

様式第7号(第4-4-(1)関係)

第44回 静岡県消費生活審議会 会議録

日 時	令和5年11月20日(月) 午前10時00分から午前11時58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、櫻田和也、小楠展央、奥田都子、掛井一也、増田修一、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、 高橋あや子、倉田明紀、土屋洋美 計17名(欠席4名) 事務局 高畑英治 くらし・環境部長 高松 央 県民生活局長 望月希世美 県民生活課長 若月伸隆 東部県民生活センター所長 千葉基広 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 倉島浩彰 賀茂広域消費生活センター所長
議 題	(1) 協議事項 ・静岡県消費者基本計画の進捗評価 ・静岡県消費者基本計画の活動指標に係る目標値の変更 (2) 報告事項 ・消費者基本計画大柱1(消費者教育推進計画に該当)進捗評価等について (ふじのくに消費者教育推進県域協議会からの報告) (3) 報告 ・本県の消費生活相談の状況 ・デジタル化に伴う消費者被害の状況と対策に
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の進捗(評価書案) 資料1-3 静岡県消費者基本計画 進捗評価の方法 資料2 静岡県消費者基本計画の活動指標に係る目標値の変更 資料3 令和4年度消費生活相談の概要 資料4 デジタル化に伴う消費者被害の状況と対策 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(3)
- 2 審議内容
別紙「第44回静岡県消費生活審議会議事録」参照

別紙「第44回静岡県消費生活審議会議事録」

○司会（小澤県民生活課長代理）

皆様、お忙しいところ御出席いただき、誠にありがとうございます。

お時間となりましたので、ただいまから第44回静岡県消費生活審議会を開催いたします。

本日の司会役を担当いたします、県民生活課 課長代理の小澤でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の資料につきましては、次第に記載されている資料に加えまして、今週末11月25日、26日に開催するエシカル消費普及啓発イベント「プラス・エシカルデイズ2023 inららぽーと沼津」のチラシを同封いたしております。後ほど御覧ください。

それでは初めに、事務局より定足数の確認でございます。

当審議会は21名の委員で構成しておりますが、本日は会場出席8名、リモート出席9名、計17名の委員に御出席いただいております。委員の半数以上が出席されておりますので、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いたします。

なお、本会議は公開で行われ、会議内容の議事録を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会議システムを併用して実施いたします。リモートで参加されている方は、マイクをミュートの状態にし、御発言の都度、オンにさせていただきますよう、お願いします。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。

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、本会議の委員に新たに就任された委員を御紹介いたします。

静岡県経済農業協同組合連合会 代表理事専務、鎌野 厚 様。

鎌野委員は所用のため、本日は欠席でございます。

なお、本日は「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」より、鶴岡寿治座長にも御出席いただいております。後ほど、同協議会でいただいた御意見について御報告いたします。

それでは議事に移ります。

この後の司会につきましては、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いたします。

それでは、東会長、どうぞよろしくをお願いいたします。

○東会長

皆様、おはようございます。ありがとうございます。本日も議事進行を務めさせていただきます。御協力のほど、よろしくをお願いいたします。

それでは、早速ですね、議事に入りたいと思います。議事の(1)ということで、「静岡県消費者基本計画の進捗評価」についてでございます。令和4年3月に策定されました基本計画の概要と進捗状況につきまして、まずは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）

皆様、おはようございます。県民生活課長の望月でございます。どうぞよろしくをお願いいたします。

それでは、議事(1)ア「静岡県消費者基本計画の進捗評価」について御説明をいたします。資料は1ページ、右上に資料1-1とあります、A3横紙の「静岡県消費者基本計画」を御覧ください。

進捗評価の御説明に先立ちまして、計画の概要について、簡単に御説明をさせていただきます。

本県では、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、審議会の委員の皆様からの御意見をいただきながら、令和4年3月に、令和4年度から7年度までの4年間の計画期間とする「静岡県消費者基本計画」を策定いたしました。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の実現を目指し、県民の消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的に推進していくものであります。

資料の中央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、デジタル化の進展等により、消費者トラブルが高度化、複雑化、多様化しております。

こうした状況を踏まえ、計画では4つの柱を設定し、消費者施策を展開しております。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。

なお、参考資料2は、静岡県消費者基本計画の本冊でございますので、後ほど御覧いただきましたら幸いです。

続きまして、資料の2ページ、資料1-2、A3横版の「計画の進捗評価書案」を御覧ください。こちらが、基本計画の指標の一覧になります。指標は、計画全体の成果を示す成果指標と、施策・取組の進捗状況を示す活動指標があります。成果指標は、表の一番上に記載されております「消費生活相談における被害額」が該当し、活動指標は4つの大柱ごとに2つずつ設定し、数値目標を定めております。記載されている基準値は計画の策定時、令和2年度の実績値、現状値は昨年度、令和4年度の実績値、目標値は令和7年度に達成すべき目標値でございます。計画を着実に推進するため、毎年、数値目標の実績値を明らかにし、指標の推移を確認した上で、進捗状況と成果を評価してまいります。

こちらの評価につきましては、静岡県の新ビジョン総合計画の評価方針に準じて行っております。評価区分の見方につきましては、資料の4ページ、資料1-3に記載してございますので、後ほど御覧いただければと思います。

なお、大柱1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」は、「静岡県消費者教育推進計画」に該当する部分となっておりますので、この消費者教育に係る施策の進捗報告につきましては、後ほど「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」における意見等を、同協議会の靄岡座長に御説明をいただきます。

それでは、各事業の進捗評価及び今後の取組方針につきまして、御説明をいたします。

まず、成果指標「消費生活相談における被害額」ですが、令和4年度は前年度より1万2,000円増加し、現状値が基準値を下回っております。原因といたしましては、インターネット通販での定期購入やSNSで勧誘される副業や投資等の儲け話などのデジタルを介したトラブルの増加が影響していると考えられるため、引き続き、出前講座等で注意喚起をしてまいります。年齢別では、高齢者の被害が高額となっているため、市町における福祉等の見守りネットワークと連携した高齢者の見守り、声かけ体制の整備を進めてまいります。

次に大柱の1つ目「消費者教育出前講座の実施回数」は、昨年度は259回と、令和7年度に向けた目標値240回を達成いたしました。令和2年度から実施している高校生出前講座に加え、昨年度は大学生や専門学校生、新社会人向けの出前講座についても周知を図りました。今後も引き続き、消費者教育や啓発の機会の拡大に向け、関係機関へのさらなる実施の働きかけを行ってまいります。

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に加えて、昨年度養成した新しい講師を含めた集合型の意見交換会を実施し、例年より研修の開催回数が多かったこと、また、オンデマンド研修の活用により、受講者の利便性が高かったことから目標値の150人を大きく上回る296人が受講いたしました。今年度もオンデマンド研修に加え、集合型の研修による意見交換会を実施しているところです。

こちらの2つの指標につきましては、目標値を上回っているため、この後、議事の(1)イで、目標値の変更について御説明を申し上げます。

次に、柱の大柱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

については、昨年度は417名が受講いたしました。インターネット通販やキャッシュレス決済に関する相談への対応方法など、最新の課題に対応した内容に加えて、昨年度は靈感商法への対応として、新法や法改正等を学ぶ研修を実施したことにより、受講者数が大幅に増加いたしました。今年度も内容に応じて録画配信と集合型の双方を活用しながら、相談員が受講しやすい環境作りに努め、社会のデジタル化の進展、電子商取引の拡大など、新たな課題に対応する研修を実施してまいります。

2つ目は「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」についてになります。昨年度はあっせん件数が2,644件、そのうち、あっせん解決件数は2,510件であり、あっせん解決率は94.9%と順調に推移しております。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。

3ページをお開きください。

大柱3の1つ目「HACCP実施状況監視率」につきましては、100%となっており、今年度は食品衛生監視指導計画の重点監視指導に関する事項として、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、271件を実施いたしました。今年度は調査テーマを設定し、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継続して実施しております。詳しくは、この後、次第4の報告の中で御説明申し上げます。

大柱4の1つ目「高齢者及び見守り者向けの出前講座の実施回数」につきましては、昨年度、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掛け、32回実施いたしました。

さらに、高齢者が安全・安心にデジタル技術を活用するための講座も実施し、デジタル化に伴う高齢者のトラブル防止を図りました。本年度は、高齢者のデジタルリテラシー向上を図る出前講座の専門講師を養成する事業を新たに実施いたします。詳しくは、この後、次第4の報告の中で御説明を申し上げます。

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、令和3年度に東伊豆町、令和4年の南伊豆町、令和5年8月に御殿場市が設置し、現在4市町となっております。引き続き、市町の状況に応じて情報提供や必要な支援を行い、設置の促進に努めてまいります。

私からの説明は以上になります。

○東会長

どうもありがとうございました。資料1-1-1から1-1-2ですね、こちらを使いまして、御説明をいただいたところでございます。

続きまして、議事の(1)イでございます。「静岡県消費者基本計画の活動指標に係る目標値の変更」についてでございます。こちら事務局の方から、御説明、お願いいたします。

○事務局（望月県民生活課長）

それでは、続けて御説明をさせていただきます。

資料6ページ、資料2「静岡県消費者基本計画の活動指標に係る目標値の変更」を御覧ください。資料1-2で御説明申し上げましたとおり、計画の指標となっている「消費者教育出前講座実施回数」「消費者教育講師フォローアップ研修の受講者数」、いずれも計画策定時に設定いたしました目標値を達成したため、目標値の変更を行いたいと思っております。

「消費者教育出前講座の実施回数」は、令和7年度までに240回という目標値を達成いたしましたので、引き続き、この値を維持していく毎年度260回とする維持目標に変更したいと思っております。

また、「消費者教育講師フォローアップ研修の受講者数」につきましては、令和4年度及び令和5年度に消費者教育講師を追加養成し、対象者数が増加するため、直近の受講者数を参考に、受講者数の増加を見込み、目標値を毎年度150人から毎年度300人に変更したいと思っております。なお、「消費者教育出前講座実施回数」につきましては、県の総合計画の指標にもなっておりますので、今後目標値が現在お示ししている案と変更になる場合がございます。その場合は、書面等でまた改めて御報告をいたしますので、御承知いただきますと幸いです。

私からの説明は以上になります。

○東会長

御説明ありがとうございました。ただいま、資料2の方に基づきまして、先ほどの基本計画の進捗状況を踏まえて、2つの指標の目標値を変更するという御提案でございました。

ただいま事務局から御説明のありました議事の(1)のA、イにつきましては、「ふじのくに消費者教育推進県域協議会」においても、委員の皆様から御意見をいただいておりますので、その内容を含めまして、議事の(2)報告事項、「静岡県消費者基本計画、大柱1の進捗評価等について」、ふじのくに消費者教育推進県域協議会の鶴岡座長より御報告をいただきたいと思います。鶴岡座長、よろしく願いいたします。

○鶴岡座長

ふじのくに消費者教育推進県域協議会の座長を拝命しております、弁護士の鶴岡と申します。どうぞよろしく願いいたします。

毎年説明させていただいてると思いますが、ふじのくに消費者教育推進県域協議会、こちらについて、若干説明させていただきます。詳細については、参考資料3につけさせていただいておりますが、今回の計画との関係で申し上げますと、「静岡県消費者基本計画」のうち「消費者教育推進計画」に該当する大柱1ですね、先ほど説明がございましたように、「自ら学び自立し行動する消費者

の育成」について、進捗状況の確認、意見交換などを行う場となっております。構成員等につきましては、先ほどの参考資料3を御覧になっていただければわかるかとおり、大学ですとか、弁護士会、司法書士会、その他の関係の方々も構成員となっております。

その県域協議会が、今年も9月5日に1回開催されておりました、そちらにおきまして、先ほども消費者教育の進捗評価及び活動指導に係る目標値の変更について、確認させていただいております。その部分、議事の内容につきまして、簡単に御報告をさせていただきます。

先ほど、東会長、また、事務局の方から説明がありましたとおり、「静岡県消費者基本計画進捗評価」及び「静岡県消費者基本計画の活動指標に係る目標値の変更」についてですが、県域協議会の委員からは特に反対意見等はございませんでした。ただし、意見等といたしまして、以下の意見がありましたので、これを紹介させていただきます。

先ほどですね、「消費者教育出前講座の実施回数」とか「消費者教育講師のフォローアップ研修の受講回数」が令和4年度はかなり増えたという報告があったと思います。ただこれは、1つはコロナ禍が落ちついてきたということもありますし、もう1つは、昨年度は民法の成年年齢が150年ぶりに20歳から18歳に引き下げられるという、一大事象と言いますか、それがございました。そういったこともありまして、全国的に消費者教育が成年年齢引き下げとともにセットになって、かなり力が入っていたということがございました。その結果を受けて、出前講座の申し込みが多かったという可能性もございます。これが、いわゆる成年年齢引き下げに伴う一時的なブームに終わらないように、引き続き、啓発、そういった実施に取り組んでいく必要があるのではないかとという御意見が、まず、ございました。

また、今の成年年齢引き下げ部分と関係してくるんですけども、昨今では、若者が被害に遭うだけでなく、若者が加害者になっているという事案もかなり多くなってきています。ですので、消費者教育においてはですね、加害者になることを防ぐという消費者教育が必要に今一層なるのではないかと、そういった意見も出ております。

今の意見を持ちまして、私からの報告とさせていただきます。

○東会長

鶴岡座長、どうもありがとうございました。ただいまの鶴岡座長の方からは、消費者教育推進県域協議会での御意見について、御確認いただいたところでございます。

先ほど御提案がありました目標値の変更については、特段、御意見はなかったということ。ただし、賛成ということですけども、それ以外の御意見ということで、令和4年はですね、成年年齢引き下げがあつて消費者教育推進が非常に全国的に力を入れていて、そういった取り組みがあつたので、これを一過性のもの、一時的なブームに終わらせないよという御意見。それからもう1つは、若い

人が被害者だけでなく、加害者ということで問題になっているケースも多いので、そういった点を注視していく必要があるということが御意見としてあったということでございます。

それではですね、ただいまの御説明につきまして、何か御意見・御質問のある方はお願いしたいと思います。なお、この今のお時間につきましては、議事1番目の計画の進捗評価及び目標値の変更、これらに関する御意見・御質問のみ頂戴したいと思います。御意見がございましたら、挙手をお願いしたいと思います。オンラインの委員の皆様もよろしくお願いたします。

いかがでしょうか。

はい、お願いたします。倉田委員お願いたします。

○倉田委員

エコウッド景観協同組合の倉田明紀です。

今ですね、先生の御報告からなんですけど、鶴岡座長からの御報告で、若者が被害者だけではなく加害者になってるということなんですけど、具体的にはどういった事例があるのか、お聞かせいただければと思います。

○鶴岡座長

はい、ありがとうございます。最近ですね、若者がよく加害者になっている事例といたしましては、例えば、マルチ商法なんかですよ、大学生同士で、被害者も学生ですし、加害者も学生、勧誘して被害を拡大するのも学生ということもあります。

それとあと、隣の櫻田弁護士も詳しいとは思いますが、最近多いのは、口座を利用するという犯罪的なものです。例えば、振り込め詐欺とかですね、最近では国際ロマンス投資詐欺と言われるものがございますが、そういったものが口座を使ってですね、それは預金口座が使われているんですけども、そういった預金口座を開設して売ってしまうという方が非常に多くなっています。例えば、私は普段、弁護士ですから、そういった責任追及をしていって、口座の開設者を突き止めていくと、例えば本当に19歳とか、18歳、そういった方がいらっしやるんですね。

これは何を意味するかというと、預金口座を我々はすぐ凍結してしまうんですけど、そうすると、預金口座が当面作れなくなります。そうすると、何が起きてくるのか。例えば、学校を卒業して就職しようと思ったときに、まともな会社っていうのはですね、通常会社っていうのは給与とかを振込みでやりますよね。逆に手渡しのところはあまりないと思うんです。そういった就職などの制限ができてしまって、一生を棒に振ってしまうということもありますし、やはり口座の譲り受けっていうのは、当然有償で勝手に売却してしまうということは犯罪ですので、そういったことでも前科がついてしまう。そういったこともありますので、そういった一生を棒に振らないっていうことはとても大事になってく

と思っています。そういった被害、被害というか加害ですね、そういうのが非常に問題になってくるというのは言えると思います。

○東会長

ありがとうございました。

もし櫻田委員の方で、専門家の立場から何か今のことで事例などがあればお願いします。

○櫻田委員

櫻田です。具体的というところちょっと難しいんですが、例えば今の口座で言いますと、口座の開設自体がタダでできるか、銀行によっては「1,000円ぐらい預けてね」というところもありますけれども、基本的に簡単に作れちゃうものなので、銀行の口座を作って、それを売却して、5万円とか10万円とか小遣いを稼ぐというのは前からあったものではあると思います。それから、国際ロマンスとか大学生同士の事件については、Instagramとか、Xとか、そういう皆さん1人1人がスマートフォンを持っていて、携帯電話から簡単にいろいろな人とつながれる状況の中で、顔が見えない中でいろんな事件が増えているなあと認識しています。そのあたりをちょっと付け加えということによろしいでしょうか。

○東会長

ありがとうございました。そんな感じでよろしいですか。

それでは倉田委員、今の御質問についていかがでしょうか。

○倉田委員

ありがとうございます。非常に深刻な状況なのかなあと思いました。日本の将来に関係することですので、ちょっともう少し突っ込んだ話でいきますと、学生さんとか、若い方っていうのは、例えば、ゲーム感覚でやられるのか、それとも本当に生活に困っていて、稼げるものということでそちらに手を出すのか。それから、口座の方もネットバンキングと、それから普通のリアルの通帳を作る口座と2種類あると思うんですけど、そのへんはやはりネットバンキングの方が多いのかどうかとか、もう少しお聞かせいただけるとありがたいです。

○東会長

お願いいたします。

○靄岡座長

今、最初の点ですけど、どういう動機でやっているかという、やはりお小遣い感覚でやるという方はとても多いですね。

あともう1つは、若者特有じゃないんですけど、外国人の方もとても多くなっています。これは何かというと、技能実習生が結構今日本に入ってきていると思

うんですけれども、帰国直前に口座を作って売却する、そういう流れが今できております。ですので、口座で利用されている犯罪なんかで言うと、外国人の方もとても多くなっていますが、その方々はやはり、経済的な動機が圧倒的に多いというふうに考えます。

それとあと、先ほど出てました口座の、どの程度作っているか、どういうネットバンキングとリアルが多いかという、圧倒的にリアルというよりも、ネットバンキングの方が多いですね。ネットバンキングもやはりそういう、口座を開設しやすいところと口座を開設しにくいネットバンキングがあるんですけれども、ちょっと名前は差し控えますけれども、ある特定の金融機関のネットバンキングというのが非常に利用されていてというのはあります。それだけではなくて、それは圧倒的に多いんですけども、県内の各金融機関でも結構作っている方いらっしゃる。それを売却する方もやっぱりいらっしゃると思いますね。

ただ、やはり1つ言えるのは、口座の開設が、先ほど櫻田弁護士も言っていました、容易なところ、ここについて狙われているし、その犯罪を仕掛けている、加害者の背後にいる人たちは、その銀行を狙って、「ここで開設してください」ということを言ってますね。

○東会長

よろしいでしょうか。

○倉田委員

はい。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。

それではその他に何か御質問、はい、稲垣委員お願いいたします。

○稲垣委員

「静岡県消費者基本計画の進捗評価書案」について質問したいと思いますけど、よろしいでしょうか。

○東会長

お願いいたします。

○稲垣委員

冒頭の消費生活相談における被害額についての評価区分、どういうふうな認識をされてるのかということについて、お聞きしたいと思っています。

率直に言いまして、相談件数及びその数が前年になく、約150%とか、かなりの大きな変化を示しています。この基準値の1人当たり32万9,000円、現状値39万5,000円、しかも、変更後の額は減ってますけど、基準値以下って評価に

なっていて、私は、この今の被害額の実態というのは危機的な状況にあるんじゃないか、さらに悪化するんじゃないかというふうに思っています。だから、今までの施策でもって、消費者被害、額が減るのかどうなのか。

コロナ禍とか、あるいは成年年齢引き下げでの学習会とか様々やられてる中で、被害額が増えている、相談件数もかなり増えているって事態はやっぱり暮らしの変化、劇的な、やっぱり何か起こってるんじゃないかな。

だからまた危機的な認識持ってるんですけど、進捗状況や取組方針については、その危機感というのか、この状況をなんとかしていかなくちゃいけないという切迫感が何も伝わってこないんですけど、評価そのものと考え方、及び今の暮らしの変化等について、この進捗状況を書かれた部署はどういう認識でいらっしゃるのかというのを聞きたいと思います。以上です。

○東会長

はい、御質問ありがとうございました。ただいまのですね、こちら進捗評価の一番上の指標「消費生活相談の被害額」に関しての受け止め方と言いますか、評価そのものの考え方等ですね、非常に危機的な状況にあるという認識でいらっしゃる。こちらにつきまして、何か事務局の方から御説明いただけますでしょうか。

○事務局（望月県民生活課長）

御意見の方いただきましてありがとうございます。

成果指標の被害額が増加しているということ、私どもといたしましても、危機感は持っております。平成30年度にも、実はですね、被害額っていうのが非常に多くなった時期というのがございます。これはですね、ジャパンライフの事件が起きたときで、非常に被害額が伸びたということがあったのですけれども、今回の状況につきましては、そうした表立った大きい事件であったりとか、そういうのは特にない中での被害額が増えているという状況です。

総額を見ますと、令和3年度から令和4年度を見ますと、令和4年度の被害総額自体が約45億を超えるような状況になっておりまして、前年度に比べると6億以上増えているような状況にあるということで、非常に総額も増えてきているというふうに考えております。取組状況のところにも書いてありますけれども、原因といたしましては、副業や投資等、あとでもまた御報告をさせていただきますけれども、こういったところの金額が、やはり被害が出ると非常に多い。物に応じましては1,000万円単位ぐらいの被害が出るというようなこともありまして、これが非常に大きく伸ばす原因であるというふうに考えております。

先ほど来、若者の話とかも出ましたけれども、こうした副業投資、中高年層も非常に多く、金額としては中高年層の方が多ということもありますけれども、副業とか投資っていうのはですね、近年若者も非常に出てきているということ。先ほど言いましたように、被害者が次の加害者になって勧誘するというような連鎖も出てきているというような状況にありますので、我々といたしましては、

こうしたところをできるだけ啓発等、防ぐことで、少しでも被害額を下げていきたいというふうに考えているところです。以上です。

○東会長

ありがとうございました。稲垣委員、よろしいでしょうか。

○稲垣委員

はい、ありがとうございました。

○東会長

はい。ありがとうございます。

こちらですね、報告の、デジタル化に伴う消費者被害の状況とかで、このあたりでもまた御説明があるかと思imasのでよろしく願いいたします。

他に何か御意見、はい、願いいたします。野中委員、願いいたします。

○野中委員

消費者団体連盟の野中です。

先ほど、マルチが、若者が被害者から加害者に、マルチだけではなくて加害者になる例も多いという、弁護士の先生の御説明がありましたけれども、私たちが相談をやっている頃は、マルチという若者というが多かったのですが、現状では、高齢者になると身体的な欠陥というのが誰にでもあります。それを利用して、ほんとに身近な知り合いのところから知り合いのところを通して、気が付いたら被害に遭っていた。でも今からどうしたらいいのか、相談に行けば、相談員の話も紹介してあげるのですが、でも身近なところでどうしたらいい、どうやってやめたらいいとか、どんなふうにすればいいとか、結構高額な契約をさせられたりして困っている人がいるんですね。

先ほどの報告のところ、若者が被害者になる、被害者になって加害者になる例というのがありましたけれども、マルチ商法、ものマルチ商法というような感じで、高齢者、それから先ほど投資という例では中高年層も多いと言いましたけれども、そのあたりで、例はありますでしょうか。弁護士さんの方で教えていただきたいと思imas。

○東会長

それでは、鶴岡座長、願いいたします。

○鶴岡座長

私の方でお答えしますけれども、やはりマルチ商法は、最近、高齢者の方でもやっぱり多いは多いです。先ほど望月課長から出ていましたとおり、ジャパンライフもあれはマルチ商法の一環でしたし、最近では、やはりそういったマルチ商法も、僕らは残党という言い方をするんですけど、ジャパンライフとかで

やっていた方々が別のところにスライドでできてやる。従来の人的な関係を生かしながらやっているという勧誘方法がとって多くなっています。高齢者の方のマルチ商法の特徴ですけれども、若い方たちの場合、一個、一個というのもマルチ・マルチまがい商法的なものですけれども、高齢者の方は、複数のマルチ商法に絡んでいるという案件がとって多くなっています。やはり御指摘のとおり、昔から変わらないと思うんですけれども、一個やるとまた別のところに、健康食品やると次はまた別の健康食品だとかそういった形で、マルチ商法というのは元々縦型で広がっているんですけれども、またそれに横型にも広がっていくという傾向はあるんじゃないかなというふうに思っています。それはおそらく、今の方がつながりが増えていて、つながりが限定されてきて、そこも濃くなっていくという傾向は、コロナ以降で特にあるかなというふうに考えています。以上です。

○東会長

ありがとうございました。ということで野中委員、よろしいでしょうか。

○野中委員

また対策を教えてください。

○東会長

はい。それではまた、よろしくお願ひしたいと思ひます。

他に何か、はい、お願ひいたします。市川委員、お願ひいたします。

○市川委員

伊東から来ました、商店会連盟の会長をしております、市川と申します。質問は、消費者基本計画の推移というところで、3ページ、「3 商品・サービスの安全確保と消費者の取引の適正化」というところです。3のHACCPですけれども、先ほど来、意見が出ていますように、いわゆる闇バイトもそうですけれども、一方ですね、HACCPとか、食品衛生法とかでHACCPを取り入れたり、他にもいろいろ保健所の方がやるように、令和からなったんですけれども、一方でテレビを見ていると、東北の方のお弁当屋さんとかが500人以上の食中毒をしたりですか、伊豆半島でも老人ホーム、これは給食なんでしょうけれども、2人の方が亡くなったりとか、そういった事件がテレビを見ても多発している状況で、一方で騒がれているのがやっぱり今問題になっている、2024年問題、人の問題。配送とか、コストの問題とか、なぜHACCPがまだまだ浸透していないんですけれども、そういうHACCPとか、そういうのが出てきているのに、そういう事件が今年ですね、多発しているのかということをとにかくしなきゃいけないなということで、そういうところも、消費者基本法の中で、もう少し真剣に話し合っていた方がいいのかなと、そんな気持ちでおります。いわゆるヒューマンエラーみたいなところもありますし、そういうところで、この会でも、もう少しそういうことに重きを置いてやっていかないとますます大事になっちゃい

ますので、その点、どなたか意見がありましたらよろしくお願ひしたいと思ひます。

○東会長

ありがとうございます。ただいまのですね、HACCPがこうして出てきているけれども、いろいろな食品衛生上の問題がたくさん起こっていると言うことで。どちらに御回答、お願ひしたらよろしいでしょうか。衛生課の方でもし何か情報がありましたら。

○衛生課 遠藤食品乳肉衛生班長

静岡県衛生課の遠藤と申します。ただいまのHACCPについて、法改正、HACCPが始まっているのにこういった食に関する大きな事件が起きた、なぜこんなに増えるのかといったお話がありましたけれども、HACCP自体は自主衛生管理ということで、各事業者が自分のところの管理が必要な点について分析して、それを管理していくという手法でございます。保健所の方でも、今回の事件が起きたということで、これは県内だけでなく、他自治体においても、そういった大きな事件が起きたときには、まず何が原因だったのかというのを、確認しております。その確認したことを元に、例えばお弁当業者さん、それから給食業者であれば、同じような手順を踏んでいることが考えられますので、そういったことについて改善すべき点を横展開して指導を行っているところです。HACCPに関しては、以上です。

○東会長

ありがとうございました。市川委員、よろしいでしょうか。

○市川委員

はい、ありがとうございました。といったところでも、やはり根本の問題っていうのは俗に言うヒューマンエラーとか、そういったことがたまたま重なるっていうこともあるので、そこんところでもう一步進んで、こういうことが減っていくような対策をこういう会議とか、保健所はもちろんそうなんですけれども、各企業の努力もちろんそうだし、私なんかは、その商店街連盟の役員をやっていますので、各拠点のですね、努力義務っていうかもう義務では済まされないことになっていますので、どんどん進めて、とにかく保健所の食協さんにも働きかけをこれからして行って、少し、もう少ししっかりと、HACCPをしっかりやっていくような働きかけをしていく努めでございます。そのような感じでよろしいでしょうかね。

○東会長

どうもありがとうございました。今の問題点について、この場で共通認識をさせていただきたいと思ひます。ありがとうございました。

他、よろしいでしょうか。よろしいでしょうかね。まだ少し先もございますので、また、いずれかのところで御意見をいただければというふうに思います。

それでは続きまして、4番目の報告（1）ということで、「本県の消費生活相談の状況」及び（2）の「デジタル化に伴う消費者被害の状況と対策」につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。先ほどの御質問にも関わる分もあるかと思えます。お願いいたします。

○事務局（望月県民生活課長）

それでは御説明申し上げます。資料の7ページ、資料3をお開きください。報告（1）「本県の消費生活相談の状況」につきまして、こちらの概要により御説明をいたします。

こちらは令和4年度に県と市町の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数等をまとめた資料となっております。この資料につきましては、毎年5月から6月頃に公表をしております。県のホームページからも閲覧することが可能となっております。ここでは令和4年度の相談における特徴的な傾向等について簡単に御説明をさせていただきたいと思えます。

9ページを御覧ください。「1. 令和4年の消費生活相談の受付状況」についてでありますけれども、全体で2万6,109件であり、前年度と比較いたしますと2,797件、約12%の増加となっております。

次に「2の令和4年度の消費生活相談の特徴」についてでありますけれども、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4年度は前年度と比較いたしますと1,176件、約89%増加しており、直近5年間で最も多い2,498件の相談が寄せられているところです。

SNS関連の相談件数につきましては年々増加しており、令和4年度は平成30年度の約3.3倍となる2,074件の相談が寄せられました。

脱毛エステに関する相談件数は、令和4年度に急増し、前年度の約6.8倍となる605件の相談が寄せられました。

先ほど来から話題になっておりますけれども、令和4年4月に成年年齢引き下げがありました若者の相談件数につきましては、18から19歳の相談件数が269件、20から21歳の相談件数が443件と、直近5年間で最も多くなっております。18から19歳につきましては、心配されていたほどの急激な増加とはなっておりませんが、年度後半に伸びたというような状況もありますので、引き続き、注視が必要と考えております。

続きまして、資料11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、先ほど来申し上げております被害額です。令和4年度は39万5,000円であり、前年度と比べて1万2,000円、約3.1%の増加となっております。

特に増加いたしました商品・サービスにつきましては、資料、大きく飛びまし

て21ページを御覧ください。「3. 消費生活相談平均既支払額の内訳」にありますとおり、「(3) 投資 (FX・暗号資産等) に関する平均既支払額」の状況が、令和4年度は347万7,000円であり、前年度に比べて47万6,000円、15.9%増加し、直近5年間で最も高くなっております。

なお、資料12ページから20ページは、項目ごとの詳細な分析結果となっております。説明は省略をいたしますけれども、適宜、御参考としていただければと思います。

続きまして、報告(2)「デジタル化に伴う消費者被害の状況と対策」について御説明をいたします。

資料25ページ、資料4を御覧ください。社会の急速なデジタル化に伴い、消費者の利便性が増加する一方で、ネット広告やSNSをきっかけとする消費者トラブルが増加しており、通販サイトやネット広告において、不適正な表示が散見される状況となっております。委員の皆様におかれましても、こうしたネット広告を目にしたことがおありなのではないかというふうに考えております。近年、ネット広告の市場は急速に拡大をしており、令和3年度には、新聞、雑誌、ラジオ、テレビ、いわゆる4大メディアの広告費の合計を上回りました。なかでも、SNS広告の割合に増加傾向が見られる状況となっております。これに伴い、県内の相談件数も増加しております。

令和4年度のネット通販の被害は約7,500件であり、全体約2万6,000件の約3割を占めている状況にありますが、こちらは4年前の約1.5倍と増加傾向となっております。また、ネット広告関連につきましても、4年前の約2倍、SNS管理につきましても約3倍と増加傾向となっております。

年齢別に見ますと、ネット通販、ネット広告、SNSで被害に遭う方の半数以上が40代から60代となっております。

被害の内容といたしましては、ネット通販では定期購入、ネット広告から誘導される詐欺サイト、SNSで勧誘される投資や副業などの相談が多くなっております。このようなことから、中高年層を対象とした消費者教育が必要となっていること、ネット上の不当表示や不当取引の監視、調査及び適正な事業者指導、処分の強化が課題となっております。

資料26ページを御覧ください。本県では、こうしたデジタル化に伴う消費者被害の状況を踏まえまして、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・被害防止啓発の取り組みや事業者の違反行為について、早期発見・啓発のための取り組みを実施しております。

まず初めに、若者向けの消費者教育についてでございます。成年年齢引き下げの影響による若者への消費者被害を防止するため、高校生向けに重点的に出前講座を実施しているところでもありますけれども、その中でネット通販での定期購入、詐欺サイト、ネット広告から誘導される怪しい儲け話など、デジタルを介した最新の消費者トラブルに関する注意喚起を行っております。こちらの出前

講座につきましては、今年度は10月末で47校において、60回を実施しているところ です。

この他、教員向けの研修、それから高校生の保護者向け、大学生、専門学校生 向けの出前講座等におきましても、同様に、デジタルを介した最新のトラブルに ついて注意喚起を行っているところ です。

また、昨年度、こちらの審議会の方でも御紹介させていただきましたけれども、 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 し、ワークショップや制作検討会を経て、若者向け啓発動画を制作いたしました。 ネット広告をきっかけとする脱毛エステや怪しい儲け話などのテーマにより、 ウェブ広告としてこの動画を配信いたしまして、10月末現在で約36万回再生を されているところ です。

本日、啓発動画について紹介したリーフレットを同時に配布しておりますの で、またよろしければ後ほど動画の方を御覧いただければというふうに考えて おります。

続きまして、シニア向け消費者教育講師の養成についてでございます。社会の デジタル化が進む中、高齢者がデジタル化のメリットを享受できるよう、インタ ーネット通販などの適切な利用やトラブルの防止を教える専門の講師を養成し、 今後、出前講座の講師として派遣することで高齢者のデジタルリテラシーの向 上を図ってまいります。また、こちらの講座につきましては、メインターゲット は高齢者としておりますけれども、中高年層も対象としてまいります。

続きまして、インターネット広告監視についてでございます。インターネット 広告等における不適正な表示が消費者トラブルの原因となっていることを踏ま えまして、令和4年度からインターネット広告の監視を強化しております。昨年 度は、モニタリングにより約1,000件を抽出した上で、事業者への聞き取りと、 94件の本調査を行い、指導につながった件数は21件となっております。今年度 に つきましても、同様に取り組みをしているところ でございます。

このように、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・啓発 の取り組みを実施して、インターネット広告監視の取り組みも始めており、来年 度、令和6年度は中高年層を対象とした消費者教育やネット広告等の事業者指 導の強化を図るための取り組みを現在検討しているところ でございますけれども、中高年層の中でも、特に40代、50代の方につきましては、社会人や保護者 向けの出前講座も実施をしておりますけれども、会社などでの出前講座の実施 が難しいという状況もありまして、啓発もなかなか行き届かない状況にある のも事実でございます。

本日はこうした40代から50代の社会人を対象とする効果的な消費者教育や 啓発の方法につきましても、皆様の御経験等に基づきまして、御意見を頂戴いた だけますと幸いと感じております。事務局からの説明は以上でございます。

○東会長

ありがとうございました。ただいま資料3と4ですね、3の方を用いまして、

本県の消費生活相談の状況ということで、特に9ページに全体のまとめがございまして、脱毛エステなど679.8%、67倍、68倍ですかね、その他、成年年齢引き下げ後の18歳、19歳などの相談が、ある程度上がってきているというようなお話や、後ろの方ですね、平均既支払額の内訳の話などでも投資、先ほど出てまいりましたが、こちらのお話などの御説明をいただきました。そして、資料4の方につきましては、デジタル化に伴う消費者被害の状況と対策ということでですね、こちらネット通販、ネット広告、SNSなどの被害ということで、40代から60代の被害が増えているといった御説明もあったところでございます。

ここからは、委員の皆様から御意見を頂戴したいというふうに思っております。全体につきまして、どこからいただいても結構ですけれども、特にですね、今、事務局からの御報告にありました、40代から50代の社会人を対象とした効果的な消費者教育とか啓発方法について、皆様方の団体などでの取り組みとかですね、今後展開できそうな御提案ですとか、消費生活相談に関して日頃から感じていることなどですね、各委員の方に順番に御意見を伺ってまいりたいと思います。いろいろとですね、先ほど御質問ができなかった部分もあるかもしれませんので、お話がたくさんあるかと思うんですけれども、お時間の都合によりまして、とりあえず特にですねこの場で共有したい内容につきましてお1人2分ぐらいでお話をいただければというふうに思っております。

それではですね、順番にですね、まず、櫻田委員にお願いをしてもよろしいでしょうか。

○櫻田委員

はい。櫻田です。先ほど発言の機会がいくつかあった中でちょっと補足で言いますか、まず、鶴岡座長の方から若者がその事件に関わってしまう動機と言いますか、きっかけというところでちょっと先ほど喋れなかったこととして、私のイメージなので、実際のところはちょっとわからないですけれども、やっぱり若者、特に若者ですけれども、断ることができない、というのがあるんじゃないかと思えます。友達同士とかで何かやましい話とかやっったときにそれを断ることによって仲間から外れちゃうみたいな。そういうところも1つ事件が拡大してしまう、友達から次の友達、また次の友達という連鎖してしまう原因じゃないかなあと、個人的には思っています。

それともう一つ、野中委員の方から、高齢者の加害あるいは被害について防止策を、ということで、これもなかなか100%防止するというのは難しいんですけども、個人的な印象としては、やっぱり一人暮らしの方とか高齢者の方だけで住んでいる方が、例えば訪問販売であるとか、あとは消費生活とはちょっと違うかもしれないですけど、いわゆるオレオレ詐欺の被害とかに遭ってる事件というのは後を絶たないんですけども、事件、被害に遭ってから家族に連絡取って、それで、それ詐欺だよとか、それおかしいよってというふうに教えられるというケ

ースが多いのかなと思っているので、一般的なお話になっちゃいますけど、やっぱり普段から家族とコミュニケーションをとって、何かちょっと引っかかったときに、まずは自分の娘、息子とかに御相談できるような関係性を保っていくのに尽きるんじゃないかなと思いました。とりあえず、私からは以上です。

○東会長

ありがとうございました。先ほどの御質問とも絡めてですね、若者の連鎖被害の原因が断りづらさだとか、高齢者の防止策、被害に遭う前の家族関係などについての御指摘をいただいたところでございます。

それでは、学識経験者の名簿の上から続けてまいります。小楠委員、お願いいたします。

○小楠委員

はい、小楠です。私からは資料3のですね、通しのページ番号で言うと22ページを皆さん御覧いただきまして、その表についてちょっと御質問させていただければと思います。

私ども消費者からすると、どこに住んでいようが、同じ質、同じ量の消費者行政のサービスを等しく受けられるのが理想かなあというふうに思っているんですけども、この表ですね、特に一番右側の列の人口1,000人当たりの相談件数というのを拝見したときに、市町によってかなり、私にとってはばらつきがあるなというふうに、多いところもあれば少ないところもある、その開きがかなり大きいなど、そんなふうに思っていますし、私は浜松に住んでいるんですが、特に、西部の地域が、東部と中部と比べるとかなり数値が低いなあというふうに感じています。こうしたばらつきについて、県の方ではどういうふうに捉えていらっしゃるか。また、もし私と同じような感覚でいらっしゃれば、何かその対策など施策をとっておられるのか、そういったところを伺ってみたいと思っています。

それが事前に予告させていただいたことで、あとは予告外になりますけども、あっせんの解決率の成果指標があったと思うので、それをぜひこの相談件数との比較できるような表に今後していただければと思います。先ほどあっせんした件数が2,600件ぐらいのように思いましたので、そうすると、相談件数がこの表で言うと県内2万6,000件ぐらいですから、2万6,000件ぐらい相談を受けた中であっせんをしたのが、10件に1件ぐらいの割合なのかなあというふうに感じました。この表の中にそのあっせんした回数というのも、もし数値を今後入れ込んでいただければ、とてもありがたいし、そこでまた何か気になる市町ごとで差が出てくるようだったら、さらに対策等を考えていかなきゃいけないんじゃないかなと思いました。私からは以上です。

○東会長

はい、小楠委員、ありがとうございました。御質問、市町別のですね、相談件

数のばらつきあたりの話とか、それからただいまの資料に対する御要望ということでしたが。

少しですねまとめて御意見いただいてから、まとめて事務局の方から御回答いただくということによろしいでしょうか。

はい、それでは、学識の委員の方を続けてまいりたいと思います。奥田委員、お願いいたします。

○奥田委員

はい。私からは40代、50代ではなく、その子どもたちの世代についてまず先にお話させていただきたいのですが、先ほど御紹介のクリエイティブメンバーによる啓発動画、授業で使わせていただきました。その手応えについて、報告させていただきます。

昨年、メイキング動画を拝見しまして学生さんたちがとっても自由に討論している様子を拝見して、完成を楽しみにしておりました。今年、実際にでき上がったものを前期の授業で視聴させました。こちらが思っていた以上に学生からの反応が良かったんですね。被害に遭いやすいトラブルの入り口を知って、どう回避するのかっていうことを印象づけることができたなという感じを受けています。

これまでの啓発動画に比べて、短い動画でテンポが良いということや、登場するキャラクターへの共感が非常にあったようで、たびたび被害に遭いかけるやばみちゃんっていうキャラクターが、学生にとって等身大に感じられたというところが、いい反応に結びついたのかなというふうに感じています。

授業の後のリアクションペーパーを見ても、自分自身が被害に遭いそうになった経験を非常にたくさん書いてきたり、あとはあの授業をきっかけに、もっといろんな動画を見てトラブルに巻き込まれないように気をつけたいですというような反応が多く見られました。今の学生は、本当にスマホで気軽にたくさんの動画やコンテンツに触れられるんですが、その一方で、興味のないものには全く触れようとしないので、これはやはり入学ガイダンスや授業などを通して、一度でもこのような啓発動画、コンテンツに触れさせるということが、大切なんだというふうに感じています。

また、啓発動画の他にも、くらしのめに載っておりましたトラブル体質がわかる「やばい度診断」というコンテンツを活用させていただいたのですが、行動や性格の診断から始まるということが学生に刺さり、それぞれのタイプ別に陥りやすい消費者トラブルがわかるという作りがとてもうまく工夫されていて、関心の引き方として効果的な導入方法であるなと感じました。世代に応じた伝え方の工夫が重要なんだということが実感できましたので、今後も、学生参加の消費者教育や啓発という手法による訴求力に期待したいなと思っています。

加えて、昨年も申し上げたのですが、被害の発覚から救済、そして解決までのプロセスを学ぶ動画やコンテンツ、学習会なども企画していただければというふうに考えています。以上です。

○東会長

どうもありがとうございました。先ほどのクリエイティブメンバーの動画について、実際にですね、授業で使っていただいて、非常に好評であったということで、具体的なそこでの御様子をお伝えいただきましてありがとうございます。

続きまして、掛井委員なんですが、今オンラインの方の接続不良ということでございますので、すいません失礼して、増田委員、お願いしたいと思います。

○増田委員

増田です。よろしく申し上げます。

○東会長

お願いいたします。

○増田委員

今のやばみちゃんの話なんですけど、やはりこれ、大学生にとっては知っておかなきゃいけない話だと思いますので、次年度、ちょっと私たちの本学でガイダンスとかで、紹介してもらおうかなと。一度これ、教授会にかけながら、ちょっとトラブルを防げる形にしたいかなと思います。これはただ担当がどうするかわからないんですけども。あとは、静岡県立大学の中でも、例えば、そちらから総務であるとか学生室に連絡してもらおうとか、そういうの見ていただきたいというような形で働きかけしていただくのもかなり違うんじゃないかなと思います。

あとは、今、大麻グミとかで問題になっているので、そういうような安全性みたいなこともですね、大麻とか覚醒剤とか、最近でもやっぱり多いので、そういうような消費者のトラブルというものですかね、薬物的な、そういうのもやっぱり語りかけて、そういうものの注意喚起とかもあると良いかなと思います。

あと、最後の方の説明で、最近O-157の問題であるとか、ノロウイルスであるとか、東北の方の弁当の問題があったと思うんですけども、あれって結局ですね、菌の知識がない方がやっているとか、そういうようなところがあるので、食中毒菌であるとか、ウイルスの問題というのは、やはり会社側の人たちがある程度知識持ってないと、黄色ブドウ球菌は毒素型の食中毒を起こすとか、感染型の食中毒を起こすのかっていうのが、知識として持っていなきゃいけないことを、食品会社の人たちは全く持ってないとか、そういうようなところがあるので、やはりHACCPを持っていたとしても、結局企業の内話なので、やはり社員教育であるとか、そういうところをしっかりと徹底しないと、いろんなところでヒューマンエラーが出てくると思うので、そこら辺についても会社の方とか、あるいは、社員教育とかにしっかりとしていかないと、食の安全性は守れないんじゃないかなと思います。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。先ほどの動画を広めるお話と、それから食品安全に関してですね、薬物のことも含めて、あるいは食品に関する知識、菌に関する知識とか。その社員教育の重要性というようなことについても御指摘をいただきました。

先ほどですね、掛井委員がオンラインの方で少し接続不良ということでしたが、掛井委員、今は御意見いただくこと可能でしょうか。

○掛井委員

皆さんいろいろな御意見があったと思うので重複するかと思いますが、昨年度は、成年年齢引き下げ初年度でもあってですね、相談件数全体に占める構成比は、全国、本県とも2.5から3%とここ数年変化はありませんでしたけれども、先ほど御説明があったとおり、件数だけを見れば、前年度比で非常に20歳未満、20歳代も高い伸びを示しておりました。

一方で、国民生活センターの統計では、20歳未満の相談件数のうち、本人からの相談というのが35%ぐらいにとどまっているようです。ですので、大半が他人、すなわち、御家族であったり、保護者の方からの相談ということですので、御家族に相談もせず、また、本人も直接相談しないという隠れた事例っていうのはかなりの数がまだ存在するんじゃないかと思います。ですので、消費者教育の浸透等で、相談件数の構成比がこれから20歳未満がもっとも高くなっていくっていうことは必然かなというふうに思っています。

また、相談内容については、20歳未満のトップがインターネットゲームでしたけれども、これは、20歳未満以外の年代では20歳代も含めて上位20位にも入っていないんですね。ですので、消費者庁などゲーム課金に対する保護者への注意喚起が、非常に行われておりますけれども、消費者教育っていう面からすると、低年齢層からの繰り返しの啓発がこれからもより必要になってくるんじゃないかと思います。

先ほど、若者が加害者になるという事例のお話がありましたけれども、最後にお伝えしたいっていうか、考えは、これが悪意ではなく善意で勧誘をしてしまうっていう、ここが非常に根深い問題ではないかと思うんですね。

今、奨学金を借りている学生の数っていうのが、もうほぼ5割近くになっているという統計がありました。本当に学生さんたち、若者の暮らし、生活の困窮度っていうのは、我々が想像する以上に深刻なのかなというふうに思ってます。ですので、そのマルチ商法とか、まあ闇バイトは別ですけども、簡単にお金を稼げるというような旧来の発想ではなくて、友達を少しでも助けてあげたい、いい話があるんでそれを教えてあげたいという善意からスタートしてるっていうところがありますので、やはりこれは消費者教育っていうことも含めてでしょうけれども、やはり社会全体が、大きく変わっていく過渡期のそういう状況なのか、また、それは経済も含めて社会全体が考えていかなきゃいけない問題になってきてるんじゃないかなというふうに思います。

ですので、大人になれない大人とかですかね、大人になれない親の存在が非常に指摘されていますけれども、成人年齢の引き下げの本来の目的っていうのは、少子高齢化が進む中で若い人に早く社会的役割を果たしてもらいたいということが狙いですので、その入り口出発点として消費者教育の果たす役割というのは今後より大きくなっていくのではないかと考えております。以上です。

○東会長

ありがとうございました。そうですね、成年年齢引き下げがあって、件数がどんどんこれから増えていくだろうというようなお話でございまして、消費者教育の重要性、あるいは、その加害者になる場合、悪意でなく善意でというようなことも出てまいりました。本当に今、消費者教育や社会全体の動向につきまして、1つの転換期になっているようにも思うところでございます。

以上ですね、学識経験者の皆さんから御意見をいただきました。ちょっとあの、40代から50代に対する効果的な消費者教育という部分については、御意見はいただけませんでした。それ以外について、いくつか御意見いただいております。特に、小楠委員の方からの御質問ですね、このあたりを中心に事務局の方で少し御説明あるいは御感想等がありましたらお願いしたいと思います。

○事務局（望月県民生活課長）

皆様、御意見等をいただきましてありがとうございます。

それでは、小楠委員の方からいただきました御質問について、お答えをしたいと思います。

相談件数が市町によって、22ページのところに書いてある、人口1,000人当たりの相談受付件数が異なるという御指摘について、確かにそのとおりでございまして、市町によって幅があるということは事実でございます。理由といたしましては、1つは「被害状況そのものに差がある」ということが当然考えられるんですけれども、一方で、数値が低い市町の相談体制を確認をいたしますと、相談員さんの受け付ける相談日が限られていたり、相談員の人数が少ない、1人体制とかで受付をされているというような状況も見られるのも事実でございます。

市町の相談員が不在であったり、1人であるからということで手いっぱいになってしまって受け付けられないというような状況になった場合には、私どもの県民生活センターの方で相談を受け付けるようにするなど、県が市町の相談を補完する体制そのものは一応整備しているところではございますけれども、おそらくですね、こういったことが、こうしたところの市町の皆様のところにいるかということ、必ずしもそうではないのかなというふうに考えられるところでございます。

それからまた、被害に遭ってもそういった相談状況であるので、泣き寝入りをされているという可能性もちょっとあるのかなというふうには考えております。

県といたしましては、こうした市町における相談の受付、県の方でも受け付け

られますよってということを、連携しながら周知を図っていくということをやっ
てまいりたいと思います。

それから、やっぱりこうした少し数字が低いところというのは、確かに、消費
者教育もややちょっと手薄というようなところも若干ありますので、県といた
しましては出前講座等、そういったところを少しでも補完できるように努力し
てまいりたいというふうに考えております。

先ほどお話がありましたあっせんの解決率につきましては、あっせんの解決
件数等の表示等につきましては、また検討をしてみたいというふうに考え
ております。

それから、奥田先生からお話を頂戴いたしました動画の件、非常に反応が良か
ったということで、非常にありがとうございます。また、授業等にも使ってい
ただきまして、本当にありがとうございます。我々、若者のワークショップを通じ
まして、若者の意見を最大限尊重するような形で動画を作成いたしました、短い
のが良かったという御感想をいただきましたけれども、それも若者の意見で出
たところでごさしまして、「長いやつは見ない」という意見が最初に出たので、
あれだけの短い時間の中で、できるだけ最大限の訴求できるような動画を作成
したところで、そういったところもあって、ちょっと皆さん見ていただけている
というふうに思っております。

Web 広告につきましても、夏休みであったりとか、今度、来年は春休み時期ぐ
らいにですね、若者が長期のお休みに入って、周りに相談しづらいときに集中的
に Web 広告を打つような形でこういった動画を流していきたいというふうに考
えております。学生参加の啓発につきましては、また今後も検討をしてみたい
というふうに思います。

それから、増田先生の方からいただきました、昨年度もですね、増田先生の方
からは学生室への働きかけをというお話を頂戴いたしました。私どもの方でお
話を頂戴いたしまして、学生室の方にもお話をさせていただきまして、今年度の
入学ガイダンスの中で5分ほど時間を頂戴いたしまして、こちらのやばみちゃ
んの動画の一部も流させていただいたりしたところがございます。まだ、ちょっ
と来年度につきましては、学生室の方からまだ OK いただけてない状況ではあり
ますけれども、引き続き、こちらからもお願いをしてみたいというふうに考
えております。増田先生にも御尽力いただき、御助力をいただけると大変ありが
たく存じます。

それから、掛井委員の方からお話をいただきました若者の状況につきまして、
本県につきましても、必ずしも若者自身が相談に来ている状況ではないという
のは、確かにそのとおりです。特に18歳、19歳なんかは、未成年者取消権が使
えないってことをそのときになって初めてわかって、保護者の方が焦って
御相談にお見えになるという状況も確かにあり、隠れた需要が確かにあるの
ではないかなというふうに思っております。若者の出前講座をやる中でですね、
188等、それから我々の県民生活センターとかの相談窓口とかも紹介する中で、
少しでも相談ができるような状況っていうふうには案内をしているところであ

ります。そうしたところをまた利用しながら少しでも若者の相談についての掘り起こしができ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

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方から一言ずついただきたいと思っております。大変恐縮でございますけれども、時間も限られておりますので、2分程度ということで御協力お願いいたします。

また、先ほどですね、事務局の方からも特にということでお話ありました40代から50代の社会人を対象とした効果的な消費者教育や啓発方法、これについても何か御意見がある場合には、ぜひそのことを共有していただければありがたいと存じます

では、山岡委員からお願いいたします。

○山岡委員

相談員をしている中で、どの年代からも相談があるのですが、相談の対応にあっせんと言言という2つがあります。助言で自力解決ができる方たちには、こういうWebがありますよとか、こういう啓発がありますということなどを交えて御説明し自力解決を促すのです。やはりあっせんに入らないといけない方っていうのは、そういうところに手が届きにくかったり、そういう広告があるということも御存知ない方が多いので、来所していただくか出かけて行かないとやはり無理だなというふうに思っております。

全般的には、やはり若年層というのは、とにかくネット上を信じる。もうお友達、友達って私たちの年代が言う友達ではないんですけれども、友達が言うことは全面的に信じます。楽しんで稼げるとか、楽しんで生きるってことは、昨今就職難も少ないし、進学難も少ないという状況を踏まえて、本当に安易にのってしまうということがあります。ですので、そのあたりをもう少し、「楽しんで生きて、後どん底に落ちる場合がある、楽しんで生きる方法はない」ということも広報していかないといけないなということと、Webをもう少し理解していただきたいと思う。中年は、トラブルを意外にわかってはいないんですけれども、被害の中センターを利用する方は少ないです。やはり時間的に余裕がないので、自分で、Webで解決してしまうということが多くて、本当に何十万、何百万という金額になって初めてちょっと相談する。ただ、時間を取ってセンターに来てほしいと言っても、センターに行く時間がないと言われることが多いです。こちらとしては致し方なく、どういう状況になっているのか詳細を聞きたいのです。最近はメールでやりとりがあるものですから、契約書等をメールで送っていただいて、口頭で助言をするというところで終わってしまう場合も多いです。ですので、きちんと解決ができたのかどうか追えない状況もあります。センターとしては心配なので、後追いで何回も何回も相談者さんに連絡を入れるのですが、連絡が取れないということになるので、ちょっと助言を聞きたかっただけなのかというふ

うに判断せざるをえないということが多いです。こちらがもう少し突っ込んで解決したいと思っても、それはできない場合も多いです。

高齢者に関しては、アクティブシニアはちょっと除外して、それ以外の高齢者には、やはり情報が届きにくい状況にあるということがあります。それをどのような形で届けるかということとは課題かと思っております。以上です。

○東会長

どうもありがとうございました。相談現場の状況についてお話をいただきました。

すみません、お時間の関係がありますので繰り返しませんけれども失礼いたします。

それでは、稲垣委員お願いいたします。

○稲垣委員

はい。県生協連は消費者問題ネットワーク静岡の構成団体として、消費生活相談員講座の事務局も含めて担っています。

私、問題意識としては、相談件数が増えることは事実をちゃんと把握してることだって思ってまして、そのために先ほど出ましたけど、体制だとか予算とか、妥当なのかどうなのかと今回も議論されてましたけど、今は県民の暮らしが多く変化する中で、改めて消費生活相談員の体制あるいは予算等について、ぜひもう1回、県及び市町村で、それが妥当なのかどうなのか含めて、ぜひ検討をお願いしたいなというふうに、それは要望です。相談件数をちゃんと把握しきれなければ、対策ができないんじゃないかと。実態そのものを知らずして、対策は難しいと率直に思ってます。

そういう意味で、先ほど話がありましたけど、補足しきれてないというのが、当然この劇的な変化の中で起こってるんじゃないかなと思うので、私はそういう意味での要望を出したいということと、その他、消費者教育につきましても県生協連とは県行政と連携して、今回も進めてきましたし、進めていきたいと思っています。以上です。

○東会長

どうもありがとうございました。相談件数のことに関して、体制等、また後ほど少し事務局からお願いしたいと思っております。

それでは続きまして、平松委員、お願いいたします。

○平松委員

生活学校の平松と申します。よろしく申し上げます。

不慣れなので、いろいろな意見がちょっと言えそうもないと思ったんですが、先日資料をいただきましたときに、消費生活の相談の概要というところで、たくさんの方が相談なさるんだなあと思いました。

令和になりましたから、令和4年度にいろいろな数字が増えてることでびっくりいたしました。これはコロナ禍のことも関係ありますでしょうか。ちょっとお聞きしたいと思います。

それから、通販の定期購入の契約、電話がよくかかってきます。「2回目は」っていう話が出たときに、その時「1回限りじゃないのかしら」と思って、「2回目はやめてください。お断りいたします」と言ったのです。そしたら、1回目だけで終わりました。「言えばなんとかなるんだ」と思った経験があります。

それから、この資料にもありましたが、脱毛エステっていうのが、私、初めてわかったんですが、そのへんにお店によく看板がありますね。看板を出している事業者さんがすべて悪いとは思いませんが、この問題に関係があるのか教えていただきたいと思います。

○東会長

はい、ありがとうございます。今いただきました御質問につきましては、また後ほど事務局から御回答をお願いしたいと思います。ありがとうございます。それでは、西崎委員、お願いいたします。

○西崎委員

はい、連合静岡の西崎と申します。よろしく申し上げます。

まず、被害に遭う、遭わないの前に、一般的に普通に生活してる中で大きく2つにわかれるのかなというふうに思っていて、1つはもしかしたら自分も被害に遭うかもしれないという、普段から心がけている方々はそれなりの対策だとか、いろんな情報収集だとかされてるのかなというふうに思います。

一方で、自分は被害に遭うはずはないよと思っている方々は、一定程度いるのかなというふうに思います。そういった方々に対して、例えば、こちらで気づきの機会だとか、注意喚起の機会だとかを増やしてもなかなか響いてくれないっていう部分、側面もあるのかなというふうに思います。ただ、やはり動画だとか、広告だとか、あるいはチラシだとかの作成っていうのは、やめてしまったらそこで終わりになっちゃうもんですから、とにかく粘り強く、続けていくっていうのは必要なんだろうというふうに思ってます。

40代、50代というのが先ほどありましたけども、我々のところがまさに労働組合の集まりだもんですから、まさにその年代の方々が多くいらっしゃるということになります。

一方で、やっぱりそういう方々って、働き盛りだとも言えますので、なかなか日中、こういった広報が届かないっていうことも考えられるかなというふうに思います。

ただ、我々も労働組合ですので、例えば、それぞれの企業の中に労働組合があって、その方々に対して、連合静岡という立場で広報っていうのは可能なのかなというふうに思います。それは、チラシでも、例えば、もちろん出前講座っていうのもいいんでしょうけど、なかなか回数だけ限られてくるのかなと思います

ので、ライブ配信とは言わないので、録画配信のサイトがあって、それが書かれたチラシとかQRコードが載ってるようなものがある、それを我々から各労働組合の方に配るとか、お知らせをするだとか、そういったことも可能ですし、労働組合だけではなくて、例えば経済団体の方々にも御協力いただくだとか、そういったこともいいのかなというふうに思いました。はい、以上とさせていただきます。

○東会長

ありがとうございました。労働組合を1つの窓口として、40代、50代への啓発ということでいろいろ有益な御意見をいただきましてありがとうございます。それでは、野中委員、次、お願いいたします。

○野中委員

消費者団体連盟の野中です。先ほど来言われてる40代、50代というのは、実はとても貴重なターゲットだと思うのです。というのは、ちょうど娘がその年代でして、子どもの教育が大体一段落したぐらいのところ、地域に出て行っているいろいろな役を受け持って、例えば今、放課後児童会などの運営にも関わってくる。それから、逆に高齢者の介護をしている人もいます。ただ、先ほど来ずっと言われていますけど、非常に忙しいのです。ですので、出前講座をやるっていう人はほとんどない。だから、相談も少ないっていうのは、被害がないとか、相談することはないのでなくて、わからない状況だと思います。消費者団体連盟そのものは、結構高齢化してるのですけれども、その意味で、デジタル化してる中で、弱者が多い。今言った40代、50代とその高齢な、いろいろ出前講座などに携わってる者との間で、また落差があるのです。ですので、実際にあった事例とかそういうものを、そのときどうするのか、どうしてやっていったらいいのか、若い人はどういう場合に気をつけなければいけないのか、どういうサポートをしてやったら被害に遭わないように導けるのかとか、そういうことを今言った40代、50代の方が学ぶ機会をどうやって持っていったらいいのか。先ほど、お隣の西崎さんも言われましたけれども、動画の配信であったりとか、忙しい中で、そういった知識を得られる機会ですね、自分も被害に遭う機会もあれば、自分ももっと何かしてやることあるはずなのに、だけど、それにすら気づいていない。ただただ、忙しくて流されてる。だけど、実際に一番問題になる世代なんですね。その人たちを促すことは、すごく必要だと思います。知ってもらうこと、実態を。いろんな業務に携わっていても知らずに、話として聞いて伝えるのと、実際わかっていて中に入って、それを体験として伝えるのと、ずいぶん意味が違うのです。ですので、そここのところで、今言った40代、50代に対する消費者教育っていうものを、もっと真剣に考えていかなければいけないのではないかと思います。以上です。

○東会長

ありがとうございました。忙しい40代、50代の学ぶ機会の作り方ですね、このあたりの御意見をいただきました。

それでは、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。

私たちは高齢者分野ですが、高齢者はまだまだネットの被害というよりは訪問販売の被害が多いと思います。また、同じ方が何度も違う業者に引っかかってしまうというのが最近よく見られます。その中で、私たちケアマネージャーや包括支援センター、あるいは民生委員さんたちの見守りの目があることで、消費生活センターへの相談につながるということは、少しずつできているのではないかと思います。まだまだ被害に遭われても、被害と気が付かないというか、そこが問題なので、その啓発は必要だなと思っています。

それから、シニア向け消費者教育をこれからしていく、その周知の方法、なかなか要支援・要介護の状態でない、まだまだ元気な70代、80代の方たちに知ってもらうための周知の方法というのを、今一度検討していきたいなと思っています。

あと、私はまさに50代なので、なかなか本当に働いてばかりで、自分が広告を見るか、チラシを見るかという見ないので、もし私たちの子ども世代に、親もこういうことがあるかもよというのを知ってもらって、一緒に学んでいくという、そういう動画があるよ、こういうことを気をつけるんだよというような、何かこう、つなぎ方ができればいいのかなと思いますし、労働組合を使って周知していくというの、紙媒体でなくて、ネットの環境で見れるというのが良いのかなと思いました。以上です。

○東会長

ありがとうございました。主にシニア向けの啓発に関して、見守りの観点とアクティブシニアへの対応等々、御意見いただきましてありがとうございます。

それでは、岩崎委員お願いいたします。

○岩崎委員

県地女連の岩崎ですけども、お世話になります。

消費者の勉強というのはあまり慣れてないものですから、難しいことはあまりわからないのですが、先ほどもおっしゃったように、私たちって割と高齢者を対象にしてる活動が多いものですから、やはり先ほど山岡さんとか山田さんがおっしゃったように周知されないのかな、周知方法が難しいというのがすごくあります。こういうふうにお話しても、相手の方たち、「いや私たちそんなにかからないわよ」というので終わっちゃうものですから、なかなか突っ込んでこういうことは駄目なんだよっていうような指導ができるといいなと思いますけど、何か良い方法がありましたら、お願いします。

○東会長

どうもありがとうございました。そうですね、先ほども御意見が出てましたけれども、シニアに対する周知方法について、またあとで少しコメントいただければと思います。

以上、消費者代表の方からの御意見でございましたけれども、お時間の関係です、このまま事業者代表の方にも御発言をいただければというふうに思います。

それでは、市川委員、お願いいたします。

○市川委員

商店街連盟の市川でございます。今まさに世間で騒がれてる危険ゴミですかね、HHCH というのもありますし、いつどんなことが起こるかわからないということで、それに対する防御策というのは、なかなか難しいとは思いますが、まず、周知徹底をするにはどうしたらいいかっていうところで、私、立場的にですね、会議所の副会頭をしております。会議所と言いますと、県内津々浦々、いろいろなところに商工会議所っていうのがございますので、そういった、そこにはいろんな業種の方も集まりますし、特に働き盛りの30代、40代、50代、集まってくれるもんですから、そういった組織を利用して、県がですね、消費者教育の簡単なビデオを、まさに30分ぐらいのビデオでも結構ですので、何か作ってくださって配信はもちろんですけれども、ビデオレターみたいな感じでやってくれたら、そういう機会を1つの会議所で数回、ちょっと行ってみたいかがでしよう、という意見です。以上です。

○東会長

はい、ありがとうございました。今ですね、組織を利用するの啓発ということで、新たな御意見いただきましてありがとうございます。

それでは、高橋委員、お願いいたします。

○高橋委員

今、市川議員のお話と同様ですね、私も実は磐田の商工会議所の副会頭をさせていただいております。なかなかそういった消費者の教育というのを、商工会議所もですね、やはり会員の人たちにですね、周知ができる場なのではないかなというふうに思っております。ですから、ぜひともそこをですね、うまくその会議所をうまく利用して進めていったらいいかなというのはちょっと感じております。

それと、私も事業者の立場から申し上げて、今日いろいろ聞いて「ああ、そうなんだ」と思いましたが、実は、最初の採用の面接を行います、そのときにですね、学生さんの方から、こちらから言うわけではないんですが、奨学金をもらって、実は勉強してますよという話がありました。「そうなんだ」という、

逆に新規の口座を開設してそれ売って、それが何の目的のためか、小遣いが欲しいからと、これがものすごくギャップが大きかったです。

私は今、いろんなところでお話をさせていただいておりますけれど、やはり今、コミュニケーションが不足だな、先ほどいろいろありましたけど、なかなか時間が、家族との時間が取れない、もろもろあるんですよね。そういったところをです、いかに時間を使って、家族、そして、その中にはですね、学生さんが大学進学できなかったと。「なぜ」って聞きましたら「うちはそれだけのゆとりがありません」ということで実は断念しましたというお話も実は学生さんから聞きましてですね、「あ、この家庭はうまくいってるな」と、こういう家庭の事情をしっかりと子どもさんに伝えている、こういった場が割と今少ないんじゃないかなというふうに逆に思いました。

ですから、会議所を利用してそういった教育をするということも、それから家族、それから、よく一人暮らしの方、結構多いんですよね、そういったところで民生委員の方とか、そんな人たちへの働きかけをして、やはり、地域の人たちの見守りをすると、これがとても大切なことではないかなというふうに思っております。以上です。

○東会長

はい、どうもありがとうございます。ただいまも会議所を利用してということで。40代、50代ですね、ぜひそういった方法をまた模索していければと思いますし、それ以外の対象に応じた消費者教育の方法をまた検討していくということになるかと思えます。ありがとうございました。

では、倉田委員、お願いいたします。

○倉田委員

エコウッド景観協同組合の倉田でございます。

私は事業者代表でもありますし、まさしく先ほど認知されてないというかです、その年齢の40代、50代、60代にはまりまして、個人的に言いますと、今、両親が80くらいですので、両親の病院の付き添いとか、日々ですね、やはり時間がないというのは、公私ともに非常に忙しいと言うので、話を聞いていて、それでは私たちみたいなターゲット層にどのようにアプローチしたらいいかなということを考えてたんですけど、まずは、1つはですね、やはり今付き添いに行きますと、病院とかにテレビが置いてあります。病院のテレビ、結構健康のことを放送してたり、普通の民放を放送してたり、いろいろしてるんですけども、そのテレビを利用して待合室にですね、こういった動画、短いものでいいと思うんですけど、そういったものを協力して放送してもらおうという、放映してもらおうということも1つあるかと。

それから、あと銀行もよく行くんですけども、銀行の待合室にもやはりテレビがありまして、そちらもですね民放、もしくは利回りの宣伝とか、そういったものが放送されてるんですけど、それもですね、利用できるんじゃないかと。あと

はですね、先日ちょっと家電量販店に行ったんですけど、そこのテレビ売り場はですね、非常にたくさんのテレビが置いてありまして、やはり民放しか放送してごさいません。消費者が行くわけですから、そういったところでですね、ですのでそういったところへ協力して、そういった動画を一日中流してくれとは言いませんけれども、例えば土日とかですね、そういったときに流してもらえないかということ協賛していただくと。

あと、住宅メーカーさんの展示場なんかもですね、やはりテレビが置いてある、ということでいろいろな利用場所があるのではないかと思います。

その協賛することで何がメリットになるかと、まあ事業者としてですね、やはり企業のイメージアップにつながるかと思いますので、その点を推していただいて、協力していただくのが一番良いんじゃないかと。そうした被害者を減らすために、どうか協力してくださいということで協賛をしていただく。協賛していただいたときには、協賛の表示をですね、協賛していただいていますっていうトロフィーとまでいきませんが、何か盾みたいなもの、それからあと、通常お困りの方はそこへ連絡すれば相談にのっていただけますよという電話番号だとかメールをそこへ表示してですね、一緒に協賛ありがとうございますという何かを表示すれば、かなり広がるんじゃないかなと思いました。以上です。

○東会長

はい、倉田委員、ありがとうございました。病院や銀行などテレビがあるところをあちこち利用して、事業者の方に協賛していただき、広めていくということでアイデアをいただきました。

では、最後になりますが、土屋委員、お願いいたします。

○土屋委員

静岡県商工会女性部連合会の方から出ております土屋です、よろしく願いいたします。

私の方は前回の審議会の内容を参考にいたしまして、自分の市の方の、商工会女性部の総会で、県消費者教育講師の竹本先生をお招きいたしまして、「SDGsとエシカル消費の基礎知識」と題して、暮らしやすい未来のため、また消費者トラブルのことについての出前講座をしていただきました。部員の方からは身近な問題ですので、活発な質問等が出され、有意義な時間を過ごすことができました。自分たちがこういう経験をしますと、今後、4月、5月に総会がどこの団体にもあるので、研修も検討なさっている時期かと思っておりますので、出前講座もいいのではないかというようなPRを県の方でもしていただいたら良いかと思っております。また、自分も県の連合会の方にも、こういうことをやって良かったから、と話もできたらと思っております。それが、中高年の、私たちぐらいの年齢の方に向けての啓蒙になればと思っております。

また、もう一点、高齢者ですけれども、私どもの自治会の9月に行った敬老会で、婦警さんが来て交通安全の指導を地域の高齢者の方にしているのですけれ

ども、そういったことと同じ感覚で、消費者トラブルの出前講座を自治体に採用してもらって、地域の敬老会、または老人が集まる小さなサロンもありますので、市町を通して自治会に対して啓発をしていったらどうなのかと考えましたので、発言させていただきました。はい、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。

実際に取り組んでおられる啓発活動とか、それから、これからの啓発活動の工夫などについて、お話いただきました。

それではですね、消費者代表の方、事業者代表の方、いずれもお時間も限られた中で、御意見いただきましてありがとうございます

最後にこれらにつきまして、事務局の方からお時間の範囲でということになりますが、簡単に御回答お願いできますでしょうか。

○事務局（望月県民生活課長）

すいません、いろいろ御意見を頂戴いたしましてありがとうございます。

時間が限られておりますので、質問をいただいた内容について、回答させていただきます。

平松委員の方から御質問いただきました、相談の概要、いろいろ増えた内容について、コロナの影響があるかどうかというお話だったのですが、確かにですね、コロナで巣ごもり需要というような形になりましたので、インターネット通販の需要が非常に増えたということがありまして、ここからですね、やっぱり定期購入であったりとか、そういったインターネット関連の被害っていうのは、非常に多くなってきて、それが今に続いているというような傾向が出てきているのではないかなというふうにも思います。

それから、脱毛エステにつきましては、必ずしも全ての脱毛エステの事業者さんが悪いというわけではありませんけれども、確かに、1回500円とか1,000円とかというような広告で呼び込みをしてですね、実際に行くと、30万とか50万とかの高額ローンを組んで、何回もやらないと完全には脱毛できませんよというような形で、実際にはそういう形で契約を結ばざるをえないように持ち込まれてしまうといったケースはあるということで、今回のような被害が出ているということ。今回につきましては、大手事業者さんが年明けに、今年の1月から3月ぐらいにかけてですね、倒産をしたということがあって、これで実際にお金も支払っちゃっているのにもう予約も取れなくて、お金も取り戻せないというような被害がたくさん出たということが、今回の脱毛エステの被害につながっているというような傾向がございます。

質問はこのような形だと思いますけれども、その他、多々ですね、皆様に御意見を頂戴いたしましてありがとうございます。特に、例えば我々が考えていなかったような、例えばそういう団体であったり、先ほどの労働組合を通じた啓発であったりとか、テレビ放映のお話とかもいただきまして、ヒントをいただきまし

たので、我々としても検討してまいりたいというふうに思います。ありがとうございます。

○東会長

どうもありがとうございました。

それではですね、時間となりましたので本日の議事を終了させていただきますが、最後に一言だけ申し上げたいと思います。

今日、いろいろ御意見を伺いまして、やはりその、若者にしても中高年にしてもですね、3つぐらい大事なポイントがあるのかなと思いました。1つは自分ごととして捉える、自分ごと化と、危機感を煽るということと、あとは情報の機会に接する機会を増やすということですね。自分ごと化し危機感をちゃんと認識させる、そして、情報に接する機会を増やす、ということあたりが今日のお話の中で大事なポイントだったのかなというふうに思います。

特にその情報に接する機会を増やすということと言いますと、これまでのように専門家の方による講座等だけでなく、当事者自身が講師になるという、その学生クリエイティブメンバーでしたかね、とか、シニア向けのその消費者教育講師であるとか、そういういろんな当事者、消費者の1人でもあるその当事者を講師にするというやり方もあると思いますし、もう一つはやはり事業者の方の協力というのがなくてはならないというふうに感じた次第でございます。

特に、40、50代って言いますと、働いていらっしゃる方もいますけど、お家にいらっしゃる方もいますので、そういう意味で多面的にですね、その機会を捉える必要があつて、これまでですと地域の啓発に依拠する場合が多かったんですが、そこにこう、うまく事業者さんが入って行ってですね、これまでにないような、場を提供するような役割を事業者の方に果たしていただけると良いかなというふうに思いながらお話を伺った次第でございます。

それでは事務局におかれましては本日、委員の皆様からいろいろな御意見いただきましたので、それらを踏まえた施策の展開をお願いしたいと思います。

皆様の御協力によりまして、少々あわただしくございましたけれども、円滑に議事が進行いたしましたことをお礼申し上げたいと思います。

では、以上で本日の議題は全て終了いたしました。進行を事務局へお返ししたいと思います。

○司会（小澤県民生活課長代理）

東会長、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熱心な御指導いただき、誠にありがとうございました。

議事進行中に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送付させていただきました意見表を11月24日までにお送りいただきますようお願いいたします。意見表には11月16日木曜までと記載されておりますが、11月24日金曜までと読み替えていただきますよう、お願いいたします。

閉会にあたりまして、くらし・環境部、部長の高畑より御挨拶を申し上げます。

○高畑くらし・環境部長

委員の皆様には大変お忙しいところ、審議会の審議に御参加いただきまして誠にありがとうございました。

東会長におきましては、議事の運営、それから、最後の会のまとめをいただきまして、ありがとうございました。

それから、鶴岡座長につきましては、協議会の御報告をいただきました。

また、櫻田委員とともに、被害の状況、実態を御紹介いただきまして、大変ありがとうございました。

委員の皆様からは、実態を知らずして対策できないのではないかというようなこと、あるいは、消費者教育の果たす役割は大変大きくなっている、というような御指摘をいただきました。御指摘のとおりだと思います。

計画の進捗のところでは、危機感、切迫感が伝わってこない、といったような御指摘ですとか、あるいは対策をもう一歩進めていく必要があるのではないか、というようなお話もいただきました。

それから、最後の意見交換のところでは、広報あるいは周知に関する、あるいは教育機会の提供に関する具体的な御提案をいただきました。

本日、いただいた御意見を踏まえまして、今後の対策について検討していきたいと思っております。引き続き、御指導、御助言いただければ幸いです。どうぞよろしく願いいたします。本日は大変ありがとうございました。

○司会（小澤県民生活課長代理）

以上をもちまして、第44回静岡県消費生活審議会を閉会いたします。本日は御出席いただき誠にありがとうございました。