

令和7年度石川県消費生活審議会議事録

1 日 時

令和7年10月29日（水）10：30～11：40

2 場 所

石川県行政庁舎11階1109会議室

3 出 席

山崎委員、尾島委員、久保委員（Web）、清水委員、長澤委員、青海委員、
北川委員、高山委員、橋委員（Web）、安嶋委員、大谷委員（Web）、後藤委員、舘委員、
橋本委員 計14名

4 報告事項

（1）石川県消費者基本計画（R7.3策定）の概要について

（2）石川県消費者基本計画 評価指標の達成状況について

（3）石川県消費者基本計画 取組内容の詳細について

5 意見交換

報告事項について、各委員から下記の発言があった。詳細は以下のとおり。

報告事項（1）（2）（3）を踏まえた委員の意見内容

○山崎会長

ただいまの報告についてご質問、ご意見等ありましたら、お願いしたいと思います。

○橋本委員

石川県商工会議所女性会連合会の橋本でございます。ご説明ありがとうございます。大変幅広い分野で教育を熱心にされているということで、ちょっと感動しております。一方で「消費者トラブルに遭ったことがある」県民の割合というのが増えているという風に説明を受けましたけれども、その割合が例えば地域別とか年代別とか、内容別とかそういう風に出ているものなのかなっていうのが知りたいのと、もう1つはいろんな教育・研修をされている中で、行政の取り組みなどとどのように繋がっていくのかっていうことをお願いします。

○村田生活安全課長

まず「消費者トラブルに遭ったことがある」方は昨年度 15.3%から、今年度 23.2%ということで、これは県政モニターのアンケート結果でございまして、どの年代の方がアンケートにおいてってい

うのがちょっと言えないところで申し訳ないのですけども、65歳以上の高齢者の方は、近年約30%程度で推移しているという状況になっております。

2つ目については、基本的に消費者教育、情報提供も含めてなんですかけれども、これについてはやはり我々県なり市町が受ける消費者トラブルでどういった相談が多いとか、最近問題になっているものはどういうものかとか、そういったことを踏まえましてそういったことも取り入れて、消費者教育っていうことをやっている。ですので、基本的にそういった意味では連携はさせていただいているっていう風に思っております。

○北川委員

消費生活アドバイザーの北川と申します。私のことになるのですけども、私は金沢市に住んでおりましたが、令和2年に親の介護のことで、津幡町に引っ越しました。津幡町で消費生活アドバイザーの仕事は、資格は持っているのですが、特に消費生活関係のお仕事というのをさせていただけてはいないのですけども、勤め先は中央市場で一応流通関係の仕事をさせていただいております。津幡町に引っ越しまして、新参者であるにも関わらず、すぐ民生委員を引き受けさせていただきました。その後防災士を取るように言われて、防災士をとり、現在女性婦人会、女性会のお役をさせていただけております。

県の方は本当にいろいろ頑張っていらっしゃるなって感心しておりますが、津幡町で考えさせていただきますと、津幡町の消費生活を担っている部署というのが生活環境課と申しまして、その生活環境課では清掃や廃棄物、あと町バスとか、それから害獣、害をなす獣ですね。あと犬猫のことに関したこととか、あと消費生活のことも担っておりまして、たった6、7人の部署でそれを全部賄っているような状態です。

ですので、県から市町の方に下ろしていただいているのですけども、町の方がそれを社協とか民生委員とか婦人会とか老人会の方に下ろしているのですけども、特別な消費者教育というのが、市町からなされているかというと、DVDを渡して終わっていたり、例えばですね、この間私がいただいたのが、暮らしの豆知識とか、騙されない力とかっていう冊子を民生委員の会議で町の方から渡されて、読んでおいてくださいねというそれだけで終わっている状態なのです。

それで私の方もいろいろなところに関わっているので、町の方あるいは社協の方にこうこうこういうことをしたらどうかって、みんなでDVDを5分だけ見たらどうかという提案を今後はさせていただけたらなという風に思いました。すみません、質問ではないのですけども、今回ちょっと感想を述べさせていただきました。

○山崎会長

ありがとうございます。非常に今のは、県としてもちょっと回答すべき言葉だと思いますのでお願いいたします。

○村田生活安全課長

ご意見ありがとうございます。

民生委員の方々には、いろんなこの分野で県の政策にもご協力をいただいており、本当にありがとうございます。

特に、我々の消費者行政についても、民生委員の方々のお力をお借りして、また先ほどちょっと説明もありましたけども、高齢者の方の見守りっていうことを、やはり高齢者の方だけに我々も消費者教育するんじゃなくて、周囲で高齢者の方を見守る方々についても、消費者トラブルのこういうことが起きているのだってことを知っていただいて、それをこの見守りに生かしていただくっていう、そういういた事業をちょっとやらしていただいているので、また機会があれば、ぜひそういうものをご利用いただければなという風に思います。またご協力の方お願ひいたします。

○森センター所長

センターですけども、センターで出前講座をやっておりまして、令和6年度に津幡町さんの北中条集会所ですか、そちらの方にお伺いして、消費者トラブルとか、製品の安全な使い方などを講義、お話させていただいた事例がございますので、もしよろしければセンターの方の出前講座などもご利用いただけるとよろしいかなというか、使っていただけるとありがたいなと思いますのでよろしくお願ひします。

○山崎会長

ありがとうございます。まだ時間は十分にございますので。

○尾島委員

金沢大学の尾島です。ご説明ありがとうございました。私の方から1点質問、1点確認、1点お願いで3つお話をさせていただきます。

まず1つ目の質問なのですが、これ単純な質問なのですが、評価指標の達成状況について、モニター等調査結果というのがあるのですが、ちょっと気になったのが、消費者ホットラインの188の高校生の認知度が22%、これすごく低い、全国で見てもここすごく低くなっているんですね。ちょっとこれは教科書にも載っているし、この数字はなぜ出たのかなというのが、ちょっと疑問なので、もしかしたらその対象、100名のアンケートの対象っていうのが影響しているのかなという気もするので、その辺の考えられる背景等があれば、お聞かせいただきたいなと。わからなければわからなくて結果はこうだったということでも結構なのですが、少なくとも、ちょっとこの数字が低い、全国レベルで見ても低いということがあるので、どうしてなのかなというところがお伺いできたらっていうのが1つ目です。

2つ目としては、先ほどの北川委員の話とも少しかぶってくるかもしれないのですけども、民生委員等にも研修をということでご報告いただいている、ここで見守りネットワーク設置というものが出ているのですけれども、例えば、その民生委員等に研修したとしても見守りネットワークって、結局は市町が動かないとできないもので、先ほどの北川委員のお話でもありましたけれども、やってくださいと言ってもなかなか動かないっていうのが現状だと思うので、ぜひこのあたりは県の方から何か働きかけというのができないのかなというお願いが1つです。

それからもう1点確認でお聞かせいただければと思うのですが、どこに住んでいても、相談できるというような体制をということで、その中にDX推進みたいな話もあるのですけれども、対面の窓口とか電話以外のオンラインであったりなんたりっていう取り組みとかDX化推進っていうことの絡みで、考えられていることみたいのがあれば、お聞かせいただきたいっていうところの確認。すみ

ません、3点まとめて言ってしまいましたがよろしくお願ひいたします。

○山崎会長

村田課長お願いできますか。

○村田生活安全課長

1つ目のご質問、188の高校生の認知度が低いのではないということことで、確かにこれをもっと上げなければということなのですけれども、結論言うとなんで下がったのかっていうのはちょっとわからない。調査の仕方としましては、県内の10校、県立私学を対象にして任意に10校を選びまして、そこの3年生から任意の10名、学校で選んでいただいて、それでアンケートを取ると合計100名になるのですけど、毎年学校を変えてやっています。

そういったところでちょっと学校が変わる。毎年同じ学校でやっているわけじゃないので、そういった意味では数字のちょっとこういうばらつきっていうのは出てくるのかなと思うのですが、学校の方も消費者教育を十分なされているということは承知しているのですけども、高校生の方にも、もっと知っていただくっていうことを各学校と連携してやっていきたいなという風に思っております。

次に見守りネットワークの設置、民生委員の方々へのこういうものがあるという研修もしておりますけども、確かにそれだけでは駄目でして、まずはその市町の方に設置していただくっていうことが何よりも大事でして、そこは市町の方にも働きかけて、関心を持っていただいている市町もございますので、継続して引き続きネットワーク設置の市町が増えるように努力していきたいと思っております。

○森センター所長

相談のDX化についてはセンターの方からお答えさせていただきます。

まずDX化と言えるかわかりませんけど、センターの方ではメール相談を行っております。今は相談全体の3%ほどで、あんまりいないのですけども、最近割とメールでご相談いただく方が肌感覚ですけども増加していると考えています。

あともう1つ本格的なDX化っていうことですが、今国民生活センターの方がその相談のDX化ということで、来年度実装というか動くことになっていますので、そういった状況を確認しながら考えていくたいと思います。

○山崎会長

それでは他にご発言をお願いしたいところですが、はいどうぞ。

○青海委員

消費生活支援ネットワークいしかわの青海です。

まずは今、尾島委員がおっしゃった見守りネットワークのことなのですが、私も色々なところに講座に行かせていただいて、先日小松市の方に行ったのですが、小松市の場合はこの見守りネットワークが設置されている、ということは、見守りをされている地域包括の方であるとか、ケアマネー

ジャーの方であるとかはダイレクトにセンターに通報できるということが本当に当たり前になっているのです。そうでないところは、やはりご本人に相談に行ったらいいよってアドバイスすることしかできないと、この違いというのをすごく実感しまして、やはりどこででも、見守りの方も気軽に相談できる、情報提供できるような体制を取るってすごく大事なことだなっていう風に痛感をしましたので、その辺のメリットというのをお伝えしていく。

なんか今、個人情報を扱うことの躊躇と事務量の多さみたいなところで、市町さんがちょっと引いているという部分は感じますので、むしろそういった現場の皆さんの中のメリットというのをもっとお伝えしたらいのかなという風なことを感想として思いました。

私の方は見守りの担い手とか現役世代の啓発、動画を配信されてたりということで取り組んでいただいて非常にありがたいなという風に思っています。例えば高校3年生全体を集めての講習であるとか、クラスごとに個人の中でやるとか、いくつかの方法があって、まだ全部の高校には行けてないというところがありますので、先程のアンケートでも差が出てくるっていうのはあるのかなと。教科書に確かに載っているのです。公共の授業でも家庭科の授業でも載っているのですが、なかなかそこまで細かく先生、扱えてないのかなという感じがいたしますので、もっと高校への啓発というものに力を入れていただければというのは要望としてあります。

それで、最近増えているのが特別支援学校。それも全部行けてはいないですね。これも本当はいろんな特別支援学校に行ければという風に思っています。特別支援学校を修了して、自立支援の施設であるとか就労型の施設であるとかそういったところに行く若い方が多いわけです。

最近そういった施設から要望をいただいて、講座に伺わせていただいているのですが、やはり今このSNS型のトラブルというのが非常に増えていますので、若い方たちが投資詐欺にあっているという現状を目の当たりにしています。質問の中で、安全な投資はどうすればいいですかみたいな質問を受けたりとか、あるいはゲーム課金がどんどんどんどんかさんでいって、ゲーム依存症になっている。これはもうひょっとすると、そのままオンラインカジノの方に移行していく危険性のある若者が潜在的にたくさんいるのだということも目の当たりにしています。

ですから、特別支援学校でそれを修了した若者、支援が必要な若者に対しての啓発というのも、ぜひ一体型でやっていただくようなことを取り組んでいただけたら。本当に、なんでしょうね、自分ではなかなか判断できないという部分がありますので、こういったところに力を入れていただけたらと思います。

もう1点ですが、環境フェアでキッズフリマに取り組んでいただいている。これはいらないものを売るというリユースと、あとは実際にお金を扱うという金銭教育という部分ではあるのですが、これをエシカル消費というのは少し狭いなと感じています。

もっとエシカル消費って幅広いものですし、特にSDGsとの関連で展開することはまだまだ可能だと思いますので、キッズフリマは色々賞ももらっていて評価が高いのですが、ここにとどまらずに、もっと子供たちへのエシカル消費っていうのを考えていただけたらいいかなと思います。

○山崎会長

県の方でコメントございますかね。

○村田生活安全課長

はい。参考になるご意見本当にありがとうございます。

見守りネットワークについては本当に今、青海委員がおっしゃったように個人情報の取り扱いつていうのがスムーズにできる大きなメリットがあるので、そのメリットを市町の人たちにもよくよく説明をして、少しでも多くの市町がまた新たに設置してもらえるように努力していきたいという風に思っています。

あと高校生、特支の方への消費者教育。県の方でも学校に対して出前講座等色々やっているのですけども、それもまた力を入れてやっていきたい。特に今ほどお話があった SNS ですけども、やはり青海委員がおっしゃる通り、今のオンラインカジノとかっていう問題もあるので、十分にその危険性も SNS の消費者トラブルもあるので、そういう啓発の中でそういったことも触れることも大事かなという風に思った次第です。

あとエシカル消費。エシカル教育ですけれども、確かに今キッズフリマをやっていますけれども、確かににもっと幅広い層でエシカル消費ってことが浸透するように、県としても取り組んでいきたいという風に思っております。ご意見ありがとうございます。

○山崎会長

はい、ありがとうございました。他にご質問ご意見等ございませんでしょうか？はいどうぞ。

○長澤委員

弁護士の長澤です。ご説明ありがとうございました。

評価指標ですけれども、消費者教育を受けたことがある県民の割合が今年度 26.7%です。令和 11 年度の目標値が 25%ということで、今年度の数値は既に上回っておりますので、改めてそのことを踏まえまして、目標の見直しということをされてもよろしいのかなという風に感じております。

もう 1 点です。消費者教育の推進で令和 7 年度の新規の消費者トラブル防止のための啓発動画の作成ということで、とても有効な取り組みであるという風に認識しております。

先日東海で消費者トラブルを対応している弁護士と話をさせてもらったのですけれど、トイレの修理に関してトイレが詰まつたってびっくりして、お客様がまずはスマホを見るそうなのですね。スマホを見て 1 番上のところに出てきた業者さんを見てみると、とても安い金額が設定されていてとりあえず駆け付けますというようなとてもわかりやすい導入で、そこから連絡をしてお願いするというようなことがよくあるそうですね。で、実際はどんな作業をしているかっていうのはわかりませんし、どういう作業にどれだけの金額がかかるかっていうことも、やっぱり消費者ってわからないですよね。なので、結果的にあの請求された金額が正しい、あの金額であるのかどうなかっていうのがわからないまま、また微妙な数字を出されて、もう払ってしまおうみたいな形で払ってしまうというケースが多々あるというお話を伺いました。そこから感じたのは、消費者の方々がトラブルという風に認識していないまま、実際消費者トラブルというような事象がそのまま放置されているというような実態もあるということなのかなという風に感じた次第です。

については、このトラブル防止のための啓発動画の中には、もうトラブルという風に認識してこれを見る人はいいのですけれども、自分がそもそもトラブルに関わっているっていう風な認識がない方に対しても、何らかの啓発ができる内容になったらいいのかなっていう風に思っているところです。

消費者取引の入口は訪問販売であったりとか、ネット取引であったりとか様々な形態があると思いますが、様々な入口から入っていく様々ないろいろな契約の取引形態に関して、この点について注意した方がいいよとか、この点について、消費者として注文する際にはチェックをしておいた方がいいよみたいな視点で、自分がトラブルに巻き込まれているのだっていうことを認識できるような形での啓発内容もあつたら望ましいかなという風に思いました。以上です。

○山崎会長

はい。県の方でコメントがあればお願いします。

○村田生活安全課長

はい。ありがとうございます。

まず1つ目の評価指標の消費者教育を受けたことがある県民の割合ということで、目標を令和11年度に25%っていう風に設定しましたけど、おっしゃる通り、さらに多くの方が受けたことがあるという形にしたいと思いますので、評価指標の見直しをしたいと思います。

それから2つ目の消費者トラブルのお話ですけども、今、長澤委員がおっしゃったいわゆるレスキューサービスの商法という風に言っているのですけども、確かにおっしゃる通り、消費者トラブルに自分がいたのかなって認識できていない人もいらっしゃるのかなという風に思っていて。我々県の方でも、このレスキュー商法のトラブルが非常に多くなっているということで、色々啓発しているところなのですけども、長澤委員おっしゃった通り、トラブルに遭っているっていうことが認識もしかしたらできていない人もいらっしゃると思うので、訪問販売、そういった商法について、そもそもちょっと注意が必要であるとか、そういったところから啓発の方をしていきたいという風に思っております。ありがとうございます。

○山崎会長

それではどうですか。はい、どうぞ。

○橋本委員

商工会議所の立場で発言させていただくのですが、今のような悪質商法の教育はとても大事なのですが、それが過ぎるとですね、物価の高騰などで価格転嫁というか、色んな価格が上がってい、その価格転嫁されたら価格が高くなっているということと、その悪質な業者との区別をどうやってつけていけるのかなっていうところで、迷いがありまして、そこら辺は気になりました。

○村田生活安全課長

我々、悪質商法のトラブルに関して、注意喚起をする時に皆様にお願いしているのは、まず見積もりを提示されたらその1社だけで決めるのじゃなくて、何社か複数見積もりを取るとかそういったことをお願いしているところですので、そういった中で判断をしていただくことをお願いしています。

○山崎会長

他にご意見があれば承りたいと思います。どの代表の委員でも結構です。何かございませんか。オンラインの方もご発言のある方お願いしたいと思っていますが、いかがですか。

○橘委員（公募委員）

2点ございまして、先ほども他の委員の方からもございましたけれども、高校生のそういう生活相談窓口の人気等が下がっているというのもあったのですが、私個人的にもですね、団体いくつか学校の方回っていただいているのですが、なかなか新しい学校が増えていかないのかなっていうのがちょっと感じます。今日、教育委員会がオブザーバーとして参加されているということですので、受け入れ場所を増やしていく様に橋渡し役などもしていただければいいのかなという風に感じています。

これが1点目で、もう1つが今年度から新しく始まったということで、PTAの集会を活用した消費者教育は実際に動画を放映されたということなのですが、その時のご覧になった方々の反応がどうだったのかなっていうのをちょっと教えていただければという風に思います。以上でございます。

○山崎会長

はい。ありがとうございます。これについて県の方で何かございますか。

○村田生活安全課長

まず1つ目の高校生の学校の方の消費者教育の、受ける学校が増えていない、いつも同じようなところに行っているっていうのは、そういうようなご趣旨のことかなという風に思うのですけども、そこはなかなか学校の方も色々スケジュールとかあって、難しい部分もあるのかもしれないんですけど、少しでも多くの学校が消費者教育の出前講座とか、そういうことを受けていただくような形になるように我々も教委さんとも連携してやっていきたいという風に思っております。

2つ目ですけども、県立学校のPTA集会で動画を流させていただいたっていうところで、すみません、実はPTA集会っていうのは同時期にあるものですから、我々県の人間がその場にいたわけではないので、反応っていう詳細な部分はちょっとわからない部分もあるのですけども、そのPTA集会の中の5分ぐらいお時間をいただいて、学校の方でそうした消費者トラブルの動画を流させていただいたと。保護者の中にもこういったことがあるのだなっていう風に思っていただける方が少しでもいたらなって思っています。以上です。すみません。ありがとうございます。

○山崎会長

他にご質問ご意見があれば承りたいと思いますが、どなたかございますか。はい。どうぞ。

○青海委員

今の橘委員のご質問に関して、やはり新しい媒体という新しい啓発のものを作った場合、その反応を見てさらにブラッシュアップしていくことも必要かと思いますので、本当に簡単なアンケートでもいいのでちょっと取っていただいて、それを評価して、またさらに新しいものをという。あるいは、よくあるのは見放しだと、なかなか理解できない。その後にちょっとした解説があると腑に落ちるところもありますので、活用みたいなところも含めて調整していただいて、次に活かして

いただければと感じました。

○村田生活安全課長

ありがとうございます。そんな風に検討していきたいと思います。ありがとうございます。

○清水委員

中日新聞社北陸本社編集局長の清水です。先ほどの修理サービスに関する相談のところで、トイレが詰まった時や状態が悪くなった時は相見積を取る余裕がないと思うのです。例えば、業界と相談して、トイレが詰まった時はある程度幅をもって一般的な値段っていうのを作ることはできないでしょうか。

○村田生活安全課長

ご意見いただいているところなのですけども、一般的な色々症状にもよるので、なかなかそういう相場的なものが出来るのかなって即答はできないのですけれども、できればいいなとは思います。

○森センター所長

昨年度修理サービスに関する相談が増えましたので、センターから出しているマイライフいしかわの方でも周知させていただいているのですけど、まず相場というか、日頃から信頼できる事業者を調べておいてくださいっていうのをポイントとして挙げております。それからインターネット広告の金額は金額表示を鵜呑みにしないこと、それからその場で現金で払うことを要求されますけども、その場で支払いをしないようにということをセンターとして注意喚起しております。

○山崎会長

大体ご意見等出尽くしたかなという感じではあるのですが、他に何かあれば承りたいと思います。ウェブでご参加の委員も含めていかがでしょう。

○後藤委員

石川県酒造組合連合会の後藤です。事業者の代表っていうより、高校生と中学生の娘が3人いまして、先ほどからちょっと話題に上がっている件は、実はこの前の会議が終わった後に自宅で188知っている?と娘に聞いたのですよ。100%でした。ただ、18まではいくのですが、その次が8か4だったかみたいな感じで。ただ存在は知っていました。なので、ある程度学校で授業を受けたって言つていましたので、私よりもよく知っているなという感じを受けました。

あとはクーリングオフって知っている?って。最近化粧品とかをネットで買うのが女子高生多くて。クーリングオフって知っている?と言うと、やはりそれも学校で教育を受けたって言つていたので、ある程度は浸透しているかなと思って。自信を持ってより浸透していただければと思います。

あとは高齢の父もいまして、本当にネットのどこかに多分ウイルスがくっついているのでしょうか。怪しいサイトじゃないのですが、ポンっと押した段階ですごい警報音が鳴って、警報音を止めるためにはここに連絡してくださいっていうやっぱりそういう事例も身内ではありますし、実際に警報音を聞く動画もあるかもしれないのですが、やっぱり聞くと私達も知っているけれども、焦って

どこかを押そうとしてしまったりあるので、そういう警鐘の動画なり、うちも会社の方には事例にもありますけど、10分後に電話が切れますしそういうのもやっぱりかかってきています。それもやっぱりどこかで講習を受けたり、私達はすぐネットでこういうのが出たらどうするかってネットで調べると、YouTuberの方とかも結構掲げてくださっているので、これは切ってもいいのだと、これは気にしなくていいっていうのを参考にすぐ出てくるYouTuberさんの動画とかで、これは違法のだってことを知るっていうのもあったので、何かしらそういう調べる方法とか見る機会があれば、私達も注意できるかなと思いました。意見ですみません。

○山崎会長

何かコメントございますか。

○村田生活安全課長

ありがとうございます。また消費者トラブル増えているものがあれば、適正に県民の皆様方にお知らせしていきたいと思っております。ありがとうございます。

○山崎会長

はい。ご意見等、ほぼ出尽くしたかなと思いますけれども、本日の報告事項を含めて消費者行政全般に関するご意見などがございましたらこの機会に伺いたいと思いますが、いかがでしょうか？どなたかございませんか。

それでは大体ご質問ご意見尽きたということで、皆様には貴重なご意見を多数いただきまして本当にありがとうございました。大体予定のお時間となりましたので事務局にお返ししたいと思います。

○川幡課参事

委員の皆様方には長時間にわたり熱心なご討議をいただきまして誠にありがとうございました。皆様からいただきましたご提案、ご意見等につきましては事務局の方で検討を行いまして、今後の取り組みに生かしてまいりたいという風に考えております。山崎会長はじめ委員の皆様方には、大変お忙しいところご出席いただきまして誠にありがとうございました。それではこれにて本日の審議会を終了いたします。ありがとうございました。