

令和4年度秋田県消費生活審議会 議事概要

1 開催日時

令和5年3月17日（金） 午後1時30分～午後3時

2 開催場所

秋田県議会棟 2階 特別会議室

3 出席者

○委員（敬称略）

江野 栄、西野 大輔、藤本 剛、齋藤 廣勝、荒木 和子、永田 佳子、
佐々木 透、水戸 コウ、三浦 貴裕、高橋 美喜子、佐藤 長之 以上11名

○事務局

生活環境部部長 真壁 善男、同参事 渡部 仁、
同県民生活課長 高橋 佐紀子、同生活センター所長 佐藤 朋弘 ほか5名

4 議事等

(1) 会長の選出等

令和4年11月の委員改選に伴い、会長の選出等を行った。

① 会長の選出

「秋田県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第30条第2項の規定により、会長は委員の互選によって定めることとされているところ、三浦委員より弁護士でもあり消費者問題に詳しい弁護士の西野委員が適任との意見があり、委員に諮ったところ、異議はなく、同氏が会長に選出された。

② 会長代理の指名

同条第4項の規定により、会長が会長代理として江野委員を指名した。

③ 消費者苦情処理部会委員等の指名

同条第2項及び第3項の規定により、会長が、部会委員に江野委員、藤本委員、齋藤委員及び西野委員の4名を指名し、部会長に江野委員を指名した

(2) 行政報告（資料に基づき事務局説明）

配付資料に沿って、下記について事務局が説明を行った。

- 消費者行政の取組状況について
- 令和5年度消費生活の安全・安心に関する事業について
- 消費生活相談・消費者啓発の概要について

(3) 意見交換

○齋藤委員

「県・市町村の消費生活相談員の育成・レベルアップ」に取り組んでいるとのことだが、多様化する特殊詐欺の問題も含めて、様々な相談事例があるかと思う。育成とレベルアップについて、具体的にどのような取り組みを行っているのか。

○佐藤（朋）所長

消費生活相談員の育成・レベルアップに関しては、国民生活センター等が実施する研修に積極的に参加するとともに、県の生活センターでも市町村の消費生活相談に関わる方と合同で研修会を開催している。今年度の生活センター主催の研修会では、1回目はクレジット決済や電子マネー決済が主流になってきている関係から、クレジットの新たな事例をテーマとし、2回目は公正取引委員会の方に来ていただき、景品表示法をテーマとして実施した。

その他にも、秋田弁護士会や通信事業者などと連携しながら、研修会に参加して情報収集や法令に関する理解を深めているところである。

○佐藤（長）委員

令和4年4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられたが、それに伴って若年層の被害状況に変化があったか。

○佐藤（朋）所長

成年年齢引き下げに伴う被害の状況について、消費生活相談の年齢層に特に大きな変化は見られない。

なお、いわゆるインターネットゲームの課金等のインターネットに関わるトラブル事例は、若干ではあるが増えてきているが、その中で特に18歳～20歳の年代の被害が増えたという状況ではない。

○西野会長

消費者安全確保地域協議会について、県内では北秋田市が設置したとのことだが、都道府県単位でも設置することができることになっており、消費者庁のホームページによれば、47都道府県のうち24都道府県は設置しているようだ。秋田県として設置する予定はあるか。

○高橋（佐）課長

北秋田市で消費者安全確保地域協議会を立ち上げた際には、地域にもともとある福祉関係のネットワークを母体として立ち上がったという経緯がある。

他都道府県では都道府県単位で設置するという動きもあるかと思うが、その地域に根ざした、もともとあるネットワークを活かして消費者安全確保地域協議会に移行するのがおそらく一番現実的であろうと考え、県としては各市町村に会議等の機会をとらえて設置を働きかけているところである。

複数の市から設置の相談等もあるところであり、まずは市町村での地域に根ざした消費者安全確保地域協議会の設置を支援していきたいと考えている。

○西野会長

母体となるネットワークがもともとあり、そこから消費生活の分野に広げていき

たいという市町村が多いのか。

○高橋（佐）課長

具体的なところをすべて把握しているわけではないが、一からの立ち上げが大変だということで、母体となるネットワークを広げていくという動きが多いと聞いている。

○高橋（喜）委員

今回、資料で「エシカル消費」という言葉を初めて目にした。

調べたところ、倫理的、道徳的、公平などという内容であったが、まだわかりにくい。具体的にどのような取組なのか。

○高橋（佐）課長

確かに「エシカル消費」という言葉はあまり耳慣れない言葉かと思う。

環境、人、社会等に配慮した消費行動ということで、例えば、省エネや地域貢献に繋がる「地産地消」が挙げられる。また、「食品ロス」を削減することも環境に配慮した消費である。

社会や人への配慮という面では、例えば福祉施設等で作られた商品を買うなど、障がいのある方の支援に繋がるような商品の購入も挙げられる。

○永田委員

エシカル消費に関しては、生協が色々な取組をしているようなので、三浦委員から説明していただければよいのではないかと。

私が覚えているのは、ジャングルの伐採に繋がってしまう割り箸の使用をやめて、自分の箸を使おうという活動があった。そういった活動から始まり、エシカル関連のマークの付いた商品を生協で販売するなど取組が広がっている。

○三浦委員

消費者としては、安くいいものが一番いいというのが正直な気持ちではあると思う。しかし、海外から輸入された安く買える商品、例えばコーヒーは、インドネシア、ベトナム、南米等で栽培されている中で、本来であれば学校に通わなければならないような年齢の子どもたちによる児童労働によって、労働力として安いために、結果として日本に入って安く買えるという場合がある。このようなことは倫理的に見たらやはり正しくないだろう。

先ほどの森林の伐採も含めて、環境や人のことを考えながら消費をしていこうという取組をしていけば、食品ロスの削減や、世界中で苦しんでいる子どもたちを消費の目線で救っていくことに繋がるのではないかと。

生協では、それを各地域でセミナーや学習会などで広めるとともに、熱帯雨林の保護に繋がるレインフォレスト・アライアンスのマークや森林保護に繋がるSFCマークなど、一目で分かるようなマークがついた商品を積極的に陳列する取組をしているところである。

国連がSDGsを決めてから随分経つが、県内の様々な企業の皆さんがSDGsのバッジをつけて、SDGsに関する取組に参加している。また、昨今では学校の中でもその学習の場があるので、啓発が進むとともに、実際の取り組みが広がって

いくことを期待している。

○事務局

ここで、齋藤委員から金融リテラシーに関する課題をご紹介します。

○齋藤委員

県の第2次秋田県消費者教育推進計画では「自ら考え自ら行動する自立した消費者」を目指す消費者像として掲げられているところだが、それにも関連して、私の普段の金融広報アドバイザー、ファイナンシャルプランナーとしての活動で感じていることを紹介したい。

消費者のリアルかつミクロな目線からの現実的な課題をあげると、まず1番に、秋田県の方は統計的に見ると、計画的な貯蓄がなかなかできていない。

2つめとして、政府が資産所得倍増計画を掲げているにもかかわらず、有価証券の保有率が全国で41位となっており、極めて低い状況にある。

3つめは、家計の収支の問題がある。家計支出のコントロールができていない。

4つめは、3番とも関連して、固定支出の割合が高い。とりわけ近年は誰でも携帯電話を持っているが、この費用が支出に占める割合が大きくなっている。

5番目として住宅ローンの利用に関する課題がある。秋田県は持ち家比率が77.3%で全国1位だが、最大で40年の住宅ローンもあり、70歳、80歳まで返済が継続する。場合によっては、住宅ローン破綻も懸念される。

6つめは細かい話だが、医療費を沢山使っているのに、集計をせず、確定申告で還付の手続をしていない。

7番目は、教育費の家計圧迫についてであるが、本来、奨学金は本人が返済するものだが、親が代わりに返済して、老後の生活費の準備に事欠くようなケースが生じている。

8つめとして、これまでの全体に関わることだが、生活設計の策定状況の課題がある。主に3大支出といわれる住宅、教育、老後資金に関する計画を立てていない。

9番目は自動車の購入に関して、高級車であってもローンで購入しやすくなっている。3～5年のローンだけでなく7年～10年のローンもあり、どんどん返済金額が膨らんでしまうケースも少なくない。

最後に10番目として、家計の節約にも繋がるふるさと納税の利用率が低く、全国で46位となっている。

消費者トラブル、特殊詐欺の問題も重要だが、現実的なそれぞれの家計の問題にも目を向けていってほしい。

○西野会長

齋藤委員は金融リテラシー講座にも関わっているようだが、そのような取り組みを紹介してほしい。

○齋藤委員

普段から先ほど紹介した問題について講座等で話をしている。

様々なセミナー、県との連携による講座などの形で、リテラシーに関する講座を開催している。

ただ、講座に参加する方には伝えることができるが、もっと深刻な問題を抱えている人はあまり講座に参加することがない。大きな問題を抱えながら、自転車操業的に暮らしている人達にどうやって情報を届けたらいいのか悩んでいるところであり、なんとか解決の糸口をつかみたいと日頃から感じている。

○西野会長

家計支出のコントロールに関する課題は、私も債務整理などに携わる際によく感じているところである。重点施策として、若年者に対する消費者教育や高齢者の被害防止などがあげられているが、その間の年代の家計管理という面についても考えていく必要があるだろう。

○永田委員

地域の消費者団体の活動はこの3年間コロナのため休止状態であったが、これから活動を再開していこうとしているところである。

コロナの前は、県などから提供されたチラシ類を配布するなどの活動をしていたが、活動ができない期間に詐欺の被害などが報じられると心が痛む。

県ではどのようなチラシ類を作成しているか。

○高橋（佐）課長

小学生向けの冊子を作成し、全県の小学5年生を対象に配布した。また、特殊詐欺や悪質商法への注意喚起のチラシを作成して、高齢者宅を訪問する民生児童委員や警察を通じて配布している。

○永田委員

スーパーの前や街頭で配布していると、自分はだまされない、と行って受けとらない方もいるが、毎日のように詐欺事件の報道がされているなかで、地域の取組が重要だと考えている。

チラシ類の提供など県からも、ぜひ協力をお願いしたい。

○高橋（佐）課長

啓発への協力に感謝する。チラシ類を作成した際は、ぜひ配布に協力いただきたい。

○水戸委員

私は美郷町の社会福祉協議会で、消費生活相談専門というわけではないが、困り事相談を受けている。

私が受けた相談の中で、NHKの受信料に関するものがあつた。

受信料を2重に請求されているのではないかとといった内容であつたが、私達では判断できない内容だったため、弁護士に繋いで対応した。

困り事相談も、素人では対応ができないような内容のものが増えてきていると感じる。

もう一つ、昨今の特殊詐欺被害について、高齢者だけでなく若い人でも、高額当選金のメールなどの手口の被害にあっていると報道されている。また、宅配便の不在連絡を装ったメールが届いたりもする。

当選金など普通に考えればありえない話であり、宅配便であれば不在票を必ず置

いていくはずであるにもかかわらず被害が生じている。住民の皆さんも分かっているかとは思いますが、地域の集まりなどの機会に改めて啓発する必要があるのではないかと。

○佐藤（朋）所長

NHKの受信料については、県の生活センターにも相談が寄せられることがある。消費生活センターに相談してもらえば、解決に向けて協力できることも多いと思われる。

地域の方への啓発に関しては、生活センターで消費者教育出前講座事業を行っているので、ご要望があれば、被害防止策や対応方法などに関する講座を行うので、活用を検討していただきたい。

○荒木委員

毎年、消費者問題について生活センターと連携して勉強会を開催しているが、集まるメンバーが固定化している。来てくださいとお願いするだけでなく、こちらから、例えば町内会の集まりなどの場に出向いていくという姿勢が必要だと感じている。

昨年は被害総額が1億円を超えるなど、特殊詐欺の被害が多く生じているようだが、一人暮らしの方など人との接点が少ない人が思い込みでだまされてしまい被害に遭うケースが多いのではないかと。

地域の繋がりの中かで、注意すべき情報などを伝えていくことが重要であると考えている。

○佐々木委員

秋田県南パソコン支援市民ネットというNPOでパソコン利用の支援などを行っている。30人くらいのメンバーがおり、パソコンの講習会などを開催している。

最近ではトラブルの相談として、「あなたのパソコンが危ない」「お金を払えば消してあげる」などといったメッセージが出てきたという内容のものが多く、電話で相談が寄せられたときは、訪問して対処することもある。電話では、対応方法を伝えても相手に伝わらないことが多い。例えば、「クリック」という言葉の意味がもう分からない。

そもそもの情報リテラシーに欠けている場合もあり、講習会では情報化社会の定義から説明するようにしている。

どうもテレビのように一方的に受信するだけのものだと捉えている人が多く、双方向の通信だということを理解していない。スマートフォンやパソコンは完全な匿名ではなく、固有のアドレスがあり、特定が可能なものである。

先日は、回転寿司店で商品にイタズラする動画が出回るといふ騒動があったが、SNSに投稿してしまうと、開示請求されれば個人が特定される。また、ホームページにアクセスすればログが残るので、どこのプロバイダを使って、どのパソコンからアクセスしたのか全部記録が残っている。

そういったことを理解していない人が本当に多い。

セキュリティソフトを入れていけば、危険なホームページにアクセスしようとする

ると警告が出る。騙りメールや偽サイトについても、リンク先のURLを確認すれば、どこにアクセスしようとしているのかわかるのだが、皆さんそれを知らないの、自分が今どこにアクセスしているのかわからないまま個人情報などを入力してしまう。

そして気づかないうちに、マルウェアと呼ばれる有害な動作をするものをインストールしてしまい、どんどん情報が流出してしまう。

こういった危険性について、わかりやすく説明できる人が消費生活センターにもいない。

マウスという言葉の意味をどう説明するか、クリックとプレスの違いは何か、こういった初歩的なことから説明して行かなければならない。それを教えられないまままわかった振りをして先に行ってしまうからトラブルに遭う。

次に先ほど齋藤委員からも話があったが、携帯電話料金が高止まりしている。総務省で料金を下げるよういっても1,000円くらいしか下がらなかった。菅官房長官がガツンと言ってようやく料金は下がったが、今度は端末代金の問題が起きてきた。

15万円もする端末を分割で買って、しかも数年で買い換えるようなことをしている人がいる。その人の利用する機能であれば、3~5万円くらいの端末で十分なのにそれに気づかない。

携帯料金のアドバイスとなると大手3社の方が自分のところのプランをお勧めするというふうになってしまうので、やはり利害関係の無い第三者がアドバイスする必要がある。

今は、私達が手弁当でそういった活動をしているところだが、県や国の支援策があるとよいと感じている。

○藤本委員

私の大学でも成年年齢の引き下げをテーマとして、注意喚起の資料等の展示会を行ったが、学生の反応が鈍かった。単に展示するだけではなかなか来てくれない。もっと色々な取り組みを考えなければと感じた。

県内の公立大学では、金融リテラシーの講座などを開催しているところもあるようなので参考にできたらと考えている。

県が取り組んでいる事業や本日委員から紹介してもらった取組についてどう広げるか、どう伝えていくが重要である。

エシカル消費に関しては、卒業論文のテーマとして取り上げる学生もいるが、全体としての取り組みはまだまだ十分ではないと思われる。

○江野委員

特定商取引法に関して、被害の相談は多くあると思われるが、情報提供として受け付けられた件数が少ないのではないか。

また、実際に行政処分等に至る件数も極めて少ない。法執行の体制が不十分なのではないか。

○高橋（佐）課長

情報提供の件数は、同じ事業者に関する相談が複数あっても1件とカウントするため、相談件数に比べ少なく感じられることもあるのではないか。

また、行政処分等に至らない場合であっても、被害防止のために情報提供をもとに注意喚起を行うこともある。

法執行体制については、令和5年度に担当職員を増員して体制強化を図ることとしている。

○西野会長

県には、本日の審議会での委員からの意見、提言を施策に反映するとともに、消費者行政の一層の推進に努めていただきたい。

以 上