

令和4年度 第1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4年8月23日（火）9時30分から11時20分

(2) 場所

ピュアリティまきび 2階「孔雀」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

志賀秀樹委員、中里房子委員、神崎昌子委員

イ 生産・流通関係者委員

足立周子委員、中島俊子委員、坪井克己委員

ウ 学識経験者委員

大本崇委員、長田憲司委員、川本卓司委員、田村久美委員、佐藤豊信委員

エ 教育関係者委員

矢野麻里委員、壬生実千代委員、中田和子委員、桑元秀明委員

オ 事務局（岡山県）

池永亘県民生活部長、渡邊佳苗消費生活センター所長、塩飽成史くらし安全安心課長 外

2 開会

(1) 岡山県県民生活部 池永部長 挨拶

- ・ 近年、高齢化の進行やデジタル化の進展、加えて新型コロナウイルス感染症やウクライナ情勢など、消費生活を取り巻く環境は大きく変化しており、消費者問題がますます複雑化、多様化している。高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺などによる被害は引き続き多発しており、本年4月には成年年齢の引き下げが行われ、若者が消費者トラブルに巻き込まれる事態が増加することも心配している。
- ・ このような消費者を取り巻く環境の変化等に対応するため、令和3年3月に、「第4次岡山県消費生活基本計画」を策定し、その中で「消費者被害の防止」、「ライフステージに応じた消費者教育の実施」、「若年者への消費者教育の推進」を重点施策に掲げ、県民誰もが安全な商品やサービスを安心して消費でき、自ら考え行動する自立した消費者となれるよう、各種取組を展開しているところ。
- ・ 消費生活行政が一層総合的、効果的に推進できるよう、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15名の委員の出席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」に基づき公開し、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。

3 議題

(1) 会長、副会長の選出について

- ・ 委員の互選により、会長に佐藤委員、副会長に大本委員が選出された。

(2) 苦情処理部会委員の指名について

- ・ 学識経験者のうちから、大本委員、長田委員、川本委員、田村委員、佐藤委員を会長が指名した。

(3) 報告事項

①第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況

| | |
|-----|---|
| 会 長 | 資料について事務局から説明をお願いしたい。 |
| 事務局 | ※ 資料1により、第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の実施計画について説明 |
| 会 長 | 「高齢者を消費者被害から守る動画コンテスト」について、これまでの反響はどうか。 |
| 事務局 | 締切が10月までということで、今のところ応募はない。県にどんどん問い合わせが来ていると言う状況ではない。 |
| 会 長 | 県行政にいろいろ意見をいただくことがあると思うが、そういった人たちに重点的にPRするのはどうか。情報にあふれている現代社会だが、何かこちらからアクションを起こさないと反応されないというのも情報化社会の側面であるため、応募への働きかけが重要になってくる。また、県職員でも動画制作が得意な人がいるかと思うが、所属以外にも呼びかけてみてはどうか。ぜひ検討いただきたい。 |
| 委 員 | 資料P2の見守り力アップ講座の参加者が299人とのことだが、どういった人たちが参加しているのか、内訳を教えて欲しい。また、講座を消費者ネットおかやまに委託しているとのことだが、講師も消費者ネットおかやまの人か。 |
| 事務局 | 手元に資料はないが、町内会や、企業などからの要望があり、計12会場で開催した。 司法書士や、消費生活センターの相談員などが講師となっている。 |
| 委 員 | 資料P3の消費者安全確保地域協議会について、なかなか難しいとのことだが、既存のネットワークに機能を付加していくことはできないのか。また、協議会の設置が進まない理由は何か。 |
| 事務局 | 市町村にヒアリングしたところ、既存の福祉関係のネットワークには既にいろいろな機能があり、これ以上の機能付加は難しいという声もあった。また、それぞれの団体についても、中心的な人の高齢化といった問題もあるようだ。引き続き、実際に市町村へ出向き、既存のネットワークの会議等にお邪魔をして、消費生活関係の見守りネットワークも加えていただけるよう働きかけていきたい。 |
| 委 員 | 地域で見守る体制をつくる必要性について、各地域へ呼びかけるだけでも事業効果はあると思うので、働きかけをぜひお願いしたい。 |
| 委 員 | 資料P3の重点施策目標項目の進捗状況について、コロナで大変だったというのは分 |

| | |
|-----|--|
| | <p>かるが、目標に届かないこと、また、コロナ禍だからこそといった観点から、取り組み方を変えた点や工夫した点などはないか。</p> <p>若年層への消費者教育に取り組んでいるとのことだが、実践的な消費者教育教材を活用した授業等の実施について、公立高校以外に対してはどうか。</p> |
| 事務局 | <p>セミナー等については、可能な範囲でオンライン開催に取り組んでいるが、高齢者にはオンライン受講が難しいということもあり、オンライン参加が難しい方への対応は課題と認識している。</p> <p>実践的な消費者教育教材を活用した授業等の実施について、私立高校も88%の割合で社会への扉等を活用しており、目標値には入れていないが、引き続きPRしていきたい。</p> |
| 委員 | <p>オンラインが使えない場面であっても、伝えていく方策を考える必要があるため、しっかりと検討していただきたい。</p> |
| 委員 | <p>動画コンテストについて、「おかやまイノベーションコンテスト」の受講生へ周知したらどうか。300人ほどいるコンテストの受講生は、ビジネスについて非常に興味をもっており、SNSを活用できる人が多い。岡山大学の学生もいるし、こういったコンテストにチャレンジする気持ちの強い人ばかりであるため、こういったところに呼びかけたら効果的かと思う。</p> |

②令和3年度消費生活センター事業実績の概要

| | |
|-----|--|
| 会長 | <p>資料について事務局から説明をお願いしたい。</p> <p>※ 資料2により、令和3年度消費生活センター事業実績の概要について説明</p> |
| 会長 | <p>これだけの実績をよく分析しており、大変な労力だとは思いますが、実績を分析しての教訓やエッセンスを県民の皆さんにアピールすることはできないのか。何かもったいない気がする。</p> |
| 委員 | <p>問い合わせは電話が多いようだが、188経由ということか。</p> |
| 事務局 | <p>県センターの専用ダイヤルに掛かってくるものを中心になるが、県センターは県内で唯一土日も開所しているため、188経由で掛かってくるものも多い。</p> |
| 委員 | <p>188の認知度が15%程度ということを加味すると、センターに寄せられる相談は、氷山の一角ということか。相談したくてもどこに相談すればいいかわからない人が潜在的にいると捉えればよいか。</p> |
| 事務局 | <p>そのとおりである。</p> |
| 委員 | <p>相談に対しては助言が一番多いとのことだが、助言した結果、契約をキャンセルするなどして解決できたケースは多いのか。</p> |

| | |
|-----|--|
| 事務局 | 相談者の連絡先がわかる場合は、助言後結果を確認するようにしているが、相談者の連絡先を教えてもらえないことも多く、全ての結果を確認することはできない。助言に従って業者と交渉したところ解決したというケースも多い。 |
| 委員 | 警察との連携はどのように行っているか。 |
| 事務局 | 県センター・警察ともに受け付けた窓口で聞き取り、具体的アドバイスを行った上で、内容に応じて警察も含めた適切な相談窓口を紹介している。 |
| 委員 | 助言の結果、解決に至った割合は出ないのか。センターに相談したら解決したということをしてPRできれば、より相談してみようかということにもつながるのでは。 |
| 事務局 | 助言をした結果、自身だけで解決に至らない場合はセンターであっせんに移行することも可能であり、後日、センターから相談者に連絡を試みるが、連絡がとれないことも多い。このため、解決に至った件数については、統計データとしての整理はしていない。 |
| 委員 | 最近話題の旧統一教会・靈感商法に関する相談状況や対応状況はどうか。 |
| 事務局 | キーワードで一番近いと思われる「祈祷サービス」について、検索し、具体的相談内容をみると、占いサイトに関する相談が多い。 靈感商法についての相談は年間数件程度で、最近著しく増加している状況にもない。これをどうみるのかは、もう少し分析が必要だが、こういった背景には、モノを介さない取引であったり、本人が被害に遭っていると思っていないために、相談まで至っていないということがあると考えられる。 |
| 委員 | 188で掛けた場合、相談者に電話料金はかかるのか。 |
| 事務局 | 188はナビダイヤルでつながるため、全国共通の利用料金がかかる。これは携帯のかけ放題プランに入っている場合でも対象外となる。ただし、センターや津山分室の専用電話に電話する場合は、かけ放題プランに入っていれば無料となる。 |
| 委員 | 私も以前消費者被害に遭ったことがあり、消費生活センターに相談したことがある。難しい話なので、いろいろ説明しているとどうしても話が長くなってしまふ。これが無料になればより相談しやすいのではないかと思う。 |
| 委員 | 商品一般の相談が多いようだが、どのようなものか。 |
| 事務局 | メールやSMS等で不在通知が届き、記載されたURLからアクセスした結果、被害に遭ったといった相談が一番多くなっている。こういったケースは、商品が特定できないため、商品一般に分類される。 |
| 委員 | 私も宅配便の不在通知などがメールで届いたことがあり、直前に顔見知りの配達員とすれ違ったため、不審に思わずメールに記載されていた電話番号に掛けたことがある。ただ、配達員と全く関係ない一般人へ電話が掛かり、番号の下に記載してあったURL |

| | |
|-----|---|
| | でインターネットからアクセスしていたら騙されていたと思う。 |
| 事務局 | そのようなフィッシングメールも多い。基本的には無視するのがよいが、不安であれば、宅配便の公式ホームページから連絡していただきたい。 |
| 委員 | 私も会社をやっており、お客様から意見をいただく際に、電話代もかかるためこちらから折り返すといった方法をとっている。財政状況も厳しいとは思いますが、そういう対応もあるので参考にして欲しい。 |
| 委員 | 今日は教育関係者も来られているので、学校現場ではどのような消費者トラブルがあるのか、また、消費者教育にどう取り組んでいるのか教えて欲しい。 |
| 委員 | 生徒が消費者トラブルに巻き込まれたとしても、なかなか学校に相談するということは少ないので、学校として把握しているものはない。啓発としては、公立高校では家庭科や社会科で必ず消費者教育の時間をとっている。以前は3年生の課程だったが、これでは遅すぎるということで、1～2年生で行うように改められており、エシカル消費についても教えている。 昨年度は、消費生活センターから職員を派遣してもらって、家庭科教員の研修を行った。 |
| 委員 | 消費者としての素地は、小学校段階でも必要だと考えている。契約については5年生の授業で取り扱うようになっている。小学生でも、携帯ゲームに課金するためのプリペイドカードをコンビニで買って、それを友達にあげたりしてトラブルになるということはあるため、子どもだけではなく、親たちにも啓発を進めていく必要があると思っている。 |
| 委員 | 成年年齢が18歳まで下りてきたと言っても、中学生にはまだピンと来ない生徒も多い。SNSや課金についてのトラブルが多く、親御さんから相談されることもあるため、学校としては、具体的な場面で話すことで、どこか遠い話ではなく自分のこととして考えてもらうよう努めている。 |

③その他

| | |
|-----|----------------------------|
| 会長 | 資料について事務局から説明をお願いしたい。 |
| 事務局 | ※ 資料3により、最近行われた制度改正等について説明 |

4 閉会

- ・ 本年度の第2回目の懇談会は、来年2月頃の開催を予定している。