

令和6年度第2回島根県消費生活審議会

日 時 令和6年11月1日（金）

13：30～15：20

場 所 島根県松江市殿町369

サンラポーむらくも 彩雲の間

○桑垣課長補佐 時計はこのお部屋にございませんが、定刻になりましたので、ただいまより令和6年度第2回島根県消費生活審議会を開会いたします。

私、島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室、桑垣と申します。よろしくお願いいたします。

まず資料の確認をさせていただきます。お手元のほうにお配りしております資料ですが、次第、クリップ留めにしてあります次第と名簿と席次表、それから資料の1、2、3-1と3-2、3-3があります。資料3-2と3-3につきましては、委員の皆様事前に郵送しまして本日御持参いただくようお願いしておりましたが、印刷の関係で字が読み取れない箇所もございましたので、本日お配りいたしております資料に差し替えをお願いいたします。それからお手元のほうに3種類の冊子、それから4枚のチラシ、小さなリーフレット、それから委員の皆様からの意見の一覧表をお配りしております。ございますでしょうか。

では、今年度第2回目となる審議会の開催は、新しい委員となり最初の会議でございます。本来なら委員の皆様からお言葉をいただくところですが、委員の時間の制約もございますので、私のほうから出席者名簿の順に所属とお名前を紹介させていただきます。

初めに、島根県公立高等学校長協会の青木利積委員です。

○青木委員 よろしくお願ひします。

○桑垣課長補佐 続きまして、松江市公民館長会の池田太持委員です。

○池田委員 どうぞよろしくお願ひします。

○桑垣課長補佐 続きまして、NPO法人隠岐しおさい理事長の岡田智子委員です。

○岡田委員 改めましてこんにちは、引き続きよろしくお願ひいたします。

○桑垣課長補佐 続きまして、島根県弁護士会の奥田直樹委員です。

○奥田委員 よろしくお願ひします。

○桑垣課長補佐 続きまして、島根大学の嘉村雄司委員です。

- 嘉村委員 よろしくお願ひします。
- 桑垣課長補佐 続きまして、島根県立大学浜田キャンパスの村井重樹委員です。
- 村井委員 よろしくお願ひいたします。
- 桑垣課長補佐 島根県連合婦人会の浅津知子委員です。
- 浅津委員 浅津知子でございます。よろしくお願ひいたします。
- 桑垣課長補佐 NPO法人消費者ネットしまねの根来川弘充委員です。
- 根来川委員 皆さんよろしくお願ひいたします。
- 桑垣課長補佐 社会福祉法人島根県社会福祉協議会の野々内真紀子委員です。
- 野々内委員 本年もよろしくお願ひします。
- 桑垣課長補佐 島根県生活協同組合連合会の山本みゆき委員です。
- 山本委員 山本です。よろしくお願ひいたします。
- 桑垣課長補佐 公募委員の石飛瞳委員です。
- 石飛委員 石飛です。よろしくお願ひいたします。
- 桑垣課長補佐 同じく公募委員の原田一史委員です。
- 原田委員 原田です。よろしくお願ひします。
- 桑垣課長補佐 島根県スーパーマーケット協会の牛尾篤史委員は、少し遅れての出席となります。
- 島根県商工会連合会の大畑純子委員です。
- 大畑委員 大畑です。よろしくお願ひします。
- 桑垣課長補佐 島根県商工会議所連合会の仙田明美委員です。
- 仙田委員 仙田です。よろしくお願ひいたします。
- 桑垣課長補佐 最後になります、島根県農業協同組合の高橋美佐子委員です。
- 高橋委員 高橋です。よろしくお願ひいたします。
- 桑垣課長補佐 ありがとうございます。なお、本日は島根県立大学出雲キャンパスの澤幸子委員、島根県中学校長会の中釜智子委員は欠席となっております。事務局につきましては、お手元に配付の出席者名簿と配席図で紹介に代えさせていただきます。

次に会議の成立について御報告いたします。本日の審議会は定員18人のうち御出席が16人、御欠席が2人でございます。島根県消費生活条例施行規則第20条第3号の定める定足数である半数に達しており、本日の審議会は成立しております。

それでは、開会に当たりまして、島根県環境生活部の美濃部長より御挨拶申し上げます。

○美濃部長 改めまして皆さんこんにちは。紹介いただきました島根県環境生活部長、美濃と申します。開会に当たりまして一言御挨拶のほど申し上げたいと思います。

委員の皆様には大変お忙しい中、本審議会に御出席をいただきまして誠にありがとうございます。また、平素から本件の消費者行政の推進に格別の御理解と御協力をいただいておりますこと、重ねて御礼申し上げます。

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6年度最初の審議会となります。去る6月10日に開催いたしました第1回消費生活審議会におきましては、知事から第6期島根県消費者基本計画の策定について諮問いたしました。また、事務局からは今年度が最終年度となります第5期島根県消費者基本計画の評価、消費者センターに寄せられた相談の概要、そして第6期島根県消費者基本計画の骨子について説明をさせていただき、委員の皆様から御意見をいただいたところでございます。この間、事務局におきましては県庁内関係課によります推進会議を開催いたしまして、また、市町村や各市町村の消費者問題研究会様からいただいた御意見、御要望を踏まえ、計画の素案づくりのほうを進めてきたところでございます。本日は、その計画素案につきまして御説明をさせていただきます。委員の皆様には第6期島根県消費者基本計画が昨今の消費者を取り巻く経済、社会環境の変化を踏まえ、また今後5か年にわたる取り組むべき課題に対し、県民の消費生活の安定と向上に資する計画となりますよう、それぞれのお立場から御意見、御提案をいただきたいと存じております。限られた時間ではございますが、この審議会の場を通じて消費者生活を取り巻く実態や課題が共有され、県民の皆様の生活の安定と向上につながるよう記念いたしまして、開会に当たっての御挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○桑垣課長補佐 それでは、ただ今から議事に入りますが、審議会の会長がまだ選任されておられませんので、会長の選任につきましては前例にのっとり島根県消費とくらしの安全室、実原室長の進行とさせていただきます。

○実原室長 島根県消費とくらしの安全室の実原と申します。本日はよろしくお願いいたします。失礼して座って進めさせていただきます。

会長の選任についてでございますが、島根県消費生活条例施行規則第18条により、審議会に会長を置き、会長は委員の互選により定めることとなっております。皆様いかがいたしましょうか。

○奥田委員 奥田です。前期会長を務められた村井委員に引き続きお願いをするという形

でいかがでしょうか。

○実原室長 ありがとうございます。村井委員に会長をということでございます。皆様いかがでございましょうか。（拍手）

そういたしますと、村井委員のほうに会長をお願いしたいと思いますが、お受けいただけますでしょうか。ありがとうございます。

そうしますと、村井委員が会長に選任されました。ここからは、村井会長に議長になっていただき、議事運営をお願いいたします。村井会長、議長席に移動をお願いいたします。

○村井会長 島根県立大学の浜田キャンパスで地域政策学部というところの教員を務めております村井と申します。前期からということにはなりますけれども、至らない点だったり、心もとない点が多々あるかと思しますので、その意味でも今期からの方もいらっしゃるかと思ひますし、前期から引き続きの方もいらっしゃると思ひますが、委員の皆様方と、それから事務局の皆様方にお力添えを得て何とか円滑に進めていきたいと思ひますので、どうぞよろしくをお願いいたします。ここから座って進めさせていただきます。

それでは、議事のほう進めてまいります。まずは、職務代理者の選任についてです。施行規則第18条第4項、会長に事故があるときは、会長が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となっております。そこで、嘉村委員にこの役をお受けいただきたいというふうに思ひますが、嘉村委員いかがでしょうか。

○嘉村委員 承諾いたします。

○村井会長 ありがとうございます。それでは、嘉村委員に職務代理者を指名するというのにいたしたいと思ひます。どうぞよろしくをお願いいたします。

では、次の議題に移りたいと思ひます。苦情処理部会の部会員についてです。こちらについては、初めに事務局のほうから苦情処理部会について御説明をいただきたいと思ひます。よろしくをお願いいたします。

○桑垣課長補佐 失礼します。苦情処理部会については私のほうから簡単に説明をさせていただきます。資料1を御覧ください。1ページに島根県消費生活条例第27条の第1項において、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、あっせん等に努めなければならないと規定しております。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が、同じく条例の第28条第1項において、知事は、前条第1項の規定により申出のあった消費者の苦

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っせん等に付することができると規定しております。この島根県消費生活審議会において、解決の困難なものについて、あっせん等を行う機関が、苦情処理部会です。苦情処理部会の所掌事務は、2ページの条例施行規則第19条第2項に定められていますとおり、(1) あっせん等を行うこと、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ことです。なお、この苦情処理部会は後ほど会長のほうから御指名をいただく5人以内をもって組織され、部会には部会長を置き、部会長は部会員の互選で決定されることとなっております。

以上、苦情処理部会の説明を終わります。

○村井会長 ありがとうございます。施行規則第19条第1項で審議会に苦情処理部会を置く、また第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をされております。会長としましては、苦情処理部会には、学識経験者から奥田委員と嘉村委員、消費者代表から根来川委員と山本委員、それから事業者代表から仙田委員の5名の方をお願いをしたいと思います。指名させていただいた5名の委員の皆様、御了承いただければ挙手をお願いいたします。ありがとうございます。では、5名の今申し上げた方々をお願いをしたいと思います。施行規則により、この部会には部会長および部会長職務代理者を置くことになっております。この審議会の終了後に苦情処理部会を開催し、部会長等の選任をお願いすることになるかと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

では、次の議題に移りたいと思います。島根県消費者行政の概要についてです。こちらは事務局のほうから御説明をお願いいたします。

○実原室長 私のほうから説明をいたします。次第の議事のほうにあります、(3)番、島根県消費者行政の概要、それから(4)番、第6期島根県消費者基本計画の策定につきましては、相互に大きく関係する内容となっております。今回新しい委員の皆様もおられますので、まず初めに私のほうから島根県における消費者行政の概要について御説明をいたします。資料に記載しておりますほうを御覧いただければと思います。

まず、1番の体制につきまして、島根県の消費者行政を担っておりますのが、環境生活総務課の消費とくらしの安全室です。こちらは島根県消費者センターも兼ねております。職員は19名在籍しております、うち行政職員が7名おりますが、この中には警察本部からの出向の警察官1名と警察のOBの再任用職員1名もおりまして、消費者センターで

受けた相談のうち、警察へつなぐ必要のあるものについての警察との連携や、不当な取引行為を行う悪質事業者に対する指導等も担当をしております。また、会計年度任用職員として12名を配置しており、そのうち消費生活相談員が9名、そして消費者センターの場所は、松江市と益田市の2か所にございまして、松江のほうに7名、益田の石見相談室のほうに2名、全て有資格者である相談員が勤務をしております。そのほかに消費者行政推進員1名、消費者教育コーディネーター1名、消費者被害防止の啓発担当1名の計3名が会計年度任用職員として勤務をしております。

次に、2番の第5期島根県消費者基本計画の推進についてです。島根県消費者基本計画は、島根県消費生活条例第8条に基づく県の消費者施策の推進に関する基本計画で、現在の第5期計画は令和2年4月から令和7年3月までの5か年計画となっております。この計画の目的理念は記載のとおりでございます。施策の体系といたしましては、3つの基本方針と9つの施策に基づきまして、消費者施策を推進しております。計画全体の目的の達成度を測るため3つの全体指標を定めております。その表のほうにございまして、1つ目がクーリング・オフ制度を知っている人の割合で、令和6年度の目標値85%、令和5年の実績は79.4%でございます。2つ目が消費生活相談窓口を知っている人の割合で、令和6年度の目標値は100%、対しまして令和5年の実績が87.5%でした。3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、いわゆるエシカル消費の推進についてでございますが、令和6年度の目標値が80%、令和5年度の実績は63.3%という状況でございました。またこのほかに、9つの施策ごとに個別指標を設定して計画の進行管理を行っております。現計画につきましては、今年度が最終年度となります。次期計画につきまして、このあと担当のほうから素案の御説明をさせていただきます。

続きまして、3番の重点事業の概要です。先ほど申し上げました3つの基本方針に沿って説明をいたします。まず(1)消費者教育の推進です。令和4年4月の民法改正により成年年齢が18歳に引下げとなり、若年者の消費者被害の増加が懸念をされております。このため県では、若年層向けの消費者教育、啓発事業を推進しています。1つ目のポツ、教育現場と消費者行政をつないで調整の役割を果たす消費者教育コーディネーター1名を令和2年度に配置をいたしました。このコーディネーターを核として、その下の2ポツ目にあります消費者教育外部人材活用講師派遣事業、通称プロフェッショナル出前授業とっておりますが、令和2年度からこの事業を実施しております。この事業は弁護士や司法

書士といった法律の実務経験者を外部講師として学校へ派遣する事業ですが、昨年度から学校に加えまして、県の高等学校PTA連合会のほうでも実施をいたしまして、令和5年度の実績は、その下に記載しておりますように19の学校、PTAのほうで実施をいたしました。

続きまして、裏面のほう御覧ください。若者向けの出前講座の実施については、消費者教育コーディネーターや消費生活相談員、行政職員など、消費者センターの職員が県内の小・中学校、高校、特別支援学校、放課後デイサービス施設等へ出かけまして、出前講座を実施をいたしました。令和5年度の実績は41回、1,859人の方が受講をされました。また、啓発資料の作成・配布につきましては、R5年度の実績は記載のとおりとなっております。資料のほうを本日机上のほうにお配りしておりますので、また後ほど御覧いただければと思います。そのほかSNSを活用した情報提供を行っております。

次に、(2)番、消費生活相談体制の充実・強化につきましては、県では、県民がどこの市町村に住んでいても質の高い消費生活相談を受けられるよう、市町村の相談体制の充実に向けて支援を行っているところです。令和2年度から県の消費者センターの相談員のうち2名を、指定消費生活相談員に位置づけまして、市町村に対する研修会や巡回訪問の実施、また日々の相談業務にかかる助言などの技術支援を行っております。県と市町村における相談件数につきまして、その下の表に記載をしております。令和5年度の相談件数は、県の消費者センターで受けたものが3,005件、市町村で受けられたものが1,764件という状況でございました。

次に、(3)消費生活の安全・安心の確保につきましては、特に高齢者、障害者など、特に配慮を要する消費者の被害防止にかかる施策を行っております。高齢者、障害者などは社会的孤立や判断力の低下等の要因により、悪質商法や特殊詐欺被害に遭いやすいことから、地域で見守る仕組みづくりとして、消費者安全法に基づく市町村地域見守りネットワークを全ての市町村に設置していただくよう働きかけをしているところです。令和6年10月末時点で、16市町村で設置をされております。未設置の町には引き続き設置に向けた働きかけを行ってまいります。

島根県消費者行政の概要の説明は以上でございます。

○村井会長 ありがとうございます。今、事務局のほうから島根県の消費者行政の概要について御説明をいただきましたが、今の御説明に関して、あるいはどういうささいなことでも結構かと思っておりますので、何か確認しておきたいことや聞いておきたいことがございま

したら、おっしゃっていただければと思いますが、いかがでしょうか。今期からの委員の方もいらっしゃるかと思いますので、何でもいいかと思っておりますので、あればいかがでしょうか。

お願いします。

○岡田委員 1点教えてください。消費生活相談体制の充実・強化ということで、県では県民の皆さんが、どこの市町村に住んでいても、質の高い消費生活相談を受けられるよう働きかけて、この消費生活相談体制の充実に向けて支援をしております。例えば、今現在、指定消費者生活相談員2名を配置されておられますけれども、離島とか中山間のところにおきまして、そういった消費生活相談員の方がなかなか配置が難しい場合、例えばデジタルとかオンラインを通じた相談があった場合、そういうような対応もこれから先していただけるという形でしょうか。それとももしかしたら今すぐ、既に市町村等でそういったやり取りが相談等があった場合、既に行われているのかちょっと教えていただけますか。

○松島調整監 ありがとうございます。相談関係の統括をしております松島と申します。どうぞよろしく願いいたします。

御意見いただきましたとおり、島根県、県内8市には、消費生活センターが置かれておりまして、それぞれ相談員さんがおられますけれども、岡田委員のいらっしゃる隠岐ですとか、それから中山間地域のいわゆる町村のほうにはセンターがないというような状況でございます。そこで、私どもとしましては、指定相談員2名配置しておりまして、各町村にはセンターはないんですけれども全てに消費生活相談窓口が役場のほうに設置をされています。そちらの職員さんが住民の方の相談を受けておられますが、何分にも専門的な苦情が寄せられると対応が難しいといったことがございますといったことで、私どもセンターと、それから町村の方との専門のホットライン、電話でいつでも相談していただけるホットラインを構築しておりまして、そういったところで御相談が役場のほうにあったときにはセンターのほうに御相談いただいて、また場合によっては難しい案件だと我々につないでいただくとか、役場のほうで直接クーリングオフなんていう話だと直接対応していただくために我々が御助言をさせていただいて対応していただくといったようなことで、有機的な連携を常にとっております。また、年間大体半分ぐらいの町村には指定相談員が巡回訪問という形で訪問しておりまして、そうした連携が役場の職員さんもどんどん替わっていかれますので、途切れることがないように努めているところでございます。以上です。

○岡田委員 分かりやすい御説明ありがとうございます。引き続きいろいろな形で私たち



の団体のほうでもいややという188のお知らせ等させていただいてはいるんですけども、皆さんがいろんな形で簡単に相談できる体制が整えられたらなと思っておりますので、引き続きよろしく願いいたします。ありがとうございます。

○村井会長 ほかの方はいかがでしょうか。

○原田委員 公募委員の原田と申します。1番の消費者教育の最後のところのSNSを活用した情報提供というところですけども、若者の利用率の高いSNSやユーチューブを通じた情報提供と書いてあるのですけれども、具体的にどういった方法で情報提供されているのかをお伺いしてもよろしいでしょうか。

○渡辺係長 失礼します。啓発担当の渡邊と申します。よろしく申し上げます。若者の利用率の高いSNSということで、現在ではエックスとフェイスブックを活用して情報発信をしているところです。国民生活センターの情報発信のあったものについてはリポストを行ったり、注意喚起を行うものが必要なものについてはフェイスブックで投稿等行って、随時タイムリーな情報発信をさせていただいております。

○原田委員 ありがとうございます。若者の利用率の高いつということなので、ぜひフェイスブックは学生の自分からすると結構年齢層が高めの人を利用するSNSのイメージがあるので、ぜひインスタグラムとかユーチューブとかでも情報提供を呼びかけてほしいと思います。ありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。ほかはいかがでしょう。よろしいでしょうか。

では、次の議題に移っていきたいと思います。第6期島根県消費者基本計画の策定についてです。こちらについても事務局のほうから、まず御説明をお願いいたします。

○松島調整監 消費とくらしの安全室の松島でございます。私から次期、第6期の基本計画の素案につきまして御説明をさせていただきます。

まず資料でございますが、お手元の3-1の裏面を御覧ください。現在の策定状況をフロー図で示した図でございます。本計画の素案につきましては、6月の本審議会において計画の骨子案について御説明申し上げました。その後7月から9月にかけて県庁内の関係課、それから市町村の方々、県内の消費者団体の皆さんの御意見をいただきながら、計画の肉づけを行ってまいったところでございます。現在素案の形となりましたので、お示しをさせていただいたところでございます。今日は、この素案の中身について御説明をし、委員の皆様からの御意見をいただきたいと考えております。その後、県議会への報告、それと県民の皆様方からのパブリックコメントをいただきまして、来年2月に第3回目の

本審議会で最終の御協議をいただきました後に知事に答申をしていただき、今年度末に決定、公表の運びで考えているところでございます。

それでは、計画の説明に入ります。お手元に資料の3-2としましてA3判横長の1枚ペーパーで次期計画の概要を記載した資料をお配りしております。また、資料の3-3は、計画の素案本体でございます。まず、この資料の3-2の概要ペーパーを御覧ください。この資料で次期計画素案の全体像を把握していただければと思っております。

左上、第1章、計画の基本的な考え方でございます。この計画の策定の趣旨や計画の位置づけ、計画期間を記載してございます。まず計画策定の趣旨です。今般の消費生活を取り巻く背景といたしまして、デジタル化の進展やグローバル化などにより、消費者トラブルが複雑・多様化してきております。また、悪質商法や詐欺が大きな社会問題となってきました。さらには成年年齢引下げに伴う若者の消費者被害の拡大が懸念されております。また、少子高齢化に伴い、単身世帯や高齢世帯が増加しておりまして、地域における人のつながりが希薄化しつつございます。また、消費者一人一人が消費を通じて持続可能な社会の形成に寄与していく重要性も高まっております。こうしたことから、今後とも県民の皆様の消費生活の安定、向上を確保するため、この計画を策定するものであることをうたっております。

次に、この計画の位置づけです。本計画は島根県消費生活条例に基づく県の消費者施策推進計画でございます。また島根創生計画の消費者行政分野の個別計画でもございます。さらには消費者教育推進法に基づく島根県消費者教育推進計画でございます。以上、3つの位置づけを持った計画であることを記述しております。

最後に計画期間です。この計画は来年度、令和7年度から令和11年度までの5か年間で計画期間としております。

続いて、その下に参ります。第2章、消費生活をめぐる現状と課題です。左の欄に消費者を取り巻く経済・社会環境の変化、国、県における消費者行政の状況を掲げてございます。先ほど計画策定の趣旨で述べましたような背景にあることに加え、キャッシュレス決済の進展、また貯蓄から投資へといった資産形成への関心の高まりといった状況を記載しております。

次に、中ほど、国における消費者行政をめぐる状況です。現在、消費者庁や国民生活センターにおいて取り組まれている消費者行政体制や消費者被害の防止、消費者教育、エシカル教育の推進について記載するほか、国におきましても現在第5期の消費者基本計画の

策定の動きがございます。現在国の新計画は骨子という形で示されておりまして、その中では消費者行政のDX化、デジタル化に対応した消費者教育、見守りネットワークにかかる施策の充実、持続可能性に配慮した商品の認証にかかる取組の推進などが掲げられています。県の次期計画の素案の中でも、国の新計画の方向性を踏まえた形にしていきたいと考えております。

続いて、その下、県における消費者行政の状況でございます。現在、県における消費生活相談の状況や消費者教育、また消費者団体への支援、消費生活の安全・安心の確保に向けた取組を記載しておりますとともに、加えて令和4年に実施しました消費生活に関する県民意識調査結果を記載してございます。このような時代の背景や国の動き、現在の国の取組、県民意識調査結果を踏まえまして、右隣に、今後県として取り組むべき主な課題を3つ取り上げております。

1点目は、消費者教育の充実です。消費者トラブルを未然に防ぐことができるよう、自立した消費者の育成や消費者市民社会の発展に寄与する消費者の育成が必要です。そのためには未成年期から高齢期までの生涯を通じ、学校や地域、職域など、様々な場において関係機関と連携をし、実践的な消費者教育を実施していくことが必要でございます。さらに学校現場や、我々行政だけでなく、民間の消費者団体の方々や毎年度、県の教育講座を受けていただいている消費者リーダーの方々を消費者教育の担い手として育成していく必要もございます。

2点目は、消費生活相談体制の充実・強化です。県消費者センターにおきましては、多様化・複雑化する消費者問題に対し、適切な助言、あっせんが実施できますよう、相談員のスキルアップに引き続き取り組んでいることが必要です。また、困難化する相談業務を側面支援するコンピューターシステム、こういったものの導入、いわゆる相談現場のデジタル化の推進が必要でございます。さらには広い県内のどこに住んでいても、質の高い消費者相談が受けられる体制整備も必要でございます。

3点目は、消費者被害の未然防止・拡大防止です。消費者トラブル相談をされる方の約4割が60歳以上の方々です。年々その率は高まってきております。地域において孤立化する高齢者の方々、また障害をお持ちの方など、消費生活上、配慮を要する方々とふだん接触を待たれている地域の人たちによる連携した見守り活動が必要でございます。また、悪質な事業者による消費者被害が広がっております。こうした消費者被害を未然に防ぐためには、悪質な事業者に対し厳正な指導、取締りを実施していくことも必要でございます。

このような消費生活をめぐる現状と課題に対応していくため、第3章以下、県といたしまして5年間の消費者行政施策を講じていくこととしております。目的、基本理念はここに記載したとおりでございます。県の各施策を推進するに当たりましては、計画の進捗状況を確認するため、また、その効果を測定したり評価をいただくため、3つの全体指標を設定しております。

指標の1つ目は、表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で商品やサービスを選択することを心がけている人の割合としております。計画最終年度である令和11年度時点で80%を目標としております。

指標の2つ目、消費生活相談窓口または消費者ホットライン188、いややの認知度としております。計画最終年度90%を目標としております。

指標の3つ目は、社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択する行動、エシカル消費を取ったことがある人の割合としております。80%を目標値として設定をしております。

これら3つの全体指標に設定した目標を達成するため、また先ほど御説明いたしました今後取り組むべき主な課題に対応していくため、以下3つの基本方針を柱にこれから5年間の施策を実施していくこととしております。

基本方針の1番目は、消費者教育の推進です。まず、施策1、消費者のライフステージに応じた消費者教育を推進してまいります。特に学校現場での消費者教育の実施に関しましては、当室に配置をいたしました消費者教育コーディネーターを通じ、教育委員会をはじめ学校現場に働きかけ、弁護士の方々など外部専門人材による出前講座などの活用が進むよう一層取り組んでまいります。施策の2番目、地域における消費者教育の担い手育成・活用としております。次期計画の強化したポイントでございます。NPO法人消費者ネットしまねの適格消費者団体への認定を目指し、その活動を支援してまいります。また、地域における消費者教育の担い手の拡大を目指し、当室が実施する消費者リーダー育成研修を受講した消費者リーダーの皆さんが消費者トラブルへの対処法など、身近な方々に伝えていただけるよう支援してまいります。施策の3番目、環境や社会に配慮したエシカル消費の行動促進です。地域の消費者団体など、他の機関と連携をし、こうした行動に取り組む人々が増えるよう普及・啓発に取り組んでまいります。また、施策4、消費生活情報の発信では、出前講座や各種広報媒体を活用し、ネット通販や副業、架空請求などの消費生活のデジタル化に伴い、被害が多くなっている消費者トラブルに焦点を当てて、重点的

に啓発に取り組みます。

基本方針の2つ目は、消費生活相談体制の充実・強化です。施策5として、県消費者センターの充実と消費生活相談のデジタル化の推進を掲げております。インターネット通販の広がりやSNSやチャット等を通じた顔の見えない事業者からの勧誘、キャッシュレス決済の広がりなどデジタル化の進展に伴い、消費者トラブルが複雑化・多様化しております。県のセンターに寄せられるこのような苦情相談に対しまして、適切に助言、あつせんの対応を行うためには相談員も絶えず学び、スキルアップしていかねばなりません。また、キャリア経験の少ない相談員でも適切な苦情処理が行えるような対応が必要でございます。新計画の強化したポイントといたしまして、新たに相談員へのナレッジ機能、これは具体的に言いますとコンピューター上で相談内容に応じた助言が自動表示される機能でございますが、こうしたものを取り入れまして経験の少ない相談員さんでも、適切な助言、あつせんができるよう取り組んでまいります。さらに施策6番目、市町村の相談体制の充実に向けた支援でございます。先ほど岡田委員の御質問にもございました市町村の職員の方が、県の相談員に電話相談できる専用ホットラインを設置しております。こうしたものを一層活用していただくよう取り組みます。また、事例検討会などを通じて、住民の方々からの相談に応じていただけるよう側面支援を行ってまいります。また県内8市の消費生活センターにおきましても消費生活相談のデジタル化が推進されるよう支援を行ってまいります。

基本方針3番目は、消費者被害の未然防止・拡大防止です。施策7の地域見守りネットワークの活性化が次期計画の強化ポイントとなります。現行計画におきましては本計画期間中に県内19市町村に地域見守りネットワークを設置するという目標を掲げ、現在取り組んでいるところでございます。現在先ほど御説明しましたとおり、16の市町村にネットワークが設置、組織されております。引き続き全市町村の設置を目指した取組は継続いたしますが、これらのネットワークに参加されている方々が効果的な被害防止活動に取り組めますよう、研修会や情報提供を通じて、その活性化を支援してまいります。施策8、消費者事故等の未然防止・拡大防止です。県民の生命・身体に危害が及ぼす恐れのある製品の情報をいち早く周知してまいります。また、施策9の規格・表示、取引行為の適正化では、特定商取引法、景品表示法に基づく事業者への指導、処分を実施するほか、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく表示、適正化のための立入検査を実施してまいります。

以上が次期計画の施策の内容となります。なお、施策の1番目から9番目それぞれには、

個別指標とそれぞれ目標値を定めております。これらにつきましては資料の3-3、素案本文で御説明をいたします。

こうした施策の推進には関係機関と連携した取組が必要でございます。第5章に記載しておりますとおり、国、市町村、弁護士会、消費者ネットしまねさんをはじめとする地域の消費者団体、事業者団体、関係部局等の関係機関と連携しながら取り組んでまいります。

最後に第6章でございます。3つの全体指標と9つの個別指標につき、各年度の達成状況などを毎年度、本審議会の御報告をし、御意見を伺うとともに、県のホームページでも公表し、県民の皆様の御評価を受けながら、進行管理しつつ進めていく考えでございます。

以上が次期計画の全体の概要でございます。

続いて、資料の3-3、素案本文を御覧ください。先ほどの1枚ペーパーで御説明していなかった部分について説明をさせていただきます。素案の本文41ページ目を御覧ください。このページから57ページ目にかけて、先ほど御説明した9つの施策ごとに個別指標と目標値、またどのような事務事業を実施していくか具体的な事業名と内容、担当課を掲げております。

まず、43ページ目を御覧ください。施策1のライフステージに応じた消費者教育の推進につきましては、個別指標として、消費者問題出前講座の開催回数を設定しております。目標値は、令和11年度段階で年間110回を設定しております。また、具体的な事務事業として12事業掲げております。先ほども御説明した青年年齢引下げによる若年者の消費者トラブルを未然に防ぐことができるよう、消費者教育外部人材活用講師派遣事業の活用などもこの中がございます。

45ページ目を御覧ください。施策②の地域における消費者教育の担い手の育成・活用の部分でございます。

個別指標として、県と民間の消費者行政事業の協働件数を掲げております。目標値は20件でございます。事務事業は4つでございます。強化ポイントとして申し上げた社会人向け講座の開催として実施する消費者リーダー育成事業を終了された方に対し、継続的に情報提供を行い、主体的な活動につなげる取組もこの中がございます。

次に、46ページ目でございます。施策③の環境や社会に配慮したエシカル消費の行動促進の個別指標として、全体指標と同じく、社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択する行動（エシカル消費）を取ったことがある人の割合を掲げてございます。目標値は全体指標と同じく80%です。また、事務事業として、3つ掲げております。

47ページ目に参ります。施策④の消費生活情報の発信の個別指標として、消費生活に関する情報の提供回数を掲げてございます。目標値は年間600回です。また、事務事業は3つでございます。

48ページ目には、施策⑤の県消費者センターの充実と消費生活相談のデジタル化の推進を掲げております。個別指標として消費者相談のあっせん時の解決率を掲げており、目標値は93%です。事務事業としても14事業を掲げてございます。強化ポイントである消費生活相談のデジタル化の推進もこの中にございます。

50ページ目には、施策⑥市町村相談体制の充実に向けた支援の個別指標として、市町村相談専用ダイヤルによる経由相談数を掲げまして、目標値は年間80件としております。また、計画に位置づけた事務事業は8つでございます。

52ページの施策⑦地域見守りネットワークの活性化の個別指標は、地域見守りネットワークの研修受講回数でございます。目標値は19市町村全てで研修を受講していただくため、19回としております。また、計画に位置づけた事務事業は11事業でございます。

54ページの施策⑧消費者事故等の未然防止・拡大防止の個別指標は消費者事故に関する情報提供回数です。目標値は年間120回です。また、8つの事務事業を掲げてございます。

最後、56ページ目には、施策⑨規格・表示、取引行為の適正化の個別指標として、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所への立入検査件数としておりまして、目標値は年間28件としております。また、この関連の事務事業は13でございます。

これら、9つの施策それぞれに掲げる事務事業を含めた計画の推進に当たりましては、計画期間中における新たな変化に対応できるよう、第6章にも記載しておりますが、PDCAサイクルの中で検証し、見直し、改善を実施しながら実施してまいりたいと考えてございます。

以上、私からの計画の説明となります。どうぞよろしく願いいたします。

○村井会長 御説明ありがとうございました。

では、ここから今御説明いただいた第6期の消費者基本計画の策定について、御意見や御質問をいただく時間にしたいと思います。それで、委員の皆様には事前に資料をお送りしていきまして、かつ事前に御質問、御意見等もいただいております。

最初に、その、いただいた事前の質問、意見等を紹介しつつ、それに対して事務局から

の回答をさせていただくようにしたいと思いますので、事務局のほうから質問や意見の御紹介のほうをお願いいたします。

○桑垣課長補佐 失礼します。皆様、A4の両面の意見一覧を御覧いただきたいと思えます。第6期島根県消費者基本計画素案に対する島根県消費生活審議会委員からの意見一覧ということで、いただいておりますので紹介いたします。

このたび、8項目の意見をいただいております。上から参ります。資料3-3、41ページ第4章の施策の展開の2、施策の内容について基本方針I、消費者教育の推進、施策①ライフステージに応じた消費者教育の推進の1の(1)の①小学校、中学校、高等学校等における消費者教育について、石飛委員からの意見です。読み上げます。

教育委員会等と連携しながら、法律専門家を外部講師として活用するよう学校やPTAに働きかけます。これらを通じて、学校及び家庭において、児童、生徒の発達の段階に応じた消費者教育が行われるように支援しますとあります。学校及び家庭に地域も追加してはどうでしょうか。PTAや子育て世代の中で、自分の家庭の子供のみならず、どんどん地域に出て行って、周りの子供たちも巻き込んだ取組を自主的になさっている方々がいまいます。子供食堂シンポジウムで紹介されていたのですが、寄附を食事チケットに変えて、消費社会の仕組みを学習する方法を子育て世代の方が考案されていた例がありますという意見をいただきました。ありがとうございます。

この意見に対しまして、県からの回答を担当から説明をいたします。

○渡辺係長 失礼します。御指摘の地域における消費者教育の推進については、次に出てきます地域における消費者教育の推進として記載をしております、地域への消費者問題出前講座の開催であったり、消費生活情報の提供や啓発冊子の配布を中心に地域の消費者教育の推進を図ってまいりたいと考えています。御指摘いただいた好事例も参考にしながら今後、事業に取り組んでまいりたいと考えております。

○村井会長 石飛委員のほうから、何か、今の御回答に対しておっしゃりたいことがあれば。

○石飛委員 詳しく説明していただきありがとうございました。ぜひとも、地域での啓発活動も進めていただきたいと思います。以上です。

○村井会長 ありがとうございます。

では、続いてお願いします。

○桑垣課長補佐 続いて、まいります。41ページ、施策の①の1の(1)の②大学・専



門学校等における消費者教育について、原田委員からの意見です。読み上げます。

金銭的に余裕がない大学生でもできる、てまえどりのようなエシカル消費があればお伺いしたい。また、一人暮らしを始めて一人でスーパーに行くようになった大学生など若い世代に対してエシカル消費を呼びかける際に、どのようなアプローチをしているのか、あれば、お伺いしたいという意見をいただきました。ありがとうございます。

この意見に対する県からの回答を担当から御説明いたします。

○永田主任主事 主任主事の永田でございます。よろしく申し上げます。御意見ありがとうございます。回答いたします。

通年、学校への啓発パンフレットの配布や当室が作成しておりますタペストリーを学校祭で貸し出したり、地域のお祭りで活用していただくということで、若年層への啓発に取り組んでいるところでございます。また、令和3年度より、「ご縁の国」エシカルライフ啓発事業と題しまして、エシカル商品の普及啓発を行っております。てまえどりの啓発やサステナブルファッションイベントの開催、マルシェや講演会などの開催について、若年層の誘客を意識しながら取り組んでいるところでございます。エシカル消費は日常のささいなところから実践できるものだと考えておりますので、そのことを強く意識をしながら引き続き啓発に努めてまいりたいと思います。

○原田委員 丁寧な回答をありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。

では、次に行きましょう。

○桑垣課長補佐 では、次、参ります。43ページ、同じく施策①ライフステージに応じた消費者教育の推進の個別指標、消費者問題出前講座の開催回数について、本日は御欠席ですが、中釜委員からの意見でございます。読み上げます。

令和11年の目標が110回となっています。この回数は現状を鑑みて決められたものだと思いますが、県内学校の統廃合に伴い、学校数が減っていくことも考慮された数字でしょうか。ほかにも同種内容の事業があり、現場では時期や所要時間、対応可能人数等を考慮して、どの事業をお願いするか決めていきます。したがって、目標値110回に達しなかった場合でも同種他事業で消費者教育は実施されている可能性もありますが、110回という数値目標は妥当なものかという意見をいただきました。ありがとうございます。

この意見に対する県からの回答を担当から御説明いたします。

○永田主任主事 こちらは、出前講座の現計画における目標値は170回としております

が、コロナ禍の影響もありまして実績が減少しております。昨年度は、こちらが75回となっております。現計画では県が直営で行っている消費者出前講座のみを実績としておりましたが、次期計画からはこの出前講座回数に弁護士等の外部人材を活用したプロフェッショナル出前講座、それと消費者ネットしまねの委託事業内で実施している出前講座回数も合算したものといたしまして、これまでの実績及び今年度の実施状況等を鑑みて、110回に設定いたしました。ライフステージに応じた出前講座の活用を積極的に働きかけ、目標達成に向けて取り組むとともに、計画期間中の目標達成ができた場合には、目標値の見直しも検討してまいりたいと考えております。

○村井会長 中釜委員は欠席ですので次に行きます。

○桑垣課長補佐 続いてまいります。44ページ、次は、基本方針Iの施策③環境や社会に配慮したエシカル消費の行動促進について、岡田委員からの意見です。読み上げます。

現在、第2期島根創生計画の策定を進めておりますが、その第2期島根創生計画素案には、柱の人口減少に打ち勝つための総合戦略基本目標の島根を創る人を増やす政策の女性活躍の推進に施策としてあらゆる分野での活躍推進と記載されています。令和2年度から5年度まで、4年間に実施した島根県政世論調査によると、社会や環境等に配慮した商品、サービスの購入、利用経験の有無について平均62.3%の方がいると回答し、性別で見ると全て男性より女性のほうが意識が高いことが分かっています。また、別のデータになりますが、消費における購買意思決定権の8割は女性にあるそうです。環境や社会に配慮したエシカル消費の行動促進の個別指標達成のためには、県民の皆さんの共感と関心を高めるための啓発活動や実践が重要になると思います。そのときに、地域でキーパーソンとなる存在が女性の皆さんだと思います。また、県内で消費者問題に取り組む団体の多くが女性の方々を中心とした構成員になっております。これらを踏まえて引き続き女性の皆さんが活躍できる、そしてさらに参画しやすいような仕組みづくり、環境づくりを整えるためにも女性活躍の推進を記載してはいかがでしょうかという意見をいただきました。失礼しました。46ページでした。失礼しました。

○永田主任主事 御指摘のとおり、県政世論調査や全国調査においても、男性よりも女性のほうがエシカル消費に対する意識が高いことが分かっておりますが、本施策を特定のセグメントを重視するような記載にすることは考えておりません。県としましては、性別や年齢を問わず、県民全体のエシカル消費への意識を醸成し、行動を促進していくことが重要なことだと考えております。事業を実施する際には、事業内容に応じて男女の意識の差

や地域におけるキーパーソンなども考慮をしながら取り組んでまいりたいと考えております。

○村井会長 岡田委員、いかがでしょうか。

○岡田委員 ありがとうございます。私も性別問わずという考えとってはおりました。ただ、全体の、施策③のところではなく、全体の初めのところからの、すみません、41ページからの施策の内容のどこかに女性活躍という文言が入ればなあと思ったところでございます。実は御意見させていただきましたのは、私もNPO法人の団体としてSDGsや脱炭素の取組を進めさせていただいているのですが、誰もが簡単に取り組める身近な社会貢献活動ということで、草の根活動としてだんだん広がりを見せておりますが、この活動を支えてくださっておられるのは、次世代を担う子供たち、そして地域に住んでおられます女性の皆さん、お一人お一人でございます。このたびの、この島根創生計画並びに、それに伴う島根県消費生活基本計画の策定におきまして、今まで以上に女性の活躍、さらなる活躍推進に貢献できたらなという思いで、発言させていただきましたので、引き続き性別問わずに、これももちろん当たり前のことですが進めていただければと思います。ありがとうございました。

○村井会長 では、続いてまいりましょうか。

○桑垣課長補佐 では、裏面に行きます。54ページ、基本方針Ⅲの消費者被害の未然防止・拡大防止、施策⑧消費者事故等の未然防止・拡大防止について、原田委員から意見をいただいております。読み上げます。

2章5ページにもあったように、口コミや評価によって、商品を選ぶ人が多いというデータがあるが、サクラなどのステルスマーケティングに対して行政が行っていることをお伺いしたい。また、そういったレビューを消費者が見分ける方法や対策があるのか、あれば、お伺いしたいという意見をいただきました。ありがとうございます。

県からの回答を担当より御説明いたします。

○永田主任主事 いわゆるステマ広告など、一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示は、令和5年3月に景品表示法の大臣告示で、不当表示に指定をされました。島根県においては、事業者に対してステマ規制の周知を行うとともに、不当表示を行った事業者に対しては、消費者庁などと連携をして事業者指導など適切な対応を行うこととしております。不当なステマ広告、サクラレビューなどの具体的な見分け方というのはないですけれども、ステマ規制ではSNS等で広告を行う場合には、広告であ

ることを明瞭に表示することとされておりますので、表示内容をよく見て、広告とかPRなどの表示がないかどうか十分に確認をすることが必要です。

また、レビューについては、なるべく長い期間のレビューを確認をして、ある時点から突然、高評価が増加していないか、また、高評価のレビューしかないなど不審な点がないかどうかを確認するということが有効かと存じます。

○原田委員 すみません、丁寧に答えてくださってありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。

では、続いてまいりましょう。

○桑垣課長補佐 では、次、参ります。56ページ、施策⑨規格・表示、取引行為の適正化の事務事業の担当課について、石飛委員からの意見です。読み上げます。

担当課欄に各担当課名が示してあります。消費者が島根県消費とくらしの安全室に消費者トラブルを相談して、もし、ほかの担当課の管轄の場合は消費者が自分で担当課に連絡、相談するのですか。それとも、消費とくらしの安全室から担当課に連絡して解決するのでしょうかという意見をいただきました。ありがとうございます。

この意見に対する県の回答を担当課から御説明いたします。

○松島調整監 消費とくらしの安全室の松島でございます。どうもありがとうございます。石飛委員の御質問にもございました消費とくらしの安全室に消費者トラブルを御相談いただいておりますが、ちょっとこの機会にお手元にこういった三つ折りの冊子を配らせていただきました。消費生活センターの御紹介をさせていただきたいと思ひまして配ったものでございます。「どうしよう？相談しよう！消費生活センター」というリーフレットでございますけれども、一つこれめくっていただきまして、このリーフレットには消費生活センターで、どのような活動なり、どのような御相談を受けているかというようなことが、簡単にまとめられております。この消費生活センター、消費者安全法に基づいて都道府県に必置の機関でございますが、いわゆる民の契約に何で公的機関が介入するのかといった根本的な考え方があるわけですが、しかしながら、消費者と事業者の間っていうのは、情報の質、量ですとか交渉力に格差がございます。こうしたことで、対等な関係で契約が遂行されるといったことがなく、またトラブルにつながるということから、消費生活センターが設置をされているところでございます。Q&Aの一番上にありますが、消費生活センターで御相談いただく内容でございますけれども、商品の購入やサービスの利用に関する契約トラブルなどの相談を受け付けしたり、消費生活に関する情報提供を行っています

ということなので、先ほど申し上げたとおり、事業者さんと消費者のこういった立場の違いによりまして生じるトラブルに我々が必要な助言とか、あっせんとかするのが消費生活センターでございます。

先ほど、石飛委員の御質問にもございましたとおり、私ども、消費生活センターに消費者トラブル、このような消費者トラブルの御相談がお寄せいただきましたら、この相談内容に応じまして、相談員が直接、消費者契約法ですとか、特定商取引法、また関連法にのっとった対応を直接実施するといったこともございますれば、例えば、専門的な相談内容、例えば、建物の建築、それから医療、それから車の購入、販売、こういったものは、なかなか消費者センターで単独で対応するっていうのは大変困難な案件でございます。こうしたところにつきましては、より専門の相談機関の御案内をしたり、また、他の機関を御案内するということがございます。そのような場合、やはり個人情報の提供といったところで、我々がそういった相談者の方の個人情報を他機関に伝えるっていうのは、大変やりにくいという部分もございますし、やはり、そういった機関でも正確な情報把握が必要だといったようなことから、直接、御連絡を、消費者の方にそういった機関に御相談をいただくように御案内するケースが多くございます。ただ、ケース・バイ・ケースでございます。以上です。

○石飛委員 詳しい御説明、ありがとうございます。消費者の中には、消費者センターに相談するので精いっぱい、ほかの課にまた自分で連絡しにくいっていう方も、もしかしたらいらっしゃるかもしれないと思ったのですが、今のお話を聞いて、やはり個人情報とかのことを考えたら、やはり正確な情報を自分で担当部署に相談するのは、やっぱり必要かなと思いました。ありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。

では、続いていきましょうか。

○桑垣課長補佐 次に参ります。58ページ、第5章、関係機関との連携、1、国、他都道府県、県内市町村、関係部局との連携の（1）国、他都道府県との連携について、石飛委員からの御意見です。読み上げます。

交通対策の部署と連携し、買物弱者に対して、多様化する消費者問題に対し、迅速かつ適切に対処していただきたいです。車の運転が困難だが、タクシーが来てくれない、タクシーのほとんどが観光地のほうに行っていて、呼んでも何時間も待たなくてはいけないと知り合いから聞きました。私は、ネットスーパーを勧めたのですが、やはり自分の目で実

際の商品を見て選びたいと言われました。鮮度、色、質感等、商品を選択する上で必要となる情報が提供されることは大切ですし、的確に商品を判断することにもつながると思います。ぜひとも、買物弱者に対する支援を連携してお願いしますという意見をいただきました。ありがとうございます。

意見に対しまして、県の回答を担当から御説明いたします。

○実原室長 先ほどの御意見についてでございますけれども、現在の高齢化の進行ですとか、デジタル化の進展等、消費者を取り巻く環境が変化している中でございます。様々な消費者問題に対して、関係部局と連携を図りながら適切に対応していくことが重要だと考えております。御意見のあったことにつきましては、買物弱者対策を担当しております地域振興部などの関係部局や市町村などと情報共有をしてみたいと考えております。

○石飛委員 御丁寧な回答をありがとうございました。よろしく願いいたします。

○村井会長 ありがとうございます。

では、事前の質問は次が最後です。お願いします。

○桑垣課長補佐 最後になります。事前の質問です。その他として、石飛委員からの意見です。読み上げます。パブリックコメントで、より多くの方に意見を出してもらうために、意見の採用率を数値化等で示し、見える化してはどうでしょうか。意見や行動をしても意味がない、効果がないという声を耳にします。自分の意見が政策に反映されると実感したり示されたりすると、意見をやるほうも増える可能性があり、よりよい島根県になると思いますという意見をいただきました。ありがとうございます。

意見に対する県からの回答を説明いたします。

○実原室長 そういたしますと、パブリックコメントの意見につきまして、採用率の数値化、見える化をしてはどうかという御意見をいただきましたけれども、県といたしまして、数値化してお示しすることは考えておりません。パブリックコメントで寄せられました御意見につきましては、県のほうでパブリックコメントの実施要項を定めております。その実施要項に基づきまして、御意見の内容及び御意見に対する県の考え方を県のホームページ等で公表をすることとしております。

○石飛委員 ありがとうございました。きちんとしたそういう県としての方針を伺うことができてありがとうございました。よく分かりました。

○村井会長 ありがとうございました。

では、事前にいただいた質問については、回答が終わったということで、これからは、

その締切りの後だったり、今のやり取りを聞いた上であったり、今日、いろいろ資料を見て気づいたということでもいいかと思いますが、いろいろほかにも御意見や御質問あるかと思いますが、それについて御意見を出していただければと思いますが、いかがでしょうか。お願いします。

○浅津委員 連合婦人会の浅津でございます。私、今回、新任として座らせていただきましたが、本当に御丁寧に説明していただいたことで非常に理解、それから前もって資料を頂いておりましたので、とても役立ちました。ありがとうございます。

私も、この任になる前から活動はずっと進めてきておりますので、そういう意味ですごく深く知ることができて、島根県の体制とか、非常にいい機会だったなと思っております。1つお尋ねです。消費者教育の充実ということで、消費者リーダーの育成、私はやっぱりこのリーダーが増えるほど、非常に強化されるのではないかと思うのですが、このリーダーになるための、例えば、どれぐらいのレベルで、誰がどのように、例えば我々の団体の希望者がチャレンジできるものなのか、そういうことを、ちょっとその辺のところを知りたいなと思います。

○渡辺係長 御質問ありがとうございました。消費者リーダー育成講座というものを、毎年オンラインで現在開催しております。消費者問題の基本的な知識ですとか、こういった事例でトラブルがあるとか、消費者トラブルに合う、例えば人間の心理とか、それ以外にも環境問題、エシカルについての講義を幅広く基本的なもの基礎的な内容で毎年やっておりますので御関心がある方はどなたでも受けることができますので、また来年度も恐らく実施の予定をしておりますので、幅広く御案内いただければと思いますので、ぜひ、御関心がある方は受講していただければと思います。

○浅津委員 そういう何月何日にどういうものがあるとか、それからアドレスをどうしたら開けるとか、そういうことはどうですか。どこを見ればよろしいですか。

○渡辺係長 まず、御案内についてですが、今年度は、新聞、広報などで御案内をさせていただいております。あわせて、県のホームページでも準備ができ次第リリースをしておりますので、そちらでまた御案内ができるかと思っております。実際、受講が決まりましたら、受講者の方々に御連絡を差し上げておまして、オンラインの見ていただくページと併せて資料についても、申請をいただいたメールアドレスにメールで個別に連絡をさせていただくことで受講いただけますので、そのような対応になっております。

○浅津委員 例えば、こういう1枚物を我々の団体の事務所に、こうして連携しているわ

けですから、送っていただく、こっちのほうから、ざあっと連携して流すこともできますけど、そういうことはいかがですか。

○渡辺係長 ありがとうございます。関係機関様にも今、周知をさせていただいているのですが、そういった広く知っていただくことは非常に大事だと思いますので、来年度以降、そういうような対応をさせていただけると思いますので、また詳細は詰めさせていただければと思います。

○浅津委員 よろしくお願ひします。ありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。

ほかの委員の方はいかがでしょうか。

嘉村委員、お願ひします。

○嘉村委員 島根大学の嘉村です。1点だけ確認ですけれど、この基本計画の47ページのところ、施策④これ情報発信についてのところの個別指標で、前期の目標値が600回で、現状令和5年度は713回いっているにもかかわらず、次期の目標値が600回になっていて、やや控え目だなというところだけ、ちょっと気になっていたのですが、もし何か、こういうふうに抑えている理由っていうのがあれば教えてもらいたいなと思っています。よろしくお願ひします。

○実原室長 ありがとうございます。情報提供の回数、5年度は713回ということで実績があるのですが、ちょっと年によって結構変動がございまして、例えばテレビのCMなどを実施いたしますと、スポット広告だと回数がちょっと増えたり、またその年によって重点的に広報する内容とか、ちょっと被害が大きいものの広報が必要であるというようなときには、その回数が多くなることもございまして、大体平均すると毎年600回ぐらいは実施をしていこうというところで、今、600回を目標にしております。というような御回答でよろしいでしょうか。

○嘉村委員 じゃあ、600回という数字は低くないということを御説明されたということではよろしいですか。

○実原室長 そうですね。はい、大体600回は例年、通常の年でも広報はしていきたいということで、年によっては多くなる年もございまして、ちょっと特殊事情などもありますので、多い年に合わせて設定するのではなくて、通常ベースのところでは600回ぐらいが妥当であろうということで設定をしております。

○嘉村委員 ありがとうございます。何回がいいかって僕には全然分かんないですけど、



今日の話題の中でも情報発信って大事だよねっていうのは結構出ていましたし、ここの情報発信でラジオとかテレビのお金がかかるものだけじゃなくて、SNSも入れていると思うので、簡単にいうと、エックスで一日に3回ずつツイートしていったら、ツイートっていうのかポストしていったら、回数が増えるとか、そういうお話なのかなと思って控え目な気がする、特に若い世代向けに対しては、もうちょっといろいろなアレンジをしてくださいねっていう建設的な御意見があったと思うので、そういう意味では、少し数字のところって検討されてもいいと思っています。以上です。ありがとうございました。

○実原室長 ありがとうございます。昨年度の実績などを見ましても、やっぱりエックスでの情報発信の回数がやっぱり一番多いところでして、そのほかにテレビ、ラジオ、新聞ですとか、そういったところもやっております。またちょっとどういった広報媒体を使ってやっていくことが効果的とかそういったところも工夫しながらやっていきたいと考えております。御意見ありがとうございます。

○村井会長 今の点、ちょっとごめんなさい、確認1つだけしていいですか。目標値っていうのは、過去の実績と実現可能かどうかっていう多分、水準と、後は何だろう、重点化したいかどうかみたいな、そういう何か基準があって設定みたいなものは、そもそもあるのですか。

○実原室長 この600回の設定の考え方といたしましては、ちょっと過去の実績を参考に設定をしております。5年度は先ほど713回というふうに、それが4年度は550回程度、それから3年度は400回程度ですかね、またR2年度は、テレビのCMをちょっとたくさん打ったことがあって、1,000回を超える回数だった年もございます。ちょっとそういった過去の実績を踏まえまして、今600回ということで設定をいたしました。

○村井会長 ありがとうございます。

ほかにありますでしょうか。

○山本委員 すみません、発信のことで、しつこいようで申し訳ないのですが、テレビとか新聞、最近の若者は新聞も取ってないし、テレビも設置してないというのをよく聞きます。ネットをつないでいろんな、ABEMAだったり、そういうものを、Huluだったり、いろんなものを自分の部屋の壁に映してみるといようなこともされている方が多くて、段々テレビを置かなくなっている状況もありますし、新聞はもちろん読まなくてネットのニュースだけ見るっていうのも、よく聞きます。ですので、発信の仕方はやっぱり高齢者とかお家でテレビを見る方がいいのですけれども、そちらも偏った情報がたくさん流

れているような気がするので、上手に使う、先ほど言われた SNS だと本当に毎日更新できるような素材でもあるので、その担当が必要かもしれませんが、お金がかからなくても何かできるような方法をもっと考えて発信していただきたいと思います。

あとは、出前講座について、私の生協のほうでも組合員活動で出前講座をしたいという組合員さんもおられて、してはいるんですが、やはり限られた人数の方しかできていないのが現状でして、皆さんお忙しくて、最近働いている方がいらっしゃるんですけども、それも職域でと言っても、常時働いている、一日中働いているような職員さんだと、そういうことに巡り会うこともあるんですが、パート勤務という方がたくさんおられて、そうすると、そういう場からもこぼれ落ちてしまうという方がいらっしゃるの、先ほどちょっとありましたけど、学校での行事で地域の方も招いてみたいのはどうですか、文言はなくてもいいんですが、学校の行事にも地域の方や、もちろん P T A、保護者の方も開放してできるような場が増えたらいいなというふうに思います。

あと、リーダー研修、先ほど言われていたものですが、今、現状どのくらいの方がリーダー研修を受けられて地域でどのくらい活躍されているのかということもちょっと伺いたいです。

○渡辺係長 御意見ありがとうございます。情報発信につきましては、若者はやっぱり SNS のほうが効果的だと思いますし、一方高齢者の方ですとやっぱり新聞ですとか、テレビですとか、そういったもののほうが目につきやすいかなということもございますので、様々な年代に向けてそういった年代に応じた形で情報発信のほうは工夫していきたいと考えております。

また、出前講座につきましては県のほうでも、こちらもやっぱりいろいろな年代やいろんなライフステージに応じた形で講座を実施していきたいというふうに考えております。なかなかちょっとお出かけしにくいとかいったところの御事情もやはりあると思います。県のほうもいろいろ工夫をしながら、どういった形でやっていくのがいいかというのは、ちょっと検討しながら来年度以降もやっていきたいと考えております。ありがとうございます。

それから、リーダー研修ですけれども、例年 50 名くらいの方が毎年受けられている状況です。今年度については、52 名の方が今、申し込みいただいて、10 月の 21 日から今、オンラインのものが始まっているところです。

○山本委員 いろいろと詳しく説明していただいてありがとうございました。

○村井会長 ほかはいかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

では、本日委員の皆様方からいただいた御意見等を踏まえて第6期の島根県消費者基本計画素案の修正等について進めていきたいというふうに思います。

今後は事務局と私、会長に御一任いただきたく存じますが、皆様、よろしいでしょうか。（「はい」と呼ぶ者あり）

ありがとうございます。では、そのようにさせていただきます。

では、最後の議題になりますが、その他ですね、こちらについて事務局から何かございますでしょうか。

○渡辺係長 それでは、出前講座等、お手元に配付しておりますチラシのほうから説明をさせていただきます。

本日は、お手元に出前講座のチラシを入れさせていただきました。幅広い方々、来ておられますので、この機会に紹介をさせていただきたいと思ひまして、本日チラシを3枚ほど入れさせていただきました。

1つ目は消費者問題出前講座についてでございます。テーマにつきましては、そちらにありますように、消費者のトラブル事例であったり、その対策とかについてのもの、エシカル消費など幅広く実施しております。

開催テーマも、その都度、御要望に応じて調節させていただきますので、お気軽に御相談いただければと思います。実際にあった問合せですと、高齢者の方々の集会で話をしてほしいという場合ですと、例えば、実際の事例を中心に話をしてほしい、最近ですと、闇バイトについてちょっと話をしてほしい、というような御要望をいただいているところです。

2つ目は、本日も話が出ましたプロフェッショナル出前事業についてでございます。こちらは、青年年齢の引下げを受けて、法律専門家を派遣して、契約等について授業を行うものでございます。当初は高校生を中心に青年年齢の引下げについて実施をしておりまして、PTAの行事とかで活用している事例も今、増えておりまして、高校を中心に始めたものがそういった広がりが出てきているのが実際でございます。

こちらは、法律のプロのお話をさせていただくというところで法律のことだけではなくて、実際の弁護士であったり、実際に関わっておられる現場のお話が聞けるっていうのも一つこの授業の魅力かなというふうに思っております。

様々な場面で、どちらも御活用いただけると思いますので、地域や職域などで、ぜひ御活用いただければと思ひまして、御紹介させていただきました。ありがとうございました。

○桑垣課長補佐 それでは、もう1枚のチラシについては、消費者ネットしまねの根来川委員のほうから説明をお願いします。

○根来川委員 消費者ネットしまねの根来川と申します。この青と赤のチラシになります。これについて御説明させていただく前に、私どもの団体を少しでも宣伝をさせていただきたいと思ひます。今、NPO法人化をして、適格消費者団体を目指しております。先ほども説明いただき、大変心強いお言葉をいただいて、会員一同、さらに頑張らなければならないなと思ひているところでございます。

その中で、地域見守りネットワークのお話がありました。地域の中で、消費者被害を防ぐために、このネットワークは法律で決まって備えなければならないというものになります。それを強化していきましようということで私どもの会のほうで学習交流会を企画したのが、この案内になります。

今回、東部と西部の2か所で開催させていただき、その地域見守りネットワークの主役になるであろう民生児童委員さん、そして各地域の消費者問題研究協議会のほうに御案内をしておりますけれど、オンライン、ウェブ配信も予定しておりますので、ぜひ、会員でない方であれば、そちらのほうで御覧いただけたらと思ひます。それから会員も募集しておりますので、個人会員は年間2,000円でございます。これも適格消費者団体を目指すための資金の制限というのがあります。それについては、皆、本当に大変、お金についてはシビアなところはあるのですが、そこから御寄附をいただいて会を運営しております。私どもの会は、役員はもう無報酬で頑張っているボランティアでできているところもでございます。ぜひ、島根から消費者の被害を防止し、それから生命、財産が守られるような活動につなげたいと思ひています。今回の報告にありましたとおり、指標、目標というものを掲げておられます。私どもの団体としましては、やはり、この消費者被害がなくなること、これが一番の目標でないかと思ひています。

ちなみに、昨年の消費者被害というのが60兆円、日本であったということです。県の予算幾らでしょうかと、もうその何倍何十倍もというお金が出ている、それでさらに昨今では闇バイト、今もお話ありましたけれど、ああしたことは絶対に県内では起こってはならないと思ひております。そのためにも、この地域見守りネットワークの強化はとても必要なことではないかと思ひておりますので、ぜひ、皆さんのほうからも御周知いただいて、

県内のネットワークを強めて生命、財産を守って県内から、県内の健全な消費社会の実現につなげていただきたいと思います。

すみません、お時間いただきましてありがとうございました。

○村井会長 ありがとうございました。

では、全て議題は終了しましたが、ここまで改めて全体を通して委員の皆様から、もし御質問、御意見、あるいは言い忘れたことなどあれば、最後にいかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

では、以上で審議会は閉会といたします。進行のほうは事務局にお返ししますので、よろしく願いいたします。

○桑垣課長補佐 ありがとうございました。以上で、審議会は終了でございます。今年度第3回目の審議会の開催につきましては、資料のスケジュールのほうにもお示ししていますように、来年の2月頃に開催をしていく予定としております。この際には、この基本計画の最終案ということで、知事への答申案の協議をさせていただく場となりますので、また引き続き出席のほうをよろしく願いいたします。

本日は、足元の悪い中、出席いただきましてありがとうございました。この後、この会場において、引き続き苦情処理部会のほうを開催します。苦情処理部会員以外の委員の皆様は、恐れ入りますがちょっとレイアウトの変更等ございますので、速やかなご退出に御協力をお願いいたします。苦情処理部会の奥田委員、嘉村委員、根来川委員、山本委員、仙田委員の皆様、引き続きお残りいただきますようお願いいたします。

本日はありがとうございました。