

(様式第1号)

平成28年度 第3回芦屋市消費者教育推進計画策定委員会 会議録

日 時	平成28年11月10日(木) 10:30~11:30
場 所	公光分庁舎 南館2階 会議室2
出席者	委員長 上田 孝治 副委員長 上田 久美子 委員 川崎 和代 阪口 忠之 三谷 百香 長岡 一美
欠席者	委員 高橋 裕文, 委員 荒谷 芳生
事務局	北川市民生活部長, 船曳経済課長, 亀岡消費生活係長
会議の公開	■ 公開
傍聴者数	0人

### 1 会議次第

- (1) 議題1 市民意見募集の結果について
- (2) 議題2 芦屋市消費者教育推進計画の策定について

### 2 提出資料

- (1) 次第
- (2) 市民意見募集の結果について(資料1及び別紙)
- (3) 計画(案)

### 3 審議経過

- (1) 開会
- (2) 議題1 市民意見募集の結果について

(委員長) 本日が最後の委員会となりますので、よろしくお願いたします。それでは事務局から議題1の説明をお願いします。

(事務局 船曳課長) 1つ目の議題である「市民意見募集の結果」についてご説明させていただきます。資料1と別紙をご覧ください。8月末に皆様にご確認いただいた計画(案)をもとに、市民の皆様から意見を募集しました。募集期間は、10月1日から31日の1か月間、意見の提出方法は、持参、郵送、ファックス、ホームページ上のご意見募集専用フォーム、Eメールで受け付けました。提出された意見は、お2人で6件でした。

提出されたご意見は、大きく分けて2つの立場から述べられたものでした。1つは、消費者自身の責任についても教育を進めるべきという立場、もう1つは、支援が必要な方への配慮をより強化すべきという、逆の立場からのご意見でした。提出された意見の概要とそれに対する市の見

解つてご説明します。また、取扱い区分として、ご意見を計画に反映したものをA、計画の実施にあたり考慮するとしたものをB、計画の原案に考慮済みのものをC、具体的に説明の追加、回答をしたものをDとしております。

1件目のご意見は、「消費者を守る」という観点から計画が立てられているように思いますが、最近では「消費者の過剰な防衛意識」も目立つので、消費者自身のマナーについても、消費者教育の中に取り入れるべき、という内容でした。具体的には、飲食店などでの横柄なふるまいや、クレマーのような対応をされる方がいるということ、また実際に消費者がとる行動が社会に影響を与えるということについての意見でした。

市としては、計画の目標である「消費者市民社会」の実現に向けて、それぞれの環境や年齢に応じた消費者教育の推進をしていくことで、消費者が自分自身のことだけでなく、自らの消費活動が世の中に影響を与えることも学ぶことができるため、そういった考え方は計画に含まれている、と考えておりますので、1件目の意見については、「原案に考慮済み」のCとさせていただいております。

2件目は、海外がからむトラブルも増えてきているため、文化の違いがある上での消費者教育も必要ではないかというご意見でした。

インターネットやクレジットカードの普及などにより、海外通販サイトの利用なども増え、対海外のトラブルも増加傾向にあります。実際に海外事業者とのトラブルが起こったときは、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）において、解決の支援を図っています。市としましても、啓発事業の中で、起こりうるトラブルの防止や対処ができるように、言葉や商習慣などの文化の違いや、商品表示の見方など必要な知識について情報提供し、社会情勢の変化に対応できるよう、消費者の自立を支援していきたいと考えております。また啓発の一環として、計画（案）の22ページにも、CCJについて掲載しました。よって、取扱い区分については、「意見を反映」のAとさせていただいております。

3件目は、消費者教育推進法第1条に「消費者教育が消費者の権利であることを踏まえ」とあるように、消費者は「消費者教育を提供される権利」をもっており、消費者教育の推進は、その権利の実現であるにも関わらず、今回の計画には「消費者の権利」についての記述がない、といったご指摘でした。

消費者の権利として、消費者教育を提供される権利がある、ということをもとに踏まえた計画でしたが、伝わりにくいところのご意見をいただきましたので、消費者教育基本法に定められている8つの権利について、計画（案）の3ページ下段に掲載させていただきました。また権利と表裏の関係にある消費者の5つの責任についても、あわせて掲載をさせていただいております。よって、取扱い区分については、「意見を反映」のAとさせていただいております。

4件目は、計画の目標である「自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し、豊かで安全な消費者市民社会を実現する」について、自立した消費者には支援は必要ではなく、むしろ自分の力だけでは考えることができず、選択肢もわからず行動もできない弱い立場の消費者にこそ、支援が必要なのではないか、というご意見でした。

計画（案）23ページのご説明になりますが、本計画の目標は、市民意識調査をベースに、消費者教育の現状や課題を分析し、今後の消費者教育に必要なことや基本施策などを積み上げ、設

定しております。最初の課題の中で、誰しもが同じ条件で自立できるわけではなく、それぞれが自分の持っている力の中で自立し、支援が必要であれば支援することによって、消費者市民として生活できるようになることが必要であることが分かっています。そのために、高齢者の方、障がいのある人など、様々な環境や特性に配慮した消費者教育を行い、見守る立場の方たちにも見守るという観点から消費者教育を行うことで補完し、持っている力が違っていても同じ条件で生活できるようにする、ということがこの計画の目的である、ということをご説明しております。よって、取り扱い区分は、「説明・回答」のDとしております。

5件目は、消費者被害を防ぐには、市民全体で情報共有が重要であり、そのためにも行政が情報収集、情報提供を積極的に行うべき、というご意見でした。

市としても、まず「情報」が必要であることは同じように考えており、収集するだけでなく、適切なやり方で適切な時期に提供していくことが非常に大切であることを前提に計画を立てています。具体的な実施項目にも掲載しておりますが、消費生活センターで受けた相談・情報については、個人情報に配慮したうえで、広報や出前講座などで情報提供していくとともに、緊急情報については、警察などの関係機関と連携し、素早い情報発信、注意喚起に努めていきます。また、市内事業者や専門相談・支援機関などの連携先と情報交換を行い、見守りの観点からも情報の有効活用に努めていきます。よって、取り扱い区分は、「原案に考慮済み」のCとさせていただきます。

6件目は、子どもの消費者教育において、悪質商法やスマホなどの消費者被害についてのみ教育するのではなく、消費者市民社会の実現に向けて、環境や消費者の権利についても学ぶべき、といったご意見でした。

子どもの消費者教育は、家庭教育や学校教育、特に義務教育や、その後の高校や大学で行われますが、各実施項目の中に、環境や消費者の権利をテーマにした内容も含まれており、また消費生活センターとしても情報提供など様々な形で支援していくことを実施項目の中にも記載しております。環境や食育の教育には専門家がいますので、前面に立っていただくのが一番ではありますが、それに絡む消費生活トラブルなどもあるため、消費生活センターが事例や情報を学校の先生や専門家に伝えることにより、よりわかりやすい授業や伝え方をさせていただくことも計画に盛り込んでおります。よって、「原案に考慮済み」として、取り扱い区分はCとさせていただきます。

議題についての説明は以上です。

(委員長) それでは、6つのご意見、市の考え方について、ご質問、ご不明な点等ありましたら、お願いします。

(川崎委員) お2人の年代を教えてください。

(事務局 船曳課長) 30代の男性と、60代以上の男性です。

(委員長) 確認ですが、今日の議論を踏まえて、結果をまた公表する予定ですか。

(事務局 船曳課長) そうです。

(委員長) 1つ目のご意見に関しては、2つの要素があり、クレマーのような消費者もいるので、

消費者として最低限抑えるべきところもあるのではというご意見と、消費行動が世の中に影響を与えるということを考えるべきだ、というご意見だと思います。これに対し市は、消費者市民社会というのは、消費行動が世の中に影響を与えるという考え方なので、原案に考慮済みです、としていますが、前者の意見は、消費者市民社会というよりは、契約とは何なのか、合意すれば拘束力が発生するなど、契約の基本的な知識などの教育を大切に、それで消費者にわきまえてもらう、といったことだと思います。計画にそういった観点も含まれているため、市の考え方に付記した方が、意見とかみ合うのではと思いました。

(阪口委員) 6つの意見の中で、出てくる言葉が「権利」「クレーム」「マナー」など、権利意識の増長だと思う。日本は権利から教えて、自己責任とか道徳とか責務といったことを後から教えるので、義務感が失われている。教育は、まず義務があって、権利が発生するということを教えるべき。消費者の身勝手な行動は権利先行で生まれる。多様性の時代なので、何を選ぶにしても、自分の基準が大事。正しい知識を持つ、その上で自分の責任で選んで、自分で責務を果たす。権利は後からなのに、権利が先行していて、これだけの権利があるからこうしましょうなど、身勝手な意見が多い。義務や責務といった表現が少しあってもいい。また自己責任や責務を前面に押し出した教育が必要だと思う。今までにそういった教育がされていないので、義務に関してはみんな無関心になる。

(事務局 船曳課長) 今までは、子どもや若者には、権利を教えることが多かったと思いますが、計画を進める中で、消費者にも責任があるということが今まで以上に前に出てくると思います。自分を守るためにも、責任があるということを知っていないと自分が困るため、計画を進める中で明確になると考えています。

(事務局 北川部長) 計画(案)1ページ「消費者市民社会とは」に、「消費者が自分のことだけでなく、自らの消費活動が世の中に影響を与えることを自覚し」とあります。このあたりが、阪口委員のご意見を、言葉を変えて提議していると考えており、ここを計画の導入部分で記載し、計画を進め、一つ一つ取り組んでいく中で、みなさんにも考えていただくことになると思います。

(阪口委員) 表現が「自覚し」となっていて、「責務を果たし」という表現ではない。これが教育の根本にある思想。ぼんやりした表現なので、伝わりにくい。お知らせで済ますならいいが、教育なら、「義務」「責務」という言葉を使う方がいいと思う。

(事務局 船曳課長) 1件目のご意見の方も同じように考えておられて、意見募集結果は公表されますので、同じように考えている方がいらっしゃるということは伝わると思います。

(事務局 北川部長) 物を買うということが、契約行為だということを知らない方もいます。契約なので、義務と権利が発生し、契約上、明記されているにもかかわらず、義務があるということあまり意識せず、苦情をいう方もいますね。

(川崎委員) そういう方もいますが、市民意識調査の結果に「自己責任で」というのが結構見られます。泣き寝入りはしないけど自分で招いたことだ、と責任を理解している方もいると思います。

(事務局 船曳課長) 契約の基礎など、最低限必要な知識を学び、根本から理解した後で、権利と義務について記載しないと、理解していない方はその言葉を見て、自分には関係ないと思う可能性があります。この3年の計画を通じて、何が義務なのかを学ぶことにより、自分も責任を取ら

ないといけないし、他の人たちを守る責任もある、ということが浸透していると思います。

(三谷委員) 3年で教えなければいけないのは、阪口委員がおっしゃったように、世の中の方向性が歴史の流れの中で、そういう方向性に動いてきているから、そこからもう一度立ち戻った教育が必要ということですね。今回の書き方は少しぼんやりしているかもしれませんが、そこを意図していて、3年間のプログラムの中で、意識した働きかけをしていくという感じですね。

(副委員長) 消費者教育というと、物を売ったり買ったりという点で、大人のイメージが強いですが、子どもも消費者の一員ですね。小さいころから知らず知らずのうちに、親に頼んで物を買ってもらったりして、義務と責任を果たしています。子ども向けの教育も、幼稚園、小学校と段階を踏んで計画されています。親も家庭教育で教えるべきだし、幼稚園などでも出前講座などで教育も必要です。高齢者は、情報が入っている人もいれば、全然入っていない人もいますし、認知の問題などもあります。計画を出すときに、受ける側の立場で受け取り方がずいぶん異なると思います。色々なケースがありますが、色々な方たちにすべてあうような形で、計画ができています、と思いました。

(事務局 船曳課長) 子どもでも「1回買うって決めたものは返してはいけない」といった基本的なことから教えたり、逆に事業者の立場に立ってみたりするなど、色々な形で契約相互の立場を理解する、といったことをしていかないと、なかなか浸透していかないと考えています。

(阪口委員) キッズランドとかで、契約などについて子どもも徐々に学んでいく。子どもに義務と言ってもわからないと思うけど、小さいうちから裏表のこともきっちり教えないといけないが、今は表だけでしか教えていない。

(委員長) 契約は本当に裏表そのもの。小さいころから学んでいけば、自然と身についていくとは思いますが。

(三谷委員) 2つ目の意見に対する市の考え方のところで「事例を掲載します」となっていますが、実際に計画(案)を見てみると、事例ではないようなので、書き方を変えた方がいいと思います。

(事務局 船曳課長) 修正します。

(委員長) その他ご意見ないですか。それでは、議題1についてはこれで終了します。議題2について、事務局からご説明をお願いします。

(事務局 船曳課長) 皆様にいただいたご意見を意見募集の結果に反映させていただき、公表させていただきます。これを踏まえた上で、計画の策定となりますが、本文については特に大きく変更した点はなく、コラムについてはご意見いただいたように修正し、決定させていただきたいと考えております。この後の流れとしましては、11月21日に本部会議がありまして、今回の原案を提出し承認されれば、議会にて内容をご説明させていただく予定です。今回が最後の意見をいただく場となりますので、よろしくお願ひいたします。

(委員長) 計画そのものについて、内容等ご意見ございましたら、お願いします。

(三谷委員) 何点かありますが、まず計画(案)28ページの項目11「障がいのある人向け窓口案内リーフレット作成」の連携先に権利擁護支援センターとありますが、障がいの窓口は障がい

者相談支援事業所でセンターを運営しておりますので、加えることが可能であれば追加していただければ、と思います。

(事務局 船曳課長) 権利擁護支援センターと障がい者相談支援事業所は併記でよろしいですか。

(三谷委員) 大丈夫かと思いますが障害福祉課と調整していただければと思います。実際に障がい相談の事業所が4つ集まってセンターとしてやっておりますが、権利擁護支援センターよりも、障がいのある方は障がい相談の窓口をご利用の方が多いためだと思いますので、併記された方がいいと思います。

同じような内容で、31ページの「5. 障がいのある人に関する切れ目のない消費者教育の実現」のところで、権利擁護支援センターが入っているところには、障がい者相談支援事業所を追加していただければと思います。ただ項目4のところは、障がい者相談支援事業所が記載されていますが、計画相談という制度は、障がいの福祉サービスを利用するために必要なプランとなっていますので、障がいをお持ちの方でプランが必要な方は一部です。ですので、計画相談員ももちろんですが、生活相談という形で相談支援事業所の相談員をご利用の方も含まれるように、「計画相談員」と限定しないように記載する方がいいと思います。「計画相談員・障がい相談員」という併記でもいいと思いますし、「相談員」でもいいと思います。内部でご協議いただければと思います。

続けて、同じように34ページの高齢者生活センターとの表記がありますので、障がいの相談部門についても記載していただければと思います。

また、35ページ項目7では、高齢者についてのみ記載されていますが、サービス事業者という障がい福祉のサービス事業者もありますので、「高齢者や障がいのある人が利用するサービス事業者」という表記にされてはどうかと思います。高齢者に特化して見えない方がいいと思います。

(委員長) 最後の担当課のところは、高齢介護課のままでいいですか。

(三谷委員) 障がい部門を足していただいて、併記になるようにお願いします。サービス事業者ということになりますと、ケアマネージャーの代わりが計画相談員ということになります。

(事務局 船曳課長) 障害福祉課に確認して、修正します。

(委員長) 18ページのコラムにADRについて記載がありますが、あまり知られていないことですので、表現をもう少しやわらかくすることと、ADRとしては、消費生活相談ということできくと国民生活センターが有名で利用しやすいと言われておりますので、具体例として合わせて記載した方がいいと思います。

80ページの委員名簿「区分」のところで、前頁設置要綱の第3条2項と対応していると思いますので、対応するように表現を修正された方がいいと思います。

(川崎委員) 同じく、ADRのところ、コラム自体は囲みがあって、わかりやすいですが、ADRのコラムには、14ページのように電話番号や場所が記載されておらず、どのように利用したらいいかわかりにくいので、電話番号などを掲載した方がいいと思いました。

(委員長) これで、意見を言う場は最後になりますが、よろしいでしょうか。それでは、特にご意見がないようですので、本日の議題は終了したいと思います。議事の円滑な運営に御協力いただ

き、誠にありがとうございました。最後に事務局より連絡がありますので、お願いいたします。

(事務局 船曳課長) はい。長い間にわたり御協力いただきまして、ありがとうございました。この計画の推進にあたりましては、地域協議会を改めて設置することになりますが、できましたら引き続き皆様にお願ひ申し上げたいと思いますので、御協力お願いいたします。地域協議会にご加入いただかなくても、各団体に御協力いただかないと進められない計画です。この消費の話は一般的には理解しにくい状況ですので、協議会に参加されるかどうか関係なく、今回推進に関わっていただいたことにより、色々な形でお問い合わせ等あるかもしれませんが、引き続き御協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。ありがとうございました。

(委員長) そうしましたら、以上を持ちまして閉会とさせていただきます。ありがとうございました。