

〈令和8年9月10日〉

令和8年度 第1回山梨県消費生活審議会 議事録

○日 時 令和8年9月10日(木) 午前10時～午前11時40分

○場 所 ぴゅあ総合 2階 中研修室

○出席者(敬称略)

[委 員] 足達委員、跡部委員、今井委員(会長)、小澤委員、萱原委員、
高地委員、小林委員、佐藤委員、竹内委員、中村委員、野村委員、
藤巻委員、本田委員、渡邊委員
以上14名(50音順)

[事務局] 総合県民支援局 植村局長
県民生活支援課 功刀課長、石井総括課長補佐、渡辺主査
千野主任、大久保会計年度任用職員
県民生活センター 加藤所長、大前主査 以上8名

[オブザーバー] 甲府財務事務所 冷泉理財課長

○傍聴者数 1名

○次第

- 1 開 会
- 2 新委員の紹介
- 3 総合県民支援局局长あいさつ
- 4 議 事
 - (1)「第2次山梨県消費者基本計画」の達成状況と取組状況について
 - (2)「第3次山梨県消費者基本計画」の概要と取組状況について
 - (3)県民生活センターにおける最近の消費生活相談等の概要について
 - (4)その他
- 5 閉 会

○議事

(議長)

まず、議事1について、事務局よりご説明をお願いいたします。

〈事務局から資料1-1から資料1-3について説明〉

(議長)

それでは皆さんからご意見ご質問等お聞きしたいと思います。まず私から、数値目標について、未達成の項目は同じような状況で推移しているかなと思うのですが、令和7

年度に関しては、数値が上がっています。最終年ということもあって力を入れられたのか、何か理由があったら教えていただきたいです。

(事務局)

消費生活相談員及び消費者行政職員の研修参加率については、各市町村へ参加するよう声かけをしたことや、オンライン開催やアーカイブ配信で動画を残して時間があるときに研修を受けられるような形で実施したことにより受講の機会が増加したため、参加率上昇に繋がったと考えています。出前講座の実施について、出前講座自体の周知を市町村においても進めていただいています。見守りネットワークについては、年度毎に1市町村のペースで設置市町村は少しずつ増加しています。

(議長)

ありがとうございます。最終年ということで力を入れたり工夫をされたりということで、ぜひ次の計画においても活かしていただきたいです。

それではお願いいたします。

(委員)

消費者教育について、これまで県立高校だけでなく私立高校においても同様の消費者教育をしていただけているかと問いかけをしてきた中で、消費者教育が全高校において実施されたという結果を伺うことができ、声を上げる必要性を確認しました。

また、目標が達成できていない項目の原因が例年同様のように見受けられますが、県としても、我々委員としても、目標達成に少しでも近づけるよう取り組んでいきたいです。

(議長)

ありがとうございます。

それではお願いいたします。

(委員)

7番の出前講座実施市町村の割合のところで質問です。消費生活相談員がいない市町村があるということについて、県央ネットやまなしで甲府市とその周辺市町村が連携していますが、周辺の市町村が甲府市に頼り過ぎているように感じています。消費生活相談員の配置をやめた市町村が何カ所かあると聞いています。その原因はわかりませんが、各市町村に相談員は必要だと思います。県が過去に相談員養成講座を実施していたことでもあります、様々な理由で今は実施していないと以前伺いました。県が率先して相談員を増やす努力をしていないとは言いませんが、努力がまだ足りないと考えます。県としてはその手立てはどのように考えているかを聞きたいです。

(事務局)

県として、相談員を配置できていない市町村があることについて問題として捉えています。現在当課としては、県の消費生活相談員人材バンクを設置しているため、相談員の資格を取得している方に向けて、登録の募集を考えております。人材バンクの登録者を市町村へ繋ぐことができますので、人材バンク登録の周知を図って参ります。また、相談員試験を実施している国民生活センターにおいて、合格者の情報を県や自治体が照会する制度がありますので、そのような制度を活用しながら、県内の消費生活相談員の確保を進めて参りたいと考えております。

(委員)

人材バンクには現在何人登録されていますか。

以前人材バンクについて伺ったときに、管理は県でしており、登録は各市町村に任せているというような回答をいただいたのですが、そうすると市町村で人材バンクの情報全体を把握できていないのではないかと思いますのですが、いかがですか。

(事務局)

人材バンクの登録者は26人です。また、こちらの人材バンクは県で設置管理をしており、その情報は全市町村へ共有しています。

(委員)

わかりました。ありがとうございます。

(議長)

26人は少ないように感じます。一般的に相談員の認知度は低いと考えられるため、県が相談員になりましょうというプロモーションを図るといったことも考えていただければいいなと思いました。

(事務局)

県内の相談員が徐々に減少していることについて、課内でも対策を検討しているところで、国民生活センターへの照会制度等を活用しつつ、消費生活相談員のプロモーションも含めて、今後も検討して参ります。アイデアをいただきありがとうございます。

(議長)

それでは、他にないようなので、次に議事2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2-1から資料2-3について説明〉

(議長)

それではご意見ご質問等ある方は伺います。まず私から伺います。消費者行政の概要

のなかで、基本方針３に高齢者や独居の方といった記載が特に見受けられませんが、どの部分で実施していくのでしょうか。

（事務局）

各市町村で設置している見守りネットワークにおいて高齢者等を見守る体制整備をしています。

（議長）

わかりました。それでは、お願いします。

（委員）

最近、催眠商法まがいのような形で、高齢女性を集めてサプリメントの説明会を開催して販売する事業者がいます。私の住んでいる地域でも説明会が開催されたので、出向いてみたところ、巧みな説明で納得させて高額な購入契約を結んでいました。サプリメントを入手したため、分析機関へ依頼をしたが個人の依頼は受けられないと言われ、分析はできませんでした。サプリメントの表示や説明内容に不備はないように見受けられましたが、支払によって生活苦に陥る人がいることから、何か手立てはないか伺いたいです。

（議長）

この件について、事務局でも委員のみなさんでも何かある方は、はい、お願いいたします。

（委員）

私もこの事業者について把握しており、会場へ行ったことがあります。その商品自体の表示には、機能性表示食品の表示がありませんでした。このような商品の場合は、機能性表示食品の表示があるか確認するくせをつけることが必要です。機能性表示食品は番号が記載されており、消費者庁のホームページにあるデータベースで検索し、成分等が確認できるので参考にさせていただきたいです。表示のない商品は非常に危険性が高いということをよく考えていただきたいと思います。

（議長）

ありがとうございました。事務局の方ではどうでしょうか。

（事務局）

県では、県民生活センターにおいて、消費者トラブルに遭わないためにと題して高齢者向けの出前講座を実施しています。昨年度は４０件ほど実施しました。出前講座等において多くの皆様に周知していければと考えております。

(議長)

私から質問です。購入された方々は、納得して使用しているのか、もしくは後悔などをしているのでしょうか。またこの商品はクーリングオフはできないのでしょうか。

(委員)

納得している方とそうでない方は半々くらいに感じられます。クーリングオフもできますし、事業者がその案内もしているようです。高齢者の健康面などの弱みにつけ込んで多額の契約を大人数に結ばせ、生活苦に陥らせているというやり方に憤りを感じます。

(議長)

事務局からもあったように、まずは消費者への教育や情報提供をしていくことが必要だと思います。他には、はい、お願いします。

(委員)

計画策定や数値目標の設定の必要性を承知の上で、敢えて言わせていただきますが、第2次計画の数値目標について、高齢者等の見守りネットワーク設置市町村の人口カバー率というところで、27市町村中13市町村で設置されて、目標達成とはならなかったが、他部門との連携ができているところがあると報告をいただきました。これでいいのではないかと考えます。消費者トラブルが複雑化し、被害に遭う年齢層が拡大しているなかで、守らなければならない分野として、設置を義務づけるくらいしないと伸びないと思います。設置をすれば知識が必要になるため、研修を受けることになりますから、行政職員の研修参加率も上昇すると考えられます。

相談員の不足に関する話もありましたが、全てを消費生活協力員のもとで完結させる必要は必ずしもなく、委嘱している消費生活協力員に適切な部署へ繋ぐ窓口としての役割をしてもらうなどの対応ができるのではないのでしょうか。

出前講座の実施についても、相談員がいらないからできないと理由に挙げてありますが、大々的に出前講座を実施する必要は必ずしもなく、何か他の会議があれば場を借りて少しの時間でも消費生活に関する情報提供をするなり、困りごとの相談を受けるなりするということも考えられると思います。さらに言うと、講座ができなくてもかいじ号を送って見てもらうことで出前講座に代わる情報提供になると思います。

このような計画となると、数値での評価になりますが、実質的な取り組みは山梨県の実績として挙げていいと思いますので検討していただきたいです。もったいないことです。

(事務局)

ご意見をいただきありがとうございます。数値目標を定めていますが、それに囚われないといいますか、柔軟に実施していいのではないかというご意見と捉えさせていただきました。こちらとしても、小さいところからでもできるところから、消費者教育や見守りネットワークなど実施していきたいと考えています。

(議長)

ありがとうございます。委員からご意見があったように、数字だけでなく、コメントのような形で表すことができるのではないのでしょうか。未達成の原因という切り口でなく、さまざまな取り組み実施という切り口で結果として表すことができると考えられます。他には、お願いします。

(委員)

日頃当団体では、食の安全・安心や学校給食における地場産物の提供について関心があるという声を多く聞きます。数値目標のうち、学校給食における地場産物の使用割合が 72.6%と非常に高く実績を残していると報告がありました。第3次計画においてもこちらの数値目標が掲げられており令和12年度の目標が72%以上と、令和7年度実績で達成しているため、各年毎に令和7年度実績を上回ることができるよう推進サポートをお願いしたいです。非常に厳しいとは思いますが、理想としては100%を目指していただきたいところです。この目標というのは将来的にどのくらいまで伸ばしていくか目安的なお考えがあれば教えていただきたいです。

(事務局)

こちらの数値は文部科学省が実施している調査によるものとなっています。現段階で、具体的な目標値はありませんが、高めていけるよう検討して参ります。

(事務局)

こちらの目標は保健体育課という別の課が所管しておりますので、今後の具体的な目標は申し上げられないのですが、関係課と共有しながら進めていきたいと考えています。

(議長)

それでは、続いての議事に移ります。議事3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3について説明〉

(議長)

それではご意見ご質問のある方、お願いします。

(委員)

SNSをきっかけとした相談が増加していると説明がありました。昨年度の審議会においてもお話しましたが、県内の織物産地を騙った模倣品を扱った偽の海外通販サイトが存在した件について、産地の業者や協会のホームページの中で周知をし、県や県民生活センターにおいても注意喚起をしていただいたところです。海外サイトとなると、遮断しきれないですし、警察でもなかなか踏み込み切れず、対応が遅れがちになるという現

状があります。こういった偽の海外サイトは世界的に課題となっていますので、国の方で SNS の規制をどこまで踏み込めるかが課題ではないかなと思っています。まずは自分たちができる範囲で対応することが基本となるかと思いますが、ぜひ大きな仕組みのなかでの対応も必要になると思いますので、今後ともよろしくお願いしたいです。

(事務局)

ご意見ありがとうございました。こういった事例はなかなか尻尾が掴みづらいのが現状です。各地の消費生活センターへ寄せられた相談は、相談事例として PIO-NET システムにおいて記録され、全国共有されるという仕組みがあります。その中でも特に注意すべきものについては、国民生活センターから注意喚起の情報提供があります。そういった情報を掴んで消費者自身の気づく力を高めていくことと、また、行政や関係機関での見守る力を高めていくこと、さらに、当センターの役割でもあります困ったときには相談できる支える力の3つを組み合わせ、被害防止や解決に結びつけていきたいと考えております。

(議長)

ありがとうございました。それではお願いします。

(委員)

相談状況のうち、契約購入金額別相談件数について、500 万円から 1 千万円未満が 18 件から 40 件、1 千万円から 5 千万円未満が 25 件から 34 件と大幅に増えていますが、この内訳として、商品役務別で特定の商品や、年代別などの特徴があるようでしたら教えていただきたいです。

(事務局)

高額な案件については大きく分けて2つあります。1つは債務やローン、多重債務を抱えていてその整理を検討したいという相談です。もう1つは警察でも対応している投資詐欺です。SNS をきっかけとした投資詐欺で高額な被害が出ている状況があります。

(議長)

よろしいでしょうか。はい、ありがとうございます。それではお願いします。

(委員)

日常の中で、一般的な価格の設定について、例えばエアコンの価格で2台目以降は価格が変わるなど、正しい金額が不明確なことがよくあります。またレスキュー商法というのでしょうか、エアコンの設置を依頼したところ途中までの作業で高額になってしまったが、元に戻せないためそのまま依頼するだとか、一般消費者が価格についてわからないことが多いと感じます。ある程度の定価や妥当な金額を提示することはできないのでしょうか。

(議長)

電化製品などは定価があるのでわかりやすいですが、工事等はわかりにくい部分があります。消費生活相談員に相談するというのが一つかなと考えられますが、事務局はいかがでしょう。

(事務局)

お答えになるかわかりませんが、家電に関しては適正表示の制度がありまして、家電量販店に出向いて二重価格表示でないかチラシのとおりであるかなどの調査を実施している実績はございます。

(委員)

ありがとうございます。事業者には消費者の立場にたって詳しい説明や表示をしていただきたいと思います。

(議長)

はい、ありがとうございました。時間も過ぎましたので、以上で議事を終了いたします。皆様、ご協力ありがとうございました。