

沖縄県における消費者行政の歴史

沖縄県子ども生活福祉部

消費・くらし安全課長兼消費生活センター室長

奥間 政



本日の内容

1 復帰後からこれまでの振り返り

- ・消費生活センターの設置からこれまでの歩み
- ・消費者保護、消費者の権利推進に取り組んできた方々

2 課題、展望

沿革

1. 行政組織

- 昭和47年5月15日 企画部 県民室⇒県民生活室
消費生活センター
- 昭和49年4月 生活福祉部 県民生活室
消費生活センター
- 平成10年4月 文化環境部 生活企画課
県民生活センター
- 平成23年4月 環境生活部 県民生活課
県民生活センター
- 平成26年4月 子ども生活福祉部 消費・くらし安全課
消費生活センター
- 平成28年4月 子ども生活福祉部 消費・くらし安全課(消費
生活センター)

2. 施設、体制

- 昭和47年8月 県庁第1庁舎地下へ事務所移転
- 昭和47年9月 大同火災ビルへ仮事務所設置
- 昭和48年12月 那覇市寄宮に新築移転、開所
- 昭和55年4月 宮古、八重山分室設置
- 昭和60年2月 センター事務所に2階増築
- 昭和62年11月 消費生活情報オンラインシステム開始
- 平成8年4月 那覇市西町の三重城合同庁舎
に事務所移転
- 平成18年4月 NPO法人消費者センター沖縄に相
談業務委託



消費・くらし安全課(消費生活センター)

○消費生活班

- ①消費者基本計画等の策定、進捗管理
- ②食品ロス削減の推進
- ③消費者行政推進のための市町村、
関係機関との連絡調整
- ④揮発油税等軽減措置
- ⑤特定商取引法等に基づく指導監督
- ⑥貸金業法に基づく指導監督(H10年4月～)
- ⑦物価調査及び情報提供

○消費生活センター

- ①消費生活相談業務
 - ・相談対応(助言、他機関紹介、あっせん等)
- ②消費者教育
 - ・消費者教育の出前講座(高齢者、学校、地域など)
 - ・沖縄県金融広報委員会の活動(金銭・金融教育)
金融広報アドバイザーの派遣、金融経済講演会等
- ③消費者への情報提供
 - ホームページ、情報紙「がじまる」等配布、パネル展

消費・くらし安全課、消費生活センター啓発誌の変遷(S49年度～R4年度)①



「物価情報」100号発刊を迎えて

沖縄県生活福祉部長 金城祐俊

本県情報提供紙「物価情報」が、昭和51年7月の発刊以来、100号を迎えました。この間、消費者を始めとして、関係者の皆さんより、物価や消費・流通に関する情報の収集や調査について多大なるご協力を頂き、厚く、お礼申し上げます。さて、本土復帰をして13年目の今日、本県においては、これまで消費者保護条例の制定をして物価行政機構の整備につとめ、県民のご協力のもとに生活関連物価の監視調査を実施する等、物価対策の強化、充実につとめてきたところです。今回、本紙の名称を一新し、県民に親しめる情報紙として、さらに内容の充実につとめて参りたいと思いますので、今後とも皆様方のご愛読をお願いし、なお一層のご協力ご支援を心からお願い申し上げます。

消費・くらし安全課、消費生活センター啓発誌の変遷(S49年度～R4年度)②

県民生活ニュース No.106

(1)



県民生活ニュース

くらしに関する相談は

沖縄県県民生活センター ●那覇市西3丁目11番1号 098(863)9214

環境ホルモンシリーズ・part1

ホンモノホルモン



注目を浴びる環境ホルモン

環境ホルモンがなぜ問題になるのか? “環境ホルモン”という聞き慣れない言葉が新聞を始めとしてさまざまなマスメディアに毎日のように載るようになり、消費者からの相談も増えております。「沈黙の春」(レーチェル・カーソン著)、「奪われし未来」(シアア・コルボン他著)が出たために、ますます消費者が不安を抱くようになりました。

それでは、環境ホルモンとはいってい何が問題なのでしょうか。農林省東京農林水産消費技術センター那覇分室長・的早剛由氏に、お話を伺いました。

1. 環境ホルモンは、我々の住む環境の中に存在する可能性のある化学物質が体内にとりこまれて、正常な内分泌を阻害し、生殖や発育等に影響を及ぼすのではないか、といわれる問題です。下記の化学物質が環境ホルモン(外因性内分泌擾乱化学物質)と呼ばれています。しかし、この環境ホルモンがどの程度取り込まれるとどの様な影響を受けるか等については十分に解明されていません。
2. 現在環境ホルモンに該当する可能性が取りざたされている物質は約70種ありその代表的なものは次の表のとおりです。

物質名	
農 薬	・2, 4- D (除草剤) ・クロルデン・DDT等
工 業 化 学 物 質	・プラスチック原料物質(ビスフェノールA、スチレン2及び3量体等) ・プラスチック可塑剤(フタル酸エステル等) ・PCB
金 属	・TBT(船底に塗って、貝の付着を防ぐ)
そ の 他	・カドミウム・鉛・水銀等
・ダイオキシン等	

3. 環境ホルモンにより影響を受けたと考えられている事例は、次のとおりです。

- ①日本においては、巻き貝(イボニシ)の雄性化。
- ②海外においては、アメリカフロリダ州において、化学物質流失事故による、ワニの生殖器奇形、野生生物の脱雄性、雌性化等。
- ③人への影響で、精子数の減少、乳ガンの増加等
4. 環境ホルモンに対する国の対応は、環境庁、厚生省、通産省そして農林水産省で情報交換会等を頻繁に開催し、他省庁も加え専門家会議を設けることとしています。特に農林水産省では農薬が及ぼす作用のメカニズム等に関する調査研究等を行うとともに新たな化学的情報を集め、環境ホルモン問題への早急な取り組みを開始しました。

沖縄県県民生活センターホームページアドレス <http://www3.pref.okinawa.jp/site/view/cateview.jsp?cateid=61>

消費生活情報誌(年2回発行)

うちなー
暮らしのかわら版

「県民生活ニュース」の誌面をリニューアルしました

発行／沖縄県県民生活センター
TEL:098-863-9212
〒900-0036 那覇市西3-11-1

2005. spring
No.119

Okinawa Consumer's Information

振り込み詐欺にご注意!

特集 携帯電話の「URL付きメール」や「なりすましメール」に注意!
必見! 携帯電話各社の「迷惑メール」対策機能

知つ得講座 クーリング・オフQ&A

寄稿 高齢者の相談から思うこと
小那覇涼子(沖縄県生活センター消費生活情報課
課長代理/農林水産省消費者センター一科課長)

平成17年度開催予定講座のお知らせ

消費者教育講座の申込みについて
県民生活センターでは、消費者教育に開かれる各種講座を実施しています。また、学校、婦人会、老人会など消費者が主催する各種講座も、また、講座の申込みは随時受け付けています。申込みは下記の電話番号まで。
なお、受講料はすべて無料です。
TEL: 098(863)9212 Fax: 098(863)9215

県民生活センターは沖縄県三重城合同庁舎(女性総合センター「ているる」)の4階です

くらしの情報誌
2022 春号
No.401

「くらしの情報誌がじまる」は、沖縄県消費・くらし安全課のホームページでもご覧いただけます。
発行/沖縄県消費生活センター
電話(098)863-9212(事務室)
那覇市泉崎1-2-2-2沖縄県がじまる

◆5月は「消費者月間」です!◆

令和4年度消費者月間統一テーマ

「考え方大人になるとできること、気をつけること～18歳から大人に～」

2022年4月1日から成年年齢は18歳になり、住宅賃貸やクレジットカード等の契約を一人でできるようになりました。できることが増えた分、責任も生じます。取引の知識や経験が少ない若者が消費者トラブルに巻き込まれないよう「だまされない消費者」になることが重要です。

国は毎年5月を「消費者月間」と定め、全国各地で、消費者、事業者、行政が一体となり消費者問題に関する啓発・教育等の各種事業を実施します。沖縄県でも下記のとおり関連事業を実施しますので、ぜひご来場ください。

1 パネル・資料展

成年年齢引き下げに関するパネル展示や資料展示等、くらしに役立つ各種パンフレットの配布を行います。

期間：4月27日(水)～5月23日(月)

場所：沖縄県立図書館3階展示コーナー(那覇市泉崎1-20-1 カフーナ旭橋)

2 講座

身近な消費者トラブル事例や、知っておきたいお金の知識をお伝えします。

日時：①5月21日(土)13:00～14:00

「若年者がまぎこまれやすい消費者トラブルとその対処法」

②5月21日(土)14:30～15:30

「働く」ときに知っておきたいワーカーと社会保障・年金制度

場所：①②沖縄県立図書館3階ホール

定員：①②各40名(事前申込みが必要です)

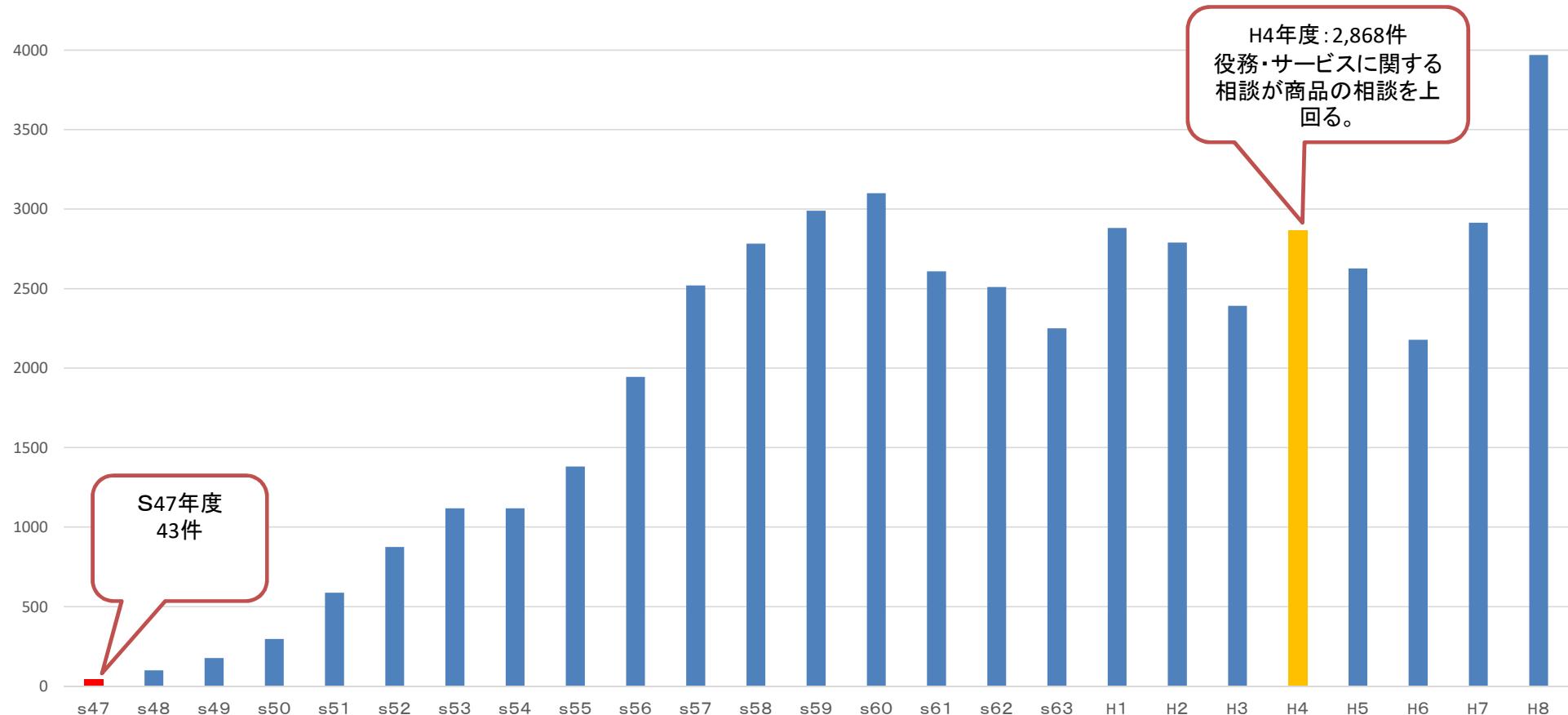
申込方法：お名前、連絡先(電話番号またはメールアドレス)、受講する講座名、参加人数をご記入し、下記メールアドレス、FAX又は電話でお申し込みください。

申込先：沖縄県消費生活センター

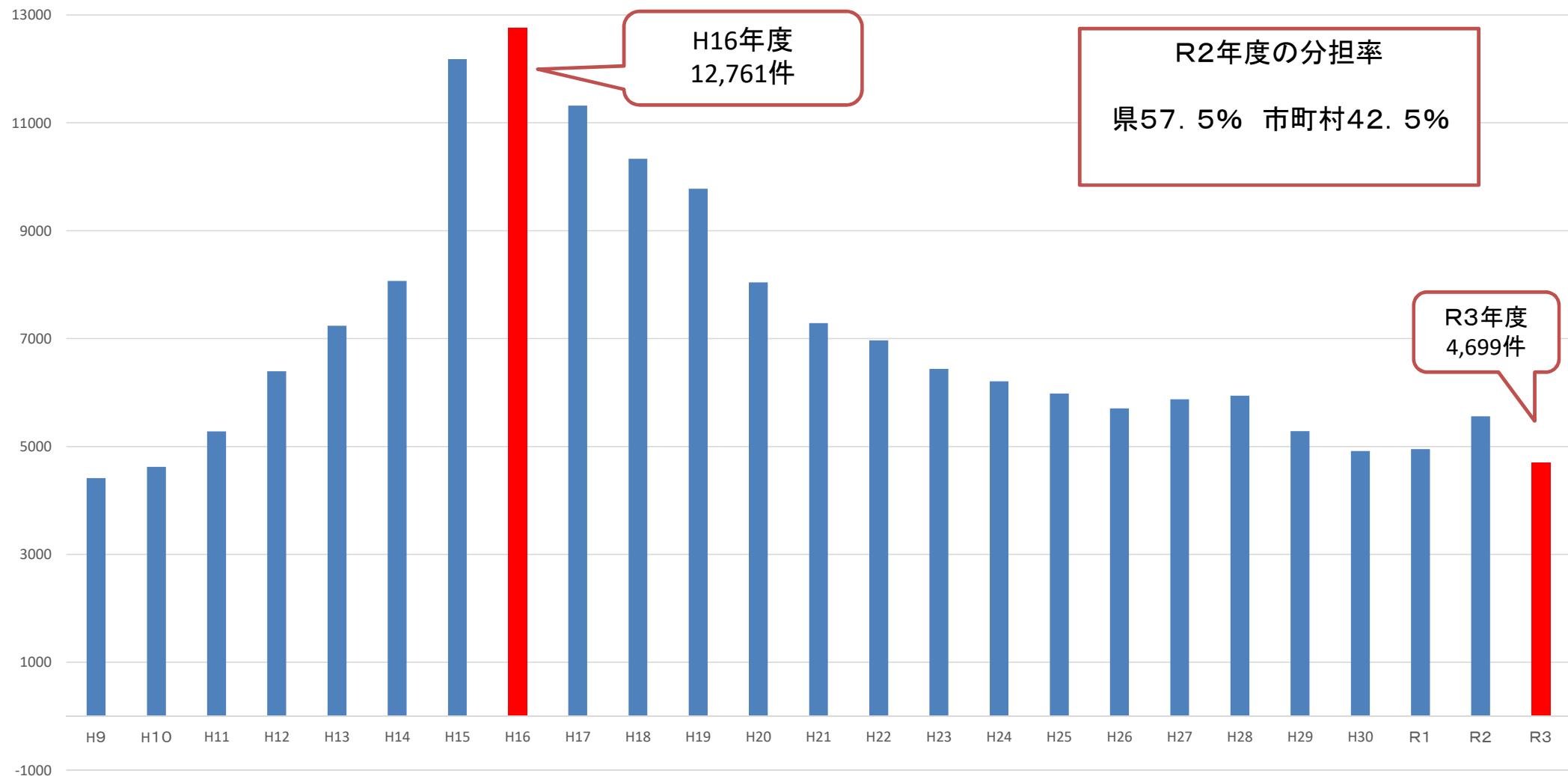
メールアドレス xx020211@pref.okinawa.lg.jp FAX 098-863-9215
TEL 098-863-9212

講師
県金融広報
アドバイザー

○沖縄県消費生活センター受付相談件数(S47～H8年度)



○沖縄県消費生活センター受付相談件数(H9～R3年度)



沖縄県での主な悪質商法、トラブル事例

1. SF商法(はいはい学校)

300

250

200

150

100

50

0

SF商法苦情相談件数の推移

275

185

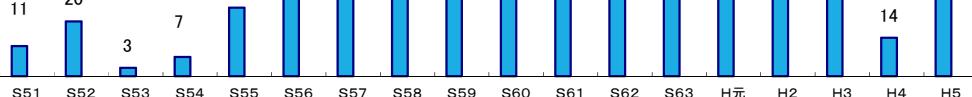
157

81

58

14

51



後を絶たないSF商法

【相談内容】

若い男性が来て「おばあさんお花好きですか。近くの民家で苗木をあげますよ」と誘われ、行ってみると10人くらいの近所の人が集まっていた。

そこで人形や日用品を無料で配っていたが、最後に「血液循環を良くするとか、腰痛、神

経痛も治る」、年寄りにはぜひ必要であると勧められ、7万6,000円の健康マットを契約してしまった。後でよく考えてみると高額で支払い困難になったため解約したいが、販売業者は既に会場を移動しどこへ行ったかわからない。どうしたらよいでしょうか。

【処理概要】

当センターから、販売業者にセールストークの問題点（神経痛などが治ると説明することは薬事法に抵触する）を申し出たところ、契約にうとい高齢者であることを認め、クーリング・オフ期間をすでに4日経過していたが、支払い済みの1万円を違約金として合意解約することができた。

【留意点】

このような販売方法をSF商法といい、通称「ハイハイ学校」といわれている。とくに最近、同様な苦情相談が多く寄せられています。

セールスマントンが主婦やお年寄りを会場に集め、巧みな話術で日用雑貨を無料で配った後に目的の商品を売る商法で、集まった消費者は会場の雰囲気にのまれて、衝動買いや、断りづ

らくなつて必要もない商品を購入してしまい後悔する人が多い。日用雑貨類を無料でもらっても商品を買う義務はないので、購入意思のないときは、きっぱり断りましょう。万一、購入契約した商品を解約したい場合は、クーリング・オフ期間8日以内に書面で解約を申し出れば無条件で解約することができます。

厚生省で認めてる健康マットの効能については、血液循環を良くし肩こりなどに効果があるとされていますが、それ以外の効能については認められていません。効果についても個人差があり、一概には言えないといわれています。

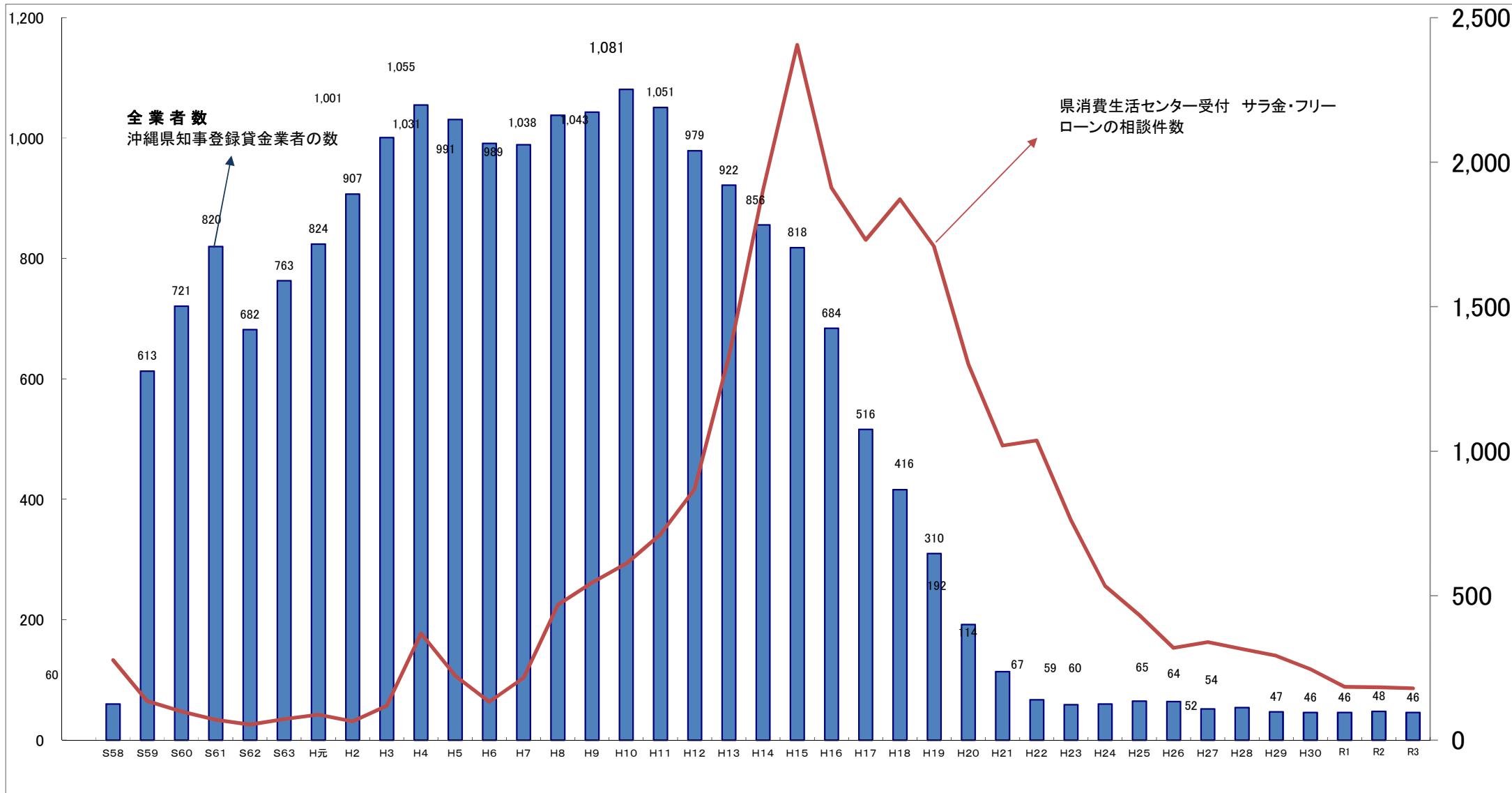
商品の購入契約の際は、本当に必要なものかよく考え、家族とも相談して決めるようにしましょう。



沖縄県での主な悪質商法、トラブル事例

2. サラ金・フリーローン、ヤミ金、多重債務

○沖縄県知事登録業者数とサラ金関係相談件数



沖縄県での主な悪質商法、トラブル事例

3. 若者の間に起こった名義貸し事件

被害人数:650人以上

被害金額:4億円以上

※新聞報道より

消費者保護、権利推進に取り組んできた 方々(消費者支援功労者表彰者)

○内閣府特命担当大臣表彰

1. H2 比嘉 芳子
2. H5 渡名喜 藤子
3. H8 嘉手苅 幸子
4. H12 當山 君子
5. H14 玉城 幼子
6. H15 松田 敬子
7. H17 宮城 初枝
8. H19 長田 利恵子
9. H24 仲宗根 京子
10. H24 沖縄クレジット・サラ金被害をなくす会
11. H25 玉那霸 良江

○ベスト消費者サポーター賞

1. H23 古見 栄子
2. H24 具志 美千代
3. H25 仲里 タ力子
4. H25 特定非営利活動法人消費者センター沖縄
5. H27 沖縄県生活協同組合連合会
6. H28 赤嶺 和子
7. R1 コープおきなわ
8. R4 一般社団法人沖縄県婦人連合会

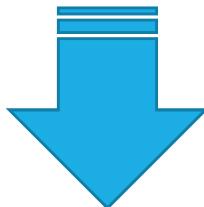
消費生活を取り巻く現状と課題、主な施策の方向性	
<p>1. 高齢者等の消費者被害の防止と消費者教育の推進</p> <p>〈現状と課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高齢化の進行と高齢者世帯の増加 <ul style="list-style-type: none"> ・在宅時にトラブルに巻き込まれた時に、家族や周囲の目が届かない、誰かに相談することができない等の可能性が高まる。 ・相談できる人がいないことで更なる被害の増加や深刻化を招く恐れがある。 <p>〈取り組むべき主な施策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○見守りネットワークの設置 <ul style="list-style-type: none"> ・地域全体で支援を必要とする人を日常的に見守るネットワークの設置。 ・市町村の見守りネットワークの構築の促進、支援 ・地域における見守りの担い手の育成 ○消費者教育講座の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・契約に関する知識や消費者トラブル事例、金銭・金融教育等の消費者教育講座の実施 	<p>2. 成年年齢の引き下げに対する消費者被害の防止と若年者への消費者教育の一層の推進</p> <p>〈現状と課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○成年年齢引き下げ（令和4年4月20歳→18歳） <ul style="list-style-type: none"> ・未成年取消権による法的保護の対象外になる。 ・SNSをきっかけとする消費生活相談件数も増加 ・契約の知識や社会経験が乏しく、成年年齢引下げを契機に、消費者トラブルが増加していく懸念がある。 <p>〈取り組むべき主な施策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○学校等と連携した実践的な消費者教育 <ul style="list-style-type: none"> ・学習指導要領に基づく消費者教育の授業を実施し、成人として身につけておくべき消費者知識を習得させる。 ・教育庁と県消費生活センターが連携し、教員向け消費者教育講座の研修機会の確保・充実を図る ○金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・契約に関する知識等将来の消費生活の安定につながる講座を実施
<p>3. インターネット利用に関する被害の防止と消費者教育の推進</p> <p>〈現状と課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○スマートフォンの普及等による電子商取引の急速な拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット利用に関する消費者トラブルが世代を問わず増加 ○キャッシュレス決済の普及 <ul style="list-style-type: none"> ・カード情報の漏洩やプリペイド詐欺の支払い手段として悪用される事例が発生している。 ○本県の消費生活相談 <ul style="list-style-type: none"> ・電子商取引を含む通信販売に関する相談が最も多い <p>〈取り組むべき主な施策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○犯罪の取締や安心して利用できる環境の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・サイバー犯罪の取締強化やフィルタリングの普及促進 ○学校における消費者教育の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の授業の実施や教員向けに教育情報化推進講座を実施 ○情報教育の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティのリスクを自ら管理・配慮することの意識を持つことや、情報リテラシー向上ため、講座や広報啓発を実施する。 	<p>4. 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進</p> <p>〈現状と課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者と事業者が協働してSDGsの12番目の目標「つくる責任つかう責任」に取り組む <ul style="list-style-type: none"> ・消費者は自らの行動が今後の経済社会や地球環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、持続可能な社会の形成に積極的に参画することが必要。 ・事業者は消費者を重視した事業活動と同時に、環境保全や社会貢献に関して積極的に活動することが求められている。 <p>〈取り組むべき主な施策〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○食品ロス削減の推進 ○環境に配慮した消費行動の推進 ○エシカル消費、地産地消の推進、県産品の推奨 ○消費者志向経営（サステナブル経営）の推進 ○公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進



課題

○ 消費生活センターの課題

- ・相談対応の個人情報保護意識が高まっていくにつれ、相談員が聞き取りしても答えない等、個人情報の取得は年々難しくなっている。
- ・消費生活相談員のなり手不足が徐々に顕在化してきている。



○ 消費生活センターの課題は、消費者行政の推進にも関わる問題

「第4次沖縄県消費者基本計画」を策定しました!

☆計画の策定趣旨

県では、県民の消費生活の安定と向上を目指すため、平成29年4月に「第3次沖縄県消費者基本計画」を策定し、消費者に関する各種施策を推進してきました。

このたび、消費生活を取り巻く環境の変化や、成年年齢引下げなどの新たな課題に対応するため、基本目標の一つに「第2次沖縄県消費者教育推進計画」を位置付け、一体的な計画とし、今後の施策をより総合的かつ計画的に推進していくため、「第4次沖縄県消費者基本計画」(計画期間:令和4年度～令和8年度までの5年間)を策定しました。

基本目標 6つの目標のもとに、22の施策の方向性を定め、126の施策を実施します。

基本目標1 消費者の安全・安心の確保

消費者が安心して消費生活を送ることができるよう、食品や商品・サービスの安全の確保に関する取組等を推進します。

(施策の方向性)

- ・生産から消費に至る一貫した食の安全の確保
- ・食品以外の商品・サービスの安全性の確保
- ・消費者事故等情報への適切な対応



基本目標2 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

消費者の利益の擁護・増進を図るため、消費者が自主的かつ合理的に選択・行動できるように取引の適正性を確保する取組を推進します。

(施策の方向性)

- ・表示制度の適切な運用の確保
- ・適正な取引の確保
- ・悪質事業者に対する指導及び取締りの強化



基本目標3 消費者被害の防止と救済

消費者被害の未然防止を図るとともに、被害に遭った消費者を迅速に救済する取組を推進します。

(施策の方向性)

- ・被害救済及び苦情処理・紛争解決の促進
- ・インターネット利用に関する消費者被害の防止と消費者教育の推進
- ・高齢者等の消費者被害の防止と消費者教育の推進
- ・迅速かつ効果的な情報提供



基本目標4 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進

持続可能な社会を実現するため、消費者と事業者が連携・協働し、食品ロスの削減やエシカル消費等に関する取組を推進します。

(施策の方向性)

- ・食品ロス削減の推進
- ・環境に配慮した消費行動の推進
- ・持続可能な社会の形成に資する取組の推進
- ・事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進



基本目標5 考えて行動できる「うちなー消費者」の育成(消費者教育の推進)

令和4年4月からの成年年齢引下げを踏まえた若年者等に対する消費者教育を充実します。また、消費者トラブルから自分の身を守る、考えて行動できる「うちなー消費者」を育成します。

(施策の方向性)

- ・ライフステージに応じた様々な場における消費者教育の推進
- ・成年年齢引下げに対応した消費者教育
- ・消費者教育の担い手の育成
- ・消費生活と関連する他の教育の推進



基本目標6 消費者行政を推進するための体制の充実

県消費生活センターと市町村が連携し、消費生活相談体制の広域化を推進します。あわせて、消費者教育の拠点として関係機関と連携し、消費者教育を推進します。

(施策の方向性)

- ・市町村における消費者行政体制の充実・支援
- ・県消費生活センターを中心とした消費者行政広域連携の推進
- ・消費者施策への消費者意見の反映
- ・消費者の組織的な活動への支援



ご清聴ありがとうございました。
いっぺー、にふえーでーびたん。

