

○令和5年度 第1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8月31日（木）14:00～15:30

福岡県吉塚合同庁舎7階 特5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】

(1) 福岡県消費者教育推進計画（第2次）に基づく施策・事業実施状況について

- ・事務局が資料1、2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）

消費者教育推進計画（第2次）において取り組んできた事業について、例えば「知識が身に付いた」、「理解が進んだ」など、消費者教育の推進につながったといえるような、成果を評価するための明確な基準はあるのか。

（生活安全課長）

消費者教育に関し、統一した定量的評価基準というものはないが、各事業において、例えば実施回数を目標に定める等取り組んでいる。

（委員）

消費者教育というのは、広く県民の皆さんに広めていくことがとても重要だと思う。例えば「理解が進んだ」、「今までできなかったことができるようになった」など、どのような成果につながったのかということも説明いただければ、非常に分かりやすくなると思うので、そのような取組みを要望する。

（委員）

事業の成果について、利用者として紹介させていただく。

資料2にある「金融広報アドバイザーの派遣事業」を利用し、大学で消費者問題を学ぶ「消費者リテラシー」の講義に、県の金融広報委員会から講師を派遣いただき、学生に対しクレジットカードの使い方等の金融関係に関する講義をしていただいた。

講義後のアンケートにおいて、知識が深まったなどの意見が寄せられ、学生からも好評だった。

(2) 令和4年度の福岡県消費者行政の取組について

- ・事務局が資料3～8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)

資料4の課題「デジタル化に対応した消費者教育の推進」において「他者に被害を与えないための情報モラル等を身に付ける」という文言があるが、カスタマーハラスメントについて、消費者教育で受け止めるのかどうかを伺いたい。

(生活安全課長)

県の消費生活センターでは、消費者庁が作成した「消費者が意見を伝える際のポイント」を参考に、消費者が事業者に意見を伝える際の姿勢について啓発している。計画の見直しにあたり、カスタマーハラスメントをどうするかについては、今後検討していきたいと思う。

(委員)

カスタマーハラスメントについては、事業者が講ずるべき対応がベースにあることは承知しているが、消費者が加害者にならないための取組みも重要ではないかと考えている。この「消費者教育」という言葉にはそのような取組みも含まれるのか、それとも被害に遭わないための教育として使われているのか。

特に中小企業では、カスタマーハラスメントによって人材の確保が難しくなっているという状況があり懸念している。

(委員)

「自立した消費者像」というのを明確に定義するのはなかなか難しく、法律の中で挙げられている理念から出発することになると思う。とはいえ今の意見についても、消費者教育あるいは他の領域等において検討する必要がある。

(委員)

消費者が加害者になることもあるので大事なことだと思う。「自立した消費者になる」とはどういうことなのか、しっかり明記される必要があると思う。

(生活安全課長)

国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」には、カスタマーハラスメントの記載はない。どこまでどうするのかということについて、事務局で検討させていただければと思う。

(委員)

家庭科の学習指導要領では「責任ある消費者」という言葉が出てくる。消費者が、権利だけではなく責任も擁するのだということは、学校教育の中で教えていくことになっているので、計画の中で用いるキーワードとしてはこういった言葉もある。

(委員)

消費者教育推進のための取組みが必要なことはよく分かるが、相談件数が多いことを踏まえると、消費者被害を未然に防止するための取組みが重要。

(生活安全課長)

例えばインターネット通販における定期購入のトラブルへの注意喚起のように、被害を未然に防止ための取組みはこれまでも行っているが、SNSを活用した情報発信など、より県民に伝わるよう工夫していきたいと思う。

(委員)

教育を推進するための施策ということになると、消費者に対して注意喚起や教育を受けさせるということになってくるが、県として、対策が後追いとならないよう、被害に歯止めをかけるための取組みが必要なのではないかと思う。

(委員)

消費者教育の中でどこまでできるかという問題もあるが、可能な範囲でできる限りやっていくことになるのではないかと思う。

(委員)

消費者教育推進法では、「国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するため、必要な施策を推進しなければならない。」(第11条)とある。

学校のカリキュラムは学習指導要領に基づいて限られた時間で進められているが、現場の教員が動けるよう、消費者教育を具体的にどのようにやっていくのか資料等提示いただきたい。そうしないと、なかなか消費者教育が学校の教員、児童生徒に伝わっていかないのではないかと思う。

また、成年年齢引下げに伴い、大学・専門学校の入学直前頃にトラブルに遭いやすい状況となるのであれば、高校生のうちに指導をしなければならないし、大学や専門学校でも、入学者説明会や掲示だけでなく様々な方法で教育を行っていくことが必要だと考える。

(生活安全課長)

事務局としても、教育庁と協議しながら計画を作っていきたいと思う。

(委員)

県民意識調査や学校状況調査は毎年行われているものか。

(生活安全課長)

いずれの調査も、計画策定に合わせて実施しており、前回は平成30年に実施している。

県民意識調査は、報告書を最終的に作成する。

(委員)

今回の計画骨子(案)に、「消費者教育が育むべき力」を入れているのはよいと思う。

それが身についたかどうかを評価することは統計的に難しい部分もあろうが、非常に重要なことなので、時代にあわせて必要な項目を追加しつつ、継続的に調査項目を合わせるなどして、経年の変化が見られるものとするのもよいと思う。

必要なデータを蓄積しつつ、効果のある手法等を評価できるようにしていただきたい。

また今回の計画は7年間なので、途中で、いくつかの取組について成果を検証するようなこともお願いしたい。

(生活安全課長)

国は、「今期基本方針の対象期間が7年間であることを踏まえ、社会経済情勢の変化や新たな課題に対応するため、必要に応じて本基本方針の変更の必要性を検討する」としており、県としても国の状況等を踏まえ検討を行う。

【閉 会】