

令和7年度 第1回 富山県消費生活審議会 議事要旨

1. 日時 令和7年5月19日（月）午後1時30分から3時まで

2. 場所 富山県庁4階大会議室

3. 出席者

委員：橋爪会長、相山委員、上田委員、江下委員、大井委員、坂井委員、
瀬川委員、高木委員、寺岡委員、野口委員、藤本委員、松本委員、
八島委員、渡辺委員

事務局：竹内生活環境文化部長、林理事・生活環境文化部次長、熊本市民生活課長、
山田県民生活課課長（くらし安全担当）、小野消費生活センター所長 他

4. 議事内容

審議事項

- ・令和6年度第2回富山県消費生活審議会でのご意見とご対応について
- ・「富山県消費者基本計画（素案）」に対するパブリックコメントのご意見の概要と
考え方について
- ・富山県消費者基本計画（答申案）について

資料に基づき事務局から説明後、意見交換

5. 主な意見等

【会長】

本日が「富山県消費者基本計画」についての審議を行う、最後の審議会となる予定です。
御出席の委員の皆さん全員から、御発言をいただきたいと思っています。

今ほど、事務局より素案からの修正箇所、そして、パブリックコメントの御意見を反映
させている箇所の説明がありました。それらの修正の内容について御意見をいただくとと
もに、これからの消費者行政に関することなど、御自由に御発言をいただければと思いま
す。

【委員】

前回の内容よりも明確で非常に分かりやすい内容になったと思っています。特に77ペー
ジからの用語解説が丁寧に分かりやすく簡潔に示されており、とても充実した内容になっ

ていると思います。

【会長】

次の方お願いいたします。

【委員】

大変広範囲にわたった、そしてボリュームのある計画となっています。これだけの計画をつくったのですから、後は着実に、しっかりと施策を実施していただけたと思います。

また、計画を読むと、「推進します」、「支援します」等、具体的なことが書かれていない項目が多々あります。年に一度、この審議会において検証、評価を行うということなので、ぜひ具体的な数字を使い、基本計画に記載されている、約240の事業について御報告していただきたいと思います。

また、計画期間の5年間のうちに、実績と目標値が乖離していくと思います。この目標値については、柔軟に見直しを行っていくことも大事だと思います。

【会長】

それでは次の方お願いします。

【委員】

答申案については、前回の審議会の意見、パブリックコメントの内容が反映されており、特に修正等の意見はありませんが、何点か、要望と意見を述べさせていただきます。

基本理念で、「消費者がウェルビーイングを実感できる社会の実現」を目指す」と記載されています。パブリックコメントにも、これに関連した御意見があったように記憶しています。たしか、令和6年度の県政世論調査で、ウェルビーイングの言葉も意味も知らない」と回答した人が半数以上いたと記憶しています。消費者基本計画の内容はこのままでいいと思いますが、ウェルビーイングの認知度をあげていくことも必要だと思います。

また、資料3の81ページに「3 評価指標」が記載されています。その中に、新規の目標項目として「誰にも相談しなかった県民の割合」があり、目標値として、その割合を54%から30%以下とすると記載されています。ページが戻りますが、21ページに、県民意識調査の結果として、「消費者トラブルに遭った際の相談相手」の調査において、相談相手として、富山県消費者生活センターと回答された方は5.9%という結果でした。やはり、富山県消費生活センターが、最初の相談窓口になると思います。富山県消費生活センターのPR、普及を行っていただきたいと思います。

【会長】

富山県消費生活センターの一層のPR、普及については、前回の審議会でも御意見をいただいておりますので、事務局は参考にして取り組んでいただければと思います。

では次の方お願いいたします。

【委員】

32ページ「施策の体系(一覧表)」です。各施策の横に、括弧内に数字が記載されています。その数字の横に「P」をつけておくと、それがページ数を指していると理解できると思います。

また、62ページの事業番号157及び、68ページの事業番号195の担当室課の表記についてです。県教育委員会には、生涯学習・文化財室という所属があるのでしょうか。

【事務局】

生涯学習・文化財課があります。資料には、生涯学習・文化財室と記載してありますが、生涯学習・文化財課が正しい表記です。4月に組織改編があり、「室」から「課」に変更となっています。訂正いたします。

【委員】

また、81ページ「3 評価指標」の「誰にも相談しなかった県民の割合」の内容についてです。ここには、「消費者被害を受けた際、誰にも相談したり伝えたりしなかった者の割合の減少を目指す」と記載されています。しかし、同じ評価指標の中で、「割合の低下を目指す」と「割合の減少を目指す」という2つの表記が混在しています。意味が同じであれば、どちらかに統一された方がよいと思います。また、同じく81ページの「誰にも相談しなかった県民の割合」において、「伝えたりしなかった者」と記載してありますが、「者」というのは何か強い言い方だと思いました。こちらも「人」に統一された方がよいと思います。

また、82ページに「消費者教育担い手」という目標項目があります。その内容が、「消費者教育の担い手を新たに毎年30人ずつ育成する」とあります。目標値800人から、令和6年度の現状の人数である663人を引き、それを計画期間の5年間で割ったおおよその数として「毎年30人」と記載されているのだと思います。毎年、30人の消費生活相談員、くらしのアドバイザーといった消費者教育の担い手を育成していく計画となっていますが、それらの担い手を、誰が育成されるのかははっきりしていないと思いましたので、しっかりと連携してこの目標を達成していただきたいと思います。

【会長】

生涯学習・文化財課など、県庁各課の組織改編に伴う部分につきましては、事務局で全体を見直していただき、修正をお願いします。

また、答申案の81ページ「誰にも相談したり伝えたりしなかった者の割合」の「者」という表記を「人」に訂正することにしてもよいですか。

【事務局】

ご指摘のとおり修正します。

【会長】

事務局では、「低下」、「減少」の表現について、何か意識的に区別されて使用されているか。

【事務局】

同じ意味で使用しています。

【会長】

事務局には、全体を見直した上で適当な表現に修正をお願いします。

また、消費者教育の担い手についてですが、担い手を誰が育成するのかということについて、事務局から説明願います。

【事務局】

施策については、64ページの「ア 消費者教育を担う人材育成」に記載しています。また、県民生活課では、消費生活相談員を育成するため、資格を取得するための試験費用の補助、そして、受験する際の旅費の補助を行っています。また、消費生活相談員の人材バンクを設置し、資格試験に合格した方や、既に資格を持っている方を、この人材バンクに登録させていただき、県内の消費者相談窓口等に人材を供給するなど、人材の確保・育成に取り組んでおります。併せて、人材育成のため、県消費生活センターや県消費者協会においては、研修等を実施していただいております。引き続き、関係機関と協力しながら人材の確保・育成に取り組んでまいります。

【会長】

それでは次の方お願いいたします。

【委員】

委員の意見や、パブリックコメントの意見に対し、真摯にその意見をくみ取りながら、計画を修正、訂正されていることに感心しています。また、エシカル消費や3015運動につ

いてなど、用語解説が丁寧に記載されていて非常にいいと思います。

この計画には、多様な施策について記載されていますので、これをもっと県民の方に周知していただけたらよいと思います。

【会長】

それでは、次の方お願いいたします。

【委員】

78ページの用語集の「サルベージ・パーティ」についてです。これは一般社団法人のフードサルベージの取り組みだと認識しています。この「サルベージ・パーティ」の用語解説の中に、「楽しみながら」という言葉を入れてほしいと思います。また、この「サルベージ・パーティ」という言葉は、商標登録されている言葉なので、ここに掲載していいのかどうかの確認をお願いします。

また、この計画は非常に多岐にわたった内容を網羅しています。そして、これらの施策を実現していくことにより、子ども、若者がより確かな消費者力をつけることができるものと期待しています。自分も消費者教育にしっかり関わっていけたらいいと思います。

若い世代の場合、失敗を恐れる傾向があります。消費者トラブルに遭遇した場合、恥ずかしいので親に言うことをためらう、そもそも相談相手が分からない、ということがあります。消費者トラブルに関して相談することができる、消費生活センターがあるということ子どもや若者に伝えることが大事です。また、身近な大人である家族、信頼できる学校の先生、近所の大人が、子どもに寄り添ってあげられることができる体制づくりも大事です。子どもたちが頼ることができる大人がいるということを、しっかり伝えていきたいと思います。

最後に、消費者教育に関して言うと、最近、キャッシュレス決済が主流となってきています。子どもが小銭を持って買物をするという機会が減っているという印象があります。学生への仕送り、子どもへあげるお小遣いも、電子マネーであげているという家庭が増えていると聞きます。確かな金銭教育、金融教育、そして情報リテラシーに関することをしっかりとみんなで学ぶことが出来れば、消費生活が豊かになるという印象を持ちました。

【会長】

サルベージ・パーティについて、事務局から回答はありますか。

【事務局】

サルベージ・パーティの記載は、一般社団法人のホームページを参考とさせていただきます

ました。この言葉の使用の可否に関しては、後ほど確認を行います。

【会長】

確認をしていただき、問題のない形で掲載をお願いします。

それでは、次の方お願いいたします。

【委員】

この消費者基本計画の内容が、どんなにすばらしくても、市民がこれを一緒になって学ぼう、実践しようという雰囲気にならない限りは、結局、絵に描いた餅になってしまうと思います。計画の中には、たくさんの事業が記載されています。これら県の施策を実施していく中で、可能であれば、参加された市民の方に、「こういう活動をしました」という内容で、市民が自発的に参画している様子をSNS等で発信していただければ良いと思います。

また、この計画は5年間の計画です。連携先の組織が変わることもあれば、新しい体制ができることもあります。また、実績の数値が伸びないこともあると思います。そのようなときは、新たな連携先や協力先を見つけながら、事業が推進していくよう柔軟に運用していただければいいと思います。

【会長】

それでは次の方お願いいたします。

【委員】

5年間という計画期間中には、数年前のコロナウィルス蔓延のように、我々が経験したことのない事態が発生するかもしれません。来年のことすら分からないと言われる御時世です。計画の推進については、いろいろと制約があると思いますが、より柔軟に、どうすれば計画の効果を発揮しやすいかという視点を持って、この計画をスタートさせていただくことを期待します。

また、パブリックコメントの内容についてです。74ページの「エ カスタマーハラスメントについて」の修正については、「消費者」の立場を基本にするというスタンスで見直されています。このスタンスについて、大いに評価したいと思います。「消費者」の立場を基本にするというスタンスで、この5か年計画に取り組まれることに大きく期待したいと思います。

【会長】

それでは、次の方お願いいたします。

【委員】

委員の皆様の御意見、そしてパブリックコメントの御意見が計画に反映されており、また、読みやすくなっていると感じました。用語解説については、私自身も知らなかった言葉がたくさんあり、学びということを感じています。

【会長】

それでは、次の方お願いいたします。

【委員】

この計画は、多様化・複雑化している消費生活に関する問題の現状に沿ってつくられており、また、審議会やパブリックコメントの意見もうまく反映されていて、非常にすばらしい内容になっていると思いました。あらためて、パブリックコメントの重要性についても、個人的に感じました。

また、文言の修正についての意見です。81ページと82ページ「評価指標」の表記に関して、目標値で具体的な数字が記載してありますので、内容部分にも数字が重複して記載してある場合は、内容の数字部分を削除すると読みやすくなると思います。

これから5年間、この計画を推進していくことは本当に大変なことだと思います。しっかりと、推進していくことを期待します。

【会長】

81ページの基本方針1の目標項目「消費者安全確保地域協議会設置市町村の県内人口カバー率、50%以上を目指す」と記載されているところを、「上昇を目指す」などの表現がよいという御意見がありました。事務局から回答をお願いします。

【事務局】

そのとおりに修正をさせていただきたいと思います。

【会長】

他の委員の皆さんも、そのように修正することで御異議ないでしょうか。

(「はい」の声あり)

【会長】

また、82ページ「消費者教育の担い手を新たに毎年30人ずつ育成することを目指す」を「消費者教育の担い手の増加を目指す」という表現がよいという御意見について、事務局から回答をお願いします。

【事務局】

御意見に沿った方向で修正させていただきます。

【会長】

それでは次の方お願いいたします。

【委員】

膨大な資料をベースに、しっかりと計画を取りまとめていただき、素晴らしい計画になったと思います。計画の内容については、特に申し上げることはありません。ただ、これだけの量と質がありますので、計画に基づいて、しっかりと実施していただきたいと思います。

また、県民の皆様方に対し、計画の内容を周知することは、なかなか難しいと思います。広報のやり方を検討して、しっかりと周知していただければと思います。

また、6ページ「計画策定の基本的な考え方」に、高齢者を狙った被害が非常に多く見られるとありますので、高齢者が被害に遭わないよう、高齢者に対してのデジタル関連の教育等を推進していただきたいと思います。

また、21ページに図23があります。消費者トラブルに遭った際の相談相手という質問に対し、「誰にも相談したり伝えたりしなかった」という回答が、54%でした。これを、5年前の調査時点の状況、30%以下にするという目標が81ページに記載されています。同じく図23ですが、消費者トラブルに遭った際、「家族、知人、同僚など身近な人」に対して相談していた割合が、平成30年度は44%でしたが、令和6年度には12%まで落ちています。要するにコミュニケーションが希薄になってきているということです。高齢者の場合、なかなか、いろいろな人に相談することができません。この「家族、知人、同僚など身近な人」に相談できるというコミュニケーションをとれるということは、この計画の基本方針に掲げている「消費者生活における安全・安心の確保」という面において、大きな影響があると思います。相談する相手がいれば、騙されることは無かったというケースはたくさんあると思います。このことを念頭に置きながら、計画を推進していただけたらありがたいと思います。

また、用語の説明をつけていただいたことで非常に分かりやすくなりました。私自身が理解していなかった用語も解説していただき、自分の理解度も高まったと思います。

また、「使い切る」と「使いきる」と、表記が異なっている部分がありますので表記を統一したらよいと思います。

【会長】

デジタル化が進行する中、高齢者の方が置き去りにならないようにということは、この審議会でも何度も御意見をいただいております。事務局においては、参考にしていただくところかと思います。

また、「使い切る」という用語の表記について御意見がありました。事務局から回答をお願いします。

【事務局】

公用文の送り仮名の規則がありますので、確認の上、修正をさせていただきます。

【会長】

それでは次の方お願いいたします。

【委員】

これまでの2回の審議を経て委員の意見を反映し、そして、パブリックコメントの意見を反映し、内容も整理されてきて、計画の全体の印象としては、分かりやすく、すっきりした計画になったと思います。

用語解説については、答申案ではまとめて巻末に記載されていますが、初出のページの脚注に記載するなど、読みやすさ等を考慮してこの用語の解説のページの位置を決めていただきたいと思います。

次に、67ページの「(3)デジタル社会等新たな課題に対応した消費者教育の推進」について、2回目の審議会のときに議論して、その結果、ここに「金融経済教育の推進」を入れることとなりましたが、今、あらためて見ても、違和感が無いという印象を持ちました。

また、「①消費行動におけるデジタルリテラシー(活用能力)の向上」についてです。現在、生成AIをはじめとするデジタル技術が大変な勢いで普及しています。これから先も、これらに関係した新しい消費者問題の課題が出てくると思います。デジタルリテラシーについてここに項立てしてあるのは、方向性として大変大切だと思います。

全体をとおしてですが、「連携強化」、「連携と協働」という文言が多用されています。連携が強調されていますので、施策を推進する中で、ぜひ連携して実施していただくようお願いします。

最後に、(2)の②に、「小・中・高・特別支援学校等の教職員の指導力の向上と教育支援」とあります。私としては、「指導力の向上」と言い切るところに違和感があります。例えば「指導力向上のための教育支援」という表現がよいと思います。

【会長】

用語解説については、見直した上で、最終的なものをつくっていきます。

また、「基本方針2 消費者教育の推進と人材(担い手)育成」のところで、「(2)消費者教育の人材(担い手)の育成・活用」、そのうちの「②小・中・高・特別支援学校等の教職員の指導力の向上と教育支援」の部分について御意見がありました。これは、骨子のときは「小・中・高等学校等の教職員の指導力の向上」と言い切っていましたが、それを目標にするのは、基本計画としてどうなのだろうかと思い「教育支援」という言葉を入れて、このような表現になっています。ただ、「指導力の向上と教育支援」となりますと、やはり「向上」と言い切ってしまいますので、そこをどう考えるかという問題です。具体的な施策を見ると、「ア：教職員向け研修会の開催」、「イ：実践事例及び消費者教育情報の提供」、「ウ：消費者教育に用いる実用的な教材の作成・提供」となっています。よって、「指導力の向上のための教育支援」と修正した方が、施策の内容をより表しているとも考えられます。事務局からの回答をお願いします。

【事務局】

この計画を策定するにあたり、教育委員会との連携が非常に重要であると考えています。消費者教育については、学習指導要領に記載しており、学校現場では学習指導要領に基づいた消費者教育が実施されていることと理解しています。この計画においては、学校に対して、研修会の開催や教材の提供など、消費者教育を推進するために必要な支援を行うという事について記載しています。事務局としては「指導力の向上」という表現について、違和感があるという御意見についてはそのとおりかと思います。文言の修正については、会長にご相談させていただきたくお願いします。

【会長】

それでは、ただ今の御意見に対し、何か御意見があれば発言をお願いします。

発言が無ければ、再度検討の上、最終的には、会長が判断させていただきたいと思います。御意見はありませんでしょうか。

(「大丈夫です」の声あり)

【会長】

また、パブリックコメントのご意見を基に「教育担当部署と消費者行政担当部署との連携」を新たに付け加えました。一方的に消費者行政分野から「教材です」と、あるいは「こういうものを提供します」と言っている、教育現場でのニーズが分からないと、やはり

適切な教材等を提供することができない、支援することができないことになると思います。
その連絡を密にさせていただきたいという趣旨で書かれています。

それでは、次の方お願いいたします。

【委員】

この基本計画の内容についての意見はありません。1点申し上げるならば、用語解説のページについてです。先ほど、掲載位置についての御指摘があったと思います。例えば、この文言が使われているところに、何かのマークをつけて、最後に用語の説明があるということが分かる形を取っておけばより読みやすいと思います。

また、この基本計画の策定後、いよいよ、この計画を実行に移されるという認識を持っています。32ページの基本方針1の(1)「商品、サービス、取引の安全・安心」が一番重要であると認識しています。行政として、どこまで踏み込んでいけるのか、なかなか難しいところではありますが、消費者、すなわち県民の皆様方の安全な消費生活を実現するため、一歩二歩踏み込んだ取り組みを実施していただければよいと感じます。

【会長】

この基本計画ができた後の取り組みについての御意見をいただきました。基本方針1のところで、事業者指導や法執行も含めて記載をしてあり、これに基づく具体的な取り組みを実施していくものと考えています。

以上、本日、ご出席のすべての委員の皆様から御発言をいただきました。表現上の問題については、この後、事務局と打合せをして、修正を検討いたします。

また、計画の策定にあたり、多くの皆さんから御意見をいただきました。この基本計画にはたくさんの施策を掲げられていますが、やはりそれを実行していくことが大切というご指摘は、まさにそのとおりだと思います。

また、これも多くの委員の皆様から御意見を頂いているところですが、5年という期間は、大変長い期間であります。その間に、いろいろな新しい出来事や環境の変化ということがあると思います。それに対して、柔軟な対応を取るというところは、大切な点であると思います。

本県の計画については、他県の消費者基本計画から見ても、かなり具体的な施策を細かく載せています。記載されている内容を着実に実施していただくことは大変よい事ではありますが、いざ、何か変化があったときに、記載されている事業だけをやっていけばよいというものではありません。基本計画の精神にのっとり、新しい出来事に対しても適切な

対応をしていただくということを、県にはお願いしたいと思います。

また、年に一回、この審議会場で、計画についての検証と報告をしていただくことになっています。委員の皆さんも、基本計画に基づき、本県の消費者行政の取り組みがしっかりと実施されているかということを、様々なお立場から見ていただき、次回の審議会の際に御意見をいただきたいと思います。

それでは、この後の修正については、会長である私に御一任をしていただきたいと思います。ですが、それでよろしいでしょうか。

（「はい」の声あり）

【会長】

それでは、そのように進めさせていただきます。

修正後の資料３につきましては、審議会の答申として知事に提出をさせていただきます。

— 了 —