

令和3年度第1回岐阜県消費生活安定審議会 議事録
(岐阜県消費者教育推進地域協議会)

日時：令和3年8月12日（木）

13:30～15:00

場所：オンライン（Zoom）

○出席委員名

大藪 千穂 (岐阜大学教育学部教授)
朝田 憲祐 (中日新聞岐阜支社報道部長)
大成 朋広 (岐阜新聞社生活文化部長兼NIE担当)
御子柴 慎 (岐阜県弁護士会)
三輪 聖子 (岐阜女子大学家政学部教授)
梶田 泰久 (全国農業協同組合連合会岐阜県本部副本部長)
加藤 量子 (岐阜商工会議所中小企業振興部企画振興課長)
木村 順次 (岐阜県卸売市場連合会会長)
國枝 義広 (岐阜県金融広報委員会幹事)
堀 有希 (岐阜県商工会女性部連合会副会長)
河野 美佐子 (岐阜市生活学校代表)
佐藤 圭三 (全岐阜県生活協同組合連合会専務理事)
花井 泰子 (消費者ネットワーク岐阜副代表)
別宮 理恵 (日本労働組合総連合会岐阜県連合会岐阜地域協議会事務局長)
三輪 やよい (岐阜県地域女性団体協議会理事)
和田 知加子 (公募委員)

計 16 名

○議題

- (1) 令和2年度消費生活相談状況報告
- (2) 岐阜県消費者施策実施状況報告（令和2年度実施状況及び令和3年度の重点施策）
- (3) 消費者教育支援専門委員会委員の指名について

○会議録（概要）

事務局	(開会あいさつ)
会長	議事録署名人に大成委員、佐藤委員を指名。
事務局	議題（1）令和2年度消費生活相談状況報告 (資料に基づき説明)
会長	(資料 1p.3 図 3) 若者が契約当事者の相談件数に関して、20歳で急増しているというの、新型コロナウイルス感染症が影響しているのか。

事務局	資料 1p.8 表 10 (契約当事者が 20 歳～22 歳の若者の商品・サービス別相談件数) のとおり、20 歳～22 歳で昨年度との比較において、放送・コンテンツ等、内職・副業も増えているということで、そういう相談が増えているのではないかとと思われる。
会長	訪問購入が高齢者に多いということだが、どういう内容が多いか。最近は少ないと思っていた。コロナ禍だから、みんなあまりドアを開けないのかと思った。
事務局	工事・建築関係、新聞購読の強引な勧誘など、例年ではあるが、これらが多いと思われる。
委員	資料 1p.8 図 5 (平均契約購入金額の推移)、図 6 (平均既支払金額の推移) に関して、支払いが減少傾向にあるということだが、65 歳以上への啓発活動が浸透しているというふうに理解してよいのか。進んでいるとしたら、何が要因か。
事務局	高い金額、500 万円以上の高額な部分が減っているという印象である。
会長	図 5,図 6 のグラフは、以前からあるか。
事務局	はい、例年ある。
会長	図 5 は、契約しているけど、もしかしたら解約しているかもしれないという理解でよいか。
事務局	はい。
会長	来年から成年年齢が引き下げになるので、特に気を付けなければならないが、表 10 に関して、放送・コンテンツ等だけでなく、内職・副業についても気を付けないといけないところがポイントになるのではないかと考えた。
委員	過去には救済金額のデータが出ていたように思う。救済金額は出ていないのか。PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステムの略称) には、救済金額の合計金額などが出てくると思う。ここに相談したらこれくらい助かったというのが分かるのではないか。
事務局	救済金額は出したことがないと思われる。
会長	契約をして払ってしまった。それについてどれくらい救済されたかが見られるとよいというご意見だと思う。おそらくデータはあるだろう。資料 1p.9 図 7 (契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既支払金額) を見ると、高齢者だけでなく、割と 20 代、30 代も高いように思われる。新型コロナウイルス感染症に関しては、コロナ禍が続き、マスクの品薄は、手作り

	マスクもでてきて解消されてくると思うが、今後、変異株による影響、それが長引いたときに何に影響が出てくるか注視しなければならない。令和4年以降に、令和3年上半期の結果が出てくるだろう。
委員	今後の調査の仕方に関わってくるが、相談者の世帯に関して、家族、他の人と住んでいる、または1人暮らし、親元を離れた大学生という相談者の置かれている世帯状況について、分かるとよい。世帯数も分かると救済するときに手を差し伸べやすいと思った。今後、この点も考慮してもらえるとありがたい。
会長	この点については、相談が来たときに聞いていると思われるが、いかがか。
事務局	契約当事者や相談者で件数等を拾っている。なお、若者については、相談者が親などの別の者が多い傾向がある。
会長	岐阜は、全国の中でも単身世帯の高齢者は少ないほう。同居なのか単身なのかも見られるとよい。
委員	料理の宅配、Uber Eats（ウーバーイーツ）などは、どこに分類されるのか。発生の度合いはどうか。
事務局	そのあたりの相談は、外食に該当すると思われる。今回の資料では、件数が少ないため、挙がってきていない。
委員	ネット注文には数えないのか。
事務局	ここは難しいところだが、ネットを通じて商品が特定されなければネット注文に分類して数えるかもしれない。たとえば化粧品を注文したならば化粧品に分類して数える。
会長	花井委員は、このあたりのことをご存知か。
委員	配達された食事に問題があれば、外食。Uber Eats（ウーバーイーツ）などの宅配の仕方に問題があるとすると、宅配の問題に分類される。今のところ、Uber Eats（ウーバーイーツ）の食事の宅配のトラブルは聞いていない。
委員	資料 1p.5 表 4（販売購入形態別相談件数）に関して質問がある。入力方法にもよるが、販売購入形態が重複する場合は、どのように数えているか。
事務局	私も経験不足で相談員に聞いてみないと分からないが、どちらの問題が多いかということでは分類して入力していると思う。
会長	実際にPIO-NETに入力されていると思うので、このあたりのことについて、花井委員はいかがか。
委員	たとえば、マルチ商法のほうに問題が多いようであれば、マルチ商法に分類して入

	<p>力する。販売購入形態は一度しか入力できないため、いずれかに入力している。他にもたとえば、電話で掃除を依頼して高額請求された場合においては、意思の合致がどこにあったのかで分類する。電話で業者に依頼し、家での契約となっていれば、訪問購入に分類して入力することになる。ここはケースバイケースに思われる。</p>
委員	<p>数え方は分かったが、販売購入形態別で一番大きいものに入力するとすると、販売形態のどこに問題があるのか、正確に読み取れるかが疑問である。</p>
会長	<p>このあたりは、変えることはできないと思うが、いかがか。</p>
委員	<p>おそらく、マルチ商法に最初に入力するようにした当時は、今のように PIO-NET の入力ではインターネットによるマルチ商法の勧誘は想定されていなかったもので、マルチ商法を規制する、そういう意味も込めてマルチ商法を別に分類しているのではないか。法律も別にもなっていた。(※マルチ商法は、現在は特定商取引法だが、以前は旧訪問販売法で規制されていた。)</p> <p>分類が合っていないのではないかとのご指摘もあるかもしれないが、過去からのデータの積み重ね、国セン（(独法) 国民生活センター）からのルールに従って入力しているため、ご理解いただきたい。</p>
委員	<p>以前の審議会のときにも質問したことがあったと思うが、若年層の被害については、どのような決済手段がよく使われているのかが分かるとよい。教育現場においても、消費者教育の工夫もできるのではないか。こういうデータもあるとありがたい。</p>
事務局	<p>この点に関するデータはないが、相談員に聞くと、キャリア決済、コンビニの電子マネー、親のクレジットカード、これらが多いとのことだ。</p>
会長	<p>岐阜独自で決済方法は入力できないのか。</p>
委員	<p>それはできない。</p> <p>決済手段に関しては、たとえば情報商材においては、サラ金で借りて現金で振り込むというのが高額のものには多い。そのため、支払い方法で分けることはできる。どういうものが多いかを、出前講座の前に個別に県民生活相談センターへ聞きに行かれると教えてもらえるのではないか。それを参考に出席講座をされると良いのではないか。</p> <p>国センの入力ルールは変えられない。9月6日からも新しいルールになる予定である。</p>
会長	<p>(岐阜大学で) 大学生 100 人くらいに消費者教育に関する講義をした際、4,5 人は、情報商材をやっているという回答があった。まだ少しあるのだという実感をしている。</p>
委員	<p>本学（岐阜女子大学）では、近年はあまりそのような相談は受けない。</p> <p>お金が少ない学生が多いのではないか。そのため、そういうことに関わるのが少ないのではないか。</p>

会長	コロナ禍で学生の人的交流が少なく、寂しい学生が（消費者トラブルに）引っかかるのではないかと心配される。
事務局	議題（２）岐阜県消費者施策実施状況報告（令和２年度実施状況及び令和３年度の重点施策） （資料に基づき説明）
委員	（資料 1p.14）相談員向けの研修の件数は７回とあるが、オンラインでの開催もあったのか、今年度についてもオンラインでの開催予定のものはあるか。
事務局	相談員向けの研修については、昨年度はオンラインの手配が間に合わず、対面形式の研修がほとんどであった。相談員からは、やはり遠方においても研修を受けたいというニーズを伺った。そのため、今年度は、全ての研修をオンラインと集合研修の併用という形態で実施させていただいているところである。
委員	昨年度の開催回数は７回だが、何人くらい参加したのか。
事務局	データを確認するので、少々お待ちいただきたい。
委員	（資料 1p.15）不当な取引方法や表示の防止について、合同監視、立入調査実績に91店舗とあるが、立ち入り調査や合同監視をされた後の指導について教えていただきたい。
事務局	景表法（景品表示法）に関して、昨年度は、口頭指導が15件、文書指導が1件、措置命令が1件である。 新聞でも報道されていてご存知かもしれないが、「飛騨牛」の虚偽表示を行っていたということに関して優良誤認表示ということで措置命令を行った。
会長	（資料 1p.18）大学での学食トレイステッカーの取組みについて、実施期間が9月～12月との説明だったが、9月は夏休みなので、可能であれば、10月から実施していただきたい。
委員	全国の生協連が大学生を対象に緊急でアンケートを行ったが、学生はアルバイト収入が減っている。特に学年が低い1年生、2年生（18歳、19歳）ほど低い。学生の困りごととしては、友達ができていないということが、大学1年生、2年生で多く出ている。 少しでも、ものを安く買いたくなる。心配や困りごとを相談する友人が少ない。ネットで引っかかる可能性が高くなるという結果ではないか。成年年齢引き下げまで半年を切り、やらなければならないことはまだまだたくさんあるという印象を受ける。 参考資料 2（成年年齢引き下げに関する保護者向け啓発チラシ）については、生協の職員向けに紹介した際に、反応が良く、全生協で、職員向けに配布してくれることになった。 パート従業員も多くいるので、感想を聞いてみたが、意外と、来年4月からだとい

	<p>うことが知られていない。「もう来年か。」という声も聞く。女性従業員が多く、母親、祖母という立場の方が多いが、県民にはまだ身近な課題としてピンと来ていないのではないと思われる。まだまだ半年あまりあると捉えて、啓発活動をしっかり行っていくことが必要だと思われる。</p> <p>チラシの内容自体は好評だが、これくらいの情報量から始まって、もっと知りたい方には、もっと詳しいサイトにつながるなどというようにしてはどうか。</p>
事務局	<p>このチラシは予算をかけずに、イラストを含め職員が制作したものである。</p> <p>もし当審議会の他の委員の皆様においても、これをどこかで活用できるということがあれば、当課へ連絡いただきたい。</p>
会長	<p>QR コードが付いていると良いのではないと思う。</p> <p>事前打ち合わせでも伝えたが、大学1「年生」と表記したほうがよい。</p> <p>情報商材のことも取り入れたほうが良いのではないと思われる。</p>
事務局	<p>(先ほどの花井委員の質問に関して)</p> <p>研修の令和2年度の実績について、昨年度7回のうち、のべ参加人数は93人。</p> <p>参加自治体の数は一番多いときで18、少ないときでも7つの自治体が参加した。</p>
委員	<p>参考資料2の成年年齢引下げの件について、チラシが欲しい場合は、どこへ連絡すればよいか。</p>
事務局	<p>お尋ねいただきありがとうございます。事務局の当課へご連絡いただきたい。必要部数を届ける。または電子媒体が良ければ、電子メールで送る。</p>
委員	<p>(資料2p.2) 多種多様な団体とのネットワークの構築について、見守りネットワークの設置促進の状況はいかがなものか。</p> <p>高齢者は通信販売の被害の相談が多いということで、特に、健康食品、化粧品が主だということだが、これは定期購入に問題があると思われる。特定商取引法の改正のあるなしの状況、定期購入に関する部分の改正はどうか。</p>
事務局	<p>消費者安全確保地域協議会の状況については、現在県内42市町村のうち設置済みの市町村は5つである。岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、令和3年4月の飛騨市である。この協議会については、高齢者、障がい者、いわゆる脆弱な消費者がトラブルに遭わないように、周りの方々がしっかりサポートするという意義がある。</p> <p>各市町村に設置を呼びかけているところである。</p> <p>大きな市役所から順に訪ねて、設置意義などを説明している。福祉担当部局、高齢者見守りの担当部署が一堂に会して、そのコーディネーター役を県が務めて進めているところである。今年度も同様に、いくつかの自治体を訪問したり、訪問の約束をしているところである。</p>
事務局	<p>令和3年6月16日に、改正特商法が公布された。その中で、通信販売については、期間に関する定めを書くようにという決まりが盛り込まれた。公布の日から1年を超えない範囲内での施行となっており、定期購入に関する定めを書くことが義務付けとなった。</p>

委員	高齢者被害防止に関して宣伝になるが、多治見警察署で、土岐高山城戦国武将隊・おりべネットワークの協力のもと、ニセ電話詐欺防止の動画を作った。おりべテレビ（おりべネットワークのケーブルテレビ）では流れている。東濃弁で話していて、笑いが混じるおもしろい動画である。
会長	東濃弁は他の地域の人が聞いても分かるか。
委員	はい、分かる。多治見警察署と一緒に制作した。
委員	特段意見なし。
委員	参考資料 2 については、企業バージョンにしてもらえると配布の機会が増えるのではないか。
事務局	先ほどの説明のとおり、職員が制作したため、いかようにも変えることができる。せっかくのご要望なので、それに対応するようにする。
委員	それで良ければ、協力させていただきたい。
委員	（資料 2p.6）若者向け消費者教育教材について、啓発グッズに消しゴムとあるが、昨年度は 22,000 部の配布に対し、20,400 部と減っているが、減ったのは中学生の人口が減ったからか。
事務局	はい。少子化が進んでいるため、県教育委員会に生徒数を確認したところ、そのようであった。
委員	参考資料 2 に関して、当団体のホームページにも載せていきたいが、「高校 2・3 年生、大学 1 年生」のこの部分を強調すると良いのではないかと思います。
会長	県の制作なので、強調したい文字を強調することは可能ではないか。またはデータを提供してもらって、各機関で適宜直して活用するのはどうか。
委員	加茂野小学校の浅野先生の話にもあったと思われるが、（資料 2p.6）消費者教育副読本に関して、児童らにタブレット端末が配布されたところなので、予算措置上どこまでできるのか分からないが、消費者副読本のウェブ版があると、タブレットに親しみやすく、遊びを兼ねて知ることができるのではないか。可能であれば、教育委員会と連携して行ってはどうかと思う。
会長	先ほどからチラシの話題がよく挙がるので、新聞広告に掲載するか、または成年年齢引き下げに関する記事を掲載していただいてはどうかと思う。
委員	ピンポイントで言ういただければやらせていただく。
委員	参考資料 2 のチラシは、大変役に立つチラシだと思われた。

会長	卸売業者やお子さんがみえる従業員にも配布していただけると良い。
委員	成年年齢引き下げに伴い、18歳から成年となると、先ほどの説明とおりならば、18歳から相談件数が増えることが予想されるが、これについては今後どのような見込みなのか。啓発することで増えないと見込んでいるのか。
会長	おそらく増えると思われるが、いかがか。
事務局	消費者教育の副読本を作成しており、この副読本を活用し、グラフを見てどう思うか子ども自身に考えてもらう取組みを行っている。特に高校生を中心に、6割強の学校で使用していただいております。生徒に消費者トラブルについて考えていただく機会になっていると伺っている。生徒自身にも消費者トラブルに関して考えてもらう機運を盛り上げていきたいと思っている。
会長	(資料 2p.6) 県で行っている暮らしの安全モデル校の取組が、近年細くなっているため、学校としては大変かもしれないが、成年年齢引き下げもあるので、そこはぜひ復活していただきたい。
委員	(資料 2p.2,8) 県の拡充事業の一環として、消費者ネットワーク岐阜では、高校生向け教材を鋭意作成している。来年または次回の審議会では視聴していただけたらと思う。乞うご期待いただきたい。ぜひ活用していただきたい。
会長	高校生用教材の制作は 最終の部分を作成しているところである。もう少しで県にも見ていただけたらと思う。 他に最後に意見はあるか。消費者安全確保地域協議会について飛騨市が設置したという説明があったが、佐藤委員、7月の飛騨市との懇談会について話していただけたらか。
委員	飛騨市の見守りネットワークについて、7月末に消費者ネットワーク岐阜と飛騨市で懇談会を開催した。消費者安全確保地域協議会の設置に向けて、5月の県主催の市町村担当者向け研修で発表したことを飛騨市の担当者に話していただいた。新たな協議会を設置するというよりも、ケア会議に相乗りする形で設置した。県からもそのように提案をいただいたのでそれに沿ってやってみようということだった。 従来から高齢者の消費者トラブルはケア会議で出されていた議題だったので、福祉部局と総務部とも連携することができ、ケア会議には警察署の署員も出席しているため、防犯にもつながり、大変ありがたいと言っていた。この取組を今後も進めていきたい。相乗り形式で他の市町村の窓口にも広めていって設置を増やしていきたいと担当者が言っていた。 飛騨市の職員は、担当者がいくつも業務を兼任していて忙しいということもあり、業務が重なる場合には、県の飛騨県事務所にもサポートしてもらっているとのことだ。 ケア会議での事例に対応するうえで、県の体制面のサポートの充実を求めたい、困難事例が来たときにどうしてよいか判断に迷うことがあると言われた。

会長	御子柴先生からは県民生活相談センターへ相談すると弁護士の相談に乗ってもらえるルートがあるということを教えてもらったが、県には見守りネットワーク設置後にも、きめ細かいケア、サポートをお願いしたい。
事務局	消費者ネットワーク岐阜のような団体が他の機関と懇談会を開催するときに言われることだが、弁護士の無料相談があるということを知らない人が多い。弁護士会からのアプローチも必要かもしれないが、県のほうからも強く紹介してほしい。県からと市町村からも、情報提供していただけるとよい。
事務局	議題（３）消費者教育支援専門委員会委員の指名について （資料に基づき説明）
会長	消費者教育支援専門委員会委員について、原案どおり指名してよろしいか
委員	（異議なし）
会長	それでは原案のとおり指名することとする。
会長	本日の議事は全て終了したが、最後に何かご意見等あるか。
委員	（無し）
会長	それでは、本日の議事を終了する。皆様、ご意見をいただきお礼申し上げます。進行を事務局にお返しする。
事務局	大藪会長をはじめ、委員の皆様にも多数のご意見をいただきお礼申し上げます。これにて、本日の日程はすべて終了した。