

令和5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5年8月22日（火）

13:30～15:15

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)
 大成 朋広 (岐阜新聞社生活文化部長兼NIE担当)
 大橋 洋一郎 (中日新聞岐阜支社報道部長)
 所 寿弥 (岐阜県弁護士会)
 宮田 慶美 (岐阜県立東濃実業高等学校長)
 三輪 聖子 (岐阜女子大学家政学部教授)
 村瀬 眞実 (郡上市立白鳥小学校長)
 加藤 量子 (岐阜商工会議所中小企業振興部企画振興課長)
 國枝 義広 (岐阜県金融広報委員会幹事)
 藤塚 正和 (全国農業協同組合連合会岐阜県本部副本部長)
 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)
 穂波 正子 (公募委員)

計 15 名

○議題

- (1) 令和4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4年度実施状況及び令和5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	議事録署名人を指名
事務局	議題（1）令和4年度消費生活相談状況報告 (資料に基づき説明)
委員	(資料1p.4 (2) 相談内容 ①商品・サービス別〔表3〕商品・サービス別相談件数)の順位9「融資サービス」が前年度比127.9%となっている。特徴的な原因等説明願いたい。

事務局	住宅ローン、サラ金等による多重債務が相談の主な原因である。
委員	(資料1 p.3 [図2] 成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数) 成年年齢引下げとなった令和4年度の相談件数は、3年度と比較して大きく増加したわけではない。しかしながら、岐阜市では、令和5年度に入ってから増加傾向にある。県の状況はどうか。
事務局	上半期の相談実績をまとめて分析するが、感覚的には増加傾向にあると思う。
会長	成年年齢の引下げ前は、関係者の関心が高く、若者の消費者教育に熱心であったが、最近では、関心が薄れてきているように思われる。若者の消費者教育を継続して行っていく必要がある。 (資料1 p.7 (5) 若者(18～22歳)の相談の特徴[表9] 契約当事者が18～19歳の若者の商品・サービス別相談件数(上位3位)で理美容が1位で、主な相談内容は、エステ等となっている。脱毛の相談が多いと思うが、どのような傾向にあるか。
事務局	脱毛エステの相談件数が最も多く、17件中12件を占めている状況である。
会長	(資料1 p.8 (6) 平均契約購入金額及び平均支払金額[図6] 契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既払金額) 図6の年齢が「不明」の平均契約購入金額、平均既払金額が高額となっている。特徴や傾向が分かれば教えていただきたい。
事務局	相談者から年齢を聞いて、統計を取るようにしているが、匿名で年齢も教えたくないといった相談者も多く、特徴や傾向は分析していない。
委員	(資料1 p.11 (2) 市町村における相談体制)で「令和3年(2021)年4月から、郡上市は専任の消費成生活相談員を配置せず、行政職員が対応。」とあるが、なぜ配置しないのか教えていただきたい。
事務局	郡上市は、消費生活相談について、市の職員で対応できていると判断しており、消費生活相談員を設置することは考えていないとのことである。
事務局	議題(2) 岐阜県消費者施策実施状況報告(令和4年度実施状況及び令和5年度の重点施策) (資料に基づき説明)
委員	審議会資料として提出のあった啓発資料「おっと!落とし穴(高等学校向け)」については、家庭科の授業で教材として活用している。年々、内容が充実して、見やすくなり高校生向けの事例もたくさん掲載されており、引き続き教材として活用していきたいと考えている。「2023年度 消費生活カレンダー(高校生向け)」は、

	<p>承知していなかった。内容は大変役に立ち、イラストも面白いと思った。教室等に掲示すると生徒たちが関心をもって見るのではないかと思った。</p>
会長	<p>委員から「2023年度 消費生活カレンダー（高校生向け）」を承知していなかったとの発言があったが、このカレンダーはどこに配布しているのか。</p>
事務局	<p>県内の高校3年生全員を対象に各家庭で活用していただくよう3月に高校へ配布した。</p>
会長	<p>委員から意見があったように、学校の教室等に掲示して、活用するのもよいのではないかと思う。</p>
委員	<p>審議会資料として提出のあった啓発資材は、どれもが、年々、内容が充実し、よくなっている。小学校には直接配布されていないが、家庭科や社会科等の教員の大変よい教材になると思う。ありがたい取り組みであり、今後も継続していただきたい。</p>
委員	<p>（資料2p.8 法律の専門家による出前講座）出前講座は弁護士会の数名の弁護士で手分けして対応している。学校の先生とお話をする機会があり、出前講座がとても好評であるとお話を伺った。令和3、4年度に出前講座の動画のライブ配信、オンデマンド配信をされているが、利用状況を承知していないので教えていただきたい。法律の専門家として、弁護士のほかに司法書士が出前講座を実施しているとあるが、実施状況はどうか。弁護士会は数名の弁護士で手分けして対応しており、時期によっては集中して対応に苦慮しているため、司法書士会での対応について、配慮願いたい。また、出前講座の予算は年100万円程度であるが、弁護士の報酬や旅費の費用が1回あたり1万数千円なので出前講座に要する弁護士の費用は50万円程度となる。残りの予算の活用について教えていただきたい。</p>
事務局	<p>出前講座の動画配信の利用状況をすべて把握しているわけではないが、利用した学校からは、学校のスケジュールに合わせて見ることができ、また、分割して見ることもできるため、授業で活用しやすい等のご意見をいただいている。令和4年度から司法書士会にも出前講座をお願いすることとしたが、初年度で準備期間を要したこともあり、昨年度の実績は1回であった。今年度はより多くの講座に対応していただくよう司法書士会をお願いしている。また、出前講座の予算については、講師の報償費や旅費が予算の半分強で、残りは動画の配信等に活用しており、今年度も動画の配信を予定している。</p>
会長	<p>事業を実施するだけでなく、今後の参考とするため、簡単なアンケートを実施するなどして、どこがよかったか、悪かったか等の事業の評価や事業の活用状況等をフィードバックしていただき、予算の有効活用に努めていただきたい。</p>
委員	<p>私の大学では、今年度に入ってからサポート詐欺の被害が発生している。サポート詐欺について、何らかの対応をしていく必要があるが、県の被害状況はどうか。</p>
事務局	<p>サポート詐欺の定義が明確ではないと思われ、また、PIO-NET（消費生活に関する全国データベース）もサポート詐欺に係る分類やキーワード設定がないため、県</p>

	ではサポート詐欺の被害状況について、具体的なデータを把握していない。
委員	パソコンを操作していたら、突然アラームが鳴りだし、驚いてパソコンに表示されたサポート先の電話番号に連絡して、クレジットカードの番号等の個人情報を伝えてしまい被害にあってしまった、というサポート詐欺の事例がある。これは、若者より高齢者の被害が多い。相手が分かっており、クレジットでの被害であれば、割と解決できる被害の事例である。若者のサポート詐欺で被害が多いのは、内職や副業に関するサポート詐欺がある。仕事のサポートを受けるためにエニーデスクで操作され、写メールで免許証等の身分証明書を送り、サラ金からお金を借りて、そのまま現金をだまし取られる詐欺の事例がある。この被害は、相手に現金が渡ってしまっており解決が困難な事例である。
委員	中日新聞では先日、令和4年度の岐阜県の消費生活相談状況について、まとめ記事を掲載した。化粧品の被害が目立っていたため、「化粧品の相談93%増」と大きな見出しで掲載した。化粧品に関する被害が突出しているので、被害防止のために被害の事例と対応策について、何かまとめたものがあつたらよいのではないかと思う。
委員	岐阜新聞でも先日、令和4年度の岐阜県の消費生活相談状況について、まとめ記事を掲載した。また、月1回、消費者トラブルの事例等について、暮らし面に188の記事を掲載している。
委員	(資料2p.3 令和5年度 消費者行政予算) 右側中段の「消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化【相】」の「消費者の安全・安心の確保【方針3】」の最下段「生活関連物資の安定協供給」について、生活関連物資の値上げが続き、消費者の生活がひっ迫されつつある。県では、定点調査を実施して、県ホームページで公表しているが、閲覧状況、閲覧によりどのように役立てられているかを説明願いたい。また、生活物資だけでなく電気やガスなど家庭エネルギーが自由化競争にさらされている。生活物資を買う、電気料金等を支払うことについて、適正な価格、料金に関する情報が重要と考える。不適正な価格、料金により県民が被害にあわないよう、情報発信は必要であると思う。県民に適正な生活情報を提供することについて、県の考えを説明願いたい。
事務局	野菜やガソリンなど生活関連物資の調査は年4回実施し、調査結果は県ホームページで公表している。いただいたご意見を反映できるよう今後検討していきたい。
会長	年4回の情報発信が今の時代に適合しているか、いささか疑問に感じる。もう少し細やかな情報提供が必要ではないかと思う。
委員	JAグループの新たな取組みとして、移動販売自動車を保有している。また、障がい者雇用に積極的に取り組んでいる。移動販売自動車を活用した事業等、できることは積極的に協力していきたい。
委員	労働組合なので幅広い年代の労働者や退職者につながりを持っている。消費生活相談については、詐欺メールの相談が多い状況にある。様々な相談の解決に向けて積

	極的に対応し、生活者の安全、安心の確保に努めている。
委員	提出のあった審議会資料の啓発資材「おっと！落とし穴」の参考欄などにQRコードが掲載されており、動画をみることにより理解がしやすく、大変役に立つ。動画をすぐに見せるよう、参考となる動画のQRコードをまとめたものがあると便利だと思う。こういったことも検討していただければと思う。
委員	小規模な自治体の消費生活相談窓口は体制面や予算面で苦労しながら運営している。教育、啓発の分野では、DX（Digital Transformation）が進んでいるが、消費生活相談の分野でDXの活用をどのように進めていくのか、構想等があれば教えていただきたい。
事務局	国の説明では、令和8年度にDXを取り入れた消費生活相談の体制を整備する構想がある。その中で、小規模な自治体をカバーするため、自治体間の協力体制の充実も検討されている。また、現在も市町村の相談業務を積極的にフォローしており、経由相談、当センターでの市町村相談員の現地研修や当センター相談員の市町村への巡回指導により、市町村の相談員の育成を行っている。
委員	（資料2p.8法律の専門家による出前講座）出前講座の実施について、どのような方法で周知しているのか。また、講座の実施対象や実施規模はどのように決めているのか。
事務局	県内すべての中学校、高等学校、特別支援学校に年2回、文書で実施について通知している。昨年度は、成年年齢引下げの影響が大きい高校生を重点的に実施したが、原則、講座の規模や実施方法は、学校の希望に基づき対応している。
委員	出前講座は学校の授業の一環として行っており、クラス単位、学年単位で行っている。例外として、特別支援学校では、受講できる生徒のみで行うため、マンツーマンで実施したこともある。
委員	（資料2p.3令和5年度消費者行政予算）消費者行政の予算が8千万円近くもあることが分かった。審議会資料の啓発資材「2023年度消費生活カレンダー（高校生向け）」のような1年ものの資材は、作成したすべてを配布できているのか。配布の状況についてお聞きしたい。
事務局	作成に当たっては、配布計画を立てて必要な部数を作成しているため、配布はすべて完了している。
会長	8千万円の予算が適正に使われているか、私たち委員は、関心をもって、しっかりみていく必要がある。行政は、いつも事業の説明で、何回やります、何回やりました、と説明する。回数も評価の1つではあるが、委員の意見にもあったように、どのような効果があったか等の評価することが大切だと考える。どのような方法が良いのかは難しいが、アンケートをとるなどして、この事業は必要ないといった意見が多ければ、その事業はやめる。年々減少し、厳しい消費者行政の予算を有効に活用していく努力が必要と考える。国がやっている事業、県がやっている事業、それ

	<p>ぞれが同じような事業をやっているのであれば、県ではやらない等、国と県の棲み分けをすることも予算を有効に活用するうえで重要ではないかと考える。</p>
事務局	<p>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）</p>
会長	<p>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。</p>
委員	<p>（異議なし）</p>
会長	<p>それでは原案のとおり指名することとする。 その他、事務局から何かありますか。 無いようですので、本日の議事は全て終了いたしました。最後に何かご意見等ございますか。</p>
委員	<p>（無し）</p>
会長	<p>無いようですので、これで本日の議事を終了させていただきます。事務局に進行をお返しします。</p>
事務局	<p>会長をはじめ、委員の皆様にも多数のご意見をいただきありがとうございました。これにて、本日の日程はすべて終了しました。ありがとうございました。</p>