

〈令和3年7月2日〉

令和3年度 第1回山梨県消費生活審議会 議事録

○日 時 令和3年7月2日(金) 午後2時～4時

○場 所 ホテル談露館 1階「アンバー」

○出席者(敬称略)

[委 員] 足達委員、小幡委員、柏木委員、河内委員、小宮山委員、齋藤委員、志村委員、
高村委員、竹内委員、立石委員、永田委員、中村委員、新田委員、星委員、
三澤委員

以上15名(50音順)

[事務局] 県民生活部 小田切部長

県民安全協働課 望月課長、依田総括課長補佐、竹下課長補佐、
土橋副主査、古屋主任

県民生活センター 古屋所長

以上7名

[オブザーバー] 甲府財務事務所 木場理財課長

○傍聴者数

3名

○次第

1 開 会

2 委嘱状交付

3 県民生活部長あいさつ

4 山梨県消費生活審議会長選出及び会長あいさつ

5 議 事

(1) 消費生活審議会の役割について

(2) 「第1次山梨県消費者基本計画」のR2取組状況と数値目標達成状況について

(3) 「第2次山梨県消費者基本計画」のR3消費者行政の概要と

数値目標達成に向けた取組について

(4) 県民生活センターにおける消費生活相談等の概要について

(5) その他

6 閉 会

【議事】

(議長)

それでは、消費生活審議会の役割について、事務局から説明をお願いします。

<事務局から資料1により説明>

(議長)

ありがとうございました。何かご意見とかご質問はございますか。

よろしいでしょうか。では、次に「第1次消費者基本計画」のR2取組状況と数値目標達成状況について、事務局から説明をお願いします。

<事務局から資料2、資料2-1、資料2-2により説明>

(議長)

令和2年度の取組状況と数値目標の達成状況について、説明いただきましたが、このことについて皆様から御意見、御質問を頂きたいと思います。いかがでしょうか。

(委員)

先ほど、達成状況の説明を頂きまして、NO.1の「食の安全・安心ポータルサイトへのアクセス数」が、未達成となっておりますが、H30までは目標値の達成ができていて、それ以降から下がっているかのように思います。これは、コロナの関係なのかと私も捉えていますが、対応の箇所を見たところ、講習会等でサイト周知を行ってきたとありますので、やはり講習会がコロナにより減ったことで、サイトのアクセス数も減ったのではないかと推測したのですが、もしそうであれば、令和元年以前は講習会が何回で、令和2年度は講習会がどれくらい減ったのかということが気になったところです。

令和2年度は例年の半分に減少しているわけですから、アクセス数がこれほど下がるのはどうしてかと気になっております。今後の対応のところには「食育インスタグラムを活用」と書いてありまして、NO.12では「食育インスタグラムの開設」で、目標達成となっておりますので、このようなところを拡大していけば、アクセス数やその他の活動にも繋げていけるのではないかと考えます。

(事務局)

講習会ですが、昨年度はコロナの影響で、食育に関する大きなイベントが1つ中止となったところでございますが、それが直接、ここまでの減少につながるかということについて検証はできていないところでございます。

ただ、インスタグラムを開始いたしましたので、そちらと連携するというのと、またHPでするので目新しいことをどんどん更新していかないと一度訪れた方が再度訪れて頂けるかというところが難しいので、掲載内容について順次新しくするなど、サイトの内容についても検討して

いきたいと考えております。

(議長)

他によろしいでしょうか。

(委員)

NO. 10の出前講座の部分ですが、これまで毎年達成していたわけですが、令和2年度が極端に減少して「未達成」として評価しておりますが、その原因がコロナの影響によるということで分析をなさっているわけですが、そちらに関しては、単純に数字だけを出して「未達成」とするのではなく、これは、コロナ感染拡大の防止で安全面を考えると、仕方のないことになると思います。確かに数字だけを見れば、「未達成」なのですが、講座を準備もしたり、様々な対策も講じたり工夫もした。しかしながら、講座を受ける人の健康を考えると結果としては41件となってしまった。ここは、調査をする必要、ここに表示する必要すらないのではないかと思います。決して、講座の内容が評価されずに、参加をしなかった。あるいは、準備を怠ったことで実施できなかったということではなく、違うところに大きな原因があるということですので、単純に未達成というよりも、調査できなかったということで、あえて結果を載せる必要はないと私は考えます。

(事務局)

御意見ありがとうございます。出前講座につきましては、県民生活センターで委員の仰るとおり準備をきちんとしておりまして、受け入れ体制自体は整えていたところでした。特に学校などで児童・生徒などに行っている出前講座については、学校自体が休校になって授業数が確保できないといったことから、出前講座を実施することができなくなってしまったということを知っております。また、高齢者に関しましては、高齢者がコロナで重症化しやすいという情報がありましたので、高齢者の出前講座の申し込みが減ってしまったということでございます。

昨年度の審議会の中で、「出前講座を受けたいけれど、コロナもあって申し込みするのをためらいます」というお話を聞きまして、今年度から、希望によりオンライン講座という形で新しい生活様式に即した講座を実施することといたしました。数値目標の結果ということで、数値については掲載させていただきましたが、数字のみでの「未達成」との評価については、今後検討していきたいと考えます。

(議長)

他の委員からはどうでしょうか。

(委員)

資料2-2のNO. 2の「やまなしGAP等認証数」ですが、年度により単位が異なっていますが、これは理由があるのでしょうか。項目が「産地」となっているので、「産地」で統一した方がいいと思います。

(事務局)

この数値目標は「やまなし農業基本計画」と整合性を図って目標を設定しているところですが、数値目標設置時は、国のGAP制度を元に農業政策工程管理を導入している産地を「導入産地数」として目標設定したところですが、「やまなし農業基本計画」の中で平成29年度から「導入産地数」をやまなし独自の制度を策定いたしまして、やまなし独自の制度の方が個人や法人を対象とすることによりまして、やまなしGAPとして「導入産地」から「者」に単位を変えたものでございます。なお、平成29年度末の「件」は「者」の間違いでございます。大変失礼いたしました。

(委員)

私は県と一緒にやまなしGAPを推進して参りましたので、参考までにお話しします。

GAP自体が、今説明があったとおり元々は国の制度あるいはグローバルGAPといいまして世界の基準の制度、それに基づいて安全な生産環境を作る、安全な生産物を作って消費者に都届けるといったことで、例えば、果物で言えば160ぐらいの項目があって、それら全ての環境を整えて、チェックして、第三者委員会で認めてもらい、やっとなんて認証します。といったことになります。ですが、これだと非常にハードルが高すぎて、国内で県内の農産物を安全なものとして消費者にお届けするために、もう少し取り組みやすい部分として山梨県としてしっかり認証委員会を作って、県の項目を取り組んだ場合には「やまなしGAP」として独自に認証しようという考えです。やまなしGAP以前にあった、GAP制度というのは非常に取り組みにくい制度ですが、JAの生産部会が中心となって「産地」を一つの取組主体、あるいはJAの共選所を一つの単位として進めて、目標を「産地」としました。そして、ある程度GAPというものが浸透してきたので、意欲のある農家の方々が私もやりたいと手を上げてきました。そういった方々を産地でなくては駄目だというのではなく、個人でも進めていこうということで、目標の捉え方を産地から、農業者一人ひとり、あるいは3人、5人の集まりに目標の取り方を変えたということです。

(議長)

委員から補足の説明がありましたが、整理させていただきますと、平成29年度の31件というのは31者でよろしいでしょうか。では、31件を31者に修正いただきまして、後は、今お話がありました、グローバルなGAPから山梨県独自の認証制度、個人であっても取り組むことが出来る制度に変わってきたということですので、ご理解いただけたでしょうか。

(委員)

説明いただき理解できたのですが、「者」というのは、私は「個人」として理解していたのですが、2、3人のグループでも「者」となるのですか。

(委員)

なります。認証件数が182件ありますので、実際にこれに取り組んでいる農家数になりますと何百人となります。

(委員)

であれば、「者」じゃなくて「グループ」とかにならないのでしょうか。

(委員)

個人でやっている農家もありますので。

(委員)

でも、私は「者」だと、どうしても個人と捉えてしまいます。なので、個人またはグループとどこかに説明があればいいと思います。

(議長)

委員からも、こういった質問がありましたので、県の方でこの単位というか表記を少し工夫していただいて、表現の仕方を検討いただけたらと思います。他に何かございますか。

(委員)

素朴な疑問なのですが、NO. 1の「食の安全・安心ポータルサイトへのアクセス数」ということで、今、このサイトを見てみたのですが、このサイトは誰に向けて、どんなことを伝えたいサイトなのでしょうか。

(事務局)

食の安全・安心の確保対策を推進するために、消費者向けに正確でわかりやすい情報を県民の皆様へ提供することが重要だと考えております。このような考えでサイトを構築し、情報を提供しているところです。

(委員)

それで、12,000件以上の方に見てもらいたい。ということなのですが、見たいと思うかなあと勝手に思って、サイトを見てみたのですが。消費者向けなのですか。

(事務局)

消費者とか、県民向けです。対象が見えにくいといった御意見でしょうか。

(委員)

アクセス数を増やすのであれば、そこに載せている情報が随時更新されているというよりも、もっと皆さんが「また見たい、時々見ないと」と思うような情報が載っているというのと、今、山梨はコロナで全国的に有名ですよね。コロナルールというところで。悪い方ではなく、良い方。ということは、このサイトは、県外の方も見てると思います。このアクセス数ですが、県内だけに限った数字ではなく、こういったポータルサイトを作るのであれば、全国、世界中の人がアクセスして、「山梨はすごい。こんな取組をしているのか。山梨に行ったらこんなモノを食べた

い。山梨の桃は安心だね。農作物は問題ないね」ということを、いろいろな方に知らしめるサイトにした方が、12,000件どころではなく、もっと伸びるのではないかと思ったところです。

(議長)

非常に貴重な意見だと思います。せっかくの情報発信ですから、たくさんの方に見ていただいて、県民の方、山梨県に来られる方にも有意義なものとなるように事務局でも工夫していただけるといいと思います。

では、次に「第2次消費者基本計画」の令和3年度の消費者行政の概要と数値目標達成に向けた取組について、事務局から説明をお願いします。

<事務局から資料3、資料3-1、資料3-2により説明>

(議長)

それでは、皆さんから御意見、御質問をお願いします。

(委員)

資料3-2の6の社会への扉ですが、これは作成されて新しいものなののでしょうか。第1次計画には記載されていない内容なので、第2次計画に向けて作成された資料なのかと思っておりませんが、今後5年間の計画の中で見直しがあるのかも関心があるところです。

先ほどの説明の中にもありましたが、校長会で説明いただき、家庭科部会にも行かれてこの資料を説明いただければ、家庭科の教員は熱心な方も多いのでこの資料を使って授業をすることがすぐ広がっていくのではないかと思います。

令和4年4月から成年年齢引き下げとなっております、満18歳から成人ということで令和2年度の高校入学生から対象となっております。そこで、昨年度から積極的に家庭科の授業の中で消費者教育を含めて、この話を導入しているわけですが、この先進んでいく中で令和7年度に実績100%では遅いのではないかという気がしております。高校生が18歳から大人になり、いろいろな契約が自分で出来るということは、高校の中でも大変大きな問題と捉えております。この辺りのところや100%の中に私立高校も含めているかどうかはわかりませんでしたので伺いたいと思います。これは、高校としましても早くに実現していきたいと考えております。ただ、目標が「社会への扉」の活用が100%となっておりますので、この「社会への扉」は見直しがあったり、実際に授業をされている先生の意見が反映されることができるとか、できるのであれば、より効果のあるものになるのではないかと思いますので、意見として発言させていただきました。

(議長)

それでは、事務局から回答をお願いします。

(事務局)

「社会への扉」は消費者庁が作成した消費者教材となっております。こちらはすでに3、4年

ぐらい前から県立高校、私立高校、特別支援学校の全ての学校に調査を行いまして、授業で使う場合につきましては、県から消費者庁にお願いをして、必要部数、生徒に配布する部数を直接学校に送付している形をとっております。ただ、こちらの数値目標ですが、必ず「社会への扉」を使用しなければならないということではなく、「社会への扉」等という記載をしてございます。これは、特別支援学校などでは様々な生徒さんがいらっしゃいますので、県といたしましては、実際に授業をされる先生が、「社会への扉」を子ども達に即して、噛み砕いていただいて、先生ご自身が教材を作っただけでも結構ですし、身近な新聞などを使っていただいたりして、「社会への扉」などを使用した実践的な消費者教育を実施していただきたいという考えで、単純に教科書の文言だけを説明する授業ではなく、実際にだまされてしまったなどの事例を先生にお使いいただきながら、実践的な授業を実施していただくといった意味の数値目標でございます。

昨年、年度の途中で調査をかけているのですが、その調査の中でそれぞれの先生にお話をお聞きした中で、「社会への扉はうちの子ども達には難しいので、私の方で社会への扉を用いて資料を作っています」といった話もお聞きしており、それぞれの先生が現場で生徒に合わせた実践的な消費者教育を実施しているといったところで、数値目標を伸ばしていきたいと考えております。

(委員)

資料3-2のNO. 3、NO. 4ですが、消費生活相談員の研修参加率90%に対して、消費者行政職員の研修参加率34%で、これは地域によって温度差はあると思いますが、やはり相談員の方が一生懸命研修されましても、市町村担当者がしっかりされていないと、職員の方も異動があるかと思いますが行政職員の方にもきちんと研修を受けて頂く、その方法を考えて頂いた方がいいかと思っております。

(事務局)

委員のおっしゃるとおり相談員の方が窓口対応をしている訳ですが、行政職員の方、特に市町村の職員の方ですが、消費者部門単体で事務をもっていらっしゃる市町村があまりなく、皆さん観光であったり環境であったり防災であったり、いろいろな業務を併せて行っている状況でございます。そういった中で、異動になって消費者行政、消費者窓口をやりましようと言われてもなかなか難しいといった話を市町村の職員からも聞いております。そこで、今年度は年度当初に、県の消費生活相談員の方から消費者問題についての講演と研修を実施したところでございます。今後も行政職員につきましては、相談員と連携をしていただいて消費者問題に取り組んでいただきたいということで、県と市町村の相談員の連携だけではなく、県と市町村の消費者行政職員も連携をとって消費者行政を進めていきたいと考えております。

(委員)

社会への扉の事ですが、令和7年度に100%ではなく、もっと早くして欲しいという希望があります。18歳から成人の扱いになるということでしたら、グリーンゾーンが山梨モデルで知事か率先して打ち出しているように、この部分でも山梨モデルとして、もっと早く100%にしたい。7年度では遅いと思います。前倒して100%にして頂きたいと思っております。

(事務局)

はい、令和7年度までとは言わず、早急に100%になるよう努力いたしますので、皆さん御協力をお願いいたします。

(委員)

私も同じ意見なのですが、来年の4月に成年年齢18歳になるということで、若い方の消費者被害が増えるのではないかと不安に思っています。そのためにも、高校における社会への扉の消費者教育教材の活用を是非、進めていただきたい、令和7年度に100%では遅いと思います。現時点で100%でも当然かなと思うのですが、なかなか様々な状況があるとは思いますが1年度も早く100%にさせていただけたらと思っています。

それから、社会への扉は消費者教育の入門編としては、非常に良いものだと思います。まずは、契約とはこういうものだということを子ども達がまずは知ることが消費者被害をなくすためにも大切なことだと思いますので、是非スピーディーに進めて頂きたいと思います。

(議長)

では、御意見として県でも今後の進め方を検討いただきますようお願いいたします。他にはいかがでしょうか。

それでは、最後の議題となります、「県民生活センターにおける消費生活相談等の概要について」事務局より説明をお願いします。

<事務局から資料4>

(議長)

では、皆さんから御質問などありますでしょうか。

(委員)

質問とかではないのですが、今の説明をお伺いしまして、消費者という部分ではとても幅が広いと思ひまして、私は最近、たくさん本を読む機会がございまして、とても感動した本がありました。それは「ぼく、もぐら、きつね、うま」というタイトルですが、その本の中に人生にとって一番大切な重要な言葉ってなんでしようかという質問がありました。私は「ありがとう」ではないかと思ったのですが、その本の答えがちょっと意外だったのですが「助けて」だったのです。

「助けて」はもっとも勇気のいる言葉で、「助けて」と言っているときには、そのことをどうにかしたいという気持ちがあるという風に、その本には書かれていました。今、先ほどの説明を伺いながら「助けて」を発信するまでに至るには、とっても勇気がある、それをどのように受け止めるか、どのようにアドバイスをするか、すごく大切だと思いますが、これだけ豊かな日本で、未成年者の自殺率が、世界一というところもとても悲しい状況です。SNSなどの若い人たちの目に触れられるような窓口がもう少しPRできたら、「助けて」をもっと勇気を持って言えるような、そのような形が整えられたらいいなと思ひながら聞かせて頂きました。

(事務局)

前半で、今年度からメール相談を始めたという説明があったのですが、今のところ6件の相談があったのですが、その中で10代の相談が2件ありまして、また障害のある方からの相談もありました。いずれも近くの人には相談できず、電話だと聞かれてしまうというようなことで相談を躊躇されてメールで相談されたように見受けられましたので、やはり相談手法を増やすということは、今おっしゃられたような方がアクセスしやすい入り口なのだと痛感しましたので、皆様の御意見を頂きながら改善をしていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

(委員)

普段は消費生活相談員もしています。日本学生支援機構のスカラシップ・アドバイザーをしており、学校に行って話をしています。「社会への扉」は学生支援機構のガイドにも入っております。ファイナンシャル・プランナーなので多重債務の家計相談もやっておりました。その中で見えてきたことは何かというと、実際に困っている人が相談できる体制が身近にあるかということが一番なのです。電話窓口などではなく、地域の中で困っているという声が出せるというのは消費生活協力員さんの力が大きいのではないかと感じています。市町村の協力員の会議で話をした際には、とにかく身近な地域に協力員がいるということから始まり、誰に相談していいかわからなくても、地域の協力員の名前と電話番号を知っている、そのアピールをした方がいいと思います。本当であれば市町村で協力員のアピールをした方がいいと思いますが、どうしても市町村によって温度差を感じるわけです。県としては、身近に協力員がいる、相談員がいるというアピールをすることが重要だということを、地域の行政職員に伝えていただいて、地域の行政職員がもう少し意識を高くしていただかないと、相談員の研修を一生懸命やることも大事ですが、やはり地域の行政職員の意識を高めるところから始めていただきたいです。

相談は、本当はない方がいいわけですが、ただ、相談できずに相談件数が減っているというのは困るわけです。本当の相談が減った地域として山梨を作っていたらいいと思っています。

金融広報委員会で、全ての高校に「18歳成人」に関する広報をしていると聞いたことがあります。いろいろな業界が様々な取組をやっていると思うので、縦割りではなく様々な業界と協力できたらと思います。

(事務局)

貴重な御意見ありがとうございます。今後とも市町村の職員とも連携をとって参りたいと思います。

(議長)

私の本業でも、やはりコロナで、これまでお会いできた方ともお会いできなかったり、昨年4月にはマスクやトイレットペーパーの注文が殺到したりといった状況などがありまして、人と人が関わりを持っていない状況もありますので、この県民生活センターの役割というもの是非常に大きいと感じました。今までのように息子さんや娘さんがご両親に会いに行ったりということができないという中で、少しでも消費者の被害防止や相談に県民生活センターに行っていたらと感じました。

では、議事は以上ですが、最後に皆さんから何かありますでしょうか。
事務局からはありますでしょうか。

(事務局)

事務局からは特にございません。

(議長)

それでは、本日の意見を山梨県の消費者行政に反映させて頂きたいと思います。以上で議事を
終了いたします。御協力ありがとうございました。