

議題（１） 会長及び副会長の選出について

1 規定について

○岡山県消費生活懇談会規則【抜粋】

(会長及び副会長)

第五条 懇談会に、会長及び副会長一名を置き、学識経験者のうちから委員の互選によつてこれを定める。

2 会長は、懇談会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

岡山県消費生活懇談会規則第5条第1項の規定に基づき、会長及び副会長について、委員の互選によりこれを定めるとされています。

今回が、委員任期開始後（令和6年5月1日～）、最初に開催する会議であることから、上記規定により、会長及び副会長の選出を行う必要があります。

事務局としましては、岡山商科大学教授の佐藤豊信委員を会長に、岡山弁護士の河端武史委員を副会長として、お願いすることを提案させていただきます。

(事務局案)

役職	氏名	備考
会長	佐藤 豊信	岡山商科大学 経済学部 特任教授
副会長	河端 武史	岡山弁護士会 弁護士

2 選任について

会長及び副会長の事務局案について、別紙【回答様式】によりご回答をお願いします。

議題（２） 苦情処理部会委員の指名について

苦情処理部会は、岡山県消費生活条例第30条に基づいて、当懇談会に付託された消費者苦情に対し、あっせん又は調停を行うために設置された部会です。この委員は、懇談会規則第7条及び8条の規定により、学識経験者のうちから、5名以内で会長が指名することとなっております。

委員の指名につきましては、議題1で選任された会長が決定した後、会長から委員を指名の上、該当者を通知させていただきます。

なお、苦情処理部会の開催（部会の概要説明、部会長の互選、部会長代理の指名）についても書面開催予定とし、別途該当者へ御連絡する予定です。

## 岡山県消費生活基本計画について

### 「第4次 岡山県消費生活基本計画概要版」（ピンク色パンフレット）

消費者施策を総合的・効果的に推進するため令和3年3月に作成した基本計画で、計画期間は令和7年度までです。全体版は県のHPでも御覧いただけます。

#### ◆基本目標・重点目標

・「消費者被害の防止・救済」「消費者教育の推進」など、5つの基本目標と17の重点目標を定めています。

#### ◆計画期間中の重点施策 以下の重点施策に、それぞれ「目標値」を定めております。

- ・重点施策1「消費者被害の防止」：市町村の消費生活相談体制の充実などを図ります。
- ・重点施策2「ライフステージに応じた消費者教育の実施」：年齢や障害の有無、その他の特性等に配慮しつつ、生涯を通じて学びの機会を提供できるように取り組みます。
- ・重点施策3「若年者への消費者教育の推進」：令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられたため、これらの年代の消費者被害を防止する消費者教育や啓発を強化し取り組むこととしています。

## <資料1>

### 第4次岡山県消費生活基本計画に係る《重点施策》の取組状況（R5年度）

#### ◆1ページ

#### 市町村相談体制充実への支援（計画目標項目）

市町村の消費生活相談体制は、現状維持の状態です。市町村の消費生活センターの新設や消費生活相談員の設置には法的義務はなく、財政負担も伴うため難しいところですが、消費生活相談体制の充実のため、今後も市町村の課題に応じた補助金の活用等を周知してまいります。

#### 地域の見守りネットワーク構築の促進

#### 県内の消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置状況（計画目標項目）

- ・R5：5市（目標10市町村）
- ・令和5年4月1日に真庭市が設置し5市となりました。設置に向けた研修会の開催や市町村への個別訪問等を通じて地域の実情に応じた取り組みを行ってまいります。

#### 障害のある人に配慮した教材開発・講座の実施等

「みんなが安心して消費生活をおくるために～見守り・気づきヒント集～」（DVD付冊子）

- ・消費生活センターは、川崎医療福祉大学とノートルダム清心女子大学の学生の皆さんの協力を得て上記教材を作成し、公益財団法人 消費者教育支援センター主催の消費者教育教材資料表彰 2024において、優秀賞を受賞しました。

## ◆2 ページ

### 幅広い層への消費者啓発講座等の実施促進

#### 消費者啓発セミナー等による被害防止の啓発（計画目標項目）

- ・ R 5 : 4,953 人
- ・ 消費生活センターでは、県内各地に講師を派遣し、悪質商法などの消費者被害を防止するための出前講座「消費者啓発セミナー」を実施しています。コロナの影響緩和後も実施依頼の回復は緩やかであるため、今後、対象団体に積極的に働きかけ、実施回数の増加を図ります。

### 地域の見守り力の向上

#### 見守り力アップ講座開催（計画目標項目）

- ・ R 5 : 530 人
- ・ 適格消費者団体 NPO 法人消費者ネットおかやまに委託し、民生委員や訪問介護員など福祉関係者や町内会などの団体を対象に、消費者被害防止に関する最新の情報、見守りのポイント等を習得してもらい、地域の見守り力の向上を図る出前講座です。講師は弁護士、司法書士、消費生活相談員です。昨年度受講者からは、「今後の活動に役立つ」「家族や周りの人が被害にあわないようしっかり伝えたい」等の感想をいただきました。

### 学校教育等における実践的な教材を活用した授業等の普及促進

#### R 5 実践的な消費者教育教材を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合（計画目標項目）

- ・ R 5 : 86.4%（目標 100%）
- ・ 実践的な消費者教育教材とは、消費者庁作成教材「社会への扉」（オンライン教材含む）のほか、新聞記事、啓発チラシ、教員が作成した資料、外部講師による出前講座のことで、教科書や教科書に準じた資料集、プリント類を用いた授業は除くこととしています。（消費者庁調査と同様に設定）
- ・ 令和5年度の公立の高等学校等（県立・市立高校、県立中等教育学校）における未実施校は9校で、令和4年度の未実施校6校とは別の学校でした。令和4年度の未実施校には、消費生活センターから個別に連絡を取り、生徒への消費者教育の重要性やポイント等についての説明や、希望に応じて教材を提供したところ、令和5年度は全て「実施」となりました。今年度も、未実施校に直接連絡を取り、出前講座の意向確認等を行う予定です。また、高校教育課とも情報共有しており、引き続き連携して取り組んでまいります。

## ◆3 ページ

### 第4次岡山県消費生活基本計画における重点施策目標値の進捗状況

上記基本計画の目標値や進捗状況の一覧表です。個別の説明は、前述の1～2ページ説明部分を御参照ください。

## ◆4 ページから9 ページ

説明した施策を補完する、参考資料です。

#### ◆10 ページから 28 ページ

県の各部局や金融広報委員会の取組も含めた施策（取組）一覧で、令和5年度実績と令和6年度計画について取りまとめたものです。

#### ◆黄色のパンフレット

- ・消費者被害防止をテーマにした動画・イラストコンテスト
- ・締切は10月4日（金）で、6つの事例から選択してもらう動画部門と、消費者被害防止に関する内容ならテーマは問わないイラスト部門を募集しています。
- ・パンフレットの2次元バーコードから詳しい内容を御覧いただけますので、よろしく願いいたします。

#### ◆「消費生活用製品安全法等の一部を改正する法律の概要」

- ・県と市で、販売店の立入調査を実施しています。
- ・マグネットセットや水で膨らむボールを子どもが誤って飲み込む事故を受け、これまでは安全性が確認できない製品に対する販売規制がなく、事故が起きてから対応といった課題が存在したことから、法改正が行われました。
- ・令和6年6月26日の公布から1年半以内に子供用特定製品の指定が行われる予定であり、今後、国の基準を満たす表示のない製品は販売できません。

## 令和5年度消費生活センター事業実績の概要 (概略説明)

### <事業概要>

#### P3 「消費生活相談」の状況について

上の表の一番右、令和5年度件数は6,235件でした。前年度と比較し390件減少しております。要因ですが、令和4年度からコロナ関連が130件減少し、市町村への相談が70件程度増加するなどしております。

#### P19 市町村を含む全県での相談件数の状況について

一番下、合計の一番右で、令和5年度市町村相談件数が11,015件、県センター分を加え、令和4年度と同程度の17,250件の相談がありました。市町村への相談が全体の63.9%となっています。ここ数年で見ると増えてきています。

参考ですが、県のセンターは、通常の相談対応以外に、「センターオブセンターズ」として市町村の消費生活相談体制を支援する役割を担っています。例えば、全県対象の研修や県市センター情報交換会の開催、市町村が行っていない土日の相談対応、市町村に相談のあった案件に関する市町村職員や相談者への助言などを行っています。

#### P20 「消費者啓発・教育」について

センターへの相談状況を参考にして、消費者トラブル未然防止、自立した消費者の育成などを目的に、「消費生活講座」、「くらしの一日教室」、「消費者啓発セミナー」を行っており、合計86回、5,205人に参加いただきました。令和4年度の4千7百人に続き、コロナ禍で落ち込んでいましたが、回復傾向となっています。

#### P22～27 「消費者啓発セミナー」の実施状況について

高齢者、障害者、支援者、学生・若者、教職員・保護者、各種団体を対象とし、最近の消費者トラブル、契約についてなど、それぞれ要請されたテーマに応える形で、消費者教育コーディネーター、消費生活相談員、ボランティア講師等を派遣しています。

講演のほか、寸劇、替え歌などで伝え、分かりやすいと好評を得ております。

また、令和5年度は、手法の多様化という観点で、ボランティア講師の団体の提案も受け、独居老人宅訪問の啓発アウトリーチ試行や、高校へ若者に多い消費者トラブルの注意点などのレジュメを配布した啓発などを行っています。

#### P29 「消費者教育の充実」について

センターの消費者教育コーディネーターを中心に教育委員会などと連携し、消費者教育の授業の実施のための教員向け講座などを行っています。

また、障害のある人の消費生活ネットワークを構築し、情報提供等を行っております。

## P34 「情報・資料の提供」について

センターからのおたよりの最新版、夏号をお配りしていますが、表紙に、ECサイトなどで消費者を欺き、不利な決定に誘導する「ダークパターン」、開いて右に、「定期購入」「脱毛エステ」などのように、センターに来ているトラブル事例とその注意点を挙げています。春、夏、秋、冬と季刊で発行しており、センターへの相談事例等からそれぞれトラブル事例や注意点を載せ、広く周知しております。

また、毎年度教材やパンフレットを更新しており、令和5年度は、大学生が消費者トラブルについて学び、若者の視点から知っておきたいトラブル事例、対処法などを、イラストにまとめ提供してもらい、「若者による若者のための消費者トラブル対処法」などを作成しております。その他、P35まで記載の様々な媒体を活用し啓発を行っています。

### <センターからのお便り夏号>

中面左側のページ「1 相談件数及び内容」の表で、主なものを説明します。

「商品一般」が、770件でトップです。SMS、メールなどで宅配業者を装い「不在だったので持ち帰っています。URLをクリックしてください。」などのフィッシングや、不安をあおる内容の架空請求の相談が依然としてあります。架空請求には反応しないことを助言しており、その数は以前から減少してきています。

2番目の「役務その他」が367件で、パソコンがウイルスに感染したと表示され、サポート費用をコンビニのプリペイド型電子マネーなどで請求されるケースがあります。指示されるままに遠隔操作ソフトのインストールに同意したり、電子マネーなどの購入を求められても応じないようアドバイスしています。相手に番号などを教えた電子マネーはほとんど返ってきません。

3番目が「化粧品」が366件で、下の「健康食品」と併せ、通信販売でSNSやネットなどで表示された広告から、安価だったので1回だけのつもりで申し込んだが、定期購入となっており解約できないという相談が依然多くございます。インターネット通販では、注文する前に販売サイトや最終確認画面等の表示をよく確認することが必要です。相談には、表示内容にしたがって解約を申し出るよう助言などを行っています。

なお、この表には出てきませんが、増加数でトップは、クレジットカードや暗号資産などに関する「他の金融関連サービス」でした。100件から140件となっています。また、相談の半数以上が何らかの形でネットに関連している状況にあります。

中面右側のページ「4 20歳未満の相談状況」のところを見ていただくと、他の年代と比べ相談数自体は少ないですが、昨年度から1.2倍に増加しています。副業トラブル、オンラインゲーム関連などが増加要因とみえています。

副業トラブルについては、ページの一番下に、事例として恋愛相談に乗れば報酬がもらえるという副業を挙げていますが、様々な名目で費用を請求されるなど、簡単に報酬がもらえるといったサイトには特に用心が必要です。

また、裏面の一番上に親のカード情報を使った子供のオンラインゲームの高額課金の事例を挙げています。未成年者取消権を行使できる場合もあり、消費生活センターが斡旋に入り、返金されることもあります。親はクレジットカード情報の管理を適切に行う必要があります。

## 消費生活に関する県民意識調査の実施 （概略説明）

### 1 概要

- ・ 来年度の次期岡山県消費生活基本計画の策定に先がけ、今年度は消費生活に関する県民意識調査を実施します。調査結果については、次回（令和7年2月頃を予定）懇談会において御報告の上、公表を予定しています。
- ・ 調査規模や設問数は前回と同程度としていますが、できるだけ多くの方から回答いただくため、これまでの郵送に加え、オンラインでも回答を受け付けます。
- ・ 説明資料は、①調査票案（A4サイズ縦）、②調査項目の新旧対照表（A4サイズ横）、③調査票の新旧対照表（A3サイズ横）を添付しておりますが、以下の説明については、③（A3サイズ横）を主に参照いただければと思います。

### 2 調査項目の概要

- ・ 前回の消費生活懇談会（令和6年2月）において調査項目の素案を審議いただきましたが、委員の皆様からいただいた御意見を参考に、調査票（案）を作成しました。
- ・ 経年比較を行うため、設問内容は前回のものでできるだけ引き継いでおりますが、主な変更点は次のとおりです。

#### （1）新たに追加した設問

【問8】 エシカル消費とカスタマーハラスメントの認知度を調査します。エシカル消費については、本項目で認知度を尋ねた上で、次項目でその取組内容を調査します。カスタマーハラスメントについては、一部の消費者による行き過ぎた言動が社会問題になっていることから、まずは県民の中での認知度を把握したいと考えています。

【問9】 消費生活における行動を尋ねた前回調査の問8から内容を組み替え、エシカル消費につながる取組を、どれだけ意識的に取り組んでいるかを尋ねる設問としました。エシカル消費との関連を明確にした上で、選択肢をより具体的な取組内容のものとし、さらにそれぞれ段階評価を行うことで、県民のエシカル消費に対する意識・行動レベルをより詳細に調査します。

【問11】 インターネットでの消費やトラブルの有無について尋ねる設問です。消費者庁が公表した次期消費者基本計画の骨子において、デジタル化により消費者の取引環境が劇的に変化していることが示されており、本調

査において県民のインターネット消費の実態を把握したいと考えます。また、回答結果から、インターネット消費でのトラブルが、消費生活センターでの消費生活相談にどれだけつながっているのかといった点についてもクロス分析を行いたいと考えています。

## (2) 選択肢を追加した設問

【問 1】 性の多様性に配慮するという観点から、性別欄に「その他・答えたくない」の選択肢を追加しました。(岡山県県民生活部人権・男女共同参画課「性の多様性を理解するための職員ガイドブック」より)

【問 6-1】 消費者の取引環境の変化を反映して、関心のある消費者問題の選択肢に「3. インターネット取引やキャッシュレス決済など、消費生活のデジタル化により生じている問題」を追加しました。

【問 15】 金融リテラシーの向上がますます重要となっている中、県民の金融教育に関するニーズを把握するため、希望する消費生活に関する講座の選択肢として「7. 資産形成など金融経済に関する講座」を追加しました。

【問 17】 消費者被害防止に向けた消費者啓発・対策を行う上での参考にするため、重点的に啓発を行うと効果があると思う対象を尋ねる設問に「1. 幼児(小学校就学前)」「10. 高齢者や障害のある方の支援者」「11. 保護者」を追加しました。

【問 22-1】 【問 23-1】 【問 24】

消費者被害防止には、地域での見守りによる効果も期待されていることから、回答者が被害にあった際の相談先として「3. 近所の人・町内会の人」を追加しました。

## (3) 削除した設問(設問番号は前回のもの)

【問 15】 令和4年4月の成年年齢引き下げの認知度に関しての設問でしたが、施行後2年以上を経過したことから削除しました。

【問 16】 成年年齢引き下げを前に、若年者が消費者被害にあわないための「有効な対策」を尋ねる設問でしたが、上記と同様に削除しました。

【問 24】 高齢者が消費者被害にあわないための「有効な対策」を尋ねる設問でしたが、今回は削除しました。

## (4) 継続の特記事項

【問 18】 第4次岡山県消費生活基本計画における重点施策目標値に設定した「消費者ホットライン188の認知度」を把握するため、引き続き調査します。