

令和元年度 第2回岡山県消費生活懇談会 議事概要

1 開催概要

(1) 日時

令和2年2月18日(火) 13時30分から15時5分

(2) 場所

ピュアリティまきび 2階「白鳥」の間(岡山市北区下石井二丁目6-41)

(3) 出席者

ア 消費者委員

太田直代委員、久世英一委員、榊誠司委員、中園麻由美委員、森渕玲子委員

イ 生産・流通関係者委員

上原輝子委員、足立周子委員、吉田公子委員

ウ 学識経験者委員

佐藤豊信委員(副会長)、佐藤洋子委員(会長)、岩崎充宏委員
薬師寺明子委員

エ 教育関係者委員

柴原克彦委員、中田和子委員

オ 事務局(岡山県)

房野文彦県民生活部長、上野和也消費生活センター所長、倉森隆くらし安全安心課長 外

2 開会

(1) 岡山県県民生活部 房野部長 挨拶

- ・ 県警発表によると、高額被害が相次ぎ、今年の特種詐欺被害額は、1億2千万円に達し、昨年より5割を超えた。対策として、「だまされんのじゃ岡山県・県民運動」の継続により、広報、金融機関等との連携による水際対策の推進等を図りたい。
- ・ 「消費者被害の防止・救済」を基本目標とする現在の消費生活基本計画は、新たな課題に対応するよう内容変更したが、来年度が最終年度となり新たな計画を策定する必要がある。
- ・ 本日は、計画策定に必要な「消費生活に関する県民意識調査」を御審議いただくので、忌憚のない御意見をいただきたい。

(2) 事務局報告(懇談会開催要件等)

- ・ 19名中14名の委員の参加をいただいております、懇談会規則第6条第3項に規定する開催要件を満たしている。
- ・ 本会議は「岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針」に基づき公開する。本日は、1名の方に傍聴いただいております。
- ・ 議事概要については、委員に確認いただいた後、県ホームページで公開する。
- ・ 異動交代により新たに就任した1名の新任委員と、前回欠席した1名の新任委員を紹介する。(委員を紹介)

3 議題

(1) 次期岡山県消費生活基本計画の策定について

事務局	<p>議題説明の前に、前回懇談会で障害者の啓発参加やネットワーク構築に関して御意見いただいた件で補足説明する。</p> <p>委員の御指摘を教材を新たに作成する上で参考にすると、前回回答したが、教材については、消費生活センターで作っているものを知的障害者、聴覚障害者向けに内容をカスタマイズし、授業も工夫して利用可能である。高機能自閉症の人にも十分活用でき、それを使ってセミナーや出前講座も行っている。</p> <p>障害者向けのネットワークを構築する際には、精神障害者も含めたネットワーク作りを行う。</p>
会長	<p>今の説明で良いか。質問はないか。</p>
委員	<p>教材を活用できるということなので、色々な団体に声かけして、勉強会などで使うようにしたい。</p>
事務局	<p>【資料1】 資料1に沿って説明 ○消費者基本計画の位置付け ○基本計画策定の進め方 ○基本計画策定スケジュール ○次期基本計画策定に係る重要な視点について</p>
会長	<p>次期計画の策定に当たっての進め方、スケジュール、どういうことに重点を置くべきかといったことについての頭出しだが、質問や意見がある方はいますか。</p>
委員	<p>スケジュールについて、6月に県民意識調査を行い、8月に消費生活懇談会を開催して、策定方針、骨子案を審議するとの説明であったが、8月の懇談会では、調査の結果や分析を反映した策定方針や骨子案が提出されるのか。かなりタイトなスケジュールになると思うが。</p>
事務局	<p>現在のところ、このスケジュールで進めたいと考えている。調査結果の概要を踏まえて骨子案を作り、素案の段階で調査結果及び懇談会の御意見を反映させたいと考えている。</p>
委員	<p>第3次基本計画で改善が必要な点を明確にすることと、良かった部分を伸ばす形で入れること、その整理をお願いしたい。整理をして次期基本計画を説明してもらえば、非常に分かりやすい。</p> <p>SDGS、持続可能な開発目標は、我が国でも国連でも10年前から言われているもので、新たな言葉が与えられたことによって、従来やっていた取組と何が変わり、何を变えなければならないのか、そこを明確にして基本計画を策定すれば理解しやすくなる。以上はお願いだ。</p>

(2) 消費生活に関する県民意識調査について

事務局	【資料2】 資料2に沿って説明 ○項目概要 ○調査票案 ○新旧対照表
会長	どれくらいの時間でアンケートが回答できるかは考えて作っているのか、実際に回答してみたのか。
事務局	実際に回答時間を計ることまではしていない。
委員	P5の間14で在学当時の消費生活に関する学習経験を尋ねているが、経験の有無だけでなく、経験のある人については、小中高のどこで学習したかを尋ねたらより実態がつかめるのでは。国においても、消費者教育は、体系的に行う方針を掲げているので、どの段階でどのような消費者教育を受けたかの実態把握をすれば計画にも生かせるはず。以上、要望する。
会長	分量を増やすことは避けたいのだろうが、御指摘のものを付け加えることについて、御検討いただきたい。
委員	同じ問題で、先日、子どもの頃のお買い物ごっこや高校で習ったクリーニングオフも、全部、消費者教育だよと学生に教えると、そうだったのかと反応した。学生が、消費生活に関する授業を意識して受けたのか疑わしい。質問は、学習したことを意識していたかという意味なのか、それとも、これが消費者教育だが、これを教わりましたかという意味なのか、どちらにもとれる。本人が自覚しないうちに消費者教育を受けていて、授業でやったと話を向けて初めて気づく学生も多く、消費者教育を受けたこと自体を理解していないので、あるかないかと問われたら、ないと答える方が多いと思う。意識調査ならこれで良いが。
事務局	設問は、消費者教育を受けた経験があるのか、県民の意識を問うものと考えている。
委員	調査は、2,500人を抽出して配布とあるが、今までの回答率はどれくらいなのか。
事務局	前回調査の回収率は、47.4%である。
委員	この手のものは、老人に配布しても回答しない。あらかじめ文書で

	<p>調査実施の連絡があれば、対象となった人から町内会に問い合わせがきても回答しなさいと伝えられる。60～70%の回答率となった方が良いと思うので検討してみてはどうか。</p>
会 長	<p>無作為の抽出調査で網羅的なものと少し違うと思うが、連絡できる手段があるのなら、怪しいものではないので、是非、協力してほしいとの連絡をすることも検討してはどうか。</p>
委 員	<p>質問は、消費者問題を解決するのでなければ意味がないが、どの質問がどの消費者問題を解決するかを前提として問われていないのではないか。</p> <p>例えば、P4の問9-1 キャッシュレス決済の利用頻度を聞く問題で、クレジットカードや交通系電子マネー等、色々と選択肢があるが、これを聞くことによって、どのような消費者問題を解決するための情報を得ようとしているのかがわからない。</p>
事務局	<p>この設問は、消費生活センターから、多数の相談を受けているキャッシュレス決済の県民への普及状況について知りたいとの要望があり設定したものである。</p>
委 員	<p>それならば、キャッシュレス化を推進するための情報収集であり、消費者が困っている消費者問題をどう解決するかということとどう関係するのか。</p>
事務局	<p>消費生活センターで今後の講座を計画するに当たり、キャッシュレス決済への関心の高さに応じた講座の設定を行うなどして、調査結果を生かしていきたいと考えている。</p>
委 員	<p>他にも一通り見たが、ありふれた質問が載せられており、この情報を集めて、どの消費者問題を解決するかが不明であり、膨大な手間と費用をかけてするのは疑問で、単にアンケートをすれば良いというのではなく、基本的に消費者に関わる大きな問題があって、その問題発生の根本原因は何なのか、それをアンケートで明らかにすることによって解決策を見いだすという考え方でなければダメだと思う。その点を分かりやすく説明してくれれば皆さんも理解しやすかったのではと思う。</p>
会 長	<p>事務局から補足説明はあるか。</p>
事務局	<p>県民意識調査は、消費生活に関してどういう問題点があり、消費者がどう捉えているかを把握するための調査で、県としてできることは何かを考えて、今、起こっている問題について、消費生活センターで実施するセミナーや出前講座につなげていくものであり、調査で把握した内容を県民に対する啓発など施策に生かしていきたいと考えている。</p>

<p>委員</p>	<p>調査で現状把握するという説明だが、現状を把握したいのなら、今現在、県や市町村で受けている相談のデータを分析整理して、それとの関係でこのような質問をするのなら理解できる。今の説明では、まずアンケートを実施して、その結果を整理すれば困っている問題点が明らかになるというもので、逆の発想だ。</p> <p>民法改正により、18歳で金融取引上の責任を持つことになるが、大学の先生が、高校でどのように金融教育が行われているかを調べたが、ほとんどやっておらず、アンケートの実施に当たって特別に時間を割いて金融問題の説明をした。18歳で金融取引上の責任が問われるのなら、学校でどう教育されているのかを十分踏まえた上で、不十分な所を把握した上で明らかにする質問項目でなくてはならない。</p> <p>調査でデータは集まるだろうが、集まったデータを分析することにより、どのような点を明らかにし消費者を守るのかが見えない。</p>
<p>事務局</p>	<p>例えば、見守りネットワーク構築に関する設問については、県民が消費者被害にあった際にどういう所を頼りにするかや、相談しなかった理由を聞く中で、相談してもらえ体制づくりをどう行うか、バックデータとするために設定した設問である。</p>
<p>委員</p>	<p>全ての設問が無意味とは言わないが、私の指摘した点を検討した方が良いと思う。</p>
<p>委員</p>	<p>P9の間22で、被害にあった人が相談した結果、解決したかどうか知りたい。「相談したり、伝えたりしなかった」という回答項目もあるが、自力で解決したかもしれず、どうやって解決したのか興味がわく。</p>
<p>委員</p>	<p>障害者の表記で、「障害者の方」はあまり使わない。「障害のある人」とか「障害のある方」の方が良い。障害福祉課や人権施策推進課も同じようなアンケートをしているので、表記を揃えた方が良い。</p> <p>また、人権施策推進課のアンケート回収率が6割に達したと聞いたが、その数字ならば十分なので、秘訣を聞いてみてはどうか。</p> <p>P6の新規の間15で、民法改正により成年年齢が18歳に引き下げられる問題の回答は、「1. 知っている 2. 知らない」より、この設問でそのことを初めて知ったかどうかを回答する「1. 知っていた 2. 知らなかった」の方が良いと思う。</p> <p>「障害者」の表記でP6の間17では漢字だが、P18の新旧対照表内では、ひらがなだったりするので、チェックして統一した方が良い。</p>
<p>会長</p>	<p>他に何かないか。</p>
<p>事務局</p>	<p>先ほどの委員の御意見で、修正した方がよいとお考えの設問は具体的にはどの設問か、教えていただきたい。</p>

委員	たとえば、P4の問9-1の利用頻度の高いキャッシュレス決済の種類を問う設問は、消費者被害とどう関係しているのか理解できない。交通系電子マネーの利用者が多いという結果が出たとして、それによって消費者被害がどうなるのかが分からない。設問と消費者問題の解決とのリンクがイメージできなかった。
事務局	キャッシュレス決済の設問については、再度、検討してお答えする。
会長	意見は出尽くしたと思うがよろしいか。色々な観点から御意見が出たので、事務局の方でも検討して可能な限り反映させてほしい。

(3) 食品表示基準に基づく食品の表示について

事務局	【資料3-1～3-2】 資料3-1及び3-2に沿って順に説明 ○栄養成分表示 ○衛生表示
会長	何か質問のある方はいないか。
委員	資料の内容が非常に細かいが、一般消費者にどのような形で伝えるのか。これならホームページに載せても見ないだろうし、理解や活用もしないだろう。重要なポイントをかみ砕いて分かりやすくすべきで、ホームページに分かりやすい概要版を掲載する予定はあるのか。
事務局	栄養成分表示は、今年4月から義務表示になるので、健康推進課では健康づくりのための栄養成分表示を活用したリーフレットを作成中で、4月から保健所・支所で配布し、栄養委員に地域の人々への普及啓発に活用してもらう予定。
事務局	本日の衛生表示の説明資料は、消費者庁作成の事業者向けのを基に作成したが、この他に一般消費者向けの分かりやすいものもいくつかあり、ホームページの掲載や、一部、生活衛生課や保健所にも置いてあり、分かりやすい資料は用意している。
委員	スーパーの食品に栄養成分表示が記載されていても、たとえば食塩が30g入っていたとして、それを何人で食べるか、何日で食べるかによって違ってくると思うが、家族4人で一日に必要な食塩はこのくらいという目安をホームページに載せてもらえば、関心のある消費者は、見て参考にできる。
事務局	作成中のリーフレットには、食塩の一日摂取量を記載しているので、それを参考に食品を選んでほしい。リーフレットは、でき次第、

保健所・支所に置き、健康推進課のホームページにも掲載する予定。

(4) 岡山県消費生活センター設立50周年記念シンポジウム実施要領(案)

事務局	【実施要領(案)】 実施要領(案)で岡山県消費生活センター設立50周年シンポジウムの概要案を説明
-----	---

4 閉会

- ・ 佐藤会長退任あいさつ

