

実践事例報告

大学・高校と連携した不当表示広告調査

埼玉県県民生活部消費生活課




荻原 智美



荻原：皆様、こんにちは。ただいまご紹介にあずかりました、埼玉県庁の消費生活課からまいりました、荻原と申します。

本日は、このような発表の場をいただきまして、どうもありがとうございます。短い時間ではありますけれども、本日は、埼玉県のほうで実施している、「大学・高校と連携した不当表示広告調査」について、お話させていただきたいと思います。よろしくお願ひします。

自己紹介 -これまでの配属先-

平成25年4月	環境部大気環境課 <ul style="list-style-type: none">ディーゼル車の排ガス規制に関する事務が主担当規制に適合しないディーゼル車を使用する事業者等の指導啓発事業の一環で、東京モーターショーへブース出展	
平成28年4月	県土整備部杉戸県土整備事務所 <ul style="list-style-type: none">県北東部の4市2町の用地買収を担当担当した主要7路線のうち、4路線の買収を完了させ、道路が開通！	
平成31年4月	県民生活部消費生活課（現職） <ul style="list-style-type: none">景品表示法に関する事務が主担当インターネット上で不当表示をしている事業者等の指導若年層への消費者教育→大学・高校と連携した不当表示広告調査を実施	


では、まず簡単に私の自己紹介をさせていただきたいと思ひます。私は、平成25年4月に新規採用で埼玉

県庁に入庁いたしました。そこから、環境の仕事をして3年間、用地買収の仕事をして3年間担当しまして、平成31年4月に消費生活課に着任いたしました。

現在は、景品表示法に関する事業者指導が主な仕事になっております。若年者への消費者教育ということで、「大学・高校と連携した不当表示広告調査」を実施しております。

私は一般事務で採用されておりますので、教員免許、弁護士資格など、そういった資格は何も持っておりません。

埼玉県消費生活課の紹介

事業者指導担当 <ul style="list-style-type: none">特定商取引法に基づく事業者指導景品表示法に基づく事業者指導 <p>特定適格消費者団体 埼玉消費者被害をなくす会に業務委託をした啓発講座</p> <p>大学・高校と連携した不当表示広告調査</p> <p>本日紹介する埼玉県の取組です！</p>	総務・企画調整担当 <ul style="list-style-type: none">エスカレーター条例高齢者を守るお助けかわらばん 
--	---

続いて、埼玉県消費生活課を簡単に紹介させていただきます。埼玉県消費生活課は、総務・企画調整担当と事業者指導担当の2つの担当があります。総務・企画調整担当では、全国初のエスカレーター条例の施行ですとか、「高齢者を守るお助けかわらばん」の作成などをしています。私がある事業者指導担当では、主に特定商取引法と景品表示法に基づく事業者指導をしております。その中で、私は景品表示法の担当ですけ

れども、景品表示法の事業として、ここに2つ記載していますように、県内に特定適格消費者団体がいますけれども、そちらと業務委託をした啓発講座、大学・高校と連携した不当表示広告調査のほうを実施しています。

不当表示広告調査の概要①

インターネット利用がきっかけで、若年層の消費者トラブルが急増。
若年層への消費者教育、消費者トラブルの未然防止のため、

平成19年度 県内の**大学**
 平成21年度 県内の**高校** } と連携した不当表示広告調査の開始！

大学→ゼミ、学科の1年生
 高校→学年集会、定時制の全校生徒、選択科目

直近の参加者数

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
大学生	33人 (1校)	23人 (1校)	14人 (1校)	200人 (2校)	105人 (1校)	167人 (1校)	95人 (1校)
高校生	434人 (5校)	988人 (6校)	1361人 (6校)	1236人 (6校)	1409人 (6校)	1031人 (7校)	集計中 (6校)
合計	467人 (6校)	1011人 (7校)	1375人 (7校)	1436人 (8校)	1514人 (7校)	1198人 (8校)	集計中 (7校)

では、早速、不当表示広告調査についてお話したいと思います。まず、調査の概要ですけれども、この取り組みは、実は平成19年度に県内の大学と連携を始め、平成21年に県内の高校と連携を始めました。実は15年くらい実施している取り組みになります。

この頃に何があったかといいますと、実は、私は平成17年から19年は自分が高校生で、平成20年から平成23年は大学生でした。そのときは、「前略プロフィール」「ミクシィ」とか、現在のSNSの先駆けとなるようなコンテンツが若者に広まった時代です。インターネットの利用がきっかけで、若者が消費者トラブルに巻き込まれることが急増しております。若年者への消費者教育、消費者トラブルの防止を目的として、この事業が始まりました。

直近の参加者は、この上のスライドの表のとおりになります。

実施の方法は学校によってさまざまですが、大学はゼミや、学科の1年生が参加したりしています。高校は学年集会で、みんなで集まったり、定時制の全校生徒が参加してくださったり、あとは、家庭科の選択科目で、少人数で参加をいただいております。

不当表示広告調査の概要②

ガイダンス

・県職員が講師となり、大学生・高校生はどのような表示に注意が必要なのか、実際に行政処分となった事例を中心に学習します。

調査・報告

・大学生・高校生が、ガイダンスの内容を踏まえて、広告の調査をします。
 ・県が指定する調査票を作成し、事業者名・商品名・不当表示と思われる内容等を県に報告します。

処分・指導

・県が調査票の内容を精査し、不当表示をしている事業者に対し、行政処分又は行政指導をします。

実際、不当表示広告調査で、どういうことをやるかというのがこちらの上のスライドになります。ポップ・ステップ・ジャンプの3段階になっております。

まず初めに、ガイダンスを実施します。こちらは、主に県職員が講師となって、大学生・高校生にどのような表示に注意が必要なのか、実際に処分公表となった事例を中心に学習してもらいます。

第2ステップとして、調査・報告があります。こちらは、大学生・高校生が、ガイダンスの内容を踏まえて、実際に自分のスマートフォン・パソコンに表示される広告などを調査します。県が指定する調査票を作成していただきまして、どういう商品であるか、不当表示と思われる表示の内容を県に報告してもらいます。この調査は、夏休みの宿題、冬休みの宿題、ガイダンスのあとの授業で、みんなで一齐に実施というような形をとっています。

最後に、処分・指導ということで、こちらは大学生・高校生につくってもらった調査票の内容を県職員が精査をしまして、実際に不当表示をしている事業者に対して、行政処分または指導を行っております。処分・指導と、ここまでやるのは、ほかの取り組みではあまりない対応のため、この不当表示広告調査の一番の売りだと思っています。学生の取り組みが社会の役に立つということを感じてほしい、ということをお願いしております。

続きまして、それぞれガイダンス、調査、処分・指導について、どんなことを狙いとしているのか、詳しくお話させていただきます。

ガイダンスのねらい

不当表示広告とは何かを学習するとともに、
「なぜこの表示が不当表示なのか？」
「なぜ不当表示に注意が必要なのか？」
 を考えるきっかけを作る。

具体的には
不当表示広告の事例クイズを通して消費者トラブルを紹介しています。

初めての方限定！お得な特別ケアコース

※全額返金保証付で安心なサービス！

通常価格 2,200円

特別価格 1,440円

※お申し込みは必ずお電話にて

例) 「いつでも好きな時に簡単に解約できます。」

↓

実際には、平日午前10時から午後5時までに電話で解約の申し出をしないと出来なかった。しかも、電話はつながらない...

まず、ガイダンスについて、県では消費者庁、各自治体で景品表示法に基づく処分公表を行っている事例をもとに、オリジナルのテキストをつくっております。そのテキストをもとに、不当表示広告とは何かを学習するとともに、どうして、この表示が不当表示なのか、どうして不当表示に注意しなくてはいけないのか、というのを考えるきっかけをつくる場としています。

具体的には、ガイダンスの中で、不当表示広告の事例クイズを実施しています。その事例クイズの中で、消費者トラブルを紹介しています。

上のスライドにも載せていますが、こちらは埼玉県が令和元年8月に、景品表示法に基づく処分公表を行っ

た広告になります。例えば、これは「いつでも好きなときに、簡単に解約できます」と書いてあります。この表示を見た消費者の方は、これはインターネットのショッピングサイトなので、いつでも好きなときに会員サイトから解約のボタンを押すと、解約できるのかなと思って商品を買ったけれども、実際には、解約するには平日の午前10時から午後5時までに電話で手続きをしないとイケない、しかも電話が繋がらないということで、県内に消費生活相談が多数寄せられました。こういったことをガイダンスで紹介しています。

そのほかにも、18歳成年のコンテンツを使って若者が被害に遭いやすいトラブルを学習しています。先ほど紹介した「お助けかわらばん」を配布して、その配布したチラシを家に帰り、冷蔵庫などに貼ることによって、家族の方にも、生徒が先生となって家で教えてあげてくださいということも併せて伝えています。

調査・報告のねらい

自分で広告を見つけ、表示の内容に疑いの目を向けることで、
「批判的思考力」・「メディアリテラシー」
を身に付ける。

具体的には
不当表示と思われる表示、表示に対する疑問や問題点を報告してもらいます。

怪しいと思う商品をいくつか調べたが、正規品もあった。不当表示広告のたいはつ商品が不利を蒙っているなら、不当表示広告への規制強化が必要であると思った。

今までは、興味を持ったら良い方向で考えてばかりだったが、今回の調査をしてみて、全て信じるのではなく、本当なのかどうか自分なりに調べることも大切だと思った。

自分が不当表示広告に注意することはもちろん、家族や友人が不当表示広告をきっかけとした消費者トラブルに遭いそうだったら、止めてあげたいと思った。

続いて、調査・報告ですけれども、ここで、私が一番大切だと思っているのが、自分でまず広告を見つけ、表示の内容に疑いの目を向けるということで、批判的な思考力や、メディアリテラシーを身に付けるということです。自分で見つけて自分で考える、ということがとても大切だと思っています。

調査票の中には、不当表示と思われる表示など、表示に対する疑問点・問題点・感想なども報告する欄を設けております。参加者の方は、大学生・高校生の視点から怪しいと思う表示、感想などを報告してくれています。自分で考えることで、不当表示や消費者トラブルが、どこか遠いところの自分に関係のない話ではなくて、自分のスマートフォンなどにも表示されて、自分に関係あることだということを理解してもらう機会になっています。

ここに、今年度の調査で上がってきた感想を3つほど紹介させていただきました。学生はしっかり消費者問題について考えて、思ったことを県に報告してくれています。

最後に、行政処分・行政指導になりますが、こちらは先ほどお話ししたとおり、一担当者としては、県が


行政処分・行政指導のねらい

不当表示広告の疑いがある事業者に行政処分又は行政指導を行い、
大学生・高校生に社会を動かす力があることを実感してもらう。

直近の実績

- 令和元年度→行政処分：1件、行政指導：25件
- 令和2年度→行政処分：0件、行政指導：19件
- 令和3年度→行政処分又は行政指導に向けて、調査中です

令和2年3月31日 株式会社ニコロオに対する措置命令
大学・高校と連携した不当表示広告調査が本格となった初めての行政処分
「3ヶ月で7kg落ちた方法を紹介！」などと表示していたが、
実際には、瘦身効果を得るためには食事制限及び運動が必要であった。



行政処分、行政指導を実際に行うことが、この取り組みの売りだと思っています。実際に、不当表示の疑いがある事業者に行政処分・行政指導を行いますので、大学生・高校生に社会を動かす力があるということを実感してもらうことを狙いとしています。

直近の実績として、上のスライドに私が着任してからの指導・処分の実績を載せました。この実績が多いのか、少ないのか、本当に誰かの役に立っているのかというところは、実感しにくいというのが唯一の難点ですが、確実にこの取り組みがきっかけで、消費者トラブルは減っていると感じています。

また、学生が「不当表示を監視している」ということを社会にアピールすることで、不当表示そのものを減らすこともできるのではないかなと思っています。ここに載せている広告は、この不当表示広告調査がきっかけとなり、初めて処分公表をした事例になります。

令和3年度実施校の様子





Special Thanks

JOSAI University
OMIYA-MINAMI High School
OKEGAWA-NISHI High School
HANYU-DAICHI High School
MISATO-KITA High School
SAITAMA-MUNICIPAL-URAWA High School
HASUDA-SHOIN High School

では、続いて、令和3年度に学校にご協力いただき、実施しました調査について、実際にどのようにやっているのか、その様子を紹介したいと思います。

まず、今年度、実施しました大学になります。城西大学の薬学部の医療栄養学科の1年生が参加してくれました。写真は令和元年度の写真も含まれていますが、この医療栄養学科の学生さんというのは、管理栄養士を目指す皆さんです。将来、薬局や健康食品の会社で、実際に広告の作成を担当するお仕事に就く方が多いということでした。また、すでに薬局でアルバイトをして、店内のポップなどもつくった経験があるという学生さんもいらっしゃいました。食品や健康食品の事例を中心に学習をしています。

城西大学薬学部医療栄養学科 1年生



管理栄養士を目指す学生さんたちです。
食品・健康食品の事例を中心に、
景品表示法について学習します。
だまされやすい心理チェック(左)、
事例クイズ(右)に取り組んでいます！
(写真は、令和元年度の様子です。)

令和2年度、令和3年度は、
Zoomによるオンライン授業でした。
チャット、アンケート機能を活用して、
コミュニケーションを取りました。
1年生全員と、2~4年生の希望者が
夏休みの課題で調査をしてくださいました！

景品表示法と
食品の表示について

そして、3年生になってから、食品表示法という法律を勉強するそうですが、そのときに、1年生のときに広告の授業を行ったと、このガイダンスを思い出してくれる学生がとても多いと聞いています。また、このガイダンスがきっかけで、広告の基礎が身に付いているということでした。調査のほうは、1年生全員と2年生から4年生の希望者が、食品または健康食品の表示をテーマに、夏休みの課題として取り組んでくれています。

県立大宮南高校 1年生



皆さん一生懸命です。
三択の事例クイズでは、怪しいと思う選択肢に
手を上げて回答してくれました！
夏休みの宿題で、調査をしました。

不当表示広告と合わせて、成年年齢下げについても学習しました。
「初回お試し500円」・「必ず儲かる投資」など、
若年者が巻き込まれやすいトラブルを知ることができました！

続いて、県立の大宮南高校の1年生が参加してくれた内容です。大宮南高校では、学年集会でガイダンスを実施しています。学年集会で一斉に行いますので、事例クイズは手を挙げて解答してもらう形で参加してくれました。夏休みの宿題で調査を実施しています。大宮南高校では、「18歳成人のチラシ」と「お助けかわらばん」を配布しまして、若年者が巻き込まれやすいトラブルについても一緒に勉強をしました。

県立桶川西高校 2年生



2学期に学年集会でガイダンスを実施しました。
3学期の家庭科の授業で、調査をしています。

自分のスマートフォンに表示される広告や、
学校で購読している新聞の広告を調査しています。
ガイダンスの内容を思い出しながら、
一生懸命広告の内容を調査しています！

続いて、桶川西高校の2年生です。こちらは、2学期に学年集会でガイダンスを実施しました。そのあと、3学期の家庭科の授業で、各クラスで一斉に調査を実

施してくれました。皆さん、自分のスマホからの調査、あとは学校で購読している新聞の広告を調査してくれています。

県立三郷北高校 1年生

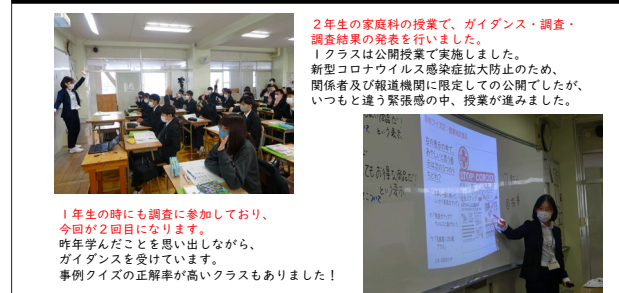


2学期に家庭科の授業で、Zoomを利用した
オンライン授業形式でガイダンスを実施しました。
冬休みの宿題で、調査を実施しました。
先生が不当表示広告等の消費者トラブルについて
説明し、県職員が不当表示広告調査について説明
しました。

県職員がライブ中継で登場し、説明をしています。
直接会うことはできませんでしたが、カメラの向
こう側で生徒さんたちが一生懸命聞いてくれてい
る姿を見ることができました。

それから、続いて、三郷北高校の1年生になります。2学期の家庭科の授業で、ズームを利用したオンライン授業形式でガイダンスを実施しました。冬休みの宿題で調査をしてくださいました。ガイダンスのほうは、家庭科の先生が不当表示広告も含めて消費者トラブルについて説明し、そのあと私が不当表示広告調査のやり方について説明をしました。直接、会うことはできませんでしたが、皆さんが一生懸命聞いている姿は、カメラの向こう側でしっかり見ることができました。

県立蓮田松韻高校 2年生①

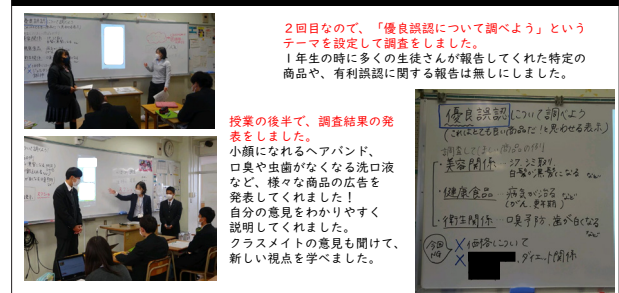


2年生の家庭科の授業で、ガイダンス・調査・
調査結果の発表を行いました。
1クラスは公開授業で実施しました。
新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、
関係者及び報道機関に限定しての公開でしたが、
いつもと違う緊張感の中、授業が進みました。

1年生の時にも調査に参加しており、
今回は2回目になります。
昨年学んだことを思い出しながら、
ガイダンスを受けています。
事例クイズの正解率が高いクラスもありました！

それから、蓮田松韻高校の2年生になります。蓮田松韻高校では学校にご協力をいただきまして、1クラス公開授業という形で実施することができました。今回は、関係者と報道機関に限定しての公開授業で、いつもと違う雰囲気の中で実施しました。蓮田松韻高校の2年生は、1年生のときにも実はこの調査に参加してくれていて、今年が2回目になります。

県立蓮田松韻高校 2年生②



2回目なので、「優良誤認について調べよう」という
テーマを設定して調査をしました。
1年生の時に多くの生徒さんが報告してくれた特定の
商品や、有利誤認に関する報告は無しにしました。

授業の後半で、調査結果の
発表をしました。
小顔になれるヘアバンド、
口臭や虫歯がなくなる洗口液
など、様々な商品の広告を
発表してくれました！
自分の意見をわかりやすく
説明してくれました。
クラスメイトの意見も聞けて、
新しい視点を学べました。

2回目の調査なので、この写真のとおり、優良誤認について調べようということでテーマ設定をして、調査をしました。1年生のときに、商品の値段に関する報告、ある特定の若者向けの商品に関しての報告もすごく多かったのですが、そういったことはなしにしますよということで、少しレベルアップをした調査になりました。

あと、授業の後半で、調査結果の発表をしました。インタビュー形式で、「どういう表示がおかしいと思いますか」ということを発表してくれました。小顔になれるヘアバンドとか、口臭・虫歯がなくなる洗口液とか、皆さん、いろいろな商品の広告を発表してくれました。また、その商品に対する自分の意見も、とてもわかりやすく発表してくれました。

県立蓮田松韻高校 2年生③



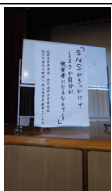
授業が終わって、新聞社・テレビ局に取材していただきました！
消費者トラブル、不当表示に関する事など、
自分の意見をしっかり伝えていました。
すでに記事にしていた新聞もあります。
地元テレビ局では、約2分にわたり放送していただきました。
生徒さんの活躍を知ってもらうことができ嬉しかったです。

不当表示 蓮田松韻

公開授業で、地元のテレビ局、新聞社の取材が入りました。すでに記事にいただいた新聞社もありますし、地元のテレビ局では2分という、とても長い尺で放送していただきました。生徒さんの活躍を知ってもらうことができ、とてもうれしかったです。

この様子は、「不当表示 蓮田松韻高校」で検索していただければ、記事を見ることができます。

不当表示広告調査と他の事業との連携



令和2年度と令和3年度、県立蓮田松韻高校に御協力いただき、
不当表示広告調査と(特非)埼玉消費者被害をなくす会の業務委託
を連携させた講演会を実施しました！


- 埼玉県では、平成29年度から「インターネット適正広告推進事業業務委託」という事業を実施しています。
- インターネット広告の適正化及び県民の消費者トラブルの未然防止のため、
①県民向けの啓発講座、②インターネット広告の監視を業務委託しています。
- 令和2年度、令和3年度は(特非)埼玉消費者被害をなくす会が委託しました。

また、不当表示広告調査とほかの授業との連携もしております。こちらも蓮田松韻高校さんのほうにご協力いただきまして、特定適格の埼玉消費者被害をなくす会の委託事業と連携して、講演会を実施することができました。

令和2年度は、「SNS がきっかけで ~まさか私が被害者になるなんて~」をテーマにして、定期購入のトラブルとか、マルチ商法について学習をしました。講師には、弁護士の武藤先生をお迎えしました。

令和2年度の様子

《テーマ》SNS がきっかけで~まさか私が被害者になるなんて~
不当表示がきっかけの定期購入トラブル、マルチ商法について学習しました。
高校1年生全員が参加し、家庭科の授業で調査をしました。




講師に弁護士の武藤洋善先生をお迎えしました。
キラリと光る弁護士バッジが目が釘付けに...

消費者問題が専門の弁護士のお話はとても勉強になりました。
・広告の小さい文字まできちんと読む
・誰から誘われても、怪しい儲け話は絶対に断ることを学びました！

令和3年度の様子

《テーマ》インターネット広告の不当表示
不当表示広告・契約など、消費生活社会の基本を学習しました。
高校1年生全員が参加し、家庭科の授業で調査をしました。



講師に埼玉県消費生活コンサルタントの会・鎌田伊津子様をお迎えしました。

消費生活相談員として現場で活躍している方からお話を聞けて、消費者問題を身近に感じることができました。
・長い広告でも最後まで必ず読む
・18歳になると契約を取消せなくなることを学びました！

今年度は、インターネット広告の不当表示をテーマにして、不当表示広告、契約と、消費生活社会の基本を学習しました。講師には、埼玉県消費生活コンサルタントの会の鎌田様をお迎えいたしました。

まとめ

県

- 行政処分又は行政指導につながる情報を得ることができる
- 18歳で成人となる生徒の消費者としての自覚を促せる
- 大学生・高校生の消費者トラブルを防止できる

学生・生徒

- 物事に対する批判的視力が身に着く
- 自分たちの活動で社会に貢献できる
- 消費者トラブルへの危機意識を持てる
- 広告を作成する側に立った時に、景品表示法等を遵守する意識を持てる

県民

- 不当表示広告に接する機会が減る
- 消費者トラブルに遭うおそれが減る
- 自分の子が調査に参加していた場合、子を通して不当表示を学ぶ機会が生まれる

この事業のまとめとしまして、県、学生、生徒、それから、県民の方にとっても、どこを取ってもすごくいいことがたくさんあります。県としては、行政処分や行政指導につながる情報を得ることができるというのが一番のメリットだと思います。調査に参加してくれた学生、生徒たちは、自分たちの活動が社会に貢献できます。そして、将来、広告をつくる側になったときに、法令順守という意識を持てるのがすごく効果があると思います。また、県民の方には、高校生・大学生のおかげで不当表示広告に接する機会が少なくなり、消費者トラブルに遭う恐れが減っていると思います。


そして、消費者教育以外においても、県庁の職業体験という面もあるかなと思っています。学生がやっている調査は、県が行っている基礎調査とほぼ同じことをやっています。生徒からは、「県庁に広告を取り締まる部署があるということを知ることができて、

県庁の職業を体験できて面白かったです」というような感想もいただいています。


また、自分の子どもが調査に参加していた場合、家庭環境においても影響があると思っております。

以上で、県の不当表示広告調査の報告を終わりにします。どうもありがとうございました。

最後に、令和4年度、来年度に実施していただける学校を募集しております。実際に、実施するかどうかは別としても、興味がある先生は、まずこちらの連絡先に電話なり、メールなりいただくと助かります。実施に向けた相談は随時受け付けておりますので、どうぞよろしく申し上げます。ありがとうございました。

御清聴ありがとうございました 

★☆☆令和4年度実施校募集中です☆☆★

埼玉県消費生活課事業者指導担当 
☎048-830-2934
✉a2930-05@pref.saitama.lg.jp 