

令和6年度第3回島根県消費生活審議会

日 時 令和7年2月14日（金）

13：30～15：00

場 所 松江市殿町8-3

島根県市町村振興センター6階 大会議室

○桑垣課長補佐 それでは、定刻になりましたので、ただいまより令和6年度第3回目の島根県消費生活審議会を開会いたします。

私、環境生活総務課消費とくらしの安全室の桑垣と申します。よろしくお願ひいたします。

まず最初に新しい委員の御紹介をさせていただきます。

島根県社会福祉協議会の野々内委員が昨年12月25日付で辞任をされまして、新しく当協議会の河井委員を委嘱いたしましたので、御紹介をさせていただきます。河井佳奈子委員です。

○河井委員 河井です。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。

本日お集まりの委員の皆様の御紹介と事務局の紹介は、時間の都合上、出席者名簿と配席図をもちまして御紹介に代えさせていただきます。

なお、島根県連合婦人会の浅津委員、島根県中学校長会の中釜委員につきましては、オンラインによる御出席となりますので、委員の皆様、御承知おきください。

また、本日は青木委員、岡田委員、澤委員、牛尾委員、仙田委員、高橋委員の6名が御欠席となっております。

続きまして、審議会の成立についてでございます。

本日は、委員18名のうち御出席が12名、御欠席が6名です。島根県消費生活条例施行規則第20条の第3項によりまして審議会の定足数を委員の半数としておりますので、本日の審議会は成立しておりますことを御報告いたします。

それでは、開会に当たりまして、美濃環境生活部長から御挨拶を申し上げます。

○美濃部長 改めまして、皆さん、こんにちは。御紹介いただきました島根県環境生活部長をしております美濃と申します。開会に当たりまして、一言御挨拶のほどを申し上げます。

委員の皆様にはお忙しい中、本審議会に御出席を賜りまして、誠に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いておりますことを、重ねて御礼申し上げます。

さて、このほど策定作業を進めていただいております第6期島根県消費者基本計画については、昨年6月の第1回審議会におきまして知事から諮問し、これまで委員の皆様で御検討を重ねていただいております。また、素案をベースに県内市町村や各市町村へ設置しております消費者問題研究会に御意見、御要望を伺ったほか、昨年12月19日から本年1月20日まで実施いたしましたパブリックコメントに寄せられた県民の皆様からの御意見も踏まえ、このたび最終案として取りまとめ、本日お諮りさせていただきます。この後、事務局より計画の最終案を説明いたしますので、限られた時間ではございますが、御審議の上、審議会として知事へ答申をいただく計画をお取りまとめいただきますようお願い申し上げます。

それでは、御審議のほど、よろしく願いいたします。

○桑垣課長補佐 議事に入る前に、配付資料の確認をさせていただきます。

本日、新たに配付している資料でございますが、レジュメと、あと昨年12月26日以降の審議会の委員名簿、それから出席者名簿と配席図が両面となったもの、それからホッチキス留めの島根県消費生活条例と施行規則をつけております。また、資料3としまして、令和6年特殊詐欺・SNS型投資等被害の状況について、それから、最後、A4の1枚物、審議会委員からの意見一覧をお配りしております。また、事前に委員の皆様にお送りしております資料で、本日御持参いただいているかと思いますが、資料1-1の第6期の計画案の一部修正、それから資料1-2の計画最終案、それから資料2の令和6年度上期県消費者センターの相談状況としておりますが、皆様お手元におそろいでしょうか。

それでは、これからの議事は村井会長を議長として進めさせていただきます。

村井会長、よろしく願いいたします。

○村井会長 村井です。ここからは私のほうで進めさせていただきます。

先ほどもお話にありましたように、本日が答申に向けての最後の審議会になるかと思っております。皆様のほうからの御意見などをいただいて、御協力、御検討いただければと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

時間も限られてますので、早速議事、次第に沿って議事を進めてまいりたいと思います。

まず、議事の1、第6期島根県消費者基本計画の最終案について、こちらについては、

まず事務局からの説明をお願いいたします。

○松島調整監 島根県消費とくらしの安全室の松島でございます。どうぞよろしく願いいたします。

私からは、資料の1-1と、それから最終案としております1-2に従いまして御説明をさせていただきます。

今回、第6期の島根県消費者基本計画最終案をお諮りするということですが、前回、第2回の審議会で御説明いただいた内容から、記述の部分については特に変更はしておりません。ただ、その後の状況を踏まえて一部修正が必要になった箇所がございましたので、その部分を中心に御説明をしたいというふうに思っております。

まず、資料の1-1を御覧いただければと思います。まず、前回、第2回の審議会後の状況でございます。現在、国においても第5期の消費者基本計画の策定中でございます。この計画は、消費者基本法に基づいて政府において長期的に講ずべき消費者政策を定めるものでございますが、現在、国のほうもパブリックコメントを終了いたしまして、現在、素案という形で、先ほど公表されたところでございます。

それから、2点目でございますが、先ほど部長が申し上げたとおり、県の消費者基本計画におきましても、県民の皆様からの御意見をいただくためパブリックコメントに付したところでございます。結果としては、御意見の提出はなかったところでございました。

それから、3点目でございますが、今年度、県が全庁的に実施をした県政世論調査、この調査の報告書が公表されまして、その結果、当消費者基本計画に関連する調査結果が明らかになったという状況もございました。この3点を踏まえまして、現在、皆様に御説明いたしました消費者基本計画の素案の一部修正を行う必要が生じたので、2ポツの計画一部修正案にのっとりまして御説明申し上げたいと思います。

変更箇所は大きく2点ございます。1点目は、先ほど述べました国の第5期の基本計画の素案が公表されたということに伴う修正でございます。修正前は、表の左側にしておりまして、右側が修正後というふうなことなんですけども、修正前は国の計画の骨子というものが公表されておりました、その骨子に基づいてポイントを幾つか掲げまして、県もその計画に準じた消費者施策を推進するとしておりました。このほど国のほうにおいても計画の素案が公表されましたので、またその中に地方の消費者行政に関わってくる部分も詳細に書き込まれたところでございます。そこで、この部分を島根県の消費者基本計画の中にも取り込んでいきたいというものでございます。

1枚めくっていただきまして、参考としております。国の計画の第5期基本計画の素案の抜粋を今記しておるところでございますが、見ていただければと思います。ここに書いておりますとおり、国においては、どこに住んでいても、質の高い相談、救済が受けられるよう、消費者の安全・安心が確保される体制を全国的に維持、拡充するとして、地方の実情に応じて広域連携の活用ですとか、都道府県による市町村への援助、調整、相談員の確保、技能の向上、デジタル化による相談業務の効率化、高度化、高齢者等の見守り活動の充実、消費者教育の充実などに取り組むとされています。このうちゴシックでしている部分を県の計画にも記載をいたしまして、県としても国の施策に準じた政策を推進するというふうにしたいというふうに考えているところでございます。これが1点目の修正箇所でございます。

2点目は、全体指標の目標値の変更でございます。既に御説明をいたしました、新たな県の計画では、全体指標として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いったものを新たな項目としております。

1枚めくっていただきまして、資料1-1の1枚目の裏面でございますが、下線をつけている部分に変更点でございます。先ほどの全体指標の目標値は、変更前は令和元年度の国の調査結果に基づき、当計画におきまして目標値を80%にするとしておりましたが、今年度実施をいたしました県政世論調査結果で全く同じ項目を県民の皆さんにお伺いしたところ、その結果が80.9%でございました。このことから、目標値を5%ほど引き上げまして85%にするというのが修正点でございます。

加えて、内容の変更ではございませんが、全体指標のくだり、これは39ページ目に記載をしておりますけれども、この記載の順番といたしまししょうか、記述の順序を変更いたしました。消費者相談窓口または消費者ホットライン188の認知度の説明部分を全体指標の一番先に掲げるという修正を、場所の変更をしたところでございます。この変更を行った意図でございますが、昨今複雑化する消費者問題に対応していくためには、県民の皆さんにまず被害の有無にかかわらず、困ったことがあれば身近な相談機関に相談していただきたいという行政側の強い思いの表れというふうにご理解いただければと思っております。

続きまして、資料の1-2、計画最終案の本文を御覧ください。一部数値を変更させていただいた部分がございますので、そちらの御説明をいたします。

まず、27ページ目を御覧ください。27ページ目の下段、⑤地域見守りネットワークの構築支援について記述した部分でございます。この段落の一番下に見守りネットワークの設置数として、令和6年7月末で8市6町1村と記載しておりましたが、今年度新たに邑南町、そして川本町においてネットワークが設置されましたことから、令和7年1月末で8市8町1村に修正をいたしました。

続いて、47ページ目を御覧ください。施策4、消費生活情報の発信の個別指標といたしまして、現状値である令和5年度実績を713回と記載をしておりましたが、これは大変申し訳ないことですが、資料の転記ミスがございまして、正しくは798回、これ、令和5年度の実績は798回でございましたので修正をいたしました。また、前回の審議会で700回以上の現状値が上がっているのになぜ目標値が600回なのかという御質問をいただきました。そのときも御説明をいたしました。改めて御説明をいたします。令和5年度に798回の情報発信が行えたのは、当時、エンカル消費の啓発に国の交付金の活用ができたこと、また、県の重点広報項目として消費者トラブル防止が盛り込まれたことから、ラジオのCMを中心にたくさんの啓発活動を行えたという、ある意味、特殊事情があつての回数となっております。こういったことを踏まえまして、この600回でございますが、現時点の実施状況を踏まえて設定したものでございます。こういった国の予算ですとかそういった特別なものがない中であっても、しっかり県民の皆さんに届けられるよう、各年代に応じた様々な広報媒体を用いて、消費者啓発には今後もしっかり取り組んでいきたいと考えております。

続いて、50ページ目を御覧ください。施策6、市町村相談体制の充実に向けた支援を記載した部分でございます。個別指標として新たに市町村相談専用ダイヤルによる経由相談というのを掲げております。目標値を80回ということで御説明したところでございますが、今年度、市町村からの経由相談件数の実績値を踏まえ、目標値を100回に引き上げさせていただきました。この市町村相談専用ダイヤルでございますが、市のセンターの相談員さんが苦情処理に困られたような場合に、県の相談員に助言を求めるためのホットラインでございます。県が行う市町村支援として大変重要なものと位置づけているところでございます。県の相談員のスキルアップを今後とも図っていくとともに、このホットラインの活用もさらにしていただけるように、市町村の皆様方に御案内をしていきたいというふうに思っております。

以上、第2回審議会で御説明をした計画素案の修正点でございました。

なお、この計画の最終的な姿でございますが、計画の末尾に附属資料として、今計画の根拠法令となる島根県消生活条例と消費者教育の推進に関する法律、それに巻頭部分に知事の挨拶文を付したものををもって完成形となりますので、御報告いたします。

説明は以上です。

○村井会長 ありがとうございます。

ここで委員の皆様から事前に質問、御意見をいただいておりますので、続けて事務局のほうから御説明をお願いします。

○桑垣課長補佐 失礼いたします。それでは、お手元にお配りしていますA3サイズの資料ですが、審議会委員の皆様からの意見一覧というのを御覧願います。このたび3名の委員の皆様より6項目、意見をいただきました。上から順番に参ります。

資料1-1について、第6期島根県消費者基本計画案の一部修正について、石飛委員からの御意見でございます。読み上げます。パブリックコメントの結果についての意見です。意見なしとのことで、残念に思っています。県からパブリックコメントの実施の公表についてのお知らせをいただきました。私の周りの方に勧めたのですが、意見がなかったということで残念です。しかし、日常生活やボランティア活動の中で消費生活について話や意見が出ているので、引き続き生活の中で意見交換や情報提供をしていきたいと思いました。

このことについて、事務局のほうから御回答をいたします。

○松島調整監 松島でございます。

石飛委員、大変御意見ありがとうございます。おっしゃるとおり、パブリックコメントでございますが、県の取組に対して直接県民の皆様から御意見をいただく機会として、大変我々も注視をしているところでございます。今回、第6期計画案に関する御意見は御提出はございませんでした。ただし、今後、委員の皆様、例えば周りの皆様から御意見を寄せられたような場合は、適宜、審議会の場で御披露いただきまして、また、それを御意見によって我々も施策に生かしていきたいなというふうに思っておりますので、御理解をいただければと思っております。ありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。

石飛委員のほうから何かありますか。

○石飛委員 御丁寧な説明、ありがとうございました。私も引き続き生活の中で、皆さんと意見交換をしていきたいと思っております。ありがとうございました。

○桑垣課長補佐 では、続いて参ります。

2項目めです。資料1-2、第6期島根県消費者基本計画最終案につきまして、山本委員からの御意見です。まず、31ページ、4の消費生活に関する県民意識の概要の③消費者ホットライン188の認知度は約4割となっていることについて、また、39ページの第4章の施策の展開、1の指標の(1)全体指標の設定について、でございますが読み上げます。39ページの消費生活ホットライン188の認知度、現状、令和5年度の87.5%とありますが、31ページには認知度4割とあります。調査期間、令和4年度のもののように、1年で4割からここまで上昇したのでしょうか。令和5年度の調査資料ではないのはなぜですかということで、このことについて事務局のほうから回答をいたします。

○松島調整監 山本委員ありがとうございます。少々ちょっと分かりにくい表記だったのを、この場を借りましておわびしたいというふうに思います。31ページ目に記載しております令和4年度の実績値でございますが、これは消費者ホットライン188の認知度をお聞きしたものでございます。また、39ページ目に記載しております令和5年度の実績値というのは、県や市町村における消費者相談窓口の認知度をお聞きした県政世論調査の結果でございます。今回、全体指標で消費者ホットライン188または県や市町村における消費者相談窓口の認知度にした理由、背景でございますが、現状、県民の方が消費者センターにトラブル相談を相談される場合、この経路が2通りありまして、1つが消費者ホットライン188をかけられて御相談いただく、この経路と、市のセンターの固有電話番号、県のセンターの固有電話番号に、それを御存じで直接かけられるといった2パターンがありまして、現状約半々という状況です。それで、どちらか1つというわけではなくて、やっぱり今後の、我々も消費者相談についてこういった相談窓口があるということをもさらに広く認知をしていただくことが必要かと考えて、188または県や市町村の相談窓口というふうなところで全体指標項目として設定したところでございます。

それで、このため令和5年度の実績値、何を採用したかということですが、御存じのとおり、188の認知度は4割、県や市町村の相談窓口の認知度は約9割、こういったものがあるということで、またはでつないだということで、これがつないだことによって高く出るか低くなるかというのはちょっとこれからやって、調査してみないと分からない部分はあるんですが、まずは9割というところをベースにして、さらにそれを引き上げていくとともに、まだ4割にとどまっている188、この認知度も高めていきたいなというふうに思っているところでございます。以上です。

○村井会長 ありがとうございます。

今の事務局からの御説明に関して、山本委員のほうから何かございますでしょうか。

○山本委員 分かりやすく説明していただいたので、何となく理解は深まったように思いますので、これからどんどん認知度が上がって、皆さん利用してくださればいいなというふうに思いました。ありがとうございます。

○桑垣課長補佐 それでは、3項目めに入ります。これは54ページ施策の8、消費者事故等の未然防止・拡大防止の事務事業、非常時における生活関連物資に関する調査について、石飛委員からの御意見でございます。読み上げます。事務事業についての質問です。地震、風水害、新型インフルエンザ等の非常事態が発生した際、県民の消費生活に関連の高い物資、生活関連物資等の円滑な供給を確保するため、需給状況や流通の実態等について必要な調査を行いますとあります。この中に、昨年8月ぐらいの米不足、米がスーパーに置かれていないという事態は当てはまりますか。島根県は農家の方も多く、農家から直接米を購入される消費者もおられるそうなので、米不足の影響を受ける方も限定的だと思っていました。しかし、今年に入って政府が備蓄米放出の意向を示しました。このことにより、米不足や非常事態に対する島根県のお考えをお聞きしたいですという御意見です。

このことにつきまして、事務局のほうから回答いたします。

○土屋推進員 消費とくらしの安全室の土屋と申します。私のほうから回答させていただきます。

計画案でいう非常事態というのは、まずは全国一律に高騰している場合ではなく、本県において他県と比較して価格が突出しているような場合を想定しております。したがって、全国的に米不足が発生しており、政府が備蓄米の放出を決定し、準備を進めているというような状況のようでございます。今回の米不足は該当しないものというふうに考えております。以上です。

○村井会長 ありがとうございます。

今の御説明に関して、石飛委員のほうから何かございますでしょうか。

○石飛委員 丁寧な説明ありがとうございました。米は日本人の主食であり、こういうところに当てはまるかなと思ったのですが、島根県における考え方を聞きできてよく分かりました。ありがとうございました。

○桑垣課長補佐 では、4項目めに参ります。その他ということで、消費者リーダーの活動状況について山本委員からの御意見です。読み上げます。消費者リーダーの育成に力を

入れていくことは大切ですが、研修を修了したリーダーの方が実際に活動されているのを知りたいです。他県では連絡会などを発足されて活用されているようですが、島根県はどうですかという意見でございます。

このことについて、事務局のほうから回答をいたします。

○渡邊係長 消費とくらしの安全室、渡邊と申します。本件、私より回答させていただきます。

これまで消費者リーダー育成講座を開催しまして、消費者問題に関する知見を学んでいただくとともに、本講座修了者、約100名いらっしゃいますが、その方に継続的に情報提供を行っているところです。講座修了者の中には育成講座の受講をきっかけにさらに消費者問題について関心を持たれ、消費生活相談員の資格を取得された方もおられ、一定の成果があったものというふうに考えております。講座修了者の中には市町村の相談員の方や行政職員の方、民生委員や見守り活動に携わっている方々、学校の教員や消費者問題研究協議会の会員の方など、とても幅広い方がいらっしゃいますが、受講された方がどのような取組をされているか、県として把握が十分にできないということは課題として認識しているところです。今後は啓発イベントの参加や啓発チラシの配布、地域で取り組んでいる活動内容の把握や好事例の収集を行っていきたいと考えているところです。また、これまで御指摘のような連絡会は開催しておりませんが、今後、連絡会の開催なども検討して、消費者リーダーの主体的な活動につながるように県としても取り組んでいきたいと思っています。

○村井会長 ありがとうございます。

今の御説明に対して、山本委員のほうから何かございますか。

○山本委員 丁寧に説明していただいて、ありがとうございます。私の周りにも、今年度消費者リーダーの研修を受けた友達がいたので、ちょっと様子を聞いてみたら、どう今後活動したらいいか分からないというようなことを言っていたので、消費者がみんな賢くなってくれたらいいなというふうに思っているのですが、私もどんどんそういう活動とかリーダー研修を受けてまいりたいなというふうに考えていたところなので、これから課題として考えてもらえるというのはちょっとうれしく思いました。また今後ともよろしく願いいたします。

○桑垣課長補佐 では、次に参ります。5項目め、その他として、計画の達成について、根来川委員からの意見でございます。読み上げます。島根県における国の地方消費者行政

強化交付金が減ることは予想されている問題ではないかと思いますが、①これを問題点とされていなかった点、②近隣の県や他県と比較をして、消費者行政における予算が十分であるかどうか検証がなされていない点について、計画策定に当たっての問題点とし、これらの対策を打ち出すべきではなかったかと考えます。消費者被害が多くなるということは、県民の財産が減るということになります。これは財政を悪化させる要因となる危険性もあります。数字を基に検証していくことは大変重要ではないかと考えますという意見でございます。このことについて、事務局から回答をいたします。

○松島調整監 松島でございます。

根来川委員、ありがとうございます。確かに御指摘の趣旨は理解しているところでございます。一方、消費者基本計画というのは、昨今の消費者トラブルの状況等を踏まえまして、現状と課題、また今後取り組むべき施策を整理したものということでございます。ですので、予算の確保につきましては毎年度の予算編成の過程でしっかりと取り組んでまいりますので、何とぞ御理解をお願いしたいというふうに考えております。以上です。

○村井会長 今の御説明に対して、根来川委員から何かございますか。

○根来川委員 ありがとうございます。前回の審議会以降で、私も知らなかったことなんですけど、私の所属している団体の理事長の朝田先生が、20年ぐらい前にこの審議会のメンバーだったということで、そのときに、その会のときには、数字を示した資料もあったというふうに伺ったんですね。今回のこの質問、朝田先生から情報提供いただいて、それでちょっと上げる必要あるかなと思ってのことでした。回答はもう重々承知しております。ありがとうございます。ただ、ここの委員の皆さんに知っていただきたいこととして、島根県と鳥取県の比較になるのですけれど、令和6年度の地方消費者行政の現況調査ということで、これ、消費者庁が発行している資料によると、自主財源が島根県は4,916万円ですかね。鳥取県が6,157万円なのだそうです。交付金による予算というのが、島根県が1,106万円、鳥取県が807万円ということで、島根県はその全体の予算で見ると鳥取県よりも少ない、全体ですよ、全体でいくと自主財源の交付金による予算が6,023万円、鳥取県は6,900万円と。さらにそのうち交付金の割合が島根県のほうが多いということになると、もう交付金がなくなってしまうと大変になるのではないかとこの御指摘を受けました。情報提供として皆さんに知っておいていただきたいなということで提供させていただきます。以上です。

○桑垣課長補佐 最後の6項目めの意見でございます。これは資料2についての御意見で

ございます。令和6年度の上期、島根県消費者センターの相談状況について、石飛委員からの御意見です。内容を読み上げますと、契約当事者についての質問です。契約当事者の団体というのは、消費者団体さんや自治会さんなのではないかという御意見です。この意見に対しましては、後ほど報告事項、次第の3の報告事項の(1)島根県消費者センターの相談状況についてというところで御説明をさせていただきますので、そこに併せて県の回答をさせていただきますので、よろしく願いいたします。

以上で事前にいただいた意見と回答について説明を終わります。

○村井会長 ありがとうございます。

ここまでは事前にいただいた質問に対する御回答でした。引き続き、今の事前にいただいた質問以外で、この場で皆さんのほうから御質問とか御意見とかございましたら、出していただければと思いますが、いかがでしょうか。

○奥田委員 よろしいですか。

○村井会長 はい。

○奥田委員 島根県弁護士会の奥田です。御説明いただきましてありがとうございます。

ちょっと1点だけ気になったことがありまして、資料1-1の2、計画一部修正案のところで、1つ目の行のところで、第5期の消費者基本計画の変更があったというところですが、消費者基本計画の計画素案の策定作業が進められておりますというところの内容と、あと修正後の内容で、実際定められ、公表されている消費者基本計画の内容、例示されている施策はちょっと一緒なのか、一緒じゃないのかというのはちょっとこの記載を見ていてもはっきりよく分からなくて、策定作業、修正前と修正後で国のほうの施策で何か大きな変更があったのか、それともなかったのかというところ、もし分かれば教えていただければと思います。

○松島調整監 ありがとうございます。策定、修正前の国の消費者基本計画の骨子っていうものが公表されておりました。そこにはかなり幅広く項目だけずらっと掲げておられて、地方に関連している部分がある程度ピックアップした形で修正前の素案の中に書き込んでおりましたのですが、ただ、中身を見る限り、骨子から大きく外れたとか新しいものが付け加わったというのではないのではないかなというふうに考えています。ただ、内容が骨子の段階ではあまりよく分からなかった、素案になって中身が大分書き込まれて、今、進んでいる国の状況から大きく離れてないし、そうはいつても、じゃあ新しい項目が埋め込まれているか。例えば特商法の改正とかそんなものがあるかっていうと残念ながら

ないっていうところで、ちょっと国の発想が変わったなと思うのは、今までは高齢者とか若者という脆弱な消費者というのは、ある程度そこを、そういったとこを捉えて対策を打っていくみたいな、そんな感じだったのですが、これ、今後はデジタル化社会これだけ広がって、また一方でAIとかがあったりする。そうすると、我々誰でも消費者トラブルに遭う可能性があるっていうようなところで、やはり国のほうもこういった特化型で対策を打っていくのではなくて、もう誰でも被害が起こり得るんだというところでちょっと発想の転換、パラダイムシフトみたいなことを言ってますけど、そういったことをやっていくみたいなところが強く打ち出されているということですが、ただ、地方の部分については今まで国が言ってきた内容に沿ったものかなというふうに思っているところでございます。以上です。

○奥田委員 分かりました。ありがとうございます。

○村井会長 そのほか、いかがでしょうか。

○嘉村委員 関連するところで。

○村井会長 はい。

○嘉村委員 島根大学の嘉村と申します。取りまとめと御説明ありがとうございます。

内容については特になのですが、御指摘いただいたところで、第6期消費者基本計画修正後のところです。こちらのまとめの内容というのは、2枚目の3ポツ、参考のところに書いている太文字で下線を引いている部分の要約の仕方が正しいのかどうかというところがすごく分からなくて。というのも、2枚目のほうの参考のほうを読むと、参考の内容の下線を引いている部分を読むと、ここで言っているのは消費生活相談体制の強化を促進するということ、高齢者等消費生活上、特に配慮を要する消費者への見守り活動の充実、消費者教育の充実等という形でこの3つが多分促進する案等では入れているので、3つ、プラスアルファを促進すると言っていて、その前の広域連合等の活用から、その下の行の効率化・高度化等によりってというのは、これは手段のことを言っていると思っていて、ただ、資料1-1の修正後って書いてあるところの手段と目的、その辺が何か並列的に書かれているので、そこの切り分けをどう理解するかというところだけはまた確認して記載していただければと思います。ちょっとどっちの読み方が正しいかは僕もよく分からないのですが、ぱっと見た感じで少しずれている、どうなのだろうと思ったので指摘しているだけです。これはまた最終確認していただければという趣旨です。ありがとうございます。

○松島調整監 ありがとうございます。また後ほど検討を進めたいと思います。

○村井会長 今のことに関連してでもよろしいですし、ほかのことでもよろしいですが、いかがでしょうか。

○原田委員 公募委員の原田です。資料1-1なのですけれど、石飛委員と同じ、パブリックコメントについてなんですけど、すみません、下調べ不足なのですけれど、こういったパブリックコメントっていうのは、通常ないものなのですか。今まで消費者基本計画素案に対してのパブリックコメントっていうのは、今の第6期に至るまであったのですかね、すみません。何件あったか具体的に教えていただきたいです。

○松島調整監 今の御質問はあれですかね、今の第6期の計画素案ということだった、第5期のことっていうことですか。

○原田委員 今まで。

○松島調整監 今まで。

○原田委員 パブリックコメントっていうのはこれまでの計画策定のうえであったんですか。

○松島調整監 実施はしておりますし、第5期の計画素案に対しては結構複数御意見が出たというふうに聞いております。御意見は出ておまして、それについての県としての考え方っていうのはホームページなんかにも載せて公表させていただいております。

○原田委員 すみません、じゃあその追加なのですけれど、そういったパブリックコメントができるっていう情報っていうのは県のホームページを見るっていうところで、こちら県民は確認すればいいのですか。

○松島調整監 そうですね、皆さんに意見をいただきたいということでやったことという、さきほど言われたとおり県のホームページも当然載せております。それと、山陰中央新報の県のいろんなイベントとか取組を御案内するところがありまして、そういったところにも、今、パブコメ実施中ですよといったところ。それと、大事なのは市町村の現場の方で消費者問題に取り組んでおられる方々がいらっしゃって、その方にもしっかとお伝えしなきゃいけないということで、市町村の方にも今パブリックコメントをやっていますよということで御案内をしたといった状況でございます。

○原田委員 ありがとうございます。そういったいろんな周知のされ方をされていて、とても効果的だと思うのですが、大学生の身としてはあんまりこういったのが触れる機会だったりパブリックコメントができるよという機会をあんまり知らないことが多いので、

大学であったり、必ず行くスーパーであったり、あとはSNSでの周知などもしていただければ、よりいろんな人が参加できるのではないかなというふうに思いました。ありがとうございます。

○松島調整監 ありがとうございます。

○村井会長 そのほかはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

冒頭でも申し上げたように、今年度の消費生活審議会は本日が最終回です。それで、本日の御意見あるいは御提案などを踏まえて最終修正を行います。この最終修正については会長である私に御一任いただいてもよろしいでしょうか。ありがとうございます。では、御一任いただきましたので、いただいた御意見等を反映した計画をもって、知事へ答申させていただきますようにいたしますので、どうぞよろしく願いいたします。

では、次に、計画における今後のスケジュールについて、事務局から御説明をお願いいたします。

○松島調整監 今後のスケジュールでございます。今後、会長様と修正についてまた御協議をさせていただいた後、できるだけ早い段階で取りまとめをいたしまして、2月末から3月と、まだ日程は確定をしておりますが、その頃に村井会長から知事に対して答申をいただきたいというふうに考えております。それを基に、県において決裁を進めまして、最終的には3月下旬になろうかと思っておりますが、計画を策定し、県民の皆様に公表したいというふうに考えております。スケジュールは以上でございます。

○村井会長 ありがとうございます。

では、議事については以上で終了にしたいと思います。

次に、次第の3の報告事項に移ります。

こちらについて、事務局から御説明をお願いいたします。

○桑垣課長補佐 失礼いたします。次第3の報告事項につきましては、2点ございます。

1点目につきましては、資料2、令和6年度の上半期の島根県消費者センターの相談状況について、それから2点目につきましては、資料3によりまして、令和6年の特殊詐欺・SNS型投資等被害の状況について、続けて説明をさせていただきます。

よろしく申し上げます。

○松島調整監 それでは、資料の2を御覧いただきたいと思っております。私からは今年度上期、それと上期といいましても9月末ということなのですが、直近の状況も踏まえまして、今年度の状況を皆様に御説明をしたいなというふうに思っております。

資料2、1枚目でございますが、これは令和元年度から消費生活相談件数を契約当事者の年代別に区分けしたものでございます。特徴といたしましては、ここ数年、県の消費者センターに寄せられる消費者トラブルの相談件数は大体3,000件前後で、横ばいで推移をしているところでございます。それと、年代別に見ていただきますと分かりますとおり、トラブルに遭う方の年代別の割合では、60歳以上の方が年々高まってきております。特に、表の一番下、今年度の上期はその割合が44.5%と、人数、そして割合ともに前年度の上期に比べて大きく増加しているところでございます。この理由として考えられるのは、県の高齢者比率というのがどんどん高まってきている。その分、トラブルに遭う高齢者の比率も高まってきている。また、今や消費者トラブルのそのほとんどが通信販売でございます。今、現在、高齢者の方々もスマホを持ったりパソコンをお使いになったりする方というのは大変多くなっておりまして、一方でまだなかなか通信販売っていうのに慣れておられないといったような方も多いことから、高齢者において比較的トラブルに遭う方が多くなってきているのかなというふうに思っているところでございます。

それと、石飛委員から、この表の一番下に団体・不明という、一番下というか左側、白抜きにしているのが団体・不明という、この団体って何ですかという御質問をいただきました。この団体、本当にちょっと単純な言い方で申し訳ありませんが、消費者個人以外の相談ということでございます。なかなか年齢を教えていただけない方は不明の欄になるわけですけど、団体というのが個人ではない方ということになるのですけれど、主には企業さんからの相談です。企業さんからのいろいろ、いろんな企業さんもほかの企業のサービスを使うわけで、そういった御相談が県のほうに寄せられたときの件数を計上しているという状況でございます。

1枚めくっていただきまして、令和5年の契約者年代別の相談内容の状況でございます。大変申し訳ありません、この表ですけど、実は第1回の審議会でも説明したものと全く同じです。何でこれをつけたかといいますと、そのときに御出席いただいてない方、また新しい委員さんもおられるということで改めておつけをいたしました。ちょっとこの表を見ていただきながら、直近の令和6年度の消費者トラブルの状況の変化というのをちょっと御説明してみたいなというふうに思います。

未成年者というところは17歳以下というところなのですが、前年度一番多かったのが他の教養・娯楽というのが多かったところなのですが、この状況は今年度も全く変わらないというか、より一層増えているという、これ中身何かというと、親に黙ってゲ

ームの高額課金をしたというやつがもうほとんど全てというか、そういう状況なのですが、親に黙ってというより、最近はおじいちゃん、おばあちゃんが孫にスマホを貸して、孫がゲームで遊んで課金するみたいな、そんなケースが結構寄せられているところで、これが全然少なくなっていない、高まっているといった状況です。

それから、20歳代に昨年度トップが理美容っていうのがトップだったのですけれど、今年度はかなりがんと減っています。昨年度多かったのは、皆さん御存じかもしれませんが、脱毛大手の脱毛エステ店が県内倒産しまして、そこで契約していた若い方が大変困られたという御相談が寄せられましたけど、今年度に入って、まだまだ県外ではそういったところがあるのですが、島根県内で被害に遭われる方は少なくなっているといったような状況はございます。一方で、20歳代の内職・副業、30歳代の内職・副業というところはもう全然減ってなくて、やはり最近は簡単に稼げるというところで、スマホのショートメッセージとかSNSなどから、1日作業するだけで、簡単な作業だけで1万円とか5万円稼げますよ、みたいな、そんなのが入ってきて、それで契約されてだまされてしまうというような相談が今年度も大変多数寄せられているところでございます。

それから、30歳代、昨年度、下のほうに融資サービスっていうのがありますけれど、これは今年度、がんと上のほうに上がっていますね。融資サービスの相談の中身は多重債務相談になるわけですが、ギャンブル依存症の方が多くなっているというよりは、中身見ますと、やはり自分の収入を超えて住宅ローンとか車のローンとかほかのカードの決済とか、そういった、何といいますか、収入を超えたローンの契約を結ばれて、もう支払いができなくなったみたいな相談が何か多くなっているなという状況でございます。

それから、40歳代に関しましては、役務的なサービス、ここの欄には出てきて、前年度はないのですが、今年度は結婚相談ですとか弁護士や司法書士への契約のトラブルというのが40歳代はちょっと高くなっているというところなんです。

それから、50歳代から70歳代にかけては、これも昨年度同様といいますか、もっとひどくなっているのですが、化粧品、健康食品の定期購入トラブルです。先ほど通信販売のトラブルが増えていると言いましたけども、やはり50歳代以降、若い方もあるわけですが、特にそういった方々がSNS広告とかそういったものでお試し500円みたいなところで購入契約をされて、2回目1万円以上の商品が届いて、あっ、これは定期購入だったみたいな相談がここのところずっと多いのですが、今年度は特に増えているという状況にあるという状況でございます。

それから、次のページでございますが、3ページ目は苦情相談の多い商品・役務の内容を整理したということでございまして、下の段、令和6年度上期というところなのですが、ちょっと繰り返してみたいになりますけれども、先ほど申し上げたとおり、これ、令和5年度上期と比べていただくとすぐ分かるのですが、令和6年度上期ではやはり化粧品、健康食品といったところの、これも定期購入トラブルがすごく増えているというところ。それから、役務その他というのが昨年度54件だったのが今年度95件と増えておる●

なんですけど、これは企業の方からの無料の求人広告出したけどいきなり有料になったみたいな相談や、あと占いサイトとか質問サイトをお使いになる方のトラブルが今年度はすごく増えているという状況でございます。それから、今年度上期の5番目、電気というの項目ががんと上がってますけれども、これ、電気の小売事業の自由化というのが随分前にあったのですが、昨年度はあんまりそういう相談なかったんですが、今年度はやはり電話勧誘販売とか訪問販売とか電気代安くなりますよと言って御相談を寄せられて、その実、安くならないみたいなそんな相談が多く寄せられたと。

一方で、昨年度は光回線の契約を大手の会社を偽って、自分のところで契約すると光回線の利用料が安くなりますよみたいな勧誘が頻発したのですが、今年度はそれは逆に少ない、電気のほうは高くなっている。そういったようなことで、1年過ぎたところでも同じものもあれば、また中身がころっと変わったものもあるといったような状況でございます。

一番最後のページでございますが、過去5年間の苦情相談の上位を示したものでございます。先ほど言ったように、変更あるもの、その時代の背景によって中身は変わってきておりますけれども、非常に今、危惧しておりますのは先ほどの若者の副業、それと定期購入トラブルです。もうなかなか相談現場にこういった苦情を寄せられるのですが、なかなか法律ですぐ救済するという形には結びつきにくいものということで、我々相談現場でも大変これは苦勞していると、正直苦勞しているというものでございます。一方でトラブルに遭わないように、県民の啓発、消費者教育というのが一層必要になっているというように実感してるところでございます。以上です。

○松本室長補佐 失礼いたします。島根県警察本部生活安全企画課まちづくり推進室の松本と申します。私のほうからは令和6年特殊詐欺・SNS型投資等詐欺被害の状況について説明をさせていただこうと思います。それでは、座って説明をさせていただきます。

お手元のほうに資料3のA4資料が配られていると思いますが、それに基づいてお話をさせていただきます。

まず、特殊詐欺について説明をいたします。昨年、島根県内では1年間で被害件数が78件、被害額が約1億4,899万円発生しております。被害者の方のうち65歳以上の高齢者の方は約53.2%の割合を占めておりまして、一昨年と比べまして高齢者率は若干増加しているところでございます。年代別に見ますと、被害で一番多いのは60歳代の35.8%、続いて70歳代の26.9%、3番目に多いのが20歳代の12.8%となっております。特殊詐欺の手口につきましては様々な種類の詐欺がございますが、特に特殊詐欺の手口の中で昨年県内において被害が発生した手口について、若干御紹介したいと思います。

オレオレ詐欺につきまして御説明させていただきますが、オレオレ詐欺というのは以前は孫を語ってお金をだまし取るというような詐欺が非常に発生しておったところですが、昨年の7月以降、犯人が被害者の方に電話をかけて被害者の方が電話に出ますと、警察官を語る者が犯人を逮捕したと。そうすると、あなたの持つておられる通帳が出てきたと。あなたからその通帳を買ったと話していますと。そのあなたの口座が9,000万円の詐欺被害に使われています。あなたはその事件の容疑者になっていますなどと言って、事件の被疑者になってしまったというような不安感をあおるような内容の言葉をかけます。さらに、その後の連絡方法につきまして、SNSで指示を出しますと言ってLINEのアカウントを交換しまして、以降、ビデオ通話を利用してやり取りをしまして、また、ビデオ通話ですので、犯人は警察官の制服に似たような服を着て話をすると。また、その犯人は警察手帳のようなものを見せたり、また被害者の逮捕状であるとか捜索の差押え許可というようなもの、偽物の書類を被害者の方に見せた上で、指定された口座に今すぐお金を振り込めば、あなたのお金が犯罪に使用された形跡がないかを確認して、あなたがもしその形跡がなければ無罪です。お金もすぐに返金しますなどと告げ、お金を振り込ませるとような手口によって被害者の方からお金をだまし取ろうとするような手口でございます。これらの手口につきまして、一昨年、令和5年中ですが、オレオレ詐欺の被害は島根県内で1件のみでしたが、昨年は17件発生というところでございまして、この手口による被害が大幅に増加しているということでございます。

また、続きまして、下の架空料金請求詐欺についてですが、これも昨年から急増している手口でございますが、副業、インターネットの動画サイト、これのスクリーンショットを撮るだけでお金がもらえますということで副業を始められたというところなんですけれども、何回か続けますと数千円程度の報酬がもらえるというところだったのですけれども、

その後、高額課題報酬という、同じような作業をしても報酬が高くなるよということで作業を勧められて申し込むと。それでやっていくのですけれども、途中から作業に誤りがありました、手数料を払ってくれと、手数料は後で返金するというようなことを言われたので、相手の指示するままにお金を振り込んだのですけれども、この手数料についての返金もなく、またその後、副業の報酬も支払われなかったというような詐欺の手口が発生しております。このほか、架空料金請求詐欺につきましては、パソコンを使っていたらウイルスに感染したというその画面が出てきたことがきっかけで、画面に表示された電話番号に電話するとウイルス除去費用が必要だと言われて、その費用としてコンビニエンスストアやドラッグストアなどで販売されている電子マネーカードを買って、その裏面に書いてあるコードを相手に送るというような形でお金のようなものをだまし取るという架空料金請求詐欺というような被害も発生しております。

また、これとは別に、これも以前から発生しているのですけれども、還付金詐欺というのが発生しております。市役所の職員を語るような方から税金や医療費の還付金がありますと、今日中に手続きをしないといけないと電話があり、その後、金融機関の担当者から電話があるとわれまして、その金融機関の職員を語る者がATMで手続きができます、近くのATMに行って、ATMに着いたら電話をかけてほしいと言われて、相手の指示に従うとATMを操作するのですけれども、御自分の口座から犯人が指定した口座にお金が振り込まれてしまったということでお金をだまし取られるというようなものでございます。被害者の方はたまたま税金を収めた直後であるとか、御家族の方が入院して医療費を払った後とかそういった状況があるようなこともございましてだまされてしまったというようなケースが散見されるところでございます。ATMを操作するだけで還付金が返ってくることはないというところでございます。島根県内の特殊詐欺の被害は78件ですけれども、先ほど御説明した架空料金請求詐欺が全体の5割、還付金詐欺とオレオレ詐欺がそれぞれ2割ずつ発生しております。

続きまして、用紙の裏を御覧ください。SNS型投資・ロマンス詐欺の状況について説明をいたします。SNS型投資・ロマンス詐欺と申しますのは、昨年3月に新たに定義づけられた詐欺の手口でございます。SNS型投資詐欺というのは、SNSをきっかけに犯人と会うことなく恋愛感情であるとか信頼関係を築いて、その後、指定した口座などにお金を振り込ませるなどの方法によって金銭をだまし取る詐欺でございます。また、特殊詐欺とこれらSNS型投資・ロマンス詐欺の大きな違いですけれども、特殊詐欺につきまし

ては、被害者をだまして被害者に考える隙間を与えずにすぐお金をだまし取ろうとしますけれども、SNS型投資・ロマンス詐欺というのは、犯人が被害者と長い時間をかけて信頼関係や恋愛感情等を築いた上でお金をだまし取るという点が非常に大きく異なる点でございます。SNS型投資詐欺につきましては投資名目だけですけれども、SNS型ロマンス詐欺につきましては、恋愛感情を悪用した上で投資に誘導するというような手口も発生しております。また、被害の状況につきましては、昨年1年間の被害件数が島根県内で61件となっております。被害額につきましても、5億7,951万円と多額の被害が発生しております。対前年比ということでそれぞれ39件増加と、約3億9,199万円となっておりますけれども、この数値につきましては若干統計の取り方が変化しているというところがございますので、あくまでも参考ということにさせていただきたいと思っております。また、高齢者率につきましては24.6%と、特殊詐欺と比べて割合が低くなっておりませんが、60歳代が被害者の全体の42.6%と最も多くなっているというところがございます。

下の被害例につきましてはですが、SNS型投資詐欺につきましては、SNSで知り合った方から、者から暗合資産の投資を勧められたので投資を始めましたと。最初は利益が出たということで、被害者の口座に利益分は振込があったのですけれども、その後投資を続けていきますと、取引の操作に誤りがあったので口座が凍結されましたと。口座の凍結を解除するためには費用が必要だということをおっしゃって、相手の言うまま、指示されたとおりのお金を振り込むのですけれども、その後も口座が解除されることもなく、お金をだまし取られてしまうということがございます。基本的には、一般的に様々な投資始める場合は、それぞれ必要な手続きがございます。SNSで知り合っただけのよう見ず知らずの方の、者の指示に従って投資を始めていただくのではなくて、投資をする場合には正規の手続にのっとって投資をしていただきたいと思いますというふうに思っております。

また、SNS型ロマンス詐欺につきましては、SNSを通じて異性と知り合いになって好意の感情を持つようになったと。再度SNSを通じてやり取りするようになって、結婚も視野に入れて交際を続けるということになったときに、相手のほうから2人の結婚生活のためにインターネットショップで投資して結婚資金をためましようということで持ちかけられて、この話を信じて相手が指示してきた口座に現金を何回か振り込むと。そうすると、利益が出たので一旦出金しようとしたところで、急に利益を引き出すためには費用がさらに必要だとか税金を支払う必要があるなどと言われて、ちょっとおかしいということで警察に相談したところ、詐欺であるということが分かったというようなところがございます。

ます。

特にSNS型投資・ロマンス詐欺につきましては、やはり投資を名目としているということでありまして、1件当たりの被害の被害額が大きくなるという傾向がございます。特に特殊詐欺、またはSNS型投資・ロマンス詐欺につきましては、現状といたしましては誰もがだまされてもおかしくないという状況でございます。特殊詐欺につきましても、確かに高齢者率は51%を超えておりますけれども、3番目に被害が多いのが20歳代というところでございます。また、SNS型投資・ロマンス詐欺につきましても、30代から60代の世代が幅広く被害に遭っているという状況でございます。今日お集まりの皆様方も御自分自身で被害に遭うかもしれないと感じていただいて、注意していただきたいと思っております。

私のほうからは以上となります。

○村井会長 御説明ありがとうございました。

最初に、先ほど事前に委員の方からいただいた質問のほうで意見一覧という紙があるかと思いますが、そちらの資料2の8ページ、一番最後の6項目めになりますけれども、こちらに石飛委員からの質問ですけれども、そちらについて、今、回答もあったかと思いますが、この件について石飛委員のほうからまず何かありましたらお願いいたします。

○石飛委員 御説明ありがとうございました。私がちょっと認識を間違っておりまして、これでよく分かりました。ありがとうございました。

○村井会長 ありがとうございます。

では、今、御説明いただいた2点の説明について、委員の皆様のほうから御意見や御質問はございませんでしょうか。

○根来川委員 根来川です。

資料2の2番のところ、令和6年度の上半期ですかね、で多い被害というところの中で、占いサイト、質問サイトということでお話があったんですけど、これ、どうやってお金をだまし取るのかちょっと私も事例をまだ知らなくて、参考までにどういう被害なのか教えていただけないでしょうか。

○松本室長補佐 占いサイト。

○根来川委員 占いサイトと、それから。

○松本室長補佐 質問サイト。

○根来川委員 質問サイト。

○松本室長補佐 ああ、はい、失礼しました。まず、これ、質問サイトはほとんどがサブスクリプションの関係でございまして、特に高齢者の方が多いのですが、何か質問したいことがあると、最近パソコンの先にいろいろ士業の方がたくさんいらっしゃって、そこに1回500円ですみたいなことで、登録すると質問ができるみたいな、そういった質問ができるサービスがあるようでございます。1回限り500円と思って契約をするのですが、それがそれっきりと書いていたら、その後、毎月毎月、2,000円、2,000円、2,000円みたいな形で課金されていくといったようなトラブルがそのほとんどでございまして。

それから、占いサイトでございますが、実際にちょっと我々も、私も使ったことはないのですが、いろいろアプリなんか見ておきますと、いろんな占いができるみたいな、そういったところのサービスが結構ありまして、そこに登録して占いを受けるのですが、どんどんポイントみたいなものを購入させるみたいなことになっていて、たくさんたくさんポイントでお金を振り込んだのだけれども、その分、占いのサービスが受けられなくなるのか、ちょっと解約が難しくなるのか、そういったような苦情が多くなってくるようでございます。

○根来川委員 ありがとうございます。じゃあ、いわゆる継続的にさせるようなことですね。

○松本室長補佐 ああ、そうですね。

○根来川委員 そうすると、決済はやっぱりカードっていうことになるのですか。

○松本室長補佐 カードが多いですね。

○根来川委員 ありがとうございます。

○村井会長 ほかはいかがでしょうか。

○奥田委員 弁護士会の奥田です。

今の占いサイトの件なのですが、実際に相談を受けたことがありまして、実際あったのは、何かさっきおっしゃったみたいにポイントを購入させてみたいなのがあって、そのポイントを使って1回相談するのに幾らみたいな感じでやられるんですけど、何かこういうふうにするともうかるみたい、というふうなことを何かいろいろ言われて、何か実際にあったのは、本当に簡単な向こうが指定されたメッセージをここに送りなさい、1回送るのに幾らみたいなのを繰り返し繰り返しやられて、ただ、実際に占い師がいるのかどうかもよく分からないし、何かもしそういうのが疑わしいなと思ったら向こうのほうもこれで

今とても運気が高まっているので、今やらないと大きく損しますみたいなことを何かいろ
いろ言われて、やめられなくしてどんどんどんポイントを課金して、どんどんどん
んお金を取られていく、というふうなことが実際ありました。

○村井会長 ありがとうございます。

ほかの方はいかがでしょうか。よろしいでしょうか。ありがとうございました。

では、残りの時間を次第の4の意見交換とさせていただきます。

消費者問題に関わる日頃の活動であったり、消費生活における様々な御意見がありまし
たら、これから委員の皆様から時間の許す限りいただいて、議論できればと思います。

何か御発言等ございましたら、お願いします。

○石飛委員 公募委員の石飛です。

188（いやや）の認知向上についてちょっと提案があるのですが、すみません、資
料の1-1に戻るのですが、第6期島根県消費者基本計画の最終案の1ページの上から
13から14行目、地域における人と人とのつながりの希薄化等により、消費者トラブル
に巻き込まれた際に誰にも相談できず、トラブルの深刻化などが懸念されていますとあり
ます。ライフイベント時に188（いやや）の普及はどうでしょうか。ライフステージ、
ライフイベント、例えば卒業や離職や転職、転出、転入、退職時に、今までのコミュニ
ティーから離脱することがあると思うんですよ。そうしたら、人間関係の希薄化につな
がると思うので、そういう離職時とか、188（いやや）のこういう相談窓口があるんだよ
ということを啓発していけばいいと私は考えます。離職時と退職時にはハローワーク、転
出、転職時には市町村の住民課等と連携して啓発をするとよいと私は考えます。いかがで
しょうか。以上です。

○村井会長 ありがとうございます。

事務局のほうから何か御回答ありますか。

○松島調整監 大変ありがとうございます。今本当におっしゃるとおり、人生いろいろラ
イフステージというか、ちょっと転職とか離職とかそういう引っ越しとか、ちょっと今ま
での人間関係から切れてしまうようなタイミングというのがやっぱりトラブルになりやす
くなるのだと、本当に私の実感としても思いますね。そこにどうアクセスしていくかとい
う問題があるのですが、一般的な啓発は当然していくんですけど、今後もう少し、で
ければそういった企業の皆さんの社員教育の現場みたいなところに我々が入っていけるよ
うなことができればなというところで、我々出張で出前講座なんかもやっていたりするの

で、もうちょっとそういった会社のほうにも何かPRして行って、そういった退職者説明会みたいなときとか、そういったところに我々も出かけて行って話ができるみたいなことに取り組んでいければなというふうに考えています。大変貴重な御意見だと思いました。ありがとうございます。

○石飛委員 ありがとうございます。

○浅津委員 連合婦人会の浅津です。よろしくお願いします。

お話を聞いておりましたけど、報告を見ても高齢者が非常に特殊詐欺とか消費者被害多いということを知っていますが、私どもの会員はほとんど高齢者が多いのですが、ほとんど連携をして非常に密着な付き合いをしておりますけれど、直接聞いたことがほぼないんですね。この資料を見ると物すごくあるように思うんですけども、ということは、周りに言いにくいのかどうかなという部分もちょっとあります。それで、私も委員とこうして出させてもらって非常に痛感しているのは、やっぱり消費者の教育、我々自体も教育の機会をちょっとつukらないといけないかなというのをすごく思っております、例えばホットラインの周知にしても、何か私たちができることを取り組んでいきたいなと思いつながら痛感しております。

それで、この中で、先ほどのお話にも似ておりますけれども、研修会とかそういう消費者の教育の場、こういうのを私どもでしようと思ったときには、そういう研修会の依頼とかはどちらのほうに御相談するということになりますでしょうか。

○渡邊係長 消費とくらしの安全室の渡邊と申します。

研修会の御依頼ありましたが、私まで連絡いただければ、日程とか内容を合わせてアレンジ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。

○浅津委員 じゃあ、ちょっと次年度のところで早速、もうこうれは計画しないと、この数字では大分占めていますので、と思っておりますので、責任を感じておりますので、させていただきたいと思っております。どうぞよろしくお願いします。ありがとうございます。

○村井会長 ありがとうございます。

まだ時間は余裕が少しあるので。

では、お願いします。

○根来川委員 消費者ネットしまねの根来川ですが、議事のところの意見で原田委員さんからパブコメについて発信が、もっと広めたらという御意見があつて、実はちょっと私どもも考えているんですけど、会員に対して、私どもの会員、個人の会員さんがおられたり

任意団体の会員さんがおられたりして、そのパブコメできますよという発信はしているのですよ、総勢60名ぐらいですけど。それで意見が1個も出てなかったらちょっとショックだったのですが、実はSNSの使い方がよく分からないというのがあって、大学生が中心、今の学生はほぼほぼ講義とかもSNSで何かいろいろと情報を仕入れているとかがあって、どういうふうにアクションしていけばたどり着けるのでしょうか。

○原田委員 SNSについてなんですけど、完全に自分の体験談になるんですけど、ユーチューブやインスタグラムの広告に、今、内閣府が男女共同参画委員であったりとかの見える化サイトを周知だったりするCM、広告等を出していると思うんですけども、そういったもので情報を見て、自分の場合は、あっ、こういうのがあるんだっていうふうに認知したりっていうのはあります。

○根来川委員 ありがとうございます。何か今ホームページで頑張っているんですけど、今度ユーチューブ行かなきゃいけないなと思って、気が遠くなるような話になりました。また情報ありましたら、ぜひ言っていただけたらと思います。ここにおられる皆さんでも、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。

事務局は大丈夫ですかね。

あと、お一人ぐらい大丈夫かなと思いますが、いかがですか。

お願いします。

○山本委員 ちょっと相談したいな、話を聞きたいなというところで、出前講座の話を以前も聞いたんですけども、あれって最低人数が10人とかってなっていて、なかなか10人集まる会っていうのが、仲良しの会でも3人、5人っていうのが最近多くて、もう少し少人数で何か受けられるような、そういうコンパクトのものがあつたらいいなというふうに考えるんですけども、この辺を考えていただけたらうれしいです。

○渡邊係長 人数ですが、あくまで目安10人ということですけども、御要望があれば、日程等にもよるかと思うんですけど調整できると思いますので、お気軽に、10人じゃなくても、そういった御要望があればお気軽に言っていただければと思いますので、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。

ほかはよろしいでしょうか。よろしいですかね。どうもありがとうございました。

では、以上で今年度第3回の島根県消費生活審議会は終了になります。

本日は皆様の御協力により無事に議事を進行することができました。委員の皆様には感謝を申し上げます。誠にありがとうございました。

では、進行のほうは事務局のほうにお返しします。

○桑垣課長補佐 それでは、閉会に当たりまして、美濃部長が御挨拶を申し上げます。

○美濃部長 熱心な御討議、御審議のほど、ありがとうございました。答申いただく計画のお取りまとめをいただきまして、また、会長のほうには知事のほうに答申のほう、よろしく願いいたします。いただきました意見の中でもパブコメの関係、我々も悩みがあるところでございます。パブコメを始めるようになってから20年ぐらいたつと思うんですけども、今、うちの県の状態でいうと、昔でいう総合計画、今でいう島根創生計画と申しませうけども、これが最上位の行政計画になるんですね。これを我々、今、お諮りしている計画よりも3か月から半年ぐらい速いペースで動かしております。というのが、最上位計画がぶれると実行計画が変わってしまうので、その動きを見ながら皆様にお諮りをしているという形を取っております。かつては総合計画をつくった年は総合計画にみんなが集中する。これができた暁に翌年度とか翌々年度、一、二年ずらして計画をつくっていくという時代もあったのですが、全体の事業評価するときには実行計画がずれていくというので、実績がこの計画はどこからどこまでだとかいうのがあって、紆余曲折をしながら、ほとんどの計画の期間を一致するように調整をしながら動いているということがあります。ただ、そのためにお気づきと思えますけども、島根創生計画だと1本なんですけども、この計画に限らずに、今、数十本、各部局で、私のところで所管しているだけでも12本ぐらいありますので、全庁では100までいかないにしても、それぐらいの数の計画が皆様の御意見を求めているという状態が生じています。これはこれで、どこであんばいを合わせるかということもあるんですけども、御意見をいただく、御意見を出そうと思っている方にとってもすごい負担になる状態であることも事実です。進め方についても、またお気づきの点がありましたら、先ほども道具の工夫、どう使えて、どう使ってもらおうかという場面の工夫なんかの御意見もいただきました。そういったところを皆様の周りで、あっ、こういうところにアプローチしてくれるとより効果的な議論ができるということであれば、また今後伝えていただければと思います。

それと、全体を通じまして消費者基本計画の答申のほうをまとめていただきましたので、私ども事務局といたしましては、確実にその計画の内容を実行できるように、当然予算の確保にも努めてまいりたいと思っております。そのことが県民の消費生活の安定及び向上、

これにしっかりつながっていくという、そこをまた皆様に、あんた、そう言ったけどなっていないじゃないかとかいう意見をいただく場に今度は変わっていくと思っておりますので、その点も皆様の御協力と消費行政に関する注意を引き続き持っていただくということもお願いさせていただきます。本日の審議会の挨拶とさせていただきます。本日はありがとうございました。

○桑垣課長補佐 以上をもちまして、本年度最後の審議会を閉会いたします。

委員の皆様、ありがとうございました。