

## 令和5年度 宮崎県消費生活対策審議会 議事録（概要）

### 1 日時

令和5年8月22日（火）午後2時～午後3時30分

### 2 場所

県庁5号館521号室

### 3 出席者

#### (1) 委員（13名）

大山委員、谷ヶ久保委員、斉藤委員、篠原委員、甲斐カズ子委員、横山委員  
小山田委員、神谷委員、松本委員、高牟礼委員、日高委員、甲斐史哲委員、野中委員

#### (2) 事務局

総合政策部次長、生活・協働・男女参画課長、消費生活センター所長ほか

### 4 報告・議事

報告1 消費者行政に係る県の取組について（資料1）

報告2 宮崎県消費者教育推進計画の進捗状況について（資料2）

議事 高齢者の消費者トラブルと未然防止に向けて（資料3）

### 5 会議経過及び主な意見等

#### (1) 総合政策部次長挨拶

#### (2) 会長の選任

#### (3) 報告

事務局から、資料1、2に沿って説明。

#### 報告1 消費者行政に係る県の取組について

委員： 相談業務の(2)商品別・役務別の相談状況について、2位の化粧品と3位の健康食品を見るとどちらも定期購入が主な相談内容となっており、定期購入が実質1位となっている。啓発業務でテレビやラジオ等をしっかりと使っているようであるが、このような定期購入のトラブルが増えているということを啓発できているのか。もし、できていないのであれば啓発したほうがいいのではないかと。

事務局： 定期購入については高齢者からの相談も多く、スマホで購入しているケースが多い。画面が小さく、定期購入になっていることに気付かずにトラブルに巻き込まれていることが多いと考えている。定期購入の被害が増え、法改正なども進んでいるが、消費者自身が契約内容の確認をしっかりと行う必要がある。定期購入トラブルについては様々な媒体を使って今後も積極的に啓発していきたい。

委員： 消費者行政強化交付金事業について、高鍋町では令和7年度で推進事業の活用期間が終了する。今後も市町村センターに対する財源措置について検討いただきたい。

事務局： 全国的な問題であり、県や市町村で行政サービスを低下させないように、必要な事業を見極めつつ、市町村とも具体的な議論をしたいと考えている。

## 報告2 宮崎県消費者教育推進計画の進捗状況について

委員： 方針4の消費者教育を行う人材の育成について、消費者教育を行っていく人を育成するという意味だと思うが、長寿介護課の成年後見制度の活用支援とはどのようなイメージか。

事務局： 成年後見制度に関する出前講座の実施や、市町村に対して研修を実施している。研修を開催することで、制度について詳しい人材が育成されるということで方針4に該当するとしている。地域の社会的弱者に対する消費者教育の推進にも貢献できると考えている。

委員： 資料4ページの24項目について、令和4年度は金融教育研究校が1校のみであったため、研究会は実施できなかったとあるが、継続的に実施したほうがよいと思う。また、1校しか研究校がなかった理由はあるか。令和5年度の予定もわかれば教えてほしい。

事務局： 昨年度は小中学校の研究校の指定はなかったが、今年度から延岡市立東海小学校と東海中学校を研究校に指定し、2年間研究をしていくよう計画している。

委員： 先ほど委員から質問のあった長寿介護課の高齢者権利擁護支援事業について、県の社会福祉協議会が受託をして、成年後見制度の法人後見人や市民後見人の養成などをしており、10日間ほど国の制度や弱い立場にある人の支援について勉強している。消費生活に関することも成年後見人が補佐をしたり貢献したりすることから消費者教育を行う人材の育成に該当するのだと思う。

方針4について、肝心の消費生活相談員を育てる事業が載っていない。消費生活について一番大事なのは相談員をいかに養成するかだと思うので、相談員をしっかり養成する事業に力を入れていただきたい。

委員： 聴覚障がい者の方に手話を通じて消費者教育の気を付けたいポイントなどを話したことがある。教え方がすごく難しいが、皆さんとても情報を欲しがっている。パンフレットだけでは伝わらない部分が多いので、この事業はとても大切だと思う。

事務局： いろいろな情報を届けようと思い、啓発活動を頑張っているが、いろいろな立場の方にきめ細かく情報を届けるのは難しい。しかし重要なことなので今後もしっかり対応していきたい。

委員： たくさんの事業や広報活動をされているが、活動の一定の評価はどうしているか。数値で見ることはなかなか難しいと思うが、どのようにとらえているかとい

うのがあれば教えて欲しい。

事務局： 県が計画を作って施策を推進していくとき、年度ごとに評価指標があって評価していくことになるが、まだ施策ごとの評価指標を公式に持っていない。それぞれの事業ごとに目標となる姿を想定して事業を進めている。各県を見ると相談・啓発についても評価指標を求めながら事業を推進しているところもあるので、参考にしながら計画を具体的に検討している。

委員： 自立した消費者づくりということで消費者が気を付けて対策するというのも必要性を感じているが、まずは犯罪を起こさないような教育支援という視点も踏まえていただけるとありがたい。

事務局： 消費生活センターでは、小学生・中学生・高校生向けの啓発ビデオを作成し啓発を行っており、大学生に向けても出前講座を積極的に行っている。特に大学生はマルチ商法など友人を次々と勧誘することで被害が発生することもあるので、具体的な状況を示しながら啓発を行っている。

委員： 消費者教育について、リンク通信やテレビCMなどを目にすることはあるが、意外に世間一般に広がっていないという印象を持っている。消費・お金の問題というのはまず家庭の中で教育が始まると思っている。その第一歩が始められるような教育の仕方などを提案してもらえると始めやすいのではと思う。

事務局： 家庭での教育が確かに一番大切であると思う。小さい頃からの消費者教育が大切ということで、小学校・中学校・高校の担当の先生向けの消費者教育の進め方というような研修会を行っているが、これに加えて家庭での教育ということになると、学校だけではなく親世代が集まるPTAの会議の場で講義したり講師を派遣したりすることで親世代に消費者教育の大切さを伝えられると思うので、PTA連合会などでそのような機会をいただけるとありがたい。

委員： 大学においても毎日のようにいろいろなメールが来ており、Web管理をしている人でも引っかかるような巧みなメールも最近多い。対策のためにはこういったスピード感に合った教育が必要だと考えている。

委員： この審議会の中で、意識改革を共有できたとしてもそこで終わってしまっただけではいけないので、新聞社やマスコミに取り上げてもらうような工夫が必要でないか。私自身もブログやホームページを作ったときに世界中から迷惑メールがくるようになり、パソコンに詳しい人に相談したりすることで対処できた経験を新聞に取り上げてもらいたいと考えている。多くの人がマスコミに提案できる取組をすることが消費生活の犯罪を食い止める一つの手がかりになるのではないかと思う。

#### (4) 議事

事務局から、資料3に沿って説明。

議事 高齢者の消費者トラブルと未然防止に向けて

委員： この資料に少し補足を加えるなど、新聞社やマスコミに取り上げてもらう工夫

をすることで、この消費生活対策審議会がより実りある結果につながるのではないか。

事務局： 注釈等も含めて今後の資料作りに生かしていく。

委員： 資料の4ページについて、インターネットが普及したことにより自分で調べたり事業者に問い合わせたりと自分で解決することが積極的にできるようになっていると思うが、75歳以上の高齢者についてはSNSやインターネットを使うのが苦手な人が多いので解決策を探るのが難しいという印象がある。そこで地域や行政の相談窓口が大きな役割を果たすと思うが、相談者について75歳以上の割合が極端に多いわけではない現状となっている。75歳以上の相談について目標等があれば伺いたい。また、地域の方に相談するというのが非常に有効な手だてになり得ると思うが、そうっていないということについて原因をどのように分析しているか併せて伺いたい。

委員： 関連する質問だが、ヘルパーやケアマネージャーに対する教育をどのように行っているのか教えていただきたい。

事務局： 消費者庁もDX化を進めており、消費者相談のシステムも検討されている。しかし、高齢者を始め、いろいろな立場の人がいるため、DX化しても行き届かない面もあると思うので、従来の相談体制も引き続き必要であると考えている。

また、見守りネットワークの構築をひとつの目標にしており、保健福祉分野等のいろいろなネットワークと連携し、情報を届け、消費者トラブルの掘り起こしをしていくといった機能をネットワークに持たせるという取組をしている。市町村では宮崎市と都城市がすでにスタートしている。ネットワークの構築が広がれば、細かいところに目の届いた啓発や、消費者トラブルの掘り起こしができるようになると考えている。

ヘルパー向けの研修としては、消費生活センターで出前講座等を行っている。見守る立場の人に消費者トラブルの知識を深めてもらい、消費生活センターという相談窓口があるということを周知することで、高齢者のトラブル解決につながると考えている。

委員： 高齢者はなかなか相談に行けないと思うので、年金支給日等に相談窓口を設置するなど工夫が必要であると思う。配布された冊子について、相談に来られた人に渡しているものか。わかりやすい冊子なので、デイサービスや老人保健施設などで配布するのはどうか。

事務局： 現在は主に前講座で配布し、周知を行っている。

委員： いろいろなパンフレットを作ってもらっていると思うが、1枚紙ぐらいで簡単なチェック項目を記載したものを回覧してみてもどうか。また、契約申込みする際にチェックしたい項目を網羅したような資料はどうか。

事務局： 今日もしっかりした冊子を配布しているが、1枚紙のものも含めいろいろなバージョンも準備している。資料についてはいろいろと工夫していきたい。

委員： 契約前などの事前の相談はあるか。

事務局： 契約前の相談を受け付けることもあるが、相談体制を考えるとセンターとしては実際にトラブルに遭って困っている人が優先せざるを得ない。当然、相談があれば一般的な対処法を伝えているが、困っている人を中心にしっかりと対応していきたい。

委員： 「警察や消費生活センターへまず連絡を」という言葉をサブタイトルとして打ち出してはどうか。詐欺に関しては消費者が事業者に連絡をしないということが大事。

事務局： 今後の啓発資料の作成の参考にさせていただく。

委員の皆様から貴重な御意見をたくさんいただいたので、今後の県の消費者行政の推進に活用させていただく。今後とも、引き続き御指導をお願いしたい。