

様式第7号(第4-4-(1)関係)

第45回 静岡県消費生活審議会 会議録

日 時	令和6年11月20日(水) 午前10時00分から午後0時00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 福島成洋、櫻田和也、小楠展央、奥田都子、山本淳樹、杉山千歳、豊岡武士、 塩田真吾、山岡美須永、平松節子、谷口成伸、山田佳奈、岩崎康江、市川正樹、 高橋あや子、倉田明紀、山下昌徳、井柳利枝子 計18名(欠席3名)  事務局 池ヶ谷弘巳 くらし・環境部長 鈴木孝子 県民生活局長 白鳥直子 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 村松俊明 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) 議事 ・静岡県消費者基本計画の進捗評価 ・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 (静岡県消費者教育推進県域協議会からの報告) ・静岡県消費生活条例に基づく告示「不当な取引行為の指定」の見直しについて (2) 報告 ・本県の消費生活相談の状況 ・デジタル分野における消費者行政の取組
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 静岡県消費生活条例に基づく告示「不当な取引行為の指定」の改正 資料 3 令和5年度消費生活相談の概要 資料4-1 令和6年度 若者主体の消費者教育・啓発事業 資料4-2 消費生活相談のデジタル化  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 静岡県消費者教育推進県域協議会について

- 1 審議事項  
議題(1)及び(2)
- 2 審議内容  
別紙「第45回静岡県消費生活審議会議事録」参照

## 別紙「第 45 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 45 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 課長代理の小澤でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

本日の資料につきましては、次第に掲載されている資料に加えまして、来週末 11 月 30 日、12 月 1 日に開催するエシカル消費普及啓発イベント「プラス・エシカルマルシェ」のチラシを同封しております。後ほど御覧ください。

それでは、はじ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 10 名、リモート出席 8 名、計 18 名の委員に御出席いただいております。なお、山岡委員は本日御都合により、オンライン参加に変更になっております。

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、本日の会議はウェブ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。

開催にあたり、今年度に入り、当会議の委員に新たに就任された 7 名の委員を、委員名簿の順に御紹介いたします。恐れ入りますが、本日は新任の委員の皆様が多いため、お名前の読み上げのみとさせていただきます。

明治学院大学法学部准教授 福島 成洋 様。

株式会社静岡新聞社編集局生活報道部長 山本 淳樹 様。

常葉大学健康プロデュース学部教授 杉山 千歳 様。

静岡県消費者団体連盟会長 谷口 成伸 様。

静岡大型店スーパーマーケット連絡会会長 森下 登志美 様。なお、森下委員は所用のため本日は欠席でございます。

静岡県経済農業協同組合連合会常務理事 山下 昌徳 様。

静岡県商工会女性部連合会理事 井柳 利枝子 様。

以上でございます。

なお、本日は静岡県消費者教育推進県域協議会より齋岡 寿治 座長にも御出席いただいております。後ほど、当協議会でいただいた御意見について御報告いただきます。

続きまして、次第3の会長・副会長の選任に移ります。

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発言をお願いいたします。

## ○櫻田委員

櫻田でございます。

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おります。

会長には、消費者庁勤務の御経験があり、消費者政策に明るい明治学院大学の福島委員にお願いし、副会長には、消費者代表から県消費者団体連盟会長の谷口委員、事業者代表からは、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。

## ○委員一同

異議無し。

## ○司会（小澤県民生活課長代理）

御賛同いただきましたので、そのように決定いたします。

この後の進行につきましては、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、福島会長に議長をお願いいたします。

それでは、福島会長、どうぞよろしくをお願いいたします。会長席にお移りください。

## ○福島会長

ただいま御紹介いただきました、福島と申します。普段は大学で消費者法の教員をしております。この度、静岡県の消費生活審議会の会長という、重要な役割を果たさせていただくことになりました。どうぞよろしく申し上げます。

それでは、本日の会議の次第に従いまして進めてまいります。

まず、次第 3 「消費者苦情処理部会委員の指名」についてになります。

「消費者苦情処理部会」とは、静岡県消費生活条例施行規則第 18 条第 1 項に基づき設置される本審議会の部会でありまして、消費生活条例第 31 条に規定されている「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 条に規定されている「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、ここで消費者苦情処理部会委員を指名いたします。

この部会では、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 名ずつ指名させていただきます。

私からの指名となり恐縮ですけれども、これまでに続きまして、まず、法律の専門家として弁護士でおられます櫻田 和也 委員。それから学識経験者から奥田 都子委員。消費者代表から山岡 美須永委員。事業者代表から倉田明紀委員。以上の 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。

## ○委員一同

異議無し。

## ○福島会長

それでは、苦情処理部会の委員の皆様、よろしくお願ひいたします。

それでは、ただいまから第4の議事に入ります。まずアの「静岡県消費者基本計画の進捗評価」についてです。令和4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説明の方お願ひいたします。

## ○事務局（白鳥県民生活課長）

県民生活課長の白鳥です。よろしくお願ひいたします。

4 議事ア「静岡県消費者基本計画の進捗評価」について御説明いたします。

資料の1ページ、右上に資料1-1と書かれているA3横型の「静岡県消費者基本計画」という資料を御覧ください。

進捗評価に先立ちまして、計画の概要について簡単に御説明いたします。

当県では、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意見をいただきながら、令和4年3月に、令和4年度から令和7年度までの5年間を計画期間とする「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」と一体化して策定しておりまして、「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となっております。

資料の中央の列、図のようなものがあるところにありますとおり、近年消費者を取り巻く状況については大きく変化しておりまして、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まして、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といたしまして、「静岡県消費者基本計画」の本冊をつけておりますので、後ほど御覧いただけましたら幸いです。

続いて資料2ページ、右側に資料1-2と書かれております、A3横版の「計画の進捗（評価書案）」と書かれている資料を御覧ください。

こちらが基本計画の指標の一覧となっております。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「活動指導」がございます。「成果指標」は表の一番上に書かれております「消費生活相談における被害額」というものが該当いたしまして、活動指標は4つの大柱ごとに2つ設定してございまして、数値目標を定めております。

記載されております「基準値」というものは、計画の策定時、令和2年度の実績値、「現状値」というものは、昨年度、令和5年度の実績値、「目標値」は令和7年度に達成すべき目標値ということになります。計画を着実に推進するために、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いきます。

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）」の評価方針というもの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、後ほど御覧ください。

なお大柱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、「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評価につきましては、後ほど、静岡県消費者教育推進県域協議会における意見などを、同協議会の齋岡先生に御説明いただきたいと思いますと思っております。

それでは各指標の進捗評価及び今後の取り組み方針につきまして御説明いたします。

まず「消費生活相談における被害額」という一番上のところですが、令和5年度は前年度より97,000円と大きく増加し、現状値が基準値を下回っているということになっております。原因といたしましては、SNSやインターネット広告で勧誘される投資などのもうけ話など、1件当たりの額が高額なトラブルが増加したことなどによりまして、県全体の被害額が大きく増加したと考えられます。引き続き、出前講座などで注意喚起をしまいたいと思っております。

また、SNS やネット広告を通じて被害が増加しているということを踏まえまして、今年度は県内の学生と協働で、若者・中高年・高齢者の各年代の被害の特徴に応じた啓発動画を作成いたしまして、SNS 上で広告配信する事業を実施いたします。こちらについては後ほど次第5報告で御説明したいと思っております。

また、評価書への記載はございませんが、消費者教育・啓発を通じた被害の未然防止だけでなく、県民生活センターと連携しながら、悪質な事業者に対する指導を通じて、被害の拡大・再発防止にも努めてまいります。

続きまして、大柱1の1つ目、「消費者教育出前講座の実施回数」についてですが、232回実施いたしました。目標値の毎年度260回には届いておりませんが、背景といたしましては、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類が引き下げられたということになりまして、高校などでクラスごと少人数で分割開催、という少人数で開催していたものが、学年全体での大人数での開催ということで、大きい人数で開催できるようになったということが考えられます。

今年度は就職フェアなどを通じまして、新社会人向け出前講座の実施についても呼びかけを強化しております。また、シニア向けデジタル活用講座というものを開始しております。今後も引き続き関係機関へさらなる働きかけを行ってまいります。

2つ目、「消費者教育講師のフォローアップ研修」につきましては、学校や地域の出前講座の講師に対する研修ということになります。集合型の意見交換会の対象者として、消費者教育講師だけではなく、出前講座を行う県・市町の相談員等も含めたこと、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、336人が受講し、目標の300人を達成することができました。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いたしました。

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」については365人が受講いたしました。デジタル化への対応など最新の課題に対応した内容に加えて、靈感商法に関する消費生活相談の事例検討会も開催いたしました。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づくりに努め、対応困難な相談者への接し方でありませとか、消費生活相談員のストレス対策など、消費生活相談員の相談スキルの向上に資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」についてであります。あっせん件数が2,396件、そのうちあっせん解決件数は2,266件で、あっせん解決率は94.6%と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い

たしまして、あっせん解決率の維持を図りたいと思っております。

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」については100%となっており、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、監視指導を行っております。引き続き事業者への指導、助言等により、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、281件を実施いたしました。今年度も調査テーマを設定し、インターネット広告を中心に調査を進めまして、迅速かつ厳正な監視指導を継続して実施しております。

大柱4の1つ目、「高齢者及び見守り者向け出前講座実施回数」については、35回実施いたしました。昨年度新たに養成した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活用いたしまして、今年度は主に高齢者向けに、「シニア向けデジタル活用講座」というものを実施してまいります。こちらの講座では、デジタル機器やサービスの安全・安心な使い方でありませうとか、インターネット上のトラブルの対処方法等について取り扱っております。

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、令和3年度に東伊豆町、令和4年度に南伊豆町、令和5年度に御殿場市、川根本町が設置いたしまして、令和5年度末時点で5市町となっております。なお、令和6年4月に沼津市も新たに本協議会を設置いたしましたので、現在は6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まして、設置の促進に努めてまいりたいと思っております。

私からの説明は以上です。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。

ただいま事務局から議事ア「消費者基本計画の進捗評価」について御説明をいただきました。これにつきましては、静岡県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いるところですので、その内容を含めまして、議事のイということで、「静岡県消費者基本計画大柱1の進捗評価等」について、鶴岡座長に御報告いただきます。鶴岡座長、よろしく申し上げます。



## ○靄岡座長

静岡県消費者教育推進県域協議会の座長を拝命しております、弁護士の靄岡と申します。よろしく申し上げます。

今回、初めて出席される委員の方もいらっしゃるということで、簡単に説明をさせていただきます。静岡県消費者教育推進県域協議会という名前なのですが、今年の8月までは、実はふじのくに消費者教育推進県域協議会という名前でございましたが、名前が9月から変わったということですが、やること、工程については全て同じとなっております。

この県域協議会につきましては、静岡県消費者基本計画のうちの、消費者教育推進計画に該当する大柱1の、先ほど出ておりました「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、意見交換等を行う場となっております。詳しくはお手元の参考資料3の方に記載されておりますので、そちらの方を御確認ください。

では、早速、こちらの消費者教育推進県域協議会で議論いたしました報告についてさせていただきたいと思っております。本年度は、令和6年9月11日に静岡県消費者教育推進県域協議会を開催いたしました。その中で、消費者教育の進捗評価につきまして確認しておりますので、その内容について御報告いたします。

県の方で今出てきています静岡県消費者基本計画の進捗評価につきまして、該当部分、大柱1の部分について県域協議会の委員の方から特に反対意見は出てございません。ですので、前向き評価だということになっております。

また、意見が出ておりましたので、少しだけ紹介をさせていただきたいと思っております。まず、消費者教育出前講座に関する意見として出ておりましたのが、実は、静岡県の方では令和4年度に若者向け啓発動画というのを作成しております。この内容につきましては、資料3に「消費生活相談の概要」というのがついているんですが、その6ページ目に簡単に出ていますが、「ちょっと待った！やばみちゃん」というものを作っております。委員の中から、この画像を使って大学の授業で発表してますよと、それで、学生にどういうところが問題か議論してもらったことがあったということなんですが、よく消費者教育の場面では、言ったっきり、つまり話ただけで終わってしまうという場合が多いんですが、この動画を広告するだけではなくて、授業で使って、学生さんたちに色々考えてもらっている、そういった活用方法もあるのではないか、ということがありました。ですので、こういった動画を積極的に活用して、学校の授業でも使っていただきたいという意見も出ております。

もう1つ言いますと、この動画につきまして、実は続編を作っております。今年12月までに完成する予定となっております。こちらの方についても非常に高い期待があるという

ことも意見が出ておりましたので、委員の皆さんも、できた後にはまた御確認いただければというふうに思っております。

それとまた、こういった意見も出てございました。消費者団体の方からの意見だったんですけれども、他の県の消費者団体と情報交換する機会があったということなんですけれども、静岡県は人員や予算が非常に少ない中でも非常に工夫して頑張っていらっしゃると。消費者教育分野に限らず、消費者行政の分野全般について頑張っていらっしゃるということなので、引き続き頑張っていたいただきたいという意見も出ております。

最後に、今年の4月に、官民一体で、金融経済教育推進機構というのが設立されております。こちらの機構は従前の金融教育だけではなく、投資などの教育も進めていこうという思想からできておまして、J-FLEC と呼ばれているんですが、そちらの団体からの報告もございました。その中で、金融教育、特にお金の使い方については、学校に行く前、低年齢のときから考え方を学ぶことは非常に大事だということですから、引き続きこういった教育をしていくべきだという意見も出てございました。

他方で、金融経済教育推進機構は、投資、つまり、岸田政権のときに「貯蓄から投資へ」という流れが出てきて、その中の流れで設立された機構だというふうに理解されております。学校等で、投資に偏重した教育が行われないように注意することが必要ではないか、という意見も出てございましたので、意見として御報告をさせていただきます。

## ○福島会長

靄岡座長、御報告どうもありがとうございました。

それでは引き続きまして、議事のウにまいりまして、「静岡県消費生活条例に基づく告示『不当な取引行為の指定』の見直し」につきまして、事務局の方から説明をお願いいたします。

## ○事務局（白鳥県民生活課長）

それでは、議事ウ「静岡県消費生活条例に基づく告知『不当な取引行為の指定』の見直し」について御説明いたします。資料の6ページ、右上に資料2と書かれたものを御覧ください。

「1 要旨」にありますように、社会情勢の変化に対応し、新たな手口による不当取引行為の消費者被害を防止するため、このたび関連法令の改正に基づきまして、「不当な取引行為の指定」の改正について検討いたしました。

項目「2」のとおり、本県の消費生活条例では、「不当な取引行為」を行う事業者に対して、県が指導、勧告などを行うことができ、この「不当な取引行為」というものは条例により告示で指定するとされております。

現在の「不当な取引行為」は、項目「3」の表にありますとおり、令和4年に大幅な見直しを行いまして、全部で59の行為が規定されております。この「不当な取引行為の指定」と申しますものは、事業者の取引行為を規制するという意味合いがありますので、項目「4」のとおり、指定に当たっては、条例において、消費生活審議会の意見を聴取するというように決められておりまして、この度皆様に御意見を伺うことといたしました。

告示改正にあたっての考え方が、項目「5」のとおりでございまして、社会情勢の変化に伴いまして、事業者の不当行為も変化し、その時々消費者被害に対応するため、法改正が行われるということから、告示についても、法改正を基に内容を見直し、新卒の不当取引行為を行う事業者を指導できるようにということを考えたものです。

関連法令である特定商取引法と消費者契約法のそれぞれの改正内容に基づき告示を見直したところ、特定商取引法に関しましては、法改正の内容が現在の告示に反映されている一方で、消費者契約法につきましては、令和4年に公布された内容が反映されていないということがございましたので、今回改正を行うことといたしました。

改正内容は7ページと8ページ、A3横長の別表と書かれた資料を御覧ください。表の一番左側が消費者契約法の改正内容となっておりますので、法改正の項目に沿って、7ページの契約の取引権に関する改正の内容から説明いたします。

1点目、「退去困難な場所へ同行」ということですが、例えば旅行に行こうと告げて消費者を山奥の別荘に連れて行って商品を販売するというようなケースが該当します。現在の告示は販売目的を明示しない広告等による消費者の誘引が、「営業所等」という場所に限定されていることから、一番右の見直し案につきましては、営業所以外の場所への誘因も規制対象とするため、「その他事業者が指定した場所」という文言を追加しております。

2点目、「威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害」ということですが、例えば勧誘を受けた消費者が親に相談したいと言ったのに対して、それは駄目だと相談を妨害して勧誘するというケースが該当します。現行の告示では、「消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為」を規定しておりまして、この規定において対応可能と考えましたので、今回はこの点は改正を行いません。

3点目、「靈感等による知見を用いた告知」ですが、法改正では、消費者本人のみ

ならず、その親族の生命、身体、財産その他の重要な事項に対象が拡大されました。また、不安を煽ることだけではなくて、すでに不安を抱いていることに乗じた勧誘も対象となっております。そのため、靈感商法による手口の多様化に対応するため、見直し案のとおり改正しております。

4 点目、「契約締結前に債務の内容を実施等」ということですが、例えば、貴金属の買い取りの際に、指輪についていた宝石を鑑定のために取り外し、元に戻すことを著しく困難にして契約をせざるを得ない状況にするというケースが該当します。現行の告示では、現状変更や原状回復困難により契約せざるを得ない場合において規定されておりませんが、また勧誘場所の限定や誤認の要件が付されていたことから、法改正の趣旨に則りまして、見直し案のとおり改正しております。

8 ページを御覧ください。こちらは無効となる不当な契約条項に関する改正内容となっております。

「事業者の損害賠償責任を免除する条項等」については、例えば「当社が過失のあることを認めた場合に限り」など、事業者が損害賠償責任の有無でありますとか限度を自ら決定できるという条項を設けることを明確に規制するため、見直し案のとおり改正しております。

最後に「免責範囲が不明確な条項」ですが、契約書の損害賠償責任の一部を免除する条項は、事業者が軽過失の場合に限り有効であるということを事業者に明確に記載させるために、新たに見直し案のとおり内容を新設し、指定する予定です。

次の9ページにつきましては、消費生活条例における関連項目の抜粋、続いて10ページから11ページにかけては告示全体における改正項目案を太枠で示したもの、12ページから17ページは、告示改正案全体における改正箇所を下線で示した資料となっております。

「不当な取引行為」についての説明は以上になりますが、改めて6ページにお戻りください。最後に項目「7」、今後のスケジュールを説明いたします。本日皆様から御意見をいただきまして、条文の精査を行った後、12月下旬から4週間程度、パブリックコメント（県民意見提出手続）を行います。その意見を踏まえまして更なる検討を行い、年度内に告示を公布し、来年度の4月1日の施行を予定しております。

私からの説明は以上でございます。

## ○福島会長

御説明どうもありがとうございました。

それでは、これまでの説明につきまして、委員の皆様から御意見をいただきたいと思っております。

この時間におきましては、これまで議事が行われましたア「計画の進捗評価」と、今御説明いただいたウ「消費生活条例に基づく告示『不当な取引行為の指定』の見直しについて」について、御意見、御質問をお話いただければと思っております。

ただ、発言の順番等がございますけれども、この後、豊岡委員が御公務の関係で退席をされると伺っております。そこでまず、豊岡委員から御発言をお願いしたいと思っておりますけれども、この後、退席なされるということですので、豊岡委員におかれましては、今までの議事で行われた計画の進捗評価の話とあわせまして、後半で意見交換を予定しています、消費生活に関して日頃感じていることとか、審議会の議事全体についてもお話しいただければと思っております。それではよろしく申し上げます。

## ○豊岡委員

まず最初に、消費者基本計画の進捗状況についてよくわかりました。私ども三島市といたしましても、消費者教育推進計画を策定しておりましたり、あるいは消費者教育も鋭意遂行しているところでございまして、不当な取引行為についても鋭意手を付けているところでございます。

とりわけ、日大生を対象とした、契約に関する知識や消費者トラブルに関する啓発というのを行っております、それに加えて、食品ロスの削減や、環境教育、防災教育、食育なども合わせて行っております、かなり理解していただけるだろうと思っております。

それから、この度のこの改正につきましては、よく理解できましたので、ぜひこれを進めていただければと思っております。特に昨今、やはり SNS を若い人たちはどっぷり浸かっているわけございまして、正しい情報も正しくない情報も、本当に鵜呑みにしているような状況があるのではないかなと思います。ですから特に、そういった SNS を使った取引や、あるいは情報の確認だったりとか、そういうところを特にやっていただく必要があるのかなと思います。

その上で、先ほど御紹介いただきました動画、私も少し観てみたんですが、大変効果があ

るのではないかと考えております。

いずれにいたしましても、今回の改正につきましては、理解できましたし、賛同するところです。

## ○福島会長

御意見をいただきまして、どうもありがとうございました。

それでは、他の委員の皆様にお話を伺いたいと思います。今意見をいただくテーマとしましては、計画の進捗評価と告示のところでございますけれども、この議事のうち、後半の告示、「不当な取引行為の指定」につきまして、法律の専門家でおられます櫻田委員と小楠委員から御意見があると伺っておりますので、まずこの2人から順次、御意見をいただけたらと思っております。

それではまず、櫻田委員の方からよろしく申し上げます。

## ○櫻田委員

櫻田です。告示の案につきまして、いくつか気になったところがありました。

総論としましては、告示の方を見直ししていくところには、もちろん賛成でございます。抜け穴を突いたような商法であったりとか、あるいは靈感商法等、被害が増えてきているような商法に関して、きちんと告示を見直して対応していくということは急務であると思っておりますので、見直し自体はいいことだと思います。その上で気になった所がいくつかございました。

まず1（1）「退去困難な場所へ同行」という項目で、見直し案で「商品等の販売、購入若しくは提供等（以下「取引」という。）の目的を隠して」のところはいいと思うんですが、その次の「又は商品等の販売以外のことを」ということで、上の方では「販売、購入若しくは提供」という3つが規制対象になっているのに対して、後半の方は「販売」だけしか書かれていないので、ここは「販売」だけではなくて、購入・提供を含めた「取引」を対象とした方がよいのではないかと考えております。

次に1（24）「靈感等による知見を用いた告知」のところですが、まず「関係者」という用語が使われているんですが、消費者契約法の方では「消費者又は親族」ということで、「親族」ということであれば、読み手は大体この人が親族に当たるんだろうなという

ことで、ある程度どこまでが規制が入るかというのはわかると思うんですが、今回の見直し案の「関係者」ですと、かなり広く抽象的な概念と思われるので、もうちょっと限定した方がいいのではないかなど、個人的には考えております。この点につきまして、事前に県の方から、県ではどのように考えているかということをお伺いしております。県としましては、消費者が不安に陥る又は不安を抱く対象に個人差があるので、親族に限定せずに、パートナーシップ制度におけるパートナー、場合によっては親しい友人や芸能人などが規制対象になりうると考え、「関係者」という用語を使っているということです。その上で、ただ、親族以外の関係者に対する条項の適用に当たっては、個別に十分検討する必要があるという認識があるということではあります。ただ、告示というのは適用だけ明確にすればいいものかという点、そこはちょっとどうかと思っていて、告示として定めることになれば、指導であったり勧告であったり、その後の情報提供等に繋がってくるものでもありますので、こういう規制をするんだということであるので、なるべく、できる限り対象はわかりやすくといえますか、そういう形で直した方がいいのではないかと考えます。

次に、「ことさらにあおること等により」というところと「不安な状態に陥らせる言動等を用い」ということで、どういう場合にこの告示にあたるかというところが、2つの手段が要件として定められていて、回りくどいというか、重複しているというか、そういうところがあるので、後者の「不安な状態に陥らせる言動等を用い」というのは別になくてもいいんじゃないかと思えます。若しくは、「ことさらにあおること等により」という手段を用いた上で、「消費者を心理的に不安な状態に陥らせ」という、消費者がそういう状況に陥ったという要件にした上で、告示の対象としていくというのがよろしいのではないかと思います。

次に、消費者契約法の方では、「靈感その他の～特別な能力による知見として」という要件があって、いわゆる灵感商法を規制しているんですが、告示の見直し案の方にはそのような言及がありません。「ことさらにあおる」ということで、少々リスク提供ではなく、それを「ことさらに」という限定もありますが、今の見直し案の条文をそのまま読むと、例えば、お医者さんが医学的根拠に基づいて健康上のリスクを大げさに説明するとか、保険の営業の方がファイナンシャルプランナーの知識、見識に基づいて老後のリスクを大げさに説明したりして、結果取引に至った場合も、この告示に該当するのではないかと、ちょっと広すぎるのではないかなということをおもいました。今のところは、「又はそのような不安を抱いている～」にも関係するところがございます。

次に1 (28)「契約前に債務の内容を実施する」というところで、「消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、商品等の取引を」というところですが、まず「商品等の取引」も、このままだと取引を全部実施したところまでいかないかと告示に該当しないのか、一部で

もやればいいのかというところがはっきりしませんが、実情としては、一部でも契約前に実施した段階で、消費者としては十分困惑に陥るところだと思いますので、「商品等の取引の全部又は一部を」という形で、今後修正した方が良くと思います。他方で「一方的に」という文言ですが、こちら消費者契約法上は特に一方的にといった記載はないので、告示でもわざわざ「一方的に」という告示の対象を限定するような文言を入れなくてもいいのではないかと感じています。

最後に2(7)「事業者の損害賠償責任を免除する条項等の無効」というところで、最後の方に「又は契約不適合に係る事業者の修補責任を一方的に免除させる条項を設けた契約を締結させる行為」というところです。消費者契約法の方では、例えばペットボトルを販売するというとき、ペットボトルの中にカビが生えていました、というようなときに、その分の代金を減額しますとか、そういう対応をしておけば、必ずしも商品のカビをきれいに洗浄して、ちゃんとしたものにしてから提供していなくても違法ではないですけれども、今の告示案ですと、必ず修補の責任を負うとあるので、生えていたカビをきちんときれいに洗浄して、それで提供するように定めておかないと駄目ですよというふうになっていて、ちょっと実態にあってないんじゃないかなと思います。カビが生えているのであれば、カビが生えてない商品を送るなり、代金を返金するならそのような対処をすれば足りると思いますし、特に事業者さん側からすればそのような対応が当たり前だと思いますので、もうちょっと告示案の方をしっかりと再考した方がいいかなと思いました。

## ○福島会長

櫻田委員、どうもありがとうございました。

それではここで、御公務の都合により豊岡委員が御退席なさいます。

## ○豊岡委員

これで失礼させていただきます。今後ともよろしく願います。

## ○福島会長

豊岡委員におかれましては、本日はお忙しい中、どうもありがとうございました。

では、法律の専門家として、もうひとつ、オンラインで御参加いただいています、小楠委員



から御意見をいただければと思います。よろしくお願いします。

## ○小楠委員

小楠でございます。ウェブの皆さんにはもしかしたら私が事前に提出をしたペーパーがデータ提供されておられないかもしれません。今、事務局の方で画面共有してくださっているものを、ちょっと字が小さいかもしれませんが、目で追っていただければと思っております。大まかなところは、私の口頭の発言を聞いていただければ、御理解いただけると思っております。

まずこの「不当な取引行為の指定」の改正に関して、県の方から事前にお示ししていただいたものについて、概ね私も賛成しておりますし、また事前に提供していただいた資料の中で、議事資料の中の11ページか12ページぐらいに、本改正後の「不当な取引行為の指定」の全文を資料で提供していただいたのを拝見して、本当にたくさん、多岐に渡るところが指定していただいているんだなというのを改めて実感しまして、委員というよりも県民の1人として、本当にありがたいですし、県の皆さんに日々お世話になっているんだなというのを実感いたしました。

私の方の意見と言いますのは、3年ごとに見直しというお話もありましたので、できればこういうのもこの際取り込んでもらえないかという趣旨の意見になろうかなと思っております。お手元の資料、あるいは今画面表示されている資料は、大まかに言うと、質問と意見とを分けてあるんですが、時間の制約がございますので、まず質問の方について大まかに言及して、意見の方は、会場の方はペーパーを御覧いただければと思いますし、ウェブ参加の皆様は、できれば事務局の方から追加で、メールの添付ファイル等で送っていただければと思っております。

まず質問の1つ目になるんですが、昨年だったと思うんですが、県内に本店を構えて、ウェブサイトにも広告を表示して、非常に低廉な価格でパンクの修理とか、バッテリー上がりの修理をするよとか、レッカー移動するよみたいな、いわゆるロードサービスを提供しますというふうに事業を展開していた会社が、社長さんでしょうね、逮捕されるという事件がございました。

いろいろな問題点があったわけですが、そこに書きましたように、サイトには、例えば「パンクの修理4,400円～」みたいな表示があるところ、実際に呼んで現地に来て直してもらったと、タイヤ1本直すのに20万円ぐらい取るみたいな、先に表示されている内容と比べると数十倍という高額な金額を実際には請求するという、そんなような問題がありました。

今、そういう無料とか非常に低廉な価格で広告を打って、実際に呼んでやってもらう、県内の場合で逮捕者が最近出たというのはロードサービスでしたけれども、別にこれに限らず水道工事ですとか、鍵の取り替えみたいなものですか、面白いのは、悩み事の相談なんかで電話をかけると最終的には100万、200万で祈祷してくれるみたいな、そんなのも同種の問題のある取引だと思いますけども、何て言ったらいいんでしょう、このロードサービスの場合には、消費者が指定したところに呼び出して、そこで、実際作業してもらうわけですが、これについて消費者庁は今、基本的には訪問販売ですよというふうに言ってくれています。なので私も、実際代理したものはクーリング・オフという権利行使をして解決に至ったものもあれば、至らなかったものもあるんですけども、そんなようにしております。

これに関して、今回いただいた改正後の「不当な取引行為の指定」を見ていったときに、おとり広告だとか、優良誤認だというのも伺ったんですが、やはりこういう無料だよとか非常に低廉な価格だよという広告を打っておきながら、実際にはものすごい高額という取引に関しては、何か新しく「不当な取引行為」として指定していただけたらなというふうに個人的には考えておりますので、ぜひ御検討いただきたいと、そういう趣旨の質問になります。

質問に関してもう1つ、そのロードサービスを提供していた会社が、先ほど申し上げたようにウェブサイトに出していただいていたんですが、そこに屋号と電話番号の表示はあるものの、正式な会社の名称ですとか、代表者氏名、それから住所が表示されていなかったために、なかなか一般の方だと、クーリング・オフしたくとも通知が送れないという、そういう問題が同時にございました。

やはり不当な取引行為の指定というのを拝見したときに、そこはもうちょっと明確に、指定していただけたらというふうに思いましたので、今回質問させていただきました。長々なりましたけれども、私からは以上です。

※小楠委員からいただいた御意見は別添資料のとおり。

## ○福島会長

御意見どうもありがとうございました。それでは事務局の方から何かいかがでしょうか。よろしく申し上げます。

## ○事務局（白鳥県民生活課長）

先生方どうも御意見ありがとうございました。基本的には御意見を承りまして、もう1回見直し等をして、検討してまいりたいと思っております。

小楠先生の方の初めのロードサービスの話ですけれども、現行を見ますと、先ほど先生からもお話あったんですが、10ページのところに告示の「不当な取引行為の指定」の一覧というものがございまして、こちらの1（12）「商品が優良又は有利であると消費者に誤認させる勧誘」というところにあたるのではないかと思いますので、このような事例があったときにはこちらを使って、指導などを行っていきたいと思っておりますのでございます。

先ほども申し上げましたが、いただいた御意見についてはまた検討して、反映させるような形で行っていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。ありがとうございます。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。櫻田委員、それから小楠委員それぞれ、消費者契約法であったり、特定商取引法であったり、法的な観点からの貴重な御意見だったかと思えます。今御説明いただきましたように、御意見を踏まえて、さらに精査、検討していただくということでよろしく願いいたします。

皆様におかれましても、この議題について御意見あるかもしれませんが、後でまとめて意見をいただく時間がございますので、そこで御意見をいただくという形にさせていただければと思っております。

それでは、先に行きまして、次が次第5報告（1）「本県の消費生活相談の状況」及び（2）「デジタル分野における消費者行政の取組」につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

## ○事務局（白鳥県民生活課長）

事務局から説明いたします。資料の18ページを御覧ください。

報告（1）「本県の消費生活相談の状況」について、この資料3を用いまして御説明させていただきます。

こちらは、令和5年度に県と市町の消費生活相談窓口に寄せられました消費生活相談件数等をまとめた資料になります。この資料につきましては、毎年5月から6月頃に公表しております。県のホームページから閲覧することも可能となっております。ここでは令和5年度の消費生活相談における特徴的な傾向につきまして、かいつまんで御説明いたします。

20 ページを御覧ください。「1 令和5年度の消費生活相談の受付状況」でございますが、全体で25,719件ございまして、前年度と比較すると390件、約1.5%減少しております。

次に、「2 令和5年度の消費生活相談の特徴」でございますが、報道等でも取り上げられている著名人をかたった SNS 上での投資や副業の勧誘でトラブルになったなどの SNS 関連の相談件数が2,458件と、令和元年度の約3倍の相談が寄せられました。

ネット広告に関する相談件数は令和4度から急増しておりまして、令和5年度は3,518件と、直近5年間で最も多くなっております。

投資などの儲け話に関する相談件数も直近5年間で最も多くなっており、1,341件の相談が寄せられております。

また(4)は屋根工事の関係ですが、突然自宅を訪問した業者に、「このままだと屋根瓦が飛んで危険だ」などとしつこく迫られ、高額な修理をし、契約をしてしまったなど、屋根工事に関する相談件数が令和5年度に急増いたしまして、令和元年度の約4倍の410件の相談が寄せられております。屋根工事につきましては、本県におきましても、昨年度、悪質事業者に対して、特定商取引法に基づく行政処分を行っております。近年、台風や地震など自然災害が増えておりまして、同様の被害が発生することが見込まれますので、引き続き啓発・周知に努めてまいりたいと思っております。

資料22 ページを御覧ください。こちらは消費生活相談のうち、消費者トラブルにより、既にお金を払ってしまった金額の平均であります、平均既支払額となっております。令和5年度は492,000円となっております。前年度と比べて97,000円、約24.6%の増加となっております。

平均既支払額が特に増加した商品サービスにつきましては、資料の32 ページを御覧ください。32 ページの「(3) ネット広告に関する平均既支払額」の状況が、令和5年度は282,000円となっております。前年度に比べて87,000円、44.6%増加し、直近5年間で最も大きくなっております。

また、「(4) 投資などの儲け話に関する相談の平均既支払額」の状況についても、令和5年度は2,226,000円と、前年度に比べて253,000円、12.8%増加し、こちらについても直近

5年間で最も多くなっております。

資料の23ページから31ページにつきましては、項目ごとの詳細な分析結果となっておりますので、説明は省略いたしますが、ぜひ参考としていただければと思います。

続きまして報告(2)「デジタル分野における消費者行政の取組」について御説明いたします。38ページ、右肩に資料4-1と書かれた資料を御覧ください。若者主体の消費者教育・啓発事業について御説明いたします。

社会のデジタル化に伴い、インターネット広告やSNSをきっかけとする消費者トラブルが、全ての世代で増加しております。この状況を受けまして、若者・中高年・高齢者の各世代の消費者被害の未然防止のために、今年度、県内の大学生・専門学校生11名を、学生広報啓発サポーターというものに任命いたしまして、協働で啓発動画の制作をしております。

2(2)に事業内容を示しておりますが、大まかなスケジュールを記載しております。現在は全3回のワークショップが終了いたしまして、学生から出たアイデアを生かしながら動画制作を進めているところでございます。12月19日に副知事を訪問し、完成動画のお披露目を行った後は、各世代で利用が多いSNS上で広告配信を行ってまいります。

2(3)動画の内容を御覧ください。今回制作する動画でございますが、先ほどお話もありました、令和4年度に県内の大学生・専門学校生と協働で制作した若者向けの啓発動画「ちょっと待った!やばみちゃん」の続編と位置づけておりまして、各世代の当事者として、やばみちゃんの家族を登場させながら、各世代に多い事例を取り上げてまいります。具体的には、若者向けには偽サイト、中高年向けにはSNSをきっかけとした投資詐欺、高齢者向けには定期購入の事例を取り上げた動画を制作いたします。

続きまして39ページ、資料4-2と書かれた資料を御覧ください。消費生活相談のデジタル化について御説明いたします。

消費者庁は、全国の消費生活センターにおける消費生活相談情報を収集するためのネットワークシステム、通称PIO-NETと言われておりますが、こちらを刷新し、令和8年9月から、消費者の利便性向上でありますとか、相談員の負担軽減を目的とした新機能を有するシステムを導入することとなりました。それに伴いまして、本県においても、新システムの導入に向けた準備を進めております。

新システムにおける新機能といたしましては、パソコン・スマホ利用に慣れた消費者向けに、消費者向けのFAQが整備され、消費者が自分で自己解決をできるようなことを支援いたします。

また相談員向けにはナレッジが整備されますので、相談員の負担軽減及び相談対応の質の向上が図られるものと思っております。40 ページのところに、具体的に消費者向けの FAQ やナレッジのポンチ絵が書いてございます。

新システムではウェブフォーム受付、いわゆるメール相談というものが可能となるものですが、こちらについてはシステムへの接続方法によって実際に導入できるかどうかということが自治体により異なると聞いておりますので、現在、当県において導入が可能かどうかということシステム担当部署と協議中でございます。

今後のスケジュールといたしましては、来年度中に回線や端末の整備を行いまして、令和 8 年度に入りましたら、試験稼働、相談員が操作研修を行いまして、その後、令和 8 年 9 月中に新システムの正式稼働を予定しております。

私からの説明は以上であります。

## ○福島会長

ありがとうございました。

それではここからは、委員の皆様から御意見をいただきたいと思えます。今、事務局から御説明いただきましたのは、5 報告のところでありました。先ほど議事ということで、基本計画の進捗評価とか、告示の「不当取引行為の指定」等についても、御説明いただいたところです。

本日の議事全体を通して、あるいは消費生活に関して日頃感じていることなどにつきまして、全ての委員の皆様から御意見をいただけたらと思っております。ただ、と申しますか、時間の都合がございまして、お 1 人当たり 2 分位で御意見をお話いただければなと思っております。

順番は、名簿順にお伺いしたいと思っております。最初が学識経験者というところで、まず櫻田委員、よろしく願いいたします。

## ○櫻田委員

櫻田です。

事務局の方で、もしわかれば教えていただきたいんですけども、今日テーマになった告

示に関しまして、実際に告示に基づいて指導・勧告等をされている実績がわかれば教えていただきたいと思います。

### ○事務局（白鳥県民生活課長）

告示の指導件数でございますが、令和4年度で12件、令和5年度で17件、令和6年度は本日時点で10件行っております。

### ○櫻田委員

ありがとうございます。いろいろ商法も複雑化していますし、必ずしも御高齢の方が被害に遭う事例ばかりではないですけれども、今後の人口分布の予想などを見ましても、当面の間はやはり高齢者の比率も高いですし、なかなか事前の啓発、予防教育等を実施していても、減りにくいなというところがあるかと思しますので、せっかくこうやって告示をかなりたくさん項目を書いて、きちんとして指導、是正、勧告等できるような体制を作っておりますので、そうやって実際にアクションを起こして、起こってしまったことに対する行政的なサンクションを与えながら、被害の拡大を防いでいくということも今後、注視していただきたいと思いますと思った次第です。

### ○福島会長

どうもありがとうございました。それではオンラインで参加していただいています、小楠委員、よろしくお願いします。

### ○小楠委員

小楠です。私からは2つ、質問になりますかね、発言させていただきます。

1つ目は、御報告いただいた中で、県内の消費生活相談が大体25,000件ぐらいありましたよというお話がありました。またその中で、おそらく消費生活相談員の方が解決のあっせんをされた件数について、2,300件ぐらいというような話があったと思います。

相談に対してあっせんをする件数が10件に1件ぐらいの割合なのかなと今聞いていて思ったのですが、そこで質問になりますが、相談を受けた中で、何かあっせんをするのとな

いので、何か基準みたいなものがあれば、ここで教えていただける範囲で構いませんが教えていただけたらと。10件に1件だと少ないのかなと思ったものですから、お聞きいたしました。

それから2つ目は、「不当な取引行為の指定」に関係はしますけれども、それを取り締まる指導とかをする県の組織の予算や人員は足りていますかという趣旨の質問になります。私、消費者でもあり、あと事業者でもありますが、いずれの立場に立っても、やはりきめ細やかに丁寧に対応していただきたいという希望を持っています。そうしたときに、お聞きしている、見ている感じでは、予算も人員の人数もすごく不足しているんじゃないかなと感じております。そのあたり、何かすぐには難しいでしょうし、漸進というふうにはなるのかもしれませんが、改善をしていくようなこと予定はございますかというのが、2つ目の質問になろうと思います。

## ○福島会長

事務局はまとめでの回答にしますか。わかりました。ありがとうございました。

それでは引き続きまして、オンラインで参加していただいています、奥田委員、よろしくお願いたします。

## ○奥田委員

奥田です。私からは若者に対する消費者教育や啓発事業について御意見申し上げると共に、ちょっと質問させていただきたいと思います。

年齢別の相談件数から見ますと、高齢者ほど相談件数が多く、被害に遭っていることは明らかなんですが、10代、20代がそれほど被害に遭っていないかという、相談に至っていないケースも結構あるんじゃないかと思っています。

学生からの聞き取りでも、結構被害に遭ったとか、自分は被害に遭っているかもしれないというのを授業で気がつくということも少なくないので、潜在的にはもっと被害があるのではないかと考えています。

中には、本人が被害を認識してない場合もあって、ちょっと待ったやばみちゃんの動画を授業で取り上げると、学生から自分も被害に遭っているとか、友達が、知人がというような、被害に初めて気付くということに繋がっているので、大変やばみちゃんの動画は活用させて



いただいています。

それで、学生にも大変好評なのですが、それを視聴して、その時点で既に被害に遭っているという学生に、188 ということをもちろん強く言うんですけども、相談の電話を入れるということがかなりハードルが高いようなんです。そもそも今の学生は電話をするということが、とても苦手な学生が増えておりますので、電話相談だけではなく、今回、若者にとって相談しやすい相談体制をとということで、新システムが導入されるということは大変歓迎いたします。ただ、もう少し先になるようでございますので、県として、あるいは市町として、メールとかLINEでの相談を受付けますよということについて、現状どうなっているか、今後はどのようにお考えになっているのかということをお教えいただければというふうに思います。これが質問です。

それからやばみちゃんの動画は、授業だけではなく、入学直後にガイダンスの期間に視聴するというのを、大学の学生委員会で提案いたしました。ですので、来年度からは新入生全員の目に触れることとなります。被害の防止に向けての効果を期待したいと思っております。また、授業では、高齢者の生活支援に関わる科目の中で、悪質商法から高齢者を守る『ピン！トBOOK』という冊子を活用しております。先日バージョン5を送っていただきまして、内容もまた更新されておりましたので、学外実習の際にも持たせて、すぐ役立てることができて、とても助かっております。受講者に配布して、引き続き利用させていただきたいと思っております。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。それでは、会場にお越しいただいています山本委員、よろしく願いいたします。

## ○山本委員

山本です。今まで話した先生方と少し重なる部分もあるかもしれないんですけども、まとめの概要、報告の中で、昨年度の状況について、基本的にやはり県や市町に寄せられた相談ベースでいろいろ考えていらっしゃると思いますが、そこと実際との乖離を、潜在的な部分ですね、感覚的なものになってしまうのは仕方ないんですけども、実際どれぐらい潜在的な被害があるとか、あるいは相談に至らないけれども、実際にお金を払っていないけれども、被害に遭いそうになったとか、その辺の部分がどれぐらいのボリュームなのかというところを

知りたいと思いました。

それから、どうしてもこれ毎年5月か6月ぐらいに、前年度のまとめとして相談件数や被害状況が公表されるわけで、もうそれから半年たっていますが、今年に入ってから見られる新しい手口というか新しい形態のものが出てきているのかとか、令和6年度の状況についてはどうなのかを追加で伺いたいと思っております。

## ○福島会長

ありがとうございました。それでは引き続きまして、オンラインで参加していただきます杉山委員、よろしくお願いいたします。

## ○杉山委員

杉山です。よろしくお願いいたします。

今回私、新たに参加させていただきまして、県での取り組みを知ることができまして、消費者としては非常に良かったなと思っております。自分自身の体験におきまして、今日、資料の中にもありましたが、SNSでの被害が、50代が非常に多くなってきているということで、私のところにもいろいろな、本当かどうかわからないようなメールがどんどんどんどん来ます。そしてそれに対して、すごく不安に思っているんですけども、実際に被害に遭わなくても相談するかしないかというところは、やはり相談するということのハードルがもしかしたら高いのかなと思っております。なので、ぜひハードルが低くなるような取り組みをしていただきたいというふうに感じました。

それから、やばみちゃんの動画についてですけども、それをいかに見てもらうかというのが、大切ななと思います。若い人たちは、動画を見るということがもう日常茶飯事で、「見てくださいね」と言って、興味のあるものは見るけど、ないものは見ないというところもあると思いますが、年代が上がるとだんだんそういう動画を見るということが、なかなかしにくいというところもあると思いますので、動画配信の内容を、いろいろな方法で見られるということも大切ななと思いました。例えば何か集会があるときに、DVD等を貸し出して見られるとか、そういうシステムもあるといいかなと思いますが、既にやられてるかもしれませんが、いかに広く見ていただけるかというところを検討していただくことを希望します。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。それでは、学識経験者の最後になります。オンラインで参加しています塩田委員、よろしくお願いいたします。

## ○塩田委員

静岡大学の塩田と申します。私は SNS トラブルについて研究しているんですが、私からは 1 点、若者主体の消費者教育・啓発事業について御意見申し上げさせていただければと思います。

このやばみちゃんの動画はすごく良くて、どのぐらい再生数あるのかなと調べたら、一番多いので 12 万回ぐらい出てるので、結構視聴されているんだなという感じがしますし、やはり学生目線ですごくいいものができていますので、こういった取り組みはすごくいいなと思いました。

一方で、ちょっと消費者教育から離れてしまうかもしれないんですが、今私、静岡県警と一緒に闇バイトの教材なんかを作らせていただいているんですけども、割とそういった闇バイトとかそういったところに関しても、もしかしたら静岡県警なんかと連携しながらやっけていくですとか、静岡県警は静岡県警で、やはり大学生のボランティアみたいなものを集めていますので、もしかしたらそういった大学生との交流ですとか、そういった少し警察なんかとの連携、大学生との連携みたいなことも含めて、また御検討いただけるとさらに内容が良くなるのかなと思います。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。ここまで学識経験者の委員の方から様々な御意見、それから御質問をいただいたところです。事務局の方から回答をお願いしますでしょうか。よろしくお願いいたします。

## ○事務局（白鳥県民生活課長）

御意見どうもありがとうございます。

まず小楠委員のお話について、相談件数が 20,000 件を超えているのにあっせん件数が 2,000

件ということだがということですが、基本的には消費者相談にあたりましては、こうやるといいですよというアドバイスをさせていただいて、御本人が問題解決を付けるような方向へ促している、ということがございます。ただ、内容によって難しい事例でありますとか、高齢者で自分では交渉できないというようなものに関してあっせんを行っているということで、割合が少なくなっているということがあるかと思えます。2点目の相談体制であるとか、お金とか人員の面でございますが、現在3センターの職員も交えまして、県として指導などにも当たっておりまして、体制強化については今後検討させていただくというような御回答になるかと思えます。

奥田先生から、10代、20代の子供たちは電話すること自体が苦手で、なかなか相談に至っていないのではないかとというようなお話がございましたが、一応、県では現在ウェブフォーム受付というものはやっているんですけども、相談員の方に聞きますと、やはり内容を具体的に聞かないと正確な御回答ができないというようなお話がございまして、一旦ウェブフォームでお返しをするんですけども、詳しい内容をまたお聞かせくださいという形で、またお電話をいただくような方向に促しているというのが実態でございます。なかなか表面の話を聞いただけだと正しい回答ができないといったところがネックになってくるのかなと思っております。新しいシステムになりますと、消費者向けのFAQがどの程度入るかわからないですけども、そのFAQを見ることで、自分に似た事例を見て、他の対策なども考えられるということも出てくるのかなというのを期待しているところでございます。

いずれにせよ、まず自分が被害に遭っているかどうかを認識してないとか、188自体を知らないといったこともあるかと思えますので、今後とも皆様に広報していきたいと思っております。

山本委員のおっしゃった潜在的な被害というのは、なかなか把握する方法がないので、それこそ奥田委員がおっしゃったような、被害自体を認識してないんじゃないかというようなお話もありましたので、なるべく相談しやすい体制でありますとか、188自体を広報していくとかといったことに努めていくしかないのかなと思っております。最近の新たな手口といたしましては、先ほど屋根工事の話がありましたが、似たようなものとして、太陽光でありますとか、給湯器といったような被害も最近は多く報告されていますので、私どももいたしましても、新聞等のコラムでありますとか、ホームページでありますとか、何かしらの形で、こういう被害が多いので、ということで広報してまいりたいと思っております。以上です。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。

それでは引き続きまして、消費者代表の方から御意見をいただきたいというふうに思います。オンラインで御参加いただいています、まず山岡委員から御意見いただきたいとと思います。よろしくお願ひします。

## ○山岡委員

山岡です。私も発言するにあたって、もう小楠先生、奥田先生、皆さんが先にお話された内容に、うんうんと頷きながら聞いておりました。

先ほど塩田先生がおっしゃった闇バイトとの関連というのに関して、塩田先生が研究されている闇バイトの件に関しましては、ちょうど静岡大学で、若者の消費者教育・啓発があったので、使わせていただきました。やはり3月までセンターに居ました。警察とセンターとの狭間ぐらいの感じもあったりして、犯罪に関しては警察、被害額を回収するというのに関してはセンターというふうに、切り離して相談には乗らせていただいております。

若者に関しては、やはり電話というのが苦手なようで、くらしのセンター（浜松市のセンター）では、まずはメールを送ってきます。メールで相談があつて、メールで返して、お時間があつたときには御連絡くださいということで、メールと電話とミックスしながら相談を受けるのですが、この若者の特徴として、途中でプツンしてしまうのです。センターとしては最後まで、あつせんをセンターが始めているにも関わらず、プツンされてしまうと、事業者と交渉ができないので、そここのところは、一度センターに頼んであつせんに入ってもらったら、途中で自分としてはわかつた、あるいはもういいと思つても、一応センターの方には連絡をするなり、「あつせんはもういい」ということを伝えて欲しいというのが、元センターにいた職員としては感じているところです。

今回、県の方で非常に相談がしやすいように、また相談員にも楽なようにということの制度を作つてくださっているのは非常にありがたいなと思つております。あわせて、消費者契約法に関しても、いろいろと今回出てきましたけれども、消費者契約法の法制度ができたとしても、一般の個人が消費者契約法を使つて解決するというのはなかなか難しいようで、やはり私たちが伝えているのは未成年者取消、クーリング・オフ、それでも「うーん」というのであれば、相談してほしいということをお伝ひしております。やはり相談員と電話で話し、あるいは来所で話をしながら、相談員が消費者契約法を使つて交渉するというものでないと、な

かなかあっせん解決には繋がっていかなかったようです。

それともう1つ、高齢者にいたっては消費者契約法を本人がいまいちわかっていないので、今回、見守りという話が全く出てこなかったんですけれども、やはり高齢者だけに関わらず、若者にもそうですが見守りの体制を、ネットワークとして敷いておかないと、被害者、消費者さんと相談員、あるいは弁護士さん、司法書士さんというような関係のところには行き着かないのではないかと感じました。

それともう1つ、SNSの教育をもう少しして欲しいなと感じました。特に、若者、高齢者もそうなんですけど、SNSで自分が拾ってくる情報は全てが正しいと思い込んでしまうので、いえいえ、もう少し別の角度からいろいろな情報を仕入れて欲しいということ伝えております。その辺りで被害に陥るのではないかなという気もいたします。ネット情報で、これはいいんだ、みんなやっているなという安直な考えで、被害の方に行っているような気がいたしました。

もう1つ、若者に金融教育ということを先ほどおっしゃっていたのですけれども、貯蓄から投資へというようなことが、政府でも推進された時期があって、そのようになったことで、デジタル化によっての被害、FX被害とか、いろいろな被害が増えた。安直に儲かるとか、簡単に儲かるとかの説明を聞いている間に、消費者ローン契約のアプリを送り込まれて、あっという間に50万円を3つ、3ヶ所のローン会社で借りてしまう。一気に150万もの契約をしてしまう。本人はあんまり意識はしていないけれども、業者に簡単に儲かるから、すぐに150万円返せますよと言われてるので借金をしてしまう。本人はネット上で借金しているので、あまり借金をしているという感覚はないようですけれども、結局お金を稼げずに借金だけが残るということになるので、このデジタル契約というのは良い面と悪い面があるということ、啓発していったらどうかと感じました。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。それでは会場にいらっしゃっています平松委員の方からよろしくお願いします。

## ○平松委員

先ほどからお話ございましたけど、動画、ぜひ見てみたいなと思います。どうしたら見れるかまた教えていただきたいと思います。

それから3、4日前ですかね、県の方から、これを送ってきてくださいまして、この『ピン！トBOOK』というのは、大変参考になるなと思って、大変嬉しく思っているんですが、今度、今月の末ですけれども、私が住んでいるところの地域の協働センター祭りがあるんです。それは2日間やるんですが、大概5,000名ぐらいの方が見に来てくださるんです。だからそこで展示をしたいと思ひまして、これからちょっと抜粋しまして、模造紙4枚くらいで、筆で書いて展示して、皆さんにわかっていただけたらと思ひて、これちょうどいい機会に送ってくださったなど、とても感謝しております。ありがとうございました。

それから今、屋根の工事もそうですけど、そういうのが多いです。だから皆さん、やはりそういうのを、こういうことが今問題になっていますよ、世の中で、ということを知っているならば、多少は被害も少なくなるのではないかなと思って、私は買い物のおきによく言っているんです。私たち高齢者ばかりだもんですから、それこそすぐに返事をしないでね、ということはお言ひしております。なかなか難しいですけども。大変です、またいろいろ教えてくださいませ。よろしくお願ひします。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。続いて会場にお越しいただいております、谷口委員の方からよろしくお願ひします。

## ○谷口委員

先ほどからいろいろいいお話を聞かせていただいてありがとうございます。

私が気がついたのは、資料1-1に見守りネットワークの設置の促進というのはあるんですが、民生委員の場合は、守秘義務があつてお互いのことを言えない。俺だったら、私たちはどうするの、どこに誰がいるのってべらべら喋っているのか。こういう問題があると思うんです。

今、市がよくやっているのは、新聞屋さんとか郵便局の方、そういう方にネットワークを組んでやったり。果たしてそれで、新聞を取らない人も増えている。そういう人をどうするのか。

もう1つありますのは、家から出てこない高齢者の扱いに非常に困っています。扱いは失礼な言い方ですね。本当にどうしたらいいんだろうと。チラシを配って歩くのがいいのか、

それにしても、費用がかかりますので。今何かというともう、そういうボランティアみたいなことはやりたくないという方が多い。どうしても、ある団体の役員ばかりが動く、というようなことになってしまいます。実際にいろいろやっていると、大変さがわかって、こういうふうにやったらいいのかなということも出てくるかもしれません。

それから、被害の額が、相談に来られた方だけだっておっしゃっている。これは警察の数字とはかなり開きがあるのではないかと思うんです。どのぐらいの開きがあるものなのか、それを調べれば隠れているのが見えてくる。その隠れているのは一体どういう人たちなのかというのは1つ思っています。

警察からの勉強会をやるから、と言われて、会場を借りて少ない人数で、20人ぐらいでやるんですけども、詐欺の話は常にやっています。最近、私のところにもロマンス詐欺のメールが入ってきたりしますけれども、そういうのを具体的に読み上げると、私のところにも来ていますというような話が多いので、やはりこのあたり全員来てもらって話ができると非常に周知が早いんですけどね。おいでにならない方、これをどう対応するか、皆様で教えがあったら教えていただきたいと思えます。

## ○福島会長

ありがとうございました。それではオンラインで参加していただいています山田委員からよろしく申し上げます。

## ○山田委員

私たち高齢者部門ですけれども、先ほどお話があり、民生委員さんの守秘義務があるよというところも課題ではありますけれども、包括支援センターと一緒に動いて情報をやりとりするとか、そういう方法をとって、その方の支援をしていくようにしています。どうしても高齢者さん、今とても独居の方、認知機能が低下した方が多くて、突然の訪問で、去年、今年は本当に屋根のリフォーム会社の訪問が多かったように感じています。

そういうときに私たちケアマネージャーや、あとヘルパーさんとか、包括支援センターとか、代わりに消費生活センターに繋ぐという役割も持っていますので、御本人から発信できればいいんですけども、どうしてもそこに繋ぐ力がないという方は、私たちが関わって一緒に対応していくということが大事かなと思っています。



そして今70代でも、結構携帯でネットをやる方が多くなってきて、ローンをすぐ借りてしまう。ネットで借りてとか、あとPayPayとかで借りてしまって、それで返せなくなって問題になっているというのも今増えてるかなと感じていますので、そのあたりのデジタルの教育というのにも必要かなと感じています。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。引き続きオンラインで参加していらっしゃいます岩崎委員、よろしくお願いします。

## ○岩崎委員

皆さんのお話聞かせていただいて、そうなんだな、ああなんだなというのをすごく感じさせていただいて、いい勉強になりました。

それと今、高齢者のサポートというわけではないんですけど、そういう活動をさせていただいてまして、先ほどありましたこの『ピン！トBOOK』、これを以前のを配布して、こうこうだから気をつけてねというふうなお話するんですけど、「こんなのひっかかるわけじゃないですよ」と皆さんおっしゃるんです。結構ひっかかっているという感じがあるんですけども。

まず何かあった場合に、高齢者の方たちは、相談すればいいという話も出ますが、相談方法がいまいちわからない、どこに寄っていけばいいの、どういうふうにすればいいの、相談をしても表面的な取り扱いしかされない場合が多いという感じで、結局私たちのところに、実はこうこうでね、こういう人が来ちゃってとかというお話を聞くんです。そうした場合に私たちは、やはり先ほどありましたように、包括さんとかいろいろなところへ、私たちは一般素人ですので、私たちのところじゃなくて、そういう専門的な方を御紹介し、そういう方たちとちょっと真剣に話を聞いてもらった方がいいよというふうにしてるんですけども、もう70、80代以降の方は、やはりどうすればいい、どうすればいいというのが先に立ってしまい、どうしようもない状態に進んでいってしまうというのが多いような感じです。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。これで消費者代表でおられます委員の方から御意見をい

ただいたところでは。

引き続きまして、事業者代表の委員の皆様からも御意見いただいた上で、何か事務局の方で回答できるのであれば、そこでいただければと思っております。

それでは、会場にいらっしゃっています市川委員、よろしくお願いします。

## ○市川委員

皆様のお話を聞いてると、本当に難しい問題だなと掘り下げて考えますけれども、SDGsです、業者側でも包装容器リサイクル法とかいろいろあるんですけれども、なかなかそれすらも知らない業者もおりますし、私なんかは、スーパーに透明容器とかいろいろ分別して持っていくんですけれども、それすら御高齢の方はできないとかいうので、代わりに出しているとかということもやっております。

私も個人的なことなんですけれども、42世帯のマンションに住んでおりまして、75歳以上が12軒いるんです。そんな状況で、私はそのマンションの防災会長をやっておりますけれども、そこでもやはり個人情報保護法があって、なかなか難しいなど。連絡が取れない、じゃあどうしたらいいかって、何か事が、地震か何かがあったらその場で開けと言っても無理ですから、何とかしてもらいたいなということがあるんですけれども。

それとあと、SNSが話題になっていますけれども、私も安全運転管理協会の幹事をやってたりして、よく聞くんですけれども、闇バイトももちろんそうなんですけれども、最新のところで、メルカリって皆さん御存じですよ。メルカリでも、2,000,000円ぐらいの腕時計を送って、そしていろいろあって、お金を振り込んで、そしたら本が送られてきたという、メルカリなんか使って、そういう新手の詐欺も増えてきておりますから、これからますます難しくなりますけれども、こういった皆さんの御協力とかお知恵を拝借して、これからはそういう消費者に対していろいろな施策をお願いしたいと思っております。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。続きまして、高橋委員からお願いします。

## ○高橋委員

この資料が送られてまいりまして、まず目に飛び込んだのは、消費消費者基本計画、この大柱2、高齢者の見守りになっております。今、本当に高齢者の方、しかも、お1人で、高齢者の方が亡くなって、お1人で住んでらっしゃる方も結構いらっしやいまして、私どもが住んでる地域のところは、結構いろいろな素性の方がわかっていますので、今、食事をどうしてるのとか、いろいろな情報交換をしています。

先ほど谷口委員の方からちょっとお話がありましたけれども、私は1人で家に閉じこまないで、どうやって外に出すかなということをちょっと考えていまして、その中には、実は地域でやっています100歳体操であったりとか、それからサロンであったりとか、そういったようなことに、ちょっと面白いわよと言ってお声掛けをさせていただいて、今やっています。

なぜそういうことをするかということは、1人だと情報が入ってきません。ですので、高齢者の方はもう電話も取りません。ですので、何かあれば、基本的には携帯で連絡が繋がると、こういう状況を聞いておりますので、とにかく1人で閉じこまらないように、まず外に出すとか、そういう工夫をさせていただいています。そういう中で、実は、100歳まで生きるといういわねとかになって、いやこの頃こういうサプリメントをちょっと頼んだのよとか言って、それ大丈夫?とか、いろいろな情報が実は入ってきます。

ですからそういう場を、やはり私どもがちょっと意識的に、やはりちょっと外に、やはりそれも見守りなんですよね。そういうようなことを私はやらせていただいております。

同時に、いろいろな素性の方がわかっていますので、先ほど個人情報のお話が出ていましたけれど、もういいわよ、高橋さんだったらお話するわよとか、結構言ってくださいますので、それちょっと気をつけた方がいいわよとか、いろいろな話をさせていただいています。

でも、本当に今、年金暮らしの高齢者の方が増えましたので、例えばどっか旅行に行こうよねって言って話をしても、なかなかお金が出せないという世帯の方もいらっしやって、今こういうふうになってきてるんだなということと、やはり2日ぐらい前ですかね、食事に対するエンゲル係数が30%という話がちょっと出ていました。結構生活は厳しくなってきたなと。私はたまたま自分で会社に勤めていますので、特に輸入の関係を今やっていますので、今、為替が結構しんどくなって、円安になってきたなと。やはり今、いわゆる野菜だけではなくて、海外から輸入しているものが結構多いものですから、その辺り、なかなかエンゲル係数をちょっと高めにしてるのかなということもあります。

やはり、高齢者の方には安心して老後を生活していただきたいという思いがとても強いものですから、何かそういったところで自分が何か役に立つことがあったり、こういう場でい

ろいろ情報を伺っているんです。本当に参考になります。本当にありがとうございます。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。それでは引き続きまして、会場にいらっしゃる倉田委員からよろしくお願いします。

## ○倉田委員

倉田です。私は事業者代表ということで参加させていただいていますが、やはり事業者目線でいろいろな情報を見ることが多いんです。先ほど市川委員の方からメルカリの話が出ましたけれども、最近よく目に付くのが、物を壊されて返されたとか、入金がないだとか、そういったお話がありまして、我々ものを作る業者というのは、基本、製造物賠償責任保険という PL 法というものに加わっております。より良いものを作って御提供するというのが基本姿勢にありまして、BtoC であればそういった保険の適用だとかそういったことはできるんですけども、民間人同士の、メルカリとかオークションは、その責任の所在、ものに対するその責任の所在というのが非常に不明確です。私の知り合いのところでおんぶ紐を販売されてる方がいらっしゃるんですけど、その方が中古でどなたかが転売されているのを発見しましたが、布製だったりしますと、劣化したときにその安全性、赤ちゃんとかの安全性に関わるので、もうそれはやめてほしいとか、そういったことを一生懸命 SNS とかを通じて告知とか忠告されてはいるんですけど、それがなかなか行き渡らない。それから我々が作らせていただいている屋外家具ですとかそういったものが、転売されて何か事故があったときに、誰が責任を取るのかというところが非常に気になります。特に最近出てきた Threads というものがあるんですけども、そちらを見てみますと、外壁工事の仕上げが非常に悪いとか、あるいはいろいろなトラブルがそこに上がってきてまして、実際に先ほどインターネットとかの相談窓口に話をするとか、メールを送るとかって話がありましたけれども、SNS の中に、実際に被害に遭った方がいろいろな相談事が上がっているんで、そうした潜在的な被害をどう把握していくのかということも、非常に重要なことかなというふうに思っております。

少し長くなるんですが、私は一消費者として物を買うときに気をつけていることなんですが、ウェブショップを使うこともありますし、我々もウェブショップを展開しているんですが、買うときに大手のポータルサイトには小さく記載されているので非常にわかりづらいんですけども、プライバシーポリシーとか特定取引の情報のところを見ますと、屋号ではな

くて、そこを運営している責任者の会社の名前だとか、あるいは住所が書いてあるんです。で、もっと踏み込んでいきますと、書いてある住所をネット上でマップで検索しまして、本当にその会社があるのかどうかとか、少し大きい買い物をするときは、そこまでチェックをしてネットで購入すると。ですので、そういったことを御存じない消費者も非常に多いと思いますので、先ほどもネットでちょっとだまされてしまった方のために、そういった小さく書かれてるようなところをクリックしていただくと運営している会社の名前とか責任者の名前とか電話番号とかそういったものが出てくるので、一步踏み込んだアドバイスみたいなのもあったらいいかなというふうに思いました。

## ○福島会長

どうもありがとうございます。それではオンラインで参加していただいています山下委員からよろしくお願いします。

## ○山下委員

山下です、よろしくお願いします。私初めて参加させていただきまして、氷山の一角なんでしょうけど、被害金額と申しますか、とてつもない金額にちょっとびっくりをしたところでございます。

私も一消費者として、高齢な親がおりますので、とにかく人を家に入れれないという変な時代というか、インターフォン越しに話をして、ドアを開けて踏み込まれると、ああだこうだということでトラブルになるということで、親にはきつくきつく言っているところでございます。

こういった類の出来事というのはもう、当然、日々アップデートされていくというか、巧妙化されていきますので、この対応の仕方とか、いわゆる事例の啓発の仕方というのは、非常に、やはりそれによって気づかされる方も多々いらっしゃるんでしょうから、そういうのが大事かなと。じゃあこれをどうやってやればいいのか、ネットがいいのか、テレビがいいのか、新聞がいいのかといういろいろな方法、あとはやはりなかなか今の時代難しいかもしれませんが、やはり地域ぐるみで、隣の方がどうされているのかとか、やはり声をかけて昔戻りしなきゃいけないのかなということを改めて感じたところでございます。

私は農業団体の職員なので、農業現場で言うと、こういった類ではなく、直球で朝起きたらもう農業機械がなくなっているとか、朝行ったら畑で収穫しようと思ってるものがなく

なっているという、とてつもない犯罪行為ですけどね、ちょっとこれとは類が違うかもしれませんが、そういった被害も非常に最近多発しているというところで、いろいろな巧妙化とか、今申し上げたような非常にストレートな犯罪行為とか、いろいろな巧妙な手口があるということで、いかに啓発していくのかというのが課題であると感じました。

## ○福島会長

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。会場にいらっしゃいます井柳委員からよろしくお願いします。

## ○井柳委員

井柳と申します。このような会議が行われているということ自体、全く知りませんでしたので、初めてここに来させていただいて、皆さんがどのような努力をされてるかということは、十分に今、理解させていただいたんですけれども、でも実際にはこれがまだ、私の気持ちの中で、ちょっと理解ができてないものですから、ただ、私たちは自分たちで商売をしている。主人とか息子たちの補佐をしている。現役でまだ働いております、ほとんどの方が。その人たちが、消費に関して、自分たちが売ったりすることもありますし、やはり製造業に従事している方もたくさんいらっしゃいますので、このような詐欺とか、まだ私たち自身が、そういうことにぶつかるんだということの認識がちょっとまだ甘いというように、今日感じたんですよ。会合や何かのときでも、詐欺とかこういった事例のこの話というのは全く出てこないんですよ。ですので、今この機会に、私たちの商工会の女性部としても、こういった皆さんの活動を、他の会員さんたちに周知していただくように努力もさせていただきたいと思いますし、ただ、一商工会の中の1人の消費者としては、そういった問題に遭遇したときに、安心して相談できる場所、そしてそれを安心して解決してくださる、そのような施策というか、そういったものを作っただけたり、安心して生活ができるようにしていただけたらというふうに思っております。

## ○福島会長

どうもありがとうございました。

これまで消費者代表、それから事業者代表の委員の方からお話伺ってまいりましたけれど

も、事務局から何かお答えすることとかあればお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

### ○事務局（白鳥県民生活課長）

皆様から、現場でいろいろ取り組んでいらっしゃることや現状などをお聞きできてありがたかったです。どうもありがとうございます。

今聞いた内容を整理して考えながら、施策の方にも生かしていきながらやっていきたいと  
思います。皆様方のお力をお借りする場面というのも、とてもたくさんあると思いますので、  
今後ともぜひよろしくお願いいたします。

### ○福島会長

ありがとうございます。それでは本日の議事は終了したいと思います。

私からも一言だけお話をさせていただきますと、本日は委員の皆様からたくさん  
の事例を教えてくださいまして、それから事例だけではなくて、こういう対応方法もあるなど、  
そういった様々な情報も提供していただきました。

本当に充実した貴重な情報がたくさん出てきましたが、これをこの審議会だけで情報を共  
有するのは、とてももったいないことだと思います。それぞれの委員の皆様が、それぞれの  
場所にこの情報を持って帰って、ぜひ今の活動に利用していただけたら、活用していただ  
けたらと思っております。私は大学教員ですので、授業の中でやばみちゃんの動画を見るとか、  
何か使わせていただこうと思っているところです。どうもありがとうございました。

事務局の皆様におかれましては、本日皆様からいただいた御意見を踏まえて、消費者施策  
の展開を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の進行が円滑に進んだことを改めて感謝いたします。

それではこれで本日の議題は全て終了いたしましたので、進行を事務局に戻したいと思  
います。よろしくお願いいたします。

## ○司会（小澤県民生活課長代理）

福島会長、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協議をいただき、誠にありがとうございました。

閉会にあたりまして、くらし環境部部長の池ヶ谷より、御挨拶を申し上げます。

## ○池ヶ谷くらし・環境部長

くらし・環境部長の池ヶ谷でございます。本日は長時間にわたりまして、熱心に御議論いただきまして、誠にありがとうございます。

今日の資料にも出てまいりましたけれども、最近の消費者トラブルの特徴的なものとしては、やはりデジタル化の進展に伴いまして、インターネット広告ですとか、SNSを活用した、非常に多様化、複雑化してきているなというところがございます。また、年代別の被害の状況を見ましても、高齢者とか若年層だけではなくて、投資詐欺等で中高年を対象にしたトラブルも非常に増えてきているというような状況でございます。

こうしたことから、県といたしましては、各ライフステージに応じた、消費者教育、こういったことを充実させていく必要があるのかなというふうに感じているところでございます。

県といたしましては、今後も、消費者被害を未然に防止するための施策により一層取り組んでまいりますので、引き続き委員の皆様におかれましては、御指導・御助言を賜りますようお願い申し上げます。私からの挨拶とさせていただきます。本日は誠に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45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。



令和6年11月20日静岡県消費生活審議会

静岡県消費生活条例に基づく告示「不当な取引行為の指定」の改正に関して

委員 小楠展央

## 1 質問あるいは確認事項

(1) 不当な取引行為の指定第1項(1) 関連 ～事業者が指定した場所ではなく、消費者が指定した場所における勧誘について～

昨年でしたか、県内に本店を置き、ウェブサイトを用いてパンクやバッテリー切れなどの故障が生じた自動車の運転者を誘引し、出張のロードサービスを提供する事業を行っていた者が逮捕されました。当該事業者の取引方法にはいくつか問題がありました。その一つとして、ウェブサイトには低廉な価格(例えば「パンク修理4400円～」)が表示されている一方、現場に来て作業を行うとサイトの表示に比べて著しく高額な料金(例えば先のパンク修理で15万円～20万円。)を請求される、という問題がありました。

このような取引方法については、消費者庁も注意喚起をしています。また、基本的には訪問販売に該当するという見解を公表しています。

さて、このような取引では、事業者が指定した場所ではなく、消費者が指定した場所において、ウェブサイトの表示からはとても予想することのできない金額の契約を迫られることとなります。

そこで、質問ですが、このような取引は、今般予定している改正後の「不当な取引行為の指定」の中のどの行為に該当するか、教えてください。

(2) 不当な取引行為の指定第1項(15) 関連 ～ウェブサイト広告に事業者の名称や住所の記載がない場合について～

上述のロードサービス事業者については、誘引手段として用いているウェブサイトの中に当該事業者の名称・代表者氏名・住所の表示がありませんでした。そのため、消費者庁の考え方に基づいて訪問販売に該当するとしてクーリング・オフしたくても、送付先がわからず、容易に送付できない、という問題も生じて

いました。

不当な取引行為の指定第1項(15)に「事業者名、氏名、住所、連絡先等について明らかにせず、又は虚偽の内容を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為」があり、上述の非表示問題はこの行為に該当するのだろうと史料します。

ところで、不当な取引行為の指定の他の行為の規定を見ると、下記の用語の使い分けや「〇〇等」という表現をしているものがあります。

#### 記

ア「誘引」と「勧誘」

イ「表示」と「告げる(告知)」

そこで、念のための確認ですが、不当な取引行為の指定第1項(15)には、表示や誘引という文言が使用されていませんが、ウェブサイトにも事業者名等を表示せずに誘引する行為も包含されると解してよいですか。

## 2 意見

- (1) 前項(2)に関連しますが、無用な疑義を招かないように、この際、指定行為全体の用語使用や表現振りについて平仄を合わせてはいかがでしょうか。
- (2) 未だに定期購入に関する欺まんのネット広告があることから、すくなくとも最終確認画面については、特定商取引に関する法律12条の6第1項の表示すべき事項や同条第2項の表示してはならない事項を、この不当な取引行為の指定の中にわかりやすく取り込んではいかがでしょうか。なお、できれば、特定商取引法よりも規制対象の範囲を広げて(たとえば、広告画面。)いただければ、県民としてとてもありがたいです。
- (3) 「今ならこの条件だが、明日は定価(筆者注:値段が上がる。)」とか、「放送終了後30分以内に限り・・・」とか、特別に安く購入できる期限が画面上にカウントダウン形式で表示されるなど、消費者の考える余裕を極端に制限する勧誘や誘引手段があります。このような手段について、特定

商取引法や景品表示法よりも程度が軽い段階（グレーの段階）で行政が質問したり、指導したりすることができるような行為の指定をしていただければ、県民としてとてもありがたいです。