令和２年度新潟県消費生活審議会及び
新潟県消費者教育推進地域協議会

会　議　概　要

日　時：令和３年３月 22 日（月）
午前 10 時～
場　所：新潟県庁西回廊大会議室

出席委員　遠藤委員、高木委員、鈴木委員、小澤委員、吉田委員、堀川委員、
大石委員、池田委員、林委員、奥山委員、藤原委員、名古屋委員、市川委員

事 務 局　須貝県民生活・環境部副部長　落合県民生活課長
神山県消費生活センター所長　白沢県民生活課消費とくらしの安全室長
青木政策企画員

傍聴希望　なし

１　開　会
２　あいさつ（須貝県民生活・環境部副部長）
３　定足数の報告及び委員紹介
４　議事
⑴会長の選出について
高木氏が推薦され、全会一致で承認される。
⑵職務代理者の指名について
高木会長から小澤委員が指名され、全会一致で承認される。
５　報告
⑴ 消費生活相談の状況について
⑵ 消費者行政施策の実施状況及び令和３年度の取組方針について
会長より、事務局に対し資料説明の指示があり、事務局より配布資料１から資料８について一括説明した後、意見交換を行った。（以下、意見交換の概要）

発言者	発　言　要　旨
	＜高齢者等の消費者被害防止について＞
委員	消費生活サポーターの活動内容について伺う。
事務局	報告事項の中で説明（＝現在、県内で 220 名程が登録し、主に高齢者向けに、消費者被害防止のための出前講座を県内各地で実施。サポーターグループによる寸劇や歌など、様々な工夫を凝らした分かりやすい講座が大変好評いただいている。事業委託先である県消費者協会が実施する「消費生活サポーター養成講座」（６日間

	程）を修了することにより、消費生活サポーターとして登録可能。）
委員	高齢者の相談件数が減少しており、相談せずに被害に遭っていることが懸念される。相談件数の減少が被害の増加につながらないようにしていただきたい。
委員	消費者安全確保地域協議会（高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク）について、県内市町村の設置目標が 2024 年度 100%に対し、現在 58.4%であるが、目標達成のための方策について伺う。
事務局	国は 50%を目標値としているが、新潟県では 100%とハードルを上げ、全市町村での見守りネットワーク設置に向けて様々な取組を行っている。具体的には、未設置市町村に対して、ネットワークの重要性や設置の趣旨などについて丁寧な説明を行い、個別のヒアリング等を通じて市町村のそれぞれの事情に応じたネットワークのあり方や具体の進め方などについて助言や情報提供等を行いながら、設置につなげていきたいと考えている。
	＜若者への周知啓発について＞
委員	「Ｃａｕｔｉｏｎ！」はとてもよくできていて、授業等に使いやすいと感じた。ぜひ多くの場で使っていただきたい。 若者の消費者被害防止のためには、若年層の「親世代」へのアプローチを併せて行うとより効果的と考えるが、現状を伺う。
事務局	貴見のとおり、若者の消費者被害防止のためには親世代への啓発も重要であり、PTA 総会や親子対象の集会など、様々な機会を捉えて消費者被害防止に関する注意喚起等を行っていただくようお願いしており、今後も、子どもを通じた親向けの啓発資料の配付なども含め、引き続き、学校現場と連携しながら親世代への啓発促進に努めていきたい。
委員	消費者ホットライン 188 の周知は重要だが、一方で、「電話をかける」というのは、相談の際にハードルが高い面もある。特に学生などの若者にとっては、「メール」や「LINE」などの方が相談しやすいと思われるが、対応状況について伺う。
事務局	「メール」については、現在、県消費生活センターにおいても、メールでの相談も受け付けており、回答は電話で行っている。 「LINE」については、現在、県では活用していないが、国においては、将来的な実用化に向け、今年度（令和２年度）、徳島県で試験的に LINE による相談を開始したと聞いている。そうした試行的取組の検証結果等を踏まえて、今後、国から何らかの方針等が示されるのではないかと考えており、これを受け、今後の対応等を検討していきたい。
委員	相談員の方たちの若者への指導の方法はどのように行っているのか。
事務局	相談員はあくまで消費者トラブルについての専門職であり、若者の人間教育については、一般論として、「こういうトラブルがあるので、以後気をつけてください」、「同じようなケースもあるので注意してください」といった注意喚起を行っている。

委員	消費生活コーディネーターの具体的な役割について伺う。
事務局	消費者教育を推進するため、学校現場と行政をつなぐ役割を担う人材であり、他県では、教員 OB の方などが橋渡し役として配置されている例もある。本県では、消費者教育を所管する当課に現役の高等学校教員が配置されており、消費生活コーディネーターとして、高等学校等での出前講座の実施をはじめ、学校現場と連携した消費者教育に関する様々な取組を行っている。
	＜１８８の周知啓発について＞
委員	高校生へ１８８を周知するにあたり、話し中などにより１８８につながらないこともたくさんあるとみられるが、データ等あればご紹介いただきたい。
事務局	消費者庁に照会したところ、約 20%～30%程度が相談機関につながっており、それ以外については夜間の発信やいたずら電話等という回答であった。県内の最寄りのセンターや相談窓口へ実際にどのくらいの割合でつながっているかまでは把握していないが、１８８にかけていただければ、相談時間外でなければ、必ずどこかにつながる。相談時間に常にすべての電話が塞がっているということはないので、何回かかけていただく必要はあるかもしれないが、ぜひご利用いただきたい。 本県作成の若者向け消費者教材「Caution！」には、「188 消費者ホットライン」と併せて、県内全市町村の消費生活センター等の相談窓口の直通電話番号一覧が掲載されているため、最寄りの市町村の直通番号が分からない時は「188」に電話いただければ便利であるし、188 が話し中等でつながらない時などは、直通電話番号にかけていただければ、ということで、高校生の皆さんへ周知いただければと思う。
委員	188 にかけるとすぐに相談員が電話に出ると誤解されないよう、「188 架電後、郵便番号入力後に、最寄りの消費生活センターへつながる」といった説明を加えて周知すべきではないか。
事務局	広報紙面等で余裕がある場合はそうした説明を加えている。188 にかけていただければ、郵便番号の入力だけでセンターへつながるため、まずは 188 を覚えていただくことが重要、ということで周知強化を図っているところだが、可能な限り丁寧な説明に努めていきたい。
委員	１８８の動画配信は効果的だと考えるが、これをいかに継続していくかが課題である。
	＜事業者指導について＞
委員	製品安全三法に基づく検査について、消費生活の安全性の確保に関し、消費生活用製品等に関する立入検査実績が示されているが、具体的な検査内容を伺う。
事務局	製品安全に関する法律（製品安全三法）に基づき、生活用品や電気用品、家庭用品などを販売している店舗に出向き、表示義務のある指定用品について、国の定めた安全基準を満たしたマーク等の表示がなされているかなどについて、立入検査を行うもの。立入検査の権限は全市に法定移譲、２町は任意移譲済みであるため、残る８町村について、県が毎年１回、立入検査を行っている。
委員	事業者指導について、自主的・合理的な選択機会の確保に関し、事業者への指導件数

	が示されているが、具体的な指導内容について伺う。
事務局	特定商取引法に関しては、悪質な訪問販売などの不当な取引行為に関する事業者への指導であり、景品表示法に関しては、著しく優良と思わせておいて実際はそうではなかった、といった不当表示等に関する指導を行うものである。
	＜その他＞
委員	問題商法と悪質商法はどのように使い分けたらよいか。
事務局	定義的にはっきりわかるものはなく、問題商法と悪質商法が混在している部分があるが、今後は一般的に言われている「悪質商法」で統一して整理させていただきたい。