

平成30年度第3回消費生活審議会議事録

- 1 開催日時 平成31年1月31日（木）10:00～11:30
- 2 開催場所 県庁6階 大会議室
- 3 参加者
(審議会委員) 南保委員（会長）、小泉委員、小川委員、齋藤委員、佐藤委員、嶋田委員、田村委員、塚崎委員、福嶋委員、山下委員
(欠席委員：朝倉委員、荒井委員、友本委員、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、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) 内容
① 福井県消費者教育推進計画（案）について
- (3) 閉会

5 内容

- ① 福井県消費者教育推進計画（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 キャッシュレス化について、10頁に施策の内容として盛り込んでいるが、キャッシュレス化の進展は一過性のものでなく、国策の1つとして進めている分野である。計画の課題として、2頁の「高度情報通信社会の進展」の中で言及した方がよいのではないか。

2つ目は、3頁の基本理念での囲み部分の文章を読むと、重点項目の「社会や環境を配慮する消費者意識の醸成」にダイレクトにつながる内容になっているように思うが、自立的な消費者を育成していく概念を加えるべきではないか。

3つ目は、リーフレットや教材を作成していくことが盛り込まれているが、常に新しい物を作るのではなく、関連団体との連携や既存の資料を活用していくことで消費者教育を効率的に行うようにしていけばよいのではないか。

4つ目は、「高齢者を対象とした実践的なインターネットトラブル防止のための講座」について、重点項目2の「幼児から成人までの切れ目ない消費者教育の提供」に盛り込まれているが、高齢者対象の施策としてまとめるならば、重点項目3の「高齢者の消費者トラブルの撲滅」に記載した方が整理しやすいのではないか。

事務局 1つ目のキャッシュレス化については、インターネットによる取引の拡大と大きく関連することになると思う。御意見を踏まえ、どのように記載したらよいか検

討する。

2つ目の基本理念については、「自身の消費行動で社会を変えていくことができるという自覚をもって」という文言が消費者の自立を表現しているものであり、現行のとおりとさせていただきたいと考えている。

3つ目の既存の教材の活用については、計画には記載していないが、有用な既存の教材は積極的に活用していこうと考えている。本計画への記載も含めて検討する。

4つ目の高齢者の消費者教育については、施策の整理の仕方になるが、高齢者に対する見守り活動を促進する取組みについては重点項目3にまとめており、それ以外のライフステージごとに直接的に行う消費者教育に関することは重点項目2にまとめさせていただいたので、御理解いただければと考えている。

委員 計画の目標は、警察や教育庁などの関連団体と共通認識を持って連携して取り組んでいく必要があると思うが、どのように連携を図っているのか。

事務局 警察や教育庁との連携については県民安全課内に警察から3名の職員が出向しており、消費者教育関連の業務についても、教員1名を配置している。

「高齢者の特殊詐欺被害ゼロを目指す」ことを目標に、常日頃から警察と連携して被害未然防止の啓発活動などの取組みを行っている。

教育庁との連携についても課内の教員を通じて、教育庁と連絡を取り合いながら、消費者教育の推進を図っている。

委員 既に組織の垣根を越えて、人と人が連携する体制が整っているとのことであり、引き続き連携を図っていただきたい。

連携に関連して、関連団体等が作成した既存の消費者教育の資源を、良い物はどんどん活用していくべきだと思う。また、キャッシュレス化についても時代の流れとして必要な内容なので、計画に盛り込んでいただければと思う。

委員 事業者へのアンケート結果について、事業者の事業活動における環境への影響や社会貢献に関する意識が低いことに驚いている。事業者は、何らかの形で環境への配慮や社会的課題の解決に取り組んでおり、アンケートの内容を見ると、10項目もある中の1つの項目を選択するかどうかで、事業者の意識が低いと言い切るのはいかがでしょうかと思う。

また、特殊詐欺の認知件数が減少しているとのことだが、我々、一般人の感覚としては増えてきているのではないかと感じている。特殊詐欺とはどのようなものが認知件数として集計されているのか。また、減少している要因は何なのか。

事務局 アンケートについては、他自治体で行われたアンケート調査を参考に実施したもので、複数選択を可能にしているものであり、環境への影響や社会貢献活動に対する意識の高い事業者は選択していると思う。

御意見については、今後の参考とさせていただきたいと考えているが、今回の結果は1つの指標としたい。

また、特殊詐欺の件数については、平成29年に全体で76件、被害金額が2億円を超えており被害が多かったが、平成30年は認知件数、被害額ともに前年より大きく下回っている。計画本文の11頁には、特殊詐欺の件数と被害金額をグラフにまとめており、平成26年から平成28年までは被害状況が横ばいの状態だったのが、

平成 29 年はハガキによる架空請求が増加した影響で件数が伸びているが、平成 30 年は件数、金額ともに減少している。

なお、特殊詐欺の種類としては、オレオレ詐欺や架空請求詐欺などが含まれている。

委員 平成 30 年に特殊詐欺の被害が減少しているのは、犯罪者側が犯行の手を緩めたことが原因なのか。

事務局 福井県では特に減少しており、警察と連携した地域での啓発活動や民間事業者に協力いただいての啓発物の配布など、地域で一丸となって被害防止活動に取り組んだ結果だと考えている。

委員 特殊詐欺被害の撲滅に努力された結果だと思う。詐欺の手口も新しいものが次々と出てくるため、被害を完全になくすことは難しいが、常日頃から被害を未然に防ぐ体制を整えることが重要だと感じている。

委員 アンケート調査では、事業者が事業活動において「重視」していることについてきいているが、概要版での表現が事業者の「意識」となっている。調査結果の表現を概要版にもそのまま記載した方が資料を読む方に誤解なく伝わるのではないか。

事務局 このアンケート項目では、事業者の「意識」についてどのような状況であるかを確認するために行ったものであり、概要版では事業者の「意識」として記載している。

委員 言葉として、誤解を招く表現になるので、アンケート調査の内容に沿った表現に直した方がよいのではないか。

委員 機能・品質の向上や安全性を高めていくことも、消費者に寄与する事業者の取組みの一環である。今回のアンケート調査結果を踏まえて、事業者が社会や環境に配慮していない、意識が低過ぎるといった誤解を招くような表現にならないようにしていただきたい。

委員 計画本文には、事業者が「重視」している取組みとして記載されているため、本文を合わせる意味でも概要版を修正した方がよいのではないか。

事務局 御意見を踏まえ、概要版などの表現の仕方について、検討させていただきたい。

委員 SDGs は社会全体の大きな流れとなっている。計画の本文中には記載されているが、5年間の長期的な計画であるため、施策の中でも何かSDGsについて言及することで、世情を捉えた計画を立てていることをわかりやすく伝えることができると思う。

例えば、啓発パンフレットなどにその旨を掲載して、SDGs を意識した活動の重要性を伝えることも 1 つの方法だと思う。

事務局 重点項目 1 が SDGs を捉えた施策の内容としているが、今後、啓発資料等において、SDGs を踏まえた内容となるよう、工夫していきたい。

委員 行政には、環境に配慮した行動を消費者に促す立場として、自らの啓発資料でも既存の物を活用していくなど、無駄のない取組みが求められる。

話は変わるが、インターネット関係の新しいトピックスを紹介すると、「デジタル・プラットフォーマー」という言葉がある。これはアマゾンやフェイスブックなどのことで、消費者がアカウントを作成すると、クレジット決済や利用する様々な

サービスの情報が関連付けられる、そういった場を提供している企業のことである。そうした企業がアカウントを作成した者の個人情報の活用方法について、適切に消費者に伝えていなかったケースがあり、業界全体として、消費者に対して個人情報の活用方法などの伝え方を改善していく方向に向かっている。公正取引委員会でも、そうした事業者に対する情報収集を行い、取引実態や利用状況を調査している。

また、インターネット通販では、本物にそっくりな偽サイトによる被害が後を絶たない。ブランド品が安く買えると飛びついて代金を支払ってしまい、結果として、粗悪品が届いたり、商品自体が送られてこなかったりなどの被害が生じている。ネット上では偽サイトがあふれており、対策もイタチごっことなっているが、消費者自身が注意していく必要がある。

その際、高い物を一律に買わないというのではなく、その商品の価格設定の背景にある手間ひまや価値を考慮することが大切になってくる。まさしく、エシカル消費に通じることだと思うが、こうした概念を子ども達に持ってもらえるような体験活動等に力を注いでいただければと思う。

また、キャッシュレス決済の1つに、仮想通貨やブロックチェーンというものがある。こうしたものについて教員や子ども達の理解促進を図るために、今後、実際に仮想通貨を使ってみる教育が必要になると思う。大人が知らないからという理由で、子どもに利用を抑制させるのではなく、社会全体の理解を促進できるよう、消費者教育を通じて実践できればよいと思う。

委員 キャッシュレス決済を始め、新しいことが次々と出てきており、避けては通れないものとなっている。そうした視点も踏まえて消費者教育・啓発を行っていく必要がある。

委員 高齢者の特殊詐欺の被害が減っていることは大変喜ばしい。今後も被害防止の対策として地域での取組みが重要になると思う。計画には地域での取組みが言及されているので、見出しにも「地域」という言葉を入れたほうがよいのではないか。

事務局 御意見を踏まえて検討する。

委員 食の廃棄の問題について、農業に関わる者として大変心を痛めている。事業者と消費者がともに食品ロスの削減に取り組んでいかなければならないと考えている。

委員 地域での高齢者の見守り活動については、農業関連団体にも依頼していただければ、見守り活動の拡大に関して協力できると思う。

また、農作物についても「高いものには意味がある」と考えており、農家が無農薬栽培など手間ひまをかけて大切に育てているといった消費者の手に届くまでの背景を知ってもらう機会を消費者教育でも設けてほしい。食の安全安心に関することなので、農業関係とも連携して進めていただきたいと思います。

委員 消費者が自立することが一番大切だと思うので、計画に書かれていることを県民が実践して自立が進むように、施策を進めてほしい。

委員 消費者教育は、家庭で行うことが大事だと思う。消費者教育が家庭で実践していけるように推進していただきたい。

委員 「環境への影響」や「社会貢献活動等」について意識している消費者は多くなっているが、「常に」意識している消費者の割合は低いので、どのように意識を高め

ていくかも課題だと感じる。また、中高生だけでなく、大学生に対する消費者教育も進めていっていただきたい。

南保会長 貴重な御意見ありがとうございました。計画については概ね御承認いただいたということで、細かい修正については、事務局と私の方に御一任いただけるようお願いする。

6 その他

- ① 国の消費者行政の動向について
県民安全課 前川主任から説明