

平成 29 年度 第 1 回 静岡市消費者教育推進地域協議会 会議録

1 日 時 平成 30 年 1 月 11 日（木）午前 10 時 00 分～11 時 30 分

2 場 所 静岡市役所静岡庁舎本館 3 階 第 1 委員会室

3 出席者 (委員) 色川会長、櫻田副会長、小清水委員、萩原委員、
岩原委員、竹田委員、良知委員、杉山委員、
宮下委員、鈴木委員、橋本委員、渡辺委員、
川東委員、川島委員、久保田委員
(事務局) 鎌田主幹兼所長、森消費者教育推進員、
那須野消費者教育推進員、服部消費生活相談員、
大石消費生活相談員

4 会議内容

- (1) 市民局参与あいさつ
- (2) 委員自己紹介
- (3) 会長・副会長の選出
- (4) 議事

議事 1 静岡市消費者教育推進計画について

議事 2 静岡市生活安心安全課消費生活センターの主な消費者教育推進事業について

ア 消費者教育推進校での取組について

イ 消費者教育推進地区での取組について

ウ 地域の消費生活サポーター養成講座について

色川会長：それではただいまより、静岡市消費者教育推進地域協議会の議事に入ります。

まず、議事 1 「静岡市消費者教育推進計画について」、事務局から説明をお願いします。

事務局：議事 1 「静岡市消費者教育推進計画について」説明

色川会長：それでは質問や意見等ございましたら、挙手をお願いします。宮下委員。

宮下委員：二点お伺いします。一点目は「消費者教育推進地区」についてです。

「資料 1-4」の中段で、「消費者教育の推進地区の設置」は、平成 31 年度以降「取組について検討」となっていますが、「資料 1-3」の中では、平成 34 年度までに 4 地区設置となっており、整合性が取れていません。どういうことを意味するのか、ご説明いただければ幸いです。

二点目は、同じ「資料 1-4」の下段で、中学生、小学生、幼児向けの各教材の作成を検討するとありますが、複数の教材の作成を同時進行でできるだけのマンパワーはあるのか、お伺いします。

事務局:一点目の消費者教育推進地区は、計画策定時には、平成 27 年度から 2 年ごとに 1 地区ずつ指定し、平成 34 年度までに 4 地区を指定する計画でした。しかし、事業に着手後、推進の速度を速めた方がよいと考え、今年度から 1 年ごとに 1 地区を指定していくように変更しました。平成 27 年度に駿河区の南部学区を指定し、今年度は清水区の高部地区を指定しました。来年度、平成 30 年度は葵区内での設置をめざしています。平成 30 年度で葵区、駿河区、清水区の各区に 1 地区ずつ消費者教育推進地区の設置が完了しますので、その時点で推進計画の後半の 4 年間の取組について、事業の実施効果等を検証したうえで決めていきたいと考え、記載のような表現にしております。

二点目の教材の作成については、委員のご指摘のとおり、消費生活センターには、三つの教材を同時に作成するだけのマンパワーはとてありません。まずは、中学生向け教材の「エブリデイ消費者！」は、学習指導要領の改訂があるので、それに間に合うように改訂する必要があると考えています。その他の教材については、以前委員の皆様からのご意見にもあったように、他の自治体や関係機関が作成したものを活用するという事も視野に入れて作成等を検討していきます。

色川会長:マンパワーもそうですが、予算の確保はできるのですか。「エブリデイ消費者！」は消費者庁の基金を活用して作りました。もう、前回のように補助金をもらうことはできないと思いますが、どうですか。

事務局:教材の作成に関する、従来の国の交付金(県補助金)の活用期間は終了しています。また、新たな国の交付金の対象となっても補助率は二分の一です。特定財源がない状況で予算をとることは厳しいことではありますが、「エブリデイ消費者！」の活用状況など、教材作成による成果を説明したうえで、予算の確保に努めていきたいと思っています。

宮下委員:もう一点お願いします。同じく「資料 1-4」の教材の作成の下にある、「広報紙やホームページへの記事掲載等」です。以前の会議でも話題に上ったと思いますが、消費生活センターからの発信の方法を工夫する必要があると思います。メールだけではなく、SNSの利用も考えたらどうかと思います。私もハナミンメールに登録していますが、メールで

の情報発信は手間暇がかかってしまうと思います。無料の Facebook や Twitter を活用してはどうかと思いますが、いかがでしょうか。

色川会長：京都市、沼津市など、他の自治体では、Facebook がよく活用されていますので、静岡市でも検討したらどうかと思います。

事務局：これまで、協議会で何度かご意見をいただきましたが、計画策定時と現在では SNS の普及など、状況が変化してきております。LINE など、効果的な情報発信の方法を今後検討していきたいと思います。

色川会長：それでは次に、議事 2 「静岡市生活安心安全課消費生活センターの主な消費者教育推進事業について」、事務局から説明をお願いします。

事務局：「静岡市生活安心安全課消費生活センターの主な消費者教育推進事業について」
説明

色川会長：委員の皆様からご意見、ご質問等はございますか。

特にないようでしたら、委員の皆様の間わっている消費者教育の取組についてお聞かせいただければと思います。まず、消費者教育推進校に関わっている方から、様子や感想をお聞かせください。

竹田委員：うちの若手がミニ講座に行かせてもらっています。中学生の前で話をするのはなかなか難しいが、こちらも勉強しながらやらせてもらっています。アンケート結果を見ると、好評だったようでよかったと思います。

櫻田副会長：私たち弁護士会も、昨年度ミニ講座をやらせてもらいました。弁護士に会えたということもあるのか、竹田委員のところに次いで好評だったようです。特に、3年生には好評でしたが、1年生には難しかったようです。時間が 10 分間なので、こちらが一方的に話す形になってしまいました。時間がもっとあれば中学生とやりとりしながら進めてみたいと思います。

岩原委員：私たち消費者協会がやった時は、1年生の反応が一番よかったように思います。ポテトチップスの表示を見てもらったり、クイズを入れたりして、中学生に興味をもってもらえるようにしました。今年もまた行かせてもらいますが、何をどのように伝えようか考えているところです。

色川会長：講座に使用した資料などを紹介してもらえれば、イメージがわきやすいし、ここにいる委員にとって参考になると思うので、ぜひお願いします。

事務局：今後、何らかの形で紹介させていただきます。

色川会長：萩原委員、消費者教育推進地区の取組について、お話しいただけますか。

萩原委員：高部地区はオレオレ詐欺などの被害に遭う人が多いということで、推進地区に指定されたようです。鎌田さん、那須野さんが何回も高部地区に来てくれて、啓発をしてもらっています。昨日も自治会の定例会で説明してもらいました。推進地区で関わってもらったおかげで消費生活センターが高部地区の住民にとっても身近な存在になったと思います。

色川会長：消費生活センターの存在をまず知ってもらうということが大切だと思います。戸別訪問する際には、センターの名前が入ったステッカーなどを持って行ったりしているのですか。

事務局：戸別訪問した際には、啓発品のマグネットなど、消費生活センターの電話番号が書かれたものを渡したり、悪質商法の被害を防ぐ方法が書かれた啓発ちらしなどを渡したりしています。

萩原委員：高部地区は市営団地の自治会があり、その半数が独居です。また、買い物に行けない高齢者が多く、買い物などによるトラブルを回避することの前に、買物ができない人、「買い物難民」をどうするかが、今大きな問題になっています。

色川会長：「買い物難民」の問題も、消費生活センターではないが、行政で考えていかなくてはいけない問題だと思います。

杉山委員：推進地区の事業の効果の検証が難しいと思います。たとえば、推進地区の相談件数が他の地区の相談件数と比較して多ければ、効果があったと言えるのではないかと思います。消費生活相談を受けるとき、その人がどの地域に住んでいるか聞いていますか。

事務局：相談を受け付けるときに確認しているのは、お住いの区までです。地域までは確認していません。事業の効果の検証として、年度末に組長さんを対象にアンケートを行っていますが、その中で、「商品やサービスについて、不満を持ったり、被害にあった」ときに相談した先を聞いたところ、消費生活センターに相談した人の割合は、市の一般調査に比べて高かったので、一定の効果があったと考えています。

櫻田副会長：静岡市には、ホームローヤー制度というのがありまして、自治会に入っていれば無料で3回まで弁護士相談を受けられます。これは全国的にも画期的な制度だと思いますので、ぜひ活用していただきたいと思います。

色川会長：最後に、その他、委員の皆様からご意見がありましたらお願いします。

橋本委員：消費者教育推進校での取組はよくわかりましたが、推進校以外でも、ミニ講座などをやってほしいと思っている学校はたくさんあると思います。学校ではどこにお願いすればいいのかという情報が少ないと思います。私は、この地域協議会に参加させてもらっているおかげで、どこにお願いしたらどんなお話をしていただけるか、いろいろ知ることができ、昨年6月には、近隣の学校のPTA講演会に消費生活センターを紹介してもらいました。どんな人にどんなことをやってもらえるのかということがわかれば、依頼する学校は多いと思います。

櫻田副会長：弁護士会でも、日程があれば学校への出前講座を行っているので利用してほしいと思います。成年年齢の引き下げも検討されておりますので、高校生などに対する啓発は今後充実させていく必要があると思います。

色川会長：人材リストのようなものがあるといいかもしれないですね。

鈴木委員：私が担当している人の中でも、オレオレ詐欺に遭った人や訪問販売で布団を買わされてしまった人がいます。布団を購入した高齢者は、自分で歩いていけないので、布団の代金を引き出すのに、金融機関まで業者の車で連れて行かれたそうです。事前に金融機関にお願いしてあったので、金融機関の人が気づいて地域包括に連絡をくれ、消費生活センターの相談につながることができました。被害にあっている人などに気付くのは難しいと思います。戸別訪問の訪問先は、どのように決めているのですか。

事務局：自治会ごとに、ランダムに訪問しているので、必ずしも高齢者宅ということではありません。より見守りが必要なお宅を訪問したいと思い、民生委員に訪問先の紹介を依頼しましたが、個人情報の問題などもあり、10軒しか訪問はできませんでした。ただ、民生委員と一緒に訪問できたことはよかったと考えています。

訪問する際には、今、増えています「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」といった架空請求のはがきに注意するようということをお伝えしたり、消費者被害の経験を聞いたりしています。以前に（催眠商法などで）高額な布団を買わされたりした人には、また電話がかかってくることもあるので気を付けてくださいなどと言ったりしています。なかには、自分では被害にあっていないと思っていますが、実際には被害にあっているのではと思われるお

宅もありました。

鈴木委員：高齢者の消費者被害を防ぐために、今後とも地域包括に情報提供などをお願いします。

色川会長：ほかにはよろしいですか。

それでは時間になりましたので、これで議事を終了いたします。