

## 令和3年度第1回徳島県消費生活審議会議事概要

- 1 日 時 令和3年7月26日(月) 14:00~15:00
- 2 場 所 徳島県庁10階 大会議室
- 3 参加者 委員23名、知事、消費者くらし安全局長ほか
- 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斎藤委員を選出>

(2) 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改定について

(3) 消費者情報センター整備事業について

<事務局より資料1から資料3に基づき説明>

<「消費者基本計画」と「消費者教育推進計画」の一元化及び部会の設置について承認>

【会長】

説明ありがとうございました。ただいま、事務局から議事2、3について、併せて説明をいただきましたが、ここからは、委員の皆様から御質問、御意見、御提言等を頂戴したいと思います。いかがでしょうか。

【〇〇委員】

新しい基本計画の件についてなんですが、資料の7ページに部会制を置くということになっており、7名程度の基本部会を設置されるということで、この部会の役割は具体的に何をすることになりますか。

【会長】

部会の設置とその役割につきまして、事務局の方からお答えをお願いします。

【事務局】

この部会につきましては、今後、計画の具体的な柱の選定でございますとか、より詳細な中身について御審議をいただき、部会の方で一定の結論を出していただいた案について、再度、この審議会でお諮りをしたいと考えております。

【会長】

〇〇委員いかがでしょうか。

【〇〇委員】

この新しい基本計画の骨子が部会を通して出てくると、こういう理解でよろしいでしょうか。

**【事務局】**

最終案に近い形の、詳細に取りまとめた案が、お諮りできるのでないかと考えております。

**【会長】**

そのほか、御質問、御提案ございますか。

**【〇〇委員】**

改定に直接関わりないんですけれども、地域協議会の打ち合わせの中で、地域の消費者相談の数値を皆さんにお知らせするための表を作ったところ、年齢不詳というのが半分以上となっています。個人情報の問題もあつたりしますが、どのように県下全体の消費者相談の年齢の把握を進めればいいのかなど、どのように聞けば、みなさんの個人情報に関わるようなことにならないのかなど、聞き方の問題を県下一斉に県の方から示していただければ、それぞれの市町村の相談員さんの仕事がしやすいなと思っています。会議の中で半分以上の年齢がわからないということで困っていますので、この改定には問題ないんですけど、教えていただければと思います。

**【会長】**

相談内容の分析に必要な相談者の年齢がなかなか把握できないという、御意見がございましたが、何かよい方策は事務局の方でございますか。

**【事務局】**

県の消費者情報センターの例で申しますと、10歳刻みで、統計を取りまとめているところでございます。それで各年代でどういった相談が多かったか、数字を把握しているところなんですけれども、そういう形で具体的に何歳というのは、聞きにくい場合はあると思いますが、何歳代かという、広い範囲で聞くのも一つの手と考えます。

**【〇〇委員】**

相談の電話がかかってきたときに、「年齢は？」という聞き方はしてもよろしいですか。こちらから、「60歳代ですか？」とか「50歳代ですか？」とか誘導とかどうなんでしょうか。

**【事務局】**

個人情報に該当するかどうかの話にもつながってこようかと思うんですけれども、例えば、名前、住所、生年月日等で、その人と特定できる情報が、個人情報でなかったかなど考えます。そういう意味からいいますと、年齢だけでは、個人の特定にはつながらない、ただ、他の情報と一つになって、個人が特定できてしまうケースも発生すると思います。もし、そのほかの情報と一つになって、ある特定の人物、Aさん、Bさんというのが、特定できる場合、これも個人情報になるんですけれども、その中で、質問者の年齢を聞く場

合に、今、申しました個人情報に当たるのか、当たらないのか微妙な部分もありますので、ずばり何歳というよりは、何歳代なのかという聞き方をしていただいたら、個人の特定にはつながらないのかなと、考えます。

**【〇〇委員】**

年齢をおおまかに60歳代ですか、50歳代ですかとか聞き方はしてよろしいですか。年代別に被害の内容をつかんでいないと、どの年代にどのような風な被害が多いかなとか話ができにくいんです。

**【事務局】**

ある年代ではこういう相談が多いという情報、それは、かなり有益な情報になるかと思えます。我々も、そういった情報欲しいなと思っておるんですけども、こういった聞き方が適切か、消費者情報センターにも確認をしまして、後ほど回答させてもらえたらと思えます。

**【会長】**

事務局におきまして調査の上、改めて回答頂ければと思います。ほかにいかがでしょうか。

**【〇〇委員】**

基本計画と教育推進計画を一体化されるということで、重複する内容も今まであったかなと思えますので、一体化することで非常にわかりやすくなるのではないかと感じました。そして新たな計画における主な施策の方向性というところですけども、やはりここにしっかり、消費生活のデジタル化への対応というのが入ったらいいのではないかというふうに感じています。と言いますのも、新たにデータをとって分析してみますと、やはり、デジタル消費生活は、普通の消費生活より、とてもトラブルが多いんですね。しかも、若い20代、30代の男性が、コロナ禍でとてもトラブルに遭っているということがわかりました。ですので、もちろんデジタル化への対応で消費者教育が重要というのは当然なんですけれども、それ以外にもやはり、被害状況の把握ですとか、相談体制の充実みたいなことも必要になってくると思えますので、1本大きな柱として、消費生活のデジタル化への対応も入れるといいのではないかと感じました。

**【会長】**

ありがとうございました。大きな柱として、デジタル化への対応についての御提言がございました。これは、事務局いかがでしょうか。

**【事務局】**

まさに、これからの5年間というのは、デジタル化であつたり、コロナ禍における新たな生活様式というところが、大きなテーマになってこようかと思えます。そういったことも含めまして、部会の方にお諮りする案を我々の方で精査して参りたいと考えております。

**【会長】**

今日、用意しております議事については以上でございますが、皆様から、全般的な御意見等はございますでしょうか。

**【〇〇委員】**

本日の会議の中にあります参考資料の方の進捗について、軽くではありますが、ご報告させていただきます。「とくしまSDGs消費者教育教材OUR(阿波)エシカルタウンでSDGsを学ぼう！」のところ、ちょうど、夏休み期間ということもありまして、画像が粗いですが、このように、おうちの方でクイズを取り入れています。この後の、広がり方なんですけど、子どもが、夏休み明けに夏休みの出来事を発表する場で発表したり、絵日記に書いたり、自由研究に使ったりしようかと思っております。

それでなんですけど、令和4年の成年年齢引下げに関する取組、また、大人になるまでに知っておきたいことを、クイズや遊びを通して、学んでいきたいと思いますという目標のもと、大きく大阪・関西万博2025があるかと思っております。こちらの方なんですけど、運輸、開発、医療、福祉、観光、販売、いろんな所で徳島県、四国、関西広域エリア、どんな風に今後、発展されていくのかなと思っております、御教示いただければなと思っております。

**【会長】**

ありがとうございます。まずは、デジタル教材を活用いただきまして、ありがとうございます。それを踏まえまして、大阪・関西万博2025に向かって、これからの徳島県の施策や方針等をお聞きしたいとの御意見でございますが、事務局、いかがですか。

**【事務局】**

これから、消費者行政、消費者教育を考えていく上で、デジタルについて、そこから生じる様々な課題、これは消費者の目線だけでなく、事業者、行政、それぞれの目線に立って、どんな課題があるのか、更にそれを、デジタルの課題をデジタルでもって制すと、いふ言い過ぎかもしれませんが、その課題解決の道筋の立て方とか、消費者教育を展開していく上でのデジタルの活用方法、様々な面で、縦横無尽と言いますか、そのような切り口でこれまで以上に考えていく必要があると、いうように思っております。そういったことで、これまでも皆様に御尽力賜りまして、今、徳島県庁の10階に消費者庁新未来創造戦略本部の皆さんと、徳島県がカウンターパートとして、様々な実証実験、進めさせて頂いているんですけども、その中でも、若年者の皆さんへの消費者教育、特に、まずはこの分野にデジタルを活用して、消費者教育、積極的に進めていこうと考えております。今後は、そのノウハウ、スキルをいかに、他の世代、全世代の皆さんに広げていくのか、ということ課題設定をしているところでございまして、議論を深めて、具体的な教材として形にして、それをいかに活用していくのか、ということを進めていく状況でございますので、是非、そういう状況にあるということ、改めてご承知おきいただきまして、皆様に御協力賜ればなという風に思っているところでございます。そして、話にございました、関西万博への取組でございます。コロナ禍の前につきましては、その論議が非常

に重要視されていたところでございます。現在も東京オリパラの次は関西万博と、大きな重要行事として設定はしているところでございます。それに向けての徳島県としての体制ということでは、政策創造部、中心にあるところでございますが、その前に、全世界でコロナ禍をどう乗り越えてというところでの知恵出し、それと、その中での東京オリパラへの対応というところでございますので、そういった新たな課題を乗り越えた先に、関西万博、どう望むべきなのか、出てこようかと思っております。今現在、万博の名称も関西万博となっております、従来大阪万博ということでございました。関西となっておりますので、徳島県も積極的に関西万博に参画させて頂くことによって、徳島県の発信もさせていただきますし、これを通じての徳島への人の流れもつくっていくと、というスタンスはございますので、それを念頭に置いて、具体的にどうしていくのか、ということについては、これからのところもございますので、色んな御提言も賜ればと考えております。

#### 【会長】

ありがとうございます。ほかにございませんか。はい、どうぞ。

#### 【〇〇委員】

先般、エシカル消費のアンケートの相談がありましたが、その方がエシカルのことを十分に理解できていません。ということで、日常生活の中にエシカル消費というものが、どこまで浸透しているのか、どこまで広がっておるのか、非常に疑問に思ってます。すばらしい計画を立てて、それぞれの5年計画の先を見ているわけなんですけど、5年先の終着点はどういう形になるんでしょうか。途中で何をもって、評価、検証をして、修正するのか、我々、現場の人間にとっては最近特に実践、実現、それに実績、成果、そういうことが、非常に問われています。これをしていく過程のエビデンスを、きちっと答えができるような、事業展開をするべきじゃないかと、このように考えるんですが、この中身というのが、なかなか日常生活の中へ浸透させるのは、なかなか大変だろうと思うのですが、これだけの立派なそれぞれの文章からまとめから、しておるのが、日常生活の住民の中にどこまでできているのか、それが審議会での目標がどこにあるのか、できたら数値化できるかどうか、どこの事業者でも問われている所です。それとSDGsのとらえ方を事業計画の中に17項目あるので、私の団体は社会福祉法人なんですけど、社会福祉法人もSDGsの17項目全部、事業計画の中に取り入れています。それもほとんど共通している中身でございますので、それに近づくような世界的なレベルになっていくと、いうとらえ方をしているわけなんですけど、ここもSDGsの消費者教育教材もできておりますが、これの中に特に何項目かは、直接関わりのあるSDGsではないかと思うのですが、広く大きくいえば、17項目全部可能ではないかと、そういう所を踏まえて、このしていることが、日常生活のどこまで浸透していくのか、そして、中間でどういう検証をしていくのか、どう修正するのか、最後にこの5年先の計画で終着点はどこにあるのか、どの事業もそうなんですけど立派なところで終わってるんですけど、これは1つ目指す目標だと思うのです。我々の現場の人間にとってはそれだけ言われると、なかなかできない、それに基づいて、具体的な手法、行動計画が立てられるような取り組み、そのことが浸透する大きな道でないかなと、このように思うんです。その具体的な手法の中、行動計画の中に数値がでてきたり、それからもつ

と、より手をくさす場面の事業展開ができるんでないかと、このように思うんです。この審議会での計画については非常に難しい環境ではあろうかと思いますが、どの事業もそこが今、正念場ではないかと、ここまではできるんですけど、本当に浸透してますかと、終着点はどこですかという、詰めと徹底、明確性、確実性とかそういうところをとらえていくと、なかなかもう1つ一步踏み込まないと、できにくいのではないかと、このように感じています。この計画も我々も計画がでていっている中で、ここで止まらないような、次へ前へ進むような、住民に少しでも多く浸透するように、できればありがたいなどこのように思っています。

#### 【会長】

ありがとうございました。到達目標の設定、評価、検証、K P Iの数値化についての御提言がございましたが、いかがでしょうか。

#### 【事務局】

計画を策定する以上は、いかに実効性あるものにしていくか、そうすることが、意義あるものになる、県民の皆さんに実感していただけるものになる、というように、その基本認識をもっているところでございます。そのためには、話にございましたように、目標設定、できるだけ具体的な数値目標を各事業ごとに、設定を致しまして、P D C A、進捗管理ができやすくなる、しかも計画期間の途中においても、見直しを図れるようにしていく、そのようにしていきたいというように思っているところでございまして、その考え方と手法につきましては、現行の基本計画、教育推進計画にも取り入れてはいるところでございます。現行の計画につきましては、話にもございましたエシカルの認知度、どう計っていくのか、これにつきましては、定期的に県としても、アンケート調査を致したり、学校教育の中におきましても、定点観測的な調査をいたしているところでございまして、それを引き続き、実施していくことによって、傾向をしっかりと見ていく必要があると思っております。あと、数字にしやすいくところということでは、見守りネットワークにつきましては、全市町村に設置していただくのではないかとということで、現行計画定めておまして、それについては、平成30年度に24市町村に設置できているところでございます。その次の段階として、どういう目標設定をして、どういう具体的な、機能を高めるための事業をしていくべきなのか、そこにつきましては、是非、今回の部会でございまして、審議会での御審議で、私どもも、次の新しい段階に行きたいというように思っているところでございまして、御意見頂戴いただければなと思っているところでございます。これまでもK P I、数値目標を設定して、今の段階に来ているところでございますけれども、次も、こういう意欲的な数値目標、設定することで、政策の質的向上を図って、進捗管理もしていきたいと思っているところでございます。

#### 【会長】

ありがとうございました。短い時間ではございましたが、皆様から貴重な御意見御提言を賜りました。それでは時間が参ったようでございますので、進行を事務局にお返し致します。