

令和6年度第1回島根県消費生活審議会

日 時 令和6年6月10日（月）

13：30～15：30

場 所 松江市殿町8番地3

島根県市町村振興センター 大会議室

○桑垣課長補佐 失礼します。少し時間が早いようですが、皆様おそろいですので、これより令和6年度第1回島根県消費生活審議会を開会させていただきます。

私、環境生活総務課消費とくらしの安全室の桑垣と申します。よろしくお願いたします。

先に資料の確認をさせていただきます。委員の皆様には、事前に資料を送付させていただいております。本日、御持参いただくようお願いしておりますが、皆様、お持ちいただいておりますでしょうか。本日、お手元にお配りしております出席者名簿と、それから資料1のA3の資料、それをちょっと事前にお配りした資料と差し替えをお願いいたします。お手数をおかけます。また、本日お配りしております資料に審議会への意見一覧を配付しております。後ほど使用させていただきます。

それでは、消費生活審議会委員の皆様のお紹介につきましては、今お配りしております出席者名簿並びに配席図をもちまして省略をさせていただきます。

なお、本日は、NPO法人しおさいの岡田委員、それから、島根県立大学出雲キャンパス、澤委員のお二人が欠席となっております。

本日御出席の委員の皆様は、17名のうち15名でございます。たくさんの委員の皆さんに御出席いただき、ありがとうございます。島根県消費生活条例施行規則第20条第3号で、審議会の定足数を委員の半数としておりますので、本日の審議会は成立しておりますことを御報告いたします。

また、本日は、審議会のほうに2名、傍聴者がいらっしゃっております。

それでは、開会に当たりまして、環境生活部の曾田次長様より御挨拶申し上げます。

○曾田次長 失礼いたします。環境生活部次長の曾田でございます。本来ですと、部長がこちらのほうに参りまして皆様に御挨拶申し上げるべきところなんです、本日、議会の初日となっております、本部長のほうはこちらのほうにお伺いすることができませんでしたので、私が代わりまして御挨拶をさせていただきます。

委員の皆様におかれましては、日頃から本県の消費者行政の推進に御尽力いただき、厚くお礼申し上げます。また、本日は大変お忙しい中、本審議会に御出席いただき誠にありがとうございます。

さて、昨年度より新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したということで、コロナ禍以前の生活を取り戻しつつあります。その一方で、コロナ禍を契機にネット通販など非対面取引が加速、浸透するなど、消費者を取り巻く環境は大きく変化してきております。県としましては、このような状況に適切に対応した消費者施策を推進することを目指し、令和6年度末をもって計画期間が終了します消費者基本計画の新たな計画を策定し、消費者施策を展開する必要がございます。

本日は、第6期計画の策定について知事から諮問させていただくほか、第5期計画の評価や、昨年度の消費者生活相談の概要について御説明をいたします。また、事務局から第6期計画の骨子案につきまして御提案をさせていただきます。委員の皆様におかれましては、それぞれの御専門のお立場から忌憚のない御意見、御指導を賜りたいと存じます。限られた時間ではございますが、この審議会の場を通じて消費生活を取り巻く実態や課題が共有され、県民の皆様の生活の安定と向上につながるようお願いしまして、開会に当たっての御挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

○桑垣課長補佐 ありがとうございます。

では、議事に入る前に、島根県知事から島根県消費者基本計画策定について、島根県消費生活審議会へ諮問をさせていただきます。島根県消費生活基本条例第34条に基づき、知事の諮問に応じ、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要な事項を調査審議するため、知事の附属機関として島根県消費生活審議会を設置することとしております。つきましては、次期島根県消費者基本計画の策定に当たり、消費生活審議会の調査審議を求めるため、島根県知事より諮問をさせていただきます。本日は、知事に代わりまして、曾田次長から諮問書をお渡しします。

村井会長様、曾田次長様は席の移動をお願いいたします。

それでは、お願いいたします。

○曾田次長 島根県消費生活条例第34条の規定に基づき、島根県消費者基本計画の策定について、貴審議会の調査審議を求めます。

諮問理由。島根県では、島根県消費生活条例第8条に基づき消費者基本計画を策定し、平成14年度から5期20年にわたり消費者施策を推進してまいりました。しかしながら、

改正民法の施行による成年年齢の引下げや少子高齢化の進行に伴う高齢者の消費者被害の増加、コロナ禍やスマートフォンの普及等に伴うデジタル取引の拡大などにより、消費生活を取り巻く環境は大きく変化し、新たな消費者トラブルが発生しております。一方、日常の消費生活において、地域の活性化や社会、環境に配慮した商品、サービスの選択を行うなど、消費者の意識も変わりつつあります。消費者教育に関しては、令和5年3月に消費者教育の推進に関する基本的な方針が見直され、基本的視点として、消費者による自ら学ぶ、考える、行動することの促進、多様な消費者特性を踏まえたきめ細やかな対応、デジタル化への対応、消費者市民社会の一員としての行動促進が掲げられております。このような状況から、第6期の消費者基本計画を策定し、消費者施策を総合的に、かつ計画的に推進する必要があります。つきましては、島根県消費者基本計画の策定について、貴審議会の調査審議を求めます。

島根県消費生活審議会会長、村井重樹様。島根県知事、丸山達也。よろしくお願いたします。

○村井会長 審議させていただきます。

○桑垣課長補佐 ありがとうございます。では、会長様、次長様は、席をお戻りください。それでは、これより議題に移らせていただきます。

議長は、村井会長様により進行をさせていただきます。

村井会長様、よろしくお願いたします。

○村井会長 村井です。先ほど諮問をいただきましたことについて、これから答申を策定していかなければいけないと思いますので、委員の皆様方から御意見あるいは御協力をよろしくお願いたします。

では、時間も限られておりますので、早速、次第に沿って議事を進めてまいりたいと思います。諮問いただきました第6期島根県消費者基本計画案の検討を行う前に、まず1、第5期島根県消費者基本計画の効果について、事務局からの御説明をお願いたします。

○土屋推進員 消費とくらしの安全室の土屋と申します。よろしくお願いたします。

資料1の最初、A3縦長の資料を御覧いただけますでしょうか。この資料には、各評価指標の年度別の実績値と目標値、令和5年度の実績を記載しております。

まず、全体指標でございます。いずれも島根県政世論調査により把握をしております。昨年8月に実施されまして、今年1月に公表されたところでは、

全体指標は3つございまして、まず、1番目、クーリング・オフ制度の認知度でござい

ます。これは79.4%でございまして、前年度よりも2.6ポイント低下いたしました。目標値は達成できておりません。これの属性による比較を見ますと、男女別では大きな差はございません。地域別では、知っているが浜田地区86.3%で最も高く、雲南地区70.4%で、これが最も低くなっております。年齢別では、18歳から60歳代は8割を超えておりますが、70歳以上は70.7%にとどまっております。この世論調査の該当者のうち約3分の1に当たる34.4%が70歳以上という構成になっておりまして、この年齢層の結果が全体の数値に影響しているのではないかというふうに考えております。

2番目、消費生活相談窓口の認知度でございます。これは87.5%ということで、これも前年度よりも3.1ポイント低下いたしました。男女別で見ますと、女性が男性よりも約2ポイント高い88.5%、地域別で見ますと、松江地区90.2%で、これが最も高く、次いで浜田地区90.0%となっております。一方で、益田地区が78.7%ということで、最も低いという結果になっております。年齢別で見ますと、60歳代で9割を超えておりますが、18歳から29歳という、いわゆる若年層のところが8割にとどまっているということでございます。若年層の認知度向上というのが課題というふうに考えております。

3番目、社会や環境等に配慮した商品、いわゆるエシカル消費に配慮している人の割合でございます。結果は63.3%ということで、前年度より3.6ポイント低下をいたしました。この指標につきましては、今計画から採用しておりますが、これまでは右肩上がりになっておりましたが、初めての低下という結果になっております。目標値は75%としておりましたので、未達成ということですので。男女別で見ますと、前年度と同様に女性が70.7%ということで、男性を16ポイント上回っております。これは4年度の調査では18ポイントの差がございましたので、男女の差は若干縮小しているという状況でございます。地域別で見ますと、全ての地区で6割を超えております。特に益田地区は68.0%ということで、最も高いという結果になっております。年代別で見ますと、50歳代から60歳代が7割前後で最も高くなっております。その一方で、18歳から29歳の若年層が49.2%ということで、最も低いという結果になっております。

続きまして、個別指標でございます。施策の①では、消費者教育の総合的・一体的推進の指標として、2つの指標を設定しております。1つは、消費者問題出前講座の開催回数でございまして、最終的には75回でございました。若年層、これは学校関係での減少が影響をしているというふうに考えております。類似の事業で、成年年齢の引下げへの対応

として、右の概要欄にも記載しておりますけれども、法律の専門家を学校へ講師として派遣するプロフェッショナル出前授業を令和2年度から実施しております。昨年度は高校、特別支援学校、中学校等19校で開催をいたしました。前年度よりも7校増えているという状況でございます。施策①のもう一つの指標、学校における消費者教育の実践研究数、これは4件でございます、目標に達しておりません。概要欄に記載しております各団体で実施をしていただいております。

次に、施策の②でございますが、消費者団体等の活動への支援の指標として、県と民間の消費者行政事業協働件数でございます。これが16件ということで、目標としておりました20件には達しておりません。これは消費者団体などが県からの委託を受けて消費者啓発などに取り組む事業の件数でございます。明日への消費者活動支援事業、14団体でございます、その内訳といたしましては、市町村で活動されております消費者問題研究協議会、いわゆる消問研が8団体、司法書士リーガルエイドしまねなど、その他の消費者団体が6団体という結果でございます。各団体では、消費者被害防止の講座、啓発活動、エシカル消費に関する啓発誌の発行、エシカルマルシェの開催など、それぞれ工夫して事業を実施していただいたところでございます。

次に、施策の③消費生活情報の発信の指標といたしまして、消費生活に関する情報の提供回数でございます。これは798回ということで、目標を達成しております。中でも高齢者の見守りの重要性を訴えるテレビCMを民放各社のほうで放送をしたところでございます。

次に、施策の④でございます。県消費者センターの充実の指標として、消費者相談のあっせん時解決率92.4%ということで、目標値の91%を超過しております。県消費者センターへの相談件数は3,005件ということで、前年度より約1%減少でございました。消費生活相談につきましては、この後、議事の2で詳細に説明の予定でございます。

次に、施策⑤市町村相談体制の充実に向けた支援の指標として、巡回訪問を実施した市町村数でございます。4市4町を対象に実施いたしました。目標値は令和6年度までの5年間で19市町村を巡回するとなっておりますので、5年度で目標を達成したというところでございます。

次に、施策⑥でございます。消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止の指標として、地域見守りネットワークが設置されている市町村数でございます。地域見守りネットワークは、行政や警察、医療や福祉など、様々な関係者が連携して見守り活動を行う組織

でございます。県では、市町村における地域見守りネットワークの設置を支援してきております。昨年度末時点で設置済みの市町村数は12でございますが、目標としておりました16市町村には達しておりません。なお、今年4月に益田市で設立されまして、現時点では13市町で設置済みということになっております。また、この指標につきましては、進捗状況を県内人口カバー率で併記をしております。消費者庁が定める地方消費者行政強化作戦の政策目標の1つでございます。令和5年1月1日の住民基本台帳人口によりますと、県内人口のうち88.9%が市町村の地域見守りネットワークによりカバーされているという状況でございます。これは全国的に見ますと10位以内に入る位置づけとなっております。

次に、施策⑦では、消費者事故等の未然防止・拡大防止の指標といたしまして、再掲でございますが、消費生活相談窓口を知っている人の割合ということで、これも87.5%となっております。

次に、施策⑧では、規格・表示、取引行為の適正化の指標として、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく事業者への立入検査件数を上げております。これは県と市が実施した件数でございます。1件増加いたしまして31件ということで、目標を達成しております。この検査は、原則として市の区域の店舗には市が、町村の区域の店舗には県が実施をするという分け方になっております。

続きまして、施策の⑨県民意見の反映の指標として、消費者団体等との意見交換回数でございます。実績は11回ということで、目標の10回を達成しております。

最後に、以上の実績を踏まえまして、資料1のA4の資料の2ページ目、最後のところで、令和5年度の評価からの課題を整理しております。

(1) 消費者教育の推進、令和4年から成年年齢が引き下げられましたけれども、消費者教育コーディネーターを中心に弁護士会、司法書士会の協力をいただき、プロフェッショナル出前授業などを継続してございまして、これは今後も継続することが必要でございます。中学校や教員、保護者の研修の場にも対象を拡大してございまして、実施学校数も増加しております。今後も活用を広げていく必要があると考えております。クーリング・オフ制度と消費生活相談窓口の認知度向上のために、消費者教育・啓発の推進が今後とも必要でございます。あわせまして、消費者ホットライン188の周知も必要だというふうに考えております。全体指標の社会や環境等に配慮した消費、いわゆるエシカル消費に配慮している人の割合は、初めて低下いたしましたけれども、持続可能な社会づくりのため

にエシカル消費をさらに推進することが必要と考えております。

(2) 消費生活相談体制の充実・強化、通信技術の進歩で社会のデジタル化が進み、私たちの生活が便利になる反面で、この技術を悪用した消費者トラブルも増加しております。被害に遭う消費者を救済するためには、適切な相談対応が必要でございます。各種研修の機会を捉えて相談員の資質向上への取組を継続する必要があります。また、市町村の相談体制の充実のために、県からの助言や研修機会の提供など、引き続き支援が必要と考えております。

最後に、(3) 消費生活の安全・安心の確保です。県では、市町村での地域見守りネットワークの設立を支援してきましたが、有効な見守り活動が行われるためには、設置済みの市町村への支援も大切でございます。昨年度、NPO法人消費者ネットしまねに委託した調査で、市町村の民生児童委員協議会から見守り活動への支援を求める声が出ております。これを受けまして、消費者ネットしまねと連携いたしまして、市町村を支援していく必要があるというふうに考えております。以上でございます。

○村井会長 今、事務局から第5期の島根県消費者基本計画の評価について御説明をいただきましたが、皆様のほうから御質問はございませんでしょうか。特によろしいでしょうか。

では、ないようですので、次の議題に移りたいと思います。

では、2番目の議題です。令和5年度消費生活相談の概要について、こちらも事務局から御説明をお願いいたします。

○松島調整監 失礼いたします。島根県消費者センターの松島と申します。県センターの相談業務の統括をしております。どうぞよろしくをお願いいたします。

それでは、私からは資料の2、令和5年度に県センターで受け付けました消費生活相談の状況について御説明申し上げます。

資料を1枚めくっていただきまして、資料の3ページ目、グラフで表記しているものを御覧ください。上段の縦棒のグラフは、ここ10年間の県センターで受け付けました相談件数の推移を表したものでございます。3,000件台横ばいの状況が続いております。県センターでは、現在、電話、それと来所、電子メール、この3パターンで御相談をお受けしているところでございます。構成の内訳を見ますと、電話が約9割となっております。過去を振り返りますと、県センターで最も多くの相談が寄せられた年度は、はがきによる訴訟の予告や有料サイトの架空請求に関する相談が多く寄せられました平成16年度の1

万4, 176件でございました。現在の3, 000件で見ますと、約5倍の件数があったということで、その当時はひっきりなしに電話がかかっていたという状況でございました。その後、架空請求ははがきからメールへと変わってまいりまして、その後、インターネットサイトを見ていたら、いきなり登録されるというようなワンクリック請求の手口が変わってまいりました。現在では、インターネットを経由した契約トラブルが多くなってる状況でございます。

令和5年度は、松江、石見の2か所の県センターで、計3, 005件の相談を受け付けました。昨年度から31件の減少でございます。減少した主な要因でございまして、インターネット通販で購入契約をした健康食品、また化粧品の定期購入に関する相談が67件の減、約2割減少したことが主な要因でございます。ただし、今でも相談現場では定期購入トラブルに関する大変多くの相談が寄せられているのが実態でございまして、減少したとの感覚は正直あまり持っておりませんが、数字としてはそのようになっております。また、グラフのピンク色に色づけした部分は、例えば個人間のトラブルですとか家族間のトラブル、相続や年金関係の御相談、どこそこの連絡先を教えてほしいといった情報提供を求めるものなど、消費者トラブルではない御相談でございまして、近年増加する傾向にございます。

その下のグラフ、契約当事者年代別相談件数を御覧ください。令和5年度に一番割合が多かったのが、70歳以上の方が契約された相談です。年々高まる傾向にございます。ただし、20歳未満、20代が契約者となった相談も増えておりまして、特に成年年齢引下げによって新たに成人になった18歳、19歳からの相談が増加しております。この高齢者の方からの相談割合が高いのは全国的な傾向でございまして、その原因が社会全体の少子高齢化の進行なのか、また、電話による相談の方法を若い人はあまりやりたがらないということが原因なのか、判然としていないところでございます。現在、国において、特に若い方からの相談がしやすい方法について、導入が検討されているところでございます。

次のページを御覧ください。苦情相談の内容を全国的に統一されている整理区分により分類をし、多いものから順に並べたものでございます。昨年度は、不審なメールやショートメッセージを受信したなど、商品一般に関する相談が411件とトップでございました。前年度から48件の増加でございます。特に、NTTの関連会社をかたって、電話が使えなくなる、未納料金があるといった電話がかかってきたとの相談が、県庁内の各課も含め県民の方から大変多く寄せられました。

2位の化粧品、4位の健康食品は、そのほとんどがインターネット通販による定期購入トラブルでございます。お試し価格につられ、1回限りの思いで契約すると、実は定期購入になっており、2回目の商品が高額な価格で送られてくる、解約したくても事業者は応じないといったものが大半でございます。この定期購入トラブルでございますが、件数的には前年度から減っておりますが、相談件数に占める割合は依然として多い状況でございます。今後もまた増加に転ずる可能性があるものと考えております。

3位の役務その他に整理しているものの中で多いのが事業者の方からの相談で、無料期間のある求人広告サービスに契約したところ、無料期間がいつの間にか過ぎて、高額な掲載料の請求を受けたというものでございます。県センターでは基本的に事業者の方からの相談は受けてはございませんので、このような相談を受けた場合は、県弁護士会が開設している中小企業向けの法律相談を御案内しているところでございます。また、役務その他の区分の中には、現在大変憂慮すべき事態と思っている若者の副業トラブルの相談が多く含まれております。副業の種類にはせどり、アフィリエイト、他人の話し相手、FX投資、暗号資産投資などいろいろございますが、トラブルのパターンは似通っております。SNS広告やSNSで知り合った人から簡単に稼げるといった魅力的な話につられ、副業のサイトに登録します。その後、事業者から高額なサポートをつけないかと誘われますが、お金がないというと、画面共有ソフトをダウンロードさせられ、消費者、事業者双方が画面を見ながら消費者金融から借金をさせられます。また、借りたお金はネットを通じて事業者の口座に振り込ませられます。当然のごとく副業は簡単に稼げることはなく、投資資金は引き出せません。解約したいと言うと、さらに高額な違約金を請求されたり、事業者と連絡をつかなくなったりいたします。このような手口にはまってしまふ若者が近年大変多くなってきていると感じております。金銭を振り込んでしまつてからのお金の取戻しは大変困難であることから、まずはこのような簡単に稼げる系のうたい文句にだまされないよう、若者向け消費者教育の大きなテーマとして取り組んでいかなければならないと考えております。

このほか、インターネット通信サービスという苦情件数が増えております。特に、特定の業者が島根県を狙い打ちにしたかのように、自宅の固定電話に電話をかけ、NTTの回線がアナログ回線からIP網に変更される、これは事実なんです、こういったことに便乗して光回線サービスを契約させる手口が広がりました。

また、自動車に関する相談も多くなりました。昨年度は大手自動車会社、また、中古車

販売店の不正問題が全国的に大きな問題となりました。県センターには当該事業者絡みの相談は少数でございましたが、自動車販売店に対する信用性が全体として失われた結果、相談件数の増に反映したものと考えております。

このように、消費者相談は時代のトピックを反映するとともに、悪質な業者はそれらのトピックに便乗してその情報を消費者に信じ込ませ、契約に持ち込もうとする傾向が見られます。最近でも、有名人に成り済ましたフェイク広告から投資資金をだまし取る手口が話題になっております。県センターにも同様の相談が寄せられてきております。私どもセンターといたしましては、9名いる相談員に国民生活センターが実施する研修会に参加させ、最新の手口を学び、相談現場に生かせるようにしているところでございます。

続いて、次のページに参ります。苦情相談の多い商品・役務を契約者の年代別に区分したのがこの表でございます。令和5年度の特徴といたしましては、20代の一番上に掲げております脱毛エステでございます。これは、昨年9月に松江市内に店舗を持つ大手脱毛サロンが突然倒産し、そこで契約した多くの若者がサービスも返金も受けられないという事態が広がったためでございます。その他、未成年者の区分のインターネットゲームは、親が知らないうちに子供が高額なゲーム課金をしてしまうという問題でございまして、未成年者取消権を事業者側に認めてもらう方針で救済を図りますが、保護者側の管理責任を問われるケースが多く、相談現場でも解決が困難なものの一つでございます。また、先ほど述べました20代、30代の副業トラブル、40代、50代の賃貸アパートの原状回復費用のトラブル、フリーローン・サラ金としておりますのは、多重債務問題絡みです。また、在宅期間の長い60代、70代では、電気、光ファイバー、修理サービスに関する相談が多いのが年代別の特徴でございます。

私どもセンターでは、相談をお受けする際に、その商品・役務を契約したきっかけをお聞きしております。例えば訪問販売なのか、電話勧誘だったのか、また、通信販売なのか、店舗で購入したかというところでございます。昨年度相談が寄せられた約7割が通信販売によるトラブルでございまして、そのほとんどがインターネットを経由したものとなっております。訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入、マルチ商法の全てにクーリング・オフ制度がございしますが、通信販売にはありません。よって、通信販売では事後的に救済される仕組みが極めて少ないことから、多くの消費者トラブルが引き起こされているというのが現状でございます。したがって、相談者の方に対しましては、相談されたトラブルに対する助言や救済にとどまらず、今後トラブルに巻き込まれないよう気をつけておくべき

点を併せてお話ししているよう努めているところでございます。

次のページ、最後の表でございます。県センターに相談された方をお住まいの地域別に区分したものでございます。この表に掲載されている件数3,000件のほかに、市町村において直接御相談を受けられたものが約1,800件ございます。この表の上段の県内8市には、全て消費者安全法の消費生活センターがそれぞれございまして、これらの市の相談員の方も消費生活相談に当たられております。また、相談員の方が苦情処理にお困りになった場合は、県センターに御相談いただける専用電話を開設しており、御利用いただいております。また、町村部には消費生活センターはございませんが、全てに消費生活相談窓口が設置をされており、県センターと連携をしながら苦情処理に当たっていただいております。令和4年に行った県内の消費者意識調査によれば、消費者トラブルに遭った方の2割はどこにも相談していないという回答でございました。その理由は、相談しても仕方がない、相談先が分からない、自分に責任があるといったようなものでございました。私どもとしましては、県民の皆様にもっと気軽にセンターに御相談いただけるよう、一層周知啓発に取り組んでいきたいと考えているところでございます。

説明は以上です。

○村井会長 ありがとうございます。事務局から今、令和5年度の消費生活相談の概要について御説明をいただきましたが、皆様のほうから御質問はございますでしょうか。こちらも特によろしいでしょうか。

では、次の議題に参りたいと思います。

先ほど知事から諮問をいただいた第6期島根県消費者基本計画の骨子について協議をしたいと存じます。では、議題の3、第6期島根県消費者基本計画の骨子案について、こちらも事務局から御説明をお願いいたします。

○実原室長 そうしますと、消費とくらしの安全室室長の実原と申します。私のほうから、第6期島根県消費者基本計画の策定について、概要のほうをまず御説明し、その後、担当から骨子案について御説明をさせていただきます。よろしく願いいたします。

それでは、資料の3を御覧ください。まず初めに、消費者基本計画の位置づけです。この計画は、島根県消費生活条例第8条に基づく県の消費者施策の推進に関する基本計画です。また、県の上位計画であります島根創生計画における消費者行政分野の個別計画として位置づけております。加えまして、消費者教育の推進に関する法律第10条第1項の規定に基づく島根県消費者教育推進計画として位置づけています。

次に、2番、基本計画策定の進め方でございます。まず、(1)にありますように、計画の策定に当たっては、アンケート調査やパブリックコメント等によりまして、県民の皆様の多様な御意見、御要望を計画に反映させることとしております。アの消費者意識基本調査(アンケート調査)につきましては、昨年の11月から12月にかけて県内在住の18歳以上の男女2,000人を対象に調査を実施いたしました。また、今年度ですけれども、市町村や消費者団体との意見交換会やパブリックコメントを実施することとしております。お寄せいただきました御意見等を反映しながら素案の修正、見直しを行ってまいります。また、庁内の関係部局と連携して計画策定を進めてまいりたいと思っております。そして、(2)にあります島根県消費生活審議会による審議でございますけれども、今年度、当審議会を計3回開催の予定としております。委員の皆様から御意見をいただきながら計画策定を進めてまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

次に、3、基本計画策定のスケジュールにつきましては、はぐっていただきまして、別添2のほうを御覧ください。先ほど御説明いたしました3回の審議会のうち、本日が第1回目の審議会ということになりまして、この後、計画の骨子案について御提案をさせていただきますこととしております。8月から9月にかけて、庁内の推進会議や市町村、消費者団体等との意見交換を行いまして、10月頃に第2回の審議会を開催し、計画の素案を協議いただくこととしております。その後、県議会への報告、そして12月から1月にかけてパブリックコメントを実施してまいります。それから、年明けまして来年2月に第3回の審議会を開催いたしまして、最終計画案を御協議いただき、3月に基本計画の決定・公表の予定としております。

私からの説明は以上です。

○桑垣課長補佐 それでは、続いて、桑垣より資料3のA3横長の2枚にわたる資料と、その次のページにあります別添1、調査結果の概要を使って骨子案の説明をさせていただきます。説明におきましては、資料が前後いたしますが、よろしく申し上げます。A3サイズの資料につきましては、島根県消費者基本計画新旧対照表として、左側に現在の5期計画、右側に第6期の計画骨子案を記載してございまして、現行の計画から変更とする箇所を朱書き、赤書きにしておりますので、そこをポイントに説明をさせていただきます。また、この骨子案は事務局のみで作成したものでありますので、審議会の委員の皆様には御審議いただき、意見をいただいたものを反映させながら計画の素案を作成してまいります。

で、委員の皆様、よろしくお願いいたします。

では、第1章、計画の基本的な考え方、ここには趣旨、それから位置づけ、計画期間を記載いたします。変更が伴いますのは、計画策定の位置づけにあります県の上位計画を島根創生計画としていることと、計画期間を令和7年度から11年度の5年間としているところです。

次、第2章、消費生活をめぐる現状と課題。1、消費者を取り巻く経済・社会環境の変化です。まず、デジタル化の進展です。今やインターネットは社会生活に欠かすことのできない主要な通信手段として大きな役割を果たしております。インターネットの普及で消費者の利便性や快適性は大きく進展しているということをデジタル化の進展として記載しております。国や他県における消費者基本計画におきましても、このような社会環境をデジタル化の進展と記載されておられます。中でも通信販売におきましては、先ほども説明がありました、実際の商品を確認することなく取引が行われることが多く、届いた商品やその引渡しに関するトラブルも起きています。また、インターネットオークションやフリマアプリなどの普及に伴いまして、従来の事業者と消費者の取引に加え、消費者同士が売手と買手となる個人間による取引も増えております。

それから、3つ目のポツ、キャッシュレス決済の進展としております。国は平成30年度キャッシュレスビジョンを公表しまして、店舗における業務の効率化や消費者にとっての利便性向上など、日本の生産性向上のためにキャッシュレス決済率を上げていくという目標を掲げております。キャッシュレス化は、支払い手続が簡単で、かつ迅速で、割引やポイントなどの特典がありまして、現金を持ち歩かなくてよいことなど、消費者の利便性向上につながる一方で、お金を使っているという感覚が乏しくなるとして、使い過ぎるといった問題や、第三者における不正消費の問題など、様々なトラブルが起きております。

それから、4つ目のポツ、高齢化の進行、単身世帯・外国人住民の増加です。島根県老人福祉計画によりますと、令和4年度現在で、島根県内の3人に1人が65歳以上の高齢者となっております。今後は75歳以上の後期高齢者の増加が進み、令和22年、今から16年後には、約4人に1人が75歳の高齢者になると見込まれております。また、島根県内における、これは令和2年時点の総世帯数のうち、高齢夫婦の世帯及び高齢の単身世帯は、総世帯数の約3割を示しているという状況にあります。また、高齢の単身世帯の割合と75歳以上の単身世帯の割合は、いずれも全国平均よりも高くあります。このようなことから、判断力が不十分となる高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺による消費者被害の

増加が懸念されます。

それから、6番目のポツ、新たな社会環境の変化として、資産形成や投資への関心の高まりを記載しております。物価が上がっても収入がなかなか増えない現状におきまして、資産形成によって将来に備える必要性からも、国の金融行政方針としてNISAの投資拡充を目指すといった、貯蓄から投資への資産形成の意識が高まっております。一方で、先ほど説明がありましたように、投資勧誘などのもうけ話をきっかけにしたトラブルも発生しております。

最後のポツ、持続可能な社会の実現に向けた機運の高まりです。これは、2030年のSDGsの達成に向けて様々な取組が続けられている中、消費者個人のマイバッグやマイボトルの持参、食品ロスの削減、エコ商品の購入など、日常生活で様々なエシカル消費の取組が進んでおります。

続きまして、2、国における消費者行政をめぐる状況を記載します。消費者行政体制の強化、それから消費者行政に関連する法整備は、現在の国における消費者行政の状況と変更はありません。消費者行政強化交付金の地方公共団体への支援ですとか、地域体制の全国的な相談体制整備、それから、消費者行政に関係の深い消費者安全法、特定商取引法といった法律について、最近の動向を中心に記載します。

3つ目のポツ、消費者被害の防止については、靈感商法等の問題に対する社会的な要請の高まりを受けた消費者被害の深刻化への対応ですとか、被害の救済、再発防止に向けた対応、状況を記載いたします。

消費者教育の推進、持続可能な社会の形成とエシカル消費の推進につきましては、現行計画に述べている状況に引き続き、消費者教育の推進に関する取組ですとか、持続可能な社会の実現を目指すための取組、支援を記載いたします。

最後に、国の第5期消費者基本計画における取組と記載しております。国の次期計画となる第5期消費者基本計画は、島根県と同じ計画期間となっております。国の計画の骨子が3月に示されました。今後、国の動向を見て、消費者行政の取組を記載いたします。特に、2022年に策定されました消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプランというのに基づく相談体制の充実や、効率化を目指したDXの推進について着目していきたいと思っております。

続きまして、3、島根県における消費者相談・消費者行政事業の状況についてですが、ここでは消費生活相談の状況としまして、近年の相談内容の状況を記載いたします。また、

消費者安全法に基づく消費者事故情報の収集と提供に努めていること、それから、事業者に対する法令遵守の指導及び取締りを行い、消費者防止に努めていることを記載いたします。それから、広報啓発活動の取組として、様々な広報媒体を利用して消費者被害に関する情報等の広報啓発を行っていることを記載いたします。消費者教育の取組としては、ライフステージに応じた様々な場を活用して消費者教育を行っていること、それから、消費者団体等への支援及び協働については、地域で消費者問題に取り組む消費者団体等の果たす役割は重要でありますので、共に働く協働事業として、消費者問題解決に向けた住民主体の取組を進めていることを記載いたします。さらに、消費生活相談体制の充実・強化については、複雑化、多様化する相談に対する相談員の資質の向上に努めていることや、市町村への巡回訪問や研修会の開催で市町村への支援を行っていることを取組として記載いたします。

続きまして、4の消費生活に関する県民意識の概要です。令和4年度に県が実施しました消費者意識基本調査の結果概要を記載します。次のページ、A4の別添1に消費者意識基本調査の結果を一部記載しております。この調査の結果を見ながら県民意識を説明いたします。A3のものに資料、戻っていただいて、4の上から1番目のポツ、消費者センターからの情報発信手段は、テレビ、新聞、雑誌、回覧板、インターネットが効果的としています。先ほどの別添1、1ページ目の図表1にあります、掲げていますが、テレビ、新聞、雑誌をはじめ回覧板、インターネットが有効な手段だと捉えております。

それから、A4のペーパーに戻っていただいて、2つ目のポツ、商品やサービスを購入するに当たっては、品質や価格を意識している人は約7割、一方、購入する際の説明を意識している人は約2割と記載しています。別添1、2ページの後半の図表3を見ていただくと、品質や価格を意識している人は68.8%と68.7%とで約7割。一方で、4番目にある、購入する、利用する際の説明や接客態度を意識している人は19.1%と約2割にとどまっております。この結果から、消費者はふだんから表示や説明などの説明をあまり意識しないため、通信販売などのトラブルに巻き込まれてしまうことも考えられることから、表示や説明は消費者が商品やサービスを選択する上で重要な情報であるため、表示、説明内容をよく読み、より一層理解することが必要だと考えます。

A4の横長に戻っていただいて、3つ目のポツ、消費者トラブルの経験がある人のうち、誰にも相談していない人は約2割としています。先ほどの議題2のところでも説明がありました、別添1、4ページの一番上の図表6、こちらに消費者トラブルを経験したことの

ある人のうち、相談した相手が県消費者センター及び市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口とした人は7.9%と6.9%と少数でありまして、誰にも相談していない人は約2割、そのほとんどは若い世代が示しているということからも、誰からも相談できる体制、環境を整備する必要があります。

A3に戻っていただいて、4つ目のポツ、通信販売、フリマサイト、オークションサイトなど、インターネットに関する消費者トラブル経験の割合が倍増しています。別添1のほうの資料4ページ、中ほどの図表7に、インターネットを利用した通信販売、オークションやフリマが最多で36%となっており、前回、平成30年の調査結果が18.3%でありましたので、倍増となっています。通信販売などの説明書は、事前に必ず確認するなどの対策が必要です。

A3のペーパーに戻っていただいて、5つ目のポツ、高齢者などに対する地域の見守りが必要と感じる人は約8割となっています。別添1、4ページ、図表の8を見ていただくと、消費者被害に遭いやすい高齢者や障害者等の見守りについては、悪質商法や特殊詐欺などによる被害を未然防止、拡大防止するためには、地域での見守り活動が必要と感じている人の割合は8割ありまして、地域の見守りの必要性が高いことがうかがえます。

またA3のペーパーに戻っていただいて、4の下から2番目のポツ、消費者教育・啓発について、講座や授業、研修会が実施されていることを知らない人は6割となっています。別添1、5ページ目、下の図表10にありますように、講座や授業、研修会が実施されていることを知らない人が59.1%と約6割となっております。課題といたしましては、ライフステージに応じた消費者教育の継続的な実施に加えて、出前講座などを実施しているということのPRは必要であると考えます。

それから、A3に戻っていただいて、最後のポツです。消費者ホットライン188、いやの認知度は約4割となっています。別添1の6ページ、図表11、12、13に、消費者ホットライン188の認知度結果を記載しております。名前や番号、内容を知らない人が全て半数を超えている現状であり、引き続き、広報啓発の必要性がうかがえます。

以上の内容を県民意識の概要として記載していきます。この県民意識調査結果などを踏まえて、A3の資料ですが、5、今後の取り組むべき課題を記載します。(1)から(3)の取り組むべき課題は、A3の次のページにあります、第4章に上げる施策の展開の3つの基本方針と合わせる内容としております。考え方としては、県の上位計画であります島根創生計画に掲げる柱、安全安心な県土づくりの中に、基本目標として安全安心な

暮らしを守るを上げています。その基本目標の施策として、安全で安心な消費生活の確保がありまして、1、消費者教育の推進、2、消費生活相談体制の充実・強化、それから3、消費者被害の未然防止・拡大防止、この3つを島根創生計画の取組としておりまして、その計画に合わせた課題としております。

(1) 消費者教育の充実についてですが、消費者教育というのは、消費者教育推進法では、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育と定義されています。消費者の自立とは、消費者トラブルに遭わない、トラブルに適切に対応できるといった意味の自立ですが、それだけでなく、よりよい社会の発展のために積極的に行動する、消費者市民社会の形成に積極的に参加するということも含めています。

(2) 相談体制の充実ですが、デジタル化の進展などで消費者や消費生活相談員を取り巻く環境が大きく変化する中、対面や電話以外での相談ニーズの高まりとともに、新たな消費者問題や消費者行政のニーズにおける対応の複雑化において、消費者目線での相談機能の強化や現場の働きやすさの向上に向けて、DX化の取組を進めていくことが必要となっています。

(3) 消費者被害の未然防止、拡大防止。生命や身体の安全のほか、悪質商法や詐欺など財産被害防止の観点からも、消費生活の安全確保のために今後も引き続き取り組んでいくことが必要となっています。

次のページに進みます。第3章、計画の目的と基本理念です。1の目的、2の基本理念、ともに今の計画と内容の変更はございません。3の施策体系は、第4章の3にあります施策体系から転記して記載していきますので、10月に開催予定の第2回の審議会において計画草案として示していきます。

第4章、施策の展開です。ここには目標となる全体指標、個別指標と具体的な施策の体系を記載します。

1の全体指標についてですが、1つ目、現在の第5期計画では、クーリング・オフ制度を知っている人の割合としております。クーリング・オフ制度の認知度は、資料1にA3縦版の資料にもございましたが、実績時は80%程度と高い割合を維持しております。一方で、デジタル化の進展で全国的にも消費者相談として多くあります通信販売は、クーリング・オフ制度が適用しないことを県民にもっと知ってもらう必要があることから、消費者として心がけていただきたい行動として、表示や説明を十分に確認し、その内容を理解した上で、商品やサービスを選択することを心がけている人の割合という指標案としまし

た。

それから、2つ目の指標です。消費生活相談窓口を知っている人の割合から、消費生活相談窓口または消費者ホットライン188、いややを知っている人の割合を、という案としております。消費生活相談窓口の認知度の実績としましては、80%から90%と高いレベルで認知されていると考えます。引き続き身近な地域に相談窓口があるという認識を持っていただくことは重要でありまして、全国共通の電話番号188の認知度を加えた指標案といたしました。

それから、3つ目の指標、社会や環境に配慮した商品・サービスを選択することを心がけている人の割合について、エシカル消費という言葉と意味を知っていただくために、この言葉を入れ込みまして、社会や環境等に配慮した商品・サービスを購入または利用するエシカル消費の行動を取ったことがある人の割合を指標の案としております。

それから、2の個別指標は、施策体系の達成度を図る指標として設定しまして、今後、計画素案策定までのところで検討をしていきます。

3の施策体系について、先ほどの第2章に記載しています消費生活をめぐる現状と課題を踏まえて、県の上位計画、島根創生計画の取組と合致させています。

まず、基本方針Ⅰ、消費者教育の推進については、学校における消費者教育の推進をはじめ、地域においても消費者のライフステージに応じた様々な教育の場を通じて実施していくこととします。あわせて、消費者活動を行う様々な団体や組織がありまして、消費者の自立に向けた取組を推進していく上では、地域に密着して消費者教育や啓発活動を行っている消費者団体等の役割は非常に重要であるため、その活動に取り組む担い手の確保と活性化にも取り組んでいきたいと考えます。また、環境や社会に配慮したエシカル消費の行動促進に取り組むとともに、消費生活に関する情報の発信にも効果的な広報媒体を利用して、分かりやすく迅速に発信していくこととします。

基本方針のⅡ、消費生活相談体制の充実・強化については、ますます複雑化、多様化する消費生活相談に迅速かつ的確に対応するために、県消費者センターの相談体制のさらなる充実に努めるとともに、国が進める新システム導入による消費生活相談のデジタル化に対応して、消費者の利便性向上や相談業務の改善に向けた消費生活相談DXの推進に取り組んでいくことといたします。さらに、市町村の相談体制の充実に向けた支援をしていくこととしております。

基本方針のⅢ、消費者被害の未然防止・拡大防止。これにつきましては、消費生活上特

に配慮を要する消費者を対象とした、地域見守りネットワークづくりを引き続き推進していくとともに、活動の活性化を図るための支援をしていくことと考えております。また、消費者事故の防止ですとか、取引行為の適正化などに資する施策を展開してまいります。

第5章、関係機関との連携につきましては、現行の計画と変更はございません。多様な消費者問題に迅速、的確に対応するため、国や市町村といった行政機関との連携、そして弁護士会、司法書士会、消費者団体、事業者団体などとの連携を図ることとします。

第6章、計画推進体制についても、現行の計画と変更はございません。計画推進のため、進行管理、実績評価を行いまして、この消費生活審議会への報告ですとか、県のホームページなどで公表を行います。

以上が第6期消費者基本計画の骨子案の説明といたします。終わります。

○村井会長 ありがとうございます。今、事務局から御説明いただいた第6期島根県消費者基本計画の骨子案について、委員の皆様から何か御質問等はございますでしょうか。

○桑垣課長補佐 すみません。ここで、事前の意見をいただいておりますので、事務局から説明をいたします。

本日お配りいたしました資料、消費生活審議会の意見の一覧を御覧願います。

第6期島根県消費者基本計画の骨子案の第2章、消費生活をめぐる現状と課題の2、国における消費者行政をめぐる状況について、前本委員様からいただきました。意見を読み上げます。

ここに、AI技術の進化進展に対する組織として、AI技術を悪用した消費者被害に対応する相談体制の構築を望む、という意見でございます。

○松島調整監 相談統括の松島でございます。前本委員、御意見、誠にありがとうございます。AI技術の進化、進展に対応する組織としてAI技術を悪用した消費者被害ということでございます。現在、ユーチューブなどを御覧いただきますと、あたかも本人がしゃべってるかのように、声も本人そっくりみたいな動画が結構見れたりすると思います。生成AIによって、実際コンピューターウイルスが製作されたり、これもなんか犯人が逮捕されたという報道ございました。また、他人に似せた画像や声を作成して、金銭を振り込ませるといった被害が海外を中心に発生をしております。また、国内でも、先ほど御説明しましたとおり、有名人の画像を無断使用した、なりすまし投資詐欺の被害が大変多く報告されてるところでございます。県センターでも同様の相談が寄せられているところがございます。県センターでは、御説明しましたとおり、最新の悪徳商法の手口をまず知って、

相談現場に生かせるように、まずは国民生活センターが実施する研修に県相談員を現在も参加させておりました。今年度も、SNSや動画配信サイトに表示される問題ある広告の探し方とか、相談者が見た広告を後日確認する方法などを学ぶ研修に相談員を派遣させていただく予定でございます。AIを悪用した消費者被害は今後増えてくると予想されますので、そうした内容にも対応できるよう、相談員のスキル向上に引き続き努めてまいりたいと考えております。以上です。

○村井会長 今、事前の前本委員からの御質問に対する御回答がありました。前本委員のほうから何か追加でありますか。

○前本委員 すみません。私の気持ちは、県にそういうことをしてくれという要望ではなくて、国のほうに、そういったふうな部門を設置するような要望をしてほしいということなんです。世界で一番緩いんですよ、日本の特商法っていうか、通信販売の何も処罰がないという現状ですね。そこら辺を、せめて先進国っていうか、EUとかアメリカぐらい並にできるような、法的措置ができるような組織を構築していただきたいというのが私の真意です。

○松島調整監 ありがとうございます。前本委員の御意図を今、確認させていただきました。ありがとうございました。今、消費者庁ですとか、それから国民生活センターとの意見交換の機会は、私ども多数のチャンネルを持っております。そうした機会を生かしまして、今、前本委員の言われた御意見、参考にさせていただきながら、まずは意見交換の形から進めさせていただきたいと考えております。以上です。

○村井会長 ありがとうございます。

ほかの委員の方で御質問等ありますでしょうか。

○根来川委員 消費者ネットしまねの根来川と申しますが、今の基本計画、6期の基本計画について、今、意見をということなんですけれど、実は私どもの会、昨日が総会で、これからもういよいよ新年度がスタートするところで、新体制委員をつくっていくところです。なので、ぜひ会員に、これもまた私のほうから説明させていただいて意見を聞きたいんですけど、そういった期間はございますでしょうか。

○実原室長 すみません。室長の実原です。今後、夏、ちょっとスケジュールのほうでもお話をさせていただきましたけれども、8月から9月頃、市町村、それから消費者団体、いろいろなところに御意見伺いながら、ちょっと素案の作成を進めていこうと思います。また御意見いただければと思いますので、よろしく願いいたします。

○村井会長 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょう。

○石原委員 生協しまねの石原と申します。第6期のほうで、全体指標、社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択する、その後、エシカル消費の行動を取ったことがある人の割合っていう、この言葉が入ったことは本当によかったなと思ひまして、この5期の評価の中でも、配慮している人の割合が減少しているという結果が出てるんですけども、私としてはこの間、エシカルの考え方があったり、それから取組っていうのは広がりが増えてきたっていうふうに思ってたんですけども、こうやってポイントが下がるっていうのは、多分、思うんですが、スーパーなんかでも、今、手前取りっていう表記が結構、そういうのを出してるスーパーさんが結構ありまして、その手前取りっていうのも、もう文字どおりそうなんですけど、結局それがどこにつながってるのかな、このエシカル消費のっていう、何かそこまで深く、深くといいますか、その先を想像するっていうのが、なかなか今できてない状況かななんて思ったりして、言葉と意味を知ってもらおうっていうふうになら、言われたんですけども、プラス、実際のその行動というか、どういうことがエシカル消費の中身、内容、何かそういうことも分かるような取組、それから、そういう広報の仕方っていうのも考えていかないといけないなっていうふうに聞いていて思いました。とにかく、いろんな方法で消費者全体に知らせる、そういう方法を取ることが大事だなと思ひます。

○実原室長 ありがとうございます。エシカル消費も、ちょっとずつ浸透してきてるところかなと思ひますけれども、まだまだ啓発していく必要もあると思ひますので、様々な方法を取りまして、啓発に取り組んでまいりたいと思ひます。御意見ありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょう。特によろしいでしょうか。大丈夫でしょうか。

では、続いて議事を進めてまいりたいと思ひます。

では、次の議題は4番目ですね。消費者教育の推進についてですが、こちら事務局長から御説明をお願いいたします。

○渡邊係長 消費とくらしの安全室の渡邊と申します。資料4について説明させていただきます。どうぞよろしくお願ひします。

お手元、資料4を御覧ください。こちらで令和5年度島根県における消費者教育について御説明させていただきます。

まず、現状ですけれども、幼児期から高齢期まで生涯を通じて、様々な場所で体系的・継続的な消費者教育を受けることができるように消費者教育を進めているところです。昨今の令和4年4月の民法改正に伴う成年年齢の引下げに対応するために、令和2年度より消費者教育コーディネーター配置して、教育委員会等と連携しながら、学校現場の消費者教育を実施しております。

実施しております事業は以下の4つです。4つ、この後御紹介します。まず、1つ目が消費者教育の実施、2つ目が教員向け研修会の開催、3つ目が関係機関担当者会議の開催、4つ目が消費者教育情報冊子の作成及び配布となっております。

では、1つ目の消費者教育の実施の昨年度の状況について御説明させていただきます。消費者教育の実施としまして、大きく2つの事業を構えております。

1つ目は、島根県消費者教育外部人材活用講師派遣事業と申しまして、弁護士等の法律専門家を学校に派遣する事業でございます。後ろに資料4-1とついておりますのは、実際のプロフェッショナル出前授業の案内チラシをつけております。

実施状況ですけれども、昨年度は全県で合計19校で実施することができました。東部が14校、西部が4校、隠岐1校の計、約2,000名の生徒さんに受けていただいたというところです。状況ですけれども、この事業、令和2年度から開始しております。当初は成年年齢の引下げをターゲットにしておりますので、高等学校での実施をメインターゲットにしていたところですが、昨年度から高等学校の保護者向けの開催であったり、中学校での実施など、高校以外での実施が広がってきたというのが一つ、昨年度の実施状況でございます。2つ目ですが、弁護士会や学校、行政、この3者が打合せを事前に行ったりしまして、協議を重ねて共通教材の作成ができたというのが去年の取組の大きなところであったというふうに考えております。

2つ目が、消費者問題出前講座についてでございます。こちらは、消費者センター職員等が、県内各地、学校、職域、地域などに出向いて出前講座を実施しているものでして、資料の4-2には、出前講座の案内チラシをつけてございます。

昨年度の実施状況ですけれども、合計回数としては75回、実参加人数としては2,800人の方に参加いただいたところです。状況ですけれども、先ほどもありましたが、学校等は実施回数が減少しましたが、職域等での実施が増加したというのが去年の特徴でございます。

まず、続いて3つ目、消費者教育実践研究委託事業ということにして、こちらの事業で

すけども、授業方法や教材研究を通じて、教育の質の向上を図るというものでございます。また、こちら、毎年その実践例を冊子にまとめて県内に紹介することで、紹介をして広げる、紹介を図ろうというものでして、こちらが後ろにつけております、すくすく消費者40号ということで、昨年度作成した以上の概要を、これ県内に配布しておりますが、後ろにつけてございます。

資料戻りまして、2つ目、教員向け研修会の開催ということで、10月31日に開催しております。こちらも、講議だけではなくてワークショップも併せて開催することで、先生方にもこういった知見を持って帰れるような研修会を実施しております。

3つ目が、推進連絡会議の開催ということで、年2回開催しております、こちらも年度初めのところでは、本年の取組状況や昨年度の実績報告を行いまして、年度末のところでは今年度の実施状況等を報告させていただいております。

最後、4つ目が、消費者教育情報冊子の作成と配布ということで、後ろにつけてございますものは、大学生向けに昨年度配布しました冊子、「オトナ消費者へステップアップ!」ということで、配布しているものをつけさせていただいております。

あわせまして、続きまして、資料4-3を御用意お願いします。こちらで、ちょっと話が飛びますが、エシカル消費についての取組状況について、お話を続けてさせていただきます。

まず、エシカル消費とはということで定義がございまして、先ほどもお話がありました、人や社会・地域・環境に配慮した消費者行動のことを指すということでございまして、上のところに概要の説明がございます。

これはちょっと割愛させていただきまして、続いて取組状況です。国の取組状況としては、政策目標に掲げながら、都道府県の取組を推進するということにございます。県といたしましては、エシカル消費について人に知っていただくとか、行動を変えていただくような、促しを図るような、エシカル消費の推進を進めるということで、以下、①から④の事業を展開しております。

1つ目が、エシカル消費啓発リーフレットの配布ということで、中学校、高校、特別支援学校等に通年配布をしているものが1つ。2つ目が、後ほど出てまいります、エシカルライフの啓発活動の実施ということで、後ほど別添1で説明させていただきます。

あわせまして、地域における社会形成事業ということで、地域の学習会などを実施しているというところと、通年ではイベント研修会、先ほどもありましたが、出前講座の中で

エシカル消費についても考慮していますので、そういったものの出前授業などで研修、あとは、リーフレットなどによる啓発活動の実態をしております。

そうしますと、昨年度実施しましたエシカル消費啓発イベントの説明を、続いて別添1の資料で御説明させていただきます。こちらは、昨年度のエシカル啓発事業のイベント事業ということで実施したものでございまして、令和6年の1月21日、くにびきメッセの1階大展示場で実施したものです。当日は、エシカル講演会ということで生駒先生に来ていただいて、講演会をした後に読み聞かせとかワークショップを開催したり、当日はタペストリー、展示物の展示なんかも行っております。あわせまして、テレビ出演も昨年度は実施をしております。裏面を見ていただきますと、当日のチラシや当日の様子の写真をつけておりますので、また御覧いただければと思います。

私のほうからは以上です。

○村井会長 ありがとうございます。今、事務局から御説明がありました消費者教育の推進について、こちらにも事前に御質問があった……。よろしく申し上げます。

○桑垣課長補佐 失礼します。先ほどの議題の4に対しまして事前の意見をいただいておりますので、事務局のほうから御説明いたします。

資料、消費生活審議会意見の一覧、後半部分を御覧願います。同じく、前本委員様からの御意見です。

消費者教育の推進について、意見を読み上げます。コロナの5類移行を踏まえ、学校現場での消費者教育を積極化すること。そして、学校現場に出かける際は、PTA役員、会員を対象にした消費者教育を実践してほしい。そうすれば、親が子を教えることができ、裾野が広がると思う、という意見でございました。

○実原室長 そうしますと、私のほうから、御意見に対する回答のほうさせていただきたいと思っております。

前本委員さんのほうから御意見いただきましたとおり、県といたしましても、学校現場での消費者教育は非常に重要であると考えております。引き続き消費者教育の充実に向けて取り組んでいきたいと思っておりますけれども、今、行っております学校の出前講座は、学校の授業時間内で実施されることが多いのが実態でございましてけれども、こういった出前授業を保護者の方にも一緒に聞いていただけるような機会ですとか、そういったことができるように、学校側のほうにも働きかけを行っていきたくと考えております。

そして、先ほど御説明をいたしました外部人材活用講師派遣事業ですけれども、成年年

齢の引下げを受けまして、2年度から県のほうで高等学校をメインに授業を開始したところですが、昨年度から高校の保護者向けに実施をされるというような対象の広がりも出てきております。昨年度は、島根県高等学校PTA連合会の総会のほうに弁護士の先生に行っていただきまして、若者の消費者トラブルから見た成年年齢の引下げと題した講演を行っていただいております。令和4年度には、当連合会の機関誌に、若者の消費者トラブルについての寄稿もさせていただいております。

そして、今年度ですけれども、県の高等学校PTA連合会のほうから引き続きお申込みをいただきまして、今年度は研修会、連合会の研修会のほうで、この講師派遣事業を活用いただけるということで予定をしております。また、昨年度、この事業は19校で、中学校から大学まで活用いただいておりますけれども、さらにこれが増えるように各学校単位で、加えてPTA研修でも活用いただけるように、県のほうで働きかけを行ってまいりたいと考えております。今後も、児童生徒に限らず、保護者向けにも様々な機会を通じて消費者教育の充実に向けて取り組んでいきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。以上です。

○村井会長 ありがとうございます。事前の質問について、前本委員、大丈夫でしょうか。分かりました。

では、そのほかの委員の方で御質問等ございますでしょうか。特にはよろしいでしょうか。

では、続いて、最後ですかね、議題に移りたいと思います。5番目のその他についてです。こちら事務局から御説明をお願いいたします。

○桑垣課長補佐 では、(5)その他について、島根県警察本部生活安全企画課から、資料5-1の特殊詐欺被害の現状について、それから、島根県金融広報委員会から、資料5-2、金融経済教育推進機構の概要について、続けて説明をいたします。

○松本室長補佐 失礼いたします。島根県警察本部生活安全企画課まちづくり推進室、松本と申します。ただいまから、私のほうから特殊詐欺の現状ということで、資料5-1を基にお話をさせていただきたいと思っております。

まず、1番目の特殊詐欺の状況でございます。令和4年、令和5年比べますと、非常に令和5年、被害件数、被害額とも増加しております。昨年1年間で、令和5年中は71件で約1億5,000万円の被害が島根県内で発生しております。

また、2番目ですが、本年1月から4月末までの特殊詐欺被害の状況でございます。年

代別では、60代から70代が多く被害に遭っていらっしゃるというところでございます。

また、発生状況といたしまして、被害件数は13件、前年と比べますとマイナス5件ということになっております。また、被害額につきましても、約1,986万円と、昨年同時期と比べますと約3,458万円減少しているところでございます。

内訳につきましてですが、身に覚えのない料金を請求されて、言われるがままに支払ってしまうというような架空請求詐欺、これが10件で約318万円。また、子や孫をかたってお金をだまし取ろうとするおれおれ詐欺が2件、約1,568万円。また、税金の還付があると言ったり、医療費の還付金があると言ったりしてお金をだまし取ろうとする還付金詐欺、これが1件、約100万円発生しているところでございます。

また、島根県内では、特に多く発生しておりますのが、インターネットを利用しておまして、そうすると画面上にいきなり、ウイルスに感染しましたと。ウイルスに感染しておりますので、この画面に出ている電話番号に電話してくださいということで、その電話番号に電話しますと、今からウイルスを除去しますと。除去するためにはお金が必要ですか、除去する後にウイルス対策用ソフトを購入するのにお金が要りますというような、その言葉を言いまして、そのままコンビニエンスストアで電子マネーカードを買って来ててくださいと。電子マネーカードに書いてある裏の番号を教えてくださいということで、お金をだまし取ろうとする詐欺でございます。この詐欺、1回お金を支払ってしまうと、今度は手続きがうまくいかなかったとか、時間が過ぎてしまってもう一度お金を払っていたかなければならないということで、次から次にお金を要求されるというような非常に悪質なものでございます。また、そのようなコンビニエンスストア等で電子マネーカードを何回も買いに来るような方がいらっしゃいますので、コンビニエンスストア様のほうに警察のほうからもお願いいたしまして、そのような電子マネーカードを買いに来るようなお客様がいたら声をかけていただくということと、あとは警察のほうに通報していただくということで協力要請をしております。

そういったことで、危うく犯人に電子マネーカードの番号を伝える前に、コンビニエンスストア等で阻止していただいた件数が、4月末現在で38件と、去年と比べまして22件増加しております。また、阻止金額につきましても、約428万円と、去年と比べまして167万円、水際で阻止していただいているというところでございます。金融機関様につきましては、いわゆる還付金詐欺等のATMでの声かけであるとか、また、おれおれ詐欺等で様々な金融機関の口座でお金を振り込もうとしたところを窓口で止めていただくとい

うようなことで、3件水際で阻止をしていただいているというところがございます。

また、最近、この4番目ですけれども、SNS型投資・ロマンス詐欺という新たな詐欺の手口が定義されまして、非常にこの詐欺が全国的に、また、島根県内も被害が大きく拡大しているというところがございます。このSNS型投資・ロマンス詐欺につきまして簡単に説明させていただきますと、SNS型投資詐欺といいますのは、いわゆる偽の著名人、有名人、また、有名投資家の名前をかたって、動画サイトで投資をコンサルティングをしますとか、そういったことで投資に興味のある方を誘い込んで、その後、その偽有名人等のアシスタントを名のる者が、特定のSNSで直接やり取りをしていく中で、長い時間をかけて犯人と被害に遭われた方の個人的信頼関係を築いた上で、それでは私の言うとおりにすれば必ずもうかりますということで、投資をさせるというような手口でございます。これの悪いところは、1回目投資をするとすぐに少額の利益が被害に遭われた方の口座に振り込まれるというところで、それで被害に遭われた方は信用してしましまして、多額の追加投資をされると。また、犯人側もその投資がもうかっているかのように、投資アプリ等で利益が出るように装った上で、被害を受けた方が投資したお金で利益が出た分を引き下ろそう、また取り戻そうとして、利益分でも引き下ろしたいということで連絡すると、そのためには出金手数料が必要ですよということで、さらに100万、200万と要求されると。それでまたさらに被害が広がったり、また、その時点でおかしいなと思うと、相手の犯人側が連絡が取れなくなってしまうと。今まで送金した投資金額が、そのままそっくりだまされて相手に取られてしまうというような詐欺でございます。

また、2番目のSNS型ロマンス詐欺につきましては、今度は犯人側が、恋愛感情であるとか親近感を被害を受けた方に持たせた上で、結婚資金をためるためには投資が必要だと言って投資をさせた上で、先ほどのような手口でお金を入金させて、最終的にはお金を出せなくするというような詐欺であるとか、また、連絡を取り続けるためにはお金が必要だということで多額のお金を振り込ませて、最終的には連絡が取れなくなるというようなことで、だまされてしまうという手口が最近非常にはやっているとございます。

ちなみに、県内の被害状況につきましては、5月15日現在でございますが、被害件数15件、被害額が約2億6,000万円ということで、去年1年間の特殊詐欺の被害額、約1億5,000万円を大きく上回るというような状況でございます。

今後、こういった詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺にだまされないように皆様にしていただくために、広報のほう、啓発のほうをやっていくということになっておりますので、

皆様方もよろしくお願ひいたします。

警察のほうからは以上でございます。

○七條常任委員 島根県金融広報委員会常任委員の七條でございます。私からは、金融経済教育推進機構、略称がJ-FLECとありますが、その概要について御説明いたしたいと思っておりますので、まずはお手元の金融経済教育推進機構についての資料を御覧ください。座って失礼いたします。

1枚おめくりいただきまして、1ページ目、金融経済教育推進に当たっての課題を御覧ください。足元、成年年齢引下げや高校生向けの学習指導要領改訂などに伴いまして、金融経済教育に対する世の中の注目や関心はこれまで以上に高まっております。しかし、我が国において、金融経済教育を受けたと認識している人は約7%にとどまっておりますほか、職域でも確定拠出年金加入者への継続投資教育が不十分との指摘がございます。また、投資詐欺などへの被害事件も散見され、近時はSNSを通じた投資勧誘のトラブルも発生しております。

これまで、政府、金融広報中央委員会、金融機関団体等により、学校や職場等におきまして様々な金融教育、経済教育に関する取組が実施されてきましたが、教育の担い手が金融機関・業界団体である場合、受け手から敬遠されるとの声も聞かれております。そのため、政府、金融広報中央委員会、金融機関団体等による取組や連携を強化すべきと指摘されておりました。また、広く教育活動を推進していく観点から、職域での教育の重要性も指摘されております。

2ページ目、御覧ください。そうした中、政府が2022年11月に資産所得倍増プランを打ち出しました。この資産所得倍増プランの中で、金融リテラシー向上に向けた取組として、官民一体となった金融経済教育を戦略的に実現するための中立的な組織として、令和6年中に金融経済教育推進機構を設立することが明記されております。その上で、同機構に金融広報中央委員会の機能を移管・承継することや、運営体制の整備や設立・運営経費の確保に当たって、政府、日本銀行に加えまして、全国銀行協会等金融機関団体等からの協力を得ることなどが明記されております。その後、機構の創設等の内容を含む関連法が国会に提出され、2023年11月に同案が可決・成立しました。

3ページ目を御覧ください。また、2023年6月に閣議決定された、新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画2023改訂版では、官民連携して、地方を含めた金融経済教育の推進体制を整備すること、及び、官民一体となった効率的・効果的な金融経済

教育を全国的に実施することがうたわれておりまして、これまで以上に都道府県の金融広報委員会が果たす役割は重要になっております。

次に、4 ページ目の金融経済教育推進機構の概要を御覧ください。機構は、金融経済教育を推進することを目的として今年4月に設立され、8月に本格可動する予定です。金融庁が認可・監督する公的な機関、いわゆる認可法人であり、金融広報中央委員会の機能を移管・承継するとともに、金融庁、金融機関団体等、例えば全国銀行協会、日本証券業協会、こちらから関連事業を移管いたします。また、金融広報中央委員会のほか、金融庁や金融機関団体等からも人と資金が拠出されます。機構は、都道府県金融広報委員会や民間の地方組織とも連携しまして、金融経済教育を推進していく予定です。都道府県の金融広報委員会は、機構発足後も存続し、他の民間の地方組織とも連携しつつ、金融経済教育の全国展開に向け活動を進めてまいります。

5 ページ目の金融経済教育推進機構の事業概要を御覧ください。機構の主な事業としては、これまで金融広報委員会でも行ってきた講師派遣事業やイベントセミナー事業に加えて、これまで金融広報委員会では行っていない事業として、家計管理、生活設計、資産形成等に関し、個人の状況に応じたアドバイスを提供します個別相談事業。そして、特定の金融事業者・金融商品に偏らないアドバイスを行うアドバイザーを認定・公表・支援する認定アドバイザー事業が上げられています。都道府県金融広報委員会に対しましては、これまでに培ってきた知見やネットワークを生かし、各地域における金融経済教育活動の普及、推進の窓口として、これまで以上に講師派遣の案件獲得に向けた広報活動や機構とのセミナー、講演会の共催等への活躍が期待されております。

都道府県金融広報委員が、このような状況を踏まえながら、機構とも連携しつつ金融経済教育活動を引き続き推進していくこととなります。こうした全国的な動きの下でも、各地域において関係者の皆さんの御支援を得て、経験を積み重ねてきた金融広報委員会の役割は基本的に不変でございまして、島根県金融広報委員会としても、引き続き県内各地の幅広い世代に対する金融リテラシー強化のための取組を進めていきたいと考えております。

例えば、一昨年、成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、若い世代がこれまでより早いタイミングで金融との接点を持つようになっております。その結果、県内の多くの学校において金融教育のニーズは高まっていると考えております。10月以降、金融広報アドバイザー制度は認定アドバイザー制度に衣替えいたしますが、アドバイザーの豊富な経験に裏づけされた出前講座に対するニーズは変わらないと考えており、当委員会とし

ても、引き続き地域の橋渡し役として、しっかりとした役割を果たしていきたいと考えております。

以上で説明を終わります。

○村井会長 ありがとうございます。今、特殊詐欺被害の現状と金融経済教育推進機構の2件について御説明をいただきましたが、皆様のほうから御質問とか御意見等はございませんでしょうか。

○根来川委員 すみません、消費者ネットしまねの根来川と申します。特殊詐欺被害の現状について、資料5-1について分かる範囲で教えていただきたいと思います。特殊被害の被害額は昨年より減っていることを喜んでおりましたが、一番最後は2億6,000万というとんでもない金額が出ているということで、これ実は、昨日この会議のときに、委員さんからこういう詐欺がどんどん増えてますよということを聞いていながら、あまり私どもの具体的な相談事例としてはなかったものですから、このSNS型投資・ロマンス詐欺について、被害に遭われている年齢層、それから男女比みたいなものが分かりましたら、分かる範囲で結構ですけど教えていただけないでしょうか。

○松本室長補佐 被害の全体につきましては、40代から70代までの方が、島根県内では頻りに遭われているというところでございます。男女比につきましては、ほぼ半分半分と、大体こういうところでございます。

○根来川委員 ありがとうございます。

○池田委員 すみません、公民館長会の池田と申します。特殊詐欺についてちょっとお尋ねしたいんですけど、実は私ごとなんですけど、駐在さんがお見えになりまして、あなたの名前が特殊詐欺の証拠物件の中に名前が載ってましたということを言われまして、その辺のところで、どうしたらいいですかねっていう話をしたときに、録音機能付きの電話でも替えにやいけんかなっていう、2人で話をしたとき、そういう話をしたんです。今日のこのデータなんか見せていただくと、80歳とか70歳とか、高齢者の方が被害に遭われる機会も多いですし、これから先、先ほど説明がありましたように、高齢者の単身世帯とか、それが今、どんどん3割も4割もなるんだっていう話があったんですが、例えば、電話機をそういうふうな機能付きの電話に替えたら、例えば助成をするとか被害防止の対策っていうことは、どの程度がどういうふうな形っていうことはなりませんが、分からないと思うんですけど、やっぱりそういうふうなことにも、やっぱり電話機を高齢者の人が替えたらなとか、助成をしてあげるというような対策っていうのはできないものでしょうかね。

○松本室長補佐 失礼いたします。昨年から、いわゆる特殊詐欺の被害に遭わないようにするための有料防犯電話制度というのがございまして、その有料防犯電話につきまして、購入した場合には、各地区の防犯連合会でありますとか、あと島根県の防犯連合会さんとか、そういったところで購入した方に補助金をお渡しするというような事業を昨年実施しております。また、令和6年度につきましても、この事業を昨年度と同様に引き続き行う予定でございますので、また、今年度の補助の関係が改めてできるというふうに聞いておりますので、もしそういった有料防犯電話、取り付けられる際には、そういった補助金事業も計画しておりますので、利用していただきたいというふうに思っております。

○村井会長 ありがとうございます。

○前本委員 ちょっと追加でいいですか。すみません。私、浜田市の町内会の会長もしてるんですけど、浜田市は去年の暮れに65歳以上の独居老人の方、あるいは高齢者世帯に、無料で録音中という、受話器にぺちゃっと両面テープでつけて、それでこの電話は録音しますっていうふうな機械を配りました。それを配っただけで、すごいことにみんなもうすぐ電話を切るんです、そういった人は。なので、すごい威力がありますので、浜田市でできるんですから松江は当然できると思うので、ちょっと聞いてみたらどうでしょう。

○村井会長 ほかに御質問等ございますか。よろしいですか。

ここまで、全体を通しての御質問、御意見等でもよろしいですが、いかがでしょうか。ありますでしょうか。

○前本委員 すみません。最後の最後まで独り舞台で。実は、島根県のこういった審議会の公募制度について一言苦言を申したいというふうに思いますので、議事録を作る方はきちんと残してください。いいですね。

まず、実は私、今年も消費者審議会で公募委員で手を挙げたんですけど、来週の25日に松江に来てくれと言うんですよね、15分の面接を受けるために、浜田から。ええっと言って、僕、4年前になってるんですけど、そのときはコロナの関係もあって、2回ともZoomでやってるんです。なので、えっと思って、うそですよって桑垣さんに電話したら、本当ですって言われて、ちょっと憤慨したんですけど。桑垣さん、ごめんなさいね、あなたに怒ってもしようがない。というのが、僕、気がついて、これ島根県の公募でやってるので、これ、環境課がやってるんじゃないんだね、総務課がやってるんだよね。つまり、総務課がこんなばかなことを、100年前の仕組みだと思うんだけど、そんな仕組みを相も変わらずやってると。浜田は2時間で来るけど、益田は3時間ですよ。隠岐は1泊

2日ですよ。そんなん一体、今日日までやらせるのか。というのが、私の憤りです。なので、もう今年は恐らく公募が出て、それを今さら変えられないので何ともならないとは思いますが、そろそろ常識的に考えて、こういった文書を出すときぐらいにおかしいなと気づけよというのが私の気持ちです。

それと、この審議会自体も、こうやって皆さん来ておられますけど、今日は隠岐の方が来ておられませんけど、Zoomじゃいけないんですかね。それこそ、ここに来られる方は来てもらってもいいけど、職場でちゃんとした会議室があって、応接室があって、秘密が遵守できるのであれば、Zoomでやっても何の問題もないと思うんです。それこそ、こうやって傍聴も来ておられるくらいだから、秘密にすることないと思うんですよね。つまり、そういった審議というか、こういった会議運営の在り方についても抜本的にちょっと考えてください。だって、島根県、細長い県なんだから、東西から来るの大変なので、特にそこら辺も踏まえて、公募のやり方と会議運営の仕方を抜本的に考えてほしいというふうに思いますので、これは私の最後の発言です。よろしく。どうもでした。

○村井会長 何か今、言えることがありましたらどうぞ。

○曾田次長 環境生活部次長の曾田でございます。大変、現実的な貴重な御意見だったと思っております。おっしゃるように、うちの部のほうで県全体のことを掌握はしておりませんので、担当部局のほうに、こういった御意見があったと、公募委員の募集の仕方とか、いわゆる運用の仕方、それから審議会の開催について、もっと柔軟な対応ができないかという御意見だったかと思っておりますので、持ち帰りまして、今後の参考とさせていただきます。貴重な御意見ありがとうございました。

○村井会長 ありがとうございます。

ほかはよろしいでしょうか。

では、これで全ての議事を終えたということになるかと思っております。本日は、皆様の御協力のおかげで滞りなく議事を進行することができました。委員の皆様には感謝を申し上げます。どうもありがとうございました。

以上で審議会を閉会とし、進行のほうは事務局にお返しいたします。

○実原室長 村井会長の円滑な御進行をいただきまして、ありがとうございました。そして、委員の皆様も、熱心に長時間にわたりまして御審議いただき、ありがとうございました。

それでは、閉会に当たりまして、曾田次長のほうから御挨拶申し上げます。

○曾田次長 皆様、ちょっと予定の時間過ぎておりますけれども、最後に御挨拶のほうさせていただきます。村井会長様はじめといたしまして、委員の皆様もお忙しいところを本日お越しいただきまして、ありがとうございました。

お3人、石原委員、前本委員、根来川委員のほうからは、御意見等も頂戴いたしました。今日、御発言いただけなかった委員の方も、もしかしたらいろいろ御意見等もあろうかと思しますので、折に触れ、意見のほう頂戴できればと思っております。今後、8月から9月にかけて、市町村、それから消費者団体さんのほうの意見聴取、ヒアリング等もさせていただきながら、意見交換させていただきながら、秋には第2回の審議会のほうで、今度は素案のほう提案させていただく予定としております。最終的には、2月目安に答申をいただく大変ありがたいなというふうに考えておりますので、引き続き、委員の皆様には御協力、それから御意見等いただきますようよろしく願いをいたします。本日は、本当にありがとうございました。

○実原室長 そういたしますと、以上で令和6年度第1回消費生活審議会を閉会します。ありがとうございました。