

令和5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6年2月13日（火）9時30分から11時15分

(2) 場所

ピュアリティまきび2階「千鳥」の間

(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、中井万梨子委員

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（副会長）、長田憲司委員、田村久美委員、佐藤豊信委員（会長）

エ 教育関係者委員

大倉尚志委員、溝口篤委員、小島亨委員

オ 事務局（岡山県）

浮田信太郎県民生活部長、芦田英厚消費生活センター所長、宮原雅史くらし安全安心課長 外

2 開会

(1) 岡山県県民生活部 浮田部長 挨拶

- ・ 本年度を振り返ると、昨年5月に新型コロナウイルス感染症の位置づけが感染症法上の5類に変わり、これまでの日常が徐々に戻り始めた年となり、11月のおかやまマラソンは、4年ぶりにコロナ禍前の規模や応援風景を取り戻した。その一方、先月の能登半島地震では石川県を中心に甚大な被害が発生した。今もなお多くの方が不自由な生活を送られており、1日も早い復興を願うが、こうした状況の中でも、義援金詐欺の疑いがある事案、不要なはずの改修工事契約の勧誘といったトラブルも発生しており、消費者庁では注意を呼びかけている。
- ・ 本日の懇談会では、来年度実施予定の県民意識調査や、今年度実施した事業などについて御意見を伺う。本年度最後の懇談会となるが、消費生活行政が一層総合的に推進できるよう、皆様方から忌憚のない御意見をいただき、施策に活かしてまいりたい。

(2) 事務局報告（懇談会開催要件等）

- ・ 19名中14名の委員が出席しており、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いる。
- ・ 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) 報告事項

①消費生活に関する県民意識調査の実施

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	※ 資料により「①消費生活に関する県民意識調査の実施」について説明

会 長	<p>ただ今、御報告いただいたことについて、質問・意見等はあるか。</p> <p>調査する内容やアンケート項目を御説明いただいたが、もう少し大きくくりでのポイント、一番目指している、消費生活を改善するのに必要だと思っている、柱の大きなうったての部分を中心に、「こういう問題があるので、こういうアンケートを考えています」というような説明を少ししていただくと、皆さんの意見が出やすいと思うが、いかがか。</p>
事務局	<p>今申し上げた消費生活における意識や行動の部分は一つの柱ではあるが、その消費者被害の防止というのは、消すことのできない、太い柱であり、残念ながら被害が壊滅しているわけではないため、そちらの方ももちろん続けていく。</p> <p>そこに、現在の社会情勢の中で、消費者の行動変容が求められてきており、もう一つこちらの方も、消費者として皆さんに気をつけていただくための消費者教育の部分もあるので、そこを新しくお聞きしてみようということで、今日説明させていただいた。</p>
会 長	<p>大枠の方針としてご説明いただいたが、何か他にあるか。</p>
委 員	<p>何点かあるが、消費者の行動変容もとても大切なことで、簡単にはなかなかできない。行動変化は、一瞬行動変化が期待できるかもしれないが、変容となると継続して行動が変化するのが継続されていくということだと思うので、教育も含めて、発達段階に応じて、それぞれの教育等を踏まえた上で、1人1人の消費者の行動変容ができるようになっていくのではないかと思うので、長い目で見ていかなければいけないと思っている。</p> <p>御説明いただいた消費生活における意識や行動のところの問8の質問の仕方で、「日ごろの消費者生活で以下のようなことを行っていますか。当てはまるところ全てに丸をしてください。」ということだが、どれだけ意識をしているかの程度がこれでは分からない。問7のように尺度で聞くこともできると思う。自分自身のことを考えて、やったりやらなかったりの程度を聞くと、あまりやっていないということも回答者が自覚できると思うし、ただ意識的に丸をつければよいのであれば、今はあまり意識していないかもしれないが、一応注目している、という大雑把な言い方だと思うので、せっかくアンケートをするなら、その意識の程度を聞くことによって、「やっている人は多くいるが、意識はそんなに高くない」となれば、また方針も違ってくると思う。ただし、それをするとページ数が多くなるので、どうなのかという気はするが、どうせ聞くのであれば、これではなかなか分かりづらいところがある気がする。</p> <p>また、以前伺ったかもしれないが、この調査対象が2,500人、回答が63.3%で、内訳が確か公表されていたと思うが、この2,500人の年代の偏りというのは、そもそもなかったものだったか。回答率をさらに上げる工夫というのは、これも確か質問したような気がするが、次回はまた違う工夫をされるかどうかを教えてください。</p>
事務局	<p>前回の調査結果だが、回答者の属性は、18歳から19歳が1.6%、20代が7.3%、30代が9.1%、40代が16%、50代が15%、60代が18.7%、70歳以上が一番多く31.1%、無回答は1.3%という内訳になっている。70歳以上の31.1%が最高、2番目に60歳代ということで、少し若年者の方の回答が少ないところである。</p> <p>回答率の増の工夫だが、前回はボールペンを入れてお送りしたが、今回も、啓発を兼ねて、188（イヤヤ）が書かれたボールペンを入れてお送りしようと計画している。</p> <p>また、委員からの御質問で少し遡るが、問7のように尺度ということで指摘いただいたことは、そのとおりであり、テーマだけこのように書かせていただいたが、質問の仕</p>

	<p>方については、この問8の方に吸収するような形ではなくて、何らかの尺度が分かるような方法で行いたいと思っており、テーマだけ書いたような形で申し訳ないが、作成にあたっては反映させたいと思う。</p>
委員	<p>回答率の方で、若い人の回答率はやはり上げなければ本当の現状ってなかなか分からないと思うが、この辺の工夫はどうしたらよいか。他県等がどのようにされているか、参考になるようなところはあるのか。</p>
事務局	<p>若い人の回答率を上げるということで、他の調査等どういうことをしているのかをこちらの方でも確認し、それを参考にしながら取り組んでいきたい。例えばアンケートを送られた人たちを、どのように回答に繋げるのかということもあるかと思うので、確かに他の同様なアンケート結果でも、年齢が高い方がやはりどうしても回答率が高くなる傾向はあるかと思うが、そこを何とか工夫しながら、若い人の回答率を変える工夫を今後考えていきたい。</p>
委員	<p>行動変容、若いときから消費者教育というのをしっかりやっていくことは本当に重要だと思うので、現状を知るためにお願いします。</p>
会長	<p>少し関連して、問7で「商品を購入したり、サービスを利用する際、次の項目をどのくらい意識しますか」ということだが、例えば①価格を「1常に意識する」として、そして③安全性も「1常に意識する」としたときに、その価格とその安全性のどちらを優先して考えるかということ。実際に物を買うときは、そういう判断になると思うが、ここに挙げた項目11個の中であなたが最も優先して商品を買うかどうかを考えるベスト3はどれか等を聞いておいた方がよいのではないか。</p>
事務局	<p>御意見を踏まえて作成したい。</p>
会長	<p>もう一つ関連して、問8で「あなたは、日頃の消費生活で以下のようなことを行っていますか」ということで丸をつけてもらうということだが、この丸をつけてもらうことによって、どういうことが分析できると考えてこの項目が入っているのか。</p>
事務局	<p>これは前回の調査結果からだが、例えば倫理的消費（エシカル消費）が3番にあり、エシカル消費を行うという方の回答は13.5%と低かったが、その関連で、5番の「食べられるのに廃棄される食品を減らす」、6番の「ゴミを減らし、再利用やリサイクルを行う」を実施している方は55.8%や43.6%など高い結果が出た。エシカル消費の一つにはなるが、エシカル消費という言葉が知らなくても、行動では実践されている方が多いという分析結果は出ており、どのようなものがエシカル消費に繋がるのかを皆さんに情報提供する、明日から、今日からでも始められることがあるということ、啓発に繋がっていくことができるという分析になった。</p>
会長	<p>例えばこの9項目でどれを重点的にやっているかで丸をつけてもらうと1～3位が出ると思うが、その結果、食べられるのに廃棄される食品を減らすという努力をしている方が岡山県民の中では最も多かったというデータが出てきたとして、それを広報に載せるなど何かしたとき、県民がその結果を見て、自分の生活をもう一度見直そうかなと思ったときに、どのように使えるのかということに繋がっていかないといけない。例</p>

えば、ゴミを減らすのが第1位だったとしたら、最も努力していることは、消費者の負担は少ないが、こんな行動をしている方が多く、効果としてはこのようなものが期待できる、なども伝えていただくようにしないと、アンケート結果だけが出て順位が分かって、でも、「あ、そうなの」で終わってしまうのかなと気になったので、その辺の対策をもう少し考えていただければと思う。

事務局

おっしゃるとおりこのアンケート結果を県民の方に公表し、それに基づき、県民の方にどういう消費生活行動をとっていただくかも大変重要なことだと思っている。

もう一つの目的として、我々がこのアンケート結果に基づき、次の計画をどのように組み立てていくか、このアンケート結果に基づいて、今までの施策が良かったのか、なかなか取り切れなかったのか、どうなのか、というところも考えていきたいと思っており、そういった両面を睨みながら、今後考えていきたい。

会長

思いつきで恐縮だが、問8のどのようなことを行っているかという中で、4、5、6番が県民の中で意見が多かったとして、でもそのやっている中身は人それぞれ違う可能性もある。そのトップ3ぐらいの県民が取り組んでいるものの中で、こういう素晴らしい取り組みをやっています、というような、もう少しトップ3について、この回答欄の中に書いていただくなどの工夫はできないだろうか。あまりアンケート用紙や項目が多くなるとアンケートする方が嫌になって答えてくれなくなると思うが、よくやっていると評価されていることの中身があれば、こんなに素晴らしいのだが皆さんあまり御存知ない、というようなこともあるかもしれないので、その辺の情報収集項目を簡単な形でよいので入れていただいたらどうかと思う。

事務局

前回の調査結果のトップ3は、1位が「節水・節電を意識する」という方が66.7%、次に「ゴミを減らし、再利用やリサイクルを行う」、次に「食品ロスを減らす」という結果が出ている。年代別でも分析しているが、ちょっとしたスペースで、前回のトップ3などを入れることが可能であれば検討したいと思う。

委員

個人的な感想も含めてだが、今回は問8が質問として新たに出てくるということで、他の部分に関しては、おそらく推移を見たいということで、あまり設問の意図をいじらない方がよいのではないかと受け取っている。問8の3「倫理的消費を行う」ということから分からないということが、前回もあつたのではないかと思う。

先ほどから出ているエシカル消費が何かというのは、この中だと質問の中に選べるものがあるので、エシカル消費を行うと言って選ぶのは4、5、6などになり、設問がごちゃまぜになっているのという印象を受けた。このため、先ほど言われたように、「エシカル消費ってこんなことだよ」というのがないと答えにくいのではないかという意見は、まさにそのとおりだと思うので、そういったことを入れていただきたい。

私の認識では、最初出てきた8番を少し細かく、エシカル消費のことと2ページの②と③のところを別々に分けていくような形になってくるだろうと思うが、エシカル消費のところに関して言うと、「こういった行動をしていますか」のように、多いと思うところを区切っていけば、例えば5年後にまた調査したとき、これが増えているとかいう変遷が捉えられ、消費者の意識がこう変わったという捉え方ができると思うので、この質問は今回に限らず、先を見た質問にしないと、例えばエシカル消費を知っていますかという質問でも、2割だったものが今4割ぐらいまで増えているという話もあつたり、というところがあるので、そういった捉え方をする長い目で見るといえるのは、まさ

にそのとおりだと思うので、設問の持って行き方は相当難しいと思う。知らない方も当然答えるということになる。その辺が文字だけで本当に分かるのかと感じたりしたので、意見として発言させていただいた。

会 長

他にはいかがか。

委 員

私の会社が食品製造会社で、普通の百貨店、スーパー販売、ネット販売等をさせていただいていることから、今回の説明の中で、2ページの間8②のカスタマーハラスメント、クレームの問題について、企業として行っている部分を情報共有として御意見させていただきたい。

以前、昭和から平成ぐらいにかけては、どんどん売上向上のために企業側もお客様の御意見・クレーム等に対応をさせていただき、極力時間をかけていた時代もあったが、今は人員不足等もあり、ある程度企業側もラインを設けているというのが実情である。

また、クレームに対しては、企業ではなく、専門の外部委託で対応している企業も多く、クレームのレベルがお客様によって全然違う。本当の商品の問題に関するクレームもあれば、例えて言うならば、「別の販売場所で夕方値引きをしてないので、それはおかしいんじゃないですか」のようなクレームにならない意見もあり、その方がそれがクレームなのかが分かっていないという消費者の意識もある。このため、現状企業側としては、ある程度のクレームはラインを設けて毅然とした態度をとりましょうというマニュアルも設けており、そういった意識で、消費者も実際自分が思っていることが、本当に企業側に申し出ることなのかどうなのかを知る。特に私の肌感覚の個人的意見だが、特に40代、50代から上の方が多いのではないかと考える。

ネット販売に関しては、もちろん商品が届く際は、物流の配送業者及び商品の梱包、商品としてもいろいろあると思うが、実際の話から、これは明らかにクレームだとか、クレマーだとか、問題のある事案だと思ったら、そのサイトに通告システムがある。ネット販売なので、そういう案件はその方の番号が出て、それが重なると、消費者の方はブラックリストに載るようになっている。

ネット販売は便利ではあるが、実際そういうことを繰り返していると、そういうリストは存在するし、注文いただいたときには表示されるようなことにもなっているので、消費者の方もそういったことを知る、事実上あるということは御周知いただいた方がよいのではないかなと思う。

弊社に電話がかかってきた案件で、「御家族の方が買い物した商品がちょっとおかしいので廃棄しました」と。それで「こうこうこうなので、代替商品を別のところに送ってください」ということがあった。企業としてはそのお電話ですぐ対応することはない。ある程度情報収集が必要なので1回電話をお切りして、情報を集めて、折り返しお電話で対応するという、私達企業側がきちんとした対応をするための時間を設けることとしているが、その際電話番号をお伺いする。この電話番号というのも、ネットで検索すると、仮にその方がクレマーだったら、すぐ事例が出る時代である。1～2件ぐらいあったのかな。080で始まる携帯番号を、皆さん普通のヤフーとかで検索すると、この方はこういうことでクレマーですとか、事例が出てくる方もいらっしゃる。

消費者はそういう自身が取れる行動が、そういうことに繋がるということは多分御存知ない。なので、その辺も消費者は意見を言う場合、よくあるのは匿名の場合、SNS投稿や評価を下げてあるが、やはり何かしら本当の問題がある商品や、企業側にちゃんと対応していただきたい商品の場合には、自分は匿名でなくちゃんと名乗ること、その意見に責任を持って話すことが必要であり、情報社会なので、多分これからもっと企業側も

	<p>その対応はネット等利用して高くなってくると思うので、安易にそういうことを、すぐ行動を起こしてはいけないということを知る必要があるのではないかなと私は感じている。以上、情報共有として意見を述べさせていただいた。</p>
会 長	<p>担当課の中で、例えば職員の方の御家庭で、事前に何名かの方にテスト的に回答してもらえば、ここは分かりにくかったとか、ここはどのように考えてどっちに丸をしたらいいのだろうか、というようなことがあると思う。関係者の中の御家族で、年配の方、中年の方、若い方ぐらいに分けて試しにやってみて、この担当部署の方はもう何度もやっているからよく分かっていると思うが、初めて見た人がどうなんだろうと思う場合があるかもしれないので、それを持ち寄り、疑問のところはこんな文言に変えたらもっと分かりやすくなるのではないかを、そんなに時間、手間は取らないと思うので、やってみていただいたらよいのではないかと思う。</p> <p>他にはよろしいか。</p>
委 員	<p>問9のキャッシュレス決済のところだが、9-1で、令和2年度でデビットカードが追加されたということだが、私が消費者啓発をしている中で、最近コンビニで売っているAppleギフトカードなどで支払わせる特殊詐欺が増えていると聞いているが、それはどこに入るのか。私はデビットカードって何だろうかと思うぐらいキャッシュレス決済に弱い、それがこの中に入らないのかなと思った。</p>
事務局	<p>消費生活における意識や行動のところにテーマを入れさせていただいたが、その他のところも現在の情勢で精査しないといけないところはあると感じており、デビットカードとこのキャッシュレス決済のことを聞く必要があるかどうかなども、全体を来年度の県民意識調査にそのまま採用するという提案ではない。本日は少し大きなくくりで、消費者の行動変容について、こういうことを考えているということにしまして、おっしゃるとおり Apple ギフトカードなども含め、消費生活センターといった相談現場や、庁内の関係部局にも照会し、今何に変わっているのか、この問いは必要なのかということも変更する可能性は多々あるので、御了承いただきたい。</p>
会 長	<p>今この場でなくてよいので、法律専門の副会長などに最終的に目を通していただいたらよいのではないかと思う。聞き方など、最終的にアンケート表を回す前ぐらいにお目通しいただければと思う。</p>
委 員	<p>今お話があったので、13 ページのところの利殖商法とかで、「未公開株、社債、ファンド、などに投資すれば儲かると言って」というところだが、もう今は未公開株はないと思われる。今多いのは、業者ではなく、スマホで LINE など接触してきて、自分にお金を預ければ、FX で増やして…、である。それが圧倒的に多いと思うが、そういったところで変えていただけたらと思うのと、キャッチセールスのところで、物を買わせるというより、ホストクラブの問題が岡山でもあると聞いており、そういったものも入れていただけたらと思う。</p>
委 員	<p>自分がこれに答える立場だったら結構ハードルが高いアンケートになってきそうだという印象を持ったので、何を知りたいのか、というところに1回立ち返った方がよい部分があるのではないかと思う。</p> <p>詳しい専門家の方もたくさんおられるので、具体的なことをスタートにしてしまう</p>

	<p>と、そこから対策とか、それからいろんな計画に生かしていこうというところになると思うが、例えば、少し新しいところで言うと、物流の2024年問題を知っていますか、からスタートなるかもしれないし、もしかしたらそういう行動をしていますか、と聞くという、その段階・ハードルのところは精査された方がよいのかなと思う。</p> <p>そういうことを知っている・知らないを聞きたいのか、それとも具体的な行動をしている・していないを聞きたいのか、そこら辺のすみ分けをし、アンケート自体のレベルを合わせないと、答える人はかなり答えにくくなるのではないかという印象、私が書こうと思ったらかなりのところでつまずきそうな印象を受けたので、そこも意識されたいかがかと思った。</p>
会 長	<p>大変重要な点を御指摘いただいたと思う。やはり事務局側が考えている、聞きたいことの内容の本質が、このアンケートの文章を読むことによって、問われた方の県民が、そういうことを聞いているということが明確に理解してもらえる。これはすごく大事なことだ。誤解したままで答えが来てしまうと、県が考えているものとは違う意味での答えが返ってくる可能性があるので、それはすごく重要であり、できるだけ分かりやすい言葉を使い、長々とした文章ではなく、分かりやすく伝わるような工夫が要ると思う。他にはよろしいか。</p>
委 員	<p>今の委員のお話で言えば、問14の「在学時代に学校（小・中・高、高等専門学校、専門学校・大学）で消費生活に関する授業を受けたり、学習をした経験がありますか」だが、うちの今の大学生に聞くと、高校時代、中学高校、今の子なら消費者教育をずっと受けているはずだが、「受けたような気がするし、どこで受けたか分からないけど」と言う。「こんなこととかこんなこととか、授業であったでしょ」と言うと、「それなら受けたけど、それが消費者教育とは思わなかった」という感じだ。どこも忙しいと思うのでかなり差もあると思うが、その学習経験が今は必ずある。あるかないかをここで聞いても、あまり意味がないと思う。やるのであれば、これとこの問14とどこを関連付けて分析するのが明確であればよいと思うが、かなり回答が曖昧ではないかという感じはするので、ここは御検討いただいた方がよいかもしれない。</p>
会 長	<p>コメントいただいたということで、拝聴しただけでよろしいか。</p>
事務局	<p>内容を反映させていく。</p>
会 長	<p>それでは、時間も過ぎてきたので、どうしてもこれはというのがあれば御質問をお受けするが、なければ次に進ませていただきたい。</p>

②第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の実施状況等

事務局	<p>※ 資料により「②第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の実施状況等」について説明、動画コンテスト受賞動画を上映</p>
会 長	<p>何かご質問等あるか。</p> <p>この全国のインターネットを通じて中央省庁のパソコンに入って質問するというシステムの場合、例えば岡山県の方がアクセスして何か質問したら、その消費者庁にあるコンピュータから問い合わせした人に対して答えがくるわけか。</p>

事務局	個別のではなく、誰でも見えるサイトで、カテゴリー別に、今だと地震に関すること、定期購入に関することなどのカテゴリーがあり、そこをクリックして、普通にインターネットで、自己解決型というか、よくある質問が表示されているということだ。
会長	なるほど、全国的に発生している様々な問題をきちんとコンピュータの中に整理していて、自分が問い合わせすれば、それに対する答えはこれですよというのは、一般論としての答えが返ってくるということか。人工知能があつて、個人的に悩んでいる問題を打ち込んだら、人工知能がそれに対してベストアンサーをこっちに返してくれるというようなことではないということか。
事務局	AIは活用されると思うが、チャットボットでもあるように、その質問に対して満足したか、一発でその人が回答を得られたかなどのアンケートがあり、また、人間の力、国民生活センターも入り修正していくと聞いている。
会長	トライアンドエラーをしながら改善していくということか。 他に何かあるか。
委員	動画コンテストのことで、毎回質問させていただいているが、今回はこの動画コンテスト目的に沿った結果、望んだ狙い通りだったのかというところを教えていただきたい。
事務局	<p>様々あるが、反省点として、やはり応募作品数はそれほど伸びないということはある。また、応募動画の条件が30秒や15秒で、個人的にはもしかしたら短いのではないかと思いはじめている。講評を読み返しているが、動画コンテストなので動画の専門家が審査員としておられ、動画としてどうかを審査されているが、メッセージとしてどうかということを審査できる方もおられる。短い間に色々なことを詰め込まなければならないことが、全体の応募作品から見て難しいのかと思った。目的としては、若い方や学生が多かったというのは良かった。</p> <p>これからの啓発として、これをこのままで終わらせるともったいないので、この動画がQRコードで読めるようなポケットティッシュを作成して啓発に使うなどで、188（イヤヤ）が届くようになればと思っている。</p>
委員	今回は県外の方の受賞が多かったが、これは想定内なのか。個人的にはとても残念だと思った。
事務局	やはり県の事業なので、本当は岡山県内の方にたくさん応募していただきたいところである。県外の方や動画作りの方が、検討する際に見るような商業チャンネルというか、公募サイトみたいなのところにも広告を打った。応募作品数を伸ばすか、県内の方に限るかというところは難しいところだった。
委員	この辺は何か対策をとらないと、あまり毎年やっても期待できないのかなと残念に思ったのと、大学や関係のあるところに説明に回られたと思うが、その説明に回った大学等がどのぐらい応募したのか。その関係の大学や高校を回られたということだったので、どのぐらいそこから応募があったのか、それとも回らなかったところから応募があったのか。その若い人の自分ごととして捉えるということにも繋がっているのか、見て感

4 閉会

(1) 暮らし安全安心課 宮原課長

- ・ 委員任期は令和6年4月末までであり、来年度改選を行う。今後、推薦依頼等の手続きを進めさせていただくので、よろしく願います。

(2) 佐藤会長あいさつ