

令和7年度秋田県消費生活審議会 議事概要

1 開催日時

令和8年3月23日（月） 午後3時00分～午後4時30分

2 開催場所

秋田県議会棟 大会議室

3 出席者

○委員（敬称略）

西野 大輔、塚本 祐文、堀江 さおり、齋藤 廣勝、野呂田 義彦、
荒木 和子、石木田 まり子、鈴木 博、市川 彪雅、船木 祐子、
山野内 雅志、大庭 喜美子 以上12名

○事務局

生活環境部県民生活課長 杉山 明生
同県民生活課政策監 眞柄 幸治
同生活センター所長 土門 久仁子
同県民生活課消費生活チームリーダー 高橋 浩樹 ほか5名

4 議事

（1）消費者行政の取組状況等について

配付資料に沿って、事務局が説明を行った。

（2）意見交換

○西野会長

「家庭用品品質表示法」に基づく立入検査の実施状況について、令和6年度の検査品数が大幅に増加しているが、これは令和5年度と同様に在庫状況等によるものという理解でよいか。

●高橋チームリーダー

そのとおりである。令和6年度についても、令和5年度と同様に検査品目の在庫状況等により、前年度に比較して検査品数が増加したものである。

○西野会長

地域における見守り活動として、「消費者安全確保地域協議会」の設置が能代市や大館市など一部にとどまっている。他の市町村で設置が進んでいない理由はあるのか。

●高橋チームリーダー

能代市は県内でも早い段階で消費者安全確保地域協議会を設置し、見守りに力を入れている先進自治体である。他の市町村で進まない理由としては、地域包括支援センターを中心に福祉関係での高齢者の見守り体制が既に構築されており、新たに協議会を作ることが「二重行政」や「行政コストの増加」と捉えられている面がある。

対策として、フルスペックの新しい組織を作るのではなく、既存の福祉の協議会等に消費生活相談員が入り、トラブル防止の最新情報を提供するなど、実情に合わせた実現可能な形での設置を市町村へ働きかけている。

○野呂田委員

令和7年4月から自宅等からも「オンライン相談」ができる体制となったとのことだが、これによって相談件数は増えているか。また、LINEやメールでの相談体制は検討しているか。

●土門所長

オンライン相談の実績は、令和6年度が1件、令和7年度は0件と、現状では電話相談が中心となっている。オンライン相談については周知不足の面もあるため、今後は広く周知を図りたい。また、LINE相談については現在検討していないが、利便性向上の観点から今後検討したい。

●高橋チームリーダー

今後導入される次期消費生活相談システム（次期PIO-NET）では、メールやウェブフォームからの相談受付機能が備わる予定であり、利用可能となった際には、積極的にPRし活用したい。

○齋藤委員

相談処理結果について、「あっせん（県受付分の約13～14%）」は具体的にどのような内容のものが多いのか。また、処理の大半を占める「情報提供（約66%）」によって、実際に問題が解決したかどうかの追跡調査はできているか。

●土門所長

詳細な追跡調査については、現時点では集計ができていない。「あっせん」の具体例としては、「インターネット通信販売の定期購入」に関する相談が非常に多く、これらは特殊詐欺とは異なり、事業者が特定できるため、相談員が間に入ってあっせんによる解決を図るケースが多くなっている。

○西野会長

年代別相談件数の推移で、20代や20歳未満の若年層からの相談が増加傾向にあるが、具体的にどのような内容の相談が多いのか。また、分類別相談内容の「他の役務」に「弁護士（7件）」とあるが、これはどのような内容か。

●土門所長

20歳未満からの相談で一番多いのは「インターネットゲームの課金トラブル」等で、保護者からの相談も含まれる。20代からの相談では、「商品一般」や「賃貸アパートの退去時の高額な原状回復請求」、「副業に関するトラブル」、「脱毛エステ」などが多くなっている。「弁護士」に関する相談内容については、後ほど個別に報告する。

○鈴木委員

消費者安全確保地域協議会はどのようなメンバーで構成されているか。社会福祉協議会はメンバーに加わっているか。

●高橋チームリーダー

地域によって様々であるが、主に地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護事業者等の福祉関係者、民生委員、警察などで構成されている。

社会福祉協議会は多くの協議会に参加していただいていると認識している。

○塚本委員

高校での出前講座の経験から、現場の教員はスマホによる契約トラブルを危惧している。一方で、国が進める「金融経済教育」で資産運用等を過度に教えると、生徒の頭に「お金を増やさなきゃ」という意識が残り、結果として投資詐欺に遭いやすくなるのではないか。被害に遭わないための消費者教育を優先すべきである。

○堀江委員

子どもたちでもスマホの利用スキルには個人差があり、一律の指導は難しい。また、消費者庁が作成した教材（社会の扉）は難解であり、学力や進路に応じた指導が必要である。

さらに、経済力がない若者に投資でお金を増やす話を教えることで、食べるお金を削ってまで投資する子が出かねないため、そうしたリスクを理解し、まずは堅実な生活基盤を築く教育を前提にすべきである。

○齋藤委員

J-FLEC（金融経済教育推進機構）の講師を務めているが、国の標準資料の内容変更が認められず、依頼者の実情や要望に合致しないためリピート依頼が来なくなった。この体制では期待に応えられないため今年度で辞任することとした。

また、県の出前講座も組織された団体向けが多いが、もっと小規模な単位に情報提供を落とし込まないと教育は進まないことから、金融広報委員会の活用も有効であると考えます。

○野呂田委員

スマートフォンの普及により、高校生は被害者だけでなく加害者（詐欺の受け子等）にもなり得る。成年年齢の引き下げに伴い、大学進学時にクレジットカードを何枚も作らされ、破産を心配する保護者の声もある。専門的な法律の知識が必要なため、引き続き弁護士会等の外部講師による出前講座で指導していきたい。

○荒木委員

婦人会等の高齢者はスマートフォン等で得られる情報が正しいかどうかの判断が難しい。防犯に関する勉強会を開いても、いつも同じメンバーが集まりがちであるため、より広く広報できる工夫が必要であり、行政や社協等とも連携して詐欺被害防止を進めたい。

○石木田委員

地域の消費者の会で、身近な問題について話し合うほか、うまい話には乗らないことの重要性を説いている。人は自分の身に降りかからないとスルーしがちであるため、身近な人との情報共有や、孤立しがちな高齢者への声掛けなど、草の根の活動が重要であると感じている。

最近、SNSによる詐欺被害が後を絶たない。被害にあわないために、欲を捨て「足るを知る」という考え方が大切だと思う。

○鈴木委員

高齢者や障害者の生活支援として、社会福祉協議会が行っている「日常生活自立支援事業」での金銭管理においても、現金は管理することができる一方、スマートフォンを使ったインターネット決済等までは把握しきれない。若年層の高額請求トラブルのケースもあるため、生活センターと連携していきたい。

○市川委員

学生向けの消費者教育について、秋田大学で講座を実施しているとのことだが、秋田大学以外の教育機関での実施状況はどうなっているか。

●土門所長

秋田大学以外では、秋田県立大学（生物資源科学部、1年生対象）や秋田栄養短期大学（1年生約40名対象）などで実施している。また、秋田技術専門校や消防学校などでも1コマの枠をいただき実施している。今後も関係機関へ働きかけ、出前講座等の積極的な活用を推進する。

○船木委員

高齢者は詐欺の電話で慌ててしまい判断力がなくなる。「消費者ホットライン188」や「エシカル消費」の認知度が低いので、学校教育を通じてSDGsも含めた「未来を築く子供たちへの消費者教育」を行っていくことが大切である。

○山野内委員

「クマ出没情報アプリ」のように、リアルタイムで詐欺被害の注意喚起を県民に通知できる仕組み（アプリ・データベース等）があれば、有効かもしれない。また、生協の配達網を活用した見守り活動で、相談窓口チラシを配布し、実際に職員が被害を未然に防いだ事例があるので、民間事業者の力も借りた見守りネットワークを推進すべきである。

○大庭委員

県の施策が一般県民に十分に伝わっていないという実感がある。警察の出前講座を受けても「自分は大丈夫」と思い込んでいる人が多く、行政や町内会単位で出前講座をさらに活用すべきであり、商工会としても各地域で呼びかけたい。

以 上