

様式第7号（第4-4-(1)関係）

第43回 静岡県消費生活審議会 会議録

日 時	令和4年11月21日（月）午前10時00分から午後0時02分まで
場 所	静岡県庁別館9階特別第2会議室
出席者 職・氏名	委 員 東珠実、小楠展央、奥田都子、掛井一也、増田修一、豊岡武士、塩田真吾、 山岡美須永、稲垣滋彦、平松節子、西崎秋芳、野中正子、山田佳奈、岩崎康江、 市川正樹、上野拓、高橋あや子、倉田明紀、寺田国彦、土屋洋美 計20名（欠席1名）  事務局 山田琢也 くらし・環境部長代理 高松 央 県民生活局長 望月希世美 県民生活課長 朝比奈康行 東部県民生活センター所長 寺本浩子 中部県民生活センター所長 長谷川敏久 西部県民生活センター所長 松永俊乃 賀茂広域消費生活センター所長
議 題	(1) 静岡県消費者基本計画の進捗状況について (2) ふじのくに消費者教育推進県域協議会からの報告 (3) 消費者被害防止のための新たな取組について (4) 本県の消費生活相談の状況について
配布資料	資料1-1 静岡県消費者基本計画（概要版） 資料1-2 静岡県消費者基本計画 進捗状況一覧 資料 2 消費者被害防止のための新たな取組 資料3-1 令和3年度消費生活相談の概要 資料3-2 成年年齢引下げ後の若年層の消費者被害の状況  参考資料1 静岡県消費生活条例施行規則（抜粋） 参考資料2 静岡県消費者基本計画（本冊） 参考資料3 ふじのくに消費者教育推進県域協議会について

- 1 審議事項  
議題(1)から(4)
- 2 審議内容  
別紙「第43回静岡県消費生活審議会議事録」参照

## 別紙「第43回静岡県消費生活審議会議事録」

### ○司会（秋野県民生活課長代理）

本日はお忙しいところ、また、あいにくの天気の中で御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。

定刻となりましたので、ただいまから第43回静岡県消費生活審議会を開催いたします。

私は、本日の進行役を担当いたします、県民生活課、課長代理の秋野と申します。

どうぞよろしく申し上げます。

ここで、事務局から御連絡を1点させていただきます。本日、くらし・環境部長の高畑英治が出席を予定しておりましたが、公務のため欠席となりまして、お手元の名簿にございますように、部長代理の山田琢也が出席しております。御承知おきください。

それでは、審議会の進行をさせていただきます。

初めに、事務局より定足数の確認でございます。

当審議会は21人の委員で構成しておりますが、本日は会場出席8人、リモート出席12人、計20人の委員に御出席をいただいております。また、櫻田委員は所用のため、本日は御欠席となっております。

委員の半数以上が御出席をいただいておりますので、静岡県消費生活条例施行規則第19条第2項の規定によりまして、本日の審議会が成立しておりますことを御報告申し上げます。

なお、本会議は、公開で行われ、会議内容の議事録も公開することとなっておりますので、御了承ください。

また、本日の会議は、Web会議システムを使用して実施いたします。リモートで参加されている皆様は、マイクをミュートの状態にいただき、御発言の都度、オンにさせていただきますようお願いいたします。また、御発言の際には、最初にお名前をおっしゃっていただきますよう、お願いいたします。

会場で御参加の皆様におかれましては、御発言の際には、挙手をお願いいたします。

オンラインで御参加の皆様におかれましては、画面上で見えるように挙手していただくか、挙手ボタンにてお知らせいただきますようお願いいたします。また、皆様、御発言いただく際にはお名前を仰っていただきますようお願いいたします。

では、次第に沿って進めさせていただきます。

まず、今年度に入り、当会議の委員に新たに就任された6人の皆様を、委員名簿の順に御紹介申し上げます。

恐れ入りますが、委員の皆様は簡単な自己紹介をいただけましたら有難く存じ

ます。

まず、オンラインで参加いただいております、静岡県司法書士会 副会長 小楠 展央様。

#### ○小楠委員

小楠でございます。出席者名簿にありますように、静岡県司法書士会の副会長を務めております。どうぞよろしくお願いいたします。

#### ○司会（秋野県民生活課長代理）

ありがとうございます。続きまして、会場にて御出席の皆様となります。静岡県生活学校連絡協議会 会長 平松 節子 様、お願いいたします。

#### ○平松委員

静岡県生活学校連絡協議会の会長をしております平松節子と申します。よろしくお願いいたします。

#### ○司会（秋野県民生活課長代理）

ありがとうございます。続きまして、連合静岡国民運動局・広報教育局局長 西崎 秋芳 様、お願いいたします。

#### ○西崎委員

おはようございます。連合静岡の西崎と申します。前任の海野から引き継いでということになります。色々と不慣れなことも多いかと思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。

#### ○司会（秋野県民生活課長代理）

ありがとうございます。続きまして、静岡県消費者団体連盟 副会長 野中 正子 様、お願いいたします。

#### ○野中委員

おはようございます。静岡県消費者団体連盟 副会長の野中正子です。よろしくお願いいたします。西部からなのでZoomにしようかと思ったのですが、新任なので、皆様のお顔を見てからと思ひまして、よろしくお願いいたします。

#### ○司会（秋野県民生活課長代理）

ありがとうございます。続きまして、一般社団法人静岡県地域女性団体連絡協議会 会長 岩崎 康江 様、お願いいたします。

#### ○岩崎委員

初めまして、よろしく申し上げます。静岡県地域女性団体連絡協議会、ちょっと長いのですけれども、省略して、県地女連と呼んでおります。消費者のことは、自分が消費者なのにあまり理解できていなくて、今回、お勉強させていただけたらと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

#### ○司会（秋野県民生活課長代理）

ありがとうございます。続きまして、磐田商工会議所 副会頭 高橋 あや子様、お願ひいたします。

#### ○高橋委員

おはようございます。私は初めてこういう場に出席させていただきます。当番ということで、出席をさせていただきますして、私も岩崎様と同様、ちょっとここで勉強させていただきますながら、進めさせていただきますたいと思っております。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

#### ○司会（秋野県民生活課長代理）

皆様、ありがとうございました。なお、本日は、「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」より、靄岡 寿治 座長にも御出席いただいております。後ほど、「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」について御報告いただきます。よろしくお願ひいたします。

それでは、議事に移ります。

この後の進行を務める審議会の議長は、静岡県消費生活条例施行規則第19条第1項の規定により、会長が務めることとなっておりますが、今年度は一斉改選を行ったことにより、まだ会長が選出されておられませんので、審議会の前会長でいらっしゃる東委員に会長決定までの御進行をお願いしたいと存じます。

東委員、どうぞよろしくお願ひします。

#### ○東委員

ただいま御紹介いただきました、東でございます。よろしくお願ひいたします。

それでは、早速ですが、次第の3「会長及び副会長の選出」についてでございます。静岡県消費生活条例施行規則第16条第2項で、会長と副会長は、委員の互選によって定めることとなっておりますが、御意見がありましたら御発言をお願ひします。

いかがでしょうか。

稲垣委員、お願ひいたします。

#### ○稲垣委員

おはようございます。県生協連の稲垣です。少し委員を長く務めている関係から、推薦をしたいと思います。本審議会の委員は、学識経験者、消費者代表、そして事業者代表のそれぞれの立場から選任されています。会長には、引き続き学識経験者から相山女学園大学教授の東委員にお願いし、副会長には、消費者代表から県消費者団体連盟 副会長の野中委員、事業者代表から県商工会議所連合会 磐田商工会議所 副会頭の高橋委員を推薦したいと思いますが、いかがでしょうか。

### ○東委員

ありがとうございます。ただいま、稲垣委員から、会長に東（委員）、副会長に野中委員と高橋委員を推薦するという御発言がありました。いかがでしょうか。皆様、御異議などございませんでしょうか。

ありがとうございます。それでは、御賛同いただいたということにさせていただきますまして、その様に決定させていただきたいと思います。

### ○司会（秋野県民生活課長代理）

東委員、ありがとうございました。

それでは、この後の進行は、静岡県消費生活条例施行規則第19条第1項の規定により、東会長に議長をお願いします。

### ○東会長

それでは、皆様改めまして、相山女学園大学の東と申します。今期の会長を務めさせていただくということで、色々と御協力をいただきたいと思います。よろしくお願いたします。

それでは、本日の会議次第に従い、進めて参ります。

引き続き、次第3の「消費者苦情処理部会委員の指名」についてでございます。「消費者苦情処理部会」とは、静岡県消費生活条例第18条第1項に基づき設置される本審議会の部会であり、静岡県消費生活条例第31条に規定されております「消費者から処理の申出のあったあっせん、調停」や同条例第32条に規定されております「消費者訴訟費用の貸付け」に関する事項を処理することとなっております。

静岡県消費生活条例施行規則第18条第3項の規定により、部会委員は会長が指名することになっておりますので、ここで会長である私の方から消費者苦情処理部会委員を指名いたします。

この部会ですけれども、専門的な知識のほか、広域的かつ公平な視点に立って事項を処理することが求められるため、法律の専門家のほか、学識経験者、消費者代表、事業者代表のそれぞれの立場から、1名ずつ指名をさせていただきます。

それでは、前回に引き続きまして、学識経験者から櫻田和也委員、奥田都子委員、消費者代表から山岡美須永委員、そして、事業者代表から倉田明紀委員、以上、4名の皆様をお願いしたいと存じますが、いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。それでは、苦情処理部会委員の皆様、よろしく申し上げます。なお、櫻田委員は本日御欠席されていらっしゃるようですので、事務局から御連絡をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

それでは、ただいまから次第4の「議事」に移ります。

最初に、議事の(1)「静岡県消費者基本計画の進捗状況について」であります。本年3月に策定されました本計画の概要と進捗評価について、事務局から御説明をお願いいたします。

#### ○事務局（望月県民生活課長）

県民生活課長の望月でございます。本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。それでは、議事(1)「静岡県消費者基本計画の進捗状況について」御説明いたします。今回、新たに委員に就任いただきました方もいらっしゃいますので、まず、進捗状況の説明に先立ち、「静岡県消費者基本計画」の概要について御説明いたします。資料は右方に資料1-1とありますA3横版の「静岡県消費者基本計画」を御覧ください。

消費者基本計画は、静岡県消費生活条例に基づき、消費生活に関する施策を計画的に推進するため、審議会委員の皆様からも御意見をいただきながら、今年3月末に策定し、今年4月からスタートしております。この計画は、消費者教育推進法に基づく「消費者教育推進計画」と一体化させて策定しており、消費者の権利の尊重と自立支援を基本理念として、持続可能な未来に向けた安全・安心で豊かな消費生活を目指し、県民の消費生活の安定及び向上に係る総合的な施策を計画的に推進してまいります。

計画の期間につきましては、本年度から、令和7年度までの4年間です。

資料の真ん中の列にありますように、近年、消費者を取り巻く状況は大きく変化しており、今年4月の成年年齢の引き下げや高齢化のさらなる進行、ネット通販やキャッシュレス決済などの消費のデジタル化などへの対応が必要となっております。

こうした状況を踏まえ、計画では、消費者施策の展開の方向として、4つの柱を設定いたしました。資料の右側を御覧ください。

大柱1は「自ら学び自立し行動する消費者の育成」、大柱2は「消費者被害の防止と救済」、大柱3は「商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化」、大柱4は「消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化」となっております。

このうち大柱4は、今回の計画から新たに設定いたしました。誰一人取り残す

ことがない、持続可能な未来という共通のゴールに向けまして、消費者、事業者、行政機関が協力しながら施策を推進してまいります。

各柱の取組を簡単に御説明いたします。

大柱1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」につきましては、SDGsの達成の手段としての「人が幸せになるエシカル消費の推進」と、「成年年齢引き下げに対応した若者への消費者教育」を重点施策としています。今年4月の成年年齢引下げに対応して、高校生だけでなく、大学生、専門学校生、新社会人なども対象にいたしまして、若者への消費者教育を重点的に実施しているところであります。

大柱2「消費者被害の防止と救済」では、消費生活相談員の養成、スキルアップのための研修を実施しています。また、認知機能の低下が見られる高齢者の見守り体制強化のため、市町の見守りネットワークの設置支援に取り組んでおります。

大柱3「商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化」では、不当取引や不当表示を行った事業者に対する早期の事業者指導、厳正な行政処分を、引き続き実施しておりますが、法令の理解不足が見られる事業者に対する啓発、注意喚起についても強化しております。

最後に、大柱4「消費者、事業者、行政機関のパートナーシップの強化」であります。連携して、地域の消費者行政を推進するため、今年4月に地域消費者行政推進連携協議会を設置したほか、市町や消費者団体、事業者団体と連携した新たな消費者教育の場の開拓に取り組んでまいります。

続きまして、資料1-2、A3横版の資料を御覧ください。こちらが基本計画の指標の一覧であります。実績値は、今年4月から計画期間が開始したところであるため、現状値といたしまして、9月末までの状況を記載し、令和3年度の数値を参考値として記載しております。

はじめに、一番上に記載してございます「消費生活相談における被害額」ですが、令和2年度から3年度にかけて、5万4千円増加し、今年度も引き続き増加しています。原因としては、副業や投資などの儲け話に関する被害額の増加が影響していると考えられるため、出前講座等で注意喚起をしております。また、年齢別では、高齢者の被害が高額となっているため、高齢者の被害防止に努めてまいります。

大柱1の1つ目「消費者教育出前講座の実施回数」は、昨年度168回、今年度9月までで135回と、令和7年度の目標値240回に向けて、順調に増加しております。令和2年度から実施している高校生出前講座に加え、今年度は大学生、専門学校生、新社会人向けの出前講座についても、関係機関に働きかけ、実施を検討しております。

2つ目の「消費者教育講師のフォローアップ研修」は、学校や地域の出前講座の講師に対する研修です。昨年度はオンデマンド研修で199人が受講しました。今年度もオンデマンド研修を実施中ですが、講師が意見交換できるような集合型の研

修も実施したいと考えております。

大柱2の1つ目、「消費生活相談員のスキルアップ研修受講者数」につきましては、昨年度に340名が受講しました。今年度も、多様化・複雑化する消費者トラブルに適切に対応できるよう、時宜に応じた内容で実施し、集合型の研修に加え、オンデマンド研修を活用するなど、相談員が受講しやすい環境づくりに努め、受講者数の維持を図ってまいります。

2つ目の「県及び市町の消費生活相談員が実施したあっせん解決率」につきましては、順調に推移しています。今後も、市町の困難事案に対する助言など、県の市町支援を強化し、あっせん解決率の維持を図ってまいります。

大柱3の1つ目、「HACCP実施状況監視率」については、今年度9月までに52%となっており、食品衛生監視指導計画に基づき、順調に監視指導を行っております。引き続き、事業者への助言、指導等により、衛生管理の精度の向上を図ってまいります。

2つ目の「景品表示法適正化調査件数」につきましては、今年度9月までに、目標値270件のうち、166件を実施しました。昨年度まで実施した外食店等表示調査に変えて、インターネット広告の監視を含め全ての商品サービスを対象とする広告適正化監視を実施するなど、迅速かつ厳正な監視指導を行っております。

大柱4の1つ目、「高齢者及び見守り者向けの出前講座実施回数」については、今年度、新たに設置した「地域消費者行政推進連携協議会」において、市町に対して県の出前講座の利用を呼びかけました。さらに、高齢者が消費者トラブルに遭うことなく、安全・安心にデジタル技術を活用するための講座も実施しているところであります。

2つ目の「消費者安全確保地域協議会設置市町数」につきましては、令和2年度に富士市、昨年度に東伊豆町、今年7月に南伊豆町が設置し、3市町となっております。引き続き、市町の状況に応じてきめ細やかな支援を行い、設置の促進に努めてまいります。

事務局からの説明は以上になります。

## ○東会長

ありがとうございました。ただいま、議事の(1)「静岡県消費者基本計画の進捗状況について」というところで、新たに委員となった皆様もいらっしゃいますので、資料1-1を用いまして、全体の計画の枠組み、4つの柱などについて御説明いただきました。その後、それぞれの柱における指標がどのように推移しているかということで、進捗状況を数字でお示しいただいたところでございます。御質問はあろうかと思いますが、お時間の関係で、後ほどまとめていただきたいと思っておりますので、先へ進めさせていただきたいと思っております。

続きまして、ただいまの大柱1に関係するところでございますけれども、議事の(2)「ふじのくに消費者教育推進県域協議会からの報告」について、鶴岡座

長より御報告をいただきます。よろしくお願いいたします。

## ○靄岡座長

皆様おはようございます。ふじのくに消費者教育推進県域協議会、座長を拝命しております、弁護士靄岡と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

ここからは座って報告させていただきます。

初めて御出席される方もいらっしゃるということですので、簡単に、県域協議会について説明させていただきます。この県域協議会は、2014年に作られた消費者教育推進法に基づいて、静岡県の方で「ふじのくに消費者教育推進計画」を策定しました。ところが、先ほど望月課長からも説明のあったとおり、静岡県は元々、静岡県消費生活条例に基づいて消費者行政を推進するための計画（静岡県消費者行政推進基本計画）がございまして、それといろいろなところがダブっているということがございましたものですから、今年度から、2つの計画を静岡県消費者基本計画という1つの計画にまとめました。ただ、元々設置されていた県域協議会につきましては、元々の機能を維持したままやっていくということで、基本的に、やっていることはこれまでと変わりありません。どういうことをやっているかと言いますと、静岡県消費者基本計画のうち、大柱1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」、ここについての基本計画の進捗状況の確認やそれに基づく意見交換等を行っております。県域協議会につきましては、お手元の参考資料3を御参照いただければと思います。

それでは、今年の8月25日に開催しました「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」にて、消費者教育の進捗状況について確認しましたので、審議会の方に御報告させていただきます。

今回の協議会、一番大きな課題としましては、今年4月に約150年ぶりに実施された成年年齢の引下げが大きなテーマとなっております。

簡単に説明しますと、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたということになりますと、消費者の分野で言いますと、いわゆる「未成年取消権」という権利が使える範囲が狭まってしまうということになります。この「未成年取消権」というのは、消費者被害の予防と救済に非常に役立っていたのですが、これを18歳、19歳の人が使えなくなってしまうということで、こういった18歳、19歳の人を狙った悪質な消費者被害が増えるのではないかと懸念されておりましたので、その対策をどうしようかということも2年くらいかけて協議しておりました。

懸念されていた18歳、19歳の被害件数につきましては、今年8月時点では大幅な増加は見られないという報告が事務局からありましたし、今回の資料にも付いているのですが、特別増えたということはありません。ただ、これは今、国なども啓発を行っているとおりに、18歳、19歳の意識が高い状況にあると、これがどんどん薄れていくと今度は被害が増えていくのではないかと懸念されています。

念されているというところも指摘がございました。

具体的に、若者の方々に被害が多いのは、先ほども事務局からありましたが、マルチ・マルチまがい商法と言われるもので、友達を誘って組織を増やしていく、そこにお金を払わせるという制度であり、最終的に破綻してしまうという被害が非常に多くなっております。この場合、マルチ商法の被害に遭った人が次の被害者を誘ってしまうということになりますと、被害に遭っている方が今度は加害者になってしまいますので、こういったことを防ぐための消費者教育が必要なのではないかという議論もございました。

また、春先の消費者被害の特徴といたしまして、消費者金融で借金をさせて支払わせるという被害が報告されております。今までは、例えば高額な商品を薦められたときに、お金がないから断りなさいという断り方ができたのに対し、最近はお金がないなら消費者金融に借りなさい、クレジットカードを使いなさいと、こういったようにお金がない方でも消費者被害が発生してしまうということも報告されております。ですので、こういったことにならないように、若者たちに対して、消費者教育を強化していかなければならないのではないかという意見も多く出ておりました。

静岡県としては、成年年齢が引き下げられることについては、平成30年度から分かっていたことでもありますので、特に、令和2年度から高校生消費者教育出前講座を開講し、実施を拡大しているところであります。ただ、トラブルを防止するためには、学生だけではなく、周りで見ている大人たち、つまり保護者の意識向上も必要になってくるのではないかということで、保護者向けの出前講座についても、より積極的に展開すると良いのではないか、という意見もございました。具体的には、PTAの会合などといった場で、若者に向けた消費者教育を行っていくということもございましたし、講座を実施するだけでなく、その後どのくらい理解が進んだかというフォローアップも積極的に行った方が良いのではないかという意見も出ておりました。

もう一つは、成年年齢引下げに伴う色々な問題が出てきておりますけれども、未成年から成年になるということは全ての人に関わることでありますし、色々な消費者被害や消費活動というものは、産まれてからずっと付いてまわるものです。消費者教育推進法の理念では、小中学生を含むすべての年齢が対象であり、場所についても、学校だけでなく社会教育についてもやっていきなさいということになっております。ここ2年間は成年年齢引下げにかなり注力してやってきたんですけれども、今後は、元々の法律の理念に従って、幅広い場面での消費者教育の機会の充実ということで、議論の対象を広げていく必要があるのではないかと、そういう意見も出てございました。

他にも、意見はたくさん出ておりましたが、時間の都合上、割愛させていただきますけれども、私からの報告は以上となります。ありがとうございました。

## ○東会長

ありがとうございました。ただいま、ふじのくに消費者教育推進県域協議会の鶴岡座長の方から御報告をいただきました。県域協議会につきましては、先ほども御説明がありましたけれども、資料の一番最後の方に参考資料3がございますので、御参考としていただければと思います。

また、今の御報告に対する御質問・御意見などにつきましても、後ほど承りたいと思います。

それでは、続きまして、議事の(3)「消費者被害防止のための新たな取組について」及び議事の(4)「本県の消費生活相談の状況について」、こちら2点につきまして、事務局から説明をお願いします。

### ○事務局（望月県民生活課長）

それでは、議事(3)「消費者被害防止のための新たな取組について」御説明いたします。資料はページ数でありますと3ページ、右方に資料2とあります資料を御覧ください。

静岡県では、若者から高齢者までライフステージに応じた消費者教育・被害防止啓発の取組、それから事業者の違反行為について早期発見・啓発のための取組を実施しております。その中で、今年度新たに始めました取組を資料2に従いまして4つ紹介いたします。

まず一つ目は、「若者主体の消費者教育・啓発」についてであります。今年4月に成年年齢が引き下げられたことにより、若者の消費者被害拡大が懸念されることから、県内の大学生・専門学校生から学生クリエイティブメンバー16名を公募で選出いたしまして、ワークショップや制作検討会を経て啓発動画を制作してもらう事業となっております。学生が自ら若者向けの啓発に参画することにより、自立した消費者になるために必要な知識や価値観を養うとともに、若者目線での動画を作成することにより、広く若者に興味を持ってもらえるような啓発を図ることを目的としております。

9月からワークショップを実施してございまして、学生から挙げられた様々な意見を反映させた啓発動画を制作中であります。

ここで、学生クリエイティブメンバーによる第1回目のワークショップの様子をまとめましたメイキング動画がございますので、皆様に御覧いただきたいと思っております。

(動画を上映 ※リモート参加の委員に音声が届かない不具合あり)

オンラインの皆様、音声が入らず大変申し訳ございませんでした。会場の皆様も、途中で動画が途切れることになってしまい大変申し訳ございませんでした。いま御視聴いただきましたメイキング動画につきましては、静岡県の公式YouTubeチャンネル「ふじのくにメディアチャンネル」でも御視聴いただくことができます

ようになっております。また、第2回目以降のワークショップの様子や、完成動画についても随時配信していく予定であります。また、皆様に改めて御案内申し上げますので、御視聴いただけますようお願い申し上げます。

今後は、12月20日に完成動画のお披露目を県庁で行う予定としております。そして、1月以降、動画の配信等周知・啓発の活動等を進めてまいります。

大変申し訳ございませんでした。それでは、二つ目の事業を紹介させていただきます。

二つ目は「シニア向け消費者教育出前講座」であります。

近年、社会のデジタル化が進展し、高齢者でスマートフォンを利用する方も増えてまいりましたけれども、インターネットでの定期購入のトラブルやSNS等をきっかけとした副業・投資詐欺等、デジタル機器の使用が関係する消費者トラブルも増加傾向にあります。そこで、デジタルを介した消費者トラブルの防止を図るため、高齢者の方向けにキャッシュレス決済、ネット通販等ネットサービスの安全、安心な活用方法を学べる講座を開催しております。県内で活動している10～20名程度のシニアグループに出向いての出前講座や、県内市町の会場で広くシニア個人の参加も可能な県民向け講座も実施しているところでございます。

なお、本講座で使用する教材の作成に当たりましては、本審議会の委員であります静岡大学教育学部の塩田先生にも監修として御協力いただいております。この場をお借りしましてお礼申し上げます。ありがとうございます。

3つ目は「消費者被害未然防止のための事業者向け啓発」の取組であります。これまで、特定商取引法の規制の対象となる業種の事業者で、法令違反の疑いのある相談数が一定数以上の事業者に対しましては行政指導を実施しておりましたが、法令違反の疑いはあるものの、相談件数が少数で行政指導には至らない事業者に対し、法令への理解を促す対応が今まではできておりませんでした。そこで、全国の消費者相談情報を集約したシステムである「PIO-NET」を活用して対象事業者を抽出し、指導・処分に至る前の段階で注意喚起の文書や啓発資料を送付することにより、消費者被害の未然防止を図るという取組であります。

事業者の抽出や注意喚起文書等の送付につきましては、9月から開始したところであり、今後も継続して行ってまいりたいと考えております。

4つ目は「ホームページ・SNS等の広告表示等適正化監視」の取組であります。静岡県では、平成27年度から産地・品種等の表示状況を中心に、東部・中部・西部の各県民生活センターにおいて外食店等の表示調査を行ってまいりましたが、令和4年度より、食品表示だけでなく、全ての商品・サービスを対象として、監視範囲に新たにホームページやSNS広告、動画配信サイト広告等を加え、広告表示のデジタル化に対応した取組を実施しております。最近では、消費者庁が事業者に対し、景品表示法に基づく措置命令を発出したことが、皆様もニュース等を御覧になったかと思われますけれども、県といたしましても、デジタル化が急速に進む広告表示に対応し、広告の真正性を確認してまいります。

「消費者被害防止のための新たな取組について」の御説明は以上となります。

続きまして、議事（４）「本県の消費生活相談の状況について」御説明いたします。

資料はページ数ですと４ページ、右方に資料３－１とあります資料を御覧ください。

こちらは、令和３年度に県と市町の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数等をまとめた資料となります。なお、本資料は毎年５～６月頃に公表しております。県のホームページから閲覧することが可能となっております。ここでは、令和３年度の消費生活相談における特徴的な傾向について、かいつまんで御説明いたします。

まず、資料６ページを御覧ください。「１ 令和３年度の消費生活相談の受付状況」としましては、全体で23,312件であり、前年度と比較すると3,167件、約12%の減少となっております。

次に、「２ 令和３年度の消費生活相談の特徴」ですが、初回を格安で販売し、以降、商品を定期的に継続購入する契約である「定期購入」に関する相談につきましては、令和元年度以降、多くの相談が寄せられており、令和３年度も前年度と比較すると減少しているものの、依然として多くの相談が寄せられています。

SNS関連の相談件数は年々増加しており、令和３年度は平成29年度の約３倍となる1,541件の相談が寄せられました。

18歳から21歳の若年層の相談件数は、例年、成年年齢であった20歳を境に急増する傾向にあり、令和３年度も、20歳から21歳の相談件数は376件と、18歳から19歳の相談件数の約２倍となっております。本年４月の成年年齢引下げ後の状況につきましては、後ほど御説明いたします。

新型コロナウイルスに関する相談件数は693件であり、前年度に比べて1,328件減少しました。

資料８ページを御覧ください。消費生活相談のうち、消費者トラブルにより、既にお金を支払ってしまった金額の平均である「平均既支払額」であります。令和３年度は38万3千円であり、前年度と比べて5万4千円、約16.4%の増加となっております。

資料９ページ以降は、項目ごとの詳細な分析結果となります。説明は省略いたしますが、適宜、御参考としていただければと思います。

資料大きく飛びまして、22ページを御覧ください。右方に資料３－２と記載のある資料となります。こちらは、本年４月の成年年齢引下げから９月末までの半年間における若年層の消費者被害の状況であります。

まず、相談件数についてですが、前年同時期と比較すると、18歳から19歳の相談件数はほぼ横ばいとなっております。しかし、平均既支払額については増加の

傾向にあります。消費者庁によれば、全国的な傾向としても同じような傾向が見られるという話でございます。

続いて、「2（1）販売購入形態別相談件数」です。相談件数が少ないため分析が難しいところではございますが、前年同時期と比較すると、18歳から19歳、20歳から21歳ともに「通信販売」に係る相談が減少し、「店舗購入」に係る相談が増加しております。また、18歳から19歳と20歳から21歳を比較すると、20歳から21歳において「マルチ・マルチまがい」に係る相談が増加しております。

続いて、「2（2）商品・サービス別相談件数」を御覧ください。前年同時期と比較すると、18歳から19歳、20歳から21歳ともに「脱毛エステ」に係る相談が最も多く寄せられております。

全体としては、成年年齢引下げを受け、注目していた18歳から19歳の相談件数につきましては、ほぼ横ばいという形で、顕著に増えてきているという状況は現在見えてきてはおりませんけれども、被害額は増えてきているという状況が見られますので、引き続き、若年層への消費者教育・被害防止啓発に取り組んでいく必要があると認識しております。

事務局からの説明は以上となります。

## ○東会長

御説明ありがとうございました。まず、新しい取組の状況ということで、資料2の方を御説明いただき、その後、資料3-1及び3-2により、静岡県消費生活相談の状況についての御説明、特に、成年年齢引下げ後の状況について御説明いただきました。

それでは、ここまで、議事につきまして事務局から御説明いただきました。ここからは、消費生活に関しまして、皆様が日頃から感じていること等につきまして、皆様から御意見を頂戴したいと思います。

まず最初に、今までの御説明の中から、簡単な御質問があればいただきまして、それ以外のことにつきましては、御意見も含めまして、御発言いただければというふうに思います。

まずは、簡単な御質問などございますでしょうか。よろしいでしょうか。

では、日頃から消費生活について感じていらっしゃる、あるいは御意見等、自由に御発言いただければと思います。時間が限られておりますので、皆様からいただけるかどうか分かりませんが、積極的に御発言いただきまして、お時間のある限りお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

## ○野中委員

県の消費者団体連盟の野中と申します。

この会議に出てくるのは初めてなのですが、私自身、相談員を5年ほど務めておりました。ただ、いま報告として新しい取組について御報告いただいたことが、え、これが新しい取組なんですか、と、本当にちょっと驚きました。という

のも、その当時から問題になっていたことが、何故改善されていないのだろう、ということに疑問を感じたんですね。学生のクリエイティブメンバーに16名公募したということなのですが、私を感じたのは、そういう被害を経験した人、そこから立ち直った人、これは難しいかもしれませんが、実際に解決したと思ったけど、また仲間に戻っちゃったというマルチまがい商法の皆様をたくさん見てきたのですけれども、そういう経験をした人で、立ち直った人は、何故そうなるのかということが本当によく分かっているのだから、そういう人をメンバーに入れたらどうかと思ったんですね。本当に大変だなと思ったのは、(そういった方は)仲間意識が強いので、仲間はずれになるのが辛いので、自分もそれが良いとは思っていないのだけど、マルチまがい商法に入っていったという方が結構いるんですね。解決したと解決しなかったと色々ありましたけれども、いずれにしても、シニア向けの教育につきましても、何年も前からやりたいと言っていたことに関して、「ええ、年寄りにそんなことしてもしょうがないんじゃないの？」などと言われてしまったりしましたが、本当に危機意識を持ってやっていただかないと大変だと思います。法律の方も、こちらからお声かけしなければならないのではないかと思います。

#### ○東会長

ありがとうございます。ただいま、新しい取組についての御意見であったかと思えます。若者については、クリエイティブメンバーを応募したとか、シニア向けの教育だとか、それぞれポイントがあるのかなと思いますけれども、いま仰っていただいた御意見につきまして、何か事務局からお伝えすることがありましたらお願いいたします。

#### ○事務局（望月県民生活課長）

御意見ありがとうございます。

被害に遭われた方の御意見が大事だというのは非常に感じております。若者向けの事業の時も、もしかしたら応募してくれるメンバーの中に、実際に被害に遭われた方のいるのではないかと感じておりましたが、実際にお話を聞いてみると、自分が被害に遭われたという方はいらっしゃらなくて、お友達がとか、先輩が、というお話は数人から聞くことができました。若者の場合は、若者自身に発信していただくことで、身近に感じてもらおうという狙いがあるので、大学生や専門学校生に限定させていただいておりますけれども、それ以外の消費者啓発のところでは、実際に被害に遭われた方の御意見というのは、その背景を語っていただくとか、実感を持って伝えていただくことで、消費者の方に響くということもおそらくあるのではないかと思いますので、啓発をする上での今後の参考とさせていただきたいと思っております。ありがとうございます。

#### ○東会長

ありがとうございます。なかなか、クリエイティブメンバーを応募する中で、被害に遭われた方はどうしても応募するということが難しいのではないかと思います。やはり周囲の方からの情報を聞きとって、今後の施策に反映させていただけると良いなというふうに思います。野中委員どうもありがとうございました。

## ○稲垣委員

県生協連の稲垣です。

県生協連は、毎年定期的に、県民生活課の方に来ていただいて、進捗状況ですとか、次年度からの取組ですとかについて、理事会が終了した後に、懇談会を行っております。2022年度からの静岡県消費者基本計画におきましても、昨年度、そして今年度も懇談を行いました。県生協連としては、この計画の重要な点としまして、消費者と事業者と行政機関の協創と書いてありますとおり、どのように広げて取り組んでいくのかというところが非常に大きなポイントだと思っております。県生協連は、消費者の団体であると同時に、事業者の集まりでもあるわけでありまして、その両面で行政と共に進めてまいりたいと考えております。県生協連に所属する組合の組合員は100万人を超えますけれども、ダブっているものもありますけれども、まだまだ力があり、取り組みが進められるのではないかと考えております。

ここで、二つほど報告させていただきたいことがございます。一つは、大柱1の「人が幸せになるエシカル消費の推進」につきましては、学習会等を行っております。同時に、県行政との連携での普及も進めてまいりました。県が進める様々な取組にも、共に進めてきたと思っております。そういった意味では、一緒になって進めるかというテーマでございまして、また、エシカル消費の推進という項目で、本文にも書かれてございますけれども、フードバンクの取組につきましても、生協連として重点的に取り組んでおります。あるいは食の大切さ、食品ロスの削減、生活困窮者支援の取り組みも、この間、県生協連、会員生協の方々が協力して進めていると思っております。

二つ目は学校教育における消費者教育の推進ということなのですが、この点につきましては、浜松市でここ2年間ぐらい、小学校にも出向いて、ある会員生協の学習会をしたり、静岡市の要請に基づきまして、SDGsに関する学習会をしています。ですから、生協が行政と一緒に地域で学習会をする、対象は小学生から一般の人までということで、そういうのも行えてるというふうに思っています。

そういう意味では、確実に消費者と事業者と行政機関の協創という点で進んでるじゃないかなと思っておりますが、まだまだその事例を多くの人知っているかというところと知られてない状況もございますので、県生協連としては県連での学習の共有化、及び行政機関との連携を進めて、この計画がより推進できるようにと思っております。以上です。

## ○東会長

稲垣委員ありがとうございました。事業者の立場からと言いますか、県生協連の

立場から消費者・事業者・行政の協創ということについて、その重要性や実際にそういったことに基づいて取り組みをしていらっしゃるということを御紹介いただきました。ありがとうございます。

オンラインの方で挙手をいただいているようですが、はい、豊岡委員お願いいたします。

### ○豊岡委員

はい、お疲れ様でございます。私の方からは、先ほど野中委員からお話のありました、若者主体の消費者教育・啓発に関しまして、三島市の取り組みにつきまして、少し御報告をさせていただければと思います。

成年年齢の引下げに対応した若者の消費者教育というのは大変大事だと思っておりまして、重点的に取り組んでいるところでございます。今年度は高校生だけではなく、専門学校生や新社会人に出前講座を実施しました。さらに、新たに大学生を対象に、9月におよそ600名、11月にはおよそ200名に対し、Webによる消費者教育の事業を行ったところでございます。

特に11月の事業では、契約に関する基礎知識や、消費者トラブル防止の啓発だけではなく、食品ロス削減などの環境教育や防災教育、食育など、関係課とも連携して行ったところでございます。

今後におきましても、県や関係機関と連携いたしまして、消費者教育を効果的に推進していきたいと考えているところでございますので、よろしくまた御指導のほどお願いいたします。

### ○東会長

豊岡委員ありがとうございました。

今の若者に対する三島市での消費者教育の取り組みについて具体的にお話しただきました。大学生もすごく大勢の数ですね、Webで実施されてるということで驚きました。また、被害防止だけじゃなくて、環境とか食育とか、やっぱりそういった視点での教育も含めてやっていただけると、これからの時代のニーズに合っているのかな、ということを感じました。

どうもご紹介いただきましてありがとうございました。

他に何かございますでしょうか。それでは、小楠委員お願いいたします。

### ○小楠委員

司法書士会の小楠でございます。

私は質問と申しますか、あの事務局への次回に向けたリクエストになりますが、二点発言させてください。

まず一つ目ですが、資料1-2の進捗状況一覧の中の、真ん中ほどにある、県及び市町の消費生活相談員が実施したあっせん解決率というものについてですが、ぜひ次回の審議会等で、このパーセンテージの基礎になっている実数ですね、あっせ

んに入った件数が、それぞれのセンターで何件あって、解決したのがそれぞれ何件という実数をまた教えていただけたらと。ちょっと私が今日いただいた資料の中では分からなかったものですから、また教えていただけたらというのが一つ目です。

それから二つ目は、資料の2ですね。やはり真ん中ほどにある消費者被害未然防止のための事業所向け啓発、先ほど事務局の説明をお聞きして、消費者の1人としても大変ありがたいですし、頑張っていたきたい取り組みだというふうに伺っておりました。私がリクエストしたいのはやはり、例えば、同一業者についてどれぐらいの相談件数があって、通知を出したのか、それから通知を何件出したかというところ、そうしたところ、また次回の審議会の場で、途中経過でも構いませんので、取り組みの状況を教えていただきたい。これは非常に消費者にとってはありがたい取り組みなのかなあと思ってお聞きしつつ、でも、県民生活課はじめ、各センターの皆様、通知送ったがために、事業者の中には、あまり望ましくない反応をする業者さんはあるんじゃないかなと想像するので、皆様本当に御苦労されるかなとは思いますが、また次回の審議会でこの取り組みについて、実数等を詳細に教えていただけたらと思いました。私からは以上、リクエストになりますが、2点でございます。

#### ○東会長

ありがとうございます。いまの2点ですね、次回以降お願いしたいということですが、こちらは事務局にお願いするということで、よろしいですか。

#### ○事務局（望月県民生活課長）

あっせん解決率の実数についてはちょっといま手持ちの情報がございませんので、次回またお示しできるようにしたいと思います。事業者向けの啓発につきましては、今年度からという形でやっているのですけれども、今までですと、事業者指導につきましては、相談が一定数を超えてくると、指導の対象に入ってくるというような形で今まで行っておりましたけれども、先ほど御説明いたしましたように、PIO-NETというその相談を登録するシステムがありまして、その中で、過去に事業者指導だったりとか処分とか行った事業者の相談傾向と似ているものを抽出できるような指標というものがありまして、それに基づいて事業者を選びいたしまして、今までですと相談件数が一定数ないってということだったんですけれども、これが少数であっても、今までの指導とかで同じような傾向が見られるような事業者につきましては、相談の内容を確認した上でですね、事業者指導を行うかどうかというような判断をして、行っております。今までにですね、9月から開始をいたしましたけれども、概ね20件程度の事業者さんに対して今のところ送付を行っているというような状況になっております。

それからあっせん解決率につきましては、申し訳ございません、会議終了後に皆様の実数の方はメール等でお知らせをいたしたいと思っております。よろしくお願いたします。

## ○東会長

ありがとうございました。ということで小楠委員よろしいでしょうか。

あっせん解決率は後ほどということで、こちらですね、事業者への通知のことにつきましても、今言われたように、何件以上だということよりもやはり過去の事例に似たものを抽出する。非常に大変な作業だと思いますけれども、とても効果的ですし、被害を少しでも未然防止していくという意味があるなと思いましたので、よろしくお願ひしたいと思います。

ありがとうございます。他いかがでしょうか。山岡委員お願ひいたします。

## ○山岡委員

消費生活アドバイザーから出ております、山岡です。

相談員も兼ねているので、今の小楠先生の御質問、非常によく分かるのですが、今年度、静岡県が指導並びにそれ以外のことをしてくださって、御報告いただいているのは、現場に行って、非常に実感しております。多く指導をしてくださっているということが、今までと比較して、あの顕著に表れております。先ほどの御報告というのは、私が現場にいての感覚ですけれども、現状の消費生活に関する案件を的確に押さえてくださっているのまとめではないかと思っております。

その関係で、今あのコロナで訪問販売が減少しておりました。何故だか販売の事業者がコロナで訪問しちゃいけないと思ってたようで、このところ、ちょっと上がりつつありますので、今の経済を考えての活動ということになると、また訪問販売が増えてくるのではないかと思っております。

この訪問販売をする事業者が面倒だなとセンターが思うのは、特商法の法律をよく分かっていなくて、理解していないがためにとんでもない契約をさせたり、消費者が解約をしたくても解約させてくれない、返金の方法も、遅滞なくというか、早急に返金しないといけないのに、身勝手に勝手に分割で5年で返金するというようなセンターとしては、ちょっと困った訪問販売業者が増えて来ているかなと思います。

訪問販売は今、非常に昔に比べて少ないんじゃないかと、やはり先ほどから仰っているように、デジタル化に伴って通信販売の相談が非常に多くて、多種多様の相談があると思われます。これなんなんだろうと私も考えていて、先ほどの若者の啓発動画の中で、おかしなことに気づく力、これを付けないといけないな、というふうなことを仰っておりましたけれども、私はその根源であるインターネットを読み解くというか読み取る力、これをもう少し小さい時から身に付けてはどうだろうかと思っております。

今、小学校でもタブレットの教育をしておりますので、情報はもういろんなところから入ってきてると思うんですけども、その情報を自分の中で消化できずにそのまま信じてしまうというところが、やはり悪質な事業者の餌食になってるんじゃないかなと思ったりするものですから、インターネット、情報ですね、デジタルに

入るときに、そのあたりをどう子供たち、あるいは、若者、御年配の方に教え紐解くかということも大事じゃないかなと思って聞いておりました。以上です。

### ○東会長

ありがとうございました。山岡委員の方からは、今年はすごくたくさん相談とかとか多くの指導をしていただいているというような評価がありました。、それからデジタル化に対応した教育の必要性とかですね、御意見をいただきました。また、そのあたりの充実については、更に御検討いただければというふうに思います。ありがとうございました。

他に何か御意見ございますでしょうか。鶴岡座長お願いします。

### ○鶴岡座長

本来は桜田委員が発言すべきなんですけれども、櫻田委員は本日欠席ということで、鶴岡の方から発言させていただきます。今回、消費生活審議会ということで、ちょっとこれを報告してこいと言われてるのですが、静岡でも災害について、今年は非常に多かったと。特に9月の台風のときに、静岡でも近場では清水とか磐田ですとか、その辺の地域でいろいろ災害があったんですけれども、そのときに災害に乗じて、そこで悪巧みをする業者というのが増えてきていて、おそらくそれがまた今後増えていくと思います。今年多かったのはですね、静岡県弁護士会では千件以上以上の相談を受け付けているんですけども、多かったのがですね、例えば、県外の業者が水没した車を引き上げます、ということをやりますけれども、終わった後、引き上げた後に高額な費用を請求するとかですね、そういったその災害に乗じた被害というのこれからたくさん出てくるんじゃないかなと、特に修繕なんかもそうなんですけども、そういったものも出てきますので、これからそういった体制とかも整備していかなきゃいけないのかなというのを感じております。

それとあともう1点はですね、いわゆる宗教被害の問題ですよね。いわゆる旧統一教会の費用の問題についても、これは純粹に消費者の問題なのかという問題はあるんですけども、やはり、今回の件でかなり被害実態が出てきたということで、これから先いろいろな窓口とかにそういった相談が寄せられるのではないかとこのように考えております。静岡県弁護士会の方では、来週からホットライン開設して、そういった相談に乗るということですので、また来年度以降、そういった宗教被害の問題とかも、結構出てくるのかなというふうに思いますので、またそれについても皆様の御意見・御要望等を確認した上で行っていただければというふうに考えております。以上です。

### ○東会長

ありがとうございました。鶴岡座長の方からは、自然災害に乗じた被害がこれから増えていくのではないかと、それから、宗教関係ですが、消費者被害なのかという判断が難しい部分もありますけれども、そうは言ってもですね、いわゆる伝統的な

靈感商法と言いますか、そういったところも関わるものでございますので。そのあたりぜひ注視していく必要があるなということを思いました。

事務局の方から何かございますでしょうか。

#### ○事務局（望月県民生活課長）

はい。9月の台風15号の関係につきましては、私どもは静岡県災害対策士業連絡会と協定等を結んでいる関係もございまして、市町の方の窓口を確認を取りました上で、静岡市の方と連携しまして、相談窓口の設置をさせていただいたところがございます。先ほどもありましたように、特に清水区の相談件数が非常にやはり多かったということで、床上浸水であっても、災害救助法の関係とかの絡みもありまして、なかなか公的な支援が受けられないというような状況もあっての御相談が非常に多かったということは伺っております。それに合わせまして、私どもといたしましては、先ほどもお話がありました消費者被害につきましては、他県でも住宅被害についての業者さんが来て、屋根がおかしくなってますよとか、水漏れがありますよ、みたいな形での被害が非常に多いというようなお話がありましたので、県のホームページ、それから県のSNS等を通じまして広報させていただくとともに、市町等に連絡をいたしまして、行政無線とかでもできましたら広報をぜひしてくださいというようなお願いを、広聴広報課とも連携をしてやったところなんです。それから県民だよりの方にもそうした被害防止を呼びかける内容を掲載したところなんです。

その後、清水警察署や行政書士会の方から、先ほどお話がありました車のレッカー被害もあるというようなお話も情報として入手いたしましたので、こちらにつきましても、同じように県のホームページとかSNS等を通じて、改めて被害防止を呼びかけるお話を一緒にさせていただいたところでもあります。

私どもといたしましても、そうした情報を入手しましたら、すぐに何らかの形で情報を共有して、被害防止のために動いてまいりたいなというふうに考えております。

いわゆる旧統一教会に関します被害防止の関係につきましては、靈感商法に関する相談というのは、必ずしも本県ものすごく増えてるというような状況では正直言ってありません。献金の関係とか、そういうお話になりますと、もうちょっと法的なところに御相談される方が多いのかな、というような感じは持っておりますけれども、今、国会の方で消費者契約法の改正でありますとか、新法に関する国会審議がこれから先行されるというような形になっておりますので、そうした情報を私どもも注視してまいりまして、状況に応じましては、それが消費生活相談員の皆様の相談等にも影響してくるかなというふうに考えておりますので、相談員の皆様にも情報がきちんと届けられるようにしてまいりたいというふうに考えております。

#### ○東会長

どうもありがとうございました。

他に何か御意見など、今日の御説明いただいた内容だけではなくて、日ごろから

消費生活、消費者行政について何かお感じになっていることで結構ですので、もしよろしければオンラインの方は挙手していただきたいと思いますし、会場の方もどうぞ御発言いただければと思います。いかがでしょうか。はい、市川委員ですね。お願いいたします。

## ○市川委員

はい。いろいろ聞いてますと大変な問題が噴出しているようで、私も事業者代表として痛感してるんですけども、最近、若い方やお年寄りに関わらず、SNSを使った振込み詐欺だとか、靈感商法だとか、いろいろ増えています。

それと同時に、先ほど来から出ております災害ですね、気候変動による温暖化によるこういった被害、実際に熱海でも土砂災害とか、清水の台風とか、それに乗じていろんなことをする悪徳業者がいたりということもあるんですけども、段々これから地震をはじめ、日本も大変災害が多いところでございますので、そのところで世界的に言えば、何かそういった温暖化がもたらす、人権も失われるところではないのかなという部分で、非常に格差が広がったりもしましたので、そのところを、若い人たちももちろんそうなんですけれども、そういう若い人たちに対していろんな反復した教育と言いますか、実習と言いますか、そういうのを、例えば小学校高学年から何回かやってくるとか、小学校・中学校・高校にかけて、ただ行政がやるのではなくて、民間にそういうこともお願いしたらどうなのかなと、そういう考え方もして、産官学がいろいろと連携しながら、連絡を密にして、行政の方もだんだん人も少なくなっていくますし、その潤滑油的な役目を担っていただければ良いのかなというふうに思うんです。

それから、お年寄りに関しては、伊東市も高齢化率が43%を超えておりますので、そういう方たちにSNSを使ってどうのこうのと言っても分からない方が非常に多くおりますので、そういった方々にも、同じ同世代の方でSNSがよく分かる人たちを教育というか、講習をして、そういう方たちにいろいろと教えて反復でやっていったらいいのかなと。そうすれば、振り込め詐欺とかそういう被害も少しは改善されるのではないかなと常日頃思っております。

それからですね、私もサプリとかそういうの、たまに必要としてやってるんですけども、こういう商品には特定商取引に基づく交付書面があり、こういうのをやっているちゃんとした企業もありますが、そのところでやはり企業教育みたいなところもお願いできればなと思います。

それから、SDGsが始まって、セブンイレブンさんなんかはペットボトルを100%リサイクルしてということも、企業としてやれることをやっていかないと、このままでは、本当に地球が取り返しのつかないことになるんじゃないかなとは思っておりますので、ぜひそのところを行政の方々も、教育というか、そのような視点においてお願いできればと思います。もちろんこの消費生活審議会も大きな役割を果たしていかなければいけないとは思いますが、以上、こんな意見を持っております。よろしくお願いいたします。

## ○東会長

ありがとうございました。

市川委員の方からは、教育や啓発あるいは情報提供の必要性も含めてお話いただきましたが、産官学の連携というようなことでしょうか、特に企業に対して教育の担い手としての役割というのもおそらく期待できるでしょうし、あるいは企業にいらっしゃる方にそういった消費者教育的な内容をお届けするというのも、そのマインドを育てるという上でも大事でしょう。SDGsの話なども出ましたけれども本当にみんなで一体となって、これから高齢の方も若い方も、誰1人取り残さない消費者教育というようなことになるのかなというふうに思います。

ただいまの御意見につきまして、何か事務局の方からございましたらお願いいたします。

## ○事務局（望月県民生活課長）

企業教育等につきまして、御意見ありがとうございます。社会貢献という形で、企業の方でも取り組んでいらっしゃるような話、例えば、企業の中の人材を活用するという形で外に向けてやっていらっしゃるようなところはあるかと思えますけれども、特に、金融機関などがそういったところでの金融教育などに非常に熱心で、そういう形で私どもとも協力していただいて、一緒に消費者教育とかをやってるような部分もございます。さらに他の企業等で御協力できる場所があればというふうにまた考えてまいりたいなと思えます。

それから、先ほど伊東市の方で非常に高齢化率が高くて、SNSを急に言われても分からないというお話もございましたが、まさにその通りでありまして、先ほどシニア向けの教育という話もさせていただきましたけれども。これ以外にも県庁の中でデジタルサポーターというのを、高齢の方を対象にして育成するような事業もやっております。それは何かというと、年齢層が上の方であっても、スマホなどが使えるようになってもらって、自分の周りの方に身近な友達とか御近所の方とかに教えていただくというようなサポーターの方を作る事業をやっておりますので、私どものこの教育講座とも連携をいたしまして、そのサポーターの方にもぜひこの講座を受けていただいて、プラスアルファでキャッシュレスとかその辺の知識を身につけていただいて、一緒に広めていただくというようなことを狙いたいなというふうに考えておりまして、今協力をしているところであります。SNSとかインターネットの知識につきましては、先ほども御意見ありましたけれども、年齢別でやっぱりちょっと傾向が違うというか、例えば若い方はですね、SNSとかインターネットに載ってることはかなり無条件に信じるというような傾向がありまして、親とか、年上の方、周りの方に言われたことは信用しないけれど、SNSに書いてあることを信用して、消費者被害に遭うという事例も非常に多かったです。逆に言うと、高齢者の方は知識がなくて騙されるという傾向が非常に高くて、やっぱり年齢に合わせてそういったSNSの対応というか、教育や啓発を変え

ていく必要があるのかなというふうに事務局としては考えています。

#### ○事務局（高松県民生活局長）

県民生活局の高松でございます。

いまの御質問や御意見をいただきましたところで、環境の話も出ましたものから、私どもで昨年度からエシカル消費ということで取り組みを新たにしておりまして、いわゆるフェアトレードといったところも入ってまいります。そういったエシカル消費を周知啓発するためのイベント等を昨年度から、今年度もまた12月に予定しております。イベントだけではなくて、エシカル消費の大切さというか、環境における大切さ、そういったことにも取り組んでおりますので、補足させていただきます。以上です。

#### ○東会長

ありがとうございました。

エシカル消費につきましても、全国的に推進していく一つの大きなテーマとなっているということもございます。静岡県におかれましても、ぜひともよろしく願いたいと思います。ありがとうございます。

あといかがでしょうか。はい、増田委員お願いいたします。

#### ○増田委員

増田です。質問なんですけど、若者主体の消費者教育・啓発というところで、今それ作られているという話なんですけれども、動画配信は1月からという話なんです。これはどういう形で情報提供はされますか。動画の配信の提供方法というか。

#### ○事務局（望月県民生活課長）

まずですね、12月に県庁でお披露目会をやるのにあたりましては、マスコミの方に報道提供いたしまして、そこでテレビや新聞等でも扱っていただけるようにしたいと思っております。

それから次はですね、先ほども御紹介いたしましたけれども、県の方でYouTubeチャンネル「ふじのくにメディアチャンネル」というのがありますので、広聴広報課が主として運営しているチャンネルですけれども、そちらの方で公開をして情報を情報を見れるようにしてまいります。

それから1月以降、各種街頭キャンペーンなどでショッピングセンター等でのキャンペーンをいくつか予定しております。そうしたところでも、例えば、流せる状況にあれば動画についても流しますし、チラシとかそういったもので情報を皆さんにもお配りをして見ていただくような形を作ってまいりたいと考えております。

#### ○増田委員

おそらく、これ大学生とかが対象だと思うんですけど、大学の事務局と連携を取ってないと、主体的な学生っていま少ないので。東先生の昔のセミナーですかね、学生の消費者被害の防止と消費者教育という資料を、以前やられていたのを見ましたところ、やっぱり大学生がいる私たちの教育機関においては、やはり学生室とそちらの事務局と連携体制がしっかり取れてるかというのが一番重要だと思います。いま実際にそちらの事務局と静岡県立大学の学生室であるとか、静岡大学とか常葉大学とかいろいろありますが、それらの大学の学生室と、連携が取れてますかということと、結局いつも学生委員会ってところで学生のトラブルの話が出てきますが、消費者的な話って全く出てこないんですよ。学生のトラブルの話って。変質者が出たとか、交通事故に遭ったとか、そういう話は出てきますけども、何か物を買ってトラブルになったとかそういうものが全く出てこないの、もしかしたら学生の方が、全く何かトラブルがあったとしても、相談窓口として学生室を認識していない、あるいは学生室に相談しても駄目じゃないかと、だったらそちらの事務局の方が学生室と連携を取ってますよ、という形で学生に周知してもらって、もう既にしていたら申し訳ないんですけども、そういう形の体制をとらないと、学生の窓口としてそちらがしっかりとしていただけたらと思います。

あとは、東先生がやられているようなセミナーを大学の学生に対してやってもらうって先生に申し訳ないんですが、やはりガイダンスであるとか、新生が入った時であるとか、あるいは4月とかですね、そういうところで定期的に、学生の消費者被害の実態であるとかを専門の先生にしてもらって、そういうことを学生が講義のようなものを受けて、それで教育効力を上げていかないと、そういう被害というのは押さえられないかと。

何年前か、うちの学部でもアムウェイにはまってる学生がいて、はまってる子が他の子に紹介して行って何人かアムウェイにはまってしまったということがありました。

私も会社入ったときに先輩に誘われてアムウェイ入りましたよ。私はもう危ないと思ったので抜けましたけども。だから、やっぱりその学生に対してちゃんと周知するという話でしたら、そちらの事務局と各大学の学生室がしっかりと連携を取る形にしておいた方が良くないかと思います。

一応、私の方で学生室の担当の方に聞いてみましたよ。連携取れているのかどうか。そういう形で、学生に対しては受身ではなくて、こちらから働きかけをしてあげないと教育効果が上がらないと思うので、そういう形でやっていただけたらと思います。以上です。

## ○東会長

ありがとうございました。

本当に大学はですね、いま学生室とか学生課とかですね、その消費者問題に対する意識というのは本当に高くないといえますか、むしろ低くて、大学に色んな資料が届けられたりとか情報が届くんですけども、そこから実際に学生に届くかと

いうと、その難しさというのは非常にあるんですね。

いかがですかね、静岡県が各大学に働きかける時というのは、そういった学生室などの窓口の方とのやりとりといたしますか、効果的な啓発という意味で、どのようなやり方、状況でいらっしゃるのでしょうか。

### ○事務局（望月県民生活課長）

大学と連絡を取るときはですね、やっぱりそういう事務局の方に御連絡を取らせていただくというのももちろんあるんですけども、あとはですね、ふじのくに大学コンソーシアムという連合体がありまして、そちらを通じて一緒に連携を図って御連絡を取らせていただいているというような形になっております。コンソーシアムの方から連携をいただき、今回、成年年齢の引き下げに関する注意喚起のメールを県内大学生の全員一人一人に対しては送らせていただいたというような形を通ったりもしております。

それから、学長会議というのがありまして、そちらの方に私出席をさせていただきました。ぜひガイダンスであったりとか、授業等でも取り上げていただければ、ぜひお願いをしたいというようなお話をさせていただきます。実際にお話をしたのが6月ぐらいの時期であったものですから、実際には後期の授業が始まる時にいくつかの大学がそういった形で学生さん全員にとということで、セミナー等で取り組んでいただいた学校もあります。

私どもも先ほど先生のお話にありましたように、入学のときとかのガイダンスであったりとか、そういったチャンスも非常に大事だというふうに考えておりますので、今年度のうちから、来年度のスタートに向けて、大学の方に働きかけをして参りたいというふうに考えております。直接その学生室との連携というところは確かにまだちょっと薄いところがあるかもしれませんので、ぜひ委員の皆様のお力添えもいただきまして、ぜひお口添えをいただければというふうにも思います。私どもの方でも積極的に声掛けをしてみたいと思います。よろしくお願いたします。

### ○増田委員

すいません、そちらから学生室を追いかけないと、大学の学生室は動かないですよ。おそらく。

だから、そちらから各大学の学生室に働きかけて、何か問題がありましたら、そちらが対応しますよ、という形で働きかけをしてください。

あと、学生に聞いてみて全員の大学生に送ったという話なんですけども、聞いてみてもおそらく知らないっていう学生多いと思います。いまラボの学生に聞いてもいいんですけども。出来たらやっぱり積極的にそちらが働きかけないと、学生の方に視聴してくださいとか、動画を見てくださいと言っても絶対動かないですよ。今の子どもたちは。だから、できるだけこっちからプッシュかけていかないと、いろんな問題があると思うので、大変申し訳ないんですけども、できるだけ動いていただく形でお願いたします。私からは以上です。

### ○東委員

ありがとうございました。

あとお時間は15分ぐらいですが、他の委員はいかがでしょうか。はい、では野中委員お願いいたします。

### ○野中委員

度々すみません、静岡県消費者団体連盟の野中です。

先ほど、マルチまがい商法に遭う学生さんなんかも多いという話、結局は以前からあったって言いましたけど、一番講座などをやっていて気になることは、お金がたくさん持ってる方、例えば高齢者だと、渡してしまった被害額というのは公表されます。新聞なんかでね、名前出ないにしても、何十万何百万被害に遭いましたという。だけど、それだけなんですよね。

だけど、その調達方法、先ほど言いました消費者金融で借金して支払うっていうのが、もう本当に昔から行われてました。これはもう、借金したくてするんじゃないくて、業者が上手に審査の甘いところを教えてくれて、ここへ行ってこういう理由で借りたいんだということ、そこまで被害者に全部教えてくれるんです。こうやって借りれば貸してもらえから、それで支払いなさいと言って、被害に遭っている人も多いですね。そこまで言わないにしても、消費者金融で借金した、闇金まで行ってしまったよという人は、かなり大変な思いしてます。

お金があるからいいよねではなくて、お金ある人は無くなって終わりなんです。でも、お金のない人は自分の責任で借金してるんです。ですので、問題解決したとして、その借金を返すという責任が残っちゃうんです。業者からお金は返ってきません。そういう状況になってしまうというね、（お金が）無い人の方が大変なんだよという、その辺も広報してほしいなと思いました。以上です。

### ○東委員

ありがとうございました。

お金がない人はそれで終わるということが一度説明にあったかと思えますけれども、ない人が借金させられて余計大変なんだという点も合わせてですね、きちんと強調していくというような御意見だったと思います。

オンラインの方で土屋委員、お願いできますか。

### ○土屋委員

はい。静岡県商工会女性部連合会の副会長の土屋です。よろしく申し上げます。

私は消費者基本計画の大柱1にあります「自ら学び、自立し、行動する消費者の育成」というところで、重点施策1「人が幸せになるエシカル消費の推進」というところの「消費者」が、私たち商工会の女性部の立場になるといいなと思ってます。若い世代、それから高齢者、その中間にある私たち商工会の女性部がこういう

ことを勉強して、消費者教育の担い手不足解消、担い手の確保と資質の向上に役立っていかれるようになればいいなと思いました。

それで総会であるとか、皆さんが集まるときに、そういったことを分かりやすくお話していただける講師の先生を御紹介いただきたいなと思っております。

また県の方の県民生活課ですか。そちらの方に問い合わせをさせていただいて、講師の先生を御紹介していただくというような形でできればと考えておりますのでよろしいでしょうか。ぜひ勉強していきたいなと思っております。お願いします。

### ○事務局（望月県民生活課長）

御意見の方ありがとうございます。ぜひまた詳しく御相談をさせていただきますので、講座の方、セミナーというような形でできればと考えておりますのでよろしくお願ひいたします。

### ○東会長

はい、ありがとうございます。ぜひ、商工会女性部の方たちのお力を借りて、本当に消費者・事業者・行政が一体となって、この施策を進めていくということを取り組んでいけたらというふうに思いますので、それぞれの立場でお願いしたいと思います。

倉田委員もお手が上がっていたということですので、よろしくお願ひいたします。

### ○倉田委員

はい。事業者代表のエコウッド景観協同組合の代表理事 倉田です。よろしくお願ひいたします。

私は静岡の地場産業の家具作りの企業が母体となっておりまして、静岡の方で木製品の製造をしておるんですけども、そういった中で、普段から、この審議会でも言われているエシカル消費ですとか、SDGsとかですね、そういった言葉がある中の、我々の部分で言いますと12番目の「つくる責任つかう責任」というところに関わってくると思うんですね。

それで、実はですね、こちらくらし環境部ではあるんですけども、先般、物を作り直したりだとか、再生させたりとか、作る側としてはやはり捨ててしまうのではなくて、手入れをして長く使っていただくということで、実は県民生活課さんの方から県の廃棄物リサイクル課さんを紹介いただきまして、いろいろやりとりしておりましたら、9月1日から県民6R運動というのをされてるということで、これなかなかちょっと知らなくて、お話聞いてましたら、メインは海洋プラスチックゴミの防止ということで、そういうプラスチックゴミを無くしましょう、という運動されてると。それで、公式サイトがありまして、こちらを拝見させていただいたんですけども、非常によくできてまして、賛同企業も、いわゆる我々消費者も県民もですね、皆さんがよく知っている企業がこちらの方に賛同しておるわけですけども、これも課は違うんですけども、やはり同じくらし・環境部として、今後

このエシカル消費を推進していくにあたり、廃棄物リサイクル課の方で運動されているこういった県民6R運動とかですね、そういったものの周知というか、PRというのも、こちらの県民生活課さんの方でもやはり同じように協力して、目指すところは多分一緒だと思いますので、その辺は何か良い方法で、同じ部内なので連携されていていったらいいんじゃないかなというふうに思いました。

## ○東会長

どうもありがとうございました。非常に大事な御指摘かと思えます。

庁内で他の課と言いますか、関連の部署でやってる内容でこちらの消費生活に関連するものもおそらくたくさんあると思えますので、そういったところの情報も多くの皆さんにお知らせいただけるといいなというふうに思います。よろしく願いいたします。

奥田委員お願いいたします。

## ○奥田委員

はい、県立大学短期大学部の奥田です。

クリエイティブメンバーの活動は自ら行動するという点で非常に期待できると楽しみにしておりますが、学生にとっては、動画コンテンツはとても身近なので、そこから啓発されるというところにとっても意義があると思っております。私も授業の中で、そういった啓発動画を使わせていただいて、とても学生に共感を持ってもらうためにも有効だと思っております。

そこで、要望させていただきたいのは、予防動画がたくさんあって、それはとても有用なのですけれども、学生にとっては消費者問題に対して非常に学んできた層と、学んできたにも関わらず定着していない層というのがあって、学んできた人たちはもう予防動画もたくさん見てるし、授業で見ても「あ、これ見ました。こういうふうに対策するんですよ」みたいに言うてくれますけれども、あまり定着していない人にとっては、既に被害に遭っているけど、泣き寝入りというか、仕方ないねということで、その次の被害救済というところに全然結びついていないということが、学生からの授業のときのアンケートなどで分かりますので、ぜひ動画作成でこういうコンテンツが欲しいなというのは、被害相談若しくは被害発覚から救済まで、どのような経過で具体的に救済されていくのかっていうプロセスが、若者の事例で分かりやすい動画を作っていただきたいというところですね。

特に、先ほどマルチの問題が何人かの委員から出されましたけれども、学生からも、自分は被害に遭っていないけれども、先輩や友達がというのが、本当に多くて、何とかしてあげたいんだけど、どうやってもうまく抜けることができないというような相談が、間接的なんですけれども私にもありますので、マルチを事例に挙げた動画の作成ということにぜひ学生さんたちの力添えをいただきたいなというふうに思います。以上ですありがとうございました。

### ○東委員

ありがとうございました。具体的な御要望をいただきましたけれども、いかがでしょうか。

### ○事務局（望月県民生活課長）

ありがとうございます。非常に参考になる意見でした。私どもいわゆる188（いやや）の方にぜひ御連絡ください、というところまではやるんですが、その被害発覚から救済までというところは考えたことがなかったな、と思いますので、参考にしたいと思います。ありがとうございます。

### ○東会長

ありがとうございます。

私は過去に、相談のロールプレイみたいなのをやったりしましたが、なかなかリアルで。台本なしのロールプレイなんですけれども、相談員の方とやりとりをさせていただいて、そういうふうには救済プロセスとかを学んだりというのも学生たちには好評でしたので、またいろんな形での効果的な方法を考えていただければと思います。

では、塩田委員お願いいたします。

### ○塩田委員

はい、静岡大学の塩田と申します。よろしく申し上げます。

先ほどの奥田委員のお話もその通りだなと思いながら聞いていたんですけれども、各委員からも、小学校・中学校・高校ぐらいからの情報教育が大切だということ、話が出てましたけれども、私は情報教育の専門なので、少しお話をさせていただくと、実はやってないわけじゃないってのが正直なところで、ある程度実はやってるんですよ。

ただ、逆にやってるがゆえに、もう少しその教育方法を変えていかなきゃいけないっていうのが実は重要なところで、例えば、今は前提としてあるのは、知識がないからトラブルを起こしちゃうんでしょ、というような発想で授業してしまうんですけれども、もちろんそういうケースもあるんですが、意外とそれは分かっているけれどもやってしまう、みたいなこともあるんですよ。なので、その辺をこれからどう対応していくのかというのがやっぱり一つあるかと。単に知識を伝えていきましょってだけじゃなくて、やってしまうけど、分かっているけどやってしまうって人ですね、そういった方をどう対処していくかというのが一つと、あともう一つは先ほど奥田委員が仰ったようなトラブルが起きた後の対応みたいなこともやっぱり考えなきゃいけないなと思っていて、どちらかというと、学校教育はリスクマネジメント的というか、トラブルを起こさないようにしましょね、という話が多いんですけど、クライシスマネジメントというんですかね、トラブルが起きたときにどう対応するかみたいなことも、これからの教育の中で入れていかなきゃい

けないだろうなと思ってます。やってることはやってるんですけど、もう少しそれを高度化していくということが、これから求められるのかなというふうに感じました。意見です。ありがとうございました。

### ○東委員

ありがとうございました。

どうしても未然防止という点に焦点が当たってしまって、もちろん大事なんですけれども、その後の事後の対応というところにポイントを置いたような教育も必要だというような御意見、奥田委員とも共通していたかと思います。

まだ御意見ある方いらっしゃるかもしれませんが、予定したお時間になりそうですので、御意見ここまでとさせていただいてよろしいでしょうか。

この時間の中で御発言できなかった方もいらっしゃるかもしれませんが。その際には、後ほど事務局の方に届けていただければというふうに思います。

本日は皆様からいろいろな御意見いただきましてありがとうございました。新たな取り組みというところに挙げていただいた四つのポイントというのは、やはりそれなりに皆さん重要だということは認識されていたなということを感じました。プラスですね、デジタルのこととか災害とか宗教とかですね、そういったもう少しポイントをさらに深めていくべき部分のお話が出たりとか。年齢に合わせた個々の多様性、同じ若い人でもいろんな層があったり、同じ高齢者でももちろんデジタルが得意な方だっていらないこともないでしょうし。まさに幼児期から高齢期までという言葉もありますけれども、さらに同じ層でも、多様な消費者がいるという辺りも含めて、ぜひ様々な効果的な消費者に対する情報提供とか施策についてまた継続的にお考えいただければというふうに思います。今日は、皆様御協力いただきましてどうもありがとうございました。

それでは、以上で本日の議事は終了したいと思います。事務局へお返ししたいと思います。

### ○司会（秋野県民生活課長代理）

東会長、どうもありがとうございました。

また、委員の皆様におかれましても、長時間にわたりまして大変重要な御意見を賜りましたこと、誠にありがとうございました。

なお、事前に委員の皆様のお手元に追加意見票というものをお送りさせていただいております。先ほど東会長からも仰っていただきましたが、他にも御意見ございましたら、ぜひそちらに御記入いただきまして、お送りいただけましたらありがたく存じます。

追加意見票、同じものをまた後ほど改めてメールで送らせていただきたいと思います。存じます。

それでは、閉会にあたりまして、くらし・環境部部長代理の山田琢也より御挨拶

を申し上げます。

### ○山田くらし・環境部長代理

くらし・環境部部長代理の山田でございます。

ウェブカメラの画角の関係もございますので、座ったままで失礼いたします。閉会に当たりまして一言御挨拶ということで、本日部長の高畑が他の公務のために欠席させていただきまして、大変恐縮でございました。

本日改めまして、皆様には御多忙のところお集まりいただき、長時間にわたり大変活発な御議論をいただきました。ありがとうございます。ウェブでお集まりの皆様におかれまして、大変お忙しい中お集まりいただきまして、最後まで御参加いただきましたこと、改めてお礼申し上げたいと思います。

また、委員の皆様方におかれましては、日頃から消費者行政に関わらず、県政全般につきまして、格別の御理解と御協力をいただいておりますことを、この場をお借りしまして、厚くお礼申し上げたいと思います。

本日皆様からたくさん御意見をいただきました。大変厳しい御意見もございましたけれども、今後の施策にしっかり反映させてまいりたいと思います。追加の意見がございましたら、事務局から案内がございましたとおり、御提出いただけたらと思います。

消費生活を取り巻く状況といたしましては、先ほど県域協議会からの詳細な御報告にございましたとおり、本年4月からの成年年齢の引下げに伴う若者の消費者被害拡大への懸念、あるいはデジタル化の高度化に伴うSNS等を介した消費者被害の増加、また、話題にもありました靈感商法への対応など、問題が複雑化・多様化してございます。

このような課題に対応するためには、様々な分野から知見を得て、幅広い視点で施策を推進していく必要がございますことから、県といたしましては、委員の皆様を始めまして、国、そして今日は、三島市の豊岡市長からも御意見を頂戴いたしましたけれども、市町、関係団体等と連携しながら、消費者施策を推進していくことが本当に大事であると、今日の会議を通じて痛感したところでございますので、ぜひ引き続き、御指導、御支援をよろしくお願ひしたいと思います。

本日は誠にありがとうございます。

### ○司会（秋野課長代理）

それでは、以上をもちまして、第43回静岡県消費生活審議会を閉会いたします。本日は誠にありがとうございました。