

第3回秋田県消費生活審議会(兼)消費者教育推進地域協議会 議事概要

1 開催日時

令和7年1月28日(火) 午後1時30分～午後3時00分

2 開催場所

秋田地方総合庁舎 6階 総601会議室

3 出席者

○委員(敬称略)

西野 大輔、藤本 剛、齋藤 廣勝、浅野 博之、荒木 和子、石木田 まり子、
市川 彪雅、船木 祐子、山野内 雅志、佐藤 長之 以上10名

○オブザーバー

県警察本部生活安全部生活環境課特捜班長 齊藤 直人

○事務局

生活環境部次長 萩原 尚人、
同県民生活課長 米田 裕之、同県民生活課政策監 伽羅谷 美穂
同生活センター所長 渡辺 明 ほか6名

4 議事

(1) 秋田県消費者施策推進計画(案)について

配付資料に沿って、事務局が説明を行った。委員から以下の意見が出された後、
計画(案)に異議のない旨、知事に答申することと決定した。

○齋藤委員

私はこれまで、秋田県金融広報委員会の金融広報アドバイザーとして、町内会や老人クラブ、高校等に講師派遣され消費者教育の一環を担ってきた。現在はJ-FLECに所属が変わり、その会議の中でも今後の活動について話し合ったが、消費者教育については、まだまだ不十分であると感じている。

本計画を拝見し、基本方針がこれまでより一步踏み込んだ内容になっているとの感想を持った。一方で、付随している参考資料からは、金融教育全般が十分ではない状況にあることも見受けられた。能動的な消費者教育にしていくためにどうしたらよいのか、今後も皆さんで審議していきたい。

●米田課長

本計画策定後は各種施策を効果的に展開するため、関係機関とも協議しながら進めていきたい。

○齋藤委員

消費者ホットライン188の認知度が低い状況にあるが、昨年度、秋田県では何件の利用があったのか。

●事務局

消費者庁から、消費者ホットラインの入電件数について情報提供されているが、秋田県の場合、集計結果が全国平均からかけ離れた高い件数になってしまうため、実質的な正しい利用件数は把握できていない。

●渡辺所長

秋田市や大仙市等では、電話番号の市外局番が018から始まるため、最初のゼロが押されずに188につながってしまうというケースもあるようで、実態とはかけ離れた入電件数として集計されてしまう。

○齋藤委員

日頃の金融広報アドバイザーの活動の中で、どこに相談したら良いのか分からないという方が非常に多く、相談窓口の普及が大切だと感じている。例えば、お金の相談といっても幅が広く、住宅ローンの相談や相続のトラブルなど様々あるが、ワンストップの入り口として188が定着していけば良いのではないかと思う。現在、相談窓口に寄せられているトラブルは氷山の一角で、水面下にもっとたくさんのトラブルがあるのではないかと感じている。

●米田課長

消費者ホットライン188については、リーフレットやウェブ広告、テレビCM、新聞広告といった啓発の際には必ず盛り込んでいる。より多くの人の目に触れられるよう、来年度も啓発を続けていきたい。

(2) 消費者行政の取組状況について

配付資料に沿って、事務局が説明を行った。

(3) 意見交換

○市川委員

大学における消費者教育の取組として、金融リテラシー講座を秋田大学において実施したとのことであるが、他の大学では実施していないのか。

●渡辺所長

秋田県金融広報委員会による金融リテラシー講座については、秋田大学のみで実施されている。他の大学については、今年度、県生活センターの出前講座を開催していただけるよう働きかけたところである。

○佐藤委員

消費者トラブル等防止に関する注意喚起については、様々な媒体を有効に活用している印象である。しかし、現状では被害に遭う方や相談が多いため、今年度の効果検証をしていただき、月間キャンペーンや時期ごとの傾向に合わせた注意喚起をするなど、令和7年度事業に生かしていただきたい。

●米田課長

SNSを悪用した詐欺被害については、昨年春先から7月にかけて非常に多く発生し、その後いったん落ち着いたかと思うと、また秋口から増加するといった、傾向が読めない状況であった。そのため、啓発を続けていくことに加えて、内容についても工夫していく必要があると認識している。

これまでの啓発動画は、明るい雰囲気では注意を促すものが多かったが、今年度のテレビCMは暗めの雰囲気で作成した。県民生活課のYouTubeチャンネルでも動画をアップしているが、再生数が大変伸びており、そこから被害防止につながれば良いと考えている。今後も工夫を重ねながら、目にした方に少しでも届くような広報にしていきたい。

○市川委員

消費者トラブル等防止に関する注意喚起の効果について、例えば、188を知るきっかけになったかどうかというアンケートの実施や、どれだけ見られたか等の効果測定はしているのか。

●米田課長

テレビCMの動画については、令和6年12月中旬頃から県民生活課のYouTubeチャンネルにアップしているが、3本合計で10万回以上再生されており、これまで作成した動画と比較しても圧倒的に再生されている。こうした再生回数等も参考にしながら、啓発を続けていきたい。

○西野会長

令和6年4月から、各地域振興局の取次によるオンライン相談を開始しているが、利用状況を教えてほしい。

●渡辺所長

実績は1件で、平鹿地域振興局と県生活センターをオンラインで結んで実施した。

●米田課長

消費生活相談の多くは電話によるものが多く、電話で完結するケースがほとんどである。また、ご年配の相談者はオンラインに慣れていない場合もあると推察される一方、相談者がオンラインに慣れている場合であっても、振興局に出向くことがハードルとなっている可能性もある。来年度の4月には、相談者の自宅から直接オンライン相談ができるよう見直ししていきたいと考えている。

○西野会長

出前講座の実施状況について、令和5年度までの実績と比較すると、令和6年度の実績は講座1件当たりの参加人数が多いようである。これは、これまで利用がなかった大人数の団体からの申込みがあったのか、それとも、これまでと同じ団体で参加者が多くなったのか、理由を教えてください。

●渡辺所長

昨年度と全く同じ団体に向けて開催しているというわけではなく、今年度は大口の申込みが数件あったため、参加人数が多くなった。

○齋藤委員

大学における消費者教育の取組として、秋田県金融広報委員会による金融リテラシー講座の実施状況が掲載されているが、地域社会においても講座を実施していることから、今後は、地域社会における実施状況も掲載してはどうか。

●米田課長

委員会に問い合わせ、次年度以降から掲載する。

○石木田委員

日頃の活動の中で、高齢の方からは、カタカナの言葉が分からないという声を聞く。資料等で使う場合は、注釈をつけていただきたい。加えて、高齢者が集まる場において出前講座を積極的に実施してほしいという要望もある。その際には、実際にあった事例を織り交ぜてもらえると、分かりやすいのではないかと思います。

また、県で作成しているリーフレットは非常に分かりやすいので、各市町村の広報等に折り込んではどうか。ただ、どんな広報でも、その内容が理解できる人と、そうでない人がいるため、様々なコミュニティで勉強できる体制づくりを県から各市町村に働きかけていただきたい。リーフレットを作成した、で終わらずに、そこを契機に皆さんで学んでいこうという呼びかけが大切だと思う。リーフレットをもらっても、一人で取り組もうとは思えないが、これをきっかけに自治会で集まりませんか、という呼びかけがあれば周知度が違ってくると思う。

さらに、こうした話題を話し合える家庭づくりについても、県で取り組んでいたきたいと思っている。両親は共働き、子どもは学校から学童センターに行き、帰宅して夜ご飯を食べたら、あとは寝る時間という家庭が最近増えてきていると感じる。リーフレットの作成をきっかけに「家庭でも話し合ってみませんか」と県からも呼びかけていただき、我々も地道に活動していかなければならないと思った。

○齋藤委員

県生活センターでは、出前講座や消費生活啓発事業を実施しているが、秋田県消費者施策推進計画の参考資料によると、啓発を含む消費者教育を受けたことがある人の割合は10%という状況にある。今後、効果を上げていくためには、高校での消費者教育をより一層推進すべきであると考えている。

私も、高校を卒業するクラスで金融教育の講座を実施した経験があるが、消費生活に関する授業については家庭科の先生に一任されており、外部講師による授業が継続的に実施されている高校は、ほばないのではないかと思います。より能動的な消費者教育を推進するにあたり、高校における出前講座の実施は現実的にも取り組みやすいと思う。

●渡辺所長

先日、中央高校において出前講座を開催した。引き続き、出前講座開催の働きかけを継続していきたい。

○浅野委員

秋田県消費者施策推進計画の参考資料によると、高等学校における消費者教育の実施状況は、ほぼ100%となっているが、必ずしも、県生活センターの出前講座を活用しているわけではなく、民間主体の講座を活用する学校も多い。それぞれの高校で事情が異なることもお含み置きたい。

学校現場では、事あるごとに生徒に対して指導しており、長期休暇の前後にも全校集会で注意喚起している。今後も、継続的に指導していきたい。

○浅野委員

私自身、スマートフォンは持っているがSNSはやっていない。それよりも、市町村の広報紙の方をよく見る。例えば、作成したリーフレットを広報紙に折り込むという手法も良いのではないかと考えた。

また、連日のように詐欺被害のニュースが報道されているが、その際、アナウンサーから相談窓口を案内してもらうのも効果的ではないかと思う。

SNSは便利かもしれないが、見られずにスルーされてしまうのではないか。古典的だが、紙媒体による周知が一番目に付くと思う。

○荒木委員

消費者教育というと、学校では受ける機会が多い一方で、社会人や年配になると機会がなくなってしまう。また、出前講座を開催しても、集まる人はいつも同じで、それ以外の人達にどうやって情報を届けるかが大切だと思っている。

先日、町内会で集まった時、実際にあった着物買い取りの話聞いた。私にも買い取り業者から電話がかかってくることもあるが、実体験の話を聞いて、改めて気を付けなければと感じた。こうした話を一人暮らしの方にも届ける必要があるのではないか。警察官が一人暮らしの方の見回りをしているが、訪問時に注意喚起していただくのが良いと思う。

○藤本委員

大学において、消費生活に関する企画を積極的に実施するのは難しい面があるが、例えば、図書館に特集コーナーを設ける、食堂など学生が集まる場所にリーフレッ

トを配架するという手法で、学生に周知することも考えられる。

○船木委員

どの世代にも関心を持ってもらうためには、様々な工夫をしなければならないと改めて感じている。若い人は、SNSなどの紙媒体ではない啓発に惹かれ、年配になると紙媒体の方が好まれる。どちらにも良さがあるため、なるべく多くの人の目に触れるような工夫が必要だと考える。例えば、公共施設の目に触れる場所に、リーフレットやポスターを配架するのも一つの手法ではないかと思う。

●米田課長

スマートフォンは、画面の面積も小さく、字も小さい。一方、リーフレットはそれなりの面積があり、字も大きく見やすいという点において、年配の方に届きやすいのだと思う。また、テレビCMの動画については、今後、金融機関や市役所、他の公共施設等に設置されているサイネージでも放映していきたいと考えている。同じ素材であっても、場所や時間、手法を工夫しながら、どの世代にも届くような啓発をしていきたい。

○山野内委員

毎日のように特殊詐欺被害のニュースが報道されているため、コープあきたでも、県のリーフレットを参考に、独自でリーフレットを作成した。困ったことがあったら、身近なコープの職員に相談してほしい旨を強調して作成したが、だまされている人は、自分はだまされていないと信じて疑わないため、いくら相談窓口を周知しても相談につながらず、啓発の難しさを実感した。

例えば、子どもが安全にスマートフォンやインターネットを利用できるようにするガード機能があるが、この機能を高齢者が使う端末に設定するというのも一つの手法かと思う。また、警察の仕事になるかもしれないが、詐欺をする人に対して何かブロックする手立てがなければ被害はなくならないので、あらゆる角度から対策していく必要があると感じた。

○齊藤オブザーバー

だます手法も様々であって、インターネットを使わない年配の方は電話がきっかけとなり、ロマンス詐欺はSNSのダイレクトメッセージ等がきっかけとなる。その広報媒体が有効かというよりは、被害に遭う可能性のあるスキームごとに啓発していく必要があるのではないかと思う。警察では、被害防止の注意喚起はもちろんのこと、詐欺に使われた携帯電話や口座を無力化する対策や、犯人の検挙を目指して取り組んでいるところである。

また、悪質商法についての情報提供として、最近では全国的に悪質住宅リフォームの事案が多くある。秋田県には、そうした事業者がいないのではと思われがちだが、都市部周辺の業者が各地に遠征し、一定期間その地にとどまって訪問するというケースがあり、秋田県も例外ではない。訪問してきた業者の話を聞いて、その場

で急いで契約するのではなく、家族やお世話になっている業者などに相談してほしい。地域のコミュニティや人とのつながりも、こうした被害防止につながるものと考えている。

引き続き、皆さんと協力しながら、被害防止と警察ならではの検挙活動に一生懸命取り組んでいきたい。

○石木田委員

最近、スーパーでエシカル消費に関する啓発をよく見かける。てまえどりも、マイバッグの持参も、おつとめ品を購入することもエシカル消費だと、具体例を売り場に表示している。そうした取組があって、私が住んでいる地域ではエシカル消費が浸透してきている。また、生協でも、エシカル消費のリーフレットを各ご家庭に配ってくださり非常にありがたい。事業者側も一生懸命、エシカル消費の普及啓発をしているため、今後は、秋田県でもエシカル消費が浸透していくのではないかと思う。

加えてもう1点、交番だよりというものが広報と一緒に配られる。その中には、地域で実際に発生した被害事例などが記載されている。こうした様々な角度から、情報を提供してもらえると住民も学んでいけると思う。

以 上