

平成30年度第2回消費生活審議会議事録

- 1 開催日時 平成30年11月19日（月）15:00～16:30
- 2 開催場所 福井県警察本部葵分庁舎2階 第2会議室
- 3 参加者
（審議会委員）南保委員（会長）、朝倉委員、小泉委員、齋藤委員、佐藤委員、嶋田委員、田村委員、村中委員、山下委員
（欠席委員：荒井委員、小川委員、塚崎委員、友本委員、福嶋委員、山本委員）
（事務局）三澤安全環境部企画幹（県民安全）
県民安全課：金谷課長、吉川課長補佐、前川主任、小川主事、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骨子（案）について

（3）閉会

5 内容

① 消費生活に関する県民調査（県民向け）における年代別の状況について

県民安全課 前川主任から説明

② 福井県消費者教育推進計画の骨子（案）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 架空請求の経験をした人のうち、若い年代ほど「自分の判断で無視した」と「他の人に相談して無視した」と回答している割合が高いと分析しているが、グラフ等で示せないか。

事務局 「架空請求の経験がある」と回答した人が実数として少ないため、それを年代別に分析すると一概に多い少ないと言い切れなくなる。そのため、傾向としてお示しした。御理解いただきたい。

なお、架空請求を経験した人の全世代での回答状況については、「自分の判断で無視した」と回答した人は約70%、「他の人に相談して無視した」と回答した人は約22%で、合わせて90%以上の人々が「無視」しており、「架空請求の相手方に連絡してしまった」と回答した人は約3%となっている。

委員 実際に騙された人からはアンケートは取っていないのか。

事務局 今回のアンケートでは、架空請求の請求相手に連絡した後に、どのような状況になったかを問う設問を設けている。実際に連絡してしまった人数は少ないが、その回答では「お金を支払ってしまい、金銭的な被害が生じた」が約37%、「請求のあった相手から頻繁に電話がかかってきた」が約31%、「架空請求の

ハガキやメールが多く届くようになった」が約 15%、「特に変化はない」が約 10%、「迷惑電話が多くかかってくるようになった」が約 5%となっている。

委員 2,000 名近い方からアンケートの回答を得ているので、消費者問題の啓発のためにも、より具体的な事例をプレスリリースするなどの情報発信をしてはどうか。

事務局 架空請求については、県警察の方で手口や被害状況などの情報が公開されているので、県警察と連携し、情報紙等の様々な媒体を通じて情報提供に努めている。なお、アンケートは、次期計画に掲載したいと考えている。

委員 「高齢者の消費者トラブルの撲滅」では、「大学生や高校生など若者による高齢者向け啓発の実施」と記載されているが、若者が高齢者に対する啓発を行う意図はどういうことなのか。

また、最近は大都市を中心にクレジットカードや IC カードなどのキャッシュレス化が進んでいる。国においても、消費税の増税対策の中で、キャッシュレス決済した場合にポイント還元を検討するなど、数値目標を定めてキャッシュレスを推し進めている。そうした背景の中で、消費者教育の観点で考えると、古典的ではあるが、お金を使い過ぎないようにする金銭管理をどのように教育していくかが課題になると思う。この分野は、次期計画ではどこに組み込まれていくのか。

事務局 若者による啓発については、高校生が、高齢者が集まる場所で、啓発メッセージを発信するイベントを実施している。大学生は、特殊詐欺等に関する寸劇を高齢者の前で披露して啓発活動を実施している。この啓発の意図は、若者と高齢者が消費者問題を通じて交流することにより、若者側には消費者問題について学んでもらうことがある。また、オレオレ詐欺等で高齢者を騙すのは若い人が多いため、高齢者に若者とのコミュニケーションに慣れていただくことがある。さらに、孫世代からの啓発メッセージのほうが、心に留まるのではないかとという効果も狙っている。

南保会長 キャッシュレスだと現金を持たずに支払いができ、財布もスリムになる。しかし、自分がどれくらいお金を使ったのかがわかりにくく、管理しにくい面もある。この件について、事務局の意見はあるか。

事務局 国において、キャッシュレス化を推進していく方向性は承知している。こうした分野については、「消費者教育の提供」の部分において、セミナーの内容や中高生向けの啓発リーフレット等に取り入れていくことを検討したい。

委員 最近は、スマホのアプリなどで簡単に家計管理ができるようになっており、私自身が試しに使っているアプリでは、レシートを読み取ると、何に消費したのか、「見える化」される。クレジットカードの明細をこまめにチェックすることや、こういった家計管理アプリを活用することが都市部では進んでいる。

世代間の意識の違いやキャッシュレス化に対応しつつ、新たな金銭管理の手法を提案することで、家計管理について教育できればと思う。

委員 キャッシュレス化の対応については、若者は理解が早い。若い世代に消費者教育を行い、学んだことを高齢者に分かりやすく伝えていくことになれば、良い循環となると思う。若い世代が学んだことは、専門家が難しく話すよりも高

年齢者にとって分かりやすくなるはずなので、そうした取組みを推進してほしい。

事務局 若い世代は、生まれた時からネット環境に慣れているので、そうした分野でうまく世代間で消費者問題を伝えられる循環ができないか、検討したい。

委員 今後、キャッシュレス化への対応は喫緊の課題になると思う。成年年齢の引下げの影響のほかにも、若者がキャッシュレス決済を気軽に使うことにより生じるトラブルも増えるのではないかと考えている。

また、省エネ関係の統計についてだが、総務省の家計調査において、福井市の電気使用量が全国第1位であることに正直驚いている。どういう実情なのか説明していただきたい。

事務局 家計調査については、都道府県の県庁所在地および政令指定都市において調査されているものであり、資料には1世帯あたりの電気使用量を記載している。トップ3を北陸三県の都市が占めている。また、1人当たりの電気使用量に換算した場合でも、福井市は全国第1位になっている。

委員 過去の統計でも電気使用量は全国1位なのか。

事務局 資料の数字は、過去3年間の家計調査の結果を平均したものだが、それが全国1位である。10年くらい前の県の統計資料でも、全国1位となっている。

委員 福井の電気、水道などの光熱水費の消費は毎年、全国平均を上回っている。要因として、外出してお金を使わない県民性があり、家計の光熱水費の利用が多くなっているのではないかと思う。

委員 世帯当たりの人数や住居の部屋数に応じて、テレビやエアコンを使用する台数が多くなっていることが1つの原因ではないか。

委員 リビングに家族が集まって団欒するようにPRをしていかななくてはいけないのかもしれない。

委員 次期計画ではエネルギー消費など、環境分野も大きく関係してくる。省エネやゴミ削減などについて、環境部局や事業者とも連携していくようにしていただきたい。

委員 行政は縦割りで業務を行っているが、消費者教育推進計画には環境に関する啓発も大いに関わっている。関係部局との横の連携も重要になってくるのではないか。

事務局 環境問題については、他課で対策を実施しており、消費者行政としてどのように関わっていくかを考えていきたい。商品等が消費者の手元に届くまでの生産・流通の過程や、消費し終わってからの廃棄に至るまでの一連の流れを意識した消費行動ができる消費者を育成していく必要があり、そのために、他部局とも連携してやっていきたい。

委員 学校教育の現場でも、省エネやゴミ削減などの環境問題を取り扱った学習の機会があるため、それらと連携して消費者教育を行うことができれば、効率的に教育することができるのではないか。是非そうした活動を行っている団体の取組みを参考にしてほしい。

委員 環境問題から特殊詐欺のことまでを、一言で消費者問題としてまとめてしまうと、幅が広すぎて消費者の心に留まらない。消費者に訴えかけるには、一つひとつのテーマを特出しした方が、若い世代には伝わりやすいと思う。

また、消費者問題の訴え方や伝え方についても、例えば、インターネットに関する消費者トラブルにしても、新聞やチラシだけではなく、インターネットやSNSを使って、具体的な事例を発信していくことが必要だと思う。

さらに、巧妙化している騙しの手口をいち早く消費者に伝えるシステムを構築しないと、従来のスピード感でやっていると被害が広がるので、個別に情報のターゲットを絞って情報を発信していくことが必要だと思う。

委員 福井県は災害情報をメールで細かく情報提供してくれており、多いに役立っている。消費者トラブルに関しても、こういった警報のような情報発信を参考にするのもよいと思う。

委員 ケアマネージャーや訪問介護士等の見守り者を増やしていくとのことだが、認知症サポーターとの連携も検討してほしい。

委員 高齢者が一人である時に、訪問販売や電話勧誘がくると、よく分らないまま契約してしまうことが多い。そんな時に、民生委員など見守り者に相談できる地域だとトラブルの防止にもつながると思う。

架空請求のハガキは私の家にも届いているが、警察に相談すると対応してくれるのか。

事務局 架空請求については、消費者庁、県、消費生活センターでは消費者への啓発、警察では取締りを業務としていて、相談はどちらでも受け付けている。しかし、犯罪組織の元締めまでなかなか取締れない。我々としては、出前講座、SNS、メールマガジンや報道へのプレスリリースなどで情報提供しているが、効率の良い情報提供がないか模索している。

委員 省エネのことを計画に取り上げるのはよいことであり、一消費者としても、もっと意識して取り組まなければならないことだと感じている。また、消費者問題については、口コミで広げていくことが大事である。今年から越前市では出前講座を増やしており、ネットが普及した現在でも人づてに情報を伝えていくことは重要だと思う。

委員 毎朝、NHKで放送されている「ストップ詐欺被害 私はだまされない」というコーナーは、様々な世代の方に見ていただく価値がある番組なので、朝だけでなく色んな時間帯で放送されるとよいと思う。

また、特殊詐欺に関しては、簡単なアルバイト感覚で受け子などになって、騙す側に利用されてしまう若者もいる。騙す側に加担することがないように、特殊詐欺のことを若者にも知ってもらう機会をつくることは大切だと思う。

南保会長 貴重な御意見ありがとうございました。県におかれては、委員から発言があった内容を踏まえて計画に反映していただきたい。