

令和7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8年3月16日（月）
14時～16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、山本委員、横山委員、小澤委員、高橋委員、佐藤(麻)委員、
堀江委員、堀田委員、青木委員、深見委員、水島委員、仙海委員、
川上委員、笹川委員、佐藤(時)委員、山田委員、木村委員
(新潟県消費生活審議会委員15名 新潟県消費者教育推進地域協議会委員17名)

事務局 澤田県民生活課長、千野県消費生活センター所長、吉田県民生活課長補佐
田村政策企画員、岡主事、尾島職員

傍聴希望 なし

1 開 会

2 あいさつ（越中総務部長）

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。質問事項なし。

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。

委員	裁判所の名で送られてくるはがきは架空請求詐欺ではないか。
事務局	裁判所からの送付物は特別送達になるので、はがきで送られてくるものはかなり怪しいもの。
委員	「あっせん」というのはどういう相談対応になるのか。また「あっせん」の「解決」と「不調」の違いは何か。
事務局	「あっせん」は、消費生活相談員が相談者と相手方企業の間に入り、中立的な立場

	<p>で企業と交渉して落としどころを探るもの。強制力はないので、両者の合意を図るように話し合いし、例えば複数回の定期購入について1回のみでの解約を企業が認めるなど、交渉の中で解決が図られることもあるが、あくまでも任意の交渉なので、企業の対応によっては消費者の要望に応えられなかった場合はあっせん不調となる。</p>
委員	<p>あっせん不調となり消費者が不満な場合は調停に発展するのか。</p>
事務局	<p>あっせんが不調になると、その先は、相談者によっては、弁護士相談などに進むケースはあると思うが、消費生活センターで受けているのはそのまま終わってしまうケースが多いと思われる。</p> <p>※補足：新潟県消費生活条例第16条による消費者苦情処理委員会の調停制度（\$53 設置）がある。なお過去の付議数は僅少。</p>

③ 新潟県における消費者行政施策の実施状況【令和7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。

委員	<p>回覧板は、町内会、自治会を通じて全住民に回っていると思うので、県民に知ってもらうための最良の方法だと思う。県広報紙「きーつけなせや」、「くらしほっと」等を回覧版で配布してもらいたい。「188」を110番のような感覚でかけてもらえるよう県民全体に周知したら良いと思う。</p>
委員	<p>消費生活サポーターとして2年経つが、啓発活動は大変重要である。10月の年金支給日に警察とコラボして、とてもやりがいのある啓発活動をしている。</p> <p>近くの自治会の役員の方にパンフレットを届けに行くことがあるが、私たちが行く前に、市町村などから各地区の消費生活サポーターについて周知をいただければ声がかかりやすくなって良いと思う。</p>
事務局	<p>自治会、町内会での回覧は有効性がある一方で、市町村等の理解を得る必要があるため、市町村と相談していきたい。また、サポーターの市町村への周知についても検討していきたい。</p>
委員	<p>副読本「Caution!」を中学校等にも配布するのは可能か。消費トラブルについて授業の中で何回も取り上げており、学校全体にも周知できるようなPR活動もできるので検討願いたい。</p>
事務局	<p>中学校に関しても、参考として一部ずつ送っているところだが、もし要望があれば、相談いただきたい。</p>
委員	<p>SNS 広告で、乱視、遠視、近視にも使えるという安いメガネを購入したところ、1</p>

	<p>か月ほど後に中国から届いたものは粗悪品で、すっかり広告に騙された。企業活動をしているがなかなか啓発活動ができてないので周りのお年寄り、子どもたちへも啓発を行いたい。</p> <p>また、先日初めて、映画館で188の宣伝広告を目にした。</p>
委員	<p>長岡では今年はとても雪が多く、市内で屋根や雨樋も壊れているところが多く、これから保険が使えるとかいう訪問販売がすごく増えるのではないかと懸念している。直せる職人さんが減っているので、なおさらすがりたいという気持ちにつけ込まれる。賃貸住宅でも、住宅の屋根から雪が落ちて車が壊れたとか、雪に関するトラブルがものすごく多く、大変なことになっている。</p>
委員	<p>事業所では県民生活課からの「きーつけなせや」や「くらしほっと」などに加えて県警からのお知らせも毎月回覧をしており、つい先日、新しいアプリ「にいがたポリリス」のお知らせがあったので、私も早速ダウンロードした。直近で詐欺がどこで発生したか、自分の身近なところでこういうことが起こっていると知って備えておくのはすごく大事だと思う。まだ知らない方も多いと思うので、口コミなどでも広げていきたい。</p>
委員	<p>新聞社で社説やコラムを書いており、ここ1年、消費生活関係では、特殊詐欺、リチウムイオン電池の危険性を社説で書いた。色々な角度から情報発信を続けて、今何が起きているのかを知ってもらうことが大事だと思う。新手法についてなど、広報紙なども通じて今後ともタイムリーな情報提供を願いたい。</p>
委員	<p>弁護士として相談対応しているが、ここ数年の消費者被害の傾向として、被害に一度遭ってしまえば、被害回復が非常に困難という傾向が年々強まってきている。少額被害は以前から県消費生活センターにあっせんに入ってもらっているが、そこを突破してしまえば数千円のために弁護士に依頼するかという問題もある。適格消費者団体「消費生活ネットワーク新潟」では、契約情報や広告表示を改善するといった元を正すような活動でカバーしてきてはいる。</p> <p>最近では、暗号資産の勧誘を受け1か月の間で数百万円の借金をつくってしまうなど短期間で一気に悪質商法に引っかかる事例があった。我々としては、まずは加害者への請求を考えるが、インターネットやSNSが普及し、弁護士や警察が入っても加害者にたどり着けないケースがほとんどで、借金だけが残り、自己破産せざるを得ないということになる。そうなる、未然防止のための消費者教育が非常に大事になってくるが、手口があまりにも広がって対応しきれない。必ずしも</p>

	<p>「消費者被害としてこういうのが流行っているので、こう防ぎましょう」という観点だけでなく、基本的なりテラシー、インターネットを使ってどう情報にアクセスするか、どのようにお金を稼いで使うかというような、生活の知恵のような消費者教育というものが必要になってきていると感じている。</p>
委員	<p>誤解なく消費者に正しい情報を伝えていくことが大切だと思うとともに、被害件数がこれだけ多くなっている事実を学んだ。説教じみた教育だけでやるのではなく、いかに身近に浸透させて、こういうこともあるので注意をしていこうというような風土を作っていくというのも、事業者の役割の一つと感じた。県民の消費生活がより楽しく明るいものになっていくために考えながら事業をしていきたい。</p>
委員	<p>三条市消費者協会で、この 5 月に、地元警察署をお迎えして 90 分の講演会を行う。内容は、どうして消費者被害が起こるのか、起こった場合の対応など。</p>
委員	<p>私の弁護士事務所でも、急にパソコンが動かなくなりサポート電話番号が表示される詐欺に遭いそうになった。「サポート詐欺だから、電源切って対応しなくて大丈夫」という話をしたが、周りの者が気づかなければ情報を伝えてしまっていたのかなというぐらい、対応した本人は焦っていた。自分自身もそうになったら焦るだろうし、本当に誰もが引っかかるような巧妙な手段でどんどん誘ってくる。</p> <p>また、相談の中では、副業とか投資を入口に借入れをさせて、振り込ませて、加害者は行方がわからず被害回復が難しい件が多かった。スマホの操作とかがあまり分からない方でも、遠隔のアプリなど入れさせられて、借入れをしまったり、職業・収入を言うようにその場で指示されて、言ってしまうとか。</p>
委員	<p>大学教員として、若者に向けた教育の部分が印象に残った。消費生活は家庭科教育の一部に位置づけられているが、家庭科は衣食住と学ぶことが多く進学校の高校などあまり授業数を作ってもらえないこともある。生きていく・大人になって生活していく上で、とても大切な知識をたくさん学ぶことができる課程なので、学校の授業が足りていない現状で、高校生への出前授業は 38 講座行われるなど、こうした活動は大変効果がある。学校の先生だけでなく、出前講座の講師や関係者が地域一丸となって、児童生徒を支えて育てていくなど、詐欺の被害に遭わないようなりテラシーを持った子どもを世の中に輩出していけるような仕組みづくりを考えられたらと思う。</p>
委員	<p>県消費生活サポーターの要請や活動支援の受託を行っている。年金支給日の啓発は 3～4 年取り組んでいて、地域の方と一緒にやっていただくのが広がってきて、</p>

	<p>警察の方と連携した活動は各地でうまくいっているが、肝心な市町村の相談窓口の方と一緒にできていないところがあり、ここを強化したい。また、事務局からの説明で、相談窓口の認知度が21.9%とあり正直すごく少ないと思った。277人いるサポーターの活動により周知ができるのではないかと思う。</p> <p>中学生でもインターネットの使用がすごく広がってきているので、若者向け啓発は年齢の範囲を広げる必要があるのではないか。</p>
委員	<p>当社でも、社長の名をかたったメールがきてQRコードのアドレスに返信してくれというものがあつた。他の会社で、社長から来たメールのやり取りでお金を振り込んでしまったという事案もあつた。最近、社長や従業員をかたるなど巧妙になっている。社員にも情報共有するなど、今後も情報を取り入れて気を付けていきたい。</p>
委員	<p>実効性を高める観点から、知識と合わせてどう動くかを示していくのが大切と感じる。「不審なメールに気を付けましょう」というだけでなく、メールは開かず削除、公式的などところに問い合わせる、電話では用件を聞かずに切るとかが、単純なことかもしれないが被害を未然に防ぐために良いのではないか。また、消費相談についても極力相談体制のハードルを下げて、迷った時点で相談していただいて結構ですよと啓発していくことでより被害は減ると思う。</p>
委員	<p>当小学校では、消費者教育とか金融教育の専門の方からお話を聞くことを教育活動に取り入れている。また、タブレットは学習のために配布され小学生も全員持っているので、SNSの教育利活用、リテラシーの面で日々情報教育を行っているが、今スマホを持つ子どもは低年齢化し、小学校6年生では90%以上が持っている。情報が溢れているので保護者の皆様にもしっかり管理してほしいと啓発しているが、子どもたちに危機感を持たせ、正しく情報を取り入れるとか、その中から判断する力を小さい時からつけていくことが非常に重要だと今日話を聞いて改めて思った。</p>

5 閉会