

「第 60 回高知県消費生活審議会」

日時：令和 5 年 10 月 30 日（月）10：00～11：40

場所：高知共済会館 3階 桜

出席：佐竹委員、金岡委員、福永委員、本間委員、宮本委員、勝木田代理委員、
中川委員、廣末委員、菊池委員、藤田委員、下元委員、宮上委員、白石委員、
笹岡委員、上岡委員

議題：次第参照

議事

(1) 消費生活相談の状況について

事務局

資料 1 により説明。

委員

サービスについて、フリマアプリとかオークションとかといった、消費者間取引とされているものは県立消費生活センター（以下、「センター」という。）に相談は来ているか。あるとすれば、どこに分類されているか。

事務局

フリマアプリやオークションに関する相談も実際寄せられているが、直接分類には上がってきていない。センターでは事業者と消費者との間のトラブルに関する相談を中心に受け付けており、フリマアプリなどは消費者対消費者というところになるので、助言はさせていただくが、センターの業務外ということで、「他の相談」になる。

委員

いわゆる消費者まがいとか、一般の消費者なのか事業者なのか見分けが付きにくい出品者等がたくさん出ているが、その辺は話を聞いて一応分類されているという理解でよいか。

事務局

お話のようなケースについては、分類していない。お話を詳しくお聞きするが、例えば

オークションやフリマアプリのトラブルについては、そのサイトを開設している事業者への相談を勧めることになっている。

委員

6 ページにあるような化粧品の流れは、20 歳代未満に化粧品に関する相談のウエートが高いと思うが、一旦、20 歳代、30 歳代で落ち込んで、40 歳代、50 歳代、60 歳代とトップで、70 歳代もまだ依然として化粧品が高いウエートを占めている。それはどのような消費活動に基づくものか。

以前、都会の女性がたくさん化粧品を買うため、キャッチセールスがたくさんあったというのを実感しているが、そういった消費者行動が高知県内の主要な市町村で見られるのかどうかを伺いたい。

事務局

化粧品に関する相談だが、消費行動する、購入するパターンとしてここに出てきているのは、大半がスマートフォンでの購入である。最近では SNS 等を見ていると、化粧品を安く売っているというような内容の広告が飛び込んでくることがある。動画等を見ている最中にそういう広告を見て、その場でクリックをしてサイトとつながってしまい、詳しくその契約内容等を確認しないまま、あるいは確認ができないような画面のまま、定期購入と認識している方もしていない方も中にはいると思われるが、定期購入と認識していても、1 回目を受け取ったらすぐ解約の連絡をすればいいというふうな考えのもと、購入の申込みをしているというのが大半である。その中でも、これは事業者の方の問題かとは思っているが、必要な期間内に解約の連絡ができないので 2 回目が届いたというのが、今問題になっているパターンのほぼ全てだと認識をしている。

キャッチセールスについては、法の整備が進み規制が強化されたことで、現状としてはほとんどないと見ている。

委員

それまでもネットが多くなっていったが、コロナでこの 3 年ぐらいますますネットや携帯電話で注文することが増えた。私も商店街で仕事をしているが、サービス、物販の両方を取られているみたいで、5 月以降もそちらへ流れた分が帰ってこないのが実情。

相手先に店舗があって、いつでも話ができるのであれば文句も言えるし、いろいろ改善もできるが、相手が全然分からないということで、これは高知県だけの問題じゃなくて、多分全国同じようなことになっていると思われるが、それを連携しながら相手からど

のように被害者を守るのか。詐欺まがいもあると思うので、そういうことも連携しながら救済していくように、警察にも十分お世話になりながら、できるところから調べていかないと、ますます購入詐欺の事実が増えていくように思う。結局、相手が分からないので、この場で話してもなかなか解決の糸口がつかめない。特にコロナでこういう状況が進んでいるので、よろしくお願ひしたい。今のところお聞きすると、センター側も全然つかないという話であったので、ちょっとでも糸口となるよう、つかむような努力をしていただければ。

委員

これからもネット販売というのがどんどん増えてくると思う。自分もメルカリやラクマで商品を見ると、同じような値段で海外の製品もいっぱい並んでいる。これは絶対業者だなというのがあって、購入した人に聞くとバッグなんかでも取っ手がすぐに駄目になったとか、いわゆる偽物、そういうものが大量に流れている気がする。多分、そういうところをこれからの消費生活相談では中心に掘り下げていくべきじゃないかと思う。

(2) 高知県消費者教育推進計画の進捗状況について

事務局

資料2により説明。

委員

センターと県立大学の連携講座について、大学生は、履修者で102名ということになっている。今後は他大学の単位互換制度を通じて、県内の大学生がこの連携講座を続けられるようにということを今計画しているので、また相談させて欲しい。

委員

No.18のくらしのサポーターだが、この夏にくらしのサポーターをやっているという方が2度ほど高知市のセンターにお見えになって、「サポーターとしてもっと活躍の場が欲しいが、高知市さんで何をやってるんですか、僕たちにお手伝いできることはないですか。」という提案をいただいたことがあった。お二人とも高知市の方だったが、「僕たちは高知市でやりたい、高知市で何かないか。」ということでおっしゃっていただいたが、そもそも県の仕組みなので、今高知市がお願いできる具体例はないが、県のセンターと市町村とで何か

連携ができるとしたら、市町村も有り難いなと思ったことがあった。

事務局

くらしのサポーターについては、話にあったように自分たちももっと地域と密着した活動をさせていただきたいところ。県と地域という距離感もあるので、やはり県と市町村、それから市町村とサポーター、それぞれの連携が必要と考えている。今現在、活動いただいている内容も、あまり市町村では周知いただけていない部分もある。サポーターの活動状況を市町村にお知らせをし、認識していただいて、一緒になって地域で情報提供等をしていただけるような方向で取り組んでいきたいと思っているので、また折に触れて相談させていただければ。

委員

評価の指標において、計画どおりに取り組んでいるという判断は担当者レベルでやるのか、全体において第三者のチェックが入るのか、あるいは例えばそれ以外にラジオの視聴なんかにもある、対外的な活動内容の評価について調査はされているのかをお伺いしたい。

事務局

評価は各担当課でそれぞれ行っている状況で、話にあったような「ラジオの視聴者の意見を聞く」といったところまでは、まだできてない。

委員

担当者だけでもいいが、違った観点でやっていることを点検したほうがいいのかもしい。自分でつくって自分で全部やって、そこで全部完結するのはちょっと違和感がある。学校の成績じゃないけど、何点以上は丸でもいい、これはどういう点で二重丸かといった項目があって、それが項目どおりだったら丸で、それ以上だったら二重丸という、そういう基準は評価に入れてあるのか。

自己完結することもいいが、今後は、やっぱり第三者の目も通したほうがいいんじゃないかなと思ったので。最終ジャッジメントはここしかないんだから、そうすると大事な判定をやっぱり自分たちでやってしまうとどうかなという気もするので、一応提案したいと思う。

事務局

各表の左から三つ目ぐらいのところに、取組項目・令和8年度の成果指標があるが、そこに数値目標を入れている項目については、今年度の実施評価も、令和8年度の成果目標に対する今年度の実施状況を見ながら行っている。

委員

くらしのサポーターに関する役割の話もあったが、くらしのサポーターは数を増やせばいいということではなく、中身の問題。私はずっとくらしのサポーターをしており、チラシを配ったりする行動に参加しているが、普段は何もしてない。もうちょっといろんな面で活躍するような場を考えないと、数だけ増やして自己満足ではいけない。

事務局

質の充実も考えていきたい。

委員

たくさんいろんな資料をいただいて、それをどうやって学校で私は活用していくかというところが一つ課題かなと思っている。

子供たちは自分で小銭を握って駄菓子屋へ行って、お菓子を買うという、そういう実際にお金を使うという場面がとても減っているのではないかなと思う。家の近所や校区に駄菓子屋さんがあるというのが、今すごく減ってきている。うちの学校でいうと近くにあるので、子供たちがいつも楽しみにしていたりするが、そういうことがすごく減ってることと、例えば親がネットで買物をしていると、やっぱり子供たちも、それが当たり前になってきて、お金の価値が分からない子供たちというのがすごく増えてきてるんじゃないかなと思う。

前は、算数なんかで「数を見ても分からないけど、お金を見たら分かるよ。」みたいなことがあったが、今はお金を見ても分からない子供たちというのがいる。お金に触っていないかなと思う。物を買うことは対面でその人との触れ合いもあったが、今はお母さんがネットで買ってきて、ネットで買ったものがぼんと自分の所にやってくるということで、物とお金の価値とか、そういう人との触れ合いとかということがだんだん薄くなってきて、学校でそのことをどういうふうに教えていったらいいのか、指導していったらいいのかわからないところなので、たくさん作っていただいている資料等も使いながらやっていきたいかなと思うことが一点。

ただこれと相反するけれど、今、小中高生みんなパソコンを持って学習をしているので、高知県の場合は「高知家まなびばこ」という県の教育委員会のホームページがあって、そういうところから小学生でもいろんな情報をいただいて学習をするというのがもう当たり前になっている。その相反するインターネットの良い使い方として、そういうところで子供たちに消費生活だとか、お金の大切さだとか、もし子供が自分で調べようと思ったときにそこにアクセスできるみたいなものがあったら、ちょっとうれいかなという気もしている。大変たくさんの県民の皆さん全般にわたって消費生活の教育の対象があるので、なかなか一つ一つ大変だと思うが、学校現場としてはそういうところもあつたらいいかなと思ひながら、子供たちの消費生活というものをもう少しきちっと見ていかないとけないなと思ひた。本当に現場だけでは分からない家庭の変化というのがすごく大きいかなと最近つくづく感じていたので、ちょっと感想を。

委員

3 ページの 10 番の高齢者向けの出前講座だが、先ほど高齢者の被害なんかはどんどん増えているという話があつたが、自分も 9 回で 160 名というのはあまりにも少ないなという気がした。県内のいろんな所で老人クラブ連合会の会とかもやっていると思う。要は、この人数は待ちの体勢じゃないかなと思ひののだが、そうじゃなくて積極的にこっちからもっとプッシュして、そういう所に行って話させてくださいという動きなんかも必要じゃないかなと思ひた。

(3) 高知県食品ロス削減推進計画の進捗状況について

事務局

資料 3 により説明。

委員

県内の食品ロス発生量を 4 年間で現状より 5.2%削減するという事について、県内の食品ロス発生量はどのように推計しているのかということをお聞かせ願ひたい。もちろん団体としてはロス管理しているのだから、どれだけ廃棄に回ったのかというのは把握しているが、県内の総合の量はどのように把握しているのかということと、私達も、フードドライブとかいう事に今積極的に取り組んでいるけれど、本来廃棄される物ではないのかもしれないが、そういう形でリサイクルに回した量というのは県として抑える方向なのか、

それとも各団体がやっていることを啓発するというのが役割で、フードドライブなどに回している食品等の量を把握して、それを集計したりとかということをしているのかどうか、ということをお聞かせ願いたい。

事務局

食品ロスは、家庭から発生する家庭系食品ロスと、事業所等から発生する事業系食品ロスの2種類に分かれており、家庭系食品ロスについては来年度実施予定の組成調査で数値を押さえることとしている。この組成調査は、昨年度も実施をして、高知市と四万十町において実際に家庭から排出された燃えるごみを幾つか抽出して集め、それを開いてその中に食べられるにもかかわらず捨てられているものがどれだけ含まれているのかという、その割合を高知市と四万十町それぞれで算出して、県内の市部については高知市の割合、町村部については四万十町の割合をそれぞれ掛け合わせて家庭系食品ロスの発生量を推計している。

事業系食品ロスについては、農林水産省から毎年食品リサイクル法に基づく定期報告が出されており、その食品ロスの廃棄量の割合等に基づいて算出しているものと、その定期報告の対象外の比較的量の少ない事業所については、そちらも隔年で農水省が委託をして実施している調査があり、そちらで算出された発生割合を県内の事業所で発生している廃棄物の量に掛け合わせることで、事業所から発生したと思われる食品ロス発生量を推計しているところ。こちらの家庭系食品ロスと事業所系食品ロスを合算して、昨年度の推計では2万8,000トンが高知県内で発生しているということで推計をしている。

フードバンク、フードドライブ等で集約をした食品量について把握をするのかということについて、現状では把握できていない。というのも、まだまだフードバンクなりフードドライブへ食品を提供するということが県内で十分浸透している状況にはないだろうと思っており、そもそもそのフードドライブという言葉も十分ご存じでないという県民の方も多数いらっしゃる。そういうことで、現状こういったフードバンク、フードドライブへ不要な食品、食材等を提供する、こういう取組もあるということの周知啓発を図っていくところ、現在のところポイントを置いている。今後、その効果等を検証していく中で、実際どれだけのものがフードバンク、フードドライブ等へ提供され無駄になることなく利活用されたのか、そういうことを把握していくことも検討をしていきたい。

委員

今、相対的な貧困家庭も増えてきており、単身世帯も増えてきている、お年寄りや子育て世代の方々でご飯を食べられない方が増えてきていると思う。従って、フードドライブ、

フードバンクの試みというのはますます実現させなければいけないことだが、一方で、家庭からのごみを減らしていくとなると、安定的にそういった食品をそういったところに回すということをやっていくためには、事業系の食品ロス回せるようにしていくというほうがいいのか。

委員

実際に今フードドライブ、フードバンク、また子ども食堂で使われているのは、一般的にロットがまとまったものでないと困るので、そういう事業系で何か要らないものを受け取って次に回しているというよりは、今は本当に社会貢献の一環として寄附、提供をいただいているというのが現実。今後フードドライブで一般の家庭からしっかり出てくるのか、どうマッチングをしていくかということが大きな課題であり、それをどう集積するのか。それから、バラバラのものをどう子ども食堂やフードドライブでうまく使っていくとかということ。今、フードドライブも一定のルールを決めて、一定その賞味期限が長いものとかしか受け入れないとかいうことをやらせてもらっているが、どうマッチングしたり、渡されたもののロスを増やしてしまったりしないような仕組みづくりというのが大事。今、賞味期限が短い生鮮食品とかもいただいて、子ども食堂もしっかり使っているが、今県内で実働している子ども食堂は80か所ぐらいあるけれども、その中でも45%ぐらいが食材の収集に苦労しているという状況がある。提供先が増えてないこともないが、それをどうマッチングしていくかというのがすごく難しい課題だと思う。

委員

安定的に供給するためにはそういう事業者の協力が必要だということは承知した。日本だけじゃないが、海外ではクリスマスシーズンなどで一部の商品を消費者が買ったものを置いていくというような取組とか、商品の値段に上乗せしておいてそれで提供してもらおうとか、そんな手段などを見たことがあったので、いろいろアイデアがあると思った。

委員

9ページのてまえどり啓発キャンペーンのことを聞きたいが、啓発物のレールポップとかマグネットとか、これは啓発する期間を書いてないが、スーパーなどの協力団体の企業は10月31日が終わったら一斉に外すのか、それとももったいないから置いておくという形か。

事務局

県から各事業者をお願いをしているのは、食品ロス削減月間に合わせて「てまえどり」の啓発をお願いしたいということで、配布させていただいている。ただ11月以降については各事業者の判断でそのまま引き続き利用いただくことも可能ということで協力をいただいている。