

令和2年度第1回島根県消費生活審議会

令和2年8月24日（月）

島根県職員会館 多目的ホール

1 開会

中尾

定刻になりましたので、ただいまから令和2年度第1回島根県消費生活審議会を開会いたします。

私は島根県環境生活総務課の中尾と申します。よろしくお願いいたします。

今回は改選後、新しい委員様による最初の審議会でございます。

本来ですと、委員の皆様からお言葉をいただくところですが、時間の制約もありますので、私の方から所属とお名前を紹介させていただきます。

（出席委員の紹介）

（欠席委員の紹介）

事務局につきましては、出席者名簿と配席図で紹介に代えさせていただきます。

次に、審議会の成立について報告いたします。

本日の審議会は定員18名のうち、ただいまの御出席が12名、後ほどいらっしゃる委員が2名、御欠席が4名でございます。

島根県消費生活条例施行規則第20条第3項に定める定足数の半数に達しており、本日の審議会は成立しております。

それでは開会にあたりまして、竹内環境生活部長が御挨拶を申し上げます。

竹内部長

この4月から環境生活部長を務めております竹内と申します。よろしくお願いいたします。

開会にあたりまして、一言御挨拶を申し上げたいと思います。

委員の皆様には、残暑の中、また新型コロナウイルス感染症拡大防止や地域経済活動の維持等の取組で御多忙の中、審議会に御出席いただきまして、ありがとうございます。

また、平素から本県の消費者行政の推進に格別の御理解と御協力をいただきまして、重ねてお礼申し上げたいと思います。

さて、今年7月27日に新しい委員の皆様にご就任いただき、今回が令和2年度最初の審議会となったところでございます。

島根県消費生活条例では、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図ることとしておりまして、この審議会は、それらの施策に関する重要な事項を調査、審議する附属機関として設置しております。

今後2年間、皆様のもとで審議会を開催いたしますので、それぞれ御専門のお立場から県

消費者行政について忌憚のない御意見を賜りますようお願い申し上げます。

さて、昨今の消費者を取り巻く状況は、少子高齢化や高度情報化社会の進展、経済のグローバル化などによりまして、大きく変化し、消費者トラブルは複雑・多様化してきております。

また、民法改正によりまして、2022年4月からの成年年齢引き下げを見据えまして、若年者を対象とした実践的な消費者教育の推進が喫緊の課題となっております。

これらに対応するため、県では令和2年3月に第5期島根県消費者基本計画を策定し、消費者教育の推進、消費生活相談体制の充実・強化、消費生活の安全・安心の確保を重点事項として取り組んで参ります。

県ではまず、消費者教育の推進につきましては、今年度から知事部局に、消費者教育コーディネーターを配置しまして、教育委員会などと連携し、社会の一員として自主的かつ合理的に行動する自立した消費者育成に向けた取り組みを行っております。

相談体制の充実・強化につきましては、県民の皆様が県内のどこの地域に住んでいても、質の高い消費生活相談を受けられる体制整備のため、相談員のスキルアップ、弁護士会等の専門機関との連携に取り組んでおりますとともに、指定消費生活相談員2名を県センターに配置し、市町村の相談体制をサポートしております。

また、消費生活の安全・安心の確保においては、消費者被害に遭いやすい高齢者等を地域で見守り、被害防止、早期発見・解決を目指す地域見守りネットワークの構築を推進するとともに、不当取引行為を行う悪質事業者に対しては、警察本部等と連携し、関係法令などに基づき厳正に処分する方針でございます。

本日は会長等の選任手続きのほか、第5期島根県消費者基本計画の概要等について御説明することとしております。

限られた時間でございますが、御指導いただきますようお願い申し上げます、御挨拶とさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

中尾

ありがとうございました。

議事に入る前に、配布資料の確認をさせていただきます。

資料につきましては、事前に委員様のところにお送りしておりますが、本日新たに配布している資料について御説明します。

まずレジメ、出席者名簿と配席図、それから「すくすく消費者第36号」、資料5としまして特殊詐欺被害の現状についてです。

それから委員の皆様には、参考資料1としまして、事前質問一覧表をお配りしています。

県が作成しました啓発資料をクリアファイルの中に入れてお配りしています。

また緑の表紙の一年のあゆみ、それから本日委員様から御持参いただいた中学校の学習指導要領等の資料をお配りしております。

また、第5期島根県消費者基本計画につきましても、御持参いただきますようお願いしておりますが、先ほど御説明した資料等、お手元がない方がいらっしゃいましたら事務局へお申しつけ願います。よろしいでしょうか。

それから、換気のため審議中30分に一度程度、窓を開けさせていただきたいと思いますので、御了解のほどよろしく願います。

2 議事

(1) 会長及び職務代理者の選任について

中尾

それではただいまから議事に入ります。

会長がまだ選任されておられませんので、この部分は事務局の消費とくらしの安全室、田邊室長が進めさせていただきます。

田邊

失礼いたします。消費とくらしの安全室長の田邊でございます。どうぞ御協力のほどよろしく願います。

まず、最初に会長の選任でございます。

お手元の資料1を御覧ください。

2ページの島根県消費生活条例施行規則第18条によりまして、審議会には会長を置き、会長は委員の互選により定めることになっておりますが、委員の皆様いかがでしょうか。

委員

会長ですけれども、消費者問題はやはり法律を使って解決する場面が多いということ、それから消費者教育推進法ができて学校教育が重要視されているということを併せまして、民法にお詳しい県立大学の李先生を推薦したいと思います。

田邊

ありがとうございます。

では、李委員に会長を、ということでございますが、委員の皆様いかがでしょうか。

よろしければ、拍手をお願いします。

<拍手多数>

田邊

そうしますと、李委員が会長に選任されました。

ここからは、李委員に議長になっていただき、議事運営をお願いします。

委員は会長席に御移動願います。

会長

よろしく願います。

経験豊富な皆様にたくさん議論に参加していただきたいと思います。

私は、島根県には8年前に参りましたが、県職員の方々にも、日頃からお世話になっていきますので、これから何らかの形で恩返ししていきたいと思いますので、皆さんよろしく願います。

では、続いて職務代理者の選任についてです。

施行規則第18条第4項に、会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理するというので、あらかじめ会長が職務代理者を指名することになっております。

藤居委員にお願いできればと思っておりますが、いかがでしょうか。

委員

わかりました。

会長

では、よろしく願います。

(2) 苦情処理部会員の選任について

会長

では、次の議題に移ります。(2)苦情処理部会の選任についてです。事務局から苦情処理部会について説明をお願いします。

中尾

苦情処理部会につきまして、簡単に御説明させていただきます。

先ほどの資料1の1ページを御覧いただきたいと思います。

島根県消費生活条例第27条を御覧ください。第27条第1項におきまして、「知事は消費者から商品等に関する苦情の申出があったときは、速やかに、その調査を行い、解決のため、あつせん等に努めなければならない」と規定しています。

これを受けまして、島根県消費者センターでは苦情処理等を行っております。

同じく第28条第1項におきまして、知事は前条第1項の規定、つまり先ほどの規定ですが、申し出のあった苦情のうち、解決の困難なものについては、島根県消費生活審議会のあつせん等に付することができる」と規定しています。

この審議会において、解決困難なものについてあつせん等を行う機関が苦情処理部会で

ございます。

苦情処理部会の所掌事務につきましては2ページ目、消費生活条例施行規則第19条第2項に定められています。

(1) 条例第28条第1項の規定によるあっせん等をおこなうこと、それから(2)消費者が事業者に対して提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議するということになっております。

なお、この苦情処理部会は、後ほど会長が指名する5名以内をもって組織され、部会には部会長を置き、部会長は部会委員の互選で定めることになっております。以上です。

会長

はい。施行規則第19条第1項で、審議会に苦情処理部会を置く。第3項で、苦情処理部会は審議会の委員のうちから会長が指名する委員5人以内をもって組織すると規定されています。

では苦情処理部会として、学識経験者から手石方委員、藤居委員、まだ来られていませんが山下委員、消費者代表から石原委員、事業者代表から片寄委員の5名の方をお願いしたいと思います。

施行規則により、この部会には部会長及び部会長職務代理者をおくことになっておりますので、この審議会が終わりましたら、苦情処理部会を開催していただいて部会長等の選任をよろしくお願いします。

(3) 第5期島根県消費者基本計画等について

会長

はい、では次の議題に移ります。

(3) 第5期島根県消費者基本計画等についてです。では事務局から説明してください。

神谷

失礼します。消費とくらしの安全室の神谷と申します。

私の方からは、まず消費者基本計画の概要について、資料2-1、A3横長の資料を使って説明させていただきます。

島根県消費者基本計画は、消費者施策の計画的な推進を図るため平成17年度に策定いたしました。昨年度が第4期基本計画の最終年度ということで、今回、新たに第5期基本計画を策定したところでございます。

全体で第1章～第6章までございまして、第1章では、計画策定の趣旨、計画の位置付け、計画期間について記載しております。

趣旨といたしまして、高度情報通信社会の進展や消費生活のグローバル化など、消費者を取り巻く環境は複雑・多様化していること、高齢者の関わる消費者トラブルが依然として高

い水準であること、また、令和4年、2022年ですが、4月に民法の成年年齢が引き下げられるということで、18歳、19歳の若者を狙った悪質商法の増加が懸念されること、そのほか、持続可能な社会の実現に向けた取組の必要性が高まってきているということ、こうした状況の変化を踏まえまして、第5期基本計画を策定したということであります。

この計画の位置付けとしましては、島根県消費生活条例に基づく基本計画であり、県の最上位の計画である「島根創生計画」における個別計画としております。

また、消費者教育の推進に関する法律に基づく島根県消費者教育推進計画として位置付けることになっております。

計画期間は、令和2年度から5年間としておりまして、これは「島根創生計画」の計画期間にあわせる形でございます。

続いて第2章のところでは、消費生活をめぐる現状と課題について記載しております。

現状としまして、経済・社会環境の変化、あるいは国や県における消費者行政の状況をまとめております。

消費者を取り巻く経済・社会環境の変化ということで、特にキャッシュレスの推進や外国人住民等の増加など、近年特に顕著となってきた内容も加えております。

また、県における消費者行政の状況ですが、(3)県民意識の概要のところですが、これは2年前に実施しました県民に対する消費者意識基本調査の結果をまとめたものでございますが、例としまして「消費者教育を受けた経験がある」と答えた人が若年者を中心に増加している、一方で、消費生活相談窓口の認知度が低い、といった傾向が見受けられております。

こうした現状を踏まえて、今後の取り組むべき主な課題を4つに整理しています。

まず、1番目「消費者教育の充実」ですが、先ほど申し上げました成年年齢の引下げへの対応、あるいは持続可能な社会の実現に向けた取組など、学校教育や社会教育と消費者教育との連携が必要ということでもあります。

2番目の「相談体制の充実」ですが、県内のどこの地域に住んでいても質の高い相談・救済が受けられる消費生活相談体制を確保することが必要ということでもあります。

3番目の「消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止」ですけれども、地域で生活されております高齢者あるいは障がいのある方などを関係機関が連携して見守ることが必要だということでもあります。

4番目「消費生活の安全確保」ですが、消費者事故等の被害防止のため、情報提供を行っていくこと、そして悪質事業者に対する指導等取引の適正化への取組が必要ということでもあります。

これらの課題に対応するため、第3章において目的、基本理念、そして三つの基本方針を定めまして、第4章において施策の展開について記載しております。

基本方針については、資料右側の中程に記載しておりますが、基本方針Ⅰとして「消費者教育の推進」、これを1番目に掲げております。成年年齢引下げを見据え、若年者の消費者教育を推進すること、そのほか、消費者のライフステージに応じた様々な教育の場の活用な

どの取組であります。

基本方針Ⅱとしまして「消費生活相談体制の充実・強化」を掲げております。県消費者センターの充実と、そして市町村相談体制の支援を掲げています。

続いて基本方針Ⅲとしまして「消費生活の安全・安心の確保」でございますが、高齢者など消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り体制の推進、そして、消費者事故等の未然防止・拡大防止、取引の適正化といった内容となっております。

施策の展開の中では、全体指標と個別指標を定めておりますが、概要版には全体指標を記載しております。

全体指標の一つ目が「クーリング・オフ制度の認知度」になります、二つ目が「消費生活相談窓口の認知度」、そして三つ目が「社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合」であります。

このうち「クーリング・オフ制度の認知度」と「消費生活相談窓口の認知度」については、第4期の計画でも掲げております。過去の推移については、このあと、第4期の実績として御説明いたしますが、いずれも達成には至っておらず、今後も継続的に取り組んでいく必要があると考えております。

三つ目の「社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合」ですが、自主的かつ合理的に行動する自立した消費者に関する指標として、今回新たに設定したものであります。

この三つの指標については、島根県政世論調査で毎年調査する予定としております。

以上のような施策の展開により、「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立の支援」、「消費生活上特に配慮を要する消費者の利益の擁護」を基本理念としまして、目的であります「県民の消費生活の安定及び向上の確保」に取り組んでいくこととしています。

そして、この計画の推進についてですが、第6章のところに記載してありまして、この審議会への報告などを通じて、進行管理を行っていくことを考えています。

続きまして、第4期基本計画の評価としまして、昨年度までの実績について、説明させていただきます。

資料2-2を御覧ください。

第4期は、平成28年度から令和元年度までの4年ということでございますが、三つの全体指標と、11の個別指標を設定しまして、4年間取り組んで来たということでございます。

まず、全体指標の一つ目、「クーリング・オフ制度を知っている人の割合」であります。昨年度は81.9%でした。この4年間では上昇傾向とはなってはおりますが、目標値の85%には届きませんでした。

そして二つ目、「消費生活相談窓口を知っている人の割合」であります。目標としましては令和元年度に100%を目指す、という高いものであります。

実績としましては、昨年度に91%となりまして、これも上昇傾向とはなっております。

三つ目ですが、第4期では「消費者被害に遭った人の割合」ということで設定しておりま

した。昨年度は9%ということで、目標の8%以下には届きませんでした、この4年間では最も達成率が高くなっております。

次に、個別指標についての御説明をします。第4期基本計画では施策としまして11の項目を設定し、それに対応する形で取り組んでおりました。

まず施策①としまして、消費者事故等の未然防止・拡大防止であります、指標として「消費者被害注意情報提供回数」を設定しております。これは、県消費者センターに寄せられた相談の中から、急に増えてきたもの、これから増加が予想されるものについて、注意喚起を行うものですが、昨年度は5回の提供ということで目標値には達していません。

5回にとどまった理由として、昨年度は、相談案件の中から、特に注意が必要なものについて情報提供を行いました、県内で急激な増加が予想されるような事案が比較的少なかったということでございます。

続いて施策②では、規格・表示、取引行為の適正化の指標として、「家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく事業者への立入検査件数」を挙げております。これは、それぞれ法律に定められた製品について、適正に表示されたものが販売されているかを検査した店舗数ということになります。県と市による検査件数は昨年度26件ということで、目標値を上回っております。

続いて施策③では、県民意見の反映の指標として、「消費者団体等との意見交換回数」を挙げております。昨年度は、各市や町の消費者問題研究協議会等と、消費者団体ネットワーク化についての意見交換を行い、そういったところに力を入れたということで目標値を上回る13回の実施となっております。

施策④では、県消費者センターの充実の指標として、「消費者相談のあっせん時解決率」を挙げております。昨年度は91.9%ということで、目標値を上回っております。

施策⑥では、消費生活情報の発信の指標として、「消費生活に関する情報の提供回数」を挙げております。昨年度は436回ということで、目標値の500回には達していません。これは、特にTwitterを活用した情報発信が過去の年度と比較して少なかったことによるものであります。

施策⑦では、消費者教育の総合的・一体的推進の指標として、二つの指標を設定しております。一つは「消費生活に関する出前講座の実施回数」であります、昨年度は142回ということで、目標値には達しませんでした。特に、高齢者向けの講座の減少が大きく、また、年度末には新型コロナウイルス感染拡大の影響もありまして、伸び悩んだというところがあります。

もう一つは、「学校における消費者教育の実践研究数」ですが、これは、実践的な消費者教育に向けた授業手法の研究や教材開発、教員の指導力の向上の取組を支援するものです。昨年度の実施件数は6件ということで、目標値を上回っております。

施策⑧では、消費者団体への支援の指標として、「県と民間の消費者行政事業協働件数」を挙げております。これは、消費者団体などが、県と共催、あるいは県からの委託を受けて、

消費者啓発等の事業に取り組む件数であります。昨年度は17件ということで、目標値を上回っております。

施策⑨では、地域における消費者リーダーの育成の指標として、「県主催の専門研修・講座の修了者数」を挙げております。昨年度は、消費生活相談員育成講座、消費者リーダー育成講座などを開催しまして、受講者75名のうち修了者は62名ということで、目標値には届きませんでした。

なお、消費生活相談員育成講座の修了者24名のうち、5名が国家資格試験に合格されています。

続いて施策⑩の地域見守りネットワークづくりの推進であります。これは、消費者被害の未然防止や救済のため、被害に遭いやすい高齢者等を地域で見守る組織として、「消費者安全確保地域協議会」を地方公共団体が設置できることとなっております。

これは、消費者安全法に基づく組織でありますけれども、県では、これが全市町村に設置されるよう支援を行っております。

昨年度は、新たに雲南市で設置されまして、年度末時点6市町で設置済みとなりましたが、この4年間での目標達成には至りませんでした。

施策⑪では、トラブルに遭わないための未然防止と救済の指標として、「独居高齢者の個別訪問戸数」を挙げております。これは、警察本部及び各警察署に御協力いただき、昨年度は啓発用コースターを32,000枚配布いたしました。

消費者基本計画についての説明は、以上でございます。

会長

はい。事務局から説明をいただきましたが、事前に委員の皆様から質問をいただいているようですので、事務局をお願いします。

中尾

はい、参考資料1を御覧ください。

第5期消費者基本計画等についての御質問や御意見は委員から2点、委員から1点いただいております。

まず、委員から、(1)消費者教育の推進に対し、具体的数値目標が掲げているが、コロナ禍のため集合研修は開催できないと思う。残念だが、見直すことが必要と思うが、いかがでしょうか、というものです。

委員の数値目標につきましては、本日持参いただいている第5期消費者基本計画の43ページに具体的な個別指標が掲載されておりますので、あわせて御覧いただきたいと思えます。

それから2項目目につきましては、(2)学校における消費者教育の現状についてお伺いしたい、というものです。

それから委員からは、(3)第4期評価シートについて、全体指標の2番目、消費生活相談窓口を知っている人の割合について、名前を知っているまでの割合を100%とする目標になっていますが、基本計画30ページには、被害経験者の相談先には、窓口がまだ低い状況があります。また消費者ホットラインの認知も低い状況を考察すると、窓口を知っている人の割合の対象は、名前や業務内容を知っている、までとするか、消費者ホットラインの認知を加えるなどの検討が必要ではないでしょうか、というものでございます。

これにつきまして、基本計画の関係は消費とくらしの安全室から、学校における消費者教育の現状につきましては教育指導課から御説明いたします。

田邊

それでは失礼いたします。消費とくらしの安全室から御質問について回答いたします。

まずは、御質問いただきましてありがとうございます。

最初に、委員からいただきました、消費者教育の数値目標がコロナ禍で、大変苦しいのではないかと、という御意見でございます。

御指摘のとおりです。新型コロナウイルス感染症が拡大傾向を見せました3月、4月以降につきましては、教育啓発事業はほぼ中止になっております。特に消費者問題出前講座につきましては、4月1件、5月0件、6月2件という状況でして、4月から8月までの実績が対前年度同期に比べまして3割程度にとどまっている、という状況でございます。

ただ、今年度下半期につきましても、コロナ感染症の収束が見通せない状況でございまして、目標値設定が難しいというところが実情でございます。

ただ、コロナだからといって手をこまねているわけにはいきませんので、現状頑張っている状況を少し御説明いたしますと、まず1点、現在社会人の方を対象にした講座をしていますが、ウィズコロナの感染予防対策としまして、いわゆる三密の回避、マスクやフェイスシールド着用、講師と受講者の間にパネルの設置、人と人との距離の確保、2メートル以上のソーシャルディスタンスの確保、手指の消毒、本日行いました換気の徹底、感染症法上必要でございますが、参加者の氏名、連絡先の確保等を行っているところでございます。

それから、いわゆる非接触、非対面による啓発講座の事例として申しますと、今年ですけれども、島根大学、大学もすべてオンライン授業になっておりますが、会議アプリを使いまして島根大学のオンライン授業に、私どもも職場から授業に参加をして、講義を行っております。

現在、テレビ会議システムや、あるいはYouTube等のSNSを使いましてオンライン研修、あるいは受講者が研修用動画にいつでもアクセスできるように、オンデマンドの配信などの検討に着手をしたところでございます。

今年11月に島根大学に委託をして実施いたします消費者リーダー研修につきましても、すべてオンラインの研修とする予定でございます。

ただ、こういった非接触型の啓発事業について、課題として残りますのは、例えばパソコ

ンあるいはスマホ等を利用されない方について、いかに研修機会を確保するか、ということになろうかと思えます。

少し長くなりましたが、当面目標値は変えずに、減少幅をできるだけ最小化する方向で努めてまいりたいということをございます。

次に、委員様からいただきました、消費生活相談窓口を知っている人の割合について、消費者ホットラインの認知度も加えるなど検討が必要ではないかというものです。ありがとうございました。

平成 30 年度に行いました島根県消費者意識基本調査では、消費生活相談窓口についてよく知っている、ある程度知っていると答えた割合が 26.4%で、全体の 4 分の 1 にとどまっております。今後この数字につきましては、毎年度、県の広聴広報課が実施します県政世論調査で検証することとしておりますけれども、今年度はコロナの影響がありまして、この調査の実施が遅れております。

この調査については、これからの着手ということになりますので、調査の段階で消費生活センターの業務等を説明し、あるいは、設問の中で、消費生活相談の窓口に繋がる消費者ホットライン 188 を加えるなど工夫をしたいと考えております。以上でございます。

原

では、続いて失礼いたします。教育庁教育指導課の原と申します。

消費者教育の学校における状況につきまして、御説明したいと思えます。

お手元でございます「すくすく消費者」を御覧いただきたいと思えます。

こちらの資料の表のところに、「今、学校に求められる消費者教育とは」という形で、トピックスとして私の方で記事を書かせていただいております。

前半の部分については、昨年 11 月に開催しました消費者教育の教員向け研修会の内容について記載しておりますけれども、1 ページめくっていただきまして、2 ページの 3 行目から、現在の学校における消費者教育の取組、今後の流れを中心に説明させていただきます。

平成 29 年 3 月それから 30 年の 3 月に新しい学習指導要領の内容について告示されております。

小学校につきましては、新しい学習指導要領、令和 2 年度、今年度から新しい学習指導要領でスタートしております。

中学校につきましては、来年度、令和 3 年度から実施いたします。高等学校につきましては、令和 4 年度の入学生から段階的に実施をしていくという流れになっております。

消費者教育に関することでは従来からも、もちろん取り組みが指導要領の中にもありましたが、より記載が充実されております。

小学校では、社会科と家庭科で記載が充実しております。中学校の方では、社会科と技術・家庭科、特に家庭の分野ですけれども、そちらの方が充実しております。高等学校では公民科と家庭科の方で記載が充実しております。

内容としましては、そこにも書かせていただきましたが、「契約の重要性、消費者の権利と責任などについて学習して、自立した消費者として行動する力を育む」、こういったことが記載の中では充実しております。

なお、新しい学習指導要領で、小中高いずれでも強調されていますのは、これはキーワードのような形ですけれども、「主体的・対話的で深い学び」という言葉が強調されております。

従来ですと、知識だけを身に着けるといところがどうしても学習の中心になりがちのところがあったんですけれども、何を学ぶかというだけではなくて、どのように学んでいくかっていうことが今回の学習指導要領では非常に大事だというふうにされております。

こうした中で、知識を相互に関連づけてより深く理解する、あるいは、情報を精査して考えを形成したり、問題を見出して解決策を考えたり、思いや考えを基に創造したりする、こういった学びです。

より身近な問題として消費者教育をとらえて、自らの課題として、物事に取り組んでいくというところが、今回の学習指導要領では強調されております。

なお、こちらの「すくすく消費者」の方には、3ページ以降になりますけれども、特別支援学校それから、小学校・中学校の実践例が記載されております。

従来の学習指導要領の中で取り組まれたものではありますけれども、次の指導要領に向けた先進的な取り組み、実践方法も掲載されておりますので、この実践につきましても、御覧いただければ、消費者教育の取組を御理解いただけるのではないかと考えております。私からは以上です。

会長

ありがとうございます。本日、学校教育現場から、2名の委員が御出席ですが、実際の教育現場等ではいかがでしょうか。

委員

失礼します。中学校校長をしております。

中学校の方の話ですが、先ほどから指導主事からも学習指導要領のことなどについて話がありましたので重複することがあろうかと思いますが、説明したいと思います。

私は、社会科や技術・家庭科の教員ではありませんので、専門外で詳しいところまではわからないところもありますが、学習指導要領を少しプリントアウトして参りました。

A3のクリップでとめた資料3枚になりますが、令和3年度から完全実施になる学習指導要領の左側が社会科、右側が技術・家庭科の家庭科です。

左側の社会科の方ですけれども、中学校3年生の社会科、公民の学習で勉強する内容ですが、大きな単元項目としては、「私たちと経済」というところで、そこに書いてあるような内容を勉強するようになっております。

学習指導要領を細かく解説した資料によりますと、「B 私たちと経済」というところに、「この大項目は主として個人、企業及び国や地方公共団体の経済活動を扱い、消費生活を中心に経済活動の意義、市場経済の基本的な考え方、現代の生産や金融などの仕組みや働きなどを理解できるようにすること」とずっと続いております。

また、右側の方ですけれども、技術・家庭科の方も、中学校3年生の後半に勉強するようできて、「C 消費生活・環境」という大きな単元のところで、ここに書いてあるような内容を勉強することになっております。

同じく学習指導要領の解説によりますと、「持続可能な社会の構築に向けて、消費生活と環境を一層関連させて学習できるようにし、消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）の定義に基づく消費者市民社会の担い手として」、というふうに書いてありまして、この法律のことについても書いてありますので、新しい学習指導要領はこういうことについても、触れるというか、教師側の意識としてないといけないというふうになっております。

2枚目ですが、これは古い学習指導要領の内容によるものなのですが、公民の単元で、全体で11ページにわたって学習するようになっております。

また、3枚目が家庭科ですけれども、家庭科は18ページに渡って、学習するようになっております。

それで、社会科の裏側に載せていますけれども、新しい社会公民の「コンビニエンスストアの経営者になってみよう」、とこういうものがあるのですが、消費者ではなく経営者側になって、消費者の立場で考えるというような学習ですが、先ほど、原指導主事も言われましたが、主体的・対話的で深い学びというような形の学習をするということが大事な世の中になっているのですが、こういうような地図を見ながら、消費者、経営者の立場になって、どういふふうにしたら良いかということをお話しながら考えているような学習内容になっております。

また家庭科の方の裏側の資料で、話し合いながら学習するようなものがあるのですが、左上の方に、「商品の選択と購入について考えよう」という、あなたなら、どれを選びますかという学習があるのですが、私は前任校での研究授業で家庭科の授業を見させてもらったのですが、梅のおにぎりを買う時に、3種類の違うお店の梅のおにぎりを教員が買ってきて、自分だったらどれを選ぶかっていう、地産地消の米を使ってあるとか、添加物が入っていないものを選ぶとか、値段で選ぶとかっていうことを、子供達が色々と自分だったらという立場で考え、消費者としてどんなことを考えたらよいかということをお話している授業を見させてもらいました。

一番最初の紙に戻っていただいて、右下に実際の中学校の図書館の写真を一枚載せました。図書館では、コーナーとしてSDGsの本を学校司書が集めて展示しております。

そういう中で、17の指標について、この本はどれに関係があるのかなとクイズのようにして、図書館にいながら勉強するようなことを学校司書がやっています。

また、9月、10月ぐらいになると思われますが、職員の研修で学校司書がSDGsのことを

使って教員研修として勉強すると、いろんな教科で勉強することが大事だと思っています。以上です。

会長

ありがとうございます。委員お願いします。

委員

商業高校校長をしております。

先ほど中学校の方から資料を基に説明がありましたが、私は、資料はありませんが、高校の方では、中学校よりもう少し詳しく法律を絡めたような、それからもう一つ大事なことは、教科横断的な授業として、公民科、家庭科単独ではなくて、それぞれが交わったような、いわゆる探求の時間というのを使ってですね、これは公民科で習ったことある、これは家庭科で習ったことあるといったものをミックスさせて、より身につけていくというようなことが実際に行われています。

始まったばかりですので、なかなか定着まではしていませんが、今後ですね、具体的な指導展開ということで、指導していくと思います。

私は専門高校の立場から話をしたいと思いますが、専門高校は農業、水産、それから工業、商業とありますが、いずれにしても、消費の立場ではなくて、反対に提供する方、生産したり、流通従事者であったり、それからサービスの従事者であったりということで、消費のまったく反対側に存在する人材を育成しておりますけれども、必ず消費者の立場に立ったものを作ったり、サービスを提供したり、それから流通でも消費者の立場を考えて、やりましようというような指導をしています。

そのために専門高校では実習に教科学習の半分の時間を使っています。

そこで、生産したもの、あるいは流通、それからサービス提供した物を消費者がどう思っで買ったか、あるいは使ったかということをもたアンケートでフィードバックさせながら、次はこういうことをしよう、ああいうことをしようということをも、実際に授業の中でやっています。

例えば、今年度すごくキャッシュレスということが取り上げられていますが、昨年度本校の大規模な販売実習で、キャッシュレスを実際にやってみました。生徒も初めてでしたけれど、キャッシュレスって、あるいは放送でやっているペイペイって何なのか？そこから自分たちで勉強して、そこからそれぞれの店舗でキャッシュレスが使えるように練習して、便利だが、でも実際にお客さんがその数字、金額を打ってくれるんだろうか、と結構びくびくしながらやっていましたが、キャッシュレスはすごく早くて便利だった、けれどセキュリティの危険もはらんでいると、販売実習が終わったあと、色々な意見を出して、「君たちが実際に使えるようになったらどうする？」、ということをいろいろ話し合いました。これは良い取組だったなど、結構最後まで、担当の教員も結構大変だったんですけど、生徒に実際に

体験活動をさせて喜んでいました。

それから、今回オリンピックが延期されてしまいましたが、実は出雲農林でグローバルGAP といって、世界でも通用するものを作って、その食材をオリンピックの選手に食べていただくという取組をやっておられます。

それもフランスとか、審査がすごく大変だったんですけど、一応ブドウについては、審査が通って、その基準に従って作って、各国の選手の人に食べてもらう。じゃあ、おいしく食べてもらう、それを提供するためにはどうしたらいいのか、ということも、授業で行われていて、逆にいえば、消費者だったら、自分が食べるんだったらどうすればいいのか、ということも考えながら、実際に高校の方で生産にあたっています。

今後、新しい指導要領に基づいて時間を十分に活かしながら、指導にあたりたいと思います。以上です。

会長

ありがとうございました。

事前に委員からは質問をいただきましたが、先ほどの事務局の話と現場の話で何かございますか。

委員

ありません。

会長

他の委員からございませんか。

(4) 島根県消費者行政の概要について

会長

それでは、次の議題に移りたいと思います。(4) 島根県消費者行政の概要についてです。事務局から説明してください。

田邊

それでは、島根県消費者行政の概要について、御説明いたします。

資料ナンバーの3になりますので、御覧いただきたいと思います。

まず、最初に島根県における消費者行政を所掌しております体制について御説明します。まず所管しておりますのが、環境生活総務課の消費とくらしの安全室になります。もうひとつ、皆様が良く御存知の相談を受けております消費者センター、これは消費者安全法という法律が定めます「消費生活センター」というのが正式な名称ですが、島根県の場合は条例において消費者センターとしております。ここに19名の職員がおり、全員が二つの機関を兼

務している状況でございます。

国におきましては、政府全体の消費者政策を計画的、一体的に推進するために 2009 年、平成 21 年 9 月に消費者庁が設置されております。

そして、2009 年から 2011 年、平成 21 年から 23 年の 3 年間を地方消費者行政の集中強化期間ということで、各都道府県、市町村において消費者行政の組織体制の充実が図られたことで、私どもの消費とくらしの安全室は、平成 23 年に設置されております。

現在私どもの職員は、行政職のほかに、警察職、教育職それに消費生活相談員という、いろいろな専門職が混じっての 19 名構成となっております。

なお、消費生活相談員は平成 28 年度から国家資格となっております。そして、不当取引専門指導員ですけれども、これは特定商取引法や景品表示法上の不当な取引行為を行う事業者に対して調査指導、監督を行う専門職でございます。現在、県警 0B の方に従事していただいております。

そして消費者教育コーディネーター、消費者教育を担う関係者を調整する役として、今年度から設置をしております。後ほど説明いたします。

指定消費生活相談員、これは消費生活相談員の中にある専門職ですけれども、現在島根県では 19 市町村のうち 8 市に消費生活センターがございます。町村には消費生活相談窓口が設置されております。そういったところに対して、消費生活相談に関するいろいろなアドバイスを提供する専門職、いわゆるヘルプデスクとして設置されている法定の専門職が指定消費生活相談員です。島根県では 2 名、県の消費者センターに配置しています。

2 番目の第 5 期島根県消費者基本計画につきましては、先ほど御説明させていただきましたので、ここでは省略させていただきます。

次に 3 の消費者行政施策の概要、実績について御説明いたします。

最初に消費者教育の推進について、今年度から消費者教育コーディネーターを 1 名消費とくらしの安全室に配置をいたしました。

本日会議に出席しておりますので、御紹介したいと思います。遠藤紀子消費者教育コーディネーターです。

遠藤

失礼します。今年度から消費者教育コーディネーターとして勤務することになりました遠藤と言います。よろしく申し上げます。

田邊

コーディネーターは、学校と消費者行政、あるいは事業者の方を結ぶポストでございますけれども、今後学校教育だけではなく、ライフステージに応じた社会教育とも連携したすべての世代を対象とする消費者教育を推進するキーパーソンとして活躍いただくことになっております。

次に、島根県消費者教育外部人材活用講師派遣事業、これも令和2年度からの実施事業でございます。

私どもは、プロフェッショナル出前授業と略して申しております。2年後の令和4年4月に、民法の成年年齢が引下げとなります。現在、20歳なのが、18歳に引き下げられるということで、県内の中学校、高等学校を対象に、弁護士、司法書士等の実務専門家の方を派遣して、教員とチームティーチングを行っていただくことにしております。

今日、出席いただいているんですけれども、県の弁護士会とも協定を結ばせていただいて、講師派遣で御協力をいただくことになっております。

③消費者団体ネットワーク支援事業でございます。

昨年、令和元年12月に県内で初めての県域の消費者団体「消費者ネットしまね」が設立されました。県内には、この「消費者ネットしまね」のほか、17市町に消費者問題研究協議会というのがあり、そのほか目的別に様々な消費者団体がございますので、そういった団体のネットワーク化、そして組織活動の活性化について「消費者ネットしまね」に委託しまして、地域ブロック交流会あるいは消費者教育・啓発事業を展開していくこととしています。

④消費者問題出前講座でございます。

先ほど少し申し上げましたように、どうしてもコロナ禍でこの実施回数が非常に少なくなっておりますが、これまでも県内の10人以上のグループや組織の方からの要請を受けまして消費生活相談員あるいは登録いただいております外部の講師さん、この中にはアマチュアの劇団もいらっしゃいますが、そういった方を講師として派遣して、トラブルに遭わないよう注意喚起する、だいたい1時間ぐらいの講座を実施しています。

次に、⑤計画講座ですけれども、これは、島根大学に委託しまして実施しております消費者リーダー育成講座、あるいは民間委託で実施しております消費生活相談員の国家資格試験の対策講座などを実施しているところでございます。

めくっていただきまして、次は⑥情報発信、情報提供でございます。

新聞、ラジオ、テレビなどマスメディアをはじめとしまして、近年はインターネットを使った情報提供に力を入れております。

現在、大学と連携した若者向けの動画配信やしまね国際センターの協力を得た多言語によるYouTubeの配信を準備しております。

その他、機関誌の発行、イベントに参加しての展示等を実施しております。

次に、(2)消費生活相談体制の充実・強化でございます。

本日の資料には平成27年度から令和元年度までの県と市町村の相談受付件数をお示ししております。

先ほど申しましたように、今年度から江津市と大田市に消費生活センターが設置されまして、県内では8市すべてに消費生活センターが整ったところでございます。

②指定消費生活相談員につきましては、先ほど申しましたように市町村のヘルプデスクとして技術的支援を行う相談員を配置したということでございます。

③外国人住民向け多言語対応消費生活相談・啓発事業でございます。

平成30年度から、しまね国際センターと連携いたしまして、三者間通話システムを使った多言語による消費生活相談を実施しているところでございます。

(3)消費生活の安全安心の確保でございます。

最初に、①地域見守りネットワークの構築支援です。これは平成26年の改正消費者安全法によりまして設置することが可能になったものでございます。高齢者、障がい者、そういった消費生活上特に配慮を要する消費者を地域の関係者で見守るという法定の組織でございます。

この地域見守りネットワークの最大のメリットでございますが、ハイリスクの消費者が被害に遭遇あるいは遭遇するおそれがある場合に、本人の同意がなくても、最小限の関係者で個人情報共有し、消費生活センターや警察につなげ被害防止あるいは被害救済を図ることができるということでございます。

この4月、安来市に新設されまして、現在7市町で設置されています。

県の第5期計画では、令和6年度までに19市町村すべてで設置することを目標に掲げてございます。

最後に、②法執行でございます。

本県の消費者センターでは消費者関係ではほぼ70近い法律に関わっておりますけれども、室の方の法執行部門では特に特定商取引法と景品表示法を執行しております。

特定商取引法といいますのは、日常の消費生活において身近にみられる訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等7つの取引類型を対象としまして、取引適正化のための事業者規制と消費者被害救済のための民事ルールを定める法律でございます。

景品表示法といいますのは正式には、不当景品類及び不当表示防止法といいます。商品やサービスの品質、内容、それから価格等を偽っていることを厳しく規制するとともに、過大な景品類の提供を防ぐために景品類の最高額を制限する法律でございます。

このほか、消費生活協同組合法に基づきまして11生協の認可、指導を実施しているほか、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく立ち入り検査等を実施しております。

最後に、消費者庁の「地方消費者行政強化作戦」について説明します。

3ページになります。これは消費者庁が地方の消費者行政の充実強化を通じて、消費者により豊かで安全安心な生活を実現するために、当面の政策目標として都道府県ごとに以下1～7までの政策目標の達成を目指して地方公共団体の取組を支援する、政策的な目標値でございます。

ここに記載していますが、例えば政策目標1：消費生活相談体制の強化では、消費生活センターは配置されている自治体の人口の都道府県内人口カバー率、つまり分母を県の人口にして、分子が8市の人口になります。島根県の直近の状況を申し上げますと、令和2年1月1日の住民基本台帳の人口をベースに算出しますと、施策目標90%に対しまして島根県の数値が89.9%になっています。

次に政策目標 2：消費生活相談の質の向上、これは相談員を配置している市町村の都道府県人口カバー率ということになります。これも政策目標 90%に対しまして、島根県は 89.9% になります。

次に相談員の資格保有率でございますが、国が 75%以上としているのに対して、本年 4 月 1 日現在では島根県の数値が 66.7%となっております。

政策目標の 3 ですね、先ほど教育指導課から御紹介いただいた消費者教育については、消費者庁も独自の消費者教育教材を作成しまして、すべての高校でこの教材を使って授業するというところを目指しているところですが、島根県の昨年度の実績は、国の 100%という目標に対して、公立高校が 56%、私立高校が 60%、特別支援学校が 92%という数値になっています。

こういった形で、毎年度各自治体の実績数値を報告することになっておりまして、これらを勘案して、国は交付金の算定基準を定めております。

最後に 1 点だけ、政策目標 3 の中の三つ目、若年者の消費生活センターの認知度というのがあります。若い人たちがどれだけ消費生活センターを知っているかという数値なのですが、全国値が 75%以上に対して、平成 30 年度島根県で実施しました調査では、18 歳～29 歳の若者における消費生活センターの認知度は 78.3%で、若干高い数値になったということで、安堵しました。

以上簡単でございますが、消費者行政の概要について御説明しました。

会長

事務局から県の消費者行政の概要について説明がありました。

事前の質問があるようですので、事務局お願いします。

中尾

参考資料 1 を御覧いただきたいと思います。

委員から 1 点、御質問があります。

(4) 県消費者行政の概要の 2 ページの⑥情報発信、情報提供について、新型コロナウイルス感染症の影響により講演会が中止されるとの記載がありますが、その他の情報発信方法等により工夫されたものはあるでしょうか？というものです。

田邊

それでは、県の状況について御説明いたします。

確かに御指摘のように、コロナ禍におきまして、接触型の啓発事業や講演会というのは、中止の方向になっております。

ただ、1 例を申し上げますと、先週 8 月 18 日に、「高齢者の詐欺被害防止に向けた消費者安全確保地域協議会の活用と課題」というシンポジウムが開催されました。これは WEB 会議

ですけれども、慶應義塾大学が主催いたしましたして、慶應義塾大学のほか、消費者庁、北海道庁、滋賀県野洲市が、リレー講演を実施しました。

私も Zoom というアプリを介して、この会議に参加しました。こういう形が今主流になりつつありますので、こういった事例を参考にして、今後島根県におきます出前講座や各種講演会もテレビ会議システムや YouTube 等を活用したオンライン講義が実施可能かどうか、検討しているところでございます。

また、非接触型の情報発信を強化する目的で、今 YouTube 等を使った動画配信を準備しているところでございます。以上です。

会長

ありがとうございます。よろしいでしょうか。

委員

ありがとうございます。

会長

コロナも大変な状況で、対応されています。

他に、今年度から初めて消費生活審議会に御参加の委員の皆様、県の消費者行政についてお聞きしたいことはございませんか。

委員

よろしく申し上げます。2点ほど要望というか、どうだろうかという質問と要望をさせていただきます。

まず、消費者行政の概要のところ、まず消費者センターが県に2ヶ所ありますけれども、私は浜田出身です。だからというわけではないのですが、なぜ、石見地区相談室が益田なのかなど。どう考えても行政の中心は浜田だと思うんですけど、これだけなぜ益田にあるのかという素朴な疑問でございます。そこら辺、いろいろ過去の経過があったとは思いますが、もしよろしければですね、令和にもなりましたので、そろそろ移設等も視野にさせていただいた方が県民の理解が得やすいのではないかな、というふうに思います。これは要望です。

2点目はですね。消費生活相談体制の充実・強化というところの(2)の③ですね。外国人住民に向けた多言語対応にして、啓発をしましよというふうなことを書いてありますけれども、県も市もですね、どこも国際交流員制度というのを持っておられますので、そこに居住している外国人の方がですね、まず一番最初に相談するのは身近な友達と、それからそういった国際交流員なんですよ。国際交流員がいろいろとお世話をして日常生活を送っていますので、もしですね、行政職員なので簡単だと思うんですけども、そういった

方々に対しての日常生活の相談に応じる際のポイント、簡単なことは教えてあげるレベルの研修等を企画されたらどうかというふうに思います。

浜田でも、ものすごく外国人の方が増えていまして、ぜひ御検討願いたい。以上です。

竹内部長

ありがとうございます。最初の質問ですが、今までの歴史もあると思いますし、また益田から仮に移転となれば、益田の方からの御意見もあると思いますので、なかなか簡単にはいかないと個人的には思いますが、今後のひとつの御意見として聞かせていただきます。

田邊

では、2番目の外国人の方への消費者相談、啓発についてです。

御指摘のように外国人の方への情報提供するのは、コミュニティ経由の情報提供が奏功するということは聞いています。

しまね国際センターと協力し、しまね国際センターが実施されています研修会に私共から参加したこともございます。

非常によい御意見だと思いますので、今以上に多文化交流の部署と連携をして、簡単な消費生活相談を受けられるレベルの研修の企画等についても考えていきたいと思っています。ありがとうございました。

会長

私も浜田から来ていまして、石見地区相談室が浜田に移ると、益田の方の反対の御意見もありますし、難しい問題だなと思います。

今まで、(4)の議題まで進んでいますが、全体を通しての御意見があるようですので、事務局お願いします。

中尾

全体を通しての御意見です。

参考資料1をもう一度御覧いただきたいと思いますが、この審議会の主旨に沿うかどうか分かりませんが、ということですが、このコロナ禍において、店舗等の感染症対策が、十分であるかどうか、疑問に感じたり、不安に思ったりすることがあります。第5期消費者基本計画は、今年度からの5年間のようですので、何らかの確認が必要だと思います、ということですが。

田邊

御質問ありがとうございました。

御質問の主旨は、業種ごとの衛生体制ということではないかということでしたので、関係

部署に確認しました。現在、各種業界団体において、新型コロナウイルス感染拡大予防のガイドラインが作成されておりまして、県内におきましても各種事業者が、これらのガイドラインを参考として感染予防対策に取り組んでいるところでございます。

県では業界ガイドラインに基づきまして、県が作成した自主点検表に基づき感染予防対策に取り組む事業者に対しまして、「しまね『新型コロナの予防に取り組むお店』取組宣誓書」を交付しております。これを店舗に掲示されれば、県民が安心してその施設を利用できる、という制度でございます。

この対象施設でございますけれども、8月18日現在で、客室飲食施設が167施設、接待飲食施設が12施設、宿泊施設が67施設、理美容所が192施設となっております。なお、所管しておりますのは健康福祉部薬事衛生課となっております、こちらのホームページを御覧いただければ、今申し上げました事業所の一覧を御覧いただくことができます。

私ども消費者行政に関しましては、特に第5期島根県消費者基本計画において新型コロナウイルス感染症対策について言及しておりませんが、消費者の安全安心の観点から、今後情報提供を行っていきたいと考えております。以上です。

(5) その他

会長

はい。ありがとうございます。

他の委員で御意見、御質問がございますでしょうか。

ないようでしたら、次の議題に移ります。

(5)その他について、事務局から説明してください。

中尾

(5)その他については、2点ございます。続けて説明いたしますが、まず消費とくらしの安全室から「民法改正に伴う県告示改正の報告」について資料4、警察本部から「特殊詐欺被害の現状」につきまして資料5で御説明します。

神谷

資料4としまして、新旧対照表、そして2ページ目に横長の資料をつけております。

まず概要ですが、県では、島根県消費生活条例の規定に基づき、不当な取引というのを指定しております。

これは2ページ目の資料にもありますけれども、五つに大別されますが、そのうちの2番目に契約内容に関しての不当な取引というものを規定しております。

例としましては、事業者の損害賠償責任を一方的に免除するような契約を締結させるというようなことがこれに当たります。

今回、この契約内容に関しての不当な取引に関しまして、改正を行ったということであり

ます。

その背景としまして、この4月に改正民法が施行されまして、これは民法制定以来の大きな改正といわれておりまして、その中で、瑕疵担保責任についても改正が行われたというところ です。

売買目的に隠れた瑕疵、要するに目に見えない欠陥や傷のことを指しますけれども、こういったものがあつたときに、改正前の民法では、一部例外はありますけれども、買主ができるのは契約の解除か、損害賠償の請求に限られていたというところ であります。

今回の改正によりまして、契約不適合責任ということに改められました。そして、内容としては、隠れた瑕疵に限らず、目的物の種類や品質に関して、契約の内容に適合しない場合には、買主は契約の解除あるいは損害賠償の請求だけでなく、代わりのものを納めてもらったり、代金減額を請求することも規定されたということです。

この規定は、売買契約のほか、請負契約についても同様の扱いとなります。

そういうことがありまして、県が指定しております不当な取引行為につきましても改正内容を反映させる必要があるということで、新旧対照表のとおり所要の改正を行ったところ であります。

なお、この改正につきましては、3月に行っておりまして、その時、前会長から了承をいただきまして、4月から施行としておりますことを御報告いたします。

以上でございます。

原

失礼します。島根県警察本部生活安全企画課の原と申します。

それでは、私の方からは、特殊詐欺被害の現状ということで、本日お手元にお配りしております資料5に沿って御説明させていただきたいと思 います。

資料の一番として、島根県におきます特殊詐欺被害の状況ですが、向かって左側の方にグラフがありますが、これが島根県内のここ5年間の特殊詐欺被害を表したものでござい ます。

平成27年から令和元年まで、見ておわかりのように被害額及び件数、これについては減少の傾向を示しております。

特に平成27年につきましては70件オーバー、被害額につきましても3億円近いお金が島根県から犯罪者の方に渡っている、という状況でございます。

ですが、令和元年につきましては右の方に書いてありますように、認知件数といたしましては36件、これは前年に比べて5件減っております。また、被害額につきましても、1億円を割り込みまして、それでも約9,183万円、1年間ですね、島根県の皆様方からこれだけのお金が犯罪者に渡っている現状でございます。

そして今年になってどうか、というところでございます。7月末ごろ出された暫定値というところ で、確定ではございませんけれども、認知件数につきましては24件ということで、

今までずっと下がってきたところでもございましたけれども、グラフを見てわかりますように件数は昨年に比べ11件、かなり被害に遭っておられる方が多い、という現状でございます。

また被害額につきましても、そこに書いてありますように約2,376万円ということで、被害額は昨年に比べてプラス182万円ということで、増加率が低いということですが、今年に入りまして今まで減っていたものが増えてきているというふうな厳しい現状にあるということでございます。

続きまして、2番の主な特徴というところでございます。

これにつきましては令和2年ですね、年度でなくて、今年の1月から7月までの特徴をピックアップしたものでございます。

まず左側、被害手口こちらの方を御覧ください。まず大きな円グラフがございまして、見てのとおり、一番多いのは架空料金請求詐欺ということで、4分の3を占めております。架空料金請求詐欺とは何かということですが、現実にはないようなことを相手に言って金銭を取るということでございます。

その下にちょっとスマホの絵が書いてあると思うんですけども、こういったのが代表的な手口でございます。そこに書いてあるとおり、「あなたの登録した有料動画サイトの料金が未納でございます。至急〇〇まで連絡してください。」ということで、電話をかけますと、その電話の相手から「登録料金が払っていませんよ、ついては、お金をすぐに払ってください。そうしないと裁判等になって、あなた大変なことになりますよ」と不安を申し受けて、お金を取る。こういうふうな手口でございます。

その他、交際あっせん詐欺が8%あります。これは男女が会うために手数料が必要だというふうな形の詐欺でございます。

また、ギャンブル詐欺、これにつきましてもギャンブル必勝法といいますが、ギャンブルで儲けるためには手数料がいりますよということなんです。

融資保証金詐欺というのは、融資をしますよと、特に企業さんに、ファックスで送りつけてくるというのがあるんですけども、「融資を受けるのはあなたを信用するお金が必要ですよ」ということで、これもお金を要求してくる。

あとですね、こういうふうになんか手口を使ってお金を要求してくるという手口になっています。

特に島根県の場合は、架空料金請求詐欺、これが非常に多く発生している状況でございます。

続いて、その右側、被害金等交付形態と書いてあります。言葉は非常にややこしいですけども、これ何かというと、簡単に言いますと、犯人側にお金を渡すやり方といいますが、こういうことをして犯人にお金を渡してしまう、ということです。ほぼほぼ、この件数のうち二つに大きく分かります。一つが電子マネーというふうなものが54%を占めております。委員の皆様も御承知かもしれませんが、電子マネーというのは決済手段のひとつでございます。

まして、コンビニエンスストアとか、そういったところで、お金を払ってカードを購入して、カードの記号を送ることでお金の価値を得る、というようなものですが、こういった電子マネーを購入させて犯人側に番号を伝える、というふうな形でお金を取る、というのが大きな部分を占めております。

また、ATM、窓口振込は従来からよくあるんですけれども、金融機関さんのATMを使ったり、窓口で振り込みをするという従来型のやり方、こういった方法も未だに多く見られているところではあります。

キャッシュカード手交型というのは、実際に家の方まで来て、例えば警察官を騙って、「あなたのカードが犯罪被害に使われています。ついては、金融機関の者が来ますので、その者にキャッシュカードを渡して、きちんと登録しなければなりません」というふうなことで、要はキャッシュカードを家まで取りに行き、暗証番号とキャッシュカードを取る、こういった手段でございます。

このようなやり方によって、犯人は県民のみなさんからお金を取る形でございます。

特徴といたしましては、そこに書いてありますが、高齢者の被害は全体の29.2%ということで、実は幅広い世代で被害に遭っているのは島根県の特徴でございます。

全国的には高齢者の方が非常に多いんですけれども、島根県の場合は、今は「パソコンのウイルス除去すると、ついては除去費用でお金がかかる」、というふうな手口が非常に流行っております。

こういったのは、結構若い人が被害に遭いまして、やはり学校を卒業された生徒さん、こういったところがターゲットになって、実は若い方の被害が多いというところでございます。

手口につきましては先ほど申しました、被害金の交付形態につきましても電子マネー、ATM、こういった手口でございます。

警察といたしましても、このような被害に遭わないように、いろんな媒体を使って迅速的な広報、また県の消費者センターと一緒に作ったチラシの作成、また金融機関さん、コンビニさん、こういったところで水際対策、こういったところを中心に、皆さんに被害に遭わないようにやっておりますけれども、なかなか被害が今年になって件数が増えているという現状でございます。

また、今年につきましては、先ほどから話題になっておりますコロナ禍ということでございますので、警察といたしましても、動画の配信、また警察署におきましては、ケーブルテレビ、防災無線、自治体さんと連携して非対面型の広報にも取り組んでいるところでございます。

その中で、本日は皆様方に御紹介させようのは、3番の「みこびー安全メール」というものです。これは、警察が提供する防犯情報ということで、この中には身近な犯罪に関する情報やつきまといの発生状況というのが主な内容になっております。皆さん、スマホとか、そういったものをお持ちであれば、ぜひ登録をしていただきまして、こういった防犯情報を

見ていただいて、参考にさせていただければいいかな、と思います。

裏面を見て頂きますと、「みこびー安全メール」の登録方法というのがございます。主な内容につきましては、そこに三つございます。特殊詐欺などの不審電話の発生状況など、身近な犯罪情報、防犯情報、また2番目といたしまして、声かけやつきまとい等の子供に対する犯罪の前兆事案、3番目、強盗などの凶悪事件こういったものをリアルタイムに委員の皆様方にお届けするというふうなメールの配信でございます。

具体的な登録方法につきましては、時間の関係もありますので、そこを見ていただきたいと思います。ホームページ、またはQRコードにかざしてもらおうと登録ができるようになっておりますので、よろしく申し上げます。私の方からは以上です。

会長

ありがとうございます。

(5)の2点について、御質問、御意見はございませんか。あればお願いします。

私から、特殊詐欺についてお聞きしたいのですが、今、コロナに関連する特殊詐欺とか報告がありますか。

原

コロナに係る特殊詐欺被害というのはですね、現在のところ、島根県の方では登録はされておられません。

ただ実は相談としてはですね、結構あがっておりまして、「自分はコロナにかかったから、お金が必要だということですね、登録、お金の要求するもの」、こういった、なかなかシステムの難しい、警察に被害、数字で上がってくるのは被害届というのを取って被害を登録するところなんですけれども、相談ベースですと、なかなか数字として出にくいです。ただ、コロナを利用した形での詐欺への相談、これにつきましては、数件寄せられるところがあります。

会長

ありがとうございます。

(5)について、御質問、御意見がないようでしたら、先ほど議題の(2)に戻りますが、委員がおられない時ですが、審議会には苦情処理部会を設置しないといけないのですが、その部会を会長が指名することになっていまして、委員にお願いしてよろしいでしょうか。

委員

はい。遅くなりましてすみません。

会長

では、審議会が終わった後に、苦情処理部会への出席についてよろしく申し上げます。

委員

よろしく申し上げます。

会長

では、ここまで全体をとおして、御質問、御意見があれば、申し上げます。

委員

今日は消費者センターの方にお礼をと思ひまして。

大学でオンライン化が進んでいまして、松江キャンパスは2割ほどが対面授業で、8割がオンラインとかオンデマンドになります。うちは1年生全員にマルチ商法関係の講習会をここ何年かしていただいているんですが、急遽データでお願いしましたら引き受けていただきましてありがとうございました。

私の担当授業もいろいろ困ってまして、消費生活に関するもの、実は県の消費者センターのたまされないゾウくんのYouTubeが6本あるんですね。それを事前に見るようという宿題を出しまして、「自分が地域の高齢者の方に見てもらおうとしたら、どの順番だと一番理解してもらえそうか」という宿題にしました。33名ほど授業をとっているんですが、実はその組み合わせが20数パターン出てきたということで、何を見てほしいかっていうのも学生自身の目線から見てもバラバラだっということと、学生たちも自分が一番正しいと思っていたんですね、ところが20数種類出てくるっていうときに、もちろん被害も大事なんですが、その解決策の伝え方というのが様々あるんだということがわかったっていうことで、コロナ禍でいろいろ苦しいこともあるんですが、かえって授業効果があったような気がしましたので、感謝の気持ちも込めて御報告申し上げます。

会長

はい、ありがとうございます。

それでは時間もちょうど良い感じになりましたので、以上をもちまして令和2年度第1回消費生活審議会を終了いたします。

では、進行を事務局にお返しします。

中尾

お暑い中、大変ありがとうございました。

以上で、第1回消費生活審議会を終了いたします。

ありがとうございました。