

(様式第1号)

平成30年度 第1回芦屋市消費者教育推進地域協議会 会議録

日 時	平成30年7月5日(木) 10:00~12:00
場 所	公光分庁舎 南館2階 会議室2
出 席 者	会長 上田 孝治 副会長 川崎 和代 委員 永瀬 隆一 阪口 忠之 佐藤 洋子 三谷 百香 野本 知子 木下 新吾
欠 席 者	志水 幸治, 茶嶋 奈美
事 務 局	船曳地域経済振興課長, 亀岡消費生活係長, 石原消費生活係員
会議の公開	■ 公 開
傍 聴 者 数	0人

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) 議題1 平成29年度消費者教育推進計画の実績及び平成30年度以降取組内容について
- (3) 閉会

2 資料

- (1) 次第
- (2) 資料 (H29 取組実績報告シート)

3 審議経過

- (1) 開会  
＜新任委員の紹介＞  
＜新任事務局員の紹介＞
- (2) 会議成立要件等の確認
- (3) 議題1 平成29年度消費者教育推進計画の実績及び平成30年度以降取組内容について

平成30年5月に、芦屋市消費者教育推進計画の達成状況について各担当課に照会。照会内容は、「平成29年度取組内容」、「評価」、「努力した点、実施効果、未達成の理由、課題等」、「平成30年度以降取組内容(改善案等)」、「改善案達成年度」。なお、「評価」はABCの3段階とし、Aが「達成できた、または前年度に比べ進んだ」、Bが「ほぼ達成し維持・継続して行った、または達成に向けて取組中、または検討・準備段階」、Cが「達成できなかった、または前年度に比べ後退した」。各課による自己評価であり、単年度評価となっている。

C評価及びB評価の取組について、本年1月に各課が報告した進捗状況から修正があった部分や補足を事務局より説明し、委員に計画の進捗状況及び評価を確認してもらうとともに、改善点等の意見を聞く。また、A評価の取り組みについても改善案等を求める。

以下、事務局より変更点や補足等を説明。

●1 ページ、2-3「商業系イベントなど、民間事業者による消費イベントの実施を支援する」

ここでは、民間事業者が率先して消費者教育を行うことを目的としておりますが、事業者が自主的に取り組むということが難しく、B評価です。前回の報告から特に内容の変更はありませんが、前回いただいたご意見を一番右端に記載しておりますが、もしこれ以外にも何かアイデアがありましたら、事業者ごとにできることが違うと思いますので、アイデアがあればあるほど、可能性が広がりますので、忌憚ないご意見を頂戴できれば、と考えております。

●3 ページ、3-4「食育講座を共催する」、3-5「食育に関するパンフレットを発行する」

この2つは、食に関する正しい知識を身につけるという目的で、2つセットで動こうと考えております。来年度が達成年度ですので、前回は検討中でB評価です。前回の報告からの変更点としましては、今年度は食品表示セミナーの共催と、そこでのチラシ配布を予定しています。担当課である健康課とも相談し、皆様からご意見のあった学校との協働についても検討しましたが、学校は各学校でそれぞれ食育を行っているため、学校以外のところでの啓発に力を入れた方がいいのでは、という結論になり、今回は食品表示をテーマとしたセミナーを開催することとしました。

毎年セミナーはテーマを変えて開催しておりますが、そのアンケートにおいても食品に関することは関心が高い傾向にあり、買い物という日々の生活に密着していることですので、多くの方にご参加いただけたらと考えております。

また今年度も消費生活サポーターを養成予定ですが、その公開セミナーとしても位置付ける予定です。パンフレットについては、そのセミナーで参加者の年齢層などを考えながら有益な情報を掲載し、配布する予定です。

●4 ページ、3-12「マンションの掲示板などに啓発チラシを掲示する」

マンションの掲示板へのチラシ掲示ですが、検討中ということでB評価としております。前回の報告から変更はありませんが、今後の方向性として、ちょうど今年市営住宅が集約されるということで、順次引越しを行うことになっていきます。引越しにおいては、不要品の買取りが増えたり、新しい家での点検商法や浄水器の訪問販売などが増えることが予想されますので、その注意喚起を出前講座や説明会でのチラシ配布などにより行うことになっております。民間のマンションについては、まだ取組できておりませんが、前回ご意見いただいた宅建協会へ聞いてみたいと思います。他にもご意見等ありましたら、よろしく願いいたします。

●6 ページ、4-5「小学生が商店街を体験する」

小学生のころから商売や金融の仕組みを知っておくことが大切ということで、昨年度は取組検討中でしたので、B評価です。前回の報告から変更はありませんが、今年度が実施年度となっておりますので、こういった形でやるのが一番効果的か検討中です。前回のご意見にもあったとおり、安全面の配慮も必要であり、場所やどのコミュニティを対象にするのか、またイベントと共催可能かどうかなど、考えております。他にもご意見等ありましたら、よろしく願いいたします。

●12 ページ, 2-2「外国語で消費生活トラブルの事例などを紹介する」

こちらでも B 評価になっています。前回の報告から変更はありませんが、今は年 4 回市が発行しているニューズレターという外国人向け広報紙に、年 1 回消費生活トラブルを掲載しています。前回も、防災が発行している情報誌への掲載をアドバイスいただきましたが、防災の冊子が地震等の災害に関するもので、緊急性の観点から、少し一緒に掲載するのが難しそうですので、それ以外にも他に有効な方法があれば、アイデアいただければと思います。

●15 ページ, 4-7「サービス事業者へ最新情報を提供する」

取組として、法テラスを紹介したということでしたが、前回の協議会で、実際はもう少し情報交換をしているのではないかとご意見いただきました。記載内容について大きな変更はありませんが、担当課に確認しましたところ、2 ヶ月に 1 回、担当課とケアマネージャーが集まってサービス調整会議をしており、そこでお互いに必要な情報交換を行っているということでした。ただ、実際にあったトラブルを個別具体的に話すというよりは、使える制度を担当課がケアマネージャーさんに紹介する、といったことが多く、ケアマネージャーさん側からの意見があまりでてこない、ということのようでした。

今年度は、担当課とも調整し、消費生活センターがその会議で出前講座を行い、見守りのポイントや現在流行っているトラブルの情報提供などを行う予定です。

●16 ページ, 5-1「消費者団体強化支援」、6-1「消費生活サポーターを育成する」、6-2「消費生活サポーター登録制度の構築及び継続を支援する」

消費者団体強化支援と消費生活サポーターについては、関連しておりますので、まとめて取り組んでいきたいと考えております。

前回の報告から変更はありませんが、消費生活サポーターについては、今年度も募集を予定しております。今回の新たな取組としては、講座の中の 2 つを公開セミナーとして広く市民の方が参加できるように設定しました。1 期生の参加希望者には、2 期生のフォローをしていただいたり、別途フォローアップ講座を設定して、前回ご意見いただいた寸劇などの啓発のノウハウを学んでもらい、何かしら地域で活動できる手段を身につけていただけたらと考えております。どれぐらいの方にお集まりいただけるかわかりませんが、ある程度、サポーターが増えれば、中心となって消費者協会の活動を再開していけるのでは、と考えております。

(事務局 亀岡) 基本的には、A の評価をつけている達成した項目については、翌年度以降も継続、もしくは改善して新たな取組をするなど、よりよい方向に向けて実施していきます。

B, C の評価をつけた、達成できていない項目については、いただいた意見を参考にしながら、達成目標年度までに達成できるよう、順次取り組んでいきます。

以上、昨年度の実績報告と、今年度以降の取組について、ご説明させていただきました。

内容や評価において、ご意見、改善点、アドバイスなどありましたら、ご意見を頂戴したいと考えております。よろしく願いいたします。

議題 1 の説明は以上です。

(会長) ありがとうございます。ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問等がございましたら、お願いします。

●16 ページ, 5-1「消費者団体強化支援」, 6-1「消費生活サポーターを育成する」, 6-2「消費生活サポーター登録制度の構築及び継続を支援する」

(阪口委員) 6-1の消費生活サポーターの育成ですが、「10月から研修を開催。消費生活サポーターとして必要な知識として必要なプログラムを作成し6日間(全9回), 11名が参加」とあるが、これは1回あたり何人ぐらい参加したのか。1回あたり1人ぐらいということか。

(事務局 亀岡) 全講座を受講した方がサポーターに登録されます。

(事務局 船曳) 9回が1つのコースで、全部受講しないとサポーターにはなれません。

(阪口委員) ということはたくさんの方が来られたけど、合格したのが11人ということですか。

(事務局 船曳) 実際には全員が合格されましたが、全部を受講しないと一通りの知識が身につかないという内容になっています。

(阪口委員) 9回というと結構な負担ですね。

(事務局 船曳) 負担は大きいと思います。

(阪口委員) これが3日間ぐらいならもっと普及できるのだろうけど。

(会長) 講義のテーマは例えばどんなものなのでしょうか。

(事務局 亀岡) 最初はサポーターの役割, 契約の知識, よくある消費生活トラブルの事例について学んでいただいたり, 食品表示などです。

(阪口委員) 中身が濃いのは分かるのだけど, 普及性を考えると短い方がいいのでは。サポーターの役割ぐらいに集中して, たくさん増やして, その後, 勉強しながらサポーターをしてもらったらいい。9回あるとなると狭き門だ。

(事務局 船曳) はい, 全部受講するとかなりの知識が身につくと思います。

(阪口委員) 募集はどのように行っているか。

(事務局 船曳) チラシ, 広報あしや, 広報掲示板, ホームページへの掲載などです。

(阪口委員) 興味のある人しか受講しないのだろう。

(事務局 船曳) 第1回はそうでした。今まで地域コミュニティに入ったことがなく, 退職してこれから地域で活躍したい。けれど民生児童委員や福祉推進委員は難しいし, 子どもが大きくなっているからPTAも無理だし, というような人が多かったです。

(阪口委員) 市民参画課と協力して各団体から, 例えば自治会や子ども会から2人ずつ参加というように, 強制するわけではないが働きかけはできるのでは。ただ, 9回というのはよほど時間がある人しか無理だろう。

(事務局 船曳) 第1回の際は, 皆さん意気込みをもって来られていました。働いているかたも参加しやすいように, 夜にやってはどうかというご指摘もありましたが, ひとまず, お昼の見守りができる方を対象に開催しました。もし何年かやってみて, お昼は不在だけど土日の活動なら参加できるという方が増えてきたら, 平日の夜や土日の開催も考えていきたいですね。今一番トラブルが多いのが平日の昼間にご高齢の方が一人でいらっしゃる時ですので, 今のところはその時間帯に地域で活動される方を対象にしています。

(阪口委員) 普及速度が遅くなってしまおうと思う。オレンジリングを渡している認知症の講座なんかだと, ものすごく普及している。

(三谷委員) 認知症サポーター養成講座ですね。全国的に新聞でよく取り上げられていますし, 芦

屋市だと警察学校でも取り入れています。

(阪口委員) 防災士みたいな、半年や1年、3年とかかる講習もありますが、それとはまた違いますしね。

(事務局 船曳) モデルにしているのは、権利擁護支援者養成研修です。ただ、あれはさすがにかなり厳しいですからね。

(三谷委員) 半年間の研修ですね。

(事務局 船曳) ですので、あれをぎゅっと縮めた感じで、だけどトラブルのバリエーションがありますので、ある程度の知識が必要で、1日では厳しいかと思います。

(阪口委員) もうちょっと受講しやすい環境だといんですけど。

(事務局 船曳) 自治会の役員さんや、地域で活躍されている方でしたらもう少し講義数は少なくてもいいかもしれません。全くそういう活動をされたことがない方と、既に活動されている方でしたら、スタート地点が大分違いますので。

(阪口委員) 理解の早い人から普及していったら、それを広げていく。1年で11人だと結構時間がかかってしまいます。以上です。

(会長) ほかにご質問のある方はいらっしゃいますか。ないようですので、1つ1つ順に見ていきます。

### ● 1 ページ目、2-3「商業系イベントなど、民間事業者による消費イベントの実施を支援する」

(会長) これについてももう少しアドバイスはないかということですが、ご意見やご質問をいただけたらと思います。

(永瀬委員) この取組の期待される目標が「民間事業者が率先して消費者教育を行う」とあり、29年度の取組内容が「消費生活啓発グッズを配布した」。30年度以降の取組以降が「消費者教育に関する事業等を主催する」とありますが、どれが目的なのでしょう。商売人が消費者教育について学んで、その上で商売の中でトラブルが起こらないように気を付けるのか、来たお客さんに啓発をするのか、あるいはイベントを開催するのか、この中で3つ出てきている。

(事務局 船曳) 最終的にはその期待される目標のところですね。もともと消費者教育の考え方が、あらゆる立場の人がまずは自分が知識を身につけること、その次に地域社会に対してその観点から貢献することです。ただ、事業者さんの場合は、健全な経済サイクルの中ですごく大きな要因となっている。お客さんの側で、消費者として間違った考え方を持っている方もいらっしゃいます。本市の相談でも、明らかに無理な要求を事業者さんにしていることがかなりの数あります。双方が正しい知識を身につけることで、上手く循環していくことを最終的な目的にはしていますが、どちらも立場上難しいこともあります。まずはお互いに関わっていくことによって地域の経済がどのように流れているかを知る機会をもって、消費者教育という考え方があるということを知っていただきたい。消費者教育や消費者市民社会という概念が全く浸透していないし、消費生活センターが知られていないという中で、こういう活動があって、お互いの立場を良くしていくことが地域のためなのだとすることを、無理なく何となく味わってもらうにはこのやり方がいいというのが最初の切り口です。最終的な目標としては、事業者さんが率先してそういった活動に取り組んでいただいて、事業者さんサイドから知識が身につくよう働きかけてもらうことですが、段階的に取り組んでいっ

ていただきたいです。

(永瀬委員) 消費者教育に関しては店側もそんなに把握していないのが現実だと思います。昔ながらにやっているところは特にそうだと思います。消費者の側は不特定多数で、市外からも県外からも多く来ている状況下で、店側は市内で限られた数ですので、イベントをするという前に、チラシとかパンフレットなどがあれば商工会から配布して、事業者に対して気を付けてほしい点を伝えられますし、店に貼ってほしいポスターがあれば配ることができると思います。

店がお客さんに対して教育するというのは、一步先の話だと思いますので、イベントで知る機会ができるというのは自然の流れだと思います。芦屋で商売をしている人は芦屋というブランドがありながらも、味や値段で勝負している、きちんとやっているということを周知したい人が増えているので、取組のことを言ったら反応はいいと思います。

(事務局 船曳) 返品・交換を繰り返し要求するなど、一部の消費者は間違った認識を持っていることがあります。それをイベントのクイズなどを通じて何となく浸透する方法がないか、というのが最初のアイデアの切り口でした。

(永瀬委員) 事業者側の啓発に関しては、商工会として協力できると思います。

(事務局 船曳) 親切でお客さんの言う通りにしてあげると、他のお客さんしてもらえるとという誤解が生じるので、はっきり断ったほうがいい時もあるし、地元の小さな商店さんだからといって強気に出られる方もいらっしゃいますから、無理なことは無理と行ってください、というところからまずしていただきたいお店もけっこうありますので。

(永瀬委員) 個人的なことになるのですが、私は工務店なので、不当要求防止講習があります。反社会的な人から要求があった時の断り方などの講習があって、学びに行つて対応をします。他の事業者だとそういうものはないのですかね。

(事務局 船曳) 消費生活センターが相談先ではないと分かっているながら、どうしていいか電話をかけてくる事業者さんもいます。

(阪口委員) モンスタークレマーですね。

(事務局 船曳) ご高齢の夫婦でやっているお店で、怖いから言えないということもあります。ご高齢の事業者もけっこう多いですからね。

(阪口委員) 商工会さんとしては、市内の業者さんが集まる会があれば、各部会で情報を流せるということですね。

(永瀬委員) そうですね。商工会でそういう講習会をやってもいいですね。

(事務局 船曳) お互いが気を付けていけば、よりいい商品が選ばれて的確な値段で取引されるはずだというのが前提になっているので、今後もずっと地元の近い所でいい商品を買えるようにするにはお互い努力しましょう、というところに最後は行き着きたいです。

(阪口委員) 最近でも食品に関する週刊誌報道があつて、子どもに食べさせてはいけない食品一覧などが掲載されていて、消費者にも極端な情報が入ってしまっているように思う。

(会長) 消費者教育というと、クーリング・オフに関して言うと、事業者がクーリング・オフを消費者に教えるとなると、なぜ事業者が教えなければならないのか、となると思います。ただ、今の消費者教育というのはもっと広くて、消費者市民社会というのがあつて、お買い物で世界を変える、価値観を変えようというものです。事業者さんとしてはそういう観点には興味があるはずだと思います。

ます。今までの値段が安ければそれでいいだろうという単純な価値観ではなくて、安い物があるその背景には途上国で労働搾取されている方たちがいるわけで、それを買うのがいいのかという新しい価値観を生み出せるのは、事業者さんだと思います。そういう観点から消費者教育のイベントをしていただけると、物が新しい価値観で売れていくことにも繋がると思います。

(阪口委員) 消費者教育というのは範囲が広いですね。多様性の時代で、安さで選ぶ人もいれば品質で選ぶ人、いろいろとその人それぞれの基準があるから、難しいですね。

#### ●4 ページ, 3-12 「マンションの掲示板などに啓発チラシを掲示する。」

(会長) 市営住宅の集約があるので、その引越で色々と問題が起こることが多いので、説明会の時に注意喚起をしたい、ということでした。民間のマンションについてもアドバイスをいただきましたが、さらにご意見等があればお聞きしたいと思います。

(阪口委員) 市営住宅の場合は、チラシは理事長の印鑑がいるんです。民間のマンションの場合、各管理組合の理事長の印鑑がいます。ですから、各理事長あてにチラシを送付して、配布してもらうということはできると思います。貼る・貼らないは、相手方の判断になりますが、自治会に入っているかを問わず貼ってくれるとは思いますが、自治会に入っているマンション、管理組合として自治会に入っているマンション、色々あります。しかし、数百戸あるマンションが自治会に入ってくれないという問題があって、管理事務所としてマンションごと自治組織に入ってくればいいのですが。市が条例化するとかしないと、市からの情報が流れず止まってしまう。チラシの掲示だけのことを言うと、理事長あてに送ればいいが、市が主導的に何かやろうとすると難しいと思う。

(会長) 掲示板以外の貼り方はないですか。

(阪口委員) 市の情報が全部途切れてしまう。治外法権みたいになってしまっている。構わないでほしいという人もいて、防災面などで弊害となっている。

(副会長) でも、最近傾向として防災に力を入れていて、今までは民生部門や社会福祉協議会がチラシを配ろうとしてもだめだったこともあったようですが、防災は管理事務所だけではできないので、市の介入や地域の自治会がすごく重要というのが、段々とマンション自体も分かってきているようです。お互いに連携しないと防災の対応ができないということで、自治会を作ったり、自治会をもっと活性化しないとだめだということで、マンションの中で自治会を作る動きが出てきています。

今度の市営住宅の集約は大移動になりますね。6団地が一つになって新しい町になりますが、お年寄りが多くいらっしやると聞きます。今までいらっしやったお年寄りが移動するにあたって、民生委員を増やさないと到底やっていけない。特に今は防災のこともありますから。高齢化と防災について、自治会も含めて何か立ち上げないといけないと思う。

(阪口委員) 老人会に入っている人が、移動した先に入る組織がない。老人会だけでなく、自治会もそうです。市に問い合わせたところ、管理組合を作るから自治会はいらないという考え方ということだ。自然発生的に自治会ができたなら、それは受け入れると。当面は、市が主導して自治会を作ることはできないという。そうしたら、福祉サービスはどうなるか。民生も防災も全部関わってくることだから、市営住宅の説明会の時に各団体を呼んで、転出先ではこの団体に入りましょうと案内できるようにして欲しいと言ったが、それもできないと言われてしまった。

300~400世帯という大規模な集約にもかかわらず、防災を始めとして一から出発していくのかと市役所の各課に連絡したが、全部自然発生的な組織をお待ちしています、というわけだ。それはいかなものか。面倒かもしれないが、横の連絡をとって欲しい。市役所のどこの課が提案するのか。各課がばらばらに動いているんです。入居者への説明の場を持たせて欲しいと住宅課に言ったが、断られてしまった。今、調整するようお願いしているところです。川崎さんがおっしゃったように、300世帯以上が移動してくるとなると、その地域の民生委員にとっては大きな負担だ。そういう問題を今抱えています。

(事務局 船曳) ばらばらに引越しが進むので、民生委員さんやご近所さんがいなくなる時期がある。その過渡期が消費生活の観点からは狙われやすいので、説明会には当課も急ぎ参加させてもらったんです。先日、朝日ヶ丘公社に出前講座に行ったところ、押し買いの電話がかかってくるんです。会長のお宅に電話があったようで、もちろん断ったそうですが。

(阪口委員) 私が一番問題に思うのは、自治会、子ども会、老人会、民生委員…そういった組織について、市の各課からは自然発生的なものを受け入れるが、主導的には動けないという返事があったことです。自治会など、任意団体を市がPRすることはできないからということです。それでは私たち自ら行って説明をさせてくれと言っても、できないということだった。

(永瀬委員) 南芦屋浜も自然発生的なものでしたね。

(阪口委員) あれも、できあがるまでに10年もかかっているんです。

(事務局 船曳) 南芦屋浜については、新しく入ってくる方がほとんどで新しい町なのですが、高浜町の集約については、引っ越してこられるかたがもう分かっているのでも、対応はできるのではないかと思います。南芦屋浜は誰が入ってくるか分からなかったのですが、高浜町のほうはもう部屋の割り当てもしていますから。

(阪口委員) 地区計画ってあるでしょう。都市計画法では、マンションの建設計画ができた時点で自治会に諮ることになっています。そういう制限の機能があるんです。

(会長) 「チラシ掲載などについて、ホームページなどで広報を行う。」とありますが、要するに希望される民間事業者があれば問い合わせするようホームページに載せているとうことですか。チラシのサンプルも掲載しているのですか。

(事務局 亀岡) まだできていないですが、そういう形で掲載したいと考えています。

(会長) それを見て民間事業者が連絡をするとなると、なかなか難しいかもしれないですね。

(事務局 船曳) 先ほど阪口さんがおっしゃったように、事業者宛に送るしかないのかも知れません。

(会長) サンプルを同封して、こういったものがあるのでもしよかったら、という形にしたほうがいいですね。こちらから送らないと、自ら手を挙げてもらうとなると相当難しい。

(阪口委員) そうすると相手方が見てもらうのを待つしかない。

(事務局 船曳) 川崎さんがおっしゃったように、今は防災というのが突破口だと思うので、防災のチラシと一緒に送ってみるのもいいかもしれません。

(三谷委員) 防災はやはり皆さん興味があって、会議なども防災をテーマにすると出席率が上がりますしね。

(副会長) マンションも高齢化してきていますから、ヘルパーさんが必要な方もいらっしゃいます



から、最近ではチラシも配りやすくなってきていると聞きます。社協便りも、一軒一軒、民生委員が持っていくんです。以前はマンションでは断られていたが、今はわりと受け入れてもらっているようです。

(事務局 船曳) 今は、消費生活は自主防災会さんや生活安全推進連絡会などについていっている状態です。単独だと受け入れてもらうのが難しいです。安全というのに関わりがあるというのが伝わりにくいので、既存の組織についていっています。

(永瀬委員) 昔、マンションにオートロックがない時代は自治会の方が入居者のところに行って、入会をお願いしていました。今マンションに住まわれる方は、入居される時に管理事務所があって自治会に入らなくていい、という条件を気に入って入居していることもあるので、自治会を煩わしく思う方もいらっしゃると思うんです。それで入居したものの、30代、40代の子育て世代のご主人が不安を感じていることがあるようです。仕事を大阪や神戸でして、奥さんと子どもを家に残して、何かあった時に何もできない。自分が芦屋市のことを知ろうと思っても知るすべがない。お祭りさえいつやっているか知らない。そういう人たちが今後どうするのか、防災のこともそうですが、そういう形になっていると、こちら声かけにくいです。マンション側としては、自治会に入らなくていいことを売りにしていますから、不動産の事業者も関わらないと、消費者だけの問題ではない気がします。

(副会長) 子育て世代のお母さんを対象とした「あいあいルーム」という集まりがあるのですが、それをどこで知ったか聞くと、保健師さんから聞いたという方もいれば、ホームページを見て来たという方もいらっしゃるんです。私が担当する地域でも、子ども会がないと不安で、引っ越して来ても自治会に入らないと繋がりができないから入るという方も増えてきています。一時は、関わりを持ちたくないという方も多かったですが、最近の若い方は子ども会やイベントに参加したいという方も多く、夏祭りも若い世代が増えています。こちらから働きかけは大切ですが、ホームページを見てイベントに参加している方が多いみたいです。公園に行っても誰もいないから、ホームページで調べてイベントに参加して、そこでお友達を作って情報交換をしている。ですから、やはり市の広報紙やホームページというのはすごく大事で、最近の方はよく見ていらっしゃると思います。チラシも拒否されても、配っていったほうが良いと思います。

(事務局 船曳) 1月から twitter を始めたのですが、まずまず閲覧されているようです。

(事務局 亀岡) フォロワーは30人程度です。

(事務局 船曳) チラシと比べると反応が早いです。

(佐藤委員) コープこうべは芦屋市の全域に宅配をしています。見守り協定も結んでいまして、マンションも含めて色々なところを回っています。私たちの宅配のシステムを利用していただいて、市の広報物を配るというのは、十分可能なことだと思います。

(事務局 船曳) 「個配 (こはい)」ですね。

(佐藤委員) 個配もありますし、協同購入といってグループへの配送もあります。オートロックのマンションだとほとんど個配です。そういったところでタイアップして広報するとか、芦屋市には店舗もありますから、1年前に実施した駅前のコープデイズ芦屋での啓発活動など、事業者と市が協力して行うことで、効果は得られるのではないかと思います。

(事務局 船曳) 今、夕食サポートについてはチラシを入れていただいています。個配とは違うシ

システムなのですか。

(佐藤委員) いえ、変わらないです。夕食サポートはお弁当の配達なので、個配や協同購入の方が圧倒的に数が多いと思います。そうすると、たくさんの地域の、たくさんの人に広報物を届けることが可能かと思えます。

(事務局 船曳) 感覚的なものでけっこうですが、個配の利用者は子育て世代の方が多いのでしょうか。

(佐藤委員) 若い方の利用もありますが、重たい物やかさばる物を家の前まで持ってきてくれるので、どちらかと言うと高齢者のほうが多いです。宅配の職員は毎週必ず同じ時間に利用者のところに荷物を届けるので、コミュニケーションがとれていて、信頼関係もありますので、広報物を渡すこともできると思います。

(事務局 船曳) 個配はどちらの部署が担当しているのですか。

(佐藤委員) 宅配事業部という宅配を専門としている部署がありますので、そちらにご相談いただくか、私からご紹介することも可能です。

(事務局 船曳) 是非、よろしくお願いします。

(永瀬委員) 配布したり、掲示したりしているチラシはどういったものなのでしょう。

(事務局 船曳) その都度、いろいろなものがあります。

(永瀬委員) 項目ごとにチラシがあるということですか。

(事務局 船曳) 高齢者用だったり、新成人用だったり…。押し買いについてのもの、つい最近だと耐震診断に関する悪徳商法の注意啓発です。

(永瀬委員) 何パターンもあるものを全部配布するのですか。

(事務局 船曳) マンション用にはマンション用、という風にそれぞれに作成し配布するつもりです。

(永瀬委員) お店に配る用のもの、消費者用のものという形であれば、それぞれに配布することができると思うのですが。たくさんあるものを全部貼るとなるとすぐ掲示板が埋まりますので…。

(阪口委員) 要約しないといけない。

(事務局 船曳) 現在、夕食サポート等で使用している広報物については議事録に同封しますので、一度どんなものかを見ていただければと思います。

(阪口委員) 範囲が広いのだろうけれど…。

(事務局 船曳) そうなんです。

(永瀬委員) チラシがたくさんあるとなると、マンション側も嫌がると思うので、消費生活の教訓的なものが1枚でわかるものがあれば、お店でもマンションでも目が行くのではないかと思います。宅配に添えてもらうとしても1枚ものにしたほうがいいと思います。シンプルで効果的なものを1枚作っていただきたいです。

(事務局 船曳) 夕食サポートで同封しているのは、今流行っているトラブルについてのものです。

(阪口委員) 何ページもの冊子になっているものは、掲示板に貼れないから困ることがある。A4サイズ1枚に要約しないといけないですね。

(会長) 夕食サポートで使っているのは市が自前で作っているものではなく「見守り新鮮情報」(国民生活センターが作成) ですか？

(事務局 亀岡) 見守り新鮮情報の連絡先等を芦屋市にして作り変えています。

(事務局 船曳) 市民課の前の掲示板にも掲示しています。

(事務局 亀岡) 夕食サポートだと毎月配布ですので、その時々で流行っているものを載せるようにしていますが、お店だと何回も貼り換えていただくのは大変ということであれば、半年ぐらいは貼れる内容に変える必要があると思います。

(阪口委員) マンションだと掲示するのが一番いいと思います。チラシは拒否されやすい。

(事務局 船曳) くくって捨てられてしまいますね。

(阪口委員) チラシだと見もせずに、まとめて捨ててしまいます。

(永瀬委員) チラシや資料には予算はかからないものなのですか。

(事務局 船曳) かかってくる。

(永瀬委員) それは地域経済振興課の予算内で作るということですか。

(事務局 船曳) はい。

(野本委員) 私がマンションに住んでいないからかもしれませんが、掲示板はあまり見ないです。愛護委員で公園パトロールをする時は、公園の掲示板は覗きますが、自分の生活の習慣としては掲示板を見ることはありません。

(永瀬委員) 町内の掲示板ですね。

(野本委員) はい。あまり見ないです。

(永瀬委員) 私も一緒です。掲示物を貼りに行くことはよくあって、自分のものだと気にして見るけど、人のものはあまり見ない。

(野本委員) 私は新聞をとっていないので、チラシも入らないので、広報あしやが重要な情報源です。

(阪口委員) 町によっても違うでしょうね。宮川町だと掲示物だらけです。

(木下委員) 学校の方には、何か配られているのでしょうか。

(事務局 船曳) 校長会で提案をしています。

(木下委員) 私は今年度から委員に就任しましたので、分からない点もありますが、学校の方でも活用していけるかと思います。

(事務局 船曳) 当課で様々な資料を用意してありますので、配布できると思います。

(木下委員) 全てを学校をとおして保護者に伝えるというのは難しいですが、できることがあれば連携していきたいと考えます。

(事務局 船曳) 是非お願いします。

(阪口委員) 市内4万数千世帯の全戸にチラシ配布しているのですか。

(事務局 船曳) 個別配布は滅多にありません。情報が古くなりますので。高齢者向けのものであれば敬老会に、という風にそれぞれに合ったものを配っています。

#### ●6 ページ, 4-5「小学生が商店街を体験する」

(会長) 何かご質問・ご意見がありましたらお願いします。

(阪口委員) 何年前か前、学校で実施していましたよね。

(事務局 船曳) キッズスクエアか学校か、どちらかでやっていましたね。

(阪口委員) キッズスクエアではなかったかと。子どもがお店を手伝いに行っていたのですが。

(事務局 船曳) 中学生のトライやる・ウィークですね。それはまだ継続しています。

(永瀬委員) 小学生というのほどのように対象を決めるのですか。

(事務局 船曳) できれば、学校単位であれば一番ありがたいです。難しければ放課後児童クラブです。

(永瀬委員) 人数の想定は？

(事務局 船曳) お店に入るとしたらあんまりたくさんは無理だと思います。他市の事業だと10人ずつぐらいのグループで順番にお店の中やバックヤードを見せてもらっていたようです。

(永瀬委員) 回数を増やすとお店の人も困ってしまいますよね。

(事務局 船曳) そうですね。

(阪口委員) 年中できることなので、夏だけしかできないとかじゃないし、いつでもできるから。

(永瀬委員) お店に年中子どもがいたら、困りますね。

(事務局 船曳) ですから商店街のイベントに合わせて、特別体験の日として実施するしかないかと思えます。

(永瀬委員) そうすると体験できる子どもが限られてきますね。

(事務局 船曳) そうですね。

(永瀬委員) そこは我々の関知しないところではありますが、親御さんからの苦情にもなってしまうのでは。

(阪口委員) でも学年を区切ってするのですよね、4年生とか5年生以上とか。

(事務局 船曳) 3～4年生のつもりだったのですが。

(木下委員) 中学年の教材で自分たちのまちを探検しよう、という内容があります。

(事務局 船曳) はい、その教材で学んでいる頃に地元の商店街の人と知り合い、地元の経済がどのようなものか学びつつ、見守ってもらえるよう顔を覚えてもらうのがいいかと思っています。

(阪口委員) 30分か1時間程度でできると思う。2時間も3時間もとなると難しい。

(野本委員) 芦屋市では、今は分からないですが、昔はまち体験だけしていましたが、別の学校では実際に商店街でお買い物をするらしいです。今、芦屋市ではそういったことはしているのでしょうか。

(木下委員) 学校ごとで違ってくるかと思えます。

(野本委員) 私の聞いた話だと、その時に商店街の魚屋さんで朝入った鯛を買ったそうです。鯛がおいしそうだな、お母さんに料理してもらおうと思ったんでしょうね。下校時刻になって、持って帰った時には腐ってしまっていました。けれど、これも経験の1つで、その時のやり取りでお店の人が「朝とれたものだよ」と教えてくれて、「朝とれたものを魚さんはすぐに売ってくれるんだ。じゃあスーパーだとどうなんだろう」と興味がわくだろうし、やっぱりものは腐るということもわかる。実際に金銭のやり取りをしてお買い物をするというのはいい経験だったという話を聞きました。

(木下委員) 恐らく、それは小学校3年生が明石市の魚の棚商店街にいった授業ではないでしょうか。

(野本委員) 神戸市の学校のように。

(事務局 船曳) できれば、やりたいのはそういう事です。レジでバーコードを「ピッ」と通すだけでなく、最初から何グラムで何円と書いているものでなくて…。大人になっても 100 グラムがいくらと書いてあっても、今買おうとしているのは何円なんだろうと必ず思うので。一般の店舗で買い物をするという経験を味わってほしいです。地産地消のことやお店の仕組み、自分自身も経済に関わっていると思ってほしいです。そうしたら、将来に向かって変なお買い物はしないだろうという考えです。

(木下委員) 消費者教育を通じて学ぶ力ということで、文科省も推進しています。今の子どもは選ぶ力や計画する力がない状況にあって、わずかな対象になるかもしれませんが、買い物の体験ができる機会というのは非常に大事だと思います。

(事務局 船曳) 授業として行うのは難しいですか。

(木下委員) 授業となるとカリキュラムに組み込む必要があります。ですから、既存のカリキュラムの中に少しでもそういった要素を取り入れていく余地はあるかと思います。

(阪口委員) 小さいうちからお母さんに付いて行って、自分のおやつを選ばせたりしますよね。そういうのも一つの教育なのかもしれない。生活用品などについては全然知らないでしょうね。そこまで子どもに教える必要があるかは分からないですが。あんまり小さい子に選ばせたりするのは、能力に合っていないから意味はないと思います。

(永瀬委員) 誰が参加するのか選ぶのが難しくなってくるかと思うのですが、8小学校区あるなら8つの商店街があれば可能なんじゃないかな。

(阪口委員) トライやる・ウィークは商店街でもよくやっているようです。

(永瀬委員) 近々7つの商店街が集まる機会があります。その時に話してみたら、興味を持ってくれるところはあると思います。

(事務局 船曳) 是非、提案させてください。

(会長) 商店街側としては、先ほどおっしゃったように、ずっとお店に子どもがいるのは困ると思うのですが、どうやったらメリットが出てくるのでしょうか。

(永瀬委員) 子どものお母さんに、こんな所にこんなお店があったのかと知ってもらえるのが何よりです。だから協力的だと思います。

(事務局 船曳) 子どもが家に帰って、どこどこで買ったよ、と言って欲しいです。

(永瀬委員) それこそ、スーパーとかデパートにいったら全部そろそろ時代になったから、商店街が今落ち込んでいるのですが、先ほどの他市の例のように魚屋さんが朝とれた魚を仕入れているというのを知ってもらって、買いに来てくれる人がいたらうれしいです。

(阪口委員) トライやる・ウィークを見ていた感想なのですが、3人ぐらいでまとめて体験に来て、1人がお店の前に立って「いらっしゃいませ」と声を出している、これはかなり効果があると思う。それから、案内をする役だとか、カウンターから品物を持って行く役、3人ぐらいでやっていた。

(事務局 船曳) たぶんトライやる・ウィークは消費者教育の中でもかなりいい経験になっていると思います。

(阪口委員) 「いらっしゃいませ」と店前で声を出すことがいい経験だ。

(永瀬委員) 商店街体験というのは、トライやる・ウィークのように働く側ですか、それとも買う側ですか。

(事務局 船曳) 買う側です。

(会長) そうですね、働く側は「4-4 中学校に置いてトライやるウィークを実施する」ですね。

(永瀬委員) 買う側でしたら、お店にはそんなに負担はないと思います。普通にお客さんが来るのとあまり変わらない。

(阪口委員) あんまり高価なものを買わないように言うておかないといけない。先ほどの鯛の話みたいに。

(永瀬委員) あるいは、仮想通貨じゃないけど、子ども用のお金を作ってもいいですし。

(事務局 船曳) 子ども用のお金はあります。各学校に配布したのですが、一旦戻して使用することもできるかと思います。

(永瀬委員) それで買えるものを決めておいたらいいですね。

(会長) 参加料を 1,000 円ぐらいとって、その代り 1,500 円分のお買物券を与えて、実際に買ってもらったら、お店も物が売れる。このように単にまちを歩くだけではなくて、実際の買い物の体験を入れて、かつ全員にメリットがあるような仕組みができないでしょうか。

(副会長) 芦屋バルがそんな感じですよ。1,000 円分で 1,500 円分のチケットをもらえるみたいな。お得に使えるようになっていますよね。

(永瀬委員) そうですね、5 枚綴の券になっていて、参加しているお店ならどこでも使えるようになっています。

(副会長) 割引されて安く買い物ができるのですよね。お店も儲かるし、利用者もお得になっている。

(会長) 参加料でお金を取ったとしても、親からしたら 500 円ぐらい多く買い物ができるし、子どもも買い物が体験できるわけですね。

(阪口委員) バルではお釣りはでるんですか。

(永瀬委員) お釣りはでないです。1 枚が 500 円か 1,000 円分になっていて、お店は 1 杯と 1 品を提供するので、お釣りは出ないです。普段の商品が買いたい場合は、別でお金を払ってもらいます。チケットだと店が用意した 1 杯と 1 品や、販売店であれば商品がもらえるようになっています。

(阪口委員) 足し算や引き算ができる年代向けですね。

(事務局 船曳) あと、ちゃんとお店に入る時、「こんにちは」と言って欲しいです。そういう買い物をする時の基本的なことを知ってほしい。あいさつをして入って、商品を選んで買うという一連の流れを用意してあげないと。スーパーではあいさつをして入ることはないですから。

(阪口委員) 日常生活の中でやっていないんですかね。電車の券売機でも、並んでいる列があるのに子どもが自分で買うと駄々をこねてたりとか。

(事務局 船曳) 今は、IC カードを持っているので、ピッとかざすだけなんですよね。結局、自分がどれだけ使っているか分からないうちにチャージがなくなっているんです。

(会長) 商店街のいいところはコミュニケーションをとりながら、というところだと思います。それを体験しないと意味がないと思います。

(永瀬委員) 7 月 20 日に商店街の集まりがありますから、お越しいただいてもいいですし、私から紹介することもできます。

(事務局 船曳) お願いします。

## ●12 ページ, 2-2 「外国語で消費生活トラブルの事例などを紹介する」

(会長) 先ほど事務局と話があったように、防災についての情報誌に掲載するのは難しいという事でしたので、その点を踏まえて何かご意見等ございましたらお聞きしたいと思います。

(阪口委員) 国際交流協会とはタイアップしているんですね。

(事務局 船曳) ニュースレターを置いていますが、年に4回しか発行していませんので、もう少し情報を出してほしいと思っています。防災の方はもう少し頻度が高いので、検討したのですが、やはり防災と比較すると危険レベルが全く違うので一緒に出すのは難しいという結論になりました。

(阪口委員) イベントをやっているところに、説明の時間をもらうというのも難しいですすね。

(事務局 船曳) あとは、twitter を始めましたので、翻訳機能を使っている方でしたらそちらで情報を受け取ることができます。

(永瀬委員) twitter に翻訳機能があるのですか。やっていないので知らないのですが。Facebook には和訳する機能はあるようですが。

(事務局 船曳) twitter にも簡易翻訳の機能があったかと思います。ちょっと微妙な訳にはなりません…。

(佐藤委員) 外国人の消費トラブルというのは具体的にどういったものがあるのですか。

(事務局 船曳) 一番驚いたのは、スマートフォンをポケットに入れたままプールに入ったら、スマートフォンが壊れたので交換してほしい、というものです。自分でプールに入って壊れたから交換してほしい、というのは日本では無理なことなのに、当然の要求だと思ってお店に行ったそうです。プールに入るのはさすがにダメな国は多いと思いますが、商習慣が違うので、その人が住んでいた国ではできたことなのだと思います。日本の契約書を渡すタイミングとか、一般的に印鑑が必要だとか、そういったことを全然ご存知ない。ですから、別にトラブルが起きていないのに、商習慣の違いから、何かおかしいのではないか、と思われることもあります。

(佐藤委員) ということは、日本人とは全く違う内容のトラブルですね。

(事務局 船曳) はい、全く違います。ちょっとしたことでそうです。例えば、お店で騒いではいけないとか、ごみをその辺に放置してはいけないとか、鶏を食べたらその骨は床ではなくお皿に置かないといけないとか。実際に最終的に消費トラブルになるのは、そういう小さなことが出だしになっていることが多いです。知っていたらもめることはなかったのに、という感じです。

(永瀬委員) 違う国の方が習慣を分からずに、お店側に迷惑がかかるというトラブルの方が多いですか。逆はないですか。外国人が来て、知らずに買ったものが実は騙されていたというような。

(事務局 船曳) それもあります。明らかに日本語が分からないから、と行って、狙い撃ちをしているというパターンもあります。

(永瀬委員) そういう外国人を守ってあげる必要があるのではないのでしょうか。

(事務局 船曳) 消費生活センターで相談できるということをご存知ないのだと思います。もしセンターの存在を知ったらそういう相談はけっこう入ってくると思います。強気の方も結構多いので、結果的にお店が迷惑をこうむるパターンになりがちだけで、騙されていることに気づいていない方も多くいらっしゃると思います。日本であってもそれは有り得ないことだと知っていただければ、自動的に自分が騙されているという事を知っていただければと思います。

(野本委員) 外国の方は生活の知恵や情報をどこで手に入れているのでしょうか。

(事務局 船曳) 広報交際交流課によると、すごく狭いコミュニティでやりとりをしていらっしゃるようです。英語圏の方は英語圏の方同士であったり、近隣市の大きな外資系企業に勤める方も多くいらっしゃるのと同じ職場同士でコミュニティがあるようです。数は少ないですがベトナムの方、ブラジルの方というように、それぞれでコミュニティがあります。

(佐藤委員) 仲間同士という感じなのですね。

(事務局 船曳) はい、ですから1人が騙されると全員が騙されてしまいます。

(佐藤委員) ロコミの世界なんですね。

(事務局 船曳) そのように感じます。

(永瀬委員) 最近、テレビ各局で日本に住む外国人や、外国に住む日本人に関する番組が増えたように思います。日本に来られた外国人の困りごとを取り上げたり。

(事務局 船曳) そうですね、増えているかもしれません。日本に働きに来る外国人も増えているでしょうから。芦屋市の場合は住宅地ですので、長期で働きに来られている方とか、色々な理由で定住している方が多いので、普通の生活におけるトラブルが出てくるのだと思います。ただ、高齢者によくあるSF商法の被害などはあまり聞きません。そういう交流の仕方をしないからかもしれません。若い方の買い物トラブルが圧倒的に多いように思います。

(会長) 外国の方に接触するルートがないですよ。コミュニティがつかみにくいというのがあるから。

(事務局 船曳) 幼稚園とかですかね。英語教育をしている幼稚園には明らかに英語圏の外国人が多いです。

(永瀬委員) 国際交流協会というのはどういう団体なのですか。芦屋市に住んでいる外国人をすべて把握しているのですか。

(事務局 船曳) そういうわけではないと思います。外国人登録者数は市役所で分かりますが、実際に顔を合わせているわけではないです。母国語が日本語ではない小学生の子どもさんに対しての関わり方も限定的かと思います。

(木下委員) そうですね、全部把握しているのではなく、繋がりがあって組織されています。今年は8月に子どもはランチルームで勉強をし、親も来て、そこで学んだことを発表する機会というのがあります。

(事務局 船曳) そこで何かやってみましょうか。チラシを配ったり。

(木下委員) 接触する機会ではありますね。

(事務局 船曳) 英語で相談の電話があっても対応はできないのですが、消費生活センターに電話をすれば何とかかなということさえ分かっていたらいいので、もしよければ、その場で相談の事例など紹介できればと思います。

(木下委員) 授業のプログラムの中にどれだけ取り入れられるか、調整は必要かと思います。

(事務局 船曳) チラシを渡したり、連絡先を知っていただくだけでも難しいでしょうか。

(木下委員) 確認をしてみます。

(三谷委員) 「こくさいひろば」さんが学習支援をされていますよね。

(事務局 船曳) 過去に、こくさいひろばさんを通じて、子どものトラブルについては啓発したことがあります。その子たちの親だけです。



(三谷委員) そうですね、その先に行かないですね。

(木下委員) そこから広がる可能性もあるかとは思いますが。

(会長) 他にご意見はありますか。なければA評価のところでは何かありませんか。目標は達成しているわけですが、ご意見がありましたらお願いします。

#### ●1 ページ, 2-4 「消費生活センター図書の貸し出しを啓発する。」

(会長) 一覧を作ってホームページ上で既に公開しているのですよね。

(事務局 亀岡) はい、あまり活用してくれる方はいないですが。

(事務局 船曳) ただ、来館者は増えているかもしれません。時々閲覧している方がいらっしゃいます。

(会長) 訪問販売お断りシールはどの程度配布されましたか。

(事務局 亀岡) 出前講座で配っているのと、個別で欲しいという問い合わせをいただいています。自治会の集まりの時に配りたいというのが多く、ある程度配布できているかと思っています。結構人気です。

(会長) 兵庫県の条例変わったようですね。訪問販売お断りシールに意味を持たせるようになったかと思っています。

(事務局 船曳) 訪問販売お断りシールが貼ってあったら、お断りの意思があったと見なすことになりました。

(会長) それは最近でしたよね。

(事務局 船曳) はい、最近です。

(会長) 単なるシールではなく、条例違反に繋げられるものなので、効力を持つものになってきているかと思っています。

#### ●8 ページ, 4-11 「成人年齢前後に必要な知識の講座を開催知る。」

(事務局 船曳) 事務局として一番行き詰っているのが、成年年齢引下げなのですが、現在の中学校2年生たちへのアプローチがどうしてもできない。いよいよ18歳成年になりますが、マルチ商法やねずみ講にひっかかりやすい年代かと思っています。

(永瀬委員) 以前も話題になりましたが、大学になると地域外の子どもの多いけど、地域の子どものどうするかですね。

(事務局 船曳) 高校在学中に成人しますので、もう少し早く、中学校3年生ぐらいから言っていないとダメかと思っています。中学生にターゲットを据えて、知識としてどこまで定着するかはわかりませんが、18歳成年ということを伝える必要があると思います。今の中学校2年生から、18歳成年です。

(永瀬委員) 子どもは聞きますかね。

(事務局 船曳) そこが難しい点です。

(永瀬委員) 3年後、4年後のことですから。

(事務局 船曳) 日用品の購入や賃貸物件の契約など、うっかり誤った契約をするとどうなるか、どうしたら伝わるのか…。高校1年生、2年生に伝えるのももちろん効果はあるかと思いますが、市

内の子どもとなると、やはり中学生を押さえない。私立の中学生も多いとはいえ、市立中学の母体数というのは大きいですから、それだけでも何とかならないかと思えます。

(永瀬委員) 私が以前、トライやる・ウィークの受け入れをした時、中学校2年生が来たのですが、それとは別で中学校1年生には講習会の場がありました。3年生は受験ということで、あまり時間をとれないということだったのですが、そのあたりは大丈夫なのでしょうか。

(事務局 船曳) そうですね、そこは懸念しています。

(木下委員) 学校の方も意識をしていて、研修や講習をしたいというのはあると思います。

(事務局 船曳) そんなに時間はかからないと思うので、何とかマルチ商法だけでも。

(木下委員) 何度も繰り返しやったらいいと思います。考えていかないといけないと思います。いっぱいやらないといけないことがある中でも、優先度が高い事項だと思います。

(野本委員) 大学生でマルチ商法にひっかかったという相談がすごく多いのですか？

(事務局 船曳) ものすごく多いというわけではないですが、ケースとしては他市町でもよく聞きます。本市は若者の人数が少ない割に、ひっかかっている件数が多いかと思えます。あとはネットオークションです。ネットオークションはセンターが介入できないので、難しいです。オークションで落札したものを簡単に返せると思っていたり、契約について何も分からない。それで成人になってしまっていて、親もそれを理解しておらず、子どもを助けてほしいという訴えがある。気持ちは分かりますが、成人なので契約は有効なわけです。

(永瀬委員) ですが、先ほどの商店街で鯛を買った話のように、そこで痛い目を合うのもそれは一つ勉強と言えるのではないですか。

(事務局 船曳) それは成人するまでに学んでいてほしいですね。それと他市町では未成年が性的な被害の対象となっている。中高生のスマホ講習でも触れているかと思えますが、そこも大きな問題かと思えます。SNSで自分の下着を売ったりだとか…。

(木下委員) 情報モラルの授業はどの学校もやっているのですが、それと合せながら契約等についてもやっていかないといけないと思います。

(野本委員) そうですね、私立中学でも毎年1回は携帯電話・スマホの講習会があって、子どもの間では「自撮り」はしないというのは当たり前のルールになっていますから、そこにこういった契約の問題を絡めていくのはできそうな気がします。

(事務局 船曳) 最近はゲームの課金より、不当請求にあっさりと騙されてしまうということもあります。

(野本委員) ゲームのことも教えるようです。ただ、マルチ商法やネットオークションの話は聞かないですね。

(事務局 船曳) 中高生は大学に入ってすっかり自分が大人になった気持ちになってしまって、大人の世界に誘われたらあっさりと騙されてしまうみたいです。大学の先輩に教えてもらって、それが当たり前だと思ってしまう。

## ●8 ページ、5-1「障がいのある人向けの「消費者トラグルガイドブック」を配布・活用する。」

(永瀬委員) 障がいのある人向けのことは、どれぐらい重きを置いていますか。相談件数は多いのでしょうか。

(事務局 船曳) かなり多いです。障害者手帳を確認しているわけではないのですが、お話しぶりですとか、ご自身で障がいがあるとおっしゃる方もおられます。明らかに特定の人を何度も狙っているケースもあります。額も大きいです。

(永瀬委員) 特別支援学校に対しては講習をしているのですね。

(事務局 船曳) はい、毎年2学年ずつやっています。学校にいるときは安心なんです。親もついていますし、学校もついていますし、本人たちも勉強していますから。知的障害ではなく精神障害で、大人になってから発病した人だと、どこからもフォローが入らないケースがあって、そうなるのが難しいです。

(永瀬委員) 意見・助言の欄にあります。木口福祉財団や三田谷治療教育院は理解があると思うので、働きかけをすれば上手くいくと思います。

(事務局 船曳) 先日、木口福祉財団さんとお会いする機会がありまして、お願いをしてきました。

(永瀬委員) 木口福祉財団は今年で20周年です。9月にイベントをやるので、そこで何かできればいいですね。

(会長) その他は、ご意見などありませんか。そうしましたら、今日の内容を事務局でまとめ、各課へお伝えいただければと思います。次回の協議会の日程はいつごろでしょうか。

(事務局 亀岡) 年明け、1月になるかと思います。今回は、実績見込みとして今年度の取組を担当課へ確認し、報告をいたします。

(会長) そうしましたら、本日予定されていた議題は終了といたします。長い時間ありがとうございました。それでは事務局へ司会進行をお返しいたします。

(事務局 船曳) 本日はありがとうございました。助言いただいた内容を、これから調整してまいりますので、それぞれ個別でご相談することもあるかと思っておりますので、よろしく願いいたします。

#### (4) 閉会