

(様式第1号)

平成28年度 第2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7月6日(水) 9:30~11:30
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 高橋 裕文 長岡 一美
欠席者	委員 三谷 百香, 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 芦屋市消費者教育推進計画素案の策定について

2 提出資料

- (1) 次第
- (2) 計画の素案
- (3) 【表1】【表2】ライフステージに応じた消費者教育の体系

3 審議経過

- (1) 開会
- (2) 芦屋市消費者教育推進計画素案の策定について

(船曳課長) まずは、前回の策定委員会等でいただいたご意見により、変更・修正した点についてご説明させていただきます。

まずは、計画の素案の1ページ目第1章の3「消費者市民社会」とはをご覧ください。前回、消費者市民社会という言葉がわかりにくい、イメージをつかみにくい、というご意見をいただきましたので、新たに項目として追加しております。

次に、目次をご覧ください。第3章「これからの消費者教育」、ということで、前回、主にご意見をいただいた「消費者教育に必要なこと11項目」を第3章に記載しております。内容の追加等はありませんが、前回は第2章「現状と課題」の最後に記載していたこの項目を、内容的に「課題」ではない、という意見が幹事会でありましたので、第3章に変更しました。

修正、変更点は以上です。それでは、第4章ですが、これが今回ご説明させていただく内容で、計画の骨格となる部分です。第4章の最初に計画の目標と今までの分析の位置づけをイメージ図

として記載しています。

まず計画の目標として、「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」を設定しています。それを受けて、基本施策を2つ上げさせていただき、この2つから計画を達成しようと考えています。

基本施策1として、「消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進」をあげ、年齢や環境がどんな状況であっても消費者教育を受けられるよう、消費者教育を進めていきます。具体的な推進の方向性としては、1. 消費者教育推進地域協議会の設置、2. 消費生活センター機能の強化、3. 庁内連携の強化、あとは、4～6として、子ども、障がいのある人、高齢者への消費者教育の推進を行います。

次に、基本施策2として、「参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域の消費者力向上」としました。具体的な推進の方向性としては、1. 民間事業者との協働、2. 消費生活行政との接点が少ない就労者などへの啓発、3. 専門相談支援機関との連携、4. 地域の各団体との連携、協働、5. 消費者団体強化支援、6. 消費生活サポーター制度の設立としています。

基本施策1では、個人、消費者本人の教育に着眼し、基本施策2では、それを支援する環境づくりと、補完する見守りに着眼しています。

今、ご説明した内容を視覚化したものが、第4章のイメージ図となります。下から上に流れるイメージで、一番下に市民意識調査からわかった5つの課題があり、その課題を解消する観点で「今後の消費者教育に必要な11項目」としてあげました。その11項目を2つの基本施策から分類し、それぞれ推進の方向性に従って進めていくことにより、最終的に目標を達成できる、といった内容になっています。

第5章では、まず、この目標を達成するために、消費者教育における各機関の役割を示しています。消費者教育推進法に沿って記載しています。

26ページ以降には、消費者教育をどのように推進していくか、具体的に3年間でどのようなことをするのか、各課から提案してもらった内容を記載し、これが実施計画の部分となります。この具体的施策に取り組んでいくことで、3年間で基本施策1と2を達成できると考えています。

具体的施策は、基本施策の推進の方向性ごとに記載しています。

議題についての説明は以上です。

(上田委員長) それでは、ご質問、ご不明な点等ありましたら、お願いします。

(阪口委員) 学校教育における消費者教育において、消費者トラブル事例をもとに教育すると、大人社会に対する不信感をあおるのでは。むしろ、自分で判断して選択し、その選択に対して責任を負うということを、選択の前に学ぶ必要があると思います。義務と責任といった道徳教育、モラル教育に重点を置くべきですが、ここに書いてある具体的施策の範囲から見えてこない。どのような教育をするかは、教育者の判断だとは思いますが、善悪の判断力を伸ばしていった、判断を誤らないようにすべきですね。

(上田委員長) 大人にする話をそのまま子どもにするのは、確かに副作用が多いと思います。ライフステージに応じた教育として、小学生の消費者教育の視点は「消費者教育の素地の形成」と定めているように、それぞれ違いを意識した教育が必要ですね。確かに消費者教育は、道徳教育、

人間としての教育といった部分も強いので、それを配慮した教育をしていくべきで、計画の本文にその趣旨を取り込めれば良いと思います。

(阪口委員) 第5章「具体的施策の展開」の各機関の役割のところ、国は国民に対して責任を負うといった記載がありますが、消費者教育をしていく上で、どのような責任を負い、国民にはどのような義務があるのか、消費者はそこまで義務を負う必要があるのか、難しいですね。

関係部局が多いので、それぞれが個別に配布しているパンフレットなどを、自治会の看板に貼ってほしいと言われても、自治会のものも掲示しないといけないので、全部掲示できる場所がない。PRも大事ですが、掲示によって浸透性を図るのは難しいし、啓発という言葉で流されている。

(上田委員長) 今まで縦割りでそれぞれの判断で行っていたものを、今回の計画に定めているように、連携することにより、いいタイミングで効果的な対象者に行い、同じようなものの提供を避けることができるようになると思います。受け取る側に有意義なものを提供する、というのが連携の狙いだと考えています。

(北川部長) そういった問題は、消費に関するだけでなく、全体に関することなので、気を付けていって、少しずつ重複を減らしていっているところです。今回の計画でも注意していきたいと思います。

(阪口委員) 福祉の見守りサポーターが約3,000人いるので、少し視点が異なりますが、連携していくべきでは。

(船曳課長) 現在すでに連携していますが、もう少し定期的に情報交換などを行っていきたくと考えています。プライバシーの保護などの様々なスキルが必要になる見守りサポーターとは違い、消費生活サポーターは、啓発指導員レベルで、見守りはちょっと荷が重い消費の啓発ならやってもいい、という方に消費生活サポーターをしていただけたら、と考えています。すでに見守りに携わっている方、見守りサポーター、民生児童委員さんや、自主防災会に入っている方などに、兼ねていただくのもいいと思っています。また、見守りをするのは難しいけど、消費なら、といった学生のサポーターも考えています。将来的に育っていってくれば、地域の他のことにも関わっていてももらえますし。

(上田副委員長) 地域の方が地域のことを一番よくわかっているので、町内会や学校単位など、こういった単位でサポーターを募集するのかわかりませんが、役目、位置付けが重要だと思います。高齢化社会が進んでいく中で、将来的に生活者が生活者を守る仕組みが必要になります。コープこうべでは、ボランティアを募って、地域の中で居場所をつくったり、相談を受けたり、そこで判断できないところを各部署へ回して、色々なところを紹介する活動をやり始めています。市としても同じで、各サポーターだけでなく、市民レベルにあったサポーターが重要ですね。

(船曳課長) すでに民生児童委員さんかなり熱心に活動されているので、一般的な見守りはすでに行われていると考えています。消費生活に関する情報のやりとりという点で強化をしていきたいと考えています。契約などの消費生活に関するプライバシーに深くかかわらないことなら、今まで地域であまり活動していなかった方なども活動しやすいと考えられます。まずは、「消費生活ト

ラブルとは」といった簡単な講座から受講してもらい、一般的に誰もが必要としている知識だけで、意外に知らないことなどを何段階かに分けて受講してもらい、消費生活サポーターとして認定していきたいと思います。見守りサポーターは、必要な知識の量が多く、ハードルが高いため、消費生活に絞ることでもう少し活動しやすい位置付けとしていければ。

(川崎委員) 民生委員をしていると、体調のことから、消費者トラブルのことまで相談があります。自分で判断できないことは、社会福祉協議会の心配事相談に聞いていましたが、今まで消費生活センターには相談していませんでした。存在は知っていましたが、相談に行こうとは思いませんでした。自己責任で被害も少ないし、相談してもらいまわしになったりしてややこしいし、敷居が高いイメージがあったので。この策定委員会に参加して、今後はセンターのような相談先があることを伝えていきたいと思います。また老人会などの集まりをしても、食事会をして娯楽で終わってしまっていたのですが、最近、食事や体操だけでなく、災害のビデオをみる機会があり、自分は大丈夫と想着いても、百聞は一見にしかずで、やはり映像を見ると大変さが伝わりました。消費のトラブルについても、老人会などで出前講座や、ビデオがあればそれを見るのもいいと思いました。地域ごと、ブロックごとの集まりがありますが、今まで消費生活センターを利用していなかったため、今後は活用していきたいと思います。10～15分のビデオなら、小学校でも朝礼、終礼などでもちょっと観たりできると思いますし、目で訴えるのはとても有効なので、ビデオの貸出し啓発をもっと行うといいと思います。

(高橋委員) 基本施策2は、即効性があるところだと思いますが、啓発資料の掲示や情報提供など、こちらから投げかけるだけの話で、相手側が受け身。先ほどのサポーターが訪問するなど、関係機関と連携してももう少し突っ込んだことをした方がいいのではないですか。

(上田委員長) 結局セミナーなどに参加する関心がある人は、被害に遭いにくいけれど、そうでない人が被害に遭いやすいので、そういう人に対しこちらから突っ込んでいく必要がありますね。そういう意味で、消費生活とは別のイベントでも啓発をする、という取り組みを考えられているのは。

(阪口委員) 昨年、警察が老人会へ交通講習をして、最後に指導員の資格証をもらいました。それで張り切って活動している人もいますので、そういった講習をすれば、100人ぐらい一度にサポーターになってもらえるのでは。パンフレットの作成や配布だけでなく、サポーターに消費生活キャンペーンなどを街角などでしてもらうのがいいと思います。

(船曳課長) 今回考えているのは、各種イベントで啓発すること、マンションへ掲示することですね。先ほどのご意見のとおり、サポーターが小さなイベントでもできるようにすれば、と考えています。

(上田委員長) バス停などへの掲示は無理ですか。待ち時間があるところに掲示すれば、それほど興味がなくてもついでで見ると思います。

(船曳課長) そうですね。ただバス停には、すでに広報掲示板があります。

(上田委員長) そうですね、掲示板ありますね。

(阪口委員) 骨子として立派なものできているので、どう生かしていくのか、またこれだけのものを重複させずにどのようにしていくのが難しいですね。

(阪口委員) 色々な啓発をしても、そもそも講座などに参加する人は、何でも参加します。参加しない人を引っ張り出すのが難しい。何をしても反応しない。若者を含め、そういう人たちへ伝えるのが難しい。

(船曳課長) 病院のロビーなどで啓発をするなど、病院の待ち時間を利用するのもいいと思っています。

(上田委員長) 別の機会をとらえるのはいいと思います。チラシでも少しでも見てくれれば、印象に残って、思い出したりして、何かあったときに違うので。

(川崎委員) 以前に比べ、啓発のチラシは多いですね。銀行に行っても、ATMにもあちこちに貼ってある。どこに行っても何回も貼ってあれば、子どももわかるようになりますね。声掛けも大事だと思います。

(長岡委員) 予防というところで重点が置かれていても、どんなに予防しても被害にあうのはゼロにならないと思います。様々な媒体から情報が集まり、だまされやすいのは弱者で、だまされていることにも気づかないこともありますよね。そういう人をどのように支援するかが大切で、訪問する方との連携は大切だと思います。一人暮らしでも、普段の何気ない会話から状況がわかるので。どこにどのような情報が載っていて、もしもの時はどこに相談したらいいか、などサポートしていくことが重要で、そういったことを計画に盛り込めたらよりいいと思います。

(船曳課長) 項目としては、事業者との連携にあたる部分のことですね。例えばシルバー人材センターの家事補助で、お互い守秘義務はあるけれども、何かおかしいな、と感じたことを消費生活センターへ伝えてもらえるようになれば、と思っています。そのためにも、まず、消費者行政の観点をお伝えして、その観点からおかしいな、と感じたことがあれば、本人にも詳しくつつこんで聞いてもらったり、消費生活センターにも伝えてもらったりできるようになれば、と思っています。

(阪口委員) 高齢者はさみしいから、セールスマンを入れてしまって、すぐに高額な契約をしてしまう。見つけたらクーリングオフしますが、家族が離れていると知るまでに時間がかかるので、一番早くわかるのはヘルパーさん。最近では、70歳以上の高齢者が契約するときは、子どもの承認がいるようになっていますが、巧みに契約をしますね。防ぎようがない。

(上田委員長) 見守りガイドブックのようなチェックポイントを作って、見守りの方に提供するのでもいいと思います。

(川崎委員) 根気よく集会にでてくるように誘ってれば、いままで参加しなかった人も来るようになります。そういうときに、勉強できればいいと思います。

(阪口委員) 達成指標を確認するのが難しいですね。パンフレットができた、で終わるのか、何回講習会をすればいいのか、講習の人数か、など。

(船曳課長) 毎年、進捗状況は確認します。少しずつ増やしていかないといけないと思っています。講座でなくても、チェックポイントの精度をあげるといった指標でもいい。

(阪口委員) 社会的にアピールしていくしかないですね。大学で講義をやる、講演会をすれば、一気にたくさんの人に伝えることができるので。アピールと実践が難しいと思います。

(上田委員長) 具体策として、高校生や大学生にリーフレットやステッカーなどのデザインをして

もらえば、それ自体を使えるし、作成過程で学べるのでは。

(川崎委員) いじめ防止も標語やポスターなどを小・中学生が描いていますよね。描くことで、関心を持つのでいいと思います。

(上田副委員長) 小・中学生は消費者というイメージが少ないですが、電車に乗ったり、お菓子を買ったり、契約をしています。そういう生活と関わっていることに関する紙芝居などを作って、小学校などで講座をするなど、サポーターがその役割を担っていくのがいいと思います。

(長岡委員) ボランティアが読み聞かせをしているので、紙芝居や絵本があるなら、そういうところに働きかけをしてもいいと思います。芦屋は本に力を入れているので。

(上田委員長) 課題が5つあって、2「消費生活行政」の周知の必要性が1と4とかぶっている印象がありますね。1の何が問題とすべきなのかわからないというのと、2の①②対象範囲がわからない、というところ、また2の③相談窓口がわからない、というのが、4の消費生活センターが知られていない、というのとかぶっている印象を受けます。

また、課題から今後の消費者教育に必要なことを導き出していますが、11項目で官民の連携がうたわれていますが、それが課題の中で出ていない。連携が不足していて、問題がある、だから連携を強化します、という流れにしたほうがわかりやすい。アンケート結果でも連携がされていない、という意見があるので、課題設定の中に、入れてみては。

(船曳課長) 課題2の③相談窓口がわからない、の相談窓口は、消費生活センターだけではなく、保健所や警察なども含まれていて、そもそもどこに相談するかがわからない、ということなので、4の消費生活センターの機能周知とは少し異なると思っています。また、1と2については、1は、まずそもそも問題かどうかかわからないということ、2は問題だと分かった上で、それに対応する行政組織がわからない、消費者庁自体が認識されていないという問題。問題のあり方と、それに対する体制が整っているかどうか、という観点で課題を設定しています。これを一緒にすると、問題解決への持って行き方が難しくなります。

(上田委員長) 他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。事務局もそれでよろしいですか。

(船曳課長) はい。いただいたご意見を実施課にも伝えて、そのように計画を進めていきたいと思っています。ありがとうございました。

(上田委員長) それでは、本日予定されていた議題を終了いたします。皆様には、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。以上を持ちまして閉会とさせていただきます。