

令和3年度 山形県消費生活審議会及び山形県消費者教育推進協議会（第1回）  
議事録（要旨版）

〔開催概要〕

- 1 開催日時 令和3年7月8日(木) 13:30～15:20
- 2 開催場所 県庁15階 1502会議室
- 3 出席者等  
出席委員：荒田明子、小笠原奈菜、佐藤暁子、東海林かおり、長岡克典、細江大樹、  
安部芳晴、内山順子、田中喜一郎、井上弓子、大石徹、佐藤善友、  
原田周子、渡辺孝子 14名  
欠席委員：石塚久子、佐藤博之 2名

〔次第〕

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 諮問
- 4 議事
  - (1) 山形県の消費者行政の現況、取組状況等について
  - (2) 山形県の消費生活相談の状況について
  - (3) 山形県消費者基本計画の進捗状況について
  - (4) 第4次山形県消費者基本計画の策定について
- 5 その他
- 6 閉会

---

2 開会

事務局より、委員総数16名中14名の出席であり、山形県消費生活条例第42条第3項の規定に基づき、本日の審議会が成立していることを報告。

(知事挨拶<首長表明> (部長代読))

(小笠原会長)

今年度は令和4年度から5年間の、第4次山形県消費者基本計画の策定年度になります。2022年4月から成年年齢の引き下げがあることや、新型コロナウイルス感染症に関連して、心理的不安に付け込む悪徳商法なども出てきています。今回の計画では、このような懸念事項にも対応できるような計画を作っていく必要があると考えています。

また、主体的に行動できる消費者の育成も重要であると考えています。是非、山形では賢い消費者が多く、悪徳業者が来ても全然儲からない、仕事にならないといったような消費者が育成されるような計画を立てていくべきだと考えます。

例年に比べて審議会の回数も多く、委員の皆様も大変だとは思いますが、ぜひ、良い基本計画ができるよう、ご協力いただけますようお願いいたします。

### 3 諮問

部長から審議会会長に諮問書を手交した。

### 4 議事

山形県消費生活条例第42条第2項の規定に基づき、小笠原会長が議長となり進行した。

山形県消費生活審議会運営要領第3条第2項の規定に基づき、小笠原会長から会議録署名委員に荒田委員と安部委員が指名された。

(1) 山形県の消費者行政の現況、取組状況等について

(2) 山形県の消費者生活相談の状況について

(3) 山形県消費者基本計画の進捗状況について

(事務局・渥美課長)

【資料に基づき説明】

(1) から (3) までの事務局からの説明について、意見、質問はなし。

(小笠原会長)

次に、議事(4)「第4次山形県消費者基本計画の策定について」に入ります。はじめに、①の「計画骨子(案)について、事務局から説明。

(4) 第4次山形県消費者基本計画の策定について

(事務局・渥美課長)

【資料に基づき説明】

(小笠原会長)

ただ今の事務局からの説明について、意見や質問、これまでの説明に対する質問や消費者行政について日頃から考えていることについて、一人ずつご意見等を伺いたい。

(荒田委員)

前回の会議でも新しい計画では令和4年度の成年年齢引き下げに対応できる計画や、様々な意見が出まして、これらの意見が反映された計画だと思しますので、その点は良かったと思います。

1点ですが、気になったのが、18ページの資料5-1の右上の黄色の枠の基本目標1-2「事業者に対する適正な指導等」とありますが、左の緑色の枠の「消費生活を取りまく現状・課題」の表から見ると、一番下の基本目標3の「関係法令に基づく指導等」に結び付くのではないかと少し気になったところです。しかし、第3次計画の位置づけを考えれば、基本目標の1に入れても差し支えないと思いました。その点が気になったところです。

(佐藤暁子委員)

今回、資料を拝見し、やはり若年層への相談件数や様々な消費行動なども増えてきており、やはりそういったところでは学校教育での消費者教育のあり方についても強化していかなくてはいけないと感じているところです。

これまでの高校教育の中では、家庭科や社会科の中で取り上げてきたわけですが、先ほどから話題に取り上げられております、成年年齢の引き下げに伴って18歳、19歳の若い方の取消権が無くなるということもあり、非常に指導の充実を図ることが必要だと考えております。

新学習指導要領でも、来年度からの新しい学習内容を高校教育の中で取り入れるよう、そして強化するようとなっております。

その中で、指導の工夫の中では外部講師の方や、関連施設との連携を図ったり、ロールプレイングやケーススタディ等の演習を工夫して、積極的に体験活動を取り入れることにより理解を深めるよう、また連携を深めながら強化していこうと考えております。

(東海林委員)

計画案資料5-1、左下の消費者被害防止のためのネットワークですが、基本目標1にあるとおり、高齢者及び障がい者等への支援が入っていますが、障がい者の窓口が入っていないように思われます。障がい者についても、高齢者は地域包括センターが地域の相談窓口になるわけですが、相談支援事業所もありますので、障がい者窓口との連携も必要だと思いました。

山形市の場合は、引きこもりへの支援や制度に漏れた方の相談対応のため「福祉まるごと相談員」が山形市社協に配置されており、そちらの機関もネットワークに入れてはどうかと感じたところです。

もう一点ですが、当センターの方も、消費者被害の情報をセンターからいただいた場合にはフェイスブックに掲載しておりますが、フェイスブックは一部の方しか見ないため、新しいツールというものを考えております。「マチマチ」(※)といったツールがあり、いろいろな自治体が協定を組んでいるツールになります。南沼原地区でもこのツールを使用することを考えておりますが、これは南沼原地区だけの問題ではないので、皆様に情報提供させていただきます。

また、新しい生活様式への転換ということで、今回ワクチン接種の予約がインターネットだったということもあり、高齢者がインターネットの活用について興味を持ち始めております。当地区でもスマホ教室を開催してくれないかという話があり、その中で、ワンクリック詐欺などの心配もあり、そのあたりを出前講座で県から講師のあっせんをお願いしたいところです。

(※) ご近所さんと子育て情報やおすすめのお店、イベント、防犯・防災などの情報交換ができる日本最大のご近所SNS

(長岡委員)

最近、占いサイトや若者のマルチ商法の相談を立て続けに受けたことがあり、全部同じ会社でしたが、県内で何十人単位という被害があり、マルチは昔からありますが、今も県内で多発しているということを実感しています。

しかも私が相談を受けたのは、勧誘の時にはマルチであることを言わない、後だしマルチのため、特商法は使えず、消費生活センターが介入できないという問題があります。制度上介入できないのであれば、予防するしかなく、消費者教育をすべての高校で啓発活動をする必要が

あると思います。目標は全高校、全クラスで行うべきであり、3年生でいいと思います。高校を卒業してしまうと、全員を対象とした研修というのは無理な話なので、高校3年生までが最後のチャンスになるわけなので、すべての高校を目標にして、啓発を行うことを切に願います。

マルチ商法の話に戻りますと、先輩、部活、同級生の友達等といった経路で勧誘されるため、友達関係が破壊されてしまいます。他の消費者被害以上に友達関係までも破壊され、若いうちに心の傷になります。しかもサラ金から借金までさせられます。借金をさせられ、友達関係までも破壊されるといった、マルチ商法の被害が県内で広がっています。

仮想通貨が絡んだり、あの手、この手でマルチ商法は若者を狙ってきており、10年、20年と続いているので、早く、高校生全員にマルチ商法を中心に消費者教育をしてほしいと思います。一部の高校だけではなく、全高校に消費者教育をお願いしたい。

(細江委員)

これまで繰り返し、成年年齢の引き下げについて話題になってきており、高校全クラスを対象にするという点には同意します。長岡先生からは高校3年生までにといった話でしたが、私は高校2年生まででやった方がいいと思います。18歳が成人年齢になってしまうと高校3年生の途中で、成人になる人が大半なため、18歳になって初めて習っては遅いわけです。そういった意味では、高校2年生を対象にしっかり教育・指導するということが理想的な姿ではないかと思えます。

この資料の相談件数の推移を見ると、若年層ではデジタルコンテンツに関する相談が1位に、50歳代以降だと1位ではありませんが、コロナ禍の中で高齢者もスマホなどのインターネット端末を持ち始めて、よく分からないまま使ってしまうということがあります。

今後、若年層のみでなく、高齢者に対する啓発も非常に重要になってくると思われます。

(安部委員)

先日、法律が改正され、送り付け商法が、今までは何日間か保管する必要があったところ、直ちに廃棄することが可能になりました。大きな改正でしたが、私たち消費者が理解するには難しかったところだと思います。お一人で暮らしている高齢者の方などは、法改正などもわからないままに被害に遭われているという状況だと思います。そのため、高齢者に対する「知らせる方法」を考える必要があると思います。先ほど、フェイスブックという話がありましたが、今感じただではハードルが高いと感じています。今の高齢者にどのような方法で知らせていけるのかといったことを考えていく必要があると思います。お一人暮らしの高齢者のサポートについては、掘り下げて対応していくべきと思いました。

若年層については、マルチ商法などまだ残っていることと改めて知り、お話を聞いてびっくりしました。県生協連には大学生協もありますが、大学生での教育では遅いと思いましたので、高校生のうちから教育をしていく必要があると感じたところです。

(内山委員)

若年層についてですが、やはり被害の多いマルチ商法などを中心に成年年齢が引き下がる前に啓発する必要があると感じたところです。

高齢者への支援ですが、高齢者の方についても、若年層とは違った被害があり、引き続き啓

発が必要だと思いますが、インターネットの使い方を伝えるとともに、インターネットができない人に対するセーフティネットというか、フォローの体制が必要ではないかと思いました。

(田中委員)

施策を実施するためには、待っているだけではダメで、それを徹底させるためには、例えば学校教育の中で、これを誰が、どのようにしていくかという問題があります。

先生がやられるのか、消費生活アドバイザー等を指定して、専門的に学校を巡回し、契約の大切さとか、マルチとかを指導していくのか。

成人年齢が引き下げられ、まだ知識が薄い、社会経験が浅い若年者には、教育が必要だと思います。

高齢者に対する部分ですが、今私、消費生活サポーターもしており、毎月、「ケロちゃん通信」をもらっています。私は隣組だけですが、回覧とともに一戸一戸配布しています。結構興味持っていていただいております。例えばですが、毎月1回県で発行される「県民のあゆみ」に、半ページイラスト付きで、今回特に注意してほしい、高齢者が被害者になりやすい事案について記事を載せてはどうか。

(井上委員)

第4次計画に関して、令和4年から8年にわたる長期にわたる計画ですが、非常に世の中が変わる中で、5年というスパンが果たして、適切なのか、検討する必要があると思います。

5年先がどれだけ変わっているか見通せないということで、やはり1年ごとに計画を見直さなければならぬし、対策を立てなくてはならないと考えます。

特に消費者問題に関してはデジタル系の問題が頻繁になっており、現場で柔軟に対応できる体制をとっていただきたいと思います。

成年年齢引下げの関係で、若年者の教育も大切になってくると考えます。契約の大切さを、やはり教育の中できちんと教えてほしいと思います。

高齢者に対しては、消費者ホットライン「188（いやや）」を知っておいてほしいと思います。各家庭に貼っておけるチラシがあればいいと思います。

隣組長会議などもありますので、そのような機会にお話もしたいと考えておりますし、お配りできる啓発のチラシもあれば、全戸配布できればいいと思っております。

(大石委員)

ページ11の多重債務者の対応について、多重債務が発生してしまった後の対策、対処療法的な対応しかできていない。若年層の教育、多重債務というのは、どのように怖いのかというのを教えていかなければいけません。ページ11にも教育を入れていく必要があると思います。

成年年齢の引き下げについてですが、学校での出前講座の実施回数について、件数が書いてありますが、非常に少ないと思います。授業形式とする必要はなく、短時間、20分でも、15分でも、銀行協会や県という機関を使って教育をしていくといいと思います。そのように実施すれば、多くの小中高生に、教育ができると思います。具体例を出して、よりメリハリをつけたもので、要は、印象に残る教育が必要だと思います。「気づき」の目を持つことが大切で、気づ

くとトラブルの芽が小さいうちに、消すことができると思います。

(佐藤善友委員)

先ほどマルチ商法や多重債務の話がありましたが、消費者トラブルは多面的に、問題が方々に見つかっていると思いますので、例えば県で、まとまった30、40分ぐらいの消費者啓発の動画を作ったり、伝えたいポイント、ポイントを動画にしたものを配信し、質疑応答、レポートや感想を書かせる場を高校で作ったりすると、より効果的に、情報が伝わるのではないかと思います。

(原田委員)

この4年間の中で、いろんな社会情勢が変わっているっていうことを、この計画の骨子の中に反映させなければいけないと思います。

先程も話がありましたが、世の中は何でも変わっていくので、計画についてはどんどん見直しをすることがすごく大切だと私も思います。

時代に合った、情報の提供の仕方が必要になってくると思います。

それから、意外とLINEですとお知らせを見ます。これからは高齢者の方も、LINEで、消費者関係の問題が起きたという情報を提供できる時代が来たと思っております。

(渡辺委員)

私個人としましては、JA関係者としまして、食品の安全安心に、努め、そして啓発をしていきたいと思っております。

インターネットを利用した啓発とか、勉強会があればいいと思いました。

(小笠原会長)

それでは、委員の皆様からの質問に対し、事務局から回答をお願いします。

(事務局・課長)

頂戴した意見については計画に反映できるよう、前向きに検討すると回答。

(事務局・高橋専門員)

荒田委員から、質問ありました「事業者の指導項目はどこに入るのか、基本目標1なのか、基本目標3に入るのではないか」というご意見に対しご説明させていただきます。

基本目標1につきましては、消費相談の事例に基づく、悪質業者、消費者被害防止となり、業者に対する指導によって消費者を救済するということが、基本目標1に入っております。基本目標3につきましては、消費者の安全安心の確保ということで、様々な法令に基づく、監視、立入検査など、安全、安心を確保するといった視点で、基本目標3に入れさせていただきたいと考えております。

(事務局・部長)

委員の方からいただいた意見をまとめますと、まずは成年年齢引き下げがあることに對し消費者教育を若いうちからしなくてはいけないと。特に学校が大事ではないかということ。

学校に入っていく必要があり、総合の時間やクラブ活動でいろいろな場面が考えられると思うので、教育庁とも連携していかなくてはいけないということ。

特に高校となりますと、県の教育庁が中心になっていくと思いますので、県の中で連携を一生懸命取っていきたいと思います。マルチについても連携を密にしてやっていくのが大事かと思ひます。

高齢者については、なかなか高齢者の方々に情報が伝わりにくいのではないかとひこと。

最近はもう、LINE とかも普及してきているが、スマホの操作の講習会をやって欲しいというような要望もありました。高齢者の方々も使いこなせない方も多いため、そのような人にどのように情報を届けていくかということが、課題だということ。その対策としては、隣組を活用し、「県民のあゆみ」の活用もいいのではないかとひこと。

この計画の5年という期間については、行政の立場からいきますと、国の消費者基本計画が5年ということもあり、5年を基本に計画を立てたいと思ひます。国の計画もコロナの関係で、見直しをしたりしておりますので、変える事情が出てきたときには、やはり柔軟に對應していくということが必要だと思ひております。

地産地消、食品の安全安心やエシカル消費等のよりよい消費行動につながることに對しても、消費者教育が大事だということ。

今日いただいた意見は次回の中間案に示していきたいと思ひますので、よろしくお願ひします。

## ②の策定スケジュール

(事務局・専門員)

スケジュールについて説明 ・ ・ <抜粋> ・ 第2回審議会開催日：10月22日(金) 中間案審議  
・ 県民意識調査：7月中旬開始

(小笠原会長)

ただ今の事務局からの説明について、質問はないか。

新たな消費者基本計画については本日、委員の皆様からいただいたご意見を踏まえて、審議会として検討をすすめることになるが、まずは、本日の審議内容を踏まえて、事務局で原案を作成するということとしてはいかがか。

(委員)

異議なしの声

(小笠原会長)

異議なしの声をいただいたので、それでは事務局で原案を作成し、次回の審議会において検討をお願いすることとする。

これで議事を終了する。

(事務局)

ここで委員の皆様からなにかあるか。

(長岡委員)

原田委員から、LINE の話が出まして、すごく良いことだと思いました。前の審議会では、県警がやっている山形 110 ネットワークに相乗りできないかと聞いたみたところ、直接的に消費生活センターが相乗りするのは難しいという話でした。県警の方は大体月 20 件ぐらい、「詐欺に注意!」「サポート詐欺に注意!」「還付金詐欺に注意!」と発信しています。

高齢者も、私が相談を担当した方は、ほぼスマホを持っていますし、スマホユーザーであれば、ほぼ LINE を使っています。

青森県や福島県の消費生活センターもすでに LINE アカウントを持っています。今は友達が 400 人ぐらいで、少ないと思いますが、その広報方法次第だと思います。

LINE だと消費者庁が作っている YouTube の当番や、若者向けの発信とかもあり、そのような発信も LINE だからこそできると思います。ぜひ計画に盛り込んでいただきたいと思います。

(事務局・高橋専門員)

昨年の審議会の中でも、県警の 110 ネットワークの話をしていただいたところですが、私どもも県警といろいろお話をさせていただき、現在はケロちゃん通信を定期的に提供し、載せていただいているところです。注意喚起情報についても載せてほしいということで、情報提供はしているところです。

今のところ消費生活センター独自の LINE アカウントはありませんが、今後委員の方のご意見を踏まえ、県警とも連携を取りながらやっていきたいと思っています。

(井上委員)

エシカル消費についてですが、エシカルということで、地元で買い物をしたいということを教育の中に入れていただきたいと思っています。すべてをインターネットで購入するのではなく、地元のお店でも買えるものがあることを知ってほしい。インターネットは簡単ですが、遠方からだとガソリンを使いますので、そういうことも同時に教育してほしいです。

(事務局・課長)

エシカル消費につきましては、当然地産地消というのがありますので、計画に盛り込んでいきたいと思っております。

(内山委員)

私、先月までスマホ教室の講師をしており、高齢者についてわかる範囲で少し説明させていただきますが、ご承知の通り、LINE アカウントについては高齢者の皆さんも、大抵、持っています。

ただ一つ、少し丁寧に行っていった方がいいと思うところは、動画の配信についてですが、高齢者の方は、自宅に Wi-Fi 環境がない人が割と多いと思います。動画はすごくわかりやすくいいツールだと思いますが、利用については、動画にかかる通信料についても併せて、教えていった方がいいと思います。

以上で、本日の審議会を終了する。