

令和6年度第1回消費生活対策審議会概要

開催日時	令和6年8月5日(月) 14:00~15:30
場 所	三重県栄町庁舎3階 研修室
出席者	東委員、市森委員、井上委員、斎藤委員、北岡委員、鈴木委員、富田委員、井坂委員、山岡委員
事 項	<p>【議題】</p> <p>①会長及び副会長の選任について</p> <p>②消費者教育研究部会の委員の指名について</p> <p>③令和6年版県政レポートについて</p> <p>④三重県消費者施策基本指針に掲げる主要施策の令和5年度実施結果及び令和6年度実施概要について</p> <p>⑤三重県消費者施策基本指針の改定について</p>
審議経過 審議結果	<p>議事</p> <p>①会長及び副会長の選任について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案を提案 <p>会長：東委員 副会長：鈴木委員</p> <p>全会一致で承認された。</p> <p>②消費者教育研究部会の委員の指名について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局案を提案 <p>学識経験者：東委員、市森委員、井上委員、斎藤委員 消費者代表：陰地委員、富田委員 事業者代表：山岡委員</p> <p>全会一致で承認された。</p> <p>③令和6年版県政レポートについて</p> <p>○委員</p> <p>講習等の実施学校数が目標となっているが、県立高校では、くらし・交通安全課以外の事業者が実施する消費生活に関する講座も結構実施している状況である。</p> <p>④三重県消費者施策基本指針に掲げる主要施策の令和5年度実施結果及び令和6年度実施概要について</p> <p>○委員</p> <p>大学生向けにどれだけ消費生活講座を実施しているのかと、外国人にどのような内容の講座をしているのかを教えてほしい。</p> <p>(事務局)</p> <p>県立高校に対しては、校長会などでPRをしているが、大学については、そういった機会がなく、実施校数は少なくなっている。外</p>

<p>審議経過 審議結果</p>	<p>国人については、令和4年度までは国の交付金を活用して、ダイバーシティ社会推進課で実施をしていたが、令和5年度は交付金がなくなったため、実施してはいない。今年度は当課で予算を確保しており、外国人向け講座を実施する予定である。</p> <p>⑤三重県消費者施策基本指針の改定について</p> <p>○委員</p> <p>現在の消費生活相談の受付時間は、16時までであり、中学生が電話できる時間帯ではないので、敷居が少し高い。他の相談事業では、LINE相談やオンライン相談により、中学生でも自分の端末で相談ができるため、命が救われていたりしている。少しでも早く相談体制のDX化を進めていただきたい。</p> <p>○委員</p> <p>資料5-1には、20歳未満の相談内容の全国で上位のものが記載されているが、三重県民のための計画を改定するので、全国の状況を分析するのではなく、三重県独自の実態や特徴を分析して、計画を改定するべきではないか。</p> <p>(事務局)</p> <p>三重県の状況をもろんふまえてはいくが、全国で上位に入ってきている相談については、今後三重県でも増加していく可能性が高いであろうということで、記載させていただいた。</p> <p>○委員</p> <p>資料5-2の現状と課題で高齢者について記されており、そのうえ、高齢者の消費相談が一番多い状況なので、高齢者に対して新たに何をするのかを具体的に記載すべきではないか。また、資料5-1の三重県の状況に外国人について記されているが、同様に記載すべきではないか。</p> <p>(事務局)</p> <p>今回は骨子案をお示しさせていただいており、今後の具体的な施策は中間案の時にお示しさせていただく予定である。</p> <p>○委員</p> <p>高齢者への対策はどこに反映されるのか。</p> <p>(事務局)</p> <p>第1項消費者教育推進計画の「地域社会における消費者教育の推進」や、第3項消費者被害防止・救済の「高齢者や障がい者等の消費生活の安全確保」の箇所などで記載していく予定である。</p> <p>○委員</p> <p>この計画の議会への提出やパブリックコメントなど今後の予定を目に見える形で示していただきたい。</p> <p>(事務局)</p>
----------------------	--

<p>審議経過 審議結果</p>	<p>わかりやすく表示して、委員のみなさまに共有させていただきたい。</p> <p>○委員</p> <p>三重県独自の実情を踏まえて、県が強化していく特に力を入れていく取組については、県独自の重点目標を設定していただくとよいと思う。</p> <p>○委員</p> <p>相談事業のD X化の詳細がよくわからないので、説明いただきたい。</p> <p>(事務局)</p> <p>We b相談については、相談予約やメール相談を行う予定であるが、現在電話でも30分ぐらいかかってやりとりしているので、メール相談だけで解決するのは結構厳しいと考えている。それを切り口として、相談をスタートしていくということになるかと思う。また、業務の効率化という部分では、例えば既に過去に電話相談した方からかかってきた場合は、過去の相談記録が自動的に出てきて、相談員が効率的に対応できるようにしたり、やり取りを自動的に記録するというようなことである。</p> <p>○委員</p> <p>D X化のためのパソコンの設置やそれに対応した相談員の採用等体制整備が必要で、それを市町が進めるにあたっての負担について、補助金等県がどこまで支援するのが課題だと思う。</p> <p>これを機に市町で相談対応が完結できるよう、市町の相談体制を充実させてほしい。</p> <p>○委員</p> <p>D X化すればすべて解決するわけではないので、現在の相談体制にD X化をマッチさせて、効率よく機能するようにして、全体として相談への対応が充実していったら、今届いている相談をきちんと対処できるようにしてほしい。それには、現在の相談員の方たちの資質向上と待遇の改善も必要である。</p>
----------------------	---