

「第 57 回高知県消費生活審議会」

日時：令和 4 年 6 月 30 日（木） 10：00～12：00

場所：高知県立人権啓発センター 6 階ホール

出席：佐竹一夫、宮本光教、北村和代、中川雅人、廣末幸彦、菊池直人、藤田由紀子、
下元敏晴、白石研二、笹岡貴文、上岡志乃、野中英治

議題：次第参照

議事

（１）会長の選任について

笹岡委員を会長に選任。会長が議事録署名人 2 名を指名。

（２）消費生活相談の状況について

事務局

資料 1 及び資料 5 により説明。

委員

前回の審議会以降の商工会連合会の取組について申し上げる。

今年 3 月に商工会連合会、高知商工会議所連合会及び県警で協定を結び、被害を未然に防ぐための取組として、商工業者を対象にサイバー犯罪等の情報提供を行うこととしている。また、従業員のご家族の方にも相談窓口の周知を進めており、事業者のみならず住民の方への対策も行っている。

次に成年年齢の引下げに関連して、若者への消費者教育において新たな取組があれば教えていただきたい。学生には、被害に遭ったときの対応や被害を未然に防ぐための対策について常々言い聞かせていく必要があると思う。

オブザーバー

警察庁でもサイバーに特化した部局の整備を行い、今年度より稼働している。インターネットを利用した消費者被害が増加しており、令和 3 年度には 650 件余りの相談、そのうちネット詐欺に関するものが約 25%、スパムメールが約 15%、クレジットカードの不正利用が約 20%となっている。

県立消費生活センター（以下、「センター」という。）の説明では、高齢者からの相談が多いとのことだが、県警では全年齢で男女の別を問わず相談を受けている。若者に多い被

害が、モバイル決済の悪用によるものだが、前段階としてフィッシング詐欺等での個人情報
の漏洩から被害に遭っているため、幼少期からリテラシーを高めるための教育が大事だ
と考えている。企業側も特定の端末でのみ取引を可能にしたり、2段階認証を行うなど対
策を講じている。

資料1に年齢層別のインターネット利用率があるが、10年後には全年齢層で90%以上の
人がインターネットを使うようになり、インターネット犯罪はその秘匿性もあって今後一
層増加すると思う。

今回の協定で、各機関が様々な方面から啓発等を行うことで、被害の未然防止につな
がるのではないかと考えている。

事務局

デジタル社会の進展により、サイバー犯罪が悪質化、巧妙化している。今年3月には「第
4次高知県犯罪のない安全安心まちづくり推進計画」を策定しており、その中でサイバー
犯罪への取組を行っているところで、同じく力を入れて取り組みたいと考えている。

事務局

新たな取組について質問があったが、今年力を入れている取組としては、市町村訪問を
ほぼ全域で行い、市町村との連携強化及び広報依頼を図る。

また、若者向けの出前講座については、校長会で紹介した効果もあり、先月時点で昨年
度の実績を上回っている。

委員

センターの説明では高齢者の被害が多いとのことだが、要因の分析はされているか。

また、高齢者はよくテレビを見るので、視覚的に訴える広報啓発を行ってはどうか。

さらに独居老人、入院患者及び施設に入所されている方への啓発も合わせて行ってい
ただきたい。

事務局

高齢者に被害が多いのは、インターネットに関する情報不足によるものだと考える。若
者はネットに慣れており、一定解決方法も持っているが、高齢者はネットで解決方法を調
べられない方も多い。また、コロナ禍において高齢者の集まりが減っており、被害や、そ
の解決方法の情報を得る機会が減っていることも要因と考えられる。

事務局

現在の取組として、ラジオ広報を行っており一定の効果があると考えている。視覚的な広報については、高齢者へ届くようパンフレットの配布方法を検討したい。

また出前講座では、さらに視覚に訴える資料を作成し、動画等を用いて説明をしている。センターのホームページでも、消費者庁が作成している啓発動画の掲載ページへ飛べるようリンクを貼っており、その動画を出前講座で流すことも考えているが、テレビでの広報は現時点では考えていない。

委員

県では「おはようこうち」などのテレビの放送枠を取っており、その枠の利用を検討していただきたい。

事務局

資料5の(1)に、「医療機関や介護サービス事業所と連携して、高齢者の方等に向けて消費生活相談の啓発情報を提供することを検討する」と回答しているが、医療機関や介護サービス事業者、介護サービスを利用している方々のインターネット利用率等も調査しつつ、高齢者等への啓発情報の提供方法について検討していきたい。

委員

平成29年度からの6年間の取組の中で、確実に意識が高まっていると感じる。幼少期からの教育が必要と思うが、高校生への出前講座が増えているのに対し、小中学生への消費者教育はどんな現状か。小学生も一人一台タブレットを持っているので、いろいろな方法で取り組んでいてもらいたい。

また先程、広報の手段としてテレビの話が出たが、若者は余りテレビを見ないように思う。

委員

現在、小中学生も一人一台タブレットを持っており、インターネットにも接続できるため、以前にも増してネットリテラシーや個人情報の学習をしている。

トラブルも中学生になると増えるとよく聞かすが、小学生はゲームの課金のトラブルが多い。オンラインゲーム上では通信をしている相手が見えないため、通信相手が友達でなく、成人した大人である場合に、課金が始まることでトラブルになる。

毎年行っている個人情報についての講習や、道徳や家庭科の時間なども含め、子どもたちも個人情報等について意識を高く持っていると感じている。

ただ今の子どもたちは、基本的なお金を使う経験が少なくなっており、お金を見ても実際の価値が分からない子どもが増えている。お金の価値が分からないままネットの世界に入っていくので、その価値を教えていく必要があると考えている。

事務局

成年年齢の引下げに伴い、学校の先生方も消費者教育は高等学校からではなく、小中学校からという意識を強く持って教えていただき、また子どもたちにも強く意識付けをしていただいていると思う。

教育委員会では、教員向けの講座やフェスタの案内などの啓発を強めているが、小さい頃からの消費者教育の必要性について、強く意識付けをしていると感じている。

委員

高齢者はテレビを見るが、若者は見ないという話からも、年齢層ごとや生活様式の違いに合わせて、広報啓発の方法を検討していただきたい。

(3) 高知県の消費者教育推進計画の進捗状況について

事務局

資料2-1、資料2-2及び資料5により説明。

委員

高齢者向けの出前講座はどういう集まりに対して行っているか教えていただきたい。それを参考に、出前講座への参加を呼びかけられると思う。

また、若年層については、学校から配布されているタブレットで、SNSとの付き合い方やトラブルに遭わないための啓発動画などにアクセスできるサイトやアプリを見られるようにしてはどうか。

事務局

高齢者向けの消費生活講座は、現在申込みいただいているところで、宅老所、シルバーサロン、昭和会、高坂学園、生涯学習課、社会福祉協議会、県社協のいきいきライフ推進課など、高齢者が集まる場や高齢者を支援する方、民生委員さんやケアマネの方等に出前講座を実施している。今年度は現時点で8団体820人の申込みをいただいている。

タブレットへのアプリ導入等については現在予定していないが、計画の改定にあたり若年層の動向も知る必要があるため、18歳以上を対象とした県民意識調査とは別に、18歳未満の高校1、2年生を対象とした調査を行い、今後の対応策を検討したい。

委員

前提として、消費者問題については、契約に関する情報と悪質業者のトラブルとは別物の問題であるため、これを同一で語るには難しく、様々な場面で伝えていくこと自体も難しいと思う。

若年者向けや高齢者向けに出前講座を実施しているが、受講後にテストを実施するなど、出前講座の評価を行っていただきたい。実施回数も大事だが、出前講座で何を身につけたかが大事だと思う。消費者教育推進計画（以下、「計画」という。）についても同様に、取組の結果、消費者被害がどのように変化したかという評価が必要だと考える。

また、市町村との連携について、何か実施の予定があればお伺いしたい。

事務局

第1期の計画では実施回数が数値目標の中心であったが、第2期の計画には実施回数だけでなく、評価の部分を盛り込むことも検討したい。

また、市町村との連携については、市町村の相談窓口等にイレギュラーな相談があった場合には、センターの相談員が相談を受ける体制を採っており、センターの相談員が各市町村の相談窓口を訪問しお話を聞く機会も設けている。市町村との連携は大変重要だと考えているので、引き続き充実させていきたい。

（４）「第２期高知県消費者教育推進計画」の策定について

（５）消費生活等に係る県民意識調査について

事務局

資料３及び資料４により説明。

委員

県民意識調査の設問項目のうち、問１の副問に、トラブルに遭った原因を尋ねる設問を追加してはどうか。消費の行動のベースにはこうなりたい、こうしたいという欲望があるため、冷静になれず被害に遭うケースが多く見受けられる。どんな被害に遭ったかを問う設問も大事だが、被害に遭った際にどれだけ冷静に自己分析ができるかが必要であり、そこへの働きかけも必要ではないか。新たなアプローチの仕方も見えてくると思う。

委員

コロナ禍において、対面販売から電子取引が増加するなど、消費者問題が変化してきており、コロナ終息後も電子取引への消費の流れは止まらないと思うので、そこに対応した

計画を策定していただきたい。

県民意識調査の問4については、選択肢に警察を入れていただきたい。また問7についても、選択肢にPTAや父兄会を追加してはどうか。幼少期からの消費者教育が必要だと考えるが、中でも家庭教育が大事だと思う。それに対応するには、家庭で教育をする保護者への消費者教育の場が必要になるのではないかな。

事務局

会の持ち方としては、今回から県警察本部の方にオブザーバーとしてご参加いただいている。ご意見いただいた第2期計画については、消費の実態状況の変化を踏まえ、その変化に対応できる、実効ある計画にしていきたい。

委員

事務局は、本日出た意見を反映し、県民意識調査の実施と次期計画の策定を進めていただきたい。

委員

直接関係はないが、参考資料1の消費生活条例第31条の2項に「消費者からの苦情の調停を行う」とあるが、調停を行った事例はあるかな。

事務局

把握している範囲では事例はない。