

令和5年度青森県消費生活審議会及び青森県消費者教育推進地域協議会議事要旨

日時 令和5年8月31日（木）13:30～15:28

場所 新町キューブ 3階会議室

1 開 会

2 挨拶

3 議 題

(1) 報告事項

① 令和4年度青森県内の消費生活相談状況について

事務局から資料1に基づき、令和4年度青森県内の消費生活相談状況を説明した。

② 県の消費生活関連施策の主な取組について

事務局から資料2に基づき、県の消費生活関連施策に関する取組方針等を説明した。

③ 県の消費者教育推進に向けた主な取組について

事務局から資料3に基づき、県の消費者教育に関する取組方針等を説明した。

④ 第4次青森県消費生活基本計画評価指標の状況

事務局から資料4に基づき、第4次青森県消費生活基本計画で定める評価指標の状況について説明した。

⑤ 国における消費者行政の動向と現状について

事務局から資料5に基づき、国における消費者行政の動向と現状について説明した。

(2) 意見交換

第4次青森県消費生活基本計画の施策の基本的な柱として定めている下記の内容をテーマに意見交換を行った。

【1 安全で安心な暮らし】

- (1) 安全で安心な消費生活の確保
- (2) 公平・公正な消費生活環境の確保
- (3) 消費者被害の未然防止と救済
- (4) 生活関連物資の安定供給

【2 消費者の自立】

- (1) 消費者教育の推進
- (2) 消費者への情報提供の充実
- (3) 消費者のネットワーク構築

【3 持続可能な開発目標（SDGs）の実現に向けた消費生活】

- (1) 消費者に対する環境教育等の推進
- (2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進

4 閉 会

委員からの主な質問・意見等の要旨

1 報告事項に関する質問・意見等

(吉田委員)

資料 1 の 9 ページの副業に関する既払金が高額であるが、相談の内容を詳しく教えてもらいたい。

(事務局)

副業に関する相談で 1,500 万円を払ったケースは、ネット通販での無在庫販売を勧誘された事例となる。この事例では、実際に在庫は抱えず、インターネットを通じて注文を受けてから商品を仕入れする無在庫販売を行わないかと勧誘され、利益ですぐに回収できるからと商品の仕入れ代金と保証金を支払ったものの、その後商品は全く売れず、損失が生じることになった。

勧誘した業者に売上が生じないと苦情をいうと商品が悪いからだと言われ、もっと高額な商品を仕入れさせられ、何回か繰り返すうちに被害額が拡大したといった事例となる。

また、特に若い人は所持金に余裕がないので、副業業者は、消費者金融から借金するように勧めることが多いが、その際に消費者のスマートフォンに遠隔操作アプリをダウンロードさせ、副業業者が、このスマートフォンを遠隔操作して、無断で借入上限額のローンを組み、自らの口座に振り込みさせるといったことが行われており、高額な被害につながっている。

(藤井会長)

資料 1 の 19 ページの令和 5 年 4 月から 7 月の消費生活相談状況の中で、火災保険を使った住宅の修理を持ちかける特定業者に関する相談に関する内容が記されているが、「特定業者」と書かれているので、特定の業者が対象になっているのか。

(事務局)

損害保険業界では、火災保険を使って修理しないかと持ちかける業者のことを指して特定業者と呼んでおり、特定の業者が対象になっているといった状況ではない。

(藤井会長)

資料 5 のデジタル化の進展とインターネットを介しての消費者トラブルの急増についての中で国では、現行の PIO-NET に代わる新システムを導入する方向で検討が進められていると書かれており、若い人の場合は、電話や対面での相談が苦手な場合が多く、LINE など SNS を利用しての相談のニーズが高いのではないかと思うが、新システムの進捗状況はどのような感じなのか。

(事務局)

新システムに関しては、国からは、まだイメージ図が示されているような段階で具体的な機能等は明らかにされていない状況であるが、従来の消費者からの相談内容を記録し、閲覧する機能に加え、消費者がトラブルにあった際に自己解決が図られよう代表的な質問に関する FAQ や AI を活用した助言機能を持たせるなど、消費者サイドからも必要な情報が得られるような機能を追加するようなことが検討されている模様である。

ちなみに導入予定は 2026 年になっている。

2 意見交換での発言

(1) 安全で安心な暮らし関係

(熊木委員)

福島第一原発の処理水については、風評被害が生じないよう国民、漁業者等の理解を得てから放出するよう求めてきたが、放出が開始された。

ただ、科学的には周辺海域のトリチウム濃度は、自然界と同じレベルになっており問題ないと言えるので、安心して水産物を消費してもらえればと思う。

正しい情報が伝わらない状況で危険だといった認識を持つと、非常に不安が大きくなってしまいうので、安全性を PR しながら、問題ないということを訴え、不安を取り除いていくことで水産物の消費を増やしていければと考えている。

水産物を供給する立場として安全性については全く問題ないという認識で出荷しているところであるので、安心して水産物を購入してもらいたい。

(成田委員)

青森県の農産物の中ではリンゴの輸出が主力になるが、特に今のところは処理水の影響で輸出が制限されるといった話にはなっていない。しかしながら、会議などでは農産物にも影響が及ぶことも考えられるといった意見も出ており、特に青森県産のリンゴの輸出は台湾と香港がメインとなるので動向を注視している。

(對馬 明帆委員)

地域の民生委員等がスタッフとなり、子ども食堂を運営しているが、安全で安心な暮らしといった面では、子ども食堂で提供する食事に関しても、食品の衛生管理やアレルギーなどに注意していかなければならないと感じている。

食品衛生管理ガイドラインに従って、食材の購入、保存調理、配膳、残飯処理などに対応しているが、アレルギーに関しても注意が必要であり、事前に参加者からアレルギーに関する情報を収集し、別メニューを用意したりするなど対策を行っている。

(三国委員)

青森明の星短期大学では、授業の一環で消費生活センターを講師に招き講座を開催している。

先ほど説明があった化粧品などの定期購入に関するトラブルやネットの不正請求サイトをクリックしてしまうなど身近なトラブル事例を紹介し、消費者被害の防止に必要なことを学ばせている。

学生が実際に被害に遭ったという話は耳にはしておらず、1 学年の段階で、まず困ったことがあったときには、必ず相談するといったことを講義の中で学んでいるので、学生の間では、消費者トラブルの件について、ある程度周知されているのではないかと考えている。

(大坂委員)

最近、新聞で報じられているとおり、ガソリンが高騰しており、去年の 1 月から 1 年 9 ヶ月間、

国から補助金が出ていて、総額は6兆円に達している。

ガソリン等の価格が高くなっているのは、ウクライナでの戦争が始まったことや、円安などの要因が考えられるが、収束が見通せない状況であるので、石油業者でも、いつの段階で補助を終わらせるかといったことは議論されている。

国がいつまで補助金を出すかはわからないが、他の物の価格も上がっている中で、ガソリン等に対してだけ補助金を出していいのかといった声もある。

青森の場合は車がないと生活できないので、補助金があった方が助かるが、車を使わないで生活している人からは不公平だという声があがるのだと思う。

また、補助金を出すことによって、高値が維持されてしまうといったデメリットもあるので悩ましいところである。

(柏谷委員)

近年の物価上昇に関しては、消費者にとって大打撃で、とても悩ましい時代になってきたと感じている。

最近では正確な情報をいかに早く入手できるかが重要になっていると思っている。

これまでは知っていれば得をする時代だったと思うが、今は知らないで損をする時代になってきているので、しっかりと情報を入手し、賢い消費者になっていくことが求められるのだと思う。

しかしながら、今年の3月31日をもって青森市消費者の会が50年近い歴史に幕を下ろしたので、これからどうやって勉強などしていけばよいのか考えている最中である。

消費者が参加しやすいネットワーク構築はとても重要だと思うので、県の方々には、消費者のネットワークの構築にこれからも力を入れてもらいたい。

私自身も色々と情報を得ながら、周りの人に発信していきたいと思う。

(塩崎委員)

私は、体験型の民宿を営んでいるが、子ども食堂にも関心がある。

民宿では、県外の修学旅行生も受け入れているが、必ずと言っていいほどアレルギー体質がある生徒がいる。

一番困るのが、ほこりや果物に関するアレルギーで受入れ側としては、とても心配で不安である。

ただ、体験や民泊させることによって、学生の生活態度が改まることが多く、学校側から喜ばれることもあるので、これを励みに何十年以上、民泊を続けている。

このような経験を生かして、子ども食堂もやりたいと思い、まずは郷土料理に挑戦した。

子ども会に声をかけたところ20人くらいに参加してもらえたので、夏休みや冬休み期間に子どもを受け入れる子ども食堂にチャレンジしたいと思っている。

(藤井会長)

消費生活相談については、相手方から来るのを待っているだけではなく、こちらから困っている人のところに出かけていくといった姿勢も必要なのではないかと感じている。

最初は相手に警戒されるかも知れないが、だんだんと信頼関係を構築していく中で本当に困っていることを相談してもらえるようになるといったこともあるのではないかとと思う。

消費生活センターの業務では、なかなかこのような対応は制度的にも難しいと思うが、気持ち的にはこのような思いをもって対応することも必要なのではないかと思う。

県でも Web での消費生活相談の受付を開始したとのことだが、双方向でやり取りができる SNS を活用して相談に対応するといったことも、検討してみてはどうか。

(2) 消費者の自立関係

(青森県消費者教育推進地域協議会 佐藤委員)

青森県金融広報委員会では、消費者の自立性といった観点で金融教育を進めているところであるが、普段の活動で感じていることを整理すると三点ある。

まず一点目は、出前講座などを通じて、被害件数の推移などを示しながら啓発を行っているが、数字のみを用いての説明は、インパクトはあるが手触り感が欠けているという感じがしている。

本日、青森県の消費生活相談件数が約 8,000 件と説明があったが、県全体の人口は 120 万人なので、ひとり 1 件で換算すれば、県民の 1%にも満たず、青森県の中で 100 人に 1 人未満しか相談している人がいないとも言え、消費関係のトラブルは身近に存在する問題であることを認識している方はまだ少ないのではないかと思う。

教育現場への出前講座で説明をさせて頂いても、まだ対岸の火事といった印象を受けるときもある。

先ほど副業の事例の紹介があったが、そういった事例を教えることで、「こんなこともあるんだ」といった気づきになるので、身近な事例を伝えながら、誰もが被害に遭う可能性があり得ることも含めて啓発していくことが必要であると感じている。

次に二点目は、デジタル化への対応に課題があるのではないかと感じる。

総務省の「令和 3 年通信利用動向調査」でスマートフォンを過去 1 年間利用した個人の割合をみると、青森県は約 6 割弱という結果で、全国でもワースト 2 位になっている。

肌感覚として、スマートフォンを利用したことがない人が 4 割もいるというのは違和感もあるが、全国一律で同条件で順位付けした結果であるので、水準感として、青森県内のデジタル化についてはリテラシーも含めて課題があるのではないか感じている。

先ほどの事例紹介の中で、「スマートフォンが乗っ取られて」みたいな話があったが、もしかしたらデジタルリテラシーが身につけていて、そういうリスクを事前に認識できていれば、違和感に気づけた可能性があったかもしれない。

デジタル化の部分は、金融教育の分野では限界があるので、別の分野で後押ししていく必要があると感じている。

それから最後三点目は、学校現場で出前講座の機会を頂いているが行っているが、お申し込みを頂けるのは、非常にやる気がある先生がいて、金融教育に対する問題意識の高い学校が多い。

しかしながら、本来は、どちらかと言えば問題意識を持っていない学校にこそ啓発しなければならないと感じており、消費者教育が必要なところにしっかり対応できているのかといったことに課題があると認識している。

(3) 持続可能な開発目標 (SDGs) の実現に向けた消費生活関係

(沼田 郷 委員)

青森大学では、SDGs 研究センターを設けていて研究と実践に取り組んでいる。

私は、国際経済学と企業論という科目を持っているが、私自身もエシカル消費に興味関心があり、学生を対象としたエシカル消費に関するアンケートを行ったことがある。

大学2年生、3年生に対して、サンプルは90から100ぐらいでエシカル消費を聞いたことがあるか確認したところ、10%から15%ぐらいの認知度であった。大学生に限れば、エシカル消費の認知度は県が調査した7%よりは高いものと思われる。

講義の中では、我々が何らかの行動を変えなければ、SDGsの時代に対応するのは難しいといったことを学生に理解してもらいたくて、学生1人1人に自分の消費についての考えを見直してもらおうといったようなことを行っている。

自らの消費がどういった消費になるのかということ进行分类した上で、消費者の消費行動によって社会を変えることができるし、企業行動を変えられる可能性があるということを学生に分かって欲しいなというふうに思っている。

もう一つ私から学生に大きなメッセージとして伝えているのは、我々が消費生活を見直すことによって実は地域の未来を変えることができるかもしれないということです。

特に色々なところにひずみや痛みが生じている地方の経済社会に対して、我々が消費行動をSDGsの考え方に従って見直すことによって、場合によっては今、想定している未来とは違う未来をつくれるかもしれないので、「消費」を講義の中の重要なテーマの一つとしている。

(松野委員)

例えばコーヒーについては、農園などで栽培されたものではなく自然の中で自生しているコーヒー豆を販売しているものがあるが、このようなコーヒーを飲むことによって、アフリカなど現地の人々の収入増加や自然環境の保護に役立つことを知り、10年くらい前から購入するようにしている。

あと、地元でとれた野菜を買うことも、送料はかからないし、新鮮でおいしいので、エシカル消費につながるのではないかと思いつけている。

今日、持ってきたバックも10年くらい使っているであるが、蚊帳の素材を染めて作ったもので、このような商品もエシカルだと聞いている。

エシカルという難しい感じがするが、身近なことを長く続けていくことが、世のため人のためにつながっていくのではないかと思いつている。

(三浦委員)

生協は、組合員によって成り立っていて、組合員向けの消費者教育では、今の自分たちの暮らしを変化させるきっかけをどのくらい作れるかといったことが大切であると思いつている。

そのためには、生活を見直さなければいけないと感じてもらえるような知識を難しくなく伝えながら、先ほど、対馬委員から子ども食堂の話もあったが、「こんなことができますよ」といった具体的な行動につながるような活動を提案していくことによって、実際に参加してもらえるような人が出てくるのではないかと思いつている。

大勢の方に考えてもらうための取組として、啓発型アンケートといったイメージで県の食の安全・安心推進課と協力して「食の安全安心意識調査」や「台所から地球を守るアンケート」を行っている。

アンケートについては、通常、行う側が何かを調べるために実施するものだが、この調査では、

回答する側に回答用紙とテキストを一緒に渡して、テキストで関連する知識を学んでもらいながら回答してもらうことで、「このようなことは知らなかった、行っていなかった」といったことに気づいてもらえるようにしている。

あと、事業ということでは、県と協力してエシカル消費キャンペーンを実施したり、健康と食といったことも暮らしの安全と安心に関連があると思うので、「食べて健康フェア」といった取組を行っている。

問題意識としては紙媒体を見ない若い世代に対して、どのように情報発信をしていくかといったことが課題であると感じていて、SNSであったり、QRコード等を活用してスマートフォンから情報を入手できるようにするなど工夫をしていかなければならないと思っている。

(吉田委員)

プラスチックごみのことについて最近、知ったことがあるので、ぜひ皆さんにもお伝えしたい。最近飲み物を頼むと、紙のストローがついてくることが非常に多くなったのではないかと思う。聞いたところによると、プラスチックストローはリサイクルし難いものらしく、海洋汚染などにつながってしまっている。

よって、私もプラスチックストローはなくしてしまえばいいと思っていたが、最近小さい子どもを育てているお母さんとお話する機会があって、小さな子どもは飲み物を飲むのに時間がかかるので、紙のストローはふやけてしまい非常に使い勝手がよくないといったことを聞いた。

ネットで調べたところ、プラスチックストローの代替品としてシリコン、ステンレス、ガラス、竹製のものがあるようだが、大概が高額であることに加え、ステンレス、ガラス、竹などは子どもや高齢者にとって危険なものでもあるので、安全で安心な暮らしには当てはまらないことになろうかと思う。

脱プラスチックストローを推進することは、環境的には非常にいいことだが、別の側面もある。

紙のストローだと非常に使いにくいと思っている人もいるということを頭の片隅に置いて、代替となる安全で低額なストローが同時に開発されるようになればよいと感じた。