

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2回) 議事録(要旨)

〔開催概要〕

- 1 開催日時 令和3年10月22日(金) 13:30~15:20
- 2 開催場所 県庁2階講堂
- 3 出席者等
出席委員：荒田明子、小笠原奈菜、東海林かおり、長岡克典、細江大樹、
安部芳晴、佐藤博之、田中喜一郎、佐藤善友、原田周子
10名
欠席委員：佐藤暁子、石塚久子、内山順子、井上弓子、大石徹、渡辺孝子
6名

〔次第〕

- 1 開会
 - 2 挨拶
 - 3 議事
(1) 第4次山形県消費者基本計画の概要(案)について
(2) 第3章 施策の柱Ⅰ~Ⅲ(概要版)について
 - 4 その他
 - 5 閉会
-

1 開会

事務局より、委員総数16名中10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。

2 挨拶

(部長挨拶)

(小笠原会長)

本日は第4次山形県消費者基本計画の中間案について、皆様から様々なご意見をいただきより良い計画を策定していければと考えています。ご協力をお願いします。

3 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) 「第 4 次山形県消費者基本計画の概要（案）について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただ今の(1)の事務局からの説明について、意見、質問はありますか。

(長岡委員)

成年年齢が 18 歳になることもあり、すべての高校 2 年生に悪質商法手口と対処法を教える消費者教育の授業を年間通してした方がよいと思います。最低 1 コマはすべての高校 2 年生にできるようにしてほしいという意見です。

予算も必要となると思いますが、すべての高校に弁護士が行くということではなく、消費生活相談員を市町村に配置し、一番活動してほしいのは消費者教育の場面です。相談員の業務は相談が中心となるのだろうが、啓発も大事だと思います。消費生活センターにこもらないで、消費者教育をすべての高校 2 年生に行うようにしてほしいという意見です。

(事務局)

ただ今のご意見については、後ほど施策の柱Ⅱの中で説明を予定しておりますので、後ほど説明させていただきます。

(議長)

次に、(2)「第 3 章施策の柱Ⅰ～Ⅲ」(概要版)について、事務局から説明。

(2) (2) 「第 3 章施策の柱Ⅰ～Ⅲ」(概要版)について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

それでは、ただ今の事務局からの説明についての御意見や御質問等について、一人ずつ伺いたいと思います。

(荒田委員)

本文に注釈が盛り込まれ、資料編に用語解説があり読む人にやさしい計画だと思いました。また中身についても計画作成の趣旨や消費者行政における課題が反映されていると思いました。

そのうえで、資料3(1)「消費生活サポーター制度の強化」のところですが、「あわせて消費生活サポーターの対象を事業者に拡大し」というと部分ですが、対象の意味が分かりづらいと感じましたので、この対象を「募集の対象」としてはいかがでしょうか。

また、その下の(3)市町村相談員等との連携による消費者教育の推進の部分ですが、「消費者啓発を行うとともに市町村担当職員のスキルアップを図ります」とありますが、項目からすると市町村担当職員ではなく消費生活相談員かと思いましたのでご確認いただきたいです。

(東海林委員)

資料3の2ページ目、高齢者見守りネットワークについての構築ということで、前回御意見させていただいた。「高齢者等の見守りネットワークの構築の推進」については、「山形県消費者安全確保地域協議会を設置し」とあるが、現段階でどのような想定をされているか伺いたいです。

資料2-2の(1)「ライフステージに応じた消費者教育の充実」に、「山形県金融広報委員会と連携して、学校や公民館等において金融広報アドバイザー派遣等を実施する」とあります。金融広報アドバイザーの派遣内容を資料に記載いただけると良いと思いました。

(事務局)

荒田委員よりご意見いただきました「消費生活サポーターの対象を事業者に拡充」については、「募集対象」とさせていただきます。市町村担当職員の部分については検討させていただきます。また、修正ご意見いただいた点については対応してまいります。

東海林委員からいただいたご意見、見守りネットワークの役割については、県レベルでの消費者安全確保地域協議会は資料で示したイメージ図のとおり、それぞれの団体の上部団体に声をかけさせていただきたいと考えています。ネットワークの必要性、方向性をご理解いただき、ネットワークに参画いただき、県のネットワークの構成を参考に市町村におけるネットワーク体制の構築が動きやすくなると思っております。

また、金融広報委員会については、分かりやすくどのような派遣内容があるのかを資料に盛り込んでいきたいと考えています。

(長岡委員)

いきなり全高校に消費者教育をとというのは難しいかもしれないが、計画に出前講座などの数値目標を掲げており、数値目標を設けているのであれば、講座数を段階的に上げていくなど、全高校への消費者教育についても数値目標に盛り込むことを考えていただきたい。

被害が大きくなればなるほど回収困難なケースが多いため、教育、また情報も大事である。被害の回復を考えた場合、予防が大切なため一番力を入れてほしい。

県センターと市センターの連携を密に取ってほしいと考えている。弁護士よりも消費生活センターに入ってもらった方がうまくいくといったケースも事業者によってはある。ある事業者ではセンター専用電話を設けているところもあり、弁護士ではそのツールは使えないため、弁護士の方からセンターにボールを戻すといった事案もあるので、勉強会などを行いながら連携を図っていただきたい。

弁護士への電話相談というのは、県センターはあるが総合支庁はできないのか。県や市町村問わず弁護士への電話相談ができる環境があるといいと思う。センターと弁護士の連携、県センターと市町村センターの連携のため、勉強会や個別事案の検討会など両方で行っていくと被害救済がうまくいく事例が出て来ているのではないかと思う。弁護士会に働きかけていただければと思う。

(細江委員)

施策の柱Ⅰの情報発信のところで、SNSを介した情報発信というのは重要となっている。施策の具体例として、LINE、Facebookが挙げられているが、私が調べた限りでは山形県ではInstagramの公式アカウントを持っているので、そちらも明記したほうがいいと思います。Instagramというメディアの特色として、ユーザー層は若い世代女性が多いと思いますので、そちらに訴えかけるには有効と考えている。文字より画像を中心としたメディアとなっているので長々と文字ではなく、県で作成している啓発のためのチラシやポスターなどをInstagramに画像をアップした方が伝わりやすいといったところがあると思う。そういった施策を検討いただければと思う。

(事務局)

長岡委員よりいただいたご意見については弁護士による法律授業を含め出前講座の数値目標について、段階的に上げていくように検討してまいります。消費生活センターとの連携としては、より一層連携していきたいと考えています。

細江委員よりの御意見の、Instagram の活用について画像での啓発について検討してまいります。

(安部委員)

資料 2-1 「地域における相談体制の充実・強化」についてですが、非常に説明いただくのが難しいと思うが、現段階での研修会というのは、どのように行っていて今後どのように充実・強化を図り、どういったレベルにもっていくのかをお聞きしたい。

(事務局)

相談体制の強化としては、消費者教育を行っている職員への研修会、消費生活相談員への研修会、事例検討会などを実施し、スキルアップのための事業を行っている。市町村における支援として、中間案 27 ページをご覧くださいと、地域におけるネットワーク強化として、県の指定消費生活相談員が市町村を訪問、または OJT を行う支援をしている。こういった時代ですのでウェブ会議ツールを使用しオンラインでの助言なども行いたいと考えています。

引き続き、研修会と個別の市町村への支援を行い、県全体の相談体制の充実強化を図りたいと考えています。

(佐藤博之委員)

資料 1 施策の柱Ⅱ「主体性のある消費者の育成」について、今後も子供たちがタブレット、インターネットを使用して、勉強を含め YouTube や SNS を様々な手段として使用することが考えられる。そこで、早い段階から消費者教育を行っていくことが有難いと思っている。親の立場からもそのように考えさせていただいたところ。それと同時に、親も子供が消費者教育を受けていることをしっかり把握することが大切。親が言うことと子供が学校で学んできたことに齟齬があってはいけない。情報の共有ということで、親も一緒に消費者教育を受けることができればベストと考える。

SNS での使い方などの学習というものは学校で取組みしているし、若しくは PTA でもいろいろやっているが、その中で消費者教育的なもの売り込んでいただければ、わざわざ別々にやる必要はなく早い段階から周知できるのではないのでしょうか。

うちの会社の PR みたいになるが、持続可能な社会を目指した消費行動の推進ということでスクール制服のリユースを始めている。その取組みについて、物を大切に使う心、思い出の詰まった学生服を後輩達にという取り組みをしている。そういった部分でよければ出前講座をさせていただければと考えている。

(田中委員)

コーディネーターの役割としては学校等との連携調整が必要と考えます。この部分を中心的にやっていただければと考えています。現場で生徒たちに基本的なことを教えている教師への教育という部分はどこで行っているのかわからない。先生方が個々に『社会への扉』で学び、学校単位で集まり意思統一を図ってやっているのか、全体で基本的な最低限教えるべきことをやっているのかという部分でそこを統一していただければ。

それから、高校生の調査の中で、被害をあわない方法、トラブルの解決方法に興味があるといった項目があります。被害にあわない方法は必要かもしれないが、トラブルの解決方法で自ら一人が解決するというのは、まず無理です。被害にあったと思ったらまずは相談するといった形。学校の先生や身近な人にきちんと相談する。自ら深みに入らないうちにきちんと相談することを強調することが大切である。とりあえず188の周知徹底を図ることが大事かと思います。

関係機関との連携の更なる強化をしていただきたいと考えている。相談員の方々は責任感が強く、受けた方が最後まで相談者に対して満足な回答ができるように一生懸命努力している部分は重々承知しているが、そこに犯罪性があつた場合は警察の案件等、事案の見極めというものが必要であり、それは自分だけで考えても仕方がないので、その中で取り締まり機関としてのアドバイス、多種多様な事案に対する対応を考えれば、もっと連携を強めていただければなど思っています。

(事務局)

佐藤委員からいただいたお話は、早い段階からの消費者教育や親と一緒に消費者教育については考えていきたいと思っています。SNSの使い方を学校で教える点については学校と調整しながら進めていきたいと思っています。

田中委員から提案のコーディネーターの役割については、事務局で検討してまいりたいと思います。

(原田委員)

消費者を守るためにどういったことが必要かという、どこに相談したらいいのかということの周知です。どこに相談したらよいかを示唆できるのは意外と地域の何でもない会話です。社会の中にどういった相談窓口があるのか教育していく。社会の中の誰かがそういったことを教えてくれるようなシステムができていくと、非常に困った時に助けられる。

「ケロちゃん通信」や「見守り新鮮情報」については、地域では回覧板というものが情報を得る手段としてあるので、一人一人に配布することはないけれども、地域の中で回覧することで情報を共有する方法もあるのではないのでしょうか。

ところで、「ケロちゃん」って何から出てきたマスコット、キャラでしょうか。「ケロちゃん」の由来を教えてくださいと思います。

まずは、これだけの資料をまとめるということは大変なことなので、県民の消費生活を守っていただければと思っています。

(佐藤善友委員)

基本計画の中間案の 25 ページの、「持続可能な社会を目指した消費行動の推進」については、連携が効果的だと思っています。エシカル消費の普及啓発、食ロスの削減推進、食育・地産地消の普及啓発、人と環境にやさしい持続可能な農業の取組みへの理解促進など。

例えば具体例として、山大農学部が中心となって庄内の製造業・農家さんと連携して行っているスマートテノワール、地域持続可能な経済圏に取り組んでいたりします。こういうのが食育・地産地消に繋がるテーマであるかなと思います。

また、山形県在来作物の種類が多くありますが、なかなかお金になりにくい、これが地域の衰退に繋がっていると思います。

県の漁業についても豊かな海ではありますが、少量多品種ということで、他地域の県外産や海外産の魚と比べるとなかなか太刀打ちができないといった状況の中で、県の水産振興課、庄内浜文化伝道師、各種関係者が魚食の普及に取り組んでいる。そういう状況を踏まえた上で、山大であるとか、県の水産振興課、その他関係者としてしっかり連携をとって具体的な施策をこの個別施策の中でもう一步深堀りしたような形になると有難いと思います。

青森県がうまく、「ユニバース」というスーパーマーケットとうまく連携し、食ロス削減に関する「手前どりキャンペーン」というものを行ったようです。「手前どり」とは、奥にあるものを取るのではなく、すぐに使うものであれば手前からとりましようというコンビニでもしている取組みですが、青森県でやった例としては品目としては牛乳、ヨーグルト、豆腐、チルド麺などの値引きシールと一緒にキャンペーンシールをはり、そのキャンペーンシールを集めて応募すると県産品が当たるというキャンペーンです。このような情報を聞くと、連携させていくのが効果的かなと思う。ぜひ関係する機関との連携を強化した個別施策に繋げていただければと思います。

もうひとつ、消費生活に関する DVD を検索したところ、消費生活・地域安全課で所有していることが分かりました。これの貸出状況や活用状況を教えてくださいと思います。

(事務局)

ただいまご意見いただいた中で、どこに相談したらいいかということでしたが、県民意識調査の中でも消費生活センター及び188の認知度調査で低いことが分かりました。今回の個別施策の中では、今後5年間の中で周知を強化していきたい思います。

チラシの配布については、ポスターにして大型店舗で掲示していただくといった様々な手法を用いて消費者の目に入る工夫を凝らしてきました。今後も各種媒体を利用したSNSなどの発信などを含め行いたい。

「ケロちゃん」の意味については、中間案55ページの用語解説をご覧ください。ケロというのは「相談してケロ」～してくださいという意味を含めキャラクターとして活用している。更には2020年度からは消費者庁より消費者啓発大使として委嘱を受け、啓発活動を行っているところです。

佐藤委員よりエシカル消費の連携についてご意見をいただきました。今回の計画の中で、エシカル消費については言葉だけでなく、それぞれの部局の施策との連携等が必要と考え様々盛り込んでいます。部局と連携を強化してまいりたいと思います。

もう一点DVDの貸し出しについてですが、私どもの方でサポーターなど、地域の皆様に勉強会したいといったときに貸出していますが、最近ではコロナ禍のため集まる機会も少なく、昨年度6件ほどの実績でした。コロナ以前でも年間14、15件となっており、引き続き広報していきたいと考えています。

(小笠原会長)

対象とする人々のカテゴリーとしての「認知症等により判断力が不十分になった人」を検索したところ、「第197回国会 消費者問題に関する特別委員会第3号(平成30年11月15日(木曜日))」がヒットし、その中で「平成二十六年に改正した消費者安全法では・・・」とありますが、消費者安全法では「認知症・・・」の文言は無いようです。「認知症などで判断力が不十分になった人」と成年被後見人を指すようです。

「認知症等により判断力が不十分になった人」は高齢者に含まれることが多いと思われしますので独自のカテゴリーとして設定する必要はないように思いました。高齢者、障がい者にあてはまらないけれども第3のカテゴリーとして対象とするのであれば、何か別の表現にした方がよいと思いました。

柱I1「(5)住宅に関する相談対応及び情報提供」について、柱I1は相談体制全般について施策を記載しているように思えるところ、(5)だけ「住宅」に限定している点に違和感を覚えました。相談という意味では柱I3(5)地域包括ケア総合推進センターによる移動法律相談の実施等、他の部分にも相談要素があるので、柱I1(5)はここに記載しなくても良いのではないのでしょうか。

柱 I 3 「(4) 障がい者の消費者教育の実施」について、県内の関連団体と連携していく旨も記載したら良いかと思いました。

資料編について、本文だけ見て資料編に気が付かない方もいそうなので、資料編に載っている用語については本文中で何かマークを付ける（HP 上であればリンクを張るなど）と良いかと思いました。

(事務局)

ただ今の件については、事務局で整理したいと思います。

(議長)

それでは、これで協議を終了いたします。委員の皆様、御協力ありがとうございました。

第4次消費者基本計画については、本日の審議会用を踏まえて事務局で最終案の作成をお願いします。

これで予定していた議事の審議について終了いたします。

(佐藤善友委員)

先ほど原田委員よりお話のあったケロちゃんの由来について、お聞かせいただきたいと思えます。

(事務局)

ケロちゃんは山形県消費生活・地域安全課のキャラクターとしてご説明させていただきました。山形弁で「～してください」といった方言を使ったキャラクターです。今回の中間案資料55ページの用語解説にも掲載させていただきました。小さいお子さんにも親しみやすいキャラクターとなっております、今後も啓発活動に活用していきたいと思えます。

(事務局)

小笠原会長ありがとうございました。

4 その他

(事務局)

- ・次期計画策定に係るスケジュール
- ・県民意識調査の結果報告

【資料に基づき説明】

(事務局)

ありがとうございました。

他にございますでしょうか。

以上をもちまして、本日の審議会を終了いたします。

本日は大変貴重なご意見をありがとうございました。

(以上)