

令和5年度第2回岐阜県消費生活安定審議会 議事録
(岐阜県消費者教育推進地域協議会)

日時：令和6年2月14日（水）
10：00～11：30
場所：オンライン（Zoom）

○出席委員名

大藪 千穂 (岐阜大学副学長 教育学部教授)
大成 朋広 (岐阜新聞社生活文化部長兼NIE担当)
大橋 洋一郎 (中日新聞岐阜支社報道部長)
所 寿弥 (岐阜県弁護士会)
増田 泰志 (岐阜県立各務原西高等学校校長)
三輪 聖子 (岐阜女子大学家政学部教授)
村瀬 眞実 (郡上市立白鳥小学校長)
伊藤 善紀 (全国農業協同組合連合会岐阜県本部副本部長)
加藤 量子 (岐阜商工会議所中小企業相談所振興部部長兼企画振興課長)
國島 正人 (岐阜県金融広報委員会幹事)
河野 美佐子 (岐阜市生活学校代表)
佐藤 圭三 (全岐阜県生活協同組合連合会専務理事)
田中 とも子 (岐阜県地域女性団体協議会理事)
花井 泰子 (消費者ネットワーク岐阜副代表)
林 靖彦 (公募委員)
別宮 理恵 (日本労働組合総連合会岐阜県連合会岐阜地域協議会事務局長)

計 16 名

○議題

- (1) 令和5年度（上半期）消費生活相談状況報告
- (2) 岐阜県消費者施策実施状況報告（令和5年度実施状況及び令和6年度の重点施策）

○会議録（概要）

事務局	(開会あいさつ)
事務局	第25期審議会委員の会長の選出について、委員の互選により選出するものと説明。 会長を選出。
会長	職務代理者を指名。 議事録署名人を指名。

事務局	議題（１）令和５年度（上半期）消費生活相談状況報告 （資料に基づき説明）
委員	資料４頁の相談者の居住地（圏域）別状況（資料 p. 4 ⑥相談者の居住地（圏域）別状況〔表 6〕）をみると岐阜圏域に相談件数が集中している。消費生活相談に関する周知が岐阜圏域に偏っているのではないかと。相談に関する周知の方法について説明願いたい。
事務局	消費生活相談に関する周知は、県ホームページへの関連記事の掲載、岐阜新聞に月 1 回消費者トラブルに関する事例の掲載等、岐阜圏域に偏ることなく広く周知している。
委員	最近、労働相談の周知は、新聞による周知に加え、携帯サイトを活用した周知をすることにより多くの相談が寄せられ、効果があったと思われる。ホームページによる周知に加え、携帯サイトを活用した周知等別の方法も検討していただきたい。
委員	資料 3 頁の表 2（資料 p. 3〔表 2〕商品・サービス別相談件数（上位 10 位））の 6 位の自動車、6 頁③（資料 p. 6〔表 11〕契約当事者が 18 歳～19 歳の商品・サービス別相談件数（上位 3 位））の自動車の相談件数が急増しているが、その相談内容を教えていただきたい。また、資料 3 頁の表 2 の 8 位のレンタル・リース・貸借、資料 6 頁の表 9（〔表 9〕契約当事者が 29 歳以下の商品・サービス別相談件数（上位 5 位））のレンタル・リース・貸借の相談内容に賃貸アパート等とあるが、その内容を教えていただきたい。
事務局	自動車の相談は、大手中古自動車販売店の不祥事が報道されたことにより、消費者の関心が高まり、相談件数が増加したものと思われる。相談の内容は、自動車保険の相談はわずかで、ほとんどが購入の際の説明が曖昧であったとか、修理対応についての不満等、自動車販売業者の対応についての相談であった。
事務局	レンタル・リース・貸借の相談事例はいろいろあるが、賃貸アパート等の退去時に想定以上の退去費用を請求された、その金額が妥当かどうかといった、賃貸アパート等の退去時のトラブルがほとんどで、相談件数 36 件中、30 件を占めている。
委員	資料 6 頁の表 11（資料 p. 6〔表 11〕契約当事者が 18 歳～19 歳の商品・サービス別相談件数（上位 3 位））の相談件数が全体として増加しているが、相談内容の特徴、具体例を教えていただきたい。
事務局	1 位の「他の教養・娯楽」については、前年度の 6 件から今年度の上半期で 10 件に増えており、内容は圧倒的に出会い系サイトのトラブル相談が多く、具体例とし

	<p>ては、出会い系サイトで知り合った女性から別のサイトに誘導され、登録してしまったとか、メールを交換するためにポイントを購入させられたといった内容が多かった。2位の「内職・副業」については、SNSで知り合った人から儲かる仕事の勧誘を受けて契約をしたが、仕事に要する費用が高額なため辞めたいとか、ネットで副業のマニュアルを申し込んだが支払いたくない、といった相談が多かった。</p>
会長	<p>18歳～19歳とあるが、高校生、大学生、高校を卒業した人が混ざっていると思うが、高校生、大学生、社会人といった属性が分かれば教えていただきたい。</p>
事務局	<p>相談件数76件のうち高校生は3件と少なく、ほとんどが大学生や専門学校生、社会人である。</p>
会長	<p>報告のあった件数は、相談のあった件数なので、それは氷山の一角かもしれない。その3件の下にはどれだけの人たちが困っているかを認識して事業を進めていただきたい。またこれから3月になると大学生等の退去に関する相談が増えると思うので、どういった話があったのか等も次回の審議会で教えていただきたい。</p>
委員	<p>私の学校（高校）では、警察の協力を得て、情報モラルや実際に起こった事例等の講話をしてもらい生徒等に対する注意喚起を行っている。本校の学生が被害にあったという報告は受けていないが、被害にあったときに相談しやすい体制づくりに努めている。</p>
委員	<p>私の学校（大学）では、学生からSNS関係のマッチングアプリでお互いに知り合うといった話はよく聞くので、いつ被害にあってもおかしくない気がしているが、今のところ本校の学生が被害にあったという報告は受けていない。</p>
委員	<p>高校等へ出前講座で授業に行く機会がある。これまではオーソドックスに消費者契約法や特商法の話をしてきたが、最近の被害にあうきっかけはSNSがほとんどで、対面で何かやり取りをして被害にあうことはほとんどないため、そういう方向で注意喚起していく必要があると思う。訪問した学校の先生方と話をしていると、SNS絡みのトラブルは消費者問題に限らず、名誉棄損的なことを書いてしまう等、色々なところでトラブルになることがあるため、SNS全体の注意点についても、注意喚起していく必要があると思う。</p>
委員	<p>小学生でもSNSそのものではなくても、ゲームでチャット機能がついているものあり、いろいろな人とつながってしまいトラブルになる話はきいている。また、小学校世代は特にそうだと思うが、ママ友同士のトラブルで、要らないものを進められて断りきれなくて契約してしまったといった話をきいている。</p>

委員	マッチングアプリは、分類上は出会い系サイトに含まれているのか。出会い系サイトが危ないということは世間に浸透してきているが、マッチングアプリはそれより安易に使っているような気がする。言葉の問題で、我々新聞社の伝え方も必要かと思うが、分類上はマッチングアプリ単独のデータがあるのか教えていただきたい。新聞上は特にマッチングアプリと出会い系サイトを区分していないが、最近はマッチングアプリによる事件としてよく出てくるのでマッチングアプリのワードをそのまま使っている。
事務局	マッチングアプリ単独での、数値は把握していない。出会い系サイトという大きい括りで数値を把握している。
委員	これまでの統計の取り方で分類項目はある程度決まっていると思うが、契約に至るまでのきっかけがどこだったかという統計をとると、いろいろわかってくると思う。販売購入形態で分けているので、通信販売とかマルチまがいとか、ただSNSを通じたものはここに分類はできるかもしれないが、やはり多くは詐欺だと思う。多くの人が気をつけなければいけないのはやはり最初の入り口の部分だと思う。最近は、訪問販売など、家に来て勧誘されることより、SNSで知らない人から勧誘されるパターンが多いので、将来的な話になるが、どこを通じて契約に至ったのかとか、誰を通じて契約に至ったのかとか、何かそういう統計が今後取れるといいのではないかと思う。
会長	消費者問題は、どの年齢層も今後、SNSを契機とした問題になってくるとされる。訪問販売とか、ネガティブオプションとかが減少傾向にある中、数値の捉え方をそちらにシフトしていく必要があるのではないかと思う。国民生活センターのPIONEERの数値の取り方や分類の仕方について、県の方から意見をいう機会があればお願いしたい。
事務局	議題（２）岐阜県消費者施策実施状況報告（令和５年度実施状況及び令和６年度の重点施策） （資料に基づき説明）
委員	資料２の７頁の【拡充】高齢消費者被害防止取組連携事業■実施内容②に生活協同組合の宅配サービス時の啓発チラシ等の配布について記載されている。生協では夕食弁当の宅配事業をやっており、夕食弁当の配達時に県から依頼のあった啓発チラシ等を配布している。夕食弁当の配達は、現在、週に約２、５００人の利用があり、今後も啓発チラシ等の配布を継続して協力していきたいと考えている。また、生協以外にも宅配サービスをやっている事業者があるので、まだまだ事業は拡張できる余地があると思う。

委員	金融機関もリテラシーの向上ということで、出前授業を行っている。また、最近、ボードゲームを作って小学生にもゲームで楽しみながら金融教育を学んでいただく等の啓発活動を行っている。
委員	<p>特殊詐欺等について、警察から提供いただいた情報をもとに、こんな事例があるので気をつけてくださいといった記事を週1回、新聞掲載している。また、県民生活相談センターから消費者トラブルの留意事項等をまとめた原稿を提供いただき「消費者ホットライン188」と題して月1回、新聞連載している。</p> <p>今回の会議資料で配付のあった消費者教育副読本「おっと！落とし穴 中学生版」についてお伺いしたい。高校生版も作成されており、それぞれとても役立つことが書いてあるが、どのように活用しているか教えていただきたい。</p>
委員	<p>中学校の家庭科の教科担任には必ず配布されるようになっている。授業で消費生活の分野の勉強をする時間が数時間あり、そこで使っている。授業で全部は使えないので一部は、授業で取り扱って、後は家に持って帰って学習するようにしていた。私自身は、この副読本を授業で結構しっかり使った。高校に配属になった時も高校版を結構しっかり使った。</p>
委員	<p>高等学校でも授業で消費生活の分野の勉強をする時間が数時間あるので、そこで副読本等を活用して授業をしている。</p>
委員	<p>先程の資料1のデータですが、単年度の傾向かもしれないが、高齢者の被害額（平均契約購入金額）が減少して、若者の被害額が増加していたので、消費生活分野の教育が浸透して、被害額が増えないようになれば良いかなと思っている。</p>
委員	<p>消費生活については、新聞では「生活、暮らし」の紙面で定期的な呼びかけをしている。新聞の読まれている欄の調査では、4コマ漫画がかなり上位になっているので、そういった形の広報を新聞としても続けていきたいと思う。先ほどから話題となっているSNS等による消費者被害についての啓発が今すごく大事になっていると思うので、その啓発を是非お願いしたいと思う。</p>
委員	<p>報告いただいた資料2の中に食品ロス削減普及啓発推進費があるが、我々、食を扱う事業者としても、全国的に夏場に高温になっていることや世界では戦争も起こっている中、安全かつ安定的に食糧料を確保することが厳しくなっているので、是非、食品ロスの関係の事業も継続的にやっていただきたい。</p>
委員	<p>生活学校でも食品ロス削減の活動を行っている。地元の農協と連携して、農家から規格外の野菜等をいただき必要とする家庭に配る活動等を行っている。</p>

委員	<p>消費者ネットワーク岐阜では、今年度も県と連携して若者向けの消費者啓発の講演会をオンライン型式で開催し、多数の学生の参加を得た。また、資料2の7頁の最下段に「高齢者の消費者被害防止対策」の(1)で「高齢者見守り人材向け講座の開催」とあるが、消費者ネットワーク岐阜でも民生委員向けの出前講座を何回か行った経験があるので、消費者ネットワーク岐阜の講師で講座のお手伝いできればと思った。3点目は、Web教材についてだが、とても良い教材だと思うが、選択肢が1つだったので、選択肢を増やす等により子どもがわくわくするような工夫があれば良いと思った。</p>
委員	<p>若者向けのWeb教材についてだが、すごく短くて、短時間で見られるので、いいと思うが、矢印が、すごくせかされている感じがして、画面を読まずに矢印を押してしまい、さっき何が書いてあったのかと思ってもう1回見直すことがあったので、ちょっと内容を読んでその後矢印が出てくるといいと思った。</p>
委員	<p>若者向けのWeb教材について、私はせかされる感じが現実的で逆に良いと思った。若い人は、ああやってほぼ読みもせず、感覚で選んでいくので、それはそれで良いと思った。県教委と連携していろいろな通知等を発出しているが、現場では、山のように通知がきて、どう頑張っても消化しきれない。ゼロ予算でできる活動として、現場の教員が集まる場、学ぼうと思って集まる場が、小・中学校であれば教育研究会の協議会であるとか、高校であれば家庭科クラブの関係や商業科の先生方が集まる会とか、そういった場に直接出向いて説明した方が良いと思った。他にPTA、先ほどママ友の話もしたが、保護者層へのアプローチとしては、環境生活政策課の家庭教育学級にコラボしていくのもゼロ予算でできるし、いいのではないかと思った。</p>
委員	<p>私は、今年度から名古屋市内の消費生活センターで相談員として勤めており、その中で経験したお話をしたい。私が担当した相談の中で、高校生が学校で消費者教育の出前講座を受け、消費生活センターの存在を知り、相談に来たケースで、オンラインゲームのある程度成熟したキャラクターを買うためにPayPayで支払ったがそのキャラクターを受け取れなかったので相談にきたというものであった。PayPayで払ったのであれば受け取り側が特定できそうだが、特定できないような受け取り方があり、それがリンクを貼った、PayPayの受け取り方であるという説明であった。本当によくわからない話だが、こういう仕事をしていて、理解ができないような被害を受けている高校生がいることがわかった。こういった実態を知って、益々、消費者教育に取り組んでいく必要があることを感じている。</p>
委員	<p>要するにネットゲームで、自分で成長させたアカウントを売るということでしょうが、そのゲームの運営会社はそういうことはやめてくださいといっていると思うの</p>

委員	<p>で、ゲーム会社との契約違反にはなるかもしれないが、それ自体は犯罪ではないと思う。今PayPayの送金方法でもあったが、海外投資詐欺とかは、SNSやLINEを通じたやりとりで送金方法を暗号資産に変えさせ、相手が特定できないようなやり方でお金をだまし取る事例は結構あって、便利になっていく反面、実は相手が誰だかわからない人にお金を払ってだまされてしまうこともあるんだよっていうことは教えていかなければならないと思っている。</p>
会長	<p>私の所属する協議会の会員と話をしている、若い方も年配の方も簡単にネットやテレビで化粧品や健康食品等を購入している。テレビでは何時間以内に注文すると、安く買えるといった注文条件がつけられて、慌てて手を出してしまう。それでトラブルが発生するという話であった。健康食品もスマホなんかには宣伝が入ってきてそれをタッチすると気軽に買えるという方法を選ぶので、こういったトラブルが発生するのではないかというお話だった。そういう時に手を出さないようにするには、どのようにしたらよいか教えていただきたい。もう1点、成年年齢が引き下げられ、18歳、19歳の消費者被害が増加している。昔は固定電話に勧誘の電話がかかってくる親や家族のチェックが入ったが、今は、直接、電話が入るので被害が増えていると思う。</p>
委員	<p>高齢の方にはやはり出前講座等を受講していただき、消費者被害の事例とその対処方法を学んでいただくのが良いと思う。出前講座の講師は、回数が増えているため大変だと思うが、出前講座の依頼があった時は、できるだけ要請に応じていただきたいと思う。電話勧誘については、今は直接それぞれのスマホに直接勧誘の話が行くようになったので、親等が直接チェックできないし、うちの学生の中には、1日何十件ものメール等が届くと言っていた。普段は大丈夫であっても心が折れていたたり、お金がなくて困っている時にメール等が届き思わず画面をタッチしてしまったという話は聞いたことがある。今は、直接勧誘等の話が直接届くので、余計に周囲には見えにくくなっているのが現状で、そこを何とかするためにもそういう事例があるということを知らせていく必要がある。</p>
会長	<p>私どもでは金融広報委員会を通じて、女性経営者や若手経営者等幅広い対象者に経済講演会を各所で行っており、受講された方々からは大変勉強になった等の好評をいただいている。引き続き機会あるごとにテーマに応じた講演をすることにより啓発活動を続けて参りたいと思っている。</p> <p>社長やマネージャー等が集まっている講演会なので、受講された内容を是非、社員の方々に広げていただくのも非常に企業での研修としては重要なことかなと思う。小・中・高校のモデル校を指定して消費者教育を進めていたのが、いつしかフェードアウトしてしまったので、是非、また進めていただきたい。</p>

委員	<p>それから高齢者向け寸劇のDVDを見せてもらったが、非常によくできていて面白かった。出前講座を行う方々が出向かなくても寸劇を見てもらえるので、よいと思う。</p> <p>その他、事務局から何かありますか。</p> <p>無いようですので、本日の議事は全て終了いたしました。最後に何かご意見等ございますか。</p> <p>(無し)</p>
会長	<p>無いようですので、これで本日の議事を終了させていただきます。事務局に進行をお返しします。</p>
事務局	<p>会長、ありがとうございました。委員の皆様にも多数のご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>これにて、本日の日程はすべて終了しました。ありがとうございました。</p>