

# 令和3年度第1回青森県消費生活審議会及び青森県消費者教育推進地域協議会議事要旨

日時 令和3年8月2日（月）10：30～12：00

場所 ウェディングプラザアラスカ 地下1階サファイア

## 1 開 会

## 2 挨拶

## 3 議 事

### （1）令和2年度青森県内の消費生活相談受付状況について

事務局から資料1に基づき、令和2年度における青森県内の消費生活相談受付状況について説明した。

### （2）青森県消費生活基本計画（第4次）の策定について

#### ①青森県消費生活基本計画（第3次）における主な成果及び課題

事務局から資料2に基づき、青森県消費生活基本計画（第3次）における主な成果及び課題について説明した。

#### ②青森県消費生活基本計画（第4次）事務局素案の概要

事務局から資料3-1に基づき、青森県消費生活基本計画（第4次）事務局素案の概要について説明した。

#### ③青森県消費生活基本計画（第4次）事務局素案の構成

事務局から資料3-2に基づき、青森県消費生活基本計画（第4次）事務局素案の構成について説明した。

#### ④青森県消費生活基本計画新旧対照表

事務局から資料3-3に基づき、青森県消費生活基本計画の本文等の変更点について説明した。

## 4 閉 会

※ 委員からの主な質問・意見等は別紙のとおり

## (別紙) 委員からの主な質問・意見等の要旨

### (1) 令和2年度青森県内の消費生活相談受付状況について

#### (松野委員)

特殊詐欺などは他人事と思っていたが、実際に自分が被害に遭いそうになったことがあったのでその事例を紹介したい。

「市役所の保険課の田中」と名乗る者から、「33,600円の還付金がある。今日が締切日なので、銀行のATMに行ってくれ」との電話があった。おかしいと思ったので、私が詐欺に注意している旨を伝えると、「私は詐欺じゃない。親切に教えてあげているのにあなたは何だ」と言って電話を切られた。その二日後に、新聞に同じ手口の被害事例があったことを伝える記事が掲載された。

実際にこのようなことが起きると、どこに通報すればいいのか、犯人を上手に誘導して逮捕に協力すればいいのかなど、対処方法が分からない。そういう方法を一般の県民に示すことができれば解決の糸口になるのではないかと。

次に、自分が加害者になったかもしれない事例を紹介したい。

私は、健康食品の卸販売をしているが、ある方から、「健康食品でとても体調が良くなったので、83歳の友人にそれを勧めたい。商品を説明してほしい」と言われ、その方のお宅を訪問し、説明した後に納得してもらって商品をお求め頂いた。翌日、その方の娘さんから「母は認知症で、いろんな契約をして大変な目に遭っている。返金してほしい。返金しなければ消費生活センターに相談に行く」との連絡があり、私は、開封された商品と引き換えに返金した。その83歳の方は、話をしても認知症だとは思えないような方であったが、最近は、認知症で一人暮らしの方が増えてきていると思うので、このような事例が増えてくると思う。

### (2) 青森県消費生活基本計画（第4次）の策定について

#### (沼田（郷）委員)

新旧対照表の13ページにある「マスメディア等」の「等」を付け加えた理由が、ホームページや動画など様々な媒体で情報提供とのことだが、媒体にはSNSなども含めるということではないか。

(事務局) 昨年度から、若者向けにSNSを活用した情報提供を行っており、これにはSNSを含むものとしている。

#### (三國委員)

グループホームで生活している障害者の方で、自由行動ができるぐらいの軽度の方が消費者トラブルに遭った際は、成年後見制度等で対応できることもあると思うが、それ以外のもっと軽度の障害者の方は、どの程度まで理解力があるのか、こういった契約に気をつけるのか等、啓発も難しいと思う。そういった点で、もう一步踏み込んだ具体案を出してもらえないか。

(事務局) 高齢者や障害者の地域での見守り体制ということで、現在、全市町村に相談窓口紹介ネットワークを構築し、日常的に地域包括支援センターや社会福

祉協議会等の団体が、高齢者や障害者に対し、情報提供や相談窓口の紹介等を行っている。今後は、さらにきめ細かい見守り体制を構築するため、相談窓口紹介ネットワークを消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会に移行させていくこととしており、評価指標においても目標の1つとしている。

#### (熊木委員)

平成29年度から令和2年度までの消費生活センターの認知度やホットラインの認知度はほぼ横ばいに見える。この認知度の目標については、目標を達成していないので、次期計画でも現状維持の80%とするとのことだが、これまで達成できなかった現状を踏まえ、どういう取組をすれば達成できるのかということ次期計画に盛り込む必要があるのではないか。

(事務局) ホットラインの認知度については、着実に伸びてきていると認識している。一方、センターの認知度については、年度によって上がり下がりがある。近年の状況は、ほぼすべての世代で認知度が上がってきている状況にある。これをやれば上がるというのはなかなか難しいと思うが、若い世代にはSNSを活用したり、高齢者には身近な方から情報提供をしてもらうなど、世代に合わせた取組を行っていくが、目標達成のための手段として、どのようなことができ、それをどのような形で計画に反映させることができるか検討したい。

なお、新型コロナウイルス感染症の拡大前は、相談窓口紹介ネットワークなどにより、連携先の団体が高齢者の自宅を個別に訪問して、情報提供や声かけを行っていた。今後もこの取組は継続していく。

#### (沼田(桃)委員)

成年年齢の引下げによって若年層だけでなく、親世代も様々な詐欺に遭っているので、親にもきちんと教育をしてもらいたい。例えば、学校に講師を派遣した場合は、親も一緒に受講できるといった機会など。また、万が一、何かしらの被害にあった場合のために、学校が、消費生活センターや弁護士会、司法書士会とネットワークを築いていれば、親や子どもそれぞれが個別に対応しなくても済むので非常に役に立つと思う。

それから、「身に覚えのない請求」というキーワードで普及啓発しているが、詐欺というのは、身に覚えがあるように騙すので、身に覚えがあっても立ち止まらせるようなキーワードを使ってほしい。

(事務局) 親世代への消費者教育の必要性は感じている。昨年度は、高校のPTA連合会の会議でそういった機会をいただいた。親の世代への消費者教育をどのような形で推進できるのか検討したい。

また、「身に覚えのない請求」に代わる、ぱっと見て、分かりやすいキーワードについては引き続き検討したい。

#### (吉田委員)

相談員の資格保有率の目標値を75%としているが、資格保有者の処遇をあげる対策をとる予定はあるのか。そういうモチベーションがなければ、75%を達成するのは難

しいのではないか。

(事務局) 75%とした根拠は国の目標値に合わせたものであるが、県内の相談員の資格保有率は県のセンターだけではなく、市のセンターも含めたものであり、例えば市によっては資格取得に対して処遇があったり、なかったりということがある。最終的には自治体の判断にはなるが、資質向上につながるので、各自治体には検討するよう伝えていく。

### (三浦委員)

エシカル消費を盛り込むことについては賛成の立場。生協としても、2019年ぐらいから学習活動を行っているが、なかなか浸透していかない。このような視点を持って買い物をしてもらうことは大事なので、流通関係者とも協力し、取組を推進してもらいたい。

また、消費者志向経営の普及と取組の推進にも賛成の立場。消費者庁のホームページを見ると、消費者志向経営を自主宣言している事業者は、まだ全国でも210程度であり、県の目標として評価指標を持つことは難しいと思うが、この考え方を普及するという観点で、経営者に対する啓発を計画に取り入れてほしい。

消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の具体的な活動内容はどのようなものか。

(事務局) エシカル消費に係る流通関係者との連携については、どのような形で推進していくことができるか検討したい。

消費者志向経営については、今回の計画の策定に合わせて強化していきたいと考えているところであり、どのような形で計画に反映させることができるか検討したい。

消費者安全法に基づく消費や安全確保地域協議会は、地域での高齢者や障害者の見守り体制であり、市町村が主体となって、例えば、地域包括支援センターや社会福祉協議会、行政連絡員、民生委員、町内関係者が相互に連携し、日頃から情報共有し、高齢者や障害者に情報提供や声かけなどを行うもの。

### (田中(幹)委員)

高校生が日常的にスマートフォンでSNSを利用しているとのことだが、県の消費生活センターのパンフレット等を見ると、相談は「電話もしくは来所、文書やメールでは対応できない」となっている。県の事務局素案では、若者は電話や対面での相談に対して心理的ハードルが高いと記載があるとおり、メール等での相談ができるようにするなど環境づくりを進めていったほうがいいのではないか。

(事務局) 現在、若者からの相談はあまり多くはないが、一方で、それは相談していない層が結構いるのではないかという懸念がある。国では、現在、消費生活相談のデジタル化に向け、検討を進めているので、本県としても全国的な状況を見ながら対応していきたい。

**(加藤委員)**

冒頭の説明で、令和2年度の特種詐欺等々の被害が65歳以下の現役世代で少し増えているとのこと。直近の調査は2019年であったと思うが、金融リテラシー調査でも現役世代の正答率が低かった。消費と金融は表裏一体の関係なので、成年年齢引下げに伴う18歳以下の子どもはもちろんのこと、現役世代も含めた層に対し、金融教育を推進していくような書きぶりできないか。

**(事務局)** 金融教育は、当課の中に県金融広報委員会の事務局を置いており、現状も様々な取組で連携しているが、若者や現役世代への金融教育の推進について、どのような形で計画に反映させることができるのか検討したい。

**(横山委員)**

食品ロスの削減やプラスチックゴミの削減の促進、消費者志向経営の普及と取組の推進は、行政的な施策があつてこれを推進するということか。教育や意識啓発などで可能なことと、お金をかけた施策でなければ達成できないことがあると思う。

**(事務局)** 食ロス削減とプラスチックごみの削減については、県の事業（予算あり）として取り組んでいる。消費者志向経営については、現在、これに特化した事業はなく、様々な啓発の中でこれを取り扱っているところであり、今回の計画の策定に合わせ、もう少し踏み込んだ形で、普及や取組の推進ができないか検討しているところ。