

〈令和2年7月31日〉

令和2年度 第1回山梨県消費生活審議会 議事録

○日時 令和2年7月31日(金) 午前10時～12時

○場所 かいてらす 2階大会議室

○出席者（敬称略）

[委員] 足達委員、今村委員、大森委員、小川委員、柏木委員、神山委員、高村委員、
武田委員、中村委員、花輪委員、原田委員、平塚委員、伏見委員、藤本委員、
星委員、本田委員、三澤委員 以上17名（50音順）

[事務局] 県民生活部 丹澤部長

県民安全協働課 望月課長、伊藤総括課長補佐、深澤課長補佐、
竹下主査、土橋副主査、古屋主任

県民生活センター 篠原所長、高木副主査 以上9名

[オブザーバー] 甲府財務事務所 木場理財課長

○傍聴者数 1名

○次第

1 開 会

2 新委員の紹介

3 県民生活部長あいさつ

4 議 事

(1) 「山梨県消費者基本計画」の達成状況と取組状況について

資料1① 「消費者基本計画」数値目標進捗状況

資料1② 「消費者基本計画」市町村数値目標達成状況と相談体制整備状況

資料1③ 令和元年度の消費者施策実施状況

(2) 令和2年度消費者行政の概要

資料2① 令和2年度消費者行政の概要

資料2② 令和2年度消費者行政予算の概要

資料2③ 令和2年度の消費者施策実施計画

(3) 県民生活センターにおける最近の消費生活相談等の概要について

資料3 令和元年度山梨県県民生活センター相談概要

(4) 第2次山梨県消費者基本計画の策定について

資料4① 国「第4期消費者基本計画」の概要

資料4② 地方消費者行政強化作戦2020概要版

資料4③ 消費者教育参考資料

資料4④ 第2次山梨県消費者基本計画（仮案）

資料4⑤ 計画策定スケジュール

(5) その他

5 閉 会

○議事

(議長)

審議が滞りなく進行できますように御協力をお願い致します。では、次第をご覧ください。

「山梨県消費者基本計画」の達成状況と取組状況について、事務局から説明をお願い致します。

< 事務局から資料1①、資料1②、資料1③により説明 >

(議長)

ありがとうございました。何かご意見とかご質問はございますか。

私からよろしいでしょうか。

資料1③3頁、基本方針2消費者と事業者の取引の適正化、(2)消費者契約の適正化の推進、イ特定商取引法及び消費生活条例に基づく悪質事業者への指導・行政処分のところですが、口頭指導が1件と記載されています。こちらの質問になるのですが、私は甲府市消費者安全確保地域協議会いわゆる高齢者の見守りネットワークにも携わっているのですが、そこで地域で連携したという事例があがって参ります。

地域包括センターから屋根工事のリフォーム会社が高齢者宅を回っているという情報提供が何回もなされていまして。それで、甲府市の消費生活センターでは、訪問販売で書面交付がなく、クーリング・オフにも応じないということで、非常に悪質な事例と言うことで、甲府市のセンターから山梨県警察本部の特商法チームに情報提供し、県警は厳重注意をした。そして、県警は県に情報提供をした。という報告がありました。県警は県に情報提供をしたので、というところで毎回終わるのですが、その後、県が動いてくれるのを待っている。つまり、特商法の行政処分が出るのを待っている。というところにつながると思います。

前々から同様の悪質な行為を繰り返しているリフォーム業者が県内に複数社あると聞いております。ただ、今回の実施状況をみても、口頭指導のみで行政処分が出されていない。未然防止として、やはり行政処分というのは欠かせないと思います。それで、調べてみたのですが、2017年に内閣府の消費者委員会から「地方における特商法の執行力の充実に向けて」という文書が出され、地方が頑張れというような文書なのですが、各都道府県の行政処分の一覧が出ています。それを調べますと、山梨県が2007年以降、特商法の行政処分が1件も出されていないのですね。消費者庁からも都道府県を支援しますという文書も出されていますし、行政処分例えば指示とか業務停止命令を出すのは非常に困難だというのはわかるのですが、関係機関と連携して、頑張っ出て欲しいなと思うのですがいかがでしょうか。

行政処分が出されますと消費者庁のウェブサイト公表されて、県がちゃんとやっているということが一目瞭然にわかります。また、第2次山梨県消費者基本計画で説明があるかと思いますが、「法執行」というところにつながりますので、ぜひ頑張ってくださいという意見になります。よろしく申し上げます。

(事務局)

本県におきましても、特商法の事務処理フロー等を定めておりまして、そういった相談事案があった際には、悪質性を見ながら、相談者に事情を確認し、取り組みを進めているところでして、昨年度、相談内容等から口頭指導1件となったところです。本日の意見も踏まえまして、今後も取組

を進めていきたいと思います。

(議長)

よろしく願います。他に意見はございませんか。

(委員)

達成状況を見ますと、人口5万人未満の市町村における消費者安全確保地域協議会の設置率が苦戦しているようですが、この障害になっている原因等がわかれば補足していただきたいです。

(事務局)

こちらで分析している原因としましては、市町村の消費者行政の職員は、それぞれ他の業務も併せて実施をしている、兼務という形で実施をしているところがほとんどでございます。見守りネットワークという、普段の相談業務だけの自分の部署のみではできませんので、新たにネットワークを築いていなければならないところで、若干二の足を踏んでいるというところでございます。本県としましては、福祉部署が高齢者の見守り等の対応をとっていらっしゃいますので、そちらとの連携が有効であると考えておまして、そういったお話をし、市町村を回らせていただいているところですが、そちらとの連携がなかなかとることが難しいという状況です。ただ、昨年度には市川三郷町、上野原市がご理解を示していただき、設置となったところでございます。また、そのような成功事例を他の市町村に情報提供しながら、設置を促して参りたいと思います。

(議長)

他にはよろしいですか。では、(2) 令和2年度消費者行政の概要 について事務局より説明をお願いします。

< 事務局から資料2①、資料2②、資料2③により説明 >

(議長)

それでは、ご質問やご意見はありませんか。

(委員)

昨年度の実施状況を見ましても、県内の市町村の消費生活センターの設置率も高くなっているところですし、これからは制度を作っていくというだけでなく、どれだけ実行的に使っていただけるかが重要になってくると思います。そういった中では、各市町村において消費生活センターにどれだけ相談があるのか、相談を増やしていくのかということが重要だと思います。何らかの消費者被害にあったときに、法的機関に相談する方が数パーセントと言われていますが、それをどれだけ広げていけるか、逆に言えば泣き寝入りしている人をしっかりと救済へ繋げていけるかということが重要になると思いますので、その辺を各市町村のセンターと連携を図って、相談数の少ないところには、体制だとか相談のあり方を改善していくとかまで含めて、県の方で対応していただけたらと思います。

あと、先ほど神山会長からお話しがありましたが、法令の執行につきましても積極的に取り組んでいただいて、特商法だけではなくて、貸金業法の登録も県ではあまりいないのですが、旅行業

者であるとか、宅建業者とか。宅建業者に関して言えば、法定の仲介手数料以上の手数料を取っている業者があるということを耳にすることがしばしばありますので、そういうところを含めて、法律が実行されなければ、ないのと一緒ですので、計画を変えるというのではなく、その運用を変えるというのですか、その辺を含めて対応していただけたらと思います。

(事務局)

いただいた意見を踏まえ、運用をどのようにしていくかというところを今後、しっかりと考えて参りたいと思います。ありがとうございました。

(議長)

他に、ご質問やご意見はありませんか。

例えば、法執行をこれから充実させていくとなると、資料2②の予算のところ職員の方の消費者庁への研修費用が変わってくると思うのですが、そういったところで、調整していただければと思います。

(議長)

他に、ご質問やご意見はありませんか。

では、次に移りたいと思います。「(3) 県民生活センターにおける最近の消費生活相談等の概要について」ご説明をお願いします。

< 事務局から資料3 により説明 >

(議長)

何かご意見、ご質問はございますか。

先ほど、成年年齢引き下げという事が出てきて、18歳で契約ができるようになるということで、高校3年生の時に一人で契約ができる、携帯もアパートも悪質商法も全て一人で契約できるために悪質商法などのターゲットになってしまうということで、「社会への扉」というような教材を使って、全高校で消費者教育をやっているというところでございます。それに関しまして、山梨県高等学校校長会の小川先生いかがでしょうか。

(委員)

それは、私どもも危惧しているところでして、対面の契約ではなく、ネット上でも可能だということで、大変怖いと感じておりますが、その辺に関しては出前講座の内容を利用しているところですが、それも含めて、私たちの一番の問題といいますのは、ネット上で何が行われているか、わからないということです。これは、この主旨とは違うかと思いますが、人間関係やその他の色々なつながりについても、私たちが高校の教室の中やあるいは学校現場で見ている社会と違う社会を持っているというのが非常に怖いと考えます。保護者の皆さんもそういった懸念は多いです。例えば、ネットで1,000円の商品を一回クリックしたとしても、その契約を解除できるということを教えてあげる。無知というか、知らないというのが一番怖いのでその辺のところを、高校の現場でも「現代社会」などで教えているのですが、是非、県でも教えて頂ければと思います。

(議長)

私も消費者教育が専門なのですが、今、話が出た社会科の他に家庭科で消費生活という分野がございまして、例えば、今年度から小学校5・6年生で行われる家庭科で、契約の基本というのが、今回、学習指導要領上で新設になっています。だから、契約がどういうものなのかということ、小学校5・6年生から学んでいく。中学校では、3者間契約、クレジットカードを再来年から学ぶこととなります。そのように決まっています、高校3年の時までには何とか消費生活上の基本事項を学ばせて社会へ送り出そうと学校教育では努力しているところです。社会科の公民分野も家庭科、家庭基礎が高校であるのですが、受験教科に押されてしまっていて、なかなかやっぱり時間がないということで、地域全体で消費者教育をしていかなければいけないのかなと思います。ですから、皆さんも色々なお立場から県内の消費者行政、消費者教育を盛り立てていただけたらと思います。

他にご意見はございませんか。

(委員)

今、子ども達の消費者教育が大事になっているということがわかったのですが、高齢者も大事だと思います。出前講座もコロナの影響で出来ないと思うのですが、高齢者が家に籠もってしまう状況で、今更に手口が巧妙になっていると思う。私の知り合いも、オレオレ詐欺にあってしまって、すごく巧妙だということで、そういった巧妙な手口を具体的に知らせて頂いたら高齢者もわかりやすいと思います。出前講座がなくなってしまったということで、是非そういったことを発信していただきたいと思います。

(議長)

これに対して、いかがでしょうか。公募委員の方からの貴重なご意見ということで、そのほかの方はいかがですか。

(委員)

地域の育成の役員をやっているのですが、本来であれば6月、7月を目途に地域フォーラムを計画していて、何をしたいかということ保護者の方に聞いたところ、小中学生の子供の親御さんは、スマホの使い方とかこういった買い物のこととかが心配だという声が多くて、そういう講座や講演会など、そういったことを取り上げようかと計画していて、ここでいう出前講座もいいなと思います、話をしていたのですが、今回このような形でなくなってしまったのですが、是非とも、コロナが収束するか疑問ですが、声をかけさせていただけたらと思っています。集まらなくても、出前講座が聞けるような機会があれば。

(議長)

篠原センター所長、もしよろしければZOOMとか、集まらなくても出前講座をという新鮮な意見が出たのですが、何かご対応を考えていただければ、これからの新しい出前講座ということになるのでは。

(事務局)

今、なかなか出前講座ができないということがありますので、学校などそういったZOOMの機能があるところであれば、そういったこともできるかなと思います。あとは、今、すぐにできるか

はわかりませんが、出前講座に行ったときに使っている資料、パワーポイントなどをホームページに載せて、それを使って小さい単位のグループでやっていただくとか、そういったことは考えられるかなと思っています。

(議長)

対面授業ができずに、大学でもオンラインになっているのですが、こんな状況になって大学教員が一番後れていると思うのですが、初めてZOOMを使ったということもありまして、ですが、なんとかやればできます。学校ではすでにオンラインなど実施している状況もあり受け入れてもらうことも可能だと思いますが、一般の方へのそういう新しい出前講座を考えていただければと思います。

また、先ほど藤本委員から出た高齢者への消費者教育ということですが、この後の第2次の計画のところにも出てきますが、高齢者等への見守りネットワーク、消費者安全確保地域協議会の設置というところが出てくると思いますのでそちらで、お願いいたします。

他によろしいでしょうか。

(委員)

校長先生にお聞きしたいのですが、生徒さんへの周知は学校でやったださっていると思うのですが、保護者の方に携帯電話の事をお話できる機会はあるのでしょうか。思春期の子どもに家庭内ではなかなか入り込めないという保護者の方もたくさんいると思うのですが、学校へ保護者の方が来た時に、そういったことを学校から話していただけたらと思うときがあります。知らないところで闇の部分に入ってしまいう生徒さんもいると聞いています。保護者は携帯の危険性をわかっていると思いますが、子ども達と保護者との間の橋渡しといたしますか、そういったことを学校側でやったださたらと思います。

(委員)

実際、家庭において保護者と子ども達がどれだけ真剣に話をするかというのは、あまりないのではないかと思います。保護者を啓発するというのは、これは子どもを啓発するよりも非常に難しいことで、ある程度、基本概念をもっている保護者を啓発するというのは私どもとしても難しいところですが、もちろん、学校に来た時には、携帯電話の使い方、スマホの危険性の話、資料等の配布などをしています。できる限りのことはやっていますけれど、具体的に橋渡しといたしますと、様々な家庭をどうつなぐかということ私ども日ごろ懸念しているところです。保護者と一緒に子ども達を守るということを考えているのですが、実際にどう対応するかというと、実際に家庭も非常に多様化しているなかで、どんな風に保護者を啓蒙していくかというのは非常に難しい問題です。当然、我々も取り組んでいることはたくさんあります。あとは、子どもたちの心を保護者に向けていくというか、保護者の心を生徒たちに向けてというよりは、私たちは、実際毎日接している生徒に対して、「保護者に対してこういう風に相談してごらん」「保護者はこういうものだよ」というような伝え方をしています。

(議長)

県民生活センターでの事例を見ますと、小学校では親子で一緒の出前講座などもあります。初めてのスマホを持つ小学校5・6年生に向けて親子一緒に講座という事例は山梨県でもたくさん

あります。中高生ですと、親子一緒というのはなかなか恥ずかしいのではと思います。他に何か意見はございませんか。

(委員)

今の親子講座と同じようなことですが、私どもの会では県の委託事業を毎年受けておりまして、ここ何年かは小学生向けの地域講座を毎年しております。今年はコロナで学校の授業も遅れているので、学校で受け入れていただけるかとても心配しましたが、快くお返事をいただきまして、2校が実施していただくことになりました。昨年、私も参加いたしましたが、子どもさん達がとても意見を出してくれまして、時間が過ぎても活発な意見が出まして、内容も「スマホの使い方」など子どもさんの直面する問題で、講師も丁寧に教えてくださって、とても効果が上がっていると感じています。

(議長)

国の基本計画でも、デジタル化ということを大きく取り上げておりますので、今のご意見なども山梨県はしっかりやっていかなければいけないと拝聴しました。

他にはよろしいでしょうか。

それでは、次の「(4) 第2次山梨県消費者基本計画の策定について」ということで、今回初めて、案が示されるのですけれども、それでは、説明をお願いいたします。

< 事務局から資料4①、資料4②、資料4③、資料4④、資料4⑤ により説明 >

(議長)

本審議会の役割の中に、山梨県消費者基本計画の策定に意見を出すということがあります。

皆さんから何か意見はありませんか。では、私から、資料4②をご覧ください。参考資料として「地方消費者行政強化作戦 政策目標の比較」というところで、これは消費者庁から出た資料になります。地方消費者行政強化作戦 2020 というものが、今年の4月に出されました。これが、地方公共団体に課される国の目標ということで、これを基準にして日本全体の都道府県の消費者行政が進んでいくということです。目標値が書かれています、右側の欄ですが、まず「政策目標 1 消費生活相談体制の強化」消費生活センター設置市区町村の都道府県内人口カバー率90パーセント以上、これが新しい目標になります。今までと指標が全く変わって、人口カバー率90パーセント以上で消費生活センターが設置されているというのが基準になります。この強化作戦が出される4月の時点で、47都道府県のカバー率の現在ほどの程度か、一覧がグラフになって消費者庁から出されました。山梨県はワースト4です。下から4番目です。非常に悪いです。なぜかという、人口カバー率としてみた場合、消費生活センターの設置がなされていないと見られています。一番下が香川県、その次が和歌山県、次が沖縄県、その次が山梨県で61パーセントしかない。確か、山梨県の人口は81万人ぐらいで、その61パーセントしか賄われていない。これを昨日の夜見つけて、びっくりしてしまいまして、なぜかなと思ったのですが、週4日以上開いているのが消費生活センターであると消費者庁は定義しています。山梨県は先ほどの計画では目標を達成したのですが、開設日でみた場合、非常に低くなっているという状況です。これは、頑張ってもらわな

ければいけないところです。また、前々から話題になっているとおり、昭和町の消費生活センターがないというところで、空白地域が解消されておりません。資料4④の論点に、カバー率ということが出てないのですが、これはやはり国の指標に置き換えて、目標を設定する必要があると思います。

また、次に「政策目標2 消費生活相談の質の向上」の2-4指定消費生活相談員を配置というところで、これは新しく消費者庁が出した目標ですが、これは助言や援助が行える5年以上消費生活相談員をやっているベテランの消費生活相談員を配置して、資格を持っていない相談員に対して助言を行うことが必要だということですが、県にはすでにこういった方がいらっしゃいますのでお願いすればすぐ指定できると思うので、これも目標にいれてもよいのではないかと思います。

次に、「政策目標3 消費者教育の推進等」で、山梨県はここだというのは3-4消費者教育コーディネーターの配置というところですが、山梨県は現職の教員の管理職になる予定の方が2年間だけ消費生活センターに消費者教育コーディネーターとして配置される、これはもともとあった制度ですが、これが非常に上手く山梨県では働いていまして、現職の教員がコーディネーターになっていますので、非常に学校現場に入りやすい。これは、山梨県が誇っていいところだと思います。今年も4月から小学校の現職教員が配置されていますので、先ほどもセンター長と教材をつくりたいですねという話をしたのですが、これはとても良いと思います。

あと、「政策目標4 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」消費者安全確保地域協議会いわゆる高齢者等の見守りネットワークですが、4-1設置市区町村の都道府県内人口カバー率50パーセント以上ですが、これについては、山梨県はベスト5に入っております。4-2地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50パーセント以上、これはなんと1番です。山梨県のみ達成ということで、4-1、4-2ともに非常に先進県であるということです。

なので、特に1-1消費生活センター設置市区町村の都道府県内人口カバー率90パーセント以上を平均値ぐらいには押し上げていただきたい。今、新しい基本計画に数値目標が示されておりませんので、ぜひ数値目標に入れていただきたいと思いました。私からは以上です。他に気づかれた方いらっしゃいますか。

(委員)

以前、相談員をやっておりましたが、当時、交付金というものが国からおりてきたと思います。その当時は消費生活相談員の育成に市町村がかなり力をいれていたのですが、交付金がなくなった瞬間に、センター設立に対する意識がかなり薄くなってしまった。もともと自主財源で、交付金をあてにしないで運営していたところでセンターが残っているのは都留市のみです。今、一番懸念しているのが、中央市、昭和町を合わせると約5万人の人口です。以前、広域の計画として、甲斐市、中央市、昭和町、南アルプス市という案が出ていたのですが、南アルプス市、甲斐市に関しては独自にある程度設立したと聞いています。問題点はとしては、残ってしまったところ、イオンモールなどの商業施設ができ、比較的若い方が多く住んでいるため消費者被害なども多くなってくると思うのですが、県としてもこの強化作戦に基づいても、広域という一つの方法で、例えば富士吉田のような、あそこまで大きくはなくても中央市、昭和町あたりで、広域を目指すのはいかがでしょうか。

(議長)

昭和町の空白ということは、前々からこの審議会でも意見が出されているところですが、現状はどうなのでしょう。このメンバーで色々働きかけをして、なんとか設置をとということもあるのですが、何か状況の変化がありましたら、事務局お願いします。

(事務局)

昭和町が交付金で入ることに乗り遅れてしまったことで、すべて自己負担での設置になるということもありまして、今のところ設置に向けた動きがないというのが事実でございます。

県といたしましても、働きかけをしたくても良い方法がないというのが正直なところでございます。今回、国が改めてこういった目標を示してきているところですので、この内容を伝えながら働きかけを行っていきたいと思っております。

(議長)

この目標を達成しないと、消費者庁のホームページでも未達成は赤で塗られたり黄色で塗られたりして、このセンター設置の人口カバー率も達成しないと山梨県は赤で表示されると思うのですが、何か達成に向けての手立てというかそういうものはあるのでしょうか。

(事務局)

本件でセンター設置をしていますと先ほどお伝えした比率が違うような気がされると思いますが、センターとして正式に認められるのは、神山会長がおっしゃったとおり週4日以上の開設、相談日の開設ですが、韮崎市と北杜市、上野原市と大月市、山梨市と甲州市については事実上、相談員さんのご都合で、週3、5日や週2日になってしまっているという状況があります。そちらをしっかりと週4日に戻していくところを再度原点に戻って働きかけていきたいと考えております。また、それ以外にも90パーセントに追いつくには、さらに取り組みが必要と考えております。

(議長)

他にご意見、ご質問はありませんでしょうか。

こちらに第2次山梨県消費者基本計画の仮案があるのですがいかがでしょうか。ここに山梨おもいやり消費（エシカル消費）というのがありまして、おもしろいなと思うのですが、このエシカル消費というのは倫理的消費というのですが、持続可能な社会へ向けて消費行動をしていこうというのがエシカル消費なのですが、このエシカルというのがわかりにくいということで消費者庁がアンケートをしたところ、一番わかりやすいのが「おもいやり消費」とか「つながる消費」「未来消費」とかいろいろな意見が出されていたのですが、山梨おもいやり消費（エシカル消費）ということですね。愛媛県では、エシカル消費（愛媛おもいやり消費）と出されていたかと思います。何か、ご自分の関係のあるところで、ご意見などありませんでしょうか。

(委員)

現状でいうと色々な価値観や文化が変わってきております。身近に視覚障がい者、また聴覚障がい者がおります。不要不急と言われまして、今までのような対応が難しくなっている現状です。消費者という位置づけでいくと、視覚障害では「声掛け」ができなくなっている状況で、一歩外へ出

た時に孤独感が増してくる。聴覚障害では、マスクをかけてしまうとお客様（相手）の声が届かない（わからない）。いろいろな意味で今年の今、想像もできないことが起こっています。消費者一人ひとりも、とても不安な中で生活をされていると思うのですが、給付金の申請もすべてデジタル化されてしまっていて、代わりに申請を手伝うこともあるのですが、諸々を考えるとやはり、消費生活相談員のレベルアップと現在の状況に対応できるような指示、指導というものが新しいマニュアルとして必要ではないかと思えます。

（議長）

相談員さんは本当に勉強しなければいけない世の中になっていまして、国民生活センターの研修参加率と先ほども目標値に出てきましたけれど、その研修を通して本当にいろいろな法律とか、この頃は心理的に対応が大変な方も増えているようで、そちらの勉強もしなければならぬということで、本当に相談員さんには頭の下がる思いでおります。

他にもご発言なさっていない方がいらっしゃいますか。

（委員）

こちらの政策目標を見ておられますと、教育、消費者教育という言葉が目につきます。消費者教育というのは、私どもの団体もメンバーにそういうことを与える機会を少しでも多くと考えておりますが、消費者に対する教育というのはとても難しいことです。幼少期から学校教育の中にも以前に比べましたら浸透しているように伺っておりますが、人間の情操教育の部分においても必要な部分であると思っております。県におきましても、今コロナで色々なことが遮られておりますけれども、末端までいく教育の場面を作っていただきたいと思っております。それから、相談員、協力員は勉強していかなければならないということも感じましたけれども、私たち自身が勉強できる場を行政の力で作っていただきたいと思っております。

（委員）

山梨県連合婦人会は今年度の目標といたしまして、エシカル消費とフレイル予防を取り上げているのですが、やはりコロナの関係で全く動けない状況になっておりまして、できるだけ自分たちの得た知識を役員の皆さんに排出していくことをしております。以前、消費生活協力員にかかわらせていただいたことがあります。地域によって、田舎というか小さな地域になればなるほど、低年齢化というか役職をもっていない方が協力員になりますと、このような方が協力員になって大丈夫かという目で見られることがあります。受け取る側にそういう思いがあると協力員の力が発揮できないということがあるかと思えます。私自身も得た知識をできるだけ多くの方に伝えるということをさせていただいております。協力員に関しても地域で、もっと行政の方に力をいれていただいて、役職を持っている協力員の方が頭に立っていただいて地域でやっていけたら、発展につながっていくのではと思っております。

（議長）

相談員の資格保有率は、山梨県は目標を達成しているのですが、更に指定相談員からの援助を受けながら、山梨県全体でやっていくことが必要ということですか。

他に何かご意見はないでしょうか。

(委員)

第2次計画の消費者教育の充実のところに、賢い消費者という言葉が書いてあります。賢い消費者というイメージがつかめないのですが、ここ最近キャッシュレスが世の中に進んできていて、高齢の方たちは、今スマートフォンの普及率があがってきておりますが、キャッシュレスで賢くお買い物をするというのは、まだまだ難しいのではないかと思っているのですが、私はそう感じたのですが、賢い消費者というイメージはどういったものなのか教えていただければと思います。私も生協連も「山梨おもいやり消費（エシカル消費）」の普及というところで、今年はオンラインによる学習会をして小学校高学年から中学生のところに推進を図っていきたいと思っているところです。初めてオンラインで行うのでどういった形になるかわかりませんが、そういったところを普及・推進を図っていきたいと思います。

(議長)

「賢い」というところは、確かに表現を変えたほうがいいのかもかもしれません。「自立した」とか。「賢い」というのは昔から言われる言葉ですが、「私は消費者被害にはひっかからない」「クーリング・オフを知っている」といったことで賢いという言葉が使われてきたのですが、今は、SDGs、持続可能な社会、エシカル消費、地域みんなでひっかからないようにしようという考えなど、自分一人のためではなく、地域みんなでやっという考えが主流になっていますので、「賢い」という表現は変えられたらいいと思いました。

(委員)

今、指摘された「賢い」ということは非常に気になっておまして、消費者の問題というのは孤独にしない。JAグループには金融部門もあるのですが、例えば、窓口で処理をする場合は、通常とは違う取引といったところで発見もできます。孤独の中で、一人で処理をしてしまうと発見できない。逆に言いますと、一人でできる方は賢いのではないかと思います。また、随所に教育、情報発信の言葉があるのですが、被害にあわれる方の多くは高齢者の方、これだけ社会が変わってきて、情報化、IT、AIいろいろありますが、やっぱり情報化になれていない。我々も仕事柄、情報提供という部分があるのですが、その情報提供の方法が「ホームページに掲載されています」といったところですが、高齢者の方でどれだけの人がホームページをご覧になるか、スマートフォンが普及していますがどれだけ使いこなせているのか。持続化給付金などもスマホで申請できるということですが、支援をしないとなかなかできない人が多い。情報提供という言葉があるのですが、もっと具体化させる。先ほど屋根のリフォームの事例がありましたが、市町村の中に消費生活センターがあって、防災無線で今こういう業者が回っていますという周知をすれば、高齢者の方でもあるいは仕事中でも耳に入れば「気を付けた方がいい」ということが地域に広がっていくのではないかと思います。

また、会長から山梨県の消費生活センターのカバー率の話がでましたが、4日以上開かなければダメだということですが、A市町村、B市町村それぞれ3日でも活動エリアを二つの市町村に跨げば、カバー率は上げられると思います。そういったところも工夫して体制を見直していく必要があると思います。

(議長)

高齢者の問題ですが、山梨県は高齢化率が高いので、一つの解決策として消費者安全確保地域協

議会、ゆるやかな見守りネットワークの設置ということがあります。私も、甲府市でやっておりますが、地域包括センター、一番近くで高齢者を見守る福祉関係者の方々と消費生活センターと警察と地域の消費者団体とかそういった方たちが一緒になって地域でゆるやかに高齢者を見守ることによって、助け合いをしていく。先ほど話に出た、防災無線がすごく役に立ってまして、何かありましたらすぐ防災無線を使って知らせる。こういったことがスムーズにできるようになったのは、協議会を設置したおかげと思っております。

(委員)

資料4④の第2次計画の5消費生活情報の発信のところ、風評被害の対応、対策をいれていただけたらと思います。私ども商工会議所は商工関係の仕事に携わっている人が多いわけですが、ご存じだと思いますがコロナウィルスで、感染された方が東京から来た際にSNSで画像まで出たという風評被害がありました。どこに宿泊し、どこの店に行ったというようなことまでさらされたということがありました。こういったことに対する対応、対策もご検討していただき、そういった文言を入れていただけたらと思っていますところ。

(議長)

他県の計画では、風評被害の文言も入っている計画もあるかと思しますので、その辺を調べて検討いただけたらと思います。他に何かご意見がありますでしょうか。

では、最後になりますが、その他の事項でなにかございますか。事務局からなにかありますでしょうか。

(事務局)

先ほどのスケジュールにもありますが、第2回審議会を10月8日木曜日に防災新館で会場を確保しております。今、予定が入っていらっしゃらなければ、8日を予定として入れていただけたらと思います。午後になります。改めて、通知を差し上げますがよろしく願いいたします。

(議長)

以上で議事を終了いたします。ご協力ありがとうございました。