

第 72 回滋賀県消費生活審議会会議録（概要）

日時：令和 7 年 10 月 16 日（木）10:00～12:00

場所：滋賀県庁北新館 5 階 5-B 会議室

1 出席委員（五十音順、敬称略）

大塚委員、小椋委員、木村委員、櫻本委員、外村委員、福井委員、丸山委員、三品委員、元岡委員、吉井委員

2 議題

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 5 次）の答申案

3 議事

- ・ 開会
- ・ 総合企画部長あいさつ
- ・ 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。「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 滋賀県消費者基本計画（第 5 次）の答申案

※資料 1、2、3 に基づき事務局から説明

○木村会長

答申案について、御意見や御質問等があればお願いしたい。

○吉井委員

前回の審議会で、「トクリュウ」という言葉が分かりづらいので、説明がある方がよいという御意見があった。本文の 22 ページには説明が記載されているが、概要のみを読む方にとっては、概要において「トクリュウ」について、注釈をつけるなどして簡単に説明すると分かりやすいと思う。

もう一点、資料 3 の項目 5「金融経済教育に関する講座の実施回数」について、県で直接行う出前講座の回数は入っていないという説明があったが、県で出前講座は多く実施されており、目標に値する一つだと思うが、他の指標でそれについて含まれている指標はあるのか。もしなければ、可能であればどこかに入れられたらよいと考える。

○事務局

本文にトクリュウの説明を記載しているので、概要に注釈を書くと文章量が多くなり見づらくなることから記載しなくて良いと考えていたが、御意見のとおり、一般の方で、本文を読み込む人は少ないと思うので、見やすいように工夫したいと思う。

もう一点御質問いただいた、消費生活センターで実施している出前講座の回数に関する指標が入っているかどうかについて、資料3の項目4に、消費生活センターで実施している出前講座の要素を入れさせていただいている。

○吉井委員

資料3の項目4について、「教育者向けの支援」という表現が、教材を提供した支援など色々な支援があると思うが、どのような支援なのか明確でなく分かりづらい。消費生活センターが行っている支援は多くあると思うが、指標に表れないことが残念に思うので、中身を具体的に記載する等検討いただきたい。

○木村会長

「トクリュウ」の要望については、用語解説にも入れた方が、一覧性があり良いと思うので、御検討いただきたい。

○小椋委員

文言の修正を希望しているわけではないが、資料1の重点施策7(4)「カスタマーハラスメントを生まない消費者意識の醸成」について、本文には、「カスタマーハラスメントと思われて躊躇し、泣き寝入りするようなことがあってはならない」旨記載されている。これは、一面では事実であると思われ、消費者の立場からであれば、そのような表現になるということも理解できるが、実態から言うと、カスタマーハラスメントの件数は減っているわけではない。

「カスタマーハラスメントと思われて躊躇し、泣き寝入りするようなことがあってはならない」という点ばかりが、フォーカスされると、実態と乖離をしてしまうと思う。

○事務局

カスタマーハラスメントについては表現が難しいところで、これまでも何度も検討を重ね記載しているが、表現の変更について、検討させていただきたいと思う。

○小椋委員

申出をされる方が正当な御意見と認識して言われている場合は、事業者側も理解しているので、カスタマーハラスメントにはならない。正しい情報を知っていただいた上で申出をされる方については、正当な申出であり、営業としての強化にもつながるので、進んで「御意見をください」という姿勢である。おそらくカスタマーハラスメントをする人は、泣き寝入りはされないの、正しい知識をお持ちでない方にしっかりと届くような教育が必要かと思う。

○木村会長

御意見いただいたことも、ごもっともかと思う。消費者としても、自分が言っていることがどこまで正当であるのかということと、どこからが一種のクレームになるのかということで、線引きの難しいところが非常に多くあると思う。「ここまでやると問題になる」、「ここまででは事業者側としても十分受け止められるレベルのものだ」という具体的な事例を消費者の啓発の取組に織り込むと良いと思う。

カスタマーハラスメントに関する条例制定のときに難しいのは、カスタマーハラスメントかどうかという線引きかと思うので、具体例を啓発の際に取り入れると、非常に意味のあるものになると思う。

○大塚委員

カスタマーハラスメントの施策について、SDGsよりも教育に近いと思うので、重点施策6（3）として施策に入れた方が、施策の名称も変える必要があるかと思うが、教育・学習でまとまると思う。SDGsの施策の中にカスタマーハラスメントの施策が入っていることに少し違和感がある。

○事務局

カスタマーハラスメントの施策について、どの施策に入れるかは、最初から悩んでいたところである。確かに教育的な面もあるが、消費者の金融リテラシーを上げるため、重点施策6「金融経済教育の推進」として新しく項目立てをしており、重点施策6に入れることは難しいと考えている。カスタマーハラスメントの施策について積極的に重点施策7に入れたいという理由で入れたわけではないが、最終的に重点施策7に入れ込むことにしたので、このまま変更なしとさせていただきたい。

○木村会長

カスタマーハラスメントについて教えるということは、なかなか難しいところがある。「ここまではいいが、ここからはカスタマーハラスメントになる」など、具体のケースの啓発レベルのところまでと思うので、御意見として受け止めていただいているところだと思う。

○外村委員

カスタマーハラスメントと正当なクレームは違うと思う。正当なクレームは消費者として主張する権利だと思うが、消費者が気を付けることは、カスタマーハラスメントと思われぬような物の言い方かと思う。

例えば「お店を利用して、相談したいことがあるんだけど、聞いてもらえないだろうか」と柔らかい寄り添いができたら、お店の人も「お客さんが困っているから、困っていることを聞いてあげよう」と耳を傾けると思う。

消費者もカスタマーハラスメントと思われぬように声の大きさや威圧的になっていないかということを意識すれば、カスタマーハラスメントとクレームは違うんだということが認められる。

これは、消費者の身を守るためでもあると同時に、お店の方でも「これは貴重な意見だ」、「こういことでお客さんが困っているのであれば、お店側としてもこういう対応しなければいけない」となると思う。

消費者もカスタマーハラスメントと思われたいような、言い方や接し方を意識することが大事だと思う。

○事務局

これまで委員からも御意見いただいているが、カスタマーハラスメントについて書きぶりが難しいところがある。新聞等で三重県のカスタマーハラスメント条例について、初めて罰則をつくるということで、その罰則についてさまざまな意見があったが、どこまでを罰則にするかというところが、これから問題になってくるかと思う。

計画には、消費者・事業者、両方の意見を取り入れた記載にさせていただいていると思うので、もう少し皆さまの御意見をいただければと思う。

○木村会長

柔らかな物言いでも不当なことを言う人もいたり、きつい物言いでも中身は正当な指摘だったりとか、難しいところもあり、総合的に考えないと線引きが難しいところがあるかと思う。

○櫻本委員

少し行政的な御意見をさせていただきたいと思う。

資料3の項目5は、「金融経済教育に関する講座の実施回数」となっているが、行政は成果指標をアウトプットにしがちである。その他の指標は、基本的にはアウトカム指標、いわゆる成果部分となっているが、ここだけ回数であることが気になる。

本文39ページ1行目(2)「地域や職域における金融経済教育の推進」という項目の中で、問題意識として書かれているのは、この金融トラブルの経験者数の割合が、全国、近畿と比べて本県は高いという点を問題視されていることから、まさにここの経験者数の割合を下げるという部分が一つの指標になっていると思う。

このことから講座の回数を増やすというところよりも、実質、この経験者数の割合をどれだけ全国並み、近畿並みに下げていくのかという部分が大事だと思うので、ここはアウトプットではなく、本文に記載されているような指標があることから、これを使ってはどうかと思うが、いかがか。

○事務局

この指標は、金融広報中央委員会がやっている調査で、直接県が何かを行って、すぐに数値が上がったり下がったりするものではないので、直接県が何かをしたことによって見られるような指標にしたいと考えた。今は少しでも講座の回数を増やすことによって、金融リテラシーを上げていくというかたちで指標を設定している。

委員御指摘のとおり、当然、全国的な指標が上がるということは最終的な目標となるが、その

指標を挙げさせていただいても、県が何かをやったからといって、すぐに上がるという成果が見込めないというところで、アウトプット指標とさせていただいている。

○櫻本委員

結果にすぐに直結するわけではなく、難しいと思うが、回数以外では、例えば講座に参加いただいた方にアンケートを実施するなどして別の指標を設定することは難しいのか。これは行政が悩む非常に難しいところで、アウトカムが見つからないので、やむなくアウトプットとすることはあるが、考えた上で、アウトプット指標しかなかったということであるならば、仕方ないと思うが、そのような認識でよいのか。

○事務局

アンケートは難しく、アウトプット指標として講座の実施回数としている。

○木村会長

これまで審議会では、第4次計画の総括後、6月に知事より諮問をお受けして、ここまで3回の議論を重ね、本日答申案についておおむね御意見はまとまったと思う。

本日いただいた御意見については、事務局で調整し、答申としてまとめたいと思うがいかがか。

○各委員

了承した。

○木村会長

それでは、御了承をいただいたということで、進めてまいりたいと思う。

(終了)