

## 令和5年度 第1回心じのくに消費者教育推進県域協議会 発言要旨

### (弁護士会 轟岡座長)

- ・それでは議題に入っていく。今回も、それぞれ質疑の時間を設けているため、構成員の皆様方には様々な意見を頂戴したい。
- ・議題の1つ目「静岡県消費者基本計画の進捗状況の確認」について、事務局から説明をお願いする。

### (県民生活課 林主任)

- ・はじめに、参考資料2を御覧いただきたい。令和4年3月に、令和4年度から令和7年度までの4年間を期間とする消費者基本計画を策定した。この計画は消費者教育推進計画を兼ねており、昨年度から新たな計画に基づいた消費者教育を推進している。一番右側の列、大柱の1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」が消費者教育の部分となる。
- ・続いて、資料1-1を御覧いただきたい。こちらが、現在の消費者基本計画の指標の一覧である。本日は、計画全体の成果指標である、一番上の「消費生活相談における被害額」と、消費者教育に係る大柱1の指標2つ、また大柱4の1つ目の指標について御説明する。なお、記載されている実績値は、令和4年度の状況である。
- ・はじめに、「消費生活相談における被害額」を御覧いただきたい。令和3年度から4年度にかけては、1万2000円増加しており、令和2年度から引き続き、増加傾向が続いている。原因としては、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が増加したことが影響していると考えられているため、引き続き、消費者教育出前講座等を通じて、県民の皆様にご注意喚起をしていく。
- ・年齢別に見ると、やはり高齢者の被害が高額となっているため、市町において福祉等の見守りネットワークと連携した消費者安全確保地域協議会の設置を促進するなど、高齢者の見守り、声かけ体制の整備を進めていく。
- ・次に大柱1の1つ目、「消費者教育出前講座実施回数」は、令和7年度の目標値が240回のところ、令和4年度は259回と目標を上回る実施回数となった。令和2年度に開講した高校生消費者教育出前講座に加えて、昨年度からは大学生、専門学校生、新社会人向けの出前講座についても実施を働きかけていること、新型コロナの行動制限が緩和され、講座の需要が戻ってきたことなどが原因と考えられる。
- ・2つ目の「消費者教育講師のフォローアップ研修受講者数」は、学校や地域の出前講座を行う講師に対する研修だが、令和4年度は例年より1回回数を増やした4回のオンデマンド研修を実施したこと、また、昨年度新たに講師20人を追加で養成したため、新旧の講師の顔合わせも兼ねた意見交換会を実施したことから、令和7年度の目標値150人を大きく上回る296人の受講となった。今年もオンデマンド研修に加えて、講師同士が意見交換をする集合型の研修を現在実施しているところである。
- ・こちらの2つの指標については、目標値を達成したため、このあと次第の2で、目標値の変更について、改めてご説明申し上げる。
- ・最後に一番下、大柱4の1つ目の指標、「高齢者及び見守り者の消費者教育出前講座実施回数」だが、新型コロナへの感染に対する懸念から、令和2年度、3年度は10回程度の開催となっていたが、令和4年度は新型コロナ感染防止のための行動制限の緩和などにより、講座数が増加した。令和5年度は、社会のデジタル化が進む中で、インターネット通販の定期購入に係る相談などが高齢者を中心に増加していることから、デジタル機器やサービスに不慣れな高齢者等に対する出前講座を拡充するため、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

事業を新たに実施する。

**（弁護士会 靄岡座長）**

- ・ただいまの事務局からの説明について質問等があったらお願いしたい。
- ・特にならなければ先に進むが、特にまた後で気づいたらまた質問いただいても構わない。
- ・続いて、「静岡県消費者基本計画の活動指標に係る目標値変更」について、事務局から説明をお願いする。

**（県民生活課 林主任）**

- ・資料2-1を御覧いただきたい。先ほど資料1-1で説明した通り、計画の指標となっている「消費者教育出前講座実施回数」及び「消費者教育講師のフォローアップ研修受講者数」が、いずれも目標値を達成したため、目標値の変更を行うものである。
- ・「消費者教育出前講座実施回数」については、令和4年度の実施回数である259回を参考に、毎年260回を維持していくという維持目標に変更する。
- ・また、「消費者教育講師のフォローアップ研修受講者数」については、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、それぞれ20名程度の増加となるため、それを含め直近の受講者を参考に、受講者数の増加を見込んだ結果が、毎年度300人となっている。

**（弁護士会 靄岡座長）**

- ・ただいまの説明について何か御質問・御意見等あるか。
- ・私から1つ意見があるが、今回消費者教育出前講座にしても、消費者教育講師のフォローアップにしても、増えたことは非常にいいことだと思うが、昨年度は成年年齢の引き下げの問題で、消費者教育については、かなり全国的に力が入っていたこともあり、申し込みが多かったという可能性もなくはないと思う。これが一時のブームにならないように、適宜啓発等をやっていないと、なかなか達成が難しくなるのではという危惧もある。引き続き啓発等をやっていたらと考えている。
- ・特に他に質問等ないため、次の議題に行きたい。議題3つ目は、令和5年度の消費者教育の取り組みについてである。まずは、成年年齢引き下げ後の県内の若年層の相談状況が今どうなっているかや、その成年年齢引き下げに関係する取り組みについて説明いただいた上で、意見交換を行いたいと考えている。それでは事務局からの説明をお願いする。

**（県民生活課 林主任）**

- ・資料3-1を御覧いただきたい。18歳から19歳までの県内の相談件数は、令和3年度は190件あったが、令和4年度はここから79件増加して、269件となった。なお、令和5年の4月から7月までの相談件数は75件であり、昨年同時期と同程度の件数で推移しているが、引き続きこちらの動向については注意していく必要がある。また、1人当たりの平均既支払額は、令和3年度の8万6000円と比べて、9万8000円と増加をしている。
- ・販売購入形態別では、通信販売の被害が最も多く、5割から6割を占めており、次いで店舗購入が多くなっている。通信販売のトラブルでは、代金を振り込んでも商品が届かないので、業者にメールをしたが、返事がないといったトラブル、お試し価格の商品を購入したが、2回目が届き、高額な定期コースの契約になっていたといったトラブルなどがある。店舗購入が昨年同時期と比べ大幅に増加をしているが、そのうちの約4割が脱毛エステに関する相談である。
- ・3(2)商品・サービス別相談件数を御覧いただきたい。18歳から19歳、20歳から21歳のいずれも脱毛エステが1位となっており、県全体でも脱毛エステに関する相談は、前年度の約6.8倍近くに増加している。こちらの相談の内容については、通っているサロンが閉店し、契約期間

が残っているので返金を求めたいが、連絡がつかないという相談が多く寄せられている。

- ・被害の内容を見ると、これまでは20歳以上に多く見られた脱毛エステや、また内職・副業に関する相談が18歳から19歳でも見られるようになっており、これが成年年齢引き下げに伴う変化なのかはこれから注視する必要がある。

- ・資料3-2を御覧いただきたい。消費者基本計画の大柱1「自ら学び、自立し、行動する消費者の育成」の中に、「持続可能な暮らしの実現に向けた県民意識の醸成」、「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」、「消費者教育の担い手となる人材の養成」の三つの柱があり、各柱に対する取り組みの全体像を記載している。今年度の新たな取り組みとしては、「高校生向け消費者教育教材の制作」と「シニア向け消費者教育講師人材養成講座の実施」となる。

- ・資料3-3を御覧いただきたい。成年年齢引き下げに関する若者向けの取り組みをまとめた資料である。取組の概要は、2を御覧いただきたい。高校生に向けた取り組みとして、令和2年度から、消費生活相談員や県が養成した消費者教育講師を派遣して、消費者教育出前講座を実施している。加えて、令和3年度からは高校生だけではなく、保護者にも共に意識を高めていただくため、保護者向けにも実施を拡大している。また、学校での消費者教育を効果的に進めるため、教員向けの研修も実施している。

- ・大学生向けの取り組みとしては、令和4年度から、県内大学が加盟するふじのくに地域・大学コンソーシアムの協力により、県内大学の学生一人一人に成年年齢引き下げの周知と注意喚起のメールを送付した。また、専門学校や日本語学校についても、注意喚起のメールを各校で可能な方法により周知していただくよう依頼をしている。

- ・令和4年度には県内の大学生、専門学校生の参加により作成した啓発動画、「ちょっと待った！やばみちゃん」を作成しており、こちらを使用したWEB広告により、若者への注意喚起を実施する。

- ・新社会人については、商工会議所の専務理事・事務局長会議で、若者のトラブルへの注意喚起と出前講座の周知を図り、新社会人向けの研修などへの活用を呼びかけることになっており、こちらは今週末に事務局長会議でお話させていただくこととなっている。

- ・その他、年間を通じて、若者向けのウェブサイトやSNS情報誌での注意喚起を実施していく。

- ・続いて、資料3-4を御覧いただきたい。令和4年度と今年度7月までの消費者教育出前講座の実績を記載している。令和4年度は259回実施し、うち168回が、高校生の出前講座、今年度も、今年の7月までの80回中47回が高校生の出前講座である。高齢者・見守り者向けは、新型コロナの行動制限の緩和もあり、令和3年度の11回と比較して令和4年度は合計32回と、講座の需要が増えてきているように感じる。今年度も7月までに合わせて16回開催しており、このペースで行くと、実施回数は令和4年度程度かそれよりも増加するのではないかと考えられる。

- ・次のページには、高校生向けの出前講座の実績と今年度の計画を記載している。令和2年度の開講時は55校、令和3年度は私立の学校にも実施を拡大したことで83校、令和4年度は成年年齢引き下げの当年度ということで、96校で実施をしている。今年度も105校での実施を予定しており、実施校数は毎年増加傾向にある。

- ・保護者向けの出前講座については、公立高等学校PTA連合会を通じて出前講座の実施を呼びかけており、今年度は7月までに6校で実施した。

- ・資料3-5を御覧いただきたい。今年度の新規の取り組みとして、高校生向けの消費者教育教材を制作する。学校では多くの時間を消費者教育に割くことが難しく、短時間で効果的に必要な知識を習得できる教材が必要となっており、今回、専門機関への委託事業により、教材の制作をする。制作にあたっては、現役の教員の先生方や県民生活センターの相談員の意見を聞きながら作成をしていく。現在は、全体の構成の検討が終わって、パワーポイント、シナリオ、ワークシートそれぞれの教材を作成している段階であり、来年の2月に成果物の納品を受ける予定になっ

ている。

- ・資料3-6を御覧いただきたい。昨年度、成年年齢引き下げに伴う若者の消費者被害防止のために、県内の大学生、専門学校生を消費者トラブル防止学生クリエイターに任命し、共同で啓発動画の作成をした。令和5年度は、そのときに作成した動画「ちょっと待った！やばみちゃん」を活用した出前講座の実施や、WEB広告の配信による注意喚起を行っていく。特に長期休暇や新生活への備えが始まる時期は、若者が消費者トラブルに巻き込まれるリスクも高いため、この時期に広告配信期間を絞ることにより、より効果的に啓発を実施し、消費者被害の防止に繋がると考えられる。

- ・WEB広告で流す動画には、契約の初歩的な知識や、消費者ホットライン188の周知を目的とした周知PR編と、若年層に多いトラブル事例を取り上げた注意喚起編がある。注意喚起編では脱毛エステ、マルチ商法、怪しい儲け話の3種類を取り上げており、これらの再生回数はいずれも8月18日時点で7万回を超えるものとなっている。

- ・スケジュールにあるとおり、現在YouTubeで大学生の長期の夏季休暇に合わせて、広告配信が行われている。この後は2月に、新生活に備えて2回目の広告配信を行う予定となっている。

- ・最後に、資料3-7を御覧いただきたい。学校での消費者教育を推進するため、教員向けの研修を行っている。常葉大学では、今年度も、同大学の星野先生の協力により、教職大学院の講義を実施した。

- ・県民生活課が関わっている総合教育センターの研修としては、今年度新規で家庭科の授業づくり研修を行った。この他に総合教育センターでは、消費者教育に関わる内容として、情報モラル教育の実践研修も実施されている。

- ・県民生活課主催の教員向け消費者教育実践講座は毎年、金融広報委員会様にも御協力をいただいて開催をしている。昨年度に引き続き、今年度もオンラインで開催をし、29名に御参加いただいた。今年度は、教育政策課との連携講座として行っており、募集や受講決定等、教育政策課と連携をして、講座の運営を行った。また、8月の後半からは、教育委員会が管理をしている研修管理システムで録画配信を行っており、講座当日に受講ができなかった教員の方にも、御都合の良いタイミングでいつでも研修を受けることが可能となっている。

#### （弁護士会 霧岡座長）

- ・成年年齢引き下げによって、若者の消費者被害が増えてきていることについては引き続き懸念される所だが、若者が被害者になるだけでなく、加害者になるという状況が非常に多くなっている。例えば、最近よく国際ロマンス投資詐欺というのを聞かれる方が多いと思う。SNS等で知り合った日本語が不自由な人が話しかけてきて、投資を持ちかけて、お金を振り込ませるものだが、その振り込み先の口座を、最近若い子がよく作っている。我々弁護士はそういう相談・事件を受けると、まずその口座を凍結してしまうが、そうすると預金保険機構というところに情報が行き、その人はもうしばらく預金口座を作ることができなくなる。それがどういうことを意味するかというと、例えば就職して、給与の振込先を作ると言われても、銀行で口座を作れず、まともなところにはどこも就職できないということになってしまう。そういった形で若い人が被害者になってしまうだけでなく、加害者になることも防ぐことが消費者教育の一つの目的と言われている。

- ・加害者になることを防ぐという意味でも、色々取り組みがあると思うが、そういったことを含めて、実際の教育現場でどういう取り組みを行っているか、お伺いしたいと思う。まずは高校教育課から、高校教育の中で、例えば生徒の様子や、被害報告の状況、被害者・加害者になることについて懸念していること、取り組み状況等についてあったら、お願いしたい。

#### （高校教育課 向中野班長）

・高校教育の取組ということでお話をさせていただくと、学習指導要領も改訂され、昨年度から年次進行で行われている中で、家庭科の授業を中心に消費者教育が進められている。それ以外には社会の公共の科目等でこういったものを取り上げている。

・従来においても、高校3年生の、社会人になる、もしくは大学生になる直前には、学年集会等でこういった消費者教育は進められていたが、昨年度から、高校1年生から授業の中で取り組んでいる。経済産業省や消費者庁等の色々な副教材や動画等も非常に増えてきて、授業の中で取り扱っている。

・現状について、資料3-1で提示されている被害状況自体は、教育委員会には上がってきてはいない。ただ、学校現場でどれぐらい相談や、対応する窓口等を説明できているかというところまでは、実は教育委員会としては把握できていない。

・本日の冒頭にもあったが、高校生はスマホを使って指1本で消費活動ができる。最近は、〇〇ペイといった支払い方法の、後払いというやり方で消費行動が過剰になっていき、返金の遅延等のトラブルが、これからは多くなるのではないかと懸念されている。また、先ほどお話があった預金口座について、生徒としてはお金が欲しいので、口座を作ればお金もらえる等、そういった行動の後に、マスコミ等で騒がれている受け子等の高額アルバイトに手を染めていってしまうのではないかという、発展的なところも懸念している。

・引き続き世の中の状況を踏まえながら、生徒への教育等については、常にアップデートしながら伝えていきたいと思っている。

#### （弁護士会 靄岡座長）

・最近、いわゆる受け子という形が多いが、高校生ぐらいでも捕まることが多い。私は弁護士なので、刑事事件で相談が回ってきたりすることもあるが、今、受け子になってしまうと、高校生ぐらいでも少年院行きということになってしまうことが多い。刑事手続き上のペナルティ等もあったり、口座が作れなくなるなど、将来悔いても悔えないほどのダメージが出てしまうので、加害者になることがどれだけ不合理なことなのかということを、よく周知していかなければならないと思っている。

・続いて、義務教育課から願います。

#### （義務教育課 池谷教育主査）

・義務教育課では、静西・静東の教育事務所にも確認をしたが、現状としては、成年年齢引き下げによる消費者トラブル事案は小中学校では一切ない。ただ、引き続き、成年年齢引き下げには関係ないところで、SNSのトラブルや、ゲームでの課金問題等、そういったトラブルは続いている。今後も、SNSのトラブルやゲームの関係について、気をつけるように周知をしていきたい。

#### （弁護士会 靄岡座長）

・おそらくそのSNSのトラブルは、消費者トラブルだけではなく、色々なトラブルがあると思う。これは全体的な取り組みの中でやっているというふうには認識している。

・続いて、特別支援教育課から願います。

#### （特別支援教育課 佐野教育主査）

・特別支援教育課も、消費者トラブルについての報告は把握していない。ただ、今後色々な問題に関わってくる可能性はあるため、各学校で危機意識を持って取り組んでいる。

・特別支援学校の場合は、高等部になると職業の授業だったり家庭の授業の中で、こういった消費者トラブルの問題について取り扱うことが多い。

・消費者教育等について周知するタイミングや機会が少ないというところも課題だと、今のところ

ろ思っている。今、生徒指導研修の中で少し扱ったりということはあるため、生徒指導研修で引き続き扱うということは現状としては考えられるのではと思っている。

**(弁護士会 霧岡座長)**

・特別支援教育課も非常にデリケートなもので、結構消費者教育を扱っていると思うし、あまり細かいことは言えないが、社会に出た後等に、例えば障害を持っている方等を狙ってくる悪質な業者もいたりするので、社会に出て行くときにしっかりした教育や批判的精神を持って、しっかりやっていくことが、今後も大切なのかなというふうに思っているので、引き続き取り組みの方お願いしたい。

・他に、全般的な御意見・質問等を受け付けたいと思うが、どなたかいらっしゃるか。

**(司法書士会 小楠先生)**

・確認が3つある。いずれも予告をしていないので、今日この場で回答が出なくても構わない。次回の協議会でまた御答弁いただけたらぐらいで聞いてほしい。

・まず1つ目が、資料3-1の若年層の消費生活相談の状況に関連することで、説明の中に定期購入や、お試し価格等がきっかけで、それだけかと思ったら定期購入だったというようなトラブルがある、という話があった。それについて、通販の広告が昨年6月1日から非常に厳しく規制されているように思っている。そのため、県の通販、特にネットの通販広告になると思うが、モニタリングをどれぐらいやっているのかや、その結果、新しい特商法の広告の規制に対応していないものの件数をどれぐらい把握したり、指導したのかをぜひ教えてほしい。また、もし件数と被害が何か相関や関連性があるとしたら、通販の広告をきちんと表示させるということも大事なのではないかなと思うので、また次回でも構わないので教えてほしい。

・2つ目は、資料3-6に関係するが、まず前提として、このやばみちゃんの動画は、私も拝見していて、動画の時間も、非常にコンパクトに収まっていて、とても良いと思っている。今日改めて、この動画の再生回数が、7万回を超えてるなんてすごいと思っているが、動画を掲載してから今に至るまでの再生回数の推移等を、時間を追って教えていただきたい。どういうタイミングでこれを見ているのかというのを知りたい。また、おそらく可能ではないかなと思うが、どういう年代がどういう時間帯で見ているのかまで、もし、この掲載しているサイトを運営している業者等を通じて調べることができたら、教えていただきたい。

・3つ目が、同じこのやばみちゃんについて、話の中で配信をすると伺ったが、どのような配信を具体的にするのかを教えてほしい。

**(県民生活課 平山事業者指導班長)**

・インターネット通販の特定商取引法の改正法の施行が6月に始まり、これに合わせて県でも特定商取引法としての指導と、景品表示法の方でもインターネット通販を意識して、令和3年度から調査方法を改善した。今までは外食店等を中心に行っていた調査を、店頭表示に限らずあらゆるインターネットもSNSも含めた、広く広告を監視するという広告監視を始めている。

・県民生活センター3ヶ所と県民生活課のあわせて4ヶ所で、インターネットの監視を行って、まずモニタリングをしている。そこから実際の調査件数というのは170件、そこから最終的に表示の改善を図るよう指導を進めている。

**(弁護士会 霧岡座長)**

・数字のところは、また次回出していただけばというふうに考えている。

・あとはやばみちゃん関係について、事務局の方から願います。

(県民生活課 林主任)

- ・ 2点目のやばみちゃんの再生回数の推移や、どのような年代がどういう時間帯に視聴しているかについては、この場での回答が難しいため、第2回の推進協議会の際に資料で提示させていただく。
- ・ 3つ目の、広告の配信方法については、YouTubeにおいて、広告の配信を行っている。対象年齢が18歳から34歳の若年層から青年層を対象としており、YouTubeを視聴していると流れてくる広告の中で、やばみちゃんの動画が広告として流れてくるという形になっている。

(弁護士会 霧岡座長)

- ・ これは、今まで流していたものを、また契約を更新する形か。

(県民生活課 林主任)

- ・ 更新ではなく、今年度また改めてWEBの配信の契約を結んでいるという形になっている。

(弁護士会 霧岡座長)

- ・ 他に何か御質問等はあるか。先ほど、高校生向けの教材を作るという話が出ていたが、社会への扉というのが今あるが、それと今回の教材の関係はどういう形になるのか。

(県民生活課 林主任)

- ・ おっしゃる通り、消費者庁の方で社会への扉を作成しているため、内容は基本的にそちらに沿った形で考えているが、社会への扉の内容を全て1時間でやろうとすると、内容が詰まってしまうため、それを先生方がここの部分だけ抽出してやりたい等、適宜使いやすいような教材を今回制作している。

(弁護士会 霧岡座長)

- ・ 使い勝手を良くすると、そういうようなコンセプトということでいいか。
- ・ これは委託事業者が決定しており、来年の2月ぐらいに出来上がるという流れか。

(県民生活課 林主任)

- ・ そのような形である。

(弁護士会 霧岡座長)

- ・ 私も楽しみに見たいと思う。

(労働者福祉協議会 鈴木専務理事)

- ・ 消費者安全確保地域協議会の市町の設置状況の関係で、昨年、3つの市町で設置が進んだと記憶しているが、なかなか設置が広がっていかない状況と捉えている。各市町でこの設置が思うようにスムーズに進んでいかない原因は、どういったことが考えられるか、わかれば教えてほしい。

(県民生活課 辻主任)

- ・ 安全確保地域協議会は、資料では3市町で設置とされているが、8月末に御殿場市で新たに設置されることになり、今県含めて5つの協議会が立ち上がっている。
- ・ 全体に行き渡っているわけでは決してないという状況ではある。なかなか立ち上がらない原因の1つとして、市町の行政は少ない人数の中で様々な業務を複合的に行なっており、消費者行政に係る人員を確保できている市町が必ずしも多くないというところがある。そのせいもあり、協

議会を立ち上げるという大きな仕事を進めていくことができないというところが、原因としてはあるのではと思っている。

- ・また、安全確保地域協議会は見守りのネットワークだが、こういった見守りのネットワークが既に高齢者福祉の部門で立ち上がってるような市町に関しては、もう既に立ち上がってるものについて、新たに2枚看板のような形で進める意味がないのではないかというような認識を持たれているようなところもう1つの原因として少なからずあるのではと思っている。

- ・決して2枚看板で悪いということではなく、むしろ安全確保地域協議会を設置することによって、見守りネットワークと消費者行政の部門と連携して、高齢者の消費者被害の防止を進めていくことができると思うので、根気強く、安全確保地域協議会の立ち上げを推進していければと考えていて、現在いくつかの市町の方に、説明に伺っているところである。

#### （労働者福祉協議会 鈴木専務理事）

- ・市町に対して消費者安全確保地域協議会の設置の要望を出すように、県の労福協から各市町それぞれの地区の労福協に指示を出し、いくつかの市町で行政要望として出してはいるが、今話があったように、高齢者向けの見守りネットワークがあるから、今すぐ地域協議会の設置は考えてないといった回答が多かった。

- ・おっしゃるように、人員の問題もあって、なかなか手をつけられない部分があるのかなと思ってはいた。この地域協議会の設置というのは非常に今後重要になってくると思うので、また我々労福協としても引続き各市町の行政要望の中で、設置を継続して訴えかけていきたいと思っている。

#### （生活協同組合連合会 中村常務理事）

- ・先ほど高校生の保護者向けの出前講座の話伺ったが、県の範囲から離れてしまうのかもしれないが、小学生や中学生が保護者の方と一緒に、消費について学んでいく場を出前講座等で作れないのか。小さなうちから親と一緒に考えて、賢い消費者になっていくという土台が作れないのか。

- ・それから、新聞に高齢者の方の特殊詐欺の被害が出ていたが、高齢者1人1人のところまで情報が届きにくくなっていないか。例えば、家にいる時間が圧倒的に多く、公民館や講座等にも行かないような、本当に近所だけで生活している高齢者の方たちもたくさんいるかと思うが、そういう方たちにもいろいろな情報がもう少し届いていくといいと思うが、何かやっていることがあったら教えてほしい。

#### （県民生活課 辻主任）

- ・高齢者の消費者教育は課題にはなっており、前提として消費者被害の相談の約半分は高齢者、60歳以上の高齢者である。また傾向として、平均既支払額、いわゆる被害額も、年代の高い層については高い傾向にあり、やはり高齢の方に対する消費者教育・消費者被害の啓発は重要だと認識している。

- ・県としては、消費者教育の出前講座ももちろんだが、昨年までは『くらしのめ』というような形でリーフレットを作成しており、今の高齢者の方は紙媒体で届くものをよく見るという話もあるため、そういったところを通じた啓発は継続して行なっている。

- ・また後ほど資料の方でも御説明するが、今年度は、シニア向けの消費者教育講師の人材養成を進めていく予定である。今、高齢者も、ネットサービスやデジタル機器を活用するようになってきており、消費者白書の方でも発表があったが、今50代の方でも、SNS関連のトラブルが増えてきている実態も報告されている。そういったこともあって、高齢者もネットサービスをどんどん使っていく時代になってきているので、そのような層に向けて、ネットサービスを上手に活用し



ていくと同時に、こういった消費者トラブルに気をつけていかなければいけない、というところを講座の中で伝えるための講師の育成を考えている。

**(弁護士会 霧岡座長)**

・前半の、もう少し中学校や小学生ぐらいで、金融の話やお金の使い方等ができればいいのではないかという話について、事務局から何かあるか。

**(県民生活課 林主任)**

・小中学生向けについては、基本的には市町の単位での実施となっており、親子での消費者教育、夏休み親子消費者教育講座のようなものを開催している市町もある。

・ただ、先ほどの安全協議会の話ではないが、職員の体制等も違う中で、消費者教育や出前講座に割ける人材が、市町によって偏りがあり、難しいというのが現状である。

・ただ、幼い頃から、保護者と一緒に消費者教育を受けることが賢い消費者になっていくための土台作りになるというのは、おっしゃるとおりであるため、県としても親子講座のようなものの開催について、市町に必要性を伝える等、何かできることがないか考えていければと思う。

**(弁護士会 霧岡座長)**

・親子で小さいときから消費者教育を、という話は、小林顧問が元々やっていたらと思うが、何か御感想等はあるか。

**(消費者団体連盟 小林顧問)**

・以前、県からの委託事業で、保育園・幼稚園から始まって小中学校、高校と、3世代通しての消費者教育を行っていたが、それぞれ保護者と一緒に聞いていただく機会はなかなか得られないことから、幼稚園児・保育園児、小中学生にお話をした中で、実際にあったことをシナリオに書き、子供達に演じてもらい、またその資料を家庭向けに配布し、家に帰って家族とこれを検討してもらって自分たちの家庭や地域から被害を出さないように、みんなでできることがたくさんあるんじゃないかということ投げかけたところ、子どもたちもそれに賛同する反応があった。

・子どもも事例はたくさん知りたいということで、いろいろな事例を紹介したが、やはり実際にあったことを知ることで、どんなふうに対策を練っていくか、家族の中で考えることができる。それは今も同じことが言えるのではないかと思う。

**(静岡県教育研究会技術・家庭科部 黒柳校長)**

・やはり今、消費者の問題についても低年齢化しており、詳しく実態を調べたわけではないが、ゲームで課金をする、お金を盗み出す等、生徒指導的な問題にも絡んでくるのではと思う。静岡県の小学校の教育会の代表として、この素晴らしい取り組みをどう広げていくかをまた考えていきたい。

・今、出前講座の中学生の数がゼロだが、中学生にも声をかけているのであれば、もう少し利用・促進できるよう、声かけをしていきたいと思う。

**(社会教育課 齋竹主査)**

・家庭での教育という面で、社会教育課では、「スマホルールについて親子で話し合っ家庭ごとにスマホのルールを作っていきましょう」ということで、昨年度から『親子で話そう!!わが家のスマホルール』というリーフレットを作っており、令和5年度の新中学1・2年生の保護者に配布をした。そのリーフレットを元に、親子で家庭でのスマホルールを決めてもらい、消費者教育に繋げる形で取り組んでいる。

・また、ボランティアであるスマホルールアドバイザーの養成もしており、保護者会等、保護者が集まる場所での集会で、スマホについて、講師を努めていただいている。講師については、若年の方から年配の方まで、あらゆる年代の方が講師となり、スマホの使い方や、消費者教育に関わることも含めて、アドバイスをしている。

**(弁護士会 靄岡座長)**

・確かに、スマホで会話をしている家庭もあると聞いたこともあるので、一番基本的な集団である家族でそのルールを決めていくということは、とてもいい取り組みだと思う。

・金融商品取引法という法律の改正の話が今出ており、その条文の中で「金融経済教育」という話が出てきている。これが消費者教育と今後どういうふうに関係していくのかという懸念もある。また、長年構成団体として静岡金融広報委員会が入っているが、金融広報委員会が無くなるのではないかという話もあり、金融広報委員会の佐藤様の方から、今後どういう方向に向かっていきそうなのか等がわかれば教えていただきたい。

**(金融広報委員会 佐藤事務局長)**

・今のところ、議論の方向性も全くわからないような状況である。ただ1つ言われているのは、組織として大きく変わるかもしれないが、地方での活動はこれまで同様あまり変わらないで続けてほしいという話も聞いているので、継続性という面では、御安心いただいてもいいのではないかと思っている。ただ私自身も、どうなっていくのか全くわからないというのが正直なところである。

**(弁護士会 靄岡座長)**

・おそらく次回以降にこの話はもう避けて通れないだろうとされていて、頭出しのような形になってしまったが、また今後の議題にできればというふうに考えている。

・他に、何か御意見・御質問等あるか。まだ御発言いただけてない方、宮地会長何か御発言等あるか。

**(日本青年会議所 東海地区 静岡ブロック協議会 宮地会長)**

・株式や、資産形成、資産運用、企業会計等いろいろあると思うが、昨今の金融リテラシー教育で、高校生や若い方が、早い段階で会社の経営の考え方に触れたり、証券取引も、できるようになってくると思う。

・教育の現場の方で、いろいろやっただけでいることがあると思うが、そういったところを補完するという立場においても、ぜひ事業者が集まっている団体である青年会議所を御活用いただきたいと思っている。SDGs等にも、今、真剣に取り組んでいる団体であり、多くのパートナーと連携しているところもあるので、ぜひ高校生の方等に対して、自分たちもできる教育はしていきたいと思っている。いろんな形で連携をさせていただきたい。

**(弁護士会 靄岡座長)**

・ぜひ今後とも、連携の部分でやっていければと思う。

・そろそろ次の単元に進みたいと思う。「令和5年度の消費者教育の取り組み」について、引き続き事務局から説明をお願いする。

**(県民生活課 林主任)**

・資料3-8を御覧いただきたい。県では、消費者教育の出前講座の担い手として、消費者教育講師を養成している。例年、消費者教育講師や、県や市町の消費生活相談員等、消費者教育出前

講座を行っている方を対象に、効果的な消費者教育出前講座の実現に向けて、講師のスキルアップを図るためのフォローアップ研修を実施している。令和5年度は、知識編として、オンデマンド配信により、靄岡先生も参加されている NPO 法人しずおか消費者ユニオンの宮下先生に講師をお願いして、法改正の話を取り上げたほか、最新の消費者トラブルの知識等を取り上げ、知識の習得を目指している。

・実践編としては、集合型の研修を実施し、講義と合わせて、講師同士の意見交換を実施し、今後の消費者教育出前講座の内容に生かしていくようなものを実施している。

#### （県民生活課 辻主任）

・続いて、資料の3-9を御覧いただきたい。シニア向けの消費者教育講師の養成講座についてである。近年社会の急速なデジタル化に伴い、スマートフォンなどのデジタル機器を活用した消費活動が急速に浸透してきている。特に最近ではスマートフォンを用いたメッセージアプリ、いわゆる SNS 等を使用する高齢者も増えている。ただ一方で、それらを十分に活用できない方も依然として多く、ネットサービスを介した消費者トラブルの被害も増加してきている。

・こうしたデジタル格差の解消に対応するために、県では今年度、高齢者等に対してデジタル機器・サービスの活用方法や、消費者トラブルの実態、またその対処方法等について講義をする消費者教育講師の人材育成を行う予定である。オンデマンド配信による知識編と、東部、中部、西部の3地区で開催する実践編に分け、消費者教育や、デジタル機器・ネットサービスに関する知識、消費者教育講座の講師として必要な知識・ノウハウ等を学んでいただく内容になっている。

・この養成講座で育成した講師については、来年度の4月以降に、県や市町の出前講座やセミナー、各種民間の方々からの派遣要請に応じて消費者教育講師として活動していただく予定である。

・受講者の募集を10月から始めたいと考えているため、本日お集まりの皆様のお所属においても、受講者の募集に御協力いただくとともに、本事業の利用について御検討いただければ幸いである。

#### （県民生活課 高橋主事）

・続いて、資料3-10の記載が漏れてしまっているが、エシカル消費推進事業という資料を御覧いただきたい。県では、持続可能な社会の実現に向け、SDGsの12番目の目標、つくる責任、つかう責任の達成の手段であるエシカル消費を推進するための普及啓発に取り組んでいる。

・昨年度は静岡パルコにて、エシカルな商品の販売やワークショップを行うマルシェを開催した。また、マルシェに伴い、WEB広告やSNSを活用した周知を行ったり、リーフレットを新しく作成・配布したりしたことで、これまでエシカル消費を知らなかった層へ周知を図ることができた。

・今年度は東アジア文化都市の協働プログラムとして事業を実施予定で、11月の25日の土曜日、26日の日曜日に、ららぽーと沼津において、マルシェや、学生による取り組み発表、有識者や県内事業者によるトークセッションを実施し、消費文化としてのエシカル消費を発信していく。あわせて、中国や韓国の取り組みを紹介するパネル展示も行う予定である。事業実施にあたっては、ポータルサイトやSNSなどの様々な啓発ツールも活用し、認知度向上に努めていきたい。

・また、昨年度に引き続き、未来の消費行動を担う小中学生を対象としたSDGsとエシカル消費に関する出前講座を熱海市、小山町、掛川市で実施予定である。

#### （弁護士会 靄岡座長）

・今年度の事業予定について、何か特に御質問・御意見等あるか。

・特にないようであれば次に行く。続いて資料4-1から4-4までについてである。各県民生活センターと賀茂広域消費生活センターからそれぞれ御説明をお願いする。

#### （東部県民生活センター 海野班長）

・資料4-1を御覧いただきたい。令和5年6月30日に開催した、静岡県東部・賀茂地域消費者行政推進連携協議会について、主に教育・啓発に関する協議概要を報告する。新年度第1回目の会議として、昨年度スタートした静岡県消費者基本計画の進捗状況の他、消費者行政を「教育と啓発」と「相談と支援」に分けて、その取組状況について①消費者教育推進体制、②出前講座、③消費者啓発、④エシカル消費の普及・啓発、⑤安全確保地域協議会、⑥消費生活相談概要等の作成・公表という6点をピックアップして、主に市町の課題や対応について、事例発表を交えて意見交換を行い、情報共有を行った。

・まず、「消費者教育推進計画の策定」と「地域協議会の設置」の状況では、昨年度、3つの市で計画更新が行われた。また本年度、富士宮市で新たに地域協議会が管内6件目として設置される見込みである。

・出前講座の課題では、「出前講座の開催自体が難しいところ」と、「開催自体はできているが、その継続についての課題を抱えているところ」という、大きく2つの市町に分かれている。自前で開催が難しい市町には、県の教育講師派遣等の利用の相談に応じるなど、連携して受講者の拡大に努めている。

・啓発活動の課題では、「キャンペーンの成否が天候に左右されている」、「若者向けの効果的な啓発が難しい」、「消費生活センターの知名度が広がらない」等、市町ごとに個別の課題を抱えている。

・エシカル消費の普及・啓発では、東部管内において御殿場市の取り組みの充実度が目立っている。また、西伊豆町では、地元消費団体と連携して、廃油石鹸の配布などの取り組みを行っている。取り組みのない市町もあるが、毎年実施している展示会や出前講座の際、ちょっとプラスして、チラシ配布や取り組みの紹介をしている市町も多い。

・気になった意見として、啓発活動で、三島市アンケート調査で消費生活センターの認知度が年々下がっており、その原因がわからないという話があった。特に高齢者の認知度が下がっているところが気になるという話である。原因を知るために、出前講座のアンケートで、「消費生活センターがどのようなことをやっているのか分かるか」という項目を入れてみたらどうかという意見があった。

・県への意見要望として、「県発行の『くらしのめ』などの啓発資料を提供してほしい」、「消費生活センター自体の認知度向上について、引き続き活動を続けてほしい」等の申し出があり、県民生活課と東部県民生活センターから、できる限りの支援、対応を続ける旨を回答した。

#### （中部県民生活センター 小川主幹）

・消費者行政推進連絡協議会の開催状況について、令和5年度第1回の協議会は6月27日に開催した。消費者教育に関する議題としては、エシカル消費の推進に関する取り組み状況の共有、昨年度及び今年度の消費者教育・啓発の取り組みの実績、実施予定の共有を行った。

・当センターで実施した消費者教育出前講座の実施状況について、令和4年度は、当センターでは60回の講座を開催した。これに管内市町で行ったものを合わせると、約100回ぐらいの講座の回数に達するという状況である。

・成年年齢の引き下げに伴い、十代を含む若年層の相談件数が増加していることを受けて、大学の学生課と連携して、学生対象の出前講座、注意喚起の発信などに取り組んでいる。具体的には表に整理した通りだが、県立大学で啓発動画の配信を行ったり、常葉大学教育大学院において、県民生活課の調整のもと出前講座を実施した他、夏休み前の消費トラブルの注意喚起のメッセージを県で作成し、各大学の学生課に協力してもらい、学生用のポータルサイトに掲載してもらったり、メールの一斉配信システムで学生に送ってもらうという注意喚起の取り組みも行った。

・消費者の啓発を目的に行っている消費者月間キャンペーンの令和5年度の実績の概要については表にまとめた通りだが、消費トラブルなどの情報提供や相談窓口の利用などを呼びかけながら、

啓発グッズ、リーフレット等を400部配布した。当センターのキャンペーンの特色として、学生ボランティアの方も参加をしている。

- ・当センターで独自に行っているSNSを活用した消費者の啓発の取り組みとして、当センターの公式Facebookと、X（旧Twitter）のアカウントから、ニュース等で取り上げられたトピックスや相談が多いトラブルなどを中心に、県民に向けた啓発、注意喚起等の情報を発信している。具体的な発信時期や内容については、表にまとめた通りである。

- ・最後に、資料には記載がないが、県民生活センターの業務等についてもっとよく知ってもらい、親しみを持ってもらうための取り組みとして、今年度、県民生活センター共通のアイコンとなるマスコットキャラクターをデザイン学校の学生に依頼して制作している。先日最終作品が決定して、まもなく正式に発表しようと思っている。こちらのキャラクターを消費者の啓発、情報発信等の取り組み等にも活用しながら、消費者教育を推進していきたいと考えている。

#### （西部県民生活センター 長葎班長）

- ・当センターの第1回西部地域消費者行政推進連携協議会は6月16日に開催し、消費者基本計画の進捗について県民生活課から報告を受けたほか、消費者教育における連携について協議した。主な発言内容については、消費者教育講座は出前講座を中心に、未成年者、高齢者向け講座の開催を強化しているなどがあった。

- ・消費者安全確保地域協議会の設置については、各市町から、地域包括センターや関係部署との連携は既に取りられている、見守りネットワークや既存のネットワーク等があるが、新たに協議会を立てての連携が困難である、あるいはその活動実績がないため、これから検討したいといった意見があった。また、協議会を設置することでどんなメリットがあるのかがわかりにくいという意見があったため、各市町の副市長を対象に、県民生活課と一緒に説明に回っている。認知症基本法の施行にあわせて、これから2、3年すると新たに見守りの組織を作ることも必要になってくるので、福祉担当の方と2枚看板となって協力していただけるのではないかと期待している。

- ・小楠先生から、特定商取引の契約書面の電磁記録の提供が可能になったことについて詳細な説明をいただいた。

- ・消費者教育出前講座の実績と課題については、消費者教育出前講座を28回実施、参加者が2,035名。高校生消費者教育出前講座を73回実施、参加者が8,496名であった。特に高校生については、当西部管内の高等学校の約7割で実施しており、公立高校についてはかなりの割合を、担当者の頑張りで実施できた。依然として被害が多い高齢者層については講座参加の機会が少なく、また、学校と違って地域包括センター等で個々に企画される場合、どうしても募集の人数自体が少なくなってしまう。専門学校や私立の高校・大学については、なかなか講座を実施できていないようなものもある。これについては、出前講座の周知を図っている。

- ・5月17日に浜松駅周辺で消費者月間キャンペーンを行った。当西部管内では、来年度浜名湖花博があり、浜松総合庁舎の中に浜名湖花博準備室があるので、そちらと共同でキャンペーンを行ったことで、より効果が上がったのではないかなと思う。

- ・最後に啓発事業として、昨年度からイオンモール浜松市野あるいはイオンモール袋井のデジタルサイネージで広報活動を継続してやっている。また、Instagramを通じてエシカル消費の啓発を行っている。エシカル消費については、来年度行う浜名湖花博のプレ事業でいろいろイベントを企画しているため、エシカルの啓発について、花博の会場で共同で行うことを計画している。

#### （賀茂広域消費生活センター 倉島所長）

- ・出前講座の実績については、令和3年度・令和2年度はコロナ禍ということでなかなか出前講座が実施できなかったが、令和4年度は15回実施、677名が受講した。高校生や、高齢者の方あるいは高齢者の見守りの方を対象に、出前講座を実施している。

・啓発については、5月と12月の年2回、賀茂地域の各市町と下田警察署合同で街頭キャンペーンを実施している。また、年2回『くらしが変わるカモ!』という啓発のチラシを発行しており、これを各市町で全戸回覧している。ほかに、下田市のケーブルテレビで毎月啓発番組を放映している。

・見守りについては、賀茂広域消費生活センター管内では令和3年度に東伊豆町、令和4年度に南伊豆町に消費者安全確保地域協議会が設置されており、高齢者等への見守り活動を行っている。協議会がまだ設置されていない市町については、引き続き協議会の設置を働きかけていく。

・課題と今後の取り組みについて、消費者被害やトラブルに遭遇しやすい高齢者、障害者あるいは成年年齢引き下げに伴って悪質業者に狙われやすい若者に対して、より効果的な消費者教育あるいは啓発を行っていく必要がある。そのために、高齢者や若者本人だけでなく、見守り者や保護者への消費者教育あるいは啓発にも取り組んでいく必要があると感じている。

#### （弁護士会 靄岡座長）

・各センターの取り組み状況について御質問・御意見等あればお願いできればと思う。

#### （司法書士会 小楠先生）

・私からはお願いみたいになるが、私はやばみちゃんがとてもいいと考えており、いくつもキャラクターが立つと、よくわからなくなってしまうため、先ほどキャラクターっていう話が出たので、ぜひ、やばみちゃんも何か絡めてコラボしてもらえればと思う。また、少し戻るが、靄岡座長から先ほど発言あった高校生の教材の作成のところでも、やばみちゃんが出てくると嬉しい。

#### （中部県民生活センター 小川主幹）

・やばみちゃんとのコラボレーションの件、貴重なご意見をいただいたと思っているので、上とも共有して、できるところを取り入れていきたい。

#### （生活協同組合連合会 中村常務理事）

・前回だったと思うが、西部県民センターで多言語啓発チラシを作っているという話があり、それを静岡県全体の方にも広げていけたらいいんじゃないかという話も少し出ていたかと思う。その後の結果がわかたらそこを教えていただきたい。

・もう1点、西部県民生活センターのところに外国語で相談できるところかめりあが載っているが、かめりあに、日本語を母語としない外国の方がどのぐらいの人数、どんな内容で相談に来ているのか、わかる範囲でいいので教えてほしい。

#### （県民生活課 林主任）

・多言語啓発チラシの全県への展開については、今年度全県へ展開する方向で、目標としては、年内ぐらい、遅くとも年度末までには必ず全県に展開する方向でただいま準備を進めているところである。

#### （西部県民生活センター 長葭班長）

・かめりあについては、多言語の方で受け付けているため、こちらに直接来るということはない。時々こちらにはブラジルの方がお見えになるが、職業相談のところにブラジルの通訳の方がいるため、電話や来所された方に一般的な通訳をして、消費生活相談員につなげていることが月2、3件ぐらいはある。

・かめりあ自体は、中国語とかロシア語等、多言語の取り扱いだが、あちらについては通訳をして、権限を持っている組織に繋げるといふところまでのため、かめりあからこちらに連絡があっ

たということは今年度については認識がない。

**(弁護士会 霧岡座長)**

・他に何かあるか。私からも質問だが、中部県民生活センターで SNS を活用した発信、啓発をしているということで、表には6月、7月分だけあるが、もっと前や8月等にも行なっていたということでもいいか。

**(中部県民生活センター 小川主幹)**

・昨年度から行っているが、昨年度は、国民生活センターの SNS をそのまま引用をするようなことしかできていなかった。今年度はそこから一歩進んで、実際センターでよく寄せられる相談などには特色があるため、そういうところから出している。また、すぐに見やすいよう画像や資料も一緒に上げてアピールする形で、一歩踏み出しており、特色ある取り組みとして紹介した。

**(弁護士会 霧岡座長)**

・今回 SNS の一番最後にロードサービスの問題があるが、全県的に発生するので、またいろいろな場面で喚起していただければと思う。

**(消費者団体連盟 小林顧問)**

・私達は県の方から地域消費者生活講座を受託し、デイサービスやサロン等いろいろなところに行っているが、それぞれのデイサービスやお年寄りのサロン等で、責任者やスタッフの方たちの間に、自分のところの通所者やその家族から被害者を出さないという気持ちが非常に高まっているということを感じて驚いた。

・また最近、SDGs の講座の申し込みが多く、その中でエシカル消費が SDGs を推進する大切な手段の1つだということをお話しているが、エシカル消費とは何かということで、倫理とか道徳とか言ってもまだピンと来ない人が多い。人や社会、環境や未来のことを考えた生産・消費であり、12番のつくる責任、つかう責任に入ることと、あと消費被害については、私は16番や11番とか、そういったところに入れて伝えているが、まだまだエシカル消費という言葉自体聞いたこともないという方がほとんどだと思う。SDGs と必ず絡めて、エシカル消費も推進していけたらいいのではないかと感じている。

**(弁護士会 霧岡座長)**

・今小林顧問からも出たが、高齢者等、見守りネットワークで見ることができるのは、比較的もうかなり高齢の方とか、家から出られなかったりする方で、問題はそうではない人である。元気に外出する人は、いろいろな説明会で健康食品を大量に買わされたり、いろいろなところに行って毎日いろいろなものを買わされてしまうといった被害があったりする。その大きな原因の1つとして、貸会議室が最近増えている。貸会議室やホテルの会場等がなかなか埋まらないため、悪質な事業者がホテルや貸会議室を使って説明会を行い、そこにお年寄りが行って騙されてしまうことが非常に多い。

・提案だが、県の方からも貸会議室を営んでいる事業者やホテルに注意喚起していくと、そもそも会場が使えなくなるので、そういった注意喚起をやってはいかがかなと思う。利用者から申し込みがあったときにそれを使わせないのはなかなか難しいのかもしれないが、いろいろなことを検討して、事業者の問題があればその使用を拒否するといったことも必要かと思う。元気な方ほどこういう被害に遭うことが多いので、そこも視点に入れていただけるとありがたい。

**(社会福祉協議会 金子主事)**

・今日初めて参加させていただいた。見守りの関係で、特に資料4-4で賀茂広域消費生活センターからも御報告があったが、社会福祉協議会も権利擁護課で、日常生活自立支援事業だったりとか、成年後見制度ということもやっているため、ぜひ社会福祉協議会とも連携して消費者安全確保地域協議会の設置を進めていけたらと思う。

・また、社会福祉協議会は地域の35市町社協でいきいきサロンに携わっているため、そういったいきいきサロン等に参加している方々の中で、絶対に消費者被害を出さないように、社会福祉協議会と連携して展開できていけたらと思う。

#### （弁護士会 靄岡座長）

・社会福祉協議会とも連携をとって地域から被害を防いでいくということはとても大事だと思う。先ほど出ていた被害者も加害者も出さないというところに話が戻るが、高齢者のマルチ商法被害がすごく多い。高齢者が高齢者を被害に合わせることもあって、なかなか一概に言えないとこだが、高齢者はやはり孤立しがちで、そこに親切に寄ってくる人によっていろいろなところにお金を使わされるとというのが、最近の非常に多い典型的な被害の1つだと思う。私は弁護士なので、裁判を起こしたりしているが、そういった被害を地道に消していければと思っている。皆さんもできる範囲で被害の縮小を図っていただければと思う。

#### （消費者団体連盟 小林顧問）

・高齢者の方に特に多いが、たんす預金をたくさん持っており、5000万6000万がすぐ現金で出てくることが非常に怖いと思っている。ただ、たんす預金なぜ増えるのかは、特に高齢者はお金を手元に持っていないと不安という気持ちが強いと思うが、その他に、金融機関に行っても1日に下ろせる限度額がほとんど20万円、多いところで50万円なので、いざというときに、なかなかまとまった金額が下ろせないことも関係してるのではと思う。限度額が低くなっているのは、被害に遭わないということも関連してるが、これを何とかしなければと思っている。ある程度は限度額は必要だが、とりわけいざというときに下ろせる金額が非常に少なくなっているという現状も絡んでるのかと思う。

#### （弁護士会 靄岡座長）

・今の点はやはり大事なところで、高齢者の家に行けばお金があると、いろいろなものを買わせるのもそうだが、最近もっと荒っぽいもので、強盗とかが多い。お金を使えなくするというのは、被害防止の1つになるが、逆にそれが被害を呼んでしまうこともありうるので、その辺もいろいろ考えていかなければならないと思う。それでは進行を事務局のお戻しする。

#### （県民生活課 望月課長）

- ・本日はお忙しいところ御参加いただき御礼申し上げます。
- ・本日の御意見も踏まえて、11月に消費者生活の審議会が開催をされ、消費者基本計画全体の内容について評価等、審議をいただくような形になるので、本日のいただいた御意見については、靄岡座長から審議会の場で御報告をいただくような形としたいと思っている。
- ・審議会はもちろんだが、本日いただいた御意見・御質問を消費生活の推進に取り入れて活用をしてみたい。
- ・本日はお忙しい中本当にありがとうございました。