

## ○令和5年度 第1回福岡県消費生活審議会 議事録

令和5年7月7日（金）9:55～11:30  
福岡県庁地下1階 行政2号会議室

### 【開会】

事務局（県生活安全課）が開会宣言をした。

### 【開会あいさつ】

小林人づくり・県民生活部長が開会あいさつを行った。

### 【議 事】

#### （1）福岡県消費生活審議会について

- ・事務局が資料1-1に基づいて説明を行った。
- ・事務局が資料1-2に基づいて説明を行い、事務局原案のとおり葺輪会長が指名を行った。

#### （2）令和4年度の福岡県消費者行政の取組について

- ・事務局及び県消費生活センターが資料2-1及び2-2に基づいて説明を行った後、以下のとおり質疑が行われた。

#### （委員）

- ・消費者トラブルに関する事業者への行政指導や行政処分の件数について、ここ数年どのように推移しているか。

#### （県消費生活センター）

- ・行政指導は年間30件程度、行政処分は年間1～2件程度で推移しており、極端な増減はない。

#### （委員）

- ・行政指導を行った結果、事業者の改善は見られているのか。

#### （県消費生活センター）

- ・行政指導には文書指導と口頭指導があるが、基本的には文書指導を行っている。
- ・文書指導は、事業者が消費生活センターまで来てもらい、違反内容等を説明し、後日、事業者から改善内容等を文書で報告させている。なお、例えば、産地等の表示があやしいなどの情報が寄せられ、当センター職員が現場確認に行ったときに問題がある表示が確認できなければ口頭で指導を行っている。また、違反行為を繰り返す悪質な事業者については、行政処分を行うこととしており、実際に、令和4年度に行政処分を行った事業者については、令和3年度に行政指導を行い、改善報告の後、再び同様の行為を行ったため、行政処分に至った。

(委員)

- ・相談件数は増加しているのに、行政指導や行政処分の件数は変わっていない。この理由は、マンパワー不足なのか。それとも、指導が必要な事業者数に変動がないために、概ねこのような状況で落ち着いているのか。理由について、どのように分析しているか伺いたい。

(県消費生活センター)

- ・相談の全てが悪質事業者に関するものではないため、行政指導等の件数は、必ずしも相談件数に比例して動くとは限らない。行政指導等は、継続的に苦情相談が寄せられているものや、苦情相談が急に増加したなどの事業者について、指導すべき状況にあるかを確認する。そういった選別段階を経て実施している。現状としては、マンパワーがないから、それ以上できていないというより、この指導等の対象となる事業者数にあまり増減がない、30件程度で推移しているという認識である。

(委員)

- ・今後、18～19歳の相談件数の増加が予想されるが、消費生活センターではどのような方法で相談対応を行っているか伺いたい。例えば、電話しても電話が繋がらないであるとか、メール相談に回答できていないなどの状況は生じていないか。相談者全員に対応できている状況なのかについても併せて伺いたい。

(県消費生活センター)

- ・県の消費生活センターでは、電話または来所での相談を受け付けている。また、令和4年7月から、電子メールでの相談も開始した。消費生活相談員は、クーリング・オフの期間が迫っていないのかなど、相談者から事情をしっかりと伺って、できる限りの助言等を行っている。相談の中には、単なる情報提供であるものなどもあるが、どう行動したらいいのか助言を求めている方については、電話や来所、メールのいずれかの方法で、全て対応している。
- ・なお、「実際に会って話したいが、県の消費生活センターまで行けない」といった高齢者の方などについては、お住いの市町村の窓口を案内することもある。

(委員)

- ・相談件数が増えているということは、相談員の負担も増えていると考えられる。また、相談員のなり手が増えないとも聞いている。このあたりの対策はどうしているか。

(生活安全課長)

- ・県消費生活センターの相談体制は現在11名。おっしゃるとおり、忙しい状況にあっても、しっかりと対応をさせていただいているというふうを考えている。今後も、相談件数の推移などを見ながら、引き続き必要な体制整備に努めていく。

(委員)

- ・資料に示されている相談者の年齢は、相談者の年齢なのか。トラブルに遭った当事者の年齢が教えていただきたい。

(県消費生活センター)

- ・本日の資料は、トラブルに遭われた当事者の年齢で集計している。高齢者の子や、未成年者の親から相談が寄せられるケースもあるが、そのような場合でも、当事者・契約者の年齢で整理している。

(委員)

- ・19歳以下の若者にとって、電話で相談することはかなりハードルが高い。さらに、大学生などと接していると、今は、メールですらちょっとハードルの高いツールという意識を若者は持っていると感じている。例えば、SNSでの相談受付などの検討状況はどうか。

(県消費生活センター)

- ・昨年度から電子メールによる相談を開始したところであり、現時点で、更に受付手段を増やすことは考えていないが、現在、消費者庁と国民生活センターにおいて、メール等での相談など、消費生活相談のデジタル化に係る検討が進められており、その動向を見ながら、今後の対応を検討してまいる。

(委員)

- ・消費生活相談員の負担や、なり手不足、SNSでの相談の話が出たが、「日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）」では、消費生活アドバイザーの資格を持ち企業で活動していた人たちが、退職後、消費生活センターなどの相談員になるため、公的機関を紹介したり研修を行うなどの支援を行っている。実際に九州経済産業局などの相談現場で顕著な活躍が見られるので情報提供しておきたい。SNS相談も事業を受託し検証を行っている。
- ・また、2021年度に当協会と消費者庁、南さつま市（鹿児島県）が連携して、行政と市民を繋げるスマホアプリを開発し、高齢の市民で検証を行った。アプリを通じて市民への注意喚起や消費生活相談ができる機能があり、他の自治体でも活用できるようにカスタマイズ部分を外したものを消費者庁に納品しているので、市町での活用の検討も含め、情報提供する。

(委員)

- ・県内の消費生活相談の概要や、事業者に対する行政指導・処分について、件数を中心としたものでなく、もう少し具体的な内容や内訳がわかるようにしてほしい。例えば、そのトラブルの重さ・軽さ、重篤度がわかるような資料があれば、行政指導の件数はこれでよかったなど理解ができる。

(委員)

- ・もう少し具体的に内容を説明いただくと、私たちも、具体的な指摘ができる。せっかく識者の方々に出席いただいているので、次回以降の課題として、可能な範囲での資料の検討をお願いします。

(3) 福岡県消費者教育推進計画（第2次）の実施状況について

- ・事務局が資料3に基づいて説明を行った。

(委員)

- ・消費者教育に関するこれまでの取組などをみると、大変に幅が広く、ライフステージに応じて、人として何を学ぶのかという、非常に大きなテーマとを感じる。

(4) 次期福岡県消費者教育推進計画の策定について

- ・事務局が資料4に基づいて説明を行った後、以下のとおり質疑・意見があった。

(委員)

- ・国の新たな基本方針は、なぜ従来の5年間から7年間に見直されたのか。

(生活安全課長)

- ・国の新たな基本方針は、国の「消費者基本計画」の計画期間と整合をさせるため7年間としている。

(委員)

- ・企業側（経営者側）として発言する。
- ・企業では社員もまた消費者でもあるので、社員教育の一環として、自立した消費者を育成するための学びの機会を設けられないかと考える。啓発教材の貸出や出前講座を県に依頼はできないか。

(県消費生活センター)

- ・当センターでは、最近の消費者問題について消費者として注意していただきたいことなどをテーマとして、社員研修等に出向いての出前講座の実施や、教材等の作成を行っている。ご相談いただければ、講師の派遣や、教材の提供等させていただくので、是非ご活用いただきたい。

(委員)

- ・今回見直された国の基本方針には、最近起きた靈感商法等の消費者トラブルは盛り込まれている。一方で、今後、どのようなトラブルが新たに起きるか考えると、2024年からは、新NISA制度が開始される中、資産のあるなしにかかわらず

人々が投資で騙されるケースも増えるのではないかと、こういった分野で被害が生じるのではないかと予想される。このため、子どもの頃からお金の教育をしっかりやっていく必要があると考える。次期計画には、金融教育の強化はもとより、環境教育、エシカル教育などを含めたところで、広く全人的な教育を考えていただければありがたい。

(委員)

- ・学校の教員の多忙化が指摘されており、対面研修には参加しづらい。受講のハードルが下がるよう、オンデマンドやオンラインでの研修についても検討いただきたい。

(委員)

- ・新型コロナウイルスの感染が拡大してからの大学でも、授業がリモートに変わっている。就職面接でもリモートに切り替えているところが相当あり、現在でも、全部あるいは一次面接ではリモートといったところがある。消費生活センターについても、色々工夫はしているようであるが、今後のデジタル化は避けて通れない。直ちにというのは難しくとも、次期消費者教育推進計画の計画期間は7年間と長期であるので、デジタル化について柔軟な形で対応できるよう検討できればよいと思う。

【閉会】