

## 令和6年度第1回石川県消費生活審議会議事録

### 1 日 時

令和6年11月21日（木） 13:30～15:10

### 2 場 所

石川県行政庁舎11階1109会議室

### 3 出 席

山崎委員、尾島委員、久保委員（Web）、長澤委員、眞鍋委員、八木委員、青海委員、  
北川委員、橘委員（Web）、大谷委員、館委員、田中委員、西田委員 計13名

### 4 報告事項

- (1) 石川県消費者教育推進計画の進捗状況について  
事務局から、前回審議会以降の同計画の進捗状況を報告。
- (2) 消費者を取り巻く本県の課題について  
事務局から、近年の社会情勢の変化に伴う本県の課題を説明。
- (3) 石川県の消費生活相談状況について  
事務局から、令和5年度に県及び市町の消費生活相談窓口に寄せられた相談状況を報告。
- (4) 消費生活に関する県民の意識について  
事務局から、県政モニターへのアンケート結果による県民の意識を説明。

### 5 議 題

石川県消費者基本計画（仮称）骨子案について  
事務局から、骨子案を説明、異議なく了承。

報告（1）「石川県消費者教育推進計画の進捗状況について」における委員の意見内容

○山崎会長

ただいまの報告についてご質問、ご意見等ありましたら、お願いしたいと思います。

○眞鍋委員

今年度のこの数値は、これでもう確定ってということなんですか。それとも3月の年度末までまだ数値目標に近づくように努力されるということなんですか。

○村田生活安全課長

この数値は、令和6年度に県民アンケート等を実施しまして取った数字ですので、この数字自体は基本変わらない。

○眞鍋委員

はい、わかりました。数値目標の②の消費者安全確保地域協議会設置市町の県内人口カバー率に関しては、上げることができるかなとは思っています。

○村田生活安全課長

そうですね、これは確かに、はい。

○眞鍋委員

石川県内の人口比から考えると、金沢市に4割の人口が集中しているわけですね。なので、金沢市さんがこの協議会を設置していただくっていうのが、一番手っ取り早いのではないかなと思うんですが、そういう働きかけをされているのか、あるいは金沢市さんはどういう反応されてるのか教えていただけますでしょうか。

○村田生活安全課長

はい。委員がおっしゃる通りですね、金沢市さんがもし協議会を設置していただいたら、目標クリアとなるものであります。金沢市さんにも働きかけをしているところがございます。ただいろいろ金沢市さんとしても、先ほど申し上げた事務的な負担であるとかですね、国の交付金の嵩上げがないとかですねいろんなそういう事情があり、今ちょっとまだ設置の方をするところまでは至っていない、そういう状況であります。今後ですね、もちろん金沢市さんも含めまして、各市町、まだ設置してない市町に対して、働きかけを強めていきたいというふうに考えております。

○眞鍋委員

はい、わかりました。ありがとうございます。新しいものを作るっていうのは、屋上を重ねるみたいな話なんで、今ある既存の仕組みに、これをちょっと名前をプラスアルファで付け加えるぐらいでも設置したっていうふうになるような考え方とかで進めていかれたらいいかなと思います。

○村田生活安全課長

はい、ありがとうございます。

○山崎会長

ありがとうございました。この報告1につきまして、他に何かご質問、ご意見ございませんでしょうか。

○青海委員

はい、今の眞鍋委員のおっしゃることに続けてお伺いをします。昨年まで高齢者の見守りセミナーというのをうちの団体に受託をしてやらせていただきました。ただ、なかなか新たにという場合は、セミナー形式というよりは、個別の自治体さんへの働きかけとか、調整とかというのにも必要になってくるので、多分このセミナーでやれることは、もうそこが限界かなというふうには思っています。ただ、一昨年あたりから、いわゆる自治体の関係者の方だけではなくて、包括支援センターですとか民生委員ですとか、福祉関係の方の受講が非常に増えてきているんですね。そういう方たちへの情報提供といいますか、そういったものはこれからも必要ではないかなというふうに思っていますし、あとは他県の状況をお伺いすると、基本的には基礎自治体、市とか町とかが設置をすべきものなんですが、県が音頭を取って県が大きな枠組みを作って協議会に準ずるものを作って、年に1回そういう情報を共有したりとかっていうことで、それがエンジンのような形でもって、広がっているという事例もお聞きをしていますので、どうせだったら県が音頭を取って県が設置をして、皆さんに呼びかけていく方がわかりやすいのではないかなという気もいたしますので、そこについてはまたご検討いただけたらいいかなというふうに思います。

○村田生活安全課長

はい、ありがとうございます。いただいたご意見を参考にいたしまして検討したいと思います。

○山崎会長

他によろしいでしょうか。

○長澤委員

私も消費者庁のホームページから協議会に関して少し確認をしておりましたけれども、新しいものを作るよりかは、既存の団体に相乗りするような形で、まずは動かしてみようという形が有用であるというような話もありましたし、今ご意見をお聞きする中でも福祉関係の方々がすごくその辺りには親和性が高いのかなというふうに感じているところです。福祉関係の方であれば、見守りが必要な方の生活状況を把握しやすいところでもございますし、そういうところから入っていくべきふさわしい業者さんというものもわかっていくのかなというふうに思いますので、トリガーとして福祉関係の方々を考えてみるのはよろしいのかなというふうに感じております。

あともう一つ、情報の発信の仕方についてのご説明もございました。若者についてはSNS、高齢者に対しては新聞チラシというふうに媒体に工夫をしていくということは、とても重要なことだというふうに思っております。一方でSNSが発信されるインターネットの世界では、いわゆる視聴者が

見たものの情報をもとに視聴者が見たものに近い情報というか、さらにその視聴者が興味があるもの、興味を持っているものをインターネットの方で推測して、情報がまた SNS に流れていくというような、いわゆるフィルターバブルというような状況があるというふうに言われているところです。何が言いたいかといいますと、情報は、インターネットで見る限り、どんどん偏った情報になっていきまして、このような消費者問題に興味がある人は、何度でもクリックするので、またそれに似た情報がアップしてくるんですけども、見ない人にとってはいつまでたっても消費者問題に関するページが上がってこないという、自らアクセスしない以上は、上がってこないというようなスパイラルに陥るといふところがございますので、ぜひそういう注意喚起のページに興味を持ってない方でもたどり着けるような仕組みがないのかなというのが思いでございます。

この辺りの技術的なところは、私はわからないのですけれどもフィルターバブルから弾き出されてしまって、いつまでたっても有益な消費者問題の情報にたどり着けないというような状況にならないように何かネット購入やその副業サイトにいった消費者の方々が消費者問題のページにたどり着けるような形の仕組みというものを何か業者等含めて検討していただけたらありがたいなというふうに思っております。

## 報告（2）「消費者を取り巻く本県の課題について」における委員の意見内容

### ○山崎会長

ありがとうございました。それでは、ただいまのご説明についてご質問、ご意見等がありましたら、ご発言をお願いしたいと思います。

### ○尾島委員

おそらく今後の計画のところにも出てくる話なので、ここで書くまでもないということなのかもしれませんが、一応課題として挙げておいた方がいいのかなと思うんですが、やっぱりこういったものを消費者教育とか必要とか重要ってのはわかってるけど、その担い手が不足しているっていうのは、かなりの課題の一つだと思うんですね。

例えば、講座をしようにもその提供する側の方、いわゆる担い手が十分でない、相談者もそんなに数があるわけではないというような形で、担い手の不足を課題の一つとして入れておく必要があるんじゃないかと思ったのでちょっと意見として申し上げさせていただきます。よろしく願います。

### ○村田生活安全課長

わかりました。ありがとうございます。

### ○山崎会長

報告2について、他にご意見ございませんでしょうか。

### ○八木委員

先ほどの報告でもあったんですけども、民生委員の方がかなり代わりにというか、高齢の方と

直接の付き合いの中でそういう啓発的なこともお話してもらったり、相談に乗ってもらったりって具体的なことをしてもらってると思うんですけども、高齢化の進行の課題の中で、民生委員の方ってのは先ほど言っていた協議会とかのメンバーというか、構成員っていうか、位置付けってというのはどういう形になってるんでしょうか。

その人たちの消費生活教育というか、そういう部分で相談に乗ってもらえるような、その人たち自身が知識なり、例えば消費生活センターに繋ぐような役割を果たすであったり、何かそういう工夫の中で、実際の働きというか効果があるところでやってもらえるんじゃないかなと思うんで、その辺の位置づけってというのはどうなってるのかなとちょっとお伺いしたいと思って。

#### ○村田生活安全課長

はい、今ほど委員からお話ありました、民生委員の方々も、今後というか見守りネットワークですね、そちらの中では民生委員さんも協議会のメンバーになっております。おっしゃる通り、その民生委員さんが高齢者で消費者トラブルで困ってるっていう情報を得た場合には、その消費生活センターに繋げるとか、そういった意味での役割を果たしていただけるというふうに考えております。

### 報告（3）「石川県の消費生活相談状況について」における委員の意見内容

#### ○山崎会長

ありがとうございました。それでは、ただいまの報告についてご質問、ご意見等がありましたらご発言をお願いいたします。

#### ○青海委員

県の消費生活支援センターの相談員さんたちは、個別にあっせんをして、それで交渉していただいているということで、その方のトラブルは解決できるんですが、私達、適格消費者団体の場合は、その情報をいただいて、それで企業ですとかに例えば契約書であるとか、広告の表示を変えてもらうという役割を担っている、役割分担をしているわけです。ただ、うちに直接お電話をいただいたりする場合がありますが、私達は個人の救済はできませんというふうにお断りをすると、そこでもう情報いただけなくなってしまう場合がかなりあります。ですから、できれば、センターの方にご相談いただいた方に、私たちのことを御紹介いただくというのがスムーズかなと思うんですが、実は消費者の皆さんって、自分のことが解決できたらそれでもう終わりになってしまっただけで、次に続くこれから被害を受けるであろうという方に対して、自分が何かをするということに対しては、ちょっとモチベーションが下がってしまったりとかっていうことがよくあるんですね。ですから、よく市町さんの相談員さんからも、もうなかなか本人はもう言ってきてくれないだろうからということで、うちに提供してもいいですかということを確認いただいた上で、相談員さんから情報をいただくというケースがかなりあって、それでいろんな申入れとかに繋がっています。ですから、消費者の立場を考えると、ちょっと相談員さんたちが、手を出してあげて、それでぜひうちの方に情報提供いただければ、これからの未然防止に繋がりますので、そういった連携というのをぜひお願いしたいなというふうに思っております。

○山崎会長

他に、報告3についてご質問、ご意見等ありましたら、ご発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

○長澤委員

屋根の修繕の工事の案件が増えたというのは、まさにこの石川県独自の事情によるものだというふうに思います。

弁護士会でもこのような悪質な商法に関して、注意喚起を早い段階で消費者の皆様、現地の皆様にお伝えしなければということで、いろいろ協議を重ねていたということを思い出しました。当時、私達が聞いたのは、このような屋根の修繕工事であったりとか、あとブルーシートを家の前にポンと置いておいて、使ったら、法外な金額を請求されるとか、そういった事情がありました。

高齢者の方々に伝わりやすい広報媒体といえば、新聞やチラシ、回覧なんですけれども、当時は、新聞がおうちまで届かないというような事情もございましたし、時間的な猶予もなかったですし、チラシを作ってるなんていう時間もなかったっていう中で、どういうふうに早く時間的猶予がない中で、適切に情報発信するかってことを考えたときに、地域の方々がよくご覧になっているものは何ですか、というふうに聞きました。そうしたときに話があったのは、ケーブルテレビだったんですね。私達は、一般的にあまりケーブルテレビっていう選択肢は、自分たちからは出せなかったんですけれども、この経験からするとやはり浸透する情報伝達手段っていうのは、その地域によって様々でありますので、そういう災害があったときに速やかに情報を伝達したいときには、現地の人たちにまず聞いてみれば、どのような方法が、なるべく多くの方々の目に留まるかねっていうなことを聞いてみるということが有用だになっていうことを経験しましたのでお伝えしたいと思います。

報告(4)「消費生活に関する県民の意識について」における委員の意見内容

○山崎会長

ありがとうございます。それでは報告4につきまして、ご質問、ご意見等がありましたらご発言をお願いしたいと思います。

○尾島委員

今の結果、先ほど報告1のところとかぶるところがあるので、そこで確認したらよかったのかもしれませんが、わかんないんで教えてください。今回の県政モニターの調査対象者の年齢層っていうのが、ちょっと先ほどから気になってたんですけれども、というのも今もう中学校までほぼ消費者教育は必須なので、みんな受けてきているということで、今後年代もどんどん上がっていくことになると思うんですけれども、高齢者との差分っていうのが今問題になっていると思うんですが、今回このモニターの年齢層が10代、10代ないんですけれども、20代30代って、均等だったのか、高齢が多かったのかみたいなことっていうのはおわかりになりますでしょうか、お聞かせいただけたら。

○村田生活安全課長

はい、幅広く、20代以降の方に対して行っておるんですけど、その辺の違う年代ごとの散らばりといえますか、そこは今確認してお返事をしたいと思います。

○山崎会長

はい。他にご意見、ご質問ございませんでしょうか。

○北川委員

消費者安全確保地域協議会、見守りネットワークについてなんですけど、石川県では今の全市町で、一体何%ぐらい設置されているのかということと、実は私、津幡町で民生委員をさせていただいております。その上、地域の方から防災士も取るようにと言われてまして、この一年間、大変忙しい日々を過ごさせていただいたんですけども、民生委員に関しましてはですね、二月に一回定例会というのがございまして、今年度は年度初めに消費者関係の資料等を町のほうからいただきました。今津幡町の民生委員というのは、私は今60歳で、60代は多分1割、70代の方が60~70%という状況なんですけども、その民生委員自体がおそらく消費者教育ということにあまり馴染んでないのではないかという印象を受けております。ですので、また市町の方に掛け合っただいて、民生委員も消費者教育といえますか、短い時間での講座っていうのが開けたらいいのではないかと感じました。

○村田生活安全課長

委員からのご質問、見守りネットワークですけど、今石川県内で見守りネットワークを設置している市町ってのは7つです。先ほど、資料1にも出てきてたんですけど、その人口のカバー率が24%ぐらいですかね。そういう状況であります。

あと、民生委員の方への研修ということも、これは我々も非常に大事だと思っておりますんで、ぜひ民生委員の方もですね、消費者教育を受けていただけるような仕組みを整えていきたいというふうに思っております。

○山崎会長

非常に有意義なご質問、ご意見であったと思いますが、他にいかがでしょうか？

○八木委員

ちょっと興味があったんでお伺いしたいんですけど、消費者問題について情報入手する方法としてインターネットが一番多くて、前回の調査に比べると倍くらいになってると思うんですが、発信をどういう工夫をされていたのか、どういう形で情報提供しているのかちょっと興味があって教えていただきたいです。

○村田生活安全課長

はい、県としてやっていることというのは、県のホームページに消費者に消費者行政に関しては消費者問題とか、そういったことをアップしている、あと県センターの方もSNSを通じまして、消費者問題に関しての情報提供とかもしているところです。そういったところで見ていただいたとい

うふうに言えると思います。

○八木委員

特別な事情があったと。

○村田生活安全課長

何が原因だったかというのは、今ぱっと思いつける答えはないんですけど、やっぱりデジタル化といいますか、それがやっぱり社会全体に進んでるっていう関係で、インターネットを通じて、情報入手したという方が増えたっていうことが言えるのかなってふうに思います。

今、センターの所長さんから、ラインが非常に有効だったというふうなお話もありました。

先ほど、尾島先生のご質問のアンケートの年代なんですけど、年代構成としては20代までが4.2%、30から50代が約70%、60代以降の方が23%というそういう構成だったということです。

#### 議題 「石川県消費者基本計画（仮称）骨子案について」における委員の意見内容

○山崎会長

議題につきまして、まずご質問、ご意見等がありましたらご発言をお願いしたいと思います。

○長澤委員

1点質問させてください。消費者問題への関心が薄れているところがとても問題があるというふうに、先のご説明で理解しておりますが、今回のこの骨子案の中で、県民が関心を再び取り戻すための施策としてどのようなところに注力されるお考えか教えてください。

○村田生活安全課長

はい、消費者問題に関心を持っていただくっていうのは、消費者教育が何より大事であります。それから、効果的な情報発信です。各年代ごとによく見る媒体を工夫して、その媒体を使って情報発信していくとかそういった部分を基本方針2の方で進めてまいりたいというふうに考えております。

○山崎会長

他にご質問、ご意見ををお願いしたいと思いますが、いかがですか。

○大谷委員

今日来られている団体の皆さんもそうなのかもしれないんですけど、我々もそうなんですけども、それぞれの団体で、実は消費者のいろんなトラブルであったりとか、情報っていうのはやっぱり持っています。私所属は、コープいしかわなんですけれど、今、全自治体さんと見守りの協定を結んでいる関係もあって、宅配で配送にうかがった際に、異変ですね、そういったことがあった場合に、緊急連絡先にご連絡しますよっていうことで登録をいただいています。今もう6000人近い方に、実はご登録いただいて、昨日もそういった事例があったわけなんですけど、そういうような各々が持っている情報を共有化できれば、これは非常に有効だと思うんですけど、実際我々もそうなんですけれど



むような、そういう消費者団体の育成というか支援というかそこも多分必要になってくる。

もう一つは、その組織に入るのが嫌よという若い方たちに、例えば関心のあるママ友のグループであるとか、例えばお子さんたちのPTAとかそういった形でご近所とかで同じ市民の方たちが集まってできるようなグループが、少しそっちの方に、エシカルだったり消費者教育だったりに関心を持ってもらうような促しってというような若い世代に向けての担い手の発掘といいますか育成といいますか、そういったことも是非、計画の中に盛り込んでいただけたらというふうには思います。

#### ○村田生活安全課長

まず、最初におっしゃっていただいた中間層ですね、若年層とか高齢者じゃなくて中間層の方への消費者教育っていうのは薄いのではないかという話は、ごもっともだなって思ってます。確かに社会の方が忙しいですからね、平日もお仕事されてる中で、消費者教育を受けようってなかなかそのモチベーション、そこまでたどり着くのは難しいのかなと思って、そういった意味で、例えば企業における研修の中でやっていただくとかですね、そういったことができればいいなっていうふうに思っております。

全体を含めましていろんな方々が、様々な場で様々な機会に消費者教育を受けられるような仕組みを我々作っていかねばならないんだっていうふうに考えております。

#### ○山崎会長

続けて何かご意見があれば承りたいと思います。

#### ○長澤委員

今のお話の関係で、よくクルミンとか、何かそういう企業に、何かやってることに関して、表彰とかこの企業はこういったものに取り組んでますという意味で、インセンティブを与えるような制度があるので、そういう消費者問題に関して、きちんと向き合って社員に対しての教育を熱心に行ってるっていう企業に対して、何らかのラベリングをするっていうのも一つの方法なのかなっていうふうに今思いました。

あともう一点は、先ほど大谷委員からお話があって、6000件ものっていうことですが、大変すごいネットワークが作られていて、まさに地域の安全を担ってくださってるんだっていう実態をお聞きして感銘を受けたわけですけども、先程来からずっと話が出ている協議会っていうものはそこに登録することによって個人情報保護の問題をクリアできるという、そういう仕組みになってるっていうふうに私は理解をしております。つまりそういうところにきちんと枠に入りさえすれば、情報を共有できるという仕組みになっているわけで、まさにそれを消費者庁は期待してこの制度の推進を図ってるっていうふうに理解してますので、考えるには、こういう人的な資源というものは、それぞれの業態の中では既に充実してる部分はあったり、あとはその福祉関係の人たちという貴重な人材であったりとか、民生委員の先生方であったりとか、そういう貴重な人的な資源があるので、あとはこれをどういうふうに望ましい形に落とし込んでいくかっていうところになってるのかなと、今バラバラになっているものについて何とかいい形にならないかってことだと思うので、でもこれって言うのは簡単だけどすごく難しいことなんだろうなっていうのは私なりに想像しているところですので、もし県が取り組まれるとするならば、そういったものを落とし込んでいく場合にどん

な課題があるのかっていう問題を洗い出すところから始められるというのが、大きな第一歩になるんじゃないかなというふうに思います。

○村田生活安全課長

委員のおっしゃった通り、見守りネットワークの最大の作るメリットといたしますか、それは個人情報の問題ですね。困っている人がいたら、それを消費生活センターに繋げるとかですね。協議会を立ち上げることによってその部分がクリアされると、個人情報のそういったものを考えなくても消費生活センターの方に繋げるっていうことができるってというのは最大のメリットと考えております。そういった意味で、今先生のおっしゃったように協議会が、市町もなかなか負担感があって難しいという声も聞いてるんですけども、そこをうまく我々もですね、市町の方々にメリットを十分に説明して、協議会が少しでも多くですね、市町で立ち上がっていただけるようですね、努力していきたいというふうに思っております。

○山崎会長

他にご質問、ご意見があれば伺いますが、Webでご参加の委員、何かありませんでしょうか。

○橘委員

1点お伺いしたいことがございます。消費者基本計画に際しましても、資料1にありましたような数値目標というのを定めるのかどうかお聞かせいただければと思います。

もし目標を定められるのであればですね、目標は高いに越したことはないとは思いますが、なかなか資料1を見てもですね、令和6年度に対して厳しいところはございますので、達成しやすい目標という言い方が正しいかわかりませんが、達成可能な目標を設定していただければいいのではないかと思います。いかがでしょうか。

○村田生活安全課長

成果指標を新しい計画でも定めるかどうかというご質問だったかと思っております。今日、皆さんにはご提示してませんが、新しい計画の中でも成果指標を決めまして、その目標に向かってですね、頑張っていくっていうそういう計画にしたいと思っております。実際にどんなことを指標にするかっていうのはちょっとこれからまた検討していくという段階でございます。

○山崎会長

他にごありませんでしょうか。本日はこの骨子案をですね、ご了承いただきたいという趣旨でございますので、まだ意見があればと思いますが、皆さんいかがですか。

特にこの点が問題だとか何かそんなふうなところがございましたら。これはあくまでも骨子案で、先ほど県の方からもご説明があった通りですね、これを具体的なことをこの審議会をもう1回開いて、審議していただいて、提案をと、こういう予定でございます。従いまして、今日は、この骨子案を了承していただきたいということなんですが、特に他にご質問、ご意見ございませんか。

ないようでしたら、この骨子案について、本案を可決することについてお諮りしたいと思います。特にご異議ございませんでしょうか。

委員から「異議なし」の声

異議なしというふうに承りましたので、この骨子案を了承したということで進めていただきたいと思います。

皆様には、貴重なご意見を多数いただき誠にありがとうございました。ちょっと予定した時間より早いんですが、事務局にお返ししたいと思います。