になるのではないかなと、当然そういうことを全部お考えだと思いますし、場合によっては、先ほど来議論されているように、他部署で行われる活動をどうやってこの消費者という1つの、消費者庁みたいなものですけども、こうやって見せていくかということが重要になると思います。

あと、最後もう一つ、これは多分なさっているかもしれませんが、相談員の方の満足度調査というのはなさったことはあるでしょうか。これはマーケティング論とかサービスマーケティング論ですと、顧客の満足度というのは従業員の満足度に規定されるという考え方がございますので、相談する人の満足度は相談される側の満足度とのインタラクションがとても強いんじゃないかなというふうに思うので、相談員の方々の資質やあるいは要望、あるいはその人たちが感じている消費者問題の特徴、あるいは特にIT化に伴って消費者問題がすごく多様化してきていますけれども、そういうことに関する研修の要望とか、何かこういう相談員の方々の満足度を高めるようなものに資するような調査もされてはいかがかなというふうに思いました。

以上です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

それぞれ大変貴重な御意見だと思います。総合的にアプローチしていくということで集約されていたかと思います。

#### (4) その他

【小賀野会長】 ごめんなさい、進行がずれてきていまして、次のほうに移らせていただきます。議題4、その他で、事務局から何かございますか。

【菅谷室長】 事務局から1点、御説明したいものがございます。

本日取組状況を説明いたしました。現行の第3次千葉県消費生活基本計画について、計画期間が令和5年度までとなっておりますので、そのため次期計画の策定スケジュールについて、現時点での素案を作成いたしましたので配付させていただきます。今お手元に順番に配付させていただいております。

<資料配付>

【菅谷室長】 来年度の4月から6月にかけて現状、課題等を踏まえた計画の方向性を検討し、骨子案を作成し、7月頃、審議会に諮問させていただければと思います。

審議会で御意見をいただきながら、8月から計画原案の作成作業に入り、11月頃の審議会に原案の御提示をさせていただき、パブコメなどを経て、3月に計画案を御提示し、答申をいただいて、4月に策定というスケジュール感で今のところ考えているところでございます。

来年度は大体3回程度の審議会の開催という形で考えていますので、引き続きよろしくお願ひしたいと考えております。

以上です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

御意見、御質問ございますか。よろしいでしょうか。

ありがとうございます。おかげさまで、本日予定していた議事は以上でございますが、事務局から何かございますか。

【菅谷室長】 特にございません。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

おかげさまで議事は無事終了いたしました。御協力いただきましてありがとうございます。これで終了いたします。

## 5. 閉 会

【菅谷室長】 委員の皆様には、長時間にわたり御審議ありがとうございます。本日いただいた御意見を参考とさせていただきまして、県民の消費生活の安定と向上のさらなる推進に向けて取り組んでいきたいと思ひます。

以上をもちまして、令和4年度第1回千葉県消費者行政審議会を閉会させていただきます。ありがとうございます。

(了)