

## 令和4年度第2回茨城県消費生活審議会議事録

- 1 日 時 令和4年12月9日（金） 午前10時から午前11時9分まで
- 2 場 所 茨城県水戸生涯学習センター3階大講座室
- 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、扇澤 美千子、高木 英見、  
中本 義信、藤原 正子、鶴長 義二、矢口みどり、鷺田 美加、  
稲葉 伸子、松橋 裕子  
(欠席：等々力 節子、岩下 由加里、鴨川 隆計) 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4名  
消費生活センター センター長 加藤 浩充 他1名

### 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、稲葉伸子委員及び藤原正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) 茨城県消費者基本計画（第4次）アクションプランの進捗状況（R4 上半期）について 【資料1、1-1、1-2】

<各委員及び事務局等の発言概要>

##### (委員)

- ・資料1の10番、ホームページのアクセス数について、ホームページだけではなく、Twitterなどその他のメディアの反応もカウントしていったほうがよいのではないかと。また、資料1-2の20ページ、アにあるように、消費者教育はいろいろなところで実施されているが、学校の生徒に話をすれば、消費生活センターのことは100%知っているということになると思うので、そういうところから取組んでいけば、必然的に認知度は上がってくるのではないかと。

##### (事務局)

- ・昨年度からツイッターを始めているが、「いいね」の数やリツイートの回数など、数字としてカウントできるものもあると思うので、目標の設定の仕方という部分を含めて検討していきたい。
- ・小中学校等へ出前講座で講師を派遣しているが、その時に、困ったときは188がある、と生徒に周知している。今後は教育庁とも連携して、学校等での周知もしっかりやっていきたい。

(委員)

- ・徐々に認知度を上げるためには小中高でやっていくしかないのかなと思う。また、以前に、どなたかの委員が消費生活に関するテキストを回覧してくださったかと思うが、そういったものがあるのなら必然的に子供たちは知っているはずなので、認知度は上がっていくと思う。大人になってしまうと、困ったときに調べるだけなので、なかなか消費生活センターを知らない人が多いかもしれない。

(委員)

- ・今の質問の続きで、SNS ではフォロワーがどのくらいいるのか。高校生などに出前講座に行っているのであれば、その場で登録してくれるのではないか。

(事務局)

- ・エシカル消費のキャンペーンなどもやっており、そういったところでもフォロワーを増やすような形で取組をしているところ。今年の4月現在では、フォロワーは100人くらい、現在300人弱くらいにはなってきているが、まだまだ足りないと思っているので、いろいろな媒体で広報していきたい。下半期も、出前講座で高校などに行く機会があるので、しっかりと周知していきたい。

(委員)

- ・1-2の2ページ、消費者志向経営の推進を活発にしていこうということで、ありがたいと思うのだが、なかなか経営者の皆さんが来てくれない。今回、県とNPO、消団連と共催でセミナーを開いたが、生活文化課から経済団体に話をしても、耳を傾けてもらえない気がした。産業戦略部、中小企業課などもこの中に加わっていかないと広がっていかない感じがしたので、今後強化していただきたい。
- ・消費者教育はやはり子どもたちがターゲットだと思う。クイズ形式などにして、お家でも話してごらん、などとすれば、少しずつ広がっていくのではないか。

(事務局)

- ・消費者志向経営については、関係部局にも協議して、取り組んでいきたい。また、認知度は、県で実施しているネットモニター制度で測っているが、学校での周知をしていけば認知度は上がっていくと思うので、引き続き学校へ周知していくとともに、SNSなども活用して、さらに周知を図っていきたい。

(委員)

- ・例えばLINEなどに、茨城県消費生活センターの広告は打てないのか。

(事務局)

- ・LINEでの広告については、できるかどうか検討していきたい。

(委員)

- ・店舗への立入検査に関して、これからの消費生活を考えていくときに、店舗に行って物を買うのではない消費行動、いわゆるネットを使った消費生活が増えてくると思う。そうした場合、店舗を持たない事業者に対する商品の安全性の確保について、何か考えているか、もしくは考えていないのであれば、今後そういう点に関して取り組んでいく必要が出てくるのではないか。

(事務局)

- ・インターネットショッピングの商品に関する苦情は消費生活センターでも受けているところ。また、国民生活センターの方でも対応している。アクションプランの数値目標である消安法、家表法の販売店への立入検査について、ネット販売は販売先が茨城県のみならず、広域になってしまうため、現状では、ネット販売の部分の検査ということは実施していない。ネット販売は、事業者と消費者の直接のやりとりということで、どこまで行政の方で確認が取れるかという課題があると感じている。

(委員)

- ・情報発信について。当初委員に加えていただいたときに、「消費生活」という言葉に、難しく、堅いイメージを受けた。おそらく、県民の方々もそういう印象をお持ちの方が多いと思う。今回課題になっている「いばらき消費生活ナビ」HP など、中身が充実していて、さまざまな情報が網羅されていると思うが、ぱっと見て難しそうな印象を受ける。消費生活ということに直接対峙する機会とは、おそらく、自分がトラブルに巻き込まれたときかと思うので、例えば、事例がQ&A みたいな形で出てくるとか、同じ情報でよいので、県民の皆さんにわかっていただけのようなやわらかい切り口、見せ方に変えるとういのではないか。
- ・「エシカルいばらき」のHP は、とても楽しく拝見しているが、こちらは本当にやわらかい切り口で、楽しい印象があるので、こういう切り口での情報発信がますます広がっていけばと思う。エシカルキャンペーンについては1月まで実施ということだが、それ以降については終了になるのか。

(事務局)

- ・エシカルのキャンペーンは今年5月から始めており、今年度は1月までと考えている。来年についても、今予算を調整中であるが、続けていきたいと考えている。

(委員)

- ・こういったものは、1年ぐらい経つとみんなが知ってくれるような印象があるので、予算が確保できたら、ぜひ継続していただきたい。

(委員)

- ・資料1-2、9ページの、金融教育の推進について。金融教育の取組は重要なので拡大していただけたらと思うが、実施校が少ない印象があるので、なぜこんなに少ないのか、というのが一点。それから、小学校とか中学校よりも、商業高校とか工業高校のように、18歳で卒業して社会に出ることを前提としている若いみなさんに金融教育をしていくほうが効果的なのでは、と感じた。

(事務局)

- ・金融教育の推進については、県で金融広報委員会を設置し、日銀や常陽銀行などにも参画いただいた形で取組んでいる。現在は、小中高2校ずつということで、協力いただける学校と内容等を協議しながら取り組んでいる。可能であれば拡充についても検討していきたい。
- ・また、現在教育委員会で、常陽銀行と協力し、高校生のみならず、一般の方も見られるような金融の動画を6本作っている。今後も増やしていくような形で考えているので、

そういったものの周知や授業での活用を教育委員会と協議しながら進めていきたい。

(委員)

- ・教育委員会との連携というのは大事。一つ一つのクラスに一回一回講師を派遣するのは難しいと思うので、教員の方に知ってもらおうというところをまずやってほしい。いろんな資料を作っていただき、興味を持った人がワンクリックで見られるというようなものを提示していただけるとすごくいいと思うので、ぜひお願いしたい。

(事務局)

- ・高校の教員向けには、高校教育課と連携し、教員向けの消費者教育講座を開催している。公立高校では、ほぼ全ての学校で、オンラインで見えていただいている。今後私立学校のほうにも見ていただくよう進めていきたい。

学習指導要領でも、消費者教育に関して実施することになっているが、教員のほうも、消費者教育というなじみがないということで、教員向けの講座を実施しているところ。内容の充実を図りながら、使える教材などについてもその中で協議しながら引き続き進めていきたい。

(委員)

- ・センターの認知度が 62.6%ということで、県民が消費生活センターを知ってもらうための施策というものをもっとやっていってもらいたい。地方自治体の連携が不可欠だと思うので、連携しながら PR していくとよいと思う。また、立入検査の件数が少ない点については、やりにくいところがあるのかもしれないが、地域に根差したやり方で実施してほしい。

(事務局)

- ・立入検査については、市町村と連携し、進捗確認をしながら進めていきたい。

(委員長)

- ・旧統一教会の話について、今現在弁護士会のほうにきている相談などあればお話いただきたいのだが。

(委員)

- ・今現在、政府のほうで相談窓口を開いているが、そこから弁護士会につながるようになっていて、統一教会だけでなく、靈感商法関係の相談を受けている。県弁護士会でも、靈感商法対応弁護士名簿を9月に作成し、取組んでいる。相談内容はそれぞれだが、かなり長期間にわたる、20年前、30年前からのものや、宗教二世からの相談などがあり、法律相談では対応しきれない内容もある。

(6) その他

事務局から、靈感商法を含めた悪質商法対策に係る国補正予算の説明及び消費者庁のLINEを活用した相談対応実証事業について説明を行った。

委員長は、各委員に質問・意見を求めた。

<各委員及び事務局等の発言概要>

(委員)

- ・これまでに、茨城県における靈感商法の相談件数やそれに対する取組について、分かる範囲で教えてほしい。

(事務局)

- ・令和2年度は県全体で17件、令和3年度は22件の相談があった。今年度は9月末までに15件ほどあり、例年よりも若干増えているような状況。センターでは、相談の解決に向けた助言を行うとともに、返金を求める場合は、弁護士相談の紹介などを行っている。

(議事終了)