

令和4年度 第3回 静岡市消費生活審議会会議録

- 1 日 時 令和5年3月20日（月）
午後2時00分～午後4時00分
- 2 場 所 静岡県産業経済会館 3階 第1会議室

令和5年6月21日

会 長 色川 卓 男

委 員 小清水 貴子

令和4年度 第3回静岡市消費生活審議会 会議録

- 1 日 時 令和5年3月20日（月）午後2時00分～午後4時00分
- 2 場 所 静岡県産業経済会館 3階 第1会議室
- 3 出席者 (委員：静岡市消費生活審議会)
色川会長、宮下委員、小清水委員、永井委員、松永委員、
溝口委員、森下委員、杉山委員
(関係者：静岡市消費者教育推進地域協議会)
櫻田委員、三重野委員、山本委員、山下委員、
大谷委員、西村委員、宮城島委員、毛利委員
(事務局) 原田生活安心安全課長、
竹下課長補佐兼消費生活センター所長、
吉川主査、塩澤主任主事、佐藤主任主事、松原主事、
森竹消費者教育推進員、井口消費生活相談員

4 傍聴者 0人

5 議 事

- (1) 令和4年度上半期の静岡市消費生活相談の傾向について
- (2) 第3次静岡市消費生活基本計画について
- (3) 事業報告

令和5年1月 静岡市消費生活の意識調査 結果報告（速報版＜成果指標関連項目の結果＞）

色川会長

それでは、これから令和4年度第3回静岡市消費生活審議会を開催いたします。

まず、議事の1番、令和4年度上半期の静岡市消費生活相談の傾向について、事務局から説明をお願いいたします。

事務局

(説明)

色川会長

ありがとうございました。

それでは、今の件について御質問、御意見等があればお願いいたします。

永井委員

18、19歳の相談件数は、ほぼ横ばいと報告をいただきましたが、具体的に内容の変化があったのか、なかったのか教えていただければと思います。

色川会長

いかがでしょう。

事務局

18歳、19歳の横ばい相談件数に対して、中身がどうかということについてですが、相談件数自体がかなり少ないので、特別目立った傾向と言えるようなことは出てきていないという状況でした。

また、次回、年度での数字を出しますので、そのときにもう一度、精査したいと考えております。

色川会長

ありがとうございます。

宮下委員

相談件数の1位が「商品一般」で、その内容は不審なメールや荷物に関する相談ということですが、昨年と比べるとかなり件数が増えています。具体的に増えた相談内容も含め、内訳を分かる範囲で教えていただきたいです。

事務局

商品一般の内容は、資料に不審なメールや荷物に関する相談など、主なものを挙げてありますが、実はかなり多様な内容になっています。それぞれの商品に分類できないものが全部ここに分類されるということなので、今年、何の相談が特に増えたのかについてはなかなか申し上げられないところがあります。今回は大変申し訳ありませんが、上半期の傾向ということですので細かく出しておりませんが、また年度の傾向の際には、改めて詳細な内容をお出しできるかと思っております。

宮下委員

ありがとうございます。

それではまた改めてお伺いするとして、もう1つお願いします。

相談件数4位の「役務その他」というところで、副業トラブルがあります。

国民生活センターでいろいろと副業トラブルを中心に解決困難事例について調査をして、先日、報告書が出ました。私も少し関わらせていただきましたが、その中で消費生活センターでは解決困難なものが多いというようなお話もありました。

そこで、この副業トラブルというのはどういった内容で、例えばセンターのあっせんでの程度解決したものなのかということをご教示いただきたいと思います。

事務局

副業トラブルの内容ですが、いろいろなパターンがあります。多くのきっかけはインターネット上での広告です。「副業」というキーワードで検索をして出てきた結果から契約に至る流れですが、簡単なアルバイトだと思って申し込んだら、怪しい副業だったというパターンや、お金が儲かるというので申し込んでみたら、FXの取引、暗号資産といった取引で儲かるという名目で勧められ、最初は少し安い情報商材などを契約させて、その後サポートをすると言って、また高額な契約をさせるというようなパターンなどいろいろあります。

センターのあっせんがどうかというところですが、相手が分かる場合であれば、例えばクレジットカードで払っているとか、相手方の事業者と話ができそうな場合には、あっせんは行っています。結果はいろいろですが、一定程度返金を受けられたものもありますし、受けられなかったものもあるという状況です。

あとは、海外の取引になってしまうと、相手が全く誰か分からない、LINEでしか相手が分からないとかという場合ですと、センターとしては本当に手も足も出ないというか、交渉にすら入れないといったような状況です。

色川会長

いまの内容でいかがでしょうか。

宮下委員

はい、結構です。

色川会長

ありがとうございます。

他にいかがでしょうか。よろしいですか。

では、基本的なことだけ確認だけさせていただきます。この中で、電話で受けた相談はどのぐらいありますか。何%ぐらい。

事務局

今、資料がありませんので、また改めて回答させていただきたいです。

色川会長

大体の割合で結構です。

事務局

大半は電話での相談です。電話の聞き取りだけでは難しい、契約書等の書類の確認が必要な内容ですと、相談員からお声がけをして来所を促すということもあります。

色川会長

基本的なこととして、電話での相談が多い。そして、もう1つ大事なことは年齢。電話

だから当然分からないです。記録に残るのは本人が名乗った年齢ですよ。

事務局

そうですね。相談に入る前、最初に統計として年齢を伺って、その年齢で登録しています。

色川会長

その辺の曖昧さがあることだけは頭に入れておいていただければと思います。

では、よろしいですか。議事1は確認させていただいたということで。

それでは、続きまして、議事2。第3次静岡市消費生活基本計画について、資料2と3を事務局から説明をお願いいたします。

事務局

(説明)

色川会長

ありがとうございます。

それでは、たくさんあると思いますので、皆さん、遠慮なく質問してください。感想でもいいです。

三重野委員

1ページの先ほど説明がありました通話録音装置ですね。私も仲間に電話をすると、「詐欺防止のために録音します」と流れてきて、これをつけている人が割と最近増えておりまして、我が家も考えなければいけないなと思っております。

それともう1つ、その上の段の高齢者見守りネットワーク。新聞やテレビの報道などで被害が毎日のように伝えられ、何十万円、何千万円と取られている。私も防犯協会の関係で、県のエスピーくんの安心メールというものがありまして登録していますが、毎日のように、どこでどういう被害があったとかいう情報が何件も何件も届きます。これは福祉関係者もそうですが、警察関係者との連携も必要ではないかなと思います。私は自治会の役員もやっておりまして、中央警察署などいろいろな防犯に関する方たちが来て、家に現金を置かないでくださいということを強く言われます。家に置いておいても、火事で燃えるか盗まれる、一銭も増えないので、やはりそういうことをよく教育していくには、多方面との連携が必要だと思います。福祉関係者、包括支援センターとか民生委員さん、これも重要だと思いますし、いわゆる防犯の警察等々も連携が必要です。民生委員さんとか、忙しいかもしれませんが、より強い結びつきを持っていただければと思いますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

色川会長

ご意見としてお伺いすればよろしいですかね。ありがとうございます。

次、お願ひします。

杉山委員

先ほどもお話がありましたが、私もコープを利用しておりまして、コープから届けられた中に入っていた通話録音装置貸出のチラシを持ってきました。注文書の一番上の目立つところにあって、大変分かりやすく、私もこれからこういうもの、貸出を利用しようかなと思いましたので、こういう事業はよいことだと思います。ありがとうございます。

色川会長

ありがとうございます。今のは感想ということによろしいですね。

宮下委員

いろいろ細かいところを説明いただいてありがとうございます。まず2つ質問をしてから、あとで意見を申し上げたいと思います。

1つは、1ページの7番です。消費生活センターの広告ということで、基本方針の丸の数が少ないから、もしかして予算が少ないのかなと思いつつ、インターネット広告が1回というのは、この御時世だとかなり少ないイメージがあります。インターネット広告も無視されるようなものもありますので、どのような出し方にするかという難しいところがありますが、インターネット広告をするのであれば、もう少し数を多くする、あるいは効果的なものを考えてかつ絞るというのはありだと思いますが、それでも1回というのは少ないかなという気がしますので、このあたりどういうところでこの1回の広告を出すのかというのも含めて教えていただきたいです。

それから、3ページの一番上の27番です。先ほど今年度から新任教員向けの研修を実施するというお話がありましたが、そこには方向性としては現状維持と記載されております。新規であれば、拡大・充実になるのではないかと思います。現状維持とすることの理由について教えてください。以上が質問です。

次に意見ですが、まず今の2つ目の質問に関連しまして、全中学校に訪問して共有していただいた、また、これからも精力的に回っていただけるということで、これは他にはない取組で高く評価できると思います。また、新任教員向けの研修でも、こういったお話をお聞きする機会というのがあるということは、非常に興味深いです。

その上で、もしかしたら質問にもなるのかもしれませんが、資料3の27ページの成果指標2は、消費者庁ですと高校生向けの調査になりますが、静岡市ですと、やはり中学生向けの調査にしなければいけないかなと思います。何もしていない高校生に調査をしても、恐らくあまり数字は出ないと思いますので、やるのであれば中学生向けの数字だろうと思います。そのあたり、どの数字をもって新しい知識の定着度にするのかというのが分からなかったものですから、決まっているのであれば教えていただきたいです。もし決まっていなければ、中学生向けの調査にすべきではないかなと思ったところです。

また、数値目標については、これを変えてほしいということではないのですが、前回も申し上げましたように、40%という数字はかなり低いように思います。今回の資料を見ると、消費者庁の数字も45%になっておりますので、仮に中学生に消費者教育をすると、もう少し高くなるのではないかなという期待もあるわけですね。やはり40%という数字が、前に

も申し上げましたように、静岡市が、逆に40%でいいというメッセージを送っているということになりかねないところもあります。数字がもう変えられないということは前回御説明をいただきましたし、実際に今回の市民全体の調査でもそれほど高くない数字が出ているということです。この数字を維持するというのはやむを得ないとは思いますが、前回もお話があったように、途中で少し高い数字が出るような状況になったら、見直しなどもお願いできればと思った次第です。

長くなりましたが、以上でございます。よろしくお願いたします。

色川会長

事務局から質問に答えていただけますか。

事務局

まず1つ目、1ページ7番の広告媒体を活用した消費生活センターの啓発事業についてですが、こちらについては、実施する時期につきましては、5月が消費者月間として国で定めています。そのタイミングに合わせて本市でも実施しようと検討しております。

実施回数につきましては、1回が少ないのではないかと御意見をいただきましたが、回数だけで見ると、たしかに少ないように思えるかもしれません。しかし私たちとしては、YouTubeでスキップ出来ない6秒間のCM、「バンパー広告」の実施を想定しており、1回で大体15~20万回再生くらいされるような規模を想定はしています。CMの仕組み上、飛ばせないで、必ず目にしないと自分が見たい動画を見られないようになりますので端的に「188」だけは伝えるというようなものと考えております。

回数の積み上げについては、予算的な制約に加えて、やはりまだこのようなインターネット広告の分野が弱い部分もありまして、まだまだ試験的にとすると語弊がありますが、試行錯誤をしている取組になるものですから、様子を見ながら進めていく形になります。

2つ目が3ページの27番の拡充のところ。すみません、こちらは先生がおっしゃったとおり、「拡充・拡大」です。「現状維持」は間違いです。こちらの資料は、この後、審議会でも御質問いただいた事項などを踏まえてホームページに公開する予定でしたので、公開する際には方向性、「拡充・拡大」に修正して実施していきたいと思っております。このような場で身内を褒めるのもどうかと思いますが、当課の消費者教育推進員が何度も交渉に行きまして、教育センターも協力してくれるという形になりました。「現状維持」だと、後で推進員に怒られてしまいますので、「拡充・拡大」という形に直したいと思っております。

3つ目、知識の定着度のところの話ですが、こちらは、宮下委員に40%が間違ったメッセージにならないよという御意見を前回いただいたことを踏まえ、27ページの表の上の一番、文章の最終段落になりますが、目標値については、「消費者庁の新未来創造戦略本部が設置され、消費者行政のモデルプロジェクトの拠点となっている徳島県で消費者庁が行った調査結果を参考にしました。そのうえで、市民の知識の定着という困難性が高い指標であるものの、生活に密着した設問であり行政の啓発により一定程度正しい知識の普及は見込めることから、まずは8年後の目標値を40.0%としました」という形で、少し弱いのですが、「まずは」という形にしています。

次に、対象について、先生から中学生の方がよいのではないかと御意見がありまし

たが、市民意識調査でやっている数値を成果指標に掲載しております。市民意識調査の対象が、19歳から64歳以上になっておりまして、そちらの市民全体の方々の定着状況を上げていきたいというような形の目標値になっていきますので、対象は19歳から64歳となります。

こちらについても、消費者庁の結果でもそうですが、事業実施直後にアンケートを取れば数字というのは当然よくなっていくところがございますが、そこよりもハードルは上がると思います。今、中学校で授業を受けた子どもたちが大人になったとき、これは8年後、この計画は8年後の計画になりますので、8年後に今やった知識が定着しているかどうかというのを計るためにも成人以上の市民というのを対象にしている形になります。

通知については、中間目標、中間改定のときに、この指標だけではなく、ほかの成果指標と併せて当然見直しは実施させていただきたいと思います。

長くなりましたが、以上です。

色川会長

ありがとうございました。いかがでしょうか。

宮下委員

御説明ありがとうございました。ただいまの御説明を聞いて了解したつもりですが、できればせっかく中学生に向けにやるのであれば、例えば、それこそ中1のときにやったのであれば、中3のときに調査をしてみてもどうか、何かそういう統計があってもいいのかなという気がします。お手間だとは思いますが、せっかくやったことの成果という意味では、もしかしたら、数値は下がるかもしれませんが、ある程度定着しているということであれば、例えば、市民意識調査だとかいう数字になってしまったけれども、中学生の調査ではやっぱり定着しているということにもなるかもしれないので、場合によってはそういう調査をすることも考えていただければいいのかなと思いました。

あと、今お話があったように、本当に広くいろいろと取り組んでいただいているわけですが、このような仕組みを、つまり、消費生活相談員の方も含め、消費者教育推進員という制度をずっと維持していただきたいということがあります。これは、本市の大きな特徴だと思います。ですから、消費者教育推進員の方の数と、最初の実施計画のページの12番に記載されている消費生活相談員の10名という数を維持していただきたい。本当は増やしていただきたいというのが本音ですが、維持していただくことも大変なことだと思いますので、ぜひこの制度を、人数も含めて維持、場合によっては拡充するようにお願いしたいです。最低限維持していただければと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。ありがとうございました。

色川会長

事務局はいかがですか。

事務局

中学生についても、数値の変化を見ながら検討していきたいと思います。

色川会長

ついでに申し上げておきたいのですが、今年、全ての中学校を回られたと伺ったのですが、なぜそれを成果としてカウントしないのですか。しっかりヒアリングをされて、相談も受けたかもしれませんが、そういうことも「見える化」して、実績にしていく必要があると思います。出前講座の件数だけが、実績ではない。ですから、今後もぜひ学校を回られたりしたら、それをカウントしていただきたい。これとは違う形でお願いしたいと思いません。

では、今のはいいですね。他はいかがでしょうか。

森下委員

2つ質問いたします。

1つ目は、資料2の1ページのナンバー8に「高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワーク事業」があります。これは担当する部局が違うので起こることだと思いますが、実は当社、静岡市と藤枝市、沼津市、今度、富士市、今月末に長泉町、これらの市町と見守りネットワーク推進事業協力事業所として登録をさせていただいております。ネットスーパーと「とくし丸」という移動スーパーで見守り事業をさせていただいております。今のところ幸いにして事故などはありません。

こちら質問となりますが、我々が事業者として認定されている業務については、いわゆる安否確認ですね。安否確認に限っては、これを行ってくださいと、福祉部長からの依頼があつて締結をさせていただいております。我々だけではなく、例えば新聞店さん、新聞配達の方もお宅にお伺いするので認定されています。その事業とはまた違うということですよよろしいですかね。

こちら何かあれば地域包括支援センターに連絡することになっているものですから。安否確認だけなので内容は違いますが、その先も面倒見ますよということには事業者さんもなりませんので。

2つ目は、先ほどから意見が出ておりますエシカル消費ですが、今、色川先生からのお話がありましたが、実は、当社においてもSDGsを以前から推進しておりまして、民間として定期的に出張事業を展開しております。民間で出張事業を行って、行政でも行きますとなると、すごく非効率なような気がしますね。どこかで調整して、効率的にやればいいと思います。

2つ目については、あくまでも意見としてのお話ししましたので結構ですが、最初の地域包括センターへの連絡の内容については、福祉部門との調整は取られているのかどうかということだけ教えてください。

事務局

まず、資料に掲載されている「高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワーク事業」については、福祉部局の事業とは別に、消費者被害防止を目的に高齢者見守りネットワークとして動いているものになります。内容としては、委託介護事業者や地域包括支援センターなどにメーリングリストを登録していただきまして、そちらに消費者被害防止のための情報提供をさせていただいており、先ほどお伺いした事業とは別の形になっており

ます。

森下委員

それは分かっています。なので、内容として、我々とか事業者さん、新聞店の配達員の方もいらっしゃるので、そういうことも依頼できるかどうかということを部局間で調整してくださいというお願いです。それは分かります。関係ないというのはよく分かりますが、その方が市民のためになるのではないですか、意見でそれ以上は結構です。

事務局

計画の実施計画を作成する際には、各所属に照会を出しておりまして、各所属からこういう事業、取組みをしますよと報告を受けておりまして、関連部局から事業が出てこないと分からないということはありません。先ほど森下委員から御意見をいただいたので、それも消費者行政の取組みの一環として挙げられるはずなので、福祉部門にお話をさせていただいて、実施計画に登載できるような形で調整をさせていただければと思います。

森下委員

載せて欲しいということではなく、市が主体的に考えてもらえばいいですよ。市民のためにどういう事業をするかというのを、私が調整しますではなく、どうあるべきかの議論を庁舎内でしていただければ結構です。

事務局

分かりました。ありがとうございます。

色川会長

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。内容がたくさんあるので遠慮しないでどうぞ。

無いようでしたら、私からいくつか質問させていただきます。

最初に資料3で、引継ぎの話をされていましてね。長年多くの資料を見ていて疑問に思うのは、前年度との違いが分からないというのが疑問であります。例えば予算も、だいたい前になります。前年度のデータが出ていたと思います。全部覚えてはいませんが、前との比較があってもいいですし、今はほとんど予算を使っていないと思いますが、国の交付金が多いときは、交付金と自主財源を分けて出したりしてはいたはず。そういう書き方を変えてしまうと、新しい職員は分からなくなってしまうですね。具体的な例を挙げると、かなり前に1年だけですが、消費者教育コーディネーターがいたことがあります。職員のみなさん、たぶん知らないでしょう、そういう歴史が引き継がれていないということはおかしいですね。

つまり、引継ぎはとても大事だと思います。私たちが覚えていて、記憶に残っているのはむしろおかしくて、職員の皆さんが担当として何年かしかいないとしても、過去の歴史が分かっていると困りますよね。そのことから、資料の書き方が気になったのが1つです。

内容でいうと、資料2に各事業の事業目標が記載されていますが、6番と7番の事業が、成果指標に関係するような書き方を事業目標の中にされていますよね。しかし、どう読んでも1番から5番の事業も成果指標に関係がありますよね。つまり、6番と7番の事業だけが成果指標に関係するのではなく、全ての事業です。認知度を上げるために何をやるかと言ったら、「これ全部です」ということではないでしょうか。重点の事業はこれですという書き方はできるかもしれませんが。

ですから、書き方が分かりづらいですね。この成果指標を挙げられている以上、これまでと同じことをやっていたら駄目だと思っているからこそ何かやるわけですよね。だから、その何か、プラスアルファで一体何をやろうとしているのかと繋がると、意味として分かりやすいかなと思いました。契約のこともそうですが、それが気になった点です。

あとは、私は指標について特に異論はありませんが、ただ、消費者庁徳島のデータは、実は高校だけですよね。今年の2月に消費者庁が消費生活意識調査を行い、もっと全世代向けに定着度に関する調査をしています。その調査はインターネット調査なので、サンプルの問題はありますが、定着度については、同じようなことを聞いていたので、あのデータは参考になるのではないかと思います。それは少しこの時期と合わなかったのかもしれませんが、次のときに修正してくれてもかまいません。

いまお聞きしたいのは、以前やっていたことと、今これからやろうとしていることの違いが分かるように、なぜ書いてくれないのか、というのが私の最大の疑問ですが、いかがでしょうか。具体的にいうと、推進校や推進地区の事業が無くなったでしょう。それが資料では分からない。廃止とかも記載されていないですよね。

事務局

今いただいた意見につきましては、廃止になったものであるとか、加わったものが分かるような表示の仕方について、もう1回検討したいと思います。

もう1つの成果指標の事業目標、他の事業も関わってくること踏まえ、目標値や事業目標の書き方について、公表前にもう一度見直します。

色川会長

私たちが引き継いでも仕方が無いので。私は長くいるので覚えているけど、それでは困りますよね。私がいなくなったら誰も分からなくなりますよね。市の担当者の中で、過去の情報をきちんと分かっているほしいです。おそらく概要だけの情報では、当然分からないところがあると思います。引継ぎ資料を作られていると思いますが、それだけでは多分不十分な気がしますので、よろしくお願いします。

宮下委員

今のお話に関連してですが、書き方として、例えば廃止になったとしても、推進校や推進地区の事業は、かなり高い成果を上げた上で発展的に解消したということですよね。その成果を受けて、例えば、学校であれば、今度はこれからの事業に向けて消費生活推進員の皆さんが頑張って全中学校を回っていただいた。また、消費生活推進員の皆さんもそうですけど、もちろん生活安心安全課の皆さんも大変苦勞していろいろやっていただいた。

ですから、今の施策の前に実施して成功した施策の成果が、今の施策にどのように結びついているのかということを書くということも1つの方法なのかなと思います。

静岡市は、いつも全国に先駆けて結構先進的なことをやってきていますが、その成果の出し方があまり上手ではないのかなと思います。静岡市の土地柄、つまり、皆さん穏やかであり自慢しないという土地柄もあるのかもしれませんが、これは大いに自慢してもいいのかなということが自慢できていないというところがあるので、これまでの推進地区、あるいは推進校の事業ではこういう成果があって、それが、今、推進地区であれば地域の、あるいは推進校であれば学校でのいろいろな取組みに繋がっているというような書き方をすれば、これまでの成果も今の施策にきちんと繋がっていきますし、これまでの成果をきちんと示すこともできます。そうすれば、これまでのことにプラスする内容もしっかり伝えられるということになると思います。書き方の工夫という意味では、1つそういう方法もあるのではないかなと思います。なくなったものをなくなったと書くだけだと、逆になぜなくなったのかという疑問が出てくることになるものですから、書き方の工夫という点はもっと考えてもいいのかなと思った次第です。

事務局

ありがとうございます。

廃止したという書き方をしては、先生がおっしゃるとおりマイナスなイメージになってしまうので、見せ方を工夫しながら、行政職員が異動で替わったとしても、何が変わって何が変わっていないかという部分は伝わるような形で、消費者行政を拡充、継続させていけるよう、もう一捻りを入れていきたいと思います。

色川会長

よろしくをお願いします。いかがでしょうか。

櫻田委員

資料2のナンバー13番、訴訟援助制度の運用というところですが、予算が50万円ついていますが、ここ最近の実績、どれくらい利用されているのか、あるいはどういうトラブルについて利用されたのかというのがもし分かれば教えていただけますでしょうか。

事務局

訴訟援助制度の運用について、最近の実績はゼロです。この制度ができてから、これまで実績はありません。

櫻田委員

ありがとうございました。どういう事業か全然知らなかったのです。使われていなのですね。

色川会長

これは、地方で消費者行政が始まった頃につくられた条例の中に入れられた制度ですよ

ね。

宮下委員

私は、16番に記載されている静岡市消費者苦情処理委員会の委員もやっておりますので、ご質問があった点について説明させていただきます。消費生活センターであっせんしたにもかかわらず解決しなかった事案で、今後、市民に重大な影響を与えられることが発生したときに、静岡市消費者苦情処理委員会が開催されることになっています。そこでの手続には、もちろん事業者も応じないといけません。それでも解決に至らなかった場合で、その事案の相談者が訴訟を起こすことにしたときに財政的な援助をするというのが訴訟援助制度です。もっとも、実は、この消費者苦情処理委員会については、私は設置された時から委員をずっと務めています。一度も開催された例がありません。というのは、1つは消費生活センターにおけるあっせんがそれなりに上手くいっているということはもちろんあると思いますが、もう1つは、あっせん不調になった場合に、静岡市だけで解決できるかということ、なかなかこれは難しいということがあると思います。要するに、対象となる事業者が、静岡市の地元の事業者であればまだ何とかなるかもしれませんが、市外の事業者になってしまうとそういうわけにもいかないということがあります。決して事務局が何もしていないわけではなく、消費生活センターによるあっせんの先に消費者苦情処理委員会まで上がってくるケースがこれまで1つもなかったのも、その先の訴訟援助制度も当然使われることがなかったわけです。

もっとも、毎年、予算措置はしていただいておりますが、それを使うということは消費生活センターによるあっせんでは解決が困難な事例があるということの意味するので、本来その予算を活用することが本当にいいのかどうかというのがあります。いずれにしろ、必要にならないと活用できないのですが、必要となる場合もありうるもので、予算措置はしっかり取っていただいているということで、評価できると思います。

櫻田委員

宮下先生、詳しい御説明ありがとうございました。

私、弁護士なので立場的に難しいですね。何か司法制度の一助になるということで予算措置がついているのはうれしい反面、限られた予算なので、何か使わないのであれば広報とかに回してもいいのかなと思いました。

色川会長

ありがとうございます。条例をつくるときに、大体これが入っていますよね。

他はいかがでしょうか。

西村委員

先ほど新任の教員の方向けの研修を実施されるというお話をお聞きしました。ただ、私たち保育園の園児が、何か消費のことでトラブルというようなことは考えにくいのですが、何か相談を受けるとしたら保護者の方かなど。実際、保護者の方、何で困っているかとか、どこまで保育園でつかめるかというところもあるのですが、A4サイズの資料1枚でもい

ので、こんなときにはこういうところに相談するといよいよ、みたいな資料があったりすると、保護者の方が何かのときに困らずに済むかなと思いましたので、また機会があればお願いいたします。

色川会長

そうですね、確かにあるといいですね。

事務局

御意見ありがとうございます。それこそ保育園にお子様を預けているような年代の世帯では、なかなか講座を聞きに行く時間を取ることは難しいと思います。

今、消費者庁からメールマガジンが届きまして、子ども向けの注意情報が出たときに、子ども関連の部局にも資料提供をする取組みをしていますが、なかなか現場まで行き届いていないというのも課題と考えています。メールマガジンだけに頼るだけではなく、様々な方法について、今伺った御意見も参考に関連部局とも調整しながら、今後検討課題とさせていただきますと思います。御意見ありがとうございます。

色川会長

ありがとうございます。では、次お願いします。

溝口委員

今のところお願いがありまして、ナンバー74の保健所食品衛生課で実施している「食の安心・安全意見交換会」と、ナンバー82の農業政策課で実施している「グリーン農業推進事業」の2つ。それを読みますと、食の安心・安全や農薬のこと、肥料のこととかが載っていますけど、こういうことを踏まえて、小学校の給食でオーガニック給食というものに静岡県でも藤枝市とどこかもう1つぐらい切り替えたところがあります。今後、そういう話が静岡市でも進むといいなと思っています。ここでの発言に相応しいかわかりませんが。

色川会長

発言していただければ、おそらく担当部局に伝えてくれます。

溝口委員

よろしくお願いします。

色川会長

御意見ということでよろしいですね。他にいかがでしょうか。

大谷委員

確認したいのですが、資料2の表、対象の成人のところが若者と一般に分かれています。どのぐらいの年齢で分けているのか教えていただけますか。

あと、ナンバー10のところの外国語によるチラシの作成、配布とありますが、今まで外国の方の相談のこととか出てきた記憶がないのですが、実際どのくらい相談がありましたか。予算とかも特に何も書かれていませんが、相談が多くあるのかないのか。そのことを踏まえて調査を始めていくのか。そのあたりの考え方についてお聞きしたいです。

色川会長

いかがでしょうか。

事務局

資料2の対象のところの若者と一般の区分についてですが、書き方が曖昧でしたので、対外的に説明できるように定義していきたいと思います。

担当のイメージとしては、若者は高校生以上から新社会人1年目、2年目あたりまでで、社会に出て間もない人というようなイメージです。大谷委員のご発言のとおり、確かに曖昧な形になってしまっているのですが、定義をしっかりとさせたいと思います。

事務局

外国語によるチラシの作成、配布に予算がついていない点ですが、チラシの翻訳などは、内部の担当部署に依頼する関係で、お金がかからないため予算はついておりません。事業概要に記載されている外国語の種類は作成してあります。

実際に外国人の方から相談があるかという点については、潜在的なものはあるかもしれませんが、年に数件程度寄せられています。

大谷委員

ありがとうございました。

色川会長

ありがとうございます。他はいかがでしょう。

松永委員

初歩的な質問になりますが、こちらの資料をいただいたときに、パッと見てどこに注目したかという点、どんな方向性を持っているのかという点。現状維持か、それとも拡大になっているのかというところを見ましたが、大半は現状維持になっているなと思いました。

方向性が拡大となっているエシカル消費の啓発や学校での消費者教育は、力を入れて取り組んでくれる、そこを一生懸命、来年度は取り組んでくれるという取り方をしました。

それで、この表はすごく細かいのですが、これは市役所の方が政策を考えるときに、この対象年齢はここに入っているのか、目的はこれでいいのかというところを、この表をチェックしながらやるために使うのか、というところが私も分からなくて、たぶんそうかなと自分では思っていますが、一応感想ということで、以上です。

事務局

表の作成意図としましては、それぞれの事業を立ち上げていく中で、例えば対象年齢、一般の方であるとか、高齢者の方の事業があるけど、小学生、中学生向けの事業がないなということであれば、そこに何か取り組んでいかなければいけないのか。それとも、優先順位的には落ちてしまうのかということ、対象を見て比べたりする形になります。

方向性が、委員のご発言のとおり一番分かりやすい指標だと思います。

どうしても私たちが資料を作成していると、自分たちの目線になってしまい、事業概要、名称などが記載されていればわかるかな、と勝手に思っていました。御意見をいただいたような形で、方向性のところ、実はとても大切なところだということもありますので、こちらの表の見方とか使い方についても、公表する際には説明を加えることを検討していきます。

色川会長

ありがとうございました。他にいかがでしょうか。

せっかくですから、まだ発言されていない方どうぞ。

小清水委員

今回、いろいろな事業が走っていて、なおかつ消費者教育にすごく力を入れていってくださっているというのはとてもうれしいなと思っています。

これは情報提供の範囲になるかもしれませんが、私の大学でも、今度、新1年生向けに新入生セミナーという科目があるのですが、そこで消費者教育のコマが1つ立ち上がりました。それが静岡市さんなのか。そちら県に頼んでいるんですね。

事務局

来年度の4月は県が行いますが、今年度の4月に市の方で動いて開催したのがきっかけとなりました。

小清水委員

そうでしたか。大学でも若者に消費者教育をしっかりと取り組んでいかなければいけませんので、行政とも手を取り合いながら進めて行けたらいいなと思っています。

それと、ナンバー26のエブリデイ消費者のところですね。①で新1年生への配布ということ、それと②で職員向けとなっていますが、基本的にはこれは家庭科教員向けということですよ。

事務局

家庭科教員向けです。

小清水委員

そうですね。そこが少し気になったのと、あと、家庭科の授業での支援のようなことは、今後計画としてあるのかないのか教えていただきたいです。

事務局

補足になりますが、先ほど消費者教育推進員から話がありましたが、県と市で二重になってしまうと無駄にならないかというお話しをいただいて、それこそ大学への働きかけで、今まで県と市がそれぞれで動いて、二重になってしまっていたりするところもありました。去年の初めに、私たちとしては、中学校教育を広げていきたい、県の中部県民センターとしては大学講座を進めていきたいという考えがあったことから、打合せの場を設けて、それぞれの役割分担をして二重にならないよう効率的に消費者教育を広げて行きましょうということになりました。基本的に、大学生は県で動いて、小中学校は市で動くという形にして、高校生については、市立高校2つは市が担当するので、他の県立高校については基本的には県が持つ。でも、こちらの区分けとは関係なく、相手から依頼があれば、それは市の方に、それは県の方に話してということはやめましょう、という話にまとまりました。効率的な消費者教育を広げられるように下地を整え、そういう下地があったから中学校を回ることができました。

2つ目の家庭科の教材については、それこそ私たちとしても、広めていくためにも下地を整えていかなければならないというところではありますが、今年の段階で具体的に載せられるような事業が実際のところない形になってしましまして、先ほど御説明した新職員向けの研修というのは確保しましたが、家庭科の先生向けの講習の下地を整えるということが今年度中は正直なところできていない形になります。ただ、何もしなければ、先生方もなかなか教材を使いにくいということもあるので、そちらについても、もうここに書いていないからやらないというわけではなく、使用率も上げていきたいですし、当然検討はしていきたいと思っております。

来年度中にそれが実施できるかどうかということ、それは難しいのかなというところではありますが、全くやらないというつもりはありません。

事務局

消費者教育推進員として中学校を全部回りました。いろいろ御意見ありがとうございます。家庭科教員向けの支援について訂正補足します。

まず、家庭科の先生方の現状ですが、実は家庭科の授業数が前回の学習指導要領の改定の中でかなり減りました。さらに学校の規模、生徒が少なくなったことで、正規の教員が削られ、そこに非常勤の先生方が入る。非常勤の先生方は、正直いってかなり御高齢の方であったり、または本当に現場にあまり精通していない方だったり、特にこの学校を動かして消費者教育の講座を実施するというのはなかなか難しいですね。

校長先生が集まる校長会で、こういう講座があるから積極的に取り入れてとお伝えしましたが、現場の家庭科の先生方にその講座の実態が知られていなかったというのが今回、全部の学校を回って分かりました。

また、中学校の何年生で消費の部分勉強しますかと聞くと、2年生の後半か3年生で行い、1年生ではまずやらない。そうすると、先ほど宮下委員からの話で、中学生の定着度の調査というの難しい部分があるのかなと。だとしたら、やはり高校生で取るのがいいのかなとも思いますが、いずれにしても家庭科の教員のサポートということで、今回お

話を聞くと、全体研修、いわゆる学年集会の形よりも、授業の一コマをやってほしいという意見があり、要はクラスに入るということですね。ですから、3クラスあれば、3回、6クラスあれば6回やってほしいという希望があることが分かってきましたので、私たちもなるべくそれに即したいとは思いますが、いずれにしても3年生とか2年生の寒い時期に集中するので、そこら辺が現実的にできるかどうかというところをこれから検討していきます。現場の先生方の声になるべく応えていきたいという気持ちでいますので、またいろいろと御意見、また御指摘をよろしくお願いします。

溝口委員

学校の分類として、専門学校は入りますか。

色川会長

若者ですよ、専門、専修学校の生徒は。

事務局

対象で言うと若者になります。

溝口委員

中学や高校、大学とかで講座を行うという中で、専門学校は対象外になるのか確認したかったので。

事務局

依頼を受けて、今も実施しています。働きかけも随時行っています。

専門学校の場合、専門的な授業を短い期間にやったりする関係で、特に時間的制約もあるとは思いますが、消費者教育、短い時間でもできることはありますので、そちらについても継続してやっていきたいと思っています。

溝口委員

私の孫とか他を含め、結構、資格を取るために専門学校へ行く人が多いような気がします。そういう時間がないかもしれないけれど、被害に遭ったり、そういうことを勉強したりする機会というのは、できるだけ与えてあげていただきたいと思っていますので、よろしくお願いします。

色川会長

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。

西村委員

先ほどいろいろな学校を回ってくださっているというお話を聞いて、すごく丁寧にやっ
てくださっているのだなと思ひ安心をしたところですが、今の子供たちの遊び自体、ごっ
こ遊びですとかね、昔はお買物ごっこと言えば、お金を持って、100円持って、はい、お

釣りがいくらです、みたいなことで遊んでいた遊びが、今はいくらですよ、ピッと行って終わってしまう。不思議な小さな四角いものを持っていけば、もうそれで買物できてしまうという世界に今、子供たちの遊びが広がってしまっていて、本当にちょっとした間にぐっと遊びが変わってきております。それはやはり、お家の方の様子を見て子供たちは覚えていきますよね。そういう現金がないままやり取りをするということが、もう小さい時代から当たり前になっていて、そういう子供たちが今からどんどん小学生になり、中学生になり、大きくなっていったときに、どれだけお金の価値が分かって、そういう消費というところにつながっていくのか、私は不安を覚えていたりしますので、今後その内容に丁寧にやっていただけるととてもありがたいなと思いました。よろしく願いいたします。

色川会長

ありがとうございました。

事務局

今、学校を回っていながら思うのは、子供たちだけでなく、やはり保護者への啓発というのが重要ななと思っています。訪問したときに、家庭科の先生を窓口にしていますが、できれば教頭先生や教務主任の先生にも一緒にそこにいていただいて、保護者が集まる機会であれば、私たちはそこで講座をやらせてくださいとお伝えしています。最初のPTAの総会や、または授業参観会のときにでも。今、学校では授業参観会も土日にやる場合がありますので、そういう折にでもやりますよということはお話しをしています。

まず、高校生ではなくて、私たちが中学生にと決めたところは、やはり中学生の段階から、もう成人年齢の前段階が始まっていて、徐々にそういう意識を高めていかないと、いきなり18歳になって、はい、成人だからちゃんとした消費生活をしなさいと言っても無理だなというのが正直なところかなと思っていますので、私たちはあえて中学校に焦点を当てているところでした。

講座実施の依頼も、現状として小学校の高学年あたりからも来ていますので、この保護者の方たちにも啓発をしていきたいと思っています。

色川会長

ありがとうございました。

山下委員

基本的なところでお伺いしたいのですが、基本方針1から、1、2、3、4は別として、1から3までは相互に関係していると思いますが、このあたりの関係性というのはどのように理解したらよいですかね。多分いわゆる消費者像、どんな消費者像を描いているかによるところがあると思いますが、そのあたりを簡単に御説明いただけるとありがたいです。

事務局

まず、資料3消費生活基本計画(第3章抜粋)の基本方針の大本となります本市の目指す姿としましては、「消費者が安全で安心して暮らせるとともに、正しい知識に基づく的確

な判断により消費行動を取ることのできる社会の実現」という目標を立てています。この目標を実現するための、目指す姿を実現するための施策として、方針として全部で4つを立てているというような流れになりまして、例えば安全で安心して暮らせるという目標の部分については、基本方針1の消費者トラブルの未然防止の推進という部分に関わってきますし、基本方針3の立入検査では、確保していく取引の適正化の推進という部分に関わっていきます。正しい知識に基づく的確な判断による消費行動を取ることができる社会という後半部分については、基本方針2の自ら考え行動する消費者の育成、教育という部分に関わってきますし、もちろんそれをすることによって、基本方針1の消費者トラブルの未然防止の推進という部分にもつながってくるという形になっております。

色川会長

山下委員、いかがでしょうか。

山下委員

ありがとうございました。

私、この1から3までを見比べたときに、やはり2が基本になるのかなと見えてしまいますよね。そこには消費者像として、いわゆる自ら考え行動するという、自立した消費者というのを描いていると思うので、そこが何となくメインかなというような気がしたのですが、今の御説明で、相互の関係がある程度はっきりしたので、ありがとうございました。

色川会長

ありがとうございました。

そろそろ時間が無くなってきておりますので、この議事はここまでにさせていただきますが、よろしいですかね。あともう1つ議事があるので。

続きまして、議事3の事業報告、資料4ですね。事務局から説明をお願いいたします。

事務局

(説明)

色川会長

ありがとうございました。

何かこの件について質問や御意見があれば挙手をお願いします。いかがでしょうか。

永井委員

まず、回答数が少ないというのが、やはり残念ですね。回答してくださった方は比較的というか、どちらかという、消費生活に関することに興味がある人が多かったということで傾向に表れてこないかなと思いました。これは感想です。

それからもう1つ、お話を聞きながら「消費生活センターを知っていますか」という質問に、個人的にはとても違和感がある状況、ずっと気持ちの中にありました。消費生活センターという名前は知っていて、相談ができるということは何となく知っているけど、実

際、何か起きたら相談するのかというところはどうなのかな、というところに違和感があるのかなと。

それと、広報するときに188に掛けるようにと伝えてありますよね。188イコール消費生活センターと皆さんの認識があるのかどうか。188は知っているけど、消費生活センターなんて知らないよ。相談現場の中でよくありますが、こんな相談していいですかと188に掛けてきます。それは、188も知っています、消費生活センターも知っています、でも、相談はどういう相談をしたらいいか分からないけど電話してみましたという方。それは、消費生活センターを知っているという意味合いでいいのかなというところ。何となく個人的には違和感がありますので、そのあたり、質問の内容ですとか、そういったところも工夫していただければ。今回の資料にも出ていないので、何か工夫が必要なのかなとは感じはしています。もしかしたら188は知っているけど、消費生活センターという名前はよく知らない。消費生活センターという名前は知っているけど、188は知らない人。いろいろなパターンがありますよね。そうするとサンプル数が少なく、分析が難しかったかなと思いますので、少し工夫をお願いします。

色川会長

ありがとうございます。

山本委員

まず、この表を見て、前段の説明もそうでしたけど、対象の消費者の小中高、若者、一般、高齢者という括りがせつかくあるので、この見せ方も年齢で区切ってありますが、先ほどから話に出ています19歳から22歳が若者なのかな、と思ったりしますので、こういうところを、関連性を持って作っていただくとより分かりやすいのではないのでしょうか。

私、金融界に勤めておりまして、窓口で高齢者の振り込み詐欺関係の対応とかも協力しながらやっているところではありますが、やはり結局大きな被害に遭われる方というのは、高齢者の方でして、前回の審議会の中でも、スマホの情報伝達みたいな話がありましたが、そこで弱いのは高齢者ですので、この回答の1,000人のうちの65歳以上200人という数字は、私見ていてとても少ないなと思いましたし、さらに電子回答というのは、本当に回答を求めようとしているのか、それをすごく疑問に感じてしまいましたので、予算の問題もあるかもしれませんが、もしそのような数字をきちっと市として取るのであれば、65歳以上の方には電子回答ではない方が効果的ではないのでしょうか。

色川会長

ありがとうございます。事務局から何かお答えすることがあれば。

事務局

今、山本委員からいただきました区分については、整合性を取った方がいいと思いました。計画とアンケートの部分と関連づけて行えれば、私たちとしても説明の前後の整合性がつくなというのがありましたので。23歳からだとなるかなという部分があるので、またその細かい部分は詰めて、また見せ方の工夫というものを検討させていただきます。

2点目の高齢者の回答についてですが、私の説明不足でしたが、65歳以上の方については郵送返答とウェブ回答の併用で、65歳未満の方についてはウェブ回答という形でしたので、高齢者の方については郵送返答も可能という形にしました。回答率も、やはり高齢者が一番高いという形になっていますので、その声はしっかり拾っていきたいと思いますので、継続的にやっていきます。

永井委員からありました聞き方の問題ですが、聞き方については、(1)の下に書いてある消費生活のトラブルや悩みの相談ができる消費生活センターを知っていますかという形で質問しまして、答えとしては、「相談できることを知っている」、「名前だけは知っている」、「知らなかった」という設問にしてあります。委員がおっしゃったとおりに、やはり当市の消費生活センターについても、相談の電話がかかってくる、これは消費生活相談なのかな、という内容が確かに幾つも寄せられてきたりすることがありますので、相談できることを知っているよ、という人がイコール正しく理解しているかというのは、確かに委員が御指摘したとおりの疑問がある部分なのかなと思っています。

ただその一方で、例えば110番、警察って知っていますかという認知度を取れば、恐らくもっと高い認知度が出てくると思います。消費生活センターの認知度であるとか、188の認知度は、恐らくというか確実に110番の認知度に比べれば全然低くなりますので、その認知度が上がってこないことには、細かい部分の分析というのが難しいと考えます。何が原因で正しく理解していないのかというところの分析が、消費生活センターという名称とか188の認知度自体がもっと上がってこない、その分析ができない。よく審議会でも話題に上がりますが、相談件数が減ったときに、本当に相談件数が減ったのか、それとも相談しなくなっただけではないのか、という分析ができないという話がよく出てきます。それも原因は、恐らくこの認知度の低さというのがあるのかなと思いますので、認知度自体を上げていくというところに全く意味がないかといったら、そこは意味のある部分なのかなと考えております。

色川会長

ありがとうございました。

三重野委員

年齢のことですが、今回のアンケートだけではなく、市行政全体に関わってくることもかもしれませんが、65歳という一括りが、私もその中に入っていますけれども、今、民生委員の実態等調査は65歳以上ではありませんよね。75歳以上が高齢者として扱われています。その感覚というのは、もう人生90年、あるいは100年時代において、65歳台以上で一括りにすると、随分差があると思います。この消費生活センターだけではなくて全体の問題です。これは、行政全体として見直しをかけていかないと、随分若い高齢者と、もっと75歳以上、あるいは85歳以上の高齢者、全然意味合いが違います。そこはまた今後の問題として、一括りではなくて、何か考えていただきたいなと思います。

色川会長

なるほど。ありがとうございます。市全体で考えていただく。いいことだと思います。

櫻田委員

誤植だと思いますが、裏側2ページのそれぞれの表、「興味・関心があるが行動しない」というのが2つ続いています。1つが「興味・関心がなくて行動しない」ですかね。

事務局 塩澤主任主事

櫻田委員のご指摘どおり、一番右側が「興味・関心がなくて行動しない」です。修正いたします。

色川会長

いくつか誤植があるみたいですので、またご確認ください。

それでは、審議としてはここまでにさせていただきます。

では、事務局にお返しします。