

○令和5年度 第2回福岡県消費生活審議会消費者施策検討部会 議事録

令和5年11月24日（金）10:30～11:45

福岡県千代合同庁舎8階 801A会議室

【開 会】

事務局（県生活安全課）が開会宣言をした。

【開会あいさつ】

人づくり・県民生活部生活安全課長が開会あいさつを行った。

【議 事】

福岡県消費者教育推進計画（第3次）（案）について

- ・事務局が資料に基づいて説明を行った。
- ・その後、以下のとおり質疑が行われた。

（委員）

まず率直な感想として、3次計画案は現計画に比べ、内容も詳しく具体的に記載されており、内容も非常にわかりやすいものとなっている。

一方で、おそらくこれから具体的な目標数値を決めていくと思うが、KPIについて、それがどういう状況となったときに、目標が達成できたとするのかということを決めることが重要である。

県民意識調査の結果では、消費者トラブルにあった場合には、行政の窓口より身近な人に相談するという結果である。また、県及び市町村の消費生活センター・相談窓口の認知度も前回より低下している。

計画案に記載の取組を通じ、認知度を向上させるという狙いは理解するが、ここに記載されている講座などの取組に参加しない人が大半となろうと思うので、そのような人々を消費生活センターに繋げるための取組が重要。

県民が、生活の中で、消費生活センターの連絡先などの情報を目にするような取組も有効ではないかと考えるので、今後の取組において検討してほしい。

また、KPIに設定している項目を課題にも記載してはどうか。

（生活安全課長）

消費生活センター等の認知度の向上など、KPIに掲げた事項については、第3次計画案に記載の取組みなどを通じ向上させていきたいと考えている。なお、KPIの具体的な数値は、国や他の都道府県の状況も踏まえて検討を進める。

また、「生活の中で必要な情報を目にするような取組」などいただいたご意見につい

ては、今後の取り組みの参考とさせていただく。

課題については、国の新たな基本方針等を参考に設定している。認知度の向上などのKPIの項目については、個別の課題というより、高齢者や若年者など消費者トラブルの可能性の高い人々に対する取組を通じて向上させていくものと考えている。

(委員)

現在、計画(案)に記載されている取組にも生かせるものはあるかもしれないが、出前講座やイベントに行かない人々にどのようにアプローチするのかという問題は確かにあると思うので、何が可能なのか検討する必要がある。

(委員)

第3次計画案では、具体的なものがすごく見えてきたなというふうに感じている。そこで確認だが、「誰でも消費者被害に遭う可能性」の中に消費者自身が加害者になってしまうこともあると記載されている。続けて消費者被害について学べる機会を確保することの記載はあるが、加害者にならないための教育については何か考えているか。また、そのような場合、関係機関との連携をどのような形で行うことを考えているか。

カスタマーハラスメントによって心身を病んでしまう労働者はかなり多くなっているので、そのような対策があるのか、被害者にならないための対策だけなのか確認したい。

(生活安全課長)

加害者にならないための取組としては、現在、情報社会で適切に行動するための基本となる考え方や情報モラルを培うため自らが考え気付きを促す取組に取り組んでいるところである。

今後も引き続き取組を進めていくが、新たに必要なものがあれば更に検討してまいりたい。

(委員)

メディアも活用しながら、自分が行っている行動が、本当に正しい消費活動なのか、行きすぎていないのかという気づきを与え、労働者が安心して働ける環境を作れば、消費者にとってもよいことではないかと思う。しっかりと前に進めてほしい。

(委員)

今までは被害者にならないことだけだったが、それぞれの教育の中に加害者になりうることも含めていくのは、まさに自立した消費者の育成のために必要なことではないかと思う。

(委員)

第3次計画案はとても見やすく、図表を多く用い、内容もわかりやすくなっている。私からは、情報発信についての意見。SNSを活用した注意喚起を実施するという文言が随所にみられるが、SNSはテレビのように一方的に情報を発信するものとは異なる

り、利用者が欲しい情報だけがどんどん入ってくる仕組みになっている。

そのため、皆が情報に触れられるような工夫が必要ではないかと思う。

(生活安全課長)

現在、県ではYouTube やX (旧 Twitter) などを活用し、情報発信している。

今回の意識調査においても若年者の SNS 利用率の高さは示されており、利用している人々には届くと思うが、利用していない人に対してはそれらとは異なる媒体を使う形での情報発信も必要ではないかと考えている。

(委員)

何か被害に遭ったときに初めて対処法を求めて検索するので、検索に引っ掛かりやすい言葉を入れて情報発信をする、また、被害に遭ったときに相談先が全く分からないことが一番問題であると思うので、窓口に繋がるような言葉を入れて発信するとよりよいのではないかと思う。

(委員)

消費生活センターという言葉を知っているという意味での認知度であれば、テレビなどで見かけることもあるので、ある程度高いのだと思う。しかしながら実際にトラブルに巻き込まれたときにセンターに繋がれるのかというと、自分で解決しようとしたり恥ずかしいので誰にも言えないと思ったりして、センターに連絡することができない。

そのため、実際にセンターに相談するハードルを下げる必要がある。それが一番大事なことではないか。

(生活安全課長)

いただいたご意見をもとに、県民がより相談しやすい環境となるよう、メッセージの内容も含め考えていきたい。

(委員)

計画(案)に市町村と連携する旨がたくさん出てくるので、SNS やホームページだけでなく、60市町村隔々まで、現場と連携を取ってほしい。

今後、パブリックコメントにおいて県民から意見が出てくると思うので、ぜひ参考にしてほしい。

【閉 会】