

令和7年度 和歌山県消費生活審議会会議録

1 開催日時及び場所

令和8年1月15日（木） 13:30~15:00

和歌山県薬剤師会館 4階 大会議室

2 委員の出席者名

浅野 喜彦 委員

岡崎 裕 委員（議長）

本村 めぐみ 委員

森田 拓哉 委員

鈴木 薫 委員

三毛 操 委員

大里 公子 委員

菊本 佳嗣 委員

田中 篤史 委員

中村 浩二 委員

前田 孝一 委員 以上11名

3 事務局出席者

横畑 生活局長

笠松 県民生活課長

安宅 消費生活センター所長 他担当課職員

4 議題

- ① 和歌山県消費者教育推進計画の進捗状況について
- ② 和歌山県消費生活センターにおける相談状況について
- ③ 若者に対する消費者教育推進事業について

5 傍聴者

なし

6 議事概要

開会

和歌山県環境生活部生活局長挨拶

議題① 和歌山県消費者教育推進計画の進捗状況について

事務局より資料1～3に基づき、報告を行った。

○本村委員

私は家族の研究を行っている専門家ですが、資料1の3ページ目の「高齢者・障害者見守りネットワーク構築支援」について、家族研究者の立場から見て、高齢者は社会的に割合が大きくマジョリティに近い存在である一方、障害のある方々は社会的マイノリティであると思いますが、双方同じようなアプローチでいいのかどうか検討は必要と考えます。それも含めてお伺いしたいのは、見守りネットワークの設置を促したことによって、実際のエンドユーザーである高齢者・障害者に対して、現時点でどの程度の機能を果たしているか、成果が得られているか、加えて、「見守り」を具体的にどのような方法でどなたがネットワークを組みながら進められようかとされているか、具体的な情報をシェアしていただきたいです。

○事務局

見守りネットワークにつきましては、設置を市町村に対して促しているということになります。各市町村が、消費問題をメインにするというよりは、福祉の分野で見守りをそれぞれされている場合に消費問題についても一緒に見ていけるように、この協議会というのを同じ形で組むことを推進しているところになります。実際に見守りを実施するのは誰かということになりますと、これはその各市町村で様々な形があるようです。概ね社会福祉協議会が中心となりまして、高齢者の方のお宅を回るなど、そういった活動をされているようです。その見守りをされる方に、消費に関する知識をつけていただき、福祉的な見守りと同時に、消費者問題に巻き込まれていないかという視点でも見ていただくというスタイルで実施をされているということが多いかと思います。

○本村委員

福祉の分野などで既に見守りネットワークというものが既存にあるかもしれないところに、高齢の方へのお声がけに加えて、こういうトラブルがあるから気を付けるようにというような情報提供もされていると。地域それぞれの任意の形で、特性に合わせてされていると把握されているのですね。

○田中委員

こういったチラシを見ることが、いろいろな勧誘とかを未然に防止できていた部分があったのではないかなと思うので、こういう取組はとても大事だと思いながら聞かせていただきました。質問は、報告いただいた数値というのは、いかほどのレベルなのかというのがイメージがつかない数値がいくつかあります。目標値というか、全体に周知させるために必要な対象に対して、現段階でどれぐらいまで出来ているというか、わかりますでしょうか。

○事務局

数値目標を定めているわけではなく、かなり出来ているとか、あるいはもっとやった方が良いとか、分析までは進んでいないのが現状です。

○議長（岡崎委員）

数字がたくさん出てくる進捗報告であったなという印象でした。

例えば、資料1の1ページ②のところで、昨年度の実績として講師を派遣した学校数が39校と記載されておりますが、これが多いのか少ないのか考えたら、県内の小中高の公立学校が大体400校ですよね。その内のこの数字は10分の1以下ということなので、私は結構深刻だと思っています。現在の学習指導要領に、消費者教育というのは重要事項として文部科学省から指定されています。教員を対象とした講座をやっておられるということですが、やることはもちろん良いことですが、一体そこに何人の教員が消費者教育と銘をうったときに集まってくるのかということが重要なのであって、やって終わりではだめであって、いわゆるアフターサービスというか、そのあたりが、多分先ほど田中委員が懸念されていたことだと私は思います。

一連の施策が保険的と言いますか、先ほど本村委員が言われたように、高齢者に対してどういう消費者問題の啓発を行っているかとなったときに、何かに便乗してそのカウントを稼いでいるという印象はどうしてもあります。

我々は消費生活審議会なので、和歌山県内あるいは和歌山県民に対する消費者意識の啓発であったり、あるいはトラブルの抑制であったりということに対して直接に責任を負っていると私は認識をしまして、そういう意味で言うと、そういうような我々が大事だと思うからこそこそうやって集まって論議をして、皆様のご意見とディスカッションしているのに、単純な状況報告をいただいたとて、あんまり値打ちがないような気がします。そうではなくて、ポジティブ、アクティブな形で積極的に、消費者啓発にはこういうような一連のポリシーがあって、様々なことに対してこういうようなアプローチができます、こういうことをやっていますという、攻めの姿勢が必要なのではないかというふうに私はやっぱり思いました。今の田中委員のご指摘は、私は非常にいいきっかけになったかなというふうに思いました。

議題② 和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談状況について

事務局より資料4-1、4-2に基づき説明。

○議長（岡崎委員）

報告いただいた消費者トラブルの件数については、基本的には消費者トラブルに至るまでに相談がまずあって、その先に何かトラブルになるという認識でいいですかね。

○事務局

トラブルになる前に相談が寄せられ解決する事例もあれば、トラブルになった後に相談が寄せられる事例もあります。寄せられた相談については、消費生活センターの相談員が真摯に対応し、可能な限り解決に近づけているというのが現状です。

○議長（岡崎委員）

トラブルという概念の定義が多様なので、カウントが難しいということなのかもしれないですね。

○森田委員

訪問販売や電話勧誘販売については、契約書面とかいわゆる法定書面の交付が義務付けられていますが、消費者の承諾のうえ一定の手続きを踏めば電子化、メール等で送ることができるという制度が導入されました。相談の現場でそういった法定書面がメール等の電子的に送られた事例がどれぐらいあるのか、解決あるいはその相談の内容にどう影響するのか、ご教示ください。

○事務局

現状は、電子で契約書を交付している事業者は少数派です。いくつかの事業者にヒアリングを行いました。慎重な事業者が多いです。理由としては、電子で交付する前に書面で消費者に同意を得なければならず、そういった消費者を守るための手順があることから、慎重な事業者が多いのではないかと考えています。ただ一方で、電子化が認められたことによっていくつかトラブルが発生した事例はあります。具体的には取引形態が電話勧誘販売に該当し、その案件において、事業者が電子で法定書面を交付してはいるけれど、電子での交付の前段階における義務を果たしていない、いわゆる書面で同意を得る手順を経していないというものです。このような案件に関しては、法定書面が正しく交付されていないものとしてクーリング・オフを主張するように助言したりしています。

○本村委員

数値の分析の仕方についてご提案です。高齢者におけるトラブルが増加していることははっきりわかりますが、70歳以上という形で括られていることについて、これはもしかしたら80歳、90歳以上の方が少ないという理由で70歳以上で括られているかもしれないですが、こうしたトラブルに巻き込まれていく人たちというのは、80歳を超えてからの家族のライフスタイルを考えても大きく様相が変わってくるのではないかと思います。80歳を超えていくと、一人暮らしになる可能性が高まったり、配偶者の介護看護が必要になってきたりと、その家族の中での頼れる人が居なくなる、また、あらゆるエネルギーが激減するという年代が80歳を超えてくる年代かと思えます。

その子ども世代もだんだん高齢化してきます。あるいは、まだ子育て真っ最中であったり働き盛りであったりと、老親は必ずしも子ども世代をあてにできません。80歳を大きく超えていくあたりには、これまで関わりを築いてきた近隣の方々にも、足腰が弱

ってお目にかかれぬとか、地域で頑張ってきたボランティアの人々ともつながれない、といった状況から、得られる情報がすごく脆弱化していくと思います。

そうした意味で、5年10年ぐらい前まではなんとかこうしたトラブルに巻き込まれないような情報にアクセスすることができる環境にあったとしても、80歳代を超えたあたりから本人が意図しないところで、時代に取り残されていくのです。毎日のようにご自宅でテレビをつけてインターネットを見て、ぼんやりしていると簡単に引っかかってしまう年代が、80歳を超えてからではないかと思っています。実際、私の身の回りにもそうした高齢者が多いことを、最近ではとても感じているところではあります。ですから、高齢者の中でも80歳あるいはもう90歳に達したような人たちのトラブルの事例や数字を分析する際に、そういった方々がどれぐらいいて、こういった事情が背景にある中で巻き込まれてしまうのかといったところも、分析を深められてみてはどうかと考えました。

○事務局

年代別に数字は把握しております。まず、数字だけのご説明になりますが、令和6年度において、60歳代が約1,000件、70歳代が約800件、80歳代が約350件、90歳代が約50件と、80歳以上となって相談件数が増えているというわけではありません。このような状況を踏まえて、70歳以上という括りでまとめています。しかし、トラブルに遭った方が必ずしも全員相談をしているとは限りません。一般論として、寄せられている相談はトラブルに遭った方の数割程度にしか及ばず、実際はもっといっぱいトラブルに遭われている方がいらっしゃるかと推測されます。そのため、年齢の区分や分析の仕方について、ご指摘いただいた内容を踏まえて、前向きに改善してまいります。

○前田委員

成年年齢が引き下げになって、20歳未満からの相談が少し増えるのではないかなというようにことを気にしていたのですが、和歌山県においては、現状を見る限りは、そのあたりのところは増えてないという認識でよろしいでしょうか。

○事務局

特に変化は見られないというふうに評価しています。成年年齢引き下げは令和4年4月1日からでしたが、その前後における18歳、19歳の相談状況については、令和3年度が49件、令和4年度が71件、令和5年度が41件、令和6年度が40件と、ほぼ横ばいとなっています。

○田中委員

全国平均に比べて、和歌山県が多いカテゴリーはあるのでしょうか。要は対策として、和歌山県として強化すべき部分がどこであるかとか、あるいは、全国の課題として取り組むべきものなのだろうか、そういう意図です。

○事務局

和歌山県ならではの特色があるとは評価しておらず、全国とほぼ同じ状況です。相談の半分以上が通信販売であり、全国も同じような通信販売の割合が多いことから、和歌山県が全国の状況と概ね同じような傾向であるのかと思います。

○議長（岡崎委員）

今年度の上半期において、自動車とエステのトラブルが増えているということについてはどうか。これも全国的なものなのですか。

○事務局

エステについては大手エステ事業者倒産に伴うものですので、概ね全国と同じ傾向かと思えます。自動車についてはまだ分析できていないですが、新車の価格の高騰や、中古車の需要の拡大が背景にありますので、そのような理由であれば全国と同じ傾向であると推測をしています。

議題③ 若者に対する消費者教育推進事業について

事務局より資料5に基づき、報告を行った。

閉会