

令和7年度徳島県消費生活審議会 議事概要

- 1 日 時 令和8年3月2日(月) 14:00~15:30
- 2 場 所 徳島県庁10階 大会議室
- 3 参加者 委員26名、生活環境部交通・生活安全担当部長ほか
- 4 議事概要

(1) 会長・副会長の選出

<会長に加渡委員、副会長に坂本委員及び長尾委員を選出>

(2) 消費者庁新未来創造戦略本部の取組について

<消費者庁新未来創造戦略本部より資料1に基づき説明>

(3) 徳島県における消費者行政の取組について

<事務局より資料2に基づき説明>

(4) 徳島県消費者基本計画の進捗状況について

<事務局より資料3に基づき説明>

(5) 次期「徳島県消費者基本計画」の策定について

<事務局より資料4に基づき説明>

本議題に関する質疑応答を行ったが、特段の意見等はなし。

次期計画の実務的な検討を行うための「計画策定部会(仮称)」を当審議会の下に設置すること、及び、同部会に属する委員の指名を会長に一任することについて諮ったところ、異議なく承認された。

(6) 特殊詐欺等の被害の現状と被害防止対策について

<県警本部より資料5に基づき説明>

【会長】

これからの時間は、全体的な説明や取組につきまして、皆様からご意見、ご質問を頂戴したいと思います。

【委員】

携帯電話の対策については、待っていらっしゃる方がたくさんおられます。特殊詐欺対策の推奨アプリの導入は画期的なことであり、大変なご努力をいただいたものと思います。また、不審電話撃退装置が貸与から無償配布となり、配布台数の桁が増えたことにつきましても、多大なご努力に感謝いたします。実際に装置を設置したご家族から「撃退電話になっていて非常に喜んでいる」とのお礼の電話が、私どもに寄せられた事例もございました。県民の期待度は非常に高いため、私どもとしても協力できることがあれば連携してまいりたいと思います。

【委員】

食品ロスの抑制に関連して質問いたします。最近、スーパーやコンビニ等で「エコスペース」や「エコタイム」といった取組をお見かけするようになりました。私たちが最も馴染み深いものとしては、値引きコーナーやタイムセールなどがありますが、こうした取組によって、廃棄される食品や食材がこれまでよりも実態として減っているという実感やデータ等がございましたら、ご教示ください。

【事務局】

本来食べられるのに廃棄される食品ロス量は、全国では令和5年度に464万トン、徳島県では2.6万トンが発生しております。各主体の様々な取組により、徳島県における食品ロス量は平成29年度の3.2万トンから、令和5年度までの6年間で約20%（0.6万トン）削減されました。

また、令和5年度の本県の発生量のうち、各家庭から発生する「家庭系食品ロス」が62%、事業活動に伴う「事業系食品ロス」が38%となっております。平成29年度比で見ますと、家庭系食品ロスが約16%減、事業系食品ロスが約23%減という状況です。

県としましては、学校や県民への学習講座、イベント等での普及啓発をはじめ、「徳島食べきり協力店」の取組や、コンビニ各社等と連携した「てまえどりキャンペーン」などを実施しており、今後も引き続き消費者・事業者双方に向けた食品ロス削減の取組を推進してまいります。

【委員】

資料2で「消費生活センターのあっせん率が向上した」との報告がありましたが、具体的にどのようなトラブルのあっせんが多いのでしょうか。また、警察庁の推奨アプリについて、iPhoneではどの機能が制限されているのか、再度確認させてください。

【事務局】

あっせんで最も多いのは、ネット通販における「定期購入トラブル」です。1回だけのお試しのつもりで健康食品やサプリメント等を購入したところ、実は数ヶ月の定期購入契約になっていたというケースでのあっせんが多数を占めております。

【警察本部】

iPhoneに関しましては、「国際電話を一律にブロックする機能」のみ利用できません。ただし、不審な電話がかかってきた際の警告表示や、最新の詐欺手口等の情報発信機能につきましては、Androidと同様にご利用いただけます。

【委員】

警察の様々な詐欺対策については大変心強く思っております。

先ほどの iPhone のお話に関連してですが、子どもたちの間でもやはり iPhone を持っている方が多いと思います。相談の中でも聞くのですが、持っていないと周りの目が気になり、かなり経済状況が厳しいご家庭でも無理をして高額な端末を買っている方もいらっしゃいます。教育現場等でも本当に大変な状況で、スマホ購入の段階から様々な課題があると感じております。また、高齢者の方もスマホで困った時は携帯ショップを頼ることが多いと思います。今計画の中での消費者教育として、毎年 11 月に実施している「とくしま家庭教育のつどい」においては、鳴門教育大学の先生と県教育委員会生涯学習課が中心となって、「とくしま親なびげーたー」による保護者を対象としたワークショップを実施しています。その中のテーマに「スマホの使い方」が含まれていますが、今後は子どもの発達段階に応じて「お金の使い方」に関するテーマや、スマホの消費行動という点から「スマホの購入」についてもワークショップのテーマとできないかと考えました。

私自身、子どもにスマートフォンを持たせる際、ショップの方が丁寧にフィルタリング等を教えてくださった経験があります。やはり最初の入口である「購入時」の啓発が非常に重要だと思いますので、スマホを購入する時に、携帯ショップで詐欺対策アプリの導入等を一緒に勧めてもらうような仕組みができないかと感じております。

【警察本部】

現在、携帯電話事業者様と連携に向けた調整を進めているところです。携帯電話の販売窓口において、警察庁推奨アプリの導入やペアレンタルコントロール等を含め、ワンパッケージで対応できるよう計画しております。いただいたご意見も参考に、販売店における啓発活動なども含めて対策を進めてまいります。

【委員】

現行計画が令和 8 年度末で終了するにあたり、単に「実施した」という実績の報告だけでなく、その施策によってどのような成果や効果があったのか、また達成できなかった場合はなぜかといった具体的な評価をお示しいただければ、次期基本計画の策定に活かせるのではないかと感じました。

【事務局】

来年度が最終年度となりますので、結果を踏まえて、どのような効果があったのか、また未達成の項目についてはその理由等につきましても、ご説明できるよう整理してまいります。

【委員】

基本計画の取組内容における「エシカル消費の推進」について申し上げます。

生産者や事業者としては、生産現場の状況や生産者の苦労などを消費者の皆様にご正しくお伝えしていくことが、エシカル消費につながる第一歩であると考えております。委員の皆様におかれましても、ぜひ機会を捉えて、生産の現場に目を向けていただければと存じます。

【事務局】

地産地消や環境への配慮など、商品の背景やストーリー（生産者の思い）について消費者に理解いただくことは、事業者の生産活動にも直結します。引き続き、県民の皆様にご深く理解いただけるよう広報に努めてまいります。

【委員】

次期基本計画に関連してですが、これまでは「何をしたか」というアウトプットが中心でしたが、今後は「その結果どうなったか」という成果もしっかりお示しいただくのがよいと考えています。

また、相談件数のデータについても、様々な内容が混ざっているため、「騙される前に相談した件数（割合）」と「騙されて支払ってしまった後での相談」を分けて分析することが非常に重要です。具体的にそうした未然防止の指標を示すことができると、今後の参考になるのではないかと考えております。

【事務局】

「何をしたか」だけでなく、どのような成果があったかについて、今後お示しできるよう検討いたします。

また、相談件数の内訳につきまして、県の消費者情報センターの数値でお答えします。令和6年度の相談件数は合計3,019件で、そのうち「支払い前」が248件、「支払い後」が2,377件、「不明・無関係」が394件となっております。また、令和7年度（1月末現在）は合計2,409件中、「支払い前」が142件、「支払い後」が1,920件、「不明・無関係」が347件となっております。

【委員】

その数値には、県内の他の市町村センターが受け付けた相談件数も含まれていますか。

【事務局】

当該数値はPI0-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に入力された分類に基づく、県センターの数値です。各市町村のセンターで同様の分類入力が行えるかについては、なるべく詳細な情報が取れるよう、今後協力を要請していきたいと考えております。

【委員】

次期計画の消費者教育に関することですが、子どもたちがお金や投資について学ぶ金融教育は必要とされてきていると思います。消費者教育の中に金融教育は含まれているのでしょうか。

【事務局】

金融教育は、大きな括りとして消費者教育の中に含まれております。本審議会におきましても、金融教育に知見のある委員に加わっていただいております。先日も金融庁の方と面会する機会があり、金融商品を原因とした消費者被害に遭わないための教育が重要であると認識を共有いたしました。次期計画の中にも取り込んでまいります。

【会長】

ロマンス詐欺や投資詐欺で、実際にどのような手口・パターンで騙されるのか、県内の事例などで典型的なものをご紹介いただけますでしょうか。

【県警本部】

ロマンス詐欺も多くは最終的に投資話となるので、SNS型は投資詐欺が大半です。投資詐欺で騙されるパターンは大きく2つあります。1つ目は、YouTubeなどのSNS上の「偽広告(バナー広告)」をクリックさせる手口です。2つ目は、InstagramやFacebook、あるいは若者に利用者が多いTikTokなど、どのSNSにもある「ダイレクトメッセージ」を犯人側からいきなり送ってくるパターンです。

共通しているのは、最初は偽広告やダイレクトメッセージから始まりますが、その後の展開は9割以上が「LINE」に誘導されるということです。

LINEのグループに招待されると、そこには犯人側の「サクラ」が多数おり、「儲かった」という会話を展開して信じ込ませます。その後、個別のLINEに誘導され、偽の投資アプリをダウンロードさせられます。振り込んだお金がアプリ上では増えているように見えますが、実際には引き出せません。

キーワードは「SNS」「会ったこともない人」「LINEでの連絡」「投資アプリ」であり、これらが揃えば完全な詐欺です。これが県内でも全国的にも定着しているパターンであり、特に「LINE」が1つの大きなキーワードになっている状況です。

【会長】

ありがとうございました。お時間も迫ってまいりましたので、本日の意見交換は以上とさせていただきます。皆様のご協力により、スムーズな進行をまいりました。本日の議事は以上とさせていただきます。進行を事務局にお返しいたします。