

令和元(2019)年度栃木県

消費生活安定対策審議会

(令和元(2019)年度栃木県消費者教育推進地域協議会)

日 時：令和2年2月3日（月曜日）

午前10時00分から

場 所：栃木県庁本館 大会議室1

令和元(2019)年度栃木県消費生活安定対策審議会議事録(概要)

1 日時 令和2(2020)年2月3日(月) 10:00~11:30

2 場所 栃木県庁本館6階大会議室1

3 出席者

(1) 委員13名

小林委員、布瀬委員、柳田委員、江波戸委員、池澤委員、金子委員、三井委員

赤塚委員、荻原委員、島菌委員、西川委員、吉川委員、根本委員

(2) 県、事務局、オブザーバー 計10名

石崎県民生活部長、松川くらし安全安心課長、星野消費者行政推進室長、小島課長補佐、

飯塚副主幹、岡本副主幹、古谷主査、池崎主任、阿部主事

教育委員会事務局義務教育課 砂川指導主事

4 会議の概要

(1) 開会

(2) 挨拶 石崎県民生活部長

(3) 委員紹介

(4) 事務局紹介

(5) 委員出席状況報告

審議会委員15名中13名が出席し、審議会規則第5条第2項の規定を満たし、会議が成立している旨を事務局から報告した。

(6) 議事 進行 吉川会長

○会長 それでは、議事に入らせていただきます。次第によりまして進行させていただきます。

議題(1)「平成30年度消費生活相談概要について」及び議題(2)「栃木県消費者基本計画の実績について」一括して事務局から説明していただきます。

○事務局 それでは、「平成30年度消費生活相談概要」について報告させていただきます。

資料1を御覧ください。

この資料は、県及び県内市町の消費生活センターで受けた相談を集計した概要となっております。昨年の5月31日に公表したものでございます。

初めに、相談件数ですが、1ページのグラフは、県センターと市町センターに色分けして相談件数を表しております。平成16年度には4万3,026件の相談を受けまして、件数のピークとなって

おり、以後減少傾向でございましたが、平成28年度の1万5,695件を底に増加に転じております。

平成28年度の6月頃からですが、公的機関をかたったはがきによる架空請求の相談が急増いたしまして、これが件数増の要因となってございます。同様の相談は現在も入っておりますが、今年度に入りまして減少してまいりました。

「3 年代別の苦情相談件数」ですが、60歳以上の方からの相談が49.0%と、高齢者の方からの相談が多くの割合を占めております。

また、次ページになりますが、「4 男女別の割合」につきましては、女性からの相談が6割となっております。

「5 商品・サービス別の相談件数」ですが、2ページに全体の件数を載せてございます。第1位の「商品一般」ですが、相談の対象となるものがほかに分類できないときはこちらに区分しております。先ほどご説明しました、はがきによる架空請求は、こちらに分類されておまして、平成29年度との比較で1,197件の増、同じく全体の相談件数は1,425件増加しておりますので、架空請求相談の増加が全体件数を押し上げている状況です。2位になっている「放送・コンテンツ等」につきましては、テレビ、ラジオ等の放送ですとか、流されるコンテンツ、内容に関する相談です。アダルトサイトですとか、オンラインゲームに関する相談などが該当いたします。3位の「インターネット通信サービス」は、プロバイダーやインターネット回線の料金などに関する相談になります。電話で勧誘を受け、知らないうちにプロバイダー契約をさせられたというような相談が入っております。4位の「融資サービス」は、住宅ローンなど、各種ローンに関する相談となっております。

3ページでは、年代別に相談内容をまとめています。50歳前までは「放送・コンテンツ等」、「融資サービス」が上位となっております。50歳を過ぎますと、「商品一般」先ほどの架空請求等の相談が40%以上を占めております。

同じページに「6 特徴的な相談」をまとめております。資料の4ページ上段に「健康食品に関する相談」を掲載しております。商品そのものの苦情というよりは、契約、購入に関するトラブルとなっております。事業者のホームページなどでお試し価格、初回〇〇円といった見出しに釣られて契約をしてしまいますと、実は小さな文字で定期購入が条件になっていることが記載されており、2回目に商品が届いたときに定期購入であることに気づいたり、お試し価格でなくなった定価の請求に驚き、トラブルになるというようなケースです。

同じ4ページに、「(2) 高齢者に多い苦情相談」をまとめています。高齢者のひとり住まいが増えており、また、家族が仕事や学校に出かけた後などに高齢者の方が日中一人で在宅する場合

も多いかと思えます。このようなときに訪ねてきた工事業者に屋根や床下などの無料点検を持ちかけられ、点検後に「早く修理をしないと家が壊れる」など、不安をあおられて、必要のない工事の契約をしてしまうケースなどがあります。

6 ページに「7 苦情相談の処理状況について」まとめております。事業者とのトラブルに不慣れな消費者が適切に対応できるよう自主交渉のための助言ですとか、情報提供を行っております。

最後に、県内の消費生活センターの一覧を載せてございます。那珂川町は大田原市に、塩谷町は矢板市に相談業務を委託しており、益子、茂木、市貝、芳賀の4町は、共同でセンターを運営するなど、県内全ての市町で消費生活相談業務に取り組んでおります。

以上が資料1の概要となります。

続きまして、「栃木県消費者基本計画の実績（平成30年度）」について説明させていただきます。

資料の2を御覧いただきたいと思えます。

資料のまとめ方ですが、各施策の実施状況につきまして、消費者基本計画の基本方針、取組の方向性、具体的な施策を組み合わせまして、3つの数字で記載しています。

例としまして、1 ページ上段の「1-1-1 消費生活相談員等の研修の実施」につきましては、「基本方針1 消費生活相談体制の充実・強化」、「取組の方向1 消費生活相談員のレベルアップと消費生活センターの充実」、具体的な施策としまして、「消費生活相談員等の研修の実施」を3つの数字を使って表しております。

なお、当課以外の所属で実施した事業につきましては、事業の右側に括弧書きで所属名を記載しております。

それでは、平成30年度の各種施策の実績につきまして、主な施策を説明させていただきます。

1 ページ、「1-1-1 消費生活相談員等の研修の実施」を御覧ください。

本県では現在、県、市町合わせて21カ所の消費生活センターが設置され、住民が身近な所で消費生活相談を受けられるようになっております。しかしながら、相談される内容が幅広く、複雑化、多様化する相談に適切に対応するためには、日々の研さんが欠かせないことから、県、市町相談員等を対象に、各種研修会を開催いたしました。法律の改正、最新事例、相談員のメンタルケアなど、現状を踏まえたテーマを取り上げて実施しております。

参考までに、現在、県、市町の消費生活センターに勤務する相談員は70余名となっております。

次に、「1-1-2 市町消費生活センターの支援」を御覧ください。

本県の消費生活センター21カ所のうち、昭和の設立が12カ所、残りの9カ所は平成19年以降、

ちょうど消費者庁ができる前後から設置され始めました、比較的新しい消費生活センターとなります。また、相談員の経験が浅かったり、人数が少ないために、相談員同士の議論ができないなどの理由でノウハウの蓄積等に不安を持つセンターもございます。そういったセンター等を対象に、県相談員の派遣、市町の相談員の県センターへの受入研修、また、市町相談員からの電話相談窓口としてヘルプデスクの設置等により対応しております。

2 ページを御覧ください。

「2 国の交付金の活用」としまして、全市町に対し、計3,492万1,000円の補助金を交付し、相談員の研修参加や啓発資料の作成など、市町が取り組む消費者行政を支援いたしました。

同じページの「1-2-1 消費生活センターの周知・消費生活情報の発信」を御覧ください。

県民の皆様にご利用いただけるよう消費者ホットライン188（いやや）ですとか、消費生活センターの役割などにつきまして、テレビ、ラジオ、新聞等のマスメディア、セミナー開催時など様々な機会を使って周知いたしました。

次に、3 ページの「5 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発」です。

出前講座の開催は、昭和46年県センターの開設以来取り組んできた啓発事業でありまして、昨年度は悪質商法の対処方法などを取り上げております。職員、相談員の対応のほか、消費者団体の皆様にも開催を委託しており、多くの方に御参加いただいております。

4 ページになります。「取組の方向3 高齢者・障害者等の消費者被害への対応強化」について記載しています。市町の消費生活センターと見守りネットワークの連携促進や、県で認定したくらしの安心サポーターによる見守り、民生委員やケアマネジャーなど、高齢者を支援する方々を対象に見守りのポイントを取り上げた講座を開催するなど、見守りの強化に取り組みました。

また、啓発落語や演劇など、高齢者の方にも親しみやすい形で消費者被害防止のための啓発を行っております。

5 ページからは「基本方針2 ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進」に関する事業となります。

「2-1-1 学校教育等における消費者教育の実施」につきましては、大学、専門学校等における消費者カレッジの開催、小中学校等の授業における出前講座、啓発劇の上演、栃木県金融広報委員会等と連携した消費者教育を実施いたしました。

6 ページの「2-1-2 教員向けセミナーの開催、学習教材の作成・配布」につきましては、成年年齢の引下げや、学習指導要領の改定を踏まえまして、今後も教育委員会と連携のもと、より効果的な教員向けセミナー等の企画、実施に努めていきたいと思っております。

次に、7ページの下段「2-2-2 地域社会における消費者教育・啓発の担い手育成と活動支援」を御覧ください。

地域における消費者教育・啓発活動の中心となる人材を育成するため、消費者カステップアップ講座を開催いたしました。この講座の修了者には、消費者団体やくらしの安心サポーターとして、県内で御活躍いただいております。

続きまして、9ページからは、「基本方針の3 消費生活における安全・安心の確保」に関する取組です。

「取組の方向1 商品・サービス・食品等の安全・安心の確保」及び10ページからの「取組の方向2 表示制度の適切な運用の確保」についてですが、消費生活における安全・安心の確保を図るため、関係各課が事業者に対し、特定商取引法など、個別法令に基づく監視、指導や研修会を実施いたしました。

また、消費者に対しても多重債務者の無料相談や、研修会や、各種メディアを活用した広報など、消費者被害の未然防止や、適正な表示の普及啓発に必要な取組を実施いたしました。

次に、11ページ、「3-3-1 適正な取引の実現」におきましては、事業者を指導する専門嘱託員の当課への配置、国や近隣都県と連携した広域事案への対応、事業者への法令遵守意識の啓発などに取り組んでおります。

以上が平成30年度の栃木県消費者基本計画の実績報告の概要となります。

同じ資料の最後のページ、「県消費者基本計画に関する評価指標の進行状況」を御覧ください。

まず、評価指標の「1 消費生活相談員の研修参加率」につきましては、県、市町の全相談員が年に1回以上国民生活センターや県等が実施する研修への参加を目指すというものでありまして、平成30年度の実績値は、当該年度の日安どおりの100%となっております。

評価指標の「2 市町消費生活センターにおける相談受付割合」となります。こちらにつきましては、住民に身近な市町センターにおける消費生活相談の受付割合の増加を指標化したものでありまして、平成30年度の実績は、市町消費生活センターの相談受付割合84.9%であり、当該年度の日安値を上回る結果となっております。

続きまして、評価指標の「3 消費者啓発事業年間参加者数」につきましては、ライフステージに応じた消費者教育、啓発等に多くの県民の参加を目指すというものであり、基準となる平成26年度以降参加者を毎年500人積み増す日安値を設定いたしました。平成30年度には2万人を超えたものの、前年度を下回り、当該年度の日安値には及ばない結果となっております。

最後に評価指標の「4 消費生活リーダー養成講座等の修了者数」です。当該講座は地域社会

における消費者教育・啓発の担い手となるリーダーの養成を目指しまして、昭和46年度の県消費生活センター設立当時から実施してきた事業であります。現在、消費者力ステップアップ講座に名称を変更して、継続している事業となります。目標値、各年度の目安値は、修了者の累計数で管理しておりますが、年間60人の受講を目標としているところ平成30年度の修了者は28名で、累計は1,811人となっております。

以上、資料2につきまして、平成30年度の県消費者基本計画の実績及び県消費者基本計画に関する評価指標の進行状況について御説明させていただきました。

○会長 ありがとうございます。

ただいま事務局から説明がありましたが、これについて何か御質問、御意見等ございますでしょうか。また、今後の施策の進め方のアドバイスや消費者問題でお気づきの点などもございましたらお願いいたします。

○委員 これから成年年齢が引き下げられるということで対応が変わってくると思うのですが、18歳、19歳、20歳位の若い世代に対して、どういった教育を具体的にしているのか、あるいは行っていくのか、教えていただきたいと思います。

○会長 事務局、よろしく願いいたします。

○事務局 若年者に対する消費者教育は、次の計画の一番重要な部分と考えております。現在も学校教育の中で消費者教育を行っておりますが、なかなか時間がとれないということが学校での課題にもなっているようでして、その中でどう消費者教育を盛り込んでいくかについて調整が必要になってくると思います。

また、学校教育で難しいということであれば、地域社会の中で行うといったことも検討していかねばならないと考えております。

○委員 今の若年者に対する啓発という点で、実績についての質問ですが、この評価指標の進行状況の3番で消費者啓発事業年間参加者数がありますが、啓発事業は、高齢者の方にはたくさん行き届いている気はしますが、若者に対して実施されたものがどれ位あるか、そういう年代別に実績がまとめられているのであれば教えていただければと思います。

○事務局 資料2の最後ページの評価指標の進行状況の部分に記載のあるくらしのセミナーにつきましては、資料2の3ページに実績を載せてございます。御指摘のとおり、高齢者向けが圧倒的に多くなっておりますが、若者向けは、県で6回、917名の方に行いました。その他、教員等若者を指導する立場の方等にも事業を行っており、5回、234人という実績です。こちらは教員の方だけではなくて、高齢者を見守る方等も含まれているかと思っております。くらしのセミナーのほ

か、下から3番目、とちぎ消費者カレッジ、こちらは委託して実施しているものですが、県内の大学ですとか、専門学校、そういったところを対象に実施している事業で、今年が6年目になりますが、毎年10数回開催し、多くの方に参加していただいているもので、大学からの評判も非常によく、事業として定着しつつあるかと思えます。

くらし安全安心課で行っている主な事業としてはこの2つで、あとは学校教育、やはり人を集めるというよりは、集まっている人に啓発をするという方が効果的でやりやすいと考えておりますので、何とか学校教育の中で消費者教育を盛り込んでいきたいと考えております。

○委員 今、お話も出ましたが、消費者カレッジは、私も講師をさせていただいていますが、大学生対象になるので、これからは高校生に対する啓発ということがとても大事になってくると思います。今後は何か統計、数字を出されるときも、高校生までにどれ位やられて、大学生にどれくらいとか、もう少し年齢層で細かく実績がわかるといいのかなと思いました。

あとは先ほどのくらしのセミナーというのは、若者向け6回ということですが、具体的にはどういうところで、誰がどんな講義をされているのか教えていただけますか。

○事務局 くらしのセミナーの若者向けにつきましては、当課で直接担当しているものですが、高校から依頼がありまして、いくつかの高校で実績がございます。こちらはいずれも職員と消費生活相談員が行ってやっているもので、若者にありそうな悪質商法への注意喚起や、消費生活センターの役割、連絡先等をまず覚えていただきたいと、そういった趣旨で開催しております。

○会長 それでは、委員から高校教育でどんなふうにされているかというのをちょっとお聞かせいただけますでしょうか。

○委員 高校の校長をしておりまして、家庭科の教員でございます。

小学校、中学校、高校と、ある一定の時間を割いて家庭科の時間で必ず消費者教育に関わる内容は取り上げております。今回の参考資料「若年者における消費者教育実態調査報告書〈概要版〉」ということで県の方で取りまとめていただいたものですが、私は高校ですので、高校の話を中心にさせていただきますが、3ページに授業での実施時間数が示されております。細かく分かれていますので、実態はどうなのかというのが若干読み取りにくいかもしれませんが、1年生、2年生、3年生と示されております。授業は、家庭科の授業で取り上げる場合が多いのですが、高校ではそのほか社会科の公民、それから総合的な探究の時間、こういったところでも取り上げるケースがございますので、そのア、イ、ウ、エの凡例にありますように、教科別に書かれています。高校では、学校によって差はございますけれども、大体少ない学校でも3年間の中で家庭科では6時間位はやっているかと思えます。多い時間ですと10時間とか、12時間とか、学年は

学校によっていろいろありますけれども、その位の時間は割いております。もちろん法令的なことも含め、188など実際に困ったときにどういったところに連絡をしたらいいのか、実際どんなトラブルが多いか等を取り上げております。あわせて、教員の研修でも、これから成年年齢が引き下げられることを非常に重く受けとめておりまして、消費者教育にかける時間をもっと増やしていきたいと考えている教員も増えております。

県の方でも教員向けの研修をやっていただいておりますが、そのほかでもその辺の傾向を受けまして、今年度、高校の家庭科の先生方を対象に毎年先生方の研究授業で指導力のスキルアップを図っており、その研究授業のテーマとして、今年は消費者教育を取り入れました。烏山高校の生徒の授業で研修を行いました。実際に授業の時間の中で消費者センターの188に電話を入れて、どんなふうに対応ができるかということロールプレイ等を活かしながら生徒がやりまして、非常に先生方が参考になったということで、学校ではそういったことも取り入れていきたいという成果も上げたところでございます。

そのような形で進めておりますので、よろしくお願いいたします。

○会長 どうもありがとうございました。それでは、ほかの委員の方、何かそれ以外に質問、意見ををお願いします。

○委員 今の件に関連して、1点。家庭科は、領域として消費と環境領域を持っています。それで、新学習指導要領でもそこはかなり大きく取り上げるようになってきているところです。ただ、中学校が専任の教員が少なく、家庭科ですけれども、他の教員がやっているという現状がありますので、各学校に正規の教員がきちんと配置されればこのところの授業の強化ができるのではないかと考えています。そのあたりも県のバックアップのもとに授業時間の確保ということと一緒に考えていただきたいと思いますところでは。

それから、市町のセンターを家庭科の先生方がよく利用しているという実態がありますので、御報告させていただきます。

大学生については、いろいろな先生方が消費の関係の授業の中でセンターの方に来ていただいて、実施している現状があります。

また、教員の更新講習の際にも、県のセンターの方に来ていただいています。更新講習はいろいろな先生が毎回150人くらいとってくださるので、すごくいい機会だと思っています。

続いて、質問が3つございます。

資料1 相談概要の3ページの6(1)アのところに、「電子マネーでの支払いは返金を求めても取り返すことが難しいため」とありますが、このあたりはキャッシュレス化に向けてどのよ

うな周知をこれからしていこうとなさっているか。今までもどうしていらっしまったかというところを教えてください。

2点目は、4ページ(2)の高齢者ところですが、「被害に遭っていることに気付いていない」という記載がありますが、具体的にどのような人たちにこういうことが起こっているのかというところも教えてください。

それから「ア 点検商法に関する相談」のところ、損害保険との関わりでしょうけれども、保険の申請は業者がやると言うがありますが、こういう業者の公表は行っているのか教えてください。お願いします。

○事務局 まず、第1問のキャッシュレス関係の教育ですが、キャッシュレス社会、今でもクレジットカード、スマホ等で支払う方はいらっしまったかと思いますが、これからもっと本格的というか、普通にそれが使われる時代になっていくと考えております。そうしたことから、小学生など、かなり小さいうちからそういったものに対する知識や感覚を身に付けていかなければならないということで、実際に現金が動くというイメージなしにお金を使ってしまうということがありますので、適切な支出管理等について小さな頃から教育が必要と考えております。

2点目の被害に遭ったことに気付いていない高齢者への対応ですが、自分が騙されているような気がしない、よくわからないという方に対して、見守りの強化ということで、ケアマネジャーさんなど身の周りの方に異常に気がついていただいて、そういった方から消費生活センターへの相談を促していただくことで、問題解決を図っていくしかないのかと考えております。

それから、保険を使った工事についてですが、業者名については、公表はしてございません。事業者の指導、監視というのも我々の仕事の一つですが、消費生活相談の中で、ある事業者が、かなり件数が多くなってくるというのを把握しますと、どんなことで相談があるのかというのを分析しまして、業者を呼んで、話を聞きます。その際にこんな相談が入っていますよと、その時点で業者を悪いと決めつけるわけではなくて、こんな相談が入っていますけれども、これは法律違反ですよというのをお知らせして、もし知らないのだったら改善してもらおう。同時に、県はきちんと見ているということで、牽制といいますか、そんなことも気が付いてもらえると思っております。そういったことの後に、更にまた同じようなことが繰り返すようであれば、行政処分という形できちんと対応するなどが、指導の流れになってございます。

○事務局 補足させていただきます。

まず、キャッシュレスの件ですが、詐欺等にあつてしまうと手遅れということで、啓発に力を入れていかなければならないところです。これまでも力を入れてきたところですが、ますま

す力を入れていかなければならないということで、警察と協力して、注意喚起を行っていかねばいけなと考ております。

また、保険関係で事業者名の公表ですけれども、実際、そういった苦情も入っておりますし、事業者指導に着手しているところもございますので、もしその中で違法性が認定されていけば、当然公表等、消費者被害の未然防止に努めていきたいと考ております。

○会長 それでは、今の質問以外でも関連でもほかにもございますか。

○会長 ないようでしたら、続きまして、議事（3）の「栃木県消費者基本計画の改定について」に移ります。事務局から説明をお願いします。

○事務局 栃木県消費者基本計画の改定につきまして御説明させていただきます。

資料3-1、3-2、3-3の3つでご説明をさせていただきます。

現在、「栃木県消費者基本計画」に基づきまして各種施策を展開しているところでございます。この計画につきまして、令和2年度で終了しますので、新たな計画を策定するものです。実際の動きとしては、来年度策定となりますが、今回、骨子案が形になってきたものですから、委員の皆様にご説明をさせていただいて、ご意見を賜りたいという中身でございます。

まず、3-1でご説明を始めさせていただきます。計画の概要でございますけれども、栃木県消費生活条例及び消費者基本推進法に基づく2つの側面を持った計画でございます。次期計画期間は、令和3年度から令和7年度の5年間ということで考てございます。改定の基本計画は、委員の皆様から話のございました成年年齢の引下げへの対応が非常に大きな問題になってくるだろうと、これが目玉だと考ておりますし、そういった形になるだろうということ踏まえて、中身をご説明させていただきます。

「3 主な改定内容」です。これにつきましては、現行の計画と改定後の計画を比較させていただきました。現行の計画では3本柱として、「基本方針1 消費生活相談体制の充実・強化」「基本方針2 ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進」、「基本方針3 消費生活における安全・安心の確保」という3つの方針で行っているところでございます。

次期計画といたしましては、先ほどありましたとおり、やはり成年年齢の引下げがありますので、若年者に対する教育、啓発のウェイトが高くなっていくところを鑑みまして、現行計画の基本方針の部分を2つに分けまして、基本方針Ⅰとしまして「消費者教育の推進」、Ⅱといたしまして「消費者情報の発信」、それからⅢは、現行の基本方針1の部分でございます「消費者相談体制の充実」、それから基本方針Ⅳにつきましては、現行計画の3と同じく「消費生活における安全・安心の確保」という4本の柱をもって骨子案にしていきたいと考てござい

す。

その取組の方針でございますけれども、まず基本方針Ⅰといたしましては、4項目、学校における消費者教育の推進、それから学校・教員に対する支援の強化、地域等における消費者教育の展開、消費者市民社会の形成。

基本方針のⅡ「消費生活情報の発信」につきましては、やはり4項目、消費者被害防止のための注意喚起の拡充、救済制度・相談先の周知の徹底、エシカル消費の普及、4番といたしまして関係機関等との情報共有と連携の強化ということでございます。

続きまして、基本方針Ⅲ「消費生活相談体制の充実」につきましては、3項目、市町消費生活センターとの連携の強化、相談対応の強化、実効性のある見守りの実施。

Ⅳ番「消費生活における安全・安心の確保」といたしましては、2項目、商品サービス等の安全性の確保、取引・表示の適正化という方針と取組の方向性でございます。

この詳しい中身については、資料の3-2を御覧いただければと思います。

資料の3-2でございますけれども、こちらが実際、基本計画の骨子になっていきます。

1ページ目の第2「消費生活を取り巻く現状」の中で、現状と課題を掘り下げながら、最終的には先ほど申しあげました取組方針につなげていくという形になっております。まず、第2の1「社会環境の変化」といたしまして、先ほどから出ております民法改正による成年年齢の引下げということで、4項目出ておまして、最後の丸のところ、課題として当課で考えている内容でございます。成年年齢が引き下げられることで18歳、19歳は未成年者取消権の保護対象から外れ、消費者被害の増加が懸念されることから、若年者に対する消費者教育を充実させる必要があるということでございます。

続きまして、(2)といたしまして高齢者世帯の単身化です。これは、相談する人がいないというようなこともございまして、やはり一番下の丸ですが、高齢者を狙った悪質商法の被害増加、あるいは家庭等周辺が目が届かないことによる被害の深刻化が懸念されるということで、見守り体制の充実に取り組む必要があるということでございます。

それから、先ほど話のございましたキャッシュレス化の進展を次の項目として掲げてございます。この辺は、やはり一つの側面として、先ほどの詐欺的な話もあろうかと思っておりますけれども、債務の増加という部分もございまして、最後の丸のところ、現金を持ち歩かずに買い物ができる手軽さからやはりより慎重な支出を管理することが必要であろうというようなことを出しております。

それから、グローバル化の進展でございますが、インターネットを用いた海外からの商品購入、

これに伴うトラブル、あるいは外国からの居住者、あるいは訪日外国人の増加というようなことで、さまざまな国境を超えた消費者トラブル及び外国人消費者への対応が求められているのではないかなというところがございます。

それから、消費生活における新たな動きにつきましては、SDGs、あるいはエシカル消費などの動きでございます。

続きまして、「2の消費者行政の動向」といたしましては、国、栃木県、市町と挙げてございまして、特に市町の一番下の丸のところ、消費者にとって身近な市町消費生活センターへの相談が増えることから、複雑化・多様化する相談に対応できるよう市町消費生活センターにおける相談対応の強化を図るとともに、県及び市町が連携・協力して消費者行政を推進していく必要があるというような課題を出しております。

続きまして、「3 本県における消費生活相談・消費者教育の状況」でございます。これにつきましては、やはり今の相談内容からすると、年代別に申し上げますと高齢者の相談が非常に多く、対応の強化を図っていく必要があります。

それから、(2)番の消費者教育の状況ですが、先ほど説明させていただきました「若年者における消費者教育実態調査」から見えてきている内容でございます。アの内容で、例えば丸の1つ目にありますとおり、危機意識を持っている生徒は非常に多くなっております。そういった状況の中で消費生活センターなどの相談先、あるいは取り消し検討の救済制度については、十分認識されていない状況にありました。

5ページの「4 取り組むべき課題の整理」では、(1)～(4)では、先ほど御説明いたしました社会を取り巻く状況に関する項目を挙げてございます。その中で、ポツとして挙げたのは、見られた状況の課題、問題点、そして矢印のほうは、それに対する課題でございます。その矢印の課題を整理したものが、6ページの表でございます。この表の中で、課題から今後の基本方針等、取り組みの方向性、体系図を示しております。これがこの計画の中心的な図で一番わかりやすいのではないかとございまして、先ほど言いました4本柱と、それから取組の方向に現状・課題が繋がっていくというものでございます。

以上が、今回考えている骨子案の内容でございます。

資料3-1にお戻りいただき「4 改定のスケジュール」につきましては、今回、第1回消費生活安定対策審議会におきまして、骨子案を説明させていただいております。今年10月に、第2回目の審議会を開かせていただき、この骨子案を肉づけした素案を作成いたしますので、その意見をお伺いさせていただく。11月からはパブリックコメントを実施させていただいて、その結果

をもとに必要ながあれば修正をして、令和3年の1月にまた3回目の審議会を開かせていただいて、最終案についてご意見を賜りその後、2月に庁議に付しまして、3月に改定発表、公表ということになります。これが現在考えております次期栃木県消費者基本計画策定の内容でございます。

○会長 ありがとうございます。

ただいま事務局から説明がありましたけれども、これに関連して何か御質問、御意見等、どなたからでも結構ですのでいかがですか。

○委員 資料3-2基本計画骨子案の5ページで、先ほどの続きにはなってしまいますが、4の

(1)の成年年齢の引下げに対する対策ということで、「高校生期における消費者教育の充実」ということを挙げていただいて、大変ありがたいのですが、その際に、ぜひ実務家による授業を、高校でも6時間とか授業をとっていただいているのであれば、1時間でも入れるような何か体制を整えていただければというふうに思っています。というのは、やはり消費者被害というのは本当に年々変わって行って、実務家でも本当に追いつくのが大変なくらい変わっていきます。例えば、今一番はやっている、私たち弁護士のところに来るものであれば、仮想通貨等による投資、マルチ商法、SNSです。やはりSNSで知り合った人からの勧誘を受けた投資とか、マルチ、あと知り合いからの勧誘を受けた投資とかも非常に多いのですけれども、そういう形でどんどん毎年はやっているものが変わっていくので、現場にいる相談員さんとか、弁護士とか、そういう現場の状況を知っている者の授業をぜひ1時間でも取り入れていただければ違うのかなと思います。

消費者カレッジの方でもやはり毎年そのような今流行っているもので私も資料を改定しながら、作っているのですけれども、やはり今こういうものがはやっているから気を付けてねということを書いていきます。また、例えばクーリングオフについて、先ほどご紹介いただいた参考資料「若年者における消費者教育実態調査報告書」の5ページでも、例えばクーリングオフ制度というのは授業で取り上げたことがあるテーマには入っているのですが、大学生に対する授業の中で、クーリングオフで何日間取り消しができると思うと訊くと、意外に8日間というのがずっと出る子も少ないですし、あるいは20日間取り消せるものがあることも御存じなかったり、書面に不備があればいつでもできるということを皆さん知らなくて、知ってびっくりされるということもあるので、そういうところもぜひ実務家による授業を取り入れていただくとまた、違うのかなと。

また、クーリングオフだけでなく、ほかにもいろいろな取消しの制度もありますので、ぜひそういう時間を取り入れるような制度をお願いできればと思います。

また、キャッシュレス化の仕組み、どういうことに気をつけなければいけないかというところもやはりこれからすごく教育が必要になってくると思いますので、消費者カレッジをやる際にも大学側から要望をいただいて、そういう仕組みを説明したり、詐欺にもやはり使われたりしているので、そういう教育もこれから必要になってくるのかなと思っています。

それから、ポイントとしては、資料3-2の7ページの基本方針Ⅱの4番に「関係機関との情報共有と連携の強化」という項目がありますけれども、先ほどの報告の中にもありましたが、去年の非常に大きな出来事として、栃木県内で「とちぎ消費者リンク」が適格消費者団体として国から認定されということがあると思います。適格消費者団体というのは、多数消費者被害に対して差止請求権という訴訟まで起こす権限のある団体で、これが栃木県にできたというのはすごく大きなことになると思いますので、是非そのことも強調していただいて、連携を強化していただいて、情報交換なり、また、県としても消費者の方に何か相談があったときに案内をしていただく等の連携を強めていただければということも計画の中に何か盛り込んでいただければと思います。

○会長 事務局から。

○事務局 まさに委員のおっしゃるとおりでございまして、やはりまず若年者につきましては、先ほどお話がありましたとおり、学校でも非常に一生懸命やっただいてという現状がございます。ただ、やはり今現在のカリキュラムの中でこれをもっと増加してくださいというのはなかなか言いにくい部分もございますけれども、やはり我々といたしましては、18歳手前、16、17歳、それから18歳、あるいは19歳、そういったところが非常に重要であり、そういう若年者に広報、啓発を図っていくのが我々の務めだというふうに考えているところでございます。

今委員からありましたとおり、より具体的な取組というところだと思いますけれども、そういったことは我々も痛切に感じているところでございます。通常、県では計画をつくり、それに基づく施策を展開していくというところでございますけれども、これらにつきましては待ったなしの部分もございますので、計画と同時進行で、そういった施策についても考えながら、取り組むところは取り組んでいきたいというふうに思っております。まさに喫緊の課題だと認識しておりますので、皆様方にもいいアイデア等、あるいは県への御意見がありましたら、この場以外でも結構でございますので、お寄せいただければ大変ありがたいと思っております。

それから資料3-2、7ページの関係機関との情報共有と連携でございます。私どもだけではなかなか消費者問題というのは対応が難しいところもございます。我々といたしましては、やはり市町、あるいは先ほどお話がありましたとちぎ消費者リンクさん、それからその他消費者団体

の方々、弁護士会の皆様等の力をお借りしながらやっていきたい、やっていかなければできないというのが現状でございますので、連携の強化というのはますます行っていきたいと考えております。消費者リンクさんの部分についても計画の中でこういった表現ができるかということも含めまして、検討を重ねていきたいと思っております。

○会長 ありがとうございます。

○委員 少し関連してなんですけれども、タブレットやスマートフォンの使用年齢がどんどん下がってきていると思います。小学校でもタブレット端末、パソコンを導入するなど、どんどん普及していき、それらの教育もしていき、タブレット、スマホが使えて当たり前の社会にならないと、海外に後れをとってしまうわけでございますけれども、その分リスクも増える訳でございますから、今、高校からを大分重点的に見ておりますけれども、できればその下の年齢も、最近は中学生も大分スマートフォンを使っていますし、どんどん低年齢化していくと思いますので、その辺も配慮をいただきたいと思っております。

○事務局 貴重な御意見ありがとうございます。喫緊の課題としては高校生ということを上げたとところでございますけれども、金融教育といたしましては、小学生、あるいは中学生から初歩の消費者教育というのも実施しておりますし、今後ともそういったところは力を入れていきますし、やはり委員がおっしゃるように時代に合わせた教育というのも必要だと思いますので、その辺は十分考えていきたいと思っております。

○委員 私から4点ですが、今、1点は、関連してなんですけれども、資料3-2、6ページの基本方針と取組の方向というところの課題、これは計画の中に出てくる表と考えてよろしいですか。そうだとしますと、先ほどもありましたけれども、高校生期というところに「中学生・高校生期」としていただきたいと思っております。その根拠は、中学生の家庭科にクレジットカードの仕組みが学習指導要領に入っていますので、もうクレジットカードを学ぶのは中学生からになります。トラブルも多くなっておりますので、できたら「中学生・高校生期における」というふうに入れていただくとありがたいなと思っております。

それから、その下ですが、前にいただいたときには「キャッシュレス社会に対応した」という文言が入っていたと思ったのですが、ここがとれていますけれども、何か金融教育とだけだと漠然としていたのでそのまま残したほうがよいのではないかというふうに思います。というのが1点というか、この取組のことについてです。

それから、資料3-2、1ページの「2 計画の位置付け」で、様々な県が出している計画と整合を図っていきますということが書いてありますが、例えば消費者教育については、教育振興

基本計画ではどこに位置付けているのか、環境基本計画はSDGsのこととどういう関係を持つのかということも分かるようにしていただけるといいのかなと思います。

それから、2ページですが、「(5) 消費生活における新たな動き」という表現ですが、SDGsは、2015年から、持続可能な社会構築のために出てきたものであって、持続可能な社会形成とか、構築というのはもうずっとやっていることですので、「新たな動き」という表現にちょっと違和感があります。

それから、8ページの第4のところです。最後のところですけども、これは伺いたいと思うのですが、現計画では「3」として、計画の評価指標というものがあつたと思うのですが、あえてここは抜いたのかどうかということを伺わせていただきたいと思います。

以上4点、お願いします。

○事務局 まず、1点目から資料3-2、6ページのところです。この表は、計画の内容をわかりやすく示しているものでございますので、計画策定の中で内容はやはり少し変わっていくと思います。今、委員から御意見いただいたような部分を修正しながら、載せていくことになると思いますので、その辺のところも高校生だけではないであろうというのは、まさしくそのとおりでございまして、今回は一番力を入れるところを表現したという部分がありますので、その辺も踏まえて考えていきたいと思います。

キャッシュレス社会というのがとれたのは、特に他意はございません。これについても御意見をいただきましたので、考えていきたいというふうに思っております。

それから、1ページ、計画の位置付けでございます。実は、来年度県の基本計画が大きく変わっていくに伴いまして、県の全ての計画が見直される状況にございます。そういった状況を見ながら、他の計画の中でどのように位置付けられるのかとったことを見ながら検討していきたいというふうに思っております。

それから、2ページの(5)「新たな動き」というのは前計画から比して少し新しいですよというふうなもので、社会的に違和感がありますと言われると、まさにそのとおりにかと思っておりますので、この辺も考えていきたいと思っております。

それから、最後の評価指標についてです。これについては前回の計画では一番最後に出ていますが、評価指標を作っていくというのは非常に難しいところがございますので、前計画でも、作るにはいろいろ問題点というか、考えているところもあつたところもございまして、今回の計画につきましても、まだ議論の最中でございますけれども、今回の計画は、先ほど御説明しましたとおり、メインは若年者の普及啓発、それから高齢者の見守りと考えておりますので、では、それに

対する指標は何かということになると、正直、作れないと思っております。現行と同じものを指標にするということはないと考えておまして、教育あるいは啓発というものの部分で、指標をつくり出すというのは非常に難しいのではないかとこのように考えております。ですので、まだ検討段階でございますけれども、今のところはちょっと思い当たらないというのが現状でございます。項目はあえて今回は省かせていただいたというのが現状でございます。

○委員 ありがとうございます。

○委員 資料3-2、5ページの「4（2）高齢者世帯の単身化」で、地域に相談する人がいないということで、地域における見守り体制の充実というふうに書いてありますが、この計画の中で、具体的にどういった形でその地域の見守りをできるようにしていくのかなという疑問があります。地域の見守り合いの構築自体は、孤立死ですとか、認知症の早期発見とか、介護予防、それから日常生活上の支え合いなど、様々な面で重要とされているというのが我々福祉業界の方でも認識しているところです。ただ、昨今福祉業界の方でも共生型社会が大切だというふうに言われてはいるのですけれども、そういった地域の支え合いとか、話し合いを行う場がなかなかないというのが正直に実感するところです。要は各団体で必要性はあると分かっているのだけれども、じゃあそういった団体同士で手をつなぐことがないとか、連携する機会がなかったり、具体的な取組がなかなか見えないなということがあります。社会福祉協議会の方で行っている日常生活自立支援事業も、判断能力が低下した人の権利擁護のために動いてはいるのですけれども、なかなかどこかと一緒に共同してやろうということまではいっていません。各機関ともに触手は伸ばそうとしているのだけれども、なかなかつながらにというようなイメージがあって、願わくはそういった公的な機関同士のつながりというものが見えてくるといいのかなというふうに思ったところです。

○事務局 まさに御指摘のとおりでございます。これについては我々も前計画の中で具体的な施策として地域における見守りの実施ということを挙げて、努力、微力ながらやってきたつもりでございます。ただ、実際問題としてはやはり地域となりますと、福祉関係のそういったネットワークとか、そういうのにある程度お願いしながら、その資料を配布していただくとか、そういう実体的な動き、二重にならないというところはいいところなんですけれども、お願いしながらやっているという部分も非常にございます。ただ、本当にそれでいいのかという部分もございまして、あるいはそういう福祉側と、それから我々消費側というものの両方の融合とか、連携とか、そういうのも当然必要になってくると思いますので、その辺も踏まえて、次期計画、計画の中か、それとも中には同じように書かせていただいて、実際の事業としてどういうふ

うなすり合わせができるのか。これについては、我々も非常に一番頭の痛い部分でございまして、まさにおっしゃるとおりだったものですから、実際の事業、そういった動きの中で連携を含めて考えていきたいなというふうに思っております。まだまだ時間のかかる話だと思っております。この県計画の中でも非常に難しいところではございましたし、今後も課題としていかななくては行けないのかなというところもございまして。

○委員 資料3-2、5ページの(4)番のグローバル化の進展に関するところで、1点質問させていただきます。

国庫支出金で、3,400万円位各消費者センターに分配していると思うのですが、ほとんど人件費、あるいは教育費だと思うのだが、各消費生活センターには、インタープリター等、実際フランス語で対応可能な人間は何人配置しているかを教えていただきたいのですが。

○事務局 外国語のわかる相談員の配置に関する御質問かと思うのですが、現在、県、市町で、そういった相談員は配置されていないと思います。相談につきましては、どこの国の方が相談してくるのかわからないというような状況になると思いますので、今後の考え方としましては、センターの中にわかる人を置くというより、相談があった際に、対応できる体制、そういったものができるかどうかということで検討をしていきたいと考えております。

○事務局 補足させていただきます。県の方で国際交流センターというのがございます。その国際交流センターに通訳というか、そういうのをお願いする体制が現在できております。国際交流センターでございまして、英語以外の部分についても対応可能というふうに聞いております。ですので、そういった方からあった場合は、国際交流センターと連携して対応することになっております。

○会長 今の件に関連して、最近の自動翻訳機はかなり精度が上がっているらしいので、県で少し持っていてもいいかもしれませんね。最初の質問内容位は分かるかもしれないです。いろいろな80カ国とか、多いもので120カ国語対応ができています。

○事務局 そういう方法もあると思います。自動翻訳機とか、自動翻訳アプリ等について、オリンピック・パラリンピックもございまして、政府が推進しているという話も聞いておりますので、我々もそういった波に後れないように頑張っていきたいと思っております。

○会長 次の「議題(4)その他」ですが、事務局から何かその他の議題はいかがでしょうか。

○事務局 特にございません。

○会長 では、委員の皆様から何かございましたらお願いします。

特になければ、以上をもちまして、議事を終了させていただきます。

委員の皆様には、円滑な議事の進行に御協力いただきありがとうございました。県におかれましては、本日のご意見を今後の消費者行政に関する各種施策に反映させ、県民の消費生活の安定、向上を推進されますようお願いいたします。