

令和2年度第1回三重県消費生活対策審議会（書面開催）記録

開催日時	令和2年9月11日（金）（意見書面等提出期限）
場所	（書面開催）
出席者	大藪委員、加藤（拓）委員、加藤（真）委員、中島委員、西尾委員、平島委員、北岡委員、鈴木委員、藤田委員、山本委員、井坂委員、津田委員、西村委員
事項	〔議題〕 ① 会長及び副会長の選任について ② 消費者教育研究部会の委員の指名について ③ 消費者施策の令和元年度実施結果等について ④ 消費者施策の令和2年度実施概要等について
審議経過 審議結果	議事 ① 会長及び副会長の選任について 全会一致で下記のとおり選任された。 会 長：平島 円 委員 副会長：山本 和寿 委員 ② 消費者教育研究部会の委員の指名について 退任委員2名の後任として、全会一致で下記のとおり指名された。 部会委員：加藤 真也 委員 部会委員：西尾 雅二 委員 ③ 消費者施策の令和元年実施結果等について 【別紙1】のとおり質疑が行われた。 ④ 消費者施策の令和2年度実施概要等について 【別紙2】のとおり質疑が行われた。

議題(3)消費者施策の令和元年度実施結果等について(質疑概要)

番号	該当資料	審議会委員からのご意見等の概要	回答
1	資料3-2 資料3-3	<p>消費者被害防止のための様々な取組の成果は評価できる。</p> <p>相談件数の減少は取組による消費者のリテラシーの向上もあると思うが、どのように評価しているか。</p> <p>相談しづらいといった面もあるのではないか。</p> <p>誰もが気軽に安心して相談できるようになることを期待する。</p>	<p>相談件数が減少している一因としては、はがきやメール等による架空請求に関する相談の減少が考えられます。このことは、架空請求についての消費者への啓発の成果もあつたものと考えています。</p> <p>また、消費者に身近な市町における消費生活相談体制の充実に取り組んでおり、県消費生活センターの相談件数は減少傾向ですが、市町消費生活相談窓口への相談件数は増加傾向にあり、県・市町合わせた消費生活相談件数は、毎年およそ1万件程度となっています。(H27:10,196件、H28:9,575件、H29:11,514件、H30:10,405件、R1:9,891件)</p> <p>今後とも、様々な主体と連携し、誰もが気軽に安心して相談できる体制の整備に努めていきます。</p>
2	資料3-3	<p>相談件数、相談内容等について、県内の地域差はあるか。</p>	<p>令和元年度の県消費生活センターにおける相談件数は、所在地である津市が最も多く、続いて四日市市、松阪市、鈴鹿市、桑名市の順となっています。</p> <p>相談内容について地域を分けた統計は取っていませんが、全体として通信販売についての相談が最も多くなっており、中でも「定期購入」に関する相談が増加していることから、消費者へのトラブル防止に向けた周知に取り組んでいきます。</p>
3	資料3-4	<p>成年年齢の引下げやITの進化、キャッシュレス化の推進などにより、従来にない消費者被害が発生することが考えられる。</p> <p>キャッシュレス化については、便利さの反面、消費生活にどのような影響があるのか、利益と弊害を認識したうえで、活用、管理を考える必要があり、そのための施策の強化を要望する。</p>	<p>新たな消費者被害に対応するため、国や県、市町が役割分担し、一体となって消費者行政に取り組むとともに、安全で安心できる消費生活を確保するため、消費者団体、事業者団体等と連携し、幅広く啓発活動を行う必要があります。</p> <p>キャッシュレス化の進展への対応については、利便性やリスクについての理解の促進を図るとともに、年齢や障がいの有無など様々な状況を踏まえた決済手段を利用できるよう、国や関係機関と連携した取組を進めていきます。</p>

議題(4)消費者施策の令和2年度実施概要等について(質疑概要)

番号	該当資料	審議会委員からのご意見等の概要	回答
1	全般	<p>出前講座や相談業務、地域リーダー養成講座等の取組について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響はどの程度あるのか。</p>	<p>令和2年4月、5月については、出前講座等の受付を中止するとともに、消費者月間行事についても中止しました。6月以降は出前講座等の受付を再開しましたが、申込は少なくなっています。</p> <p>地域リーダー養成講座については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を十分講じた上で、県内5カ所で開催しました。</p> <p>消費者への普及啓発事業については、今後、各種メディア等を活用した、非接触型の啓発を中心に取り組んでいきます。</p> <p>相談業務については、できるだけ電話相談を利用するよう案内するとともに、来所相談の場合は、マスクの着用やアルコール消毒の実施、アクリル板の設置などの感染拡大防止対策を講じた上で実施しています。</p>
2	資料4-2 その他全般	<p>第三次行動計画の目標値は現実的かもしれないが、消費者被害をゼロにするのが本来の目的である。</p> <p>もっと県民や団体等と一緒にあってより実効的な取組を考えて、「地域の力の活用で消費者被害ゼロの三重県」を目指してもらいたい。</p> <p>消費者相談については、匿名性の担保を含むアクセシビリティの向上が課題である。相談しやすい状況をつくる必要がある。</p> <p>エシカル消費については、環境配慮だけでなく地産地消などこれまでの枠組みにとらわれない幅広い取組が必要である。電力の地産地消、再生可能エネルギーの利用促進、中山間地域の活性化など、地域全体、三重県全体が元気になるような仕組みが必要であり、良い循環をつくるのがエシカル消費の観点として必要である。</p> <p>若年者への消費者教育については、キャッシュレス化やIT化など時代の変化に対応した内容の充実を検討してもらいたい。</p>	<p>今後とも、市町や消費者団体、事業者団体等多様な主体と連携し、消費者被害の未然防止、拡大防止に取り組むとともに、消費者ホットライン(188)の周知や相談体制の充実、消費生活相談員の資質向上に努め、県内どこに住んでいても質の高い相談が受けられるよう、県全体の相談対応能力の向上を図ります。</p> <p>エシカル消費については、地域の活性化や雇用等を含む人や社会、環境に配慮した消費活動を促進するため、様々な取組と連携し、普及啓発に取り組んでいきます。</p> <p>若年者への取組については、教育機関等と連携し、成年年齢引き下げなど消費者を取り巻く状況の変化に対応した消費者教育の充実を図ります。</p>
3	資料4-3	<p>出前講座や青少年消費生活講座の実施は、新型コロナウイルス感染症の影響で縮小せざるを得ないと考えるが、今後は収束状況に応じて実施するのか。</p> <p>また、それまでの期間は他の方法で啓発活動を実施するのか。</p>	<p>出前講座については、申込者に新型コロナウイルス感染拡大防止対策について理解を得た上で実施しています。</p> <p>また、消費者への普及啓発事業については、今後、各種メディア等を活用した、非接触型の啓発を中心に取り組んでいきます。</p>
4	資料4-3	<p>エシカル消費という用語からはまだ目指す消費生活の姿は伝わってこない。学校教育現場ではSDGsについては学習活動として浸透しつつある。取組を地道に進めていく必要がある。</p>	<p>エシカル消費の促進は、SDGsの目標「12、つくる責任・使う責任」に関連する取組であり、持続可能な社会の形成に向け、環境教育、食育、国際理解教育などとも連携しながら、効果的な普及啓発に取り組んでいきます。</p>