

令和6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7年1月30日（木）10時00分から12時00分

(2) 場所

ピュアリティまきび3階「橘」

(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、永見勝委員

イ 生産・流通関係者委員

足立周子委員、室井多鶴委員、森眞吾委員、坪井克己委員

ウ 学識経験者委員

河端武史委員（副会長）、長田憲司委員、佐藤豊信委員（会長）

エ 教育関係者委員

永原悦子委員、溝口篤委員、山口雅弘委員、山本圭司委員

オ 事務局（岡山県）

玉置明日夫県民生活部長、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 玉置部長 挨拶

- ・ 前回は書面開催だったため、お集まりいただき、顔を合わせてお話しさせていただく機会が今年度初めてとなった。本日の内容は、第4次岡山県消費生活基本計画が来年度で終期を迎えるため、新たな対消費生活に対する基本計画を策定したいと考えており、ご意見を伺いたい。
- ・ 個人的には、SNSの問題が、毎日何らかの形で新聞やテレビで出てきており、消費生活にも大きな影響を与えていると感じている。最近驚いたのは、かつて現金で切符を買っていた公共交通機関が、今はICカードやスマホでも可能となったが、今度はインバウンドに対応してクレジットカードでも入ることができるようになるなど、生活やサービスが目まぐるしいスピードで変化していることである。消費生活においても状況が変わってきており、情報が多数ある中、新しいことに対応していく必要がある。消費者の面から考えると、知っているのか知らないのかで随分状況が違い、トラブルに巻き込まれたり、被害に遭うことのない賢い消費者になることにより、色々な面で生活もしやすいということがあるので、我々も頑張っていきたい。

(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」に基づき公開するが、本日の傍聴者はいない。
- ・ 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次期岡山県消費生活基本計画の策定について
- ②消費生活に関する県民意識調査結果（未定稿）について

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次期岡山県消費生活基本計画の策定について」、「②消費生活に関する県民意識調査結果（未定稿）について」について説明
会 長	何か質問・意見等はあるか。
委 員	<p>アンケートについて、前回調査からの変化もあり、様々なことが読み取れると思うが、どう解釈したら良いか悩ましい部分があったため、2点伺いたい。</p> <p>7ページ目の問18で、消費者ホットライン188の認知度について、30%の目標には届かなかったが数字は上がっている。次に、9ページ目の問25で、消費生活センターの認知度があり、これは数値が下がっているということだが、188が知られていれば窓口には繋がるので、これでよしとするのか。あるいは、消費生活相談窓口の数字が下がっているのは問題で、何らかの対策が必要なのか。その辺りをどう考えたらいいか、というのがまず1点である。</p> <p>それから、8ページ目の問22、被害に遭ったときに相談したかどうかが前回よりもかなり下がっており、由々しきことだと思う。というのも、本人のためにならないということ、社会全体を見てもこうした悪徳商法が泣き寝入りしてしまうとはびこっていくことになりかねないと思うので、数字を上げていくべきだと思うが、相談しない理由について問22-2で聞いてはいるが、目立った数字がなく、なぜこれが上がらないのだろう、なぜ下がってしまうのか、と思った。どう考えればよいのか伺いたい。</p>
事務局	<p>まず1点目の質問で、188の認知度は上がっているが、公的な県の消費生活センター、市町村の相談窓口の認知度が下がっていることについて、県としてどう考えているのかという御質問について、確かに私も行政に携わるものとして、消費生活センター等の相談窓口の認知度があまり芳しくないというところについては危惧しているところだ。</p> <p>まず問18の188の認知度について、当然ながら県も市町村もこの消費者ホットライン188の周知をしているが、元々国も周知しており、前回調査と比べて2.1ポイントのアップと若干上がっているのかとは思いますが、その反面、県内の窓口の認知度があまりよくないこと、前回から下がっていることについては非常に危惧しており、県や身近な市町村窓口の相談先をしっかりと周知し、まず認知してもらうことが必要だと思っている。2点目の質問にも絡むと思うが、まずその存在を知ってもらわないと、なかなか相談に行かないとか電話してもらえないということもあるので、188の認知度も当然ながら、県の消費生活センターや身近な市町村の消費生活相談窓口の周知を、市町村とも連携しながら、これまで以上にしっかりとしていきたい。</p> <p>それから2番目の質問で、消費者被害にあった際の相談の有無ということだが、これについても、前回・前々回と比べて、相談の有無が下がってきている。どういった状況で相談をされないのかというのもあるが、具体的には調査報告書の53ページ、資料8ページ目の問22-2に、相談しなかった理由として、「被害が小さかった」や「めんどうだった」とあり、次は「どこに相談・伝えていいかわからなかった」というのが24.7%もある。先ほどの1点目と同じになるが、相談先をご存知ならそこへまず相談してくれると思う。どこに相談していいかわからないと、「もうこれぐらいの金額だったら…」、「自分で調べるのが面倒くさい」等ということになりかねないので、先ほどの質問と同じだが、被害が小さくても相談してみたいと思ってもらえるよう、消費生活センターや市町村の相談窓口をしっかりと周知して、消費者被害の手口やこんな消費者トラブルが</p>

最近よく出ている、などといったこともホームページ等で周知しながら、できる限り改善していきたい。

会 長

それに関連して、厳しい言い方になるが、188を導入して、既に数年経っており、今質問されたような内容は何度も出ていて、意見は当然把握してるはずだ。その上で、今のような答弁をされていていいのかというと、絶対駄目だと思う。行政として情報を受ける機関ならば、もっと188を戦略的に、県民が使いやすいものにしていかなければいけない。逆に言えば、なぜ今188はそんなに使われてないのか。数%しか使われていないのならば、それこそが問題ではないか。何だその答弁は、と委員側の一人として思った。きちんと一つ一つ重要なポイントをどう解決するかについて、県として、行政として、真剣に取り組んでやってほしい。それはお金の制限や人材の制限もあるだろうが、その制限の中でも、「これだけのことは我々が取り組んでやった、だけどここから先の部分は財源の問題や人の問題でできない。」、そしてできない部分については、今日色々な組織の代表として委員が参加してくれているわけなので、「行政としてできないところだが、協力いただける皆様には、このような形でご協力をいただけないか。」などという提案がなければ、何も変わらないと思う。先ほどの答弁では、私は全く納得できない。

事務局

先ほどの御質問で奇しくもおっしゃられたが、188と消費生活相談窓口・消費生活センターは同一であり、188を知っていても、中身を知らない方は結構いらっしゃる。188がどこに繋がり、どうなるのか、188という言葉だけではなく、中身の認知も一緒に高めないと、形式的な話だけになると感じているので、工夫したい。

もう一つ、なぜ相談しないのかという話が先ほどから出ているが、これは統計を取っている訳ではないが、インターネットの普及による自己解決が一つかと思う。インターネットの中の答えが正しいのかどうかもあるため、インターネットにしても公式のFAQなどで見てもらうのが必要ではないかと思っている。

会 長

188についても問題については把握しているという話だと思うが、そうであれば、問題点があるところをこう改善するとか、こうした問題があるので県としてはどのように改善に取り組まないといけない、といった報告をしなければいけないと思う。そういう姿勢を示して、例えば「188の利用頻度を上げるためにはこういうところを改善しなきゃいけないと私達は考えている。委員の皆様は現場と密接に関わっているので、それについてご提案はないでしょうか。」などという提案の仕方をしないと、もっとレベルの高い会議になっていかない。

私を感じたのは、技術上は分かっているが、具体的にもっと行政として何をやっている、何をやらなきゃいけないと思っている、という発言がなく、これが分かったから大変なんだ、と言われても、どう考えているのかと思ってしまう。ぜひそういう姿勢は改めていただきたい。

事務局

先ほどは、188や消費生活センターの認知度が低いので、これから周知に努めるという抽象的なことしか申し上げることができず大変申し訳ない。

具体的に今後どう進めていくかは、会長がおっしゃるように予算の制限もあるが、最近はお金のかからない周知方法のSNS等もあるので、それをもっと活用して今後周知に努めていかないといけないと思っている。後ほど報告させていただくが、動画・イラストコンテストを開催して、その中で188の周知も図っている。実際、優秀作品の公開にあたっては、テレビ等も活用しながら周知しており、行政としてもやれることはやって

	<p>いこうとしている。ただ今回このような調査結果が出ており、我々がやっていることが数字にまでなかなか効果として表れていないのではないかと考えているので、おっしゃる通り、行政としてもできる限り市町村とも連携して、市町村の広報誌を使ってセンターや窓口の周知をするなど、県としても、ホームページだけではなく SNS を活用し、もっと積極的に周知して、数値を上げていきたいと思う。</p>
会 長	<p>他にはよろしいか。特に無いようなので、次のテーマに進んでください。</p>

③消費生活センターの取組について

事務局	<p>※ 資料により「③消費生活センターの取組について」について説明</p>
会 長	<p>デジタル終活について、パスワードを書いていないというケースは多々あると思う。きちんと書いていてくれていれば問題ないが、書いていなかった場合にはどうなるのか。どうすればいいのか。</p>
事務局	<p>即答できないが、消費生活センターにそういう話があれば確認して対応したい。</p>
会 長	<p>そういうケースは多々あると思うので、そういうときのために、国に対して、制度をきちんとしてほしい、こういう対応があるのではないかと提案をしたり、考えてもらうよう言ったりしないといけない。どの都道府県でも行政的にそういう問題に直面していると思う。</p> <p>弁護士の先生がいらっしゃるが、こういう問題はどうか。あまり多くはないか。</p>
委 員	<p>相続の時は、銀行や証券会社ならIDやパスワードがわからなくても直接カスタマーセンター、銀行・証券会社の窓口にお問い合わせして本人確認書類を送れば口座情報などを送ってくれるため、大体は対応できると思う。</p> <p>商品を買って困ることは、インターネットサービスでこちら側が支払うものを解約するのがなかなか大変で、必ずしも、本人確認情報、住所・名前・生年月日など全ての情報を入れないと登録できないようなサイトばかりではない。アメリカの会社等だと日本で解約窓口があるのか、というところもある。基本、亡くなるとクレジットカードや銀行口座は全部解約されるので、結局料金が未払いになり、いつの間にか自然消滅…といった感じで支払側は対応されているだろうが、こちら側に残高がある場合でも、電子マネーも相続はできるようになっているが、一応きちんと対応できる窓口があるようにはなっている。ネットだけで完結するような契約については、いろいろ今後課題はあるあるかもしれないなどは思うが、今のところ、大きな問題にはなっていない。</p>
会 長	<p>もう少ししてくれば、というところもあるかと思う。カード等で契約していて自動引き落としになるときは、代金をいくらでも引き落とす悪徳業者がいる。口座は自分で必要な分だけ入れておけば、残金0になったらいくら向こうがやってもどうもならない。</p> <p>パソコンのウイルス対策ソフトなどもピンキリで、一度ソフトを入れたら、解約すること自体が難しいルートを通らされ、断念するケースがものすごく多い。県が国に対して提案するようなことは難しいかもしれないが、そういう情報も教えていただくなど、県民に伝わることは必要だと思う。</p>

委員	<p>デジタル化やDXなど色々出てきた中、先ほど言われた消費者被害の想定をもっとしないといけないのだろうと思った。昔は亡くなくても口座が現物としてあった時代だと思うが、今、個人のスマホの中で完結し、口座を持たない、カードを持たない、といった中で、スマホが凍結されたら誰もわからない、そもそもあるか無いか分からないところからスタートするという時代になってきているので、そうした背景も踏まえた上で、こういうことを準備しなさいということである。例えば、そうしたものは便利だが、そういうことも相談して口座を作りましょうと言うことも、対策として有効であれば、それを訴えるというのも一つの切り口だと思う。そういったことも踏まえて、消費生活の仕方にも関わってくると思うので、そういうことは想定された方がいいのではないかと思った。ただ、結構難しいと思う。正直、逆に言うとどうやったらそこにたどり着けるかという方法を先ほど言われていたが、国が考えることなのか、会社が考えることなのか、様々な切り口があると思う。決して行政だけで考えられる話ではない気もするが、そういった視点は必要ではないかと思う。</p>
事務局	<p>確かにそうした対策が取れるかはなかなか難しいというところだと思う。まずもって今のうちに何ができるかということで先ほど説明したように、こういった広報紙等を使ってデジタル終活でエンディングノートを作成しましょうと啓発しており、これは高齢者を対象としているだけではなく、そのご家族についても周知をしている。要するに、残された家族が困らないように、前もって親とよく話をし、紙ベースのものがない時代なので、後から探したり、正直スマホの中に自分自身何が入っているのかもよくわからない状況の中で、そこはよくご家族で、お父さんスマホで何してるの？とか、ゆうちょ銀行入ってない？とか、色々なことを日々確認して、帰省された際にでも良いので、しっかりとご家族でよく話し合っ、これについてはこういうパスワードがあるとか、実際お子さんがパスワードを使ってやってみるとか、御家族で対応できることがあると思うので、そういったことをやってみてほしいと行政の方でしっかりと周知していきたい。</p>
会長	<p>他に意見はないようなので、次にいってください。</p>

④その他

事務局	<p>※ 資料により「④その他」について説明、動画コンテスト受賞動画を上映</p>
委員	<p>188の受賞作品は年々レベルが上がってきており、露出させたらもっと目立つだろうと思った。188はYouTubeで配信しているとのことだが、例えば、消費生活センターのことがもっと知れるURL等は付いているか。今見る限りは付いておらず、興味を示してもらえたなら、せっかくなら、そこから「こんな事例なんだ」と学ぶ機会に繋がればいいのではないかと思った。</p> <p>消費者月間統一テーマでは、今後の地球環境をテーマにして発信していただける、取り上げていただけるのは非常にありがたいと思う。私は消費者の立場で来ているので、その立場からすれば、「消費生活」は被害に遭わないことも大事だが、それだけではなく、持続可能な地域で生活できるのも非常に大事な視点だと思う。そういった面で流通関係の方たちも来られていると思う。岡山県も間違いなく今後人口減少していく中で、地域で生き生きと暮らせることをそろそろ探し始めないと間に合わなくなるのではないかと思うので、被害に遭わないことも大事で、継続して暮らし続けられるような消費と</p>

	<p>というのはどんなことなのか、暮らし方ってどんなことなのか、という視点も入ってきて、一方でなかなか取り上げにくく、教育しにくいところでもあると思うので、実質、消費の体系の中にそういうのが広がるといいな、というのが次に期待するところかと思った。</p>
事務局	<p>まず1点目のYouTubeで発信する際に、消費生活センターの周知をしてみたらということで、まさしくその通りで、今回は188の周知をしてもらうというところで実施したが、そもそも地元の消費生活センターの紹介という視点が欠けていたので、今後色々なところで、センターについてしっかりと周知していきたい。</p> <p>2点目の消費者月間のテーマに関連して、消費者からだけではなく、持続可能な視点で、そうした人口減少の中で生き生きとした生活ができるような消費者教育をしていかないといけないというご意見であった。おっしゃる通り、冒頭で、国の基本計画が今改訂されようとしているところで、その中でより良い社会の実現という視点も入っており、エシカル消費も入っているので、次期計画についても、消費者トラブルだけではなく、消費者が自分たちの消費行動が地域のために役立っていくような消費者教育の視点も検討し、実際の施策も頑張っていきたいと思う。</p>
委員	<p>学校教育の中では、小学校の社会科、道徳や家庭科、中学校の社会科、技術・家庭科の中の家庭科、高校でも公民など、色々なところで若者には今の課題を先生方が伝えているので、アンケートで若者の認知度が上がっているのだろうと思った。</p> <p>世の中、国の施策がITに完全に振っているのも、その波から逃れられることはなく、県の施策を見ても山ほど課題があるだろうと思う。先ほども言われていたが、我々も若者もYouTubeを見ている。私はFacebookをしているが、若者はFacebookをほとんど離れており、どちらかというとInstagramである。調べてみると、岡山県はそういう発信はない。Facebookはあるが、先ほどの素敵な動画などは、そういったところで流行ったら周知が図れるのではないかな。</p> <p>また、先ほど挨拶の中にもあったが、デジタルデバイドという言葉が随分前から言われており、要するに、使える人と使えない人で情報格差が明らかに生まれている。今の社会で、あまり詳しくない人が被害に遭うのなら、県の施策、国の施策としては、もしかしたらそういうところに光が当たる必要があるかと思った。ただし、私は今教育の現場にいるので、学校現場でより活用できるものがもっとあったら良いと思った。</p>
事務局	<p>IT化が進んでおり、Instagramが若者でよく使われているので、県の啓発をInstagramを活用してみたらということだと思う。確かに最近、Instagramで若い人たちが色々情報発信されている。この会議の中でも申し上げたが、SNSをしっかり活用していくところがあるかと思う。その中で、今のトレンドがどうなのかも把握していかないと、なかなか情報がうまく発信できていない、届いていない、ということになるので、県の関係課とも協力して、どういった発信が効果的なのかを検討していきたいと思っている。情報格差問題もあるので、そういった従来型の周知を当然やっていかないといけないが、新聞、テレビ、ラジオなどいろんな媒体を駆使して、できる限り広く県民の方にしっかりと情報を届けていきたいと思う。</p>
会長	<p>他は何かよろしいか。</p>
委員	<p>二つ思った。188が知られてるけど中身を知らないという話があったかと思うが、消費生活基本計画概要版は令和3年発行で、裏面に188の広告があり、右下に「最寄りの消費</p>

生活相談窓口をご案内します」と書いてある。この表現であれば、電話してまた違う番号に架け直さないといけないのか、というフレーズになると思う。私が消費者啓発の講座をするときに配布するプラスチック製のグッズは、「188」の後に自分の郵便番号を入れることなどが書いてある。使い方や、電話を架けたら身近な消費生活窓口に繋がるといふこと、必ずしも岡山県のセンターに繋がるわけではないことなど、スペースのある部分には使い方が分かりやすい表示をしてもらえたら嬉しい、というのが1点。

また、アウトリーチは非常に良い活動だと思ったが、ゼミの授業で終わってしまっていることなので、この中の課題として、市町村における見守りネットワークで使ったらどうかと思った。実際にはこれで止まらず、県としては、こうした活動を広げてもらえるような取組みをしていただくと良いと思った。愛育委員にしてもらったり、県から横に繋がってもらったら、個々を訪問したり、愛育委員の回覧版を回したりしている中で、今ある仕組みの中で下に下に伝わるようお願いできればと思った。

事務局

周知の仕方で、もう少し見る人にわかりやすくということで、確かにこの表を見ると、どのように繋がっていくのか、また自分たちで何か作業しないといけないのか、というところだと思う。確かに周知・広報は難しいというのが実感であり、知っている者が文章とか資料を作ると、それを前提として作るので、元々そういった知識を元に文章を解釈しており、全く分からない人が読んだときにどうなるかというのは大事な視点だと思った。そういったところは、周知・啓發文、啓発媒体を作っていく際に大事な姿勢であり、限られたスペースを有効に使っていくのも大事なことだと思うので、そうした視点を大事に今後も啓発を考えていきたい。

事務局

アウトリーチについて、説明が悪かったので少し誤解が生じているかもしれないが、この見守りアウトリーチについては、県の予算を取っており、消費生活センターの事業として、ボランティア登録をしている団体に行っていただくことになっている。年度当初にも、県がこうした取組みをすることを各市町村に流しているのだから、だんだんと広がってくればと思う。川崎医療福祉大学の学生が資料に出ているのは、もともとボランティア講師で行っていただいているときに、講座に来ない・来られない方たちにいかに情報を届けるかという課題を学生から私達にぶつけてもらい、私達も検討し、まず徐々にやってみよう、という流れに今なっている。ただし、なかなか学生だけが訪問するというわけにはいかないため、今回は民生委員と共にだが、その他の福祉部門などとも連携しながら一緒に活動していくという中で、おっしゃる通り、見守りネットワークの中で活動を色々な団体がやるという流れになって行けば良いなと考えているところだ。

事務局

先ほど見守りネットワークなどで広げることや、愛育委員としっかり連携を、というお話をいただいた。

まず愛育委員との連携だが、例えば、最近は特殊詐欺関係で、詐欺に遭わないように、そういった見守りをしていただくため、愛育委員を中心とした見守りの方のサポートになるハンドブックを毎年作っている。今後改訂版を作るが、最近では闇バイトによる強盗事件等もあり、新たな手口などもハンドブックの中で周知をしていきたいと考えている。見守りネットワーク、要するに、被害に遭いやすい高齢者の方々をどのように地域で見守っていくのかについて、例えば、出前講座等を消費生活センター相談員等を中心にやっているが、福祉関係を学んでいる学生にも講師になってもらうなど、色々な形で若い人を巻き込みながら地域の消費者トラブルに遭いやすい人たちをサポートしていくことに取り組もうとしている最中なので、色々試しながら頑張っていきたい。

委員	<p>次に骨子案まで出てくるという想定で、少し気になっていることがある。今回最初の冒頭のところで説明していただいたが、県民アンケートや県民提案制度をやっていくというところで、県民意識調査の数字はしっかり取っていただいて良かったと思うが、問題の取り上げ方によって、切り取らなければいけない部分があるのではないかと思った。先ほど教育のところでは委員からお話があったが、子供たちの方がSDGsという言葉がより浸透したり進んだりしている。ただ、このアンケートになると、年齢構成で50・60・70歳以上の構成比が非常に高くなっているため、正しい部分と違うものが出てくるかもしれない。</p> <p>メディアからの情報取得の方法で、新聞やテレビもまだまだあるが、低学年、低年齢層は圧倒的に3倍4倍がSNSである。でも高齢者は、まだまだテレビの方がわかりやすいというところがあり、その発信を考えると、年齢構成に注意したり、比重を変えたりなど、切り取り方の工夫や、全国調査等も生かした方が、より適した施策になるのではないかと思う。新聞・紙媒体もだが、デジタル媒体が今とても活用されているところで、被害があつたりとかするのではないかと思う。</p>
----	---

4 閉会

(1) 暮らし安全安心課 宮原課長

- ・ 来年度は計画策定のため、年3回の懇談会開催を予定している。（第1回懇談会は7～8月頃を予定。）
- ・ 岡山県消費生活計画に掲げる取組や次期消費生活基本計画に係る検討を進め、安全で安心なくらしができる岡山県を実現してまいりたい。

(2) 佐藤会長あいさつ