

## 令和6年度福岡県消費生活審議会 議事録

令和6年10月21日(月) 10時30分～12時00分  
福岡県庁地下1階 行政1号会議室

### 【開会】

人づくり・県民生活部長が挨拶を行った。

### 【議題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い、委員の互選により蓑輪委員が会長に選出され、蓑輪会長により岡田委員が副会長に指名された。
- 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会長が指名を行った。

### 【議題2 令和5年度の福岡県消費者行政の取組について】

- 事務局が資料2-1及び2-2に基づいて説明を行った。

### 〔質問・意見〕

#### ○委員

- 70歳以上からの消費生活相談が最も多いことについて、在宅していることや認知症などの要因が考えられるが、最も多いのはどのような要因か。

#### ●県消費生活センター所長

- 認知症による判断力の低下や在宅率の高さによって消費者トラブルに巻き込まれやすくなっていると考えられる。

#### ○委員

- そのような要因を持つ高齢者をどうしたらいいかということが次の問題解決になると思うので、家族も交えて考えていかなければならない大きな問題だと思う。

#### ○委員

- 特商法の改正後も定期購入に関するトラブルの相談が続いているという報告があったが、減っていないのはなぜか。

#### ●県消費生活センター所長

- 通信販売の利用者が非常に増えていることと、画面が見つらい等の事情もあるかと思うが、消費者側が定期購入であることをよく確認せずに購入していることが考えられる。

#### ○委員

- 最近の定期購入トラブルは悪質な事業者も増えており、「1回限り」「定期縛りではない」などとうたいつつも、実際に注文すると定期購入であることを示さないま

ま1回目の商品を送ってきて、その後、「2回目を発送しました」と発送後に連絡をしてくる。

- 発送したと言われると、消費者は受け取ってしまわざるを得ない。私の場合は後払い決済事業者を利用していたため、決済事業者からの連絡には覚えがないと支払いを断り、宅配業者に商品を引き取ってもらった。
- 販売業者には、手口が悪質であることや、私はこのように対応できたが、高齢者などは泣き寝入りしている可能性もあると伝えた。
- 消費者をだますような手口であっても、消費者から苦情を言われても「規約に書いていた」などと、あくまで消費者が誤認したと思わせて契約を続けさせるケースも多いかと思われるので、消費者のぜい弱性を踏まえた上で、事業者の態度の改革に取り組まなければならないと思う。

#### ○委員

- 消費者のぜい弱性を踏まえながら、センターでも可能な範囲の取組をしていくことが必要だと思う。

#### ○委員

- 今回の報告で挙げられた定期購入などのトラブルについて。県内だけの業者の話ではなく、全国的にもトラブルが多いものと思われるので、法律による規制をかけていかないと難しいと思われる。SNSや動画サイトで表示される広告が悪質商法の端緒になっていることから、そのような広告に対する規制が必要ではないかと思う。その点は消費者庁と連携を取っていただきたい。
- 点検商法は本人への啓発と地域の見守りが大事。トラブルに関する情報を、見守りを行う機関や地域に情報提供することを続ける必要がある。
- また、地道な取組にはなるが、訪問販売お断りステッカーを再度配付することを検討いただきたい。

#### ○委員

- 最近では自然災害が多いため、自宅の状況が心配な人がつけ込まれているところもあるかと思う。
- 高齢者をターゲットにした投資詐欺の報道が盛んに出ているが、件数だけでなく、1件あたりの被害金額の変化については分かるか。

#### ●県消費生活センター所長

- 県のデータを今示すことはできないが、全国的に高額な被害が多く発生していることは国からも聞いている。

#### ○委員

- 件数だけでなく中身についても可能な範囲で把握していただきたい。

#### ○委員

- SNSで勧誘される投資詐欺の相談を受けているが、高齢者だけではなく、働き盛りの40~50代や若者など、判断力に自信がある人が騙されている。

- 誘導先のLINEグループで投資のセミナーを行ってもっともらしいことを言い、サクラもいるので心酔して投資してしまう。40～50代の専門職で、判断力があって社会的な地位や役割を果たしている人が数千万円の被害に遭っている。1件だけではなく何件もある。
- SNSでは相手の居所が分からないので裁判もできない。泣き寝入りになっている。警察やSNSが本気にならないとすぐに解決は難しいと思うが、今は被害のありようが変わってきていると思う。

#### ○委員

- 国の施策として投資を重視していることもあり、若者などが関心を持っていることは確かである。高齢者だけではなく、幅広く教育を含めた取組を考えていかなければならないと思う。

#### ○委員

- 貯蓄だけでなく投資もするべきだといった教育の方針が逆手に取られているように思う。そういった話だけを頭に入れてしまい、道を間違えるようなことが多い気がする。

### 【議題3 福岡県消費者教育推進計画（第3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

- KPIの2つ目「『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ができる消費者の比率』の向上（50%以上）」について。どのようにしてこの目標値を定め、またどのようにして達成を検証するのか。

#### ●生活安全課長

- 令和5年度に実施した県民意識調査では、現状値が15%だった。国の消費者基本計画のKPIに「『被害者の被害の未然防止のための行動ができる消費者の割合』を令和5年度に48%以上」というものがある。県としても国の水準に達することを目標として50%に定めた。
- 今後は県政モニターアンケート調査など色々な機会を通じて達成度合いを計っていく必要があると考えている。

#### ○委員

- モニター調査に基づき、県民の意識について公表値として見ることができるという認識でよいか。

#### ●生活安全課長

- その通りである。

#### ○委員

- 職域の出前講座について。どのような手続きをすれば講座を行うことができるのか。講師を呼べるのか、それともDVD等の貸出なのか。また料金はかかるのか。

●**県消費生活センター所長**

- 色々な県の事業として出前講座を行うこともあるし、高齢者を対象とした県政出前講座を行っている。県のホームページに様式があるので申し込んでいただきたい。講師派遣やDVDなどの方式については、利用者と相談の上決定する。料金は無料である。

○**委員**

- 県弁護士会でも学校を対象とした無料の出前授業を行っている。[資料3一覧表40番・41番]年間150クラス実施できるので、ぜひ各学校において活用していただきたい。

【議題4 令和7年度以降の消費生活審議会のオンライン開催について】

- 事務局が説明を行い、令和7年度以降の消費生活審議会から、オンライン及び対面でのハイブリッド方式で開催することについて委員の了承を得た。

【その他の意見・質問】

○**委員**

- J-FLEC（金融経済教育推進機構）について。発足したばかりということで、テキストや講師の用意はあるが、特別支援学校向けのテキストがない等不足しているところもあるので、県のフォローをお願いしたい。

○**委員**

- J-FLECの講座は、何名から申し込みができるのか。

○**委員**

- パンフレットの「お申し込みから講師派遣までの流れ」に記載しているが、受講者数は原則10名以上となっている。

○**委員**

- 県の出前講座でも人数の規定はあるのか。

●**県消費生活センター所長**

- 特にない。利用者と相談の上、適切な方式で実施する。

○**委員**

- 特別支援学校へのJ-FLECの周知はどのように行われる予定か。

○**委員**

- 秋以降に県が関係機関への説明を行う予定。

【閉会】

人づくり・県民生活部長が挨拶を行った。