

〈別紙〉

○会議成立…15名中14名出席

○議事(議事進行:上原伸幸会長)

・会議公開・非公開の決定…公開

・議事録署名委員指名…高橋委員、杉浦委員を指名

○議題(1)埼玉県消費生活基本計画(第8期)の素案について

(消費生活課長)

※資料1「埼玉県消費生活基本計画(第8期)素案」、資料2「埼玉県消費生活基本計画(第8期)たたき台からの新旧対照表」に基づき説明

(星野委員)

消費生活相談の現場では、相談員が辞めた後に補充がされないという実情がある。埼玉県消費生活相談員人材バンクの運用について、登録と採用実績はどのくらいあるのか。

(消費生活課長)

令和5年度からの3年間で登録が75名、採用が14名である。

(星野委員)

消費生活相談員の養成について。平成22年度に県が独自に養成講座を開く事業があり、受講した12名のうち、11名が相談員になり、今でも8名が県内で相談員をしている。県自体が養成講座を開くことで採用に繋がりやすいと考える。現状そのような予定はあるか。

(消費生活支援センター所長)

相談員の養成については、全国的に確保が必要ということで国が実施している。本県ではそれに合わせて相談員の掘り起こしや研修で効果をあげていくことを考えており、現時点では県独自の養成講座の実施予定はない。本県の相談員の育成については消費者庁の動向をはじめ、消費生活コンサルタントの会や関係団体の意見も踏まえながら進めていきたい。

(中村委員)

相談員について、採用した後の研修が大切であると感じる。20年ほど前は、相談員が業務時間外に研修会に参加したり、自分たちで勉強会を立ち上げるなどされて研鑽されていた。時代の流れで、最近はそのように学ぶということは減ってきているという印象である。研鑽時間がとりにくいため、仕事の中で知識を磨く機会を作っていないと実のある相談ができない。国民生活センターの実施する研修以外に、県内の地域で研修機会を多めに設けていくことが必要ではないかと思う。

(消費生活課長)

消費生活課の事業で、市町村相談員に向けた研修を委託により毎年県内各地で実施している。また、市町村に1人しかいないような相談員にいかに情報提供をしていくかが大事であり、消費生活支援センターの弁護士を含めたプロジェクトチームで困難事例の対応策を検討し、検討結果を紹介等させていただいている。

(吉川委員)

ボイスボットは計画記載の「相談受付の効率化と相談者の利便性の向上」につながるのか。相談者が相談や通報、あっせん等何を求めているのか分からないと、結局人の手で振り分ける二重の作業が発生するのではないか。計画期間の5年間でAIがどの程度進化するのか不明だが、ボイスボットに関してもう少し違う表現にしてもいいのではないか。

(消費生活課長)

ボイスボットについては令和7年12月から実際に受付業務に導入しており記載した。AIが間違った回答をすることがあってはいけけないので、慎重に進めていきたいと考えている。

人口が減少していく中で、“消費生活相談員だけは今まで通り確保できる”という前提に立たない方がいいと思っている。様々な相談がくる中で、ボイスボットが対応できるものは相談員の時間を奪わずボイスボットが対応し、相談員は本当に必要な相談に注力できるという理想に近づけていきたい。

(吉川委員)

相談関係についてはPIO-NET(※消費者からの相談情報を収集・蓄積するデータベース)も含めて全国一律で行っていることにも意義があると思う。相談を受ける際のデジタル技術活用についても、全国で同じような形で進めていかないと入口部分が違ってしまうということになりかねないので、その点も御留意いただきたい。

(消費生活課長)

PIO-NETについては今後新しいものが導入される。その中身を見ながら改良すべきところについては国に要望を行っていきたい。

(上原会長)

行政とAIの付き合い方だけでなく、「消費者とAIの付き合い方」についてという観点が必要だと思う。ここ3～4年でAI技術は相当な発展があった。災害時にAIによるフェイク動画の出回りなど問題も出てきている。5年後には間違いなく計画にも入ってくる観点だと思う。AIにおけるハルシネーションという「嘘を言うてしまう」ことに関して消費者がトラブルに巻き込まれないといった観点でAIと消費者の付き合い方については引き続き検討いただきたい。

(消費生活課長)

AIについては1つのテーマにまとめて扱ってはいないが、例えば情報モラル教育や災害時のフェイク動画など個別具体の事例ごとに計画に盛り込ませていただいた。恐らく5年後の計画には消費者とAIの付き合い方は1つの項目を立てて載せていく世の中になると思うが、今現在はこのような形で入れている。

(消費生活支援センター所長)

相談現場ではすでに、相談者が先にAIで調べてから来て、「AIはこう言っているがこれは本当なのか」といった確認を求められるような実情がある。

○報告事項(1)令和7年度消費生活相談の概要について

(消費生活支援センター所長)

※資料3「令和7年度消費生活相談の概要」に基づき説明

(杉浦委員)

相談者の年代について、65歳以上が多い、20歳未満も増えているという分析があるが、30代、40代も10%くらいある。特定の世代に限定せず、どの世代の人でも当事者になる可能性があるということを分析に盛り込めるとよい。資料1の7ページ目に同じ図があるが、色々な世代が当事者になる可能性がある問題だということを伝えられるとよいと思う。

(消費生活課長)

前回の審議会で指摘をいただき、資料1の6ページに「消費者の年齢やデジタルリテラシーに関わらず」という文言を入れ、特定の世代に限らず誰もが消費者トラブルに遭いやすいということについてコメントさせていただいた。

(星野委員)

相談の処理内容をみると、あっせんを行った件数は全体の13.4%であり、全国平均よりも高いということであった。全国の相談員と意見交換する機会があるが、他県の相談員から「埼玉県の消費生活相談は良い意味で異質だ」という指摘を受ける。他県では比較的さっと処理が終わるという話があるが、埼玉県では相談員が粘り強く事業者と交渉して解決を勝ち取っている。残念な結果になったとしても、交渉した記録は残る。なぜそれができるのかというと、埼玉弁護士会との任意の勉強会による指導があったからだと思う。

最近是这样した勉強会の参加率が低下し、相談員のレベルの低下につながる危惧がある。とりあえず相談員を配置しておいて、話を聞いて何らかの助言をし、記録をすればいいと捉えてしまうと被害者の救済につながらない。特に最近は詐欺的な相談が増えている印象がある。以前は相談員が業者に電話をかけて交渉ができたが、最近はそのも電話に出ない業者もいる。その場合は助言のみで処理が終わりがちになるが、任意の勉強会で学んでいると、電話以外の手法で業者に食らいついていくことができる。今後もそういったことができるようにするためには相談員の確保はもちろんだが、レベルをどれくらいに設定するのか・いかに相談員を養成していくかに重きをおいていただきたい。

インターネット通販に関しては購入時のスクリーンショットを残しておくように助言し、何年も前から県もキャンペーンに取り組まれているが、高齢者の中にはスクリーンショットのやり方も分からない、スマホの文字入力もままならないという状態の方もいる。それなのにインターネット通販は利用できてしまうという実態がある。携帯電話会社がデモ機を使って講座をやってくれるが、端末が変わるとボタン配置が変わって結局分からない。そういった問題も解消できるような講座を県が企画していただきたい。

(消費生活課長)

スマートフォンの使い方については、子ども向けには講師を学校に派遣し正しい使い方を教える「ネットアドバイザー」という取組を実施している。高齢者向けの講座でもスクリーンショットの撮り方などを伝えていきたい。

相談のレベルをどこまで求めるのかは大変難しい問題である。県の主任相談員が市町村を回り、個別に指導や助言をさせていただいている。そういった地道な

取組を続けていくことで全体の底上げを図っていききたい。

（消費生活支援センター所長）

センターと弁護士会の開催する勉強会には毎回100人近い参加者がおり、県の主任相談員による情報発信も月に2回行っている。また、昼休み中に少しの時間で聞けるような研修も企画している。より良い研修の形を目指していきたい。

（内田洋子委員）

市町村の合併によって相談窓口が少なくなっているのか。

（消費生活課長）

中心市町に委託をしている市町村や、輪番制で連携をとっている市町村も存在する。各市町村にそれぞれ相談窓口があるのが理想ではあるが、相談員の確保の問題もあるため、広域化を活用しながら「どこに住んでいても相談できる体制」は維持していきたい。

（中村委員）

星野委員の話した任意の勉強会については、講師が一方的に話すだけではなく、参加した相談員とその場で質疑応答ができる、相談員同士でも議論ができるなど、双方向型で行うものを指していると思う。

内田委員の質問について、例えば久喜市では合併前には栗橋町や菖蒲町にも消費生活センターがあったが、現在は統合されている。そういった形で相談窓口の総数は減っていると言える。

（消費生活支援センター所長）

センターが月に1回実施している勉強会については毎回アンケートを取っている。アンケートで寄せられた要望や今回の審議会の意見を反映させるようにしていきたい。

相談窓口の減少についてのご指摘はもっともである。県北部では窓口の相互利用を開始したところもあり、センター熊谷支所で経過をみている。相談体制を変えたことで消費者が不利益を被ることのないように見届けていく必要がある。

（高橋委員）

消費生活相談年報は広報資料の側面もあるが、次期計画に掲載される障害者支援や在留外国人支援の視点があってもよいと思う。障害者や外国人への相談現場での対応、あるいは「今後こんなことをやっていく」というアピールも含めた啓発資

料として活用するのはいかがだろうか。

(消費生活支援センター所長)

年報については数字をまとめ、トピックスになる内容を取りあげる統計資料のような形になっているが、啓発については X やホームページをはじめとした様々な媒体で取り組んでいるところである。統計資料としてそのままお伝えする部分と、それとは別に特に強くアピールすべきところがあると思うので、今後も積極的に取り組んでいきたい。

(消費生活課長)

事業者向けトラブル事例の情報発信のような外国人支援は次期計画で初めて取り入れたものであり、これから取り組んでいく。これに限らず、次期計画で初めて載せる取り組みについては積極的に PR していきたい。

(上原会長)

暮らしのレスキューサービスに関する相談の増加は、相談の掘り起こしができているからなのか、純粹に被害が増えているからなのか。

(消費生活支援センター所長)

全国的にも取り上げられる項目である。インターネットや SNS を見て依頼するためどういう業者なのか見極めにくいので、現場に呼んでから判明したということはあると思う。また、マスコミにこういった問題が取り上げられることで自身のケースに意識をもち、相談につながっていると考ええる。

○報告事項(2)令和7年度事業者処分等について

(消費生活課長)

※資料4「令和7年度事業者処分等」に基づき説明

(星野委員)

事業者に多くの指導をしていただき、相談現場でもそれを実感しており感謝する。計画にも記載されているが、いかに迅速に処分するのかという問題がある。例えば分電盤工事に係る相談だが、屋根工事に比べると被害金額が少額で泣き寝入りしてしまう方もいる。ずさんな工事をされた場合は電気系統全体の不具合や火災など、より大きな被害につながっていくおそれがある。同業他社への抑止力とな

るため、早期の処分をぜひお願いしたい。

(消費生活課長)

処分に至るまでにさまざまなプロセスを踏んでおり、中には簡素化できる部分もある。今回の処分では一部プロセスについて簡素化している。今年度はさらに進化させていきたい。

○報告事項(3)埼玉県消費生活基本計画(第7期)の進捗状況について

(消費生活課長)

※資料5「埼玉県消費生活基本計画(第7期)の進捗状況について」に基づき説明

(星野委員)

3ページ目の薬事相談について伺いたい。先日ニュースで、オンライン診療を受けた後にマンジャロという糖尿病の薬をダイエット目的で定期購入させられるというトラブルを聞いた。ここにはそういった相談も含まれているのか。

また、保健所に通報がいった時にどういった調査をするのか。PIO-NET の情報は、通報や苦情が直接入らないかぎり保健所では知ることができないのか。

(消費生活課長)

薬事については保健医療部の薬務課が相談窓口をもっており、薬の副作用や飲み合わせなどについての相談を受ける窓口となっている。それ以上の具体的な調査方法等については承知をしていない。

PIO-NET の情報についてはおっしゃるとおりである。

(星野委員)

なるべく連携をとっていただくようお願いしたい。

(上原会長)

以上で令和8年度第1回審議会を終了する。