

予算特別委員会（令和2年3月16日～3月26日）

二宮眞盛議員の質疑

消費者教育について



（二宮議員） 「福岡県における新型コロナウイルスに関連した消費生活相談の受付状況」について、説明を求めます。

（生活安全課長） 県内で本県及び県内市町村の消費生活センターに寄せられた「新型コロナウイルスに関連した消費生活相談」について、相談が初めて寄せられた1月24日から今月10日までのものを記載しております。



相談件数は、県内全体で210件となっています。その内訳は、マスクの不足に関するものが13件、転売に関するものが10件となっています。マスク以外のトイレットペーパー等の生活物資については、不足に関するものが41件、転売に関するものが3件となっています。その他、宿泊や交通機関の予約のキャンセル料に関するものが69件、イベントや結婚式等のキャンセル料に関するものが41件となっています。

（二宮議員） ただいまの相談件数の報告を伺うと、新型コロナウイルス感染症の影響で、結婚式等のイベントや旅行をキャンセルした場合、キャンセル料を支払わなければならないかなどの問い合わせが多いようであるが、今回の「新型コロナウイルス拡大に伴う契約トラブルの注意喚起について」はどのように対応されていますか。

（生活安全課長） 消費者生活センターでは、こうしたキャンセルをした場合は、一般的に、契約条項によりキャンセルの時期によって払戻しの内容に違いがあることから、返金の有無や返金の手続き、返金期限などについて、事業者に必ず確認するようアドバイスしています。

また、マスクの入手が困難な状況に便乗し、「マスクを無料で送付するなど」と消費者の関心をひき、メッセージ内の URL をクリックすると、個人情報盗まれるなどといった手口に対する相談が全国的に寄せられていることから、消費生活センターのホームページにおいて、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に関する注意喚起を行っています。

(二宮議員) マスクに関連する相談が全体で 26 件あっているようですが、マスクの品薄が続いている理由についてどのように考えているのか。また、県では、どのような対応を取ってきたのか、お尋ねします。

(生活安全課長) 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、マスクの需要が急速に増加したため、品薄になることに対する不安から、マスクを大量に買い占める状況が発生したものと考えています。

また、今回のマスクについては、インターネットにおいて高額で取引されている事例が報告され、こうした転売を目的とした購入が、店頭におけるマスクの品薄状況に拍車をかけているとの指摘があります。

このため、県では、県及び消費生活センターのホームページにおいて、県民の皆さまに対し、転売目的での購入をしないことや、冷静に対応していただくよう呼びかけてきたところです。

また、国では、1月28日に、日本衛生材料工業連合会等の関係機関に対しマスクの安定供給の要請を行っており、こうした国の取り組みについても、県のホームページにおいて周知をしています。

(二宮議員) マスクについては、3月15日から国民生活安定緊急措置法に基づき、マスクの転売が禁止されていますが、その内容はどのようなものか。また、県ではどのような対応を行っているのか、お聞かせ下さい。

(生活安全課長) 国民生活安定緊急措置法に基づくマスクの転売禁止は、

- ① 事業者のみならず個人も対象であること、
- ② 購入価格を超える価格でマスクの転売を行った場合は処罰の対象となること、
- ③ 違反者に対しては一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金が課されること —— を定めるものであります。

県では、マスクの転売禁止に係る政令の内容について、ホームページで情報提供を図るとともに、違反行為を見かけた場合は、警察に通報するよう要

請しているところです。

(二宮議員) 今回、新型コロナウイルスに関連して、全く関係のないトイレットペーパー等が不足するという、間違った情報が拡散し、世界的な大きな問題だと思いますが、実際に買い占め等によりトイレットペーパーが品薄になるという状況が発生しています。

こうした状況が発生させないためにも、SNSの活用などにより、冷静な消費者行動を促す啓発や適正な情報提供が大切であると思うが、どのように考えていますか。

(生活安全課長) 新型コロナウイルスの感染拡大に関連して、トイレットペーパー等の在庫は十分確保されているにもかかわらず、SNS等において不足するのではないかという情報が広がり、実際に店舗での品切れが発生しています。こうした間違った情報に基づき、消費行動を起さないようにするには、正確な情報を速やかに収集し、発信をすることが大切で、県民の不安を解消し、冷静な消費行動を促すことに繋がるものと考えております。

このため、マスク、消毒液、トイレットペーパー等の生産、輸入、配送状況等については、経済産業省が情報を把握し、随時更新しますので、県におきましても、この情報をホームページに掲載するとともに、SNSにおいても情報を発信しています。

(二宮議員) マスクを買い占めて転売する行為やトイレットペーパーが不足しているとの間違った情報に基づく消費行動を起ささないためには、消費者自身が社会的役割を自覚し、行動することが必要であると考えます。そのためにも、消費者教育が重要であると考えますが、消費者教育の意義についてお聞かせ下さい。

(生活安全課長) 消費者教育の意義は、2点あります。

1つは、消費生活に関する知識を習得し、消費者トラブルを回避するための適切な行動に結び付けること。

もう1つは、消費者自身が社会的役割を自覚し行動することです。

後者を目指す社会を、消費者教育推進法では、「消費者市民社会」と定義付けており、この実現のための行動として、

- ①不公正な事業者と取引しない
- ②環境、人、地域に「やさしい」商品を選択する

③余計なサービスを断る

④買い過ぎない

などの行動が求められています。

(二宮議員) それでは、現在、本県で取り組んでいる消費者教育の現状についてお伺いします。

(生活安全課長) 県では、昨年策定した第2次福岡県消費者教育推進計画に基づき、消費者トラブルを回避するための適切な行動や、実際にトラブルにあった場合の対処方法等の教育に取り組んでいるところです。

具体的には、令和4年度から成年年齢が18歳に引き下がることから、県内の全高校生を対象とした課外授業の実施や、高齢者に注意喚起を促す消費生活サポーターの育成に力を入れており、これまで、5年間でサポーターを約1,200人養成しています。こうした課外授業やサポーター育成事業の中で、トラブルがあった場合に消費生活センターに相談することで、トラブル情報が社会的に共有化され、事業者の指導・行政処分や新たな立法化につながるといった消費者の社会的役割についても伝えております。

(二宮議員) 県民一人一人が、自らの消費行動が社会に影響を与えることを認識し、人や社会、地域等に配慮した消費行動を行うことが求められています。

テレビを見ていてびっくりしたことは、アメリカなどでトイレットペーパーをスーパーで取りあって、そこでけんかになるという、目を覆いたくなる光景がテレビ画面に何回も映し出されていました。

やはり、適切な消費者マインドを育成するための消費者教育にもっと力を入れていくべきだと、こういった事態ですから、なおさら、感じている一人ですが、見解をお伺いします。

(生活安全課長) 平成23年に東日本大震災が起こりましたが、この時の経験を教訓として翌年に制定されました、消費者育推進法の基本理念の一つに、「消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常な事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行なければならない。」という条項が組み込まれました。

本条項は、緊急時の冷静な消費行動を促すとともに、常日頃から緊急時への備えをすることの重要性を認識させる考え方であり、今後、本県の消費者



教育の中にも取り入れていくべきであると考えております。

そこで、先程申しました課外授業やサポーター養成事業などにおいて、こうした事例の教材を取り入れることより、自らの消費者行動が社会に影響を与えるという消費者マインドを育成してまいりたいと考えております。

(二宮議員) 最後に、本県における今後の消費者教育の推進について部長の決意を伺います。

(人づくり県民生活部長) 消費者教育についてです。

県の消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口における相談は、被害にあってしまったがどう対応したらよいか、あるいは被害に遭わないようにするためにはどのように行動したらよいかという相談がほとんどを占めております。このため、被害に遭いやすい高齢者や若者を対象に、被害に遭った場合の対処方法や被害の未然予防に関する、消費者教育に取り組んできたところです。

一方で、今回のマスクやトイレットペーパーの問題のように、誤った情報により極端な消費行動が起きると、必要とする人に物資が届かないことや商品を求めて店頭に行列ができるといった、社会の混乱を招いてしまいます。

このため、非常事態や緊急の時こそ、消費者の皆さんが社会の一員として、冷静かつ適切な行動をとっていただくよう、ホームページやSNSをはじめ、県のさまざまな広報媒体を活用し、今後も呼びかけてまいります。

また、先ほど課長が答弁しました高校生に対する課外授業や消費サポーターの養成研修に加え、市町村の相談員研修や自治会などに出向いて行う出前講座などの教育啓発の際には、非常事態や緊急の際の冷静かつ適切な行動の必要性について理解を深めていただけるよう、カリキュラムの充実を図っていく考えです。