

**「第 56 回高知県消費生活審議会」での委員の意見の対応状況**

(1) デジタル社会で高齢者のネット被害の増加を懸念。被害内容を掘り下げて調べてほしい。(笹岡会長)

(取組内容)

**【主なトラブル】**

- ・インターネット通販（サプリや化粧品などの定期購入）
  - ・偽警告で購入させるウイルスソフト、アダルトサイトのワンクリック請求
- ※ネット以外では訪問販売や電話勧誘販売

**【要 因】**

- ・高齢者へのスマホの普及によりインターネット通販が浸透
- ・新型コロナ感染防止のために外出を控えた高齢者の増加
- ・加齢や認知症等による判断力の低下（70代から増加傾向、80代から急増）。

**【課 題】**

- ・一人暮らしや周囲との関係性が低い社会的に孤立した高齢者に情報が届きづらい状況（コロナ禍でこの傾向がさらに高まりを見せている）

**【今後の対応】**

これまでの広報活動に加え、

- ・消費者に身近な地方公共団体である市町村と連携し、デジタル社会での高齢者のネット被害について啓発活動を行う。
- ・既存の福祉・保健のネットワークを利用し、被害に遭いそうな高齢者に向け、注意喚起を行う。
- ・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。

(2) 消費者啓発の回数などを増やす工夫をしてほしい。(中川委員)

(取組内容)

- ・市町村の広報誌への掲載依頼（成年年齢引き下げ関係）を行った。今後も地域見守り情報の掲載を依頼していく。
- ・消費生活センターに相談をしてくる方は、ホームページを見て、電話をかけてくる方が多い。そのため、消費者が困ったケースを想定し、その場合の対処方法を示すことで一定の対応ができるよう、センターのホームページを更新している。
- ・資料 2-1 の「高知県消費者教育推進計画 数値目標」に記載しているとおり、今年度は、若年者向け消費生活講座を 30 回、SNS での情報発信を昨年度と同程度の回数、高齢者向け等消費生活講座を 45 回、すでに目標値を達成している地域の見守り情報の発信先、暮らしのサポーター登録者数についてもさらに増やすよう取り組んでいくこととしている。

(3) 県内の消費者被害はインターネットが中心で、消費者被害に加担しているのは県外事業者が大半である。県外事業者の意見を聞いたり、通販業者を指導したりする場はあるのか。(廣末委員)

(取組内容)

- ・新たにオブザーバーとして、県警察本部 生活環境課(サイバー対策室)が審議会に参加。インターネットに関連する県内の被害状況や対応、注意点などの助言をいただくことにしている。

(4) SNS(インスタグラム、フェイスブック)のフォロワー数が少なすぎるのでもっと増やす取り組みをしてほしい。(菊池委員)

(取組内容)

- ・若者に人気のある芸能人が、消費者問題を啓発している動画の紹介画像を掲載した。
- ・高知県の若者が作成した、消費者問題の啓発動画の紹介画像、動画を掲載(10月下旬)する。
- ・インスタグラムのQRコードをパンフレットに印刷し、出前講座等でPRする。
- ・高知県の公式ツイッターも活用していく。

(5) 消費者教育や消費者に対する啓発について、市町村とさらなる連携強化をしてほしい。(上岡委員)

(取組内容)

- ・当年度に予定している取組等を一覧にまとめ、市町村にメールで送付(4/22)
- ・相談員基礎研修においても、広報や事業内容について説明(5/31)
- ・秋に開催予定の市町村担当者会で、広報計画や事業内容などの情報交換を予定