

平成30年度第1回消費生活審議会議事録

- 1 開催日時 平成30年9月6日(木) 13:30～14:50
- 2 開催場所 県庁10階 審問廷
- 3 参加者
(審議会委員) 南保委員(会長)、朝倉委員、荒井委員、小川委員、小泉委員、齋藤委員、佐藤委員、田村委員、友本委員、山下委員
(欠席委員: 嶋田委員、塚崎委員、福嶋委員、村中委員、山本委員)
(事務局) 清水安全環境部長
三澤安全環境部企画幹(県民安全)
県民安全課: 金谷課長、前川主任、中嶋主事
消費生活センター: 新河戸所長、小玉次長

4 議事次第

(1) 開会

(2) 議事

- ① 福井県消費者教育推進計画の概要および成果と課題
- ② 消費者教育に関する国の動き
- ③ 消費生活相談の状況
- ④ 計画改定について
- ⑤ その他

(3) 閉会

5 内容

- ① 福井県消費者教育推進計画の概要および成果と課題
県民安全課 金谷課長から説明
- ② 消費者教育に関する国の動き
県民安全課 前川主任から説明
- ③ 消費生活相談の状況
消費生活センター 新河戸所長から説明
- ④ 計画改定について
県民安全課 金谷課長から説明

(質疑応答・意見交換)

委員 先日、日本銀行金沢支店が「北陸におけるインターネット消費の動向」を取りまとめ、対外公表した。インターネットを利用した買い物は全国的に広がっているが、北陸は比較的現金主義が強いというイメージを持っている方もいると思う。この調査結果では、北陸でもインターネットで買い物する金額が15年間で約8倍にもなっている。現金主義が強い北陸でもインターネット通販が着実かつ急速に拡大してきている。

北陸では、電子決済に対する警戒感が強く、全国と比較するとインターネット

通販の利用は少ないが、「消費生活に関する県民調査」の結果からもインターネットを利用した取引は今後も増えていくことが見込まれる。

これを踏まえると、今回の計画に、「インターネット利用の拡大など高度情報化による消費者トラブルへの対応」を掲げることは適切であると考えている。

委員 北陸のインターネット消費額はまだまだ小さいが、今後も伸びてくる可能性はある。それに伴い、インターネット利用の拡大による情報化社会に向けた消費者トラブルへの対応は重要な課題だと思う。

委員 県民調査の基本属性に年代別の数と性別の数は入れておいた方が良い。また、今回の調査では、50代以上の方からの回答が3分の2以上を占めているので、アンケート調査全体の分析で、年配者の傾向は分かるが、若い方の傾向が掴めない。調査内容を年代別に分析してみてもどうか。今回は、成年年齢の引下げに対応した若年者への消費者教育が課題になっているため、若い世代の分析をすることは参考になると思う。また、中高生などに対してアンケートを実施することで、若年者の消費者トラブルの傾向が分かるので、今後は10代を対象としたアンケートを検討してみてもどうか。

事務局 県民調査では、年代別の集計もしているので分析することは可能である。10代の消費者トラブルの傾向については、県消費生活モニターとして高校の1クラスに委嘱しており、モニターにアンケート等を実施すると、高校生でもネット取引やスマートフォンを介した消費者トラブルの経験が多い印象を受けている。

委員 3年前は事業者に対してアンケート調査を実施していないのか。

事務局 今回、初めて実施したものである。

委員 今回のアンケートでは、事業者についての目標を達成できなかったということだが、対策を考えているのか。

事務局 消費者が商品等の選択を行うためには、事業者の活動が重要となってくる。消費者側と事業者側の両面での啓発が今後も必要と考えているが、効果的で具体的な内容はこれから考えていかなければならない課題だと考えている。

委員 県内事業者の社会貢献活動を意識する割合が思った以上に低い。事業者ではCSR活動など既に当たり前のように実施しているところもあり、アンケート結果と事業者の実態とが乖離しているようにも思う。再度、事業者の実態を調査したうえで計画に反映させるようにしてはどうか。

事務局 事業者の実態を確認して、課題を整理していきたい。

また、先程も説明したが、世帯当たりの電気使用量が多いなど福井県の特徴も踏まえて、検討していきたい。

委員 架空請求ハガキが自分や友人にも来た。いざ自分自身に来たら慌ててしまうもので、アンケート調査でも架空請求ハガキの連絡先に連絡してしまった方がいることが伺える。

特に60代の方が架空請求や初回のみ安い定期購入のテレビ通販に引っかかってしまうようだ。こうした世代への強力な消費者トラブル防止対策が必要だと思う。

委員 お気持ちはよく分かる。突然、ハガキが来ると連絡しなければならない気がしてくるが、誰かに相談して「無視すればよい」と助言をもらえると安心する。誰

かに相談しようとする行動することを、消費者教育の一環として啓発していかなければならない。

委員 架空請求のハガキを学生たちに見せたところ、ほとんどの学生が「大変！すぐ連絡しないと」といった反応をした。今は高齢の女性が標的とされているが、若者もこの方法で簡単に騙されてしまうものだと感じた。ただ「危ない」と情報提供するだけでなく、おかしい点に気付くことができるような具体的な情報を提示したり、ハガキのどこがおかしいかを具体的に考えさせたりすると、様々な騙しの手口にも応用できる。いわゆる批判的思考力を身に付けることが消費者教育につながると思う。

委員 最近では、ハガキに記載されている電話番号をインターネットで検索すると、詐欺に使われている電話番号であると分かることもある。佐川急便をかたるメールも若者を中心に被害があると聞く。また、最近の架空請求のハガキは、プライバシーシートが張られて、正規の公的機関や企業からのハガキのように偽装されているものもある。話題になっているケフィアの被害は福井県にもあるのか。

事務局 ケフィアに関する相談は、県消費生活センターでは5件受けている。被害金額は数万円から数百万円と幅広い。市町の相談窓口にも相談が寄せられている。

委員 知り合いの方のお子さんの高校生が修学旅行先で強引な勧誘をされて、不必要な物を買わされ、親が事業者に苦情を入れたことで解約できた事例がある。成年年齢が引き下げられるとこうした交渉も難しくなる可能性があり、高校生に対する消費者教育が重要になる。学校での教育が難しいのであれば、自治体や消費者団体など消費者教育の担い手を利用していただきたい。

委員 高校や大学の若者の知識は低い。日本銀行の金融広報アドバイザーなどによる講座を活用して、若者の知識向上を図っていく必要がある。

委員 アンケート調査にもあるように、「成年年齢引下げに伴う消費者トラブルの対応は学校や家庭で教育することが重要」との意見が多い。ただ、学校の教育現場は主要科目で手一杯で、消費者教育等を行う時間やノウハウが不足している。このような状況で、各分野の専門家がそれぞれの分野の教育の必要性を主張しても、受け手である学校側はなかなか受けきれない。このため、様々な分野の専門家や行政、教育機関が子どもたちに総合的に教育できるような連携を模索していく必要がある。

委員 学校現場では、学習指導要領の必修科目に入っていないと全員に学習の機会を提供するのは難しいのが現状である。最近の参議院法務委員会の附帯決議に「小・中・高校での消費者教育を家庭科や社会科で推進してほしい。」といった趣旨のことが書かれている。家庭科には消費者教育の内容がかなり詳しく記載されているが、受験の主要科目が優先されて授業時間が少なく、十分に教えられない。この現状を学校関係者以外の方に理解いただいたうえで、家庭科において消費者教育を十分教えることのできる時間増などの方策についても考えていく必要がある。

また、成年年齢引下げに伴い消費者庁などが主催する教員向け研修があるが、学校現場には教員が学ぼうと思っても出張経費がほとんどないのが現状である。教員が勉強する機会を確保するための施策があれば、学校での消費者教育の充実につながるのではないか。

委員 電力小売自由化によって様々な事業者が電気の販売を行うようになり、業界でも勧誘を受ける機会が多くなったと聞いている。電力小売自由化の初期段階で契約先を変更した者の中には、悪質な事業者と契約を交わしてしまい、解約したくても多額な違約金を請求されるなどの問題があった。訪問による営業や複雑な契約内容などこちらも気を付ける必要はあるが、悪質な事業者に対して指導してくれる機関はないかといった話はよくある。

委員 鯖江市では、SDGsを様々な場面で推進している。実際に取り組んでみると、消費についてはどうしても経済的な面を優先しがちで、社会や環境の分野が見落とされている。特に若い方が経済面に注目しがちなので、市民一人ひとりが責任を持ってより良い社会を構築するために、社会や環境へ配慮していただければと思う。

委員 私の体験からスマートフォンの契約を事例にあげるが、同じスマホでも店舗によって契約内容や方法が異なるし、説明の文字が小さいなど、非常に複雑になっている。自分自身でどうすれば得なのか考えていかないと分からない。若者には、契約の仕組みを理解するために考える力を身に付けて、責任を負うことができる消費者になれるよう、教育に力を入れていかなければならない。

南保会長 貴重な御意見ありがとうございました。各委員には事務局が示した計画改定の方角性について御承認いただけたと考えています。事務局には、委員の意見を踏まえて計画策定に反映していただきたい。