

〈令和7年12月18日〉

令和7年度 第3回山梨県消費生活審議会 議事録

○日 時 令和7年12月18日(木) 午後2時～午後3時35分

○場 所 県庁 防災新館409会議室

○出席者(敬称略)

[委 員] 今井委員(会長)、萱原委員、小林委員、小宮山委員、渋谷委員、中村委員、
野村委員、橋本委員、藤巻委員、本田委員、渡邊委員

以上12名(50音順)

[事務局] 総合県民支援局 小澤局長

県民生活支援課 功刀課長、久保島総括課長補佐、三森主査
千野主任、小田切職員

県民生活センター 三嶋所長、大前主査 以上8名

[オブザーバー] 甲府財務事務所 廣末理財課長

○傍聴者数 1名

○次第

1 開 会

2 総合県民支援局局長あいさつ

3 議 事

(1)「第3次山梨県消費者基本計画」の策定について

- ・ 第2回山梨県消費生活審議会委員の意見
- ・ 第3次山梨県消費者基本計画の概要(案)
- ・ 第3次山梨県消費者基本計画(素案)

(2) その他

4 閉 会

○議事

(議長)

本日の議題は第3次山梨県消費者基本計画の策定についてということで、事務局より一括して説明していただいて、その後お一人ずつご意見をいただきたいと思います。まず、ご説明をお願いいたします。

〈事務局から資料1から資料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が、その前に、事務局か

らの説明の中で、質問がありますか。計画に関して審議する場合は今日で最後になると思いますので、お一人ずつ感想や要望、コメント等伺いたいと思います。それではお願いします。

(委員)

個人的な話になってしまいますが、空き家になっている実家に他人から将来この家に住むという手紙が届きその対応に苦慮しています。こういった場合は消費生活相談ではないと思いますが県に相談する場合どちらになるのか教えてください。

(事務局)

具体的な内容がわからないのですが、いずれ消費生活相談ではないと思われます。もし、具体的な事例を持ってご相談されたい場合は、県民生活センターの中に県民生活相談があります。そちらにご相談いただければ内容によっては専門機関への相談をご紹介しますなどの対応をさせていただきます。

(委員)

わかりました。ありがとうございます。

(議長)

それではお願いいたします。

(委員)

消費生活相談のところで、県民生活センターと県内 27 全ての市町村に相談窓口を設置しているとあります。確かな情報ではないのですが、ある市町村では相談窓口を終了すると聞きました。計画にあるグラフから見ても、市で受ける相談件数が増加しているので市の相談窓口が減ることは問題かなと思うのですが、確認してもよろしいでしょうか。

(事務局)

昨日もそういった話を伺ったところで、まだ把握できていない状況です。ただ、市町村の消費者行政担当者にも研修をしており、窓口としてその場で解決するのではなく、県民生活センターなどの適切な相談機関につなげるという形での窓口として存続すると思われます。具体的にどの市町村で窓口がなくなるということは把握していません。

(委員)

ありがとうございます。

(議長)

それではお願いいたします。

(委員)

消費者の意識の中の、県民生活センター、市町村相談窓口、消費者ホットライン188(いやや)の認知度についてです。県民生活センターは40%近くとある程度ありますが、市町村相談窓口と消費者ホットラインが低いなと感じました。いずれかの認知度が50%超えてくれば被害に遭いそうな人の周囲の人がきっかけとなって相談窓口につながるができると思います。認知度向上の対策や施策をどう考えていくか教えていただけますか。

(事務局)

相談窓口の認知度向上について、現在も SNS や YouTube 広告、イオンモール、病院、銀行などのデジタルサイネージにおいて動画を配信し、相談窓口の周知をしています。紙媒体としてもかいじ号や県のふれあいという県政情報紙などにも掲載しています。今後は第3次計画で相談窓口周知の強化として、5月の消費者月間、9月の高齢者悪質商法被害防止キャンペーン期間、1～3月の若者向け悪質商法被害防止キャンペーン期間の啓発期間において、県と市町村で連携して広報誌や県民生活センターで作成した動画を利用するなど様々な方法で相談機関の周知を行っていきたいと考えています。

(事務局)

補足ですが、相談窓口といっても何の相談かわかるように、県民生活センターで作成した動画では具体的な事例を挙げて困ったときは相談してくださいという形で、相談窓口と一緒に周知をしています。

(議長)

よろしいでしょうか。それではお願いいたします。

(委員)

計画のP25に「高齢者や障害のある人等、消費者被害に遭いやすい人の見守り活動」とあります。障害のある方においても情報が届きにくいことは確かにそうだなと思いました。そうであるならば、P16の今後取り組むべき課題は総論的に書いているところだと思いますが、(2)(3)で当然障害のある方も対象に含まれると思いますが、年齢層や世代に着目したような形なので、障害のある方も対象にしていることを明示してもいいのかなと思いました。そういった観点からは消費者教育のP29でも同様に書いてもいいのかなと思いました。とはいえ、なかなか難しいところがあるので敢えて書いていないということなのかもしれませんが、必ず書いた方がよいということではなく一意見として感じたことです。

(議長)

ありがとうございました。それではお願いいたします。

(委員)

消費者教育がいかに大事かを強く感じていますが、消費者全体には十分行き渡っていないと感じます。私どもも消費生活の地域講座をやっていますが、地域密着で情報を届けるようにしていただきたい。委員からもありましたが、相談員の確保ということで、高齢化も聞きますが、相談員になるための教育の場を作るなどして一人でも多くの相談員を確保していただければと思います。

(議長)

ありがとうございました。それではお願いいたします。

(委員)

消費者教育の充実について、主婦などの直接教育を深める機会がないような層をカバーできていないところがあるのかなと思います。エシカル消費についても展開しきれていない部分もあると思います。最後に、県民生活センターと市町村相談窓口の役割分担はあるのか、どういった関係なのか教えていただきたいです。

(事務局)

県民生活センターと市町村窓口の役割分担について、棲み分けは厳密にはありませんが、一番身近な市町村へ相談していただくのが第一の入り口かなと思っています。ただ、相談員がいなかったり開所日が曜日で決まっているといった場合には県民生活センターに連絡していただくという体制です。厳密な決まりはありません。

(議長)

よろしいでしょうか。それではお願いいたします。

(委員)

相談窓口の認知度について、なかなか一般の消費者に浸透していない現実があります。民間企業の立場からすると、参加者の名簿を見ますと学官の連携は取れているように思いますが、産学官の連携がもう少し取れないものかなと感じます。県と連携協定を結んでいる一般企業はたくさんあると思いますし、協定の中には消費者に対する内容も含まれると思われます。そういった連携を県で見える化し、一般の民間企業の力を使いながら世の中に周知していく仕組みができないものかと思いましたがいかがでしょうか。

(事務局)

生協団体連合会さんとは消費生活協力団体という形で啓発物品を配っていただきます。また宅配をしていますので、見守り活動では協力をいただいているところです。ただ、他のところにも展開はできないかということで、今後何かあれば参考にさせていただきたいと思います。県と協定を結んでいる企業はいくつもあると思いますので、せっかく結んだネットワークでこちらも活用できるといいのかなというふうに思います。

(事務局)

貴重なご意見をいただきまして、大変ありがとうございます。先ほどの生活協同組合連合会さんとの連携もそうなのですが、県としましても包括連携協定というような形で民間企業と協定を結んでいるものもあります。その協定の中でご協力いただけるのか、今後検討させていただきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございます。

(議長)

今後、積極的にいろいろ実施していただければと思います。次お願いします。

(委員)

成年年齢の下げに伴い、18 歳高校生で成年になる子どもたちの消費者被害が増えないようにということで、高校 1・2 年生、16・17 歳までの間に消費者教育が完結するよう学校の中で計画等を立てております。授業の中では、県民生活センターの存在であるとか、消費者ホットライン 1 8 8 について学習しているはずですが、そういった効果が 13 ページの 20 歳未満の相談年齢の件数という形になって現れているのであれば、成果が出たのかなと思います。反面、逆に誰にも相談してないというところに含まれているのではないかなどと思いながら、データを拝見いたしました。今後も消費者教育については、家庭科という科目だけでなく、公共という新しい教科の中でも、高校生の段階でしっかり消費者教育について学びを深めていただいて、成年になってもトラブルに巻き込まれないように、しっかり教育を進めていきたいと思っております。外部の出前講座等も積極的に活用いただくようお願いをしておりますので、今後も高等学校という教育現場において、消費者教育の推進を図っていききたいと思っております。

(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)

私は現在も消費生活相談員として相談窓口業務を行っています。今年度に入って特に相談の半数近くが詐欺事案で警察との連携が増えています。他の相談事案においても被害後の相談が非常に多くなっています。そこで事前の啓発活動が極めて重要であると考えます。レアケースや新たな手口については警察を含めた関係者や県民生活センターとの情報共有の強化が重要になってくると思います。また、高齢者や学校現場において定期的に出前講座を実施しています。

さて、質問ですが、消費者庁から、地域の消費者行政を維持、強化するための地方消費者行政強化交付金が設けられていると思います。先ほど相談員の高齢化や窓口閉鎖という話がありましたが、交付金の期限切れに伴って体制縮小、要するに窓口を廃止することを余儀なくされている自治体もあるという話を聞きました。山梨県内の事例を見ると、相談窓口が次々こういうような現実になっている状況下、甲府市を中心とした

県央ネットやまなしに集約されているという状態というか、これが孤立的な一方で、地域性がちょっと失われてくるんじゃないかという疑問点があります。相談員が地域特有の事情に疎いまま対応するケースも生じているということも現実です。市町村が自主財源を投じないで、県央ネットに丸投げする傾向も多々見受けられるのですが、消費者行政の主体性が弱まって、県全体の行政支出が荒れるという状況が懸念されています。持続可能な消費者相談窓口ということを考えれば、県行政自体もこの部分をちょっと問題にしていadakしたいと思うんですが、いかがでしょうか。

(議長)

ありがとうございました。問題点、課題が示されましたが、県としても重々承知とは思いますが、何かコメントがありましたらお願いします。

(事務局)

やはり山梨県は小規模自治体が多いということで、それぞれの市町村で相談窓口があるのが望ましいと思いますが、やはり市町村ごとでも業務が多すぎるということで、連携を進めてきたこれまでの経緯もあります。どうしてもマンパワーが足りないということであれば連携していくのも致し方ないかなと思っています。だからといって、それぞれの市町村において消費者行政が後退するというのは、それはまた別問題ですので、消費者行政の担当者に向けて、相談がきた場合の対応方法を学ぶ研修を年2回県民生活センターの講師が実施してます。そういったことで小規模自治体でも対応できるような支援はさせていただきたいと思っています。

(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)

今年度審議会を3回開いていただきまして、私どものいろいろな意見等につきまして、は丁寧にご対応いただきまして、計画の中に反映していただいたというふうに感じております。計画自体も丁寧に作り上げていただいて、素晴らしいものになったんじゃないのかなというふうに、私個人的には思っております。また、計画の実効性を担保するという意味では、計画書の36ページの推進体制や進行管理が非常に大事なのかなと思っています。進行管理の部分では毎年度審議会を開催していただいて進捗状況等についてしっかり管理していくということだと思います。そこで審議会の委員という立場で教えていただきたいんですけども、この消費生活審議会というこちらの条例の中では、基本計画と計画の策定や規則等の改正があった場合に、知事の方からの諮問に基づいて審議会を開いて意見を出させていただくということと、思っています。毎年度検証すること自体は非常に大事なことですけれども、検査結果を消費生活審議会に報告するというふうに記述されているのですが、審議会に報告という部分が条例上どの部分に該当するかということを経基本的なところで疑問に思いますので、教えていただければよろし

いでしょうか。

(事務局)

基本計画の素案の 45 ページの中ほど第 31 条に審議会とはどういうものかと記載があります。委員が仰った内容は第 2 号のところで、1 から 4 項の場合に審議会を開催すると記載しています。その前の第 31 条のところで、県民の消費生活の安定及び向上に関する基本事項を調査審議するためということですので、毎年度審議会を開催して検証結果の報告をしているということになります。

(委員)

ありがとうございます。そうすると私ども委員としての任期はあるのでしょうか。

(事務局)

この委員名簿の下の方に書いてありますが、皆様は令和 7 年 4 月 23 日から令和 9 年 4 月 22 日までが任期となっています。

(委員)

計画が 5 年なので、毎年審議会へ報告するということは、今の任期が終わって改めて任命等があることが前提ということによろしいでしょうか。

(事務局)

2 年ごとの任期ですので、皆様が選任された時と同様に令和 9 年の近くになりましたら、公募や団体からの推薦という流れで次期委員の委嘱となります。

(委員)

ありがとうございました。

(議長)

はい、ありがとうございました。皆さんから一通りご意見を伺いましたけれども、私から質問が 2 つあります。この計画に関しては非常に素晴らしいですね。今後いかに推進していくかというところが重要かなと思います。今後の進め方について、数多くの所属による施策が書いてありますが、もちろん合意の基で記載していると思うんですけども、各施策の実行性についてはどの程度確約されているのか、またセクションごとに温度差があるのかを 1 点教えていただきたいです。また、全て推進して計画通りにいくというのは非常に大変なことで、優先順位をつけてやっていくのかなと思うんですけども、どんなふうに優先順位をつけてやっていくのかを教えていただきたいです。

(事務局)

それぞれの所属において、実効性がある目標のもと事業を挙げているので、基本的に

は実行していくものと思います。ただ、各所属の中で優先順位がある可能性もありますが、随時当課から働きかけを進めていくと考えております。

(議長)

はい、ありがとうございました。他にご意見等がありますか。お願いします。

(委員)

資料1で私の質問が3番になっておりますが、この点について伺いたいです。消費者安全法に伴う消費者安全確保地域協議会というシステムがあると思いますが、これが努力義務ということで、県としては市町村に対してアピールはされていると思います。ただ、この必要性はすごく重要であると感じています。私自身も都留市の立ち上げで参加しておりましたし、他の市町村のオブザーバーでも参加してますが、窓口や消費生活相談員がまず筆頭なんですね。これは5月頃に県民生活支援課の職員が市町村を訪問して、それから立ち上げ始まったんですけども、市町村全体的に広まっていけば、見守りの体制は十分構築されると思います。構成員の中には警察、金融機関、弁護士の方々も参加しています。やはり努力義務だからといって、今、机の隅に置かれているような市町村もあります。首長以下、担当の消費者行政の職員も、仕事が増えるというような状況から、隅っこに置かれている状況もあると思うんですが、県として重点的に対応していただきたいと思います。

(事務局)

見守りネットワークですけれども、県としてはやはり全ての市町村に設置していただきたいというところで、個別に市町村を訪問して、順次お願いをしているところです。また、市町村向けの会議の中でお願いも重ねているところです。一つでも多くの市町村に設置していただきますよう進めてまいりたいので、ご協力をいただきたいと思います。

(委員)

ありがとうございました。

(議長)

ありがとうございました。他に何かありますでしょうか。それでは、今回の消費者基本計画に関して皆さんから十分ご意見をいただきました。先ほどお話ししたように、皆さんからご意見を聞くのは今回が最後ということで、今日の皆さんの意見を反映させて、修正があるかと思いますが、それに関しては、私に一任ということでよろしいでしょうか。はい、ありがとうございます。そのようにさせていただきます。それでは、その他ですけれども、事務局から何かありましたらよろしく願いいたします。

(事務局)

事務局からご連絡です。今後の予定としまして、県民の意見を募集しますパブリック

コメントを2月頃に実施しまして、これらの意見から必要な調整を行った後に、3月に計画を策定、公表する予定になっております。本日のご意見による修正等については、先ほど会長さんに一任いただきましたので、会長さんと調整・共有させ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。他に何か最後によろしいでしょうか。それでは、予定された議事は無事終了ということで、素案に関しては今後修正を受けて私の方で確認させていただきます。それでは皆さまご協力ありがとうございました。