令和５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６年３月 19 日（火）
午前 10 時～ 午前 12 時
場　所：新潟県自治会館別館第１研修室

出席委員　遠藤委員、高木委員、間狩委員、小澤委員、吉田委員、佐藤(麻)委員、
山﨑(和)委員、大石委員、池田委員、中村委員、越塚委員、瀧川委員、
名古屋委員、塚田委員、山﨑(浩)委員、齋藤委員
（新潟県消費生活審議会委員 14 名　新潟県消費者教育推進地域協議会委員 16 名）

事 務 局　大田総務部長　岩浪県民生活課長　丸山県消費生活センター所長
髙橋政策企画員、丸山主任、川瀬主事、田辺主事

傍聴希望　なし

１　開　会

２　あいさつ（大田総務部長）

３　定足数の報告及び委員紹介

４　議事

(1) 新潟県における消費者行政の推進について

① 新潟県総合計画における消費者行政の取組

・資料１により事務局から説明。

② 新潟県における消費生活相談状況

・資料２により事務局から説明。以下、主な質問事項。

発言者	発言要旨
委　員	スライド６の若者の相談は本人以外から２割ということだが、保護者の方からが多いのか。それは、こどもが親に相談して、その保護者の方から相談してくるということなのか。
事務局	基本的には、こどもが親に相談をして、親がこどもの状況を把握して相談してくることが多い。
委　員	スライド３の若者の相談について、店舗購入の相談が多い。店舗購入はお互い納得して購入していると思うが、なぜ多いのか。

発言者	発言要旨
事務局	若者の店舗購入については、エステティックサービス事業者の店舗で契約したものも含まれているため多くなっている。 予約がなかなか取れないので解約したいとか、解約したのにクレジットの支払いが止まらないなどの相談が多い。
委　員	スライド 14 の多重債務の相談について、貸金業法や出資法等の改正があり、少なくなったのではないかと思うが、相談の内容はどういったものか。
事務局	借金が嵩んで債務整理をしたいなどの相談について専門の相談機関に繋いだり、最初の相談は借金の相談ではないが、相談を受けている中で、多重債務がわかる場合もある。
委　員	消費者被害の被害額について、項目によって被害額が出ているものもあり、全体の被害件数の推移は出ているが、全体の被害額はわかるのか。
事務局	相談の聞き取りをする中で、金額がわかっているものを集計した数字であり、すべての相談について金額を承知できているわけではないので、あくまでも参考的な数字である。全体でどれくらい被害額があるか把握はできない状況である。
委　員	旧統一教会の相談は、スライド８のどこに分類されるのか。
事務局	過去にそういう団体から勧誘を受けたなどといった相談が多く、いわゆる直接的な被害というような現在進行形の相談はなかった。
委　員	スライド４の四輪自動車についての相談が大幅に増加しているが、具体的にどういう相談だったのか。
事務局	報道された中古車販売事業者の関係の相談が増え、そこから派生して中古車事業者全体の相談も増えた状況である。 過去にその会社から購入したが心配だとか、その事業者で購入したものについての不具合にかかる相談、販売方法が問題だという相談もあった。
委　員	スライド 12 の点検商法の急激な増加の原因は何か。
事務局	特定の事業者が、その時期、新潟県、特に新潟市を集中的に事業を展開したため、相談が急増した。現在は、他県に移動したようだ。

③ 新潟県における消費者行政施策の実施状況【令和５年度の施策概要】

・資料３により事務局から説明。以下、主な質問及び意見。

発言者	発言要旨
委　員	１ページ、相談員研修の参加人数の実績は？
事務局	先週、２回目を実施したところ。 申し訳ないが、手元に数字がないので、お答えできない。

発言者	発言要旨
委　員	２ページ、消費生活移動相談室について、加茂市が２回実施しているが、他の市町村からの要望はなかったのか。
事務局	消費生活移動相談室については、市町村からの希望により実施している。資料に記載しているものは、県に申し込まれたものであるが、市町村によっては、市町村独自で実施しているところもあると聞いている。
委　員	消費生活サポーターの登録者数が 230 人とあるが、今後の人材確保の取組や、また、現在のサポーターの年代比や男女比をわかる範囲で教えていただきたい。
事務局	養成講座の実施方法について、多くの方から参加いただけるよう、開催日数や開催会場、開催方法等について検討しており、人材確保に努めていきたいと考えている。
委　員	サポーターについて、半分以上が女性だが、男性も結構登録されており活動してくださっている。消費者協会の会員に比べると、消費生活サポーターはかなり男性が多い感じがする。 年齢は 60 代 70 代が多く、70 代が中心となり、60 代ないしは 80 代の方も活動してくださっているというのが現状だ。
委　員	食から持続可能な社会の形成を考える学習会は、生協連が受託している事業だが、非常に反響が大きく、定員を大幅に超える応募者数がある。 個人だと敷居が高い事業者がどんな取組をしているか、こういった形で開催していただくと、そういう取組を実施している企業を応援したいという気持ちにさせられる良い機会になる。 次年度以降も、協力させていただきたい。
委　員	消費者被害の防止には、被害にあったら一人で悩まず家族や地域の人に相談することが大切だと思う。そして行政の窓口へ報告し、適切な指示を受けるべきだと思う。地域にはこのような時、民生委員がつなぎ役をしている。犯罪者をなくすためにも早くて適切な行動が必要だと思う。
委　員	消費者協会でも地域の方への啓発を実施しているが、できたら学校教育の中で、啓発活動を行っていきたいと考えている。教育現場では、カリキュラムが決まっていたり、早くから事業の枠組みが決まっていたりするので難しい状況。もし何か良い方法があるようであれば、ぜひ教えていただきたい。
委　員	能登半島地震に係る悪質商法について、注意喚起等は実施したのか。
事務局	損保協会さんと共同で作成したチラシを、発災直後、新潟市へ配布した。新潟市において、そのチラシを活用して注意喚起していただいた。 また、県でも、地震の際のトラブルの注意事項を掲載した「き一つけなせや」を１月中旬に発行して注意喚起を行った。

発言者	発言要旨
委　員	見守りネットワークの協議会設置予定なしが４自治体ある中で、最終目標値100%は難しいと思うが、どう考えているのか。
事務局	おっしゃるとおり 100%達成は難しい状況であるが、協議会という形にはなってはいないが、実質的に他の部局と連携して見守り体制を構築している市町村もあり、見守り体制の重要性の理解は進んでいると認識している。
委　員	特商法の指導件数が 48 件あるが、どのようなものか。
事務局	主には事業所が自ら来所されて指導することが多く、訪問販売などを営業形態としている事業者に対する指導実績。
委　員	リーフレットに記載されている各市町村の名称が異なっているところがあるが、どういうことか。
事務局	各市町村に消費生活相談窓口があり、そのように記載しているものもあり、その消費生活相談窓口を所管している行政の組織名を記載しているものもある。県民に分かりやすい標記に努めたい。
委　員	市町村への訪問や研修の支援は、市町村からの要請によるものか。
事務局	市町村訪問は、市町村ホットラインで受けている相談状況や、小規模市町村で相談員さんの数が少ないなどの状況も踏まえて、訪問している。 研修は、新任の相談員を雇用した市町村からの希望により実施している。
委　員	学校現場の状況について、「かけはし」が数年前から WEB 媒体のみになり、便利になった反面、届けたい情報が保護者まで届いていない可能性もある。また、学習指導要領が変わって、消費者教育を学習する機会は少しずつ増えているが、カリキュラムも厳しく、その時間が取れない状況。文部科学省からは、標準時数を削るよう指示がきており、ますます取り入れにくくなっている。例えば学校が行っているＰＴＡ講座等を活用して、消費者トラブルの内容を組み入れ、こどもと保護者が一緒に学習する機会を作ることで、広げることも可能だと思う。
委　員	消費者被害の入口が、ＳＮＳが中心になっていることから考えると、高齢者も十分被害者になる。高齢者自身がスマホの使い方がよくわからなかったり操作がうまくできないというのが現状で、困ってる人が多いが、そこをサポートするような事業は考えていないのか。
事務局	高齢者のＩＴ関係のサポートについての具体的な事業の展開については、まだ具体的なことを申し上げることはできないが、急速なデジタル化の中で、社会全体がそういう状況になってきているので、そこも含めて、今後検討していきたい。

発言者	発言要旨
委　員	「くらしほっと」が町内の回覧板に入ってこなくなった。先ほど点検商法被害増加の報告があったが、私の周囲でも多くの家で点検商法の被害にあっている。情報を取りに行く人には情報が届き、そうでない人には届かない状況。市町村での周知方法はどうなっているのか。
事務局	市町村によっては、町内の回覧をしているところもある。 ペーパーレスの時代になってきているので、市町村によっては回覧が難しいところもあるのかと個人的には感じている。
委　員	若者への消費生活トラブル防止に向けた啓発行動について、例えば国民生活センターのメールマガジンのようにプッシュ型の情報提供を現在されているのか。 もしされていないのであれば、今後そのような実施を検討されているか。
事務局	現在、県では検討できていない状況であるが、デジタル化が進んでいる中で、今後検討しなければならない課題というふうに感じている。
委　員	例えば、高校生の消費生活講座などにおいて、国民生活センターなどからの情報提供があること周知いただき、その場でＱＲコードから登録させるなど、自分からその情報取りにいくことの大切さも、一般消費者の方に啓発していただきたいと思っている。

③ 新潟県総合計画の最終評価及び次期計画策定に向けて

・資料４により事務局から説明。質問及び意見なし。

(2) その他

消費生活相談の DX について

・資料５により事務局から説明

発言者	発言要旨
委　員	デジタルネイティブだと言われているこどもたちがこれから大人になっていくにつれて、どんどん多様な暮らし方になるので、支援する側も、ものすごいスピードで変化に対応することが求められている。大変だが、やるしかない。

５　閉会