

令和6年度第2回消費生活対策審議会概要

開催日時	令和6年11月15日(金) 13:30~15:00
場 所	オンライン
出席者	東委員、鈴木(克)委員、井上委員、斎藤委員、鈴木(栄)委員、西田委員、村田委員、陰地委員、北岡委員、清水委員、富田委員、井坂委員、山岡委員
事 項	<p><b>【議題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三重県消費者施策基本計画(仮称)中間案について</li> </ul>
審議経過 審議結果	<p>議事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三重県消費者施策基本計画(仮称)中間案について</li> </ul> <p>○委員</p> <p>16ページから17ページのところの消費生活センターの設置、消費生活相談員の配置箇所について、全国的に消費生活相談員の高齢化が著しく、5年後に半減すると言われており、のちの対策にもつながるので、例えば相談員の年齢層や年代別配置状況等を記載できないか。</p> <p>(事務局)</p> <p>相談員の年齢層が高くなっていることは全国的な問題として認識しており、市町の方でも相談員の人数が少なくなっている状況であるため、人材不足について言及する。</p> <p>○委員</p> <p>6ページの(2)「民法改正による成年年齢の引下げ」の一番下の段落「そのため、消費者被害の未然防止、拡大防止に向け、引き続き、学校等における消費者教育の取組を強化していく必要があります」とあるが、20ページでは「家庭における消費者教育の推進」と記載されているので、6ページの説明にも家庭のことを触れていただきたい。</p> <p>(事務局)</p> <p>未成年者に対しては、学校だけでなく、家庭等における消費者教育も有効だと考えているので、追記する方向で調整していく。</p> <p>○委員</p> <p>10ページの表1に県の斡旋件数を記載していただきたいのと、表中に架空請求だけ分けて記載している理由を教えてください。</p>

<p>審議経過 審議結果</p>	<p>(事務局)</p> <p>斡旋については、元気プラン「消費生活の安全確保」のK P Iにもなっており、表記させていただく。架空請求については、十数年前がピークかと思うが、これまでかなり件数が多かったということで特別に表記してきたが、ここ数年はかなり件数が減ってきているので、見直しを検討したい。</p> <p>○委員</p> <p>19 ページの「高校生期における消費者教育の推進」について、先ほど資料1の第1項では、投資詐欺等に騙されないための金融リテラシーの向上と書いているが、消費生活行政として金融経済教育の目的をきっちり書いていただきたい。例えば金融経済教育とは決して投資の教育や投資そのものを推奨するものではなく、投資詐欺等に騙されないよう合理的な選択ができることを目的としているなどに入れていただきたい。</p> <p>(事務局)</p> <p>おっしゃるとおり投資を推奨するような意味ではなく、投資詐欺等から自分の身を守るということ、また今後の人生設計を考えるうえでの力を身につけるといった目的で金融経済教育を推進することを記載させていただく。</p> <p>○委員</p> <p>「令和6年度4月に設立されたJ－F L E Cと連携し、金融教育研究校の委嘱を行います」と書いているが、これはどのようなことか。</p> <p>(事務局)</p> <p>J－F L E Cの方で大体2年間金融教育研究校を委嘱できるようになっており、高校教育課等からご紹介いただき、こちらからその学校に話を持っていくという流れになっている。昨年度までは私立の三重高等学校に2年間やっていただき、今年度からは菰野高等学校をお願いしている。</p> <p>○委員</p> <p>大学生等が消費者教育の受け手としてだけでなく担い手となるよう大学生を中心とした消費者啓発地域リーダー事業等の強化を検討していることについては、山口県、京都府、兵庫県、大阪府等でも、大学生が主体となって消費者教育の推進に努めているというプロジェクトを行っていると聞いている。特に今のトラブル等は大学生がターゲットになることも多く、そういう意味で大学生</p>
----------------------	---

<p>審議経過 審議結果</p>	<p>を中心としてリーダー育成していくことには賛成である。三重大学教育学部としても今後、地域との関りを増やし、社会の一員として主体的に活動するようなプログラムを検討しており、単位化等も考えているため、そういった意味で学生が消費生活センター等と連携して活動していくことは学部としても大学としてもかなり歓迎する部分がある。</p> <p>○委員</p> <p>21 ページ目の「家庭における消費者教育の推進」で、家庭において保護者が子どもに対して教育する形となっているが、インターネットの使い方、危険性は保護者も当然知らないといけないので、保護者も知識を持つことが必要であることを前提に子どもに対しても教育をするという流れの方がいいと思う。また、23 ページ目の「カスタマーハラスメント防止に向けた対策」について、「自立した消費者として、従業員に適正な内容・方法で意見を伝えるためのポイント等」とあるが、従業員という表現が唐突に出てくるため、従業員より事業者側に表現を見直した方がいいと思う。</p> <p>(事務局)</p> <p>ご指摘のとおり修正する方向で検討させていただく。</p> <p>○委員</p> <p>31 ページの3「取引の安全の確保」(1)「特定商取引法の厳正な執行」については、販売目的の隠匿や不招請勧誘等における最新の事例等を情報収集するような文言を入れていただきたい。また、(2)「事業者指導の充実・強化」について、先ほどの特定商取引法にも関係するが、条例に基づいて指導ができると思うので、条例に基づく指導などの書きぶりを入れていただきたい。さらに、短期間で多数の消費者被害が出た事案や、詐欺的なトラブル、犯罪に近いもの、健康被害等については、相談が入った初期段階で、県民に情報提供し、監督官庁と連携していくようにしていただきたい。</p> <p>(事務局)</p> <p>記述がやや少なかった部分があるので、いま委員がおっしゃったような、相談件数が増えてきている問題等に対して、きっちりチェックをしながら指導等を行っている実態や最近の傾向等もふまえてもう少し詳細に記載していきたい。</p> <p>○委員</p> <p>35 ページの第3項「消費者被害の防止・救済」に県の消費者行政の中核センターと書いているが、ぜひとも地域における中核的</p>
----------------------	--

<p>審議経過 審議結果</p>	<p>相談機関であることを書いてほしい。また、1（1）「相談体制の充実」に体制のDX化が出ているが、あと5年もすると相談員は半減する状況にあるため、消費生活相談員の高齢化や処遇改善等に関する課題をふまえて、消費生活相談員の人材を確保していききたいみたいな書きぶりにしていただきたい。</p> <p>（事務局）</p> <p>相談員の高齢化に係る部分については、おっしゃるとおり人材確保の記載をする必要があると考える。処遇等については、どこまで記載できるのかわからないが、検討させていただく。</p> <p>○委員</p> <p>36ページの（2）「消費生活相談の充実・強化」における緊急情報や事故情報等について、速やかに情報共有すると書いているが、これは広く消費者に伝わるのか、相談に来た方だけに提供するのか教えていただきたい。また、37ページの「多重債務者問題への対応」について、ギャンブル等依存症の方に注目していて、買い物依存症等の表記はないが、そのあたりに関してはどう考えているか。</p> <p>（事務局）</p> <p>36ページの（2）「消費生活相談の充実・強化」の緊急情報や事故情報等については、センター内での情報共有と相談された方に対して情報共有し、内容によっては県HPやSNS等でも情報を速やかに発信させていただいている。また、買い物依存症等も含めた多重債務者への対応については、37ページ目の（1）「多重債務者のサポート体制の確保」で記載させていただいている。</p> <p>○委員</p> <p>特殊詐欺の所はやはりすごく大事だと思うので、今後内容の強化を盛り込んでいただきたい。</p> <p>○委員</p> <p>37ページで依存症の話が出ていたが、それに限らずマルチ商法であるとか靈感商法であるとかも考慮すると、相談の対象は当事者だけではなく家族が大きな対象になる。今までの支援・相談体制では、当事者が相談の対象というイメージが強いため、その家族からの相談を充実させることを盛り込んでいただきたい。もう一点は先ほど出ていた特殊詐欺のところで、そもそも特殊詐欺の概念がどんどん広がっていて、何を意味するかほぼ分からなくなっている。非対面の詐欺全部を指しているような気がするので、丁寧に</p>
----------------------	---

<p>審議経過 審議結果</p>	<p>説明し、決して特殊じゃないという事を伝えて、県民が勘違いする方向に行かないようにしてほしい。最近、闇バイトみたいに加害者にさせられてしまうという詐欺もあるので、県警等とすり合わせをやっていただければと思う。</p> <p>○委員</p> <p>42 ページのK P Iについて、もう少しわかりやすい数値にするか、どうしてこういう数値なのかわかるようにすればいいと思う。</p> <p>○委員</p> <p>38 ページの5 (1) イ「地域における自立した生活の支援」の「高齢や障がい、認知症等により」というところは、「認知症高齢者や知的障がい・精神障がいにより」の方がよいと思った。また、3行目の「福祉サービス利用援助等事業」を「日常生活自立支援事業」にした方がよいと思った。あと、ウ「成年後見制度の活用促進」の最後に市民後見人を育成していくことを支援すると記載があるが、以前は市民後見の支援の方を注力されていたかなと思うが、現在もこの感じで県の方がされていたかは再度ご確認いただいた方がいい。</p> <p>○委員</p> <p>第3章の消費者教育についてはとても興味深いものがあり、やはり子どもたちがこうしたトラブルに巻き込まれる機会がとても多いため、家庭内でも教育や話をして金融リテラシーをみんなで高めていけたらと思う。</p>
----------------------	---