

令和 6 年度佐賀県消費生活審議会 議事概要

日 時：令和 7 年 3 月 1 9 日(水)14：00～16：00

場 所：アバンセ 4 階 第 1 研修室

1. 開会

2. 挨拶

居石県民環境部副部長挨拶

3. 議題

(1) 会長及び会長代理の選任について

- ・事務局より赤星委員の会長就任を提案し、了承される。
- ・赤星会長より中山委員を会長代理に指名され、了承される。

(2) 報告事項

・佐賀県における消費者行政の取組について

(大野課長)

＜佐賀県における消費者行政の取組について【審議会資料 1】に沿って説明＞

(浴本委員)

2 点お尋ねがある。まず【審議会資料 1】の 13 ページのインターネット・SNS を活用した広報啓発事業は交付金を使っているということで、ここに載っている媒体すべてで広告を出されたのか。

(大野課長)

すべて広告である。

(浴本委員)

もう一点、3 ページで令和 6 年度はインターネット・SNS を活用した啓発事業が拡充と書いてあるが、令和 7 年度はそれがない。令和 7 年度は広告を行わないのか。

(大野課長)

令和 6 年度のインターネット・SNS を活用した広報啓発事業は、消費者庁の交付金を活用していた。令和 7 年度については予算要求時に国の動向がわからなかったことから、予算に入れていない。令和 7 年度においては、SNS やテレビ、ラジオ、新聞など県の広報枠を活用して周知を行っていきたい。県民だよりの 3 月号では、消費生活トラブルに関する注意喚起を掲載している。

(井本委員)

【審議会資料 1】の 16 ページの消費者向け出前講座を総数で見ると、令和 6 年度は大

きく減っている。実施件数自体はそれほど変わらない。中身を見ると、若者と高齢者が減っている。これは何か原因があったのか。

(事務局)

令和 5 年度までは佐賀県金融広報員会の出前講座もカウントしていたが、金融広報中央委員会の組織改編に伴い、令和 6 年度途中から金融経済教育推進機構 (J-FLEC) が立ち上がり、そこへ直接申し込みを行うこととなった。そのため、回数は J-FLEC からフィードバックがあるが、人数はフィードバックされていないため、把握している数値だけを計上している。

(大野課長)

先日 J-FLEC の会議があり、人数についても半年遅れで各県へ報告をしたいとのことだったため、今は暫定値となるが、来年度は確定した人数が出るため、もう少し増えてこの差は解消されると思う。

(井本委員)

【審議会資料 1】の 13 ページでクリック総数 2 万回となっているが、クリックすることの意味は分析されているか。クリックすることによってその消費者に対してどういう思考性があるかを AI が判定して、それと同様のものがどんどん配信されていく。この広告をクリックした人は無意識のうちに、こういう詐欺に対する意識があるということ AI が判定する。そういう効果があることを検証していく必要があると思う。業者に相談されてはどうか。

(大野課長)

インターネットを活用した広報の評価は非常に難しいと思っている。どのような指標が適切かは私たちも勉強していかなければならない。事業者と話し合っ、より適切な指標があれば検討して決めていきたい。

(浴本委員)

クリックすることによって、私はこの情報に興味がありますよという意思表示だと思うが、例えば、Instagram や Facebook では SNS の副業投資トラブルが増えていきますという広告を押したときに、副業や投資に興味があるというふうに取られることはないか。そうであれば逆効果になると思うので、委託されている業者へ確認していただきたい。SNS での広告は、すべての年代の方が使っている媒体に出しているので、効果はすごくあると思っている。できれば県の予算を組んで、続けていただくことが大事だと思う。

(井本委員)

これは消費者教育としてすごく有効だと思う。色んな啓発の広告を見ることによって、無意識のうちにこういうことはいけないこと、危ないことというのを教育するためのツールとして非常にいいものだと思うので、是非続けていただきたい。

(赤星会長)

学生の立場から消費者被害防止について意見はあるか。

(平尾委員)

学生はインターネットを見ている人が多いと思うので、インターネットを活用した広告はとてもいいと思っている。投資に関心があれば、投資の情報と一緒に投資で被害に遭った時の情報も出たら、少しでも目に入るのでもいいと思う。

(赤星会長)

高校の時に金融教育で投資などについて習ったか。

(平尾委員)

学校で習った。

(赤星会長)

どのくらいの時間を割いたか。

(平尾委員)

高校で卒業前とかにちゃんとした説明があった。私は大学でも消費者教育推進リーダー養成講座に参加した。

(井本委員)

ネットを使った情報発信という形でよく見ているのが、防災ネットあんあん。これは直接関係あるのか。

(大野課長)

防災ネットあんあんは消費者トラブルというよりは詐欺関係で注意喚起をよく出している。くらしの安全安心課の地域安全担当がそちらを使って情報発信している。

(片岡委員)

防災ネットあんあんは自分もアプリを入れている。佐賀南署管内でこういう電話がかかってきて被害が出たというのも連絡がくるので、あんあんを登録していると身近でそういった被害が起こっているというのが意識できていいと思う。ただそれを入れている方は防犯意識が高いほうだと思うので、もっとアプリ自体の周知を行う必要があると思う。話は変わるが、【審議会資料1】の7ページの市町における解決困難事案への対応で、まず一つ目の移送は実際にこの条例に基づく措置を取らなくても、市町で難しい相談を県に回していると思うので事実上はそういう処理がされていると思うが、被害者救済委員会は平成20年以降開催実績なしと、16年も開催実績がないというのは解決困難事案への対応が出来ていないのかなという気がした。市町における解決困難事案が起こっていないかということそうではないと思うので、16年間の間に対象とすべき事案は起こっていて、相談員のあっせんで解決できない事案があって弁護士に回ってくることもあるが、この制度があるなら活用したほうがよい。実際にこの委員会があつて動かせるようなマニュアルや制度、委員を準備しているのかななどを教えていただきたい。

(大野課長)

市町における解決困難事案への対応については、８ページにあるとおり消費生活相談スーパーアドバイザーを配置しているため、スーパーアドバイザーがフォローしている。被害救済委員会に関しては、相談やあっせんが難しい案件を弁護士相談の方に繋いでそこでフォローしているため、それ以上に救済委員会を開催するところまでは至っていない。

(片岡委員)

弁護士に繋いだ場合、佐賀県弁護士会が作っている制度で弁護士の費用を援助する制度などを活用して本人負担がなくて少額援助制度があるが、弁護士に繋ぐことは消費者が自身で費用を負担して解決するのが前提になってくるので、行政が無料で行う制度があるのに、弁護士に繋がれば解決できるから使わなくていいというものではなく、行政として解決することに意味があると思うので、制度があるならぜひ活用していただきたい。

(志佐委員)

現場で相談を受けていて、対応困難事案はスーパーアドバイザーにまず相談をする。それでも対応困難な時は、国民生活センターのホットラインで全国的な消費者トラブルの相談を受け付けているところに相談をするという方法が一つ、いよいよあっせん不調になるときは弁護士に相談するケースもある。もう一つ、国民生活センターでADRという制度を設けてあり、そこに相談してあっせんしてもらう方法も一つある。そういったところで国民生活センターのバックアップもあり、本当に解決困難なものは件数として少なく、ADRで扱われないときどうしようかなというぐらいの認識である。ただADRを断られるケースも結構あるので、そういった時はぜひこの制度を活用いただけたらと思う。

・第３次「佐賀県消費者教育推進計画」の実施状況について

(大野課長)

＜第３次「佐賀県消費者教育推進計画」の実施状況について【審議会資料２】と【審議会資料３】に沿って説明＞

(赤星会長)

数字だけ見ると増えているものもあるが、減っているものもある。教職員の担い手育成だが、先生方はいろいろな研修の機会が多いと思うが、あまり希望されないのか。

(志佐委員)

これは多分私が講師として出向いた講座だと思うが、唐津の中学校の家庭科部会で、家庭科の授業で消費を取り扱うので、実際の相談状況とか、消費者教育の教材はどういったものを使ったらいだろうかみたいな形で講座を行った。唐津の家庭科の先生方は結構熱心で毎年やっていただいている。先生方向けは家庭科の方が多い。

(浴本委員)

広報でその効果があったかどうかを測るのは、相談件数や件数の増減だけだと思う。

【審議会資料1】の4ページで、令和5年度の相談が7455件で内訳は県の方で発表されているが、高齢者の架空請求に関する件数が減っている。定期購入に関しては、40～50代が減っていて、高齢者は若干増えている。これは令和5年度に広報した結果だと思う。広報された結果が相談件数に出ているとすれば、令和6年度の件数が減っているため、何がこうやった効果があったのかということを見ていく必要がある。相談件数の内訳をこの資料に載せてもらえれば、審議会で検討の余地があると思うが、この資料では過程が全く分からないため、令和6年度や令和7年度の取組について、審議会で意見を出すのは非常に難しい。

(志佐委員)

佐賀県が発表されている統計だと、全体の年代別の件数しか出ていないので、どの年代でどういったトラブルが多いかということが公表されている資料の中では出ていない状況である。相談員は、統計として毎月年代別にどういった方の相談が多いとかということが、公表されてない中の情報としてわかる。年代別でトラブルが多い事例をあげていただくといい。出前講座の時にもあなたの年代のトラブルはほかの年代と比べてこういう傾向にあるという啓発ができる。今のところ定期購入や架空請求のことしか公表されていないので、この話しか啓発が出来ていない状況である。年代別で多い相談事例を公表していただくと、それをもとに出前講座で話せるので、要望したい。

(大野課長)

ご要望として承る。年代別でどういったトラブルが多いのかというところまで詳細な分析があるといいとのことだが、内容としては把握しているので、どこまで出すか、過去の分も確認しながら検討する。特徴的な相談を捉えた方が、出前講座でも活用していただけるというのもよくわかったので、そこはよりよくしていきたい。

(松本委員)

私が属する消費生活協同組合では事業と活動があり、活動の中で組合員に向けて、消費生活の学習会なども多くしている。出前講座を活用させてもらうことが多い。昨年私も参加して、地域での問題をお話ししていただくが、変化していくのが早いと感じる。去年聞いたことが、今では進化していることが多くて、何回も聞くことによって自分ごととして感じることもできるので、こういう話を聞くというのは大事だと思う。取組状況の一つである県内の事業所等での学習会では、件数が少ない。中々こういう場に参加がないとそういうことも目に触れないし、感じることもないかもしれないので県としても、企業にどう消費生活を広めていくかということも含めて推進していただきたい。

(日焼委員)

カスタマーハラスメントに関することで事業者側からの意見だが、【審議会資料1】の12ページで、例えば、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントの場合は基準があるが、カスタマーハラスメントの場合、この横長の一番下には書いている事例は、もう

ここ直近ではあり得ない話。大きな声を荒げるとか、30分以上拘束するとかある程度内容をまとめておかないといけない。行き過ぎる行為は、たたかれますよということだけではなかなか伝わらないので、ぜひ基準を作った上での講習また啓発活動をお願いしたい。事業所の中でも、今、研修会で、カスハラ対応をやっているのも、是非消費者の方に伝える場をしっかりと作っていただきたい。

(大野課長)

今日お配りしている分は、消費者庁が作成している。今、県の方でもチラシを作成中であるが、5月の消費者月間に例年ゆめタウンでチラシを配布しており、それまでには何とか間に合うと思う。今日配布しているチラシよりもう少し分かりやすいものを作成しているので、機会を捉えて周知していきたい。

(辻村委員)

以前の審議会で、相談員の処遇改善の話があった。その後、実際改善というところで、早急な対応が必要だという意見が出たと思うが、どうなったのか。

(大野課長)

意見を踏まえて、改善に向けて予算を確保している。

(片岡委員)

改善の方向に向かっていると聞いて喜ばしいことだと思うが、国とも話をしていききたいという話も昨年あったと思うが、何か進展があるか。

(大野課長)

全国知事会などを通じて要望をしていくと答えさせてもらったと思うが、そこは引き続き、処遇改善のため、国としても支援してほしいという内容を、全国知事会を通じて要望をしている。

(片岡委員)

昨年意見が出たように弁護士の中でも、その問題点を共有していて、弁護士会でも何か動こうというところで活動しているところなので、是非、県の方でも協力をしていただければと思う。

(赤星会長)

全国的に相談員の年齢が上がってきている。後継者が育たなかった原因はやはり処遇にある。私は公務員の専門職で採用してもいいのではと思う。市によっては、公務員と同様の待遇のところもある。佐賀県の相談員は全国トップレベルで、これまで実績を残しているのも、是非その対応を検討していただきたい。有意義な意見があったので、県の方でまとめていただいて、知事会や議会で反映させていただければ幸いに思う。

4. 閉会