

令和5年度第3回  
千葉県消費者行政審議会  
議事録

日時：令和6年3月18日（月）  
場所：千葉県自治会館9階第1会議室

## 1. 開 会

【司会（小泉くらし安全推進課主査）】 それでは、定刻となりましたので、令和5年度第3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】 担当部長の亀井でございます。委員の皆様方におかれましては、日頃より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、深く感謝申し上げます。

また本日はお忙しい中、また非常に風の強い中、御出席いただきまして心から御礼を申し上げます。

さて、今年度の本審議会でございますが、例年と異なりまして本年度につきましては次期消費生活基本計画、こちらについての御審議を賜るということで、本年度7月の第1回審議会から始まりまして、まず初回におきましては知事から諮問させていただきまして、それ以降、こちらの審議を重ねていただいたところでございます。

その上で、皆様方からの御意見を踏まえまして取りまとめました基本計画（案）、こちらにつきまして、これは県の計画策定に当たってのルールとなるんですが、2月にパブリックコメント、こちらのほうを実施したところでございます。

パブリックコメント、こちらの状況あるいは内容につきましては、この後、事務局から説明をいたしますが、本日は本年度最終の審議会ということになりますので、基本計画の最終案について御検討をいただきまして、審議会としての答申をまとめていただくというふうなことを予定しております。

皆様方におかれましてはこれまでの審議会同様でございますが、それぞれの専門的なお立場から忌憚のない御意見、御提案をいただきたく、お願いを申し上げます。

県といたしましては今後、この新しい基本計画に基づきまして、総合的かつ計画的に取組を進めてまいります。国の交付金の削減等が見込まれるなど厳しい情勢の中で知恵を絞りまして、市町村あるいは消費者団体、事業者の皆様など、様々な関係機関と連携をいたしまして、こちらが非常に重要なことでございますので、引き続き対応を図ってまいりたいと思っておりますので、皆様方におかれましても引き続き御協力をいただきますよう、お願い申し上げます。

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。

本日はどうぞよろしくお願いいいたします。

### 3. 出席委員紹介

【司会】 本日御出席の委員の皆様は出席者名簿のとおりです。

なお柿沼委員、石橋委員はオンラインでの御出席です。

事務局職員は出席者名簿のとおりです。

どうぞよろしくお願いいいたします。

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マイクとICレコーダーを置いておりますが、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ますので、会議を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。

本日は傍聴者の方がいらっしゃいます。入場していただきますので、少々お待ちください。

<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。

本日の審議会には13名中半数以上、10名の委員の皆様にご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も兼ねております。

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、よろしくお願いいいたします。

【小賀野会長】 先ほど部長さんから御丁寧な御挨拶を賜りました。ありがとうございます。

委員の皆様には、年度末で大変お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。委員の皆様、事務局の皆様の御尽力によりまして、御挨拶にありましたように、本審議会における検討も最終段階に至りました。本日も活発な御意見を賜ることができれば幸いです。よろしくお願いいいたします。

#### 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させていただきます。

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。

議事録署名人を依光委員、村木委員のお二人にお願いします。依光委員、村木委員、よろしいでしょうか。

〔「はい」との声あり〕

【小賀野会長】 ありがとうございます。よろしく願いいたします。

#### 5. 議 題 等

##### (1) 第4次千葉県消費生活基本計画(案)について

【小賀野会長】 本日は本年度第3回目の審議会ということで、御挨拶にありましたように、次期千葉県消費生活基本計画について、答申をまとめたいと思います。

第4次となります次期千葉県消費生活基本計画につきましては、昨年7月と10月に開催された審議会に骨子案、原案がそれぞれ示され、審議会の意見やパブリックコメントを踏まえて、事務局において最終案を作成されたものと承知しております。

本日の審議会が計画(案)について検討する最後の機会であり、また、審議会としての答申をまとめるということで、委員の皆様には積極的に御発言いただきたいと思います。

なお、会議終了予定は4時となっておりますので、議事運営にも御協力をお願いいたします。

それでは、議事に入ります。

まず、議題1、第4次千葉県消費生活基本計画(案)について、事務局から御説明お願いいたします。

なお、質疑等は議題説明の終了後、まとめて行うことといたします。

【熊本くらし安全推進課消費者安全推進室長】 くらし安全推進課消費者安全推進室長の熊本でございます。

それでは、早速説明に入らせていただきます。

ちょっとお時間長くなりますので、着座にて失礼ながら説明させていただきます。

本日は、先ほど議長、また部長からも話がありましたとおり、計画(案)の最終審議という形になります。本日お示しさせていただくのは令和5年10月30日に開催いたしました第2回の当審議会にて御審議いただきました、次期消費生活基本計画原案につきまして、前回の審議会において、委員の皆様からいただきました御意見への対応と、あと令和6年2

月に実施いたしましたパブリックコメントに寄せられた御意見、こちらについての県の考えを御説明させていただいた上で、基本計画の最終案を提示させていただき、御審議いただくとするものでございます。

資料につきましてはこれまでと同様、事前に送付させていただいております、お目通しいただいていることと思っておりますけれども、改めて資料に沿って御説明をさせていただきます。

流れといたしましては、初めに前回審議会での御意見に対する対応につきまして説明させていただきます、次にパブリックコメントに寄せられた御意見への県の考え方を御説明させていただきます、最後に最終案についての御説明をさせていただく予定となっております。

皆様からの御意見につきましては、議長から先ほどお話がございましたが、説明後にいただければと思いますので、よろしく願いいたします。

それでは、まず、前回審議会にていただきました御意見等に関する対応について御説明させていただきますと思います。配付資料につきましては、すみません、飛びますが、3の第4次千葉県消費生活基本計画（案）原案からの変更について、こちらに沿って説明をさせていただきますと思います。

まず、資料の見方についてでございます。左に番号が振ってございまして、その横に第4次計画（案）該当箇所ということで、前回御審議いただいた原案から今回変更いたしました資料1の計画（案）の該当ページと項目を記載しております。

また、真ん中には原案からの変更点等ということで、変更した内容及び理由を記載させていただいております、右の備考におきましては前回審議会での御意見、また、事務局判断による変更によるもの、その旨を記載させていただいているところでございます。

また、項目につきまして1か所だけ、項目の2番目なんですけれども、色づけしてございます。これにつきましては、後ほど説明いたしますパブリックコメントの実施前か実施後に修正したものの違いということで分けさせていただいております、この2項目以外の残りの項目につきましては、パブコメ実施前に既に修正を行いまして、パブコメ実施時には当該修正を反映した案で提示させていただいたものになってございます。また、議員の皆様にもパブコメ実施時にはこの修正事項としてお知らせさせていただいているものになりますので、本日は改めて説明する項目ということになります。

色づけしてある2つ目の項目につきましては、パブリックコメント実施後、間近だったんですけれども、直近の状況が判明したことに伴いまして、変更が必要なものと事務局で判断したものになっております。本日、変更について初めて御説明する項目となりますので、よろしく願いいたします。

それでは、変更項目の内容の説明に入ります。項目は全部で8つございますので、個々に説明させていただきます。

まず項目の1番目ですけれども、右の備考に記載のとおり、基本施策の1の標記につき

まして、防止の観点が強調されており、救済についてニュアンスが足りないのではないかと  
という御意見が前回ございました。

これにつきましては、計画（案）中でも、例えば相談体制の充実に関しまして、消費生活  
相談の中で、あっせん等を経てトラブルの解消に至る事例があること、また、防止のみなら  
ず救済としての側面がございますので、このとおり「救済」という言葉を大項目の中に加え  
させていただいたところがございます。

項目の2つ目でございます。先ほど申しましたとおり、パブリックコメント中に直近の  
事例が判明したということで修正させていただきたいとしている項目になるものでござい  
ます。基本施策2の指標として定めております消費者教育コーディネーター育成講座、こ  
ちらの受講者数でございますけれども、変更前は過去数年の実績を基に、目標数値を150名  
として設定していたところがございますけれども、直近の数値といたしまして今年度の実  
績が目標値を超える188名、こちらであることが判明いたしましたので、当該講座につつま  
してはオンライン講座により、受講に関する地域的な制約も減っていることもございま  
すので、当該事業の定員として設定している200名、こちらに目標人数の変更をさせてい  
だきたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。

続いて項目の3つ目、こちら事務所の判断による指標の数値の変更になります。基本  
施策の2の指標の消費者教育担い手人材リストの登録人数につきまして、変更前の目標人  
数が平成20年から計画終了期間までの延べ登録人数となっており、分かりづらい目標値と  
なっていたところがございます。このため、ほかの指標の人数目標と同様、各計画における  
目標人数として変更し、こちらは過去数年間の実績を考慮して各年80名とさせていただ  
いているところがございます。

次に、項目の4つ目になります。基本施策1の中の中項目の(3)消費者被害情報の積極  
的な収集と提供における小項目の取組の説明文、こちらの変更になります。該当箇所のイ  
とかウト、この該当部分になるところでございます。こちら事務所のほうで判断して変  
更させていただきたいとさせていただいている項目でございます。

こちら前回審議会の開催直前になりますけれども、県及び県内市町村に寄せられまし  
た令和4年度の消費相談に関する概要を公表させていただいたところがございます。この  
中で、特に相談件数の増加が顕著でございましたエステティックサービス、あるいは基礎  
化粧品等のインターネット通販、こちらにつきまして最新の特徴的な事例であること、ま  
たこちらにございまして、デジタル化の進展等に関わってくる項目にもなることから、  
それぞれ小項目中の文言として追加させていただいたところがございます。

項目の5つ目になります。基本施策1の中項目(4)見守りネットワークづくりにつ  
いて、見守りネットワークの構築には企業の協力も重要になることから、ネットワークの主  
体として事業者を入れたほうがよいのではないかと御意見がございました。御意見の  
とおり、地域の見守りににつきましては宅配事業者等、地域の生活に密着する企業の皆様の  
協力も必要であることから、取組に関する説明におきまして、主体として「事業者団体」と

いう言葉から「民間事業者」という言葉へ文言を修正させていただいたところがございます。

資料2枚目に移ります。項目の6つ目になります。基本施策3の中項目(3)多様化、複雑化する消費生活への対応に関するカスタマーハラスメントについての修正になります。こちらの項目につきましては備考欄がございますとおり、前回審議会において複数の御意見をいただいているところがございます。

御意見の1つ目、こちらの項目の項目立てについてなんですけれども、消費者志向経営のところに入れ込むほうがよいのではないかというような御意見がございました。こちら、後ほどパブリックコメントでの県の考え方の際に改めて御説明させていただきたいところがございますので、ここでは2つ目の、言葉が独り歩きしないよう、事業者、消費者双方の立場に立った啓発、表現が必要でないかという御意見への対応について御説明させていただきます。

御意見を受けまして、言葉が独り歩きし消費者が企業に意見をすることにためらうことがないように、説明の中に大前提といたしまして、基本的に消費者からの意見は、業務改善や新たな商品等の開発につながる有益なものであることを明記させていただいた上で、あくまでその一部におきまして、第三者的な視点からも過大、不当と思われる事象があることから、そのような事象が生じることのないような啓発に取り組んでいくことについて記載させていただきましたので、こちらにつきまして御理解をお願いできればと思います。

次に項目の7つ目、こちらは事務局判断による修正項目となります。基本項目2の中項目(4)の持続可能な社会の形成に向けた教育の推進における取組において、変更前は小項目の環境学習の説明の一つとして挙げておりました脱炭素型ライフスタイル、こちらについてですけれども、近年の地球環境に関する重要な取組であること、県の環境部門でも積極的に取り組んでいる中で、同スタイルを意識した消費生活の啓発等の取組も重要であることを考慮いたしまして、一つの小項目とさせていただいたところがございます。

最後に項目の8つ目になりますけれども、基本施策の3の中項目(2)ですが、変更前は「商品、サービスの安全安心の確認」となっていたところ、委員の御意見といたしまして、商品、サービス等を介した取引も含まれると思うので、表現に工夫をしてほしいという御意見がございました。このため、こちらにつきましては「商品、サービス、取引」と列記する修正を行ったところがございます。

資料3は以上になりますけれども、こちらの資料に特に記載してはいないところなんですけれども、前回の審議会では計画全体の体系について図にしたものとか、ポンチ絵のようなものがあると分かりやすいのではないかという御意見があったところがございます。これにつきましては配付資料の中の資料2、第4次千葉県消費生活基本計画(案)概要、こちらのほうで少しまとめさせていただいたところがございます。

表題のとおり、計画(案)についてまとめた概要資料となっているものでございまして、従前からの課題のほか、社会情勢の変化により生じてきた新たな課題にも取り組んでいこ

うとするものとして、表題の下に、こちらにございますとおり「～社会環境の変化に対応しともに創る 安全安心な消費生活～」という副題を記載したものになってございます。この副題につきましては、資料1の計画（案）の表題にも記載させていただいております。

こちらのとおり、1番、基本的な考え方、2番、消費者を取り巻く現状と課題、3番、基本方針ということで、原案をまとめたものを記載させていただいているところです。

こちらの2枚目にあります、4の施策展開というところですね。なかなか分かりやすいものがちょっと作れなかったというところもあるんですけども、こちらに図示しておりますとおり基本施策の3つを並べまして、それぞれの基本施策の中に新たに取組もうとするものや、重要な取組を赤字で記載している図を掲載しているところがございます。

消費者行政に関する事業の実施につきまして、基本施策の1が主に行政に関して、2が消費者に関して、3が事業者に関する3本柱といたしまして、相互に連携しつつ取り組んでいくことで、その先として、こちらの図の矢印で表記しているところがございますが、計画の目標である消費生活全般に満足している県民の割合の増加、こちらを実現させていくという計画（案）の一定の方向性を示した概念図として作成させていただきました。

すみません、以上が前回審議会における意見の対応及び審議会終了後に事務局が必要と判断して修正したい箇所の御説明となります。

続いて、パブリックコメントに寄せられた御意見に関して御説明させていただきます。資料につきましては、配付資料4の第4次千葉県消費生活基本計画（案）に寄せられた県民意見の概要と県の考え方になりますので、こちらを御覧いただきたいと思います。

まず冒頭、資料の頭の部分なんですけれども、パブリックコメントの概要ということで記載してございます。こちらにございますとおり、令和6年2月1日から28日まで実施させていただいたところございまして、消費関係団体等、6団体から延べ47件の御意見をいただいたところございます。なお、米印にございますとおり、いただいた御意見についてはこの資料に記載するに当たりまして、趣旨を損なわない範囲で要約させていただいておりますので、御了承いただきたいと思います。

その次に表一覧として、いただいた御意見の概要と県の考え方を記載しているところがございます。御意見は計画（案）の3つの大項目である基本施策ごと、さらに中項目である施策の方向性、小項目の具体的な取組ごとにまとめておりまして、左側に御意見の概要、右側に県の考え方を記載しているところがございます。

また、基本施策ごとの件数でございますけれども、資料記載のとおり、基本施策の1には27件、基本施策の2が17件、基本施策の3は3件の御意見があったところです。なお、同趣旨の御意見につきましては、代表的なものをこちらの資料に記載させていただいておりますので、資料に記載された御意見の総数、こちらについては延べ件数よりも少なくなっておりますので、この点につきましても御承知おき願えればと思います。

それでは、個々の御意見及び県の考え方について説明をさせていただきます。

まず、大項目の基本施策1、消費者被害の防止、救済とネットワーク強化については資料

の1枚目、2枚目のおり御意見が寄せられているところでございます。

まず、中項目の(1)相談体制の充実の小項目ア、消費生活相談を担う人材の育成と相談員の資質向上についてでございますが、こちらの1から6番のおり御意見がございました。1つ目は、担い手不足の分析と対策の必要性についての御意見。2つ目は、担い手不足の一因としての待遇改善についての御意見。3つ目、4つ目は相談員の資質向上のための研修の充実への県の関わりについての御意見。5つ目は、相談窓口の広域化と県の支援策についての御意見。6つ目は相談員以外の消費者行政担当職員への支援についての御意見をいただいているところでございます。

当該御意見に関する県の考え方といたしまして、この右の欄のまず1番目、1段落目のところになりますけれども、こちら3つ目、4つ目、6つ目の御意見への回答とさせていただいているところです。計画中の当該項目の取組における説明において、国と連携して相談員の育成、資質向上の研修の充実を図ることとしておりまして、具体的には国の開催する研修や講座の的確な周知と、また現在も実施している県センターの相談員の巡回等の一層の充実を図ることでの対応になることを考えているところでございます。

県の考え方の2段落目、「また」以降でございますが、こちらは1つ目の御意見と関連するものとして記載させていただいたところでございます。計画中では小項目のイ、消費生活相談窓口の積極的な広報の取組の説明といたしまして、相談窓口の効果的な広報の研究や、具体的な仕事内容の積極的な周知を記載していますが、これらにより、相談員の仕事や社会的意義について関心を持ってもらえるよう働きかけることで、担い手の増加につながるよう、取組を検討できればと考えているところでございます。

続いて県の考え方の3段落目、「さらに」というところになります。こちらは5つ目の御意見に関するものでございます。計画の中項目(2)の関係機関との連携、制度の活用的小項目ア、市町村等相談機関への支援機能の強化の説明に記載しているところでございますけれども、国が進める相談体制の広域化に対応して、県においても地域の実情を勘案した効率的な相談体制づくりを県内各自治体と検討していくことで対応できればと考えているところでございます。

続いて、「加えて」というところになりますけれども、こちらは2つ目の御意見にちょっと対応してくるもののかなというところになりますけれども、待遇改善ということなんですが、財政上の制約もございまして、なかなか難しい面もございまして。相談体制の維持・充実を支援する交付金について安定的な制度とするよう、従来から国への要望を行ってききましたが、今後も国への要望を行う等、財源確保に努めていくことで解決を図っていければと考えているところでございます。

最後、「今後は」というところになりますけれども、全体的なお話になります。このような対応のものとしたしまして、いただいた御意見を参考にいたしながら、総体的な担い手不足の要因分析について各市町村の実情を通じて検討いたしまして、分析結果をフィードバックすることで、効果的な人材の確保、資質向上への取組につなげていくよう努めてま

いりたいと考えているところでございます。

次に、7番目の御意見になります。(1)相談体制の充実のエ、消費生活相談業務のデジタル化の推進に関連いたしまして、今年度から開始いたしましたメール相談の分析と今後の対策についての御意見が寄せられてございます。

メール相談につきましては昨年5月から開始いたしまして、本年2月末現在で243件の相談が寄せられていることから、ある程度の実績ができてきたとも言える状況になっております。御意見にございますとおり、今後メール相談を受ける中で、どのような傾向が見られ、どのような運用を行うことが最適なのかという点につきまして、今後検討を行えればと考えているところでございます。

資料2枚目に移ります。御意見の番号でいうと8番から11番までになります。項目でいいますと、計画の中項目(1)相談体制の充実の小項目エ、消費生活相談業務のデジタル化の推進につきまして、国が進める相談体制のデジタルトランスフォーメーション化への御意見ということになります。

8つ目及び11番目の意見につきましては、国が進める相談体制のDX化や相談体制の広域化に対応し切れない市町村への支援について、9つ目、10番目の御意見につきましては、相談者側の視点に立ちましてデジタル化への対応が弱い方への配慮や、個々の相談についての質の低下がないよう要望するような御意見となっております。

資料にありますとおり、国では令和8年度中に新たな相談システムの運用に向け準備を進めていると聞いております。システムにつきましては計画(案)における取組の説明にも記載しているとおおり、大枠の方向性は示されているところでございますけれども、ハード面での使用など、導入に当たっての詳細はこれから提示されることとなっております。8つ目、11番目の御意見にもあるとおおり、市町村では負担の大きさについて懸念を示されているところもございます。

これまでにおいても、国からの説明会等は実施されてきたところでございますが、システムの導入について、今後説明会の機会も増えますので、県市町村の個々の状況に応じた課題等も具体化していくものと思われまます。県の考え方にございますとおおり、これらの機会を捉えまして市町村への情報提供を行うとともに、市町村から課題や意見があれば、国へ要望や質問を行うことでシステムの導入に関して支障が生じないよう、対応していきたいと考えているところでございます。

また、御意見の9つ目、10番目、消費者側の視点から立ったという御意見がありますけれども、こちらにつきましても、どのようなシステムとすることが相談者にとって利便性の高いこととなるのか、こちらも今後の進捗により問題点等が具体化していくものと思われまますので、進捗の都度、他の都道府県の情報等を参考に、国と協議を続けていくことで対応を図れればと考えているところでございます。

次に中項目の(2)関係機関との連携、制度の活用の小項目イ、様々な相談支援機関や団体等との連携、協働体制の強化について、12番目の御意見のとおり、地域包括支援センター

等の関係団体との一層の強化を図りたいとの御意見が寄せられているところでございます。今までも関係団体との連携は図ってきたところでございますが、消費者被害の防止、救済につきましては専門的な知識や経験を有した方々の御協力が必要不可欠なことから、各種会議や協議会、連携事業等を通じまして、今後も連携の強化を図ってまいります。

次に、13番目の意見でございます。中項目（2）関係機関との連携、制度の活用の小項目エ、消費者団体との連携、消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援について、適格消費者団体以外の消費者団体への支援、担い手育成について要望がございました。

現状、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への認定に向けた消費者団体の事業につきましては補助金の交付対象としているほか、消費者団体が市町村と共同して行う事業等につきましても、ネットワーク事業補助金ということで対象としているところでございます。資金面につきましてはこのような形での支援につきまして行っているところでございますので、今後も当該補助金の周知、活用による支援を図っていければと考えているところでございます。

また、担い手育成に関しましては、御意見の中でも消費生活サポーターの活用について述べられております。後ほどまた御説明させていただきますけれども、県の考え方の「また」以降のとおり、県が実施している消費生活に係る人材を育成する各種講座等につきまして、今現在のところ実施、ちょっとそれっきりというような状況になってございますので、今後はそのフォローアップに取り組んでいこうと検討しているところでございます。当該取組におきまして、担い手となる人材の育成にも寄与する環境づくりができるよう、いただいた御意見を参考に進めてまいりたいと考えているところでございます。

次に（4）見守りネットワークづくりのア、地域の特性を生かした見守りネットワーク構築、消費者安全確保地域協議会の設置の促進につきまして、14番から16番のとおり御意見が寄せられております。14番目は、同協議会の設置に向けた講座等の情報の市町村への周知が必要である旨の、15番目は、同協議会設置に向けた具体的な目標設定について、16番目は設置に向けた福祉部局との連携についての御意見となっております。

まず14番目の御意見ですが、右側の県の考え方の2段目にありますとおり、現在も国からの情報があれば適宜提供しているところでございますが、今後も他県での好事例の紹介や国等からの情報について積極的に市町村への周知を続けてまいります。

15番目の御意見ですけれども、次期計画における指標として当該団体の設置につきましては、次年度計画では増加を目指すというような目標設定となっております。確かに具体的な目標設定までには踏み込んでいる状況ではございません。御意見でも御指摘のとおり、現状県内では同協会の設置が4団体と非常に少ない状況であり、まずは市町村への設置に向けた動機づけ、こちらが重要であると考えているところでございます。県の考え方の1番目にも記載のとおり、既存のネットワークの活用も含めまして、設置しやすい状況づくりを整えた上で、先ほど述べました好事例の紹介などの情報提供や説明を尽くしていくことで、県の考え方の最後でございますとおり、一つずつ着実な増加を目指していこう

と考えているところでございます。

16番目の御意見につきましては、先ほど申しました既存ネットワークは主に福祉部門、こちらが所管していることが多いこと、また御意見にありますとおり、厚生労働省で進めております重層的支援体制整備事業、こちらにつきましては消費者被害に関する相談取次等も事業として含まれることなどから、これらの事業の活用のためにも今後、福祉部門との連携を強め、協議会設置の関係づくりに努めてまいりたいと考えているところでございます。

資料3枚目に移ります。3枚目及び4枚目の中段まで、大項目の基本施策2、消費者市民を育む教育の推進に係る御意見となっております。

まず(1)成年年齢引下げを踏まえた若年層への消費者教育の推進について、17番目から19番目のとおり御意見が寄せられております。17番目は若者向けの教育を県内全体にくまなく行うこと。18番目は18歳、19歳の若者向けに、専門学校での具体的な被害防止のための教育を行うことについて。また、19番目はこの2つとは趣旨が変わりまして、子供の事故防止に関する環境づくり、機運醸成のための保護者、保育従事者、県民への周知についての御意見となっているところでございます。

17番目、18番目の御意見に係る県の考え方ですが、実践的な消費者教育のための出前講座等の実施、消費者教育教材の作成、提供ということで回答させていただいております。具体的には自立支援講座の充実や教育機関の協力による消費者教育の充実といった形での対応をしていくものと考えておりますけれども、いただいた御意見も参考にさせていただき、具体的な取組方法につきましては検討していきたいと考えているところでございます。

19番目の子供の事故防止につきましては御意見のとおり、一義的に実際に子供と関わる保護者や保育機関への啓発が重要となることから、子育て担当部門との連携による啓発活動、こちらを実施していくと対応になるのではと今現在考えているところでございます。

次に20番目の御意見といたしまして、中項目の(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成の小項目ウ、消費者教育コーディネーターによる教育の推進について、消費生活サポーターや消費者教育コーディネーター等、地域の見守りに必要な人材についての育成講座受講後のフォローについての御意見が寄せられております。先ほど御意見の13番目における県の考え方でも申しましたとおり、地域の見守り活動に必要な人材育成講座を受講された方への事後のフォローアップについては課題として認識しているところでございますので、効果的な活用について、いただいた御意見を参考にしつつ、他県等の好事例の研究等を通じて、今後どのように取り組んでいくのか検討していきたいと考えているところでございます。

次に中項目(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成の小項目オ、地域における消費生活サポーター、シニア応援団の育成について、21番目の御意見のとおり、安心な老後生活のための介護・相続に関する講座を行ってほしいとの要望が寄せられております。

県の考え方については現在も、消費者自身が消費者被害から身を守る方法など、暮らし

に役立つ知識を学ぶ自立支援講座等を実施しているところでございますので、いただいた御意見を参考にしながら、今後も継続的に内容の検討を行いまして、引き続き充実を図ることで対応していければと考えているところでございます。

次に（２）消費者教育や地域の活動を担う人材の育成の、だれもが、いつでも、どこでも学べる環境の整備について、22番目の御意見のとおり、常に新しい消費者トラブルの内容を伝えるポータルサイトを開設し、各地域の活動を公表して、情報の発信や消費者教育を提供していただきたいとの御要望がございました。

計画（案）においてはウェブサイト等を活用し、多様な消費者がいつでも、どこでも学ぶことのできる環境の整備を進めることとしていますが、消費者教育、啓発について御意見を参考にさせていただきながら、効果的な発信方法を検討していきたいと考えているところでございます。

資料４枚目に移ります。

中項目の（３）多様化・複雑化する消費生活への対応の小項目ウ、カスタマーハラスメント防止についての啓発の推進に関して、23番目のとおり御意見が寄せられているところでございます。

計画（案）では、（３）の多様化・複雑化する消費生活への対応の項目に記載しているところ、（４）の持続可能な社会の形成に向けた教育の推進に記載したほうがよいのではないかと。消費者の視点から問題解決を図るものであること、また、消費者が萎縮するような施策は避けるべきとの趣旨であると理解いたしております。

このうち項目立てにつきましては、先ほど御説明させていただきました前回審議会での御意見にもあったところでございますけれども、カスタマーハラスメントにつきましては近年の社会経済の変化に伴う新たな課題ということで、一方として消費者、また同じ人が従業員にもなり得るといような双方の立場になり得るとい多様化、複雑化する消費生活の課題として整理させていただいたところでございます。ですので、計画（案）どおりの項目立てとさせていただきますので、どうぞこの点につきまして御理解いただけますようお願いいたします。

また、さきにも述べましたとおり、基本的に消費者からの意見は業務改善や新たな商品等の開発につながる有益なものであることを前提として明記した上で、あくまで一部において、第三者的な観点からも過大、不当と思われる事象があることから、そのような事象が生じることのないよう、お互い気持ちよく意見や主張がきちんと相手に伝わるような伝え方など、適切な行動を取るための啓発を実施していきたいと考えているところでございます。

次に中項目（４）持続可能な社会の形成に向けた教育の推進に関して、24番目のとおり、防災・減災教育の推進をすることということで御意見をいただいております。県の考え方も述べてございますが、自助も含めました防災・減災に関する教育につきましては、現在も防災部局と教育委員会が連携して実施しているところでもありますので、消費者行政部

門といたしましては、これら関係部門との情報共有等について対応していければと考えているところでございます。

次に中項目（４）持続可能な社会の形成に向けた教育の推進の小項目イ、ちばエコスタイルの推進について25番目の御意見のとおり、ちばエコスタイルについても、もっと真剣に浸透するよう、その取組が意味するところを含め、積極的に広報、啓発すべきとの御意見が寄せられております。

ちばエコスタイルについては、現在、食品ロスや海洋プラスチック問題などの様々な課題を自らの問題として捉え、消費生活や経済活動との関係について理解を深めるための啓発を実施しているところでございますが、今後も持続可能な社会実現についての対策として重要となっていくと思われまますので、引き続き循環型社会のために、身の回りでできることを実践するライフスタイル等についての啓発を実施していきます。

基本施策２の最後の御意見になりますが、中項目（４）持続可能な社会の形成に向けた教育の推進の小項目エ、エシカル消費の普及啓発について、26番のとおり、エシカル消費の普及推進に関して、自立支援講座のテーマにするのはどうかという御意見をいただいております。

エシカル消費については、現在特段の取組を行っていない現状があることから、今後どのような取組を行っていくのがより実効的、効率的な普及につながるのか、いただきました御意見や他の自治体の事例等を参考に、広報啓発手段について引き続き検討していきたいと考えているところでございます。

次に、大項目である基本施策３、安全安心な消費生活の確保について、2つの御意見を記載しております。まず中項目（１）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の小項目イ、国、他都道府県、市町村や警察との悪質事業者等に関する情報共有や連携体制の強化について、26番目のとおり、悪質事業者への今まで以上の取締りを行うよう、御意見がありました。現在も悪質行為が疑われる事業者への指導及び違法行為が判明した悪質事業者への処分を実施しているところですが、今後も引き続き警察や他都道府県との連携強化を図り、着実な処分等を行ってまいります。

最後に、中項目（２）商品・サービスの安全・安心の推進の小項目ア、食の安全安心の推進について、27番目のとおり、国の食品衛生基準行政が厚生労働省から消費者庁に移管することによる業務の遅滞がないよう、庁内関係部局で業務連携の強化、情報の迅速かつ適切な公開を求めることについての御意見がありました。

県におきましては、現状においても消費生活部門と衛生部門、農林水産部門との連携、情報共有等により、食の安全安心を図っているところでございまして、県における組織上の変更はないことから、今後も引き続き連携した取組を行ってまいります。

以上、パブリックコメントに寄せられた御意見及び県の考え方について御説明させていただきました。いただいた御意見につきましては基本計画（案）における各取組の考え方とそこまで大きく離れたものではなく、もっとこうしたほうがよいのではないかと、取り組ん

だほうがよいのではないかという、今後、計画（案）に基づき、実際に各事業に取り組んでいく上での重要なヒントや提案等の内容をいただいたものと理解しているところでございます。

このため、基本計画につきましては、消費者行政施策の大まかな方向性を記載するものという性格を鑑みまして、パブコメにて御意見いただいた計画（案）における各項目の表記につきましては、最終案におきましてもこれまでの原案と同じ表記とさせていただきます、資料1のとおりにさせていただきますとともに、御意見につきましては今申しましたとおり、計画に基づき、今後の消費者行政を実施していくに当たり重要な提案として、各事業を進める際の参考とさせていただければと考えておりますので、御理解いただきますようよろしくお願いいたします。

以上、雑駁でございますが、事務局からの説明とさせていただきますので、よろしく御審議いただきますようお願い申し上げます。

以上でございます。

**【小賀野会長】** ありがとうございます。

事務局から次期計画（案）について御説明をいただきました。

ただいまの御説明について、委員の皆様から御質問、御意見等がありましたらお願いいたします。

岩井委員。

**【岩井委員】** すみません、岩井です。

かなり内容もまとまってきていまして、全体としてはすばらしいなと思っているところなんです、これは私も何回も多分言っているところで、しつこいんじゃないかと言われるかもしれないんですけども、これですよね、消費者安全確保地域協議会の件なんですけれども、この資料の何でしたか、資料の1ですか、の10ページですね。これは数値の目標が定められているんですけども、中身では結構、消費者安全確保地域協議会についていろいろ書いてあるんですけども、この数値目標のところではやっぱり増加を目指しますと。何か具体的な数字が私ずっと欲しいなと思っていたところなんですよ。

これ、この上ですね。見守りネットワークについては、これは本当にすばらしいです。全市町村と、こういう形で何とか具体的な数字を入れることはできないんでしょうか。これも、私も今年でもうこの委員、10年目ぐらいになるらしいんですけども、これをちょっと最後、本当に入れていただきたいなと思っています。

以上です。

**【熊本室長】** ありがとうございます。

委員おっしゃっていただいたように、こちらとしてもできれば具体的な数字を入れたいところではあるんですけども、先ほどちょっと御説明の中でも申しましたとおり、なかなかまず市町村の意見が、考え方というか、そこがどうも既存の、要は福祉的なものがあるればそれでいいんじゃないかとか、そういうようなちょっと考え方でなっているところござ

います。

この点については既存のネットワークを活用した上で消費者問題に取り組んでいって、協議会等とどんどん動いていきますよということで国のほう、消費者庁のほうも進めておりますし、あるいはその交付金等の中で、いろんな経費もそういうふうに見られるよというところがございます。その辺、まだまだ知らないところとかもあると思いますので、まずはそういうところのちょっと意識改革という、そういうところを今回、次期計画については図っていきなというので、すみません、あくまで具体的な数値はなかなかちょっと載せられないなということで、着実に一つずつということで増加を目指してまいりますというような目標にさせていただきました。

以上でございます。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。

【岩井委員】 はい。

【小賀野会長】 市町村の御回答が最終的に確定していない段階での御案だと思いますけれども、ありがとうございました。

ほかにはいかがでしょうか。

パブリックコメントをお寄せいただいた団体のそれぞれの意見は、大変有益ですね。それぞれについて御説明をいただきましたが、これに対する本県の回答も丁寧ですね。県民と県との良好な関係をうかがうことができました。パブコメに対する行政庁の対応というのは意外に冷たいものがありますが、温かい感じを受けました。

ほかには、どうでしょうか、お気づきの点、何でも結構です。

高橋委員、何かございますでしょうか。

【高橋委員】 それでは御指名なので、パブリックコメントのところの消費生活サポーター、シニア応援団の育成というお話がありますけれども、千葉県は人口がすごく増えているところと過疎化が進んでいるところとか、いろんな違いがあると思っておりますけれども、やっぱり少子高齢化というのは一般的な傾向として存在していて、どちらかという消費者問題の被害者というか、対象になる弱者というか、脆弱な消費者というのは高齢者が多いということですね。そのパブコメの21番目とか介護・相続みたいなもの、あと一般的な商取引の問題とか、あるいは架空請求みたいなものがやってきたときに誰に相談すればいいとか、いろんな問題があると思うんですけれども。

そのときに消費生活サポーターとかシニア応援団とか、あるいは消費者の相談窓口とか、それぞれの守備範囲というか、関係性をちょっと教えていただければ。例えば消費者相談窓口にシニア応援団とか消費生活サポーターがいるのか、窓口じゃないところにそういう人たちがいるのかということですね。

あともう一つ重要なことは、困っている消費者が、例えば相続の問題で相談に行く、あるいは架空請求を言われたときに相談に行く、いろんな問題で心配を抱えると思うんですけれども、それを何かワンストップで仕分して消費者に明快なアドバイスができるような仕

組みになっているのかどうか、そのあたりを教えていただければと思います。

【熊本室長】 ありがとうございます。

まずサポーターとか応援団と消費者の窓口の関係性ということでございますけれども、サポーターとか応援団につきましては、地域の住民の方が基本的には、その地域の高齢者の方を見守るためにいるという、いわゆる在地というかボランティア的な形の存在という形になります。

消費生活相談窓口は御存じのとおりセンターとか、いわゆる行政窓口のほうで専門的な形で御相談に対応していくというような形で積み上げている形になっておりまして、サポーターの中には、当然、基本的な知識を持って地域の高齢者の方の御相談に乗ってあげたりとか、あるいは相談として、相談先として答えられないようなことがあればセンターとか消費相談窓口を案内したりとか、そういうような役割を担っているところでございます。

あと、いわゆるワンストップのところなんですけど、これもなかなかちょっと難しいところがあるのかなということと、あと、先ほど岩井委員のほうからもお話があった、いわゆる地域協議会ですか、そちらのほうのネットワーク等ができれば、一番そこがある意味そういう相談をすくい上げるようなところになるのかなということもあるんですけども、現状のところは、基本的に消費生活相談窓口で御相談いただいて、専門的なところがあればそこからさらに相談員さんが仕分をしていくというような形で対応を取っているふうになります。

【高橋委員】 膨大な資料を事前にちょっと読ませていただいたときに、相談を受けた窓口のバックヤードの仕組みの中に、AIを使っていろんな事例に対してどう対応するのかということをお研究なさって、そういう仕組みをつくらうと。これはその窓口の人員がなかなか成り手がなくなるとか、人数が少ないときにすごく有効な仕組みだと思っておりますので、そういうものを拡充していくということは本当に重要だと思って。特に過疎的な地域と都心部だと、全然そういう窓口の人数の数も違うと思うので、そういう過疎的なところでの、そういうシステムを使えば的確な回答、アドバイスができると思うので、そういうのはすごく重要だと思いました。

ついでにもう一個いいですか。これは基本計画なので、私の専門はマーケティング論なんですけれども、マーケティングも大学で教える内容ってプランニングのところを中心なんです。どういうふうに広告を立案するかとか、価格をどうするかとか。だけど、実際実務ではそれを戦略を実行して、それで効果を測定して、何か問題があればそれを修正して、いわゆるプラン・ドゥ・チェック・アクトのPDCAみたいな形で企業なんかこういうふうに取り組む。先ほど岩井委員がお話しになった効果測定の指標も表示されているので、そういう意味では、プランとドゥとチェックで、その後のアクトのところかな、うまくいっていない、次の例えば基本計画を立てるまでの年限の中で中間段階とか、そういうところでその計画したことがどのぐらい進んでいて、進んでいないところについてはどういう手当をするとか、そういうことについては当然考えていらっしゃると思うんですけども、

そのあたりのことをちょっと教えていただければ。

以上です。

【熊本室長】 ありがとうございます。

当然、事業として取り組んでいく中でいろいろな問題点とか、あるいはできたこと、できなかったことというものは出てくると思いますので、それにつきましては当然見直しと、事業計画というか、その事業を実施していく中で、そこは見直しを図っていただければと考えてございます。

また、こちらの審議会につきましては例年1回確実に開いているところでございまして、その中で取組についてもそういう状況等も御説明等々させていただいているところでございますので、そのような形で取組を図っていただければ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。

御検討いただいておりますこの第4次案というのは、従来の3次案までと比べると基本施策を3つに絞って、従来の諸施策を3つに整理してシンプルに私たちに提示していただかっていて、そういう面ではワンストップの理想的な姿をみることができるようだと思います。貴重な御意見ありがとうございます。

尼崎委員、いかがでしょうか。

【尼崎委員】 ありがとうございます。

全体的に出された意見を丁寧に、計画に組み込んでいただいているということで、本当にありがとうございます。

質問というわけじゃないんですけども、補足で資料の4の19のところの安全な環境づくり、子供の事故の未然防止のところの安全な環境づくりというところがあります。それは子供を事故から守るための情報等の提供の充実を図ることを盛り込んでいただいているということでございます。

特にここの考え方として、やはり子供の事故を防ぐためには事故が起こらないような環境をつくっていくということが大切だということになっておりまして、どうしても事故等が起こると、親が見ていなかったからだとか、目を離していることが原因ということを言われたり、そういうふうに思っている方もいると思うんですが、実際見守っていても子供の事故というのは1秒以内で発生しますので、見守っているだけでは防げないというのが現実なので、例えば窓から転落とかというのがありますけれども、それは鍵を2つつけるだとか、階段から転落事故であれば階段に転落しないような柵をつけるだとか、事前に防止する環境、事故が起きない環境をつくるということが大切かと思えます。ぜひその辺を周知いただけるような啓発活動にいただければと思います。

それから、併せて20番のところの消費生活サポーターの講座を受講した後のフォローですけれども、こちらにつきましても消費者教育コーディネーターや消費生活サポーターの活用については、効果的な人材活用方法を他県事例等を調査して研究していきますということで書いていただいています。ここに関して、講座の内容自体は本当に素晴らしい内容

で、講師の方たちも素晴らしい講師の方たちで充実しているんですけども、一方でその講座を受けてすぐ何か自分の活動に結びつけていくには、少しハードルがあるのかなというふうに感じております。そのハードルを何か埋めるような、背中を押してあげられるような、施策が一つ加わると、現実的に活動が広がっていくのかなというふうに考えております。その点のところをぜひ御検討いただければということでございます。

以上です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

お答えはございますか。

【熊本室長】 ありがとうございます。

いただいた御意見につきましては参考にさせていただきまして、次期計画とともに施策に取り組んでいきたいと考えております。ありがとうございます。

【小賀野会長】 私たちがより住みやすく、より快適に安全に住みやすい社会になるためにはどうすればいいか、そうした示唆をいただいたように思います。ありがとうございます。

後藤委員、いかがでしょうか。御感想でもありがたいです。

【後藤委員】 前回のときにちょっと気になってはいたんですけども、でも、まとめというところまでなくて。

今回もこのカスタマーハラスメントについて書かれているんですけども、すごく一般的に新聞とかテレビとかでも、これは消費者側がすごく悪いような印象を受けるような報道をされていますけれども、初期はお客様相談窓口とかといっても、それは結構企業によりよいものを開発してほしいとか、消費者の側もそういうところでもすごく応えようとしては、それが取り入れられて改善されていくとかということがあったんですけども、最近では本当に苦情ばかりというのものもあるかもしれないんですけども、その相談窓口に立って消費者の苦情の相手をする人たちに対して講師から、「その言ってきた消費者と同じレベル、同じ高さに立って話をしてはいけない。自分のほうが上で、要するに消費者がこう言っても、それを受け入れるというんじゃなくて押さえつけるような形で進めていくようにという教育をしている」というお話を伺ったんですね。

それを聞いていましたので、幾ら言っても改善されない、改善されなくてもこうこうこういうわけだと消費者が納得できるような説明があつてというんだったらいいんですけども、もう最初から消費者に対しての対応が、消費者が言ってもそういう意見は聞かない。これって消費者だけが本当に責められるべきことなのかな、気をつけなきゃいけないことなのかな。できたら、企業のほうでもそういう対応していただけたらと思うんですね。

実際、窓口にいる人なんかでも、いや、また何々さんが来たのよねとかね。聞いていると、いつも特定の何人かは、そういう窓口じゃなくて役所にもそうですけれども、いろんな苦情、えっ、何これと思うような苦情を言うてくる人も確かにいます。だけど、数がそうい

う人たちのほうが多いというわけではないと思うんですね。だからその辺で適切に対応できるように。その人たちが不満があるから、つい細かいことでも見つけては言ってくると思うんですね。だからそのときにきちんと対応できるように社員教育なんかもしてくれたらいいのにな。だから一方的にカスタマーハラスメントという形で出てくると、ああっと、ちょっと思った次第なんですけれども。

感想です。

【小賀野会長】 ありがとうございます。

カスタマーハラスメントについて、県のお考えは、一方だけに注目するのではなく総合的に両者を見るという、そういう配慮が感じられます。従来言われていたようなハラスメント規制とは一步違った、より上位の注目すべき視点が見られるように思います。これは委員の皆様の御意見が反映されたものと思います。

関連するかもしれません、村木委員さん、ほかのテーマでも結構ですので、どうぞお願いします。

【村木委員】 窓口の声も聞いておりますので、今変わってきていることとして、1つは、前回は申し上げたかもしれませんが、お客様、消費者の方々は自分で調べることができる情報については、現在自分で入手をしようとしています。その一つの表れですけれども、私どもの総入電数も、この1年間で減っています。それはホームページ等にあるFAQ等で、こういう場合はどこに聞いたらいいですかとか、あと、当社でいうとホームページ上にチャットボットを設けておりますので、そちらで窓口が閉まった後も自分の好きな時間に確認ができるので、電話の本数が減るであるとか、メールの本数が減るというような結果になってきていると思います。

現在、電話にかかってきているお客様の特徴を見ると、自分で調べたけれども分からない。どうしても確認をしたい。それから、どうしても自分の意見を聞いてほしい。困ったので、ぜひ聞いてほしい、伝えたいんだという方たち。あとは、少数ですが、非常に困っているのはリダイヤルで何度もしてきます。場合によっては違う対応を取らないといけないという形になっています。

でも、始まりは全部、まずはお客様が何を言おうとしているのか。年齢を重ねていると滑舌も悪くなり、私たちも聞き取りがうまくできない場合もありますので、それでまた担当が変わってもう一度聞いたりとかで、何を言いたいのか。場合によっては、コミュニケーションが取れない場合もありますので、そういった場合についてはもう一度連絡をしてもらおうと、今日はここまでにしましょうねみたいな形。30分、1時間を目安で、これ以上はということにはしています。

ですので、先ほどおっしゃっていたような上からということではなく、まずは話を聞くと。それは4月1日からの合理的配慮のこともありますので、障害者の方、ハンディキャップをお持ちの方がこんなことをしてほしいと言われてもすぐにはできないこともお店ではありますから、そういった場合についてはここまでだったらとか、事前に連絡をしていただ

ければこういったことが対応できるかもしれないという形で、まずは聞くというところからしましょうとしています。一方的にあの人だからとか、この商品についてこのことを言っているからとか、またこのサービスについての意見だということがあってもきちんと対応しないと、と心がけているつもりなんですけれども、今のお話を聞くと、そうじゃないんじゃないですかというところもあるのかなと思います。そこは猛省をしながら、まずはお話を聞くことが両者にとっての始まりであるというふうに、私はいつも認識はしているんです。そういった状況であります。

以上です。

【小賀野会長】 お二方から大変貴重な御意見をうかがいました。分野は違いますが臨床心理学の河合隼雄さんの御講演ですが、御自身は御相談者の意見を丁寧に聞くというようなことを話されていましたが、思い出しました。実際には相手の方はすごく怒っていますので難しい面があるかと思えますけれども、心がけとして重要な要点ではないかと思いません。ありがとうございます。

大森委員、いかがでしょうか。

【大森委員】 いろいろ私のほうで前回も意見、述べさせていただいて、おまとめいただいて本当にありがたいなと思っています。

我々事業者団体ですので、そういった視点から見たときに少し気づいたところをちょっとお話しさせていただき、これに対する意見ではないんですけれども。

資料の1の15ページなんですね。この中に(3)ですね。一番下のほうにありますウです。15ページの下の方のウのところの、デジタル化の進展、電子商取引の拡大と書いてあって、インターネットの発展、キャッシュレス決済、まさに今の全体的な予防が含まれていて、これは当事者のリスクだけではなくて、受けている相談員さんたちにとってもリスクがあると思いますね。その情報や知識持っていない場合もあるし、むしろ今、消費者基本法に書いてあるような情報とか質のいいものを提供しても、されても分からない消費者、いっぱいいます。私も実は全然疎いものなので、もらっても聞いても分からないので、もしかしたらトラブルになっちゃうかもしれない。全体的に、そのリスクが高まっていますね。

考えますとマルチ取引なんかも、一頃の問題からかなり大きく件数も下がってしまっていて、私どももいろいろ研究しているんですけれども、2022年度で、たしかこれは令和4年度だったと思うんですけれども、マルチ取引が全体で88万か9万件の全相談件数、これはP I O - N E Tの相談件数ですね。国センさんのP I O - N E Tの相談件数で、マルチ取引がたしか0.8%、もう1万件割っているんです。当時はもう、何年か前は在庫問題で、買っても売れない。売れるから買えと言って仲間を増やした時代がありましたけれども、今はもう法律の中に返品ルールが入っていますので、間違っても、ほとんど被害は救済できるようになっています。

ですから今、この20歳代の人たちが非常にリスクな部分がありますね。18、19の方たちはあまり件数が多くなかったんじゃないかと思うんです。成年年齢の引下げがあっても。

相変わらず20歳代が多い。多分この辺の人たちは、大学生さんか専門学校で学生さんたちだと思っんです。この方たちに、やはりマルチ取引というところの観点から、この例えばアフィリエイト、あまり今はドロップシッピングというのではないみたいですが、新しい手法にインターネット上の言葉を重ね合わせたマルチ取引で、これは本当にマルチ取引の問題なのかというのは大変大事なところなんです。

キーワードとしてマルチ取引と言ったら、相談員の皆さんや消費者の皆さん、それはそうだと言ってマルチに問題があると思っっているけれども、実際はそうではない。

私が何を申し上げたいかという、相談員さんの方たちも、じゃ国との連携、あるいは国センさんとの連携で本当に正しい情報をもらえるか。この辺が、やっぱりちょっと実態があまり私分らないんですけれども、一つ言えることは、結構専門の知識を持っている業界団体さんというのはあるんですよ。御存じかどうか分かりませんが、アフィリエイトというのは今、協議会ができて、まだ生まれてほやほやなんですけれども、その方たちは結構専門分野の方たちで、実際アフィリエイトやっっている方たちもいます。最近、私もアフィリエイトって市民権得ているんだなって実は思っっていて、前は問題があるんじゃないかと思っ込んでいたんですけれども、アフィリエイトそのものは業として成り立っっているようなんです。その協議会の皆さんたちも今一生懸命、問題のあるものとそうでないものを分けて啓発をしているようですから、いろいろ申し上げましたけれども、こういった団体を活用されて、もちろん対象者の方、若者、あるいは大学生の皆さんも含めて、あるいは相談員さんも含めて情報をもらうというのはありかなと思っますね。積極的に活用されたいと思っます。

何かこの間も私、アフィリエイト協議会さんといろいろ情報交換したんですけれども、本当にいろんなデータを持っっていて、しっかりお話をされてましたね。直接聞かれたらいいと思っます。そういう団体を利用されるというのは、価値があるんじゃないかなというふうに思っます。

以上でございます。

**【小賀野会長】** ありがとうございます。

何かコメントございますか。

**【熊本室長】** ありがとうございます。

そうですね、民間のいわゆる関係団体というか、基本的に計画の中でもその関係団体との強化ということ述べておりますので、その中でちょっと読み取っただいて、今後そういうところとも関係性、ちょっと強めていければなと考えているところでございます。

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。

マルチ取引の定義ですけれども、判決がありますね。マルチ取引は一概に悪ではなく、合法的な経済取引もある。しかし、そこからはみ出させば悪になるという内容で、二元的に捉えらるものです。なかなか難しいですね。消費者法における規制は複雑になっっていて、なか

なか分からない面が出てきています。そのようなことについて示唆をいただいたように思います。ありがとうございます。

最後になってしまいました、依光委員、どうぞお願いします。

【依光委員】 今日はどうもありがとうございます。

私は先ほど後藤委員と村木委員がお話しされていたカスタマーハラスメントについて、今お話を伺っていたら事業者さんのところでも大変いろいろと工夫をされて、消費者の皆さんの御意見などをとても丁寧に聞いて、聞き取っていただいているんだということがよく分かりました。

それはまさにこの1の資料の27ページにある消費者志向経営の一端の表れではないかと思うんですね。そう思ったときにはやっぱり、私はこの消費者志向経営の普及啓発と並んで、ここにカスタマーハラスメント防止や啓発というのを入れたほうが何か落ち着きがいいのではないかと、やっぱり今日もお話を伺っていて、そんなふうに思いました。これが無くすとかではなく、立てつけの問題で、やっぱり消費者と事業者がウィン・ウィンということだったらお互いに気をつけましょうということだと思うので、並べて書いたほうがお互いに座りがいいのではと、やはり先程のお二人のお話聞いていて思ったところです。

あと、それともう一つ、指標のところでお伺いしたいんですが、この指標では担い手リストの登録人数とか受講者数というのが目標値で挙がっているんですが、これを活用された市町村の数とか、それから人数とか、そういうものを指標にされるというお考えはないのでしょうか。登録されていても、実際にどのぐらいの人が市町村や県で活用されているのか、今の状況ではどうしてもちょっと見えづらいと思います。

もう少し見える化を図るといいですか、せっかく先ほども尼崎委員からも大変すばらしい先生方の講義をたくさん受けられて、有意義ないい講座だったというお話もありましたし、また、講座を受けられた方がたくさん担い手人材リストに登録されているとも前回も伺いました。その方々がどのぐらい活用されているのかというところを、もう少し私たちにも見せていただくと、受ける方にも励みになるんじゃないかと思うんですね。登録されていても活躍のためのお声がかからないと、やっぱり何だかちょっと寂しい気持ちもされる方もいると思います。ぜひそのあたりを、もしよろしければ指標の一つとして入れていただけると、私たち消費者も受けてみようという気持ちになるような気がするんですが、いかがでしょうか。

【熊本室長】 ありがとうございます。

そうですね、指標については、今日ちょっと御欠席されているんですけども、副会長のほうからも、もっと効果的な指標を考えたほうがいいんじゃないというお話もございました。そこら辺も含めまして、今言われた御意見も参考に、その辺のより見やすい指標みたいなものを設定していければと思います。ちょっと今回はすみません、間に合わなかったところもあるんですが、そこはちょっと今後検討という形で考えさせていただければと思います。

以上でございます。

【小賀野会長】 大変貴重な御意見をありがとうございます。これは恐らく次の5次計画の検討課題になるのではないかと思います。重要なポイントですね。

委員の皆様全員に御意見をうかがってきました。全体を通じて、さらに御意見はございますでしょうか。

どうぞ、村木委員。

【村木委員】 このパブリックコメントは6団体47件なんですけれども、主な年齢というのは分からないでしょうか。

というのは、さっき20歳、未成年の話が出てきたりとか、実際お客様というのは幅が広いので、そのパブリックコメントの意見のところに反映されている意見が偏っているとかというわけではないんですけれども、もっといろんな方、世代、年代の方の意見が反映されてもいいのかなと思います。先ほど対応の件で、新しい言葉に対応が、勉強がなかなか進まないとか、理解が進まないとかというようなことも今、現場では実際起きています。そういったことも含めてその年齢、いずれ消費者、逆側になる可能性もあるということで、そういうところで年齢について興味があるとか、どうだったのかなということで気になりましたので、お尋ねさせていただきました。

以上です。

【熊本室長】 一応今回いただいたものがこちらにございます団体という形で、団体の代表者の方とかというところなんですけれども。ちょっと年齢というところまで申し訳ございません、把握していない状況でございます。

【小賀野会長】 よろしいでしょうか。

今回は県民個人の御意見はなかったのですね。

【熊本室長】 そうです。

【小賀野会長】 団体の御意見は消費者法や消費者問題の専門的なもので、高いレベルの御意見でした。他にはどうでしょうか。

どうぞ、事務局。

【司会】 柿沼委員が手を挙げていらっしゃいますので、お願いします。

【小賀野会長】 柿沼委員、お願いします。

【柿沼委員】 柿沼です。本日はオンラインで失礼いたします。

声は聞こえておりますでしょうか。

ありがとうございます。

意見を案のほうに丁寧に織り込んでいただきまして、ありがとうございます。この基本計画策定中に生成AIがかなり活発となっております。まず県の消費者行政においても、デジタルを上手に活用いただきますようお願いいたします。

それからあと2点でございます。

1点目なんですけれども、声、大丈夫でしょうか。聞こえていますでしょうか。

【小賀野会長】 よく聞こえています。

【柿沼委員】 大丈夫ですか。はい、ありがとうございます。

それから2点目ですが、金融教育が重要なテーマと、国のほうではなっけてきております。金融教育推進法も施行されました。金融教育は子供たちが社会で自立し、健全な経済的判断を行えるようにするために重要な要素と考えております。投資教育に触れるだけでなく、投資に失敗したときの救済についても、しっかりと教えていく必要が求められると思います。これには消費者教育と融合しながら教育の推進をしていく必要があると思いますので、少しこちらの要素についても入れていただければと思います。

ちょっと事務局の声が聞こえているようなのですが、よろしいでしょうか。

それから、3点目です。県内にもすばらしい消費者団体がたくさんございますので、県内の団体の活用についても、より多く入れていただけるようお願いしたいと思います。実際に消費生活相談員による消費者団体もございますので、有効に御活用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。

隣の会場からのお声が聞こえてきている感じですね。

どうぞ、お願いします。

【熊本室長】 事務局でございますが、聞こえますでしょうか。大丈夫でしょうか。

それでは、お答えさせていただきます。まずデジタル化についての要望ということ、デジタル化して有効に活用してほしいという要望についてでございます。こちらは、国のほうのDX化と密接に結びついてくるものかと思っておりますけれども、ちょっと詳細については恐らく今後という形で出てくるものと思われまますので、課題点等も含めまして、有効な使い方については検討していければという形で考えているところでございます。

あと、2点目の金融教育についてでございますけれども、こちらについてもそうですね、直接ではないんですが、うちのくらし安全推進課のほうに金融広報委員会というものがございまして、こちらの事務局のほうも兼ねているところでございます。こういうところともうまく連携を取りながら、そういう形での施策を進め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点目が県内消費者団体の活用についてなんですけれども、こちらの消費者団体の活用については基本計画の中でも入れているところでございますので、これについては事業を実際に実施していく中で、いただいた御意見を参考にさせていただきながら進めていければと考えているところでございます。

以上でございます。

【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。

最初の1点目の内容なんですけれども、国民生活センター、消費者庁で行っている消費生活相談員のDX化についてではなく、生成AIについての活用の促進を県の行政においてしていただきたいということの趣旨でお話をさせていただいたのですが、私の説明が足

りずに申し訳ございませんでした。

そちらについて御回答いただければと思います。

よろしく申し上げます。

【熊本室長】 ありがとうございます。

そうですね、県独自にという、なかなか財政的なものとか、いろいろ調整等必要になってくると思いますが、そこら辺につきましても検討課題とさせていただきたいと思えます。

以上でございます。

【小賀野会長】 いかがでしょうか。

柿沼委員、よろしいでしょうか。

【柿沼委員】 ありがとうございます。

相談体制についてのデジタル化の促進を求めたわけではなかったのですが、すみません、言葉が足らずに。御回答が、私が聞きたい内容とちょっと違っていたのですが、お時間もございますので、はい、こちらで分かりました。ありがとうございます。

【小賀野会長】 どうぞ、申し上げます。

【熊本室長】 すみません、1点だけ。県の大方針の政策として、生成AIの活用については進めているところでございますので、当然そういう意味での活用についてはしているところでございますので、よろしくお願ひしたいと思えます。

【小賀野会長】 柿沼委員には有益な御意見をありがとうございました。参考にさせていただきます。

他にはいかがでしょうか。何かございますでしょうか。

【司会】 石橋委員が手を挙げていらっしゃいます。

【小賀野会長】 石橋委員、どうぞ申し上げます。

【石橋委員】 今日はウェブのほうで失礼いたします。

私は難しいことは分からないんですが、ネットワークが私の町、九十九里町といいますか、ちょっと過疎化でいろいろと今大変なんです、現状としまして、独居の方の老人の方の所帯が多いんですね。それで、お買物難民ですとか、あと、ふだん月に一遍なんです、宅配、私たち婦人会でお料理を作りまして、独居の方に見回りを兼ねてお弁当の配食サービスをしています。それと民生委員の方がまめに60歳以上の家庭に全部訪問したり、高齢の方のやっぱり見回りをしています。そうしますと、ふだんお話しできない老人の方も、こういう電話があったんだけど大丈夫かなとか、いろいろなお話を聞かせてもらったりします。

そのときは、私たちはネットワークの組織のあれ、あんまりよく分からないんですが、町の社会福祉協議会と密接に私たち、活動がつながって、すぐ社協のほうに連絡して、直接その老人の方と連絡取ってもらって、それはちょっと危ないかも、詐欺かもしれないというので未然に防いだり、そういうつながりはできています。

実際、老人の方はデジタルもやっぱりできないし、独り暮らしですと相談する方もいなかったりするので、結構老人会ですとか、いろんな地域の活動が盛んなので、ふだん皆さん集めてお茶会をしたり、運動したり、踊りとか楽しんだりした中で、いろんなお茶会のときのお話とかいろいろ出てきますので、それで結構見回り隊として高齢の方の把握、現状の把握はできているのかなと思います。

実際、災害のときも独り暮らしの方を気を遣って、グループで声かけて連れていこうとかそういうのも普段していますが、実際相談する場所が分からないことも多いので、私たち小さな町ですので、誰がどこに住んでいるというのは全部把握できていますが、町場のほうでも、できる限りその隣近所とかのそういうつながりも必要じゃないかと思います。ちょっとした手助けがあれば災害、無事、事前に防げたりいろいろありますので、いろんな組織のほうは私たち、これから勉強させていただきたいと思いますが、地域に密着したそういう活動のほうもちょっと下げてやったらどうかなって、普段そんなふう感じています。

何かまとまりませんが、ふだんの私の感想です。

失礼いたしました。

**【小賀野会長】** 有益な御意見ありがとうございました。日常の重要な御活動の一部をここで披露していただいて、ありがたかったと思います。ありがとうございました。

ほかにオンラインの委員さんも含めて、ございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

ありがとうございました。大変貴重な御意見、専門的な御発言をいただけたかと思えます。

それでは、答申の諮問を受けておまして、答申のまずは会長案をお配りしたいと思います。

では、配付をよろしく願いいたします。

<答申案配付>

**【小賀野会長】** 今お手元にお配りしていたとおりでして、知事宛てに、基本計画（案）を適当と認める旨です。読み上げます。

<答申案読み上げ>

異議なしということでよろしいでしょうか。

ありがとうございました。

そうしましたら、当審議会の答申案としてこの留意事項をつけた上で、基本計画（案）を適当と認める旨答申することとし、最終的な文案等については会長に御一任いただくことで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、留意事項をつけた上で、計画（案）は適当と認めることといたします。

ありがとうございました。お疲れさまでした。

## (2) その他

【小賀野会長】 続いて議題2、その他について事務局から御説明をお願いいたします。

【熊本室長】 事務局から御説明させていただきます。

来年度令和6年度の審議会についてということでございます。御意見の中でもちょっと述べたところでございますけれども、毎年の事業の実施状況等の確認の意味合いも込めまして、年度1回審議会を開催させていただいているところでございます。

来年度も同様に、大体その年間の取組状況はどうだったかということをお報告させていただくことを趣旨といたしまして、年明けの1、2月ぐらいに審議会のほうを開催させていただければと考えているところでございます。

以上でございます。

【小賀野会長】 ありがとうございました。

それでは、特によろしいですね。

ありがとうございました。

これで議事を終了いたします。委員の皆様、御協力ありがとうございました。

それでは、事務局にお返しします。

## 6. 閉 会

【渡辺くらし安全推進課長】 ありがとうございました。

計画の策定につきましては、3回にわたりまして御審議を賜りまして、貴重な御意見を頂戴いたしましたところ、誠にありがとうございました。

今後この答申を頂きましたら、3月末を目途にしまして第4次千葉県消費生活基本計画を策定させていただきます。来年度からこの計画の下で各種施策を推進してまいります。計画の副題には、「～社会環境の変化に対応し ともに創る 安全安心な消費生活～」と掲げさせていただきましたとおり、今後も様々な変化に対応して、より効果的な施策となるように努める必要があると考えておりますので、引き続きまして御指導、御協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

本日は誠にありがとうございました。

【司会】 以上をもちまして、令和5年度第3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した。

(了)