

令和6年度 和歌山県消費生活審議会会議録

1 開催日時及び場所

令和6年11月1日（金） 13：30～15：00

和歌山県薬剤師会館 4階 大会議室

2 委員の出席者名

浅田 真理子 委員

浅野 喜彦 委員

岡崎 裕 委員

本村 めぐみ 委員

森田 拓哉 委員

相原 利江子 委員

石井 幸代 委員

鈴木 薫 委員

三毛 操 委員

大里 公子 委員

菊本 佳嗣 委員

田中 篤史 委員

中村 浩二 委員

前田 孝一 委員 以上14名

3 事務局出席者

吉富 生活局長

加藤 県民生活課長

安宅 消費生活センター所長 他担当課職員

4 議題

① 会長及び副会長の選任について

② 消費者苦情処理部会委員の指名について

③ 消費者教育推進部会委員の指名について

④ 和歌山県消費者教育推進計画の進捗状況について

⑤ 令和5年度県消費生活センターにおける消費生活相談状況について

5 傍聴者

なし

6 議事概要

開会

和歌山県環境生活部生活局長挨拶

議題① 会長及び副会長の選任について

和歌山県消費生活条例第30条の規定に基づき、委員の互選により「岡崎委員」を会長に、「森田委員」を副会長に選出した。

議題② 消費者苦情処理部会委員の指名について

和歌山県消費生活条例施行規則第8条の規定に基づき、会長が「浅野委員」、「森田委員」、「相原委員」、「石井委員」、「菊本委員」、「中村委員」を指名した。

また、委員の互選により「浅野委員」を部会長に選出した。

議題③ 消費者教育推進部会委員の指名について

和歌山県消費生活条例施行規則第13条の3の規定に基づき、会長が「岡崎委員」、「本村委員」、「鈴木委員」、「三毛委員」、「田中委員」、「前田委員」を指名した。

また、委員の互選により「岡崎委員」を部会長に選出した。

議題④ 和歌山県消費者教育推進計画の進捗状況について

事務局より資料3～5に基づき、報告を行った。

○本村委員

ライフステージに合わせた体系だった学校教育から、幼稚園や保育園から高齢期までの生涯学習、それから社会教育など様々な取り組みを全部網羅し、あらゆる年代にある方々がこうした学びにアクセスできるような取り組みは非常に素晴らしいなという印象を持たせていただいた。

私の専門の一つは、家族関係学で、地域社会に育つこどもをみんなで育てましょうなどの取り組みを行ってきました。

先だって岡崎先生のお誘いもあり、「こどもの人権」という授業を行いました。こどもの貧困の向こうには必ず保護者たちの貧困があります。そのような貧困の連鎖をたち切る手立てを学生たちと議論していると、親世代が自分たちに必要な情報や知識を獲得するためのスキルや技術を持っていないという、知識情報の貧困というのが存在しており、それも貧困の連鎖に繋がっているのではないかという指摘が出てきます。

「消費者教育っていったい何のこと？」とってしまうような、高等教育にアクセスしそびれた大人たちに向けて、そうした情報にアクセスすることができて、どんな情報を獲得できたら、それをどう自分が困っている生活に活かすことができるのかというようにいわれるシティズンシップ教育の理念的な部分を、消費者教育として、大きな狙い

も持ちながら今後進められていくとありがたいなというふうな感想をもたせていただいた。

○議長（岡崎会長）

最後から2つ目の項目についてです。教員を対象とした研修として、効果的なICTという活用研修の場があります。あるいは、前段の方にSNSで広告を実施するということがあります。これは時代の言葉だなと思ひまして、先ほど説明の中で視聴した消費者教育動画「消費者トラブルにあわないために」をSNS等を使って広告をする時代です。おそらく消費生活センターの統計などによっても、いわゆるネット関連の消費者被害は非常に増えているところだと思います。

特にこの4月に入ってから、いわゆるトクリュウと言われる犯罪形態、いわゆる闇バイトの問題が話題となっています。先ほどの動画の中に儲け話のトラブルという事例もありまして、これは儲け話に引っかからないようにしようという趣旨の広告と解釈をしています。その儲け話が出てくる前は、バイトを探すという行為があり、アクションとしては同じですけど、バイトを探すという行為、これが省庁的には厚労省。儲け話に引っかからないようにというのは、消費者庁。それが実はブラック案件だったとなれば、先ほど申し上げたトクリュウ犯罪となり、警察庁となります。若い世代が強盗などの形で検挙されるというような事態が、若者の1つのアクションの中で起こってくることを我々が意識したとき、それに対して我々がどうコミットできるかという視点を持つべきだと思う。消費者教育審議会の範疇を超えるのかもしれないけれども、社会はそれぐらいアクティブに進んでいて、私達が直接に責任を負うのは、和歌山県という自治体における若年層をどう守るのかという話だと思います。

儲け話に引っかからないようにということだけではなく、一連の流れの中でこういうような落とし穴があることを、幅広くカバーができるような対応が必要だと思います。

今回、検挙されたのは茨城県と千葉県ということで、実際に強盗に入ろうとしたのは山口県です。全国に広がりを見せる中で、和歌山県はそれに関してどういう形で、こどもたちを守るためのシールドを用意できるのかということが、我々も全てではないですけども、一端を担う必要があるのかなと思う次第であります。

このような若者の被害状況に対して、一番全体を包括的にカバーできるのは学校教育だと、私は思います。そのような状況に関して、教育委員会からも出席いただいておりますので、もし何か今対応していること、あるいは今後の予定があれば、ご意見をいただきたい。

○教育センター学びの丘

教育委員会がどのような対応をしているのか持ち合わせていないため、担当している消費者教育の部分について、お答えします。

現在、消費者教育に関する教員向けの動画をホームページで見れるようにしており、それを見ていただいて、役に立てていただく研修を実施し、現場でこども達に反映して

くださいとお願いしているところです。

○議長（岡崎会長）

一応、委員として要望させていただきます。

先ほども言いましたが、消費者教育をできるだけフレキシブルに、そして包括的に捉えていただく必要があると思います。いわゆるネットリテラシーとして、例えば儲け話に関しては気をつけましようとか、あるいは儲け話の先にあるリスクについてもきっちり認識ましようとか。そういうこともやろうと思えばできると思います。

こどもたちは消費者被害という言葉がわからないと思います。それよりもやっぱり目の前でこどもたち自身が一番危険にさらされていると思いますので、ぜひそのあたりも包括的にカバーできるような対応を今後、教育委員会にはご検討いただきたいというような要望を申し上げてさせていただきます。

○前田委員

会長がおっしゃられた若年層の方たちに教育をしていくということは私も必要だと思っています。ただ難しい課題だとも思っています。生命保険協会でも金融教育について取り組んでいますが、進学校などでは、受験の壁があり、話を聞いていただけないことがあります。その場合には、中高一貫校に対して、スポットを当てて進める発想で進めたところ、ご活用いただけたという事例がありました。アイデアレベルですが、教育委員会もそのようにスポットを当てて、取り組まれてもよいのではと思いました。

議題⑤ 令和5年度県消費生活センターにおける消費生活相談状況について

事務局より資料6に基づき説明。

○森田副会長

2点ほど質問させていただければと思います。

6ページの(3) SNSをきっかけとしたトラブルについてです。

私も日々相談業務等を行う中で、たまに聞く話で、解決することはかなり難しく、業者と連絡取れることがそもそもなく、取れたとしても、お金を持って逃げてしまうという事例が多いと思いますが、普段の相談業務の中で、実際に連絡がとれて、解決に繋がったという事例があれば、どれぐらいの割合なのか、お話できる範囲で教えてください。

もう一点、訪問購入について、これについてはご承知のとおり、特商法改正により規制されるようになり、それで被害が減っていくかなと思っていたのですが、増えているということは全国的な傾向か、それとも一時的なものか、もし増えていることに要因があるとしたら、どんなことが考えられるのか。お分かりになる範囲でお答え頂ければと思います。

○事務局

1 点目のご質問につきまして、解決した事例はもちろんございます。一方で、SNS の相談内容は多種多様でございます。SNS の広告を見て、化粧品を購入したが定期購入だったなどといった相談については、広告や事業者の HP の記載内容と、法令を照らし合わせて、必要な情報が記載されているのかどうかなどを確認の上、事業者と交渉した結果、解決に繋がっている事例は多数あると認識しております。

しかし、SNS をきっかけに儲け話や投資のトラブルにあったといった相談については、相対的になかなか解決が難しいと思っております。

解決や未解決の割合については、お答えできる持ち合わせがございません。

2 点目のご質問につきまして、訪問購入のトラブルが増加した要因は分かっておりません。8 ページ目に記載しております相談件数の通り、令和 4 年度までは横ばいで、令和 5 年度に急に増加したという状況です。全国的にも増加していると聞いております。令和 6 年度の動向を、引き続き注視したいと思っております。

○浅田委員

私は大学の教員をしており、キャリアデザインという科目の中で消費者教育も取り入れて授業を行っております。女子大で女子学生向けに授業を実施するということで、化粧品やエステ、整形などの話は大変反応が良いです。キャリアデザインというと就職支援みたいな印象だと思いますが、私自身は、ライフステージに応じたいろいろな消費者問題があり、そういった事を取り入れることによって、本当にどう生きるのかと生徒自身に考えさせることが重要と思い、授業に取り入れております。

学生に接している感触としては、相談するという手段をまだまだ個人レベルでは分かっていないと感じております。相談するという手段を知らなく、どこに相談したらいいのかも分かっておりません。

成年年齢も引き下げられてはいますが、まだまだ幼いと感じることが多々あります。例えば、親に言うと怒られる、親には黙っておこうということも多いため、相談窓口の啓発は重要と思っています。私自身もできるだけ多くの事例を紹介することと併せて、相談窓口についても紹介するようにしております。

本当に消費者問題は、課題が多岐にわたりますので、全く関係なさそうな科目であっても、消費者問題に繋げることができると、授業をして実感しております。

私自身もいろんな科目、あるいは大学内での周知なども行っていききたいと思っておりますので、若年層への啓発をこれからもお願いいたします。

閉会