

令和7年度奈良県消費者基本計画策定部会 議事の概要

○日 時：令和7年7月23日（水）13:55～15:20

○場 所：奈良県消費生活センター 会議室

○出席委員：北條委員、奥西委員、大本委員

○事務局：染川課長、松原課長補佐、澤田主査、保田主査
佐羽所長、常岡係長、福田主査、的場中南和所長

1. 事務局出席者（今回初参加）の紹介、配布資料の確認【県民暮らし課 松原課長補佐】13:55～

2. 開会挨拶【県民暮らし課 染川課長】14:04～

3. 議題

（1）県民ウェブアンケート結果について【県民暮らし課 松原課長補佐】14:05～

○県民 web アンケート（広報広聴課 実施）速報値【資料3】

【北條委員】県民 web アンケートは年に1回実施しているのでしょうか。

【染川課長】県民 web アンケートは年に6回程定期的に実施しています。

【松原課長補佐】今回の計画では何らかの統計データを入れたいと考えています。調査会社等に委託するような大々的な調査が現状難しいため、県のツールで検討したところ、県民アンケートと県民 web アンケートがございました。県民アンケートは、郵送で無作為抽出した方を対象に行うものですが、設問数が限られているためこれをもって県の統計データということは難しいと考えました。県民 web アンケートでは、国との差分や県特有の状況を見抜けたらと思っています。

【北條委員】アンケートの回答者は、県庁のシステムに登録しているような人でしょうか。

【松原課長補佐】県民 web アンケートへの応募者です。そういった意味では、県民 web アンケートは県行政に関心のある人が対象となっています。

【大本委員】（県民 web アンケート回答者である）286名の年齢や性別等は分かりますか。

【松原課長補佐】下は 18 歳ですが、具体的な内訳については現在資料がなく分かりません。

【大本委員】多分全体的に年齢は高めなのかなと思います。

【染川課長】国もモニター方式で実施していますが、年齢層を 10 歳毎に分けて層化しそこから抽出しており、その構成比も日本の人口構成比に基づいているため、そういう点では国の方が統計的に優れているといえます。県民 web アンケートは、特定の年齢や性別に偏っていることが想定されます。

【大本委員】問 1 の消費者ホットラインの認知度もかなり高い数値だったので、高齢の方が多いと思いました。

問 11 で消費者トラブルに遭った際にどこにも相談しなかったという人が、そういう意識の高い人ですら半数いたということで、その理由として「時間がなかった」や「相談窓口がわからなかった」ということがあります。この辺が解消できるような対策をとっていかねばならないと感じました。誰にも相談しなかったという数値が全国と比較してもかなり高く、奈良県の特徴だと思いました。

【奥西委員】問 13 では SNS の割合が結構高いですね。高齢と想定される中でも高いということは、それだけ情報に長けている高齢者が多いのだと思います。

【大本委員】国の方は令和 4 年度の調査で 3 年のタイムラグがありますので、ここは年々高くなっていくと考えられます。

問 9 のオンラインショッピングの 5 番に他の購入者のコメントを確認しているというのがありますが、インターネットを駆使している人だからその回答で、ここも年々高くなっていくと考えます。中高生に対して、嘘のコメントもあるとか、その辺りの見極めも、ネットリテラシーとして教えていく必要があります。大学生に色々な啓発方法を考えてもらおうと、ほとんどが SNS を活用した内容で、これだけ皆が SNS で行動変容出来ると思っていることはこれからの課題でもあると思っています。

【松原課長補佐】今ご説明させていただいたところは、計画第 2 章の現状と課題というところで紹介を挟みながら作成する予定です。

3. 議題

(2) 庁内他課事業内容照会結果について【県民くらし課 澤田主査】14:29～

- 【報告】庁内他事業内容照会結果【資料4】
- 奈良県消費者基本計画の骨子案【資料2】

【北條委員】骨子案第2章で訪日外国人や在留外国人による消費トラブルの増加と記載していますが、他課事業の関係で国際課等は消費者問題への問題意識はそこまでないということでしょうか。

【澤田主査】今回の照会では消費者問題としては特に回答ができていません。

【北條委員】別の災害対策の関係で、奈良県に3万人位いる外国人をどうやって支援するかということを国際課が国際的な団体と連携しているということを聞きました。外国人のトラブルがないのか、あるけど相談窓口繋がっていないのか分かりませんが、そういう団体との連携も必要になるのではと思います。基本方針では外国人の関係が反映されていないようなので、反映するとなれば国際課等の協力が必要になると思います。普段、消費生活センターには外国人からの相談はあまりないのでしょうか。

【佐羽所長】言葉が通じる方は消費生活センターで、通じない方は（同じフロアにある）外国人支援センターに案内します。

【大本委員】窓口に来られる外国人は、どのような相談をしますか。

【佐羽所長】先日来られた方は購入した商品が不良品だったという相談でした。

【大本委員】その相談はどのように解決したのですか。

【佐羽所長】相談者が直接店舗に行きました。

【大本委員】不良品かどうかはこちらでは分からないこともありますよね。不良品だと思っても商品としてはそれが正しいかもしれない。

【佐羽所長】その後どうなったか本人が連絡してくることもありますが、こちらで全て確認をとっているわけではありませんのでうまくいったかどうかは分からないこともあります。

【奥西委員】デジタルデバイド対策は高齢者を想定していると思いますが、例えば貧困が原因で情報格差が生じているといったことはあるのでしょうか。

【松原課長補佐】今この場でお答えは出来かねるが、デジタルの普及について特性があるかどうか改めてデジタル戦略課に確認したいと思います。

3. 議題

(3) 指標策定について【県民くらし課 澤田主査】14:50～

○指標策定について(案)【資料5】

【大本委員】基本方針の「消費者の安全・安心の確保」の2つの指標は、数値が少ない方がいいのか、目標値を高くするという考えなのか、どちらでしょうか。悪質な事業者は減って欲しいので調査件数としては減る方が望ましいが、目標値としては多く設定するのだと思いますが。

【佐羽所長】実際の調査件数は毎年どの位でしょうか。

【松原課長補佐】実際の調査件数は、現状把握出来ていない状況です。

【佐羽所長】衛生管理の立入指導というのは、物を収去して検査するので、物が値上がりしたら(検査費用にも影響するため)予算が限られているので件数は少なくなります。(他部局予算ではあるが)予算を確保した上で、目標値を高くするのが望ましいと思います。

【大本委員】下の調査件数についても同じ考え方でしょうか。

【佐羽所長】そうですね。積極的に調査していくということが抑止力になる可能性もあります。

【奥西委員】基本方針１の若年層の相談件数で目標値が８６件から９０件となっているが、基本的に被害は減って欲しいので、被害数は減りつつ相談件数のパーセンテージは上げるということだと思うが、この２つの相反する数値で果たして９０件は適当なのかと思いました。基本方針３の高校生・大学生の関心の割合ですが、これはアンケート等をするイメージでしょうか。

【松原課長補佐】案ではあるが、学校や大学生協を通じて協力していただきたいと思います。

【北條委員】基本方針２で法律・条例に基づいた悪質と疑われる事業者の調査件数とありますが、消費者契約や広告表示に関するものなのか、それとも食品の安全に関するものでしょうか。

【澤田主査】ここでの条例は奈良県消費生活条例で、法律は景品表示法や特定商取引法を想定しています。食品衛生については薬務・衛生課が所管しているので、景品表示法や特定商取引法に基づく調査を想定しています。

【北條委員】この調査というのは、消費生活センターが行うあっせん等は含めずに県民くらし課が独自でやるものでしょうか。

【澤田主査】順序としては調査して何か問題があれば指導してあっせんとなりますので、結果的にセンターのあっせんも調査件数に含めることになります。

【北條委員】件数が増えることはいいことだと思います。

【佐羽所長】まず通報の制度を知ってもらうことが大事ですね。通報から調査が始まることもありますので。

【北條委員】実際に調査をするのは県民くらし課の職員でしょうか。

【佐羽所長】調査権限が県民くらし課の職員にしかなく、消費生活センターの職員には委任されていないので、その辺りも含めて範囲を広げて指導出来る様な体制をとるというこ

とも可能ではないかと思います。

3. 議題

(4) 奈良県消費生活審議会の委員改選結果について【県民くらし課 保田主査】15:10～

○奈良県消費生活審議会委員名簿【資料1】

3. 議題

(5) その他 15:15～

【染川課長】閉会の挨拶