

第 67 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

日時：令和 6 年 1 月 31 日（水）10:00～11:30

場所：滋賀県大津合同庁舎 7 階 7 D 会議室

1 出席委員（五十音順）

鵜飼委員、大崎委員、小椋委員、木村委員、田中委員、寺井委員、元岡委員、吉井委員、若林委員、和合委員

2 議題

- （1）最近の消費生活相談状況について
- （2）消費者施策の実施状況について

3 議事

- ・ 開会
- ・ 県民活動生活課長あいさつ
- ・ 委員の自己紹介および事務局の紹介

会議の成立について

本審議会の委員総数は 15 名で、10 名の委員が出席し、「滋賀県消費生活条例施行規則」第 3 条第 2 項に定める 2 分の 1 以上の出席となり、会議が有効に成立している。

議題（1）最近の消費生活相談状況について

※資料 1 に基づき事務局から説明

議題（2）消費者施策の実施状況について

※資料 2-1、2-2、2-3、2-4、2-5 に基づき事務局から説明

○若林会長

議題 1、議題 2 について御意見や御質問などがあればお願いしたい。

○吉井委員

1 点目は、資料 1 の 7 ページ目において定期購入のトラブルが急増している中で規制強化後も増加とあるが、規制強化後も、トラブルが収まらず続いている要因が、おそらく相談事例などから見えてくるかと思ったので、もし分かるならば教えていただきたい。

2 点目は、私も登録してないので分からないが、資料 1 の 24 ページや 25 ページについ

て、ネット相談ができることはとてもいいとは思いながらも、中々大変だと伺ったが、どのようなフォームになっているのか、何か改善できる方法はないかと個人的に思った。DX化の話を合わせて精査すると、自動で返ってくるようなQ&Aなどの方法でもっと答えるほうが楽になると思ったので、チャットボットなども使われているなど、フォームのかたちも含めて教えていただけたらなと思う。

○事務局

1点目の定期購入に関する規制強化の部分について、今回規制が強化され、トラブルの内容が少しずつ変化している。

最近では定期購入と気付かなかったという方もいらっしゃるが、確認して定期ではないと思いついたという方も結構いる。確かに「定期縛りなし」と表記されていて、よく見ると回数制限はないが、1回だけではなくて自分で解約手続きをしないと止まらないというような仕組みであったり、少しトリッキーなやり方をされている業者が増えているように思われる。

法改正の前から言われていたが、法律改正をしても抜け道を見つけるような業者がいるということかと思う。法律上はきっちり定期購入であることが分かるように記載しておくように言われているので、業者は定期購入であることが分かる書き方をしていると主張するが、確認できないような表示をされているケースがあるので、センターがきちんとあつせんすることで悪質な業者を野放しにしないようにしてまいりたい。

2点目のDXのウェブ相談について、センターが現在行っているネット相談に係る入力フォームは、まず相談で通常お伺いする項目をできるだけ詳しく、名前、住所、年齢だけではなく、契約の相手方、金額、誰に支払ったなど必要な情報を一個ずつ把握できるようにしている。一番難しいのは自由記述で、どのようなきっかけで購入されたのか、どうしたいのかというところを中々具体的に書いていただけないことが多く、回答が難しいことが多い。現状、センターとしては、ネット相談に関しては、あくまでも相談をしていただくきっかけ、入り口と考えている。そこから、センターがあつせんに入れば解決する可能性がある内容については、積極的に電話でもう少し相談してくださいとお伝えすることで、電話相談につながるような取り組みをしている。また、資料2-5の8ページのとおり、現在国民生活センターが消費者向けのFAQというサイトをすでに試験的なかたちでオープンをされていて、こちらがチャットボットに近いようなイメージになっている。例えば、「定期購入」というキーワードを打ち込むと、それに関する解決策が非常に簡潔に表示をされる。若い方や本当にこれが詐欺かどうか知りたいというような要望に関しては、応えられるものになっていると思うので、場合によってはネット相談から電話や対面相談につながるということをやっていくことがよいかと思っている。

○木村委員

1点目は、吉井委員の御質問と少し重なるが、資料1の7ページの定期購入のトラブルについて、今の御回答によると、縛りなしではない、いつでも解約可能ではないという相談が多いということだった。

私も例えば、解約をするときに、連絡方法が分からないとか、ウェブだとどこに連絡すればいいのかわからないとか、電話をしてもつながらないことが結構あると聞いたりする。法的な問題というよりは、解約の手続きで行き詰まっている方が結構いらっしゃると思ったが、そういった法的に解決できるかどうか微妙、関係ないというところでの相談というのがどれくらいあるのかということと、そのような相談にあった場合、センターとしてどのような御助言をされているのかお聞きしたい。

2点目も、吉井委員の御質問と重なるが、まず感想として資料の2-3の間13で、県政モニターの方は比較的色彩なことに関心が高いと思うが、そういう方でもセンターがあることを知らなかったとかいう方が3割ほどいらっしゃるので、広報にまだ課題があると思った。問14の消費生活センターに相談する際の最初の連絡手段として利用したいものとして、オンラインの要望が4割程度ある。その中で資料1の25ページによると実際にインターネット相談は2.2%だと結構低いのでやはり少しハードルがあると思った。お聞きしている間に、実際にインターネット相談のフォーム入力をしたが、まずメールアドレスの登録から始まり、個人情報などを色々入力をして、そこからようやく相談ができるというところで、結構余裕がないとやりにくいという印象を持った。このことから、ホームページのフォームからワンクリックで進めるようになど工夫していただくともっと相談しやすい。昼に働いている方などは中々電話での相談が難しいので、先行きの問題なども色々あるかとは思いますが、インターネットを通じてホームページから相談できるような体制など工夫があるとなおニーズに応えることができるかと思ったが、そのようなことは可能なのかということが2点目の質問になるかと思う。

3点目は同じところで、県センターの相談件数のうちインターネット相談は2.2%であるが、インターネット相談があったときに、その後、電話や対面での相談に誘導という説明があったと思うが、例えば先程申し上げたかたちでウェブでの相談対応はされているのか、あるいはされる予定があるのか。以上3点、お伺いできればと思う。

○事務局

1点目の定期購入に関して、解約の際に連絡するところが分からない、つながらないというケースは非常にたくさん御相談いただいている。

通常、定期購入を解約するのに何日前までに連絡するのかが決まっており、急いで連絡をする必要があるので、まず事業者名などをお伺いして、連絡する方法を相談者にお伝えをして、一旦は相談者から事業者連絡してもらおうようお願いをしている。その上でつながらない場合は、必ず連絡した記録をスマートフォンの履歴に残すなどしていただきとお伝えし

ている。それでもどうしても連絡がつかないような場合は、センターから代わりに電話するケースもある。この部分については、法律的に違反とまでは必ずしも言えないが、つながらないという状況に関しては、センターからも事業者に対して、つながるような窓口を用意していただきたいとお願いをしている。

2点目のネット相談がより利用しやすくなる方法を用意することについて、私どもも相談しやすいようにというのは、できる限りこれまでも考えてきているところであるが、現状で使えるのが「しがネット受付サービス」という県庁全体で使っているシステムであり、最初にメールアドレスを登録していただく仕組みになっている。個人情報については、一定相談の中身を把握するために必要な部分ということで書いていただいている。これに関しては、引き続き色々検証しながら、よりよいかたちを考えていきたいと思っている。

3点目のネット相談について、私どものメールでの回答は、通常1回限りとさせていただいている。その理由としては、やはり文章でのやりとりになると行き違いも発生し、こちらが質問した内容に対して必ずしも的確に答えていただけるというわけではなく、慎重な情報は電話などで細かく聞き取る必要があるので、1回限りとさせていただいている。どうしても連絡がつかないようなケースは、例外的に複数回メールでのやりとりを行うこともある。

○木村委員

ホームページのところは、クリックの数が何回も増えてしまってその間、冷静になる部分もあるかもしれないが、一つのページから入力をして、ワンクリックで送れるとやりやすいと思った。

○田中委員

資料2-1の4ページに交通安全協会女性部会の啓発について載せていただいているが、いつも188の入った付箋とかウェットティッシュやメモ用紙をいただきありがたいと思う。

資料2-1の14ページにあるカレンダーについて、予算や部数等の関係もあると思うが、どれぐらいの部数をつくっておられるのか教えていただきたい。また、生活協同組合との協定により配付されていると書いているが、こういうものを高齢者訪問にいただけないかなと思う。高齢者は、付箋をもらってもあまり使い道がないと思ったので、この機会に意見させていただいた。

○事務局

カレンダーについては、9,000部程作成している。高齢者の方も使いやすい啓発物品を作成いただきたいと御意見いただきましたので、予算の上限もあるができる範囲で対応していきたいと思う。国の交付金なども活用しながら、いただいた御意見を参考にさせていただきたいと思う。

○吉井委員

私は別の県の委員でやっているが、そこも何を作るか、誰に配るかですごく困られている。兵庫県では若い人に見てほしいということで、同県の私の所属大学の学生と一緒に何がいかと考えたりしている。例えば、田中委員の所属されているところと一緒に考えて、何だったら高齢の方にも使ってもらいやすいかということをしりとりされると、本当に使ってもらえるものができて、配りやすいというものができると思った。

○寺井委員

みんなで作るほうがいだろう。誰に発信するか、どういった方々に発信するかということに関連団体の方と相談したほうがよいかと思う。

私も県の女性防火クラブで、防災グッズを駅前配布するが、配布時間は平日7時半から8時なので、通勤通学の方に向けて、小さく防災に関する家庭に届けてもらえるようなもの、家へ持ち帰れるものということで今回は配布させていただくものを決めたが、そういったかたちがいいかと思う。

今回は火災感知、煙の感知器を普及するための取り換え時期になっているということで、学生だけが持っても家族に伝わらないと意味がないので、家へ持ち帰っていただいて、家族にその情報を見もらうために、小さなチラシも入っているが、今回はメガネクリーナーにした。メガネだけではなくスマホも拭いてもらえて使ってもらえるので、年齢層も幅広いと思った。

○若林会長

貴重な御意見なので、ぜひ協議していただきたいと思う。

○大崎委員

質問というよりはコメント・意見というかたちでお聞きいただければと思う。

1点目は、詐欺系のメールやSNS系について、昔は読んだだけでこれは危険だとわかるものも多かったが、最近は翻訳ソフトなどのレベルが上がったこともあり、メールでの返信文でもしっかりした日本語が多く、「だまされている感」がないという傾向を上げることができる。また、海外サイトなどの話は本日あまりなかったが、消費生活センターの活動領域が海外の事業者への問い合わせ対応となるとなかなかフォローアップしづらくなると考えられる点を重視して、滋賀県においても国などと協力しながら対策検討をスタートされたほうがよいのではと思う。

2点目は、チラシの有効活用について、中学生向けも含めて色々な面白いチラシを作っておられるが、紙面は1枚ものであれば裏表しかなく、全て載せようとするとうちが小さくなり、結果全部は読まれないということになってしまう。漫画スタイルでも、紙面に全部を詰め込まずに、ウェブサイトの中に詳しいことも含めてコンテンツを作り込み、そのダイジェスト

をさわりの的にチラシで出し、続きはQRコードで見てもらおうというアプローチのほうが、効果が上がるのではないか。滋賀県のチラシはQRコードが最後に出てくるが、表紙の目立つところに配置して、最後まで読まない人を、まずはネットへ誘導するという方法もあり得ると思われる。チラシはあくまでも入口の役割としてQRコードからの誘導に注力したほうがよい。

3点目は、相談員の負担軽減について、法的なこともあるが電話口で対応されている内容をTeamsやZoomのように自動で文字起こしをする仕組みを導入してはどうか。DXの話もあったが、文字起こしがあれば、過去にあった会話の記録を使って必要情報を抽出したり、まとめたり、という作業で生成AI活用でき効率が上がる。

4点目は、高齢者の方へ対応について、せつかくの188であるので、例えば「消費関係のご相談は188」と書いてあるシンプルなシールを玄関口に貼っていただく。そうすれば、ここの住人は消費トラブルに関心があると明示される状態になる。回覧などで希望者を募り配布する。これが多数普及すると犯罪者側から見て「やりにくい県だ」と思わせる状態を作れるのではと思う。自治会回覧の冊子中にも色々な役立つ情報を載せておられるが、インパクトのあるものでないと見てもらえない。せつかくの良い情報も工夫をしないと冊子の中で埋もれてしまっているように感じられる。

○事務局

先ほど田中委員から御質問いただいたカレンダーの作成数についての補足であるが、9,000部程であるが、2つの生協、生活協同組合コープしがとしが健康医療生協と協定を結び、コープしがに3,300部、しが健康医療生協に4,000部配布をお願いさせていただいている。その他は、警察署や各市町に配らせていただいている。

大崎委員の御意見に対して御説明させていただく。まず海外サイトへの対応について、確かに、海外から等の取引もかなり増え、トラブルも増えている状況である。おっしゃるとおり、県レベルでは難しいところがあるので、トラブル解決や海外との取引で難しい場合は国民生活センターの中にある越境消費者センターを御案内するという対応をしている。

それから相談内容の文字起こしの件について、現在、国で進めているデジタル・トランスフォーメーションで文字起こしといった機能も検討していただいているようなので、どのぐらい実用的なものか注視している。

○元岡委員

相談があったときにどのように解決するのかということで、あっせんに入っていていただくところで相談員も一生懸命やってくださっていると思うが、それでも解決しないような内容であると、裁判所の調停とか、弁護士相談とか、そんなところの御紹介に行くのかなと思う。この審議会にも、あっせん、調停をするという項目があるが、審議会まで持ち込まれるような事例は全然ないのか。

○事務局

審議会まであっせんでは何かさせていただいたという事例は、何十年もない。

○元岡委員

この会場に持ってこられても専門家もいないので、難しいと思うが、弁護士に御相談といっても、一般消費者から見たら敷居が高く、まして裁判所に出掛けてというところまでは大変だと思われる。こういう門戸が開かれていることを知っていただく啓発などが必要だと思う。実際、活用されていないが、他の都道府県や市町村も、このような解決方法を選ぶことができるという啓発や情報提供をされていないのか、それとも気持ちがそこまで向かないのか。そのときは専門家の方を加えていただくことになると思われ、方法を選ぶのは消費者であるが、周知や少し情報提供をしていただいたらどうかと少し思うが、いかがか。

○若林会長

元岡委員の御発言は、条例の第9条に定めているあっせんの問題で、まず特別の事項を調査審議するかどうか決定がいくということになるかと思うが、そのような問題が生じたときには、すぐに委員に任命するという事になっている。もちろんその場合にも、消費者の内容、業者の内容というところから議論、審議を行うということになるかと思う。消費者生活センターでもあっせんはしていて、そこで解決をしていただいていると認識はしている。

○事務局

いま説明があったように、ここ何十年とそういう事例がないが、実はこの間も裁判以外での解決手続きがかなり進んでいて、国民生活センターでもADRというかたちで事業者との間で解決案を示してくれるという制度がだいぶ充実しているので、そういったところを消費者生活センターから御案内させていただいている。条例に、当審議会でも解決できるという規定があるので、場合によってはお示しさせていただくことがあるかと思うが、まずは実際に実績のある制度があるので、そちらを御案内させていただこうと思っている。

○若林会長

実際、ADRのシステムが、各事業者のところ等でも整備され、行われている実績があるので、場合によっては、そちらに188を通じて、相談者の方を適切な窓口につなげていただくというかたちで解決を図っていただければと思う。

○寺井委員

全体的には、感想的なことになる。私は消費者であり、滋賀県の商工会連合会の女性部として出席させていただいているが、消費者でありながら生産者であるという色々な立場から見ることによって、商品を提供する側で地域の中で安心していただけるように、地域から

自分たちが確かな情報を流すことが大事であると受け取った。

先日も商工会のマルシェで地元の商品を色々と提供し、チラシを配布させていただいたが、チラシを見られた方々やお客さまに、商工会がしてくれたので安心した、顔の見える商売なので安心したと言われる方がおられた。また、若い人たち向けにはSNSを通じた発信の中で、最初はネット上で商品を見ていただいているが、実際に足を運んでいただき、顔の見える商売で安心いただいたので今の世の中は、ネット社会にはなってきているが、まだまだ顔の見えることが大事であると思った。

また、それと同時に、いつもかわら版を情報提供いただいているので、私なりに拡散して色々な会議のときに皆さんに発信させていただく。

県政モニターアンケートでも数字が出ているが、滋賀県民の中で本当に使い慣れた人数だと思うので、情報をいち早く届けることが大事であると思う。限られた予算で、私たち県民からは消化事業と見えるが、それ以上のことは中々できないので私たちの力でなんとか発信していくことが今後必要ではないかと思った。

○鶴飼委員

県でたくさんチラシつくっておられるが、見たことがない。どこに配付しているのか。

○事務局

例えば、平和堂に宅配の事業を通して高齢者の方向けに配っていただいている。他には京滋ヤクルトの営業所を通して消費者の方には配っている。

○鶴飼委員

例えば滋賀県婦人会館にも何部か置いていただくとか、会員も高齢化していますので、高齢者のための打ち合わせがあれば、みんなに配れると思った。先程の配布の仕方では、関わりない人のほうが多いような気がするので、少し配布先を考えていただくとよいかと思った。

○若林会長

こちらもまた関係団体と少し御意見を調整、交換していただければと思う。

○大崎委員

滋賀県消費者基本計画（第4次）概要の中で、「災害時における対応」の項目が基本方針Ⅱの中にあるが、特に今回震災において現地の現場がもう少し落ち着かれたところで、石川県で消費生活の視点で震災以降どういふ点で苦労をされたのかについて生の声を収集に行く価値があるのではと考える。

資料1の16ページに推移のグラフがあるが、少し数字が下がっている傾向がある。感覚

的には数字は下がることはなく、現実的には発生件数は増えていると思われるので、なぜ相談件数が下がったのかに注目願いたい。例えば、相談をされる方たちの意識が上がり相談すること自体が減ったのか、本当に相談していただきたい方が相談窓口がどこにあるのか御存じないので下がったのかなどの解析が重要と考える。トラブルに巻き込まれる方の数が増えることがいいわけではないが、相談件数は上がっていったほうが良いとの理解なので、その点に注目願えればと思う。

資料1の10ページは、29歳以下の相談件数が減ったという印象だが、これは小・中学校など色々なところで教育を開始された効果が出てきているか、あるいは今の子どもたちは生まれつきからスマホの世代になっているので、あるレベルのスキルがあって、その対応力が上がっていることが理由かもしれない。

実際に自分が何かトラブルに巻き込まれたときに「滋賀県 通販 トラブル」で検索すると、結果がたくさん出る。それぞれいい加減なものはないが、その中で自分はどれを見たらいいのか分かりづらい。最近の生成AIベースの検索エンジンだと、一番よくまとまっているところを一番目に表示し、コンテンツの目次も載せてくれる。滋賀県でもどの情報をみればよいかの分類をさらにわかりやすく作っていただければと思う。その中でうまく188に案内することも可能と思う。

どのように情報を広めるかという話については、QRコードを多用し情報への入口を重視するかたちに転換することも肝要ではないか。SDGsの流れもあるので、大手企業などは、何らかの形で協力してくださる可能性もあると思う。例えば、電車のつり広告の空きスペースを活用させていただくとか、あるいは駅のチラシ置き場の一面をひとつ提供いただいて、パネル的なものを設置して広告的にQRコードを介して連絡が取れるようなものが取り組みの事例となる。通常のチラシを置いていただけるところは結構あると思うので、御協力をいただくような取組も検討する価値がある。

○若林会長

少しだけお窥いしたいことがある。1つは、中・高校生、あるいは小学生の啓発を実施されていることはいいことだと思ったが、大学での啓発の様子が少しよく分からなかった。どうしても中学・高校で啓発をしていても当事者性がないので、よく分かっていない、理解していないというところがある。大学生も中々こういった情報は聞いてくれないが、入学時のオリエンテーションぐらいであれば緊張感を持って聞いてくれるということもあるし、大学もどういった情報を適切に提供していけばいいのか悩んでいるところもあるので、県内の大学、専門学校等とは、ぜひ連携いただいて、4月の最初のところで最低限の情報を提供していただけるようなかたちを考えていただきたい。

次に、188について、私はこの委員に就任して8年目であるが、ずっと認知度が3分の1程度で止まっているかと思う。消費生活センターからは、だんだん認知度が上がっているので市町への相談と県の相談が7対3となっているとの報告があったがこの点に変化はな

いのではないか。より多様なかたちで各団体、各年代にどうかたちで伝えていくのがいいのか、こういったところで御意見をいただくのも大切だが、吉井委員の御意見にもあったように、各団体とより丁寧なやりとりを、大変だが取り組んでいただきたい。

最後に、相談体制を充実する点について、色々なかたちで要望があげられている。ネットを活用することで、消費者の利便性が上がる反面、メール対応等も考えれば、消費者生活センターの相談員等の現場の方々の負担がかなり重くなっているかと思う。例えばインターネットによる相談等については、LINEを活用している自治体もあるが、そうなるますます相談員の方の負担が重くなると思われる。そこで、ぜひ相談員の方を支える体制について、実際になり手の不足もあるということも考えればなおさら、身分保障や待遇の改善も含めて支援いただきたいと思った。

最後は感想めいたこととなったが、これで本日の議題を終了させていただく。

(終了)