

平成30年度 第1回岐阜県消費生活安定審議会 議事録  
(岐阜県消費者教育推進地域協議会)

日時：平成30年8月1日（水）

13:30～15:30

場所：OKBふれあい会館409特別会議室

○出席委員名

大藪 千穂（岐阜大学教育学部教授）  
柏田 健次郎（中日新聞岐阜支社報道部長）  
澤野 都（岐阜新聞社生活文化部長）  
高橋 由美子（岐阜県立揖斐高等学校学校長）  
日比 純子（大垣市立日新小学校校長）  
御子柴 慎（岐阜県弁護士会）  
三輪 聖子（岐阜女子大学家政学部教授）  
足立 和彦（全国農業協同組合連合会岐阜県本部生活部長）  
市村 敦史（岐阜商工会議所理事兼事務局次長兼中小企業相談所長兼支援部長）  
古澤 順司（岐阜県卸売市場連合会会長）  
馬淵 ひとみ（岐阜県商工会女性部連合会副会長）  
村上 寛誉（岐阜県金融広報委員会幹事）  
河原 洋之（全岐阜県生活協同組合連合会事務局長）  
野村 昭子（岐阜県生活学校連絡協議会副会長）  
花井 泰子（消費者ネットワーク岐阜代表）  
別宮 理恵（日本労働組合総連合会岐阜県連合会岐阜地域協議会事務局長）  
三輪 やよい（岐阜県地域女性団体協議会副会長）  
森 智子（公募委員）

計 18 名

○議題

- (1) 消費生活相談状況報告（平成29年度）
- (2) 消費者施策実施状況報告（平成29年度・平成30年度）
- (3) 消費者教育支援専門委員会委員の指名について

○会議録（概要）

事務局	（開会あいさつ）
会長	議事録署名人に足立委員、野村委員を指名。
事務局	議題（1）消費生活相談状況報告（平成29年度） （資料に基づき説明）
委員	先ほど消費者ホットライン188の架電があるという話があったが、どのくらいの割合で入電されるのか分かれば教えていただきたいです。

事務局	平成29年度上半期の県内からの188の発信は4360件で、月平均で720から730件程度でした。 そのうち2割が県、7割が市町村、残り1割が国民生活センターの相談窓口につながっています。
会長	188を通して増えているかが大事だと思いますが、それは分からないでしょうか。
事務局	それは把握できておりません。
会長	相談件数が増えたのが、188が認知されて、188を通じて相談が増えているのかが分かれば、今後広めていくときにも良いと思います。
委員	相談に対してはどのようなアドバイスをしているのですか。
事務局	内容によりますが、詐欺事案であれば警察に行ってくださいと助言することが多いです。契約上のトラブルであれば基本的にまずは自主交渉をしていただくこととなりますが、一般の消費者の方はどのように交渉すればよいか分からないですし、法律の知識をお持ちでないのでそのあたりのことを助言させていただいています。 高齢者等、自主交渉が難しい場合は、第三者の立場で事業者と消費者の間にあっせんという形で入って、消費者はもちろん、事業者にとってもより良い解決は何かを探ります。
委員	2ページ目の図3、20歳になると相談件数が急増するという部分についてです。 19歳が56件だったものが20歳で158件に跳ね上がりますが、その特徴や、業者が狙いを定めている部分はあるのでしょうか。
事務局	20歳が契約者の相談を見るとマルチ取引が目につきます。 20歳の誕生日を迎えた直後に同級生や高校の時の先輩など知り合いからというものも多く、狙い撃ちされているのかなと感じます。
委員	成年年齢が引き下げられると、同じようになるのでしょうか。
事務局	相談状況を見ていると、非常に心配なことだと思います。
会長	マルチという事になると、知り合いから狙い撃ちという事になります。 そこが、今後県や様々な機関で施策に反映させていかなければならない所だと思います。 今の中学生が18歳になる時に成年年齢引き下げにあたるので、小中学校から教育をしていかないといけないと思います。
委員	4ページ目、年代別相談件数についてです。 20歳未満や20歳代の所に健康食品の相談とありますが、具体的にはどのような

	ものでしょうか。
事務局	<p>定期購入に関するトラブルが多いです。</p> <p>インターネットで1回おためし無料や500円などという広告を見て、お試しかからと申し込んだら定期購入になっていて、4回目まで購入しないと解約できませんとなっていたというものが多いです。</p> <p>マルチ取引でも健康食品や化粧品は多く、主にその2つです。</p>
会長	健康食品は高齢者のイメージがありますが、インターネットのサイトの一番下まで見ないと定期購入かどうか分からないというのがあり、若い人はこれに結構引っかかっています。
委員	若い人でも健康食品を買うのですか。
会長	痩せるというスムージーなどが多いです。
委員	昨年度、ハガキによる架空請求の相談がとでも増えているのが特徴的だと思いますが、今日ここで資料として出す前に、緊急告知等の啓発を県民や市民に行っていましたか。
事務局	<p>県ホームページに掲載しましたし、相談員が相談を受けた時、「同年代の方にこのようなハガキが来ても無視するように連絡してください」と言うようにしていました。また、法務省や内閣府等様々な機関が注意喚起を行っていました。</p>
委員	あまり伝わっておらず、発信力が弱いように感じます。もう少し県でやりようがあると思います。
会長	ホームページでは、高齢者はあまり見ないと思います。
事務局	<p>高齢者向け出前講座でこういった情報を提供しています。</p> <p>また、こちらの相談状況の資料を本日記者クラブに投げ込む予定です。</p>
委員	このような特徴的なことがあれば、タイムラグがあつての発表ではなく、柔軟に発信してほしいと思います。このような情報は抱え込むと全く伝わらないので、どうなのかなと思います。
事務局	こうした情報を、できるだけ早く伝える方法を検討します。
委員	月に1回「くらし110番」の中で消費について掲載しており、こういった所で啓発できると思いますので、情報提供をお願いします。
会長	ホームページは関心がある人しか見ず、岐阜県のホームページを見ることは普通しないので、そのあたりも今後の検討課題としていただきたいと思います。

事務局	議題（２）消費者施策実施状況報告（平成２９年度・平成３０年度） （資料に基づき説明）
委員	資料６ページの、暮らしの安全モデル校についてです。 先ほどから、成年年齢引き下げで学校での消費者教育の重要性について言われていますが、モデル校事業の情報の共有、横への広がりはどのように進められるのでしょうか。
事務局	最後に報告書を提出していただき、それをホームページで掲載しているほか、公開授業の実施により教員間で情報共有、発信をしていただく形になっています。
委員	先生方も大変忙しく、報告書を読んでくださいと言っても時間が無いので、そのあたりの強化は意識的にやらないといけないと思います。 モデル校事業を有効的に活用していくという意味で、先生方や他の行政の方も含めて推進力を付けてほしいと思います。
事務局	教員同士の研究会、勉強会や公開授業、また、例えば消費者ネットワーク岐阜の消費者教育実践フォーラムで発表することなども含めて、情報発信の仕方について検討します。
会長	消費者教育は家庭科だけではないので、家庭科部会での発表のみでは届かない部分があります。例えばモデル校を指定する段階で、モデル校全４校で発表会をする日にちを決めて、そこに消費者ネットワーク岐阜も参加するという事になると、より広がっていくと思います。
事務局	教育委員会と相談したいと思います。
委員	金融関係も含めて社会が複雑化していく中で、このようなモデル的なやり方も必要だと思いますが、例えば国の事業に入れることはできないのでしょうか。
事務局	国の動きとしては、小、中、高校の学習指導要領が改訂されますが、その中で消費者教育を重点的に進める方向性になっています。 具体的には、小学校家庭科では４本柱ある中の４本目が消費者教育関係でしたが、新しい学習指導要領では３本柱の３本目になりますので、消費者教育が強化されることになると思います。
会長	消費者教育も金融教育も、新学習指導要領の中でかなり強化されてきています。
委員	家庭科部会を担当しています。消費者教育は家庭科の中で力を入れていこうという事で、今までも全国的に取り組んできましたし、現在移行期に入っている新学習指導要領においても、全国の説明会の中でより力を入れていこうという動きになっています。
委員	高校でも家庭科の授業の中で消費者教育を行っており、新学習指導要領の中でもき

	<p>ちんと押さえられていくべきであるとされています。</p> <p>特に、成年年齢引き下げが一番の問題で、高校3年生に成年者と未成年者が混在することになるので、どのように対応するかを重点的に考えなくてはならないと思っています。</p>
委員	<p>2ページ目の相談窓口広域設置についてです。「相互乗入方式」とはどのような形で実施されているのでしょうか。</p>
事務局	<p>例えば養老町、垂井町、関ヶ原町等の6町では、この6町で雇用した2人の相談員が各窓口を順番に回る形になっています。第1・3月曜日は養老町など、この曜日はここの窓口相談員が配置されるというものです。連携している広域窓口においては、隣町にも相談できるようになっています。</p>
委員	<p>もう1点、6ページ目のモデル校事業についてです。</p> <p>高校の計画の中で、総合学習（ケータイの一生 他）となっていますが、ケータイの一生とはどういったもののでしょうか。</p>
事務局	<p>教材の名前であり、この教材を使って授業を行っていただくものです。</p>
会長	<p>どのような内容の教材ですか。</p>
事務局	<p>携帯電話の生産から流通までの流れについての教材です。</p>
会長	<p>先ほど質問があった相談窓口広域設置について、相互乗入方式は、巡回方式とはどう違うのですか。</p>
事務局	<p>東濃西部広域行政事務組合で雇用した3人の相談員が多治見市、土岐市、瑞浪市の3市を順番に回るものです。見た目は似た形になっています。</p>
委員	<p>先日出前講座に来ていただき、感謝申し上げます。絶対に引っかけられないと思っていた参加者が多くいましたが、寸劇を見ると、あれっ、えっ、と言う感じになりました。皆様も機会があれば出前講座を見ていただくと嬉しいと思います。</p> <p>私も、正直引っかけられないと思って見ていましたが、40数万円取られたという状況でした。そういった部分で高齢者向け出前講座に期待しています。やっていただいた者としては感謝です。ありがとうございました。</p>
会長	<p>今度スマホカレッジを開催するので、そういった機会にでスマホの話だけでなく注意情報の発信もできるとよいと思います。</p> <p>その際、配布物を配布するだけでは見ないこともあるので、その場で説明するという情報提供もできるのではないかと思います。</p>
委員	<p>先ほど話がありました、小、中学校の家庭科についてです。毎年夏に県下の家庭科の先生全員が集まる夏季ゼミを開催しています。</p>

	<p>今回先生方に暮らしの安全ガイドブック（小学生向け）を配りたいと話したら、県からガイドブックを頂きました。このような場所で先生方に、資料を使った啓発をやっていたらと思います。また、昨年は11月配布でしたが、今年は9月配布になりましたので、授業を計画する部分でもありがたいと思います。</p>
会長	ホームページからダウンロードできるのですか。
事務局	できます。また、県に冊子の在庫がありますので、必要があればお送りします。
会長	夏季ゼミの中で、先生方が学校で使われる場合、ダウンロードしたり冊子を送ってもらったりできるという事ですね。
委員	消費生活相談員をこれからも養成していかなければならない、有資格者を増やしていかなければならないことは分かりましたが、相談員はどのような方がやられていて、どのような待遇なのでしょう。
事務局	県では、県の非常勤専門職として採用しています。相談窓口は週4、5日開設している所もあれば、1、2日という所もあります。定年を迎えた後にパートタイムでやられている方や、フルタイムでやられている方など、様々な方がいらっしゃいます。
委員	年齢制限はありますか。
事務局	特に設けていません。
会長	報酬はどうなっていますか。
事務局	県の相談員は県の専門職の報酬規定に準じていますが、岐阜県の場合、若干高めにはなっています。
会長	相談員の試験は、法律など幅広いので、かなり勉強しないと通らない難しい試験です。自分で予備校に通うと受講料は高いので、無料で受講できる資格取得支援講座は大盤振る舞いな事業だと思います。
	<p>9ページ目の、成年年齢引き下げがかなり気になります。</p> <p>今の中学2年生が高校3年生になる時に成年年齢が引き下げられるので、早くから消費者教育を行わなければならないという事ですが、真ん中右側のライフステージに応じた消費者教育で、中学校の所だけ教材が無い状態です。高校生になる前の段階を強化しないといけないと思いますが、強化策は考えていますか。</p>
事務局	<p>小、中学校にまたがった「消費者知識知っトク BOOK」を平成24年度に県教育委員会で作成して配布しましたが、それ以降配布していません。</p> <p>若者向け消費者教育強化として、例えば、高校生向け副読本「おっと！落とし穴」</p>

	<p>の簡易版の作成等を検討していきたいと思います。</p>
委員	<p>高校で家庭科は必修の授業になっており、その中で「おっと！落とし穴」を使っています。また、編集に高校教員が関わっていますので、時代に合ったものとなっています。</p> <p>しかし、今の高校生や中学生はほとんどパソコンではなくスマホを使いますので、できればスマホ対応にしてほしいです。困るのは学校にいない時なので、その時にすぐ開けるように対応をお願いしたいと思います。</p>
会長	<p>中学校との連携も良い話だと思いますので、その部分も含めてお願いしたいです。</p>
委員	<p>高校の教材をスマホ対応でというお話がありましたが、啓発活動もSNSを使っていたきたいと思います。</p> <p>紙媒体も必要ですが、若い人に訴えるためにはそのような方法も必要なのではないかと思います。</p>
	<p>もう1点、昨年度から交付金が3割減りましたが、どのような部分を減らしましたか。</p>
事務局	<p>具体的には、昨年まで幼児向け消費者教育として実施したキャラバン隊です。年間80園を訪問する約500万円の事業でしたが、3年間実施して、県内の園の一定数である240園を訪問しましたので、事業を終了することとしました。</p> <p>また、市町村への配り方を見直しました。今までは、例えば市町村が100万円の事業を実施する場合100万円をお渡ししていましたが、100万円のうち50万円は自己負担していただく形として、自主財源の確保をお願いしました。</p>
委員	<p>交付決定額が昨年度から2,000万円減少しましたが、平成30年度に、県で自主財源を加えて消費者行政に費やした総額はいくらになりますか。</p>
事務局	<p>県としては増やしていない状況です。</p>
委員	<p>自主財源はまだ明確にはなっていないということですか。</p>
事務局	<p>はい。</p>
委員	<p>来年度以降も厳しい状況が続くかもしれませんが、この中でどのようにやっていくかはまだ白紙という事ですか。</p>
事務局	<p>今年から国で新しく地方消費者行政強化交付金が設けられました。金額は全体としては減っていますが、こちらの新しい交付金制度を活用して、事業を進めていきます。</p>
委員	<p>先ほど、削減した事業の事例を説明いただきましたが、従前からの事業の強化、拡</p>

	<p>充を除くと、新規事業は高齢者向けスマホカレッジ事業のみになるという事ですか。</p>
事務局	<p>はい。</p>
委員	<p>新規事業が1件というのは、最近では多いのでしょうか、少ないのでしょうか。</p>
事務局	<p>例年1、2件の新規事業を立ち上げ、見直しで1件廃止するという状況になっています。</p>
委員	<p>今年度は幼児向け消費者教育の削減、財源の配り方の見直しをしたとのことでしたが、実質的に成果が上がっているものに財政縮減の影響はなかったのですか。</p>
事務局	<p>全くないとは言い切れません。例えば国の研修に十分に参加できなくなったという影響は聞いています。</p>
会長	<p>お金が無い中でどこに何を持っていくかというのは、成果が上がっていないから切った、上がったから切ったという訳ではないので、そこが難しいところです。メリハリを付けてやっていただくしかないのかなという気がします。</p> <p>また、自主財源化を進める中で、お金が無いからやめましょうという事にならない方策を考えないといけないと思います。</p>
委員	<p>若者について、卒業して就職するとういう情報は取れないので、例えばYahooニュース等の、携帯で誰でも見られるところでのPRもあるとよいと思います。</p> <p>企業の中でも、通勤、通学電車の中で新聞の代わりに携帯ニュースを見る人が若者でも中年層でも多くなってきています。企業に入ってしまうと紙媒体を見る時間が無いので、紙媒体ではない物での啓発も考えていただきたいです。</p>
会長	<p>お金がかかるとは思いますが、消費者庁の方からプッシュしてもらい、熱中症情報と同じように、架空請求ハガキが多いという事も掲載していただけるとよいと思います。</p> <p>企業に入るとなかなか情報が来ないというお話がありましたが、事業者の方はいかがでしょうか。</p>
委員	<p>資料3ページ目の平成29年度の施策実施状況の中で、事業者向けに様々な研修会を行っているということや、17ページ目のKPIの中で、適正な表示に関する事業者向け講習会受講者数の目標が1,000名であるという数値が示されています。</p> <p>悪質な事業者は置いておいて、一般の事業者はお客様とのトラブルを当然避けたいと考えており、どういったものを作り上げていくかを考えています。</p> <p>例えばホームページの一番下までスクロールしないと、定期購入であることに気付かないというお話もありました。商工会議所の研修会やセミナーの中でも特定商取引法に関する表示義務のことを取り上げていますが、お客様とトラブルにならない</p>

	ホームページの作り方に関する具体的な事業者向け研修会はこの中に組み込まれているのでしょうか。
事務局	今のところ県では、具体的なホームページの作り方の研修はやっていませんが、消費者庁のホームページに充実したガイドラインが掲載されています。 事業者の方からどのようなホームページを作ったらよいかというお尋ねがあれば、こういったガイドラインをご紹介したり、このようなホームページを作ったけどどうかというご意見を求められれば、法的な見地からご助言をさせていただいたりしています。
委員	私どももセミナーを開催する際には、ガイドラインをお示しいただきながら共催という形で実施いただくことも可能でしょうか。
事務局	こちらからもお願いしたいところですので、具体的に連携を図らせていただければありがたいと思います。
会長	ホームページ作成については、聞かれたら答えるということではなく、セミナーで講師として参加していただくと、広がっていくと思います。  3 ページ目の消費生活情報の提供について、岐阜新聞には寄稿していますので、中日新聞でもやっていただけるとよいかと思います。
委員	行政の目線はどうしても、施策をやっていますというアピールにあります。これも必要なことではありますが、当事者に届いたかに視点を置いてほしいと思います。被害が増えている背景には、その人に届いていなかったから騙されて相談に来る訳なので、いかに食い止めたかに力点を置いて、それを評価するシステムにすることが必要かなと思います。その部分でメディアや、紙媒体だけでなく様々な手段を使うこともいいと思いますので、行き渡り感を意識してやっていただきたいです。そのために我々も何でもします。
会長	今の話は学校教育でも一緒です。 授業で受けたことを自分達のものとして理解したか、問題が起きた時に何かできたかという話と通じるころがあります。今後、いろんなところでその部分を考えていただきたいと思います。
委員	1点質問です。資料4ページ目に、小学生向けに「暮らしの安全ガイドブック」を配布しているとあります。高校では、必須科目の家庭科の中で高校生向け副読本「おっと！落とし穴」を使って授業をしているということでしたが、小学校では授業での活用が必須になっているのでしょうか。
委員	全ての学校でガイドブックを活用して授業をしているかまではまだ把握していませんが、消費に関する分野は教科書に載っていますし、カリキュラムにも組み込まれていますので、その分野の授業は行っています。 夏季ゼミの中で家庭科の先生に、このような資料があるので活用できる部分はしていったらどうかということを広く紹介しようと思っています。

<p>委員</p>	<p>ガイドブックの全部はやりきれないですし、小学校5、6年には難しく、中学校の内容かなという部分もあります。持ち帰って家でも見ていただき、保護者にも広げていけたらと思います。</p> <p>中学生には今後、知ったク BOOK に代わる成年年齢引き下げのことを加えた教材を配布するという事でした。</p> <p>中学生に成年年齢引き下げのことを聞いたら、このことを全然知りませんでした。テレビのニュースにも関心が無く、当事者になることも分かっていないので、今後どんどん情報提供していかなければならないと強く感じました。</p> <p>まだ先のことですが今から準備をして、このようにこのページを活用してくださいという授業案をセットで広めて、どこかにモデルでやってもらうなどしていくとよいと思いますし、ネットワーク岐阜もお手伝いさせていただけるとよいと思いました。</p> <p>もう1点、出前講座を行う啓発推進員の謝金がありますか。</p>
<p>事務局</p>	<p>交通費と1回につき2,000円を支払っています。</p>
<p>委員</p>	<p>出前講座は、サロンなど同じ人の所に何度も行っ、違う人に広まっていけない部分もあります。介護の方では認知症未然防止サポーター養成講座をやっているの、そのような人たちに啓発推進員になってもらったり、出前講座を呼んでもらったりすると広まると思います。</p> <p>行政から働きかけるものは一方的で限界があり、届かないという事もあるので、新しいジャンルの方にも届くように考えていただきたいです。</p>
<p>会長</p>	<p>労働者関係について、大学生がアルバイトで休み時間をとらせてもらえない、長時間働いていたのにお金をもらえないという声を授業でよく聞きます。</p> <p>買い物だけでなく、労働との関係も今後入れていただけたらと思います。</p> <p>中学生に成年年齢引き下げが自分事としてとらえられていない、どんな意味を持つのか分かっていないということは事実なので、小学校から高めていきたいと思ます。</p>
<p>事務局</p>	<p>議題（3）消費者教育支援専門委員会委員の指名について （資料に基づき説明）</p>
<p>会長</p>	<p>今の説明に対して何かご質問はございますか。</p>
<p>委員</p>	<p>委員については異存ありませんが、1点お話しします。</p> <p>成年年齢引き下げへの対策は今後3年間かけてやるということですが、成年年齢が引き下げられると、悪徳業者が20歳になる前の彼らをターゲットにしてくる可能性があります。その際、その時々々の若者のカルチャーや生活の傾向を把握した上でやってきますので、専門家や若者本人など、若者の文化、風俗に精通した方から意</p>

	見を聴収、集約し、それを委員の方が生かせるようにしていただきたいです。
事務局	今年度はこのメンバーで進めつつ、来年度以降の委員の選定の際、参考にさせていただきます。
会長	もしくは、メンバーはこのままで、このような人から意見を聞いて情報提供することも可能かと思います。
(委員)	それでは、消費者教育支援専門委員会についてお諮りします。原案どおり指名してよろしいでしょうか。
会長	(異議なし)
	ありがとうございました。 それでは原案のとおり指名することといたします。
	本日の議事はすべて終了となりました。 皆様にご協力いただきまして、ありがとうございました。進行を事務局にお返しします。
事務局	大藪会長ありがとうございました。 また各委員の皆様におかれましても積極的なご意見ありがとうございました。 これで、本日の審議会を終了します。どうもありがとうございました。