

令和5年度第1回島根県消費生活審議会

令和5年7月28日（金）

島根県市町村振興センター

1 開会

桑垣

定刻になりました。

本日は大変お忙しい中、またこの猛暑の中、ご出席いただきありがとうございます。

ただ今より令和5年度第1回島根県消費生活審議会を開会いたします

私、島根県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。

どうぞよろしく願いいたします。

前回昨年8月31日に開催しました対面での審議会から1年がたち、また、昨年度末に3名の委員が辞任され、今年度新たに3名の委員の方に委嘱をいたしました。

このことから、改めて、委員の皆様の紹介をさせていただきたいと思います。

私の方から所属とお名前を紹介させていただきますので、恐れ入りますがご起立いただき、一言ずつご挨拶をお願いできればと思います。

でははじめに、会長から時計回りでお願いします。

島根県立大学、そしてこの審議会会長の村井重樹委員です。

会長

島根県立大学の村井です。会長ということになっておりますが力不足ですので皆様のお力をお借りできればと思います。どうぞよろしく願いいたします

桑垣

つづきまして、松江市公民館長会の池田太持委員です。

池田委員

失礼します。朝酌公民館の池田でございます。どうぞよろしく願いいたします。

桑垣

島根県弁護士会の奥田直樹委員です。

奥田委員

島根県弁護士会の奥田です。よろしく願いいたします。

桑垣

続きまして、島根大学の嘉村雄司委員です。

嘉村委員

島根大学の嘉村雄司と申します。よろしくお願ひします。

桑垣

島根県立大学の澤幸子委員は今到着されましたので、後ほどご挨拶いただくこととします。

島根県公立高等学校長協会の水津則義委員です。

水津委員

失礼します。出雲商業高校の水津と申します。よろしくお願ひします。

桑垣

今年度新たに委員になられました島根県中学校長会の中釜智子委員です。

中釜委員

松江市立本庄中学校の中釜でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

桑垣

島根県生活協同組合連合会の石原淳子委員です。

石原委員

生協しまねの石原と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

桑垣

島根県連合婦人会の野々内さとみ委員です。

野々内委員

失礼します。県の連合婦人会から出かけております野々内さとみです。よろしくお願ひいたします。

桑垣

社会福祉法人島根県社会福祉協議会の野々内真紀子委員です。

野々内委員

島根県社会福祉協議会の野々内と申します。よろしくお願ひいたします。

桑垣

今年度新たに委員になられましたNPO法人消費者ネットしまねの根来川弘充委員です。

根来川委員

NPO法人消費者ネットしまねの事務局担当理事をしております根来川と申します。初めて委嘱を受けまして、勉強させていただくとともに島根県のよりよい消費生活のためにがんばりますのでよろしくお願ひします。

桑垣

公募委員の前本裕人委員です。

前本委員

浜田市から来ております前本です。よろしくお願いいたします。

桑垣

島根県スーパーマーケット協会の牛尾篤史委員です。

牛尾委員

スーパーマーケット協会から来ております牛尾と申します。よろしくお願いいたします。

桑垣

島根県商工会議所連合会の北川淑美委員です。

北川委員

松江商工会議所の女性会から出かけております北川と申します。

どうぞよろしくお願いいたします。

桑垣

先ほど到着されました先生、お願いします。今年度新たに委員になりました島根県立大学の澤幸子委員です。

澤委員

島根県立大学の出雲キャンパスから参りました健康栄養学科の澤と申します。よろしく願います。

桑垣

ありがとうございました。

なお、本日の欠席は、

NPO法人隠岐しおさいの岡田智子委員、

島根県商工会連合会の置名アヤ子委員、

島根県農業協同組合の高橋美佐子委員の3名でございます。

事務局につきましては、出席者名簿と配席図で紹介に代えさせていただきます。

それでは次に、会議の成立について、ご報告いたします。

本日の審議会は17人のうち、ご出席が14人、ご欠席が3人となっております。島根県消費生活条例施行規則第20条第3項に定める定足数の「半数」に達しており、本日の審議会は成立しております。

それでは、開会にあたりまして、島根県環境生活部の西村部長よりご挨拶申し上げます。

西村部長

失礼いたします。環境生活部長の西村でございます。

開会にあたりまして一言ごあいさつを申し上げます。

委員の皆様には、大変お忙しい中、またお暑い中、本審議会に御出席いただき、まことにありがとうございます。

また、平素から、本県の消費者行政の推進に御理解と御協力をいただき、重ねてお礼申し上げます。

さて、令和6年度までの第5期島根県消費者基本計画の取組も折り返しを過ぎたところでございます。この消費者基本計画では、消費者教育の推進、消費生活相談体制の充実・強化、消費生活の安全・安心の確保を重点事項として取り組んでおります。

まず、消費者教育の推進につきましては、昨年4月から成年年齢が18歳に引下げられ、若年者の消費者被害が増加することが懸念されることから、新たに成年となる若年者が自主的かつ合理的に行動することができる消費者となるよう、教育委員会等と連携し、出前講座などの消費者教育に取り組んでいるところです。

消費生活相談体制の充実・強化につきましては、県民のみなさまが県内のどこの地域に住んでいても、質の高い相談を受けることができる体制を整備するため、相談員のスキルアップや弁護士会等の専門機関との連携の強化を図るとともに、市町村の相談体制をサポートしてまいります。

また、消費生活の安全・安心の確保においては、消費者被害に遭いやすい高齢者等を地域で見守り、被害の防止、早期発見・解決を目指す地域見守りネットワークの構築を推進しております。

不当な取引行為を行う悪質事業者に対しては、警察本部等と連携し、関係法令などに基づき厳正に処分する方針です。

本審議会は、これらの施策に関する重要な事項を調査、審議する附属機関として設置させていただいております。

本日は、県における消費者行政の取組などをご説明ご報告させていただきます。

皆さま、それぞれ御専門のお立場から忌憚のない御意見を賜りますようお願い申し上げます、ごあいさつといたします。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

桑垣

では、ここで、配布資料の確認をさせていただきます。

本日お配りした資料でございますが、まずレジメ、それから出席者名簿と委員名簿が一緒になったもの、それから配席図、それから議題2の別紙「エシカル消費推進事業」のプリント、それからホッチキス止めしております参考資料1と2、これは質問に対する資料でございます。皆様、資料はございますでしょうか。

それから啓発資料ということでお配りしておりますが、「すくすく消費者第39号」「めざせ！社会を変える消費者市民」パンフレット、「オトナ消費者へステップアップ！」パンフレット、「島根高P連だより第64号」、「高齢者等を消費者被害から守るために」というチラシ、それから啓発グッズとして「バッグ」をお配りしております。是非このバッグを持っていただいて、消費者ホットライン188や消費者相談窓口のPRをしていただければと思います。

委員の皆様、資料はございますでしょうか。

また、事前に郵送させていただいた議題に関する資料でございますが、本日お持ちいただいておりますでしょうか。予備がございますので、ない方はお申し出いただければと思います。

そうしますと、議題への質疑等の時間につきましては、(1)から(5)までの議題の説明をさせていただいた後に、一括して受けることといたしますのでご了承ください。

それでは議事に入らせていただきます。ここからは島根県消費生活条例施行規則第20条により、会長が審議会の議長となることとなっておりますので、村井会長、よろしく願いいたします。

2 議事

会長

村井茂樹でございます。ここからは私が進めていきますので、よろしく願いいたします。それでは時間もありませんので、早速議題に入らせていただきます。

議題は(1)から(5)までありますけれども、5項目を事務局等から続けて説明をいただいて、最後にご質問・意見の時間を設けておりますので、あらかじめご了承ください。

(1) 職務代理者の選任について

会長

それでは、議題(1)職務代理者の選任についてです。

資料1-2、島根県消費生活条例施行規則第18条第4項に、「会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する」ということで、あらかじめ会長が職務代理者を指名することになっております。

これまで職務代理者を藤居先生が務めていただいていたのですが、昨年度末に辞任され今、不在となっておりますので、今年度新たに指名をするものです。

それで、嘉村雄司（かむらゆうじ）委員にお願いしたいと思いますが、嘉村委員いかがでしょうか。

嘉村委員

承諾します。

会長

ありがとうございます。それでは、嘉村委員よろしく申し上げます。

それでは、ここで、苦情処理部会員について、確認させていただきます。

苦情処理部会は島根県消費生活条例施行規則第19条に基づき設置しており、会長が指名することとしておりますので、昨年度に引き続きまして、部会長の奥田直樹委員、嘉村雄司委員、石原淳子委員、北川淑美委員にお願いしたいと思いますので、よろしく申し上げます。

（２）島根県消費者行政の概要について

会長

次の議題に移りたいと思います。

議題の2「島根県消費者行政の概要について」です。事務局から説明をお願いします。

石田室長

消費とくらしの安全室の室長と島根県消費者センターの所長を兼ねております石田と申します。

これから事務局の説明が続きますけれども、着席して説明させていただきます。よろしく申し上げます。

それでは、資料2の島根県の消費者行政の概要について、私の方から説明させていただこうと思います。

既に昨年度の審議会に出席されている委員の皆様には、一度聞いた内容であるとは思いますが、新しい委員の方、また前回欠席された委員もいらっしゃると思いますので、もう一度聞いていただければと思います。

資料2をご覧くださいと思います。

最初に島根県の消費者行政を担っております環境生活総務課の消費とくらしの安全室、ここが島根県消費者センターも兼ねておりまして、職員はすべて兼務をしているという状況になっております。職員全部で19名、行政職員が7名、うち1名が警察本部から警察官として出向してきておりまして、もう1名、警察官でおられた方を再任用で配置をしている状況です。特商法です

とか法執行ですとか、消費者センターの相談事業の事案のうち、警察案件のものの中にはございます。警察への引継、つなぎ、そういったところを担っていただいているところでございます。また、ほか消費者行政ではありませんけど安全安心まちづくりですとか犯罪被害者等支援等も行っております。

それから会計年度任用職員を12名配置しております、うち松江の本室に7名、益田の石見相談室に2名、すべて有資格者である消費生活相談員が合計9名勤務しております。他に消費者行政推進員が1名、消費者教育コーディネーターが1名、消費者被害防止の啓発担当が1名の合計3名が相談員ほか採用しております、会計年度任用職員の合計12名ということで、本室が会計年度任用職員の方に担っていただいているところが非常に大きいということが特徴でございます。

次、2番目に第5期島根県消費者基本計画の推進でございます。これは島根県消費生活条例第8条で消費者行政につきましては、基本計画を立てて計画的に推進するということになっておりまして、現在第5期、令和2年4月から令和7年3月までの5カ年計画となっております。来年度で計画が最終年度になりまして、来年度のところでは次期の計画の策定に入ることになるので、この審議会で議論をいただくということになります。

この計画の目的・理念は、記載のとおりでございます、施策の体系としましては、大きく3つの柱を立てております。1つが、消費者教育の推進、記載の3つの施策で消費者教育の推進を施策として行っております。2つめの柱が、消費生活相談体制の充実・強化。2つの施策で行っております。3つめの柱が、消費生活の安全・安心の確保、4つの施策で構成しているところでございます。

この消費者基本計画につきましては、島根県全体の計画であります島根創生計画とリンクをして進行管理を行っております、大きく3つの全体指標、目標を定めております。

その下に表が記載してございますけれども、1つがクーリング・オフ制度を知っている人の割合、令和6年度の85%、4年度の実績は82%、2つ目の目標指標は、消費生活相談窓口を知っている人の割合、いわゆる188ですね、こちらの方の周知度を図っているんですけども、令和6年度目標で100%、令和4年度実績は、90.6%、3つ目の目標が、社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合、いわゆるエンカル消費の推進についてでございますが、これが令和6年度の目標が80%を目指しております、令和4年度実績は66.9%という状況でございました。

また、全部で11の細かい個別の目標指標を設定して進捗管理を行政評価という県全体での取

組がありまして、行政評価の中で毎年度進捗管理進行管理をしているところでございます。

3つ目、3の重点事業の概要についてでございます。これは先ほど申し上げました3つの柱についての説明でございます。1つ目、消費者教育の推進についてですが、昨年4月に成年年齢が民法改正により18歳に引き下げとなりました。このことから、若年者の消費者被害の増加が懸念されておりまして、これに対応するために国の施策にのる形で県の方も施策を行ってきたところでございます。具体的には教育現場と消費者行政をつないで調整の役割を果たす消費者教育コーディネーター1名を令和2年度に配置をいたしました。それとほぼ同時に令和2年度から島根県消費者教育外部人材活用講師派遣事業、通称プロフェッショナル出前授業でございますけれども、弁護士、司法書士といった法律の実務経験者を外部講師として学校へ派遣するという事業でございます。令和2年度から実施をしているところでございます。令和4年度の実績としては、学校数で12校でございます。令和3年度12校、令和2年度は5校でございます。

続いて、裏側をご覧ください。

若者向けの出前講座の実施ということで、この出前講座といいますのは、消費者センターの職員、相談員ですとか消費者教育コーディネーター、また我々行政職員が県内の小中学校ですとか高校、特別支援学校へ出かけてまして、相談事例を中心に説明をするという事業でございます。令和4年度の実績が学校へ出かけたものが合計で62回、人数にしますと3475人が受講したという状況でございます。ちなみに令和3年度は41回、令和2年度は50回ございまして、コロナにおいて、その前は100回くらい行っていたりしたんですけれど

令和2年度、3年度はかなり落ち込んだところですが、コロナもだいぶ落ち着きまして、昨年度は回数もかなり増えまして今年度も昨年度以上のペースで受けているところでございます。出前講座といいますのは、学校だけではなくて、地域ですとか職域、自治会、そういったところにも出かけていっております。昨年度合計しますと96回、4,373人が受講しているということになっております。

他に消費者教育の関係は、啓発資料を作成・配布、SNSを活用した情報提供のほうを行っております。

こちら、資料の記載はありませんけれども、社会人向けの取組としまして、明日への消費者活動支援事業を行っております。これはいわゆる消費者問題研究会ですとか、大学、消費者問題に取り組む団体に委託料という形で支援する、補助をするという事業でございます。

また、一般県民向けの講座としまして、消費者リーダー育成講座というのを、これは島根大学さんに委託して行っているところでございます。コロナのこともあり、オンラインで行って

いるんですけれども、オンラインの方が受講される方のご都合がよいということで今年度も引き続きオンラインで実施をするという予定にしております。

また、リーダー育成講座を受講された方で、さらにレベルの高いことを学びたいという方向けにレベルアップ講座を対面式で実施をしているところでございます。

また、資料2の別紙ということで配らせていただいております。エシカル消費の推進につきまして、県の方でも取り組んでいるところでございまして、これについては、リーフレットを作成して、中学校・高校・特別支援学校等に配布をしたり、また「ご縁の国エシカルライフ啓発事業」というふうな名称をつけまして、国の交付金を使って令和3年度からイベント的なことに取り組んでいるところでございます。令和3年度はエシカルレシピのコンテスト、令和4年度はサステナブルファッションのイベントを委託して、出雲と益田で実施をいたしました。今年度はまた年末か年をまたぐか、今のところは断言はできませんがエシカルに関する講演会を企画いたしまして、インターネットを使って発信して県内どこでも見れるようなかたちで取り組んでみようという計画をしているところでございます。

また、連合婦人会さんに委託事業という形で令和4年度から6年度の間ですけれどもサステナブル社会形成事業ということで県の方で委託をさせていただいて、県内各地の婦人会さんでエシカルの取組をしていただき、地域の方で普及啓発を図っていただくということを行っております。

それから2つ目の計画の柱であります、消費生活相談体制の充実・強化について、でございます。島根県では、県民がどこの市町村に住んでいても質の高い消費生活相談が受けられるように、国のバックアップを受けつつ相談体制の充実に向けて支援を行っているところでございます。

令和2年度から県の消費者センターの相談員のうち2名を指定消費生活相談員に位置づけまして、県内の市はすべて消費者センターが設置されておりまして、また町村には消費者相談窓口が設置されておりまして、そちらの方で日々の相談助言を行ったり、研修会を各ブロック単位で行ったり、また直接市町村へ出かけて巡回訪問を行ったりということを行っているところでございます。

その下の表に、平成30年度から令和4年度までの消費生活相談の県と市町村の件数が記載されております。県の相談件数、令和3年度に二十数年ぶりに3千件を切ったんですけれども、令和4年度は特に定期購入に関係する相談が非常に増えまして、また3千件台に戻ってしまったという状況です。また後ほど、松島の方から説明させていただきます。

続きまして、3つ目の柱(3)消費生活の安全・安心の確保についてでございます。ここでは、特に高齢者、障害者といった方に対する、特に配慮を要する消費者の被害防止に係る施策を行っ

ているところでございます。

具体的に地域で見守る仕組みづくりを行っていくことで、これは消費者安全法の中に市町村の地域見守りネットワークというのが制度としてございまして、これはすべての市町村に設置していただくよう働きかけをしているところでございます。現時点では、こちらに記載していますが、12市町で既に設置をされて運用がなされておりました、あと、邑南町、海士町、知夫村で設置の検討が進んでいるところでございます。あと4市町が残念ながらまだ設置が未定だということでございますが、県としてはいろんな資料提供したり、設置のメリットの説明をしたりしております、令和6年度までには何とか全市町村が設置できればと考えているところでございます。

あと、こちら資料にはございませんけれども、特商法、これはクーリング・オフ等の手続きを定めた法律ですとか、その関係の指導、悪質事業者へ対する指導ですとか、そういったことも行っております。特商法については、令和4年度に太陽光パネルの関係業者に1件口頭での指導を行っております。

また、景品表示法は、お店の看板ですとか商品に実際に貼られております説明書きがございませぬけれども、そちらの内容について景品表示法の方で適正に運用されるよう定めてあるんですが、令和4年度は10件の島根県での口頭指導を行ったところでございます。

あと最後ですが、NPO法人消費者ネットしまねさんにつきまして説明させていただきます。消費者ネットしまねさんにつきましては、島根県で唯一の県域の消費者団体ということで、令和元年12月に設立をされまして、昨年12月にNPO法人になられたところでございます。県としましても、この消費者ネットしまねさんには、県内には消費者問題研究協議会ですとかいろんな消費者問題に取り組む団体がございませぬけれども、そこに横串を指すといひますかネットワーク化を図っていきたい、個々の活動ではなくてですね。消費者団体の高齢化が進んでなかなか活動の活性化できないといった悩みを抱えておられますので、是非そこを消費者ネットしまねさんと我々行政もですけれども、活性化を図るために何かしていければということで、県から消費者ネットしまねさんへの委託事業という形で、県民向け消費者団体の学習会を行っていただいたりですとか、消費者団体向けの出前講座、セミナーを行っていただいたり、県内の団体の活動状況調査、県外の動き、そういったところの調査も委託事業の中でお願いしているところでございます。行く行くは適格消費者団体という内閣総理大臣が認定をする差し止め請求権を有する消費者団体があるんですけれども、そちらの認定を目指しているということでして、県としてもいろんな形で支援していきたいと考えているところでございます。島根県消費者行政の概要については以上でございます。

消費者教育の推進と、消費者センターの相談状況につきましてはこの後順番に説明をさせていただきます。

会長

ありがとうございました。

(3) 消費者教育の推進について

会長

それでは、次の議題に移りたいと思います。

議事の「(3) 消費者教育の推進について」です。これも続けて事務局から説明をお願いします。

遠藤消費者教育コーディネーター

消費とくらしの安全室、消費者教育コーディネーターの遠藤です。どうぞよろしく申し上げます。座って説明させていただきます。

令和2年度から消費とくらしの安全室に消費者教育コーディネーター1名が配属されて、学校と連携した実践的な消費者教育を推進しているところです。

令和4年度の学校における消費者教育についてご説明をします。

資料の3-1から3-5をご覧ください。

まず、資料3-1(2)プロフェッショナル出前授業についてご説明します。令和4年4月1日に民法の成年年齢が18歳に引下げられました。高校3年生が18歳の誕生日を迎えて成人となり、クラスの中で成年と未成年が混在する状況になりました。

成年になりますと、親の同意を得なくても1人で有効な契約をすることができ、また父母の親権に服さなくなり、自分の住む場所や進路について、自分の意思で決めることができるようになります。そうすると、たとえば携帯電話を購入する、一人暮らしのためのアパートを借りる、ローンを組んで自動車を購入するということが可能になります。

一方、これまで18歳、19歳の若者を悪質業者から守ってきた民法の「未成年者取消権」が成年になりますと使えなくなることから、業者のターゲットとされ、言葉巧みな勧誘や威圧的な勧誘、友人、先輩後輩の人間関係やSNSの情報などに影響され、意思に反した契約をしたり、カードの誤った利用により、多重債務に陥ることなどが懸念されています。

今まで20歳がターゲットにされている消費者被害では、マルチ商法、エステや脱毛など美容サービス等の特定継続的役務提供契約、スマホで簡単に稼げるといった業務提供誘引販売契約、ネットでの不当な商品購入などがあり、学校内あるいは卒業直後での拡散を未然に防ぐことが喫緊の課題と考えます。

コーディネーターを核として、県が県弁護士会、司法書士会と提携し、法律の専門家を学校の授業に派遣する外部人材活用「プロフェッショナル出前授業」を展開しております。

事業の周知につきましては、今年度も4月13日付けで各中学校・高校校長あてに依頼文書を送付させていただきました。

また、直接学校に訪問して説明をしていますが、「消費者教育推進連絡会議」「県立学校校長会」「県立高等学校生徒指導協議会理事会」「県立学校高等学校家庭科研究会役員会」「県高等学校PTA連合会」など機会を捉えて出向いています。令和4年度は、資料のとおり12校への派遣となりました。

昨年度は、私立学校の先生方の研修会・特別支援学校・中学校で実施できたことは、受講者の広がりができ、よかったと思っています。

また、地域の消費者問題研究協議会の方が役場の方と一緒にこの事業の重要性を学校に交渉され実施できたケースもあります。

外部講師を交えた授業を実施するまでの関係者間の調整は、消費者教育コーディネーターが行い、講師謝金や費用弁償については、すべて県が負担します。

生徒さんからは、

- ・成年年齢が引き下げられ、自分たちができるようになることがある一方で、法律から保護されなくなることがあるということが分かりました。身の回りにも危険がたくさん潜んでいると感じたので、正しい判断ができる大人になりたいです。

- ・成人というものを身近に感じるよい機会になりました。

- ・弁護士の方の話を聞く機会はほとんどないので嬉しかったです。

- ・授業などで学ぶ際は、テストのために覚えることが多く、自分の身にとって大切なことに忘れてしまうことが多々あります。この講義を通して重要性に改めて気づかされました。

など、概ね良い感想をいただきました。

今年度は、6月に島根県高等学校PTA連合会総会におきまして、この事業を活用していただき、各校のPTA会長さん・校長先生に周知することができました。お手元の配付資料の中に、高P連だよりがありますが、これはこの夏休みに高P連の事務局から配布されたものです。そこにこの取組を記載させてもらっています。この高P連だよりは、県内の生徒さん・教職員・県立学校の教職員の皆さんにすべて配布されています。これを機に保護者の方の研修会等で実施していただけるようお願いしたところです。

今年度も既に益田東高校・立正大湘南高校では、実施を終えています。

今のところ、松江一中・宍道中学・石見養護学校・江津高校・出雲北陵高校から依頼を受けています。

今年度も是非多くこのプロフェッショナル出前授業を実施いただきますようお願いしているところです。

なお、消費者庁からも昨年度に続き、「外部講師を活用した実践的な消費者教育講座」として、全国の中学校、市立高等学校、特別支援学校、大学等を対象に出前講座の講師派遣を実施するという通知が来ているため、各校にお知らせしています。

それでは、資料3-1の裏面の(3)をご覧ください。

毎年、県内の小・中・高・高専・特別支援学校に案内をし、校種・教科横断型で消費者教育担当者研修を実施しています。

昨年度は、国民生活センターとの共催で実施しました。

本年度は、横浜国立大学教授の松葉口玲子先生に講師をお願いしているところです。

では資料3-1(4)です。

学校における消費者教育を実践するにあたっての授業方法や教材の研究を行うことにより、消費者教育の質的向上を図るとともに、その授業実践例等を広く紹介することにより、学校における消費者教育の推進を図ることを目的としています。学校で実践された実践例は、お手元に配布しました「すくすく消費者」に掲載されています。これも県内のすべての中学校・高校・各教育事務所に配布しています。

資料3-1(5)消費者問題出前講座です。

毎年、依頼されたところに職員・相談員が出向いて出前講座を実施しています。昨年度は表のとおりです。

資料3-1(6)お手元に配布しました消費者教育情報冊子を配布することによって啓発をしています。(1)から(4)まではお手元にあると思うんですけども、(5)の「狙われる18歳」これは値段が520円しますが、都合により中・高・特別支援学校に配布しているところです。

資料3-2は、プロフェッショナル出前授業を周知するために、このようなチラシを各校に配って授業、あるいは先生方の研修に、PTAの行事、学年集会、オリエンテーションに使っていただけるようにチラシを作って周知をしています。

資料3-3は、プロフェッショナル出前授業要領です。

資料3-4は、学校向けの消費者問題出前講座、18歳成年年齢に特化したものではなくて、

消費者問題に対する出前講座のお知らせになっています。

資料3-5は、従来からあります消費者センターの出前講座のチラシで各校に周知しています。

以上、令和4年度の消費者教育について説明をいたしました。

会長

ありがとうございました。

(4) 島根県消費者センターの令和4年度相談状況について

会長

それでは、続きまして議事の4「島根県消費者センターの令和4年度相談状況について」です。こちらも、事務局から説明をお願いいたします。

松島調整監

島根県消費者センターで相談関係の総括をしております松島と申します。どうぞよろしく願いいたします。

私からは、資料4の令和4年度消費生活相談の状況によりまして、昨年度に県民の皆様方から寄せられました消費者トラブルの相談の状況についてご説明申し上げます。

資料4を1枚めくっていただいてグラフを見ていただきながら、ご説明をさせていただきます。

資料の4、3ページ目、1は相談件数の推移のグラフでございます。令和4年度の相談件数は、苦情相談が2603件、問合せが433件で、計3036件でございます。ちなみに、苦情と申しますのは、いわゆる事業者と消費者の構図の中で消費者の方が不平や不満を感じたものが苦情でございます。問合せと申しますのは、一般的には買物相談ですとか生活知識の情報提供、または消費者トラブルとは言えないような相談を問合せとカウントしておりまして、その合計が3036件あったということでございます。令和4年度は、昨年の2951件から85件増加をしております。このグラフの特徴的な件数はですね、平成16年度はすごく高いグラフになっているんですけども、これは県の消費者センターで一番相談件数が多かった年でございます、1年間で1万4176件というご相談がございました。この年ですね、全国的にもそうですが、ハガキによって身に覚えのない有料サイトの請求があったということで、島根県でも多くのご相談が寄せられたということでございます。その後、徐々に相談件数は減少してきておりますが、平成23年度以降は毎年ほぼ3千件台といったところで横ばいの傾向を示しております。

下の段、契約当事者の年代別の相談件数でございますが、60歳以上が令和4年度1190件と、全体の約4割となっており、徐々にその傾向は高まる状況でございます。なお、昨年4月に成年年齢引き下げに伴いまして、若年者の消費者被害が増加する懸念がございましたが、現状で

は令和4年度18歳19歳の消費者トラブルの件数は28件、グラフにはございませんが昨年度は27件でしたので、今のところは大きな増加はみられていないところでございます。

めくっていただきまして、続いて苦情相談の内容別に多いものをみてまいります。上の段が苦情相談の商品・役務別の内訳を示したものでございます。

最も多いものは「商品一般」ということになっておりますけれども、商品一般というのはですね、いわゆる商品が特定できない、役務内容が特定できないご相談で、いわゆるその不審なメールとか身に覚えのない請求を受けたなどが計上しているものでございます。これが一番多くなってまいります。続いて化粧品、それから健康食品の通信販売に関するものが大変多くなっている状況でございまして、一昨年度と比べましても、大きく増加しているところでございます。そのほとんどが、お試し一回限りのつもりで購入したら、これが定期購入だったと、解約しようにもなかなか事業者が応じてくれない、そういった相談となっております。また昨年度の特徴的なものといまして、電気料金が非常に高くなったということがありました。電気に関するご相談が多くなっている状況でございます。また金融関連サービスのものも大変増加しているということでございます。電気につきましては、燃料費の高騰があったということで政府の補助金で若干抑え気味になっていますが、また秋口この補助金がどうなるかという問題があつて、またご相談が増える可能性もございます。また金融関連のご相談というのは、キャッシュレス購入の拡大によってクレジットカード会社から請求があったものの、身に覚えがないとかりボ払いの解約の仕方が分からないといった相談が多くなっている状況でございます。

続いて、4の年齢別の苦情相談の内容でございまして、これ見ますと、年齢別に分けてどのようなご相談が多いかというものを表にしたものでございます。まず未成年者でございまして、未成年者というのは17歳以下ということになるのですが、インターネットゲームに関するものが多くなっているということでございます。これは、スマホを親御さんが貸しておられてですね、子どもさんがオンラインで課金をしたといったものでございます。18歳19歳となりますとまだ特徴的な傾向は現れていない、商品一般が多くなっているというところでございます。20歳代になりますと副業とか賃貸アパートに関するものが多くなってまいります。それから30歳代以降になりますと、健康食品ですとか化粧品といった内容のご相談が年齢問わず上位に現れております。60代以上になりますと、電気料金、70代以上になりますと固定電話サービス、こういったものが上位に挙がってまいります。ご家庭で在宅される方が多くなるという年代ということで訪問販売を通じたものとか固定電話での相談が多くなっている状況でございます。なお全国的に見ますと、若い方の脱毛エステに関するトラブルが大変増えている状況でございまして、本県

でも寄せられておりますけれども、まだそれほど多くはないといったようなことでございまして、今後の動向を注視しなければならないと思っているところでございます。

次に示しておりますのが、相談された方のお住まいの市町村別の相談件数でございます。やはり、人口集積地でございます松江市・出雲市・浜田市・益田市などでのお住まいの方のご相談が多くなっております。ちなみに浜田が112件で、益田が218件と、人口から言うと浜田市さんが多いと思いますが、これはおそらく益田市に県の石見地区相談室がございましてその関係で多くなっているかなと、浜田市については市のセンターの方に相談が寄せられているのかなというふうに思っているところでございます。

島根県に寄せられました相談件数約3千件でございますが、そのほか市町村のセンターですとか相談窓口には約2千件のご相談が寄せられております。そうしますと島根県全体ではですね、県民の方々から年間約5千件のご相談が寄せられているといった状況でございます。

今後でもですね、デジタル化がますます進展して、また便利さから顔の見えない業者からネット通販で商品・役務を購入される県民の方は多くなっていくものと考えております。

目下の定期購入のトラブル・増加に関しましては、あらゆる機会を通じて県民の皆様方に対してネットで購入申し込みをする前に、果たしてその業者や振込先を信頼できるかを別のサイトでも確認してくださいですとか、それから特商法が改正になって最終確認画面で必要事項を表示するとなっておりますが、そこをよく確かめることはもちろん、スクリーンショットをとってですね、保存をするといったような啓発をいろいろな機会を通じてネット購入リテラシーを高めていただけるようにして我々も取り組んでいるところでございます。

私からの説明は以上でございます。

会長

ありがとうございます。それでは次の議題にうつりたいと思います。

(5) 第5期島根県消費者基本計画等について

会長

次は議事の5、第5期島根県消費者基本計画等についてです。こちら事務局から続けて説明をお願いいたします。

土屋消費者行政推進員

消費とくらしの安全室の土屋でございます。

(5)の基本計画等につきまして説明いたします。座って説明いたします。

私の方からは、資料5-1～5-3を使いまして、消費者基本計画につきまして説明をいたし

ます。

まずは資料5-1、A4横長の概要でございます。第5期の基本計画におきましては、県民の消費生活の安定及び向上を確保するという目的のもとに、3つの全体指標と、10の個別指標を設定しております。最初の説明にもありましたように、令和2年度から令和6年度までの5年間で、その計画期間となっております。

続きまして昨年度の基本計画の評価につきまして、まず資料5-3、A3縦長の資料でございますけれども、これで説明させていただこうと思います。資料5-3の評価シートには各評価指標の年度別の実績値と目標値、それから昨年度令和4年度の実績を記載しております。

まず、上の1の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。昨年度は8月に実施されまして、今年1月に公表されております。

まず①の「クーリング・オフ制度の認知度」でございますが、82.0%で前年度より1.1ポイント上昇しましたけれども、目標値の85%は達成しておりません。分析してみたのですが、男女別では大きな差はございません。地域別で見ますと「知っている。」が雲南地区の87.0%が最も高く、隠岐地区で71.5%が最も低いという状況でございます。年齢別にみますと、30歳代～60歳代は8割を超えておりますけれども、20歳以下が75.6%、70歳以上が72.6%というような状況になっております。

②「消費生活相談窓口の認知度」でございます。これは、90.6%で前年度より0.6ポイント上昇いたしましたけれども、目標値100%は達成できておりません。男女別でいいますと、女性が男性より約3ポイント高い92.2%となっています。地域別で見ますと、大田地区82.5%、隠岐地区78.6%を除きまして、ほかの地域ではすべて9割を超えているという状況でございます。年齢別で見ますと50歳以上で9割を超えているという状況になっております。

③「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」でございます。66.9%ということで、前年度より4.8ポイント上昇しましたけれども、昨年、上方修正しました目標値70%には届いておりません。男女別にみますと、前年度と同様に女性は75.2%ということで、男性を18ポイント上回っております。この差が前年度は14ポイントでしたのでさらに拡大しているという状況でございます。地域別で見ますと、すべての地区で6割を超えておりまして、とくに雲南地区と益田地区では7割を超えているという状況です。年代別で見ますと、40歳代～60歳代で7割を超えているという状況になっております。

続きまして、2番の個別指標でございます。

施策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「出前講座の開催回数」でございまして、先ほども説明がありましたように合計96回ということになっております。目標は達成できていないという状況です。

それから、施策①のもう1つの指標、「学校における消費者教育の実践研究数」でございまして、これは5件で目標を達成しております。

次に、施策②では、「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」をあげております。これは21件ということで目標値の18件を超過しております。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。

内容欄にありますけれども、明日への消費者活動支援事業が18団体、その内訳としましては、市町村で活動されている消費者問題研究協議会（消問研）が11団体。その他の消費者団体が7団体ということでございまして、コロナ禍にあつて、消費者被害防止の講座の開催、啓発活動とかエシカル消費に関する啓発紙の配付やエシカルマルシェの開催など各団体に工夫を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③では、「消費生活情報の発信」の指標として、「消費生活に関する情報の提供回数」。これは550回で目標を達成できておりません。しかしながら、成年年齢引下げを受けまして、若年層への注意喚起を行うためにスマホ向けコンテンツの作成などをおこなったところでございます。

次に、施策④では、「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」は95.3%で目標値の91.0%を達成しております。

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」でございまして。昨年度は、4市2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いうようになってございまして、浜田市は過去にカウント済みでございますので、令和4年度の実績としては3市2町ということになっております。

次に、施策⑥では、「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」をあげております。

昨年度で設置済は11市町でございまして、目標の14市町村は達成できておりません。

また、この指標については、進捗状況を「県内人口カバー率」という形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一つでございまして、令和4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87.1%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になっております。国の地方消費者行政強化作戦の目

標値は50%以上ですので、これは大きく上回っているという状況でございます。

次に、施策⑦では、「消費者事故等の未然防止・拡大防止」の指標として、最初にありました「消費生活相談窓口を知っている人の割合」をあげておりまして、再掲ではございますが、90.6%ということになります。

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所への立入検査件数」を挙げております。これは、県と市が実施した件数でございまして、昨年度よりも12件増加したしまして、30件ということで目標の28件を達成しております。

つづきまして、施策⑨では、「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」をあげております。実績は12回で目標の10回を達成しております。コロナ禍でございましたので、対面ではなくテレビ会議の利用などいろいろ工夫して実施したところでございます。

最後に以上の実績を踏まえて、資料5-2の最後のところで令和4年度の評価からの課題を整理しております。

資料5-2の裏面をご覧いただきたいと思っております。

2の令和4年度の評価からの課題でございます。

(1) 消費者教育の推進の項目です。

令和4年4月から成年年齢が引下げということで、先ほど説明しておりますプロフェッショナル出前授業などを継続したところでございまして、今後もさらに継続して活用を場を拡げていただくような工夫が必要かと考えております。

それから、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、消費者教育・啓発の推進が必要でございます。昨年11月に実施した島根県消費者意識基本調査によりますと、消費者ホットライン188の番号、内容まで知っている人の割合は、全国平均を若干下回っておりまして、番号、内容の周知が必要と考えているところでございます。

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」でございますけれども、これは上方修正した目標値には残念ながら届かなかったわけでございますけれども、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必要がございます。一昨年からの『ご縁の国』エシカルライフ啓発事業を引き続き今年度も講演会等の事業展開を図っていく必要があるというふうに考えております。

(2) 消費生活相談体制の充実・強化です

成年年齢の引下げということで若年層の消費者トラブルの増加が懸念されたわけですが、18

歳、19歳の相談件数は横ばいという状況になっております。

また昨年度、旧統一教会の問題に端を発して、消費者契約法が改正され、不当寄附勧誘防止法が施行されました。これらの法改正等を受けまして適切な相談対応を行うためには各種研修の機会をとらえて相談員の資質向上への取り組みなどを継続する必要があると考えます。

最後に（3）消費生活の安全・安心の確保です。

地域で高齢者等が消費者被害に遭わないよう、市町村での地域見守りネットワークの設立をさらに支援していく必要があると考えます。県内人口カバー率をさらに拡大することを目指す必要があると考えます。

消費者事故の防止に関しまして、昨年度も高齢者の入浴中の事故あるいは暖房器具の製品事故防止をはじめといたしまして様々な事故防止の周知を行ったところでございますが、今後も県民への情報提供に引き続き取り組む必要があると考えております。

会長

ありがとうございました。

事務局から、議題をまとめて説明していただきました。

ここで、事前質問もありますので、事務局から説明をお願いします。

桑垣

失礼します。参考資料1をご覧いただきたいと思います。ホチキス止めの資料です。

議題（2）（3）で説明をいたしました「消費者教育の推進について」に対して、また、議題（5）先ほど説明しました資料5-3の評価シートの2 個別指標の 基本方針I 消費者教育の推進の 施策① 消費者教育の総合的・一体的推進 の 消費者問題出前講座の開催回数に對しまして、〇〇委員より2点ご質問を受けております。

1点目、出前講座についてです。参考資料2をご覧ください。

これは、令和4年度第2回の消費生活審議会を書面開催した際にいただいた意見と県からの回答一覧です。

この時にいただいた〇〇委員からの意見で、学校に対する出前講座開催数に対して、全高校に対し出前講座の開催を働きかけ、その結果をこの審議会に報告すること、と意見をいただきました。

その意見に対し、県としましては、全県一律に出前講座を実施することは難しく、各学校の状況等を審議会に報告することはできない旨回答をいたしました。

その回答に対して、この度の1点目の意見をいただいたところでございます。

その内容を読み上げます。

前回の県の回答には、各学校に時間的余裕がない旨の記載があり、「国が定めた方針」であるにもかかわらず、時間がないという理由で却下してよいものだろうか？

出前講座実施の学校が存在しているのだから、できない学校にはその理由や方法を調査して全部の学校が出前講座を実施できるよう改善策を提示すべきである、という意見でございます。

併せて2点目の意見です。参考資料1の2点目内容を読み上げます。職域における出前授業について、改めて要請をしないから活動が低調なのではないか？

実践していく小さな1歩が大事、そのために審議会委員の皆様が属する団体の皆様をお願いすることが、担当部署の責任ではないかとの意見でございました。

石田室長

室長の石田から、回答をさせていただきたいと思います。

〇〇委員さんからご意見いただきましてありがとうございます。「国が定めた方針」であるにもかかわらず、時間がないという理由で却下してよいものだろうか？ということございまして、文科省の方が消費者教育につきましては、学習指導要領で定めておられて中学校高校の各段階でそれぞれ社会科、家庭科、教科書にも記載されていて、各学校の方で社会科でやられるところ、家庭科でやられるところ、総合的な学習時間においてやられるところと、限られた時間の中ではありますけれども、各学校それぞれで取り組まれているというふうに聞いておまして、こちらもそのように認識しているところでございます。その中で我々消費者行政サイドのプロフェッショナル出前授業ですとか、また出前講座そういったものを活用していただいて各学校の判断でしていただいているという状況でございます。なかなか全県一律すべての学校で出前講座ですとかプロフェッショナル出前授業を実施するというのは、前に回答したとおりになかなか難しい状況であるというふうに思っているんですけれども、ただ我々としては自信を持ってつくっているプログラムですので、学校の方には是非活用していただくよう引き続き働きかけをしていきたいというふうに考えております。

今年度、先ほど遠藤コーディネーターの方からも話がありましたけれども、年度当初の県立学校事務長会に出かけていって、説明をしたり、若しくは家庭科社会科との研究会に出席いただく連絡会議等で説明をしたり、また個別に学校訪問も春から今も継続して実施しておまして、是非この制度を各学校での消費者教育の時間に活用していただきたいというふうに働きかけをしているところでございます。また学校関係者だけでなく、保護者にも理解していただく必要があると考えておりますので、今年度高等学校PTA連合会の方でも出前的な授業も行っていたり

しているところでございます。引き続き学校に対する働きかけは力を入れて継続していきたいと考えております。

教育委員会の方から補足をお願いします。

坪倉指導主事

失礼いたします。島根県教育委員会教育指導課の坪倉と申します。よろしくお願いします。

先ほど石田室長におっしゃっていただいたとおりなんですけれども、新しい学習指導要領においては、消費者教育に関する内容が非常に充実したものとなっております、社会科、公民科、家庭科、そういった授業ではもちろんですけれども、総合的な学習の時間、特別活動等において、様々な活動を各学校において取り組んでもらっているところでございます。出前講座に限らず、いろんなコンテンツ、いろんなものを活用させていただきながら、正しい知識理解、判断力そういったところの育成を各学校で進めてもらっています。時間的な制約ももちろんあるんですけれども、各学校で生徒の実態に応じながらいろんな教育活動に取り組んでもらっているところでございますので、皆様には御協力をいただきたいというふうに思っております。以上です。

石田室長

補足をいたします。島根県内に公立の県立学校が高校35校と特殊支援学校12校、松江市立の高校が1校ございまして合計48校ございます。それに私立高校10校ございまして合計58校がプロフェッショナル出前授業対象校になろうかと思っておりますけれども、58校ある中で今、派遣ができてるのは12校というのは、我々といたしましてもご指摘のとおりまだまだ広まっていないのではないかという認識はもっておりますので、少しでも増えるように努力していきたいと考えております。

続きまして、職域における出前授業についての回答でございます。

前回、書面会議における回答では、昨年度1回目の審議会がございまして、それを経た後ということで各委員の方には理解いただいたということで、改まって特に要請ということはしないというふうに回答させていただきましたけれども、今回、〇〇委員さんのご意見のように「まずは塊より始めよ」「小さな一歩が巨大なうねりになる」ということはまさにご指摘のとおりだと思っております。我々としても職域の出前講座、件数的にも年間5件程度、一桁代ということで、数は決して多くはないという状況ではございますので、いろんなチャンネルで働きかけを行ってきたいと思っております。是非委員の皆様が所属団体にこういった制度があるということを広げていただければと思っておりますのでよろしくお願いします。以上でございます。

会長

ありがとうございます。今、〇〇委員からの事前の質問に対して事務局の方からの回答がありましたが、〇〇委員の方はいかがでしょうか。

委員

真摯な回答ありがとうございました。

実は私がこういうふうにこだわっているのは、去年ご存じだと思いますけれども、鳥取県の弁護士会が全公立高校にこういった出前授業をやっているんですね。鳥取県でできるのになぜ島根県でできないんだろうかというふうな悔しい思いなんです。鳥取でやっているのに、島根でできないわけがないという私の希望を叶えていただいて、とりあえずなぜ鳥取県でできたのかということ調査、研究をしていただいて、その経験を私どもにフィードバックするとか、課内で広げて少しでも学校現場にそういったことができるような具体的なアプローチを進化させていただきたいというふうな思いですのでよろしくお願いします。

石田室長

はい、ご意見ありがとうございます。

鳥取県の消費者センターとこの件で話をいたしました。鳥取県の場合は、消費者行政サイドと教育委員会、それと弁護士会のほうの三者協力で、それがすべてができたかというとすべてができなかったようで2年遅れ3年遅れとか、何とか1年ではすべてできなかったけれども何年かかけてすべての学校が終わったということは聞いておりまして、島根県鳥取県それぞれ行政内部も違ってありますが、鳥取県が強力なリーダーシップを持って全県をまわられたということは、我々としても大いに参考にしなければいけないこととは考えております。なかなか本県で同じことをやっていくのは難しいかなというのが正直なところでございますが、すべての学校において何とか実現するという目標として持って推進したいというふうに思っているところでございます。鳥取県さんの場合は、その1回だけで、取組としてはもう終わっておられて、昨年度今年度はもうこういった取組はやっておられないんですけれども、我々としては、コーディネーターをおいて学校に出前授業出前講座の働きかけを継続的にずっと行っていきたいというふうに思っておりますので、こういったところで粘り強く取り組んでまいりたいというふうに思っております。

会長

はい、ありがとうございました。では、ここまでいくつかの議題を続けて説明いただいたんですけれども、それについて、他の委員の皆様、質問、意見とかありましたらご発言いただきたいんですけれどもいかがでしょうか。

委員

質問ではないんですけれども、出前講座のことについて、私は生協しまねという消費者の団体の中にいるんですけれども、生協しまねの中では、組合員の主体的な集まりの場というのが県内にいろいろあるんですね。そういうところに伝わるといいなと思って、私もこの会議に出させていただいているので、この時期に組合員が集まるような会に伝わるように発信してもらいたいんです。開催数というのは私も把握していないんですけれども、そんなに多くはないと思いますが、どこかが申し込んでやっている様子というのは耳にしますので、〇〇委員がおっしゃいましたけど、自分が所属する団体なので何らかの方法でこういうことをするよというのをもっと周知することができるかなと思いますし、お話を聞いていて、足りてないなと、もう少し働きかけをしていきたいなと今思ったところです。これは以前は何か、きれいな厚い紙を結構何部か何十部かいただいたと思いますけれども、今でも欲しいと言えただけですか。

石田室長

はい、必要な枚数差し上げます。

委員

今はインターネットも発達しているのでそういうところでも流していますが、やっぱり実際の紙があると、より伝わりやすい部分もあるのでまたいただきたいなと思います。

石田室長

今日、消費者教育の関係でプロフェッショナル出前授業とか出前講座のチラシのほうをお配りいたしております。また参考資料のほうもいろいろ配っておりますので、もしこういったものがそれぞれのところで必要ということがありましたら遠慮なくおっしゃっていただければ提供いたします。よろしく申し上げます。

会長

他の委員の方で何かございますでしょうか。

(6) その他

会長

では、最後の議題に移りたいと思います。

議題の6「その他」として、警察本部から「特殊詐欺被害の現状」について、説明をお願いいたします。

岡本室長補佐

失礼します。島根県警察本部生活安全企画課で特殊詐欺の被害抑止対策の担当をしております

岡本と言います。よろしく申し上げます。

私の方から、消費者被害とも関連します特殊詐欺の被害状況について、資料6を付けさせていただきます。この資料に沿って状況の話をさせていただきます。

上の方にグラフを4つ付けております、特殊詐欺の被害状況です。結論から言いますと、今年是非常に多くて危機感を感じているところでございます。グラフを見ていただくと平成30年度からの特殊詐欺の被害件数と被害金額のグラフを付けております。減ったり上がったりという動きはしておるんですけども、令和5年の6月末の件数が33件で8718万円の被害が発生しているというところなんです。この33件、昨年6月と比較しても5件の増加というところではあるんですけども、8718万円という金額、令和4年、令和3年1年間の被害額を既に半年で上回っているというような状況でございます。ちなみにまだ7月末を締めてはいないんですけども、7月末で40件以上、金額にすると約1億2千万近い被害金額が発生しています。平成30年が1億円の被害というところだったんですけども、そこを大幅に上回るという状況でございます。

右上のグラフに被害者の年代を載せております。6月末の計算で33名の方の被害者がいらっしゃいましたけれども、そのうち赤いグラフですね、65歳以上の方が21名いらっしゃいます。65歳以上の高齢者の割合が63.5%という割合になるんですけども、全国的に見ますとおよそ8割が65歳以上の方ということで、島根県は高齢者の方もいらっしゃいますが、いろいろな年代、幅広い年代で被害があるという現状でございます。

左下の円グラフがございまして、これを見ていただいたら分かるように、架空料金請求詐欺という手口がおよそ6割ということで占めております。

ただ今年の特徴といたしまして、架空料金請求詐欺というのが多いというのは、ここ例年ずっと変わらないんですけども、これ以外のところが円グラフでいろいろな名前を載せておりますけれども、今年はいろいろな手口が発生しているというところがございます。一つ島根県に電話がかかってくるのと10件20件ぐらいダーッと同じような電話がかかってくるというようなのが、例年経験しているんですけども、今年、たとえば松江の方でこういう手口の電話がたくさん、そうするとあわせて益田では違った手口の電話がかかってくるという、いろいろな電話がかかっている結果、いろいろな手口でだまされてしまっているというような状況でございます。

そして右下の円グラフは、現金等交付形態と書いてございます。これは要するにどういう格好で犯人にお金を渡したかというところがございます。特殊詐欺というのは、昔は振り込め詐欺と言っておりました。お金を口座から口座へ振り込むということで振り込め詐欺と言っておりました。

たが、最近は見えていただければと思うんですけども、電子マネーと ATM の振り込み、およそ 4 割ずつを占めているという状況でございます。その電子マネーと言いますとご存じの方もいらっしゃるかと思うんですけども、最近ではコンビニエンスストアでカード型のアマゾンカードとかいろいろあるんですけども、コンビニでカードをレジに持って行ってお金を払うと、カードにお金がチャージできるという仕組みでして、そのカードの裏面に書いてある番号なんかをインターネットで入力するとインターネット上でその金額が使える、そういうものが電子マネーと便利なものがあるんですけども、犯人はこういうものを悪用して、これを使ってお金を払わせるというものでございます。

資料の中程に主な手口内容と書いてございます。4 つ今ここへ、島根県で多く発生しているというのを書かせてございますけれども、上 2 つは架空料金請求詐欺というものでございます。1 つ目は、パソコンでインターネットを閲覧中、突然警告音が流れてウィルス感染警告、このパソコンはウィルスに感染していますというものと、あとは偽のサポートの窓口連絡先の画面が出現、警告音で音もビービーと突然音も鳴り出し、ということで、被害者の方が慌ててびっくりしてしまって、そこで電話して、そうすると担当者が電話に出て、マイク・ミラーという方だったということを行っているんですけども、ニュースなんかでもマイク・ミラーという名前がよく使われているということが報道されているんですけども、マイク・ミラー、片言の日本語であなたのパソコンウィルスに感染していますよと、除去費用として電子マネーでお金を払ってくださいということで言われて、被害者は言われるがままにコンビニへ行って、電子マネーでたとえば 5 万円なら 5 万円の電子マネーを購入して画面の番号を相手に伝える、またはパソコンで入力するというお金をだまし取られるというものでございます。もう一つの架空料金請求詐欺というのは、未納料金の支払いということで前からある手口ではあるんですけども、携帯電話に非通知で電話があったり、後はショートメッセージでメッセージが入ってくることもあり、以前登録していたサイトの利用料金が未納になっている、今日中に支払えば後で返金されますのですぐに払ってくださいと言われて未納料金として電子マネーで支払いを求められたというものです。やりとりなんかを録音した音声というものがあまして、最初電話に出られた方はそんなもの知りません、そんなもの使っていませんよと言っているんですけども、犯人も聞かずにどんどん矢継ぎ早に話をしていって、そのうち裁判というキーワードがでてくると、被害者の方も最初は全然知らないと言っていたんですけども、裁判という言葉を知ると弱腰になってしまって、犯人のペースに飲まれてしまって結局支払いをしてしまうというようなものでございます。

手口の 3 つ目、預貯金詐欺というものです。自宅に警察や検察庁を名乗って電話があり、検察

庁の職員から、あなたの口座が犯罪に使用されています、なので口座を停めます、犯人はあなたの口座にお金を入れています、というようなことを言われて、通帳とキャッシュカードを預けてもらえれば、口座停止を早く解除できますよと言われて、最近あったのは、犯人の指示で自宅のポストにキャッシュカードとか通帳を入れておく、その電話でキャッシュカードの暗証番号を聞き出す、というものです。被害者の方が、ポストに入れて、そうするとすぐポストの音がして見に行ったらなくなっている、代わりに検察庁名の受け取りの書面が入っていたというものです。現金がとられる訳ではないんですけれども、通帳とキャッシュカードが取られています。犯人はこの後、あなたが逃げるといけないので毎日電話をくださいというわけです。被害者と犯人がつながって毎日電話をするんですけれども、毎日電話をしているその間に、犯人側がキャッシュカードを使ってお金を引き出す、一日50万とか制限がかかっていますので、それを毎日毎日だまし続けられることで、1週間だったりすると数百万円の被害になっているというものがあります。今年の被害金額が多いというのは、6月末から7月にかけて、この手口が多く発生したというものがあっております。

最後4つ目が、還付金詐欺というものです。これも前からある手口ではあるんですけども、最近でもやっぱり被害者がでてしまうというものです。市役所の職員を名乗って、介護保険料の払戻金があるという電話から始まる、使用している金融機関を聞かれ、そうすると一端電話を切って、その金融機関の関係者を名乗る人からまた電話があつて、還付金の受け取りのためにATMへ行ってくださいと、着いたらこの携帯電話に電話をかけてくださいというふうに案内がありまして、被害者の方はATMに行って電話をかける、電話をかけて相手が言う操作をやるんですけれども、私、やりとりを聞いたことがあるんですけど、当然ATMで操作をしてお金をもらうということはないんですね、自分のお金を引き出すことはできますし、誰かにお金を振り込むということ是可以するんですけど、操作をしてもらうということはないんですけれども、被害者もそれは分かっているんですけども、電話でしゃべりながらこちらから振り込みますので、振り込みというボタンを押してくださいという言い方をしたり、被害者の方もこれって私が振り込むんじゃないんですかと言っても、いえ、そうではありませんと言われてしまうと、その流れになってしまうということです。お金の方も振込金額、最終的には相手に振り込んでしまいますので、振込金額を入力させるんですけれども、そのときも今からいうお客様番号を入れてくださいと言って、たとえば「496325」とか適当なことを言って、結果49万いくらを振り込ませる、だいたい50万円の振込制限がかかっていますので、それらしい番号を伝えてお金を振り込ませるというものであります。これが還付金詐欺。多くの方は、被害者の方は、還付金詐欺という言葉

ちゃんとして知っているということなんですけど、だまされてしまうというものです。

被害者の方に辛いところなんですけれどアンケートというものをとっているんです。なぜだまされたかというところを、本人にとっては辛いことだと思うんですけど、アンケートの中で、自分がだまされないと思っていたという方がほとんどです。だまされるかもしれないなと思っておられる方は、ニュースや新聞とかで注意をされるそうです。自分は大丈夫だと思っていると油断してしまって、本来やりとりでおかしいなと思ってしまうようなことでも相手を信じてしまうとそのまま相手のペースで走ってしまうというようなことがあるということが分かっております。

こういう状況で、警察といたしましては、一番下に書いてございます特殊詐欺被害に遭わないためにということで、たとえば電話やメールで身に覚えのない支払い請求は詐欺ですよ、あとは市役所からの電話、還付金だとか払戻金と ATM は詐欺、電子マネーで料金を払うよう言われたらほぼ詐欺、普通のやりとりではこういうことはしません。迷惑電話を撃退する機能がついた電話機ですとか、留守番電話機能があれば犯人は、この留守番電話を設定しておくことで自分の声が録音されることは嫌がりますので、大変効果があるということでございます。警察が発信する防犯情報、みこびー安全メールを登録してくださいというところをお願いしているところがございます。これは、皆さんにお願いするということで、だまされないための対策として皆さんに注意喚起をさせていただく。プラス、警察の方では、金融機関さんですとかコンビニエンスストアさんと連携をして、現金交付形態、電子マネーとか ATM の振り込みが多いと言いました。

そこで電子マネーを買いに来た人に何でこういうものを買われるんですか？とか、パソコンのウィルスにかかったとかそういうお話はないですか？というようなことで、お声かけをして止めてもらうという未然防止のところも警察としては力を入れているところがございます。皆様、それぞれの団体等でいろんな機会があると思います。警察のホームページでいろいろな手口を紹介しておりますし、たとえばお近くの警察署ですとか交番駐在所でも講話の方をさせていただいておりますので、是非こちらの方もご活用いただければというふうに思います。よろしくお願いたします。

会長

どうもありがとうございました。

今の説明について、ご質問、ご意見などございませんでしょうか。

委員

すみません、先ほどの資料で、少し発言させていただきたいんですけども、6月末の被害者件数が33件で8千万円の被害ということは、1件あたり200万から300万円の被害額とい

うことでよろしいでしょうか。

岡本室長補佐

これは手口で金額が違いまして、パソコンウイルスの関係では3万から5万円なんですね。ただ今年は1件で3千万以上の被害が出ている、これは金融商品詐欺ということで、いわゆるお金儲け、投資のために何千万円も振り込んでしまって結局それが全部だまされていたという場合で3千万でした。1件あたり平均というよりも、一件に対する金額の多い少ないはすごく手口によってあるかと思えます。ATMで操作する還付金詐欺は50万円くらい、今年起こったのが、投資の関係の3千万円以上、預貯金詐欺というキャッシュカードを取られて毎日毎日とられていく、あれが1件あたり数百万円というものが複数発生している、というようなかっこうで被害金額が多くなっているのかなと思っています。

委員

ありがとうございます。一件当たりの被害金額はすごく伸びているので手口によって違うということが分かって安心しました。

ちなみに、ちょっと一分程度よいでしょうか。先ほど説明いただいて、消費者ネットしまねに委託をしているということで少し補足なんですけれども、私どもは学習会、出前講座、県内県外の調査をメインとした委託を受けてやっております。学習会についてはエシカル消費ということテーマに4年間やらせていただきました。去年は、食とエシカルということで消費者、販売業者、生産者に分かれて、皆さんの協力をいただいてそれぞれの立場で考えることによってよりよい消費生活をしようというところまで話をつくることができました。一番は坪田愛華さん、地球の秘密の作者です。島根県で既に30年、40年前からエシカルについて訴えていたんだ、島根が発祥の地なんだというところを訴えたくてテーマとしてやらせていただきました。

去年の12月でNPO化にしたんですけど、次の目標で適格化を掲げております。差止請求というお話がありましたけれども、そこもテーマなんです、消費者問題に一番大事なと思って私が関わっておりますのは、やはり被害に遭っても回復は非常に困難なので、予防だということだと思っています。島根県が他県になく適格的団体のある消費者問題に取り組んでいるんだと知られることができればそれだけで予防につながるかなあと強く思って、会員一同ほぼほぼボランティアで頑張っています。

先ほどの質問に戻るんですけど、200万円という一人あたりの被害額、私どもの適格化に向けての数値目標が二つほど大きなものがございまして、200万円の資産がないといけない。これは差止請求をする上で、保証ということではないですけども、必要になるんだということ

と、会員100名以上ということなんですね。1件の被害額でまかなえるものがない、それだけ向こうの手口が上だ、という認識でおるしかないかもしれませんが、何とか被害額をこちらの差し止めで押さえることができれば多くの予防につながって一つの県の財産を守ることができるのではないかと考えておりますので、この場を借りて宣伝させていただきました。

あと、講座について、いろいろと高校のところは確かにカリキュラムというのがあり難しいのかなとっております。ただ、私どもの会でこの4年間で順調に増えておりまして、地道な活動ではありますけれども、顔の見えるやり方で広げていくことで、どんどん輪が広がっていくこと目指して、県内の皆さんとつながって消費者のための講座を広げていきたいとっておりますので、引き続き御支援のほどよろしく申し上げます。

すいませんありがとうございました。

会長

ここまで全体を通して、ご質問、ご意見等があれば申し上げます。

委員

私はこの会に消費者ネットしまねさんが入られたこと、とても嬉しく思います。私たちは消費者団体として発足当時から70年間市民活動しておりますけれども、最初に県の方もおっしゃったように地味な活動ですので、年を重ねていくと、もういいかというふうに投げ出すというか、次の人に何とかしてもらおうという気持ちになったりすることもあります。そういうことで子どもたちに、学生さんに消費者問題を勉強してもらおうということを県がやっていることなんですけれども、1つ1つの団体が続けていくことは本当に大変なんです、行政さんは行政さんの立場でやられますけれども、NPO消費者ネットしまねさんは、いろんな先生を抱えていらっしゃる、無料で「これが勉強したい」などという、出雲の弁護士さんをあてがってあげるとか、本当に私たちの分からないところから先生を連れてきてくださいます。今日の会議のためにもいろんな出前講座のチラシをもらいましたけれども、私がいつも思うのは、市からも出前講座の紙がくる、県からもくる、消費者ネットしまねからも出前講座ができますよという紙をもらいましたけれども、見やすいのは消費者ネットしまねさんなんです。これからは、消費者ネットしまねさんを頼りにして、やっていけば島根県がうまく動くんじゃないかなと個人的に思っておりますので、行政さんもよろしく申し上げます。

会長

他に何かございますか。

消費者の安心安全の確保というところが非常に重要で、議論になったような相談体制ですとか、

見守り体制とか教育体制とかいろんな形で啓発等々をすることによって要望するということですかね。そのことが非常に重要で、様々な課題が残っているかと思いますので引き続きこの審議会で議論して被害を減らしたり、消費者としての意識を高めていくということもできればいいのかなというふうに思いますので引き続きよろしく申し上げます。ということで、これで審議会は終わりとなりますので進行を事務局にお返しいたします。

石田室長

ありがとうございました。以上で審議会は終了でございます。

次回以降の開催についてでございますけれども、私の説明の冒頭で申し上げましたように、消費者の基本計画が来年度現計画が終期となりまして、来年度中に次期の5カ年計画の策定ということになります。本審議会で御意見、知事の方から諮問をして御意見をいただいて答申させていただくというような流れに来年度のところでなるんですけれども、次年度の本審議会の開催は3回程度行っていきたいと思っております、その一番最初の年度最初の委員会につきましては、おそらく5月から6月、今回よりも2ヶ月程度早い時期に開催を考えているところでございますので、どうかご了承いただければと思います。今年度の審議会につきましては、通常ですと年度末頃、そういった頃でございますけれども、開催につきましては村井会長と相談させていただきまして、委皆様にお知らせしたいと考えております。

次年度の審議会につきましては、早い時期にさせていただくということをご了解いただきたいと思います。

引き続き、苦情処理部会を開催いたしますので、苦情処理部会員の奥田委員、嘉村委員、石原委員、北川委員は、そのままお残りください。

それではこれで審議회를終了いたします。

先ほどの説明でありましたけれどもインターネットの発達とスマートフォンの普及によりまして、日々新しい手口が大都市圏で生まれて、リアルタイムで島根県、そして中山間地域、高齢者のところにきて消費者被害に遭うという状況が生まれております。

我々としましても、県民の消費者被害が生じないようにまずは未然防止を図るように頑張っていければと考えておりますので、どうかよろしく願いいたします。

それでは、本日は誠にありがとうございました。