

○令和5年度 第2回福岡県消費生活審議会 議事録

令和6年1月29日（月） 14:00～15:00

福岡県吉塚合同庁舎7階 特6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】

人づくり・県民生活部次長が開会あいさつを行った。

【議 事】

福岡県消費者教育推進計画（第3次）（案）

（計画に係る意見募集（パブリックコメント）の結果について）

- ・事務局が資料に基づいて説明を行った。
- ・その後、以下のとおり質疑が行われた。

（委員）

- 計画案の35ページ。学校における消費者教育については、「学習指導要領に基づく授業」のほか、総合の学習の時間などにおいても実施しているので、そのことも記載してはどうか。
- また、39ページの「出前講座の実施」の項において、現行「高校生を中心とした若年者」と記載されているが、実際は、高校生に限らず中学校などでもかなり出前授業を実施している。関係団体においては、小学校を対象に出前講座を実施しているとも聞いている。
- できれば現記載の「高校生」を「中高生」と実態を踏まえ、対象を広げた記載としてはどうか。

（生活安全課長）

- 総合的な学習の時間などにおける消費者教育に係る取組については、計画案35ページの「専門的知識を有する外部講師の活用」に該当する取組と考えている。
- また、計画案39ページの出前講座の対象者に係る記載について、中学生を追加するかどうかについては、教育関係部局の意見を聴きながら、必要であれば修正することとしたい。

（委員）

- 先ほどの委員の発言は、現在の取組の実態を踏まえ、今後どのようにこれらの取り組みを充実させていただきたいということが含まれていたと思う。
- 今後も、各主体で工夫し、あるいは関係団体においては県と協力してやっていくのだろうと思う。

(委員)

- パブリックコメントとして提出されたカスタマーハラスメントに関する意見については、福岡県議会の平成31年2月定例会において、国に対して「顧客からのハラスメント」の抜本的な対策を求める意見書を提出している。
- この意見書に対する国の回答についても、可能であれば、パブリックコメントに対する回答に反映させてはどうか。
- また、カスタマーハラスメントに対する最近の国の動向についても、可能な範囲で次回の審議会等で、委員の皆さんに情報提供してほしい。

(生活安全課長)

- カスタマーハラスメントへの対応について、事業者が行う対策は、詳細まで承知してはいないが、厚生労働省等における対策が講じられている。
- 一方、消費者庁においては、資料記載のとおり「消費者が意見を伝える際のポイント」をホームページに掲載して啓発している。

(委員)

- 消費者教育推進法における自立した消費者。つまり、被害に遭わない、消費者保護の一連の流れにおいて、消費者による事業者に対する行きすぎた行為をどう位置づけるのか、国の動向を踏まえ、必要があればこの審議会で議論する余地はあると思う。

(委員)

- 概要(案)に掲載されているKPIの現状値は、同じく概要(案)の県民意識調査結果として記載されている「消費者問題に関心を持ち、商品やサービスの購入・契約の際、表示や説明を十分に確認するなどの行動をとっているのは、全体の約16%」と「県及び市町村の消費生活センター・相談窓口の認知度は約80%」を指すということによいか。
- また、第3次計画期間は7年と、これまでと比べて長い。しかしここ3~4年で消費者の動向は大きく変わっているという現状がある。したがってこのKPI達成の度合いについては、例えば5年を目途として、状況を確認するのはどうか。

(生活安全課長)

- KPIの現状値は御質問いただいたとおり。消費者庁が策定した消費者基本

計画のKPI及びその基準となった調査を参考に設定している。

- 第3次計画期間が7年間と長期にわたるのは、消費者庁が「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の期間を、消費者基本計画の終期と合わせるために7年間に設定したため、本県でも同様としたもの。
- しかしながら消費者庁は状況に応じて内容の見直しを行うとのことなので、本県においても、素案3ページのとおり、国の動向を確認しながら見直しを行う。

(委員)

- 消費者の動向について、今後の推移を見ながら対応を考えていかなければならないと思う。最近ではデジタル化、インターネット通販の広がりにより多くの消費者相談が寄せられている状況。一般的なデジタルプラットフォームに加え、動画や広告などを入口として、よく分からないまま申し込んでしまうなど、契約に至るルートが多様化・複雑化している現状がある。消費者被害防止の取組についても、現状を踏まえた見直しをお願いしたい。

(委員)

- 情報セキュリティ能力の向上に関して。宅配業者や銀行などをかたった偽のメールによる手口があるが、どの世代も慣れていないと引っかけってしまう。素案には県警による啓発について記載があるが、県のホームページやSNSにおいても具体的な事例を掲載し、このようなメールが来た場合には気を付ける、といった啓発を定期的に行うと、消費者は身近に感じられると思う。

(生活安全課長)

- 県では消費生活センターのホームページをはじめ、県公式LINEなどにおいて「ホットな消費者ニュース」として、県内で実際に発生した事案を紹介。定期的に注意喚起情報を発信している。
- このような取組を県民の方々に対し、さらにしっかりと周知していく。

(委員)

- 例えば、若年者は自然災害の情報をテレビではなく SNS から入手する傾向があると先日報道されていた。
- 一方、SNSの情報ははじめ溢れる情報が真実であるかどうかを判断できるのが、本来の自立した消費者であろうと思う。そのためにどのようにしたらいいのかというのは、今後様々な分野で取り組んでいかなければならないことだと思う。

(委員)

- 本計画の期間は7年間と長期にわたるため、必要に応じて見直すことを明記している。急速な勢いで社会は変化しており、また、本年元日には令和6年能登半島地震が発生した。何が起きるか分からない状況で、このような自立した消費者をどうやって教育していくかは、日々検討し、施策を考えていかなければならないことであると思う。
- また、法律の改正によっても、計画や具体的施策の見直しが必要となることも生じよう。
- 今後とも審議会においても議論しながら、よりよい消費者教育ができればと思う。

【閉 会】