

第 54 回高知県消費生活審議会

日時：令和元年 10 月 29 日（火） 13:30～15:30

場所：高知会館 3階 平安

出席：西岡委員、西内委員、片山委員、石原委員、亀井委員、菊池委員、藤田委員、
下元委員、白石委員、笹岡委員、高石委員

議題：次第参照

報告事項

(1) 県の消費者行政の取組について

(2) 消費生活相談の状況について

事務局

資料 1 及び資料 2 により説明。

委員

高知県立消費生活センターに寄せられた相談のうち、メルカリのような消費者間取引に関する相談も、資料 2 の相談件数に入っているのか。

事務局

消費者間取引に関するものも含め、消費生活センターに上がってきた相談は全て資料 2 の相談件数に入っている。

委員

資料 2 の P. 6 の「表－9 相談件数の多い商品・サービス」の 2 番目が「融資サービス 主にフリーローン・サラ金」だが、ここには金融商品や保険、投資に関する相談は含まれているか。

事務局

フリーローン・サラ金は借金に当たるため、金融商品等の相談はここには含まれていない。

委員

資料 2 の P. 13 の「表－21 劇場型勧誘 内容別件数及び 60 歳以上の相談件数」には人を集めて行う健康商品の販売等の相談は含まれているか。

事務局

この項目では、複数の業者が役回りを分担して行う勧誘についての相談件数を記載しており、出店販売やホテルでの展示販売等の相談は含まれていない。

委員

そういった分類はどのようにして行っているのか。

事務局

基本的には、資料2のP.5の「表-8 商品・サービス分類別」の項目に沿って分類している。これをさらに細分化していくと、P.6の「表-9 相談件数の多い商品・サービス」の項目のような分類になる。

なお、通販での定期販売や架空請求など、その時々で大きな問題になっているものについては、そういった時機をとらえて、県であれば見守り情報やホームページで注意喚起を行っている。

委員

資料2のP.14の「表-22 市町村窓口相談受付件数」によると、高知市の相談件数が約2,200件ということだが、先程の県立消費生活センターからの報告があった相談の状況とほぼ同じか、高知市で集計しているのであれば見たい。

また、中山間地域では1週間誰とも話をする相手がいない人もおり、そういったところに訪問販売などが行くと悪質だと分かっているにもかかわらず購入することもあると思うので、都市部とは若干違う傾向が出るのではないかと思う。

そこで、難しいかもしれないが、幾つかの項目に絞っても構わないので、次回から県立消費生活センターと市町村の相談状況を集計して、県全体の状況を見ることを考えても良いと思う。

事務局

高知市については、PIO-NETと呼ばれる消費生活相談の情報蓄積システムに接続しており、そのシステムに登録されている情報であれば、県からも確認できる。また、他に幡多広域や南国市もPIO-NETに接続しており、本審議会に情報を出すことは可能なので、そこについては、検討していきたい。

ただ、PIO-NETに接続していない市町村、特に消費生活の相談業務を兼務でやっている市町村や相談件数がほとんどない市町村については、分析を依頼しても対応してもらうことが難しいので、どのような形で依頼していくのかも含めて検討していきたい。

委員

資料1を見ると、平成30年度から令和元年度（平成31年度）にかけて消費者行政に係る県の予算が約8,100万円から約7,700万円に減少しているが、その要因は何か。

それと、令和2年度へ向けての県の予算の考え方を聴かせてほしい。

事務局

資料1の「3. 消費者行政推進交付金事業費」の中に市町村等を対象にした「高知県市町村等消費者行政推進事業費補助金」という補助金事業がある。これは市町村等の補助金の要望額を調査し、それに基づいて予算計上しているが、その要望額の減少の影響が一番大きいのではないかと思われる。

それ以外では、資料1の「1. 消費者行政推進事業費」は課の運営費が含まれている項目なので、シーリングの影響を受けているということもある。

ただ、資料1の「2. 消費生活センター費」のような項目については、強化していかねばならない取組もあり、増額している。

令和2年度の予算については、現在も庁内で協議中であるが、事業については継続して取り組んでいきたいと考えている。

事務局

県全体の予算は減少傾向にあるので、事務的なもので予算を削ることができるところは削っていく必要がある。そういったものが積み重なって全体としてマイナスになっている。

(3) 高知県消費者教育推進計画の進捗状況について

事務局

資料3-1及び資料3-2により説明。

委員

消費者庁が設置している消費者教育ポータルサイトに、小・中学生向け消費者教育副教材を登録する予定はあるか。

事務局

ポータルサイトへはまだ登録していない。

事務局

教材をポータルサイトに登録することは意義があると思うが、著作権の問題もあるので、一般の方まで含めた全ての人が使えるようにすることは難しい。ただ、県内の全小・中学校で使っていただいたので、現在、県の教育センターと協議し、県内の全小・中学校ですぐに教材が使えるような体制づくりを進めている。

委員

ネットを通じて入手できるようになれば、より使いやすくなると思う。最近はDVDやCD-ROMを読めないパソコンも増えているので、その辺りも是非検討してほしい。

委員

各市町村の社会福祉協議会と一緒に生活困窮者の支援事業を実施している。判断能力などに障がいをお持ちの方々への支援に、先ほどご紹介いただいたような教材を使わせてもらうことはできないか。家庭相談支援に入っているが、消費生活についてなかなか理解してもらえない。高知県の生活困窮者支援のツールの一つとして使うことができればありがたい。

事務局

センターが作成している教材は、小・中学校で消費生活について教える教員向けの教材なので、少し違うと思う。ただ、啓発物として若者向けの「オトナガク」や高齢者見守りのための「くらしの豆知識」といったような冊子があるので、こういったもので、使える冊子があれば、使っていただきたい。

また、国の基本方針でも、高齢者や判断能力が弱っているの方々を見守る消費者安全確保地域協議会という組織を設置していこうという動きもあるので、そういったことも含めてまた相談させていただきたい。

委員

我々の業界の調査では、困って助けが必要な人のうち、実際に助けを求めることができる人は3～5%しかいないという結果が出ており、それ以外の方々には支援の手が届きにくい現状がある。そのため、小・中学生にも分かるような資料があれば、民生委員や老人クラブの方々等に配布しておくことで、困っている人に直接届くと思うので、是非お願いしたい。

事務局

今後、県立消費生活センターとも協力して、そういった資料の検討もしていければと思う。また、先ほどの説明の中で「高知県くらしのサポーター」という制度について話したが、この制度を全県的に広めたいと考えている。このサポーターに登録していただく方々には、地域で困っている方やトラブルに遭っているのに助けを求めることができない方に寄り添い、その方々の情報を消費生活センターにつないだり、地域の方々に消費生活に関する情報を提供したりする役割を担っていただくことを期待している。こういったサポーターともこれまで以上に連携できれば良いと思う。

委員

連合婦人会では毎年四国各県の持ち回りで大会を開催しており、来年は1月に徳島で開催を予定している。今回は、消費者問題とエシカル消費がテーマになっている。そのため、出前講座を活用して、事前にこのテーマに関する話を聴きたいが、どうか。

事務局

出前講座は、無料で実施しており、要望に応じて色々な形、例えば寸劇のような形式の実施にも対応できる。そちらが求める内容や形について相談してもらえれば、それに応じて実施していくので、是非相談してほしい。

委員

キャッシュレス決済について国は普及に力を入れているが、キャッシュレス決済やそれに伴うポイント還元制度について、消費者には十分に情報が伝わっていないと感じる。

そこで、消費者教育を推進する中で、電子決済のメリット・デメリットについても取り上げたほうが良いと思うが、その辺りについての県の考えを教えてください。

事務局

キャッシュレス決済は、重要な視点だと思う。ただ、今の段階において小学生から高校生にとって一番重要なのは契約、つまりお金で物を買うことがどういうことなのかを理解してもらうことだと考えている。

そして、今後も注目すべきことは、成年年齢の引き下げ問題である。2022年4月からは18歳、19歳の方でも親の同意なしに契約することができるようになり、その契約でトラブルが起きても親の同意がないことを理由に取消しはできなくなる。これからは高校生でも一般の成年と同じ扱いになるため、そこに重点を置くべきだと考えている。

事務局

資料3-1にも掲載しているが、高齢者等に対して出前講座などを実施しており、そういった中でキャッシュレス決済についても説明などをしていくことができると思う。出前講座は消費生活の身近な問題についての啓発にも使える。開催するために必要な参加者数の制限もなく、何かの会議などの中の一つの項目として実施することもできるので、是非活用してほしい。

委員

特に高齢者の方々は、キャッシュレス決済について戸惑いや悩みを感じていると思う。それを県立消費生活センターだけで対応していくのは難しいのではないかと思います。

事務局

全国的に多発している消費生活に関するトラブルなどの情報については、随時消費者庁から県民生活・男女共同参画課に提供されている。その情報については、当課からも直接SNS等で情報を発信している。今後、キャッシュレス決済に関するトラブルについても、情報があれば発信していきたい。

委員

県立消費生活センターと高知県立大学で連携講座を開催しており、今年度、その講座の中でキャッシュレス決済についての講義をやった。そういったキャッシュレス決済に関する講座は来年も開催を予定しているので、他にも県内でキャッシュレス決済に関する何かの取組を行うようであれば、互いに問題意識を共有しておくことが大事だと思う。

協議事項

高知県消費者教育推進計画中間見直しについて
事務局

資料4-1及び資料4-2により説明。

委員

本審議会と推進計画の関係性を教えてほしい。

事務局

本審議会は、高知県消費者教育推進地域協議会に位置付けられている。消費者教育推進計画の作成や見直し等に当たっては当該協議会の意見を伺う必要があることから、今回、協議事項に挙げている。

委員

消費者教育推進計画の取組を3年間進めてきて、何か課題はあるか。

事務局

今後、成年年齢の引き下げが課題になってくると思う。これまでも計画に基づき、色々な施策を実施してきたが、この中間見直しを踏まえ、これまで以上にこれから社会に出て行く若者への教育に力を入れていきたい。

また、事業者との連携や、国が打ち出している「消費生活センター」の全県的な配置、県内全高校での「社会への扉」を用いた授業の実施、「消費者安全確保地域協議会」の設置についても力を入れていきたいと考えている。

委員

そういった課題に取り組むに当たってヒト・モノ・カネなどの面は大丈夫か。

事務局

消費者教育の取組は啓発やPRを行って消費者の意識を変えていくことがメインで、補助金や具体的に何かを動かすような施策は少なく、成果が見えづらい面があるが、そういった中でも予算確保に努めなければならないと考えている。

委員

これからは消費者もSDGsやエシカル消費、食品ロス、CO₂削減といった社会的課題を受け止め、考えていくことが重要になってくると思う。そして民間企業やNPO、協同組合、行政がそういった課題に取り組んでいくことが改めて大事なことだと思う。

今の計画では、消費者トラブルの啓発や消費者教育の記載が多く占めているが、次回の改訂の際には、若者から高齢者までが共に育つ「共育」の視点で社会的課題、具体的にはSDGsやエシカル消費に取り組んでいくことについても記載してもらいたい。

また、SDGsやエシカル消費といった言葉では分かりづらいため、どこかの生協では、その地域で分かりやすい言葉に言い換えるという取組をしていたので、そういったことも考えてみてはどうか。

また、資料4-2「高知県消費者教育推進計画中間見直し案」のP.32の防災についての記載は地震のことが書かれている。ただ、地震のことも大事だが、最近の豪雨災害の状況を踏まえると集中豪雨や台風、流域洪水のことも含めていくことが重要だと思う。

事務局

SDGsやエシカル消費については、次回の改訂で考えていきたい。防災の記載については、地震のことを特出しているが、災害全体のことをイメージして書いている。

委員

同じく資料4-2のP.15の記載は、最近の東日本での豪雨災害の被災地で起こっている詐欺などの報道を聞くと空々しく感じるので、もう少し書き方を変えられないか。

また、P.24には「災害時に便乗した悪質商法等の情報提供」という記載があるが、行政には、情報発信だけでなく、災害ボランティアセンター等を一緒に運営したり、発信した情報が受信できない環境にいる人もいるので、そういったところに市町村の消費生活の専門家が一緒に巡回し、情報発信してもらえるとありがたい。そういったことを追記することは難しいか。

事務局

P.15の記載については検討してみる。P.24の記載に関する指摘については、行政との災害ボランティアセンターの共同運営など消費者教育の話ではないので、この計画で記載することは難しい。

事務局

P.15の記載は発災時というよりむしろ、平常時の消費者教育の話を記載している。

委員

補足だが、災害時に法律上、受けられる支援は決まっているので、そういったことも普段から消費者教育の中で伝えていくことができれば、ある程度効果があると思う。