

令和3年度第1回沖縄県消費関連計画専門部会議事概要

日時：令和3年10月14日（木）14時00分～15時30分

場所：県庁3階第5会議室

出席者：

沖縄県消費生活審議会

土屋 善和 委員 南 しのぶ 委員 小那覇 涼子 委員

東江 建 委員 宮里 憲 委員 高原 義信 委員

事務局及び関係課

消費・暮らし安全課長

消費・暮らし安全課 消費班長、センター主幹、主査

県立学校教育課 指導主事

議事：第4次沖縄県消費者基本計画（素案）について

内容：主な発言〔（ ）内の氏名は公表しない〕

第4次沖縄県消費者基本計画（素案）について

第1章 計画の基本的な考え方

意見無し

第2章 消費者生活を取り巻く状況と課題

委員：5P ウ デジタル化の進展・電子商取引の拡大

購入期限までの残り時間が画面上に表示されることで焦って契約してしまう、ことは非対面だけでなく、対面でもおこりえる。

事務局：記載の仕方を検討する。

委員：15P カ 消費生活に関する県民の意識について

「商品やサービス、不当な勧誘等についての苦情や不満をすばやくきちんと処理するところがあること」は前回調査より3%ほど満足度が下がっている。重要度は前回調査と変わっていないので、求めていることは多いが、相談するところが、認知されていないのか、浸透していないのではないのか。

事務局：前回調査より落ち込んだ理由はいろいろあり、わかりにくいと思うが、消費生活センターの立場からみると、最近は様々なトラブルがあり、相談先をインターネットで検索し相談するが、ネット情報でここに相談するといいいとか、この人に相談するほうがいいとか、ネットでの書き込みがあり、相談する人の目が肥えてきているというか、相談する人によるが、自分で解約返品の要望が通らなかった人が、前回の相談員はうまくやってくれたから前回の人が変わってと

か、この人がいいとか、要望が大きくなっている気がする。

消費生活相談の範囲を超えて、自分の言うとおりに動いて事業者と交渉しなさいという人が増えている気がする。

簡単につながるようになったことで、自分の要求が早く通らない、聞いてくれないという不満に結びつく土壌はあるのかもしれない。

委員：他の4項目と図で見ると、極端に低いように見える。

相談先がわからないという人も多いと思うので、浸透してないのかもしれない。

事務局：周知・啓発のチラシを配る等、やっていく

委員：消費生活の相談窓口は市町村にも拡充し、近くに相談窓口が増えているにもかかわらず、そういう結果が出ることについて分析が必要だと思う。

委員：市町村では週に1回しか窓口が開いてないとかがあり、市町村では限界がある気がする。気軽に対面できるとことか、電話でできるとか、認知度を上げていければと思う。

聞いた話で、ネットで検索すると、解決金を求めるサイトがあり、同じようなまた被害があうことがある。相談先をきちんと学習する教育が必要だと思う。

委員：調査の回答欄に理由とか書かれていれば、満足度の分析ができるのではないか。

委員：4Pのイ 民法改正による成年年齢の引き下げは世の中の情勢というよりも、これから始まることであって、確かに心配ではあるが、情勢に入っているのが並びとして違和感がある。

沖縄のことで言えば、片親の世帯が多いとか、4Pのグラフの世帯数が人数比で減少しているとかが要因と結びついてない感じがする。

那覇の周辺に若い家族が密集して住む背景でおこる問題とか、高齢化でいえば、ケアサービスの施設が絶対数が足りないとか、探せば現状の中にたくさん問題がある。画一的に捉えるのが適切なのか気になる。沖縄特有の問題のところでヤングケアラーとかの社会問題とか、沖縄特有の問題をもっと掘り下げて変えたらと思う。

事務局：消費者を取り巻く状況については、消費者被害の観点からみて、1番被害が増えそうな、高齢化、次に成年年齢引き下げにしている。

成年年齢引下については、今回の計画で重点的に取り組んでいきたいため、この並びにしている。

最初に全国的に消費者被害が増えそうな社会情勢を記載し、次に沖縄県特有の社会経済状況にしている。本県特有の状況については、検討していきたいと思う。

委員：消費者を被害者としての捉え方から入っているが、被害者意識というか、被害防止が少し強調されている印象がある。成年年齢が引き下がっても、大部分は防げる気がする。

親元にいる人が大部分で、対策するのも大事で教育も大事だと思う。今でも早く社会人になっている人がいて、自分で防げる力を学んでいる人達がいる。切り口を一つだけでとらえるのが適切か少し気になる。

事務局：現計画までは被害防止の観点から計画を作っている。

新しい計画からは被害防止と一緒に、自分で被害を防げるように消費者教育もしていくという観点で作っている。

委員：被害防止という観点しか見えなくなると狭くなる。圧倒的な大部分の消費者は普通に生活している。その人達のリテラシーを上げていく。金融とかITとか。底上げをする観点が必要じゃないかと思う。

委員：4年ぐらい前に若い人達、大学生を中心にクレジットカードのいわゆる名義貸し問題が起きた。1人の若い人が起業するので、それを応援していこうと。クレジットカードを作って、キャッシングして、お礼に10万円をもらう。若者の助けてあげたいという気持ちを利用した詐欺なんですけれど。そういうことが知らない人ではなくて、知ってる先輩とかから協力してくれないかと言われる。課題にも出てくるように、金融教育が大事になると思う。そこも含めて、年齢に合わせてしっかりしていかないとと思う。

委員：立ち位置の関係があると思いますが、どうしても消費生活センターの方々には相談を受ける側なので、問題をどうにか解決してあげようと思う立ち位置で考える。その一方で、委員が言うとおり、問題に対応するだけではなくて、問題に対応できる人を作っていく。みんなで作っていく。消費者教育というよりも、消費者市民教育。みんなでより良い社会を作っていく市民の1人だということで、その中でより良い社会、消費生活をしていくにはどうしたらいいか。問題は無かったとしても、もっとよりよい社会を作っていくんだという考え方がある。このあたりがなかなか難しい。

よりよい社会を作っていくにはどういうリテラシーが必要か考えていく必要がある。

CtoCの相談は増えてきているのか。たとえば、メルカリとか。今は消費者が生産して販売していくのが増えている。事業者と消費者のやりとりだと法律で取り決めがあるが、メルカリとかオークションとかの消費者どうしだと、消費者センターに相談がきても解決できないことがある。そのあたりは含まれないのか。

情報リテラシーについて、最近聞くのが、個人情報。自分の情報をどうとらえるか。LINEとかも無料で使えるが、自分の情報を入力してサービスを受けられる。情報にそれだけの価値があるからサービスを受けられるんだけど、一般の人達は無料だからと使っている。住所とか名前とか、もしかすると職業とかそういうのを提示して無料でサービスを受けている。そうしたことを世に出していくのも情報リテラシーに関連していくのかな。と思う。情報をどう扱うか、そのあたりも反映できるといいのかな。と思う。

第3章 消費者政策の基本目標及び施策体系

第4章 消費生活に関する施策の展開

委員：40Pの高齢者の消費者被害防止のところですが、消費者被害の観点から誰にも相談出来なかったり、被害にあいやすい属性なのはわかりますが、前回の消費者教育推進計画の専門部会でも出ましたが、リバースモーゲージとか老後の資金をどう活用していくかとか、あと、介護施設とか介護の利用サービスとか、被害だけじゃなくて、こういう部分も必要じゃないかと委員の方がおっしゃってた。教育の部分に含まれているならいいんですが、前にそういう意見が出ました。今、CMなどでリバースモーゲージをやっている、それは何？とか聞かれたりすることがあるので、被害だけじゃないことは大事だと思う。

48Pの県消費生活センターを消費者教育の拠点としてというのは、私は、基本計画と教育推進計画が一本化したことはとてもよかったと思っています。

確かに、センターにいると被害の防止というところはかなり観点が違って、とにかく被害防止というところに考えが行きがちなんです。実は逆に現場の相談員は消費者教育の重要性を一番認識している。次から次に手口を変えた消費者被害の相談がくるので、防ぐためには消費者教育が大事で、批判的な思考とか、どの分野から来ても、これは何？と立ち止まって考えることを小さい時からそういう思考を身につけないといけないと現場が一番思っている。県民の財産の流出を防ぐことも大事だし、小さい時からの消費者教育もすごく大事なことなので、そこを一体化して体制を整えていこうというのはとても大事なことだと思う。今回、大変良かったと思っています。

事務局：最初の高齢者への金融教育ですが、高齢者だけではなくて、若年者、そして、沖縄県は金融の知識が一番低いので、県民全員に必要だと考え、新しく「金融教育の推進」の施策を追加しています。

事務局：前回のリバースモーゲージや介護サービスについてですが、そのことについて講座をすると、講師の選定が難しくなる。銀行の営業の人等が不利益を被る部分まで説明するかが疑問。介護サービスについても同じで、業界の内部のことまで、こういうところに気をつけましょうと説明してくれる人がどのくらいいるのか、事務局としても勉強しないといけない。

委員：前は高齢者のところから意見が出たと思う。

リバースモーゲージだけでなく、トラブルだけではなく、全般のことを言っていたと思う。高齢者クラブとか連合会等から知りたいと要望があれば、確かに消費生活の1つの契約であるので、対応できればいいと思う。

委員：高齢化社会を危機意識をもってとらえている割には、対策としては教育をやる。施策としては教育のところでは打つ手が足りない。自力でなんとかしてという感じに見える。高齢化社会が到来している割には高齢者が住みやすい環境を作りましょうとか、いろいろなサービスをして行きましょうとかいうのが足りない印象がある。世の中、そういう動きが始まっていて、コープさんとかの宅配サービスとか高齢者にとって使いやすいサービス。そういう世の中の動きを捉えて、行政として何が出来るかを考えていくといいと思う。役所のサービスとかはいろいろなところにはいかないといけない。高齢者は足が悪い人が多いので、ワンストップでサービスを受けられるようにすると大分利便性があがる。相続とかそれぞれ高齢者が利用するサービスの窓口とかは散らばっていて、しかも証明書を何回も取りにいかないといけないと聞いていて、そこをワンストップにするだけでも高齢化社会のあるべき姿だと思う。もう少し、サービスの中身の工夫を高齢者に合わせて対応していくというスタンスが必要ではないか考えていくべきだと思う。ここも消費者というカテゴリの中で表現するには限界があるかと思いますが、高齢化の流れは止まらないのでそこにどう対応していくかの視点も必要だと思う。

委員：教育以外の行政のサービスや支援、高齢社会へのアプローチを消費生活の視点なので限定されるかもしれませんが、もう少し柔軟に描けないかと思います。

事務局：どういう手法がとれるかをもう少し掘り下げて勉強していこうと思います。

委員：28Pの食品表示法に関する巡回調査・点検件数の目標値は当たっているのか。

前回の指標と比べて、多いように思われる。

事務局：商品1個ずつの個数なのでコロナでなければ、例年このぐらいの件数の調査をしているので、問題ない。

委員：若い世代の健康食品の相談が増えているという説明があったが、対策としてはどこに繋がっているのか。

委員：健康食品と化粧品の問題は、商品自体の問題というよりかは景品表示の問題で、見ただけだと、商品自体に問題があるように見えるが、そうではなくて、それを契約するときの契約に問題がある。それはおそらく学校教育でとなるのかもしれない。

委員：インターネットに関する問題ということになるのかな。

事務局：インターネットに関する消費者被害の防止対策ということで、施策の方向性を作っているの中でその中で取りこんでいく。

事務局：何度も再掲で出てきますが、消費者教育講座の実施の施策の中で、生徒に対する消費者教育、契約のトラブルを防止する取組をしている。

委員：センターの統計は商品でカウントするので、健康食品でも契約に関する問題を品質に関する問題なのかわかりにくい。マルチ商法で健康食品が使われれば、それも健康食品と書くので、厳密に言うのは難しいが、たぶん定期購入が多いと思う。そうすると契約の中での学びになっていくと思う。

委員：消費者教育の担い手の育成とありますが、どのような方々をイメージしているのか。

各業界の専門家の方に担い手になってもらいたいのか、特別な相談員を設けて、その方に広い知識を持ってもらうのか。

事務局：地域の担い手であれば、自治会関係者や民生委員等元々担い手だった人に向けて、行政であれば、地域包括とかの公的機関、もっと広く担い手になっていただけるのであれば、関心のある方々が講座を受講して、関心を持ってくれればと思う。現状は、現在見守りの活動をしていただいている方です。

第5章 計画の実行性の確保

委員：進捗状況をどう県民に周知していくかが大事だと思う。

一般の消費者のみなさんにも取組が伝わるように発信したほうがいいと思う。

全体を通して1番気になっているのが、沖縄県民の生活のマナーを改善していかないとどうしようもないと思う。意識付けが必要。基本方針を掲げてみんなが一生懸命やっていることを当事者としてわかってもらわないと伝わらないと思う。

委員：これだけいろんな支援があるよという周知にもなると思うので、ぜひ県民の皆様にも広く伝わるよう何かアプローチがあるといいと思う。

委員：テレビでエシカル消費のもったいない、ロス削減等のCMがあるが、これまでは賢い消費者は賞味期限が長いほうを選びなさいだったが、今は短いほうを選びましょう。とあるが、まだ意味を知らない方がいると思うが、広告をすることによって、自然に身につくようになると思う。

これからトータルでいろんなことをプラスアルファで入れていけば、少しずつ変わって行くと思う。

詳しくは HP でとか、QR コードの読み取り付ければ、今の時代はすぐに情報を知ることができる。

委員：エコバックも始めはどうか心配だったが今は普通に皆さんに広まっている。賞味期限も案外、難しいですがやっています。エシカル消費と言えば難しく聞こえますが、地産地消を謳うことで、地域を発展させるとか、難しく考えないで、身近な日常生活に関わることをわかりやすく言えば、自然に出来るようになるんじゃないかと思います。

委員：今の意見をぜひ参考に、キャッチーな端的にわかりやすく、難しいと思いますが検討いただければと思います。

委員：SDGs で食品ロスが取り上げられているが、沖縄で問題になっているのは廃プラスチックで、観光立県のわりにみんなが散らかして、海とかが汚れている。消費者のみなさんに廃プラのリサイクルを当たり前に戻してもらえようとか何か仕組みないかと思う。沖縄だからこそやりましようとかの動機づけが必要だと思う。

委員：食品ロスもそうですが、沖縄ならではの SDGs に対する取組も検討できるといいかもしれないね。

委員：高校3年生が契約出来るようになるのが心配。PTA 連合会で研修をやるけど、どうしても全員は参加しないで、意識の高い子が受けている。子ども達はテレビを見ないのでどういふふうで啓蒙活動をしていくかが気になる。

委員：どうしても被害に巻き込まれるところをクローズアップされるが、ある種、自由に契約をできるようにする良さもある。自由に選択するためには責任が伴うというアプローチももしかすると必要になるのかなと思う。