

令和5年度徳島県消費生活審議会 議事概要

- 1 日 時 令和6年2月16日(金) 14:00~15:30
- 2 場 所 徳島県庁10階 大会議室
- 3 参加者 委員27名、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、副会長に大久保委員及び稲井委員を選出＞
 - (2) 新未来創造戦略本部の主な取組
＜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) 「地方創生戦国時代」を勝ち抜く消費者政策の進化
＜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
＜事務局より資料3に基づき説明＞

【会長】

それではここから30分足らずではございますが、意見交換に入りたいと思います。ただいま事務局からご説明をいただきました。まず、県と未来本部の連携に関する事、あるいは徳島県の消費者行政、消費者教育の推進に関する事、また、消費者基本計画の進捗に関する事、どのような視点からでも結構です。ご意見ご質問、ご提案等がございましたら、よろしく願いいたします。

【委員】

新未来創造戦略本部から取組のご報告、ありがとうございました。消費者庁が徳島で様々なプロジェクトを展開することで、県民にとって先進的な消費者行政を体感することができ、消費者庁にとっても東京では感じにくい地方の課題を知ることができ、必要な政策に反映できると思いますので、未来本部にはどうぞ引き続き消費者政策の全国展開に向け、徳島県を実証フィールドとしたプロジェクトを展開していただきたいと思っております。

そこでお伺いしたいのですが、本日はこれまでの様々な取組の成果等のご報告でしたが、今年度、また来年度以降に重点的に取り組んでいくことがございましたらお聞かせいただけたらと思います。

もう一つ、未来本部のこうした素晴らしい取組を徳島県民、また全国に向けて積極的に発信していただきたいと思っております。消費者にとっても、正しい情報を知り得る機会となると思っております。地元紙に未来本部の取組が連載されていることもあるようですが、せっかく色々取り組んでいらっしゃる、そのようなことをみんなに知ってもらえるよう、

効果的に発信していただくことを強化していただけたらと思うのですが、いかがでしょうか。

【会長】

ありがとうございます。これは未来本部の方からご回答お願いいたします。

【消費者庁新未来創造戦略本部】

貴重なご意見どうもありがとうございます。ご指摘をいただきましたとおり、私ども未来本部が徳島にあるからこそ、東京の消費者庁のデスクに座ってはいわからないこと、様々な気づきが得られるということがあろうかと思っております。また、他方で何よりも徳島県様の精力的なお取組があつてこそではございますけれども、徳島県の皆様と未来本部が緊密に連携してきたからこそ、そういったことも相まって、徳島県は消費者行政の先進県といって差し支えない地位を確立しておられるものと認識しておりますので、引き続きしっかりと徳島県の皆様と連携しながら、未来志向の取組をさせていただき、徳島県さんにとっても国にとってもウィンウィンといえる状態をさらに進めていきたいと思っております。

これから、次年度以降、特に取り組んでいきたい、重点的に進めたいと思っていることとしましては、例えばですけれども、先ほどの資料でいいますと43ページでございますが、PIO-NETといわれる消費生活相談情報を集めたデータベースがございます。年間十万件程度の相談が寄せられていて、それがデータベース化されているものでございます。その分析というものをかねてより行っておりますけれども、さらにギアを上げて、より様々な方々にご活用いただけるような形で発信をしていきたいというふうに考えている取組みがございます。

それから、見守りネットワークのさらなる高度化や普及であるとか、消費者教育の推進ということも、徳島県様と連携しながら、引き続き、非常に重要な分野でございますので、力を入れていきたいというふうに考えております。貴重なご意見どうもありがとうございました。

【会長】

ありがとうございました。地元メディアになかなか登場する機会が減っているのではないかというご意見もあつたんですが、その辺の情報発信についてはいかがでしょうか。

【消費者庁新未来創造戦略本部】

情報発信につきましても、非常に重要なことだと思っております。せっかく、徳島県さんとともに様々な先進的なプロジェクトを行っておりますので、その成果を少しでも多くの方々に知っていただきたいと思っておりますし、ここで得られた成果を、できる

限りいろいろな他の地域でも活用していただき、それが少しでも多くの消費者の皆様の安全安心につながればというふうに思っております。これまで様々な機会とか、媒体を通じて、できる限りの情報発信に努めてきたつもりではございますけれども、より多くの方々にこの未来本部の存在自体を知っていただき、取組の内容を知っていただいて、それを普及していくために、さらに効率的な方策について検討していきたいと思っております。

【会長】

ありがとうございました。なんと申しまして、消費者行政先進県、消費者教育先進県、徳島でございますので、やっぱり全国に発信したいですね。ありがとうございました。

【委員】

私たち、農畜産業の生産者の経営支援という立場で参加をし、また食の安定供給という立場で参加をさせていただいております。

大きなお話が出たのですが、事務局からご説明がありました。この資料2の6ページ目に掲載されております、エシカル消費の推進について、少しお話をさせて頂ければと思います。資料2の6ページの左の下のところで、「とくしまエシカルマルシェ」を今年度2回開催されたというご説明がありました。ご説明の中では、イオンモールの取組を動画で見せていただいたんですけども、1月28日、最近開催されました「とくしまマルシェ」との同時開催というのがあったんですけども、この「とくしまマルシェ」は、生産者が自らの産品を持ち寄って消費者の方とお話しながら、産品を販売していくという取組でございまして、これとのコラボということで、多くの消費者の方々が生産者との会話、またエシカルのクイズなんかを楽しみながらエシカル消費、それから地産地消を実感してもらえる、非常に良い機会になったんじゃないかなというふうに感じておるところでございます。

実は、農業の生産の現場では、今重要な生産資材であります肥料や、畜産の飼料が、この2年で40%以上値上がりして、コストが上昇しているというような状況でございます。ぜひ消費者の皆様方には、生産活動が維持できるように、そういったところにもご配慮いただきながら、地産地消が実現するように、ぜひご理解をいただきたいと思っております。官民挙げたエシカル消費推進というのは、やはり消費者行政に力を入れてこられている、徳島県ならではの取組であるというふうに思っております。今後ともその取組を継続され、また、その取組を多くの皆さん方に発信することで、「エシカル消費の実践意欲度」という言葉、計画の中に出てきますけれども、これの向上につなげていただくようお願いをさせていただければと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【会長】

ありがとうございました。エシカル消費に関しましては、私たち消費者側、バイコットですから、買って支える、買って応援するという、そういう役割がありますが、政策側として事務局、エシカルマルシェについて、もう少しご説明をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

【事務局】

エシカルマルシェ、エシカル消費の推進についてご質問いただきました。先ほどの報告、また動画でもご紹介はさせていただきましたが、この「とくしまエシカルマルシェ」、エシカル消費の推進に向けた取組の2つのポイントとして、認知度、そして実践力、この2つを向上させることを目的といたしまして、県内の企業さんや団体、高校、大学、さらには小学生の皆さんにもご協力をいただきまして、8月と1月に「とくしまエシカルマルシェ」を開催したところでございます。当日はこのエシカルマルシェの販売ブースに加えまして、畳の端材とか、流木等といった廃棄されるような資材をリメイクするワークショップやエシカルクイズなどを通じまして、幅広い世代の皆さんにエシカル消費を実際に体感、実践いただく機会を設けたところでございます。先ほど委員さんもおっしゃっていただいたように、事業者と消費者の方が交流する、こうした取組というのは、事業者や生産者の皆さんの商品づくり、ものづくりに込めた思いや背景というものも消費者の方に知っていただく貴重な機会だと考えておりまして、こういった取組を通じて、その事業者や商品のファンづくりにつながることで、地産地消といったエシカル消費のさらなる推進につながるものというふうに考えております。

先ほど委員もおっしゃっていただいたんですけど、エシカル消費の認知をさらに実践につなげていくということが重要と考えておりまして、国とか県が実施した調査におきましても、エシカル消費の実践においては、エシカル消費につながる商品が分かりにくいとか、実際のやり方が分からないといったような課題も明らかになっているところでございます。今後、このエシカルマルシェにつきましては、実施エリアを拡大するなどいたしまして、より多くの方にエシカル消費に触れる機会を提供していきたいと考えております。また、日常的な消費の場としまして、スーパーマーケットなど事業者様ともまたご相談をさせていただいたり、連携させていただいたりしながら、分かりやすい表示とか、専用コーナーの設置を進めるといった、エシカル消費を身近で実践できるような環境づくりを進めていきたいと考えております。また、こうした取組につきましても、SNSを活用したりでありますとか、イベントでの周知活動といったあらゆる機会を通じまして、積極的に発信をしてまいりたいと考えておりますので、皆様方にも周知のご協力もお願いできたらと考えております。以上でございます。

【委員】

いつも大変お世話になっております。消費者の私の方から、野菜の消費についてのご質問です。2026年から、ブロッコリーが約半世紀ぶりに指定野菜に加わると聞きまして、そういえば私たちが住む徳島県、かつてはワーストクラスだったことを思い出しました。現在は1日の野菜の摂取目標量が350グラムとはっきりした数字が立っておりますので、毎日の暮らしに、その350グラムを目標として取り入れているところで。ひょっとして今後、例えば1日380グラム、それから300の3の位からアップしまして400グラムといった具合に野菜の摂取目標量そのものの数値が変化していく可能性が、今のところでございますたらお聞かせ願えれば幸いです。よろしく願いいたします。

【会長】

ありがとうございます。野菜摂取の目標値がこれからどうなっていくのか、あるいは消費者の健康づくりに対してはどのような展望があるのかということですが、事務局よろしく願いいたします。

【事務局】

健康づくり課の方から回答を頂戴してまいりました。委員もおっしゃっていただきましたように、平成22年の国民健康栄養調査によりまして、徳島県の野菜の摂取量が、全国で男性がワースト、女性がワーストツーという状況であったと聞いております。その平成24年に、野菜摂取量アップということで、今おっしゃっていただきました、野菜摂取量350グラムというのを、厚生労働省の方で設定したとお聞きしてございます。徳島県においても、8月31日の「野菜の日」を含む1週間を「とくしま野菜週間」と定めるなど、集中的な啓発でございますとか、若い世代の野菜摂取量への対応ということで、小中高、一般を対象としたレシピコンクールを実施して簡単なレシピを作成するとか、入賞した作品を商品化するといった啓発活動を実施したと聞いてございます。現在は、男女とも野菜の摂取量が300グラムを超え、令和4年の調査でございますけれども、男性が315.7グラム、女性は302.6グラムというところで、目標の350グラムまであと50グラムというところまで近づいております。

おっしゃっていただきました、目標の摂取量というところでございますが、こちらは厚生労働省の方で設定しているとお聞きしてございまして、関係課から国の方に確認致しましたところ、現在においてその目標値を変更する予定はないというふうにお聞きしてございます。以上でございます。

【会長】

実は、今回委員の改選がありました時に公募委員の方がお2人入ってくださいまし

た。そのうちお一方は、今日欠席なんですけど、もうお一方、実は現役の大学生です。非常に若い視点から、今のこういった消費者問題や消費者生活っていうのをどのように捉えているのか、またご自身の生活と消費者問題ってどういうふうに関係があるんだろうか。若い世代からのお声をお聞かせいただきたいと思うんです。何かご発言いただけませんかでしょうか。

【委員】

今回、公募委員に選任いただきありがとうございます。こういう会議に参加することも、選んでいただかないとなかなかないことですし、自分は消費者の立場として、ニュースとかでもよく聞く内容ではあるんですけど、特殊詐欺が結構問題ではないかと思っています。僕の友達で、コンビニでアルバイトをしている子がいるんですけど、その子が、スマホに登録できるプリペイドカードをお年寄りの方が結構高額なお金で買われているのを不審に思って、そのお年寄りの方に確認したら、実は詐欺だったという件を聞きました。今の時代の特殊詐欺のことを聞いて、怖くなっていうのを感じていまして、そういう詐欺を防げるように対策をどんどんしていけないのかなっていうのは感じています。

【会長】

ありがとうございます。そのご高齢者、未然に防げたんですか。被害はなかったんですか。

【委員】

そうですね。友達が防いだという話は聞きました。

【会長】

ありがとうございます。若い世代は、自分自身が被害者になる、ならないっていうのもあるんですけど、こうやってアルバイト先で、その消費者被害を食い止める側にもなってきているということも、今回のご発言でお分かりいただけたんじゃないかと思います。ありがとうございます。

【委員】

今のご発言にも関連するんですけど、いただいている資料2の9ページの特種詐欺被害の件数の上昇についてなんですけれど、この認知件数の増加とか、あと被害額の増加の内訳とかですね、その理由について何かありましたら教えていただきたいのが1点と、その不審電話撃退装置の効果、防止件数とかですね。それについて数値的なものを伺えますでしょうか。お願いいたします。

【会長】

事務局いかがでしょうか。

【事務局】

ありがとうございます。先ほどおっしゃっていただいたのは、特殊詐欺の被害の内訳ということかと承知してございます。令和5年、まず件数が多いのが架空料金請求詐欺ということで、例えばパソコンがフリーズして、それを直すためのサポート費用を請求するといったものですが、昨年、全体72件のうち35件が架空料金請求詐欺でございました。また、金額ベースで多いのが、先ほどご紹介させていただきました、金融商品詐欺です。これは、お金は入金するんですけども、SNS上だけで儲かっていると見せかけられていて、いざ出金をしようとするとう出金できないとか、連絡が取れないとかいったようなものです。先ほどの被害金額は、全体で約4億5000万円で行いましたけれども、この金融商品詐欺の被害が2億9700万円ほどと、全体の67%近くを占めているというところでございます。

それともう一点、不審電話撃退装置の効果というところでございます。こちら、県警と連携して、申し込みは県警の方で対応していただいているところでございます。過去にも同様の事業を実施したことがございまして、県警にお聞きした情報では、この撃退装置を設置した、ご高齢の方はじめとした方には、詐欺被害は出ていないとのことでございます。以上でございます。

【会長】

ありがとうございました。いかがですか。

【委員】

ありがとうございます。その撃退装置を付けていたことによる効果ということでしょうか。その人には電話がかかってこなかったとか、そういうことではなくて。

【事務局】

ありがとうございます。この不審電話撃退装置には自動録音機能があるんですけども、電話がかかってきましたら、まず機械の方から「この電話は録音されます」というメッセージが発声されて、そのメッセージが発声されている間は、持ち主の方にはコール音も聞こえておらず、逆に受話器を取ることもないというところでございます。そのメッセージが流れることで、犯人側がやはり録音されることを特に嫌がるという傾向がございまして、結果として接触していないことから、詐欺被害は防止されているのではないかとこのところでございます。

【委員】

ありがとうございます。あとすみません。先ほどの令和4年度から5年度にかけて、詐欺被害の件数がかなり急上昇しているんですけど、これは何か具体的な要因があって、また6年度にかけても上昇する可能性があるのでしょうか。今後、防止が重要だと思いますので、その要因がわかれば、未然にそこを防げないのかなと思ったんですけど、いかがでしょうか。

【事務局】

まず、先ほど申しました金融商品詐欺というものが、被害金額はとて多くなったというところがございます。この被害の急増を受けまして、私ども、市町村、地域の団体とで構成される「見守りネットワーク」という組織をつくってございます。その中に、金融投資にかかる詐欺が多くございますので、徳島県の証券業協会の方に入ってくださいまして、顧客の方へのご案内でございますとか、そういった周知に加えまして、先ほど申し上げましたピンク色のチラシがお手元でございますけれども、こちらには、最近、金融投資詐欺の被害につながる、LINEのグループに勝手に追加されるという手口が多くございまして、LINEの初期設定で友達に勝手に追加されるようになってございますので、その設定をご高齢の方はそのままにされているということから、犯人との接点が生まれてしまうというところがございます。そういった設定を、自動的に追加されないようにオフにするといった操作のやり方を書いたチラシをお手元にお配りしてございますけれども、そういったものによりまして、犯人との接点を回避することによって金融投資詐欺を防いでいければなというふうに考えてございます。

【会長】

私自身もそうなんですけど、昨年後半ぐらいから、スマホを使っていると、詐欺だらくなって明らかにわかる広告で、かなりの有名人を勝手に騙っていますよね。テレビで、金融関係であったりコメンテーターをされたり、そういう人を顔だけ持ってくるんですよね。文面は全部一緒なんですけれども、それをやっぱり信用してしまったっていうのも、もしかしたらあるのかもしれないですよね。ありがとうございます。

皆様に本当にお一方ずつご意見を頂戴したかったんですが、申し訳ありません。もう時間の制限もございますので、次の機会はぜひ皆様からお一言ずつご意見を頂戴したいと思います。事務局におかれましては、本日先生方から頂戴しましたご意見ご提言を踏まえまして、今後とも消費者行政、消費者教育の推進に取り組んでいただけますようお願い申し上げます。

それでは最後の議事ですが、「その他」がございます。何か先生方からございましたら、ご意見を承ります。その他は特にございませんでしょうか。

【委員】

普段私は、小中学校で相談を受けています。今回色々とお話を伺いしまして、消費者相談としては LINE を活用していると思うんですが、相談経路といたしましては、消費者関連の相談に関しては、いろんな部署なり、いろんな機関なり、弁護士の先生方にも相談がいくと思うんですけれども、こういった経路でのご相談が一番多いんでしょうか。

【会長】

事務局いかがでしょう。

【事務局】

まず手段としては、やはり電話がほとんどでございます。今もご紹介させていただきました、LINE による相談についても、やはり相談される方がご高齢の方の場合、特に自分の被害の状況を文字にされるというのはなかなか難しいところもございますので、可能な限り、電話に誘導するというのもございます。といいながら、逆に LINE では、そのデータの送受信が便利であるとか、それぞれメリット、デメリットがあったりするところではございます。あと、私どもは、やはり消費者被害をはじめとした相談ということになりますけれども、その被害のフェーズに応じて、警察でありますとか弁護士でありますとか、そういった専門的なところをご紹介させていただくような流れになるのかなと思っております。以上でございます。

【会長】

スムーズな議事進行にご協力をいただきまして、ありがとうございました。それでは、マイクを事務局にお返しいたします。