

令和5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7月20日（木）
場所：ホテルプラザ菜の花3階「菜の花2～4」

1. 開 会

【司会（くらし安全推進課小泉主査）】 それでは、定刻となりましたので、令和5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泉と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

2. 挨拶

【司会】 それでは、初めに亀井生活安全・有害鳥獣担当部長から御挨拶を申し上げます。

【亀井生活安全・有害鳥獣担当部長】 ただいま紹介ありました環境生活部生活安全・有害鳥獣担当部長の亀井でございます。何年か前に、くらし安全推進課長をやっていた関係がございまして、面識のある先生方がいらっしゃるということで、非常に心強く思っております。引き続きよろしくお願いいたします。

まず、委員の皆様方には、日頃、県の消費者行政の推進に御支援、御協力を賜っておるところでございます。深く感謝申し上げます。また、本日は、御多忙の中、また、非常に暑い中御出席いただきまして、心から御礼申し上げる次第でございます。

さて、消費者を取り巻く環境が複雑・多様化している中で、特に高齢者の被害件数の高止まりや、民法改正による昨年の成年年齢の引下げに伴う若者の消費者トラブルの増加の懸念などがございまして、消費者が安心して生活していくためには、相談体制の強化や消費者教育の推進など、これまでの取組をより一層充実させていくことが重要な課題となっております。

こうした中、県では、消費者が相談しやすい環境づくりの一環としまして、県の消費者センターにおきまして、本年5月から電子メールでの相談受付を開始したところでございます。今後も、市町村や教育機関など、関係機関と連携して、消費者被害の防止に取り組んでまいりたいというふうに考えておるところでございます。

今回は、本年度第1回目の審議会となりますが、平成31年3月に策定いたしました現行の千葉県消費生活基本計画、こちらの計画期間が本年度までとなっておりますことから、本年度の審議会では次期計画の策定に向けた検討をお願いしたく、知事より諮問させていただきたいと存じます。本日は、まず次期計画、こちらの骨子案につきまして御審議をいただきますので、皆様方には、それぞれの専門的なお立場からの忌憚のない御意見、御提案をいただきたく、お願い申し上げまして、簡単ではございますが私からの挨拶とさせていただきます。

本日はよろしくお願いいたします。

3. 委員紹介

【司会】 続きまして、異動により委員の交代が1名ございましたので御紹介いたします。
労働者福祉協議会の上山委員に替わり、尼崎様が委員となりました。なお、本日は御欠席です。

また、高橋委員、石橋委員、依光委員、外山委員につきましても、本日欠席されております。

次に、先ほど御挨拶申し上げた担当部長の他に異動のありました事務局職員を紹介いたします。

くらし安全推進課、渡辺課長でございます。

【渡辺くらし安全推進課長】 渡辺です、よろしくお願いいたします。

【司会】 千葉県消費者センターの武内所長でございます。

【武内消費者センター所長】 武内です、よろしくお願いいたします。

【司会】 くらし安全推進課、熊本室長でございます。

【熊本消費者安全推進室長】 熊本です、よろしくお願いいたします。

【司会】 そして私、くらし安全推進課小泉です。よろしくお願いいたします。

その他、関係職員が同席しておりますので、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ます。議事録につきましても公開していくこととなっております。本日は、皆様の机の上に録音のためのマイクとICレコーダーを置いてありますが、議事録作成のためですので御了承ください。

審議会につきましては、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】 ありがとうございます。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。

それでは、報道機関、傍聴人の方の入場をお願いいたします。

<報道機関、傍聴人入室>

【司会】 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が、本日の審議会には13名中半数以上、8名の委員の皆様が御出席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。

それでは、議事に入ります。

議事進行は、千葉県行政組織条例第32条第1項の規定により、小賀野会長にお願いいたします。

小賀野会長、よろしく申し上げます。

【小賀野会長】 よろしくお願いいたします。

先ほど、部長さんから御挨拶がありましたように、次年度からの千葉県消費生活基本計画の諮問を熊谷知事さんからいただいております審議のほどよろしく申し上げます。

委員の皆様からはいつも活発に御意見をお述べいただいております。今回も引き続き活発に御意見をいただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

4. 議事録署名人選出

【小賀野会長】 それでは、次第に従って議事を進めます。

初めに、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、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、それから大森委員にお願いしたいと思いますがよろしいでしょうか。

〔「異議なし」との声あり〕

【小賀野会長】 ありがとうございます。

それでは、それぞれよろしいでしょうか。

〔「はい、よろしくお願いいたします」との声あり〕

【小賀野会長】 ありがとうございます。

それでは、議事録署名人にお二人を承諾いただきました。

5. 議 題 等

(1) 第4次千葉県消費生活基本計画の骨子案について

【小賀野会長】 それでは、早速議題に入ります。

議題1が、千葉県消費生活基本計画について諮問いただいております。本日は骨子案について審議いたします。

まず議題1、第4次千葉県消費生活基本計画の骨子案について、事務局から御説明をお願いいたします。

なお、質疑等は議題説明の終了後に、まとめて行うことにしたいと思います。よろしく申し上げます。

【熊本室長】 それでは、骨子案の説明につきまして、くらし安全推進課消費者安全推進室長の熊本から御説明させていただきたいと思います。

ちょっと御説明長くなる関係もございますので、失礼ですが着座にて御説明させていただきます。

本日は、担当部長の御挨拶、また、会長からの冒頭の御発言でもございましたけれども、またこちらのプロジェクターの黄色い部分にも書いてございますが、現行の第3次消費者基本計画が本年度で計画期間が終了いたします。次期計画に関する骨子案について御審議をいただくことになっております。

骨子案の資料につきましては事前に皆様に配付させていただきまして、お目通しいたげていることと思っておりますが、改めて資料に沿って御説明をさせていただきますので、説明後に御意見等をいただければと思います。よろしくお願ひいたします。

それでは早速ですけれども、お手元の資料1-1、横長一枚紙になりますが、こちらを御覧いただければと思います。

まず、見出しの1番目、「計画の基本的な考え方」というところの御説明になります。

(1)の計画策定の趣旨・計画期間についてでございますが、1つ目の丸にあるとおり、本計画は本県の消費者行政に関する施策・事業を推進していく上での基本指針となっているものでございます。

また、2つ目の丸のとおり、千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例、そして消費者教育の推進に関する法律に基づく計画として、一体的に策定されるものとなっております。

現行の第3次の計画は、何度も申し上げておりますが本年度までの期間となっていることから、3つ目の丸のとおり、来年度、令和6年度から10年度までの5年間は、御審議いただく次期計画が適用される期間となっております。

次に、(2)の計画策定に当たっての考え方について御説明させていただきます。

1つ目の丸のとおり3点の理念を挙げております。いずれも千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例の前文に掲げられている理念を用いたものとなっております。この理念の下、2つ目の丸にありますように、現行計画において課題や取り組むべきものとして実施されているもので継続すべきものは継続しつつ、一方で現行計画策定時から現在までに社会情勢の変化等により、新たに取り組むべき課題等については、必要な見直しを行っていきたいと考えているところでございます。

次に、大きな見出しの2番、「消費者をとりまく現状と課題」についての御説明に移りたいと思います。

まず、(1)社会環境の変化についてでございますが、現在における消費者行政を取り巻く社会情勢について、特に下線の引いているところがございますけれども、こちらは現行計画策定後クローズアップされてきた情勢について記載しているところでございます。

まず、下線部のある項目について御説明をさせていただきますと、イの成年年齢の引下げについてですが、こちらは令和4年度から実施されているところでございまして、新成

人となりました若年層への消費者トラブル等が懸念されているところでございます。

エのデジタル化の進展は、国も推進しているところでございますが、デジタルトランスフォーメーション、いわゆるDXの進展によりまして、データの活用が様々図られるようになった一方で、ネット社会の高度化、複雑化による消費者トラブルの増加等が見られるところとなっているところでございます。

オの感染症のリスクの増大は、御存じのとおり新型コロナの流行がございまして、生活用品に関する買占めや便乗商法が流行したこと、また契約解除等に関するトラブルが多発したこと、また生活必需品の確保に不安定な要素が生じたことといった様々な問題が発生いたしました。今後、新たな感染症等の流行があった場合、同様のトラブルが発生する可能性が高いことを考え、情勢の変化として挙げているところでございます。

カの持続可能な社会の実現に向けた機運の高まりにつきましてはSDGs、こちらに関する認識が近年浸透してきたことによりまして、これらに関する消費の新しい在り方について、推進すべき情勢の変化として挙げているところでございます。

以上が、下線を引いた項目についての御説明になりますが、下線を引いていないものの、現行計画から引き続いて消費者行政を取り巻く重要な社会情勢といたしまして、アの高齢化の進行・世帯の単身化、ウのグローバル化の進展及び、先ほど申しました下線部以外のオの災害の激甚化・多発化を社会環境の変化ということで取り上げさせていただいているところでございます。

次に、(2) 取組状況と課題についての御説明に移りたいと思います。

こちらは、アからオまで現行計画の目標として定めている項目になっておりますが、この5つの項目別に、現状の取組や課題及び先ほど申し上げました社会情勢を反映した取組や課題をまとめたものとなっております。こちらでも下線を引いてございます。先ほど申し上げました社会情勢の変化に対応したもの、あるいは特に重点的に取り組む必要があるものとして下線を引いているところでございます。

こちら順次説明させていただきますが、まずアの「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」、こちらについてですが、主に消費者相談に関する項目となっております。課題及び取り組むべきこととして、資料のとおり3点を挙げているところでございます。下線を引いてございます、多様な消費者のニーズに対応するための相談のデジタル化につきましては、先ほども社会環境の変化で申しましたデジタル化の進展という点を考慮した課題・取組として位置づけているところでございます。

次に、イの「気づき、つながり、守る地域の力の向上」についてですが、消費者被害防止のためのネットワークに関する項目となります。課題及び取り組むべきこととして2点挙げてございます。こちらでも下線の引いてございますところの説明になりますが、既存のネットワークの活用を含めた高齢者の見守り等、安全・安心のネットワークの整備促進につきましては、消費者トラブルにおける高齢者の占める割合が相変わらず多い現状を鑑

みまして、重点的に取り組むべき項目として位置づけているところがございます。

次に、ウの「消費者市民を育む教育の推進」ですが、こちらは、この名称のとおり消費者教育についての項目ということになります。課題及び取り組むべきこととして4点、こちらは掲げてございます。成年年齢の引下げによる若年層への消費者教育やデジタル化の進展に伴い複雑化する消費者トラブル等の啓発、また新たな消費の在り方としてのエシカル消費の普及・啓発など、下線を引いてありますとおり特に情勢の変化に伴う課題、取組が多くなっている項目となっております。

次に、エの「取引の適正化と悪質事業者への指導の推進」についてです。主に事業者に対する対応に関する項目ということになります。取組及び課題としては資料のとおり2点掲げているところがございます。

最後に、オの「商品・サービスの安全・安心の推進」についてです。取組及び課題として2点挙げております。コロナによる影響を考慮して、下線のある2つ目の感染症の拡大時の部分につきましては、社会情勢の変化による課題・取組として位置づけているところがございます。

以上、現行計画から見た取組、課題の説明ということになります。

次に、資料の1-2を御覧ください。

次期計画の骨子案、体系図といたしまして、大項目として基本目標を、中項目として基本目標に対する施策展開の方向を、小項目として具体的な取組を記載した一覧となっております。

現行の計画では、先ほど説明いたしましたアからオまでの5つの基本目標としていましたが、現行計画でかぶっておりました項目等を取りまとめた結果、次期基本計画ではこちらの大きく3つの項目に整理させていただいたところがございます。

まず、1つ目の「消費者被害の防止とネットワーク強化」につきましては、現行計画の基本目標のア「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」と、イ「気づき、つながり、守る地域の力の向上」の2つをまとめた目標となっております。主に消費生活相談体制の充実をメインに据えた目標としているところがございます。

次に、2つ目の「消費者市民を育む教育の推進」は現行計画の基本目標のウ「消費者市民を育む教育の推進」に該当する項目となりまして、こちらは自立的な消費者育成に主眼を置いた目標としているところがございます。

次に、3つ目の「安全・安心な消費生活の確保」については、現行計画のエ「取引の適正化と悪質事業者への指導の推進」と、オ「商品・サービスの安全・安心の推進」の2つをまとめた目標としております。こちらは、事業者・商品へ主眼を置いた目標となっております。

以上が、大項目（基本目標）の区分けとなります。

次に、大項目に沿った中項目（施策展開の方向）及び小項目（具体的な取組）について順

次御説明させていただくところがございます。なお、表の方では薄く色がついている項目がございます。こちらは、先ほど申しましたとおり、社会情勢の変化等に伴い新たに設定した項目とか、重点的に取り組む項目ということで色分けしているところがございます。

まず、大項目の1「消費者被害の防止とネットワーク強化」に関する中項目、小項目の説明になります。こちら、中項目として（1）から（4）の4つを掲げております。

（1）の相談体制の充実は、消費者相談部門や消費者相談を行える人材に関する項目となっております。ア及びイは多様な相談に対応できるための消費生活相談員のスキルアップや、地域の相談員を育成するための様々な研修といったものを想定しているところがございます。ウにつきましては、社会情勢の変化により新たに、あるいは重点的に取り組もうとする項目としておりますが、デジタル化の進展に応じた相談体制の構築を進めていくための項目となっております。県では、本年5月よりメールでの消費相談の受付を開始したところがございますが、国でも様々なDX化を進めていく方向であるため、今後も国の動向を注視しつつ、必要な相談体制のデジタル化を考慮していくことを考えているところがございます。

次に、エでございます。相談窓口の広報についての取組になります。こちらはちょっと資料が替わりますが、資料の2を御覧いただければと思います。これは現行の計画における基本目標ごとに関連する指標として、県民の意識を令和元年度と令和4年度に調査したものをまとめたものとなっている資料になります。こちらの基本目標の1に関する質問のうち、2つ目の消費者センターについて役割を含め知っている方の割合というところについてですけれども、御覧のとおり令和元年度で16.3%、令和4年度で14.8%といずれも低い割合となっているところがございますので、様々な広報媒体を通じまして、より一層の周知が必要と考えているところがございます。

資料の1にまた戻らせていただきます。

（2）の関係機関との連携・制度の活用については、アからカまで6つの取組を掲げているところがございます。アについては重点的に取り組む項目としております。

資料が替わりますが、資料の3の方を御覧いただければと思います。

表題にございますとおり、市町村からの主な回答、取りまとめということで、事前に市町村にアンケートを行った結果を集計したものとなっております。1の今後の課題というところで、3つ目の相談体制の維持・強化、また2番目の次期計画に盛り込む必要がある項目の4つ目、自治体間広域連携・市町村相談窓口の機能充実というところが、こういうことをしてほしいということで市町村から回答が上がってきたところがございますので、これを受けまして、県としても重点的に取り組んでいくこととして掲げているものとなっております。

また資料1-2に戻らせていただきます。

大項目1の（2）のところになりますけれども、こちらの今度は取組のイになります。こ

れら市町村を含め関係行政機関とか関係団体との連携・協議の場を設けていくことをここでは想定していく形になっております。また、ウからカにつきましては個別に消費者問題の対応に関して関連する方たち、例えばエで申しますと消費者団体訴訟制度、こちらが実行できます特定消費者団体との協力、こういったものを想定しているところでございます。

続いて、(3)の消費者被害情報の積極的な収集と提供についてですが、こちらでは3つの取組を挙げさせていただいております。アにつきましては、サービス・製品等に事故が生じた際の情報を収集し、同様の事故を防ぐための情報提供、また、事故があった際の相談先の周知方法等を想定しているところでございます。イにつきましては、従来からの取組にはなりますけれども、悪質商法に関する様々な媒体を通じた被害防止や被害に遭った際の相談先の周知を行っていくものとなります。ウにつきましては、社会情勢の変動としてのデジタル化の進展の一環として、電子商取引等が以前に比べて拡大している中で生じるトラブル、近年ですとインターネット上でのプラットフォーム商取引上でのトラブル、こういうものに対応した法改正が国等で行われております。これらの情報の周知、情報の提供を行うことで被害防止や相談先の周知を図ろうとしているところでございます。

次に、(4)の安全・安心ネットワークづくりについて、こちらは2つの取組を掲げております。まずアにつきましては、資料2を見ていただきたいと思っております。資料2のこちら2枚目になりますけれども、色つきのグラフが載っております。消費者相談の件数の推移ということで、だんだん減少傾向にあったんですが、令和4年度は少し増加しているような状況でございます。こちらの表にございますとおり、依然として60歳以上の高齢者の方の消費生活相談、こちらが全体の半数以上と多数を占める現状がありますこと、また、社会情勢として高齢化世帯の単身化が進んでいることを先ほど挙げましたとおり、このような状況がまだまだございますことから、重点的に地域の中で高齢者の見守りを行い、相談を行いやすい体制をつくり上げていこうとするもの、こういうことを想定している項目となっております。

資料2のまた1枚目に戻っていただければと思います。こちらの指標の基本目標の3、気づき、つながり、守る地域の力の向上というところですが、こちらの安全・安心ネットワークが整備された市町村数、こちらが34市町村、令和4年度の段階でございます。まだ未整備の市町村ございますので、このネットワークづくりの働きかけ、また、既に構築している市町村につきましては、これらのネットワークの活用、こういうものを促していくことが主な取組となろうかと想定しているところでございます。

また資料1-2に戻ります。

大項目1の中項目(4)、取組イになります、消費者安全確保地域協議会の設置促進についてでございます。こちらの協議会につきましては、国の計画でも促進が進められているものとなっております。こちらの協議会ですが、構成団体間で見守り対象者となる方の情報共有が可能となるなど、より深く見守り対応が可能となる協議会となっているものでご

ございます。まだ県内では設置している市町村が少数でございますので、これらの協議会の設立の働きかけを行うとともに、先ほどの取組項目のア、こちらで述べた組織を活用いたしまして、こちらについては地域協議会でできるというような国の解釈がございますので、これらの周知について、県としても取組を行っていく必要があるものとしてこちらの方に掲げているところでございます。

次に、大項目の2の方に移らせていただきます。

「消費者市民を育む教育の推進」についてですが、中項目として(1)から(4)の4つを掲げているところでございます。(1)の成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進につきましては、社会情勢の変動として重点的に取り組んでいく必要がある項目としているところでございます。具体的な取組といたしましては、アからエまでの4点を挙げているところでございます。教育機関との連携や教職員への研修、保護者への消費者教育、教育教材の充実と、いずれも従来から取り組んできた項目ではあるところなんですけれども、例えば教育教材に関しては、紙媒体のみではなく若者が視聴する機会の多いSNS等への映像教材の活用といったように、より効果的な研修、教育方法の検討が必要になってくるのではと考えておりますので、こちらでこのように改めて挙げさせていただいているところでございます。

次に、(2)の消費者教育や地域の活動を担う人材の育成についてですが、取組としてはアからキまでの7つを挙げているところでございます。消費者教育自体については、また資料2の方になりますけれども、1ページの消費生活の現状の基本目標の2、消費者市民を育む教育の推進についての消費者教育学習の機会が提供されていると思う県民の割合、こちらにございますとおり、こちらも令和元年度で15.7%、令和4年度で14.7%と、こちらも低い割合となっているところでございます。

またちょっと資料1に戻っていただきますが、これを踏まえまして、取組のアの、だれもが、いつでも、どこでも学べる環境の整備とか、イの消費者教育推進のための情報の収集・提供機能の拡充について、消費者教育の機会の周知をより効果的に行う取組が必要になると思われることから項目としてここに挙げさせていただいているところでございます。項目のウからキについては、個別の消費者教育推進のための取組として挙げているところでございます。基本的には現行計画からの引き続きの取組となりますが、キのところはちょっと色が変わっているとおり、職域における消費者教育の推進、こちらにつきましては、国が今後重点的に取り組んでいくというようなことを示しておりますので、県としても国の動向を注視しつつ取組を行っていきたいと考えているところでございます。

次に、(3)多様化・複雑化する消費生活への対応についてですが、取組としては2点掲げているところでございます。アの多重債務問題防止のための情報提供や啓発の推進は従来からの取組ですが、消費者問題の一つである多重債務に陥らないよう啓発を進めるものとなっております。イのデジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための啓発につい

てですが、これは先ほどの基本項目1の(3)のウと一体となっているものでございます。ここでは啓発を行い、消費者に新たな消費者問題の在りようを知っていただくことで、自発的な被害防止につなげていこうというような考えの下、消費者教育の一環として挙げさせていただいているところでございます。

次に、(4)の持続可能な社会の形成に向けた教育の推進についてでございます。取組としては3つ掲げてございます。いずれもSDGsに関連する消費者教育の項目となりますが、特にイのエシカル消費、一例を挙げますと、安さを求めるのではなく生産側の賃金等も考慮した適正な価格での、いわゆるフェアトレードに伴う消費といった、近年特に認識が広がりつつある消費の在り方についての一層の普及、啓発を図っていく取組として挙げているところでございます。

最後に、大項目の3になります。「安全・安心な消費生活の確保」についてですが、中項目として(1)から(3)の3つを掲げております。

(1)の事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締の強化については、取組としてアからエの4項目を掲げてございます。いずれも従来からの業者へ対する指導、処分との関係の項目となりますが、また資料2になりますが、こちらの1ページの指標の基本目標の4になります。取引の適正化と悪質事業者の指導の推進になりますが、悪質商法が減ってきたと思う県民の割合、こちらは令和元年度、令和4年度も7.8%、9%と、かなり低い割合になっております。ですので、これにも見られますように、悪質商法に関する相談等の減少が見られない中、引き続き取り組んでいく必要があると思われまますので、こちらで挙げさせていただいているところでございます。

資料1-2に戻らせていただきます。

大項目3、「安全・安心な消費生活の確保」の(2)の商品・サービスの安全・安心の推進の方に移らせていただきます。取組としてはアからオの5つを掲げてございます。アからエにつきましては、従来からの取組で引き続き取り組んでいくべき事項となりますが、オの消費者志向経営の普及・啓発については、こちらは、先ほどの基本目標の2の(4)のエシカル消費の業者版みたいな形になるんですけども、もうけのみにこだわらず、消費者の立場を考えた経営を指すものとなっているものでございます。これらにつきましては、国や一部自治体では、このような経営を行う企業の表彰等を行っているような事例も見られるところでございます。千葉県といたしましても、これらの事例を参考に今後取組を行っていければというふうに考えているところでございます。

(3)の生活必需品等の安定供給、こちらにつきましては、取組として3つを掲げてございます。こちらも従来の取組を引き続き続けていくべきものとして位置づけておりますが、イにつきましては、社会情勢の変化でも触れました新型コロナ流行時における様々な消費者問題が生じたことを受けまして、新たな感染症の流行や大規模災害が起こった際に同様の事例が繰り返されるおそれがあることから、これらの対応について取り組んでいくもの

として挙げさせていただきました。

以上、甚だ雑駁ではございますが、骨子案についての御説明をさせていただきました。よろしく御審議くださるようお願いいたします。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

本日の会議の主要課題です。事務局から大変明快にそれぞれの項目について御説明をいただきました。大体1時間余りの審議時間を与えていただいておりますので、御自由に御質問、御意見、あるいは御要望をいただければと思います。どこからでも結構ですので、よろしくようお願いいたします。

岩井委員お願いします。

【岩井委員】 岩井です。

まず資料2なんですけれども、ここの数字のところ、結構頑張っているところとそうじゃないところがあるんですよね。例えば、これは本当に具体的な数字なんですけれども、資料2の基本目標1のところ、市町村における消費生活相談窓口の開設というところで、この相談窓口というのは非常に重要じゃないのかなと思ってまして。ただ、令和元年から令和4年になって減っているんですよね。これは減っている原因は何なのか、これが1点です。

もう1点、目標値が3.5と、これは令和元年度は3.55だったので、その3.55よりも減っているということなのか、そうじゃないのか。だから私としてはこれは週4日ぐらい、これをやっぱり目標として掲げてもいいんじゃないのかなというふうには考えています。

そして、次の基本的な数字なんですけれども、基本目標5のところ、商品・サービスの安全・安心の推進というところで、食品営業施設の監視指導実施件数というところが、令和元年は5万4,816件あったのが、令和4年になると1万8,597件と、結構減っているんですよ。これは一体どうしてなのか、そこもちょっと理由を聞きたいなと思いました。

あと、基本目標5のところ、生活関連物資の安定供給と安全性の確保について不安を感じる県民の割合と、これが倍ぐらいに増えているんですけれども、これはどうしてこういうふうになってしまったのか、何かお分かりの点があれば、ちょっと聞いてみたいなと思っています。

もう一点だけ。今度は資料1-2のところなんですけれども、これはちょっとひよっとしたら私の聞き間違い、勘違いかもしれないんですけれども、基本目標の1、「消費者被害の防止とネットワーク強化」のところの(2)ですか、関係機関との連携・制度の活用のところ、ウなんですけれども、これは専門家や裁判外紛争解決機関等との連携強化と書いてあるんですけれども、この裁判外紛争解決機関等というのは通常ADR等を指すと思うんですけれども、そこはどうなんでしょうか。これは、例えば特定のADR、弁護士会の方にもありますけれども、そういうところと連携強化をしていくのか、そこら辺もちょっと聞ければなと思っています。

以上です。

【熊本室長】 事務局から回答させていただきます。

資料2の関係でございます。

基本目標の5の商品・サービスの安全・安心の推進というところで、1つ目と2つ目で割合とか件数がかかなり減ってしまっているが、その理由があるかというようなことなんですけれども、まず生活関連物資の安定供給と安全性の確保について不安を感じる県民の割合、こちらが令和4年度に増えているというのが、こちらは正確な資料を持っているわけではないんですが、考えられる一番の要因としてはコロナの関係、それでマスクとか消毒液とか生活物資が滞ってしまったという事例がございますので、恐らくそれが影響しているのではないかというふうに考えているところでございます。

2つ目の、食品営業施設の監視指導実施件数、こちらが大幅に減ってしまったということなんですけれども、こちらの米印のところでも注意書きということで記させていただいているところなんですけれども、こちらは令和3年6月1日付で営業許可制度の見直し等がございまして、許可制度が届け出制度になったことによって、いわゆるその立ち入りとかそういうもの自体がしなくてもいいというような、そういうようなものが増えたことによって件数が減っているというような理由になっております。

あと、戻りますけれども資料2の基本目標の1の、誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくりの、3つ目の市町村における消費生活相談窓口の開設の週平均というところで、日数が減ってしまっているというところなんですけれども、こちらは理由として、ちょっと調査不足のところがございます、これからちょっと確認させていただきたいと思えます。たしか人数の関係とか、それでちょっと市町村の方で開設できない日が増えてしまったとか、そういうような理由だったかなというふうにはおぼろげながら覚えてはいるんですけれども、ちょっとすみません、確実な理由ではございませんので、ちょっとこちらは確認させていただきたいと思えます。

あと、今回の計画も、大項目の1番、「消費者被害の防止とネットワーク強化」についての(2)関係機関との連携・制度の活用ということで、ウの専門家や裁判外紛争解決機関等との連携強化について、具体的にどういうことなんだというような御質問でしたけれども、こちらは、現行計画からの引継ぎという形になるんですけれども、こちらで述べているのが困難事例の適切な対応、迅速な被害救済に向け弁護士や司法書士等専門家、ADRを実施している国民生活センター、事業者団体、消費者団体との連携を強化しますというような項目になっております。次期計画につきましても同じような形で、こちらの項目については引き継いでいきたいと考えているところでございます。

以上でございます。

【岩井委員】 分かりました。

【小賀野会長】 いいですか。

【岩井委員】 はい。

【小賀野会長】 今の御質問との関連ですが、ADRの中には弁護士会は入っていないんですか。岩井先生は弁護士会に関心がおありかと思うんですけども、弁護士会は、そこには入っていないのでしょうか。

【熊本室長】 そうです、一応こちらの項目では、あくまでADRを実施している国民生活センターという項目立てが、個別ですと弁護士とか司法書士等専門家というような記載になっておりまして、それで1つの項目をなしているというような形になっておりますので、いわゆるADR、その弁護士会が別というのは、ここからはちょっと読み取れないような状況でございますが。

【小賀野会長】 弁護士会は紛争処理で、尽力されていますので、特に外される必要はないような気がします。

【熊本室長】 これも改めて検討させていただきたいと思います。

【亀井生活安全・有害鳥獣担当部長】 もうちょっと補足しますと、今、先生おっしゃったとおり、ADRは特に国民生活センターを特定して指名しているわけじゃございませんので、弁護士会は弁護士会として当然あるんですが、弁護士会のADRというのは制度としてある話ですので、それも当然内包しているというふうに御理解いただければと思います。ある意味、当然の話だとは思いますが。

以上でございます。

【小賀野会長】 そうですね、当然過ぎて、すみません。

関連で教えていただければありがたいのですが、国の法律によって許可制度から届出制度に変わったために、その（食品営業施設）監視指導の実施件数が減ったというように理解してよろしいのでしょうか。

【熊本室長】 そうですね、届出制度によって、そもそもその指導立入りとかそういうものがなくなってきたよというような形の法改正になっておりますので、基本的にはその件数自体がまず減っているというような話であると思います。

【小賀野会長】 許可から届出に緩やかになったというのは、何か理由があるのでしょうか。

【熊本室長】 はい。こちら、他部局の関係法になってしまうので、細かいことまではちよ

つとすみません、調べていないところであるんですが。

【小賀野会長】 また分かれば教えてください。

【熊本室長】 はい。基本的には、その緩やかにする理由があって法改正になっておりますので。

【小賀野会長】 ありがとうございます。どうぞ、お願いします

【亀井生活安全・有害鳥獣担当部長】 今の関係でちょっと補足なんですけれども、食品監視の件数が減った件についても、やはりこれはコロナの影響が当然あるところがございますので、これは、この期間がたまたまコロナが当たったのということで、件数的な影響というのはあるところがございます。

以上でございます。

【小賀野会長】 なるほど、制度が変わったからということではなくて、むしろコロナの影響があると。

【亀井生活安全・有害鳥獣担当部長】 もちろん制度改正によつての影響も、もちろんあるということで御理解いただければと思います。

【小賀野会長】 分かりました。ありがとうございます。

他はいかがでしょうか。

村木委員お願いします。

【村木委員】 資料1-2の1の(1)のウで、消費生活相談業務のデジタル化の推進、他のページでも触れられていますけれども、5月からメールでの相談をお受けになっているということで、まだ期間が短いかと思うんですが、通常の相談業務以外の時間、いわゆる時間外での相談がどのような特徴があるのか。あと、年齢は、今回メールを始めたということなんですけれども、メールですと年齢が分かるのかどうかちょっと分からないんですが、年齢などの特徴がもしこの短い期間で分かれば、メール以外の次の手段等の考え方にも反映ができるのかなと思いましたので、分かればちょっと内容を教えていただきたいと思えます。

以上です。

【熊本室長】 事務局から回答させていただきます。

消費者センターさんの方がそこら辺ちょっと詳しいかなと思いますので。

【武内消費者センター所長】 今、手元に細かい資料は持ってないんですけれども、内容的なものは今ちょっとお答えできないんですけれども、年令的には、例えば若い人が中心になるとかではなくて、やはり高齢の方も含めて、幅広い年齢の方から相談を受けているよ

うな状況でございます。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。どうぞ。

【村木委員】 メールの特徴は、やはり行かなくてもいい、あと、いわゆる窓口が開いていないときに、相談の方が返事は後からでもいいので、今だったら打つことはできるとかという手軽なところが重要かと思っておりますので、すぐでなくて結構ですので、できれば時間帯の分析や、年齢も恐らく70代ぐらいの方ぐらいが境目なのかなと個人的には自分の業務の中で感じることもありますので、逆に言うと、窓口や電話の相談というのは、デジタルリテラシーがあまりないと言ったら失礼ですけども、電話でしか相談ができないという方たちのために、広くした方がいいのかなとも思ったりもしますので、できればどこかで分析を教えていただきたいと思っております。

以上です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

次年度の計画案に御意見を反映させていただければと思っております。

後藤委員。

【後藤委員】 答えはすごく簡単にさせていただけると言うんですけども、資料2の基本目標2のところ、2行目のところで、消費者教育に関する研修を受講した教職員数ということで数字が出ていますんですけども、県下の教職員数の総数というのが何人ぐらいなのか、目標値として3,000人となっていますけれども、どれぐらいの教職員の方がいらっしゃるのかということと、それからもう一つ、基本目標3のところ、やはり2行目のネットワークが整備された市町村数ということで、全市町村数ってどれぐらいあるのか、すみません、分かりませんので、これも教えていただきたいと思っております。

【熊本室長】 回答させていただきます。

まず、基本目標2の教員の全数でございますけれども、すみません、ちょっと教育庁の方にまた後ほど確認をさせていただければと思っておりますが、たしか3万とか4万とか概数になってしまうんですけども、恐らくそのぐらいの人数になると思っております。

あと全市町村の数なんですが、千葉県内の市町村数、54市町村です。よろしいでしょうか。

【小賀野会長】 もし追加の御質問があればお願いします。

【後藤委員】 職員数というのは、公立に勤めている先生、あるいは私立の先生、全部合わせてということですか。

【熊本室長】 公立に勤めている教員ということで、はい、3万から4万ですね。

【後藤委員】 小、中、高の先生が対象ということですね。

【熊本室長】 はい、そうでございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

柿沼委員をお願いします。

【柿沼委員】 柿沼です。すみません、欲張って5点ほど、ちょっと意見を踏まえて話をさせていただきます。

基本的には、資料1-2なんですけれども、まず入れていただいて大変ありがたいなと思った内容としては、基本目標2のキ、職域における消費者教育の推進です。今、消費生活センターでは、働いたばかりの一人暮らしの若者をターゲットとした売れ残りの不動産を高価で購入させる、または不動産のコンサルティングと称して代金を徴収し、クーリング・オフをしても一切お金を返さない、そういうような詐欺的なトラブルを多く聞きますので、そういった職域における消費者教育の推進を入れていただいたことは大変意義があると思います。

また、その下、(3)のイ、デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための啓発、これもやはりスマートフォンの利用が始まったのが大体2010年ぐらいということで、現時点では13年間ぐらいしかたっていないのですけれども、消費生活相談の件数を見ていただいても、これは資料2の3ページ目ですか、インターネット通販の相談が、上位に挙がっているところからも、啓発が必要なのではないかなと思っておりまして、入れていただいたことは本当に意義があることと思っております。これがまず1点目です。

それから2点目なんですけれども、気になったものとしては、資料1-2のところの基本目標(1)のイ、それから(4)のア、それから基本目標2の(2)のカ、ここに高齢者、障害者という言葉が入っていたり入っていなかったりというところがございます。ここがなぜそのような形になっているのかということと、私見的意見としては、やはり全ての者に対して行き届くような形で記載をして、記載だけじゃないです、対応、具体的な取組をしていただきたいな、というふうに思いました。これが2点目になります。

それから3点目なんですけれども、基本目標2の(2)のウ、消費者教育コーディネーターの育成と活用ということなんですけれども、今までコーディネーターの育成については、毎年のように養成講座などを行っているということは存じ上げているんですけれども、その後の具体的なフォローアップとか、実際にどのようなことを行ったのかというような調査や分析を行ったということをお聞きしておりませんので、そのあたりについても今後きちんと行っていただきたいなということと、プラスアルファとして、バックアップ体制の強化も、

この取組の中に入れていただければと思います。

それから4点目なんですけれども、相談員の体制についてということで、これは基本目標1の(1)のアとかウというようなところになると思いますが、こちらについては、やはり都市部の消費生活センターと、それから、ローカル地域の消費生活センターの相談体制には違いがあると思います。そのあたりについての体制も鑑みた上での充実を図っていただければな、と思います。

私は5つと言ったでしょうか、すみません、取りあえず以上です。

【熊本室長】 ありがとうございます。

そうですね、おっしゃっていただいたように、ちょっと高齢者、障害のある方という形で文言等にばらつきございますが、改めて今後こちらについては見直して、そこら辺の統一を図れるものについては図っていきたいと考えておりますので、御了承いただければと思います。

あと、コーディネーターの関係でございますけれども、確かに自分の思う限りでは、ちょっといわゆるその後の調査とかフォローアップ等については特に行っていないという現状かなというふうに考えております。こちらについても、今後検討できていければという形で考えておりますので、御了承いただければと思います。

あと、都市部とローカルの消費相談体制の差というか、その辺についてというかなんですけれども、ここら辺も、市町村等によって、その地域間で連携して、例えば相談員がいないところとか、うまくカバーできるようにやっているというような、いわゆるネットワーク化してやっているようなところもあると聞いております。確かに都市部の相談が多かったりとか、ローカルにおいてその相談件数が少なかったりとかという差があると思いますけれども、ネットワークづくりとともに、そこら辺についても今後分析とか検討とかしていければと考えておりますので、御了承いただければと思います。

以上でございます。

【柿沼委員】 ありがとうございます。

あともう一点お聞きしたかったのが、基本目標1の(3)のウ、デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための情報収集と提供というのがあるんですが、こちらは具体的にどのようなことを考えていらっしゃるのか教えてください。

【熊本室長】 こちらについてなんですけれども、基本的に県としてできることというのが、ここにあるとおり、その情報収集、提供という形になります。いわゆる指導とかそこら辺になってくるとなかなか難しいところもあるのかなということがあるんですけれども、

主にこのデジタル化の進展、電子商取引拡大というのが、最近ですと、先ほどちょっと説明でも申しましたけれども、インターネットの中での取引とか、ネット店舗を管理するようなことに対する情報公開とか、あるいはその出店したお店が悪質なことをやった場合にどこまで追っていけるかとか、責任を負わせることができるかということで、結構トラブルとかが相次いでいることがあって、国の方でその辺のインターネットのプラットフォームに関する法改正というのが令和3年でしたよね、行われております。主にそういうような新しい法改正がありましたよとか、こういうことができますよ、というものを基本的に伝えていくのが県のまず役割になるのかなということで、ちょっと分かりにくい言葉ではあるんですが、こういうふうな形でここに書かせていただいたところでございます。

【柿沼委員】 そうすると、この情報収集というのは、基本的には相談業務の中で利用しているシステムのP I O-N E Tなどを活用した上での情報収集で、特にプラットフォーム提供事業者などについてトラブルが起きた場合には、情報を県民に対して周知するということでしょうか。

【熊本室長】 そうです、はい。あと、当然国の方から、こういう法改正がありました、といった通知がございます。そういうのを受けた場合には、消費者センターとか関係機関の方にも情報提供させていただきまして、こういうトラブルが起きた場合は相談先はここですよということを、関係の皆さんとか県民の皆さんに周知していくような形のものということで、ここに載せたところでございます。

【柿沼委員】 はい、分かりました。ありがとうございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

その他、拝師委員。

【拝師副会長】 何点かありまして、1つはまず大きな枠組みについてなんですけれども、現行の計画、資料2にあるように、最終目標とか基本目標に対応する形で指標項目というのがあって、パーセンテージを出しているということなんですけれども、中にはその最終目標と基本目標との関係が本当にどこまであるのかなのか、ちょっとよく分からなかったり、あるいは基本目標に対して指標項目が適切なのかどうかも、ちょっと検証し切れないようなものがあると考えていまして、例えば基本目標1で、「誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり」ということに対して、指標項目が「消費者トラブルにあったときに安心して相談できる場所があると思う県民の割合」で、その下に、「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」というふうになっているんですけれども、普通に考えると、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減れば、その上

の消費者トラブルにあったときに安心して相談できる場所があると思う県民の割合も減るんじゃないかと思うんですけれども、逆になっているわけですね。だから、ちょっとその辺の論理関係がはっきりしない指標が結構あって、この辺も少し整理していただければというふうに思っています。

国の方でも今、基本計画見直しを進めているんですけれども、ロジックモデルという手法を用いて、施策と施策効果、目標との間の関連性をかなり緻密に、論理的に少し整理をして、その上で各施策についてのK P Iというか、指標を設定するという作業をやっています。全部について同じようなことをやったらすごい大変なので、重要なものについてきちんとしたK P Iを設定して、実施状況を見ていくということがいいのかなというふうに思っていますが、いずれにしても、ちょっとその辺の指標の立て方とか、大枠の目標とその中目標、さらに個別目標との関係性というのをもう少し整理されるとよいのではないかなというふうに思っています。それが大枠の話です。

それから、資料1-2の方の中で個別の具体的な取組について何点か触れさせていただきたいんですけれども、まず1の(1)アですね。消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上ということで、これ自体は非常に重要な点で、特に人材不足ということがかなり前から千葉県の場合も問題になっています。これに対する対応として、やはり待遇そのものの向上ということを県として支援していかないとちょっと厳しいのではないかと、有資格者を増やすというのも一つなんですけれども、資格を取っても、やはり資格を取った方は待遇がいい方に流れていく傾向がありますので、その辺を県の方で何らかの形でバックアップして、地元で相談員をやっていただくような働きかけとか支援をしないと、ちょっと厳しいのかなというふうに思っています、その辺の待遇について、どのように考えるのかというのをぜひ検討した上で入れていただきたいというのが1つ。

それから、相談体制については、そもそも消費生活相談窓口は全市町村に設置されているんですが、課題としてはやはりセンター化されていない地域がある。消費生活センターになっていない地域が南の方とか東の方でやはり多くて、以前からの課題だというふうに認識をしています。これについては、やはり県の方でバックアップをして、センター化を目指すという目標をきちんと立てるのか、それとも県によっては県消費者センターの支部とか支所みたいな形でサポートするみたいなやり方もあるので、どういう方向がいいのかも含めて少し議論していただいて、全県センター化なり、県としての出先機関を出していくのか、というあたりの議論をした上で、そこは明記していただきたいというふうに思います。先ほど岩井委員が言っていた週4日みたいな目標にするということは、全県でセ

ンター化すれば当然それ実現してくるという話ですから、その部分は、ぜひ相談体制の充実強化の要として入れていただきたいというふうに思っています。

それから、1の(2)のエのところですけども、先ほど消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援ということで、特定適格消費者団体についての支援というふうにおっしゃられたと思いますが、当然、先々特定適格というものができてくれば、それに向けた支援ということはぜひというふうに思いますが、現行の適格消費者団体としての活動、差止請求活動そのものも非常に重要なものですので、それ自体を支援するというのもぜひはつきり入れていただきたいというふうに思っていますので、そこもよろしくお願いします。

それから、1の(4)の「安全・安心ネットワークづくり」なんですけど、アとイをわざわざ分けて書いていらっしゃるんですけども、基本的には消費者安全確保地域協議会、その個人情報の共有をマストな形で組み込まなくても消費者安全確保地域協議会って設置できますので、基本的には県としては、やはり消費者安全確保地域協議会を全市町村に設置するという目標にして、どうしてもちょっと手が回らないところは、地域協議会ではなくて他の形でのネットワークということになるかもしれませんが、基本的には地域協議会の設置を目標にすべきだろうというふうに思っています。その上で、ただ設置してもやはり活動の状況がばらばらで、形だけつくりました、でも何をやっていいかわかりませんということも結構あるんですね。ですので、やはりその活動の、地域協議会を設置した後の活動の状況を県がきちんと見て、その活性化を支援する、頑張っているところの事例を報告するとか、少し地域協議会同士の交流会を持つとか、いろんなやり方はあると思いますが、その辺を県が指導して設置の促進、それから、できたところの活動支援、そういうことを入れていただければなというふうに思います。

それから、消費者教育関係で、2の(2)のあたりの話だと思うんですけども、以前からサポーター養成講座、これは県の方で一生懸命取り組んでいただいて、毎年それなり的人数の方が受講されていると思います。最近はこちらちょっとWEBになっていて、リアルのができていないのかなと思うので、またちょっとその辺もどういう形がいいのかというのは考えなきゃいけないかもしれませんが、いずれにしても毎年それなり的人数の方が養成講座を受けて、消費者問題に対して関心を持って学んでいただいていると。ただ、課題は、その後、その方たちが地域でいろんな消費者関連の活動をするということにつながってないんじゃないかというのが大きな課題だと思っていまして、ここはぜひ、埼玉県なんかは、そのサポーター養成講座を受けた方について、事業として消費者団体に委託をして、そのサポーター養成講座を受けた方々のその後の活動の支援をするということをやっている

ると聞いています。ですから、千葉でもそういう形で、養成講座を受講された方について、その後またお声かけをして、いろんな地域での活動につなげていただくというようなことまで含めてやらないと、受講して、その方は少し賢くなって、消費者被害の予防とか意識の高い講座ができるんでしょうけれども、それが全体としての地域での活動につながってこないという課題があると思いますので、その部分の受講した方へのその後の活動支援というのをぜひ入れていただければなというふうに思います。

それと、あと、前にも審議会場で申し上げたことがあるかもしれませんが、災害関係ですね。3の(3)のところで、生活必需品等の安定供給のところで災害関係2つ入れていただいていますけれども、傾向としては、はっきりしているのは、大きな災害、千葉でも台風の被害とありましたが、その後必ず悪質業者がやってきて、ぼったくりのようなことをやって二次被害みたいなことをやっていくと、被災された方に対してさらにまた消費者被害を発生させているというのが現状ですので、大きな災害があると悪い業者がやってくるというのは、大体分かっているんです。ですから、それをあらかじめ災害が起きたときに、大体ボランティアセンターが立ち上がるなら立ち上がって、そこを社会福祉協議会が事務局を担って、ボランティアの方とかを配置したりしてやりくりするわけですけども、そこに消費者被害情報をきちんと流してもらって、あるいは県なり市町村の方で、もし何か補修等の困りごとがあったらこの業者にということ、そういうときのための地元のきちんと対応してくれる業者さんの一覧を配るとか、少し災害が起きる前に、必ずやってくる悪質業者からの被害を予防するための手立てを少し検討しておいていただきたいなと。先ほど申し上げた消費者安全確保地域協議会、それが例えば議論する場でいいかなと思っていて、大体社協さん入っていますので、ですから、そういう災害時の被害予防についてふだんから協議をして、体制をつくっておくということをどこかに入れていただければと思います。ちょっと(3)の生活必需品のところじゃないかなと思っていて、先ほどのネットワークづくりのところなのか、別項目で入れるのか、ちょっと分かりませんが、そういう形での項目をどこかに入れていただければありがたいかなと思います。

ちょっと長くなりましたが、私からはあと1点、県の方は特商法の処分件数の話も入っていますけれども、景品表示法についても権限ありますよね。これについて、先ほどの適格消費者団体の話とも関係しますけれども、県は行政処分として、特に地元の業者さんの育成とか保護という観点もあると思いますけれども、県なりのやっぱり行政指導とか処分ということ頑張っていたかなきゃいけないし、それと両輪というか、消費者からより身近で情報提供いただいて適格消費者団体の方が表示の改善のために活動する、そういう形

で両輪でやっていくのがいいかなというふうに思っていますので、表示の関係については、3の(2)のエのところで、商品・サービスの規格・表示・包装・計量等の適正化の中にちょっと入っているんですけども、できれば1項目きちんと分けて、表示の問題って特にネット等でも今非常に問題になっていますし、重要な問題かと思しますので、表示の問題は分けて県の方も頑張るという形で入れていただければいいかなというふうに思います。

長くなりまして。以上です。

【小賀野会長】 どうぞ。

【熊本室長】 ありがとうございます。

ただいまいただきました御意見、しかるべく検討させていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

【小賀野会長】 次期の、次年度以降の具体的な取組について有益な御助言をいただきましたので、計画に反映できるものがあればまた反映して、また項目立てに入れていただければありがたいと思います。ありがとうございます。

他にいかがでしょうか。

【大森委員】 確認をさせていただきたいんですが、資料1-2の3番の「安全・安心な」というところの(1)の事業者に対する指導のところなんですが、アとウ、取引における適正な事業活動の促進と事業者の法令順守意識の醸成、ちょっと似たような感じの取組なんですが、実際、実績としてどんな取組をされていたかというのを教えていただければと思います。

【熊本室長】 お答えさせていただきます。

そうです、アとウ、似たような形ではあるんですけども、アはどちらかというと、こちら側から、行政側から事業活動促進をするということ、促すというか、そういうような形のものでございます。ウについては事業者自身がそういう法令順守について意識を持っていただく、そういうことを取組を行っていきたいということで、ちょっと分けているところでございます。ちょっと分かりづらくて申し訳ございませんが。

取組については、基本的には、いわゆる苦情とかの件数が多く入った事業者さんについては、適宜、行政指導を行ったり、その中で改善点を聴取して自発的にそういうところを改善していただいたりとか、そういうような取組を行っているところでございます。

【大森委員】 ありがとうございます。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。ありがとうございます。

荒井委員いかがですか。お願いします。

【荒井委員】 私どもは全農、JAグループなんですけれども、農林水産部と常に、要は生産面から県と一緒に仕事をさせていただいております、そのような中では、今回消費者の団体の皆様の側から今の状況を御理解をいただきたいというところで、特に2の(4)で持続的な社会の形成に向けた教育の推進というところで3点ほど挙げられていて、3の(2)のところでは、食の安全・安心の推進ということで、やはり今、農家が非常に苦境に立たされておまして、適正な価格の形成というところに対して非常に歯がゆい思いをしているところでございます。今日こういった発言をするかどうか非常に迷ったところなんですけれども、せつかくの機会ですので御理解をいただきたいというところで。

今、食料・農業・農村基本法というのを見直しをしています。そんな中では、やはり今それだけ世界的な地政学的なリスクが高まっていて、いつでも物を、食料や肥料原料、資材、そういったものを海外から輸入できるという時代では恐らくなくなってきておりますので、そういう意味では今、食料安全保障ということも国の中でも話が始まって、進んでおります。ぜひ消費者の皆様も巻き込んだ中での国民運動として、やはり国民が消費するのは国内で生産をしていくと、将来の子どもたちのためにも、安全で安心なものをしっかりと国内で生産をする。そのためにやはりそれなりのコストがかかりますので、そういった価格形成に向けての御理解をぜひともいただきたい。やはり、米にしても野菜にしても果物にしても、需給バランスで価格が決まってまいります。相場観というものもあります。そこは十分承知をしておりますが、そうはいっても、例えば酪農家、令和4年度で、たしか43戸廃業いたしました。千葉県内で、400軒を切ってしまいました。そのような、今一番厳しいのが酪農家ですね。そういったこともあります。ですので、牛乳もたくさん飲んでいただきたいし、野菜もたくさん食べていただきたい、お米もたくさん食べていただきたい。そのためにも消費者の皆様の御理解をいただいて、食料安全保障の方にも少し目を向けていただけたらというふうに思っております。

すみません、ちょっと今回の議題に即していないかもしれませんが。

【小賀野会長】 他に御意見、御質問ございますでしょうか。

【熊本室長】 ありがとうございました。

今の御発言につきましても、恐らくエシカル消費とかフェアトレードの取引とか、そちらの方にかかってくる案件かなという形で理解しております。そういうところで、やはりそこら辺の教育とか啓発とか、そういうことについては重要だと思っておりますので、より肉づけした形で今後提案させていただければと思っております。よろしく申し上げます。

【小賀野会長】 ありがとうございました。

エシカル消費という概念と重なるところもあるかと思いますが、食料安全保障ですね。大変重要な御指摘をいただいたように思います。ありがとうございました。

それでは先生方、まだお時間ありますので、ぜひ追加して御意見があれば、どんなことでも結構ですのでお願いいたします。

後藤委員。

【後藤委員】 資料1-2の基本目標2の(1)で、「成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進」というところで、今なかなか高校生対象というのも、こういうのを教育って、授業の中に入れていくというのはすごく難しいというか、結構3年生になっていくなかなか、受験があったりとか。年齢を引き下げたということで、20歳までだったら契約がなかったことにできても、それができなくて、18歳からは駄目なわけですよ、契約がきちんと成立していくということで、それを高校生に教育するのも大変なんですけれども、この中でウのところ、これを読んでいて、保護者に対する消費者教育や情報提供の充実ということで、保護者って今、高校生を持っている、お父さんが会社で働いていたり、お母さんは結構パートに出たりとか常勤で働いている人とかということで、みんな集めるといことがなかなか大変な時代なんですね。それで、保護者に対する消費者教育ってどのように実施なさる予定なのか、ちょっと教えてくださればと思うんですけども。

【熊本室長】 ありがとうございます。

今御意見されたとおり、なかなかその平日開催の方については忙しかったりとかいうところはございます。ちょっとすぐに浮かんでこなくて申し訳ないんですけども、実はうちの室自体の業務ではないんですけども、うちの方で抱えている金融広報委員会という委員会がございまして。消費生活アドバイザーを地域で開催される、特に土日とか、そういうところでよく開催するような消費者講座みたいなものがあるんですけども、自治会とか町会とかですね。そういうところで、特に今年度ちょっと目立っているんですけども、そういう若者向けの、特に若者を抱える保護者向けの講座等を開催している事例もございまして、そういうところを積極的に利用していければなという形で考えているところでございます。ちょっと室としても正式な業務としてなかなか難しいところもあるんですけども、なるべくそういう機会を捉えて普及・啓発を図っていければという形で考えております。こちらについても、また今後ちょっと検討して、いろいろと肉づけできていければなという形で考えておるものでございます。

以上でございます。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。

他はいかがですか。

岩井委員。

【岩井委員】 資料1-1で基本計画の骨子案というところの2、消費者を取巻く現状と課題のところの(2)の取組状況と課題のところのエ、これは取引の適正化と悪質事業者への指導の推進ということで、この悪質事業者というのは、会社の形をとってやっているところは例えば行政処分とか効果あるのかなと思うんですけども、この悪質業者の中には非常に零細で、どこかで変なことをやって問題になっちゃうと、また名前を変えてやるような業者が結構多いんですね。この対策として、ここには警察や近隣都県との連携の一層の充実、強化と、これは私もすばらしいと思うんですけども、これは現在は具体的にどういう連携をしているのか、かつ将来的にはどういう形で連携の強化を考えているのか、そこのところをちょっとお聞きをしたいなと思います。

それに関連して、資料1-2、この具体的な取組のところ警察との連携というのがどこかに、ひょっとしたら私は見落としているのかもしれないんですけども、ちょっと出てこないんですけども、そこはどこら辺にこれは入ってくるという理解なんですか。

以上です。

【熊本室長】 ありがとうございます。

現行における警察とか、他の都道府県との連携の関係でございます。

まず、年度数回にわたって、うちの室の事業者指導担当というのがございますが、その担当と県警の生活安全関係の部署との連携会議とかを開催して、お互い情報交換等を行っているようなところでございます。また、もし、刑法に該当するようなものがあれば、こちらから県警の方に積極的に情報提供なんかしていくような形で連携しているところでございます。

あと他の都道府県については、こちら5都県という形で、東京都と、あとうちと埼玉と神奈川と静岡、こちらで広域的にこういうような悪質業者があるので合同で立入りを行いたいとか、指導を行いたいというようなことを行っているところでございます。

あと、今回の計画、すみません、確かに警察についてという具体的な文言が出てきていないんですけども、基本的には大項目3の(1)のところに入ってくるのかなと。これもまだ骨格案という形になっておりますので、今後そこら辺の文言等についても調整していければと考えおりますので、御了承いただければと思います。

以上でございます。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

確かに警察との連携があると心強いですので、入っていただいた方がいように思います。

お気づきのように、今回、次年度からの新しい計画については、先ほど御説明ありましたように、基本目標という大項目を3つに絞っています。5つを3つに再構成し、分かりやすい大枠の下で具体的に施策展開の方向と取組が記されています。網かけの部分が新しく入ったところですね。デジタル化という言葉が目につきますけれども、その他、エシカルとか災害、消費者志向などの項目が入っております。

それから、これも御説明がありましたように、取組を充実させていくという趣旨が入っております。新たな文言が追記等できるのであればよろしく願います。

他にいかがでしょうか。貴重な御意見を頂戴しております。

村木委員。

【村木委員】 先ほどから出ています感染症、災害発生時という言葉なんですけれども、こちら資料1-2の(3)のところで、イで体制整備となっているんですが、やっぱり気候変動とか感染症についても消費者教育の中に入れていただいて、消費者の方々が自分で備えるというようなことも必要なのかなと思いますので、発生したら手助けをするのではなく、新しい言葉、先ほどのデジタルもそうなんですけれども、新しい取組に関して消費者教育で何ができるかとか、今日のお話の中で必要かなと思いましたので、御検討いただければと思います。

以上です。

【熊本室長】 ありがとうございます。

そうですね、そこら辺のいわゆる災害等に関することに関しては、消費者教育等についても、ちょっと今後検討していければと思います。よろしく願います。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

消費者問題については伝統的には消費者保護を進めてきましたが、保護という概念に追加して、消費者がより自立して消費生活を行えるように消費者支援というような概念も出てきております。その上で情報提供とかいろいろな取組が追加されているように思いますので、ぜひ御意見出していただければと思います。

他はどうでしょうか。拝師委員。

【拝師副会長】 あまり議論されていなかったのは大学との関係なんですけれども、大学の学生相談課とか、そっちの方にやっぱり学生が消費者トラブルに遭うと相談とかが行っ

ているという話を聞いていまして、その辺の情報交換とか、あるいは県消費者センターが準備しているチラシであったり講座とかがあれば、そういうところを通じて大学生にもきちんと消費者教育、行き渡るようにサポートできればというふうに思いますので、言葉的には恐らく消費者教育に携わる機関、団体等の連携強化とか、消費者教育について手厚くかなりまとめていただいているので、どこかに入るんだろうと思いますけれども、大学についても意識的に連携して対策を立てていくということで、検討いただければなと思います。

【熊本室長】 ありがとうございます。

副会長おっしゃられるとおりだと思います。特に成年年齢の引下げで18歳、19歳、大学生の方もいらっしゃると思いますので、そこら辺の消費者教育とか、消費者トラブルの未然防止のための対策とか、そういう意味でも大学との連携というのはしていかなければいけないものだと思いますので、そこら辺、文言も含めまして今後調整させていただきたいと思いません。ありがとうございました。

【小賀野会長】 ありがとうございました。

確かにそうですね。成年年齢の18歳への引下げで大勢の大学生が入ってきますので、高校までの教育とともに大学生等に対する教育が重要です。スマホ等で悪質事業者に引っかかる学生は少なくないと思います。よろしく願いいたします。

他はいかがでしょうか。

どうぞ柿沼委員、お願いします。

【柿沼委員】 今の拝師先生のご意見のプラスアルファなんですけれども、大学生に対しての消費者教育ということ、とても重要かと思えます。その大学生、もしくは高校生などを逆に消費者教育を行う者、担い手として育成していくというのも一つの方法かと思うんですね。この基本目標の2の(2)のオに、地域におけるシニア応援団の育成とあるので、シニアを応援するのか、それともシニアが応援団になるのか、ちょっとそこが曖昧で分からないところではあるのですが、例えば私もボランティアで行っているんですけども、シニアに対してスマートフォンとか操作の方法を教えると、その時にこのメールの中に、これちょっと詐欺メールかもしれないというものをみかけます。学生が消費者教育を行うものとしての機会を設け、支援していくこともできるのではないかなと思いますので、担い手側としての育成も入れていただけるとありがたいかなと思いました。

以上です。

【熊本室長】 ありがとうございました。

そうですね、なかなかそこら辺の着眼点がなかったもので、新しい意見ということで御参考にさせていただきたいと考えております。

シニア応援団については、ちょっとお話がございましたけれども、そうです、こちら現行計画からの引継ぎという形になるんですけれども、規定しているのが地域における高齢者等の消費者被害についての気づき、被害防止に向けて同年代の高齢者への見守り、情報提供等の取組促進という形でございますので、基本的には地域の同年代の高齢者の方がやはりその講師になるというような、相談を受ける方になるというか、そういうものを想定しているものでございます。

以上でございます。

【小賀野会長】 大変貴重な御意見ありがとうございます。

確かに大学生が消費者支援に主体的に関わっていくというふうに位置づけられると、大学生の意識も変わってくるかもしれませんね。従来は、ただ被害者になり得るということで教育を一方向的に受ける立場で位置づけられていたわけですから、それを逆転させるというということで注目すべき御意見です。

シニア応援団というのは、シニアは応援される側と応援する側の両方があります。同様に、若者もそういう位置づけができるかもしれません。

どうぞ、拝師委員。

【拝師副会長】 すみません、今の関連なんですけれども、先ほど私申し上げたサポーター養成講座の受講者の方の活動支援という話と、今の話ってすごいつながってくると思っていて、一般募集をばっとかけて、たまたま受けていただいた方にまた活動支援するのは大変なんですよ。だから、むしろそういう地域で何らか消費者被害の予防のために活動したいという方を先にこの地域で、例えば出してくださいと言って出して集めておいて、その方に養成講座を受けてもらおうと、それがまた生きてくるという関係になると思うので、そういう仕掛けがあるといいかなというのが1つと、先ほどの柿沼さんがおっしゃられた大学生が消費者教育の担い手になるという話も似たような話で、ある程度サポーター養成講座の初心者向けに、消費者問題の基礎から多少詳しいことまで一通り受けると大体全体像がつかめるような講座を組み立てていただいていると思うんですけれども、そういうのを大学生の方に例えば受けてもらって、今度、他の高校でやってくださいとかということをお願いしてみるとか、そういう形で上手に、講座受けてもらう人も、あらかじめある程度ターゲットを絞ってやってみるといいかなというふうに思います。

ちなみに、私は東京都の方の消費者マスター養成講座の講師を結構前から頼まれてやっ

ているんですけれども、あそこは、コロナになって若干体制変わっていますけれども、その前は平日の日中と、それから夕方の6時半だか7時ぐらいかな、夜のコース、2つに分けて同じ内容をやるんですね。日中やると、やっぱり高齢者の方が結構いっぱいいらっしゃいます。平日は仕事されていない方。それで夜やると、若い仕事帰りのサラリーマンの方、男女問わずいらっしゃるという感じで、大分やっぱりやる時間帯ひとつ工夫するだけでも受講者数も違いますし、その辺のどういう形でその後活動してもらおうかという観点で講座を組み立てたり、日時とか広報を考えたらいいかというのを組み立てていくと、より生きてくるのかなと思いますので、ちょっと参考にさせていただければと思います。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

そうですね、同じ研修等でも、やり方によって効果が随分違ってくると思います。先ほどから強調されているようにフォローアップが必要ですし研修を受けられている意識の高い方々に対して、活躍できる場所を提供するという、そういう配慮が必要です。

大学生は概して忙しくて、授業で精いっぱいになっていますが、そこはちょっと余裕を持っていただきたい。社会全体として余裕を持って学生生活を送れるような工夫も必要ですね。ありがとうございました。

他はいかがでしょう。よろしいでしょうか。

もしさらにお気づきの点がありましたら、後でまた計画の（スケジュールの）お話があると思いますけれども、事務局に御意見をお寄せください。

それから、本日欠席された委員の方々についても、事務局からお願いをさせていただいておりますが、さらに御意見を頂戴できるように重ねてお願いをさせていただけるといいかもしれませぬ。

ありがとうございました。

（2）その他

【小賀野会長】 それでは、次の議題の方に移らせていただきます。

議題2、その他ということで御説明をお願いいたします。

【熊本室長】 事務局から説明させていただきます。

今後のスケジュールを確認させていただきたいと思います。

お手元の資料4になります。

こちら、年間のスケジュールということで書かれておまして、本日この4段目、令和5年7月の第1回審議会（諮問）、7月20日というところが本日の会議ということになってお

ります。

本日いろいろ御意見いただきましたこととか検討させていただきまして、また事務局の方で肉づけしたものを原案という形で策定していきたいと考えております。それを基に第2回の審議会にかけまして、また皆様から御審議をいただきたいという形で考えております。

スケジュールにあるとおり、令和5年の10月という形で予定しているところなのですが、こちらの原案の作成等々によって10月の下旬あたりから11月の中旬あたりということを見込んでいるところでございます。また詳細な日程が決まりましたら、通知等をさせていただきたいと考えているところでございます。

その後、今度はこの計画原案の御審議いただきましたら、令和5年の12月から1月ぐらいにかけてパブリックコメントを実施させていただきたいと思っております。こちらで県民の皆様からまた御意見があればここでいただいて、反映できるものがあればまた反映していくというような形で考えているところでございます。最終的には令和6年の、こちらのスケジュールでは2月という形になっておりますが、こちらの進行状況によって2月から3月、どちらかになると思うのですが、こちらで第3回の審議会ということで開きまして最終的な答申を出していただくと、このような流れになっております。

年間のスケジュールについては以上になります。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

今後の計画、スケジュール案、よろしいでしょうか。御意見ございますでしょうか。こういう順序で進められますので、よろしく願いいたします。

もし他になければ、これで議事を終了させていただきます。委員の皆様から御協力をいただきましてありがとうございました。

事務局、お願いします。

5. 閉 会

【熊本室長】 それでは、委員の皆様には長時間にわたり活発に御審議いただき、誠にありがとうございました。先ほどもスケジュールの中で申しましたとおり、本日いただいた御意見等につきましては参考とさせていただきまして、今後の原案等に反映させていただければと考えております。また、県民の消費生活の安定と向上のさらなる推進に向けて、取り組んでまいります。

以上をもちまして、令和5年度第1回千葉県消費者行政審議会を終了させていただきます。ありがとうございました。

(了)