

「第 58 回高知県消費生活審議会」

日時：令和 4 年 11 月 22 日（火） 10：00～12：00

場所：高知共済会館 3 階「桜」

出席：手島千代子、福永早苗、本間ともみ、宮本光教、北村和代、菊池直人、宮上佳恵、
白石研二、笹岡貴文、上岡志乃

議題：次第参照

議事

（1）消費生活等に係る県民意識調査の結果について

事務局

資料 1 により説明。

委員

今回の調査で高知県の実態が把握できたところだが、高齢化や少子化等、全国又は他県と比較していくとよいのではないか。

事務局

高齢化や成年年齢引下げ等、次の議題である計画の中では一定盛り込んでいる。少子化や高齢化が進んでいる他県の取組等も研究したい。

委員

設問内容について確認したい。問 3 副問 1 の選択肢 1 に「架空請求、不当請求、振り込め詐欺」とあるのは支払に関するものとしてまとめているかと思うが、不当請求については、選択肢 2、3 などほかの選択肢にも該当する可能性があると思う。今回の調査において、架空請求、不当請求及び振り込め詐欺を一つの選択肢にまとめた趣旨を伺いたい。

事務局

この設問は、8 年前に実施した県民世論調査と同じ設問にしており、それぞれの項目が前回調査からどう変化しているか、経年変化を見るために設定したもの。

(2)「第2期高知県消費者教育推進計画」の素案について

事務局

資料2～資料5により説明。

委員

今回の計画案は素案だが、本日の意見やパブリックコメントを経て、次回の審議会に出てくるのはほぼ成案となるのか。計画に対して意見を言うのは今回が最後か。

事務局

次回の審議会でも意見をいただいたものについては適切に修正していく。

委員

数値目標について、どういう考え方に基づいて数値を設定しているのか根拠を伺いたい。

事務局

定量的な計算式があるものではない。今回の県民意識調査等の状況を踏まえて数値として出したものであり特に計算値ではないため、目標として低すぎる等のご意見があれば修正していきたいと考えている。

委員

国の目標を参考にしたわけではないのか。

事務局

国で設定している数値目標はないため、県で自主的に設定したもの。

委員

44～45 ページでは、重点的に取り組むことが分かりやすくまとめられている。この目標に向かってトラブルがないように進めてもらいたい。

現在は、成年になったばかりの人からの相談は例年どおりで特に増えているわけではないとのことだが、時代はどんどん変わるので、今後どう増えてくるか心配している。若年者には学校教育で、高齢者も詐欺等の手口が高度化しており、目標を立てて取り組んでいってもらいたい。

事務局

国では消費者教育推進会議が開催され、基本方針の見直し案が10月28日に出されたところ。その中でも成年年齢の引下げを見据えた新たな教材の開発もしており、国の動きも見ながら県としても消費者被害の防止に努めていきたいと考えている。

委員

「第2章(1) 高齢化の進行と地域コミュニティの衰退」とあるが、文章中には「高齢化の進行」と「地域コミュニティの衰退」という両方の見出しを書こうとしているのか、それとも「高齢化の進行」により「地域コミュニティの衰退」につながっているという趣旨で書いているのか。現在の文からは地域コミュニティの衰退についてが読み取れない。また、高齢者の定義が65歳以上とされている場合と、60歳以上とされている場合があるが、使い分けの意図を伺いたい。

事務局

「高齢化の進行と地域コミュニティの衰退」について、素案では、高齢者の単身世帯の増加が地域コミュニティの衰退につながっているという趣旨で書いているが、地域コミュニティの衰退についての記述は弱いと感じているところ。加筆修正する。また高齢者の年齢については、厳密にいうと65歳以上が高齢者とされているが、統計データ上65歳以上のデータがない場合に、やむを得ず60歳以上のデータで代替している。

委員

調査結果の中で、相談先として地域包括支援センターを選ばれている方が結構いたのが意外だった。地域包括支援センターは介護保険の入口となるところで、高齢化の進行と併せて判断能力の乏しい方の問題がある。そうした方への対応は見守り活動では厳しく、どう関わっていくかが重要となる。44ページに記載のある「くらしのサポーター」について、地域にそういった人的資源があるのであれば、どう活用していくかを計画の中で具体化していただきたい。

また、「エシカル消費の推進」の中で「フードバンクに寄付する県民の割合」を数値目標として挙げているが、フードバンクが食品廃棄の最終窓口のようになってしまわないか懸念している。子ども食堂では生鮮食品を求めているケースもあるため、フードバンクに関するルールづくりにもご配慮いただきたい。

事務局

地域包括支援センターは、高齢者の相談窓口だけでなく、認知機能が低下している高齢者を含め、障害者も含めて包括的に対応する機関として、各市町村に設置されているもの。

消費生活センターとしては、高齢者からの消費生活相談が多くなっているため、市町村と連携し、地域包括支援センターとも情報共有の取り組みを進めていきたいと考えている。また、くらしのサポーターについては、あくまでボランティアとして登録いただいているもので、イベントへの協力など呼び掛けは行うが、支援をしていただかなくてはならない立場ではない。ボランティアということで個人情報の問題等もあり、サポーターの活用は難しくなっている。

事務局

フードバンクについては、本年3月に「高知県食品ロス削減推進計画」を策定し、食品ロス発生量の削減やフードバンク等に寄附する県民の割合などを数値目標として定めている。また、今年度中にフードドライブの手引きを作成するようにしており、フードバンクやフードドライブが食品廃棄の最終窓口とならないよう、手引きの中で明記していく。

委員

くらしのサポーターの登録者数を数値目標しているが、サポーターがどんな活動をしていくかや、その評価の対象を計画の中に入れてもいいのではないかと。サポーター登録をした後、どう活動していくかが問われるため、どういう活動をしてもらうということをいれたらどうか。

同じく、SNSでの情報発信についても、回数ではなくどの程度認知されたか等、内容の評価というところを考慮してはどうか。

事務局

サポーターの役割については検討させていただく。

SNSの情報発信については、回数ではなく効果の評価ということで、計画の中間見直しでの意識調査の中で、認知度や消費者被害にあった方の割合等、どの程度改善されたかの把握をしていきたい。

委員

1 ページ目の「計画策定の目的」のところで、「被害に遭わない自立した消費者」「より良い社会の発展に寄与する消費者の育成」を消費者教育の目的として書いている。高齢化率が30%近くになっており、地域包括に期待している声も多いが、包括支援の方も自身の役割を考えている中、県としては点ではなく、面での消費者教育というところを書けたらよいのではないかと。

次に、「重点的に取り組む施策」の中では、「消費者トラブル」と「消費者被害」の言葉が

両方使われているが、被害とトラブルで意味合いが変わってくる。消費者被害は事業者側に問題がある場合に、消費者トラブルは消費者側にも甘さがあった場合をいうと考えている。被害に遭わないための働きかけと、トラブルに遭わないための働きかけを分けて書く必要があるのではないか。

また、高校生への意識調査において、約半数が学校教育の中で消費者教育を充実させてほしいと回答しているのに、「重点的に取り組む施策」の中で、教育委員会についての記載がないのはもったいない。若年者への消費者教育としては、適切な情報に自分でたどり着いて選ぶことができたり、消費者被害に遭った際にリカバリーできる力をつけていくことが重要。高知市のセンターでも、中学生向けに決済に関する啓発資料を作成しているが、内容が難しく、配布しても家庭で親も解説できないのではないかとされているところ。そういった意味でも若年者への消費者教育で重要となるのは、家庭ではなく学校だと考えており、もう少し学校を巻き込んだ計画にしてもらいたい。

事務局

「計画策定の目的」の書きぶりについては、高齢者の見守り等がさらに重要になっているため、点ではなく面での消費者教育というところを加筆修正したい。

「トラブル」と「被害」の書き分けについては、認識が不十分なところがあり、今回の意識調査の中でも併記している箇所があるが、今後の調査及び計画では修正していきたい。また、若年者への消費者教育について、学校の先生向けに教育センターで研修もしているところだが、教育委員会とのさらなる連携について検討する。

委員

くらしのサポーターには私自身も登録をしているが、登録の流れとしては、賢い消費者になることを目的とした消費生活講座等を受講した後、サポーターへの登録の呼びかけがあり、承諾した人がサポーターになる仕組み。20名受講していれば、登録するのは10名いかない程度だと思う。講座自体は受講しても、その知識等を地域で活用したり、社会貢献しようという方は少なくなってしまう。7年間で100名近く増やすのはなかなか難しいと思う。せっかく講座を受講されている方がいるので、受講者数も併せて報告していくとよいかと思う。

また数値目標で、「フードバンク等に寄附する県民の割合」を令和11年度には3倍の5.1%にするとしているが、令和3年度の数値から急に令和11年度の目標を出すのではなく、要所所で年間目標を立ててはどうか。

事務局

毎年の消費生活審議会で、くらしのサポーター登録者数については報告をしているところ。次回からは養成講座の受講者数も併せて報告していく。

食品ロスの目標については、本年3月に策定した「高知県食品ロス削減推進計画」の中で、フードバンク等に寄附する県民の割合を、令和7年度までの4年間で3.4%とすることとしている。同じ割合でフードバンク等に寄附する県民の割合を増やすということで令和11年度の目標を5.1%ととしている。令和7年度までの目標が3.4%としており、それを継続する形で令和11年度には5.1%という目標を設定している。

委員

資料4の上部に「自ら気づき、判断し、行動することができる消費者に」という題があるが、「自ら気づき、判断し、行動することができるエシカルな消費者に」というように「エシカル」という言葉を入れられないか。

事務局

「エシカル」という言葉は徐々に広まってきているところなので、注釈を入れながら「エシカルな消費者」として追記する。

委員

別の委員さんから年度別での目標値という意見があったが、7年間の計画で現状の数値と最終年度の目標値だけでは理解しづらく感じる。参考資料として中間点の目標等、目標値の変遷が分かるよう、次回までに整理していただきたい。

委員

県には、各主体とどう連携していくかというところをコーディネートしていただきたい。情報共有等は難しい部分もあると思うが、県にはいろんなリソースがあろうと思う。実態として、学校教育の現場では連携が難しいところもあり、学校での消費者教育の重要性も意識調査で指摘されているので、そういったところをコーディネートしていただきたい。

委員

この計画は、審議会、パブリックコメント及び県議会の先生のご意見を聞いた上で成案になっていくかと思うが、本日欠席の委員の意見も反映したいと思う。また、本日出席の委員でも言い足りないことがあれば、事務局へ意見を寄せて計画に反映させていくと考えてよろしいか。

事務局

本日欠席されている5名の委員には計画の説明に伺い、意見を反映させていきたいと考えている。また、本日出席されている委員においても追加で意見があれば伺いたいと思う。

(3) その他について

事務局

「四国4県連携消費者行政・消費者教育推進セミナー」の開催について報告。

(意見等なし)