

別紙「第 47 回静岡県消費生活審議会議事録」

○司会(小澤県民生活課長代理)

ただいまから第 47 回静岡県消費生活審議会を開催いたします。

私は本日の進行役を担当いたします、県民生活課 課長代理の小澤でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

本日の資料につきましては、次第に記載されている資料に加えまして、会場参加の皆様には、今年度作成した消費者啓発リーフレットをお配りしております。後ほど御確認ください。なお、リモート参加の方には、事前に郵送でお送りしております。

それでははじめに、事務局より定足数の確認でございます。当審議会は、20 名の委員で構成しておりますが、本日は会場出席 12 名、リモート出席 6 名、計 18 名の委員に御出席いただいております。

委員の半数以上が出席されておりますので、静岡県消費生活条例施行規則第 19 条第 2 項の規定によりまして、本日の審議会が成立しておりますことを御報告いたします。

なお、本会議は公開で行われ、会議内容の議事録も公開することとなっておりますので、御了承ください。

また、本日の会議は Web 会議システムを併用して実施いたします。リモートで参加されている方は、マイクをミュートの状態にし、御発言の都度、オンにさせていただきますようお願いいたします。また御発言の際には、最初にお名前をおっしゃっていただきますようお願いいたします。

会場で御参加の皆様におかれましては、御発言の際には挙手をお願いいたします。オンラインで御参加の皆様におかれましては、画面上で見えるように挙手していただくか、挙手ボタンにてお知らせいただきますようお願いいたします。

本日は、静岡県消費者教育推進県域協議会より靄岡寿治座長にも御出席いただいております。後ほど同協議会でいただいた御意見について御報告いただきます。

それでは、次第に沿って議事に移ります。

この後の進行につきましては、静岡県消費生活条例施行規則第 19 条第 1 項の規定により、福島会長に議長をお願いいたします。

それでは福島会長、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○福島会長

ただいま御紹介いただきました、会長をしております福島です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

前回の審議会が 8 月でして、この会場に前回いらっしゃった方は覚えてらっしゃるかと思いますが、静岡市が 40 度のとても暑い日でした。そのときには基本計画の骨子の案について御議論いただきました。そ

れから3ヶ月経ちまして、だいぶ涼しくもなりましたが、基本計画も骨子ではなく、基本計画そのものができたということで、改めて今日皆様にお集まりいただいた次第です。どうぞよろしくお願いいたします。

最初の議題が議事(1)「第2次静岡県消費者基本計画の策定について」ということで、事務局の方から説明をお願いいたします。

○事務局(白鳥県民生活課長)

県民生活課長の白鳥です。よろしくお願いいたします。座って御説明させていただきます。

第2次静岡県消費者基本計画の策定について御説明いたします。なお次第の下段、四角の枠の中ですが、そこに記載されています配布資料1-1、1-2について、資料タイトルに「(案)」という文字が抜けておりますけれども、いずれの資料におきましても、本日お配りしているものは、案という段階のものでございますので、御承知おきください。

まず第2次静岡県消費者基本計画の概要について御説明いたします。資料は1ページ、A3横版の資料1-1、こちらをお開きください。次期計画の概要を表したものです。現行計画と変わらない部分もございますが、改めて御説明させていただきます。

左側の列の上から2つ目、「2 計画の基本理念」につきましては、現行計画と変わらず、消費者の権利の尊重と、消費者の自立支援を基本とし、県民の消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を計画的に推進することとしております。

「3 計画の目指す姿」でございしますが、「持続可能な未来に向けた安全安心で豊かな消費生活の実現及びウェルビーイングの向上」を掲げております。現行計画からの変更点は、「ウェルビーイングの向上」を追加した点でございます。

ウェルビーイングでございしますが、経済的な豊かさのみならず、精神的な豊かさや健康までを含めて、幸福や生きがいを捉える考え方でございます。「豊かな消費生活」の「豊かさ」でございしますが、2つの意味合いがございまして、1つは県民が消費者被害に遭わないよう、生命・財産を守るという物質的・経済的な意味での豊かさ、もう1つは自発的に、人や社会、環境に配慮した消費行動をとり、そのことにより、自らの心が豊かになるという精神的な意味での豊かさでございます。このように、豊かな生消費生活の実現は、ウェルビーイングの向上に繋がるものであると言えます。

また、現在策定が進められております、消費者基本計画の上位計画となります、県の総合計画においても、ウェルビーイングの視点を盛り込む予定となっておりますので、分野別計画である消費者基本計画におきましても、ウェルビーイングの視点というものを取り入れております。

また、SDGsの達成のためには、消費生活に関わる全ての人、消費者、事業者、行政機関が協力しながら積極的に行動し、安全・安心で心豊かな消費生活を共に作り上げていく必要がございます。消費者、事業者、行政機関の「共創」により、安全・安心という土台をしっかりと築いた上で、未来に向けた豊かな消費

生活の実現に取り組んでまいります。

「4 計画の位置づけ」でございますが、法律、条例等の根拠となりまして、「5 計画の期間」につきましては、今年度からの4年間を予定しております。

真ん中の列を御覧ください。「6 消費者を取り巻く状況」でございますが、現行計画策定時から今までで、また様々に変化をしています。

デジタル技術の飛躍により生活が便利になる一方で、消費者トラブルはこれまで以上に高度化・複雑化・多様化しておりまして、対応が必要となっております。また、悪質事業者の手口も多様化・複雑化し、消費者被害が後を絶たない状況にございますので、引き続き早期の事業者指導が必要だと考えております。

高齢化につきましては、今後さらに進行し、配慮を要する消費者が拡大していくということが予想されますので、地域における見守り体制の構築の重要性というものもより一層増しております。

また、投資に対する人々の意識の高まりにより、インターネット広告やSNSをきっかけとした投資関連のトラブルというものも増加しております。

さらに、先日本県でも大きな竜巻の被害がございましたが、自然災害が頻発する中で、災害時等の非常時に多い消費者トラブルに関する知識であったり、災害等に備えた消費行動を身につけるといった必要もございます。

資料の右側の列を御覧ください。消費者を取り巻くこのような環境・課題に対応するため、次期計画では、前回の審議会でもお示ししました、現行計画と同様の4つの柱を設定し、施策を推進・展開してまいります。大柱1は「自ら学び自立し行動する消費者の育成」、大柱2は「消費者被害の防止と救済」、大柱3は「商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化」、大柱4が「消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化」の4つになっております。

それでは計画の案について御説明いたします。資料1-2「第2次静岡県消費者基本計画」と表紙に記載のある資料、こちらが計画の本冊となっております。

1-2につきましては、ページ数が2段になっておりますが、この後の私の説明からは、議事資料の通し番号である、一番下に記載のページ数で御案内させていただきます。

それでは資料の26ページを御覧ください。こちらの表に、施策の大柱と中柱、小柱を記載しております。いずれの柱についても、前回の審議会でお示した骨子案から変更はございません。

施策や取組の成果や進捗状況を図るため、全体の成果指標を1本、柱ごとに活動指標を2本ずつ設定しております。

27ページを御覧ください。成果指標としては、市町を含む県内の「人口10万人当たりの消費者被害件数」を設定いたしました。こちらは、相談時に既に消費者が事業者と契約をしていた相談の件数を、人口10

万人当たりに換算した件数ということになります。消費者トラブルが複雑化・多様化する中では、契約後の相談では被害の回復が困難なものがごございます。そこで、これまで契約後に相談していたものを、契約前に「あれ？」と思った時点で相談するようになれば、消費者被害件数は減少するということになりますので、消費者教育や啓発の効果があって、相談窓口が適切に機能しているということを図ることができます。

成果指標の目標値につきましては、過去 5 年間の平均件数を設定いたしました。消費者トラブルが複雑化・多様化する中では、相談も増加していくということがありますので、被害件数を大きく減らすことは困難ではありますが、増加傾向にある中で、過去の平均程度まで落としていくことを目標にしております。

29 ページからが、具体的な施策について記載している部分となります。ここからは、主に第 2 次計画で新たに追加した部分を中心に御説明いたします。

はじめに大柱 1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」でございます。活動指標の 1 つ目は、高校生消費者教育出前講座を除いた、消費者教育出前講座の実施回数となりまして、基準値となる 2024 年の回数と同等程度の、毎年度 150 回を目指します。2 つ目は、県民生活課で行う教員向けの消費者教育実践講座の受講者数となります。基準値となる 2024 年は 24 人となっておりますので、毎年度 30 人の受講を目指してまいりたいと思っております。

報道されているとおり、本県の財政の悪化や、次年度以降消費者庁による交付金の補助率が下がる見込みでございますので、現在以上に予算確保が難しくなっております。このような中で、学校においては学習指導要領に消費者教育が記載されていることを踏まえまして、出前講座の実施の重点を高校生の学生本人から、高齢者や企業等にシフトしてまいります。しかし、学校における消費者教育が重要であることは変わりがございますので、先ほどは高校生御自身でしたけれども、教員向けの研修に力を入れることで、学校における消費者教育の推進に繋げてまいりたいと思っております。

教員向けの研修につきましては、授業に取り入れやすい実践的な内容を取り扱うほか、一方的に聞くような講義の形式のやり方だけではなく、意見交換やワークショップなどを行うことで、授業に活かせる研修にしてまいります。

また、学校における消費者教育の推進に関連して、今回指標とはしておりませんが、研修に加えて、主に家庭科教員を対象として、新たに消費者教育に関するメールマガジンによる情報提供というものを開始していきたいと思っております。メールマガジンにつきましては、契約やクーリング・オフなど、授業で取り扱っていただきたい基本的な事項についてであったり、最新のトラブル事例でありますとか、授業で活用できるような教材の紹介といった内容を予定しております。

30 ページを御覧ください。(1)持続可能なくらしの実現に向けた県民意識の醸成でございますが、現行計画に引き続き、①で主にエシカルな消費行動に関わる部分、②で主に消費行動以外の、環境にやさしいライフスタイルに関わる部分について記載しております。エシカル消費の推進に当たっては、消費者だけでなく、事業者にも普及啓発を行っていく他、小中学校などでの出前講座も行なってまいります。また、エシカル消費の一つである食ロス削減についても、推進に向けて取り組んでまいります。

32 ページを御覧ください。ライフステージに対応した多様な場における消費者教育・啓発の推進でございます。①学校等における消費者教育でございますが、指標の部分でも御説明したとおり、学校における消費者教育を推進するため、教員を対象に研修や情報提供に力を入れてまいります。また、若者が被害者だけでなく加害者になってしまうという事例もございますので、加害者にならないための教育も実施してまいります。

33 ページを御覧ください。若者への啓発に当たっては、ホームページやSNS等、若者に効果的な広報ツールを活用しながら啓発を行います。

少し飛びまして、36 ページを御覧ください。(4)社会の変化に応じた消費者教育の①デジタル分野における消費者教育でございます。ターゲティング広告や生成AIといった技術やステルスマーケティングが見られる中で、被害に遭わないためのクリティカル・シンキングや情報リテラシーを身につけることができるよう、出前講座やホームページ等で啓発を行ってまいります。また、高齢者等に対するデジタル分野での消費者教育として、2024 年度に開講したシニア向けデジタル活用出前講座を引き続き実施してまいります。

38 ページを御覧ください。②災害時等の消費行動における消費者教育でございます。災害時等においても、合理的な消費行動をとること、災害等に便乗した悪質商法の被害防止について、県民の皆様へ啓発を実施してまいります。

38 ページ、③カスタマーハラスメントと消費者教育でございます。カスタマーハラスメントが社会問題化する一方、消費者が事業者意見に伝えることというのは消費者の正当な権利でございますので、消費者の権利と責任の正しい知識等について啓発を行ってまいります。

39 ページを御覧ください。大柱2「消費者被害の防止と救済」でございます。

活動指標は、1つ目は、県及び市町の消費生活相談員の研修参加率でございます。消費者トラブルが高度化・複雑化する中では、消費生活相談員が随時新しいトラブル等についての情報を得ていくことが重要でございます。現在も高い水準ではございますけれども、県内全ての消費生活相談員が、最低でも年に1回研修に参加し、新しい知識を得ていくため、参加率100%を目指します。2つ目は、県及び市町の消費生活相談員が実施したあっせん解決率でございます。消費者トラブルが高度化・複雑化する中において、現在と同水準の94%を維持することを目指します。

同じく39 ページ、(1)消費者相談への対応と情報提供の①消費生活相談のデジタル化と担い手確保でございます。全国の消費生活相談情報を蓄積したデータベースであるPIO-NETの新システムが2026年10月に導入されます。本県においても新システムへの円滑な移行によって、相談体制の強化を図るとともに、新システムを活用したメールによる消費者相談を開始し、電話や来所での相談が困難な消費者にも、相談の機会を提供してまいります。

41 ページを御覧ください。②高度化・複雑化する相談への対応でございます。消費生活相談員の研修の実施についてはこちらで記載をしております。

42 ページを御覧ください。(2)消費者の特性に配慮した支援の①高齢者の見守りでございます。高齢者等の見守りに関しては、消費者安全法上の消費者安全確保地域協議会はもちろんですが、市町によっては協議会を設置していなくても、既存の福祉等の見守りネットワークを活用して見守りをを行っている、という実態がございます。「消費者安全確保地域協議会」という手段ではなく、本来の目的である「地域において高齢者等の見守りを実施する」ということを重視するため、消費者安全確保地域協議会の設置だけでなく、既存の見守りネットワークの活用も通じて、市町が消費者行政部門・部局だけではなく、福祉部局や福祉・介護事業者等、多様な主体と連携しながら見守り活動に取り組めるよう、福祉等の関係部局とも連携しながら市町を支援してまいります。

少し飛びまして 44 ページを御覧ください。④勤労世代への対応でございます。デジタル化の急速な進展により、全ての消費者が消費者トラブルに遭う可能性が高まることが懸念されております。これまであまり消費者教育や啓発の対象としてこなかった勤労世代に対しましても、勤労世代自身やその家族の消費者トラブルの未然防止、早期の相談に繋げるため、消費者ホットライン 188 等の周知を行う他、新システムを活用したメールによる消費者相談を実施し、仕事や介護、育児等により多忙で、電話や来所での相談が難しい勤労世代にも相談の機会を提供してまいります。

ページが飛びまして 47 ページを御覧ください。大柱3「商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化」でございます。

活動指標の1つ目は、HACCPの実施状況監視率でございまして、こちらは現在 100%となっておりますが、引き続き 100%を目指してまいります。2つ目は景品表示法適正化調査件数でございまして、商品サービスの表示などが適正であるかを監視する店舗・事業所等の数となります。2024 年の基準値は 278 件でございまして、今後毎年度同程度の 270 件の維持を目指してまいります。

同じく 47 ページ、(1)食の安全、製品等の安全の確保の①生産から消費までの食の安全の確保でございます。2021 年 6 月に、HACCPに沿った衛生管理が制度化され、原則全ての食品と事業者が HACCP に沿った衛生管理をすることとなり、その定着を図ってまいりました。引き続き、製造・加工、調理、流通の各段階における HACCPに沿った衛生管理を推進し、事業者自らが検証できるよう技術的助言を行い、円滑な運用と精度の向上を図ってまいります。

50 ページを御覧ください。50 ページは(2)適正な取引の確保、続きます 51 ページは(3)適正な表示の確保となっております。不当取引事業者、不当表示事業者に対しましては、引き続き処分や指導を行ってまいります。

適正な表示の確保については、52 ページ、③デジタル広告における不当表示への対応強化も御覧ください。近年、Web や SNS 等に表示される問題のあるデジタル広告が消費者トラブルの原因になっていることが多いということから、監視の強化や、監視を通じて得た情報を活用した県民への注意喚起、研修等を通じた対応職員のスキルアップを図ってまいります。

ページが飛びまして 54 ページを御覧ください。大柱 4「消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの

強化」でございます。

活動指標の1つ目は、地域消費者行政連携推進協議会の実施回数となっております。毎年度3センターで合計6回実施いたします。地域消費者行政連携推進協議会につきましては、静岡県消費者基本計画において設置を定めている会議体となりまして、県の東部、中部、西部の各県民生活センターごとに設置し、県と市町の連携を強化し、多様な主体に参加いただきながら、地域の消費者教育や消費者被害の防止と救済を図るための取組について、情報交換や意見交換を行うものです。予算が非常に厳しい状況下では、消費者行政の推進について、県だけでなく、市町や多様な主体と連携していくことがより一層重要であることから、今回指標といたしました。2つ目は、高齢者の見守り体制が構築されている市町の割合となります。こちらは、消費者安全確保地域協議会を設置している、又は福祉分野が設置する見守りネットワークに消費者行政部門が参加している市町の割合になります。現行の計画では、消費者安全確保地域協議会の設置市町数となっておりますが、先ほども申し上げましたが、市町によっては協議会の設置は難しいけれども、実情としては、見守りネットワークの活用によって、高齢者等の見守りができているという市町もございます。説明が重複いたしますけれども、消費者安全確保地域協議会という手段ではなく、本来の目的である、地域において高齢者等の見守りを実施するということを重視するため、今回の指標に変更し、100%を目指してまいります。

大柱4につきましては、引き続き、消費者教育、消費者相談、事業者指導のいずれにおきましても、市町の皆様や、多様な主体の皆様と連携して進めてまいります。

以上が計画案の説明となります。前回8月の審議会や、消費者教育推進県域協議会等でいただいた御意見につきましては、いずれも計画の本文に反映、あるいは事業を実施する中で御意見を踏まえて取り組む形で対応しておりますので、回答の詳細につきましては、資料1-3を御確認いただきますようよろしくお願いいたします。

最後に、計画のスケジュールについて御説明をいたします。ページは97ページ、資料1-4を御覧ください。

本日、委員の皆様からいただきました計画案への御意見を反映させた上で、県の計画推進本部である、消費者行政推進本部会議を経て、12月には県議会の常任委員会に報告いたします。その後、パブリックコメントを実施し、最終的には2月に再度、県の計画推進本部である消費者行政推進本部会議を経た上で確定していく、という予定となっております。

なお、この消費者基本計画の上位計画である総合計画についても、現在策定が進められているところでございます。総合計画において変更があった場合、本計画につきましても、連動して修正が生じる場合がございますので、御承知おきください。

私からの説明は以上です。

○福島会長

どうもありがとうございました。

ただいま事務局から御説明いただきました議事(1)につきましては、静岡県消費者教育推進県域協議会においても、委員の皆様から御意見をいただいております。

その内容も含めまして、県域協議会の靄岡座長より御報告をいただきたいと思います。靄岡座長、よろしくお願いいたします。

○靄岡座長

静岡県消費者教育推進県域協議会の座長を拝命しております、静岡県弁護士会の靄岡と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、毎度のこととなりますが、県域協議会について簡単に説明させていただきます。県域協議会につきましては、静岡県消費者基本計画のうちの、消費者教育推進計画に該当する大柱1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」について、進捗状況の確認、意見交換などを行う場となっております。詳しくは、お手元の参考資料2を御覧いただければと考えております。

それでは、御報告事項につきまして、こちらの方から説明させていただきます。令和7年10月8日の第2回静岡県消費者教育推進県域協議会において、第2次静岡県消費者基本計画案について確認しました。

県域協議会の委員の方からは、特に反対意見はございませんでした。

その他、積極的な意見ということでいくつかありましたので御紹介をさせていただきます。

昨今、報道の中でステルスマーケティング、いわゆるステマについてよく取り上げられているが、ターゲティング広告との区別がついてない方もいるので、大柱1(4)①の中でステルスマーケティングについても取り上げた方がいいのではないかという意見が出ておりました。先ほどの説明の中でもこのステルスマーケティングについての内容が追加されたというのがありましたけれども、この意見については反映いただいております。

また、普段の暮らしの中での消費行動などを考えた際に、自分から消費者教育出前講座に参加する人は心配がなく、興味がない人こそ心配であり、消費者教育を届けたい相手であるので、事業者団体などと連携して出前講座を行うだけではなく、イベントなどでも一緒に活動していければと思う、という意見が出ておりました。

また、学校での消費者教育推進のため、教員向けの研修を強化したり、新たにメールマガジンを始めてもらえるということでとてもありがたい、という現場からの声もごございます。教員が授業で使う資料や動画についても情報提供していただけるとありがたいという意見がございましたので、また別途事務局から説明があると思いますけれども、メールマガジンをやるということで対応いただくことになっています。

最後は私の意見ですが、計画案自体が、皆さんも御覧になったと思うんですが、非常によくできております。先ほど来、課長の方から、予算の問題があるという話がありましたが、予算の問題もあるにしても、この

とおり進めていっていただきたいと思っております。というのは、消費者教育推進法というのが平成 24 年に制定されているんですが、その消費者教育推進法ができた当初から、静岡県は消費者教育に非常に熱心に取り組んできており、他県からも参考にされております。先日、消費者庁の担当者とか会う機会があったんですが、前回報告しましたが、「ちょっと待った！やばみちゃん」シリーズという動画を作っているんですが、非常によくできているというお褒めの言葉をいただきました。聞いた話では、福島県の方でもこのやばみちゃんを使って、いろいろと広報をしていきたいという意見もいただいております。

このように、静岡県では消費者教育のところに非常に力を注いでおりまして、また他県からも参考にされておりますので、予算が減っていく中でも、消費者教育の灯を消さないでいただきたい、という意見があります。

非常に予算が減る中で大変だと思いますけれども、協議会の構成員間でも協力し合っていきたいということが、前回の県域協議会で出ておりました。

他に出ておりました意見につきましては、資料 1-3 の 95 ページに意見がいくつか出ておりますのでこちらを御参照いただければと思います。

私からの報告は以上です。

○福島会長

どうもありがとうございました。

皆様からの御意見は議事(2)まで終わった段階で、改めてお伺いしたいと思いますので、議事を進めまして、議事(2)「勤労世代に対する取組」につきまして、事務局の方から御説明をお願いします。

○事務局(白鳥県民生活課長)

98 ページ、資料 2 を御覧ください。勤労世代に対する取組について御説明いたします。

議事(1)でも説明したとおり、社会のデジタル化が進む中では、生活が便利になる一方で、誰もが消費者トラブルに遭う可能性が高くなっております。

このような状況におきましては、これまで消費者教育の場を提供する機会が少なかった、いわゆる勤労世代、30 代から 60 代の方々に対しても、消費者教育を実施することが重要であることから、今年度の勤労世代に対する取組を報告させていただきます。

2 の「令和 7 年度の取組内容」を御覧ください。まず1つ目が、勤労世代を対象とした靈感商法等を含めた悪質商法対策事業でございます。本事業では、勤労世代を対象に、消費者ホットライン 188 やよくあるトラブルについて取り上げた啓発動画やポスターを作成し、広告として掲出いたします。提出場所、期間につきましては、現時点の予定となっております。

動画は 15 秒のものと、具体的な事例を取り上げた 60 秒のものを作成いたします。現在、動画は最終

校正中となっております。本日時点の仮のものではございますが、参考に再生いたしますので、画面を御覧ください。15秒バージョンと60秒バージョンを続けて流します。オンライン参加の委員の皆様におかれましては、音量に御注意ください。

(動画を視聴)

御覧いただきありがとうございました。動画、ポスターいずれも、12月の消費者被害防止月間にあわせて、県内の駅や街頭ビジョン、Web広告に提出いたします。

2つ目が、Web広告を活用した消費者教育・啓発事業です。こちらは、昨年度までに制作した、「ちょっと待った！やばみちゃん」シリーズをYouTube広告で配信いたします。

次の99ページでございます。こちらでは、エシカル消費に関する事業を御紹介しております。例年行っておりますプラス・エシカルマルシェに加えまして、今年度は事業者向けのセミナーも実施いたします。画面を御覧ください。事業者向けセミナーは来週の13日に開催予定でございまして、まだお申し込みを受け付けておりますので、御興味がありましたらぜひ御参加ください。

その他、前回の審議会におきまして、連合静岡の西崎委員から、勤労世代に対する広報・啓発への御協力について御意見をいただきましたことから、これまでに2回、連合静岡様経由で、労働組合の皆様へ、今画面に映しておりますような啓発のチラシを配布させていただいております。

本日の審議会の終了後、担当から、事業者代表の委員の皆様にも同じものを参考にメールにてお送りさせていただきますので、ぜひ御覧いただきまして、もし推薦団体ですとか、御自身の団体や会社等において、チラシを活用した周知啓発に御協力いただけるようでしたら、御連絡いただけますと幸いです。

私からの説明は以上です。

○福島会長

どうもありがとうございました。それではここからは委員の皆様から御意見を頂戴したいと思います。

本日議事2つございました。消費者基本計画の策定についてと、今、動画も流していただきました勤労世代に対する取組についてということで、これらの議事全体を通じて、あるいは消費生活について日頃から感じていることなどにつきまして、それぞれの委員の皆様から御意見を承りたいと考えております。

時間の都合がありますので、あらかじめ少しお伝えしましたが、お1人当たり2分を目処にお話をいただければと思っております。本日は2分を経過したあたりで、会場参加の方には事務局からメモを差し入れさせていただきますので、メモが入りましたら、お話をまとめる方向でお話いただければというふうに思っております。よろしくお願いいたします。

オンライン参加の方におかれましては、画面共有という形でアナウンスをさせていただきますので、同様にまとめに入っていただければと思います。

それでは名簿の順番で、次第の後ろに出席者一覧表がついていると思います。まず、学識経験者ということで、オンラインで御参加いただいております櫻田委員の方からよろしくお願いできればと思います。

○櫻田委員

櫻田です。事務局の皆さんにおかれましては、我々のいろいろな意見をたくさん反映していただいて、計画案を改定していただいてありがとうございました。私個人としても、前回の意見を2つとも反映していただいたこともありまして、計画案には賛成でございます。

やはり弁護士業務をしていると、若者が被害者でもあり、加害者の立場にもなるというケースも散見されますので、計画の詳細の中にも、学校現場における教育で、被害者だけでなくときに加害者になるよというところが、先ほどの説明の中にありましたが、なるべく、家庭科の先生あたりに、メルマガを通じて情報提供していくということでしたが、やはり先ほどの動画みたいに、具体的な、手数料が100万円かかるよとか、ただなんとか商法とか抽象的な話をしてもやはり伝わらないところがありまして、具体的な手口とか、やり方とかを示すというのがすごく記憶に留まらせる上で大事だと思いますし、また一昨日ぐらいに、夜にテレビでロマンス詐欺の実際の被害者の方からの取材を踏まえた番組もやってましたが、具体的にどういう手口、どういうフレーズで、というところがあった方がやはり響くと思うので、学校現場における消費者教育においては、そういう具体例を含ませながら進めていただけるとありがたいかなと思います。

○福島会長

どうもありがとうございました。

それでは引き続きまして、小楠委員、よろしくお願いします。

○小楠委員

小楠です。まず計画についてですが、事前に事務局の県民生活課の方に、細かい点も含めて意見をまとめたペーパーをお送りしておりますので、また時間があるようでしたら、画面共有とかしていただいて御覧いただければと思うんですが、意見差し上げた中で一番私が大きなテーマだなというふうに感じたのは、消費生活相談をこれから将来に向かってどうやって維持していくのかというところです。計画の中を拝見しても、相談員の確保が難しいとか、市町によっては1人で相談対応していますですとか、あるいはなかなか待遇の改善が難しいというくだりが散見されました。そうした記載を拝見して、やはり今の現状を維持していくのは、人口の減少なども考え合わせると、なかなか大変になってくるんじゃないかなと思います。

そうしたところから、県内で言うと、賀茂が良い例だと思うんですが、県や市町が広域で連携をしていく、そういう方向が、1つ考えられるんじゃないかということで、意見を申し上げております。

また、事前に提出したペーパーを皆さんに見ていただく機会がありましたら、御覧いただければと思いま

すが、大きなところは今申し上げたところです。私の発言は以上です。

○福島会長

ありがとうございました。

続きまして、会場にお越しただいてます奥田委員、よろしくお願いします。

○奥田委員

県立短期大学の奥田です。まず前回の我々の様々な意見に丁寧に御回答いただき、今回の計画案に盛り込んでいただいたことにお礼申し上げたいと思います。

私は教育現場でなかなか学生に浸透しないということを非常に懸念しているということを申し上げましたけれども、4月の新入生ガイダンスで「やばみちゃん」の動画は必ず見るようにということで、いくつかの見なければならない動画の中に入れていますが、6月の授業のときに全く同じものを見せて、消費者教育の1コマを持ったんですけれども、「なんか見たことがあるような気がする」くらいの反応で、「あ、これもう見ました！」というふうに明確な答えが出てこなかったということに大変残念な思いをしました。やはりガイダンスだけでは無理であって、消費者教育という場を設けて、覚えていた学生は比較的高校の家庭科で学んだ、という学生が多かったので、1回見て終わりではなくて繰り返しということも大事だと思います。中学生ぐらいから、中・高・大の消費者教育の場で繰り返し見ていくということと、新たな情報についても、今朝ニュースを見ておりましたら、オンラインゲームだと思ってやっているうちにオンラインカジノに入ってしまった、1,000万円の負債を負ってしまった19歳のお話がありましたので、そういった具体的な「怖い事例」をとりあげて、やはり先ほど、櫻田委員がおっしゃったように、それも家庭科の先生方がそういう事例を御存じの方が学生に響くと思いますので、そういった情報提供もあわせて、今後の取り組みの中に入れていただければと思いました。

あと、高齢者のデジタルデバインドについて、高校生とか大学生ぐらいがとても操作に長けていますので、コミュニケーションの中でできるような消費者教育と、高齢者との多世代間の交流の場のようなものを、カフェであるとか、高齢者の居場所のようなところに生徒さんを連れて行って、交流を通しながら、使い方を少しずつ知っていただくということも、やはり繰り返しやっていくことが必要なのかなというふうに感じております。以上です。

○福島会長

どうもありがとうございました。

そうしましたら引き続き、会場にいらっしゃる山本委員、よろしくお願いします。

○山本委員

静岡新聞社の山本です。計画は、前回骨子についてお話をし、今回本文について、非常に多岐にわたっているなということが印象でありまして、特にそれについて何か申し上げることでは特にありません。それ

ぞれ進めていけばいいなと思っています。そのうち、大柱3の重点施策 4「デジタル広告の監視の強化」というのは、行政として何に力を入れていくのかという部分だと思います。まさに書いてあるとおり、いろいろな消費生活相談に至るきっかけになってきているのは、やはりデジタル広告とか Web 絡みとか SNS 絡み、そういったものが多いのではないかと考えます。実際ここに監視の強化プラス県民への注意喚起ということを謳っていらっしゃるわけなんです、そこはもちろん強化していただきたいなというところがありますので、現実として今、行政の県の職員の方が監視をするというのは実際どのように行われているのかと。なかなかこれ難しいことなのではないかと思うのですが、実際どういう態勢で、どういうふうにやっていて、それが実際どういった注意喚起に繋がっているのかというところは、後ほどで結構ですので、教えていただければと思います。スキルの向上というのも、何か先行事例、他県の例とか、あるいは国の方で何か指針というか、参考になるケースがあるのか、そういったものも含め、具体的にデジタル広告の監視をどういうふうに強化するのかを教えていただければと思います。

強化していきたいということが盛り込まれているのは非常にいいことだなと思っています。以上です。

○福島会長

山本委員どうもありがとうございました。

それではオンラインで参加していただいております杉山委員、よろしくお願いいたします。

○杉山委員

杉山です。よろしくお願いいたします。消費生活に関することは多分野にわたっていて、豊かさや便利さが望まれる一方で、起こる問題がますます高度化・複雑化していくであろうと改めて実感したところです。

第 2 次計画案に示された施策が進められることで、活動指標が達成され、成果指標が目標値を上回ることを期待するところです。

2 点ほど基本計画案について、御確認いただければと思います。1 点目ですが、本文中で、基本的に西暦が使用されてると思いますが、和暦が混在していると思われる箇所がありましたので、差し支えなければ、西暦に変更していただくのがよろしいかと思いました。ざっと見たところで、14 ページと 58 ページに和暦のところがあったかと思います。

2 点目ですが、28 ページの A・I・U の並びに関して、重点的に取り組むことから、高校・特別支援学校が A に記載されていると理解しましたが、ライフステージという、年齢順に記載されているのが自然なように思います。その並びが少し気になりましたので、お伝えさせていただきます。

それから、勤労世代に対する取組について、電車に乗ったときに何気なく広告があったり、街頭で動画が流れていたりとかしますと、自然に目がいくというような感じの内容だったと思います。なので、何気なく見る広告を継続していく、それから、イベントの開催という紹介もありましたが、これらの取組についても有効であると思いますので、継続的に実施していただければと思います。以上です。

○福島会長

杉山委員どうもありがとうございました。

それでは引き続き、オンラインで参加していただいております塩田委員、よろしくお願いいたします。

○塩田委員

よろしくお願いします。静岡大学の塩田と申します。まず計画案については、よくできていて賛成でございます。

1点、運用部分になってしまうのかもしれませんが、最近私、少年院と一緒に研究しているんですが、その少年院の中での課題になっているのが、特別な支援を要する子どもへの指導です。これはやはり、先ほどの委員の御指摘もありましたけれども、特別支援を要する子どもへの消費者教育というのを意識していただきたいなと思いますので、例えば大柱1(2)の中でも、特別支援を小・中学校の方にもぜひ入れていただきたいということと、あと実践講座についても家庭科の先生も大切だと思うんですが、もしかしたら特別支援学校、特に高等部の先生あたりはかなりニーズがあると思いますので、そういったところもこれから検討していただけるとありがたいなというふうに思っています。以上です。

○福島会長

塩田委員、どうもありがとうございました。

今まで委員の中の学識経験者の方に御意見を伺いました。すでに出ている中でも、山本委員からデジタル広告に関する御質問があったり、杉山委員からは、基本計画の具体的な書きぶりについての指摘もあったところかと思います。事務局の方で、現時点で何かコメントや回答がもしありましたら、お願いできますでしょうか。

○事務局(白鳥県民生活課長)

まず、山本委員のデジタル広告に対する監視のお話でございますけれども、これまでは、県の方で、パソコン上のインターネットを通じた形で監視を行っていたのですが、やはりスマホでないと再現できないようなものも結構あるものですから、PCとスマホを併用するような形で、県でも業務用のスマホを導入いたしまして、県民生活課とセンター両方で、これまでですと、リスティング広告、バナー広告などを対象に行っていましたが、消費者と同じ環境で、YouTube広告であるとか、SNS広告だとか、より皆様の環境に近い形で監視をするような形に変えてきているところでございます。全国的に見ましても、デジタルの分野で監視などを行っているのが、行政機関で言いますと、国と東京都など、まだ限られたところでしか取り組んでいない、と聞いておりまして、こちらでも東京都に教えていただいたり、消費者庁にも聞いたりしながら、やり方をマニュアル化して、これから取り組んでいこうとしているような段階にございます。今は、端緒についた、というようなところだと思います。

杉山委員の御指摘につきましては、検討させていただいて、確認の上で、ということにさせていただけれ

ばと思います。

○福島会長

ありがとうございました。

それでは引き続き、消費者代表の委員の方から順次御意見をお伺いできればと思います。

まず初めに、会場にいらっしゃいます山岡委員からよろしくお願いいたします。

○山岡委員

消費生活アドバイザーの山岡と申します。よろしくお願いいたします。

今のこの計画に関しましては、各委員の意見を取り入れていただいて、非常によくできていると拝見いたしました。

2点ありまして、相談現場、消費生活相談の内容ですが、AIが普及していて、その補完ができるのであろうとは思いつつも、原因といいますか、どこに問題があるのかということ、適切に相談員に伝えられないという方に対しては、やはり時間をかけて相談に応じないといけないということがあって、相談員の思い悩むところではあります。一方自信をもって御自分で筋道を立てて相談する人には適切に答えられる反面、消費相談の観点から伝えても「それは良い。これが問題だ」と聞き入れられない、また思うような回答が得られない場合「時間がないから」と打ち切られてしまいます。本当は重大な問題が隠れていると相談員が感じ取っても、最後まで相談を受けられない、社会的問題として繋げられないこともあるのでこの辺りをもう少し考える余地があるのではないかと考えております。

2点目は、学校教育のことですが、学生がさらに学生に伝えるなど、人に伝えるということは非常に大事なことで、自分が修得できるという利点があります。ただ、私自身も高校、大学、特別支援学校、シルバーの方たちの会に行かせていただいて思うことは、学校教育というのは教育の場なので、非常に学問的になっているのです。その学問と、現場というか現状がどのように一致するのかということが何処もできていなくて、私たちが行く中で具体的な案件を伝えて、こういう SNS で自然に、自然にという表現が変ですが、被害に陥ってしまうんだよということをプレゼンすると、「僕やっちゃったかもしれない」という子どもの顔があって、「なるほど」と、やはり具体的に伝えるのが大事。家庭科の先生にさせていただくということになると、各東・中・西・賀茂のセンターさんにも大変ではないかと思います。学校からの質問も入るかもしれません。教育委員会との関係もあると思うのですが、教育と現状との絡みを、適切に伝えていただければ、申し分ないのではないかと思います。

特別支援学校に関しましては、依頼があって行っておりますので、逆に特別支援学校の子たちは、デジタルに強く、どんどん1人で入っていくという傾向にあるので、そこは注意が必要かと思います。以上です。

○福島会長

山岡委員、どうもありがとうございました。

そうしましたら、会場で御参加いただいております平松委員、よろしくお願いいたします。

○平松委員

生活学校の平松と申します。よろしくお願いいたします。

高齢者のことをいつも心がけていただいて、本当にありがたいなと思っております。

それで、先日、新聞を見ておりましたら、高齢者に家計簿をつけましょうというのが出ていまして、私は実際、ちょっとしたノートに金銭の出入りは毎日書いているんですが、この新聞を見ましたら、綺麗な色で各社が発行しているそうでして、シニア世代のシンプル家計ノートというのがあって、それがいいなと思いまして、私も新たな気持ちで、それをちょっと1冊買って、つけてみようかなと思っています。

今、食料品の値が上がりましたね。収入の方は、公的年金、それと今ある貯蓄から出して使うということで、なかなかやりくりが大変じゃないかなと思います。家計簿をつけてみると、いろいろなことがひらめくこともあるかもわかりませんので、私もぜひつけてみたいと思っています。

収入を増やす場合の方法と書いてありますが、節約などで支出を減らすということが54.3%になっています。節約などで支出を減らすということで、そうしますと、食費は削ってはいけないと思うんです。やはり健康面もありますので、食品は取らなければなりませんので、食品以外のもので節約できないかを、家計簿をつけた後で点検ができるのではないかなと思っています。

それから、2番目に貯蓄を取り崩すというのがあるんですが、それもなければできませんよね。あればできますけど。それから、自分が仕事をして収入を得るというのは、もう高齢者はちょっと無理でございます。それから資産の運用と売却となっていますが、それが12.8%だそうです。特に何もしないという方が12.3%ありました。

ですから、これをつけてみて、気分も新たな気持ちで、お金をかけるところと、支出を控えることを意識した動きはこれからも大切なことですので、上手にお金を使うことで生活に良い環境が生まれればいいなと思って、私も実行してまいります。

○福島会長

平松委員、どうもありがとうございました。

引き続きまして、会場にお越しいただいております西崎委員、よろしくお願いいたします。

○西崎委員

連合静岡の西崎でございます。よろしくお願いいたします。

まず先ほどは、私どもの活動のお知らせをしていただきまして、本当にありがとうございます。過去2回にわたりまして、やばみちゃんファミリーと、それからエシカル消費についてのビラ等の共有をさせていただきました。組合員、それからぜひ御家族にということで、広報をさせていただいております。ですので、また

引き続き今後も、必要に応じてですが、私どもでできる限りのことをしたいと思いますので、また言っていたければと思います。

それから基本計画の方につきましては、基本的に賛成の立場で、1つだけ簡単な質問をさせていただいてよろしいですか。資料の通し番号の40ページのところに、下段に、相談体制のイメージという図があります。その右側に、消費生活センター等となって、その下に消費者トラブルの自己解決の支援、下段に消費生活相談員による助言・支援とあります。この中にAIチャットボットが含まれるかどうか、あるいはこれからそんな活用が予定されているかどうか、その辺を少し教えていただければなというふうに思います。

以上でございます。

○福島会長

西崎委員、どうもありがとうございました。

引き続きまして谷口委員、よろしくお願いいたします。

○谷口委員

消費者団体連盟の谷口でございます。

大変よくできていると私も思います。

その中で少し確認させていただきたいんですが、HACCPの確認率が100%というふうになってるんですが、件数はどのくらいあるんでしょう。私は、スーパーと年に1回懇談会をやっているのですが、「おたくのHACCPはどなたがチェックしているんですか」と聞いたら答えられなかったんです。だから、もし保健所さんが行ってらっしゃるのでしたら、その結果をスーパーの支店長には教えていないのかな、という気もしました。これはちょっとまずいんじゃないかな、というふうに思います。

これを何か皆さんに公にできるように、うちはこういうふうにやってるから、安全安心だよ、というようにやっていただきたいと思います。

それともう1つ、働いてる方への働きかけをどうするかということで、連合の方がおっしゃいましたが、会社自体で30分とか時間をとって講座をやっていただくことはできないのでしょうか。こうしていただければ、かなりの回数をやれば、若い人たちにも浸透していくんじゃないかと思います。以上です。

○福島会長

谷口委員、どうもありがとうございました。

それでは、オンラインで参加していただいております山田委員、よろしくお願いいたします。

○山田委員

静岡県介護支援専門員協会の山田です。

計画はとてもよくできていると思います。この計画をぜひ、県民の皆さんに知っていただけるといいなと思うんですが、なかなか一般市民の人たちが、こういうものがあるというのを知らないというのが現実かなと思います。

その中で、勤労世代の動画の配信というのは、とても良い案だなと。先ほどとても面白い動画で、それを流していただいたら、ちょっと目を引くのかなと思いました。

私たち高齢者分野ですが、本当に見守りが重要になってきます。今、お一人暮らしや身寄りのない高齢者さんが地域にたくさんいますが、その方たちに必要な知識や情報をきっちり届けることが、私たち支援者側の役目だと思っておりますので、そこに教育を持っていくというのが重要かなと思います。

先ほど奥田先生がおっしゃっていましたが、高校生や大学生との交流の中で、デジタル機器の使い方や、インターネットなどの使い方などができると、交流も深まるので、ぜひ若い人たちに地域に出向いていただきたいなと思いました。以上です。

○福島会長

山田委員、どうもありがとうございました。

以上で消費者代表でいらっしゃる5人の方から御意見を伺いました。これまでのやりとりを受けて、事務局の方から回答をと思います。

西崎委員からは相談体制に関する御質問があり、谷口委員からはHACCPに関する御質問もあったかと思います。事務局からお答えできる部分と、衛生課の方で御回答いただく部分もあるかもしれません。では、回答をよろしくお願いいたします。

○事務局(白鳥県民生活課長)

まず、県民生活課の方からお答えをさせていただきます。

山岡委員がメール相談の体制のことで御心配されているのかなと思ってお聞きしていたのですが、実施しようとしているメール相談につきましては、日中、私どものような働いてる人間というのはなかなか電話したり訪問したりすることが難しいということで、有効な手段だとは思いますが、とはいえ、メールだけですと、相談対応に必要な情報というのは十分ではなく、なかなか聞き出すことができなかったりですとか、クーリング・オフを要する事案などで時間的な猶予がない、といったことも想定されますので、メール相談での回答というのは一般的な内容に留めて、1回限りとさせていただいて、より詳しい相談については電話や面談を案内する、というような対応を考えております。メールは1回のみで、電話や面談をしないとやはり聞き取りというのは難しいと思いますので、現状ではそういう対応を考えております。

次にAIチャットボットのお話を西崎委員がされていたのですが、現状ではまだ予定はない、ということになっております。

谷口委員から企業へのアプローチといったお話もあったかと思うのですが、今、商工会議所などには研

修などで消費のお話をさせていただきませんかというようなお願いをさせていただいたりもしておりまして、そういったところから少しずつ広げていけたらと思っているところでございます。

HACCPの件については衛生課から御回答をお願いします。

○衛生課 寺井食品乳肉衛生班長

衛生課の寺井と申します。谷口委員、御質問ありがとうございます。

HACCPの確認ですが、県では、毎年、食品施設の監視について、施設の業種やリスクに応じて、年3回から5年に1回の5ランクに分け、監視指導計画を立てております。HACCP実施状況監視率は、目標監視件数分の監視件数ということで、計上させていただいております。その監視時にHACCPに関する衛生管理計画の確認をしております。保健所の監視の昨年度の実績は、監視件数が約4万件で、100%実施をしています。

HACCPは、すべての食品事業者が、自ら自分たちで、衛生に関する計画を立てて実行していくという取組になっておりますので、悪いところがあれば、自ら確認して更新していくというものになっています。

例えば、苦情があった場合に、どこに不備があったのか、手洗いの回数が足りなかったのか、など原因を考え、バージョンアップというか、自ら検証していくということが必要になります。保健所が立入りした際には、必ず施設の衛生管理計画の確認をしまして、事業者自らが検証していけるよう助言をさせていただいております。

○福島会長

事務局、それから衛生課の方、どうもありがとうございました。

それではまた意見をお伺いするのを再開いたしまして、事業者代表ということで、市川委員からお願いできればと思います。よろしくお願いいたします。

○市川委員

こんにちは。

内容を見ますと、よく出来すぎているという感じがいたしまして、感心しました。ただ思っているのは、今、世の中いろいろ複雑になりまして、静岡県は非常に災害が懸念されるところではございますが、それに便乗して、工務店などが、今直しておいた方がいいよとか、そういうことを平然と言ってくるというのがありますので、そのところの防止対策、どうしたら消費者が騙されないようにやっていくかということがいる。伊東は、少し経験であるのですが、警察署がいろいろこういう詐欺が流行っていますよとか、月に、5、6回メールで来ます。それを見ていると、なるほどなと思います。先だっても大きなランサムウェアで、アサヒビールとかアスクルですか、非常に痛手を被っていますが、SNSも便利なんですけど、やはりそういうものを使う以上は、使う人も知識がないと駄目ですので、商工会議所などもやっていますが、なかなか追いついていけない。

それから、学校教育でも、もう少しAIの勉強ですとか、SNSの勉強ですとか、実際には使っておりますが、必要。片やあんまりそういうのを使うと、今度は字を忘れてしまうとかいろいろありますので、なかなか難しいところですが。

それから、HACCPに関しまして、私ども 5 軒お店があるんですが、そのうちの 3 軒が保健所から指導をしていただいております、なかなかあれも導入するときに、どういった計画でやったらいいんだろうとか、いろいろやりましたが、毎日つけなきゃいけないところがありまして、保健所が立入検査に来るのは5年に1回なんです。なかなか保健所、それから食料品の機関も人手がない中でやってますので、難しいんですが、それを、何か印刷物、とりあえず高齢者、伊東は高齢化率が43%になってますので、私、商店会連盟の県の副会長をやってますので、ぜひぜひそういう資料がありましたら、商店街にそういうのを貼り出して、わかりやすく消費者に伝えるような運動もできるかなと思いますし、イベントなどもやったときに、いろいろな画像ですとか、そういったものも可能ですので、ぜひちょっとやってみたいなと思っております。以上です。

○福島会長

どうもありがとうございました。

引き続きまして森下委員、よろしくお願いいたします。

○森下委員

皆様、森下でございます。谷口委員からHACCPの話が出たので、しずてつストアの話をさせていただきます。当社では商品、それから、お客様からの相談窓口、電話で対応するんですが、それに対して監査室が2名決まっておりますので、この2名が必ず。結局その問題としては、調べられるから問題、保健所が入るから対応するのではなくて、本来はそもそもの対応が大事でございまして、HACCPのみならず、例えば計量の問題であるとか、トレーサビリティのこともです。この辺を含めて、対応をとらせていただきますが、今、谷口委員から良いヒントをいただきました。ホームページでどういう風にやっているか公開していきたいと思っています。

2つあると思うんですが、予防の話と事後の対応の話があると思うんですね。予防の話で、先ほど西崎委員からチャットボットができないのかという話があって、これ私も全くの同感で、人間が情報をシェアするよりも、AIがケースメソッドについてシェアする方がはるかに速いし、効率がいいです。なので、むしろそこをできればやっていただけるとすごくいいかなと思っています。

それから先ほど西崎委員が連合さんを通じて、あるいは谷口委員から企業としてできないのかという話があって、これも全く同感でございまして、例えばですが、投資の関係ですと、おそらく退職金が出たときが一番危ないだろうということで、そのときに、例えばですが、静岡県でこういう対応をとっていて、というパンフレットを1枚入れるだけでも違うと思います。わざわざ講演するとか見ろとかというよりは、1枚入れる方が遥かに効率的だと思っております。

それから効率性、経済的な合理性から考えると、私、実はもう10年以上、大学法人の監事をさせていた

だいております。今 2 校目ですが、実は今静岡県の 18 歳人口は 3 万 2,000 人ぐらいしかいないんです。草薙球場の定員が 3 万人ですので、こう言ってはなんですが、草薙球場に全員集められないのかなと、1 回で。それで聞け、というようなことができれば。情報はダイレクトに伝わらないと必ずバイアスがあります。なので、例えば草薙球場で 1 回、高校生全県民の集いみたいなものをして、何か興味あることを聞いて、必ず聞けよということと、あとで定着テストだけやるというのが一番効率的だと思うんですよね、例えばですが。もっと言うと、3 万 2,000 人のうち、18 歳のときに大学に入ってくる方と出ていく方で、大体 9,000 人から 1 万人減るんですよ。流出が日本一多いんですね、静岡県は。3 万人から 1 万人減ということは、就職で出て行く方もいるので、高校卒業した時点でおそらく 2 万人切っているはずなんですよ。そこで考えると、そのタイミングで 2 万人ならそれこそ、草薙球場に集まってもらうか、エコパのアリーナでイベントをやれば入れてしまうんですよ。

なので、YouTube をやったり SNS を使ったりもいいのかもしれないが、どちらかというとお金の使い方からすると、その方が効率がいいような気がします。それは伝え方の話で、企業の話とは他の話ですが。

私も拝見してるんですが、実は相談数の割合は昨年度、県が 2 割で市町が 8 割なんですよ、計算すると。これ私、空港の役員をやっていたのでよくわかるんですが、ここに三角形の連携みたいなことを書くんですよ。これ具体的に何、みたいな。市町と県で窓口を一緒にできないのか、というのが今後、今回やれということではなくて、一元化をどうやってするかということをやっているかといけなかなというのが、今回の基本計画については賛成ですけども、今後そういうことを検討していただければと思います。よろしくお願いします。

○福島会長

森下委員、どうもありがとうございます。

続きまして高橋委員、よろしくお願いいたします。

○高橋委員

高橋です。お世話になります。この会議は毎回出席をさせていただいて、自分自身もすごく勉強になっております。そして、今回の各委員の方からも、それぞれお褒めの言葉ありましたけれども、基本計画の策定、これはとても本当によくできていると思いますが、企業としましては、策定はいいよね、計画はいいよね、でも、どう実現して達成するのと、ここだと思うんです。その中で、例えば予算の関係があったり、マンパワーの関係があったりする。だったら企業はどうするかというとやはり社員を巻き込むんです。いろんなところからいろんな意見を求めながら巻き込むという、これが実現すればとてもいいなというふうに思います。

私はやはり今、いろいろな御意見があつてメールでいろいろ発信してやりとりしていますが、メールでは読み取れないようなものが結構あります。私は昔からそうなんですが、ちょっと対面でいろんなことを話します。そうするとその中で、この人こういうことを言ってたんじゃないの、メールではこう来るんですが実はそうじゃないところが、本当に先ほど山岡委員もおっしゃってましたが、隠れた部分がものすごく多いん

です。それを解決しないと、実は前に進まない。

というようなこともいろいろあって、どういうやり方がいいかわかりませんが、せっかく策定できて、これだけ立派なもののできた、私達の想いも入れていただいた、さあ、次はどう実現するかというところが、私は今後に期待したいなというふうに思っております。以上です。

○福島会長

高橋委員、どうもありがとうございました。

続きまして倉田委員、よろしくお願いします。

○倉田委員

倉田です。私は2つほど、意見というか実体験とありまして、1つは先ほど基本計画の中の6のところに、デジタル技術の飛躍への対応ということで、こちらが高度化・複雑化・多様化してるという中で、1つはよく災害の情報を得るために、私はLINEを登録してるんですが、よく市町の方から、それ以外にもこういう講座がありますよとか、市民だよりみたいなものを、全部配信されてくるんですが、気になる市町村、仕事に絡んでるところは、読むのは読んで、読まないものは読まないという感じなんです。確か県の方も、災害情報などのLINEの登録があったかと思いますので、うまく連携されて、費用をかけずに告知ができる手法の1つとして、LINEでしたら幅広い世代利用してますし、先ほど事務局の方もおっしゃってましたが、スマホがないとなかなか対応が難しいよというお話もあったものですから、ぜひLINEの方の活用も御検討いただければいいかなと思います。

2つ目、これは実体験なんですけど、最近よく企業にも、いろいろな売り込みの電話がかかってくる、アンケートの電話がかかってくるんですが、以前は人間の声というか、リアル人間の問い合わせや売り込みが多かったんですが、ここ数年前ぐらいは、電子音の音声が多い。先日会社のスタッフが、すごく驚いていたんですが、ほぼ人間に近いAIの声で電話がかかってきたと。よくよく聞いてみると、発音がおかしいし、やはりこう無感情な感じがするというので、人間ではなくAIだということに驚いたという話があって、それぐらいやはりデジタル技術というのは発達していますので、そのあたりも今後ますます対応策が必要になってくるのかなと思います。以上です。

○福島会長

どうもありがとうございました。

続きまして、オンラインで参加していただいております山下委員、よろしくお願いいたします。

○山下委員

静岡経済連の山下と申します。

計画は非常によくできてるなということで、皆様と同じ賛成の立場でございます。

また、今まで委員の皆様からいろんな御意見を伺っている中で、確かにいろいろなお立場、あるいはいろいろな見方、視線の入れ方によって、様々なことがあるんだということがよくわかりました。

私どもは、農業団体ですので、報道にあるとおり、農業者という立場で申し上げますと、平均年齢 60 歳を超えての方が非常に多いです。SNSだ、AI だ、効率化だ、スマホだというのがOKな方もいらっしゃる、アナログだよという方もまだまだいらっしゃいますので、やはりその融合をどうするか、どうやって周知徹底させるかというところかなと思います。

特に高齢者の場合は、おそらく加害者になることは少なく、いろいろなパターンでほぼ被害者になることが多いということが想定されますので、そういう皆さんに、例えば私どもはJAグループでございまして、そういった組織を使って、いいか悪いかは置いておいて、ペーパーとかアナログでどうやってお伝えするか、ということが少しよぎったところです。広報誌等もありますので、使える方は高度な技術を使っていだいて、いかにどうやって周知させるか、ということが非常に大きな、いろいろな意味で課題かなと感じたところでございます。

計画については非常によくできてるなということで、賛成でございます。以上でございます。

○福島会長

山下委員、どうもありがとうございました。

それでは最後になるかと思います、井柳委員、よろしくお願いいたします。

○井柳委員

井柳と申します。私の所属しております、磐田市商工会女性部なんですが、約 3 分の 2 が高齢者です。私自身も高齢者ですけれども、周りにも高齢者しかいないみたいな生活をしております。その中でやはりどうやったら周りの方がトラブルに巻き込まれないかということ以外は、もう本当にそれぐらいのことしか考えられなくて、ただ皆さんと会ったときには、疑ってかかりましょうね、電話では何でもまず疑ってかかって、あとは何かあったら消費生活センターの方に連絡をする、と伝えている。消費者のそういうセンターのことすらわからない方が、やはりたくさんいらっしゃるんですよ。ですので、そういったことを皆さんにお伝えできたらというのと、あと、回覧なんですけど、正直言って全戸の皆さんがこれを取って読むかと言ったら、正直なところ読まないんですよ。高齢者になると見るのも面倒くさい、読むのも面倒くさい、そういった形になってしまいますので、回覧で回しても半分以上は返ってきます。取ることすらなくて、現実にはそういったものが、今自分の周りで起きてる事実なのかなというふうには思います。

それとあと先ほどの動画ですけれども、ちょっと足を止めて観ようかなというような、そんな感じにはなっていて、とてもいいかなとは思っています。以上です。

○福島会長

井柳委員、どうもありがとうございました。

以上で事業者代表の委員の皆様から御意見を伺いました。特に何か具体的な御質問はなかったかと思いますが、事務局の方で何かお答えするコメントとかございますでしょうか。

○事務局(白鳥県民生活課長)

先ほど小楠委員が、事前にいくつも御質問をくださって、というお話があったかと思うんですが、簡単にいかつままで一部分でも御紹介できたらと思っております。

小楠委員からいただいた中で、計画の中で、やばみちゃんの動画を公開していることを加筆したらどうか、という御意見をいただいたんですが、個別具体的な内容になりすぎてしまうので、記載は控えますが、今後何かしらの形で、県民の皆様にも周知するような時には、コラムみたいな形で、やばみちゃんだったり、今回作る動画のようなものを紹介していけたらと考えております。

あとは、相談体制のところ、やはり1つの市町ではなかなか消費者相談に応じられないようなところも出てきているので、広域化が必要ではないかというような御意見もありましたが、広域連携については消費者庁でも重視しているという部分ではございます。こちらについて、県から市町に指示などができないものではございますけれども、広域連携の事例でありますとか、メリットなどの情報提供をして、市町の皆様に実際に考えていただくようなきっかけを作っていけたらと考えているところでございます。

脚注の中で、クリティカル・シンキングの脚注自体が少し違うのではないか、というような御意見もありましたので、御意見をもとに修正をしたいと思っております。

○福島会長

どうもありがとうございました。

皆様に御協力いただき、2分という短い時間を設定しまして、申し訳ございません。ただ、時間を区切ることで、かなり皆様ぎゅっと濃縮した御意見をいただきまして、私自身も大変学ぶところが大きかったところで、充実した会になったのではないかと思います。

少し時間がありそうなので、私自身の意見というか、まとめも、2分以内でお話をしてみたいと思いますので、よろしくお願いします。

まず、この消費者基本計画全体についてですけれども、これはそれぞれの委員の皆様から御発言ありましたように、私も賛成であります。かなり充実したものを作ってくださったことに、会長としても御礼を申し上げたいと思います。

それで、この先も同じですが、大事なのはこの計画を具体的にどういうふう to 実施していくのかということで、しかしそこが難しいところだと認識をしました。

ただ、この点については、今日の会議でもかなりいろいろなアイデアが出てきたところです。取組みを具体的にしたい方がいいという御指摘が何人かからありましたし、LINEとかSNSを活用した方がいいという御意見もありました。その一方で、そういうデジタルのものよりも、もう直接集まってやった方がいいのでは

ないかという御意見もあったかと思います。

どれもそれぞれ魅力的なものですので、ぜひこの消費者基本計画を実施するにあたっては、今日出たアイデアを積極的に活用して、施策の実現に向けて進めてもらえたらと思いました。

この基本計画ですけれども、2025年から2028年度ですので、2029年3月までの消費者政策をこれで進めることになります。デジタル化をはじめとして、ますます社会の変化が激しくなってくる時期だと思いますので、ぜひ事務局の皆様におかれましては、今日出たアイデアを積極的に活用して、消費者基本計画の実施、実現に向けて力を尽くしていただければと思っております。

皆様の御協力によりまして議事が円滑に進行したことを改めて御礼申し上げたいと思います。それでは、今日の議事は終わりましたので、進行を事務局の方にお返ししたいと思います。

○司会(小澤県民生活課長代理)

福島会長、ありがとうございました。また委員の皆様におかれましては、長時間にわたりまして、熱心な御協議をいただき、誠にありがとうございました。

閉会にあたりましてくらし・環境部 部長の縣より御挨拶を申し上げます。

○縣くらし・環境部長

静岡県くらし・環境部長の縣でございます。本日は長時間にわたりまして活発な御議論いただき、ありがとうございました。

本日は第2次静岡県消費者基本計画、勤労世代に対する消費者行政の取組につきまして、貴重な御意見を頂戴いたしました。

お話もございました、デジタル化の進展によりまして様々な技術、方法が出てまいります。また一方で高齢化が急速に進んでまいります。見守りの必要性が高まる中では、消費者行政としてどのように取り組むかといったところの内容は、非常に多岐に渡り、難しい部分となっているものと認識をしております。

私どもといたしましては、本日頂戴いたしました皆様からの御意見、御助言を次期計画、施策に反映いたしまして、県民の皆様が安全安心な消費生活を送れますよう、努めてまいりたいと思っております。

引き続き委員の皆様におかれましては、御指導、御助言賜りますようお願い申し上げまして、挨拶とさせていただきます。

本日は誠にありがとうございました。

○司会(小澤県民生活課長代理)

以上をもちまして、第47回静岡県消費生活審議会を閉会いたします。

本日は御出席いただき、誠にありがとうございました。