

令和3年度第2回沖縄県消費生活審議会議事概要

日時：令和4年2月3日（木）14時00分～15時30分

場所：県庁7階第4会議室

出席者：

沖縄県消費生活審議会

南 しのぶ 委員 小那覇 涼子 委員 土屋 善和 委員

東江 建 委員 満名 悦子 委員 小浜 徹 委員

福地 敦士 委員 髙原 義信 委員

事務局及び関係課

消費・くらし安全課長

消費・くらし安全課 消費班長、センター主幹、主査

議事：

- (1) 第4次沖縄県消費者基本計画（案）について

【議事】

- (1) 第4次沖縄県消費者基本計画（案）について

委員： 第1回、第2回の専門部会での議事内容についての報告

計画については、事務局より素案の提出があり、説明を受けた後に専門部会委員で審議した。

第1回の専門部会（9月9日）では特に「デジタル化の進展・電子取引の拡大」と「高齢者等の消費者被害の防止」に関する意見が多くあった。具体的な意見をみていきますと、「デジタル化の進展・電子取引の拡大」については、No.2やNo.3のような取引方法の多様化や情報リテラシーに関する意見が挙げられた。また、「高齢者等の消費者被害の防止」については、No.4のような高齢者が利用する取引への対応や、あるいはNo.5のように消費生活という観点から高齢者の暮らしをサポートしていくことの必要性に関する意見が挙げられた。

初見の素案ではありましたが、各委員から活発なご意見があり、多方面からの議論がなされた。

第2回の専門部会（11月11日）では、第1回意見が反映された計画案をベースとした審議となり、第1回よりも詳細かつ具体的な提案もなされた。

No.1のような記述に対する表現の工夫やNo.3のような補足説明の加筆の必要性、No.4のような集計区分の再検討に関する意見がなされ、また、計画に対する意見だけではなく、No.6のような教材提供に関する要望もあった。

第2回の部会でも、様々な立場より多くの意見が挙がり、活発な議論がなされた。

審議を重ねることで消費者基本計画に対する理解が高まり、深い議論がなされ、充実した専門部会であった。

最後に部会長として本部会を通じて感じたこととして、今回2度の部会に渡り、沖縄県消費者基本計画の検討がなされたが、議論の中で特に印象的であったのが、問題対応に関する意見であった。

例えば、高齢者は様々な消費者被害に直面しており、成年年齢引き下げに伴い新たに成年となる18歳は今後多くの消費者被害に巻き込まれるということが予想される。そのため、そうした被害に対する救済や対応について検討されがちとなる。しかし、引き起こされる問題ばかりに注目することで、肝心の充実した生活やよりよい生活に目を向けるということがおろそかになっているのではないかという疑問もある。確かに被害の救済や防止をすることは安心した生活に繋がるが、それと同時に、今よりも良い生活を送る、もっと良い選択ができるようになるという観点から消費者に対してアプローチしていくことも重要である。

消費者教育では、消費者教育推進法の施行により、消費者市民社会の醸成、消費者市民の育成が目指されるようになり、それにより、消費者問題に対応するためといった対処療法的な教育だけではなく、権利主体として消費者の自立支援をする教育が必要とされている。

また、消費者は自ら社会や企業に対して働きかけていくことで、それらを形成する存在を消費者市民としている。ここからも問題にばかり目を向けるだけでなく、よりよい選択やよりよい生活を指向し、築ける消費者の育成が求められていることがわかる。

そのためには、資質・能力の育成が必要となる。学校教育では、特に汎用的な資質・能力の育成が目指されており、これは特定の場面、状況に使えるというわけではなく、生活のどのような場面でも発揮できる資質・能力のことを指す。

例えば、消費生活の場面に置き換えた場合、ある問題の対処法を知ったとしますが、この場合、教えられた特定の問題への対処はできるものの、それ以外の問題に対応できないということが起こる場合がある。日常生活の中でも、「これは教えられたけど、こっちは教えられていないからわからない」という発言がそれにあたる。教育現場においても子どもから「先生に言われてないからやりませんでした、わかりませんでした」という言葉を聞いたりするが、しかし、実際に社会にでると、皆さんもご承知のとおり、わからないことだらけで、そのわからないことに対して意思決定をしていなければならぬ。

そして、情報化・多様化する社会においては、特に私たちが今まで直面していないような未知の出来事がおこり、わからないからできないということでは通用しない。そのような状況でいかされるのは、特定の方法（いわゆるHOWTO）を知っているということ以上に、様々な状況に対応できる汎用的な資質・能力である。

騙されない・被害に合わないという前提はあるとは思いますが、それ以上に、どうやったらよい生活ができるか、良い社会ができるかを指向し実践していくことを考えられる方がより建設的でもある。

例えば、部会でも意見がありましたが、デジタル化や取引の多様性により、様々な問題にあうこともありますが、それらをうまく活用することで、私たちの生活はより豊かで便利になる。

話は少々変わりますが、以前私が高校生向けの高齢社会をテーマにした授業をした際に、このような話があった。今後ますます高齢化していく中で、高齢社会を生きる私たちはどのよう

にすればよいのかということを考える際に、例えば、年金の話であったり、出生率の低下、生産年齢人口の減少等による高齢者を支える人たちの減少、高齢者の単独世帯の増加あるいは高齢者のみの世帯の増加による老老介護など、高齢社会の抱える問題や課題を提示し、ある意味警鐘を鳴らすところから、高校生である自分たちもいずれ高齢者になるということ踏まえ真剣に考えなければならないという必要性につなげた。

しかし、現場の先生からは、警鐘をならされるだけでは高齢者になることをネガティブに捉えてしまうのではないかと、高齢者になるということもいいことがあり、もっとポジティブに考えて欲しいという想いより、高齢者が生きがいを持って生活をしているという情報も付け加えた。消費生活に関しても同様で、警鐘を鳴らし危機感をあおることで、必要性や重要性には気付けるが、しかし、せっかく便利で多様化した消費生活を危機感や懐疑心だけでみられるのは非常にもったいない。ネガティブに捉えるより、こんなこともできる、あるいはできるようになったというように、もっと良い方向へ向かえるような働きかけも必要なのではないか。

問題に対応することについても、対応策を全て網羅することは不可能である。したがってそれを全て消費者に伝えていくことも不可能である。私自身知らないことは多くありますし、しかも、常に新しい情報が生み出されていきますので、どのような状況におかれても、知識や情報には必ず不足はある。知識や情報の不足を常に補うよりも、いつでも使える資質・能力を備えておくことの方が、問題への対応という観点からも、現実的である。

そのためにも知識や情報の伝達だけではなく、消費者の資質・能力、具体的には情報リテラシーや批判的思考といった能力の育成であると改めて感じた。

行政の立場では、やはり、市民を守ることが最優先であるため、問題に着目していくことは当然であるかと思うが、よりよい市民を育てるということにも目を向け、計画においても、このような資質・能力の育成につながる支援ができればよいかと思う。

事務局：第4次沖縄県消費者基本計画（案）について説明。

委員：12ページの 県センターの苦情処理の件数で、若者のところを細かく分析したらどうかという提案をしたが、15ページで細かく6歳～12歳、13歳～15歳などと分けていて非常に分かりやすくなった。小学生や中学生はオンラインゲームの件数が高いという所で教育にも係ってくる。むやみに課金制度を利用しないように等の学習が必要である。また契約金額の高さにも驚いている。

50ページの公益通報者保護制度についての概要、通報の想定している範囲はどういったものか。

事務局：現時点でも制度はあり、働いている人たちの内部通報制度というものだが、令和4年度の6月からは一定規模の事業者においては通報の窓口の設置が義務付けられる。国が作成中のガイドラインの完成を待って、当課で企業向けに周知する予定である。市町村においては人数の規模によって窓口が設置される為、全市町村に設置されると見込んでいる。

委員：11ページの19行の図表の市町村受付相談件数だが、配置している件数が10市4町8村で22、配置していない市町村が1市7町10村で18で合計が40となっており、市町村1カ所

抜けているのではないか。

また、配置していない市町村に1市あるようなので、61ページの20行目及び28行目は町村ではなく「市町村」となるのではないか。

また、45ページの15行目は高齢等ではなく高齢者等になるのではないか。

会長：おそらく45ページは「者」が入るので修正する。

事務局：相談員を配置していない市が一つあるので、市町村という記載に修正する。40市町村のカウントについては、確認して修正する。

委員：49ページのエシカル消費の認知度が現況値3.3%と非常に低いのでどのような調査だったのか詳細を教えてください。この調査が広報啓発や普及促進をどのように行うかに繋がっていくと考えられる。

事務局：昨年、アンケート調査を委託して、様々な項目を調査した。一部抜粋ではあるが、8ページの5行目図表に記載している。一つ一つの項目だと、意識してエシカル消費を心がけている消費者は多いが、エシカル消費という言葉については浸透していないアンケート結果となった。

委員：エシカル消費という言葉は皆さんいろんな所で聞いていると思うのに、3.3%はとても低い。学校では家庭科で子どもたちに伝えているので、もしかしたら年代によって認知度は違うのかもしれない。

委員：市町村の見守りネットワークの促進支援事業について会議に参加したが、今までの見守りとは違うものを提案されていて、シールを高齢者の鞆につけて、スマホで位置情報が確認できるような取り組みがある。様々な新しい仕組みや情報ができてきている中で、エシカルという言葉も高齢者の一部の方しか知らないのではないか。今後は新しい用語等を地域に配布する資料等に記載したり、地域での研修会を開いてほしい。

本来であれば毎月、包括支援センターとの情報交換を行っているが、現在はコロナ渦で情報交換ができない。この第4次沖縄県消費者基本計画には様々な用語や情報が詰まっているので、地域に周知してほしい。地域の人たちとの情報交換に役立てたい。

委員：43ページの、成年後見制度利用促進計画は具体的にどのような計画か。判断能力がまったくないような方に対して市町村申し立てで成年後見をつけるというようなものなのか、それとも、認知症になる前に任意後見をつけましょうというものなのかを具体的に教えてください。

事務局：高齢者介護福祉課が、高齢者福祉計画を作っており、その中に盛り込まれている。成年後見制度利用促進計画については、市町村に策定が義務付けられており、市町村が実施する事業となっている。制度の内容に関する資料を、後日、委員へ提供する。

委員：県民に対しての普及の工夫をしてほしい。住んでいる地域で隣の人との交流もあまりないという現代の状況の中で、地域の助け合いというのが構築できていないと感じる。

みんな消費者ではあるが、みんないろんな課題がある。親の介護で仕事を辞めなければならぬ介護離職の問題だとか、行政的な支援を使うことでなんとか乗り越えられるケースもある。

今回、この計画に高齢者の問題が手厚く記載されているので、県民に行き届いてほしい。ぜひこの基本計画を作っておしまいにするのではなく、ダイジェスト版を作って、地域だけでは

なく企業にも普及させ、企業の中で認識の共有を図らせてはどうか。方向性が県民の皆様に行き届くように検討してほしい。行き届かないと意味がない。

委員：43 ページの工で、地域包括支援センターの職員に対する情報提供の中身について、肝心な情報が得られていないと感じる。守秘義務が伴うことなので簡単ではないが、住所氏名等教えてもらえないので、支援の進展が難しくネックになっている。行政の立場からは、詳しい情報提供は難しいのか。

事務局：専門部会の中で、委員から高齢者の被害防止ではなくて、高齢者が住みやすい街作りを考えた方がよいのではという意見があったが、現在、沖縄県で高齢者見守りネットワークというのが設置されていない。高齢者見守りネットワークというものを設置することができれば、見守りネットワークの委員同士であれば情報を共有できる。実際、消費者被害においては騙されてしまった高齢者のリストを警察から提供してもらい、そのリストを共有することができれば、被害防止に役立たせることができる。行政として、すべての個人情報公開することは難しいが、本計画で見守りネットワークを作れば、消費者被害に関しては情報共有ができるようになる。

委員：包括支援センターから積極的に情報をとりに行きづらいという状況がある中でそれは当然だが、地域の住民の皆さんが気軽に相談できる窓口としての包括支援センターを、職域も活用しながらもっと周知するべきだと思う。

委員：素晴らしい計画ができたなと感じている。66 ページに進行管理があり毎年数値目標を発表することのことだが、例えば、3年過ぎたあたりで評価していただくことも有効かと思う。スマートフォンの普及による電子商取引の拡大、成年年齢の引き下げや高齢化、金融リテラシーの問題だとか、急に大きな社会変化がでていと思うので3年程度で大体の評価をすると、5年終わって次の計画を立てる時にやりやすいのではないかと思う。

また、この基本計画が少しでも多くの県民に普及することを願う。

会長：時代がめまぐるしく変わる中で、コロナもあり状況が日々変わっているので、中間評価等で少し計画を見直すことも必要かと思う。

委員：47 ページで災害備蓄について消費期限を書いてあるが、賞味期限ではないか。

事務局：確認して、訂正が必要であれば訂正させていただく。

会長：軽微な修正は事務局で修正して、原文そのままで作成を進めてよいか。

委員一同：異議なし。

会長：パブリックコメントがなかったのは少し残念ではあったが、いい計画ができて県民に広めていけないと意味がなく、地域で普及させるのが課題となる。消費生活というのはあまりにも当たり前すぎて地味ではあるが、基本に立ち返ると我々はみんな消費者で消費生活を営んでいる。

今回は専門部会も2回開いて、委員から多くの意見が出て、事務局の方で修正や追加点もいろいろ入れ込んでいるのですごくいい計画ができた。

この計画を5年間実施していくことで県民の暮らしを守って向上させていくという意気込みを感じた。今後は、ぜひ実行というところを期待したい。

事務局：今後の流れとして、別紙3にあるように、2月9日（水）に会長に対応していただき答申を

して、3月末頃までに基本計画の策定を予定している。
会長：円滑な議事進行にご協力いただき、無事に答申案ができた。