

奈良県消費生活審議会（R6.3.22） 議事の概要

- 日 時：令和6年3月22日（金）14時00分～
- 場 所：奈良県経済倶楽部4階会議室
- 出席委員：大本会長、木村委員、北條委員、松井委員、西田委員、神宮字委員、奥西委員
豊山委員、大塚委員、北村委員、今西委員
- 事務局：中森課長、吉田課長補佐、吉田係長、澤田主任主事
城山所長、植田中南和所長、山中副所長、坂本係長

1. 審議会委員及び県側出席者の紹介、配布資料の確認【吉田補佐】

14：00 審議会開会

2. 開会挨拶

14：08 消費・生活安全課 中森功征課長 挨拶

14：11 【大本会長】挨拶

若年消費者が被害者にも加害者にもならない消費者市民として社会へ参画して欲しいです。成年年齢引下に伴って、18・19歳の相談内容も気になるどころです。

3. 報告 （1）奈良県消費者基本計画策定の取止め及び今後の取扱いについて

14：13 【中森課長】

奈良県消費者基本計画策定の取り止めと経緯と考え方について

令和4年度開催の消費生活審議会で消費者教育推進計画を包含する形で基本計画を策定する予定でしたが、一旦、策定を取り止めとすることとしました。

現在、消費者庁では、DXの推進を図っていて、ロードマップは示されているものの、都道府県の責務が不明であったり、調整が必要な箇所が見受けられる。これから、消費者庁の動きや世の中の状況を見て、改めて、計画を策定する予定です。

<資料> 消費者庁×国民生活センターの資料を読み上げながら

※説明で取り上げた箇所の抜粋

・P2 なぜDXが必要なのか

デジタルもそこまで未来のものでもない。

ただ、現場でも対応できていない。

- ・ P8 DX 後のサービス
よくある消費者トラブルを調べる仕組み（ポータルサイト）
メール相談の活用
- ・ P9 相談員向けの FAQ 作成
- ・ P10 DX 後の相談体制構築に向けた取組
この機会にさらなる連携をし、最大限に充実させる。
- ・ P12 俯瞰図通りにサービスを回そうとするのであれば、DX 化を前提に動いていかなければならない。
- ・ P17 ロードマップ
いろんな指標の使い方、消費者庁の描くものだけでは、消費者全体の納得を得ることは出来ない。
個人情報取扱にとってみても、問題がある。
相談について質を落とさず、DX を取り入れる仕組みを県としての考えで盛り込んでいく。
計画策定期間は確定ではないが、計画自体を作ることを、次回の審議会
で御相談するかもしれません。

- 【大本会長】 DX の流れを組み込んで、計画を作成したい。
質を保った相談体制の在り方を考えたいといった報告と受け取らせて頂きます。
- 【中森課長】 広域連携についても、他の自治体との関係の整理が出来ていない。
自治事務として行っている相談業務であるので、給与も当然に各自自治体から捻出されています。
- 【豊山委員】 スマホから電話をかけることを想定すると、待ち時間が今はあるのでしょうか。
- 【城山所長】 昼休みの前後には、電話が混み合うこともあるが、
全く繋がらないといったことは、認識としてありません。
- 【豊山委員】 個人的には、インターネット上から必要な情報を取るよりも、対面を残して、デジタルを苦手する人にも対応出来る方が良いと思います。

- 【中森課長】 相談員の人員確保についても、専門知識が必要なこともあり年齢層が高くなりがちであり、自治体の課題です。人間がやるべきものはなくなることはないので、検討が必要と感じています。
- 【大本会長】 社会の変化もあるので、消費者意識も変わっていかねばと考えてはいますが、全ての人がついていける訳ではないとも思います。
- 【木村委員】 高齢者の被害が多いのは、高齢者がスマホなどで情報を得ることが出来ず、結果的に高齢者の相談が増えているのでしょうか。
- 【中森課長】 世の中は、徐々に変わっていくでしょうが、インターネットだけで解決出来ないものは当然にあると考えます。インターネットでも対面でも、安心を感じる相談方法は人によって違うと思います。
- 【北條委員】 令和5年度をもって、消費者教育推進計画が一旦終了を迎えるとのことですが、事業が止まるということは無いという認識でよいのでしょうか。
- 【中森課長】 目標がなくなった訳でもなく、県の予算が無くなる訳でもなく、補助金が無くなる訳ではありません。
- 【大塚委員】 総論的には良いと思いますが、DX推進を図ることによって、相談員の人件費の圧縮に繋がらないのでしょうか。DX推進で人を減らすのは反対の立場です。
- 【今西委員】 相談員さんに電話がかかってきたものは、消費者庁が作っているシステムに内容を記録していくのでしょうか。
- 【城山所長】 ヒアリングした内容を手入力で行っています。
手入力をDX化によって、文章のスタイルへ文字上げすることも考えられますが、1時間を超す相談もあるので、一概に便利とは言えないところもあります。
- 【大本会長】 ヒアリングしたものを文字起こしするのは本当に便利です。
ただ、議事録を人間がまとめられなくなる。機械に任せることで人間のまとめる力が下がっていくので、今後の子供達への影響が心配です。

【今西委員】 日本人は、新しいものに飛びつくきらいがあると思っています。業務改善とともに、人間として本当に必要なものかということも考えるべきだと考えます。

【神宮字委員】 民間の事業者として、コロナ前と比べ、HPの商品紹介ページへのアクセスが、3倍に増えている。消費者は複数の情報を取りに行くのが普通になってきている。すぐインターネットで調べるという行為は加速している感じがします。トラブルにあっても申し出ず諦めるひとは一定数いると思っています。自立した消費者は、自分で情報を取り込んでいくがそうでないひとも必ずいます。

【北村委員】 DXの推進で、窓口に行ったり、電話を掛けなくてもすむ一方で、消費者問題をカテゴリーで大きく分けることは出来ても、個別の内容に深く入っていかないと分からないことも多いのではないのでしょうか。すぐに回答が出るとは思っていませんが、AIはそこまで人間的な対処法が出来るのか心配です。

【松井委員】 消費生活相談員として、単純に絶対数が足りていないと感じています。DX後の相談体制とあるが、広域連携・指定相談員・主任相談員といった用語もありますが、市の規模では複数相談員がいても、町村の規模は大概ひとりです。時代の流れで、DXはするべきだと考えますが、個人的には消費者庁が描く短いスパンでの変更は、ハードの面は追いついても、実務上不安です。

【奥西委員】 少子高齢化が進んで、心のよりどころが大切だと感じています。困りごとの支援ツールとして、DX化は大切だと考えますが、消費者の声や現場で働くひとの声が反映されることが重要です。大きく変化したシステムを上手く使いこなせるかどうか、分析ツールを見える化してフィードバックするべきだとも考えます。

3. 報告 (2) 奈良県消費生活相談の概要について

15:02 【坂本係長】

○R4の実績報告 資料を読み上げながら

※説明で取り上げた箇所の抜粋

P.14 4, 650件
65歳以上の相談者
10, 840件 市町村 6, 190件

P.20 SNS 50歳以下

○R5上半期の実績報告

P.3 2, 305 97.2%

P.4 70歳以上 契約者の傾向20%

P.7 60歳以上の割合に注目

P8-10 健康食品、訪問販売

P.11 高齢化、悪質商法、複雑化

センターとしては、県民の皆様が安心して暮らせるために啓発を続けたい。

【北村委員】 相談件数のカウント方法はこういった形ですか。
同じ人が、同じ内容で何度か訪問や電話をされたらその都度カウントされるのですか。
成年年齢が18歳になったことによる相談はどのような内容が多いですか。
各年代の人口分布の読み解きも必要かと考えます。

【坂本係長】 カウント方法については、案件につき1件というカウントが基本です。
成年年齢引下にもなう被害状況については、令和4年度のデータですが、
比較するほどの件数ではありません。
啓発が行き届いていたり、相談する方法が分からないといったこともあるかもしれません。
人口分布の読み解きについては、今後検討させていただきます。

【城山所長】 成年年齢引下にもなう、相談に関する状況は、
全国的に同じのようです。

【大本会長】 そもそも被害にあっていないのか、被害にあっても相談していない状況もある
かもしれませんね。

【豊山委員】 親が子供のことで相談してきたら、どのようにカウントするのでしょうか。

【城山所長】 被害者の年齢でカウントします。

【松井委員】 契約者の年齢といった読み取りも出来ます。

【大塚委員】 SNS と定期購入は、一見連動しているように見えますが、県として分析を行っていますか。ターゲットを絞った啓発をして頂きたい。消費者ねっとへの要請にも、効率的な分析に基づいた依頼をした方が良いのではないのでしょうか。

3. 報告 (3) 奈良県消費者教育推進計画第2次計画(5年間)の実施状況について

15:24 【吉田係長】

(資料の読み上げ:各カテゴリー別、担当課別、実施状況及び統括)

【豊山委員】 相談員さんの補充も含めて、人員は確保できていますか。
現場の方への教育体制はどのようになっていますか。

【城山所長】 欠員が出れば募集していますが、定員のレベルでぎりぎりです。
教育も、県としても研修を行っています。

【松井委員】 レベルアップ研修や、毎月事例研究会を行っています。
そこで、情報共有を他の相談員としています。
教育体制については、一定は確保していただいている印象です。

【大本会長】 相談員の方を正規雇用して頂くのが一番良いと思いますが、
予算や他の状況にも起因するところがあるのかとお察しします。
若い方が相談員として増えて頂ければ何よりです。

【大塚委員】 相談員に男性が少ないです。経済的な安定性がないからでしょうか。
目の前の相談体制の構築も大切ですが、ジェンダーバランスについても、いつか着目して頂きたいです。

【北條委員】 学校への啓発が多いように感じますが、教育委員会や学校は一定の理解をして
くれていると考えてよいのでしょうか。

【山中副所長】 学校において、多くのテーマを取り扱わなければならないと伺っています。
校長先生の思いによって、採択されるテーマもあるようなので、学校によつて理解度は異なると感じています。

【大塚委員】 教育現場を見ると、これ以上負担を掛けるのは現実的ではないと思います。地域で協力して、地域で子ども達を守っていく。県に窓口があればより良いと思っています。

【山中副所長】 中学校や高校に出向いて授業も出来ます。毎年依頼を頂いている学校もあるので、是非ご検討頂きたい。

【大本会長】 消費者トラブルを解決できる自立した人間を教育することが大切です。学校教育は、どう人生を設計するかといった、キャリア教育の側面もあります。まだまだ日本では、●●教育といった、型におさまろうとしてしまいがちで、もっと広い意味で社会に関わって欲しいです。

【今西委員】 学校現場には、多様な教育が持ち込まれています。「食育」といった言葉が出てきて、最近は、「主権者教育」といった言葉もあります。まだまだ、「消費者教育」は現場に定着しているとは言い難いところがあります。看板から入らない、持続可能な社会を設計することを考えて、機能的な役割を是非担って頂きたい。それと小学校の課程において、特別の教科「道徳」の内容は、消費者教育に近いものがあると思います。実績報告から抜けているようですので、見直しをお願いします。

3. 報告 (4) その他

16:03 その他

【北條委員】 消費者ねつとが、適格消費者団体に認定されました。消費者と事業者を対立させることが目的ではなく、誠実な企業とは連携していきたいとも思っています。消費者の代わりに訴訟を起こすことも出来るようにはなりますが、今後とも消費者の目線を大切にしたいと考えております。

【吉田補佐】 庁内組織改編に伴いまして、今年度をもって消費・生活安全課の廃止致します。新年度からは県民くらし課が当審議会を担当する旨、御報告させていただきます。

【中森課長】 閉会の挨拶