

## 令和7年度第3回宮城県消費生活審議会 議事録

- 1 日 時 令和7年12月22日（月）午後2時から午後4時まで
- 2 場 所 行政庁舎4階 特別会議室
- 3 出席者 委員12名、事務局7名
- 4 議 事 (1) 宮城県消費者施策推進基本計画（第5期）の最終案について  
(2) 宮城県消費者教育推進計画（第3期）の最終案について  
(3) その他

### 議事（1）宮城県消費者施策推進基本計画（第5期）の最終案について

#### 【栗原由紀子会長】

議長を務めさせていただきます。委員の皆様、どうぞよろしくお願ひいたします。

今回の議事は、宮城県消費者基本計画（第5期）の最終案についてと、宮城県消費者教育推進計画（第3期）の最終案についての2件です。

これまで、素案、中間案と審議を重ねてまいりました。前回の審議会では中間案について審議をし、委員の皆様から、目標の数値のことや、分かりづらい表現、表記の統一などについて御意見・御指摘がありました。また、10月から11月にかけて、パブリックコメントの募集も行われ、様々な御意見が寄せられております。

こうした御意見が、最終案にどう反映されているか、見ていきたいと思ひます。

皆様と計画について協議するのは、本日が最後となります。今日の審議を踏まえて、修正が必要な部分は修正をし、来年1月に私から知事に答申をしたいと思ひます。

今日の議事の流れですが、まず事務局から2つの計画の最終案について説明を受けた後、委員の皆様にお一人ずつ御意見や御質問を伺う流れとします。

では、事務局から、それぞれの計画の最終案について説明をお願いします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 遠藤課長】

事務局から、宮城県消費者施策推進基本計画（第5期）の最終案について御説明を申し上げます。

前回、8月末の審議会では、計画の中間案をお示しし、目標値を再度検討して欲しいなどの御意見を頂きました。その後、10月から11月にかけて、パブリックコメントも募集いたしました。

これらの御意見を踏まえて、事務局で最終案を作成いたしましたので、本日は、中間案からの主な修正点について御説明いたします。

それでは、まず、資料1「第2回審議会でご頂いた御意見と回答のまとめ」を御覧ください。

前回、皆様から頂いた御意見は、全て事務局で検討いたしまして、最終案に反映が可能なものについては反映をさせております。1ページ目、1番の「消費者力の向上」の観点については、宮城県の目指すべき姿や、施策の推進に当たって重要な視点の中に取り入れております。また、6番と13番の「消費

者の安全確保に関して、消費者事故を防止するための情報発信を行うことなど、具体的に記載をして欲しい」という御意見については、該当のページに加筆いたしました。

このほか、誤字、脱字、文章表現の部分については、御指摘のとおり修正をいたしました。

資料2 ページ目、目標値に関しては、後ほど御説明いたします。

資料3 ページ目、具体的な取組に関する御提案も頂きました。今後、取組を行う中で活かしてまいります。

次に、資料2を御覧ください。

こちらは、パブリックコメントで提出された御意見と、それに対する県の考え方をまとめた資料です。パブリックコメントの募集は、10月15日から11月14日までの1か月間実施し、4団体から、基本計画へ18件、教育計画へ15件、計33件の御意見を頂きました。具体的な取組についての提案も多くございました。

基本計画に関する御意見のうち、主なものを御紹介いたします。

まず、資料1 ページ1番、「財産犯、特殊詐欺被害が過去最高を記録していることも、社会情勢の変化として併せてまとめてはどうか。」という御意見については、消費者被害・トラブル額の推計が過去最高となった旨を追記いたしました。また、「第4章第1 消費者を取り巻く環境の変化」の中に、新たな項目として「(6) 消費者被害・トラブル推計額の増加」を追加し、社会情勢の変化の一つとしてまとめました。

資料5 ページに飛びまして、13番と16番は、消費者安全地域確保協議会、通称見守りネットワークの設置促進に関する御意見でした。県内では、見守りネットワークを設置しているのが仙台市と大崎市のみであることから、県として設置数の目標を高く持ち、更なる設置促進をして欲しいという御意見でした。

現在、県では、消費者庁とも連携し、市町村に対して設置のメリットを説明したり、個別に訪問をしてヒアリングをしたりするなど、働きかけをしているところです。市町村の実情を考慮しながら、今後も働きかけを継続してまいります。

設置数の目標については、後ほど、別の資料で御説明します。

このほか、相談受付体制の確保に向けて、市町村のサポート、相談員の育成に力を入れて欲しいといった御意見や、消費者被害を防止するため、様々な媒体で情報発信を欲しいといった御意見、内・外部との連携を強化してほしいとの御意見を頂きました。県民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を目指すため、こうした取組を続けていくとともに、適時見直しをするなど、より効果を高められるよう検討をしてまいります。

それでは、基本計画の最終案について御説明いたします。

まず、資料3-1、基本計画最終案の概要でございます。概要は中間案でお示しした内容から大きく変更がございませんので、変更点につきまして、資料3-2で御説明いたします。

資料3-2、最終案の本文を御覧ください。

まず、1 ページです。中ほどに、令和6年の消費者被害・トラブル額の推計が、過去最大の約9兆円となったことを追記しました。

続きまして、4 ページ、目指すべき姿の中の左上の四角の部分、「1 消費者教育によって自立した消費生活を営むことができる社会」の中に、消費者力の向上について書き加えました。ページをおめく

りいただきまして、5ページには、目指すべき姿の詳細について記載をしており、こちらにも消費者力について追記しております。

次に、6ページになります。こちらは第4期計画の実績と課題について記載しております。前回の審議会で、記載してある数値は第4期5年間の合計ではなく、令和6年度の実績値であることを明確にするべきとの御意見を頂戴しましたので、5行目を御指摘のとおり修正いたしました。

ページを進め、8ページからは、消費者行政を取り巻く現状と課題についての内容でございます。

13ページを御覧ください。こちらに、(6)を追加いたしまして、消費者被害・トラブル推計額が増加しており、令和6年は過去最高となったことを記載しました。消費者被害を未然に防止するためには、消費者教育、注意喚起、悪質事業者への対策など、消費者施策を総合的に推進していく必要があります。近年はインターネット通販や広告からのトラブルが増加しており、詐欺的な商法の手口も巧妙になっていることから、様々な媒体を活用し、タイムリーな情報発信に努めてまいります。

続きまして、21ページになります。こちらは、消費者関連法の近年の改正状況をまとめた表でございます。こちらのページは、栗原会長から、この他にも重要な法改正があるとの御指摘をいただきましたため、本日、追加資料としてお配りした「第4 法令等の整備・改正状況」に差し替えをさせていただきたいと思っております。

追加資料「法令等の整備・改正状況」を御覧ください。振り返りますと、成年年齢の引下げ、クーリングオフ通知が電磁的方法でも可能となったこと、契約の取消権の追加、ステルスマーケティングが不当表示として指定されたことなどがございました。

特定商取引法では、お試し購入に見せかけた詐欺的な定期購入商法の対策として、定期購入であることや、2回目以降の価格、解約条件などを最終確認画面で明確に表示することが義務化されましたが、残念ながら、依然として定期購入トラブルに関する相談が多い状況です。表示があっても、文字が小さかったり、画面を下にスクロールしないと確認できない状態になっていたりとすることがあるようです。また、注文完了の際に割引クーポンが表示され、クーポンを利用すると定期購入コースに変更されてしまうという事例もございまして、このような法律をくぐり抜けた手口が報告されていることから、最新の手口についてのスピーディな注意喚起・情報発信が重要であると考えております。

資料3-2に戻りまして、22ページに進みます。ここからは、第5期基本計画における施策についての記載です。

25ページと26ページには、「自立した消費者の育成」の施策に関して記載をしておりまして、26ページは、この施策に関する目標指標を掲載しています。

目標値については、「2 消費生活サポーターの、団体の認定数」を、中間案の際には30と設定しておりましたが、これを引き上げ、50に設定し直しております。

ここで、資料をまたぎ申し訳ございませんが、資料3-3「目標値の考え方と算出根拠」を御覧ください。この資料は、それぞれの施策に設定している目標と、データをまとめた資料です。

前回の審議会で、いくつかの目標について、目標値を引き上げることを検討して欲しいとの御意見を頂きました。パブリックコメントでも同様の御意見を頂いており、事務局で改めて検討をいたしました。検討に当たっては、目標値や実績値は、県の取組実績や成果を測る指標となることから、理想の数値ではなく、達成の可能性も考慮に入れております。

ここからは、資料3-2と3-3を併用して、最終案の目標値について併せて説明させていただきま

す。

資料3-3、「施策1 自立した消費者の育成」では、目標を3つ設定しております。1つ目は「県、市町村等の啓発講座の開催数と受講者数」でございます。こちらは、中間案から数値を変えず、開催数は500、受講者数は15,000人としております。

次に、「2 消費生活サポーターの認定数(団体)」は、効率の観点から、団体数を目標に採用したところでございます。こちらは、令和6年度の実績は27団体で、中間案では目標を30団体としておりましたが、低いという御意見がございましたので事務局で検討をした結果、地域包括支援センターなどの福祉団体との連携も視野に入れまして、目標を50といたしました。なお、サポーターの新規登録には養成講座の受講が必要で、この講座はコロナ禍で一旦中断しておりましたが、昨年度から再開しており、今年度も2月に開催する予定です。

「3 小学校、中学校、高校、特別支援学校向け副教材の使用率」は、目標65%で中間案から変更しておりません。使用率の向上には、学校の先生方の御協力が欠かせないことから、教育庁と調整をし、目標の達成を目指してまいります。

資料3-2、基本計画の本文に戻ります。27ページ、28ページです。こちらのページには、「消費者被害の防止と救済」の施策に関して、消費生活センターの体制の充実や、消費者被害を防止するための取組について記載しております。

28ページの下に、この施策での目標を掲載いたしました。中間案から見直しをいたしましたのは、「4 消費生活センター、消費者ホットライン188の認知度」と、「6 県内市町村の消費者安全地域確保協議会の設置数」でございます。

再び、資料3-3を御覧ください。

目標の4「消費生活センターと188の認知度」については、消費生活センターの認知度は、令和6年の実績値が87%と高いこともありまして、中間案から目標値を変更せず、95%といたしました。

消費者ホットライン188の認知度は、実績値が43%、目標値は、中間案では50%としましたが、もう少し目標を高く持つてはどうかとの御意見を複数頂いたことから、検討をし、60%に設定しました。

60%とした理由ですが、右側の「備考、考え方」の欄に記載しております。188の認知度は、全国調査では33.6%の一方、宮城県では43%あり、全国より約10%高い状況でした。しかしながら、県内の30代から60代までの認知度が他の世代に比較し低く、こうした現役世代に対する啓発をしていくことと併せて、学校での啓発も行い、認知度の向上を図ります。

次に、目標の5番、地域包括支援センター、福祉関係団体への情報提供は、どちらも中間案から変更しておらず100%です。このうち、福祉団体への情報提供については、宮城県社会福祉協議会のホームページに掲載されている、県内の各種協議会、例えば宮城県ケアマネジャー協会や、障がい者福祉協会など、合計30団体への情報提供を想定しております。

続いて、目標6、市町村の消費者安全地域確保協議会、通称見守りネットワークの設置数です。現在の設置は仙台市と大崎市の2市のみで、中間案で目標をプラス1の3と設定いたしましたが、5年間でプラス1の目標は低いとの御意見を頂きました。

これを受けまして、最終案では、目標を、プラス3の5市町村といたしました。人口カバー率や市町村の人員態勢の観点から、県内の人口5万人以上の市の半数に設置することを目標としました。各市町

村の実情を考慮しつつ、消費者庁とも連携し、設置の働きかけを続けてまいります。

資料3-2、計画の本文に戻ります。29ページ、30ページは、「消費生活の安全・安心の確保」の施策について記載しております。

前回の審議会で、ほかの施策に比べて文章量が少なく、内容ももう少し具体的にして欲しいとの御意見を頂きましたので、29ページの本文中に、事業者への指導や、消費者事故、製品についての情報提供に関する内容を追記いたしました。製品安全に関しては、12月25日から乳幼児用ベッドが子供用特定製品となり、子供PSCマークの表示が義務付けられます。こうした製品安全に関する情報も、タイムリーに発信していきたいと考えております。

30ページには、この施策に関する参考指標を記載しました。前回の審議会でも御説明いたしましたが、この施策における取組は、主に法令に基づく対応であり、成果や達成度の向上に繋がりにくいものであることから、目標ではなく参考指標とし、事業者への立入検査の件数を設定いたしました。

本文31ページに進みます。こちらには、「人や社会、環境に配慮した消費行動の推進」の施策と、目標について記載しております。

資料3-3の裏面を御覧ください。こちらの施策でも、目標を3項目設定いたしました。いずれも、中間案から目標値は修正しておりません。エシカル消費の認知度は50%、環境配慮マークのある商品を選ぶことを意識する人の割合は60%、県民一人一日当たりの一般廃棄物排出量は、910gを目標値としております。

このうち、県民一人一日当たりの一般廃棄物排出量は、宮城県循環型社会形成推進計画で数値を定めておりまして、令和8年度に目標値を見直す予定としていることから、その旨を補足いたしました。見直しにより数値が変更になった場合には、消費者側の計画で引用する目標値も変更いたします。

資料3-2、計画の本文にお戻りいただき、32ページは計画の推進体制と進行管理についてです。審議会で頂いた御意見により、「第2 進行管理」の、2つ目の丸の部分に、「内容の見直しは、審議会の意見を踏まえて決定します」と書き加えております。

33ページから40ページまでは施策取組の一覧、41ページからは資料編として、補足資料、消費生活条例、条例の施行規則を掲載しております。最後、61ページは、審議会の委員名簿で、皆様のお名前を掲載させていただきました。

以上、第5期宮城県消費者施策推進基本計画の最終案について御説明いたしました。続きまして、第3期消費者教育推進計画の最終案について、御説明申し上げます。

#### 【事務局：消費生活・文化課 長谷川担当課長】

それでは、私からは第3期消費者教育推進計画の最終案について御説明いたします。

恐れ入りますが、資料1にお戻りいただきまして、2ページを御覧ください。18番から20番までが、教育計画に関する御意見でした。18番は基本計画に合わせて、19番と20番は実態に合わせて、それぞれ追記・修正をいたしました。

次に、パブリックコメントへの対応について御説明します。資料2を御覧ください。教育計画に関する内容は、7ページから掲載しております。なお、7ページにつきましては、皆様に資料を事前送付して以降、修正が発生したため、本日、差し替えを机上配付しております。

資料7ページ、番号1「第1 計画の背景と趣旨」につきまして、「消費者教育は、社会的な視点を

持った責任ある消費者を育成し、その積み重ねによってよりよい社会を築いていくために重要な取組である」との御意見がございました。これにつきまして、御意見の主旨を踏まえ、本文に追記いたしました。なお、事務局内で、事前に送付した資料の記載内容では分かりにくいのではないかとこの意見が挙がり、再度検討をした結果、修正が生じたものでございます。

続きまして8ページ目、番号3、「第2章第1 消費者を取り巻く状況」に関して、「福祉関係者への出前講座について、年間開催目標を設定したほうが良い。また、地域格差なく出前講座に対応すべき」という御意見です。福祉関係者向けの出前講座は、県消費生活センターや各圏域にある県民サービスセンターでも実施しており、地域の格差なく対応している状況と認識しております。また、出前講座は主催者からの申込に応じて実施しているため、開催数の目標設定はしていませんけれども、出前講座の周知・広報に引き続き努めてまいります。

11ページになります。番号10と11は、「学生サポーター」についての御意見がございました。次期計画からは、消費生活サポーターとは別の「学生サポーター」という仕組みを特設設けておらず、消費生活サポーターに統一しておりますので、計画の記載は変更いたしませんでした。若年者にも、消費生活サポーターになっていただけるよう取り組んでまいります。

続いて、11ページ・12ページ目、番号12と13は、環境教育に関する御意見です。関係課と調整しまして、内容の修正・追記を行いました。番号14は、エシカル消費に関する認証ラベル・マークの周知についての御意見がございました。小売店などの企業・団体と連携して普及・啓発に努める旨を追記しております。

では、資料4-1「第3期宮城県消費者教育推進計画 最終案概要」を御覧ください。こちらの資料は、計画全体の構成を概要図にしたものでございます。内容自体は、中間案の時点から変更はございません。1点だけ、「第2章 消費者教育の現状・課題」の部分、「1 消費者を取り巻く状況」のうち、相談件数について、中間案の時点では県センターで受けた相談件数を記載しておりましたが、最終案では18,180件と宮城県全体の件数に修正をしております。

修正点はこの点のみでございますが、新規の委員の方もいらっしゃいますので、概略につきまして簡単に御説明をさせていただきます。

資料4-1の裏面を御覧ください。

左から、基本計画にある「目指すべき宮城県の姿」のうち、「1 消費者教育によって自立した消費生活を営むことができる社会」を目指し、「消費者教育における新たな視点」を踏まえ、「重点事項」を設定しております。

「消費者教育における重点事項」のうち、下線部分は、現計画からの変更点になっており、各項目の下部に、それぞれの重点事項の概要を記載しております。

右側、「施策」のところでは、4つの施策の取組方針を記載しております。さらに右側にそれぞれの施策における主な取組事例を本文中から抜粋しております。

教育計画の概要は以上でございます。

続きまして、消費者教育推進計画最終案本文の変更点を御説明いたします。資料4-2「宮城県消費者教育推進計画（第3期）最終案」を御覧ください。

本文は、パブリックコメントと前回の審議会での御意見を踏まえて修正を加えております。本日は主な修正点につきまして御説明申し上げます。

まず、1 ページです。先ほどの資料 2、7 ページの差し替えに伴い、こちらも、本日、差し替えを机上配付させていただきました。お配りした「第 1 章第 1 計画の背景と趣旨」の資料を御覧ください。パブリックコメントで「消費者教育の意義」について記載すべきという御意見がありましたことを踏まえ追記しております。エシカル消費の推進やカスタマーハラスメントにならないための意見の伝え方の啓発なども含め、社会的な視点を持った消費者を育成するためには、消費者教育が重要です。

次に 20 ページを御覧ください。こちらは、関係課に照会した結果をもって、実施内容を修正しております。

43 ページを御覧ください。パブリックコメントの御意見を踏まえ、グリーン購入を率先する意義について記載しております。また、環境教育やエシカル消費について具体的な取組を追加いたしました。

以上が、消費者教育推進計画の変更点でございました。最終案につきまして、御審議のほどよろしくお願いたします。

引き続き、アンケート結果についても御説明をさせていただきます。本日、机上配布しております「令和 7 年度「消費生活トラブル等」に関するアンケート（中間）」を御覧ください。

こちらは、現在、13 歳以上を対象に実施中の、ポケットサインを利用したアンケートの中間結果でございます。12 月 1 日から 12 月 14 日までの 2 週間での回答数は、8,592 件でした。アンケートは今月末まで実施しております。

1 ページ目、問 1 を御覧ください。消費生活センターの認知度について伺いましたところ、「名前と内容を知っていた」と「名前は知っていた」は合わせて 92.5% で、令和 6 年度調査よりも 5.5% ほど増加しております。

次のページの間 2 を御覧ください。消費者ホットライン 188 の認知度は 40.2% で、令和 6 年度調査よりもマイナス 2.8% の微減となっております。

問 3 を御覧ください。消費生活センターと 188 をどこからの情報で知ったかとの調査ですが、10 代は学校等が 32.4%、40 歳代以上はテレビ・ラジオ以外ですと自治体からの広報誌等の割合が高く、若者には学校教育が非常に重要であり、40 歳代以上には自治体の広報誌による周知の効果があると推測されます。

資料の 4 枚目、問 5 を御覧ください。問 5 はエシカル消費の認知度についての設問で、認知度は 32.7% となりました。令和 6 年度調査よりも 6.7% 増加しております。

問 6 を御覧ください。エシカル消費をどこで知ったかとの調査ですが、10 代はやはり学校で、その他の年代はテレビやラジオで知ったとのことでした。

最終ページに飛びまして、問 11 を御覧ください。今後エシカル消費や環境に配慮した商品意識して選びたいかの問いに対しては、約 8 割が意識して選んでいきたいという結果が出ております。

アンケート結果の中間報告につきましては、以上でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

それでは、2 つの計画の最終案について、委員の皆様から御意見等を伺いたいと思います。お一人ずつ順番に指名をさせていただきます。大変申し訳ないのですが、時間が限られており、お一人の発言時間は 3 分から 4 分程度とさせていただきますので御協力をどうぞよろしくお願いいたします。

す。全体の時間としては、3時50分までを目安に考えております。

では、私の右手側から進めてまいります。佐藤副会長、よろしくお願いいたします。

#### 【佐藤康仁副会長】

東北学院大学の佐藤でございます。基本計画および教育計画の最終案の取りまとめ、お疲れ様でした。デジタル化の進展、高齢化・単身世帯の増加、若年層の新たな消費者トラブル、外国人の増加といった近年の社会情勢の変化が的確に捉えられており、現状認識として妥当であると思います。また、現実的な施策及び制度設計という点においても、完成度が高くなっていると感じました。

第5期基本計画の策定では、目標値の設定が議論となりました。最終案では、前回の審議会の議論を踏まえ、算定根拠や考え方を示す資料が示され、目標値も見直しがされています。こうした点も、中間案から改善がされていると思いました。

しかしながら、設定されている目標指標が「啓発講座の開催数、受講者数」や「副教材の使用率」といった、取組の実施量を計るアウトプットの指標が中心になっています。今後は、「何をどれだけ実施したか」の指標に加えて、消費者の行動や被害状況がどのように改善したかというアウトカム指標へと視点を広げていくことが求められるのではないのでしょうか。次回の計画策定時には、検討課題としていただければと思います。

1点、修正をお願いしたい部分があります。基本計画の最終ページに掲載されている委員名簿の、私の職名について、経済学部長と教授の間に「・」を入れるか、あるいは「長」を削除して「経済学部教授」としていただくようにお願いします。

#### 【栗原由紀子会長】

佐藤副会長、ありがとうございました。御意見として承りたいと思います。

続きまして今津委員、よろしくお願いいたします。

#### 【今津綾子委員】

東北大学の今津と申します。

資料1に、前回の審議会の意見と対応が記載されており、適切に対応いただいたことが確認できました。また、資料2にはパブリックコメントへの回答が記載されています。それぞれの意見に対して、丁寧に検討・対応している印象を持ちましたので、公表するとよろしいのではないかと思います。

基本計画について、中間案から大きな変更はないとのことですので、特段の異議はございませんが、1点、「デジタル化」という言葉の使い方について確認です。基本計画では、8ページに「デジタル化の更なる進展」という項目があり、第4期基本計画からの社会情勢の変化として、デジタル化が進展し私達の日常にデジタル環境が溶け込んでいることから、デジタル社会における施策を考えていく必要があるとまとめられています。

一方、教育計画では、デジタル社会というより、「デジタル化への対応」というニュアンスで使われており、今後、デジタル化が進んでいくに当たってどうしていくか、という書き方になっていると感じます。表現・文脈を基本計画と合わせて、教育計画も「デジタル社会に対応する」といった書き方が、違和感が少ないのではないかと思います。意図があって使い分けているのであればこのままでも

良いとは思いますが、御検討をお願いします。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。今津委員からは、デジタル化という言葉の使い方について御意見がありました。事務局から回答をいただければと思います。

#### 【事務局：消費生活・文化課 遠藤課長】

デジタル化という言葉につきましては、使い分けの意図はございませんでした。2つの計画で同じ表現・文脈となるよう、修正いたします。

また、パブリックコメントと回答につきましては、今後、ホームページで公表する予定でございます。

#### 【栗原由紀子会長】

続きまして、佐藤由麻委員、よろしくをお願いします。

#### 【佐藤由麻委員】

佐藤です。今回の審議会からの出席ですので、既に議論されていた経緯などもあるかもしれませんが、計画の最終案を読んで感じたことを述べさせていただきます。

まず、パブリックコメントにもありました、特殊詐欺被害が増加しているという点についてです。今年には過去最高の被害額になろうと言われており、特に高齢者の被害が深刻な状況です。これを踏まえて、基本計画に加筆がされていますが、消費者被害に関する記載に留まっており、特殊詐欺と特殊詐欺の高齢者の被害についてフォーカスが当てられていないと感じます。日々、テレビや新聞などで、高齢者が多額の特殊詐欺被害に遭ってしまった報道を目にします。このことについて現在の問題点として記載をすることと、併せて対策も記載できたら良いのではないかと思います。

それから、多重債務問題についてです。最近、多重債務者が増えているという報道がなされています。弁護士の業務をする中でも、破産や債務整理の相談が増えており、多重債務者が増えていることを実感しております。

中でも、若い方をターゲットとした副業詐欺の一環での借り入れや、スマートフォン上で簡単に借り入れができ、総量規制も潜脱されているような借り入れが増えています。こうした問題の指摘と、対策も盛り込めれば尚良いと思います。

次に、細かい点ですが、基本計画の5ページ、「3 安全・安心な商品やサービスが適切な取引行為により提供される社会」の項目の中で、「監視・指導」という単語が出てきますが、「監視」という表現が気になりました。悪質な事業者や、違法な行為に対しては監視が必要なものもありますが、事業者全般を監視するというのは表現として強いのではないかと思いますので、適切な表現を御検討ください。

続いて、基本計画の13ページ、「(6) 消費者被害・トラブル推計額の増加」の項目に、「脱毛エステを含む「保険サービス」と記載がありますが、正しくは「保健サービス」と思われますので、確認をお願いします。

また、基本計画の27ページの2段落目に、消費生活相談員に関して、研修受講機会の確保や、指定

消費生活相談員の配置、人材バンク登録事業について記載されています。いずれも大切なことではありますが、そもそも、それ以前の問題として、消費生活相談員のなり手不足があり、その背景には、労働条件や雇用の安定の問題があります。相談員になってくれる方を増やすため、こうした問題にも踏み込み、労働条件の改善などに関することも計画に記載できれば良いと思いました。

同じく27ページ、4段落目に、「…消費者への支援では、被害の消費者問題に…」と記載がありますが、「被害の」は誤記と思われるので、削除をお願いします。基本計画については以上です。

次に、教育計画につきまして、6ページの「② 市町村の状況」の3段落目に、「仙台弁護士会と連携し、アドバイザー弁護士制度を設置し、市町村の消費生活相談員等が法的助言を受けられる体制を構築し…」とあります。市町村の相談員への助言のほかにも、県の相談員への助言も行っておりますので、可能であれば追記をお願いします。

最後に、計画自体に対する意見ではありませんが、資料2の4ページ、12番に、消費者行政強化交付金が多く自治体で終了することが記載されています。この交付金に代わる新たな制度・仕組みができると報道されておりますので、ぜひ、県で十分に活用し、市町村にも活用を促していただくようお願いいたします。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。佐藤委員からは、様々、御意見と御指摘を頂きました。特殊詐欺の被害についてと、細かい表現などについては、事務局で本文への追記と修正をお願いします。

多重債務問題は、御意見のとおり、計画には記載がない状態でした。計画へ盛り込むことについて、事務局から回答をお願いします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 遠藤課長】

佐藤委員の仰るとおり、多重債務問題の記述が不足しておりますので、記載を検討いたします。実際の取組としては、多重債務相談会の開催などを行っておりまして、相談会の現状分析も行ったうえで、記載内容を調製してまいります。

それから、「監視」という言葉ですが、誤解を招く表現と思いますので、適切な表現に改めたいと思います。また、「保険サービス」は、仰るとおり「保健サービス」の誤りでした。申し訳ございませんでした。

相談員のなり手不足につきましては、人材バンク事業や処遇改善など、できることから改善を進めている状況でございました。相談員が確保できなければ、相談が受け付けられず、消費生活センターの運営が成り立たなくなりますので、今後も人材バンクなどで相談員の確保に努め、更に処遇も改善しながら、対策を講じていきたいと考えております。

このほかの点につきましても、事務局で検討をさせていただきます。御意見ありがとうございました。

#### 【栗原由紀子会長】

それでは、WEB参加の都築委員からお願いいたします。

### 【都築美幸委員（WEB）】

基本計画、教育計画ともに、前回の審議会での意見とパブリックコメントが反映されているものになりました。

基本計画は、目指すべき姿の部分に「消費者力」について追記され、「気付く力」、「断る力」、「相談する力」といった具体的な記載もあり、良い文章と思います。また、13ページに、「(6) 消費者被害・トラブル推計額の増加」の項目が盛り込まれ、増加を防ぐために消費者教育などの充実が必要であるとまとめられており、教育の重要性に繋がっている点が良いと感じました。

教育計画は、1ページ目への追記など、修正によってより分かりやすくなったと思います。

今後、消費者教育を推進するに当たり、お伝えしたいことを述べさせていただきます。先ほどのアンケート結果の報告からも分かるように、学校教育が消費者教育に果たす役割は大きいと感じているところです。教育計画の28ページに消費者教育における重点事項が記載されており、「学校教育期における消費者教育の充実」との記載があります。学校向けの副教材を作成していただいておりますが、これを十分に活用するためには、教員への研修を工夫していくことが大切です。29ページには、同じく重点事項として「消費者教育を担う人材等の育成」について書かれています。現在、教員の研修は、オンデマンド研修も多く取り入れられており、自分の受けたい講座を受講する形式もあるので、消費者教育に関する研修についてもそのような県の研修スタイル等を活用し受講できるようにするのも良いのではないかと思います。教員研修が充実すれば、学校の中の色々な場面で、消費者教育に繋がる指導ができますし、教員が保護者向けの研修を企画する際のヒントにもなり、様々な機会での消費者教育に繋がりがやすくなると思います。今後、研修についての工夫をぜひお願いしたいと思います。以上です。

### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。御意見を承りました。

続いて、会場に戻りまして、武藤委員、よろしくお願いいいたします。

### 【武藤景委員】

大郷小学校の武藤です。よろしくお願いします。

都築先生からのお話にもありましており、アンケート結果などから見ても、消費者をいかに育てるかという点に関して、学校としてやれることは大変多いと感じました。

副教材の使用率アップについては、前回の審議会でも、活用例や指導案もあると使いやすいとお話ししましたが、これに加えて、学校に送っていただく時期も考慮していただけると有難いです。実際に授業で使う時期あたりに送っていただけると、先生方も「家庭科の授業で使える」とタイムリーに活用できると思います。

それから、消費者トラブルやエシカル消費の啓発に、ポケットサイン（みやぎポイントアプリ）を活用することも一案とっておりました。消費者教育の推進には、学校だけ、行政だけが頑張っても効果は上がりません。関係者みんなで頑張っていかなければならないことなんだと改めて思いました。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。ポケットサインを活用した啓発について、ぜひ検討していただければと思います。

#### 【事務局：消費生活・文化課 長谷川担当課長】

ただ今、武藤委員から、副教材の送付時期について御意見がございました。今年度の副教材につきましては、先日、お送りしたところですが、アンケートも同封し、送付の適切なタイミングを伺っているところです。来年度以降はアンケート結果を参考に、送付時期を決定したいと思います。

#### 【栗原由紀子会長】

教育庁と連携し、教育の現場のことを伺いながら、取組を進めていただくようお願いいたします。それでは、渡辺委員からお願いします。

#### 【渡辺淳子委員】

宮城県生協連合会の渡辺でございます。両計画とも、審議会とパブリックコメントの意見が反映されたものになっていると思います。

気になったのは、基本計画の目標指標である「消費生活サポーター（団体）の認定数」についてです。目標値を50に引き上げ、地域包括支援センターなども巻き込んで認定数を増やしていくと説明がありましたが、個人の認定数は目標として設定しないのか、考えをお聞かせください。

消費生活サポーターに関しては、教育計画でも、サポーター育成と活動の活性化を進めることが重要と記載されています。また、若年層にサポーターになってもらうことで、若者への消費者教育が期待できることも書かれています。現に個人のサポーターもいる中で、個人の認定数ではなく、団体の認定数だけを目標と設定することが気になりました。

もう一つ、見守りネットワークについては、目標値が5に引き上げられました。配慮が必要な方への支援、見守り体制の構築には、様々な関係機関との連携が大変重要です。目標値にとらわれず、県として、一層の支援や設置推進をお願いいたします。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。御質問は、消費生活サポーターの認定数の目標を、団体とした理由についてでした。事務局から回答をお願いします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 遠藤課長】

消費生活サポーターは、個人の方にも団体にも登録をいただいております。割合としては、現在は個人が8割、団体が2割という状況です。

今回、団体の登録数を目標としましたのは、団体に登録いただくことで、団体の会員や、関係先、知人などへの広がり期待できるのではないかと考えたためでございます。消費者トラブルの啓発や情報提供を広く拡散するため。効果的・効率的にサポーターを増やすという観点から、まずは団体を増やしていきたいと考えたものです。

### 【渡辺淳子委員】

先ほどの説明では、地域包括支援センターの登録を想定しているとのことでしたが、登録団体の構成・バランスも見て、地域包括支援センター以外の団体の登録も推進していただきたいと思います。

### 【事務局：消費生活・文化課 遠藤課長】

現在も、地域包括支援センター以外にも、民間企業にも登録いただいている状況でございました。引き続き、民間企業にも御協力をいただき、更に広がりを持たせたいと考えております。

また、見守りネットワークにつきましては、人口10万人以上の市の半数、5市(町村)への設置を目標値といたしました。見守りネットワークが組織として設置されることはもちろんですが、実態として、見守り態勢の構築ができているか、関係機関と情報共有ができているかという点も重要です。様々な機関との連携を強化しながら、消費者被害の防止に取り組んでまいりたいと考えております。

### 【栗原由紀子会長】

それでは続いて阿部委員、よろしくお願いいたします。

### 【阿部和子委員】

宮城県生活学校連絡協議会の阿部です。今回の審議会から参加することとなり、用語の意味などを勉強しながら資料を読んでおりました。

私は民生委員も務めており、高齢者宅を訪問しています。最近が高齢の世帯、高齢かつ単身の世帯も多く、訪問してもガードが固くなかなか会えません。何度も何度も訪問して、ようやくお会いできることもあります。色々な会合に参加している方は消費者トラブルなどの情報が手に入るかと思うのですが、中には、社会との関わりが薄れてしまう方がいらっしゃいます。集まりに興味のない方もいれば、行きたくても行けない方もいて、その人々によって様々な生活があることを実感します。

高齢者は、警戒心がある一方で、一度、相手を「いい人だ」と認識してしまうと、その相手を信じてしまう方もいます。この人はいい人だから言うことに間違いはないだろうと信じてしまい、疑問に思ったり、誰かに相談したり、断ったりといった行動が難しくなってしまうケースもあると思いますので、高齢者に対して、根気強く、一步踏み込んだ見守り活動や働きかけを続けて欲しいと思います。

私自身のことをお話ししますと、先日、通信販売の誇大広告と思われる事案について、消費生活センターに情報提供をしました。誇大広告に騙されても、センターに相談しない方も多いのではないのでしょうか。巧妙な広告が増えていますので、広く啓発を続けていただきたいと思います。

### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。地域の集まりなどに参加しない高齢者に対して、どのように啓発をしていくか、どうやって被害を防止するかということは、兼ねてからの課題でした。事例の情報提供もありましたので、事務局で、取組に活かしていただきたいと思います。

### 【事務局：消費生活・文化課 長谷川担当課長】

広告から物を購入してトラブルになるケースは、高齢者だけでなく、若年者から現役の世代まで、幅

広い年代から御相談を受けております。少し前までは、広告に不自然な日本語が使われているなど、気付くことのできるポイントがありましたが、最近はA Iを利用して自然な形に作った広告が多く、見分けることが難しくなっており、誰が引っかけたかもおかしくない状況です。

悪質な業者は、トラブルが生じて連絡がつかないことが多く、消費生活センターに御相談を頂いても、被害の回復が難しいことがございます。なんとかしたいという思いで対応をしておりますが、宮城県だけでなく、全国的にも同様の状況です。引き続き、できる限りの手段を用いて、被害防止のための啓発をしていきたいと考えております。

#### 【栗原由紀子会長】

続きまして、白鳥委員からお願いします。

#### 【白鳥裕之委員】

仙台商工会議所の白鳥です。よろしくお願いいいたします。

計画を読みまして、被害の防止のために、「消費者力をつける」ということが一番肝心なところではないかと感じました。

最終案で追加された部分で、基本計画の13ページに、「消費者被害額の推計が過去最高の9兆円」と記載があります。国や自治体で様々な啓発活動や注意喚起をしても、これだけの被害があるのは由々しき問題で、悪質な企業とのたちごっこになってしまっているのが現状です。これからも高齢化は進み被害状況が深刻になることが予想され、消費者へ啓発を続けていくことのほか、企業のモラルも重要と感じます。

先ほど、渡辺委員からのお話にもありましたが、教育計画の29ページ～30ページに、若年層の消費生活サポーターがおらず、学生等の消費生活サポーターの発掘・育成・活用に取り組むことが記載されています。発掘するのが良いのか、やりたい方を募集した方が良いのか、その点が気になりました。学生さんに対して、サポーター制度をどうやって周知していくかという課題もあります。今の時代の学生さんは、地域の団体に入って勉強・活動をすることも多く、こうした場面で募集をすることも考えられます。サポーターとなった学生さんが卒業して就職すれば、消費者問題について意識する方が企業に入ることになり、そこから更に周囲への広まりも期待できるのではないかと思います。意識を持った若い方を取り込むことは、時代の流れに合わせて変化を起こしていくために重要です。若い方のSNSの発信力なども活かしたら良いのではないかと思います。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。個人の、特に若年層の消費生活サポーターを増やすことに関する御意見でした。事務局からコメントが可能でしたらお願いします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 長谷川担当課長】

これまで、学生に特化した募集はかけておりませんでした。高校生や専門学校生などを対象に、弁護士の先生を講師として法律の授業をしたり、出前講座をしたりといった機会がございますので、こうした場でサポーターの宣伝をすることも考えられると思います。現時点で、特定の大学と連携・相談して

いる状況ではございませんが、できることから取組を進めてまいりたいと考えております。

#### 【栗原由紀子会長】

次に、山岸委員、よろしくお願いいたします。

#### 【山岸正樹委員】

東北電力宮城支店の山岸と申します。

今回策定する計画には、事業者の目線からの項目も取り入れていただきました。事業者としては、カスタマーハラスメント防止についての意識が社会に広まって欲しいという思いがございます。基本計画と教育計画にカスハラ防止に関する記述を含めたことは、意義のあることだと感じております。

今後、具体的な取組内容を検討し、実効性のあるものにしていただきたいと思っております。カスハラにならない意見の伝え方についての消費者教育は、未来の消費行動の主体となる中学生、高校生、大学生などの学生さんに意識してもらうことも非常に大切と考えておりますので、よろしくお願いいたします。

前回の審議会では、基本計画での目標のうち、消費者ホットライン188の認知度の目標値が低いのではないかと意見を申し上げました。最終案では目標値60%に引き上げられており、反映をいただきありがとうございます。

第5期基本計画、第3期教育計画ともに、5年間の計画期間が実りあるものになりますよう、祈願しております。以上です。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。御意見、御感想として、承りたいと思っております。

それでは、国分委員からお願いいたします。

#### 【国分由美委員】

新規の委員として、今回の審議会から参加しております。基本計画、教育計画を拝見しての感想を述べさせていただきたいと思っております。

両計画とも、時代をよく反映して作られた計画と思えました。10代では消費者ホットラインなどを学校教育で知っており、消費者教育において学校教育が大変重要との話でしたが、学校だけでなく、また、10代に限らず、地域、職場、社会全体で、幅広い年代で、消費者問題について考えたり、教育の機会を設けたりする必要があると感じました。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。御感想として承ります。

最後に、安田委員、よろしくお願いいたします。

#### 【安田郁子委員】

東北経済産業局の安田でございます。

最終案には、前回の審議会にて提案した製品事故の未然防止について盛り込んでいただきました。追

加で修正をお願いしたい点はございませんので、所感を述べさせていただきます。

第5期基本計画では、重要な視点として、デジタル社会を踏まえた対応という点と、配慮が必要な消費者に外国人を新たに位置付けたという点がありました。正に、デジタル化は加速度的に進展し、インターネットでの消費者トラブルが多発している状況です。また、グローバル化も進み、東北でも外国人居住者が増加しております。

消費者を取り巻く環境は大きく変化しており、特にこの2つの視点は今後ますます重要になってくると思われます。東北経済産業局におきましても、中期的に取り組む施策の柱と、重点施策を作成しており、この中で、「地域の身近な課題解決に向けたDXの推進」及び「外国人材の活躍・推進」を掲げております。

こうした施策を進めるに当たりましては、消費者が置き去りにならないよう、耳を傾けながら進めることが重要であり、そのためにも県民の声を日々聞いておられる宮城県と連携して取り組むことが欠かせないと思っております。本計画が目指している「安心・安全で豊かな消費生活を営むことができる社会」は、当局においても目指す社会です。計画の遂行に当たっては、引き続き、情報共有をし、連携を深めたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。

委員の皆様全員から御意見を伺いましたが、まだ若干時間がございます。ほかに御質問や御意見がございましたら、挙手をお願いいたします。

佐藤由麻委員、お願いします。

#### 【佐藤由麻委員】

1点、質問です。資料4-2、教育計画の7ページ「② 市町村の状況」の項目の中に、「行政リソースの減少」という記載があります。これは具体的にどのようなことを指しているのでしょうか。

#### 【事務局：消費生活・文化課 長谷川担当課長】

職員数の減少という意味でございました。市町村も、県でも、職員採用試験への応募者が減り、また、定年前に退職する職員もおります。更には人口減少の影響もあり、職員をなかなか集められない状況を踏まえての記載でした。

#### 【佐藤由麻委員】

ありがとうございました。

もう1点、細かい点ですが、同じく資料4-2、教育計画の13ページに、「学校期から高齢者まですべての段階で意見の伝える際に…」とありますが、「意見を伝える際に」ではないかと思っておりますので、修正をお願いします。以上です。

#### 【事務局：消費生活・文化課 長谷川担当課長】

13ページは修正いたします。御指摘ありがとうございます。

#### 【事務局：消費生活・文化課 遠藤課長】

皆様、本日も貴重な御意見を頂き、誠にありがとうございました。

素案から最終案に至るまで、大量の資料にお目通しをいただき、御意見を頂戴することを重ね、御負担をお掛けいたしました。本日頂いた御意見につきまして、計画への反映を検討し、答申の後に確定版を皆様へお送りいたします。

しかしながら、計画を策定しただけでは、何ら意味がございません。策定した計画に基づき、着実に取組を実施していくことで、目指すべき姿である「県民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会」の実現に進んでいくものです。目指すべき社会の実現に向け、県として取組を続けてまいりますので、皆様におかれましても引き続きの御指導と御支援をよろしくお願い申し上げます、私からの挨拶とさせていただきます。本日は誠にありがとうございました。

#### 【栗原由紀子会長】

ありがとうございました。

委員の皆様、本日は最終案への御意見を頂き、ありがとうございました。また、これまでの審議会でも様々御意見を頂きましたことに、御礼を申し上げます。

頂いた御意見につきましては、私と事務局で検討し、計画を完成させたいと思います。消費生活サポーターについては、引き続き活性化に向けた取組などを検討できればと思いました。また、多重債務問題に関しても、計画に反映できるか事務局と調整します。

改めて、委員の皆様方には、長時間、長期間の審議に御協力をいただきまして、ありがとうございました。議事は以上といたします。進行を事務局へお返しします。

#### 【事務局：消費生活・文化課 横谷班長】

栗原会長、議事進行ありがとうございました。また、委員の皆様、これまで計画を御審議いただき、ありがとうございました。

次第の「4 その他」に進みます。事務局から、今後のスケジュールについて御説明いたします。まず、両計画は、本日の審議を踏まえて事務局で検討し、修正が必要な部分は修正の上、1月に栗原会長から知事に答申をいただきます。委員の皆様には、答申の後に計画を送付させていただきます。その後、計画は、2月県議会で審議され、3月に公表する予定です。パブリックコメントにつきましては、本日の資料のとおり、1月から2月にかけて公表する予定です。

本日の次第は以上でございます。委員の皆様から何かございましたら挙手をお願いします。

挙手はございませんので、以上をもちまして、令和7年度第3回消費生活審議会を閉会いたします。長時間にわたり御審議を賜り、誠にありがとうございました。