

# 令和7年度 第1回岡山県消費生活懇談会 議事概要

## 1 開催概要

### (1) 日時

令和7年7月29日（火）10時00分から11時55分

### (2) 場所

ピュアリティまきび2階「千鳥」

### (3) 出席者

#### ア 消費者委員

志賀秀樹委員、中里房子委員、神崎昌子委員、北村万梨子委員

#### イ 生産・流通関係者委員

足立周子委員、室井多鶴委員、右遠皇子委員、坪井克己委員

#### ウ 学識経験者委員

河端武史委員（会長）、長田憲司委員、田村久美委員（副会長）

#### エ 教育関係者委員

永原悦子委員、溝口篤委員、大山直恵委員

#### オ 事務局（岡山県）

下野間豊県民生活部長、龍田裕典消費生活センター所長、大村伸枝くらし安全安心課長 外

## 2 開会

### (1) 岡山県県民生活部 下野間部長 挨拶

- ・ デジタル化やAIで生活は便利になったが、一方で消費者問題は多様化し、相談機関では化粧品など様々な分野の相談を受けている。
- ・ 県では、令和3年度からの5年間を計画期間とする第4次岡山県消費者基本計画において、消費者被害の防止やライフステージに応じた消費者教育の実施、若者への消費者教育の推進という3つの柱を掲げてきたが、第4次計画が今年度を以て終了することから、今後の施策の指針となる新たな計画を策定したいと考えている。活発なご意見をいただきたい。

### (2) 事務局報告（懇談会開催要件等）

- ・ 18名中12名の委員が出席しており、懇談会規則第6条第3項に規定する開催要件を満たしている。（出席委員数は開会時であり、2名の委員が途中参加。）
- ・ 年度替わりに伴い、4名の方に新たに委員に就任いただいている。右遠委員、石崎委員、松本委員、大山委員である。
- ・ 委員の任期は令和8年4月30日までとなっている。
- ・ 本会議は「岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針」に基づき公開する。本日の傍聴者はいない。
- ・ 議事概要については、委員に確認いただいた後、県ホームページで公開する。

## 3 議題

### (1) 会長、副会長の選出について

- ・ 佐藤委員の辞任に伴い新会長の選出を行い、委員の互選により会長に河端副会長、空席となる副会長に田村委員が選出された。

(2) 苦情処理部会委員の指名について

- ・ 学識経験者のうちから、田村委員、長田委員、石崎委員、河端委員を会長が指名した。

(3) 報告事項

① 第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況等

会長	報告事項について事務局から報告の後、皆様の声をいただきたい。
事務局	※ 資料により「①第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況等」について説明
会長	何か質問・意見等はあるか。
委員	<p>消費生活センターの講座等について、前年度より減っている部分があるようだが、申し込みにはしっかり対応できているのか、講座を実際に担当する人員は充分か。</p> <p>消費生活センターの消費者教育コーディネーターについて、平成26年から配置されており、年齢的に交代や追加を考えるべき時期かと思うが、どう考えているのか。</p> <p>188の認知度について、目標は30%だがなかなか上がらない。学生ボランティアが民生委員と一緒に地域を回って周知に努めているが、意外と知らない人が多い。番号は知っていても、その電話がどこにかかるとか、電話をかけたらどういうやり取りがあるのか、次の段階がわからないと活用されないと思う。</p> <p>消費者安全確保地域協議会についても、同様になかなか増えない状況だが、これが多くなればもっと活動的になっていくのではないかと思うが、どう考えているのか。</p> <p>若年者への消費者啓発セミナーについて、幼児や小中高別の実績数値について教えてほしい。</p>
事務局	<p>講座の実施について、現状では要請されたものには全てお応えしている。</p> <p>講師数については、ボランティア講師が個人12名と11団体で、主に高齢者向け講座に対応しており、その他指導者や支援者、高校生や障害者を対象とした講座については、消費生活センターの消費者教育コーディネーターや相談員、消費者教育支援員の16名で対応している。それでも調整がつかない場合は、事務職員5名で対応することとしている。</p> <p>消費者教育コーディネーターについて、コーディネーターを補助する消費者教育支援員を配置し、育成という視点からもコーディネーターとともに活動している。</p> <p>消費者啓発セミナーの幼児から高校生までの内訳について、内訳の集計については手元に資料を持ち合わせていないが、資料2の24ページから26ページに学生・若者対象のセミナーの実績が掲載されているので確認いただきたい。</p>
事務局	<p>188の認知度アップについて、前回も話題になったが、まず知っていただかないことには、ということで、特殊詐欺防止の側面からも周知に努めているところだが、ご指摘いただいたとおり、188にかけたらどこにつながってどうなるのかも含め、まだまだしっかりと広く周知していく必要があると考えている。</p> <p>消費者安全確保地域協議会について、既存の福祉部門の支援ネットワークに消費生活の面での見守り機能を追加していくことを市町村へ説明に行っている。この取組についての市町村の考えは様々だが、中には好感触を得ている市町村もあり、前に進めるように取り組んでいきたい。</p>

委員	センターの相談員は全員講座に対応できるのか。
事務局	相談員になる際に講座への対応についても説明しているが、例えば地域的な問題や、交通手段、また得意分野などもあり、派遣する相談員が偏っているところもあると感じている。
委員	地域の見守り活動人材は、どんな方を対象としているのか。 コロナ禍を経て生活の仕方が変わってきている中で、1か所に集まって講座を受けるということが難しくなっているが、講座の開き方を変えていくなど、今後の対応についてどう考えているのか。
事務局	人材育成の対象については、社会福祉協議会や成年後見人、民生委員や福祉関係の事業所の方々を想定している。 講座の開催方法については、ご意見のとおり、工夫をしていく必要はあると考えている。
委員	参加できる人数は減っている中で、その中で受講者を増やそうとするより、対象を広げる方が今後につながるのではないか。
事務局	昨年度は農業大学校など、新たな層で実施していただいたが、今後もそのように開拓できればと考えている。

## ②令和6年度消費生活センター事業実績の概要

事務局	※ 資料により「②令和6年度消費生活センター事業実績の概要」について説明
会長	何か質問・意見等はあるか。
委員	ボランティア講師について、以前の会議で委員から講師の質の向上が課題という話が出ていたが、この2～3年何も取り組みがないように思う。 また、個人や団体がそれぞれ個々に一方通行で活動するだけでなく、団体をつなげていく、コーディネートするのが消費生活センターの役割で、それがなければ団体は増えない。いろいろな団体が作られることで、消費者教育への理解が深まり、一気に広がっていくというようなやり方をしていかなければ効果がないと思う。私たちの団体も7年目になるが、新たな事業に取り組みながらも限界を感じることもあるので、いろいろなところとつながるということについて、センターに道筋を立ててほしい。
事務局	ボランティア講師について、多い時は個人が19名、団体が14団体登録していたこともあったが、コロナの影響かどうかは定かではないが、令和4年には個人10名と10団体まで減少し、現在は個人12名と11団体となっている。今後もっと多くの人に登録していただけるようなPRが必要だと思う。 ボランティア講師のレベルアップやつながりについては、以前の指摘は認識している。以前はボランティア講師が一堂に会してレベルアップ講座を実施したことがあったが、コロナ禍以後は一堂に会してということはない。現在、個々のレベルアップ

	<p>については、センターのコーディネーターが依頼に応じて最新知識の講習や情報提供を行っているが、お話のボランティア講師同士のつながりも重要だと思うので、ご意見を踏まえて今後検討していきたい。</p>
委員	<p>消費生活センターの人数が少なくて回っていないのではないかと、何かアクションしなくては何も変わらないと感じている。</p> <p>幼稚園から高校まで講座を実施しているが、講座の効果は検証しているのか。アンケートを取ると思うが、その結果は委員に示さないのか。</p>
事務局	<p>効果検証については、アンケート結果をもとに新しい講座を考えたり、足りない部分を補ったりしているが、アンケート結果を資料には掲載していない。今後、報告できるよう考えていきたい。</p>
委員	<p>委員の皆さんにもどのように取り組んでいったらよいか、ぜひ意見を伺いたい。</p>
委員	<p>以前は県センターが県北で消費生活講座を複数回開き、消費生活モニターも受講していた。以前と同じようにしてほしいとは言わないが、県北から岡山に来るには時間もかかる。1か所に集まる、という手法以外でもいいと思う。</p> <p>ボランティア講師としては、訪問販売によるトラブルが多かった時代のやり方で講座を開いても、SNS等インターネット上のトラブルが多発する最近の消費者問題のポイントを示していないと感じる。</p> <p>ボランティア講師が今の問題点を知って伝えられるようにしていかないと、消費者からの講師の要望がなくなり、ボランティア講師がカタチだけのものになってしまう。</p> <p>センターが県北まで来てくれないのなら、私たち講師が自分たちで講座の有効性をPRして、講座を開けばいいのかもしれないが、そのための情報ソースはセンターからもらいたい。センターには講座に行けない人にも情報が伝わるようにしてほしいし、私たちは求められる講座を開きたいと思っている。</p>
事務局	<p>最近では県北での講座は開催できていないが、Web等の活用など、会場に来られない人にも講座を届けられる手法を検討したい。</p> <p>最新の情報ソースの提供についても、時間の都合や遠方の方もいるので、Web等の活用などにより、最新の情報を講師の方に届け、講座を開ける体制を整えることが大事である。これまで検討できていなかったようなので、今後検討して実施していきたい。</p>

#### (4) 協議事項

##### ① 次期岡山県消費生活基本計画の骨子案について

事務局	<p>※ 資料により「①次期岡山県消費生活基本計画の骨子案について」について説明</p>
会長	<p>何か質問・意見等はあるか。</p>
委員	<p>「基本目標Ⅰ 消費者被害の防止・救済」「重点目標Ⅱ 配慮を要する消費者の被害防止」の「⑤ 消費者の権利擁護」がここにある理由は何か。</p>
事務局	<p>「⑤ 消費者の権利擁護」の具体的な内容としては、地域包括支援センターによる高</p>

	<p>齢者の権利擁護事業の充実や、成年後見制度の活用によって高齢者や障害のある人などの被害防止を図ることなどを記載する予定としており、高齢者や障害者の被害防止であるので、こちらに含めている。</p>
委員	<p>「③ 若年者の消費者被害防止」の若年者の定義は何か。</p>
事務局	<p>年齢の定義はないが、成年年齢が引き下げられた18歳19歳を中心に、高校生・中学生のスマートフォンのトラブルなどもあるので、青少年というのがわかりやすいと思う。</p>
委員	<p>子どもは入らないのか。学校教育での消費者教育推進について、高校では消費者教育推進の理念が一般的になっていると思うが、子どもに対しては抜けている。どう考えたらよいか。</p>
事務局	<p>学校教育では、「基本目標Ⅱ 消費者教育の推進」「1 ライフステージに応じた消費者教育の推進」「① 学校教育等での消費者教育の推進」で入れており、こちらで学習指導要領に沿った指導など、具体的な施策として挙げている。</p>
委員	<p>配慮を要する、とあるので、若年者より子どもの方が配慮を要するのではと思い質問した。</p> <p>意見として、カスハラ対策については、消費者の権利ばかりではなく、責任を理解しなければ難しいと思っている。</p>
委員	<p>消費者教育とは何を指すのか。「消費者教育の推進」とあるが、ざっくり見ると、被害を受けないように教育しましょう、というふうに聞こえる。国に倣うと、このように消費者被害についての記載が重点になることは理解するが、今、消費者問題はそこだけではないと捉えている。昨今お米もガソリンも価格が上がっているが、これも消費者問題であり、どう取り扱っていくかはこの5年間の大きなテーマになると捉えている。</p> <p>もう一つ、消費者被害防止の対象として「配慮を要する消費者」とあるが、今は高齢者もスマホを使っており、どちらかという場面での対応が問題になってくるのではないか。高齢者も若年者もスマホでの消費者被害には遭うので、明確に分けない方がきれいなのではないか。（こうしてくれということではない。）</p> <p>消費者被害防止も大切だが、持続可能な消費をどう守っていくのかという視点も重要ではないかと感じたため、意見しておく。</p>
事務局	<p>消費者教育の定義としては、消費者の自立を支援するための消費生活に関する教育啓発で、主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性についての理解や関心を深めるための教育を含んでいるとされている。</p> <p>自立した消費者とは、被害に遭わない、それだけではなく、合理的な意思決定ができることも重要な視点であると考えている。それに加えて、消費行動によって企業活動に影響を与えるなど、社会の一員としてよりよい社会の発展のために積極的に関与できるという視点も重要である。</p> <p>カスハラの関係で、消費者として意見を述べる権利だけでなく、それに伴う責任もあると言っていたが、そのような、より良い社会形成のために関与できる消費者を育成する観点を、この計画の中で項目としてお示ししているのが、資料の6ページの体系図中の「基本目標Ⅲ 消費者の主体的な活動の支援」で、こちらで、被害に遭わない</p>

	<p>だけでなく、消費者としてエンカル消費や食品ロス、もったいない運動など、消費者が公正な社会を目指して行う活動への支援について書き込んでいければと考えており、委員からのご提言も参考にしながら内容を検討してまいりたい。</p>
委員	<p>今後、この骨子案をもとに数値目標を設定していくと思うが、今までの延長線上で、この数字をちょっとあげましょう、ということだけでは、取りこぼしが多く出てくるのではないかと思う。</p> <p>私たちが公民館で活動しているが、公民館に来る人は全体の中ではほんの一部で、そうでない人がYouTubeでいろんな画面が出てきて焦って被害に遭っている。そういうところにどうアプローチしていくか、今までの発想ではなかなか届かないと思う。</p> <p>これから組織内で議論する際には、今までの発想を捨てて、もっと新しい項目建てができるのではないかという発想で素案を作成してほしい。そのような方向で考えてもらえないか。</p>
事務局	<p>現在の状況は、社会状況の変化等を踏まえると、現行計画を策定した時の延長線上だけにあるものではなく、新しい視点を入れていかなければと考えている。今年度、この懇談会はあと2回実施予定で、次回10月の会議では素案をお示ししたいと考えているが、本日会議後でも、もしお気づきの点があれば、ぜひくらし安全安心課へお教えいただければ、検討の参考とさせていただきますので、よろしく願いしたい。</p>
委員	<p>くらし安全安心課と県消費生活センターの連携について。県消費生活センターは相談窓口であり、様々なトラブルの把握や現場の支援等をされている。それをくらし安全安心課がどれくらい知っているのか。現状把握したうえで骨子案を作ろうとしているのか。</p>
事務局	<p>県消費生活センターでは消費生活相談に対応している他、講座の開催等、消費者教育も主に担っており、くらし安全安心課では地域見守りネットワーク整備のための市町村への支援など、体制整備を主に行っている。現在協議いただいている骨子案ははじめ県消費生活基本計画の策定に当たっても、センターとは随時相談しながら計画を作っているところである。</p>
委員	<p>実態を知らなければ計画策定は難しいと思う。県では数年で担当が異動しているが、新しい担当が、県消費生活センターにどんな相談がくるのか、どんな支援を実施しているのか、どんな教材を作成しているのか、内容を知らない状態で考えようとしても難しいのではないか。実態を踏まえたうえで、計画策定に取り組んでほしい。</p>
事務局	<p>これまで以上に密接に連携していけるよう心掛けてまいりたい。</p>
会長	<p>「基本目標Ⅳ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保」「4 生活必需品の安定供給」「② 緊急時における生活物資等の確保」は、現行計画の「② 大規模災害時～」から変更になっているが、中身はそれほど変わらないか。用語を変えたということか。</p>
事務局	<p>中身が大きく変わることはないと考えている。現行計画では大規模災害時等としているが、コロナなどがあつたように、また新型感染症が発生するかもしれない、災害を前面に出すよりは幅広く、より通じやすくと考えて変更した。</p>

委員	「緊急」というと、人の感性による言葉のように感じるため、もう少し言葉を補足しないといけないのではないか。自然災害だけではないという意図だとは思いますが、本当に緊急という言葉がいいのか。生活物資等の確保や、買い溜め等による品薄が起こらないように、ということとは思いますが、それを「緊急時」というのは違和感がある。
事務局	いただいたご意見を参考にしながら、どのような表現がよいか検討を重ねてまいりたい。
委員	見守り力アップ講座のチラシについて、社会福祉士会で配布したいと思う。
事務局	現物が手元にないので、後ほどご相談いただきたい。
会長	本日の議題は以上である。

#### 4 閉会

くらし安全安心課 大村課長

- ・ 本日皆様からいただいたご意見を踏まえ、次期計画の策定を進めてまいりたい。
- ・ 今年度は計画策定のため、年3回の懇談会開催を予定している。
- ・ 第2回目の懇談会は10月頃を開きたいと考えている。後日改めて日程調整したい。