

## 第 63 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

日時：令和 2 年 11 月 6 日（金）10:00～12:00

場所：滋賀県庁北新館 5－A 会議室

### 1 出席委員（五十音順、敬称略）

東委員、有村委員、市村委員、井上委員、潁川委員、岡田委員、木村委員、  
佐々木委員、田中委員、寺井委員、丸山委員、若林委員、和合委員

### 2 議題

- (1) 新型コロナウイルス関連の消費生活相談について
- (2) 滋賀県消費者基本計画の改定について
  - ・ 滋賀県消費者基本計画（第 4 次）の素案について

### 3 議事

- ・ 開会
- ・ 総合企画部長あいさつ
- ・ 事務局の紹介

#### 議題(1) 新型コロナウイルス関連の消費生活相談について

※資料 1 に基づき事務局から説明

#### ○東会長

保健衛生用品関連の不足や契約料のキャンセルを巡る問題等、多様なコロナ関連の消費生活相談が寄せられていると説明いただいた。

一点質問で、コロナ関連で消費生活関連の相談かどうか微妙な相談に対しどのように県として処理をしているのか教えていただきたい。

#### ○事務局

生活困窮の関連や労働者の雇用主とのトラブル等、様々な相談があるが、社会福祉協議会や市役所等、相談内容により適切な窓口につなぐ等の対応をしている。

#### ○東会長

多様な相談に対し、普段からつながりのある機関と連携して、適切に対応いただいていると思う。

他に御質問があればお願いしたい。

#### ○田中委員

コロナ禍で結婚式を予約したがキャンセル料を取られるのを回避するために挙式し、感染者が何人か出ているというような話がある。これからもコロナ以外にも様々

な感染症が起こる可能性があるのでキャンセル料を払わなくてもいい等、消費者が不利にならないような方法はないか。

#### ○東会長

事業者の好意によりキャンセル料等を払わなくていい場合もあると思うが、事務局の方で関連した話をお願いしたい。

#### ○事務局

事業者側に損失がないものも含めて消費者に請求されているケースがあるので、消費者の責任を負うものかどうか確かめ、確認するお手伝いをしている。内容、キャンセルを申し出たタイミング等、色々な要素を確認し、アドバイス等をしている。

#### ○東会長

誰がどこまで責任を負うかという判断は難しいと思う。経済の活性化や事業者自体の存続の問題もあるので、何か分かりやすい目安があるといいかと思う。

#### ○若林委員

同業事業者における平均的な損害を超えるような、キャンセル料の請求や、著しく消費者に不利な契約条項がある場合には、「消費者契約法」で無効を主張できる。消費者契約法を活用すれば消費者の権利を守ることはできるので、消費者に御案内いただきたい。

#### ○東会長

「消費者契約法」を知っていても、内容や適用される場面を承知している方はほんの一部なので、センター等が色々な啓発の中で、今あるルールを最大限使い、解決できる問題に取り組んでいただければと思う。

### 議題(2) 滋賀県消費者基本計画の改定について

#### ・滋賀県消費者基本計画（第4次）の素案について

※資料2、資料3-1、資料3-2に基づき事務局から説明

#### ○東会長

前回の審議会で出た御意見が、どのように素案に反映されているかということや主な変更点や特徴のある点を中心に説明いただいた。何かお気づきの点などあればお願いしたい。

#### ○岡田委員

前回の意見が反映されているのは良いと思うが、2点意見を申し上げる。

1点目は、目指す姿を「みんなで学び、つくる滋賀の消費者安全・安心社会」に変更することについて、基本計画をアピールするためには以前の案の方がいいのではな

いかと思う。

理由は「学ぶ」ということは、限定的な印象を受け、県民が学ぶというニュアンスしかないと思うからである。消費者問題は、行政、企業、消費者が力を寄せ合うことに意味があり、「みんなでつくる滋賀の消費者安全・安心社会」という方が余分なものなくて入りやすいのではないかと思う。「学ぶ」ということは、この基本計画の中で大きな位置を占めているがそれも含め、みんなでつくり上げていくというところで、目指す姿について、意見申し上げる。

2点目は、資料3-2 46ページに「社会的に不利な立場にある方への支援」とあるがこの中身のほとんどが高齢者についてである。外国人という項目を新しく入れているが、内容がないので、何か一つぐらい関連した取組を記入するのがよいのではないかと思う。

### ○事務局

まず2点目について、外国人の方への対応を記入するかどうか検討させていただきたい。

1点目の「学び」について、県民に一方的に学んでくださいという意味ではなく、学ぶ機会を行政が提供し、それをベースとして「自ら考え行動する」ことで、よりよい消費生活の社会の実現につなげたいという思いで入れさせていただいた。

### ○東会長

2点目の外国人の方への対応について、何か具体的なものを入れることができれば対応いただきたいと思う。

1点目の方は、目指す姿を「みんなで学び、つくる」と「学び」を入れるのは新しさもありいいと思っていたが、県民が一方的に学ぶというイメージが強いのであれば、本文の方に丁寧に書き込みをしてはどうか。

「みんな」というのは県民だけではなく、当然、事業者、行政も含め「みんなでつくる」と、根本にあるのでみんなで学んだ上でつくるという解釈で受け止めてもいいかと思うが、何も知らず見た方がそのように思われると、こちらの思いがあっても伝わらないので、まず丁寧に書き込み、最終的な段階で確認いただくということでしょうか。

### ○岡田委員

キャッチフレーズは、なるべく短い方が、インパクトがあるのでいいと思う。「つくる」には当然、学んでということも含まれているのでどうかと思っている。

### ○東会長

短くして分かりやすくするということもあるけれど、前とまったく一緒というよりは、新しくしてもいいという思いもある。御意見もよく理解しつつ、丁寧な説明でクリアできないかと思う。

しっかりと本文に説明を入れた上でキャッチコピーがどのように見えるか、次回審

議いただければと思う。

#### ○**穎川委員**

3点意見を申し上げる。

1点目は、資料3-2の2ページ目、「3 SDGsの目標達成への貢献」の「主な関連するゴール」に、海の豊かさも入れていただきたいと思う。マイクロプラスチック問題や日常でもMSC認証の海のエコラベルも見かけるようになったこと、滋賀県には琵琶湖もあるので、日常生活から少しでも意識を変えてもらうために、14番も入れていただきたい。

2点目は、資料3-1「重点施策6 持続可能な社会を目指した消費者行動の推進」について、「持続可能な社会」はよく目にする言葉で漠然と捉えられている方も多いため「持続可能な循環型社会」とする方が、イメージしやすいと思う。エシカル消費や環境保全、全てが循環していくことで持続可能につながるというようなイメージで捉えやすいと思う。

あと、近江商人の基本の心得である「三方よし」という言葉を、県民になじみのある言葉であるので、どこかに入れられたらと思う。

3点目は、資料3-2 52ページ「指標の目標」の「『エシカル消費』を実践している消費者の割合」について、令和元年度で95.7%と高い数値だが、レジ袋の使用に関連していると考えられ、数値だけ見ると楽観視することがでてくるのではないかと危惧する。

#### ○**事務局**

1点目、2点目について、検討させていただきたい。

3点目について、指標の取り方や項目も含め検討させていただきたい。

#### ○**東会長**

1点目について、いま海洋プラスチックの話も大きなテーマになっているので14番を追加してもいいと思うが、17個の目標について考えてみるとどれも大事で全てつながっている。そこで、14番を入れるのか、または全体として強調したい部分を載せるのかということを考え、もう一度検討いただきたいと思う。

2点目の「三方よし」について、本文には入っていたが「概要」の方でも示せるようならお願いしたい。

3点目について、数値について少し気になったが、これに代わる指標がないと現状の数字であった方が目標値の意味を持ちやすいという反面、あまりにも数値が高いので何か他でカバーできないかと同じような感想を持ったので検討をお願いしたい。

#### ○**若林委員**

質問と意見を1点ずつ申し上げる。

1点目は、資料3-2 43ページ「基本方針Ⅲ 消費者被害防止と救済」で、重点施策7に消費生活相談体制の充実強化とあり、巡回相談の話があったがオンラインで

行うことは考えていないのか。

2点目は、ここでのSDGsの目標は、1番、16番、17番とあるが、社会的に不利な立場にある方への支援を含め、体制の充実強化等を考えるのであれば、基本方針Ⅲにおいても不平等をなくし、障害があることや国籍、年齢などで社会的、経済的に不利な状況にある人の不平等をなくすという、基本方針ⅠとⅡに入っている10番もここに入ってくると思う。

消費者庁の方のSDGsの目標の関連においても、取引の適正化や消費者に対する支援、体制のつくり方、被害の救済・防止、全てのところに10番は入っているので、ここも併せて挙げた方がいいと思う。

#### ○事務局

1点目の巡回相談の件について、相談窓口は全市町あるが、専門の消費生活相談員がいないところが4町あり相談体制の弱い市町もある。

センターの方では、巡回指導や巡回相談を行い、各市町の体制の弱い部分をフォローしている。

オンラインでの指導や相談については、現在も研修等でやり始めている段階である。

#### ○事務局

2点目の御意見について、10番を入れるかどうか検討し、対応させていただきたい。

#### ○東会長

1点目の巡回相談の件について、将来的にオンラインの相談などが充実していく必要性もあると思うので、書ける範囲で本文の方に書き込むといいかと思う。

#### ○若林委員

地域格差の解消という意味でも、オンラインのことについても考えていただければと思う。

#### ○東会長

2点目の御意見について、SDGsはどれをピックアップするかとても難しいと思うが、いただいた御意見を踏まえ、検討いただければと思う。

また、資料3-2 2ページの「主な関連するゴール」に示してあるものと、「概要」で示してあるものがあるが、17個の見せ方がとても大事だと思うので、どこまでを「概要」に載せるのか、資料3-2 2ページではどのような表記にするか等、検討いただければと思う。

#### ○市村委員

資料3-2、33ページに県の消費生活センターに消費者教育コーディネーターを配置すると書いてあるが、常駐でいるのか等具体的に教えていただきたい。

### ○事務局

消費者教育コーディネーターは、消費生活センターの方に1名常駐しており、事務職員の1名がその役割を担っている。消費者教育を受ける主体と消費者教育をする主体との間に立って、最適な講座や教材づくりなどの調整を行っている。

### ○東会長

消費者教育コーディネーターの存在が県民に周知され、教育現場で活動の場が広がればいいと思うので、補足が書けるのであれば検討いただければと思う。

色々と御意見をいただきお礼申し上げます。目指す姿の「みんなで学び、つくる滋賀の消費者安全・安心社会」の「学び」について、あらためて考えてみたいと思う。後日、気づかれた点があれば、個別に事務局の方へお願いしたい。

(終了)