

## 令和7年度第1回茨城県消費生活審議会議事録

- 1 日 時 令和7年7月14日(月) 午後2時から午後3時30分まで
- 2 場 所 茨城県三の丸庁舎3階共用会議室A
- 3 出席者 消費生活審議会委員  
阿久津 正晴、荒木 雅也、稲垣 照美、中本 義信、八戸 真弓、狩谷 祐一、工藤 孝子、鶴長 義二、萩谷 直美、鷺田 美加、大和田 晃、藤澤 利枝、松橋 裕子(欠席:飯村 裕子、稲葉 伸子) 以上13名

### 県側

県民生活環境部 部長 石川 仁  
生活文化課 課長 大塚 弘子、課長補佐 清水 博子  
他4名  
消費生活センター センター長 井坂 孝雄 他1名

## 4 議事の経過及び結果

### (1) 審議会成立の報告

清水課長補佐は、茨城県行政組織条例第26条第3項の規定に基づき、委員総数15名中13名の出席があり、本審議会が成立する旨を報告した。

### (2) 議事録署名人の指名

委員長、副委員長が選出されるまでの間、大塚課長が仮の議長として議事を進行。  
大塚課長が八戸真弓委員及び萩谷直美委員を議事録署名人として指名し、両委員はこれを了承した。

### (3) 【議事1】委員長、副委員長の選出

茨城県行政組織条例第25条第2項の規定により、審議会の委員長及び副委員長は委員の互選によって定めるとされている。委員側から事務局案を提案するよう意見があったため、事務局から、委員長を阿久津正晴委員に、副委員長を荒木雅也委員にそれぞれお願いするという案を提案したところ、全委員から異議なしと認められた。そのため、委員長に阿久津委員、副委員長に荒木委員が就任した。

### (4) 審議会の運営について

事務局は、審議会の運営について公開とする旨提案し、全委員から異議なしと認められたことから、1名の傍聴者が入室した。

(5) 【議事2】令和6年度消費生活相談状況について

事務局から「資料1 令和6年度消費生活相談状況」により説明し、その後、以下のとおり質疑応答があった。

(委員)

- ・資料1「表11 SNSに関する主な商品・サービス別契約当事者年代別苦情相談件数」について、異性交際関連サービスは、現実的にはもっと多いのではないかと感じている事象はあるが相談をできていないだけではないか。また、60歳代、70歳以上が多くなっていることに驚いている。水面下でトラブルが起こっているのではないかと危惧している。異性交際関連サービスの相談が意外と件数は少なく、基礎化粧品が多いという印象である。

(事務局)

- ・SNSに関する商品サービスでは、若者が利用していれば、異性交際関連サービスの相談がもっと多くなるイメージはあるが、苦情相談として上がってくるものは、同じ問題であっても、年代層によってとらえ方が違う。例えば、他の健康食品で定期購入のトラブルになったという事象であっても、消費生活センターに相談するのは、一般的に高齢者の方が多いのではないかとと思われる。なぜ若者からの苦情相談件数が少ないのか、明確な理由は分からない。

(委員)

- ・資料1「表3 主な商品・サービス別苦情相談件数」に関して、4位（役務その他サービス）、5位（基礎化粧品）、6位（他の健康食品）は対前年比が140%から150%と大きく増加しているが、これは茨城県だけの現象なのか、全国的な現象なのか。もし茨城県だけの現象であれば、どのような事情があるのか。

(事務局)

- ・4位、5位、6位の増加率が高いのは茨城県だけの現象ではなく、点検商法関連あるいは定期購入関連というのは、全国的に件数が増えている状況である。

(委員)

- ・資料1「表2 契約当事者年代別苦情相談件数」について、70歳以上の割合が令和2年度からだんだん増えていて、令和6年度には30%を超えている。最近、70歳を超える方の弁護士相談が増えているように感じるが、人口としても70歳代、80歳代は増えている。表中の年齢区分では70歳以上が一括りになっているが、統計上、80歳代の相談が増えているかどうかは分かるか。

(事務局)

- ・さらに細かい年齢区分で集計すればまた違った見方ができるとは思うが、国民生活セ

ンターが公表している資料の年齢区分に倣って 70 歳以上を一括りとしているため、詳しい状況は分からない。

(委員)

- ・消費生活センターに相談する人は、どのような方法で相談をしているのか。電話であるのか、メールであるのか、来訪して相談しているのか。若い人にとって、電話をかけることはハードルが高いと思うが、いかがか。

(事務局)

- ・相談方法は、大部分は電話による相談である。電話で相談を聞いている中で、契約書等の書類を見る必要があると判断する場合は、居住地の消費生活センター等に書類を持参してもらい、対面で相談を受けることもあるが、そういった場合も事前に電話相談で対応しているので、基本は電話による相談である。
- ・電話相談のルートは2ルートある。1つは全国統一の消費者ホットライン188（いやや）に電話する方法で、固定電話からの場合は最寄りの市町村消費生活センターが案内され、携帯電話からだと、郵便番号を入力すれば最寄りの消費生活センターが案内される。最寄りの消費生活センターが時間外等の場合は、県の消費生活センターが案内される。もう1つは、市町村消費生活センターや県消費生活センターの相談専用ダイヤルを調べて、ダイレクトに電話する方法。
- ・相談者からより詳しい状況を聞き取ったり、経緯なども深く聞きながら相談に応じる必要があるため、メールのやり取りではなく、電話で相談していただく体制としている。

(委員)

- ・2つ質問がある。1つは、相談の1回目の連絡だけでもメールで相談をできる可能性はあるのか。もう1つは、市町村消費生活センターへの相談割合が増えているのは、単に消費者ホットラインで市町村に振り分けられた結果であるのか。

(事務局)

- ・現状、県のウェブフォームから相談が送られてきた場合、センターに電話をするように案内している。来年度中盤に、国民生活センターのシステムが改修を予定しており、新たにメール相談機能が付加されると聞いているので、メール相談については、今後の課題であると認識している。
- ・市町村への相談割合の増加については、消費者ホットラインによる振り分けもあるが、書類を持参するにしてもより身近な市町村の方が相談しやすく、相談者の利便性という観点から、市町村への相談が基本となっていると思われる。

(6) 【議事3】 特定商取引法・景品表示法に係る事業者指導について

【議事 4】茨城県消費者基本計画（第 4 次）アクションプランに係る消費者関連施策の取組状況について

【議事 5】令和 7 年度の主な事業について

【議事 6】消費生活審議会における御意見への対応について

【議事 7】次期茨城県消費者基本計画アクションプラン策定スケジュールについて

事務局から「資料 2 特定商取引法・景品表示法に係る事業者指導について」、「資料 3-1 茨城県消費者基本計画アクションプラン数値目標の進捗状況」、「資料 3-2（アクションプラン）施策ごとの取組状況（R6 実績）について」、「資料 4 令和 7 年度の主な事業について」、「資料 5 消費生活審議会における御意見への対応について」、「資料 6 次期茨城県消費者基本計画アクションプラン策定スケジュール」により説明し、その後、以下のとおり質疑応答があった。

（委員）

- ・「資料 3-1 茨城県消費者基本計画アクションプラン数値目標の進捗状況」に関して、消費生活相談員養成講座受講者の試験合格率は、合格率を指標としているが、受講者が多いか少ないかによっても合格率には大きな影響があると思う。全国と比較して、茨城県の合格者数の絶対数としての評価はどうか。また、相談員を充足させることが重要だと思うが、充足状況はどうなっているか。

（事務局）

- ・国民生活センターのホームページを参照した数字であるが、2024 年度試験の最終合格者数は全国で 323 名、都道府県別で合格者数が一番多いのは東京都の 39 名、2 番目が神奈川県で 25 名、3 番目が埼玉県で 22 名という中で、茨城県は合格者数が 15 名で全国順位は第 6 位という結果となった。15 名という結果は、大都市を有している愛知県や大阪府、福岡県等よりも多く、評価としては悪くないと思う。また、付け加えると、茨城県の合格者 15 名のうち 12 名が養成講座受講者で、現役の受講者は 10 名、うち 3 名は現在市町村で相談員をしている。
- ・相談員の充足状況については、この業界は人手不足の状況であり、どこのセンターも厳しい状況の中、日々の相談に対応している。また、充足状況とは別な話だが、台風の時などは、相談員が出勤できずに、ぎりぎりの人数で綱渡り的に対応する日もある。

（委員）

- ・「資料 4 令和 7 年度の主な事業について」に関して、若者への消費者教育の推進について現在課題に感じているのが、私たち親の世代が情報リテラシー教育を受けていない世代であり、子どもに対してスマホの利用の仕方を含めて、家庭の中での教育が難しい現状があることである。子どもの消費者教育の推進について、特に、情報リテラシーなどの対応は、個々の学校や、自治体単位ではかなり積極的に行われているが、県全体として体系化が必要であると感じている。子どもを対象とした消費者教育

ほどのくらい行われているのか。また、体系化が必要とお感じであれば、今年度、若者への消費者教育を推進していく中で、教育関係者等にヒアリングをしていただいて、来年度以降、学校連携講座の導入や出前事業など子どもに特化したモデルの拡充などを進めていただけると、子ども自身が力をつけることができるのではないかと。

#### (事務局)

- ・教員向け消費者教育講座については、昨年度は中学校・高校の教員向けに講座を実施しており、今年度は高校の教員向けに講座を準備しているが、中学校の先生にも受講していただきたいと考えている。
- ・委員からのご指摘は、消費者教育講座を小学校や中学校にも広げられないかということであると思うが、昨年度の県の出前講座の実績としては、小学校で5回、中学校で11回実施している。市町村でも独自に小中学校や高校で出前講座を実施しているところもある。県で体系的にというご意見については今後、教育委員会と一緒に取り組んでいかなければならない課題であると考えている。学習指導要領にも、消費者教育は組み込まれており、教育委員会と協力しながら進めていきたい。

#### (委員)

- ・情報リテラシーについては、大学にリクエストすると、親世代への地域公開講座を開催できるようになっている。茨城大学だけでなく、茨城キリスト教大学や常磐大学でも、親世代へ情報リテラシー講座ができると思う。
- ・「資料2 特定商取引法・景品表示法に係る事業者指導について」に関して、景品表示法についてだが、知り合いが、インターネットで古古古米が安かったので買ったそう。実物を見るとコシヒカリより明らかに長い10mm～15mmの米で、海外の米を日本の米と偽って販売されていたようだ。値段も5kg 3,000円で安くない。今後、こういう苦情が出てくるのではないかと。
- ・「資料3-1 茨城県消費者基本計画アクションプラン数値目標の進捗状況」に関して、C評価の3指標についてだが、まず消費生活相談員養成講座受講者の試験合格率については、茨城大学に地域未来共創学環というものがあり、茨城キリスト教大学や常磐大学にも地域と付く学部があると思うが、学生は記憶力が良いため、県から大学に協力依頼をして、学生たちに受験いただければ合格率は上がると思う。学生にとっても、消費生活相談員の資格を持つというのは一つのステータスになると思う。
- ・市町村行政職員の研修参加率については、以前も申し上げたが、業務命令ではだめなのか。我々大学教員にも大学から強制的に聞かされる研修がたくさんあり、それが教員評価にも関わってくる。そのように、市町村職員にも強制できないか。
- ・教員向け消費者教育講座の受講校の割合については、教員も会社員も忙しいのは同じであり、忙しいことは理由にならないのではないかと。
- ・「資料5 消費生活審議会における御意見への対応について」に関して、多重債務者へのカウンセリングについてだが、多重債務の相談に来る人はお金のことしか考え

ていないが、根本には病気があると思う。そのため、こちらから医療機関等に誘導しないと、チラシを配っただけでは動かないと思う。

(事務局)

- ・お米については、県内でも偽サイトの被害などが4～6月で13件寄せられているところであり、国や県で注意喚起を行っている。今後も引き続き、注意喚起していく。
- ・市町村行政職員の研修参加率については、市町村職員に参加を強制することは難しく、また、市町村によっては消費者行政だけではなく複数の業務を掛け持ちで行っているところもあり、多忙な状況にある。昨年度は研修動画のオンデマンド配信を行い、若干参加率は上がった。今後もオンデマンド動画を配信するとともに、市町村職員が実際に集まる機会に研修を実施するなど取り組んでいく。
- ・教員向け消費者教育講座の受講校の割合については、教員も働き方改革などがあり、なかなか難しいところである。しかしながら、消費者トラブルは若者にも多いため、先生方に聞いていただきたい。今年度は、7月に校長先生が集まる研修会で受講を依頼したところであり、今後は家庭科の先生が集まる研修等でもPRしていきたい。
- ・多重債務者の無料相談会でのチラシ配布については、令和元年度までは保健師を配置していたが、利用者が少ないため廃止した経緯がある。すぐに結論は出せないが、今年度の法律相談会で意見を聞きながら、今後の対応を検討したい。

(委員)

- ・日本の古古古米の写真を、見本としてウェブ上などに載せると良い。

(委員)

- ・先ほど、相談員のなり手が少ないという話があったが、待遇の面で問題があるのではないか。何か対応を検討していることはあるか。

(事務局)

- ・生活文化課としても相談員の待遇については改善が必要と考えている。しかし、待遇改善には関係機関との調整も必要なため、まずは課内で何ができるか検討したい。

(委員)

- ・相談員の体制は網渡り的に対応する日もあるという話があったが、相談員が在宅ワークをできる可能性はあるのか。

(事務局)

- ・消費生活相談は、個人のプライバシーを聞くものなので、個人情報のお宅への持ち出しは問題があると考えている。このため、消費生活相談は職場での対応が基本と考えている。

(委員)

- ・民間企業などではリモートワークがどんどんできる状況であるが、相談員のリモートワークの可能性はないのか。

(事務局)

- ・在宅ワークが絶対不可能ということではない。在宅ワークを取り入れなければ相談体制が成り立たないという状況になれば、考えていかなければならないと思うが、現在はそこまでの状況ではない。

(委員)

- ・相談員はどのような人がなっているのか。

(事務局)

- ・年代で言えば40歳代以上、性別で言えば女性の方が多い。相談業務を主な職業として生計を立てていくというよりは、セカンドライフとして、結婚等を機に仕事を辞めた人が、資格を取って相談員に就くケースが多い。

(委員)

- ・相談員は県と市町村で何名くらいいるのか。

(事務局)

- ・県は11名、市町村は102名で計113名。

(委員)

- ・市町村によっては相談員が一人か二人しかいないところもあるのか。

(事務局)

- ・もちろんある。

(委員)

- ・相談員が少ない市町村では、やはり、在宅ワークができたほうが良いのではないか。

(委員)

- ・現職の相談員だが、リモートワークで相談対応ができれば良いが、消費者から相談を聞いていくと、契約書を読む必要があったり、クーリング・オフのハガキの書き方を直接教える必要がある。また、相談者にも様々なレベルの方がおり、高齢者の場合は意思の疎通に時間がかかる場合もある。可能性としてなくはないと思うが、個人情報

も取り扱うため、リモートワークまで踏み込むのはどうかと思う。

- ・相談員養成講座についてだが、消費生活相談員の試験は、1次試験としてマークシートと論文の試験が、2次試験として面接があり、勉強時間として450時間が必要と言われている。

(委員)

- ・消費生活センターの相談員は、これだけの専門性が需要で、最近ではクレマーの対応もあり、本当に大変な仕事なのに、十分な待遇がないと、ますます人手不足になってしまうのではないかと。待遇改善を検討してもらいたい。

(議事終了)

上記を証するため、議事録署名委員2名が署名する。

令和7年7月14日

議事録署名委員

議事録署名委員