

令和3年度第1回宮城県消費生活審議会議事録

- 1 日 時 令和3年8月30日(月)午後1時30分から午後3時30分まで
- 2 場 所 行政庁舎4階 特別会議室
- 3 出席者 出席委員13名(うちWEB出席11名), 欠席委員2名
- 4 議事内容
議事 消費者行政の取組について

■議事 消費者行政の取組について

【栗原由紀子会長】

それでは、暫時、議長を務めさせていただきます。委員の皆様どうぞよろしくお願いいたします。

本日の議事は、「消費者行政の取組について」となっております。事務局から説明をよろしくお願いいたします。

【事務局：消費生活・文化課 黒澤課長】

今年の4月から消費生活・文化課長を拝命しております黒澤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、資料1につきまして「宮城県消費者施策推進基本計画(第3期)」の概要と実施状況を御説明させていただきます。

資料1の左上を御覧ください。「宮城県消費者施策推進基本計画の趣旨・位置付け」についてですが、「第2期基本計画で得た成果と課題に、社会情勢の変化などを考慮し、消費生活条例第8条に基づき、消費者施策の推進に関する基本的な方向を定めたもの。」となっております。「県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会」を目指し、消費者施策を展開しております。平成28年度から令和2年度までの5年間を計画期間とし、昨年度末で終期を迎えました。各種施策を効果的・効率的に推進するために「重点的取組」として3点挙げております。

まず、「重点的取組1」としまして「ライフステージに応じた消費者教育の推進」、「重点的取組2」としまして「高齢者の消費者被害の防止と救済」、「重点的取組3」として「多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進」の3項目を定めております。

本日は、この「重点的取組」の3項目に関する令和2年度の主な実施状況について御報告いたします。なお、より詳しい計画の概要については「参考資料1」を、全体の実施状況については「参考資料2-1」にまとめておりますので、後ほど御確認いただければと思います。

それでは、昨年度の実施状況につきまして「資料1」の右側の「重点的取組項目の実施状況」を御覧ください。左側の「重点的取組」から矢印で示している箇所が該当取組の実施状況となります。

まず、「重点的取組1」の「ライフステージに応じた消費者教育の推進」及び「重点的取組2」の「高齢者の消費者被害の防止と救済」につきまして、共通している項目がありますので、右側中央の「※共通」を御覧いただければと思います。共通している部分として示している主な取組としましては、「各種

媒体を活用した消費者トラブル等の情報提供」や、様々な場で幅広い年代を対象とした「出前講座」の開催などにより、消費者被害防止に向けた注意喚起等の意識啓発を行っております。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和元年度と比較して「出前講座」の回数は減少いたしました。その代わりとして、各種啓発用リーフレットやポスターの作成・配布、新聞やラジオを活用した広報活動など非接触による普及・啓発に力を入れてまいりました。また、共通項目の下になりますが、宮城県社会福祉協議会を窓口にして高齢者の方や家族の方が抱える医療・法律・保健・介護等に関する悩み事の専門相談の実施をまいりましたが、令和3年3月31日をもって廃止となっております。廃止の理由につきましては地域包括支援センターの体制が整い、対応が可能になったことによるものであり、地域における高齢者の相談対応や支援体制が構築されてきたものと考えております。

続きまして「重点的取組3」の「多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進」についてですが、消費者施策を総合的・一体的に推進するため、様々な場面において国・市町村・関係団体や弁護士会等の専門機関と連携して取組を進めてまいりました。

具体的に申し上げますと、市町村の消費生活相談員の対象とした研修や法律相談会を令和元年度に引き続き開催したほか、「多重債務問題に関する取組」として「宮城県多重債務問題対策会議」の主催による無料相談会を実施いたしました。また、近年の高度化複雑化する相談案件に対応するために弁護士会や司法書士会との懇談会を継続的に実施し、専門的知識を有する団体機関との連携を図りながら消費者から相談窓口寄せられた苦情相談等に対し、適切な助言を行うとともに専門的な対応が必要な事案につきましては専門機関を紹介するなど消費者相談の解決にあたってまいりました。

昨年度の実施状況につきましては以上のおりでありますが、第3期基本計画の5カ年の実施状況及び成果について、資料はございませんが簡単に口頭で御説明させていただきます。

第3期の5年間では第2期基本計画の課題となっております市町村の相談体制の強化や高齢者や若者への消費者被害対策などについては、研修会や出前講座などを充実させたことにより改善が図られたほか、県と県警、河北新報社の3者が連携した「みやぎ消費者被害ゼロキャンペーン」において民間企業の協賛を得られたことで、河北新報の紙面を活用した消費者被害防止の幅広い周知・啓発に繋がるなど、一定の成果が得られたと考えております。不定期ではありますが、河北新報の紙面の下にオレンジ色で「みやぎ消費者被害ゼロキャンペーン」という広告を頻繁に掲載しておりますので、御覧いただければと思います。

一方で、民法改正による成年年齢引き下げを見据えた若年者への消費者教育の一層の充実や、デジタル化による電子商取引の拡大に伴う被害対策など、対応すべき課題は多く残されていると考えております。令和3年度以降につきましては、このような課題も考慮し、対策を講じながら第4期基本計画に基づいて、これまで以上に効果的な消費者施策の推進を図ってまいりたいと考えております。なお、第3期基本計画における4つの消費者施策ごとの目標値を設定しておりますが、その達成状況につきましては「参考資料2-2」に記載しております。こちらについては後ほど御覧いただければと思います。

第3期基本計画の概要と実施状況については以上となります。引き続き消費者教育の概要と実施状況については、消費者相談専門監の小松の方から御説明申し上げます。

【事務局：消費生活・文化課 小松消費者相談専門監】

私からは、宮城県消費者教育推進計画の概要と取組状況について御説明いたします。なお、説明にあたり、消費者教育推進計画につきましては「教育計画」と省略させていただきます。

はじめに、教育計画の概要を簡単に御説明いたします。「資料2 宮城県消費者教育推進計画取組状況(概要)」と記載された資料を御覧ください。

教育計画の位置付けにつきましては、ただいま課長から説明しました「第3期基本計画」の消費者教育に関する分野を具体化する個別計画として、平成28年3月に新たに「消費者被害の救済・未然防止」「自立した消費者の育成」「消費者市民社会の形成に寄与する消費者を育む」という観点で策定し、基本計画と同様、昨年度(令和2年度)が最終年度でございました。この計画の推進に当たりましては、資料の左側に記載しております「消費者市民社会の意義の普及・啓発」、「学校教育期における消費者教育の充実」、「消費者教育の推進に向けた地域での連携強化・高齢者等の見守り体制の構築」、「消費者教育を担う人材の育成」、「各種関係団体・機関との連携の強化」これらの5つを重点事項とし、資料、中ほどにあります「ライフステージ・場ごとの消費者教育」「消費者教育推進に係る人材の育成」「関係機関への支援・連携・協働」「関連施策等との連携」の4つの施策に整理し、効果的な取組に努めてまいりました。その主なものについて御報告させていただきます。なお、詳細な内容については、「参考資料4」にまとめておりますので、後ほど確認いただければと思います。

まず、第1節の「ライフステージ・場ごとの消費者教育」では、学校・家庭や地域等、また、高齢者の被害防止に当たっては、高齢者を見守る立場の方々に向けた取組にも引き続き努めました。先ほどの基本計画の説明とも若干重複いたしますが、主なものとして、小中高校生向けの教材等による授業支援や教育庁と連携した教員向けの研修に加え、令和2年度においては、生徒・学生を対象とする「弁護士による法律授業」に加え、弁護士会様に更なる御協力をいただき、新たに、教職員・保護者を対象に、弁護士等を講師として派遣する「消費者教育講師派遣事業」を始めました。これは、皆様御承知のとおり、来年4月からの成年年齢引下げを見据えた取組の一つでございます。新型コロナの影響などもあり、実績としては、1回にとどまりましたが、教職員を対象にこの事業を活用いただいた大学からは、「若者が陥りやすいトラブルの実態や学生への関わり方を、弁護士の先生から学ぶことができた」と好評をいただきました。この取組は、今年度も引き続き実施しておりますが、成年年齢引下げを間近に控え、学校側の意識の高まりを感じているところでございます。

次に、出前講座については、主に高齢者や高齢者を見守る福祉関係の方々を中心に引き続き実施いたしましたが、こちらも新型コロナの影響で、申込みが大きく減少しました。このような状況を踏まえ、対面形式での啓発に加えて注意喚起ポスターや各種啓発用リーフレットの作成・配布、新聞やラジオ広報の回数を増やしたほか、消毒剤付注意喚起ポップの配布など、非接触での啓発に積極的に取り組みました。

また、昨年7月には、「消費生活センター」としてフェイスブックを開設し、適宜、注意喚起や啓発に取り組んだほか、今年1月からは、新たにインターネットを活用した電子申請による消費生活相談受付を開始するなど相談者の利便性向上に努めました。

続きまして、第2節の「消費者教育推進に係る人材の育成」では、消費生活相談員を対象とした研修のうち、県外での研修については、新型コロナの影響で中止されたものもありましたが、WEBやオンデマ

ンド方式などにより、できる限り受講できるよう環境整備に努めました。「地域人材等」の取組では、地域と行政をつなぐボランティアとして「消費生活サポーター」の方々に御協力いただいております。昨年度は、新たに委嘱しました、個人の21人と2団体を加え、活動いただいているところです。

次に、第3節の「関係機関への支援・連携・協働」の取組では、課長からも説明いたしましたが、様々な場面で国、市町村、関係団体や弁護士会等専門機関と連携して取り組みました。昨年12月には、感染防止対策を徹底した上で、国民生活センターとの共催により、消費生活相談員研修を開催したほか、行政機関、弁護士会、司法書士会との懇談会につきましては、“弁護士の先生と消費生活相談員との貴重な情報交換の場”となっておりますことから、こちらも「会場とオンライン」のハイブリッド形式を試みることで、例年どおり年2回（9月・1月）の開催を実現しました。また、若者向け教材の作成にあたっては、現場の高校の先生方に参画いただくなど、教育庁との連携にも努めてまいりました。

次に、第4節の「関連施策等との連携」につきましては、金融広報委員会が主体となり、金融リテラシーを身につける出張講座や講師授業派遣を行い、金融経済教育との連携を深めることにより効果的な消費者教育に取り組みました。環境教育や食育については、庁内関係各課における取組に加え、「エシカル消費」を出前講座のテーマに取り入れたほか、各学校あてにも啓発リーフレットを案内するなど、機会を捉えての普及・啓発に努めました。

以上、令和2年度で第1期の計画期間は終了しましたが、5年間を顧みますと、この間に県が開催した「消費生活セミナー」において、3年間にわたり、「若者への消費者教育」をテーマに取り上げ、若者を支える方々も含めた消費者教育を考える契機とすることができました。最終年度こそコロナ禍など社会の大きな変化等によって、新たな消費者問題への対応なども求められましたが、それゆえ消費者教育の重要性を改めて実感したところでございます。今後も、成年年齢引き下げをはじめ、高齢者被害の未然防止のための啓発活動など様々な課題はございますが、あらゆる状況に応じて効果的な方策を講じられるよう、第2期計画においても、引き続き、消費者教育の推進に努めてまいります。

教育計画の取組状況については以上でございます。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

私からは、資料3の御説明をさせていただきます。令和2年度の消費生活相談の実績と傾向でございます。

まず、件数ですが、令和2年度、宮城県と県内すべての市町村で受けた消費生活相談件数は19,549件となり、前年度より若干減っております。ここ5年間でみますと2万件を超えた平成30年度をピークに、令和元年度から2年連続で減少しております。これは、資料にはございませんが、全国とほぼ同様の傾向となっております。

内訳としては、特に、令和2年度は市町村の減少が大きく、仙台市だけで前年度より300件以上の減少となっております。これは、昨年4月から仙台市の相談窓口が日曜閉所により週6日となった影響によるもので、その分、宮城県の受付件数が増加したとみております。

県消費生活センターと6つの県民サービスセンターで受付た件数は、合わせて8,202件となり、ここ5年間で最も多い件数となりました。なお、参考として※印で「県」で受け付けた新型コロナウイルス関連の相談件数を掲載しております。こちらの表は、日本での新型コロナウイルス感染症が問題とされ始め、「市中からマスクや消毒液がなくなった」といった報道が大きく取り上げられた昨年2月頃から、コ

コロナ関連の相談が寄せられたことから、2月や3月も含めた集計としておりますが、今年3月末までに約800件のコロナ関連の相談が寄せられました。

「トイレットペーパーがなくなる」といったデマが飛び交ったこの頃から、生活物資の品薄等の相談が寄せられ、マスクの転売規制の措置などもとられました。

3月頃からは感染拡大により、「結婚式や海外旅行などをキャンセルしたら、高額なキャンセル料をとられた」という相談が増えました。

4月ごろからは「注文した覚えのないマスクが送り付けられた。どうすればよいか」といった相談や、「特別定額給付金」に関する相談などが寄せられ、月別では、緊急事態宣言が出された4月・5月の相談件数が最も多くなりました。給付金については、その後「持続化給付金の不正受給」などについての相談も寄せられるようになりました。また、「コロナにより仕事がなくなった」といった収入減による相談や、生活困窮・生活不安といった相談のほか、コロナと直接の関連ではないものの、コロナ禍のいわゆる「巣ごもり生活の長期化」等に伴うネットトラブルの相談も多く、これらは主に「その他」に含まれております。

次に、県に寄せられた相談について、分類別に説明いたします。まずは（1）商品・サービス別の相談状況、いわば「どんな相談が多いか」を示したものが「表2」になります。左が令和2年度、右が令和元年度で比較しました。御覧のとおり、1位「商品一般」と2位「デジタルコンテンツ」の順位は変わりませんが、件数としては、「商品一般」は大きく減っております。

「商品一般」は記載のとおり「特定できない商品や役務」で、この中に「架空請求」も含まれるため、その架空請求が急増した30年度は1,500件ほどありましたが、令和元年度は1,008件に、昨年度はさらに772件と大きく減少しました。

一方、「デジタルコンテンツ」つまりアダルトサイトや出会い系サイトなどウェブサイトを利用した「通信サービス」ですが、増加件数としては60件程度であるものの、令和2年度は622件と相変わらず高い状況が続いており、これは全国的な状況とほぼ同様の傾向です。

相談事例としては「無料アダルトサイトで動画を見ていたらシャッター音がして、高額な請求額が表示された」といったワンクリック請求や、「動画配信サービスを無料期間内に退会したのに、料金を請求された」といったものや、「電話で『料金が安くなる』と光回線を勧誘されたが安くならず、解約を伝えると解除料を請求された」など光回線に関するものが増えてきています。

令和元年度の5位から令和2年度3位となった「他の健康食品」の多くは、「定期購入」に関するトラブルです。インターネット通販を利用した買い物が各世代で増えていますが、コロナ禍でますます拍車がかかったということも考えられるかと思えます。

さらに、令和2年度に新たに上位に入ってきたのが、7位の「保健衛生品」。これはマスクの送り付けなどによるものとなっております。そして「給付金」などに関するものとして「他の行政サービス」が9位に入るなど、新型コロナウイルスが大きく影響しているのが令和2年度の特徴的なところではあります。

次に、「契約当事者」の年代別の相談件数です。次のページの票になりますが、全体として、高齢者の相談が多いことには変わりありませんが、令和2年度は20歳代以下の若い世代で大きく増加しました。特に、20歳未満では、前年比249.5%などと増えており、これは記載しましたとおり、「コロナ禍で休校中の子どもが親のクレジットカードでオンラインゲームに課金した」などを含むデジタルコンテンツの相談が多く寄せられたことなどが増加の要因の一つと考えられます。この点につきましては、先ほど教育

計画実績の説明の中でも申し上げましたが、極力、若い年代からの消費者教育に取り組む必要があると感じております。

次に表の4でございます。年代別の商品・サービス別の相談件数をみますと、20歳未満では、デジタルコンテンツのほか、化粧品などの「美容に関するもの」が多く、また、20歳代ではこれに加え、「不動産貸借」など一人暮らしに関するものが増えています。先ほどコロナ関連の説明で「キャンセル料」に関する相談が多く寄せられたと申し上げましたが、これに関連して前年度まで上位にはなかったキーワード「結婚式」が上位に加わりました。

また、「他の内職・副業」も上位に入りましたが、これは主に、SNSでの勧誘などをきっかけとして、情報商材や転売ビジネスなどの儲け話を持ちかけられる相談です。

40歳代以上では、いずれの年代でも、「保健衛生品その他」が30件を超えておりますが、主にマスクや消毒液、体温計などです。共通しているのがネットトラブルですが、いずれも、電子商取引の拡大や、新型コロナウイルス感染症の影響などを背景に、「商品」の購入手段としてインターネット通販を行う機会が増加したことに加え、商品未着や連絡不能等のトラブルが増加したこと等によるものと考えられます。

このほか、「役務その他サービス」には「火災保険で住宅修理ができるとうたう“火災保険申請サポート”の相談」が、「修理サービス」には「トイレや水回りの修理で、安い金額が表示されたインターネットの広告を見て依頼したところ、作業後に高額な料金を請求された」といった相談も寄せられました。

令和2年度の相談状況について以上のとおりです。全体として、消費生活相談においても「新型コロナ」、「新しい生活様式」に影響を受けた1年間であったとみております。なお、詳細につきましては、先にお送りしました「消費生活センターの事業概要」を御覧ください。

消費生活相談の状況については以上でございます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。ただいま事務局から説明がありました「消費者行政の取組について」ですが、委員の皆様から質問や御意見を承りたいと思います。まず初めに本日欠席されています玉手委員から事前に御意見をいただいておりますので、事務局から紹介していただきたいと思います。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木総括課長補佐】

それでは、事務局の方から玉手委員からの御意見を御報告いたします。

(玉手委員の御意見)

計画に基づき、担当課が各施策に取り組んでいることを知り、消費者として安心いたしました。消費者教育においても年代ごとに犯罪被害防止対策等の講話を引き続き行って欲しいと思います。どのような状況になっても安心して生活できるように高齢者の日常生活等の悩みに対する相談機能の充実を図って欲しいです。また、成年後見人制度の普及に努めていただきたいです。

以上でございます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。御意見ということで承りたいと思います。

それでは、本日の審議会を続けていきたいと思えます。いつもですと名簿の順番で委員の皆様の御意見をお伺いしているところですが、本日は議論の場として多くの御意見を承りたいと考えておりますので、今までのように順番にお一人ずつではなく、発言のある方から挙手していただきたいと思えます。

WEBで参加している皆様は「挙手ボタン」を使用せずに、会場の皆様と同様に挙手をしていただきまして、こちらから御指名させていただきたいと思えます。

それでは御意見のある方、挙手をお願いします。折腹委員をお願いします。

【折腹実己子委員】

折腹です。さきほどの「消費生活センターの概要」の説明をいただきましてありがとうございます。さきほど消費者被害の概要について数字的な報告がありましたが、地域包括支援センターの現場から報告のあった消費者被害について、お話をさせていただきたいと思えます。

地域包括支援センターの職員が地域に住んでいる高齢者の方を訪問した際に、住宅リフォームの修理で契約金よりかなり多くの金額を請求され、そのまま請求された高額な金額を振り込んでしまったという報告を受けました。

地域包括支援センターの職員は、消費生活センターに相談するように話し、更に、悪質な業者のようなので警察にも連絡するよう促したのですが、その高齢者の方は、「自分が騙されたので悔しい」、「息子に叱られる」、「恥ずかしい」、「人目が悪い」といった言葉を発し、頑なに拒否し、警察にも届け出ず、消費生活センターにも相談しないことから、地域包括支援センターの職員はどうすることもできなかったという事例です。このような高齢者の被害の潜在化が懸念されますが、消費生活センターの統計に表れない数字も多いのではないかと感じます。

地域包括支援センターとしては、弁護士への相談等も併せて行っていますが、本人の同意がないと難しく、ジレンマを感じているところではあります。このような潜在化するケースも水面下にあることについて、消費生活センターではどのように受け止めているのかお聞きしたいと思えます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。消費生活センターの数字に表れていない潜在的な被害について、センターとしてはどのようにお考えなのかといった御質問だったと思えます。お答えできる範囲でよろしくをお願いします。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

折腹委員がおっしゃるとおり、実際に相談に来られる方々は、「困ったときは消費生活センターへ」という啓発によって相談に来られている方々です。相談に来ることができない方々は、恥ずかしいという思いや、家族に対して言いたくないという思いが強いのではないかと感じております。

今年度からの計画におきましても、市町村に消費者安全確保地域協議会の設置について働きかけていますけれども、実際はなかなかそこまで進んでいないのが現状でございます。以上です。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。折腹委員よろしいでしょうか。

【折腹委員】

はい。ありがとうございました。よろしく申し上げます。

【栗原由紀子会長】

なかなか難しい問題ではあるかと思いますが、協力していただきたいと思います。

次にどなたか御意見がありますでしょうか。野崎委員よろしく申し上げます。

【野崎和夫委員】

県生協連の野崎でございます。令和2年度の取組状況について御報告をいただきましたが、取組の状況をふまえ、令和3年度に始まった第4期の課題をどのようにすすめたらいのかという問題意識から、3点ほど質問と意見をお話したいと思います。

まず1点目は、「資料3」の3ページ「契約当事者の年代別相談件数の推移」に関してでございます。同様の資料が「参考資料5」の12ページにございまして、「資料3」では5年間の推移があり、「参考資料5」では過去10年の推移が載っています。

報告があったとおり、若年層を契約当事者とする相談件数が、構成比では高くはないものの、増加傾向にあります。さきほどの折腹委員の御質問とも関連するのですが、「20歳未満」や「20歳代」ではかなり大きく増えています。「20歳未満」や「20歳代」が相談に来ているのか、そうではなくコロナ禍の中で接することが多くなった家族の方から相談があって相談件数が増えているのでしょうか。また全国状況としては同様なのでしょうか。契約当事者と相談者とがリンクしていないのではないかと推測しています。相談は学校教育での啓発で来ているのかもしれませんが、「20歳未満」や「20歳代」が増えていることについては、「成年年齢引き下げ」の関係から今後の課題だと思しますので、いろんな角度から検討すべきではないかと思えます。県としてどのように捉えていらっしゃるのかお聞きしたいと思えます。

2点目は、「相談方法」についてです。「参考資料5」の8ページに「相談方法別相談件数の推移」が出ておりますが、これは来所による相談か電話による相談なのかということでございます。資料によれば新型コロナウイルスの影響により来庁の相談が大きく減り、電話がかなり増えてきているという御説明でした。電子申請の消費生活相談については、申請だけホームページから電子申請して、あとは電話でやりとりする方式で、2021年の1月から始まっていますが、ホームページからの相談はどれくらいあるのか、あるいは全く浸透していないのか、そのことについて情報をいただきたいと思えます。

また、基本計画を作る段階では、若年層は来庁や電話では相談しないのではないかと議論したことがありました。電子申請による相談がどのような年代の方から来ているのかについても、情報としていただきたいです。

3点目は、出前講座の実施方法についてです。基本計画及び教育推進計画の実施状況のそれぞれのところで、講演会や出前講座の実施状況について御報告がございました。「参考資料2-1」の14ページや「参考資料4」の5ページ、「参考資料2-2」の啓発講座の箇所が出前講座の実施状況が出ています。コ

コロナ禍の状況のなか、目標には至っていないのですが、このような状況の中で「実地」で実施しているのか、「オンライン講習」のような形はどの程度あるのか、「オンライン講習」の要望があった場合どのように対応しているのかについて、お伺いします。以上3点ほど質問と意見でございます。

【事務局：消費生活・文化課 小松消費者相談専門監】

それでは、御質問の3点について回答させていただきます。

まず1つ目です。年代別の相談件数ですが、これは当事者の年代になります。相談を寄せるのは御本人ではなく御家族からという場合が多くなっておりますが、「20歳未満」や「20歳代」が令和2年度に増加したことに関しては、学校が休みにり、子供がインターネットや携帯でゲームで課金をした結果、かなりの金額になり、困った親御さんが消費生活センターに相談をするという案件が多く見受けられます。

2点目の電子申請ですが、令和2年度は16件ほど受付いたしました。令和3年度は受付が増加し、現在のところ24件受付しております。これについては様々な年代から寄せられており、必ずしも若い方というわけではありません。幅広い年齢層から電子申請で相談が寄せられている状況でございます。

3点目の出前講座の状況でございますが、コロナ禍において感染拡大の防止の観点から非常に申込が少なくなっております。接触を避けるといった意味合いもございませうけれども、県としましても対面だけではなくWEBでの出前講座も、要望に応じてできる限り対応していくという形で設定しております。実際に、来週にオンラインによる出前講座の予定もございませうし、申込先の希望に沿う形で対応を考えております。

【事務局：消費生活・文化課 黒澤課長】

まず1点目の20歳代の件ですが、相談者が保護者が多いとありましたが、来年4月からは成年年齢引き下げがあり、18歳以上は契約の当事者ということになりますので、本人が被害にあった場合は相談する当事者にならなければいけないと思います。

我々としては、消費生活相談というものが存在するということや、窓口として消費生活センターがあるということを知ってもらうことが非常に重要であると思います。昨年7月からフェイスブックを開始しておりますが、そういった若者が使用するSNSや出前講座など、若者の特質に合わせた情報発信について引き続き工夫していきたいと思っておりますので、委員の皆様の御意見、アドバイスがあれば別途いただければと思います。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。野崎委員よろしかったのでしょうか。それでは委員の皆様、引き続き御意見等ございましたら挙手していただければと思います。この資料に関する御意見でもよろしいですし、関連する事項の御意見でもよろしいですので、委員の皆様、御意見等あれば挙手をお願いします。鳥山委員、よろしく申し上げます。

【鳥山泰志委員】

消費者教育に関連してですが、このコロナ禍の中で、どの程度の予定が実現できなかったのでしょうか。オンデマンド方式といった代替措置をとられたということですが、代替措置を講じることができな

かった事柄はございますか。今後の予定で、コロナ禍を前提とするものなのか、これで十分なのかという点が気になっています。

オンデマンド方式等のオンライン方式では若年層向けの対応策として非常に有効であろうかと思いますが、ご年配の方向けですと、なかなか有効な方法にならないのではないかと懸念しております。そちらについて説明していただければと存じます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。コロナ禍の中の代替措置で、できなかった部分はどんなものがあったのか、今後どうするのか、オンデマンド方式に馴染まない高齢者向けの講座等についてはこれからどのようにお考えなのか、お答えいただければと思います。

【事務局：消費生活・文化課 黒澤課長】

昨年度の状況について、コロナ禍というのは我々にとっても初めての経験でしたので、県もオンライン環境が整っていないこともあり、県のような施策を一旦中止や延期としたことが多かったと思います。その反省を踏まえて今年度についてはオンラインに切り替えられるものはオンラインに切り替えたいと思っておりますが、鳥山委員のお話にあったとおり、高齢者の方々は出前講座等で申込をいただいてもオンラインに対応できないことがあります。

我々の出前講座は、単なる講座ではなく、若干の寸劇を入れたりする部分もありますので、できれば対面で行った方が我々の訴えがより伝わるといえることがあります。このようなコロナ禍が続く状況ですと、その手法も難しいと思いますので、細かい手法については引き続き検討してまいりたいと思います。

【事務局：消費生活・文化課 小松消費者相談専門監】

引き続きお答えします。出前講座については課長の方から説明しましたとおり、できる限りWEBで対応していきたいと考えておりますが、高齢者の方については申込先の意向も尊重しながら、対面の方も、一定の距離を保つなど感染防止を徹底の上、取り組んでまいりたいと考えております。

コロナの影響で実現できなかった施策について、昨年度については、毎年実施してきた消費生活展というイベントを見送りましたし、消費生活の啓発物を仙台駅等の街頭で配布することも見送りました。実現できなかった事業はこの2つになります。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。鳥山委員よろしいでしょうか。

【鳥山泰志委員】

はい。厳しい状況かと存じます。今後どうぞよろしく申し上げます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。続きましてどなたか御意見ありますでしょうか。折腹委員お願いします。

【折腹実己子委員】

はい。「参考資料2-1」の8ページの「成年後見制度の普及等」について質問があります。

高齢者で判断力が低下した方々の支援については、成年後見制度の利用を促進していくということが大切かと思えますし、県のほうでもそういう方向性で展開させているわけですが、表の中の「成年後見制度に関する研修会の開催」というのが平成30年から開催されていないようですが、県の研修会は開催されていなかったのでしょうか。

平成30年度以降の成年後見制度研修会の開催状況についてですが、社会福祉士の主催ですと、毎年、弁護士会館等で開催しております。行政の職員や地域包括支援センターの職員やケアマネージャーが参画して、積極的に継続して研修会を行っておりますので、そういったものはカウントされないのでしょうか。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。こちらは担当課が違いますけれども大丈夫でしょうか。

【事務局：消費生活・文化課 黒澤課長】

課長の黒澤です。いただいた御質問の部分なのですが、担当課が長寿社会政策課になりますので、我々の方から長寿社会政策課に確認して委員の方々に回答したいと思いますのですが、よろしいでしょうか。

【折腹実己子委員】

はい。よろしく申し上げます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。続きましてどうでしょうか。随時ご遠慮なく御意見をいただければと思うのですが、光安委員どうぞよろしく申し上げます。

【光安理絵委員】

仙台弁護士会の光安です。よろしく申し上げます。御報告ありがとうございました。コロナ禍の大変な中で消費者行政に御尽力くださりましてありがとうございます。

弁護士会では成年年齢引き下げは重点的課題であると考えております。コロナ禍による学校での対面授業が難しい中、県から弁護士会に、オンラインでの授業が難しい学校に対して、DVDを作ることができないかと要望があったので、動画作成の協力をさせていただいているところです。これについては、試行錯誤をしながら、より良い物を作成していきたいと考えておりますので、どうぞよろしく申し上げます。

それでは、質問と意見になります。先ほど課長からフェイスブックページについてお話しがありましたけれども、ほかの消費生活センターを見ますと、ラインアカウントの開設であったり、YouTubeをやっていたりします。

基本的にはラインアカウントを開設しているところは情報発信のみとしていることが多いようですが、中には相談受付をしているところもございます。宮城県の消費生活センターでラインアカウントやYo

u T u b e の動画などをしているところがあるでしょうか。無い場合は、ラインアカウントの開設やラインによる相談受付等を検討されたことがあるかどうかをお聞きしたいと思います。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。弁護士会の方でもDVD作成をさせていただいているということでありがとうございます。フェイスブックやラインアカウント等の対応についてということで、お答えできることがあればお願いしたいと思います。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

今のところ県内でSNSを活用した相談は、なかったと思います。仙台市にタブレット等で使用できる「伊達学園」という視聴覚教材がありますが、そのほか具体的なところはつかみ切れておりません。

【栗原由紀子会長】

まだ状況を把握できてないけれども、おそらくやっていないだろうということですね。今後やる予定はあるのでしょうか。たぶん皆さんは、県としてやる予定があるのかお聞きしたいと思います。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

県といたしましてもSNSの活用の部分に関しては、ツイッターなどを考えておりますが、まだ具体的なところまではいっておりません。

【栗原由紀子会長】

現時点ではなかなか難しいというところでしょうか。実は私も仙台市の「伊達学園」をよく見っていますが、大変よくできていると思いますので、県のほうでも作っていただければと思います。ありがとうございました。

引き続き御意見や御質問等あれば挙手をお願いします。櫻井委員よろしく申し上げます。

【櫻井やえ子委員】

櫻井でございます。この資料を読ませていただきましたけれども、念入りに事細やかに基本計画から何から全部行き届いた資料を作っていただきました。本当に素晴らしいことだと思って聞いておりました。

さて、「参考資料5」の12ページに書いてあります「契約当事者の職業別・年代別相談件数」の区分を見ますと、結構学生が多いんですね。これから18歳に成年年齢が下がることによって、私は前々から様々な諸問題が出てくるのではないかと感じておりました。

学生は、何に困って相談しているのでしょうか。学費なのか生活なのか。あるいはバイトができなくて大変苦慮して学生生活もままならないのか。コロナの関係で、学生のみならず路頭に迷っている人もいます。これからの日本を背負っていく子供達が満足に勉強できるような体制になっていけばいいなと感じておりました。

それから、高齢者の「オレオレ詐欺」についてです。こんなに注意喚起をされていても被害に遭ってし

まうのは、寂しいように感じます。一人暮らしをしていると、よその人とお話をするのが嬉しくなるんですよ。そうしますと誘いに乗ってしまうのです。高齢者の方々にも「オレオレ詐欺」に関する指導の話は届いていますが、その場になると、乗ってしまうのかもしれない。

実は私にも、この前、男の子から電話が来ました。男の子は「ばあちゃん、俺だ」って言うんです。自分は孫だと言います。でも、私の孫もひ孫も全部女の子だけなものですから、「私にはいないんだよ」と言いました。それでも、もしかしたら乗ってくるんじゃないかと思うのか、「俺だ俺だ」としつこく言います。押し問答になりましたが男の子は諦め、電話を切りました。しかし、その数分後には近所のところに電話をかけていまして、近所の方は警察に届出ました。

一人暮らしの高齢者などを、どのように地域で見守るかだと思います。高齢者が被害に遭わないためにも、地域づくりが求められると思います。

それから、自然災害についてです。自然災害は、地球温暖化によって水温が高くなり、雷や雨が多くなることによって起きるそうなのです。私たち消費者も温暖化にならないよう、エネルギーの節電・節約をして、少しでも温暖化を防げる施策がないものかと思います。何年後かの災害も防げたらいいなと消費者として考えておりました。以上でございます。

【事務局：消費生活・文化課 黒澤課長】

櫻井委員の御意見について、お話しさせていただきたいと思います。高齢者の方々には電話がかかってきたら寂しいこともあって答えてしまうというお話でしたけれども、いずれにせよ犯罪であることは間違いありません。

県警察では、特殊詐欺や迷惑電話撃退ということで、迷惑電話を撃退する電話の装置購入への補助制度を創設し、取り組んでおります。我々の方でも先程に説明した「消費者被害ゼロキャンペーン」において、高齢者の方々に対してしつこいくらい、特殊詐欺を注意喚起する広告を出しております。また、消費生活センターの情報誌についても、何度も掲載することで少しでも気づいていただく努力をしているところでございますが、そういった被害がなかなか無くならない状況でございます。引き続き様々な手段を使って被害を未然に防ぐための策を考えてまいりたいと思います。

【櫻井やえ子委員】

理解できる人はいいのですけれども、少し認知症が入っていたりしますと、そういうのは違ってくるように見受けられます。

【事務局：消費生活・文化課 黒澤課長】

地域で見守るとなりますと、福祉の力を借りていかなければいけないと思いますので、県庁内でも環境生活部だけではなく、保健福祉部とも連携をし、高齢者の見守りの中にそういう視点も入れてもらう形で、調整をしていきたいと考えております。

【櫻井やえ子委員】

ありがとうございます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。それでは、菅原委員から質問等が届いておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

【菅原幸弘委員】

いくつかお聞きしたいことがありますので、よろしくお願いいたします。基本計画の方の実施状況「参考資料2-1」をよく見せていただきました。施策1から3に関することについて全体の感想と質問をしたいなと思います。

消費者の保護、自立の関係の観点から啓蒙・啓発・検査・監視・相談・解決、それぞれの面から、きめ細かく取り組まれている状況がよくわかります。それは感想です。お伺いしたいことは、検査数や相談件数などにおいて令和2年度はほとんど実績数が前年度以下になっています。コロナの感染拡大が原因ということがありました。一方で、相談件数であります、消費者トラブルの相談件数でありますとか、住まいの相談、温泉利用施設の温泉成分等の揭示、不適正な取引行為の調査・指導等の実績が増加しているという結果になっていました。この4つにつきましても要因として何か共通しているものがあるのか、もしもコロナの巣ごもり生活が原因だとすれば、それが長期化することが考えられますので、予防的対策がこれから必要になるのではないかと思います。事務局の方でどのようにお考えか、もしあれば教えていただきたいと思います。

コロナ禍で実績数が増えた相談は今後も増加すると思われるので、予防対策が必要ではないでしょうか。また、来年度からの高校や公共では司法に関する考えが必要になってきます。専門的な内容に踏み込んでいるので、出前授業などをお願いします。以上です。

【事務局：消費生活・文化課 黒澤課長】

菅原委員の御質問にあった消費生活相談等についてですが、「参考資料2-1」の3ページ⑧の「消費生活相談」については増えています。4ページの⑩「住まいの耐震性等に関する支援」についても増えています。また、6ページの⑤「温泉利用施設の温泉成分等の揭示の適正化」と7ページの②「不適正な取引行為の調査・指導等」についても増えているとお話があったのですが、この中で明確にコロナに影響するのは3ページの「消費生活相談」になります。新卒の詐欺的なものが出てきたら、また件数が増えてくると思いますので、御質問にある未来を予測して予防的というのはなかなか難しいと思いますが、相談があった段階で全国等の情報をキャッチして、なるべく被害が発生しないように先手先手で対応したいと考えております。そのほか、「住まい」になりますとほかの部局になりますが、项目的にはコロナとは関係の無い部分かと思っております。増えた理由について必要であればお調べして菅原委員にお答えしたいと思います。

【事務局：消費生活・文化課 小松消費者相談専門監】

出前講座については、今年4月下旬に県内の高校の校長会に出向いて様々な出前講座を御案内をさせていただいているところです。高校の授業の中やPTAの集まりに、消費生活センターとして「成年年齢引き下げ」等を見据えて講師を派遣するといったものや、弁護士による法律授業のメニュー、当センターの相談員が出向いて講義する出前講座のメニューですとか色々ございますので、

今後は高校だけではなく、小中学校においても現場に相談員なり弁護士の先生方を派遣して、消費生活の講義を積極的にさせていただきたいと思います。今後も各学校に対する周知を積極的に行っていきたいと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。以上です。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。鳥山委員よろしくお願ひします。

【鳥山泰志委員】

先程の菅原委員の質問に対してですけれども、まず高校生に対する授業が変わるというお話がありました。できれば、私ども今後、中高でどのような教育が行われるのかというものを把握させていただいて、その上で今後の議論にあげていきたいので、御検討いただければと思います。

【栗原由紀子会長】

鳥山委員、中高でどのような消費者教育が行われているのか、情報を教えて欲しいということでしょうか。

【鳥山泰志委員】

そうですね。今後どういう教育がされるのか、私共が知る機会がなかなかないので、例えば教科書などでどのような記述が行われることになるのか、実際に教科書に基づく授業が行われているのかどうかということも、難しいかもしれませんが、情報提供をいただけるとよろしいかなと思います。「高校生が知っている事」として前提にして良い場合と、そうじゃないことが出てくるかと思ひますので考えたところでは。

【栗原由紀子会長】

今後、どのような教育がされているのか、例えば菅原委員からの情報提供いただいたりとか、そういうところで、現場でどういう教育がされているのか知りたひ。知った上で我々がどうあるべきかを検討していきたいということだと思ひます。引き続き情報収集等をして我々におしえていただきたいと思ひます。ありがとうございました。

それでは、引き続き御意見をいただきたいと思ひますが、事業者代表の方々からも御意見をいただきたいと思ひますので、どなたか御意見や御質問等があればぜひ伺いたひのですが。佐藤和広委員どうぞよろしくお願ひします。

【佐藤和広委員】

東北電力の佐藤です。事業者の視点で1点御質問させていただきます。「資料1」の基本計画の取組状況について記載されておりますけれども、「重点的取組3」に「多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進」において、資料右側の項目の「事業者及び事業者団体の自主的な取組への支援」に、「消費生活相談にかかる事業者へのセンターからの助言」ということで実施されている旨の記載がありますけれども、事業者からどのような相談がされてどのような助言をしているのかを、お答えできる範囲で結構で

すのでお聞かせいただきたいと思います。参考にさせていただきたいと思いますので、よろしくお願ひします。以上です。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。事業者からどのような相談がされて、どう助言しているのかをお答えしていただければと思います。

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

通常の消費生活相談の中には、もちろん事業者からの相談もあります。また、コロナの関係で今年度においても、ほとんどの事業者は対面での相談は難しいのでいらっしゃっていませんが、コロナのような状況がございましたら、年間 50～60 件ぐらい事業者の方が事業者訪問として消費生活センターに見えられます。

内容としましては、事業者に対する一般的な相談等の状況について聞きたいということでもありますが、一方で、事業者としてどういった取組があるのかなど積極的にお話をいただいております。

例えば、訪問販売ですと、高齢者の所に伺った際には、すぐに契約をするようなことはせず、何歳以上の方については同席を求めるとか、或いはそういった販売員に対する教育の徹底といった情報をいただいております。逆にこちらのほうからは、そのような取組をお伺いしながら、消費者目線に立った取組を引き続きお願いするなどの助言をさせていただいております。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。事業者の方が消費生活センターに来られて、そういったやり取りをされているんですか？

【事務局：消費生活・文化課 相澤課長補佐】

はい。

【栗原由紀子会長】

通常だと 50～60 の事業者が来るけれども、今回は 20 事業者くらいしか来なかったということですね。佐藤委員、そういうことでしたけれどもよろしいでしょうか。

【佐藤和広委員】

はい。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。それでは、引き続き御意見を承けたまりたいと思います。皆様いかがでしょうか。ここは言っておきたいということがあれば、ぜひ御意見や御質問等をいただければと思います。白鳥委員どうぞよろしくお願ひします。

【白鳥裕之委員】

お疲れ様です。仙台商工会議所の白鳥です。成年年齢引き下げについてですが、消費者側もいろいろ勉強していると思いますので、事業者側もどう対応していくのか勉強しなければならないと思います。

我々会議所の事業の中では、そういった話題が出てくることは無く、むしろコロナの方でどう対応するか等に話しが行きがちなところも多いですけれども、成年年齢引き下げに関する各企業への周知ですとか、国から直接企業に行ったりとかも、我々のところではあまり見ないところもあるので、どのような状況なのかを教えていただければと思います。

今日皆さんのお話を聞いていて、トラブルに遭わないようにするにはどうすれば良いのかを考えていかなければならないと感じましたので、教えていただきたいと思います。

【栗原由紀子会長】

どうしていったら良いかということでしょうか

【白鳥裕之委員】

商工会議所のような機関としては、企業にどのように対応したら良いのかということなんですからけれども。

【事務局：消費生活・文化課 小松消費者相談専門監】

成年年齢引き下げについては、今年急に出た話では無く、2018年から3カ年の強化期間という形で消費者庁や文科省、総務省や関係する省庁が連携し、強化期間という形で取り組んで、各方面に周知や啓発等に力を入れてきたところです。消費者側の観点で周知を行っているところがありますので、経済界、事業者向けへの周知というのは弱かったのかなと感じております。

【栗原由紀子会長】

今日の話で、成年年齢引き下げの事がよく話題になっているのですけれども、先程おっしゃったように3年間くらいの周知期間があって、いろいろ諸機関で行われています。

我々は、今までは18歳や19歳が未成年者で、保護できる子達であった子達がこれからは保護できなくなる成年になるという事に、大変な危機感を持っているのですが、18歳や19歳の学生に聞いてみると、むしろ彼らは危機感を持ってなくて喜んでいるんですね。私の周りの学生だけかもしれませんが、大人になると今まで出来なかったことが出来るようになるので嬉しいというのが若者の率直な感じ方なのです。被害の危険を伝えても、自分達でやれる事が増える喜びがあるようです。

一方で、今までとそれほど状況が変わらないとも思います。今の20歳や21歳も同じような状況なんです。最近では若年層を若年消費者という言い方をするのですけれども、今まで若年消費者に対して我々がやってきたことと同じ事を18歳や19歳に対してもやっていくということになりますので、若年消費者に対する消費者施策を、変えていかなければならないと考えなくても良いと思います。今までやってきたことを更に強化してやっていくというふうに考えれば良いのではないのでしょうか。

ただ、高校では、今までずっと未成年の子だけだったところから、未成年の子達と成年になった子達が

学校内に混在することになりますので、非常にとまどいもあるかと思いますが、今までやってきたことをそのまま引き続き絶え間なくやっていくという事が大事なのかなと思います。

時間が来ておりますので、引き続き成年年齢引き下げに関して何か最後に皆様の方で御意見等があればと思います。櫻井委員よろしくお願ひします。

【櫻井やえ子委員】

成人になりますと、これから今までと違って「責任」というものが出てきます。これから成人する方々に「責任」の重大さを教え込んでいかないと、いろんなものに惑わされて大変な目に遭うかもしれません。いろいろと考えながら暮らしてきている中で、心配なことがたくさんあります。学校の方でも極力指導していただければと思いますし、学校だけではなく家庭でもしなければならぬことだと思ひます。以上です。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。事務局どうぞ。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木総括課長補佐】

さきほどの鳥山委員の意見に対しまして、菅原委員のほうからチャットで御回答いただいております。申し上げますと、「学校での学習内容も学校サイドから発信していきたいと思ひます。」ということでした。以上、御報告申し上げます。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございます。そろそろ予定していた時間となりました。本日、御意見をお伺いできていない委員の方もいらっしゃるのですけれども、時間になってしまいましたので、審議は終わりにしたいと思ひます。もし、言い足りないことなどがあれば、後で事務局の方に御連絡をいただければと思ひます。よろしくお願ひします。最後に事務局から今後のスケジュールについて御説明をおねがひします。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木総括課長補佐】

それでは、今後のスケジュールについて御説明を申し上げます。本日ご審議いただきました令和2年度 of 取組状況につきましては、整理いたしまして、9月末までに県のホームページに県民に公表いたします。

また次回の審議会については、栗原会長と相談の上、追って御連絡いたします。

【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。本日予定しておりました議事につきましては以上でございます。今回このような大規模なWEB会議は初めての実施でしたので、いろいろと不手際もあり、皆様には御迷惑をかけました。皆様におかれましては、議事進行への御協力ありがとうございました。

それでは、進行役を事務局へお返しします。

【事務局：消費生活・文化課 鈴木総括課長補佐】

栗原（くりばら）会長，議事進行ありがとうございました。本日の次第は以上となりますが，委員の皆様から，何かございませんでしょうか。

以上をもちまして，令和3年度第1回消費生活審議会を閉会させていただきます。