

令和3年度第2回徳島県消費生活審議会議事概要

- 1 日 時 令和4年2月2日（水）10：00～11：00
- 2 場 所 徳島県庁10階 大会議室
- 3 参加者 委員19名、消費者くらし安全局長ほか
- 4 議事概要

- (1) 徳島県消費者基本計画の改定について
＜事務局より資料1から資料3に基づき説明＞
→今後の修正については、加渡会長に一任

【会長】

ただいま、事務局から説明がございました。県の消費者行政や消費者教育、あるいは全般に関する御質問・御意見につきましては、後ほど、改めて時間を設けますので、まずは、新しい徳島県消費者基本計画（案）につきまして、御質問・御意見を頂戴したいと思いません。

今回の特徴と致しましては、4つの施策の柱を立てること、さらには、それらをつなぐ2つの横断的事項を設定していることが挙げられます。

どなたからでも結構です。いかがでしょうか。

【〇〇委員】

消費者基本計画（案）の11ページ（3）成年年齢の引下げにつきまして、4行目「引き続き、若年者における消費者トラブルの動向を注視し、迅速かつ的確に対応していくことが不可欠です」とお示しがあります。こちらの方ですが、「成年年齢引下げに関するトラブル事例」のお示しがあり、また、そこから下、「特に」、「また」、次のページ3行目まで記載がありますので、「成年年齢引下げに関するトラブル事例及び対処方針」という漢字4文字のキーワードが入っていた方が、調べるときにわかりやすいのではないかと、印象を持ちました。

【事務局】

若年者につきましては、最も多い相談がデジタルコンテンツ、次に多いのが健康食品という状況になっています。これにつきましては、県の消費者情報センターをはじめ各機関において啓発を行っているところです。また、小・中学校、高校、企業の若者を対象とした出前講座などを実施しています。

キーワードの件につきましては、どういうことができるか検討したいと思えます。

本年4月1日の成年年齢引下げに向けまして、新たな取組を展開していきたいと考えておりますので、御協力をよろしく申し上げます。

【〇〇委員】

成年年齢の引下げは、重要な課題だと思っておりますので、今年度、学内において、新

入生対象のガイダンスを実施しました。今回の基本計画が「全世代への消費者教育」ということですので、我々、大学人としては、高校を卒業して社会に出るまでの4年間に、消費者教育をしっかり行いたいと思います。

新年度におきましても、成年年齢引下げに関して、引き続き、様々な研修、新入生ガイダンス等を通じて、実践していきたいと思っています。

また、学生に自分のこととして考えさせるために、研修を受けるだけでなく、自ら発信していくような機会を用意することが必要だと思っております。例えば、啓発のビラを配るボランティアですとか、様々な形で学生自身が消費者教育を自分事として考えられるような手立てを今後も皆様と考えていけたらと思っていますので、審議会を通じてお知恵を拝借するなり、協力関係を築いていけたらと思っていますところでは。

【〇〇委員】

生産者の立場に立った発言になりますが、この案を見てますと28ページに「GAP認証とかJAS」という言葉があります。また、44ページには「食品の安全・安心の確保」や「HACCP」という単語が出てきます。畜産分野ですと「東京オリンピック・パラリンピック」を契機にGAPであったり、HACCPを取得しようという動きが数年前からありました。話を聞いていますと、消費者の心を掴む、安全・安心ないいものを作っていくと考えるところが多くなったように思います。そういう意味で32ページの消費者志向経営につながっていくと考えてます。こうした取組が畜産分野で始まっていることを紹介します。

【事務局】

県と致しましても、消費者志向経営を中心に、事業者の方にエシカル消費に取り組んでいただけるような施策を、今後も展開して参りたいと考えております。引き続き、御協力のほど、お願い致します。

【〇〇委員】

私、田舎に住んでいまして、高齢化の課題を抱えています。私たちの町は過疎化が進み、さらに高齢化も進んでいて、運転免許返納を私の周りでも何人もしています。そうすると買物が自由にできないなど、豊かな消費生活が阻害されています。徳島県も高齢化が進んでおりますし、過疎地も多いので、高齢者の買物について課題が非常に大きいように思われます。これは産業政策かもしれませんが、課題の中に入れてはどうでしょうか。

【事務局】

今回の計画の中にも、デジタル化に不慣れな高齢者の方を対象に消費者教育を推進できるように、新たにデジタル機器の使い方やトラブル回避のための知識を学ぶための機会の提供、また、高齢者以外の成人期における消費者ニーズに応じたデジタル技術を活用した普及・啓発を記載しており、今後、取組を進めて参ります。

【〇〇委員】

私たち老人クラブでは、スマホ教室を業者を呼んでやっています。その中で、アプリに

ついて教えてもらった時、このアプリはお金がいるとか、これは危険だとか、講師の方に教えていただきました。〇〇とか〇〇とかの販売店ではスマホ教室をしています。そういうところとも連携して、協力を求めたらいかがでしょうか。18ページのところに、販売業者を入れて、協力を依頼するのもいいかと思いますが、いかがでしょうか。

【事務局】

通信事業者も巻きこんでの教育ということかと思います。どういったことが可能か、検討させていただけたらと思います。

【〇〇委員】

消費者協会の方も高齢化しておりますので、販売業者の方とも相談しながら、スマホ教室を2月から、実験的に市内の方で始めまして、それで、新年度には各郡部の方にもスマホ教室を広げていこうと計画しております。デジタル化によりまして、私たちの事業の中の報告につきましては、今まで紙媒体にしておりましたのが、スマホを使ってという方法もできました。しかし、なかなかそれに取り組めない現状もあり、一步ずつというところから、スマホ教室をして、報告を誰でもできるよう、協会の方でも新年度に向けて広げていこうと、小さなことですが、取り組んでおります。

【〇〇委員】

資料1の「概要」なんですけれども、改めて確認しておりましたら、ここに成年年齢引下げの言葉がひとつも出ていないんですね。やはり、これから5年間の大きな課題のひとつになるかと思っておりますので、基本理念のところかどこか、その言葉が入ってないといけなかなと感じました。計画の中にはしっかり入っているわけなんですけれども、概要のところにも、成年年齢引下げへの対応というのは必要なのではないかと感じたところです。

【事務局】

どう入れるか検討させていただきたいと思います。

【〇〇委員】

今、デジタル化の話が出ているんですけれども、デジタル化に伴って、38ページにもありますように特殊詐欺の問題が消費者のところには大きな問題になってくるのではないかと考えております。我々、〇〇ですけれども、消費者庁新未来創造戦略本部との連携です、消費者への特殊詐欺のアンケートを取っているんですけれども、6万枚配付して、今、約1万5千の組合員さんからアンケートが帰ってきておまして、これから、消費者庁の方で整理されると思うんですけれども、私も、ラインを通じた詐欺まがいのものに引っ掛かり掛けたということもありまして、特殊詐欺の問題というのは、消費者にとっては、重要な問題かなという風に思いますので、アンケート含めて、多岐に渡って、取り組んでいく必要、強化していくことが必要なのかなということと、デジタルに対応できる方もいらっしゃるれば、紙ベースでということもあると思うんですけれども、そういった意味では、広報なんかも、様々なツールを使いながら、並行していきながら、いろいろな方に伝えて

いくということが必要なんでないかなと思っております。そういった意味では、我々も協力できるところは、協力していきたいと思っております。

【会長】

今回、基本計画の大きな4つ目の柱として、「国際拠点化の推進」ということも新たに掲げられております。こうした新しい視点に関してでも結構です。御意見・御質問ございませんか。

【〇〇委員】

新規取組の一つとして、「県内と海外の大学生や高校生など、若者同士による交流促進による、新たな国際連携の構築」という文言を入れていただき私ども大学人としては感謝しているところです。今年度、既に、県内各大学の先生や大学生を交えたシンポジウムがあったと思います。私どもの学内での広報が足りなかったことは反省していますが、参加した学生は当事者意識を持ったようですので、それは一つの成果であると思っています。

気にかかっていることは、シンポジウムの様子やその成果の発信方法についてです。先ほどデジタル格差ということも話題になりましたが、情報がすぐに手に入る人となかなか入手できない人がいますから、紙媒体も含めた成果物等の発信方法について、考えていかなければと思ったところです。

【会長】

実は、10月と11月に、鳴門教育大学、徳島文理大学、四国大学の学生と、マレーシア国民大学とタイのチュラロンコン大学との、オンラインによる意見交換会を実施しております。大変充実した、成功裡の取組だったと思うんですが、こうした成果物の発信は、どうなっているんだろうかという質問です。事務局どうですか。

【事務局】

今年度、四国大学、徳島文理大学、鳴門教育大学に参加いただきまして、海外大学とのオンラインによる交流を実施したところです。参加していただいた学生の皆さんには、素晴らしい意見を述べて頂きまして、いい機会だったのかと思っています。今、こういった機会を発信すべきとの意見を頂きました、ホームページ等におきましては、この結果、いただいた御意見等をまとめたものを発信する予定でございますが、紙媒体でもという御意見も頂きましたので、今後、検討させて頂きます。また、昨年10月ですが、「とくしま国際消費者フォーラム2021」を開催したところでございます。こちらの方もたくさんの皆様に、見て頂けたらと考えております。

【会長】

本日、様々な御意見、御提言ございました。本日、頂きました御意見につきまして、修正は会長に御一任頂けましたら、私と事務局で修正、取りまとめさせて頂きたいと存じますが、よろしいでしょうか。

【委員】

異議なし

【会長】

ありがとうございます。それでは、会長と事務局の方で修正をしていきたいと思いますので、よろしくをお願いします。

それでは、今回の部会には、オブザーバーとして消費者庁新未来創造戦略本部の石川室長に御参加頂いております。基本計画では戦略本部と連携して、様々な新次元の消費者行政・消費者教育を展開するとしています。一言、石川室長から、御挨拶、コメントを頂きたいと思います。

【消費者庁新未来創造戦略本部】

徳島県の消費者基本計画ですけれども、消費者教育推進計画との一元化を試みるですとか、成年年齢下げといった社会情勢に応じた意欲的な施策、K P I を盛り込んでいただき、精力的に取りまとめに向けた作業を進められていることに敬意を表したいと思っております。

徳島県におかれましては、戦略本部の前身である「新未来創造オフィス」の設置以来、現在に至るまで、多くの御支援、御協力を頂いております。消費者教育やエシカル消費、見守りネットワークの構築といった地方消費者行政の分野を中心に、モデルプロジェクトにおいて成果が出てきております。

また、国際シンポジウムの開催を通じまして、国際交流という観点からも海外の研究者や実務家との交流といった、これまでになかった新しい取組も出ているかと思っております。こういった徳島での先駆的な取組は、我が国の消費者行政の発展につながると思いますが、例えば、先ほど、高齢化の話も出ましたけれども見守りネットワークの構築といった取組については、高齢化における社会課題への対応にもつながると思っております。

また、エシカル消費ですとか、消費者志向経営につきましても意欲的な施策を入れて頂いてますけれども、こういったことが盛んなのは、とてもユニークと思っております。徳島にいれば、高校や大学でエシカル消費を学んで、消費者志向経営を行っている企業に就職すれば、社会人として、そういった学んだことを実践できる、と言っても決して過言ではないと思っておりますし、こういったユニークさというのは、地域の魅力の向上につながって、ひいては地方創生にもつながるのではないかと思います。

戦略本部におきましては、引き続き、徳島県と連携しながら、未来志向の消費者行政に積極的に取り組んで参りたいと思っておりますので、今後とも御支援をお願いします。

【会長】

まだ少し時間がありますので、県の消費者行政・消費者教育全般につきまして、また、何でも結構ですので、御意見ございましたら、御発言をお願いします。

【〇〇委員】

コロナで消費者教育が実施できなかったことがあれば教えて頂きたいと思います。コロナの収束が分からない中、オンラインでの実施も考えていけないと思うんですが、比較的、オンラインでの授業は、若年層はなじみやすいと思うんですが、高齢者とかオンラインになじみがない方に対しては、別途開催する必要があるかもしれませんし、この点について、どのようにお考えですか。

【事務局】

従来であれば、出前講座という形で、各学校等に派遣を行いまして、消費者教育を行ってきたところがございます。今年度、コロナも波がありますので、落ち着いた時期には、職員の派遣を行ってきたところがございます。また、デジタルを活用したところでは、「0URエシカルタウンでSDGsを学ぼう」というような、デジタルで学べるサイトを開設したところがございます。こういったあたりで、積極的にデジタルを活用した普及啓発、教育を、今後も展開して参りたいと考えているところです。

【〇〇委員】

高齢者の研修が大事だと思います。ところが、伝えたい高齢者に伝える機会がない、伝えたい人に興味がないということがあります。そういった方々を巻き込むには、大きな団体を使う方法があります。例えば、私たち老人クラブを通じてやっていただきたいと思えます。徳島県ですと、老人クラブの会員が3万2千人、美馬市ですと3千2百人で、かなり大きな組織です。

先ほど紙媒体という話があったのですが、様々なところで紙媒体を配っていますが、紙媒体はもらっても、以外に見ない、そういうことが実際には多いのです。そこで、県に啓発用のDVDを企画していただきました。私たちの老人クラブは、サロン活動とか、百歳体操とか、様々な話し合いの場があります。そのようなときに、プラスワンとして、DVDを30分くらい見ると、研修になる訳です。自動的に研修を受けることになるDVDは効果があるのではないかと以前提案したところ、採用していただきまして感謝しております。それを消費生活センターとか、市町村とか、社協とか、老人クラブに配っていただければ、ちょっとした機会に見ていただけるのではないかと思います。

【事務局】

徳島県の人口は減っておりますが、その中で、世帯数は増えている、あるいは横ばいという状況の中で、実は一人住まいの高齢者の世帯数は大きく増えている状況がございます。今後も、その状況が続くんでないかと言われていたところです。これへの対応として、地域で、高齢者の皆さん、消費者トラブルに巻き込まれないように、しっかりと見守っていく、そういう対応が必要でないかと思っております。そのために高齢者等見守りネットワーク、皆様にも、日頃よりお世話になっているところがございますけれども、この構成団体として、老人クラブ連合会にも日々御尽力いただいているところがございます。それぞれの取組、更に熱心にしていただくことも重要だと思っております。その中で、お話のございました、それぞれの取組の中で、使っていただくツールとしてですね、それぞれの

実情に応じた、媒体、それをご用意していくことも重要だと思っております。お話にもございました、昨年の御意見を頂戴いたしまして、高齢者用の学習ツールとして動画、デジタル的にホームページに掲載して使っていく分もあるでしょうし、もう一つは、DVDにすれば、いろいろな場面で使えるという話もありまして、早速、令和3年度の各部局で柔軟に使える予算枠が500万円ほどありまして、そのうち、200万円を、この高齢者用の啓発動画作成に充てているところがございます。現在、鋭意、作成しているところがございます。年度内にはDVDにできると思っておりますので、是非、皆様にもご活用いただけたらと思います。

【〇〇委員】

この計画、5年間ということ、長期にわたる計画だと思うんですけども、5年後、私も還暦を迎えるということもあって、どういう時代になっているかと、不透明なところもあるでしょう、成年年齢引下げという変化があったり、これからもいろんな変化があると思っています。総論としては、決まっていると思うんですが、年度年度、各論もそうですけれども、変化が必要だと思いますので、時代に合わせた、色んな修正であったり見直し、どうしても時代の流れが速いこの時代において、必要なんではないかと思ったり、こういう消費者基本計画を通じて、徳島がますますそれをツールとして使って、日本に、世界に、自慢できるような街になっていったらいいなと思っています。

【会長】

限られた時間の中ではございますが、たくさんの御意見を頂戴することができました。スムーズな進行に御協力賜り、ありがとうございました。

時間が参りましたので、議事進行を事務局にお返しいたします。