

〈別紙〉

会議成立・・・15名中15名出席

会長選出・・・竹内和正委員を全員一致で会長に選出

議事（議事進行：竹内和正会長）

会長代理氏名・・・井元りえ委員を指名

苦情処理部会委員氏名・・・大野 峻委員、宮崎裕悟委員、大久保美紀委員、  
北崎裕紀子委員、内海善治委員、牧原徳子委員、  
竹内和正委員

会議公開・非公開の決定・・・公開

傍聴者入室・・・1名

議事録署名委員指名・・・細田久美子委員、牧原徳子委員を指名

議題・・・埼玉県消費生活基本計画（第7期）の素案について

（消費生活課長）

※資料1「埼玉県消費生活基本計画（第7期）素案」に基づき説明

（竹内和正会長）

ただ今の事務局からの説明につきまして、委員の皆様から御質問、御意見がありましたらお願いします。

（柿沼トミ子委員）

資料1参考『「埼玉県消費生活基本計画（第7期）たたき台」に対する御意見等の反映状況』に22ページの概念図の表記に修正を求める意見がありましたが、素案の24ページ「ウ 関係機関・団体等との連携・協働」の文中「生活協同組合や市町村くらしの会など」

を「消費生活協力団体」とすれば、地域で活動する団体の方が自身の団体も含まれているという意識の醸成に繋がるのではないのでしょうか。

また、22ページの「高齢者等を見守る消費者安全確保地域協議会」の説明文の末尾の「望まれます」という表現は、同協議会を設置した28市町以外の市町村が設置することへの期待のような客観的な表現となっていますので、主体性のある表現が望まれ、同様に、34ページの「(2) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上 イ 市町村の要援護高齢者等支援ネットワークと消費者安全確保地域協議会の設置支援」という表現も県の力強い指導力を発揮する文言整理とする必要があります。市町村によって地域の手も異なるため、県の指導力に期待しています。

**(消費生活課長)**

2点の御意見の趣旨を踏まえ、修正案を検討してまいります。

**(日笠裕子委員)**

6ページの「消費者被害に遭った人のうち消費生活センターに相談した割合は、全国平均で8.4%」とありますが、被害に遭った人のうちセンターに相談しなかった人数はどのような方法で集計しているのでしょうか。

また、28ページの基本指標「1年以内に消費者被害の経験のある、または嫌な思いをした県民の割合」が13.8%とありますが、どのように調査したのでしょうか。

**(消費生活支援センター所長)**

「相談しなかった人数」の詳細なデータにつきましては、把握しておりません。

**(消費生活課長)**

基本指標の数値については、県が実施する県政世論調査において質問項目を設け、その結果を指標としているところです。

**(竹内和正会長)**

他にございますか。

**(大久保美紀委員)**

消費生活相談件数が増加する中、18ページ上段に「市町村の消費生活センターの更な

る充実が求められています」とありますが、相談員の充実やスキル向上という面から相談員の処遇や研修を改善するとの記載も必要ではないかと思えます。

#### (消費生活課長)

消費者行政を推進する上で消費生活相談員は重要な人材です。処遇の改善は、人材を確保するために必要な要素であることは事実です。しかし、計画の中に期限を設けて、処遇改善を記述することは困難であることを御理解いただければと思います。関係機関に働きかけていくことは引き続き行ってまいります。

研修の取組等については、施策の取組の中で記述されてくるものと思いますので、次回の計画案を御確認くださいようお願いいたします。

#### (田邊光委員)

第6期に比べ、第7期の基本計画の大きな特徴はSDGsの達成を目指すことだと思います。27ページの「(4) SDGs」の最終段落は、SDGsを消費者に根付かせていこうとする表現で、素晴らしいことだと思いました。

この「1 基本的視点」の記述は、(1)から(3)までは県の主体的な意思がよく出ていると思いますが、「(4) SDGs」の記述は客観的で他の項目と違和感があります。(1)から(3)のように主体的な記述が良いのではないかと感じました。

#### (消費生活課長)

御指摘を踏まえ、具体的な表現について事務局で検討してまいります。

#### (北崎裕紀子委員)

17ページの「(1) 相談体制の充実・強化 ア 相談内容の複雑化・高度化への対応」の記述の中で、支払方法の多様化の一つにキャリア決済※を例示していただければと思います。クレジットカード決済のように加盟店管理責任がありません。不正利用をされても詳細の確認や被害の救済が難しいため、日々の相談でも苦慮している状況だからです。

※各携帯キャリアのIDとパスワード認証を利用し、携帯電話料金と合算してECサイト等での商品購入代金を支払うことができるサービス。各携帯キャリアがエンドユーザーへの商品代金請求を行い、商品代金から手数料を差し引いた金額が各携帯キャリアから事業者へ入金される。

次に19ページの「ウ 勧誘手法の巧妙化への対応」の最終段落の「弁護士などの専門

家」という表現と、17ページの「イ」と18ページの「(2)」の文中の「専門家」という表現は統一した方が良いと思います。

14ページの「ウ 在留外国人・訪日外国人消費者の増加」の中に「東京オリンピック・パラリンピック」とありますが、現時点では増加の契機とはならないのではないのでしょうか。

また、15ページの「エ 単身世帯・夫婦のみ世帯・共働き世帯の増加」の「夫婦ともに共働き」は重複した表現ではないのでしょうか。世帯構成の変化に伴う消費者被害の多様化では、変化した世帯は「単身世帯・夫婦のみ世帯・共働き世帯」だけでなく、コロナ禍で在宅勤務が増加した世帯や、「高齢者や障害者、若年者」だけでなく一人親、外国籍、同性婚など、多様性に踏み込んだ表現としていただければと思います。

#### (消費生活課長)

いただいた御意見を踏まえて、字句や表現を再検討していきたいと思います。「東京オリンピック・パラリンピック」については、新型コロナウイルスの影響で訪日外国人は減少していますが、政府目標などを見極めながら対応を検討してまいります。

#### (細田久美子委員)

21ページの「エ 高齢者等に対する地域の見守り力の向上」の消費者被害防止サポーターの養成者数が平成21年度から令和元年度までに918名とありますが、この方々が変化する時代に応じて知識等を更新できる機会はあるのでしょうか。

#### (消費生活課長)

消費者被害の内容は変化していますので、フォローアップが大事だと認識しています。県では、消費者被害防止サポーターへのフォローアップ研修を継続して行っており、令和元年度は延べ15回開催し、284名の参加がありました。昨年度は、コロナの影響等で実施回数は4回と減少していますが、132名の参加があったところです。

新しい情報を身に付けて、地域に持ち帰り、展開していただければという思いで、引き続きフォローアップ研修を実施してまいります。

#### (竹内和正会長)

他に御意見等があればお願いします。

**(大野峻委員)**

29ページの施策体系表の「施策の柱1 (1) カ 住まいに関する相談」が削除されていますが、その内容と削除理由を伺います。

**(消費生活課長)**

内容は、市町村相談窓口担当者向けの研修や県民向けの相談会の開催といった取組です。削除した理由ですが、現行計画でも窓口研修や県民向け相談会という事業が他の行政分野でもありましたので、「ア 相談・苦情処理体制の充実」に統合したものです。

従って、次回にお示しする計画案で「住まいに関する相談」が削除されるということではなく、事業は残る予定です。

**(宮崎裕悟委員)**

成年年齢の引き下げに伴い、若者向けの消費者教育について教育委員会や県の他機関との連携の状況について伺います。

また、特別な支援が必要な方や消費者被害に遭いやすい外国籍の方など、消費者教育が受け難い方への支援の連携状況についても教えてください。

**(消費生活支援センター所長)**

若年者向けの消費者教育としては、講座の開催や各種セミナーの実施、指導の事例集の作成などがあります。これらを推進するに当たり、教育委員会など関係機関との連携会議を開催し、協議を行いながら進めています。

また、特別支援学校への支援については、令和元年度は4校で講座を開催しましたが、令和2年度はコロナの影響もあって実施することはできませんでした。

**(宮崎裕悟委員)**

普通学校における講座はどのくらいの割合で実施しているのでしょうか。

**(消費生活支援センター所長)**

若年者向け講座は令和2年度に44回、6,018人が受講しています。令和元年度は75回、10,331人が受講しています。令和2年度はコロナの影響で実施回数が減少しましたが、通常は令和元年度と同程度の開催回数となっています。

**(宮崎裕悟委員)**

消費者被害をなくすためには、若者のうちから被害の認知度を高めていく必要があると思います。また、基本指標の目標を達成するためにも、若者への教育をしっかりと行っていくことが大事なので、計画の中に書き込んでいく必要があります。

また、若年層への被害拡大が懸念される中、相談窓口の拡充も必要で、例えばSNSを活用した相談窓口の開設や外国人向けに外国語で対応できる相談体制の整備なども計画に記載する必要があると思います。

SDGsに関する教育も若年層から取り組めば消費者行動に反映されやすいため、計画への記載をお願いします。

**(消費生活課長)**

いただいた御意見については、どのように記述した方が良いかも含め検討してまいります。

**(内海善治委員)**

31ページの「施策の柱5 持続可能な消費生活社会の実現 (2) 人や地域・社会に配慮した事業活動の支援 ウ SDGs推進商店街応援」はどのような施策を想定しているのでしょうか。

**(消費生活課長)**

産業労働部の所管で、現在検討しています。

**(須賀淳委員)**

同じく31ページの「施策の柱5 (2)」は事業活動の支援となっていますが、小柱のアからウが「～推進」や「～応援」で支援の内容とは異なる表記となっていますので、次回まで検討いただくようお願いします。

また、小柱イ「エコ農業」は、国の「緑の食料システム戦略」を想定しているのかもしれませんが、次期消費生活基本計画と計画期間がずれていますので、内容について次回まで検討いただければと思います。

**(消費生活課長)**

体系表の表記は次回まで検討します。「エコ農業」については農林部で所管しており、国

の計画との整合性とは別に県事業を柱に組み込んでいるところです。

**(柿沼トミ子委員)**

同じく31ページの「施策の柱5 (3) 環境への配慮 イ 3R (Reduce、Reuse、Recycle)」とありますが、環境部の計画の中では4つから最大7つのRとなっていますので、環境部と連携を図っていただければと思います。

**(消費生活課長)**

御助言を踏まえ、確認させていただきます。

**(井元りえ委員)**

27ページ「(4) SDGs」の文中の「賢い消費者」という表現は、SDGsの項目にあることに違和感があります。国の「消費者基本計画」の14ページにある「賢い消費行動」と意味合いが異なると思われるため、例えば「自立したエシカル消費者」という表現の方が良いのではないかと思います。

**(消費生活課長)**

県の計画でも古くから「賢い消費者」を使用しているため、御意見を参考とさせていただきます。

**(竹内和正会長)**

他に御意見がなければ、次の報告事項(1)について説明をお願いします。

**報告事項(1)・・・令和2年度消費生活相談の概況について**

**(消費生活支援センター所長)**

※資料2「令和2年度消費生活相談の概況について」に基づき説明

**(竹内和正会長)**

ただ今の事務局からの説明について、委員の皆様から御質問、御意見があればお願いします。

**(日笠裕子委員)**

若者の相談件数が増えている状況を受けまして、近年、若者は電話を使用しない傾向にあることから、SNSや電子メールで相談できる体制を整備する予定はあるのでしょうか。

**(消費生活支援センター所長)**

現在、センターではSNSや電子メールでの相談受付は行っておりません。原則は電話相談で、場合によって来所による対面相談となっています。相談に適切に対応するためには相談者とのやり取りの中から経緯や内容を適切に確認する必要があることから、SNSや電子メールでは一度に必要な情報を得ることが難しいため、そのような対応となっています。

また、SNSや電子メールでの相談は、すぐに回答できないことが多いため、被害救済に結びつかない恐れもありますので、現時点でSNSや電子メールでの相談を行うことは考えておりません。

近県の1都3県では、神奈川県でメール相談を行っていますが、SNSでの相談は行っておりません。今後は、近県の状況をみながら相談体制を検討してまいります。

**(北崎裕紀子委員)**

SNSや電子メールでの相談は難しいことは承知していますが、啓発はできないのでしょうか。豊島区のセンターでは、登録すると月に2回程度、消費者被害喚起のメールが配信されてきます。埼玉県ではこのようなシステムはあるのでしょうか。

**(消費生活支援センター所長)**

現時点では、そのようなシステムはございません。

**(北崎裕紀子委員)**

SNSや電子メールでの相談受付のハードルは高いと思いますが、メール発信などの啓発であれば早急に対応できると思います。

相談員が学校現場に講師として出向いたときに、メールの登録依頼などで協力することもできますので、御検討くださるようお願いいたします。

**(消費生活支援センター所長)**

メールでの発信は行っておりませんが、ツイッターを活用した情報提供を随時、行って



いるところです。また、センターのホームページにも事例を紹介していますが、啓発の方法については、引き続き幅広く検討してまいります。

**（竹内和正会長）**

「2 苦情相談の概要」のうち年代別構成比の年代は、相談者の年代なのか被害者なのかを教えてくださいませんか。

**（消費生活支援センター所長）**

被害者の年代でございます。

**（大久保美紀委員）**

啓発チラシを学校現場で配布することで若い世代から問題意識を持ってもらうことが大事ではないかと思えます。本日参考に啓発チラシを持参しましたので、後ほど御覧いただき、学校現場で活用していただければと思います。

**（竹内和正会長）**

他に御意見、御質問のある方いらっしゃいますでしょうか。

では、次の報告事項の説明をお願いします。

## **報告事項（2）・・・令和2年度事業者処分等について**

**（消費生活課長）**

※資料3「令和2年度事業者処分等について」に基づき説明

**（竹内和正会長）**

ただ今の御説明について、委員の皆様から御質問、御意見がございましたらお願いします。

**（田邊光委員）**

行政処分の内容について、県のホームページ以外に例えばツイッターなどで発信・公表しているのでしょうか。

**(消費生活課長)**

ホームページの県政ニュースに掲載するとともに、消費生活相談員に情報提供を行っており、アドバイスの一助となるよう活用していただいています。

また、ツイッターでの発言は、情報拡散という問題もはらんでいますので、慎重に検討する必要があると思っています。

**(竹内和正会長)**

他に御意見等がなければ、時間の関係もございしますので、本日の審議会をこれで終了させていただきます。