

〈令和7年10月20日〉

令和7年度 第2回山梨県消費生活審議会 議事録

○日 時 令和7年10月20日(月) 午後2時～午後3時45分

○場 所 ぴゅあ総合 2階大研修室

○出席者(敬称略)

[委 員] 跡部委員、今井委員(会長)、小澤委員、萱原委員、小林委員、小宮山委員、渋谷委員、竹内委員、中村委員、堀内委員、本田委員、渡邊委員
以上12名(50音順)

[事務局] 総合県民支援局 小澤局長
県民生活支援課 刃刀課長、久保島総括課長補佐、三森主査
千野主任、栗賀主事
県民生活センター 三嶋所長、大前主査 以上8名

[オブザーバー] 甲府財務事務所 廣末理財課長

○傍聴者数 1名

○次第

1 開 会

2 総合県民支援局局長あいさつ

3 議 事

(1) 「第3次山梨県消費者基本計画」の策定について

- ・ 第1回山梨県消費生活審議会委員の意見
- ・ 第3次山梨県消費者基本計画の概要(案)
- ・ 第3次山梨県消費者基本計画の数値目標(案)

(2) その他

4 閉 会

○議事

(議長)

本日の議題は第3次山梨県消費者基本計画の策定についてということで、事務局より説明していただきたい、その後皆さんから意見を聞きたいと思います。まず、ご説明をお願いいたします。

〈事務局から資料1－1から資料3について説明〉

(議長)

それでは皆さんからご意見ご質問等お聞きしたいと思いますが、お一人ずつ伺ってい

き、時間に余裕がありましたら、追加で伺いたいと思います。それではお願ひします。

(委員)

最近私の自宅や近所の方々の家に海外からの不審電話がかかってきます。1日に多数かかる日もあれば0件の日もあります。1日の件数はだいたい近所の方々の間で同じですが、全く電話のない方もいるため、原因が不明です。不安を感じている人がいるため、対策をお願いしたいです。

(議長)

ありがとうございました。それでは、お願ひします。

(委員)

資料2の消費者の意識のところでアンケートを実施したとありますが、どのような方を対象者として実施したのでしょうか。年齢層が同じ割合になるようにならぬか、無作為なのか。トラブルにあった際の相談先として誰にも相談しなかったという方について、相談する人がいなかつたのか、あるいは相談せず自分で解決したのか、もしその理由がわかれれば教えていただきたいです。

また、第2次で達成した数値目標について、たとえば相談事例検討会の実施について、引き続き開催していくけれども目標からは外すということですが、衰退していかないよう必要なものについては課題化して目標立てて取り組んでいく必要があると感じました。

(議長)

今の意見に関して、事務局からお答えをお願いします。

(事務局)

アンケートについては、400人の無作為で選んだネットモニターに対してインターネットで実施しました。年齢層としては20代・60代が約24%と他に比べて多くなっています。居住市町村は甲府市が最多の約30%、峡中が約25%、峡東が約11%、峡南が3.8%、峡北が7.3%、富士・東部が22%となっています。

トラブルにあった際に誰にも相談しなかったと回答した方の理由については問がなかつたため不明となっています。

(事務局)

相談事例検討会については、消費生活相談員や市町村消費者行政職員に対して開催しています。開催後に出席者へアンケートを取ると、相談に対して他のところではどのように対応しているか等の情報交換ができる非常に良い場であるという意見を多数いただきます。そういうご意見を踏まえてこの相談事例検討会は必ず開催していこうと考えています。明文化されないことでご懸念があることは非常によくわかりますが、この

相談事例検討会はしっかりと続けていきたいと考えております。

(議長)

委員から目標達成したものが削除されるとインセンティブがなくなるのではないかといった意見がありました、その点はいかがでしょうか。

(事務局)

県民生活センターからも説明がありましたとおり、数値目標案のなかで、相談事例検討会の他に4点ほど削除という項目がありますが、こちらも継続していく必要があると考えています。目標を達成したからといって取組が終了するということではなく、消費者被害防止に向けて取り組んでいく必要がありますので、目標値としては達成したことから削除いたしましたが、取組は継続してまいります。

(議長)

では、続いてお願ひします。

(委員)

今、特に高齢者において携帯電話の使い方が非常に難しいことに加えてうっかりミスが重なって困りごとに繋がることがあります。特に高齢者に向けて、危険な点や具体的な予防策などがあれば教えていただきたいです。

(事務局)

県民生活センターでは、高齢者の方々へ出前講座を行っています。スマホの使い方に限らず、買い物をするときや契約をするときに気をつけて見るべき点を伝えています。後から自分の思った通りの契約でなかったということがあるため、注文の最終画面をスクリーンショット等で必ず保存することを重点的にお話しさせていただいております。後でトラブルになった際、県民生活センターの相談員が斡旋に入る場合にも表示の仕方に問題があるのでといった交渉材料になります。スマホやSNSを使った契約のポイントを出前講座の中でもお知らせしていますし、SNS上の動画広告においても呼びかけを行っています。

(委員)

出前講座を普及するということですね。

(事務局)

そうですね。昨年度老人クラブ連合会へ出前講座の周知活動を行いました。今年度に入つてからは、今現在で14件ほど新規の団体から申込をいただいている。こうした周知活動をさらに広めていきたいと考えています。

(委員)

土日はいかがですか。

(事務局)

過去には土日に開催したこと也有ったようですが、土日や夜を対象とすると希望が集中してしまう場合に対応が難しい面があります。ご高齢の方ですと比較的平日昼に時間の余裕がある方が多いため、今のところ老人クラブからは平日昼の時間帯に希望が多い状況です。

(議長)

ありがとうございました。それではお願ひします。

(委員)

私は民生委員・児童委員や消費生活協力員をやっており、高齢者の見守り活動を自分なりに行っています。ひとり暮らしの高齢者のお宅を一軒一軒訪問して、お話をしています。そのなかで、最近、高齢者の家に置いている車を売ってほしいと外国人が訪ねてきたという話がありました。何回も来るということなので、はつきり断ってそれでも帰らない場合は110番通報するようアドバイスしています。高齢者のトラブル被害が増えているので、効率が悪いと思いながらも注意喚起のために訪問活動をしています。高齢者の見守り活動について、より効率的な方法があれば教えていただきたいです。

(議長)

ありがとうございました。意見もあるとは思いますが、時間がなくなってしまう可能性があるため、会議後に委員へ情報提供していただければと思います。後ほど時間がありましたら皆さんに伺いたいと思います。それではお願ひします。

(委員)

今私どもの団体の中でもSNSによる投資詐欺・ロマンス詐欺による事案に頭を抱えている状況です。こうした詐欺は相談の時点でもう手遅れという事案で、被害回復が非常に難しいです。弁護士としてもできることが少ない、警察の捜査に頼るほかなく、一番重要なのはこういった手口の詐欺があるという注意喚起による未然防止です。こうした詐欺は特殊詐欺と違って、高齢者に限らず働き盛りの40代など若い世代も多いです。そういう方は出前講座を受講することが難しいと思いますので、HPやSNSによる継続的な情報発信を行っていただきたいです。

(事務局)

SNS広告動画を12本作成し、40代50代の方も多く見るような時間帯を狙って動画配信をしています。少しでも多くの方に見ていただけるよう工夫をして今後も継続していきたいと考えています。

(議長)

それでは、お願いします。

(委員)

数値目標の基本方針3にある消費生活相談員と消費者行政職員の研修参加率について、第2次で目標値に対して現状値が大きく乖離している状況です。第3次についても同じ目標を掲げていて数値目標も同じということですが、第2次において数字が乖離し目標を達成できていない原因はどのように考えられているのでしょうか。第3次においては原因に対して何か対策を施した上で同じ目標に向けて歩んでいこうとしているのでしょうか。第2次の今と同じ事をやっても同じ結果が導かれるだけかなと感じました。また、基本方針4消費者教育の充実のところで、学校給食における地場産物の使用割合とありますが、使用割合を増やせば消費者教育に繋がるというものではない気がします。紐付けて学校で何か合わせて教育をしているということなのでしょうか。

(事務局)

まず消費生活相談員と消費者行政職員の研修参加率について、両者とも研修の日時が合わないために参加できなかつたという意見がありますので、それに対して、研修の方法を対面形式だけでなく動画配信形式とし、時間場所問わざいつでも研修が受けられる体制をとり、参加率を向上させることを考えています。また、エシカル消費の中に地場産物の消費という内容があります。学校給食で地元のものを使うことに加えて栄養教諭が子どもたちに説明をしているということです。

(議長)

では、お願いします。

(委員)

まず、消費者の意識にある県政アンケートは対象が何人だったか教えてください。

(事務局)

400人を対象として、400人から回答をいただきました。インターネットで調査しています。

(委員)

消費生活相談窓口等の認知度について、県民生活センターが39.3%、市町村相談窓口が21.8%ということですが、その下のトラブルにあった際の相談先ということで、両者ともに9.1%ということです。認知度ということですから知っているけれども何かトラブルがあったときに相談するという流れができていないと思います。県民生活センターを知ってはいるけれども、実際に相談ができないと意味がないと思います。

認知度を上げるだけでなく、相談につなげるために県として何か対策があればお聞きしたいです。次に、数値目標案の食品表示合同調査について、食品表示ウォッチャーがいると思いますが、それとの関係を教えていただきたいです。また、社会への扉が家庭科の教科書に盛り込まれるということですが、いつから教科書に載るのでしょうか。

(事務局)

まず社会への扉については、既に教科書に内容が盛り込まれています。

(事務局)

食品表示ウォッチャーについては、県で委嘱した方々で、一般の消費者に日々の買い物を通じて食品表示について気がついたところを県へ報告していただく制度です。食品表示合同調査については、食品表示と景品表示という2つの観点から、スーパー等へ県の職員が出向き、適正な表示がされているか調査するものです。景品表示法とは、一般消費者が表示について誤認を招かないよう適切な表示をするよう定めた法です。

(議長)

よろしいですか、ありがとうございました。それではお願ひします。

(委員)

数値目標の4番消費者教育の充実で、社会への扉が教科書へ盛り込まれるため目標達成ということですが、達成したからよしということではなく、継続して取り組んでいただきたいです。出前講座実施市町村という項目もありますが、出前講座を知らない人もいると思います。出前講座などを大切にして、消費者が学ぶ場をこれからもたくさん設けていただきたいです。

(議長)

ありがとうございました。それでは、お願ひします。

(委員)

私の所属する団体では、食品ロス削減の活動を行っており、9月19日には市川三郷町の生涯学習センターで消費者庁から食品表示課の職員を講師として招き食品表示セミナーを行いました。産地の見方や遺伝子組み換え食品についてお話をいただきました。

(議長)

ありがとうございました。お願ひします。

(委員)

私は消費生活相談窓口にて相談員をやっています。消費者行政職員の研修参加率について、市町村消費者行政において、観光課商工労政課市民課などの兼務のために参加

しきれないという現状があります。その点は各市町村でどのような体制をとるかが問題となると考えます。また、高齢者等の見守りネットワーク設置市町村が12から15に変わっていますが、増えた3市町村はどちらか教えていただきたいです。さらに、食品ロス削減推進センター養成講習会の受講者数が現状の400名というのが全国と比較しても少ないように感じます。この講習会がオンライン形式であるため、私は消費者庁教育推進課と連携を取り、昨年から対面形式で食品ロス月間の10月に実施し、現状で130人を育成しています。県で対面講座を検討できないか伺いたいです。

(事務局)

食品ロス削減推進センターについて、オンラインで受講可能であることは承知しています。県の職員が講師となって講習会を行った結果の受講者数が400名となっています。食生活改善推進委員などから依頼を受けて対面で行い講座を完了した方を、消費者庁へ報告した数となっています。今後受講者数を増やしていくことを考えますと、オンラインの方が受講しやすい方もいらっしゃると思いますので、さまざまな形で開催ていきたいと考えています。

(議長)

ありがとうございました。続いてお願ひします。

(委員)

私どもの団体の地域を産地と偽装した海外サイトについて、県民生活センターで対応していただきました。問い合わせはなくなったものの、形を変えて産地偽装に繋がる表現で商品の取引は行われており、なくなつてはいません。海外サイトについては、日本の法律で取り締まりきれず、消費者のみなさんが自己防衛していく必要があるため、県民生活センターにおいては時代に沿うような形で対応していただきたいです。また、数値目標について他の委員からも意見があつたとおり、目標を達成したから取組を終わりにするということがないようにしていただきたいです。例えば最後の情報発信については、令和元年に70件だったものが、現状153件と倍以上になっているのは、消費者に対して周知が図りきれていないことを反映していると思います。目標を達成したから数値を出さないということではなく、現状の数値でも構わないので、計測して出していただくと実行性があり、一般の方が計画を見ていただく中でも納得いただけるのかなど思いますので、もう一度考慮していただけするとありがたいです。

(議長)

事務局として今後検討していただくということでお願いいたします。みなさんありがとうございました。いくつか消費者教育に関してお話をありました。社会への扉に関して、高校生の皆さんに知つてもらうというのが目的で、教科書にあるし授業でやるのでとりあえず知つてもらったということになると思います。しかし本来の目的は高校生に自分事として消費行動を変えていくことだと思うので、知つてもらうという目標を達成

し、なかなか難しいことではありますが、次は行動に移すための新しい教育方法の模索であるといった目標設定を考えていただきたいです。

まだ時間がありますので、はい。

(委員)

先ほどの消費生活相談窓口の認知度を高めるだけでなく、相談へつなげるための対策をどう考えるか教えてください。認知度だけ上げればよいのでしょうか。

(事務局)

認知度を上げるというのは、存在を知らない人がまだいるということが前提になります。まずは認知度を上げてその認知の中でこういうことがあつたら相談窓口に相談するといいですよということも併せて周知していきたいと考えています。今まで県のＨＰや県のＬＩＮＥといった形で周知していますが、そもそも知らない人はそういった情報を自分で取りに行かないため、情報を伝えたい人にたどり着かない現状があります。まずは県民生活センターの認知度をあげようということで目標としています。先ほども事務局から申し上げましたが、広告動画を作成してイオンモールのデジタルサイネージや銀行の待合時間で見られるテレビで放送しています。まずそういったところから周知をして、今後認知度が高まったところで、相談への結びつけについても周知の中で考えていけたらと思っています。

(委員)

認知度を上げるだけでなく、相談へ繋がるような対応していただきたいと思います。

(議長)

はい。それでは先ほど高齢者等の見守り活動について、もしいい方法があればお聞かせください。

(委員)

はい、アドバイスではありませんが、委員の活動は現代において最も大切な方法であると思います。一人一人のお宅へ訪問し話を聞くという活動はすばらしいと思います。

(議長)

ありがとうございました。一通りご意見を伺いましたが、その他にある方は、お願ひします。

(委員)

出前講座について、県としては土日と夜はやっていないということですが、私も平日昼の時間帯に出前講座を依頼しましたが、今70代後半まで働いている方が多く、講座へ来る人は80代が多いです。これが土日や夜になると若い世代も参加できるなと思い

ます。一番受講してほしい人たちが抜けているなと感じます。働き方改革もあり土日や夜は難しいと思いますが、月に1回だけでも土日か夜いずれでもよいので、機会を設けていただきたいです。各市町村もありますので、1回ずつでもよいので、考えていただけたらと思います。

(事務局)

委員のおっしゃるとおり難しいのが現状です。特に働き盛りの30～50代のみなさんは今出前講座を実施している平日昼間の時間帯での受講が難しいことは承知しています。そこで、出前講座の内容を動画撮影し、例えば企業の場合は昼休みの時間などに15分～20分ほど動画を見て知識を身につけていただくことや、注意喚起を図っていくことを検討しています。SNSにおける動画配信も複合して実施し多くの人に情報を届けられるよう工夫していきたいと考えています。

(議長)

ありがとうございました。他になにか、お願ひします。

(委員)

基本方針5について、デジタルツールを活用した情報発信とありますが、デジタルに疎い世代もいるため、デジタル以外の方法もなくさずに取り組んでいただきたい。

(事務局)

市町村との連携した周知に関して、各市町村の広報誌への掲載を検討しています。各戸へ配布し、一番目を通されていると思いますので、啓発月間において足並みを揃えて市町村広報へ掲載できるよう市町村へお願ひしていきたいとまずは考えています。そのうえで、プラスアルファどのような取組をしていけるか、併せて検討していきたいと考えています。

(議長)

ありがとうございました。他にはよろしいでしょうか、はい。

(委員)

これまでの経緯等がわからないのですが、第2次計画も第3次計画も基本方針1についての数値目標が設定されていません。基本方針に掲げている以上、目標を立てるべきではないかと思います。今までの報告を受けた中で言うと、例えば消費者教育の充実にある学校給食における地場産物の使用割合は、地域の農産物の取り扱いが増えることによって、環境への負荷軽減や生産者の顔が見えることによる商品の安全確保につながっているので、この項目は基本方針1に移行してもよいのではないかと個人的に感じました。区分けの方法によりできないということであれば仕方ないですが、全体を見てやはり1番にも目標があった方がよいのではと感じます。

(議長)

まだ計画案の状況なので、こういった意見を踏まえて若干修正の可能性があるということですね。ありがとうございました。他にないようなので、第3次山梨県消費者基本計画案に関するものでご意見いろいろ出ました。事務局で意見を踏まえて必要なところを修正していただくという形で進めていただければと思います。では司会へお戻しいたします。皆さまありがとうございました。