令和8年度 第2回 沖縄県消費生活審議会専門部会 議事概要

1. 開催概要

- 日時:令和8年 10 月6日(火) 10:00～11:30
- 場所:沖縄県庁6階第1特別会議室
- 出席者:

専門部会委員(5名):

本田 祥子 (弁護士)

髙良 麻美 (NPO 法人消費者センター沖縄 理事長)

金城 ふじの (琉球大学 講師)

比嘉 吉昌 (沖縄県生活協同組合連合会 専務理事)

仲間 毅 (公益社団法人沖縄県工業連合会 事務局長)

事務局:

生活福祉部 生活安全安心課

七條課長、山里班長(司会)、仲村渠主査、玉榮主事

生活福祉部 消費生活センター 中村主幹

- 会議の公開・非公開の別:公開

2. 議事:第5次沖縄県消費者基本計画案について

(1)事務局からの説明

①第1回専門部会での意見に対する回答

- インターネット広告の適正化・事前注意喚起について(髙良委員意見への回答:生活安全安心課)
  - 広域的な流通構造等から県単独での対応・指導には一部困難な面もあるが、相談事例や指導内容を県 HP・SNS 等で紹介し、周知啓発の強化と個別案件への的確な対応を推進する。
- 市町村の相談窓口縮小・巡回指導について(髙良委員意見への回答:生活安全安心課)
  - 巡回指導(技術支援)は現状実施が困難なため実態に合わせて記述を見直す。今後は各市町村に対して住民に最も身近な相談窓口であることの重要性を改めて説明する。
  - **【素案 P50～51 への反映】**「市町村における消費者行政体制の充実支援」の記述を修正。また、相談分担率の数値(令和7年度現況値:41.6%)を明記し、令和 13 年度目標値は市町村との協議前の暫定値として「50%以上」に設定。

- **食育・学校給食研修の参加人数目標について（比嘉委員質問への回答：保健体育課）**
    - 県主催の6つの研修における参加見込み数（861 人）に対し、学校行事等との重複を考慮して8割相当の「700 人」を目標値として設定。早期案内、市町村教委との連携、オンライン・オンデマンド配信の導入により参加者増を図る。

②素案への主な追加・修正事項

- **図表の追加（P15）**
    - 「県消費生活センターと市町村の相談件数およびその受付割合の推移（図表 15）」を追加。
- **参考資料の掲載（P57 以降）**
    - 施策一覧、用語説明、関係条例・法律、審議会規則・委員名簿、消費者教育の体系イメージマップ等を参考資料として巻末に掲載。

(2) 質疑応答および意見交換

① インターネット広告適正化プロジェクトと相談員研修への参加

- **髙良委員：**

デジタル CATS をやってほしいわけではなく、インターネット広告適正化プロジェクト自体への参加の有無を聞きたい。最近まで相談員が研修を受けることができたが、行政の協力がないと受けられない仕様に変更されたため現在は受けられていない。抽象的な表現になってしまうのは行政なので仕方がないとは思うが、具体的に還元できる方法をこちらから伝えたのに全く反映されていない。行政としてもう少し具体的に何ができるか教えて欲しい。

- **事務局（山里班長）：**

他県（東京都等）と同規模の事業を県単独で実施することは現状困難である。インターネット広告の適正化については、プロジェクト参加の有無にかかわらず、当課の法執行業務（景品表示法上の調査・行政処分等）は元々粛々と行っており、その旨を文書で補足したものである。

- **事務局（中村主幹）：**

プロジェクト未参加によって相談員が最新研修を受けられない状況については十分認識していなかった。複雑化するトラブルへの対応に研修は不可欠であるため、そのような機会を何らかの形で設けていきたい。

- **髙良委員：**

不適正な広告やトラブルの情報を把握するため、センターや相談員からの情報収集をどのように行っているのか。日々の相談対応で多忙な相談員が情報を県に共有する時間を取れない。担当課として、県内のトラブルの実態を把握してほしい。

- **事務局（山里班長）：**

県民や事業者からの情報提供に基づく対応が中心であり、能動的なインターネットのパトロール等はできていない。一般県民や事業者からの情報提供など、調査の端緒がない中で

PIO-NET 等のデータベースへアクセスして問題事業者の情報を収集することは基本的には行っておらず、調査情報が得られた際に関連情報を収集・利用している。

② 市町村窓口支援

- **髙良委員：**

巡回指導の記述が削除されたのは後退だと感じる。市町村への支援が不十分であり、来年度体制が変わる中で困難な相談が増加しているため、相談員の精神的ケアや長期的勤務のための対策を考えてほしい。

  - **事務局（山里班長）：**

巡回指導という文言自体は実情に合わせて見直さざるを得なかったが、市町村窓口の維持充実を目指す取り組み自体は進めていく。将来的に、簡易・定型的な相談については、県のセンターを経ず市町村窓口で対応できるよう働きかけを行いたい。

③ 相談員の体制整備とプライバシー確保

- **髙良委員：**

県の消費生活センターでの来訪相談時、相談室の防音が不十分でプライバシーが保たれていない。センシティブな内容が多いため、庁舎改修時に改善を検討してほしい。

  - **事務局（中村主幹）：**

センターのブースについては、現在進行中の県庁舎改修に合わせてプライバシーが適切に確保できる配置・構造へ改修する予定である。

④ 消費者教育の評価方法とコーディネーター研修

- **髙良委員：**

消費者教育において、研修会等の単なる実施回数だけでなく、効果測定・評価をどのように行うのか。また、現在配置されているコーディネーターへの研修や情報収集のサポートはどのように行っているか。

  - **事務局（中村主幹）：**

受講者アンケート（理解度や次回学びたい内容等）を通じて評価を行い、適宜講座内容に反映している。コーディネーターに対しては年 1 回オンラインで他県と意見交換会を実施し、各地域で抱える課題や改善策の共有を図っている。

⑤ 適格消費者団体との連携・情報共有

- **比嘉委員：**

沖縄県生協連では、適格消費者団体（消費者市民ネット沖縄）の事務局を務めており、弁護士や社会保険労務士などの委員による月 1 回の部会において、課題のある事業者に対し契約書等の見直しを求めている。しかし、個人情報等のハードルから情報が集まりにくいのが現状である。悪質手口の早期把握と未然防止のため、県と適格消費者団体との密な連携・情報交換の場を作ってほしい。

  - **事務局（山里班長）：**

適格消費者団体との連携については、昨年度から県と情報共有・意見交換を行っており、九州ブロック会議にも合同で参加している。今年度もそれに向けてすでに1度意見交換を行っており、会議の前にも課題対応の論点整理等を行いたいと考えている。

- **髙良委員：**

他県では適格消費者団体とどのようにして情報収集を行っているのか。

差止請求などの権限・機能がありながら、情報不足により迅速かつ適切な対応ができないことは大きな課題である。他県のように県と団体が連携・協同して消費者被害情報を収集・共有できる仕組みがあるならば、沖縄県においてもぜひ同様の取り組みを導入してほしい。

  - **事務局（山里班長）：**

適格消費者団体を設置している他県の事例として、県と団体の間で覚書（協定）を締結しているケースがあることを把握している。

  - **事務局（中村主幹）：**

消費者契約法上、消費生活センターから適格消費者団体への情報提供にあたっては、差止請求に必要な範囲に限定されるなどの制約がある。直近の消費者トラブルの動向や、県内の特定の地域で多発しているトラブルの傾向など、法令に抵触しない情報について、内容を十分に吟味しながら団体との情報交換を進めていきたい。

  - **事務局（七條課長）：**

適格消費者団体の機能を有効活用して県民の消費者トラブルを未然に防ぎたいという思いは同じである。法的な課題はあるものの、相談者本人の同意を得るなどの方法をとれば情報共有が可能であるとも聞いており、早期運用に向けた連携方法の検討を進めていきたい。

また、県民の間で適格消費者団体の存在や機能がまだ十分に認知されていない現状を踏まえ、制度の周知徹底を図るとともに、消費者から直接団体へ情報が集まるような仕組みづくりにも取り組んでいきたい。

⑥ 大学等との連携・若者向け消費者教育の推進

- **金城部会長：**

素案 P45 の「大学等との連携事業の推進」について具体的にどのような取り組みを行う想定をしているか。

- **事務局（中村主幹）：**

  現在、消費者教育コーディネーター事業と、金融広報委員会及び J-FLEC と連携した金融経済教育の二本立てで幅広い年代に向けた消費者教育を実施している。しかし、受講の申し込みは中高生を中心とした児童・生徒が7～8割を占めており、大学生等からの需要が伸び悩んでいる点が課題となっている。

  この課題に対応するため、今後は大学の学生部等へ直接働きかけて受講機会の拡大を目指す。講座内容については、新社会人に必要な契約知識や最新のトラブル情報を盛り込み、若者が社会生活のスタートで挫折しないよう知識を提供するとともに、関心を持って参加できるような訴求力のある講座にしていきたい。

- **事務局（七條課長）：**

  大学との連携は以前からの課題であり、過去に学生部へ呼びかけた際も新入生へのチラシ配布程度にとどまっていた。具体的な進め方は検討段階だが、大学生に多い名義貸しなどのトラブルを防ぐため、多くの学生が加入している大学生協を活用し、直接学生へ注意喚起や情報を届けられないか検討を進めているところである。

- **髙良委員：**

  成人年齢引き下げに伴い 18・19 歳の契約金額が高額化している傾向がある。大学生向け消費者教育は非常に重要なため、ぜひ推進してほしい。

⑦ カスタマーハラスメント（カスハラ）対策の普及啓発

- **仲間委員：**

  10 月 23 日からの沖縄の産業まつりのイベント会場において、出展者やスタッフを守るためのカスタマーハラスメント防止のチラシ配布や立て看板設置などの対策を実施予定である。これらの施策を通じて、出展スタッフの安心に繋げ、カスタマーハラスメントの未然防止を図りたい。このような人が多く集まる場での啓発活動に今後も協力していきたい。

3. 今後のスケジュール

- 専門部会への素案確認（書面）： 本日の専門部会での議論を踏まえ、委員へ書面による確認を依頼予定。
- 県庁内部作業： その後、庁内での調整作業を実施。
- パブリックコメントの実施： 11 月下旬から 12 月下旬にかけて実施し、一般県民から広く意見を募集。
- パブリックコメント結果への対応・準備： 寄せられた意見への対応（庁内調整）を経て、第2回審議会を令和9年1月下旬（1月 26 日、27 日、28 日のいずれかを予定）に開催し、答申へ至る予定。