

令和元年度第1回徳島県消費生活審議会議事概要

- 1 日 時 令和元年10月23日(水) 10:00~12:00
- 2 場 所 徳島県庁10階 大会議室
- 3 参加者 委員19名、消費者暮らし安全局長ほか
- 4 議事概要

(1) 会長・副会長の選出

<会長に加渡委員、副会長に中委員及び佐野委員を選出>

(2) 報告

- ・「消費者庁 新未来創造戦略本部」について
- ・「G20 消費者政策国際会合」の開催結果について

<事務局より資料1及び資料2に基づき報告>

(3) 徳島県消費者基本計画及び徳島県消費者教育推進計画の変更・見直しについて

<事務局より資料3から資料5に基づき説明>

【会長】

ありがとうございました。大変、資料が膨大で皆様お手元が混乱しておりませんか。少し整理をいたします。今の提案は、この消費者基本計画と消費者教育推進計画について、計画期間はまだ残っているものの、集中取組期間は今年度で終了することから、骨子はそのままとするものの少し見直しが必要ではないか、ということが一点目。

それから、目標とすべきもの、数値目標を含めたKPI、評価指標について、これをもうすでに達成してしまっているものについては、これからの期間、改定する必要があるのではないか、ということが二点目。

三点目の視点としまして、SDGsやSociety5.0といった新しい社会課題に対応していく必要があるという観点から、見直しをしてはどうだろうか、ということでございます。さらには、それを考える上で、消費者庁との連携も必要だろうとのこと。

それでは、見直しをすることに、ご賛同頂きたいということと、見直しをするなら、こういう視点も必要ではないか、こういう考え方も入れてはどうだろうか、というご意見を今日はできるだけ多くの方々から頂戴したいと思っております。

いかがでしょうか、どういう切り口からでも結構でございます、それでは〇〇委員、お願いいたします。

【〇〇委員】

徳島県消費者大学校OB会でお世話になってます〇〇です。

若年者向け消費者教育のプロジェクトについてですが、私たちが暮らしのサポーターの活動をしております。去年から今年に入って、心配事の相談でちょっと気にかかっているのが、大学生の18歳から20歳ぐらいの年代の方の相談が増えていることです。特に、

徳島県とか四国4県の圏域の中じゃなく、関東の方の会社からお金を借りてしまうと、学生ローン、賃貸契約の取扱いについての相談事っていうのを、ちょっと聞く件数が増えてきました。

いろいろと徳島県の学習会とか、プロジェクト発表の見学に行くのですが、高校でのエシカル教育と、お金の借金部分っていうのは教育学習の中でも路線が違う。

現在の小学校、中学校の学生は、金融商品についても、遊びを通して学習が進んでいますが、今の18歳から20歳の年代の人が成人になった時に、この辺の弱い部分ってどうなっていますか。

去年については、親に言えず借りてしまって、すぐに、契約解除ができたのは1件でした。すぐに行って、すぐ解除できたっていう会社もあるが、もしもそこをあんまり突いてしまっても、借り入れるところがあるというのも、きっと生徒さんご本人やそのご家族にとっても大事だと思うので、そこを厳しく言うのではなく、自然に、自分で経済学習能力を高めていけるように持っていくためのプロジェクトというのはどこの教育部分に入りますか。

【会長】

これから成人年齢も引き下がって参りますので、特に金融教育を中心とした若年者向けの消費者教育プログラム、その中でもお金の面を中心とした取り組みはどこに入っているのか、もしくは、今どのような状態で教育がされているのかということについて、事務局の方でどなたかお答えいただけますか。

【事務局】

まずは、大学生の話ですが、実は、我々も危機感を持っているところがあります。高校生向けの消費者教育をやりだしたのが一昨年度からということで、それ以前の方々については、それぞれの学校でということでした。そうすると、なかなか、今、大学生の方々に浸透が図られているかということ、なかなか難しい部分もあるという風に思っています。

ただ、一方では、徳島大学に消費者庁が講座を持っており、各種の消費者行政の施策などを説明に行っています。私の方も、実は講師で行ったりしていますが、そういった取組をそれぞれ大学の方でもやっています。

そこでは、心配になった時の相談先、やはり188、消費生活センターに相談してほしいということを、強く申し上げております。

これちょっと個人情報のお話があるので、個別具体的話はなかなか難しいんですけども、大学生から県のセンターの方に相談というのもございます。

我々が気にしてるのは、最近ですね、徳島県内だけではないんですけども、やはり、さきほど言われましたお金の貸し借りの話、それから最近でありましたらビットコインの話ですとか、マルチ商法的まがいのような話とか、要するに儲かるよというような言葉に反応してしまって、儲かるんだけど、先にお金を振り込まないといけませんとか、よく言われるパターンがあるかと思うんですけども、そういったような内容というものもご相談として受けることもございますので、そういった、まずは相談を受けるという対応を、しっかりとやっています。

また、例えば、大学の方に、こういった内容について注意喚起をお願いします、というように形で依頼し、各大学においても、注意喚起を促していただく、というような取り組みも行っています。

我々としては、まずは、大学生に気軽に相談を頂けるような環境作りというものを、しっかりと進めていきたいというふうに、思っているところでございます。

【会長】

それに関連してこの消費者教育推進計画の中に重点政策や柱として、盛り込む形はあるのでしょうか。

【事務局】

我々としては、ライフステージに応じた消費者教育というものをしっかりとやっていきたいという思いを持っておりまして、消費者教育推進計画の26ページを見ていただければと思うんですけども、大学への出張講座でありますとか情報提供というようなことを、消費者くらし政策課、あるいは県の消費者情報センターの方で実施していくということを書いておりますし、さらに、これも拡充していきたいという風に思っているところです。

【会長】

はい、ありがとうございました。

〇〇委員のご提案のように、ちょうど狭間になってしまっている年代の方が存在している事は事実だと思いますし、成人年齢引き下げまでの年代に対して、どのようにしっかりと消費者教育をしていくか、これからの消費者教育の大きな柱だろうと思います。そういった意味で、消費者教育の中で契約の基礎知識、あるいは法教育というのも、非常に大きな問題となってまいります、〇〇委員いかがでしょうか。若年者に関する消費者教育の観点からお願いします。

【〇〇委員】

弁護士会では数年前から、徳島県と共同しまして、県内の各高校に対して、出前授業に行く取り組みをしています。毎年、15校ぐらいに行っており、50分程度の授業に、弁護士を一人派遣しまして、どういう風にしたら契約が締結されるかとか、どのようにしたら解約出来るか、クーリングオフの知識や、最近では、デジタル社会になってスマホとの付き合い方だとか、SNSとのつきあい方などについて講演をしています。

これを通して、成年年齢引き下げの少しでもお役に立てたらいいなと思っています。今年度も引き続き、派遣させていただき予定ですので、よろしくをお願いします。

【会長】

ありがとうございました。

若年者に向けての消費者教育をもう少し強めていくような視点、考え方も必要ではないかということと、弁護士会が取り組んでおられます活動についてお話しいただきました。はい、〇〇委員、お願いします。

【〇〇委員】

高齢者問題について、我々の団体も100人ぐらいのリーダーがいますが、高齢者にもう少し教育をして、なにしろエシカルと言っても、何だったんかなって、何回言ってもそうですし、SDGsのことについても、何回言っても忘れるんです。繰り返し、高齢者に、家庭で話しができるように、高齢者教育をもっと充実してほしい。

先般、〇〇先生と一緒に、エシカルノートというものを作りましたが、よくできています。それを、各圏にリーダーがおられますので、そこに発信をしています。

この高齢者の利用の方法、利用言うたら悪いんですけど、高齢者に教育をして、それを家庭に、それを孫に、そういう風に教えていけるようなことが、盛り込まれてないと思う。

うちの方は委託事業としてやってるんですけども、うちは全国47都道府県全てにありますので、発信するにはいい団体だと思っておりますので、今回も四国からということやってるんですけども、この言葉の問題、17項目なかなか覚えられない、皆さん着けている、あのバッジはいいんですけども、今、そのブローチで作っています。年寄りだったら、それの方がいいんじゃないかとか、そしてこれに親しんでもらう、そういうようなことをしようと思っております

やっぱり高齢者の利用の方法とか、高齢者の教育について、もう少し入り込んだものが欲しいと、こういうふうに思っています。

【会長】

ありがとうございます、では、〇〇委員、お願いします。

【〇〇委員】

若干、今の話と関連するんですけども、この基本計画等につきましては、だいたい、仕組みとか機能とか方向性とか、そういうのはかなり出来ているのではないかと思います。今、県では実装と言っていて、実現せないかんということで、KPIの話も出て来ていますが、消費者の現場っていうものを、もっと深くご理解をいただかないといけないかなと思っております。

例えば、私の事業所では、ほっとかない事業で、見守りに回ったり、移動販売をしています。その中で、私も先般、移動販売に、ずっと付いて回っていたんですけども、まず、一つの部落であれば、もう、お年寄りばかりです。そして、ほとんどが女性です。もういたる所、軒並みですね。ほとんど80歳以上の人です。その人が買い物に来ます。そうすると確実に、エシカルかばんをみんな持っています。これはできとるなど、ただ、その全てが現金です。現金はこちらの方で見てあげながら、やりとりしないといけない。

それから、消費する段階で、何を買っていいかわからないと、いう部分もあります。そういうような方々が、かなり地域にいるということです。

さらに、あの私の部落もそうなんですが、週2回のゴミが、ゴミ箱にいっぱいになるんですね。これは、消費生活の流れでなっている。袋から入れ物から、そういうものを入れると、すぐにゴミがいっぱいになってくる。こういう現実が。スーパーで買い、どこで買っても、全てピチッとパックしてくれてますから、そのパックを全部捨てないといけない。

というようなところもですね、その消費者の今のお年寄りの現実とか、実際にやっている姿というものは、どれだけこの基本計画の中で浸透していくのかどうか、基本計画の10ページに、子どもから高齢者まで、安全で安心な消費生活を送れるよう、といい言葉を書いている、そのとおりです。これが実態として、動いているかどうかですね。それから福祉施設の場合も、在宅者が非常に多いです。障がい者の在宅、認知症の在宅、そういう方々に対して、職員教育っていうのも、非常に大事でないか。職員が、それをしっかり理解して、どう浸透させていくか。先ほども少しありました、くらしのサポーター、おいでるようですけども、この方々のエシカル教育の中で、どのようにして、わかりあって、浸透させていくか、なにわともあれ、現場というのは大変な実態にあるという中で、どう浸透させて、どうKPIを実現させるか、実装に結びつけるかというのが、大きな授業でないかなと、このように思っています。そういう実態もご理解の上、進めていただけたらありがたいと、このように思っています。

【会長】

ありがとうございました。〇〇委員、お願いします。

【〇〇委員】

私は、老人クラブを代表してきています。

それで、この基本計画を見ながら、もちろんこの計画を立てるのに参画するのもあるんですが、何が実行できて、何が実行できないのかというところを考えてみました。

老人クラブ、私どもの美馬市では3500人、会員がいます。おそらく徳島県だと、その10倍ぐらいだと思うんですが。この頃はですね、ただ集まるだけじゃなくて、いろんな会合があったら、プラスワンということで、私どもは研修をしております。例えば、総会があったら研修とか、役員会があったら研修とか、いう風なことで、随分、研修しております、主にやっていることはですね、認知症の問題、消費者保護ですね、これについて、研修があります。

私ども、友愛活動といいまして、お互いに、友達同士、隣近所ですから、お互いに気をつけあおうということで、友愛活動しております。私どもの友愛活動はですね、他のと、ちょっと違っていて、仲間で、隣ですから、つまり、認知症なり様々な課題を抱える人がですね、その地域全体の話題になるって言うんですかね。そういう風なところが、とってもいいとこでないかなと思います。

そういう風なことで、私どもは参画しているわけですが、ただ、今、〇〇さんから話があったような、今後取り組まなければいけない問題として、やっぱりエシカルの問題があるんでないかなと、思います。そういう風なことで、何をすればいいかということ、絶えず考えていかなければいけないと。

それともう一つですね、先ほど、〇〇さんからお話がありましたが、やっぱ地域の実態をね、いろいろ、県の方、知っていただきたいなど、例えば、学校の見回りでもね、様々な形の、例えば教育委員会がしているようなものもありますし、様々なあるんですよ、ところがそんなことが上滑りになって、深く実態を知っていない、どういうふうな活動があって、どういう風な課題があってというのが、わかってないような、地方で住んでますとね、そ

ういう風なことを感じます。

【会長】

ありがとうございました。お願い致します。

【〇〇委員】

実は、地域で相談を受けてるものですから、よく聞くんですけどね。

負担が増えたって、高齢者の。何、具体的に何って聞くと。銀行の通帳がなくなる時代が来よる。それからパソコンで全部、具体的に言うと、〇〇〇〇の使用量のペーパーはもう来ない、11月から来ないという話。で、従来どおり欲しい人は、110円プラス税と。その110円欲しいから、努力しても、スマホが使いこなせない。そういうふうなこともあって、これからどんどん、キャッシュレスで買い物したら何パーセントとか言うでしょ、高齢者を見捨てていくんかっていう相談がずっと、増えてきますので。

今までどおりとは、いかんと思いますが、もう、高齢者に、〇〇さんおっしゃったように、高齢者の教育っていうのが非常に大事になってくると思います。

弱いところ、ばっかりに負担を持っていくのは。若い人の時代ということはわかるんですけど、高齢者が、今もう財布が使えない、カードを作れと、どこ行っても、カード、カードで、あれって情報が漏れた時どうするんとか言ってね、生活に、今、非常に不安を持ってる高齢者が多いです。

【会長】

ありがとうございました、他にいかがでしょうか。

今、4人の委員の皆様から高齢者が抱える、消費現場の問題、課題について、目を向けていただきたいという声があがりました。事務局の方からこの点につきましてご回答お願いできますでしょうか。

【事務局】

今、〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員の方から、ご意見を頂きました。

高齢者の方々に対する、消費者教育ということでございます。我々とすれば、例えば、くらしのサポーター、あるいは、消費生活コーディネーターにご参画をいただいたり、あるいは、消費者大学校とか、あるいは、大学院にご参画いただいたりするような形で、消費者教育ということを進めてきているところでございます。

先ほど申し上げましたとおり、ライフステージに応じた消費者教育、これは必要だということで、高齢者の方々に対する教育というものもしっかりと、必要だろうというふうに思っておるところでございます。

また一步踏み込んだところではですね、実は先ほど申し上げました、見守りネットワークというものを、県下全域に設置をさせて頂いたというようなお話もさせて頂いたところでございますけれども、実はこれは、いわば消費者被害を防止するためのネットワークというような形のものになっております。

そういう意味ではですね、高齢者の方々の全てを網羅するような中身では今のところは

ないわけなんですけれども、市町村と一緒にあって、消費の現場に入り込んでいくと、やはり、今、おっしゃられたような、まさに現場でのその課題というものが一つずつ出てくるのかなという風に思っているところでございます。

特にですね、〇〇委員がおっしゃられたようなキャッシュレスが進む中で、一体どうしたらいいんだろうかと、特に、例えば、今回の消費税のアップに伴ってキャッシュバックがありますよって言われても、具体的にどうすればいいんだろうか、という相談を受けると、なかなか難しいよねっていうところもでございます。また、新たなですね、そのテーマとしてエシカル消費でありますとか、SDGsでありますとか、そういう言葉を学びたいんだけど、なかなか、じゃあどうしたらいいんだろうかというようなお話もいただいたこともございます。

我々も県として、実態を十分把握しているのかといわれたら、申し上げにくい部分もございますけれども、我々とすればですね市町村とともにですね、現場の方に入り込んで、より、その消費者の方々が、悩まれていること、そういうものをすくいあげて、より良い消費生活を送れるような環境作りというものは、作っていききたいなと思っておりますし、そのために、まずは、その消費者被害防止のための見守りネットワークというものを、全県的にネットワーク整備をさせていただいたという所でございます。

さらに、それがゴールというのではなく、そういったネットワークも活用しながら、今言ったような、新たな消費生活の課題、あるいは、エシカル消費とか、SDGsとか、そういった新たな大きな、その目標といいますか、そういったものに対する、勉強会、研修会、みたいなものも一緒にあって、地域に入り込むような形でやっていききたいなという風に思っているところでございます。

ただやはり、そのためには県が全部入り込むというのは、なかなか難しいところもございますので、市町村と一緒にあって、あるいは地域のそれぞれのリーダーの方々と一緒にあって、そういった機会を作り上げていくように、今後していきたいというふうに思っておりますので、これからも、様々な点でアドバイスをいただければと思っております。どうかよろしくをお願いします。

【会長】

ありがとうございました、お願い致します。

【〇〇委員】

例えば、災害一つでもですね。いろいろな仕組みや協定やネットワークはたくさん出ています。実際に、災害が起きた時に、その組織や仕組みがですね、十分に動いてるかどうか、というのが、現実、実態なんですね。

私も、西日本災害の時に関わりがあって、体験していますけれども、してみましたけれども、なかなか動かないのですね全てが、そういうことからしたら、今の見守りネットワークの機能はどうなってるのか、どう動いておるのかね、結果どうなってるのか、そういうものを、見定めていくということが、非常に大事でないかなと。

それから、この計画の中にも、言葉が団体というところで止まっとるんですね。やっぱり、個人へも入っていくぐらいの機能も必要でないかなと、このように思います。

【会長】

ありがとうございました。お願い致します。

【〇〇委員】

今の県のご説明の中で一番抜けているのが、連携と思う。

見守りネットワークはできました、だけど、我々の方には、市町村から何の連絡も来ません。老人クラブの〇〇さんと私とは仲いいんです、だけど、これをするか、あれをするか、そういう話はしていない。だから、抜けているのは、やっぱり、連携と思う。

だからそれを、見守りネットワークを中心として、個人も含めて、まず、団体とか施設とか、それから私は日赤奉仕団の長もしております、で、毎日毎日のように炊き出しの練習していますが、実際、起こったら、私たちはどこに行ったらいいのか。ボランティアセンターに入るんですか、何に入るんですか、と言っても、これができていない、だから奉仕団は奉仕団、婦人会は婦人会、老人会は老人会、そういう風になっているので、やっぱり連携が必要だと思いますので、その連携を盛り込んで欲しいと、ネットワークの中に皆が入って。市町村が呼びかけるんだったら、みんなに呼びかける、それが抜けているのではないかと思います。

【会長】

これについて、事務局の方、いかがでしょうか。

【事務局】

今ですね、〇〇委員、それから〇〇委員から、ご意見いただきました。

まず、災害の話をいただいたところでございます。実は、私どもも危機管理部ということで、実は、全体的には、まさに災害の対応もやっているような部署でございます。その災害対応の中でも、今、おっしゃるとおり、組織、実際にこの災害対応するための組織というものが、いざ発災時にきっちりと動けるのか、ということは、やはり我々、部全体としても大きなテーマだというふうに思っているところでございます。

各種のいろんな計画、災害基本計画でありますとか、あるいはBCPであるとか、そういった、いろんな計画があるんですけども、いざ発災時にそれがきっちりと動けるものかどうかということは、やはり、我々は日常的に見て行かなければいけないという風に思っています。

それと関連して、見守りネットワークのお話でございますけれども、やはり、我々とすれば、そのネットワークを作りましたっていうのがゴールではないと思っています。それは、市町村の方々と話してる時にもそういう話もさせていただいておまして、そのネットワークを作ってどうなったんだ、我々としては、まずは、消費者被害がしっかりと防げるような形というものを、具体的に、それぞれの地域とか市町村で、具体的にどういう動きをされているんですか、という事をもう少し、県民あるいは住民の方々に、お知らせをしていくような仕組みづくりというものを、もっとしっかりと打ち出していく必要があるんじゃないかな、というふうに思っております。そういう関連で、今、市町村の方々とも

お話をさせていただいているところでございます。

また、〇〇委員の方から連携という話を頂いております。

まさに、見守りネットワークは作ったけれども、その市町村の中での認知度ということを見ると、まだまだ、このネットワーク自体の存在を知っていない、そういうのあるんだっけ、というようなお話もいただいているところでございます。

ネットワーク自体が、消費者被害のためにありますというのが一つと。もう一つは、さっき言いました相談先としての消費生活センター。これも、全ての県民、市民の方が知ってるかという、まだまだそういう状況でございませんで、そういう方々に知っていただく、そういう機会をまずはもって、こういう動きをしているよ、連携できる部分は連携していきませんか、というようなお話もこれからも、もう少し、県としても強く、それぞれのところをお願いをしたり、つないでいく活動を活性化させていきたいなというふうに思っておりますので、どうかよろしくお願いたします。

【会長】

ありがとうございました。実は地方消費者行政が目指すところというのは、どこに住んでいても、質の高い相談と救済、教育を受けることができる地域体制の整備が大きな目標になっております。そのために、今、何人かの委員からご発言いただきましたけれども、消費の現場に目を向ける、個人を大事にする、それから組織をどう動かしていけるか、ということ考えた時、連携が大切になってきます。また、デジタル弱者をどうやって救済するかも大切です。デジタル弱者はそのまま、交通弱者になり、福祉弱者になり、医療弱者になり、災害弱者になり、最終的には消費の弱者になります。ですから、高齢者を中心として、今回の国際会合でもテーマになりましたが、デジタル弱者をどうやって救済していくか、この視点について今、たくさんの委員の方から、ご意見として頂きました。ありがとうございました。その他の視点からでも結構でございます。また、ご意見を頂戴していない委員の皆様、お声を聞かせていただければと思います。〇〇委員お願いします。

【〇〇委員】

〇〇委員のご意見もございました、エシカルノート、私の方にも配っていただいて、各戸に一冊ずつということで、何か素晴らしい取り組みだなと感心したところでございます。

今の見守りネットワークなんですけれども、あれはとりあえず立ち上げるということで、立ち上げはできました、県下全部、でもそれを連携とおっしゃった、連携は大事だともちろん分かるんです。見守りネットワークを作って、どの程度の活動ができるか、これからのことだと思うんですね、作るのにとりあえずは、各市町村とも力を入れて立ち上げました。

そしたら、まず、独居老人のところを訪問しようとしても、どこが、どの方が同居老人か、今、個人情報の関係で誰でもが、その家を訪問するということできない、情報が入らない、民生委員だったら行けるかな、どこと連携したらいけるかなとか、私も考えます。

それぞれの立場もあって、その辺がやっぱりこれから動き出すところだと思うんですね。だから、今言ったように、民生委員とも連携して、訪問できるかな、見守り手帳、お渡しできるかな、188相談してくださいよっていう情報もね、伝えたいんですよ、だから

独居の方ももちろん、独居でなくても、そういう情報が行き渡ってはないと思っています。

私も、消費者協会でおりました、なかなか相談センターの方の周知も十分にはできてないというのは分かっておりますけれども、そこへ行くまでの、その連携が一番大事なところで、どういう手法で皆さんに浸透していくかという、もうこれから力を合わせて考えながら、何回も会を持ちながら、知恵を集めて進めていけたらと、私は考えています。

他県から講師を呼ぶという風なところも、ありましたけれども、他県の講師の話も一回聞いたことございますけれども、徳島県の中で、こういう取り組みで、これは成功しているとか、やっぱりネットワークでも、それぞれ違うことしてると思うんですね、だから、県下の中で、これ素晴らしいな、これいいなっていうところを、お互いが勉強しながら、いいところ集めながら、全県下で前に進めていけたらというのは、いつも思っておりますので、また皆様方のご協力とお知恵を拝借しながらやっていけたらと思っています。よろしく願いいたします。

【会長】

ありがとうございます。先行事例を共有することで、こうやって成功したっていう例を知りたいですね、それをなかなか知る機会がない、という話でした。いかがでしょうか。

【〇〇委員】

消費生活に関する情報を、消費者庁さんが流してくださっています。

かわいい188のキャラクターとかで。若い年代の子はSNSで情報をチェックするのは、とても上手で私の方が教えられることもたくさんあります。

私の年代、もっと目上の年代の方でもSNS情報を見てくださっています。

SDGsや『誰一人取り残さない』っていうスローガンがありますよね。

これって、ごっつい大変ですよ、これやろうと思ったら。

それでも、世界共通の理念の骨組みがあって、これを周知していくのはとても素晴らしいことだと考えています。

仮に、実証実験の中っていうのは、反応がなかったとしても、ずっと継続して流してもらうということが、大事だと思っています。

これは、年代とか、性別とか関係なくなるので、この実証実験っていうものの、範疇とか、範囲というのは、どういう計画なんですか。

【会長】

事務局の方からお願いいたします。

【事務局】

はい、今、シェアリングエコノミーの関係でSNSの活用の話だと思うんですけども、この実証実験、実はですね、県ではなく消費者庁の方が主体となってやられているという、今、状況でございます。消費者庁さんの方がすぐに、これをどうするのかっていうのは、お聞きはしてないところではあるんですけども、我々としてはSNSというのが、若い子にとってみれば、普段、一番身近な情報アクセスのツールであることはおそらく間違い

ないのかなという風に思っていますので、情報発信に使えるのかなというような気持ちはもっております。

消費者庁の実証実験と歩調を合わせながらにはなるんですけども、そういった取り組みも進めていきたいなという風に思います。

ただ、それが、すぐに相談という形になるかどうかというのは、今、消費者庁の検討会があって、その中でも議論されているところなんですけれども、

【〇〇委員】

管理責任の関係ですよね、相談も受けてしまったがゆえに、相談内容が「非常に厳しい」ケースにおいては、こういった場合、対応や責任の範囲をどうするかですよね。

【事務局】

消費生活センターというのは、消費者被害の相談というところなんですけれども、ただ、県民の皆さんとか住民の方々から相談を受ける時に限定をつけていたのでは、そもそもご相談していただけなくなってしまうので、しっかりと行政として受け止めて、どういうふうに対応していくのか、ということはこれからしっかりと検討し、せっかくご相談いただいたところもありますので、それをいい方向につなげていければなど、いうふうに思っているところでございます。

【〇〇委員】

今、よく聞くのって188が周知されていて、認知度が定着してきています。さまざまな学習会に行ったときに、相談者の人は、(188に相談したら)「どないかしてくれる」と、思ってしまったところがあるのです。

サポーターとして、最初に相談を聞いた後、それとなく専門の先生の所と一緒に端末検索して、ご本人さんの胸の内に可能な限り寄り添うことはできます。内容によっては、「至急」の連携が必要な時でもでてくるのに、縦割りや鴨居の問題点が浮き彫りになって不甲斐なさやじれったく感じることもあります。制度的な連携の模索についてのお考えはいかがでしょうか。

【事務局】

今、〇〇委員の方から非常に具体的な話をいただいたところです。

今日の審議会というのは、いわば、その県の大きな計画みたいな話で、非常に大きな話なんですけれども、まさに今、おしゃられている、現場という話をずっと、言われてるかと思えます。

例えば、実際の相談現場ってどうなってるんだっていうような話というのも、私の方も一方ではセンターの所長をしていますので、実際に消費生活相談員の方々はどういう風に相談を受けているのかとか、どういう風に受けていくべきなのか、あるいは今おっしゃられたように、實際上、何もかも全部受けきれるか、これもなかなか難しい、となれば、当然それをもっとわかっていただく、福祉の関係であるとか、場合によっては警察であったり、あるいは、民生委員だったり、ケアマネであったり、そういうところに、どういう風

につなげていったらいいのか、というところは、きちっとあるんだろうな、というのは思っていますので、そこら辺についての、いわゆる連携の仕方、つなぎ方、そこは、あの表の部分としては、例えば、個人情報の保護というのはあります現実に、ただ一方で、見守りネットワークを活用すれば、その構成員の中だけでは、個人情報のプロテクトというのが外れるんですよ。そこは、情報共有してもOKですと、法律で決まってる。それをうまく活用して、先ほど話にあった独居老人の方で、危ないのところがどうかという情報を、つなげるような仕組みというのを、もっと円滑に出来ないかなと、制度的に思っています。もう一つは、例えば、人的なつながりというのは必要になって参りますので、例えば県あるいは市町村の消費生活センターの相談員の方々と、他の部局、例えば福祉だったり、民生委員だったり、ケアマネであったり、そういったところの連携をさらに進めていくというようなことが、必要になってくるんだろうなという風に思っております。

【会長】

ありがとうございました。お願い致します。

【〇〇委員】

弁護士の〇〇でございます。先程ですね、具体的なお話がですね、〇〇委員の方からありまして、まだちょっと、弁護士としてもですね、敷居が下がりきっていないというようなところについては、大変申し訳ないなあって思っております。

今回の件につきましては、計画の策定の話としてはなんですけれども、せっかくですね、消費生活相談員の増員、拡充であったりとかですね、見守りネットワークが出来て、今の情報共有がある程度出来るようになったという風な現状があるのであればですね、その中で、救済の方、具体的に被害に遭われてる方の救済の方については、我々の方につなげていただくようなですね、システムをもう一つ強めていただくであったりとか、もしくは、この悪徳業者に対する厳正な法執行とかですね、そういう風な側面の方について、どれだけ実績がとかいうのは難しいんだろうと思うんですけれども、実際、現に、行政罰みたいなところもあるわけなので、そういったところの執行であったりとか、そういう救済の側面についての力を吸い上げるような土壌ができてきたように思うので、その土壌を活かして、今後は、もう救済の方の手続きについても、力を入れていただけたらなと、いう風な意見を持っております。以上でございます。

【会長】

ありがとうございました。いろいろな制度やシステムを作っても、結局は、それを知らない人が、今、沢山います。そして、知らないことは、そのまま不利益になってしまうという状況ですが、世代によって、その情報の取り方は違っております。私のように高齢者になりますと、どうしても紙媒体が主流になりますが、若い方は、紙媒体よりはやはりネットが情報収集の一番のツールになっております。そういう意味で、この会場の中で一番若い公募委員が、今日、出席をしてくれております。〇〇委員に、お伺いいたします。消費生活や消費者問題などに関連するSNSサイトとか情報を見たことありますか。そういう事に対する情報に触れたことありますか。

【〇〇委員】

SNSですか。私はあまり見たことがないです。

【会長】

消費者問題や消費者被害について、自分は騙されないように考えた時に、情報は、どういところで調べますか。何かチラシを見たとか、授業で受けたとか、どういうところで知りましたか。

【〇〇委員】

授業で受けたことの記憶はあります。

【会長】

〇〇委員は、今、〇〇の〇年生ですね。

こういう消費者問題に対する意識とか感想、何でも結構です、忌憚のないところ、ご意見いただけたらと思いますがいかがでしょう。

【〇〇委員】

自分は、その体験をあまりしたことがないので、分からないんですけど、自分がもしその立場になった時に、身近に、〇〇先生がいるとか、相談しやすい人がいるというのは、すごく大きなことなので、自分が、もしそうなったとしたら、すぐに相談するという形をとると思います。

【会長】

ありがとうございます。やはりいくつかの情報源がある中で大きな柱となるのが、マスメディアといいますか、マスコミだと思います。そのマスコミの立場から、〇〇委員、ご意見お聞かせいただけますでしょうか。

【〇〇委員】

今、いろいろな方の意見、聞かせていただきまして、今回は基本的に大きい骨子という中で、それぞれのいろいろな問題が提案された。まとめるのが、なかなかちょっと難しいなど、一つ一つの取り上げると、例えば、デジタル弱者であるとか、消費問題だけじゃなくって災害時とか、いろんな場合に、今、少子高齢化という大きな問題もあって、限界部落ってという話もありますんで、色々聞きながら、いろんな部分で考えていければと思う。色んな、すごい小さなものも拾い上げないかんという話もありますので、弱者を助けていかなければならないということで、考えていただければと。

【会長】

ありがとうございました。まだご意見をおっしゃっていない委員の方、〇〇委員、お願い致します。

【〇〇委員】

私は、電話がかかってきまして、そして、現金の払い戻しがありますよということで、電話があったんですね、現金の払い戻してなんやろうと思って、で、どこそこの引き取りのところへ来てくださいということで、どこですかって言うたら、〇〇〇〇の前に来てくださいということで、私、一回、行ったことあるんです。

途中で、おかしいなと思って、市役所に電話したんです、年金の払い戻してあるんですかって、で、銀行にも聞いてみたんですその場で、そしたら、そんなありませんよ、ということで、結局、これは騙されとったような形になって、銀行と市役所に聞いて、あーよかったな、と思ってそのままで終わったんですけれども、電話で聞いて、これだけお金の払い戻しがありますよとか、税金を戻すのがありますよって言われたら、お金が戻るとなったら嬉しくなるじゃないですか、そしたらいきますって行って、よく考えてみたらこんなおかしいなあと、自分で判断して、すぐに、銀行も市役所にも聞いて良かったな、というような結果にはなったんです。年いってこのように電話かかってきたら、そうかなと思うようなことは、信じることは、テレビでよう聞いとんのに、やっぱし、だまされると言うことは、多々あると思います。

【会長】

どなたも知らないわけではないんですよ、テレビやニュースで見てるのですが、自分のケースはそれじゃないって思ってしまうんですね。

【〇〇委員】

3万円とか2万円ですけど、お金の払い戻しがありますよって、キャッシュカードのところに取りに来てくださいよ、とか言われたら、行きますと、電車、乗って行ったものの、なんかおかしいと思って、すぐに聞いて、こんなの、ないですよって。

わかっっても、わかってないというのが、今の現実のような気がします。

【会長】

ありがとうございました。

時間も残り少なくなってまいりました。お願い致します。

【〇〇委員】

私は、四国経済産業局消費経済課の〇〇と申します。当課の中にも消費者相談室があり、それから、消費経済課の方では、消費者被害を防止するための法執行なども行っております。先ほど来のお話の中で、若い方も高齢者の方もそうなんですけれども、こうした方たちを巡る、いろんな問題を、この消費者基本計画ですとか、教育推進計画に、具体的に盛り込めればいいんでしょうけれども、それを全部この計画に盛り込むことは、難しいのではないかと思います。

先ほど来、ご意見がありましたように、例えば見守りネットワークですけれども、作った方がいいが、後は市町村や地域とどうやって連携していくかということで、今後、議論の

余地があると思いますが、具体的な実行方法として、この計画よりも、もっと下に落としたようなものは、おありになるのでしょうか。より実効性のあるものを作って、具体的に実行していくことが望ましいのではないかと思います。

後もう一つ、いろんな相談の話が先ほどありましたけれども、ご本人が気づく方はまだいいんですけど、例えば、息子さんや娘さんが盆や正月に帰省して、こんな屋根の工事をしていたとか、県外にいる大学生が連鎖販売で、特に友達とかから誘われるので、もうすっかり洗脳されてしまっていて、帰省した時に親御さんが気づいたというようなこともあります。もちろん、学校教育や地域での教育も大事なんですけれども、家族や身近な友達のような人との繋がりがやはり大切になると思いますので、それが各先生方がおっしゃっている、連携ということだと思えます。より地域や人との接点が大事だなということは常々感じております。

【会長】

ありがとうございました。お願い致します。

【〇〇委員】

先ほど、事務局の方からお話がありました。私も個人情報の枠が外れるということ聞いておりました。ちょっと誤解を与えた皆さま方には、失礼いたしました。で、先ほどのように、先進的な事情も見たいので、とりあえずその今年度どういうことをしたかという、住民への働きかけを具体的に、パンフレットを配るとか、どういう形でもいいんですけども、どういうことをしたかっていうのを、それぞれに報告をしていただくような、市とか町とかにさせていただくような、そういうことも、ちょっと求めていただいて、業績の中に、そうしたらみんな今年は何をしようかって、具体的に進めるのでないかなっていう風なちょっと気もしております。

それともう一点、あの先ほどの〇〇さんの方から、ゴミがたくさん、その包装の関係で出るっていう、食品の包装とかで、業者さんとかの大きな業者さんの世界とかの話になるかと思いますが、どこともあの包装関係で、持って帰ったらすぐ破って捨てるとかで、ゴミもすごく大事なことで、それはちょっと具体的に入れられるんかどうかって、ちょっと分かりませんが、ちょっと思いました。

【会長】

ありがとうございました。

【〇〇委員】

先ほど来から名前を出していただいている企業の地元販売店の〇〇〇〇の〇〇と申します。お世話になっております。この度から初参加させていただきますので、どうぞよろしくお願い致します。

私どものお客様というものは、100%消費者の方ですので、消費者の方がいかにメリットを感じていただいて、豊かな生活をしていただけるかということに、常々、日々考えながら施策を立てているんですけども、国や県の出していただきました骨子に沿って具

体的内容が、先ほど、〇〇委員からもありましたけれども、どうすればいいんだっていう具体的内容が、提示されていない内容というものは、あの、私どもの方で考えてやってみて、間違えていたら怒られて、そうやって、試行錯誤しながら、いろんなシステムを作っ

て参っております。

ですからゴミの問題ですとか、あのキャッシュレスの問題、本当に今、私ども、大きなところに直面をしている時期にあるのは確かでございます。

できるだけその中で、消費者の方々の、生活が向上するよという事で、いろいろとやってまいりましたが、特に今、食品ロスという問題が、急に浮上、取り組んでいかなければいけない、ということで、急がれている問題かと思ひます。ですから、今回の骨子にSDGsが載っていないということで、その策定がされる、その中で、食品ロスというもので急がれている、その内容に対してですね、弊社の方も急ぎまして、9月中に全店で、徳島県下においては、食品ロスの問題、生活困窮者に対して、物資を援助というような、有効活用していただけるようなシステムを作り上げまして、それを全店で実施し始めたところでございます。

ただ、それが、今後また、その運営がいいのか、どうなのか、いろんな問題が起こりながら、あっちこっちしながら、やっていくんですけれども、その次としましてはですね、食品ロス、いわゆるフードポストをやらうとしていひます。これも急ぎやらうとしていひるんですけれども、今から後に2年間のものを作りになられるとしたら、今、食品ロスの問題で、フードバンクの方で、力を入れてやられて骨子を出していただいてもですね、次のものが欲しいな、というのがありますので、出来ましたら、その次、その次、徳島県は最先端に行く県だと思いますので、地元企業としては、それを形にしたいと頑張っております。ですから、食品ロスの半分は、企業の問題でありますので、その問題も、今、この言われている所は、消費者の方々の一人一人に対する教育を、それをすごくやられていると思ひます。私どもも消費者の方に対して、そういう活動もさせて頂いていひますが、企業に対して、他のステークホルダーに対しても、させていひたいと思ひますので、そちらの方に対する具体的な施策も、ご提示いただきましたら、より分かりやすい、いろんなものになるのかな、と思ひておひます。

【会長】

ありがとうございました。

意見も出そろったようでございますので、事務局におかれましては、今回出ました意見を踏まえまして、次回までに計画の変更、見直しを進めていただきたいと思ひます、それでは、進行をお返しいたします。