

令和7年度香川県消費生活審議会 議事概要

日 時 令和7年7月14日（月）10:30～12:00

場 所 香川県庁本館12階第1・第2会議室

出席委員 肥塚会長、木村委員、境委員、高岡委員、長町委員、岡委員、
長井委員、森岡委員、一色委員、岩井委員、肥塚委員、島村委員、谷本委員

議 題 (1) 令和6年度消費者行政の実施状況及び令和7年度消費者行政の概要
(2) 令和6年度消費生活相談の状況
(3) 香川県消費者教育推進計画に基づく消費者教育推進のための施策の展開状況

資 料 (資料1-1) 令和6年度消費者行政の状況
(資料1-2) 令和7年度消費者行政の概要
(資料2) 令和6年度消費生活相談の状況
(資料3) 香川県消費者教育推進計画に基づく消費者教育推進のための施策の展開状況
(参考資料) 香川県消費者教育推進計画

会長の選任

会長に肥塚委員が選出された。

公開・非公開の決定

本日の審議会は公開されることが決定された。

会長の職務代理の指名

会長の職務代理に一色委員が選出された。

消費者苦情処理委員会委員の確認

消費者苦情のあっせん又は調停を行わせるための「消費者苦情処理委員会」の委員について、案件が発生した場合、消費者代表、事業者代表、学識経験者の区分からそれぞれ1名ずつ委員を会長が指名することが承認された。

議題(1)

資料1-1及び資料1-2に基づき事務局から説明

会長)

先ほどの事務局の説明について、質問等があればお願いしたい。

委員)

リレー講座として実施している、香川県立保健医療大学の新生ガイダンスでの講座の内容を伺いたい。

事務局)

香川県内での消費生活相談の状況や、学生が被害に遭わないために気を付けるべきポイントを紹介するとともに、実際に被害を受けてしまった場合、また問題が起こった場合の窓口として、消費生活センターや県民センター、188の番号を案内している。このように、学生が消費者ト

ラブルに巻き込まれない、また、巻き込まれても対応できる能力を伸ばすための講義を実施している。

会長)

大学のカリキュラムの関係もあり難しいかもしれないが、1年生はなるべくこういう形で消費者教育の授業を受けてもらいたいと思う。

委員)

実際に生協で仕事をしていると、危ない取引先に騙されそうになったという話を聞くことがあり、大抵の場合は高齢者からの話であるが、事務局が実施するセミナーの参加者はどのような人が多いか、参加状況を伺いたい。

事務局)

消費生活センターが行っているセミナーは、日中に開催することが多いこともあり、参加者の多くは60代から80代の高齢者である。悪質商法はもとより、保険や食生活、終活など生活に係る多岐にわたる内容を題材に講義をしている。

委員)

消費者支援功労者表彰で多度津高校の家庭クラブが内閣府特命担当大臣表彰を受賞したとのことであるが、どのような取り組みを行ったか伺いたい。

事務局)

地域住民を対象とするアンケート調査や、警察へ訪問して消費者被害の状況を調べたうえで、対象者の目にとどまりやすいようデザインを工夫したチラシを作成したり、街頭キャンペーンを行ったりした。作成したチラシは高齢者施設や病院などトラブルに巻き込まれやすい場所で説明しながら配布した。そのほか、幼稚園児向けにエシカル消費のワークショップも実施した。このように、消費者トラブルの啓発をしながら、消費者力の向上に向けて長年活動を行ってきたことが表彰につながったと考えている。

委員)

消費者友の会では、防災や消費者トラブル、遺産相続などの講義を1年に5回ほど開催しており、県にも講師を依頼して、消費者トラブルの講義をしてもらっている。その講義が大変好評であるため、この場を借りてお礼を言いたい。感謝する。

委員)

消費者トラブルに加え、最近では、闇バイトのようなものもあり、大学生だけでなく、中学生、高校生にも関わらないよう伝える必要がある。また、熱心な学校は既に行っていると思うし、教育委員会との関係もあると思うが、消費者トラブルにはこのようなものがあるといった教育を行う場面を作っていただきたい。

また、小・中学校ではタブレットも配られているので、啓発チラシをタブレットにいれるほか、ゲームのような感覚で消費者被害について学ぶことができれば、成人、高齢者になっても消費者被害に巻き込まれにくい社会になっていくのではないかと思う。

事務局)

闇バイトや副業詐欺など、若い年代でも消費者トラブルに遭う可能性があることは認識している。学校向けの出前講座も行っているため、今後も教員向けの研修等も活用し、出前講座の存在を学校に対してアピールして、活用してもらおう体制を整えたい。

委員)

くらし安全安心課には長年公募事業にて30万円の財源補助をしてもらっていた。県婦連ではそれを活用し、地域の高齢者サロンへ回るときのグッズや、活動のマニュアル本の作成などを行っていたが、令和5年度からその補助が廃止されてしまった。警察からはいただいているが、ありがたい財源だったため復活を検討してほしい。

事務局)

おそらく防犯関係で実施していた補助金のことかと思われる。即答しかねるが、意見として頂戴する。今後もししたら安全なまちづくりを進めていけるのか検討していく。

委員)

学校での消費者教育は家庭科で行っているところである。以前現場の先生から、消費者教育の授業については、県の消費者教育推進計画を参考にし、実態を踏まえた授業づくりをしていると聞いた。その中で、現場の課題として出てきたのは、現場の先生は時間が限られているため、トラブルを把握するための効果的な教材づくりができないことがある。そこで、高知県や東京都の消費生活センターが作成した、消費者トラブルを模擬体験するアプリを授業に取り入れたという例がある。香川県でも積極的に、タブレットでできるゲームのようなアプリを開発してほしい。

また、最近は闇バイトや副業詐欺、ほかに、2年前に肥塚会長が講義で紹介していた、ダークパターンという、ネット上の隠れたところに存在する様々な不利益を生じさせる手法が話題となっているが、依然として教科書では子供たちが経験しない訪問販売等について教材化しており、学校現場との乖離が起こっている。今の子供たちの周りで起こりやすいトラブルを授業に取り入れられないといけないというのが私たち教職員の課題である。今後も県と情報共有を行いながら授業づくりをしたい。

事務局)

現在消費者庁では、国や各都道府県が作った消費者教育に関する教材を互いに使うことを可能にするポータルページなどを整備し、できるだけ教材の共有化を進めているところである。何歳向けに、何についての啓発をしていきたいといった検索もできるようになっているので、学校の先生に対してそういったポータルページの紹介も行っていきたい。それでもどこにもない、必要な教材があるのであれば県でも検討していきたい。

会長)

特に、内容が乖離しているという意見を一色委員から頂いた。

次の議題でもあるが、今の児童や生徒、大学生は、デジタルをネイティブ的に使っている世代なので、そのような世代の中で生じる消費者被害にマッチした教材を作成しないと実態と教育内容が乖離するため、その点も検討いただきたい。

議題(2)

資料2に基づき事務局から説明

会長)

先ほどの事務局の説明について、質問等があればお願いしたい。

委員)

最近の消費者被害の手口は様々であり、SNS では画面もよく作られており、本物か偽物か分からないものもある。このような新しい分野への啓発も引き続きお願いしたい。また、それでも騙される人はいる。相談にのり、助言してくれているとは思いますが、アフターケアの強化もお願いしたい。

事務局)

承知した。

委員)

消費生活相談について、年代別では 50～70 代からの相談が多く、20 歳未満の相談件数は 2 桁台である。中高年は電話も抵抗がなく、セミナーにも多数参加している。その反面、若者は電話に抵抗があると聞かすが、どのようにして相談を受けているのか、電話以外の方法を教えてほしい。

事務局)

最近の若者はメッセージでやり取りを行い、電話でのやりとりはあまりしない現状と聞く。消費生活センターではメールアドレスを公開していて、話を聞く中で、相談のすべてをメールだけで対応するのは難しいが、電話に抵抗がある人も相談しやすいように、相談の入り口はメールでできるようにしている。

委員)

言い出したら切りがないのかもしれないが、メールもハードルが高いのではないか。

会長)

電話が苦手な若者をどのように窓口につなぐか、引き続き検討いただきたい。

委員)

若者の消費生活センターに対する認知度が低い気がするので、認知度をあげられるよう取り組むべきである。また、最近サブスクリプションの支払いが増えていることもあり、クレジットカードからいつの間にか 5,000 円くらいの、少額で複数月にわたる引き落としがなされている実態があるという話を身の回りで聞いた。クレジットカード会社に相談して補償期間を経過していた場合、少額だからどこにも相談せずに終わっているようだ。例えば消費生活センターに相談しても、そのお金が帰ってくるわけではないとなると相談しないし、2 万円程度では弁護士相談がしにくい。そういった泣き寝入りしている案件が見えないところで増えていると思われる。そういった場合も消費生活センターをこのように使ってくださいといった、認知度をあげる発信の仕方を今後考えていく必要があると思う。

事務局)

若年者に消費生活センターを認知してもらっていないことが相談件数の少なさに繋がっているのはこちらも想定している。188 番などについては、若者向け消費生活講座でも必ず案内するようしており、今年度は、香川大学や四国学院大学の構内のデジタルサイネージ広告で、消費者

庁が作成した乃木坂46を起用した188を啓発する動画を流している。このような対応で、少しでも学生の消費生活センターの認知度をあげるよう取り組んでいる。サブスクリプションの契約については、本人が契約する意思がないままに画面の構造上、気づかずに契約してしまっている被害もある。毎月必ずクレジットカードの利用額を確認してもらうよう啓発するほか、どのような対応が必要か、契約解除をどのようにすればよいか、クレジットカード会社にはどのような対応が必要かといったことについて消費生活センターに相談していただければ、可能な限りの相談対応に取り組むと案内しているので、引き続きそのように対応していく。

会長)

引き続き消費生活相談を進めていただき、被害に遭ったものの相談にたどり着けていない被害者をどのように拾っていくか、消費生活センターだけでなく弁護士会でも無料相談をしているので、いろんな窓口があることを被害者に知ってもらい一人で悩まないように啓発を進めていく必要がある。

議題(3)

資料3に基づき事務局から説明

会長)

先ほどの事務局の説明について、質問等があればお願いしたい。

消費生活資格取得応援講座については、香川大学の掲示版でも掲示されているものの、法学部の学生の受講人数は少ないと考えている。すごく有益な講座なのにもったいない。講座は7月に実施しているのか。

事務局)

本講座は6～7月にかけて実施している。

会長)

期末試験の関係で受講する学生が少ないと思われる。しかし、香川大学の学生については企業に就職する人数が多いなか、企業視点でも、消費生活アドバイザー資格を持っているような消費者視点で考えられる人材は貴重であると思う。香川大学にはキャリア支援センターという就活を担当する部署があるからぜひ就職関係で受講を勧めていただきたい。

事務局)

現在の受講者は高齢の方や再就職を考えている方が多く、学生は参加していない。アドバイザー資格は幅広い知識が必要で、民間企業への就職の際にも有利に働くと思うので、広報する場所を再検討したい。

委員)

大学での出前講座として、2回講座の講師を務めたが、講座の対象者が3・4年生だったため、大学に入りたての1年生向けに実施するのも有効かと思う。また、小学校、中学校、高等学校での消費者教育を行っていることは知らなかったため、機会があれば弁護士会も協力したい。

委員)

今年度から消費生活センターのコンサルタント業務を月1回行う中、相談員はとても熱心に相

談対応していることを承知しており、それを活かすことができるよう、今後も消費生活センターの認知を図っていただきたい。

会長)

本日いただいた意見を踏まえ、今後も引き続き消費者教育の施策を積極的に進めていただきたい。

事務局)

以上をもって、令和7年度香川県消費生活審議会を閉会とする。