

## 令和2年度第3回宮城県消費生活審議会議事録

- 1 日 時 令和2年12月23日(水)午後1時30分から午後3時30分まで
- 2 場 所 行政庁舎4階 庁議室
- 3 出席者 出席委員12名, 欠席委員3名
- 4 議事内容

議事 宮城県消費者施策推進基本計画(第4期)及び宮城県消費者教育推進計画(第2期)の最終案について

■議事 宮城県消費者施策推進基本計画(第4期)及び宮城県消費者教育推進計画(第2期)の最終案について

### 【栗原由紀子会長】

それでは、暫時、議長を務めさせていただきます。委員の皆様どうぞよろしくお願いいたします。

本日の議事は、宮城県消費者施策推進基本計画(第4期)及び宮城県消費者教育推進計画(第2期)の最終案についてとなっております。事務局から説明をお願いします。

### 【事務局：消費生活・文化課 川越課長】

それでは、宮城県消費者施策推進基本計画第4期最終案について御説明いたします。

最終案は、先程部長が申し上げましたとおり、中間案に対する前回の審議内容やパブリックコメント、そして関係団体との意見交換でいただいた御意見を踏まえて作成したものであります。なお、説明の際に、「宮城県消費者施策推進基本計画」については「基本計画」と、それから「宮城県消費者教育推進計画」については「教育計画」と省略して説明いたします。よろしくお願いいたします。

まず、配付資料の1-1を御覧いただきたいと思います。こちらは前回の審議会でもいただいた御意見と、その対応状況についてまとめたものであります。内容につきましては後程、最終案本文の中で触れさせていただきます。

次に、資料1-2を御覧いただきたいと思います。こちらは、今年の10月19日から11月18日に実施いたしましたパブリックコメントの結果と御意見に対する県の考え方をまとめたものであります。個人でお2人、団体で5団体、合計104件の御意見を頂戴いたしました。こちらにつきましても、最終案本文の説明の中で触れさせていただきます。

次に資料2をお開きいただきたいと思います。こちらは、基本計画第4期の最終案の概要をまとめたものであります。見え消しやアンダーラインを引いたところが、前回の中間案からの変更点ということになります。こちらにつきましても、最終案本文の説明の中で御説明させていただきます。

それでは、資料の3を御覧ください。こちらが第4期基本計画最終案の本文になります。

主な内容を御説明いたします。まず資料3の表紙を1枚おめくりいただきたいと思います。目次を御覧いただきますと、第2章の「第4頻発する自然災害・新型コロナウイルスに対応した消費者施策の展開」というのが見え消しになっております。これまでこの項目につきましては、第2章の第4ということで記載しておりましたけれども、第2章の「第1消費者行政を取り巻く現状

と課題」の中の、「1 消費者を取り巻く環境の変化」という項目について内容を整理した方がわかりやすいのではないかといた御意見をいただきましたことから、その御意見を踏まえ、第2章第1の1の中で整理しております。記載内容につきましては、後程御説明いたします。

1 ページを御覧いただきたいと思います。1 ページは、第1章の「第1 計画策定の趣旨」であります。アンダーラインを引いてところが修正点であります。こちらはパブリックコメントにおきまして、「消費者市民社会の実現について、この計画の基本理念の1つとして掲げているということから、計画策定の趣旨にも、消費者市民社会の記載を入れたほうがいいのではないか。」といった御意見をいただきましたので、追加したものであります。

次に3 ページを御覧ください。「第1 消費者を取り巻く環境の変化 (1) 高齢化の進行等」の項目でございますけれども、前回の審議会で、「高齢者人口のみではなく、総人口や生産年齢人口についての記載も必要ではないか。」といった御意見をいただきましたので、1 段落目に追記したものであります。

次に4 ページを御覧ください。4 ページの一番下の「(4) 訪日外国人・在留外国人の増加」というところであります。こちらはパブリックコメントにおいて、「訪日外国人のみではなく在留外国人についてもタイトルに追加した方がいいのではないか。」といった御意見や、「新型コロナウイルスの影響についても記載したほうがいいのではないか。」といった御意見をいただきましたので、記載内容を修正したものであります。

次に6 ページを御覧いただきたいと思います。6 ページの下の方ですが、「(6) 自然災害の頻発・新型コロナウイルスの拡大」といった項目であります。先程、目次のところで御説明しましたとおり、こちらに記載を移したところです。また記載内容そのものも、中間案までは東日本大震災による被害状況を記載しておりましたが、震災によって消費生活にどのような影響や消費者トラブルが発生したのかといった観点から改めて記載内容を修正したものであります。

次に、少しページが飛びますが、17 ページを御覧いただきたいと思います。16 ページから「第3章 基本理念と目指すべき宮城県の姿」という項目の記載が始まりますけれども、その17 ページにおきまして、目指すべき姿を4つ掲げておりますが、そのうちの第1番目を「安全・安心な商品やサービスが適正な取引行為により提供される社会」と修正しております。こちらはパブリックコメントにおいて、「安全安心な商品が適正な取引行為により提供されることが重要である。」といった御意見をいただきましたので、タイトルを修正し、内容についても修正しております。

内容の修正については、前回の審議会におきまして、「消費者が適正な価格で商品やサービスを手に入れられること、選択の機会が確保されることも重要である。」といった御意見をいただきましたので、2行目から4行目にかけて記載を追記したものであります。さらにパブリックコメントでも、「安全安心な商品やサービスが提供される社会を実現するための行政の役割について明確になっていない。」といった御指摘をいただきましたので、2段落目のところを御覧いただきたいと思いますが、「悪質な事業者に対しては厳正な処分を行う。」といった趣旨の記載を追記し、行政の役割を明記したというものであります。

次に18 ページを御覧いただきたいと思います。こちらは「消費者志向経営」についての解説文になりますけれども、パブリックコメントにおいて、「消費者志向経営というものが具体的にどのような事業内容を指すのかがわからない。第4期基本計画に記載した理由や、具体的な内容、消費者志

向経営によって、どのようなことを目指すのかといったものを記載して欲しい。」という御意見をいただきました。そこで、1段落目に「国においては」というふうに始まりますが、1段落目に国の取組を記載し、2段落目に、消費者志向経営の定義を記載しております。そして3段落目に「消費者と事業者との間に生じたトラブルの処理に係る事業所内の体制整備」といった具体例を記載したというものであります。

それから、4段落目と5段落目に、消費者志向経営が事業者と消費者にもたらす影響を記載し、最後に、県のポリシーをそれぞれ記載したというものであります。

次に19ページを御覧いただきたいと思います。19ページの一番下のところに、4つの重点的取組を記載しております。「重点的取組2」に関連いたしましては、パブリックコメントで「障害者についても被害に遭いやすい傾向があり、重点的取組として加えるべきではないか。」といった御意見をいただきました。その御意見を踏まえまして、障害者も加えたというものであります。

次に20ページを御覧いただきたいと思います。「1 消費生活の安全・安心の確保」というタイトルのところでありまして、パブリックコメントにおきまして、「消費生活の安全安心を確保するための行政の役割が明確になっていない。」との御意見をいただきましたので、1段落目に「悪質な事業者に対しては厳正な処分を行う」旨を追記したものであります。併せて自然災害等の発生時に、正確かつ迅速な情報提供に取り組む理由を、より明確にするために記載を追加しました。「不確かな情報提供等による悪質商法や実態と合わない消費行動が発生する恐れがあることから」という部分であります。また、パブリックコメントで、「条例改正について、取り組み事項として記載して欲しい。」との御意見をいただきました。それを踏まえまして、この1番の項目の下2行のところに、「国や他都道府県の動向等を踏まえ」というところでありまして、このような内容を追加したところでありまして。

次に21ページを御覧いただきたいと思います。「自立した消費者の育成」という項目でありますけれども、パブリックコメントにおきまして、「消費者市民社会の実現ということと、モラルとマナーを備えた市民として行動する消費者の育成といったものの関連性が明確でないので、関連性がわかりやすいように記載するか、この部分を削除するべきである。」といった御意見をいただきました。3段落目、4段落目のあたりであります。こうした御意見を踏まえまして、3段落目には、「消費者市民社会」について記載をし、最後の段落で、「社会の担い手としてモラルとマナーを備えた市民として行動する消費者の育成」に関する記載をそれぞれ分けて記載するように修正しております。

次に22ページを御覧いただきたいと思います。「消費者被害の防止と救済」という項目のところですが、パブリックコメントにおきまして、「研修会や事例検討会の開催など、市町村の消費生活相談員の専門性の向上ための支援、助言を行う旨の記載を追記して欲しい。」との御意見をいただきましたので、1段落目に「指定消費生活相談員」に関する記載を追記いたしました。

また、パブリックコメントにおいて、「県が積極的にあっせんによる被害救済に努めることが求められる。」との御意見をいただきましたので、2段落目に追記をしたものであります。それからその1行下には、連携する専門機関として「適格消費者団体」についても追記をいたしました。

22ページの下の方の目標値を御覧いただきたいと思います。パブリックコメントにおきまして「エシカル消費や環境関連出前講座研修会等の回数の目標数値を設定をして欲しい。」との御意見をいただきました。今後エシカル消費等について扱う予定としている消費生活関連の啓発講座の回数につ

いて、目標値の内数として記載を追加しております。

次に23ページを御覧いただきたいと思います。23ページにつきましては本日、差し替えの資料を配布しておりますので、そちらを御覧いただきたいと思います。パブリックコメントにおきまして「目標値について、県民1人1日当たりの一般廃棄物排出量が書かれているが、人や社会、環境に配慮した消費行動の推進の達成状況を推しはかる指標としては無理があるのではないか。」といった御意見をいただきました。もともとは一般廃棄物の排出量のみを目標値としておりましたが、消費者庁の「消費者意識基本調査」の中で、環境に配慮されたマークのある食品・商品を選ぶことを意識している人の割合というものと、地元産品を購入して地産地消を実践することを意識している人の割合という調査項目がありまして、それらを目標値として追記いたしました。

次に24ページを御覧いただきたいと思います。こちらは、4つの重点的取組について記載をしたものであります。パブリックコメントにおきまして「重点的取組について、新型コロナウイルスや新しい生活様式を取り入れた内容にする必要がある。」との御意見をいただきましたので、1番の「ライフステージに応じた消費者教育の推進」では、インターネットを利用した研修会や出前講座について追記いたしましたし、2番目の「高齢者、障害者、若年者等の配慮を必要とする消費者の被害の防止と救済」では、こちらも「インターネット等による電子商取引の利用が増加していることから、消費者の年齢、その他の特性に配慮し、新たな被害の防止に努める。」旨を追記したものです。3番目の「多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進」におきましては、25ページになりますけれども、「電子商取引などの利用が増加していることから、必要となる消費者教育の実施や消費者トラブルに適切に対応するため、関連事業者との連携を図る」旨を追記したものであります。

25ページの下を表を御覧いただきたいと思いますが、前回の審議会とパブリックコメントにおいて「5年後に目指すべき姿を明確にするために、年度ごとの課題設定や具体的な行程表が必要ではないか。」との御意見をいただいたところです。御意見を踏まえまして、重点的取組についてそのように行程表を作成し、挿入したものであります。矢印の色が濃くなっているものにつきましては、ここから取組を拡充していくということを示しております。

次に26ページ第2の「進行管理」です。ページの下の方を御覧いただきたいと思います。パブリックコメントにおきまして「年度ごとの評価と公表について、公表時期の目安を設定してください。」との御意見をいただきましたので、「9月末までに県民に公表する」旨を記載したところであります。基本計画についての私からの説明は以上となります。

#### 【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】

続きまして、消費者教育推進計画について御説明いたします。お手元の資料の4と5が、教育計画の資料となっております。資料4につきましては計画の概要となっておりますが、説明は省略いたします。後程御覧いただければと思います。

資料5は教育計画の最終案本体となっております。基本計画と同様、資料1-1と資料1-2を併せて御覧いただきまして、いただいた御意見をどのように反映させたかという観点から、主なものを説明させていただきます。

資料5の8ページを御覧ください。ページの中程にアンダーラインを付しておりますが、「消費者安全確保地域協議会」について御意見をいただいております。記載のとおり、現在は県内では2つ

の市での設置に留まっております。「協議会の設置を促進すべきである。あるいは、県として支援していく必要がある。」との御意見をいただきました。先ほど説明がありました基本計画の 25 ページに、行程表を追記しましたが、県としましては、市町村との意見交換を重ね、これまでと同様、会議の開催や情報提供など、市町村の支援を行いまして、協議会を設置する市町村の増加を目指してまいりたいと考えております。また、協議会が設置されるまでの間は、既存のネットワークの活用と活性化を働きかけてまいりたいと考えております。

一方、協議会という見守りネットワークの一員として、消費生活センターが役割を果たしていくには、センターの体制が充実していることが必要となります。市町村によっては残念ながら相談体制が十分ではなく、常時消費生活相談窓口が開設されていない市町村もあります。

協議会が設置されております大崎市を紹介いたしますと、相談員の方が 4 名在籍していきまして、市で受付している相談件数も県全体で 3 位となっております。また、協議会が設置される以前から、福祉部門との連携が図られているという状況でございましたので、このような状況を踏まえまして、協議会の設置とともに、市町村の相談体制の充実強化についても、意見交換を行い、働きかけてまいりたいと考えております。

続きまして、11 ページを御覧ください。一番上の見出しの部分「学生等への取組」ですが、中間案では「等」が付いておりませんで、「学生への取組」としておりましたけれども、内容が大学での取組にとどまらず、高校での取組も含まれているとの御意見をいただきましたことから、「等」を追記いたしました。

続きまして、16 ページを御覧ください。中程に「金融リテラシー」の説明を追記いたしました。こちらにアンダーラインを付け忘れておりました大変申し訳ございません。説明を付けた理由でございますけれども、少し飛びますが、27 ページをお開きください。27 ページの下の方に「(3) 家庭での取組」がありまして、2 行目に「金融リテラシーが身につくような意識づけに努めるとともに」という表記があるんですけれども、こちらを「もう少し具体的に記載すべきではないか。」との御意見をいただきましたので、まずは、先ほど見ていただきましたとおり 16 ページに説明書きを追記したほか、飛びますが 35 ページをお開きください。35 ページの (4) として「金融経済教育」を取りまとめておりました、こちらの方にも具体的な取組を整理しているところでございます。

続きまして 20 ページにお戻りください。20 ページに「基本方針 4」がありまして、「消費者教育を担う人材等の育成」とありますが、下の方に書いてあります主な取組の一番上、「消費生活相談員や教員に対する研修機会の拡充」という部分がありますけれども、こちらの「消費生活相談員」という部分にアンダーラインを付しております。中間案では「教員等」としておりましたが、パブリックコメントで「もう少し消費生活相談員を、消費者教育の中核的な人材と位置付けて、協働連携を図れる仕組みが必要ではないか。」との御意見をいただきましたので、まずここで「消費生活相談員」を明記しましたほか、29 ページを御覧いただきたいのですが、(1) の「行政、教職員への取組」の「①消費生活相談員・行政職員等」のところでございますが、アンダーラインを付しておりますとおり、御意見を踏まえまして、研修機会の確保、或いは研修内容の充実にも努めまして、消費者教育の推進役としての役割を担える人材育成を目指すとともに、さらに学校現場との調整を行うコーディネーターの役割を担えるような人材の育成を目指すこととしております。

続きまして 21 ページをお開きください。21 ページから 26 ページにかけて「(1) 学校教育期での

取組」を記載しているところですが、前回の審議会で、各学校段階での指導内容につきまして、大変具体的な記載についての助言をいただきましたので、22 ページの小学校から 25 ページの特別支援学校まで、助言を踏まえまして、教育庁とも相談の上、記載内容を修正しており、アンダーラインが修正箇所となっております。こちらは 1 点だけ説明させていただきたいのですが、資料 1-1 を御用意いただきたいと思います。資料 1-1 の 3 ページの 1 番上の (7) ですが、こちらも前回審議会で「消費生活相談窓口を紹介する SOS カードを配布してはどうか」との御意見をいただきました。表の右側に記載していますが、ちょうど今、高校の教員の方 3 名に入っていて、高校生向けの副教材の改定作業を進めておりまして、その先生方から、この副教材の裏表紙に「消費生活センターのホームページに繋がる QR コードを印刷してはどうか」という御意見をいただきましたので、その方向で、今、作業を進めているところでございます。

資料 5 の計画本体の方にお戻りください。次は 26 ページを御覧いただきたいと思います。こちらは前のページからの続きで、大学、高等専門学校等での取組についてまとめているところですが、26 ページの「具体的な取組事項」の一番下にあります「学生サポーター」について御意見をいただいております。御意見としましては「社会に出る直前の大学生にサポーターとしての役割を通じて成長してもらいたい。」といった御意見ですとか、「学生サポーターの役割がわかりづらい。」との御意見をいただきましたので、学生サポーターの役割や、活動内容を具体的に記載したところでございます。少し補足いたしますと、既に消費生活サポーターという制度がありますけれども、そちらとの住み分けとしましては、既存のサポーターの活動領域がお住まいの地域が中心で、また対象が主に高齢者であるのに対しまして、学生サポーターの活動領域が学校やサークル活動などになりまして、また、対象も友人やサークルの仲間など、若者が中心となることから、一般の消費生活サポーターとの住み分けが図られまして、さらに若者向けの取組の強化に繋がると考えているところでございます。

また、卒業後には即社会人となることから、サポーターとしての活動を通じてのエシカル消費や、消費者志向経営といった企業で役立つ知識や資格を身につけてもらうことを目指しております。このための措置としまして、県では学生サポーターが、必要な知識を学ぶことができるよう、学生サポーターを対象とした研修会の開催なども考えているところでございます。

なお、学生サポーターに対するその他の御意見としまして「すべての若者が大学に進学するわけではない」との御意見をいただきましたので、高校生もこの学生サポーター対象とすることにいたしまして、24 ページの高等学校での「具体的な取組事項」に追記しております。

30 ページをお開きいただきたいと思います。30 ページは、人材育成についての記載になりますが、この学生等への人材育成の取組としまして、こちらにも、ただいま説明しました学生サポーターの内容を追記したところでございます。

最後になりますが、また資料 1-1 を御覧いただきたいと思います。資料 1-1 の 2 ページ、(1) 番の意見としまして「新聞を購読してない世帯に配慮した取組が必要ではないか。」との御意見をいただきましたけれども、表の右側に記載のとおり、新聞にとどまらず様々なツールを活用して、啓発活動に努めてまいりたいと考えております。

以上、時間の関係で、主に資料 1-1 の前回審議会で御意見の反映状況を中心に説明しましたが、すべての意見を最終案に反映、あるいは具体的な取組に反映させていただいたところでござい

ます。第2期教育計画最終案についての説明は以上となります。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。ただいま事務局から説明がありました。委員の皆様から御意見や御質問をお一人ずつ承けたまりたいと思います。また、本日の審議については最終案となります。御質問や御意見は本日の会議中に御発言いただきますようお願い申し上げます。

初めに、本日欠席されてる及川委員と白鳥委員から事前に御意見をいただいておりますので、事務局の方から照会していただきたいと思ひます。

#### 【事務局：消費生活・文化課 鈴木課長補佐】

それでは、欠席された委員の御意見を御報告いたします。

まず最初に、及川委員からは、表やグラフのことを文章の中に明示することや、表やグラフの表題を統一することについて、御意見をいただいております。多くの方の目に触れ、読みやすく、理解しやすいものにとつた観点の及川委員の御意見については、計画に反映させていきたいと思ひます。

次に、白鳥委員からは、資料1-2のパブリックコメントへの御意見、御提言に対する、宮城県の考え方について御意見をいただいております。相談員の配置等の体制の整備や、進行管理における予算の具体化について御意見をいただいております。また、教育計画では、成年年齢の引下げに対応する取組や、消費者安全確保地域協議会の設置の働きかけ、更にはサポーターの活動についても御意見をいただいております。

白鳥委員からいただいた御意見につきましては、資料1-2の「宮城県の考え方」に記載のとおり、既に取組を進めているものと、今後検討していくものがござひますが、今後の新たな計画に基づき取り組んでいきたいと思ひます。

及川委員と白鳥委員の御意見につきましては、お手元に配布しておりますので、後程御覧いただければと思ひます。

最後に、玉手委員でござひますが、特に意見はないということでした。以上でござひます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。それでは、御出席の委員の皆様から、お一人につき3分程度を目安に御発言をお願いしたいと思ひます。

それではまず、今回WEBで出席していただいております、佐藤康仁委員からお願いします。

#### 【佐藤康仁委員】

東北学院大学の佐藤でござひます。それでは最初に私の方から、意見というか、感想を述べさせていただきますたいと思ひます。

まず、最終案の作成をありがとうございました。改めて拝見させていただきまして、これまでの複数回に渡る審議会等に出された意見やパブリックコメント等に御対応いただいております、大変充実したものが出来上がったのではないかと感じております。これまで私の方で出させていた

いた消費者施策推進基本計画についての意見も御対応いただいております。ありがとうございました。

それから消費者教育推進計画では、成年年齢の引下げ等を踏まえて「学校教育期における消費者教育の充実」というのが基本方針として掲げられていて、内容も非常に充実したものとなっていると思います。

改めて確認したところ、2点ほど気になりましたので、確認させていただきます。

まず、資料3の消費者施策推進基本計画9ページになります。9ページの真ん中のところに載っている「『商品サービス』相談件数上位10位」の表なんですけれども、こちらの5位の「他の健康食品」と6位の「相談その他」の相談件数で、6位の方が数字が多いような気がするのですが、順番が間違いではないのかなということを確認させていただきたいと思います。

それからもう1点ですが、資料3の消費者施策推進基本計画の26ページの「進行管理」のところになるのですが、今回この「当該年度の取組状況について、その翌年度評価等を行い、その結果を『宮城県消費生活審議会』に報告し、ホームページ等で9月末までに県民に公表します」ということで、具体的に9月末までということが記載されています。

9月末までに審議会に報告をし、ホームページ等で公表ということなので、今年は第4期の計画策定という時期でしたので、審議会が3回程行われて、比較的多く審議会が開催された方かと思うのですが、ここ何年かの開催スケジュール考えると、9月末までに間に合うのかなと思ったので、その点を確認をさせていただきたいと思いました。

それから、2点と言いましたが、もう1点だけ。どちらの計画においても複数箇所SNSへの言及が見られるかと思います。今の時代、SNSの活用というのは、特に若い世代への情報の提供等を考えると非常に有効ではないかと思うのですが、SNSの手段として何を想定されているのかということ、以前説明があったかもしれませんが改めて確認させていただきたいと思いました。

以上になります。依然として、消費者問題は多く発生しておりますし、また取扱の範囲も非常に広範囲であるということで、消費者施策も多岐にわたりますので、計画策定にあたっては大変御苦労されたのではないかと思うのですが、大変よくまとめていただきましてありがとうございました。私の方からは以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。それでは佐藤委員から、3点ほど御質問がありましたので、事務局から説明をお願いいたします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】

では、最初の2点につきまして説明いたします。まず最初1点目、大変お恥ずかしいところですが、数字に誤りがございまして、9ページの「他の健康食品」の「257」という数字は誤りで、今年度は「311」となります。大変申し訳ございません。最終案の確定版の方では、修正させていただきたいと思います。

また、当該年度の取組状況の結果に関する公表を9月までに行うのは間に合うのかという御質問

ですけれども、一番時間がかかるのは、県内全体の、特に消費生活相談件数の集計になりますが、7月頃には作業を完了できると思っておりますので、この9月末という時期は、お約束できるのではないかと考えております。

**【佐藤康仁委員】**

はい、わかりました。ありがとうございます。

**【栗原由紀子会長】**

今現在、SNSでこういったものを具体的に想定しているのかについてもお願いします。

**【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】**

はい。失礼しました。今はっきり申し上げられるのは、7月にフェイスブックを始めたほかに、来月から消費生活相談の電子申請による相談受付を始めたいと考えております。7月から始めたフェイスブックと、1月に開始する電子申請による消費生活相談受付が、決まっているところでございます。

他については、今後検討していきたいと思っております。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。佐藤委員よろしかったでしょうか。

**【佐藤康仁委員】**

はい。ありがとうございました。フェイスブックということなんですけれども、フェイスブックのアクセスの仕方なのですが、どこから入っていけるのかもお聞きしたいです。この関係のフェイスブックがあることを私の方で承知しておりませんでしたので、どこに標記されているのかなと思ったのですけれども。すみません。

**【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】**

フェイスブックは宮城県消費生活センターのフェイスブックでございまして、消費生活センターのホームページから入っていくことができますので、後程御確認いただければと思います。

**【佐藤康仁委員】**

わかりました。ありがとうございました。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。はい、野崎委員どうぞ。

**【野崎和夫委員】**

今程の佐藤先生の御質問で、9月末までに前年度の取組状況を審議会へ報告しホームページで公

表することについて、審議会そのものが必ずしも9月末前までに行われていたわけではないので、そういった時間軸との関係で大丈夫でしょうか。そういう意味と

**【事務局：消費生活・文化課 川越課長】**

平成30年度までは年1回の開催だったと思いますけれども、年1回の審議会では、なかなか十分な御審議をいただけないというお話がありましたので、年2回開催したいと考えているところです。

できましたならば9月末までに公表いたしますので、年度の前半には1回、審議会を開催させていただいて、そこで御報告をさせていただきたいという前提でこのようにしております。

**【野崎和夫委員】**

はい、それでしたら理解できます。今までは年1回で11月とか9月ぐらいに開催していました。そこで報告を聞いたとしても、実効性のある議論がなかなかできないといった感覚がございましたので、質問させていただきました。

**【栗原由紀子会長】**

よろしいでしょうか。7月頃には取りまとめが終わり、9月末の報告に向けて、間のうちで1回が可能なように審議会の開催というものを考えていただければと思います。よろしく申し上げます。佐藤委員よろしいでしょうか。

**【佐藤康仁委員】**

大丈夫です。ありがとうございました。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。続きまして光安委員から御意見をよろしく願います。

**【光安理絵委員】**

仙台弁護士会の光安です。最終案の取りまとめご尽力ありがとうございました。まず、今回の最終案に当たっては、弁護士会から意見書を出させていただいており、皆様のお手元の資料にも、最後に添付されていると思います。その前の段階でも、私個人の名義でも意見書を出させていただきました、それも早速対応して数々入れていただき、また今回も弁護士会からの意見書やパブコメその他いろいろな意見の内容を迅速に御検討くださりましてありがとうございました。

それで、基本計画21ページの「自立した消費者の育成」の文章部分の最後の段落「また」のところになりますが、ここは「『消費者市民社会』の実現に向けて」のところが見え消しになっておりまして、最終案では、また、「社会の担い手としてモラルとマナーを備えた市民として行動する消費者の育成に取り組みます」となっております。日常用語的にも特段の問題がない内容だとも読めるのですが、私としては、ここは削除していいのではないかと考えておりました。

最後に添付されている弁護士会意見書の5ページになりますが、「第6消費者市民社会の位置づけについて」とあります。これについては元々この見え消し部分のところについて弁護士会の方から、

その「消費者市民社会の実現」に向けて消費者の育成に取り組むということと、「モラルとマナーを備えた市民」というところには、関連性がないというか明確ではないのではないかと。削除でいいのではないかと。あるいは関連性がわかるようにしていただきたいという意見を出していたところでした。

基本計画の 21 ページに戻りますけれども、そもそも、この「自立した消費者の育成」で、「『消費者市民社会』の実現に向けて」ということがこの基本計画全体、あるいは教育計画でもテーマになっていると思います。

消費者庁のホームページを見ますと、「消費者市民社会における具体的な行動例としては、「安全性に疑問がある場合には事業者に質問をし、トラブルが発生した場合には事業者に情報提供し、原因を確認するとともに、再発防止を要請する」などといった実例が挙げられております。他にも「消費者市民社会」における具体的な消費者の行動例の実例は、消費者庁のホームページにあります。

ある程度、物言う消費者をしっかりと啓発して育てていこうということと、「モラルとマナーを備えた市民」というのは、その通りではあるんですけども、これは元々が「カスタマーハラスメント」の文言のところを修正して、最終的に「モラルとマナー備えた市民」という文言に落ち着いているところでした。

21 ページにおいては、消費者として知識をしっかりと身につけ、且つ、行動できる人を育成していこうというところをメインに据えれば良いのではないかと考えております。モラルとかマナーといった言葉は曖昧な部分がございますし、逆に言うと当たり前のことでもあるので、ここでわざわざ記載するまでもないと思った次第でございます。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。つまり、P21 ページの 4 段落目のところの、「モラルとマナーを備えた市民」と一文だけ残したのはどうかなという御意見ということでよろしいでしょうか。

#### 【光安理絵委員】

はい。そうです。

#### 【栗原由紀子会長】

もし、削るとすれば 4 段落をまるまる削った方が良いのではないかとということでしょうか。弁護士会の御意見もそうですけれども、モラルとマナーのことだけ強調していて自立した消費者の教育とは異なるだろうことで、この部分については記述することを検討していただきたいという御意見でよろしいでしょうか。

#### 【光安理絵委員】

はい。そうです。

#### 【栗原由紀子会長】

そうしましたら、事務局の方で何かご返答があればお願いします。

**【事務局：消費生活・文化課 川越課長】**

「消費者市民社会」というものを、もう少し紐解きますと、消費者が自らの消費生活に関する行動が社会にどのような影響を及ぼすのかということを引きちんと自覚した上で、社会に参画するという社会でありまして、自立した消費者というのは、まさに自分の行動がどのような影響を及ぼすのかということを引きちんと自覚している消費者だと捉えております。私どもとしては、消費者市民社会との関連性がないとは思っていないわけなんですけど、必ずしもそうではないだろうという御意見を踏まえて、切り分けてですね。今回は表現をさせていただいたというものであります。

それから「カスタマーハラスメント」の問題ですけれども、まだ社会問題化していないのではないかと。実態としては、それほどの問題ではないのではないかと御指摘も過去にあったように記憶しております。現在の社会情勢の考え方というのはいろいろ見方があるかと思いますが、私どもとしては消費者が、いわゆるマナーを守りながら消費行動していただくというのは重要な観点なのではないのかと考えて記載をしたところでもあります。

ただし、審議会の委員の皆様方の総意として、さほど重要な記載ではないのではないということでありましたならば、修正させていただきたいと考えているところでもあります。

**【栗原由紀子会長】**

重要ではないということが光安委員の言いたかったことではないと思うのですが、おそらく「自立した消費者」という言葉の意味の捉え方の違いなのではないかと思っております。

こちらについては、事務局と私の方で最終案について検討する時間もあるようなので、私の方で持ち帰らせていただくということで光安委員よろしいでしょうか。この場でどうこうできることではないと思っておりますので、時間をいただきたいと思っております。

**【光安理絵委員】**

はい。結構です。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。

続きまして、鳥山委員から、どうぞよろしく申し上げます。

**【鳥山泰志委員】**

最終案の策定どうもありがとうございました。拝見してですね、特に何か確認することはありませんでしたが、せっかくなので一言申し上げます。

先日、消費者のアンケート調査を学生にしたいということで協力をさせていただいた際に、学生から「キャッシュレス決済をしたいんだけど、できない店がいくつかあって、使いたいけど使えないお店が結構あった」といった話がありました。これについては、キャッシュレス化の導入について、事業者側が十分に理解できていないんじゃないかと思ったわけです。

社会が進むと、どうしても対応していかなければならないことにもなるでしょうし、対応が遅れ

る事業者も出てくると思われま。現時点でキャッシュレス化に真剣に取り組をしていない事業者側にも、そういった情報を提供する機会があってもいいのではないかと思。それがゆくゆくは消費者の利益にも繋がるんじゃないかということをし感じた次第でございます。

今後、消費者教育推進計画のところで、事業者向けの情報提供についても考えていかなければならないのではないかと思。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。教育計画についての御意見ということでよろしかったでしょうか。そうしましたら、鳥山委員の方から教育計画のほうで消費者教育だけではなく、事業者への情報提供とか、事業者のアプローチということを考えていくべきなのではないかという御意見がありました。これについて回答をお願いします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】

事業者向けの取組としまして、来年度からエンカル消費や消費者志向経営に関するセミナーを開催したいと考えております。その他に、情報提供の機会なども考えていきたいと思。まずはセミナーをしっかりとやっていきたいと思。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。鳥山委員よろしかったでしょうか。はい。ありがとうございます。

続きまして、名簿の順番ではありませんが、WEB出席の折腹委員から御意見をいただきたいと思。よろしくお聞。いたします。

#### 【折腹実己子委員】

折腹です。私からは質問でございます。まず、基本計画 20 ページの「消費生活の安全・安心の確保」のところですが、20 ページの一番下のところに事業者に対する「指導監督」という言葉がいくつかあります。いろいろな消費者団体や事業者団体に対する指導監督が行われるのかなと思。ですけれども、組合とか団体に未加入の業者等に対する立入とか指導も行われているのかどうかをお聞。きしたいと思。しました。

それから、21 ページの立入検査の目標値ですけれども、令和元年度に基準値が約 2 万 8,000 件といたった数がありますけれども、目標値として、令和 7 年度同水準とありますが、この立入検査などは、非常に数が多いように思。うんですけれども、どの機関が、どこに対して立入検査を行っているのか。それから、目標値として同水準となってますけれども、これを上げていく必要はないのかということをお聞。きしたいと思。います。さらに、指標が 1 つだけですので、指標の追加等は考えられないのかと思。いました。それが最初の質問です。

続いて、基本計画の 22 ページですけど、5 行目のところに「適格消費者団体」という記載が追加されていると思。いますけれども、「消費者被害の防止と救済」のところ、特に高齢者や障害を持てる方々の様々な支援が必要だと思。います。こういう「適格消費者団体」というのは、どれぐらいの数があるのかをお聞。きします。「消費者市民ネットとうほく」もその団体に加わったと思。うんです

けれども、他にどういった団体があるのか。県内には、どんな団体があって、地域的に網羅しているのかどうかというところをお聞きしたいと思いました。

それから、もう1点なのですが、地域協議会のことなんですけれども、消費者安全確保地域協議会を設置している市町村が5万人以上の人口というのが1つの要件のようなんですけれども、宮城県には2市という記載があったと思いますけれども、地域参加での見守りとか地域の中で支援とか地域協議会の設置を更に推し進める必要があると思います。

弁護士会の意見書にもあったと思いますけれども、この協議会の設置の促進を、もっと強化する必要があると思いますが、その点はその基本計画の中に盛り込まれてることが、必要なと感じたところでございます。以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

はい。ありがとうございます。そうしましたら、以上4つですかね。折腹委員から質問がありましたので、事務局の方から回答願います。

#### 【事務局：消費生活・文化課 川越課長】

はい。それでは1つ目の、組合ですとか団体に未加入の事業者にも立入検査の調査をしているのかというお尋ねだったかと思いますがけれども、私どもは日常的に相談の多い業者や、電話で問い合わせがあった業者、様々な媒体を見ておまして、法的にどうなんだろうかという疑問を抱くような業者等に、そういったものを端緒として立入調査といましようか、法に基づく正式な立入調査の前に、電話で注意を促したり、場合によってはこちらに呼んでお話をしたり、直接その事業所に行ってどういう内容なのかと確認したり、日常的にやっております。ですから、正式な法に基づく立入調査ではないのですが、そうした活動はやっているということで一定の被害の未然防止効果はあるのではなかろうかと考えているところです。

それから、21ページの目標値の件ですが、これは2万8,000件ということで、非常に多くなっておりますけれども、こちらは20ページの表の中に一番上から「液化石油ガス販売事業者への立入検査」とか「電気用品販売事業者への立入検査」とありますが、これらの件数を全て合わせたものが2万8,000件というものであります。ですから、これを実際に実施している部署というのは、非常にたくさん、県庁内の各課がやっております、それらの総数ということになります。

目標値をもっと上げる必要はないのかというようなお話でしたけれども、これはなかなか、件数を目標化して、そこに向けて、数を増やしていくのが難しい分野でありまして、ただ一定水準をきちんと毎年毎年、維持していくということも非常に重要であります。

追加につきましては、どういった追加項目が考えられるのかというのは、様々な御意見があろうかと思いますが、まずこの消費生活の安全安心が確保されてるかどうかを推しはかる代表的なものとして、今回この立入検査の数というものを挙げておまして、それだけで何か評価をするということではありませぬので、アウトプットとしては、これがわかりやすいかなということで挙げております。

今後は実際に毎年度審議会にその活動内容について御報告をいたしまして、さらには公表もいたしますが、こういった定量的な評価と、更には定性的な評価を加えた上で、御報告申し上げたいと

考えておりますので御理解をいただければと思います。

それから「適格消費者団体」ですけれども、先ほど「消費者市民ネットとうほく」とお話いただきましたが、現在のところ宮城県はこの1団体のみとなっております。

#### 【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】

最後の協議会についてでございます。わかりづらいところですが、基本計画の24ページ「重点的取組」の2番の「高齢者、障害者、若年者等の配慮を必要とする消費者の被害の防止と救済」というところで、中程に「消費者安全確保地域協議会の設置促進」ということで取り組むことにしております。それと、右側の方の25ページに、行程表ということで、これから市町村と調整をして、設置市町村の増加を目指すということにしております。

おそらく、具体的にどれくらい増やすという数字もないことから、大変御心配されて質問があったかと思えますけれども、やはり市町村との調整といいますか、市町村が主体的に動いていただかないとなかなか設置には結びつかないということもありますので、私どもは粘り強く調整していきたいと思っております。先ほども御説明しましたとおり、協議会の設置もさることながら、市町村の消費生活相談窓口の体制強化についても、市町村に働きかけてまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。折腹委員よろしかったでしょうか。

#### 【折腹実己子委員】

はい。わかりました。よろしく願います。

#### 【栗原由紀子会長】

続きまして、御出席の委員の菅原委員からよろしく願います。

#### 【菅原幸弘委員】

菅原です。よろしく願います。

まず、前回の審議を受けて、各委員の皆さんの意見やパブリックコメント等の意見を盛り込んでいただきまして本当にありがとうございます。内容が充実してきて、だいぶ完成版に近づいてきたと思っております。ただ逆に完成版に近づいてくればくるほど、見やすさや読みやすさ、読みたくなるような内容といった面から考えて、もう少し見直す必要があるのかなと思いました。

前回、私からお願いしたり感想を述べさせていただいたりした返答などを中心にざっと見させていただいて、見やすくなったかどうかをチェックしてみましたので、その点について1つと、その他をざっと見て、こういうふうに書いていただくともっと見やすいかなといったところを3点ほどお話ししたいと思います。

1つ目です。基本計画の17ページ「目指すべき宮城県の姿」ですが、こういったところは高校生にも「これから5年後にはこうなってるんですよ」と示して読ませたいなと思えます。それからパ

ブコメでの指摘も取り入れていただいた1番のところで、「安全・安心な商品やサービスが適正な取引行為により提供される社会」とあります。これは、ちょっと長いかなと思います。

A3版で作成されている資料2の基本計画の概要の中で、真ん中に「目指すべき宮城県の姿と方向性」とあり、4項目あります。そして右側にも「消費者施策」として4項目ありまして、それぞれがリンクしているわけですが、文言が長いのと短いとあります。見やすさとしては短いほうがいいなという感じがあります。

ただ、パブリックコメントにある「適正な取引行為」は、やはり重要なことですので、例えば1番の三角印の内容が、1つしかないんですけども、そこに落とし込んで行くことはできないのかなと。もっと見やすいんじゃないかなと感じたところです。

同様にですね、2番、3番と長いかなと。右側の消費者施策の項目のように短くまとめていったほうが見やすいのかなという感じがします。長い部分は三角印の言葉で補っていくということができないのかなというところが1つです。

また、細かいところですけども、1番の「安全・安心」の三角のところを読みますと、「事業者が消費者を重視した事業活動を行い」というところが、4番の「人や社会」のところでも「事業者は消費者を重視した事業活動を行っている」と2つ出てくるんですけども、あってもいいんでしょうけれども、よりスッキリするためには、どっちかがいい。多いかなと思います。

関連してですね、基本計画の19ページの表ですね。ここも1番から2番、3番、4番は「目指すべき宮城県の姿」の項目ですね。これは、項目の中にも小さな文字で入れ込んであるんですけども、取って支障が無ければこの小さな文字はいらなかなと思います。これは見た目上の感想です。

17ページに戻っていただいてですね、「目指すべき宮城県の姿」で適正な価格で、安全・安心な商品が提供されるというところに、こだわりを持ちたいと思います。エシカル消費でもフェアトレードでもいいんですけども、やはり従来よりも価格はどうしても上がってしまうのではないかなと思います。それを自覚的な消費者がですね、あえて買う。そういう宮城県であってほしいと思います。

もう1つは、事業者のサイドからして、宮城県ではこういうのは売れると、そういう事業者が積極的に情報公開をしながら、消費者が選択できるように情報を提供してくれるという姿が、より理想的じゃないかなと。

5年計画でこれを実現したら、宮城県は全国に先がけて取組ができているといったところを、高校生に夢を持たせたいと思います。

安心・安全な商品サービスを、必要な情報とともに、適正な価格で、提供してますというようなことがいいかなと思います。

2つ目です。教育計画のほうです。教育庁のチェックも全部入っているということですけども、こちらもほぼ完璧になっていたと思います。そこで1つだけ気になったのは、教育計画の23ページの、高等学校、23ページの下の方の④の2行目の文言ですけども、「消費者の権利と責任、生涯を見通した経済設計」という言葉は使うのかな、「生活設計」くらいかなと思います。御確認いただければと思います。

あと、私は社会科なので、家庭科のことはよくわからないんですけども、4行目の「消費者保護の仕組み」や「責任ある消費」については家庭科の新しい学習指導要領に書いてありましたので確

認できましたが、次の「キャッシュレス社会の家計に与える利便性や問題点」については、どうしても見つけられなかったので、確認していただければと思います。むしろ、「持続可能なライフスタイルと環境」という項目は家庭科にあるので、もしも差し替えるとしたらそういった文言になろうかと思いますが、新しいかどうかはわからないので、それについても確認していただければと思います。

下から3行目ですが、「高校3年生になると」とあるんですが、確かに高校3年生になると次々と成人になるんですけども、細かいことと言いますか現場の感覚から言いますと、高校2年生でも成人になってしまう人がいます。イレギュラーな人です。そういう人も中にはいますということです。

特別支援学校の方も整理していただいております。

それから、その他ですけれども、非常に細かいことになりますが、教育計画の2ページ目の統計の解説になると思うんですけども、相談件数の表とグラフの間に「過去5年の相談件数の推移を見ると、平成28年度までは減少傾向だった」とあるのですが、グラフを見ますと、平成27年度から28年度は確かに減っていますが、その後は増加に転じております。27年度と28年度で減少傾向にあると言えるのかというのがあります。

5年のスパンですので、28年度には減少したのは確かなのですが、傾向とまではないかなと感じたところです。ここは御検討いただければと思います。

最後です。これは印象なんですけれども、基本計画も教育計画も両方なんですけれども、目次があって、ページの随所に「エンカル消費」とか「消費者市民社会」と用語の説明が入っています。こういった用語の解説を目次の何ページに書いてありますとか、トピックとかがあると読みやすいかなと思います。邪魔だったらいいですけども。新しい用語を引きながらですね、理解をするんだなというふうに感じたということです。以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。そうしましたら表現上の御意見を伺っておりますので、これについて御回答いただければと思います。

#### 【事務局：消費生活・文化課 川越課長】

はい、御意見ありがとうございます。基本計画のまず17ページのところで、「目指すべき宮城県の姿」の1番から4番までの、タイトルが長いのではないかとというのが御指摘でありました。

これについては第3期計画を継承するような形で、第4期においても、ほぼ、前期計画を継承する形にしておりまして、目指すべき姿に大きな変更はないだろうということで、第3期計画との連続性を踏まえてこのような表現になっているところであります。なお、持ち帰って検討させていただければと思います。

それから19ページの、4つの施策ごとに書かれたカッコ書きの部分の必要性についても、もう一度検討したいと思います。スッキリ見やすくというような趣旨だと思いますので、検討させていただければと思います。

17ページの1番の「適正な価格」でいうところを入れ込むかどうかということになりますけれ

ども、「適正な商品サービス」ということの中には、当然、質の問題と価格の問題と両方に、含まれると考えておりますけれども、なお御意見を踏まえまして検討させていただきたいと考えております。

**【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】**

教育計画の方につきましてですけれども、まず見やすさとか表現に関するところで、目次のところに用語解説の計上を付けたらどうかというところは、検討させていただきます。

それと2ページのグラフにつきましては、表示されてませんが26年度以前まで、減少傾向だったものですから、こういう表現にしておりますけれども、この5年間だけでわかるような表現に改めたいと思います。

それから、23ページ以降の、実際の学習指導要領等につきましては、なお、出典等も確認させていただきますまして、必要に応じて修正させていただきます。ありがとうございました。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。菅原委員よろしかったでしょうか。

**【菅原幸弘委員】**

ありがとうございました。

**【栗原由紀子会長】**

続きまして、野崎委員からどうぞよろしくお願いします。

**【野崎和夫委員】**

様々な意見を踏まえ、反映した資料を作成していただきありがとうございました。私からは、3点ほど申し上げたいと思います。

1つ目は「基本計画」の22ページ、3段落目の「メール等を活用した消費生活相談体制の構築」についてです。かなり早い段階から電話によるものだけでなくということで具体化を図ろうとされて記載をいただいているところですが、コロナウイルスの収束状況等を踏まえますと、これだけではなくて、例えば、リモートによる相談を検討して準備していく必要があると思います。

24ページのところにもありますように、出前講座や研修会等については、インターネットの活用やWEB配信をやっていこうということで予定されています。相談体制の窓口のところについても、そういった状況を踏まえたあり方を考えた方が良いと思います。

2つ目は、「教育計画」の30ページのところの「学生サポーター」の件です。この「学生サポーター」は大変大事な施策と思います。これをどのように具体的にうまくやっていけるかというところがポイントになると思います。これについては11ページの四角囲みの下の「課題」のところにあるように、どのように支援していくのか、どういうイメージで進めていくのかといったあたりを、より具体的にしていく必要があります。「学生サポーター」を養成していく課題意識はかなり見えているものの、「学生サポーター」をどういう局面で、どのように御活躍いただくかというイメージと、

それを進めるための支援、モデル的に何をするのか、こういう場面にちょっと行ってくださいというような、実践的なところまで含めて検討しておく必要があると思います。成年年齢引下げの問題もあり、成果の上がるようなやり方にしていく必要があると思います。

3つ目に予算措置との関係です。これはどういう関係になっているかについて、質問と要望です。先程申しましたようなリモート相談をやろうとすると、ある程度の機材が必要になると思います。そういう意味で言うと、ここでやろうとしていることを確実にやっていくためには、予算的な裏付けが大事だと思います。予算措置をきちんと取っていただいて、確実に執行いただくようお願いをします。以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。野崎委員の御意見について御回答いただければと思います。

#### 【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】

ありがとうございました。まずメール相談に続いてリモートの相談という話がありましたけれども、システム上の問題に加えまして、個人情報の取扱いという話がありまして、なかなか、私ども県の方と、個人の方を結んで、直接やりとりするというところで、個人情報の取扱いというところも加味しなければいけないのかなと思っております。先程、来月に電子申請による相談受付を始めると御説明しましたが、当初は電子メールを考えていたんですけれども、それではセキュリティ上、弱いのではないかということもありまして、電子申請システムに切り換えたという経緯もあります。まずそちらをやってみて、あと、リモートについては、もう少しお時間をいただければと思っております。ただ、検討はしなければいけないと思っております。

例えばですが、個人から直接は難しいんですが、たまたま市役所に来た方が、市役所に相談員さんがいない時に例えば市役所と県とか、そういうことは可能性としてあるのかなというふうに思います。ちょっとそれは私見ですけれども。いずれ、リモートについては考えていきたいと思いますが、今すぐということは難しいのかなというところでございます。

それから、出前講座などについてもどんどんそういったオンラインの活用を図っていきたく思っています。こちらは前向きに進めてまいりたいと思っております。

それから、学生サポーターですが、いろいろ御意見いただきましてありがとうございました。確かにどういう活動をして欲しいとか、何かマニュアル的なものがないと、やはり学生さんも大変なのかなと思いますので、そういったものの整備も考えてまいりたいと思っております。

それから予算措置につきましては、消費者庁の交付金なども最大限活用しまして、必要な額の確保に努めております。特に5か年計画ですけれども、来年度については、この審議会でもいただいた御意見を踏まえて、その意見を反映できるように、極力予算の確保に努めたところでございます。今後5年間も、最大限努力してまいりたいと思っております。以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。よろしいでしょうか。それでは、末委員から御意見をお願いいたします。

#### 【末弘美委員】

宮城県生活学校連絡協議会の末と申します。よろしくお願いいたします。

基本計画と教育推進計画が最終案になって、非常に充実した内容になっていると思います。今までたくさんの委員の方が質問とかなさってきたので、だいたい、もう言い尽くされてしまったような感じで、私が言うことも本当に無いのですけれども、ちょっと訂正をお願いしたのが1点と、説明をお願いしたのが1点ございます。

まず1点目なんですけれども、教育計画の方ですね。7ページのところなんですけれども、2番の「地域での取組」の下から4行目のところに、「出前講座は、町内会や老人クラブ、地域の見守りを担う民生委員や児童委員」と書いてあるんですね、ここの「民生委員や児童委員」というのは、私、民生委員を20年ほどやってるんですけれども、「民生委員・児童委員」というのが正式な名称でありまして、民生委員と児童委員は名称として同一なんです。

それで、他にもここの教育計画のところに民生委員というのが4回ぐらい出てくるんですけど、それは多分、私の中では「民生委員・児童委員」の省略として、民生委員という表記をしているのかなと思ったんですけど、実際にはですね、「民生委員・児童委員」と、それから中学校区で、「主任児童委員」という、そういうのもありまして、ですからここの7ページで言っている「民生委員や児童委員」は、もしかすると「主任児童委員」のことを言ってるのかと思ったのですけれども、「児童委員」という表記は多分ないので、わかる人が見たら、「あれ？」と思うかなと思いました。もしかしたら、「民生委員・児童委員」のことを言っているのであれば、「児童委員」としてところだけをカットしていただければ、他の民生委員と同じような表記になると思います。

あと、2つ目の、説明をお願いしたいところなんですけれども、8ページのところですね、「課題」の中の丸ポチの3つ目のところで、「消費者庁において、人口5万人以上の市町村への、『消費者安全確保地域協議会』とあるのですが、私の中でちょっとイメージができなくて、これはどういった協議会を指しているのかなと思いましたので、御説明をお願いします。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。そうしましたら、末委員の御意見に対する御回答の方をよろしくお願いいたします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】

はい。まず7ページの「民生委員・児童委員」につきましては、すみません、用語の使い方について修正したいと思いますので、よろしくお願いいたします。

それと8ページの「消費者安全確保地域協議会」ですけども、これは消費者庁の方でモデルを示されていますけれども、見守りが必要な高齢者、障害者を見守るために、消費生活センターを含めまして、地域包括支援センターですとか、福祉関係団体、医療機関、学校、警察、保健所、或いは金融機関とかコンビニとかそういったいろんな機関がネットワークを作ってるというイメージになっております。

**【末弘美委員】**

すみません、協議会ということは、例えば年1回とか全体で集まって話し合いをするとか。そういうこともあるんですか。

**【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】**

はい。そこは、各自治体で運営方法が変わってくると思いますが、協議会ですので、年に何回か集まって、打合せや協議とか、そういった場もあると承知しております。

**【末弘美委員】**

ありがとうございました。

**【栗原由紀子会長】**

よろしかったでしょうか。続きまして櫻井委員よろしく申し上げます。

**【櫻井やえ子委員】**

櫻井でございます。今日のこの資料を読ませていただきまして、何度も何度も審議した結果、訂正をして直して、随分事務局でも、苦勞したのではないかなと、そう思いながら読ませていただきました。私は主婦でございます、あまりその詳しいことまではわからないんですけれども、勉強にはなりました。

資料2のですね、中央にある4「人や社会、環境に配慮した消費行動ができる社会」というところに、「公正で持続可能な社会を形成していくために、消費者自らが賢い消費活動を行い」と書いてありますけれども、ここの中の開発目標等についてはどんなものかなと思いました。

それからですね、子供たち、高校生、老人、その人達の事にも、随分配慮した文書で作っていただいたので、私たちは、すごく読ませていただいて、安心なところがありました。せっかくこのような立派な資料を作成していただきましたので、実践していただければ幸いですけれども、ある市町村によりましては、まだ消費者問題について、心配してないところもございます。一部の人がわかって一部の人にはわかっていない。こんなことを言うのもあれなんですけれども、そういうことですので、もう少し各市町村にも声を大にして、呼びかけながらこのせっかく作った物を浸透していただければ幸いかなと思いました。ざっばくな話ですけれども、感じたことだけ言わせてもらいました。以上です。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。櫻井委員の御意見に御回答があれば、よろしく願いいたします。

**【事務局：消費生活・文化課 川越課長】**

「目指すべき宮城県の姿」の「人や社会、環境に配慮した消費行動」の推進ということで、前の計画ですと「環境に配慮した消費行動の推進」となっていたのですが、今度は「人や社会」という言葉を加えたものです。開発目標との関係ということでお話がありましたけれども、持続可能な開発目

標いいわゆるSDGsの国際的な取組も意識した項目になっておりますので、しっかり取り組んでいきたいというふうに考えております。

それから市町村ですけれども、相談件数だけで見ますと、年間大体、宮城県全体で2万件ぐらいなんですけれども、その8割の1万6,000件ぐらいを、県の消費生活センターと、仙台市の消費生活センターで受け付けています。残り2割がそれ以外のところで受付けているような案件ですね。数だけ見ましても、少ない市町村で受け付けている分は少ないのですが、それが、相談案件がそもそもないのか、それとも、体制がとれてないのかというところはですね、やはりしっかり見ていかなければいけないと思いますので、市町村の消費生活行政の取組が充実するように、県としても頑張ってもらいたいと思いますのでよろしくお願いします。

#### 【櫻井やえ子委員】

ありがとうございました。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございます。続きまして、白鳥委員からお願いします。

#### 【白鳥裕之委員】

おまとめ大変お疲れ様でした。非常に良い物ができたと思います。私の方からも特段これというものはないんですけれども、今の状況、このコロナの状況の中で、若干あるかなと思ったのが、基本計画の5ページに「エンカル消費」とか書いてあるんですけども、やっぱりコロナの関係で、非常に経済が回らない状況がありまして、この「エンカル消費」の中にも「地域への配慮」というのがあるんですけれども、ここにはこういった形で「持続可能な社会」のところで取り上げてるところが、こういう自然災害の時とか、コロナとか、震災の時もそうですし、地元なり、企業を経済を回していくために、消費者もそういったところを考えていかないと、消費者イコール多分労働者だと思いますので、それが自分のところに帰ってくるという、そういった観点も、消費者の皆さんの中に、意識の中に入れていただいて、確かに消費トラブルから、守るということも大切だと思うのですが、それをトラブルにならないようにですね、しっかり経済を回すというところの視点もあって、ちょっと、どのところに入れるのかというと、今の状況から言うと、そういったコロナウイルスの関係のところになるのかなという気はするのですが、結局この中に書いてあるのは、それに付随してのトラブルに対してのお話はあるんですけど、やはりそれだけではなくて、地域の経済を回すというところの仕組みも必要なのかなと感じました。

基本計画の20ページの「消費者施策の推進」のところで、2段落目に「関係部局が連携し」とあるのですが、この最後に「可能な限り正確かつ迅速な情報提供に取り組めます。」とあるのですが、具体的にどういったもので情報提供していくかということを示すのが必要なのかなという気がします。県のホームページなのかもしれませんが、やはり、これだけ素晴らしいものができて、最後、どのようにこれを周知して、皆さんにそういう行動をしてもらうかということが、最終的に一番大事だと思います。その辺の視点を忘れずに、しっかりと進めていくことが大切だと思いますので、ぜひ御検討いただければと思います。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。白鳥委員から御意見について、何か御回答があればよろしく願いいたします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 川越課長】

従前からの地産地消というようなことですね、御指摘をいただいておりますので、そうした観点を盛り込んでおります。目標値としても、今回、消費者意識基本調査の中で地元産品を購入して地産地消を実践することを意識しているかどうかというものも掲げて、追加しておるところであります。

確かに、新型コロナウイルス感染症のような出来事で、地元経済を回すことの重要性への認識が、非常に高まってきているのではないのかと思いますので、具体的なこうした取組の中で、出前講座等の研修会もたくさんありますので、そうしたところにも普及してまいりたいというふうに考えております。

あと非常時の情報提供ですけれども、ホームページはもちろんですが、フェイスブックも今年度開設しましたし、やはり大規模災害時に非常に役に立ったのは、ツイッターとかですね、そうしたSNSという媒体が非常により多くの皆様に情報をお届けできるツールとしては有力かなというふうに考えております。ツイッターはまだやっておりませんが、そうした手法についても検討してまいりたいと考えております。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。白鳥委員よろしかったでしょうか。続きまして佐藤和広委員、どうぞよろしくお願いいたします。

#### 【佐藤和広委員】

東北電力の佐藤でございます。これまでの計画策定の論議にはまらずに、その温度感もわからずに、最終回だけ出席させていただいておりますので、この場にそぐわない意見もあるかと思いますが、御了承いただきながらご意見としてお話をさせていただきたいと思っております。

まずは、1年先も見通すことが難しい中で、この5ヵ年計画を策定するにあたり、とても広範囲に多くの取組が計画されており、改めて大変な作業だと認識しました。

その中で、所々、日頃目にする事の少ない用語が使用されており、「エシカル消費」、「消費者市民社会」、「消費者志向経営」、「SDGs」、「金融リテラシー」についても勉強させていただきました。この用語解釈を箱囲みで記載していただくなど、親切なお仕上がりになっていると感じました。

用語については、注釈をつけながら、どんどん積極的に使って、知名度を上げていただければと思っております。

「消費生活の安全・安心の確保」という観点で、計画の6、7ページと、20ページに記載されておりますが、最近の出来事ではやはり新型コロナで、不確かな情報で消費者が踊らされ、例えば、生産は十分だと言われているにもかかわらず、店頭からトイレットペーパーやティッシュペーパー、

アルコール消毒液などが無くなり、そういう消費行動に走るという残念な状況がありました。そういう消費行動に対しても、行動計画は非常に重要になってくると思っております。計画上では、詐欺被害防止という点では、警察と連携をしながら啓発活動を行っていくということでございますけれども、不確かな情報における消費活動という点においては、マスコミ等とも十分連携し、協力をいただきながら、正確な情報をスピード感を持って情報発信をしていただきまして、消費者の安全・安心の確保に取り組んでいただければと思います。

最後に、22 ページにも記載がされておりますが、様々な媒体を活用した「消費生活相談体制の構築」ということですが、こちらは若年層を意識したメールやSNSの活用を相談方法に取り入れるという認識でございますが、1 回のやりとりでおさまらずに2度3度というメールでのやりとりをするとすると、その運営には相当な負担を伴うことが予想されます。年度評価をしていくというお話がございましたが、相談の対応状況等を十分検証していただくなど、必要なフォロー策を図っていただきながら、様々な運営に努めていただければと思います。以上、意見とさせていただきます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。御意見について何か回答があればよろしく願いいたします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 三浦消費者相談専門監】

大変ありがとうございました。詐欺被害防止という、混乱期における対応ということでいろいろ御意見をいただきました。特にコロナ禍におきましては、いろんな詐欺とかそういったものが起きておりまして、私ども警察とも連携しておりますし、マスコミの方も、私どもとか仙台市さんから取材をして、いろんなニュースで注意喚起をいただいているところです。逆に私ども、消費者庁なり、私ども自治体もデマや不確かな情報に惑わされないように、マスコミ等の確かな情報を使いましょうといったところで周知をしているところでございます。

今後も関係機関との連携を密に行いまして、こういった消費者被害の未然防止に努めてまいりたいと思います。以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。そうしましたら、渡邊委員よろしく願いします。

#### 【渡邊正明委員】

東北経済産業局の渡邊です。取りまとめ大変お疲れ様でした。また、ありがとうございました。計画の内容はわかりやすくなったと思います。行政の立場で審議会に出席させていただいておりました大変勉強になりました。

私からは2点ほど感想をお話しさせていただければと思いますが、基本計画の17ページの「適正な取引行為により提供される社会」と文言がありますけれども、まさに修正案通りかと思えます。

悪質な事業者を処分して市場から排除して、消費者から信頼できる市場を構築することでも行政の重要な役割だなということを、私自身改めて再認識をさせていただきました。

2点目ですが、両計画は来年度から始まるわけですがけれども、早速来年には、特商法と預託法等

が改正される動きがございますので、こうした法令改正の動向を踏まえつつ、今後も必要に応じた検討を行いながら、「目指すべき宮城県の姿」を実現していただければと思いました。以上でございます。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。何か回答がございましたら。特にないですか。ありがとうございました。

そうしましたら、ちょっと予定した時間が大分過ぎてしまって申し訳ございません。これにて、質疑応答については終わりにしたいと思います。

最後に事務局から今後のスケジュールについての御説明をお願いします。

**【事務局：消費生活・文化課 鈴木課長補佐】**

それでは今後のスケジュールについて御説明いたします。

パブリックコメントにつきましては、資料1-2のとおり整理いたしまして、1月下旬までには公表する予定です。

両計画につきましては、本日の御意見等を踏まえて、事務局で検討いたしまして、修正箇所については修正の上、1月下旬に栗原会長から知事に答申いただく予定でございます。委員の皆様には、答申の前後に両計画を送付いたします。その後、2月議会の環境福祉委員会の予算外議案として、審議され、3月に公表の予定です。以上です。

**【栗原由紀子会長】**

ありがとうございました。

ただいま御説明のありましたとおり、来年1月に、私から村井知事に答申を行います。皆様と両計画について協議するのは本日の会議が最後となりますので、本日いただいた御意見につきましては、私と事務局で計画に反映し、両計画を完成させたいと思っております。ありがとうございました。本日予定しておりました議事については以上でございます。

議事進行に不手際がありまして、大分時間が超過してしまいました。申し訳ございません。議事進行に御協力をいただきましてありがとうございました。

それでは、進行役を事務局にお返しいたします。

**【事務局：消費生活・文化課 鈴木課長補佐】**

栗原会長、議事進行ありがとうございました。

本日の次第は以上となりますが、委員の皆様から何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、以上をもちまして、本日の令和2年度第3回消費生活審議会を閉会させていただきます。長時間にわたり御審議を賜り、誠にありがとうございました。