

## 令和4年度第1回茨城県消費生活審議会議事録

- 1 日 時 令和4年7月5日(火) 午前10時から午前11時30分まで
- 2 場 所 茨城県薬剤師会館3階大会議室
- 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、等々力 節子、中本 義信、  
高木 英見、鶴長 義二、矢口みどり、鷺田 美加、稲葉 伸子、  
鴨川 隆計、松橋 裕子  
(欠席：扇澤 美千子、藤原 正子、岩下 由加里) 以上12名

### 県側

県民生活環境部 次長 松崎 達人  
生活文化課 課長 須能 浩信 他5名  
消費生活センター センター長 加藤 浩充 他1名  
消費者関連施策担当課 環境政策課 ほか6課

## 4 議事の経過及び結果

### (1) 議事録署名人の指名

阿久津正晴委員長(以下「委員長」という。)は、議長として議事を開始するに当たり、高木英見委員及び松橋裕子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。

### (2) 令和3年度の消費生活相談状況について 【資料1】

<各委員及び事務局等の発言概要>

#### (委員)

- ・「相談」について、若者の相談の形態にはどんなものがあるのか。2.2%の内訳が知りたい。
- ・次に、店舗購入というのは、時々街で見かける、お年寄りが店舗の前に列を作っているような店舗のことか。
- ・最後に、四輪自動車とは、固有の店舗の問題か。

#### (事務局)

- ・センターで受けている若者からの相談は、ほとんどが電話での受付となっている。
- ・店舗購入とは、店舗に行き、消費者が購入された場合を指している。先ほど話にあったのは、呼び込みという販売形態で、安い商品を目玉にして人を引きつけ、高額な物を契約させるもの。トラブルの情報があった場合は、この地区にこういうチラシが入っているなど、市町村のセンターにも情報共有し、注意喚起を行っている。
- ・四輪自動車に関しては、中古車等の購入に関するトラブルが多い。例えば、中古車を購

入したが、2回連続で同じところが故障してしまい、その補償をしてほしい、といったものがある。

(委員)

- ・若者の中には、SNSなどの媒体で相談したいと考える人が多くいると思う。そういう相談体制をとっていくと、お年寄りと同じぐらい件数が上がってもよさそうな気がする。いろいろな媒体で、若者が相談しやすい形態を増やしてあげてほしい。

(委員)

- ・表18の苦情相談処理結果に関連して、多重債務など深刻な相談に対しては、専門家との連携というのが欠かせないのではないかと感じたが、専門機関あるいは専門家との連携はどのように図っているのか。

(事務局)

- ・毎月2回、弁護士による専門相談を行っている。  
その他、デジタル相談、建築関係の相談日を設けており、消費生活センターで相談を受け付けた内容のうち、これは専門家の意見が聞きたい、というものを、相談員が専門家に相談している。

(委員)

- ・茨城県弁護士会では県のセンターと協定を結んでおり、多重債務については、弁護士対応が必要な場合には相談員から弁護士へつないでいる。置き去りにされないよう対応をしている。
- ・また、月に2回、弁護士会で担当者を決めて県のセンターに派遣し、相談員の受けた案件のうち専門的見地からの助言が必要なものについて、弁護士が対応している。

(委員)

- ・表18の苦情相談処理結果について、これに関するさらに詳細な情報の公開は行われているのか。

(事務局)

- ・公表はしていない。

(委員)

- ・こういった、相談されたものがどの程度解決に至っているかどうかなどの情報を共有することは、県民にとっても企業にとっても非常に重要で、また悪徳業者にとっては抑止力、教育効果があるかと思う。もう少し踏み込んだ情報の整理・公表のあり方を研究していただけないか。

(事務局)

- ・相談事例によっては、メールマガジンに情報提供したり、市町村相談員向けに毎月発行している「相談員ニュース」の中で、情報の共有化を図っている。

(委員)

- ・令和3年度の相談件数や状況に関連して、市町村など関係機関との情報共有はどのように行っているのか。傾向を分析し、素早い対応をする、また、市町村相談員のレベルを上げる、という意味での情報共有が大切になってくると思うが。

(事務局)

- ・消費生活相談の状況については、「1年のあゆみ」というものを毎年作成しており、県のホームページで公開している。

(委員)

- ・例えば、四半期ごとに市と県とが情報共有できるようなシステムや、相談員の質を上げるための研修などを定期的に行うことが、県でも市町村でも同じように素早い対応ができる、というところにつながってくるのかなと思う。

(事務局)

- ・県のセンターでは、定期的に市町村相談員とスキルアップ研修などを行っているので、そうした際に、例えば四半期の相談の傾向などについても、情報共有を図っていきたい。

### (3) 令和3年度の事業者指導の実績について 【資料2】

<各委員及び事務局等の発言概要>

(委員)

- ・いくつか行政指導があったということだが、これらはどのように公表しているのか。例えば企業名まで出して公表しているのか。

(事務局)

- ・悪質業者の情報については、消費者庁のホームページに公表され、都道府県にも通知があるので、そこで市町村とも情報共有している。
- ・行政処分の場合は業者名を公表しているが、行政指導については業者名の公表までは行っていない。

### (4) 茨城県消費者基本計画（第3次）に係る消費者関連施策の実施状況について

【資料3、3-1、3-2、3-3】

<各委員及び事務局等の発言概要>

(委員)

- ・数値目標の4番・環境保全型農業について、ここでいう面積は、農産物生産の取組面積か、あるいは、ソーラーパネルなども入るのか。また、ソーラー関連のトラブルはあるか。
- ・7番・消費者教育講師派遣や15番・消費者教育講師派遣（教員）については、どういった人が講師として講座を実施しているのか、また、講座の流れはどのようになっているのか。

(事務局)

- ・環境保全型農業の取組面積は農産物の生産面積。ソーラーパネルに関するトラブルがあるかといった情報は届いていない。
- ・太陽光発電の導入についてはガイドラインを策定し、適正な導入を進めている。農地へのパネル設置については、確認の上、事務局を通じて後日回答する。
- ・7番については、高校生に限らず、地域の20人以上のグループに対して、県センターの消費者教育啓発員や、外部に20名ほど登録している消費者教育講師が、企業や大学

等へ伺い、講座を行っている。

- ・15 番について、消費者教育は、学習指導要領の改正に伴い、全高校で取組む必要がある。教員向けには、有識者等を講師に招き、効果的な授業の組み立て方などについて講座を行っている。

(事務局)

- ・7 番について、私どもとしては、出前講座を積極的に使ってもらおうよう働きかけている。また、動画を活用し、気軽に子供たちが消費者教育に触れられるような機会の創出など、消費者問題が身近な問題であるということを知ってもらおう機会をこれまで以上に増やしていきたいと思っている。

(委員)

- ・オンデマンドでビデオ配信するというのは、子供にとっては大変便利だと思うし、そういうのがあればDという評価が上がるのかなと思う。BやAに上げてもらうために、動画を積極的に活用していただきたい。大人にとってもわかりやすいと思う。

(委員)

- ・基本方針3について、消費者トラブルを防ぐという意味でも、若年層への教育の必要性というところでも、自立の支援というのは非常に重要になってくると思う。
- ・「エシカル消費の認知度」に関して、「エシカルいばらき」ウェブサイト内のクイズキャンペーンに応募すると、そのクイズに答えるだけで、こんなに簡単に、身近なところでエシカル消費ができるんだという気づきになる。  
また、応募すると、翌月に、またクイズの参加を促すメールが届き、一度サイトを訪れただけで終わりにしない仕組みになっている。ウェブサイトのアクセス数向上や、SNSの活用については、地道にコツコツというのがよいのではと感じた。

(委員長)

- ・成年年齢の引下げに伴い、18 歳、19 歳の消費者被害増加が懸念される中、委員の中で、何か具体的な取組などがあれば。

(委員)

- ・弁護士会には、高校から講義や授業の派遣依頼が出てきている。
- ・関連して、私たちが担当した若者相手の消費者被害案件の判決が3月にあり、地元新聞の記事にしてもらったところ、その電子版がYahoo ニュースでトップニュースになった。取り上げ方によっては、消費者系のニュースでも結構上のほうにいくのだと分かった。第4次のアクションプランでは、ホームページのアクセス回数に加え、他の媒体での情報発信回数も目標に入れられるということなので、この辺りはそういった面からすると、いい取組かなと思う。

弁護士会の方にも何か言っていたいただければ、協力できるところもあると思う。

(委員)

- ・成年年齢引下げを受け、大学の一年生向け授業で、今年度特別に、水戸市の消費生活センターに来ていただき、消費者教育の講義を行った。話を聞くことで、数字が具体的なイメージにつながった。

(委員)

- ・「協同組合ネットいばらき」では、茨城大学にご協力いただき、寄付講座を実施している。金融機関などにもご参加をいただき、それぞれの立場で消費者教育を行っている。
- ・私どもの会員であるいばらきコープでは、食育問題や環境問題等について、自分たちで学んだ組合員が学校に行って話をしている。専門家とは違い、自分たちの言葉で、自分事として話をする。コロナ前は100回ぐらい実施していた。
- ・消費者問題についても、エンカル消費の問題など、組合員が学んだことを学校に行って話をしてくる、という機会がつかれると面白いと思っている。生協連としてもその点については協力をしながら、広げられるような形をとっていきたい。

(委員長)

- ・今後とも県や関係団体などが協力し、消費者教育を含めていろいろ進めていければありがたい。

(議事終了)