

令和6年度 宮崎県消費生活対策審議会 議事録（概要）

1 日時

令和6年8月26日（月）午後2時～午後3時30分

2 場所

県庁防災庁舎 防53号室

3 出席者

(1) 委員（12名）

大山委員、立山委員、谷ヶ久保委員、斉藤委員、伊波委員、石川委員
横山委員、二見委員、池田委員、福川委員、松木委員、宮越委員

(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 消費生活に関する県民意識調査について（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) 報告

事務局から、資料1、2に沿って説明。

以下、質疑応答の内容。

報告1 消費者行政に係る県の取組について

委員： 地区別消費者教育指導力向上研修会の参加者の教職員について、小学校、中学校、高校、大学のどの先生方が参加されているのか教えてほしい。

事務局： 小中高の先生を対象にしている。主に消費生活に関する科目の先生方、家庭科や社会科を担当されている先生に参加してもらっている。

委員： 「役務その他」の項目を新しく立てたのは、非常によかったと思う。最近、このPCセキュリティサポートが全国的にも増えているというデータも出ており、よく周りでも聞く。

令和5年度は、市町村の窓口での相談が前年に比べると減り、県は増えている。理由を分析されていれば教えてほしい。

事務局： 地区によっては、相談員の方が体調崩されるなど、体制が少し弱くなった分が

県に回ってきていることもあるかと思う。

委員： 年齢別の相談状況で、20 歳代 30 歳で 1 位になっている融資サービスについて、具体的にはどのような内容か。

事務局： いろいろ含まれるが、例えば融資だと、消費者金融等のトラブル。例えば、お金のない人がもうけ話につられて、サポート契約が高く、結果的に消費者金融に誘導されるというようなこともあったりする。

委員： 若年者向けの対策として、高校はなぜ DVD ではなく、CD なのか、音声だけなのか。

事務局： 学校の昼の放送等、短い時間で流せるようなイメージで作っている。それとは別に一般向けには映像も作成している。

委員： 成年年齢が 18 歳に引き下げられた関係で、18 歳とか 22 歳向けに直接話をする等の機会はあるのか。

事務局： 巣立ち講座として、高校を卒業する前に呼びかけをしている。出前講座の中にも入っている。

委員： 出前講座の件数について、小中高別に何か所回ったという件数を出した方が見やすい。高齢者の方も、何か所行ったという方が実績として見やすい。実際に生で話を聞いてもらった方がいい人はたくさんいる。

事務局： 実績の出し方については工夫する。

委員： 相談者の 60 歳以上が 50%、現役世代がなかなか相談に来られない状況があるのではないかと。難しいとは思いますが、例えば平日の相談時間を 30 分延長するなどに対応していただけないか。

SNS 広告配信の実績で、再生回数がけっこう多いので、YouTube とか Instagram で啓発するのはいいことだなと思った。今後相談も、Web 予約等にシフトしていくのだろうなと思っている。また、チャット AI 等でも消費生活の Q & A などができるのではないかと感じた。

事務局： 相談時間の話については、以前、架空請求が非常に多かった頃は、週に 1 回夜間相談をしていた時代もあったが、架空請求が落ち着いたということで、17 時以降の相談対応は今はやっていない。新たな相談員の確保も難しいところがあり、体制の問題もあるため、どういう形がいいのかは検討が必要と考えている。

委員： オンラインの相談受付はしていないのか。

事務局： メールでの相談受付はしているが、オンラインでその場で回答するという形にはなっていない。将来的には、AI の進化に伴って、ある程度のものが答えられるような全国的な仕組みも検討されるのではないかと考えている。

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： 消費生活センターの拠点化の推進というのはどういう内容か。また、消費生活センターの拠点化の推進が重点事項になっている理由を教えてください。

事務局： 県の消費生活センターに情報を集め、消費者教育の中心となって動くという趣旨である。消費者教育コーディネーターという職員を1人配置し、学校との間で連携をとって出前講座等をスムーズに行えるようにしている。消費者トラブルは、被害を未然に防ぐことが重要であるため、啓発、消費者教育を重点的に取り組むべき事項にしている。

委員： 子育て応援フェスティバルでの出展において、例えばデジタルで情報を見せるなどの取り組みをしているか。もししてないのであればぜひご検討いただきたい。

事務局： 子どものオンラインゲームでの課金トラブルも事例としてよくあるので、情報の出し方も含めてしっかり対応していきたいと考えている。

委員： 中学生、高校生等を対象とした金融講座を開催して、受講者数が大幅に増えて素晴らしいことだと思う。増えた要因は分かるか。

事務局： コロナが5類に移行したということで、受講に対する抵抗が薄れてきたのではないかと考えている。

(3) 議事

事務局から、資料3に沿って説明。

議事 消費生活に関する県民意識調査

委員： 2点伺いたい。1つは、Aの「消費者トラブルへの関心度と知識について」の問2の設問。問2の項目8「環境にやさしい暮らし」は、浮いているような印象がある。別なところに入れるかなくすことを検討する余地があると思う。

2つ目は、Bの「消費者被害の実態について」のところ。主に訪問、電話での商品のサービスの購入など、勧誘の実態について把握する形で設問事項が用意されているが、SNSを媒介した消費者トラブルが増えているという印象がある中、問4の訪問あるいは電話勧誘で、この2者に限定するような形で設問を作ると、SNS等を通じた被害を上手く把握することができないのではないか。

事務局： Aの問2「環境にやさしい暮らし」は、省エネや地産地消をうたった詐欺・トラブルや、産地偽装問題等をここに含めて、関心があるかを問うという意図がある。次に、Bの問4のところ。ここでは、勧誘されてもトラブルとならずにうまく契約が成立した場合も含むという整理。問5や問6でネットでの契約により被害にあった数をつかめるのではないかと考えている。

設問項目の設定については、本日のご意見を踏まえ、再度事務局で検討したい。

委員： 消費者トラブル防止のために、疑問に思う心というものをアップした方がいいのではないかという思いがある。事業者や話の内容をまず疑いましょう、疑う力をレベルアップさせていきたいと思いますというような講座があったらいいと思う。行政としてはどう考えるか。

事務局： 消費者教育の中で、例えばお金の使い方を小さな頃から勉強する中で、これが本当に必要なものなのか、事業者のセールストークだけで本当に信用していいのかなど、しっかり考えて購入しましょうという内容が入っている。委員が言われていることは、当然、教育の中でやるべきことだと思う。

委員： 必要性をやっているのは分かるが、まず疑いましょう、業者を疑いましょう、その話を疑いましょう、そういうのをメインに教えていくことはできないか。疑う力っていうのもレベルアップしていかないと、育っていかないと考えている。

事務局： ほとんどの事業者は適正に事業をされているため、どういうふうに啓発をしていくかは課題だと思う。トラブルにあわないように啓発をしていくことに力点を置いて、注意点を伝えていくことが大事だと考えている。

委員： 調査対象者数、回収方法等、調査方法について教えてほしい。

事務局： 調査対象者数は、3,000 人。全市町村の各年代に調査する。10 月頃に調査票を発送し、12 月までには調査票回収、分析等を行い、今年度 2 月までには調査結果の分析等を含めて行いたい。調査方法としては、調査票送付は郵送で行い、回答は郵送またはインターネットで予定している。

委員： 消費者教育の小学生期のところで、今は小学校でも契約を学んでいるので、項目に入れるといい。

委員： 対象者が 18 歳以上の方だが、子どもが課金トラブル等に巻き込まれるケースが増えていると思う。例えば、教育委員会が子どもたち向けにアンケートしていて、情報が別に取りれるならいいが、もしないのであれば、消費者教育というところも兼ねて子どもたちの意見を聞けると、より一層今の課題が見えやすくなると思う。

事務局： 今回の調査対象は 18 歳以上で、大人が、子どもにどういう教育を受けさせた方がいいと思うかを選んでもらうことにしている。子どもの声については、教育委員会の意見を聞きながら、教育委員会では実施している調査や提供できる資料があれば、それを生かして、計画に盛り込んでいきたい。

委員： 市町村によってはアンケートを取っているところもあるかもしれないので、ぜひ情報共有して、県として把握することが大切だと思う。

委員： 自分は課金トラブルにあっていないが、家族はあったことがあるという方も多いと思う。家族の状況も含めた形での回答にすれば回答しやすく、より実態に合ったものになるのではないかな。

委員： 今後少子高齢化が進んでいくと思うので、被保佐人や被補助人の方が日常生活を送る中で、消費者トラブルがあった際に保佐人や補助人として何ができるのか等の教育も必要になってくるのかなと思う。

事務局： 今回の意見を踏まえ、より効果的な情報を得られるよう、設問の仕方等を再度検討しながら、アンケートの全体構成を作っていきたい。