

様式第7号（第4-4-(1)関係）

第41回 静岡県消費生活審議会 会議録

日 時	令和3年8月25日（水） 午前10時06分から午前11時56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	<p>委 員 東 珠実、大竹友妃子、奥田都子、掛井一也、櫻田和也、塩田真吾、豊岡武士、増田修一、稲垣滋彦、海野有水子、種本鏡子、山岡美須永、山田佳奈、市川正樹、江崎晴城、土屋洋美 計16名（欠席5名）</p> <p>報告者 鶴岡寿治 ふじのくに消費者教育推進県協議会座長</p> <p>事務局 市川敏之 くらし・環境部長 横地眞澄 くらし・環境部県民生活局長 若月伸隆 くらし・環境部県民生活局県民生活課長 朝比奈康行 東部県民生活センター所長 永井伸佳 中部県民生活センター所長 跡見充宏 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</p>
議 題	<p>(1) 「第3次静岡県消費者行政推進基本計画」の総括 (2) 「第2次静岡県消費者教育推進計画」の総括 (3) 新たな「（仮称）静岡県消費者基本計画」の策定について</p>
配布資料	<p>資料1 第3次静岡県消費者行政推進基本計画（概要） 資料2-1 第3次静岡県消費者行政推進基本計画 進捗評価方法 資料2-2 第3次静岡県消費者行政推進基本計画の総括評価（案） 資料3 第2次静岡県消費者教育推進計画の総括評価（案） 資料4 新たな静岡県消費者基本計画の策定について 資料5-1 静岡県消費者基本計画（概要） 資料5-2、5-3 静岡県消費者基本計画骨子案 参考資料1 第2次静岡県消費者教育推進計画（概要） 参考資料2 本県の消費者問題の状況（2020年度） 参考資料3 第3次静岡県消費者行政推進基本計画（本冊） 参考資料4 第2次静岡県消費者教育推進計画（本冊）</p>

- 1 審議事項
議題(1)から(3)
- 2 審議内容
別紙「第41回静岡県消費生活審議会議事録」参照

別紙「第41回静岡県消費生活審議会議事録」

○司会（大場県民生活課長代理）

お時間となりましたので、ただいまから第41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大場でございます。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

始めに、事務局より定足数の確認について御報告いたします。

当審議会は21人の委員で構成しておりますが、本日は16名の委員の方に御出席いただいております。

委員の半数以上の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、本日の審議会の成立となりますことを御報告いたします。

それでは開会にあたり、くらし・環境部長の市川敏之から一言御挨拶申し上げます。

○市川くらし・環境部長

皆様おはようございます。

静岡県消費生活審議会の開会にあたり、一言御挨拶申し上げます。

本日は御多忙のところ、本審議会上に御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

委員の皆様には、日頃から消費者行政の推進をはじめ、県政全般につきまして、格別の御理解、御協力をいただき、心より感謝申し上げます。ありがとうございます。

本審議会上は、県民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を審議していただくことを目的としており、本県の消費者行政を推進する上で大変重要な役割を担っていただいております。

本日は、2018年度から今年度末までの4年間を計画期間とする「第三次静岡県消費者行政推進基本計画」の進捗を総括するとともに、来年度からの新たな静岡県消費者基本計画を策定するにあたり、御意見をいただきたいと思ひます。

さて、現在、緊急事態宣言が発令される事態となっておりますが、新型コロナ・ウイルス感染症は、私たちの生活を大きく変えました。

外出や移動の自粛、人との接触回避など、私たちの生活は制約され、不自由さを感じるがあります。

その一方で、デジタル化の進展により、便利さを感じることもございます。こうしたオンラインによる会議も、コロナ前には想像しにくかったところでございます。

生活の変化は、消費行動の変化といえます。

消費するモノ、サービス、巣ごもり消費、消費する場所、在宅での取引、消費する方法、キャッシュレス決済が変化すれば、消費者トラブルも変化して参ります。

新たな消費者基本計画は、こうした変化に速やかに対応し、SDGsのモデル県として、誰1人取り残さないことに繋がるものにしていかなければならないと考えております。

委員の皆様、それぞれの知見、御意見をいただきますようお願いいたしまして、私の挨拶いたします。

本日はどうぞよろしくお願ひいたします。

○司会（大場県民生活課長代理）

ここで、皆様にお願ひがござひます。

会議中、発言される際は、最初にお名前を仰っていただひてからお話いただきますようお願ひいた

します。

また、予定されている時以外は、マイクをオフの状態にし、発言される時のみ、オンにさせていただきますようお願い申し上げます。

続きまして、2名の委員の辞任がございましたので、新たな委員となられました2名の方を御紹介いたします。

御紹介いたしますので一言、自己紹介をお願いいたします。

消費者代表委員の山田様でございます。

○山田委員

こんにちは。静岡県介護支援専門員協会の山田と申します。不慣れでございますが、よろしくお願いいたします。

○司会（大場県民生活課長代理）

続きまして、事業者代表委員の土屋様でございます。

○土屋委員

おはようございます。静岡県商工会女性部連合会副会長の土屋洋美でございます。この期から副会長の方も、初めて選出されて出て参りました。

こういった会議も初めてなのでよく分かりませんが、よろしくお願いいたします。

○司会（大場県民生活課長代理）

なお、本日は、「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」から鶴岡座長にも御出席いただいております。

それでは、ただいまから議事に入ります。

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、会長に議長をお願いいたします。

それでは、東会長よろしくお願いいたします。

○東会長

それでは失礼いたします。

皆さんも改めましておはようございます。

今日はこういったオンライン、全員がオンラインという形での審議会となりましたが、むしろお顔が大変よく見えております。ぜひ皆様から御意見いただきながら、進めて参りたいと思います。

よろしくお願いいたします。

では、早速ですけれども議事に入りたいと思います。

まず最初に議事の一つ目でございます、「第三次静岡県消費者行政推進基本計画の総括について」ということで、事務局から御説明をお願いいたします。

○事務局（若月県民生活課長）

県民生活課長の若月です。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、現行計画の概要について御説明したいと思います。

資料の方は、A3版の横長の大きな紙、資料1と記載されている資料を御覧ください。今画面の方にもその資料が表示されております。こちらが消費者行政推進基本計画の概要になっております。

この計画は、審議会の委員の皆様からの助言もいただきながら、2017年度に2018年度からの4年間、今年度末までを期間とする計画として策定したものでございます。

計画では、この資料の右端にございますように、「暮らしの理想郷『美しい“ふじのくに”』」を基本理念としております。

その実現のために、資料の真ん中に「第3章 消費者施策の展開の方向」として、縦書きで三つの大柱を掲げて推進することとしております。

そして、その計画の実効性を高めるために、柱ごとに二つずつ、計六つの指標数値目標を設定しまして、進捗管理を行うこととしておりますので、この審議会で検証いただくものであります。

なお、一つ目の柱、これは消費者教育の柱になりますが、こちらについては、別に消費者教育推進計画を定めて推進しております。

その進捗状況については、すでに「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」におきまして検証しており、後ほど靄岡座長から御報告いただきます。

続きまして、資料の2-1、こちらはA4の縦書きになっております。右上に資料2-1と記載されている資料、今、画面に映っておりますが、計画の進捗評価になります。

進捗評価につきましては、県の総合計画の評価方法に準じて行います。

その方向については、恐縮ですが、資料の次のページ、中段左側に棒グラフがございますので、そちらを御覧いただければと思います。

計画については、2018年度から2021年度、今年度までの4年間の計画を2017年度に策定しておりますので、その際に持っていたデータの数値といたしますのは、2016年度のものであります。

今回は総括評価になりますが、直近の実績は、計画の3年目となる、2020年度の実績を見ていくわけですが、その基準となるのはグラフの一番左、2016年度が基準となります。

目標となるのは、グラフ一番右、2021年度でありますので、4年計画ではございますが、評価の対象となる2020年度、グラフの2020というところは、2016年度から21年度までの5分の4が経過した時点で、順調なのか、遅れているのかといったことを確認していくこととなります。

成果指標、成果を表す指標の評価区分については、その上の方に表がございます。

2020年度の値が目標値以上であれば目標値以上と記載し、ハイペースで進捗しているものについてはA、概ね順調なものについてはB、遅れているものについてはC、基準値を下回っているものについては基準値以下といたします。

指標の中には、目標年に向けた推移を見ていくものではなくて、毎年の数値目標を掲げているものがあります。

右側の表になりますが、これを維持目標と言っておきまして、その評価区分については、目標値以上・B・C・基準値以下、この4段階で表現します。

また、活動指標、子どもが取り組んだ活動の量を表す指標については、ページの下になります。

こちらは、順調な二重丸から遅れている黒丸まで、3段階で表現しております。

このような方向で評価しておりますけれども、次のページに進捗評価一覧を掲載してございます。

六つの指標の結果については、それぞれの柱ごとの成果指標のうち、一つ目の指標については、資料がございますが、まずまず順調といえると思います。

一方、二つ目にある活動指標ですが、毎年度の回数や件数を目標としたものについては、昨年度はコロナの影響もありまして、目標を下回るもの、黒丸もございます。

しかしながら、3年間、それぞれの年度を見ると、全体としては白丸が多いため、トータルではそれなりに順調に推移してきたといえると思いますが、今後はコロナ禍での事業の実施方法が課題となっております。

それでは、総括評価の概要について説明したいと思います。

資料の方は、右上に資料2-2と記載されている資料、A4の縦版の資料になります。

「第三次静岡県消費者行政推進基本計画の総括評価（案）」というタイトルで、まずは大柱の一つ目、「(1) 自ら学び自立し行動する消費者の育成」であります。

この柱は、いわゆる消費者教育でございますが、指標につきましては、いずれも順調に推移しております。

主な取り組みと成果です。

成年年齢引き下げに対応するため、昨年度、高校生消費者教育出前講座を開講いたしました。昨年度は、公立の高校と特別支援学校の半数近くの55校で実施しまして、今年度は私立の高校にも拡大して展開しております。

公立の実施校も、今年度は83校に拡大する予定でございます。

また、消費者庁との共催イベントと、エシカルラボの開催や、啓発サイトプラスエシカルを開設し、エシカル消費の認知度向上を図りました。

今後の課題と方向性につきましては、直前に迫った、成年年齢引き下げに伴い、若年層の消費者トラブルの増加が懸念されますので、引き続き、高校生消費者教育出前講座を実施していきます。

さらに高校生だけでなく、大学生や新社会人、保護者を対象に消費者教育を強化していきたいと考えております。

また、市町が実施する地域での消費者教育につきましては、市町によって取り組み状況に差がございます。

県が出前講座を実施して、市町は新たな教育の場を開拓したり、住民への広報に注力するなど、県と市町の効果的・効率的な連携体制を構築していく必要があると考えております。

続きまして2ページ、大柱の二つ目、「(2) 安全な商品・サービスの提供による安心の確保」であります。

指標については、いずれも一層の推進が必要だというふうになっておりますが、昨年度の表示適正化調査件数については、やはり、新型コロナの影響を受けたものでございます。

主な取り組みと成果です。

不当取引事業者に対しては、特定商取引法等に基づく指導・処分を着実に行ってきました。食品の安全確保に向けた取り組みについては、消費者との相互理解を促進いたしました。

また、食品の安全情報や、関心状況を県ホームページ等で情報提供いたしました。

また、食品関連事業者に対する表示調査等を行い、景品表示法に基づく指導を実施しました。

今後の課題と方向性については、悪質事業者の手口が多様化・複雑化しておりまして、消費者被害が後を絶たないことから、引き続き、早期の事業者指導を実施しています。

食の安全に対して判断に迷う県民が2割弱存在していますことから、引き続き、分かりやすく正しい知識の理解普及に努めていきます。

表示適正化調査は、食品関係事業者だけではなくて、他の業種も対象として実施して参ります。

また、事業者の法令への理解不足が認められることから、事業者への啓発・注意喚起を強化して参

ります。

最後に3ページ、三つ目の大柱、「(3) 消費者被害の防止と救済」であります。

指標については、消費生活相談における被害額が目標値をクリアしたものの、消費生活相談員のスキルアップ研修の開催回数は、やはりコロナの影響で、実施回数は目標値を下回っております。

主な取り組みと成果については、2018年度以降、新たに三つの市が消費生活センターを設置いたしました。

また、相談窓口を設置していなかった二つの町が窓口を設置したことから、県内全ての市町におきまして、専任の消費生活相談員が相談対応を行う体制が整備されました。

県民生活センターでは、市町では対応困難案件の相談の対応であるとか、あっせんを行いました。

また、相談員のスキルアップ研修の実施等によって、継続的に相談員資質向上を図りました。

相談員への研修については、昨年度は、コロナの影響でオンラインであるとかオンデマンド研修を導入いたしました。

実施回数そのものは減少しましたが、受講者は逆に増加しているところでございます。

また、一昨年度、県の消費者安全確保協議会を設置いたしました。

高齢者の見守り等、消費者の安全確保のための取り組みに関する協議を毎年行っているところでございます。

今後の課題と方向性です。

デジタル化などの相談内容が、高度化・複雑化・多様化しており、県は市町の相談業務への助言等を職務とします「指定消費生活相談員」の設置、相談員の養成・確保、相談員研修の充実など、市町支援を強化していきたいと考えております。

また、高齢化のさらなる進行によって、高齢者被害の増加が見込まれますことから、市町においても消費者安全確保協議会を構築する必要があるとございます。

県は、市町の福祉部局への働きかけ、あるいは情報提供などを通じて、市町を支援して参りたいと考えております。

計画の総括評価の説明については以上になります。

よろしく願いいたします。

○東会長

どうもありがとうございました。

第三次の計画の総括、そして評価ということで御説明をいただきました。

このまま続けて、議事の2番目の御説明もいただきたいと思っております。

第二次静岡県消費者教育推進計画の総括について、ふじのくに消費者教育推進県域協議会の靄岡座長より御報告をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

○靄岡座長

ふじのくに消費者教育推進県域協議会座長を務めております弁護士の靄岡と申します。

私の方から、簡単に総括評価ということで報告させていただきたいと思っております。

今年の7月1日に、ふじのくに消費者教育推進県域協議会を開催いたしまして、第二次の消費者教育、静岡県消費者教育推進計画の進捗状況について、今回は、次期計画である第三次の計画を策定するための総括評価として確認いたしましたので、その点について主に報告させていただきたいと思

ます。

まず、第二次静岡県消費者教育推進計画について少し話させていただきます。

今回の第二次計画につきましては、自ら学び、自立し行動する消費者の育成を目指しまして、第一次の計画の課題と成果、また、社会情勢の変化、法令の改正等を踏まえまして、四つの施策によって消費者教育に取り組んで参りました。

参りましたと言いますか、まだ途中ですけれども、そのことにつきまして、資料3を見ながら説明させていただきたいと思っております。

まず、施策の一つ目の「消費者市民社会の理念の普及」というテーマですが、1ページ目に概況が書いてあります。

先ほども出てきました指標につきましては、概ね順調に推移していると評価しております。

具体的には、これまで学校地域等におきまして、消費者教育出前講座を実施しましたし、消費者教育ウェブサイトを開設したり、これを活用した啓発を実施してきております。

また、消費者庁との共催イベントとしましてエシカル・ラボを開催しておりまして、エシカル消費の認知度向上を図っております。

今後につきましては、SDGsの達成に向けて、人が幸せになるエシカル消費を引き続き推進していくこと、学校を含めた多様な場で消費者市民社会の理念を普及していくことを目指していきたいと考えております。

続きまして、施策の2、「消費者教育の担い手となる人材の育成」、資料3の2ページとなります。

教員向け消費者教育講座の受講者数、先ほども若干説明がありましたが、順調に推移しております。

また、消費者教育講師フォローアップ研修の受講者数はより一層の推進が必要になっております。

また、先ほど出ていましたとおり、リモート等をやることによって受講者数については増加しているということもございます。

これまでは、教員を対象にいたしまして、消費者教育を授業で取り入れるための実践的研修を実施しましたが、消費者教育出前講座の講師となる相談員や消費者教育講師に対する研修を実施しております。

今後の方針といたしましては、消費者教育の新たな担い手となる人材の掘り起こし、講師の養成、これを主にやっていきたいと考えております。

また、消費者教育講師フォローアップ研修につきましては、オンライン・オンデマンド研修を活用しましたところ、受講者が増加したということがありますので、引き続き、受講者が参加しやすい環境づくりに努めていくとしております。

続きまして、施策の三つ目、「トラブルの未然防止と消費者の自立支援」という項目について説明させていただきます。3ページになります。

指標につきましては、概ね目標値を達成しております。これまでは学校地域等における消費者教育出前講座を実施していましたが、来年度に成年年齢引き下げが予定されておりますので、昨年度からは新たに高校生消費者教育出前講座を開講いたしました。

また、小中学校におきましては、「ネット安全・安心講座」を実施しまして、情報モラル及び情報リテラシーの向上についても注力しております。

今後につきましては、引き続き、高校生の消費者教育出前講座を実施し、さらに大学生や新社会人、保護者等を対象に消費者教育を強化することとしております。

また、地域住民や小中学生を対象とする消費者教育を効果的に実施するために、県と市町の連携体制、これを構築し強化していくことを考えております。

続きまして、四つ目の施策「地域における消費者教育の推進」という項目、4ページ目について説明させていただきます。

消費者教育推進計画の策定市町数は、順調に推移しております。他方で、消費者教育推進地域協議会の設置は、あまり芳しくない状況でございます。

これまで地域ごとに、消費者教育地域連絡会や、連絡会議を開催するなどして、市町の情報提供や市町の計画策定に対する支援を行って参りました。今後につきましては、計画策定の意向のある市町に対しましては、県が積極的に支援するというようにしております。

市町によっては、計画策定等の事務が負担となって、相談対応や啓発など実務を優先せざるをえない状況もございますので、県といたしましては相談対応、消費者教育及び啓発についても、同時に支援を強化する予定にしております。

私からの報告としては以上となります。

○東会長

靄岡座長どうもありがとうございました。

ただ今、消費者教育の第二次計画の総括ということで御説明、御報告をいただいたところでございます。

最初の、第三次基本計画の総括、そして、ただいまの第二次消費者教育推進計画の総括、これら2点につきまして、もし何か御質問のある方がいらっしゃいましたら御発言をいただきたいと思っております。

御意見につきましては、後程、また皆様にお伺いする時間を設けておりますので、まずは御質問ということで、何かございましたらお願いしたいと思います。

○増田委員

食の安全に対する県民の信頼度の調査ですが、いろんな食の安全性に関して、例えば県民が不安に感じているものというようなもので、項目とかは、どういう項目になっているのかなど。

ちょっと昔のものとかかなり変えなければいけないのかなというようなことで、今、東京都の方を見ても、例えば食中毒とか、食品添加物とかそういうものの、例えば食の安全性の中でも、どういう内容について不安に思っているかどうかというのが、静岡県とかでは、その中身として聞いているかどうかということですかね。

それに対して信頼度が74%という形になっているのか、食の安全性の中身はどのような項目で、不安に思っているのかという信頼度がないのかというのがわかっていたら教えて欲しいということです。

○東会長

御質問ありがとうございました。資料2-2の2ページのところになりますね。

安全な商品サービスの提供による安心の確保、こちらの指標の成果指標としてございます食の安全について、事務局の方から御回答いただけますでしょうか。

○事務局（若月県民生活課長）

県民生活課長の若月です。

計画は庁内複数の部局で連携して作っておりまして、食の安全に対する県民の信頼度については、健康福祉部の衛生課が所管しておりまして、今日衛生課の担当が一人おりますので、担当の方から御説明いたします。

○衛生課 川口専門主査

衛生課の川口と申します。御質問ありがとうございました。

今、こちらの方に示されている数値は県政世論調査によるもので、その中では個別にどの項目を不安に思っているというような、内容については、承知してないということが実情であります。

県内で購入する食品の安全性についてどの程度信頼できるかという質問を投げかけ、大いに信頼できる、ある程度信頼できる、どちらとも言えない、あまり信頼できない、全く信頼できない、わからない、無回答、というような、調査をかけております。

県政世論調査以外にも、県の衛生課の方で、インターネットモニターアンケートという同じような食品の安全性についての意識調査をかけておまして、その中では、今具体的にすべての項目を申し上げられる状況ではないですが、不安に思っている項目として、例えば、輸入食品や食品添加物など、ある程度項目を設けて、どの物が不安に思うかという調査をかけております。

○増田委員

食の安全に対する県民の信頼度という調査をする上で、項目がわからないとあまり意味がないのかなと。

県民がどの内容について、不安になってるかということをごちらで把握をして、初めてこの食の安全に対する信頼度を上げることができるのではないかと私は思います。

例えば、東京都でしたら、食中毒菌とか、アレルギーとか、最近の静岡県の項目がわかりませんが、かなり食の安全性に関しては、いろいろ事件とかがあった時にはかなり影響されるということを考えて場合には、ある程度項目を、増やしていく必要があるのか、添加物とかは、はっきり言って、食中毒菌よりも低いですし、かなり変わってきていると思うので、やはりこのところは、食の安全に対する県民の信頼度ということ調査する上では、どの内容について、県民が信頼がないのかどうかというのを把握してから、この計画とかを実施する上では重要だと思っているので、その点について考え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。

今の点、何か追加でございますでしょうか。

もう既にこの指標の取り方については、こちらで確認した上で、それに則って年度ごとに数字を追っていただいているということではないかと思いますが、また今後、これを新しくする機会には、今いただきました御意見もまた踏まえていただければと思いますが、そういった形でよろしいでしょうか。事務局の方で、さらに追加ございますでしょうか。

○事務局（若月県民生活課長）

承知しました。今いただいた意見を仕事をしていく上で、反映させていきたいと思っております。

信頼を高めるにはやはりどこが不安になってるのか把握できないと、我々もその対策の講じようがないということがございますので、御意見承りましたので、よろしくお願ひします。

○東会長

ありがとうございました。

では、その他で御質問ございますでしょうか。よろしいでしょうか。

私からで恐縮なのですが、1点だけ先ほどお尋ねしたいと思ったことがございまして、成年年齢引き下げに伴って高等学校の方で消費者教育を、ということで非常に熱心にやっていただいているのですが、私学の方、私立の学校の方にも、進めていらっしゃるということでお伺いしたんですけれども、そちらは今どの程度の実施率か、もし分かれば教えていただきたいのですが、いかがでしょうか。

○事務局（若月県民生活課長）

公立の学校については、前の年度にもその年間計画を立てるということから、秋に実施希望を募って、年間計画を組み込むようにさせてもらってまして、私立の高校については今年度からなのですが、昨年の秋、照会をかけたのですが、私立の場合は、もう少しそのスケジュールが柔軟になるということで、今年度に入ってから、また再営業させてもらっておりまして、実施率は、今正確な数字を持っておりませんが、全体の4分の1に行くかどうか位のところでございます。

ただ、中には、学校の方でできるよと、消費者教育ができる先生がいらっしゃるって、独自にやる所もございまして、高校生の出前講座、高校生に対する消費者教育については、私どもが講座をやる部分と、中にはまた市の方でやれるところもありますし、理想は学校の中で講義ができる先生を増やしていくというところでもありますので、とにかく、県・市町・学校が連携して、カバー率を高めたいということで進めていきたいと思っております。

○東会長

どうもありがとうございました。

全国的にも私立の高校の実施率のことが割と今、大きな課題になっていたのでお尋ねをさせていただきましたが、ぜひその連携ということでよろしくお願ひしたいと思っております。

他よろしいですかね、御質問は。そういったしましたら、もしまた何かございましたら、御意見を伺う時に併せていただければというふうに思いますので、先へ進めさせていただきます。

では、続いて、議事の3番目になります。新たな静岡県消費者基本計画の策定についてでございます。

こちら事務局から御説明をお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

○事務局（若月県民生活課長）

それでは、新たな計画について説明をしたいと思います。

まず最初に、資料4、こちらA4の縦判で、「新たな静岡県消費者基本計画の策定について」というタイトルの資料を御覧ください。

今、画面に表示されているものです。

説明が少し長くなるかもしれませんが、よろしくお願ひしたいと思います。

まず、1の要旨であります。本県は、2010年度に消費生活条例を根拠とします消費者行政推進基本計画を策定しまして、現在三次計画に基づいて施策を展開しております。一方で、2014年度には、消費者教育推進法を根拠とする消費者教育推進計画、こちらを策定して現在二次計画に基づいて消費者教育施策を展開しております。

これらの計画はいずれも今年度最終年度を迎えますが、次期計画では二つの計画をそれぞれ別に策定するのではなく、一体的に一つの計画として策定し、消費生活関連施策を総合的に推進していきたい

いと考えております。

2の現行計画の概要について改めて御説明しますと、基本計画の方は、静岡県消費生活条例によって定められ、消費者行政に係る理念、施策の方向性や取り組みの方針を表したものであります。

消費者教育推進計画は、消費者教育推進法によって定められ、消費者教育に係る理念、施策の方向性や取り組みの方針を表したものであります。

いずれも県の総合計画の分野別計画として位置付けております。計画期間は、現行計画は、2018年度から今年度までの4年間、ここも同じであります。これを次期計画、3にあります、次期計画の策定方針案にございます通り、一体化するというものであります。

それでは、新たな計画案の概要を説明させていただきます。

資料は、A3横版の資料5-1になります。今画面にも表示されております。この資料の5-1は、新しい計画の概要を表したものになります。資料のタイトルは「(仮称)静岡県消費者基本計画(案)」としております。

一体化した計画の名称については、他県によくあるのですが、基本計画という名称で仮置きさせていただきます。

左側の列、「1 計画の策定趣旨」については、これは先ほど説明したとおりです。

「2 計画の基本理念」については、消費者の権利の尊重と、消費者の自立支援、これを基本とし、県民の消費生活の安定及び向上に関する、総合的な施策を計画的に推進することとしております。

「3 計画の目指す姿」としましては、この計画では、目指す姿として、持続可能な時代に向けた安全安心で豊かな消費生活を掲げております。計画でサブタイトルをつけるならこの目指す姿になるかと思えます。

ここでいう「豊かさ」には、二つの意味がございます。

一つ目は、県民の皆さんが消費者被害に遭わないよう、生命・財産を守る、という物質的な意味での豊かさであります。

もう一つには、自発的に人や社会環境に配慮した消費行動と、そのことによって、自らの心が豊かになる、という精神的な意味の豊かさであります。

2015年9月に国連総会において、SDGsが採択されました。この目標の達成のためには、消費生活に関わるすべての人、消費者、事業者、行政機関が協力しながら積極的に行動しまして、心豊かな消費生活を共に作り上げていく必要があります。

持続可能な未来の大前提というのは、安全安心な消費生活であります。県は、消費者、事業者、行政機関の「共創」によりまして、安全安心という土台をしっかりと築いた上で、未来に向けた豊かな消費生活の実現に取り組んで参ります。

「4 計画の位置づけ」については、法律条例等の根拠でありまして、「5 計画の期間」につきましては、来年度からの4年間でございます。

続きまして資料の真ん中の列、「6 消費者を取り巻く状況」、こちらを御覧ください。

消費者を取り巻く状況は近年大きく変化しております。来年4月の成年年齢の引き下げ、高齢化のさらなる進行、SDGsの採択等を受けまして、消費者教育の重要性というのは、より一層高まっております。

また、新型コロナの影響で、自宅での生活を楽しもう、そのような巣ごもり消費が増加し、インターネット通販等の在宅での取引や、キャッシュレス決済が拡大するなど、消費行動が大きく変化して

おります。

また、デジタル化などによりまして、消費者トラブルというのはますます高度化・複雑化・多様化しており、その対応が必要となっております。

高齢化については今後ますます進行して参ります。自らを守ることがなかなか難しい高齢者の被害増加が見込まれますので、地域における見守り体制の構築が急務となっております。

また、悪質事業者の手口も、多様化・複雑化しております。消費者被害が後を絶たない状況にありますので、引き続き、早期の事業者指導が必要となっております。

その上で、消費者施策の展開の方向、資料の方は、右側の列にあります、計画の柱立てであります。次期計画では、四つの大柱を設定しまして、政策を展開していきたいと考えております。

一つ目、大柱1については、「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」であります。

この三つの柱は、順番であるとか表現が少し異なっておりますけれども、現行計画と同様であります。

さらに今回の計画では、四つ目の大柱としまして、「消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化」を新たに位置づけました。

SDGs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することが必要であります。

大柱ごとの重点施策でありますとか、具体的な取組の内容については、こちらの方に記載しているとおりで、検討中のイメージが記載してあります。

本日は骨子案の審議になりますので、今ここでの説明は省略させていただきたいと思っております。

本日の委員の皆様のお意見を踏まえて、次回、11月にまた審議会を予定しております。取り組みの内容についての御審議をそこでいただきますので、よろしくお願ひしたいと思っております。

それでは次に、計画骨子案について説明したいと思いますので、資料は、5-2、A3横長の資料、こちらをお開きいただければと思います。「静岡県消費者基本計画(骨子案)」というタイトルの資料であります。

この資料は、現行の二つの計画と、新しい計画との、骨子の関係を表しています。一番左側の列が現在の消費者行政推進基本計画、真ん中の列が現在の消費者教育推進計画であります。

これらの内、点線で囲まれている部分が、消費者教育に関する施策でございます。

消費者教育といいますのは、消費者行政の一部分でございます、施策の方向性や取り組みなど、すべてが基本計画に含まれるものでございます。そのため、現行の基本計画の中にも、消費者教育の施策は位置付けられております。

一番右の列が、新たな消費者基本計画の骨子案で、こちらの内、第3章の1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」の部分、点線で囲った部分ですが、ここを消費者教育推進計画と位置付けて、二つの計画を一体化させていきたいと考えております。

なお、消費者教育推進計画の策定に当たりましては、法律に基づいて、「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」、こちらでも御意見を伺うことになっております。計画を一体化するということと、この消費者教育推進計画にあたる部分の骨子案については、先般7月に開催しました協議会において、御了承いただいているところでございます。

新たな計画の骨子について、この資料5-2では、第3章「消費者施策の展開の方向」については、

四つの大柱と、それぞれの柱の中に中柱、括弧書きの数字のものが三つあるいは四つ記載してございます。

さらにこの中柱の下にも小柱を掲げていきますので、この第3章の説明については、この資料ではなく、さらに次の資料、資料5-3、こちらの方で行いたいと思います。

資料5-3をお開きください。画面に表示されている資料です。

まず、大柱の1、「自ら学び自立し行動する消費者の育成」、こちらでは三つの中柱を設定いたしました。

初めに、「(1) 持続可能なくらしの実現に向けた県民意識の醸成」ですが、SDGsの達成に向けまして、小柱として「① 人が幸せになるエシカル消費の普及啓発」を新たに位置づけました。

次に、「(2) ライフステージに対応した多様な場における消費者教育・啓発の推進」については、教育の場やライフステージそれぞれの別に、実施主体と重点的に実施する消費者教育の内容を記載していく予定であります。

「① 学校等における消費者教育」では、成年年齢引き下げに対応するため、高校、特別支援学校、大学、専門学校、新社会人に向けまして、消費者教育を重点的に実施していきます。

小中学校向けの教育は、市町の教育委員会と連携して、市町が主体となるのが理想的ではありますが、困難な場合は県が支援をしていきたいと考えております。

「② 地域等における消費者教育」では、市町と連携して、消費者教育の場を開拓し、いわゆるアクティブシニアと呼ばれます元気な高齢者への消費者教育を実施していきます。

また、「④ 消費者団体、NPO等多様な主体との連携」にありますとおり、消費者団体、あるいは事業者団体など多様な主体と連携しながら取り組みを行って参りたいと考えております。

消費者教育の三つ目の中柱は、現行の消費者教育推進計画においても柱立てしておりますが、「(3) 消費者教育の担い手となる人材の養成」としております。

続いて大柱の二つ目「消費者被害の防止と救済」であります。ここも、三つの中柱を設定いたしました。

初めに、「(1) 消費者相談への対応と情報提供」ですが、市町の困難事案に対応するために、市町の相談業務への助言等を職務とします指定消費生活相談員の設置を検討して参ります。

「(2) 消費者の特性に対応した支援」については、こちらは主に弱者対応でございます。

小柱として、①に、自らを守ることが困難な「高齢者の見守り」を位置づけました。また、デジタル化に対応できない消費者への支援を強化する必要がありますことから、新たに、「⑤ デジタル化への対応」を位置づけております。

ここでは、五つの小柱、丸数字が設定されておりますが、弱者というのはこの五つに限定されるものでございませぬので、誰一人取り残すことがないように、消費者一人ひとりの特性に配慮しながら対応してまいります。

「2 消費者被害の防止と救済」この大柱の最後の中柱には、「(3) 苦情処理と紛争解決」としてしております。

資料を1枚めくっていただきまして、大柱の三つ目、「3 商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化」であります。

ここも三つの中柱を設定いたしました。

はじめに、「(1) 食の安全、製品等の安全の確保」、次に「(2) 適正な取引の確保」、それから「(3) 適正な表示の確保」であります。

(2) と (3) の中柱には、いずれも小柱が丸数字としまして、「事業者への啓発・注意喚起」とあります。

事業者に対しましては、引き続き、厳正な処分指導を行って参りますが、一方で、法令の理解不足が疑われる事業者も見受けられます。今後は、事業者への啓発を強化するとともに、より早い段階で、個別の事業者に対する注意喚起も行っていきたいと考えております。

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」については、四つの中柱を設定しました。

初めに、「(1) 地域での消費者行政推進体制の確保」であります。ここでは関係機関が地域の課題を共有し、解決していくために、地域で意見交換、情報交換を行う協議会の設置を盛り込みたいと考えております。

この協議会は、東部・中部・西部の三つの県民生活センターごとに設置しまして、市町のほか、法律の専門家、消費者団体など多様な主体で構成したいと考えております。

「(2) 消費者教育・啓発における連携の強化」では、大柱の一つ目、消費者教育について連携する取り組みをこの大柱4で盛り込んで、「(3) 市町相談窓口の支援」では、大柱の二つ目について、「(4) 事業者指導の早期・確実な実施」については、大柱の3について、それぞれ、県だけではなく効果的にできないものについて、連携して行う取り組み、それをこの大柱の4に盛り込みたいと考えております。

なお、指標につきましては、この計画全体で、施策取り組みの成果を表します成果指標を、この計画全体で1本設定いたしまして、さらに、四つの柱ごとの指標を、それぞれ1本から2本設定していきたいと考えております。

それらは次回の審議会でお示ししたいと思います。

最後に今後のスケジュールであります。

恐縮ですが、資料の方は、資料4にお戻りいただけますでしょうか。

資料4の2ページ目、「5 スケジュール」を御覧いただければと思います。

本日、委員の皆様からいただきます骨子案への意見を反映させた上で、私ども事務局の方で計画案を作成していきます。

計画案については、まず、9月の下旬を予定しておりますが、「ふじのくに教育教育推進県域協議会」を開催して、主に大柱1、消費者教育に関する部分について御意見を伺います。

その後、11月には、再び消費生活審議会を開催させていただきまして、そこで審議いただいて、12月には県議会常任委員会へ報告します。

その後、パブリックコメントを実施する、そういう段取りでございます。

最終的には、2月に県の計画推進本部であります「消費者行政推進本部会議」を経た後に確定していきたいと考えております。

計画案については、市町の方からの御意見を伺う予定でおります。その過程で、本日お示ししました骨子の一部が変更する場合がございますので、その点はお含みおきいただければと思っております。

説明が長くなりましたけれども、以上が、新たな消費者基本計画の骨子案でございます。

よろしく願いいたします。

○東会長

どうもありがとうございました。

新たな消費者基本計画につきましては、7月に開催されました「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」においてその骨子案についての意見をいただいたと伺っております。

靄岡座長、御報告いただけますでしょうか。

○靄岡座長

それでは、簡潔に報告させていただきたいと思います。

先ほどありましたように、新たな基本消費者基本計画につきましては、意見がいくつか出ました。

ただ基本的には、統合することについては、皆さん賛同ということでありました。

細かく意見を言っていきますと、第3章1(1)「人が幸せになるエシカル消費の推進」につきましては、エシカル消費についてはSDGsの取り組みと関連づけて普及啓発するとより良いのではないか、という意見がございました。

同じく、第3章1(1)②「環境に配慮したライフスタイルの普及啓発」の食品ロスの記載については、環境問題に対する支援だけではなく、困窮者支援、フードバンク活動支援、そういった取り組みについても入れていただきたい、という意見がありました。

成年年齢引き下げについて対応する意味においても、より低年齢から消費者教育が必要であろうという意見もございましたし、消費者教育の分野においても、主に教材ですね、デジタル教材を作成するなど、デジタル化に配慮した取り組みを行うとよい、という意見もございました。

また、県と市町が、取り組みの成果や、課題を共有して連携を図るような仕組みづくりも必要である、という意見もございました。

1点ありましたのは、第3章2(1)①「相談員の確保と資質向上」のところで、長年の課題ですけれども、相談員さんの身分保証を充実させた方がいいのではないかと、という意見もございました。

とりあえず、私からは以上でございます。

○東会長

どうもありがとうございました。簡潔にまとめていただきました。

靄岡座長、また何かございましたら、御意見として後で追加をしていただければと思います。

ここまでの御説明を踏まえて、委員の皆様から御意見をお伺いしたいと思います。

各委員におかれましては、一応、3分以内ということをお願いをしているかと思いますが、16名の委員がいらっしゃいますので、3分でももう時間が、予定の時間ぎりぎりということになりますので、大変恐縮ですが、細かいことにつきましては、終わってから、追加の意見票、あるいは事務局にお問い合わせいただくということで、まずはお時間の範囲内で、各委員からお願いしたいと思います。

それでは、名簿に従って、順番にお願いいたします。

私は後にいたしまして、大竹委員からお願いいたします。

○大竹委員

はい。

今まで、消費者教育が別になっていたところが組み込まれ、今回、新たに一つの基本計画としてま

とめることよって、力が分散せず、一つの大きな力として推進できるということで、方向性としては、賛同したいと思っています。

また、今、方針案をお聞きしまして、この中で、「ライフステージに対応した」とか、「消費者の特性に対応した」ということで、よりきめ細やかな計画ができていないかと思いました。

また、成年年齢引下げについての対応ですが、若い子たちが何か困った時、親にも相談できないという時に、消費生活センターっていうものがあるんだよ、ということについて、より広報に努めていただけたらと思っています。

以上です。

○東会長

どうもありがとうございました。

それでは続きまして奥田委員、お願いいたします。

○奥田委員

はい。

今回の次期計画については、非常に、消費者教育を一層進めていくという点が、はっきりと示されていて、とても結構だと思いました。

実際に、学生に授業で教えている感触から、先ほども少し御意見が出ましたが、教材を充実させることについて、私からも是非お願いしたいと思いました。

消費者被害については、学生は、多分出前講座などの成果もあるのかと思いますが、意外に、「自分は、そういう被害には遭ったことがない。怪しいメールが来ることもあるが、ちゃんとそれを検索して、判断して、その上で対応している。」というような、被害に遭わないための、手立てをきちんと知っている学生が、比較的多かったように思います。

その一方で、高齢の家族が被害に遭ったとか、遭いそうになったというような経験が、非常に多く語られていて、電話での勧誘が多かったということで、ターゲットにされることの不安であるとか、「どうやって騙す人を見つけてるんでしょうか。」とか、「高齢者にどのように気をつけてもらったらいんでしょうか。」というような質問が相次いで学生からありました。

つまり、自分が被害に遭わないための知識は、一定程度持っているんですけども、身近な家族とか、自分が支援する可能性のある高齢者・弱者に対して、被害を防ぐための知識や方法に不安があるということがわかりました。

福祉の援助職として、介護現場を中心に、今後、仕事をしていく人たちが多いものですから、高齢者の被害を防ぐための知識や技術、方法を学びたい、という要望が非常に強い、ということを感じております。

前回、私、この「ピントブック」を配布していただいて、とても参考になると思ったものですから、去年はコロナで使えなかったのですが、今年、対面授業ができましたので、授業で使わせていただきました。

その中で、これは「自分が被害に遭わないために」という視点と、「高齢者を守るために」という支援者の視点で書かれているという点で、非常に有用でした。

特に良いなと思った点は、文字だけではなくて、たくさん4コマ漫画のような形で示されている点で、昨今は大学生といえども漫画で理解するということが非常に多くなってしまっていて、文字情報ですと、本当に国センなんかでも、非常に良い情報がたくさんあって、どのように被害を救済していく

かという経過の見通しがたくさん紹介されているのですが、それを4コマ漫画のような形で、救済についても示されているということが、今後は必要なと。

こういった冊子体の教材ももちろん良いのですが、支援に携わるという視点も含めた教材を、冊子体だとなかなかページの縛りもあるので厳しいと思うのですが、デジタル教材として、作っていただけると良いかと考えております。

以上です。よろしくお願いいたします。

○東会長

どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、掛井委員、お願いいたします。

○掛井委員

成年年齢の引下げに関してですけれども、現在も、20歳になると、消費者相談が激増するような現状があります。

来春から18歳になった場合に、アルバイト経験がない高校生がターゲットになってくる深刻さ、というのは非常に想像に難くないのですけれども、社会全体で、予防とか救済の方法を考えていかないといけないと感じております。

そういう意味では、県の次期基本計画、成年年齢引下げに対する具体的な施策を示して、実践していくということが、非常に重要になるんじゃないか、と感じておりますので、是非よろしくお願いいたしますと思います。

それから、県のポータルサイト「プラス・エシカル」の話なんですけど、前回の会合でも、非常に良い取り組みだということで、私、発言させていただいたんですけども、ただ実際に、そのアクセス解析とかですね、来訪者の具体的な分布の状況とかっていうものを、県の方で、多分把握されてると思うんですけど、付属資料みたいなものが、こういう会合で出てくると、また今後の取り組みの参考になるかと思えます。

特に、実数が一番わかりやすいものですから、是非、そのあたりの解析の中身等、お持ちでしたら改めて紹介していただきたいと思っております。

以上です。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

それでは続きまして、櫻田委員、お願いいたします。

○櫻田委員

櫻田でございます。

弁護士という立場ですので、大柱1と2を主にお話したいと思います。

計画案自体は、まさにこの通りで、特に重点施策として定められてる事項については、全くその通りだと思います。

一つは成年年齢引き下げに対してと、消費者教育の推進というところで、私の経験からお話すると、静岡市では中学生向けに、弁護士を派遣して、全部の中学校ではないんですけども、特定の、消費者教育の推進校に選ばれた中学校に対して、授業を行って、消費者教育、契約とは何ぞや、とかそう

いうお話をしていくんですけれども、県のレベルでも、やはり高校生が一番、18歳成人ということで、もろに影響が出てくる場所ですので、弁護士会ともできる範囲で連携して、弁護士が高校の現場に行って、消費者教育を行うようなこともできればいいかなと思っております。

「消費者被害の防止と救済」ですが、「消費者トラブルの高度化・複雑化」というのもまさにその通りで、私たちの方でこういう被害が流行っている、増えてきている、と認識して対策しだす頃には、もう違う手口が新しく出てきて、こちらの対応が遅れているというようなこともありますので、難しいところではあるんですけれども、常に、どういう被害が出始めているかというところにアンテナを張って行って、そういう最先端のトラブルに対して、うまく対応できるような取り組みというか、そういうシステムを構築できたらいいのではないかなと思います。

時間もありますので私からは以上です。

○東会長

どうもありがとうございました。

では続きまして、塩田委員、お願いいたします。

○塩田委員

はい。

静岡大学の塩田ですよろしくをお願いいたします。

私も基本計画の骨子については特に異論がないのですが、一つ、ちょっと状況が変わってきたと思うのは、特に教育の立場から言いますと、いまGIGAスクール構想で、小中学校は1人1台端末で、高校も1人1台端末を持つてくると考えると、やはり情報に関するトラブルが多くなってくる、ということは想像されるわけですね。

そこにどう対応していくのか、というのが1点目で、もう1点は、ちょっと話がずれてしまうんですけど、総括評価をする際にですね、今どちらかという回数メインで評価されてますけれども、これからどちらかという質的な評価っていいですか、例えば、どれだけ効果があったのかということも同時に見ていかないと、特に高校生がやれば学べるのか、というのはちょっと違うかな、という気もしますので、そういったところも、今後、力を入れていただきたいなと思います。

以上です。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

では続きまして、豊岡委員、お願いいたします。

○豊岡委員

お世話になっております。よろしくをお願いいたします。

3、4点、少し気が付いたところを、御検討いただければということで、発言させていただきます。

まず、資料5-1のところでも申し上げますと、大柱1に、ここで重点施策のエシカル消費の推進は大変重要かと思っておりますけれども、もう一方で、やはりこれから、カーボンニュートラルな社会を作っていくということは、大変大事ですし、環境問題も、できれば、重点施策として一つ起こすくらいのことを、検討していただければと思うわけでありまして。

市町の立場から言いますと、プラスチックごみを削減していく、またごみ全体を減らしていくこと

が大変重要でありまして、これまでも、消費者基本計画、あるいは消費者行政の中で、環境問題へ取り組んだことが、具体的なその成果として出てきているということがたくさんあるわけですね。

例えば、今、ほとんど、買い物袋を持って買い物に行くようになっておりまして、プラスチックごみをはじめとして、全体的に、環境問題に対して、消費者が自立して行動していただけるような項目を、是非御検討いただければというのが1点目でございます。

2点目は、大柱2ですけれども、デジタル化がどんどん進んでいるわけですが、ひとつ、セキュリティのことについては検討しないでいいだろうか、と思っております、もし余地がありましたら、セキュリティにつきましても、御検討いただければと思います。

それから、重点施策3として、「高齢者の見守り体制の強化」でありますけれども、高齢者を、ちょっと弱者的に見過ぎてないかと思うわけございまして、むしろ高齢者にも、自立して、消費行動をしていただくようにしていく必要があるのではないかな、と思ひまして、啓発とか教育という言葉も補って、高齢者の被害防止と救済のところは、はめ込んでいただけると良いんじゃないか、というような感じがいたしました。

ちょっと的外れかも知れませんが、是非、検討する余地がありましたら、次回までに御検討いただければ、幸いです。

以上でございます。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

では続きまして、増田委員お願いいたします。

○増田委員

はい。

先ほども食品の安全性については、これからお願いしたいってことは言わせていただいたんですけど、あと、これは消費者というか一般の方に色々とか報とかする上で、うちの研究室は鹿児島大学の心理学の先生と一緒に、どういう媒体だったら、消費者とかに働きかけるかどうかっていうことを、手洗いとかそういうのでやってるんですけども、やはりそういう面でもこれからやってかなければいけないかなってようなことを感じております。

あと、国際化っていう形になった場合、消費者としては海外の方がいらっしゃるんで、ただ食事の場合ハラル食とか、宗教関係で食べられるものとか食べられないもの、そういうのがお店とかに表示がされてないわけですね。

あと、アレルギー表示もあまり例えば日本の方だけっていう形でありますし、あとは例えば食の安全性を考えた場合には、それはお店の教育とかあると思うんですけども、例えばマヨネーズだったら大丈夫ですっていう、卵使ってますよっていうこととか、あまり教育とかされてないということで、何かそういうような、アレルギーとかそういう教育とかですね、お店の方でもしっかりしてかないと、店で何か障害が出た場合はかなり問題になると思うので、そういう面でまた消費者守るっていう上でも、海外の方を含めて、いろんな表示であるとかそういうことを、しっかりとやっていって、これからですね、今回の計画も含めて、考えていってもらえたらと思います。

以上です。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

それでは続きまして、消費者代表の委員の皆さんにお願いしたいと思います。

稲垣委員、お願いいたします。

○稲垣委員

私は県生協連理事会の終了後に、7月30日に、県民生活課の若月さんに来ていただきまして、一度説明を受けております。

そういう意味では今回改めての説明を受けて、本当によく検討されていると思っていますし、県生協連としては、事業者という側面と、消費者組合活動という側面二つの側面で、この計画が実施されて豊かになるようにという立場で意見を述べたいと思います。

一つは特に消費者の意見をどう事業者の責任として受けとめて、実践をするかという立場からちょっと事例を報告させていただきますけど、県内の生協特に宅配を中心とした生協は、昨年、コロナ禍の中で、首都圏は120パーセント、130パーセントと伸ばしてましたけども、県内でも110パーセント120パーセントと宅配を利用されている組合さんの利用が増えました。

今年は昨年ほど、多くはないのですが、継続して利用されてる方が多いということでございます。

これは「ユーコープ」、「おうちコープ」での組合員の声とか電話での問い合わせ、インターネットの問い合わせ件数を、月次ごとに集約した中身なんですけど、「ユーコープ」、「おうちコープ」では週間で約1万6千件電話あるいはインターネットの問い合わせがございます。

神奈川地域、静岡地域の比率は2：1ですので約3分の1、5千件強が静岡地域ではないかというふうに思われております。

電話はあくまでも配達が遅いとか、商品をキャンセルしたいとかカタログが読みづらいとか様々な意見が、来るわけなんですけど、商品品質に関しては、バナナが熟し過ぎてるとか、1件だけでなく複数あればすぐ対応するというふうにしております。

従いまして、意見が出されるというのは氷山の一角であって、すぐ調べて、センターから本部、事業所という形の進め方をしております。

そういう意味では事業者の責任として、きちっとやっぱり消費者の声を受けとめて、進めるっていうのがポイントになるのではないかと思います。

ただ課題としては、このような月次報告に出されて、それを組織全体のものにしていく、あるいは組合員さんにちゃんとお知らせしていくってのは、努力はしてるのですが、なかなか大変かなというふうに思っております。

そういう中で事業者として、別の側面ですけど、特に宅配を中心として、お弁当の飲食宅配とかもやっておりますけど、高齢者見守りという点では、非常に高齢者も増えておりますし、県の取り組み、現在も進めておりますけど、事業者としては一緒に進めているのではないかなというふうに思います。

二つ目は消費者教育という点で、県連としても各生協の学習会をかなり進めております。

エシカル消費をはじめ、様々な学習を設定しておりますので、そういう意味では県とも、連携しながらですね、学習教育を進めていきたいと思っております。よろしく申し上げます。

以上です。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

では続きまして、海野委員お願いいたします。

はい。

○海野委員

連合静岡の海野です。よろしくお願いいたします。

今ですね、ご提案いただいた消費者に基本計画につきましては特段異論はないのですが、先ほどご報告いただいた総括のところもそうなのですが、今後の課題と方向性というところの中で、市町との連携とか支援というような表現が出てきているのですが、県で実施する、例えば、講座だったり、市町で実施する講座の中での情報の格差というものが、何かこうあってはいけないのかなと思うので、少しそういうところも、格差がないような講座ということで進めていっていただければいいんじゃないかなと思います。

以上です。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

では続きまして、種本委員、お願いいたします。

○種本委員

はい。

静岡県地域女性団体連絡協議会の種本でございます。

基本計画の案は、とても細かいところにまで言及されていて、全体としていいと思います。

ただその上で、高齢者の見守りをするための、市町に見守りネットワークを設置することを、援助する、県として援助するというところがありますけれども、私ども団体に置き換えて考えますと、市町に分担されるよりも、県連の方に、例えば、今こういう手口のトラブルが発生しているというような連絡をいただければその日のうちに、県下の傘下の団体に連絡がいきますので、新しく組織を作るということも大事かもしれませんが、現在ある団体組織を有効利用するというのも考えた方がいいのではないかなと思います。

以上でございます。

○東会長

どうもありがとうございました。

それでは続きまして、山岡委員、お願いいたします。

○山岡委員

はい。

私は消費生活アドバイザーという立場から、ご報告させていただきたいと思います。

今日お伺いした計画案に関しては、非常によくできていると思っております。

ただこれを、県民あるいは市町が広報する段階になった時に、SDGsとか、エシカルとかカーボンニュートラルというようなこの語句ですね、なかなか市民というのは、まだまだ聞き慣れない言葉ではないかと思っておりますので、その工夫というものを考えていただければいいかと思っております。

この骨子等の中で、感じたことと言いますと、やはりデジタル難民、情報化のことにしまして、

私も非常に考えておまして、若者に関しては、隣に家族がいるにもかかわらず、遠くのネットの友達というんですかね、何かに連絡を取っていると。

そういうところから、家族をもう少しきちんと整えれば、悪質な問題も解決していくであろうと思うのに、隣に座っている家族が知らないで、遠くのネットの人を信じて、被害に遭うということが多いのではないかと考えております。

ですので、若い人は情報に対して対応が早いのですが、正しい情報なのか間違った情報なのかというのを、判別できる能力を教育していただきたいと思っております。

高齢者に関しては、先ほど、三島市長もおっしゃったように、見守りという言葉が正しいのかどうか、疑問はあります。

見守らないといけない方もあるし、なかなか高齢の方でもどんどん新しいものに入っていき、活動する方もいらっしゃるの、これなかなかある一定の年齢を過ぎた年齢の高い方は、判別難しいなと思っております。

ただ、消費生活アドバイザーの中でも、やはりこのデジタル難民、シニアのICTリテラシーというのを非常に考えておまして、これをどうしたものかというのが、昨今の問題になっております。

で、今回、私は浜松市に住んでいるので、静岡県下全域ではあるんですけども、9月12日まで、宣言が出てしまったので、ちょっと講座が流れてしまったんですけども、消費生活アドバイザーの中に「すみれ」さんっていうような、新しくデジタルに対応するというようなことを進める講座がありますので、それを高齢の方にやろうとしていた矢先なんです。

で、それは教育という、教える立場ではなくて、一緒に考えて、覚えていきましょうという立場でやっていく方法ですので、消費者教育っていうのも、上から教えるのもあるし、一緒に共に考えようという教育もあると思うので、この、骨子を見ていたときに、今後新たな担い手の育成という項目がちょっとあったものですから、これにちょっと期待をして、今後活動をしていければいいかなと思っております。

以上です。

○東会長

どうもありがとうございました。

それでは続きまして、山田委員、お願いいたします。

○山田委員

はい。

静岡県介護支援専門員協会の山田です。

お願いします。

私たちケアマネージャーとして、地域の要介護要支援の状態の高齢者さんを支援していく中で、やはり高齢者の見守りとかデジタル化への対応について、今後、課題になってくる場所があるなと思っております。

訪問販売や通信販売等でトラブル起きることも多いので、私たち支援者側が、これからはしっかりと情報を伝えていくということも必要かなと感じております。

また、デジタル化が進む中で、取り残されてしまっている高齢者さんたちが多いので、そのあたりも、新たな被害に遭わないようにとか、自らが学べるようになっていく機会を作っていただいたり、わかりやすい教材を作っていただけるとありがたいです。

以上です。

○東会長

どうもありがとうございました。

それでは続きまして事業者代表の委員の方お願いしたいと思います。

市川委員、お願いいたします。

○市川委員

今いろいろ聞いてますと、計画そのものは、よくできてるなと思いますけれども、やはり静岡県内でも格差がありますよね。よく今聞いているのが、よく出てくるのは、格差社会って言いますといろいろなことで格差社会が広がってますので、もちろん、若い方、お年寄り、伊東市なんかは高齢化率が42パーセント超えようかっていうところで、その方たちをどうしていくか。

先ほども話から出ましたけれども、教育っていうことではなくて、共に育つというか、共育ちっていうか、そういった部分で、そういったことを考えに入れて、消費者の方、高齢者の方、若い人もそうですけれども、そういう人材を育てるにも、やっぱり共に育つという考え方で行った方がいいのかなということを感じてます。

それから私今日は商店会連盟の代表として参加させてもらってますけれども、やはりどうしても、大手の企業さんにやっぱり集約されて、ショッピングモールですとかね、そういうところで、地方のですね、田舎の過疎化が進んでいるようなところは、なかなか商店街で生き残っていく、よく聞くのがシャッター街だねっていうことを聞くことがあるんですけれども。

なかなか自助努力だけでは、いかんともしがたい部分がありますから、そういうところをやっぱり消費者の基本計画を基にですね、そういうのがある程度生き残れるような、もちろん、すべてがすべてというわけにはいきませんが、なかなか難しいところがあるんですけれども、そういうところも考えて、やっていったらいいのかなと思います。

それからですね、一番大事なことは、それもすべて地球があつてのことなので環境が整った、整ってる場合であります。

今世界で猛威を振るってる、コロナ感染もありますし、台風とかね、大雨もありますのでそれもすべて環境破壊が進んでる結果じゃないのかなと思っておりますので、やっぱり企業さん側にも、そういったような形で環境を守るようなごみを出さないような、製品化づくりを推進していくということ、もちろん、消費者の方にも、そういったことを啓発することは、食品ロスとかですね、啓発することは大事なんですけれども、企業さんが、事業さん側にも、リサイクル法とかいろいろなことで、啓発をしていく、ある意味、共生のところもあるんでしょうけれども。

そんなことも含めて、SDGsの考え方でやっていったらいいと思います。

以上です。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

それでは続きまして、江崎委員、お願いいたします。

○江崎委員

はい。静岡県の商工会議所連合会を代表して出させていただきます。

商工会議所は県内 15 の商工会議所がありまして、5 万 5 千の事業所で組織をされております。

先ほどの基本計画骨子案につきましては、特に、計画の実効性の確保、消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化、この部分が付け加えられているということに大変関心を持ちます。特に、消費者教育啓発における連携の強化につきましては、事業者に対して、やはり法令自体を、なかなか理解していないケースが非常に大きいと思いますので、その辺の学びの部分、また注意喚起の部分も先程来から出ていますが、どの辺に問題があるのか、そういったことを講座などを含めて対処していくというケースが、協力できるのではないかなというふうに思いながら聞いておりました。

これについては、ただし、講座のカリキュラムだとか、講師というんでしょうか、相談員の方とかでも結構なんですけど、そういった方を確保していただくことが前提なのかなと、そのようにも思っております。

また、それを実施するに当たってということもありますけれども、地域での消費者行政の推進体制、これ自体も、会議所も巻き込んでいただいて、先ほど鶴岡先生の方からも話が出ておりましたけれども、市町の消費者教育推進計画の策定自体をしているのが、5 市町、9 市町かな、いずれにしても、非常に少ない数に留まっているという話もありましたので、この辺もぜひ会議所としても、一緒にこれ自体を推進していく、メンバーにも入って、事業所自体も携わっていく、このような体制づくりっていうのが、非常に今後も大事になるんだろうなというふうに思いました。

もう一つですけれども、今この新型コロナ・ウイルス蔓延ということもあって、飲食店自体が、非常に会議所のメンバーに関しても、困窮してるところであるのですけれども、その中でもやはり気をつけなければいけないなと思っていることは、やはりデリバリー、テイクアウト、そういったものが非常に多くなっておりますが、本来、お弁当というようなものに関しては、原材料だとか添加物だとか、商品の期限、時間なんかを含めた形で出されるものなのではと思うのですが、これが、居酒屋さんが、命懸けで作ってお弁当にしているみたいなケースも非常に今多くなっておりますので、食品衛生上、苦しいからしょうがないということも一つあるのかもしれませんが、これについてもしっかり企業としては努力をしていく、こんな啓発もしていければなというふうに思いました。

以上でございます。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

それでは、最後になりますでしょうか、土屋委員、お願いしたいと思えます。

○土屋委員

よろしく願いいたします。

私は商工会女性部連合会から出させていただいておりますが、女性部ということで、消費者の立場、女性、主婦の立場ということで、皆さんのお話等を聞かせていただいて感じたことを述べさせていただきたいと思えます。

事前に、この計画案等々、色々読まさせていただいた中で、エシカル消費ということについて、今まであまりそういうことをしっかり考えたことがなかったように思います。人・社会・環境に配慮した消費ということの再確認、これは一番大切なことではないのかなと、女性の立場で思います。

商工会の方から出ておりますが、商工会の事業者にとって、作る責任、地場産品であるとか、安心安全の商品を提供するということの責任もしっかり捉えていかなければならないことでもあります。また消費者にしても、使う責任、買って持ってきて自分たちが消費したその後の先のことまでも、自分

たちで責任を持って、これからもっともっと対応していかなければならないのだろうなということを、痛切に感じています。

特に、コロナ禍において、皆さんも色々御意見が重複するところではありますけれども、テイクアウト商品も多くなってきております。また、通信販売で手軽に何でも手に入るような時代になってきて、これが多分コロナが少し落ち着いてきても、ずっとこんなような状態が継続するのではないのかな、ということは考えられます。

そんな中、テイクアウト商品のお弁当のパックごみであるとか、通信販売の商品の箱、ビニールの包装、そういったもののゴミの処理の仕方ということも、やはり小さいうちから、主婦である私たち女性もそうですけれども、今後、子供たちにもしっかりと啓蒙が必要になってくるのではないかなと思っております。

使い捨てる時代ということで、安く簡単に何でも手に入り、そして使ったらもう捨てればいいや、という時代になっておりますが、やはり次世代への責任ということで、しっかり考えていっていただきたい、そして自分たちもしっかりと考えていきたいと感じております。

主婦として、このような意見ですけれども、よろしく願いいたします。

○東会長

はい、どうもありがとうございました。

皆さん御意見いただきましたでしょうか。大丈夫でしょうか。

すみません、前回もちょっと時間がかかったものですから、時間を非常に短く御説明をいただいたところでございます。

御協力いただきましたので、少しだけまとめと言いますか、時間を持つことができました。

いま伺いますと、大きく分けると、特に意見が多かったのは、やはりデジタル化の問題と、それから高齢者にどう対応するかという辺りは一番多くの委員から御意見いただいたところかなというふうに思います。

GIGA スクール構想のことも出ておりましたし、いずれにしても、今後、高齢者の問題も、またデジタル化にも関わるところですけれども、高齢化で被害ももちろん大きくなっていくし、セキュリティの問題もあるし、ということで、このデジタル化にどういうふうに対応していくのかということに関する御意見をいくつかいただいたところでございます。

それとの関係で、高齢者のデジタル ICT リテラシーの問題もございました。ただそれ以前の問題として、高齢者を「見守る」対象としているということに対しても、少し御意見が何人かの方からございました。

本当に今、どんどん長寿化が進んでいく中で、高齢者の中にも、むしろ御自身が見守る側に立っているような高齢者もたくさんいらっしゃるわけで、その辺の個人差であったり多様性であったり。その辺を踏まえて、見守る、あるいは支援を受けると、そういう立場ももちろん大事でございますし、それともう一方で、そうでない高齢者にいかに自立的に色んなことに関わっていただくかということ、これがもう一つの課題だなというふうに承りました。

それから、今のデジタル化、高齢化のこと、三つ目になりますが、比較的多くの委員の方から出された連携とか格差を無くしていくという問題が出ていたように思います。

格差がどんどん広がっていく、特にこういった緊急時になりますと、本当に深刻な格差も生じてくるわけで、そういう中で、それを克服していく一つの方法としての連携、例えば、外国人の方への対応というののもあって、とにかくその多様性とか格差という問題に対して、色んなところが連携しなが

らそれを克服していくと。その時に、大柱のように、消費者・事業者・行政という見方の連携もあるし、それから、県と市町との連携というようなこともございます。県と市町も、その格差を無くしていくというようなことも出てきたと思います。連携、格差を無くしていくという話です。

それから、消費者教育についての取り組み、御意見もたくさん出たかというふうに思います。

今までの三つの点も、消費者教育ということに関して、出た御意見でもあったかと思えます。

その中で、「共育ち」という御意見とか、一緒に共に考えるというような表現をしていただいたと思えます。

これも、御高齢の方がさらに増えていく中での消費者教育のあり方として、消費者教育という名称はあるのですけれども、今後、学んでいくというような、新たな考え方がいいですかね、そういうものも必要だというふうに。

時間がないので、簡単に私の知ってる話をしますと、私のところで数年前に大学院生が来た時に、高齢者の ICT 教育の研究をしたんですね。

そこで、結論として最後どうなっていったかという、始めはその内容とか、コンテンツの話だったのですが、最終的な仕組みとして、その講座をやって、そこで修了証とか級の認定みたいなものをして、その上位の級を認定した人が今度は高齢者に対して指導者になる、というような仕組みを結論として作って。実際にその方は、それを自分で教育事業をしていらっしゃるので活用したりしてるのですが、特に、教育というと本当に上から下という感じですけども、共に学び合うとか、同じ立場の人たちが、立場をお互いにその都度、状況に合わせて考えながら教育というもののあり方というものも新たに考えられるのかなという風に思った次第でございます。

そして、最後に5点目としてですね、最後に土屋委員の方から言っていたかと思いますが、消費者の責任という言葉がかなり出てきていて、これについては、他の委員のお話も関連してくるのかなと思いました。どうしても今まで消費者の権利の方に視点がいて、権利を守る、保護するということが中心になってきましたけれども、やはりこの消費者市民社会だったり、特に今回、SDGs のことも、かなりもう国を挙げてと言いますか、世界を挙げて取り組んでいく中で、よりこの消費者の責任というところに焦点化していくというようなことも必要なのかなというふうにも思いました。

コロナのことを考えてもそうですし、それから具体的なテイクアウトの話とか、インターネットの情報をどうするかとか、ごみの処理の問題とかも、いろいろ出てきましたけれども、権利はもちろん守る、そのための行動も必要だし、責任を遂行するための行動も。今後、そういう部分についても少し、新しい計画では丁寧に見ていく必要があるのかなというふうに思ってお伺いをした次第でございます。

他にもですね、私が個人的に関心を持ったものとして、掛井委員でしたかね、アクセス数のデータの解析をというお話が確かあったと思うんですけども、やはりそういったこともすごく必要だと思うんですね。とても良いサイトを作って、まあサイトに限らずですけども、消費者教育の方も啓発をしていく一つの成果指標として、アクセス数なり、そういったデータをきちんと解析して、こういったところで御報告をいただく中で、課題を見つけていくというようなやり方も必要だなと思っています。

それから、奥田委員の意見の中で、学生さんが、自分のことよりといいますかね、支援者としてという、そちらに関心を持ってる話とかも興味深く伺いましたし、増田委員の心理学的な導入も必要なのではないかというような方法論の話であったりとか。

簡単なメモをしながらですので十分でないかもしれませんが、委員の皆様の御意見のまとめということで、失礼したいと思います。

これらにつきまして、また追加の御意見等ありましたら、今日はもう残りが限られておりますので、事務局の方に追加意見書とか、あるいは直接御連絡をしていただければというふうに思います。

今後のスケジュールについても、先ほど事務局からお話があったので、それに従って、今日出た御意見を反映させながら、また次のステップに活かしていただきたいというふうに思っております。

以上、まとめさせていただきましたが、何かここで是非ということがあれば簡単なことでしたらお受けしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(発言なし)

はい、ありがとうございました。

それでは、以上で本日の議事を終了させていただきます。事務局におかれましては、繰り返しになりますが、今日の御意見を踏まえた計画の作成を是非お願いしたいと思っております。

皆様の御協力によりまして、議事が円滑に進行いたしましたこととお礼申し上げます。ありがとうございました。

それでは、進行を事務局にお返ししたいと思います。

○司会（大場県民生活課長代理）

東会長、ありがとうございました。

本日はお忙しい中、委員の皆様には長時間にわたり、熱心な御協議をいただきました。誠にありがとうございました。

本日いただきました御意見を踏まえて、新たな静岡県消費者基本計画を検討して参ります。今後とも御指導、御助言の程よろしくお願い申し上げます。

なお、議事進行中に御発言できなかった御意見等がございましたら、事前に資料と一緒に同封させていただきました意見書、又は任意の様式でも構いませんので、できましたら、9月3日金曜日までに電子メール、またはファクシミリなどによりお送りいただけますようよろしくお願いいたします。

以上をもちまして、第41回静岡県消費生活審議会を閉会します。

本日はありがとうございました。