

## 令和7年度 第2回宮崎県消費生活対策審議会 議事録（概要）

### 1 日時

令和7年11月20日（木）午前10時00分～午前11時40分

### 2 場所

県庁防災庁舎 防72号室

### 3 出席者

#### (1) 委員（10名）

立山委員、逆瀬川委員、伊波委員、石川委員、横山委員、小山田委員、池田委員、福川委員、宇都宮委員、宮越委員

#### (2) 事務局

総合政策部次長、生活・協働・男女参画課長、消費生活センター所長ほか

### 4 報告・議事

報告 県消費生活センターの相談事業の取組等について（資料1）

議事 宮崎県消費者基本計画の骨子及び素案について（資料2）

### 5 議事概要等

#### (1) 総合政策部次長挨拶

#### (2) 報告 県消費生活センターの相談事業の取組等について

委員： 県消費生活センターから市町村相談窓口の支援の一つとして、国家試験の小論文対策講座を実施しているが、これはどのようなものか。

事務局： 相談員の国家資格を持っていない方もいるので、そういう相談員が国家試験前に対策講座を受講し、レベルアップして試験に臨んでもらうことを目的に実施している。

委員： 県消費生活センターへの相談件数が増加している。消費生活センターの相談員は大変な業務だと聞いているが、現在の県の相談員の人数、平均年齢、経験年数はどうになっているのか。

事務局： 現在、県消費生活センターの相談員として、宮崎で5名、都城で4名、延岡で5名任用しているほか、啓発を担当する消費者教育コーディネーター等もおり、16名を任用している。

平均年齢は57歳程度であり、全国的には60歳以上の相談員が5割を占めるため、全国平均よりは少し若くなっている。

しかし、ベテランの相談員が増え、若手の相談員がまだ育っていない状況にあるため、次の世代をどう確保していくのか、課題として考えている。

委 員： 県消費生活センターへの相談のみで済む案件と、別途弁護士や司法書士へ繋ぐような案件の割合はどの程度なのか。

事務局： 案件の割合はすぐにお答えできないが、例えば、県消費生活センターでは年間約 5,000 件の相談を受けており、約 1 割の 500 件程度はセンターが事業者との間に入つて解決を支援するあっせんを行っている。

その場合、内容によっては弁護士のアドバイスを受けながら対応していく。

委 員： 統計を見ると、平成 22 年度には年間 1 万 4,000 件程度の相談があったようだが、現在は減ってきてている。

その要因と、相談内容が変わってきたということがあれば紹介いただきたい。

事務局： 一番相談が多かったのが平成 16 年度で、1 万 7,000 件程相談を受けている。

この時期は、はがき等で身に覚えのない請求が届く、いわゆる架空請求が増えた時期で、全国の相談件数は約 200 万件となっていた。

現在、全国の相談件数は 90 万件程に減っているが、それ以上は中々減らない状況。

本県のセンターにおいても、令和以降、相談件数は、年間 5,000 件程度、市町村も含めると 1 万件程度で推移しており、それ以上は減らない状況にある。

その要因として、高齢者からの相談が増えていることがあげられる。

高齢者からの相談は、以前は訪問販売や電話勧誘販売に関するものが多かったが、現在は、多くの方がスマホを利用しておらず、スマホを利用した定期購入に関するトラブルや、インターネット回線契約等、通信関係のトラブルが多くなっている。

ネット上の契約の場合、契約画面が残らないことから、トラブルになった際、どういう形で契約を行ったのか、そこにたどり着くまでに時間がかかる状況にある。

また、代金引換で購入したら違うものが入っていたというトラブルも多くなっている。

委 員： 案件によっては弁護士に繋ぐという説明もあったが、相談者の満足度や納得度をどう考えているか。

事務局： 相談者の満足度や納得度の統計は取っていないが、県消費生活センターによるあっせんの割合は、全体の約 1 割に当たる 500 件程度で、そのうち 92% があっせんにより解決しており、8 % があっせん不調となっている。

相談があった場合、まずはアドバイスを行いながら相談者本人で解決を目指していくだけが、交渉力に差がある場合や、販売方法が悪質性の高い場合などに相談員が間に入していくことをしている。

相談すればセンターがあっせんしてくれるという前提での相談者もいるが、センターで対応できない場合については専門の相談窓口や弁護士相談を案内している。

あっせんした際の解決率は 92% とある程度高い状況にあるので、一定の満足は得られているのではないかと考えている。

センターがあっせんしていない残り 9 割の相談者については、満足度を直接聞いてい るわけではない。

委 員： 国家資格をもっている相談員はどれくらいいるのか。

事務局： 県の相談員は 14 名のうち 2 名が資格を取得していない状況にあり、市町村の相談員は 19 名程度いる中、先日開催した研修会に 6 名参加していたので、その方は資格を

取得していないと思う。

県と市町村を合わせると、75%程度の相談員が資格を取得しており、未取得の方も今年度試験を受けてもらっている。

委 員： 試験に受からなかったら相談員を辞めるということもあるのか。相談員には一定のレベルは求めたいと考えるがいかがか。

事務局： 資格を持った方を相談員として採用できることが理想ではあるが、採用後、実際の相談を受けながら資格取得の勉強もしているというのが実情である。

レベルアップ研修も含め、寄り添いながら育していく工夫はしているが、何年たっても取得できない場合どうするのかといったところは、それぞれで判断いただいている。

ただ、コミュニケーション能力や事業者への対応力など、資格だけでは推し量れない部分もあるため、相談対応能力と資格取得の両方を兼ね備えられるよう研修等を行っている。

委 員： あとから資格を取ることはよくあるが、一番怖いのは、知識がない中誤った対応を行うこと。

他の資格では、経験豊富な方の横について、勉強させてもらうということをやっていけるため、そのような機会を整えていただきたい。

事務局： 県消費生活センターにも今年4月に採用した相談員がいるが、1つの案件ごとにベテラン相談員がアドバイスを行うなどOJTも含めた育成を行っている。

市町村は相談員が手薄といった状況もあるため、月1回の法律研究会や、県のベテラン相談員によるアドバイス、巡回訪問など、様々な機会を捉えて支援することで、資質向上に努めていく必要がある。

委 員： 特に高齢の相談者が多いが、社会保険で賄えるのに、民間の保険を掛けすぎているといったものはないのか。

事務局： 保険に関する相談はあるが、保険料が多寡に関する相談はあまりない。

### (3) 議事 宮崎県消費者基本計画の骨子及び素案について

委 員： 消費者教育を受けたことがあるという回答が36%と低い。

学校教育においては、小中高とも消費生活に関する教育が必修となっているが、しっかり教えられる教員が少ないのではないかとも考えられる。

例えば、家庭科の授業においては専任の教員がいないため、数学や美術、音楽の先生が授業を行っているといった実態がある。

消費者教育が十分にされていないことも懸念されるので、教育と連携し、教員の研修を充実させていく必要がある。

事務局： 年齢が若いほど学校で消費者教育を受けた比率は上がり、18歳から19歳で75%、20代で76%、30代で67.6%となっており、それ以降の年代になると、学校で消費者教育を受けていない世代となるため、極端に低くなっている。

学校のカリキュラムの中で取り組んでいるが、限られた人数・時間の中であるため、教育委員会と連携しながらテキストや啓発資料の作成を行い、若者に届くような消費者

教育を行うとともに、全世代に向けての啓発の仕方も検討していく。

委 員： 私は子ども向け、保護者向けの金融教育を行っている。

子ども向けは、金融教育だけではバランスが悪いため、キャリア教育と消費者教育も必ず入れて実施しているが、学校によってはカリキュラムの関係で難しいところもある。

外部の方が学校に来て消費者教育を行うということは、子どもたちにとって、保護者や先生が話す場合とは違った位置づけになり、より伝わるという印象を受けています。

子どもたちの記憶に残るよう、消費者教育を継続して実施していくことが非常に大事であるとともに、消費者教育が少なかった親世代へも広めていただけると良い。

事務局： 県消費生活センターでは、従来から相談と啓発の二本柱で取り組んでいるが、一般の方、特に若い方々にはセンターの役割が十分届いておらず、実際の相談につながっていないという実態もあり、今回計画を策定する上で課題の1つと考えている。

学校、会社や地域など様々なところで、様々な年代に届く啓発を実施していくべきと考えている。

委 員： 基本方針1の「(3) 地域における見守り活動の推進」とは具体的にどういうことをやるのか、また、基本方針3の(4)「①エシカル消費の普及啓発」とはどういうことをやるのか具体的に教えてほしい。

事務局： 地域における見守り活動の推進とは、警察や福祉関係団体、事業者等で構成している「みやざき地域見守り応援隊」に消費者トラブルに関する情報提供を行い、通常の営業等で高齢者宅や障がい者宅を個別訪問される際にトラブルを抱えていないか気に留めていただくとともに、何かあれば情報提供いただくという取組で、今後強化していくと考えている。

エシカル消費は、SDGsの目標の12番目「つくる責任つかう責任」に関連する取組で、具体的には、個人が日々の買い物や暮らしの中で、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した行動をしていくことである。

物を買うときに、エコ商品を選ぶ、リサイクル商品を選ぶ、地産地消の商品を選ぶ、フェアトレード製品を選ぶといった消費者行動を県民に周知していきたい。

委 員： 基本方針2の「(1) 県と市町村が連携した消費者問題解決力強化」に関して、先程、県の相談員の平均年齢が57歳との説明があったが、今後5年間を考えたときに、相談員の年齢も更に高くなり、相談内容もますます複雑多様化していく中、ベテランの方が若手を育てていくことが非常に求められている。

県には、市町村の相談窓口を支援していく役割もあると思うが、今後の相談体制についてどのように考えているのか教えていただきたい。

事務局： 素案の35ページに、目指す施策の方向性について記載している。

県と市町村の役割について触れているが、御指摘のとおり、5年後更に相談員の高齢化が進む中で、県は若手の相談員を育て、その相談員が市町村を支援していくという大きな責務を担っていくことになる。

このような中、県消費生活センターの機能強化を図ることも今回の計画に盛り込んでいるが、どういった体制であれば県の役割を果たせるか、将来に向けてどういう姿があるべき姿なのか検討していきたいと考えており、委員の皆様からの御意見もいただきたい。

委 員： 我々も相談員の確保には非常に苦慮している。

そのような中、県消費生活センターには支援いただいており感謝申し上げたい。

まず、今後の計画策定のスケジュールについてお聞きしたい。

事務局： 今後、市町村や県議会からの御意見をいただくとともに、パブリックコメントを実施し県民の皆様から御意見を伺った上で、県の本部会議において決定していくが、パブリックコメントの前に、もう一度審議会を開催することを考えている。年度内、遅くとも年度が明けた早い時期には策定できるよう取り組んでいく。

委 員： 評価指標の中で景品表示法処理件数の目標値が 25 件と現状より増えている。

逆に減らす方がいいのではないかと思うが、増えているのはなぜか。

事務局： 消費者や県内消費生活センターから景品表示法に関する疑義案件等の情報があった場合、県の現地調査を経て、口頭指導、悪質なものだと行政指導を行うことになるが、トラブル等が増えている現状にある。

また、事業者から「どう表示すれば法律上問題ないか」といった相談への対応等も一定数あるため、各年度 25 件を目標としている。

委 員： 当センターにおいて、外国人からの相談があり、翻訳アプリ等を使って対応を行った経験がある。

計画では「みやざき外国人サポートセンターと連携」する旨の記載があるが、今後益々外国人労働者が増えることが予想される中、日本語の分からぬ方のトラブルも増えてくる可能性もある。

市町村に相談があった場合、県につなげば対応してもらえるような専用の窓口を作つていただけだと助かる。

事務局： 県では、みやざき外国人サポートセンターで、外国人の生活一般に対する相談等を受けており、県消費生活センターとしては、連携しながら対応を行っているところである。引き続き、みやざき外国人サポートセンターとの連携を密にしながら対応を行っていきたい。