

## 令和4年度徳島県消費生活審議会議事概要

- 1 日 時 令和5年2月8日(水) 10:00~11:30
- 2 場 所 徳島県庁10階 大会議室
- 3 参加者 委員21名、消費者くらし安全局長ほか
- 4 議事概要
  - (1) 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＞
  - (2) 徳島県の消費者行政・消費者教育について  
＜事務局より資料2に基づき説明＞
  - (3) 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＞
  - (4) その他

### 【会長】

ここからは意見交換に移りたいと思います。

徳島県と未来本部の連携に関すること、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こと、徳島県消費者基本計画の進捗に関すること、何でも結構です。

御意見、御提言、御質問等がございましたら、皆様から頂戴したいと思います。

### 【委員】

いろいろと県の施策を御説明いただき、丁寧に対策を考えていただいていると感じています。

資料3の3ページ、10番に「県民における食育への関心度」がありますが、食育は子どもから全世代にわたって必要なことです。私が気になるのは、ある程度の年齢になると、健康食品などに替わっていき、食材を使って作ることが少なくなることが多いのではないかとということです。

そこで、コンクールという形で、二、三十分の短時間で家で簡単にできて、栄養があるというレシピを専門の方に幾つか考えていただくのもよいのではないのでしょうか。それを料理教室や栄養教室、あるいはスーパーマーケットなどの食品売り場での広報により、県民の皆さんに料理に注目していただき、幅広い年齢の方に、地産地消で地元の食材を使って、手軽に自分で作っていただくことで、自分の健康を守っていただけるのではと考えています。

### 【会長】

レシピコンクールの概要や、選ばれたレシピがどのように情報提供されているのかなど、教えていただければと思いますが、いかがでしょうか。

### 【事務局】

みんなが健康！県産食材料理レシピコンクールは、これまで、野菜たっぷり料理レシピコンクールという名前で実施していましたが、今年度から、フレイル予防の観点も取り入れていく必要があるということで、フレイル部門と野菜たっぷり部門の2部門構成で実施しました。今後さらに、長寿いきがい課等の関係課と連携し、フレイル予防についても重点的に実施していけたらと思っています。

また、レシピ集については、基本的に今のところ、県内の小中学生に配布したり、食育のイベント等、様々な場で配らせていただいておりますが、フレイル予防が今回追加されたこともあり、さらに広く配っていけたらと思っています。

### 【委員】

先ほどの説明で、靈感商法対策で、この1月16日から3月までを消費生活相談特別対策期間として、相談を受け付けられるとのことでした。これについては、弁護士会も協力させていただいておりますが、現時点でどれぐらいの相談件数があるか、把握していれば教えていただきたいと思っております。

もう一点は、社会福祉協議会の特例貸付についてですが、特例貸付の償還がこの1月から始まっています。住民税非課税世帯については免除になるという制度がありますが、課税世帯については償還が始まっているということです。今後、この関係で、借金の相談であるとか、破産などの法的な支援が必要になる世帯が増えてくるのかなというふうには感じてはいるのですが、現時点で、弁護士のところに借金の相談が増えたという実感はありません。県のほうで、何かこれに関連して相談が増えているといった事例を把握していれば、情報提供をお願いします。

### 【事務局】

まず、1月から3月の特別対策期間の内容を御紹介させていただきます。大きく3つあり、1つ目が県消費者情報センターにおける悪質商法に対する相談機能の強化として、この3か月間、弁護士による法律相談や、心理専門職による心のケアの相談に対応する体制をつくっています。2つ目が消費生活相談員等に対する研修会の開催ということで、悪質商法に対して的確に対応できる人材を育成するための研修会を、この3月までの間に行うこととしております。3つ目が全世代に向けた消費生活相談窓口の周知を集中的に行うということで、新聞折込チラシのほか、現在、四国放送でもCMスポットを流していますし、ケーブルテレビも活用しています。また、県民向けのターゲット広告や、今後、タウン誌などでも広報する予定となっております。

1つ目の御質問である相談件数ですが、令和5年1月、県消費者情報センターへ寄せられた相談件数は261件となっております。1年前の令和4年1月は180件、対前年同期比145%ということで、多くの皆様に消費生活相談窓口の存在をより知っていただき、現在の相談状況につながっているというふうには感じているところです。また法律相談については、現在把握しているところで、2回の開催で3人、心のケアの相談につきましては、現時点では実績がないといった状況です。

2つ目の御質問である特例貸付の償還を原因とする借金や破産の相談状況ですが、現在のところ、県消費者情報センターの中で特筆すべき相談を受けている状況はないといった

状況です。

**【委員】**

法律相談の3件というのは、靈感商法に関する相談なのでしょうか。

**【事務局】**

詳しい内容は手元にありませんが、靈感商法をはじめとする悪質商法ということなので、必ずしも靈感だけには限っておりません。

**【委員】**

料理についてのレシピを作っているということですが、食品ロスの観点から、野菜をたくさんつくっても、その中で売れないものや腐らせてしまうものがたくさんありますので、そういった物を使ったレシピを加えたらどうかと思いました。捨てるものを捨てないようにして、それを料理にするといったレシピを募集したらどうかと思うのが、まず1点です。

それから、ちょっと話題が違うかもしれませんが、私たちのほうでは、SDGsに対する1万人の意識調査を実施し、その結果をいろいろなところにお配りしました。県議会議員の皆さんにも、今の消費者問題やSDGsについて分かっていたくため、お配りしたのですが、ある議員さんから、そんな調査は知らないと言われてびっくりしました。議員の皆さんに対して、消費者問題やSDGsの問題に取り組んでいる方々との話し合いであるとか、県からの申出といったことをしていただかない限り、消費者問題は解決できないのではないかと思います。

**【委員】**

子どもの事故防止プロジェクトですが、ヒヤリハットマンの紙芝居を徳島木のおもちゃ美術館でしていただきました。特に徳島木のおもちゃ美術館の館内には、木琴を叩く棒や小さな子が誤飲する可能性があるような小さな物があります。このため、受付でお母さん方に、気をつけてくださいと言っているのですが、見ていると、長い棒をずっと口に入れたまま歩いたりといった場面が結構ありますので、そういった際は、頂いている事故防止ハンドブックをお渡しして、説明させていただいています。今後も、子育て支援ネットワークとくしまやとくしま子育て広場連絡協議会といった団体から、実際に危ない場面で、ハンドブック何ページのここですよというふうに、お母さん達にお知らせできたらいいなと思っておりますので、ハンドブックを引き続き印刷されるのであれば、また頂けたらなと思います。

私たちの団体は、4月1日からアミコ5階の子育て安心ステーションの指定管理者になります。徳島市の消費生活センターはアミコ3階ということですので、できるだけ子育てファミリーやお母さんたちに関心を持っていただけたらなと思ってしています。子育て安心ステーションには託児もありますので、小さなお子さんがいらっしゃっての相談はなかなかしづらいと思いますが、展示物も含めて気軽に行ってきてねという声かけも併せてしていきたいと思っています。

### 【事務局】

子どもの事故防止に関して、今年度であれば7月25日から31日までの7日間、子どもの事故防止週間の際、県では、県庁の県民ホールにて子どもの事故防止に関するパネル展を開催したり、7月30日、31日には、徳島木のおもちゃ美術館にてヒヤリハットマンの大型紙芝居の読み聞かせ等を実施させていただき、非常にたくさんの方に参加いただきました。

ハンドブックですが、現在、県のほうに少し在庫がございますので、必要部数をおっしゃっていただければ対応したいと考えております。

### 【会長】

ウェブ参加の委員より御意見を頂いております。「昨年末に県内高校生に行った調査を集計したところ、デジタル利用が多いほどお金をだましとられた経験が多いことが明らかになっています。無視できない数の高校生が被害に遭っていますので、デジタル化に対応した消費者教育の充実がとても重要だと考えます」ということです。

### 【委員】

この会に出席するたびに、徳島県の消費者行政のすばらしさを実感させていただいているところであり、大学としてもできる限りの御協力をして参りたいというふうに思っています。

今、これだけ言っているにも関わらず、若い人がインターネットトラブルの被害に遭うことが多い状況です。4月の新入生セミナー等でいろいろ啓発をしたり、大学全体で取り組んでいるのですが、その上をいくつかのように巧妙な手口で、例えば格安のパソコンがあるという話に飛びついて買ってしまい、先に振り込んだけど届かないという、典型的なものにひっかかり、教員が予測もつかないような騙され方をしていることにちょっと驚いています。

当大学といたしましては、これまでもサステナブルファッションやSDGsシンポジウム、国際消費者フォーラム等で、大学生の立場として、いろいろな形で意見交換なり、情報発信させていただいていますが、総合大学として、まだまだできることがあるというふうに思っています。どうしても消費者問題に関しては、一部の学生しか自分事として捉えていないところがありますので、今後は、医療系や理系学部の学生が消費者問題にももう少し興味、関心を持つように、我が事と考えさせる工夫が必要かなと考えているところで

す。雑感で申し訳ありませんが、他県の大学にも教えに行っているのですが、SDGsやエシカル消費という言葉の認知度が全然違うのです。徳島のほうがやはり断然進んでいるというのは教員の立場として実感しているところですので、今後もフロントランナーというかトップをきっていくのは徳島かなと感じています。

### 【委員】

取組状況を報告させていただきたいと思います。高校にはエシカルクラブというものがあり、コロナ禍の中、外部へ出て行くことが難しいのですけれども、そのエシカルクラブ

で、エシカルに関する4コマ漫画を作り、それをティッシュに入れて配布しています。それから、遊山箱への絵付けや、部活動が盛んですので、遊山箱の中身として、運動部用や文化部用のレシピを考えることで、食に関する関心を高めたりしています。また、廃棄される食品を再利用した商品を考案し、マツシゲートで販売したり、また、沖縄県の農業高校と連携し、廃棄されるようなビール酵母を使ったバンズでハンバーガーを作ったりといった形で、SDGsや食育を進めています。

また、消費者教育に関しましては、この前、弁護士の方に来ていただき、消費者被害についての講演会をしていただきました。やはり弁護士の方ということで、生徒も非常に緊張感を持って聞いてよかったですと思います。

いろいろな授業の中で、また、授業を活用、工夫したいろいろな取組を通じて、生徒にエシカルや消費者教育を周知しているところです。

#### 【委員】

通信販売で、一度申し込んだらなかなか解約が難しいと困っているようで、そのことについて、気をつけましようという研修をしています。ネット関係ですと、高齢者はまだ十分うまく使いこなせていないので、もう少し使いこなせるようになって、使いこなす技術ができてきたら、その技術に応じて、警戒するという形を考えています。

私どもの市では、講師を派遣してもらい、初級・中級・上級と分けてスマホの研修をしています。その時に、いろいろな使い方を教えてもらうのですが、こういうことに気をつけたらいいとか、こういう時にトラブルに巻き込まれるよということを具体的に教えていただいております。それから、県にも協力いただき、県の高齢者向け消費者教育教材を全員に配り、見てもらっています。上手に使いこなすことで、トラブルに巻き込まれないように頑張っています。

それと、もう一つは見守りネットワークの問題です。これについては、本当に協力を頂いています。私どもは保護されるばかりではなく、お互いに気をつけようとか、守り合おうということで、友愛活動をやっており、友愛訪問という制度があります。知事も非常に力を入れていただいているので、知事から激励いただいたり、友愛指導員に感謝状を頂いたりして、頑張っています。市町村レベル、県レベルでも研修を行っています。

この活動の一番良い点は、隣近所の人による見守りです。あそこの人がちょっと困っていると様々な情報が入ってきて、家族の相談にのってあげたり、友だち同士で支え合ったりしています。あまりに広くなると手に負えませんので、民生委員や自治会の会長をお願いすることになるのですが、私たちは私たちなりに頑張っているという状況です。

#### 【委員】

私どもは、事業者として、消費者の方々とともに歩んできておりますが、その中で、最近気になる点が幾つか目立ってきています。今まで、消費者教育は、消費者基本法に関しても、消費者保護の観点から考えられていたと思うのですが、皆様もニュース等で触れられていると思いますが、モンスターカスタマーとか、カスタマーテロというものに、私たちは時々遭遇することがあります。これまで事業者と消費者との間のやりとりで済んでいたものが、とあるお寿司屋さんが被害を受けているように、消費者が消費者の方に害

を与えるようになっており、大変困っています。

コロナ前から試食が出せない状態で、お客様にその魅力を知っていただくために試食を出したいのですが、そうすることで結果どういことになるのかという想像力の欠落から困った行動をする消費者の方のために、魅力的な販売形態や売り方ができないといったことに大変悩んでおりました。そうした中、コロナという理由で試食が一時提供できない状況だったのですが、逆に言うと、他のお客様に御迷惑をかけることが少なくなったという見方もできる状態でした。

それが、試食ではなく、直接お客様が口に入れるものに対して、ああいうことが行われており、それが低年齢化しているように思います。食品表示にもあるのですが、醤油やいろいろな物にはアレルギーが入っていますが、それが人の命を脅かすものだという考えに及んでいないということで、もっとそういった面へ教育を広げていくべきではないかと常々感じていました。ですから、今までは、悪質業者から守りましょうということだったのですが、もはや消費者が消費者を害する時代が広く来ているなという点を懸念しています。

また、高齢化の進行により、御自身の足や手で自由に商品を選択し、御自身の判断で消費できる方、いわゆる消費者が市場からどんどん消えてしまっている悲しさがひしひしと伝わってくる現状にあります。御自身の手で消費者の選択ができない方に対して、どのように消費の楽しさや生きがいを見い出していただくのか、やはり買うということや物を手に入れるということは、人が生きていく上で喜びになりますので、その喜びをどのようにお手伝いできるかということをすごく考えています。ただ、やはり高齢者の方というのは、見守りや地域ケアなど、行政の中に組み込まれていきますので、その中で、どういうふうにも民間側が御協力できるかなというところがいろいろな壁となり、なかなかアクションを起こせない現状があるのかなと思います。ですが、産官学民金言全部でネットワークを組み、消費者の方の豊かな生活を担える理想を実現できたらいいなということを今日は考えておりました。

消費者庁さんに徳島県に来ていただいて本当に嬉しく思っています。新未来創造戦略本部さんの取組を見せていただきましたが、本当に高度な解析で、いろいろなことを研究されており、これを読むだけですごく勉強になり、わくわくしました。実証への御協力で、これだけのことを徳島でやっていただける、この幸せを何とか実現に持っていき、これら研究結果が消費者の生活に実を結ぶ日をすごく楽しみにしております。消費者問題に対して、いろいろなことを網羅されるとともに、問題が起こっている原因を深く掘り下げて調べられていらっしゃることに頭が下がる思いで、今後も、期待させていただいております。

消費者の方に関しては、これからも若者や若者以外の年代の方に対しても、モラルといったことを根底に置いて、そして、資料にも記載がありましたが、「顔の見える関係」の構築が重要なのだなと思いましたので、人とのつながりや絆を強めていき、人が人を守っていくという動きを強くしていきたいと思っております。

#### 【委員】

今、非常に興味深いと言ったら語弊があるのですが、深い話があったかと思っております。例えば、今、回転寿司チェーンで問題になっている事案は、教育の方法もいろいろとあるの

だろうと思います。多分、あの高校生はちょっとした承認欲求を得たいがために、ああいうことをわざわざやったのではないかと推測されますが、今後、あの高校生が刑事・民事でどのような処分になり、その後どうなったかということを経験現場では伝えるべきではないかと思っています。つまり、道徳心に呼びかけるだけではなく、こういうことをした結果、大変なことになったという最後まで経験現場で伝えるということです。例えば、2016年に熊本地震があった時、ライオンが逃げて熊本市内にライオンが歩いていると、神奈川の人間がツイートしたわけですが、その後、彼がどうなったかという、偽計業務妨害の疑いで逮捕されたと思います。面白半分や、ツイッターなどで拡散される数やいいねの数を競うという、ちょっとした承認欲求でおそらくやっているの、その後の結末まで経験現場では伝えてもらえたらなと思います。

あと少し気になったのが、先ほどのお話で、試食がコロナ前からできなくなっているということでした。もし差し支えがなければ、具体的にどういったことする消費者が現れて、販売の現場で試食ができなくなっているのか、ぜひ教えていただければと思います。

また、新聞販売の現場で申しますと、見守りネットワークに各販売店も入っています。例えば、新聞が数日分たまっていけば、アパートの管理会社に連絡するといったことをやっているわけですが、去年10月から12月の3か月間で、販売店が確認した事案が4件ありました。このように、地域の高齢者の安否確認を新聞配達を通じてやっているわけですが、最近の悩みは、やはり人口減少ということも相まって、配達員の確保が困難になってきていることです。特に山間部を中心に、冬場は顕著に配達員の確保が困難になっていますが、高齢者の安否確認ということに関しては公的な性格を帯びた事業なので、何とかできないだろうかと考えています。同じく郵便局も山間部を中心に人員が不足をしているということで、これから人口減少がさらに進むと、こういった見守りの網の目が粗くなってくのではないかと、ここをどう考えるかということが今後の課題ではないかと思っています。

あと、新聞記事でも、特殊詐欺の手口等を随時詳細に紹介しています。地域のコミュニティーセンター等での高齢者の集まりなどで、新聞記事を資料に、こういう手口が最近はあるのですよということをお伝えするような機会があれば、我々も地域に貢献できるのではないかと考えています。

#### 【委員】

例にはなるのですが、試食ができにくくなる理由については、悪意と善意の両方があります。まず、悪意の例としては、自分が食べている物以外にも指を突っ込んでいたり、食べるための器具を使わずに手で食べてしまう、後は、食べ残された物を置いていかれるといったこと。また、善意の例としては、カップに入れて置いている試食を、自分が取った際に隣を倒してしまったので、こぼれたものを御自身の手で拾って入れて置くというような感じで、行為に悪意はないのだけれども、個人の感じ方はそれぞれ違いますので、ああいったことは不衛生じゃないですかという御意見を頂戴してしまうというような状況になっておりました。

#### 【委員】

社会福祉協議会や地域包括支援センター、ヘルパーさんが、この委員の中にはいません。高齢者の現場に行っているのは、社協の方、包括の方、それからヘルパーさんです。また、引きこもりの方も今多いですが、それぞれの家に入っていわれていますので、生々しい現場のお話が聞けると思います。絶対、消費生活の部分でも、社協の方、包括の方、ヘルパーの方との懇談会等で問題点を洗い直して、活動を進めていってほしいと思います。

**【委員】**

とても賛成です。人間関係も含め、生きる意欲とか生きる力ということが高齢者の場合、大変深刻な問題です。ぜひとも社協関係の方や専門家を構成員の中に入れていただけたらと思います。

**【会長】**

ありがとうございました。

最後に、消費者庁新未来創造戦略本部より、今日の委員の皆様からの御提言、御意見に対するコメントを何か頂戴できればと思います。

**【消費者庁新未来創造戦略本部】**

皆様、本日は大変貴重な御意見、御指摘を頂きまして、どうもありがとうございました。実際に最前線でいろいろとお仕事をされていらっしゃる方々のお話しの中には、我々が日頃なかなか気づけない点もございましたので、そういった点も参考にさせていただきながら、引き続き調査、研究を充実させていきたいと思っております。そのためには、徳島県の皆様の御支援、御協力なくしては、なかなかうまくいかない面がございますので、どうぞ御指導、御協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

**【会長】**

事務局のほうから、今日、皆様方から頂きました御提言に対しまして、何か御返答がございましたら、お願いします。

**【事務局】**

皆様、本当に様々な御意見ありがとうございました。

私も改めて気づくことやいろいろなことを考えさせていただきましたが、やはりキーワードとして「消費者教育」があったかと思います。例えば、若者の自分事化をどう進めていくか、顧客のモンスター化への対応、高校生の被害防止について、また、迷惑行為を行った結果を伝えていくといったお話がありましたが、これからの消費者教育を進めていく上で、いろいろなところに意を用いながら進めなければいけないと改めて感じた次第です。

あともう一点、皆様方の取組があり、今日、先進県とも言われる徳島県の消費者行政があるのだなということを実感いたしました。

改めまして感謝申し上げますとともに、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

**【会長】**



事務局におかれましては、本日の委員の皆さんの御意見、御提言を踏まえ、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。

最後に、「その他」でございますが、何か御発言はございますでしょうか。

**【委員】**

この頃、テレビで、30分以内に申し込めば半額というような広告がありますが、先ほど発言があったように、30分以内にその商品を買ったけれども、定期購入という形になっていて、なかなか解約ができないといった問題がたくさん起こっているのではないかと思います。そういう相談はありませんでしたか。消費者問題として、ああいったことは違反ではないかなと感じるのですが、これはどういうふう to 消費者庁などは考えていますか。

**【事務局】**

県のセンターをはじめとして、県内の消費生活センターには様々な相談が寄せられます。これらの相談は、消費者庁のほうで国民生活センターとともに作られているP I O - N E Tという全国共通のネットワークシステムの中に、被害情報をどんどん入力しています。その被害情報を集約し、国民生活センターなどが、定期購入が今、非常に問題になっているということになれば、その情報を必要なところに提供したり、国民の皆さんにこういったことに注意しましょうということで注意喚起をしたりして、活用させていただいております。今後とも、この消費者ホットライン188や、県内のセンターを御活用いただき、そうした実例をお寄せいただけたらと思います。

**【会長】**

それでは、進行を事務局のほうへお返しいたします。