

愛媛県消費生活審議会 結果概要（令和7年度）

（ 日時：令和8年2月3日（火）13：00～14：30
場所：愛媛県議会議事堂4階 環境保健福祉委員会室 ）

1 開会

委員14名中12名の出席で、審議会は成立しました。

2 挨拶（愛媛県県民環境部県民生活局長 佐伯 浩一）

3 委員紹介

12名の出席委員と2名の欠席委員を紹介しました。

《出席委員》

（消費者代表委員）遠山委員、瀨野委員、吉岡委員、八束委員

（事業者代表委員）石丸委員、壺内委員

（学識者委員）小田委員、森田委員、菅陽一委員、池田委員

（行政関係委員）安井委員、菅和幸委員

4 議題

議事

- (1) 令和7年度上半期消費生活相談状況について
- (2) 愛媛県消費者基本計画及び消費者行政に関する県の取組について
(消費者教育推進計画の取組状況等、消費者教育の推進に関する説明を含む。)
- (3) 消費者行政に関する国の動向について

5 主な意見等

委員の主な意見等は、次のとおり。

- ・ SNS関連の相談件数は、手口別の集計もあるのか。また、SNS運営事業者に対する相談も含まれるのか。
⇒ 手口別についてはクロス集計等により分析する必要がある。SNS運営事業者に対する相談は集計に含まれるが、件数は少ない。SNS上の広告等をきっかけとした契約トラブルが主な相談である。
- ・ 消費者安全確保地域協議会の設置について、未設置市町の状況はどうか。
⇒ 未設置市町については、設置後の活動を見据え、丁寧に準備している状況も見られ、設置は進むと考えている。

- 消費生活相談のデジタル化の進捗はどうか。
 - ⇒ 全国共通の情報相談データベースであるパイオネットは、令和8年9月頃を目途に新システムに更新される見込みである。今後、β版が稼働を始めることとなり、国や国民生活センターとも連携して円滑な移行に取り組むこととしている。また、新システムでは、相談員がシステムを通じて、関連情報を受け取れるナレッジ機能が利用可能となる予定であり、相談業務の改善に期待している。
- 新パイオネットは、相談員の業務の負担軽減等につながることを期待できるが、更に進んで、将来的には、消費者の自己解決に繋がるチャットボットのような機能があるとよいと考えられる。
- 新パイオネットのナレッジ機能は、相談業務に役立つものになると期待する。N I T E（独立行政法人製品評価技術基盤機構）の製品事故情報等についても、消費者に分かりやすく周知できるとよい。また、エシカル消費の普及啓発イベントは、環境分野のイベントと連携する等の工夫により、より効果的な啓発に繋がれると思う。
 - ⇒ 効果的な啓発のため、他部局との連携について、引き続き取り組んでいきたい。
- 「ダークパターン」という言葉は、多義的で消費者に伝わりにくい印象を受ける。啓発する際は、工夫が必要と感じる。
- 学校における消費者教育の実施率について、一部低下が見られる要因はどのようなものか。実施率が下がらないよう動向を注視していただきたい。
 - ⇒ 事務局で分析したところ、学校種の一部でアンケートの回収率が低下したことが要因の一つとなっている。調査の際は、消費者教育の実施例を示すなど、回答しやすくなるよう工夫に努めるとともに、実施率を注視し、必要に応じ対策を講じることとしたい。
- 消費生活センターの相談員を募集する際、有資格者の応募者を確保するのは、難易度が高いのが現状である。引き続き、県と連携し、きめ細かな相談体制の構築に努めたい。
- 当町では訪問販売や貴金属の訪問買取での相談がみられる。県消費生活センターと連携し、適切な相談対応に努めたい。
- 今後の人材確保のためには、消費生活相談員資格（国家資格）について、若年層を含めた、周知・広報の充実が重要と感じる。また、消費者に優しい事業者が活動しやすくなるような環境作りも重要である。