

平成28年度 第2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29年2月22日（水）  
13:30～15:30  
場所：ふれあい福寿会館409特別会議室

○出席委員名

市橋 信子 (岐阜県立岐阜各務野高等学校学校長)  
大藪 千穂 (岐阜大学教育学部教授)  
杉谷 剛 (中日新聞岐阜支社報道部長)  
御子柴 慎 (岐阜県弁護士会)  
箕浦 由美子 (岐阜新聞社生活文化部長)  
三輪 聖子 (岐阜女子大学家政学部教授)  
今井 美津子 (岐阜県商工会女性部連合会副会長)  
宮川 人士 (岐阜県金融広報委員会幹事)  
渡辺 和俊 (岐阜県電器商業組合副理事長)  
河原 洋之 (全岐阜県生活協同組合連合会専務理事)  
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理事)

計 14 名

○議題

- (1) 岐阜県消費者施策推進指針（案）について
- (2) 平成28年度及び平成29年度消費者施策について

○会議録（概要）

事務局	(開会あいさつ)
会長	議事録署名人に宮川委員、河原委員を指名。
事務局	議題（1）岐阜県消費者施策推進指針（案）について (資料に基づき説明)
委員	パブリック・コメントの数ですが、個人6、その他が6で12件とのことですが、私の意見も入っているようですが、どうでしょうか。
事務局	はいっています。

委員	この個人6人の中に委員は何人含まれるのですか。
事務局	5人です。
委員	つまり委員以外は1人しかいないわけですね。 資料を送られた際、委員の意見をパブリック・コメントとするとされていたで しょうか。
事務局	位置づけとしましては、パブリック・コメントとしてご意見を募集することと していました。
委員	意見用紙があり、意見を書いてくださいとはありましたが、提出意見をパブリ ック・コメントとして、カウントするという説明はありましたか。
事務局	そういった説明までは記載してなかったと思います。
委員	審議会の委員の意見がパブリック・コメントというのはちょっと違和感がある ような気がします。この資料は、いずれ公開されるわけですか。
事務局	パブリック・コメントの実施結果ということで、公表します。
委員	県民6人が答えたようにみえるが、実は委員が5人含まれているということ ですよね。これは明らかにした方がいいと思いますし、県民1人で、果たしてパ ブリック・コメントを実施したといえるのか、という根本的な問題があると思 います。
事務局	パブリック・コメント実施については、県共通の方法で実施していますので、 意見が集まらない点については、周知の問題と考えます。今後の検討課題とさ せていただきたい。
委員	個人6のうち委員5と書くべきではないでしょうか。他の5人の方は分かりま せんが、自分の意見がパブリック・コメントとして入るとは思いませんでした。 別に入れてもらっても構いませんが。
事務局	この件につきましては、今後の課題とさせていただくということではいか でしょうか。
委員	今回、このまま公開するわけですか。 公開する前に、どのような対応にされるのか連絡していただきたい。

事務局	パブリック・コメントについては、広報課が所管して統一的に扱っておりますので、そのあたりにつきまして広報課に確認し、その結果をお伝えしたいと思います。
委員	果たして、委員以外が1人で実施したといえるのかどうかという問題については、どうお考えですか。
事務局	委員以外の方からの意見が少なかったことについては、次回こういう機会がありましたら、周知を徹底する方法を改めて検討させていただきたいと思います。
会長	パブリック・コメントがなかなか集まらない状況があつて、難しいところだと思います。審議会の委員の意見がパブリック・コメントなのかどうかといったあたりは難しいところだと思いますが、例えば、パブリック・コメント提出者は1人、委員会の委員からの提出は5人と分けて記載するのも一つの方法だと思います。このあたりは、練っていただきたいと思います。今まではどうなんでしょうか。
事務局	従来から個人提出者の属性を分けての公開はしていません。個人及び団体から何名ご意見をいただきましたという形式で公開させていただいています。
会長	今までも、一般的な意見が審議会の委員以外からでも出ていたのでしょうか。
事務局	数はそれほど多くありませんが、ご意見をいただいています。ただ、割合からすると委員の方からのご意見が多いと記憶しています。
会長	他にご意見はありませんか。
委員	モデル校を是非実施していただきたいと思い、意見を出させていただきましたが、それが今回反映され良かったと思います。消費者教育を推進する意味では、何らかの形を作っていかなければいけません。昨日も消費者教育実践フォーラムを多治見市で開催しました。先生方は10名ほど、行政の方は15名ほど参加していただき、一緒にやらせていただきましたが、(消費者教育は)なかなか進まないというのが実態だということが、意見の中でも出ていました。そういう意味では、金融教育のモデル校制度が現在実施されていますので、消費者教育でも実施されるといいと思い意見を出させていただきましたが、それが取り入れられ、非常にありがたいです。
事務局	議題(2)平成28年度及び平成29年度消費者施策について (資料に基づき説明)

委員	<p>5点について質問、要望します。</p> <p>1点目、3頁の商品・役務別の被害の状況の中の訪問販売の中に、放送コンテンツ等が51件ありますが、どういった内容でしょうか。</p> <p>2点目、7頁に市町村における相談体制図表7が掲載してありますが、専任の消費生活相談員が配置されている28市町村は、昨年と比べて増えたのか、変わらないのか教えてください。</p> <p>3点目、11頁にメニュー表示等の立入検査を実施した。(124店舗)という報告がありますが、一時、メニュー表示がおかしいということでしたが、随分少なくなってきたのが実態だと思いますが、具体的にどのような方法で124店舗の検査を実施しているのか教えてください。</p> <p>4点目、11頁、消費生活相談員資格者の登録制度を実施しているということで、市町村で募集する場合には、随時情報提供を行った、とありますが、具体的に何件くらい提供されたのでしょうか。</p> <p>最後に、15頁の多種多様な団体とのネットワークの構築の中の、高齢消費者被害防止推進モデル事業ですが、先日消費者ネットワーク岐阜の世話人と海津市と懇談をしましたが、海津市がこの見守り制度を上手く利用して、地域包括とか社協とか関係団体に食い込んでいって、そこで高齢者に向けた消費者教育を随分巧くやっていると率直に感じました。県でもそういった成功事例を各市町村に紹介していただくなどして、他の市町村に実施していただきたい。どこの市町村にも見守りネットワークはありますので、それを上手く消費者被害防止に活用できるかどうかは大きいと思っていますので、事業継続を要望させていただきます。</p>
事務局	<p>ご質問の1点目、訪問販売の中の放送コンテンツ等の具体的な内容につきまして、この場で確認できておりませんので、のちほど回答させていただきます。</p>
事務局	<p>2点目、専任の消費生活相談員の配置状況ですが、今年度につきましては28で変わりはありません。ただ平成28年4月1日に1箇所増えておりますので、昨年度と比べて1増えております。</p> <p>更にいえば、平成29年4月1日におきましては、県から未配置の市町村に働きかけを行った結果、県内すべての市町村において専任の相談員が配置される予定です。</p>
委員	<p>全市町村ですか。</p>
事務局	<p>西濃地域と中濃可茂地域につきましては、共同設置ということで単独設置ではありませんが、配置の予定です。</p>
事務局	<p>3点目、メニュー表示等の立入検査についてですが、平成27年秋に偽装表示</p>

	<p>があったということで問題になりました。このメニュー表示の立入検査は平成25年12月から実施しております。7月と12月を強調月間とし、実際に店舗に立入をして検査をしております。メニューを見せていただいて、例えば、産地を誇張して表示をしている場合には、納品書まで確認して産地を確認しています。県下5圏域で県事務所の職員、保健所の職員、そしてセンターの職員で、合わせて124店舗を実施しました。</p>
事務局	<p>4点目、消費生活相談員資格者の市町村への随時情報提供ですが、市町村から相談があった場合に、市町村の条件に合った有資格者を抽出して情報提供しています。今年度は計4回情報提供し、そのうち、1名の方が就労に結びついていきます。</p> <p>参考までに、平成23年度から28年度までで、県も含めて15名の方が就労に結びついていきます。</p> <p>最後、高齢消費者被害防止推進モデル事業ですが、平成27年度、28年度と実施しています。現在、取り組み状況を取り纏めております。取り纏め次第、県下市町村等に情報提供しまして類似の取り組みの推進を促したいと考えています。</p>
会長	<p>記載方法についてですが、2頁の相談内容の特徴で、健康食品が大幅に増加しています。と記載してありますが、3頁の図表の2と3からはそれがみえないので、図表を入れるならそれがわかるようにしていただけると、分かりやすいと思います。</p> <p>実績がないのは実績ゼロとは書きづらいのかもしれませんが、かつこで全部実績が書いてあるので、揃えられて実績年4回等と付け加えられた方が分かりやすいと思います。</p>
委員	<p>先ほど、4月1日にはすべての市町村に相談員を設置するという説明がありましたが、西濃と中濃は広域とのことですが、飛騨地域も広域で設置される予定でしょうか。</p>
事務局	<p>飛騨につきましては3市1村ございますが、高山市につきましては職員が資格を取りまして相談員の業務を行うということで配置という理解をしています。残りの飛騨市、下呂市、白川村については、今年度までは相談員を配置していませんでしたが、4月1日からは月1回ですが、相談員を配置します。具体的には、県事務所勤務の相談員が週休日を使って2市1村で相談を受ける形式となります。</p> <p>月1回で果たして配置する意味があるのかなど、色々なご批判はあるかと思いますが、県としましては、はじめの一步と考えておりまして、今後とも市町村窓口の充実・強化については積極的に働きかけをしていきたいと考えています。</p>

委員	<p>11頁、市町村消費者行政への支援の中で、県センターと市町村窓口の専用ホットラインによって助言を行ったとの記載があります。その件数が分かれば教えていただきたい。</p> <p>またもう1点、高齢消費者被害防止推進モデル事業について、取り纏め中ということでしたが、少し宣伝になって恐縮ですが、お手元に配布させていただきましたが、県から交付金をいただいてネットワーク岐阜がお断りステッカーを作成しました。(ステッカーの) 配布方法については、11月にシンポジウムを実施し、その中で配布方法や効果的な使用方法等について、例えばどこかの地域或いは自治会すべてに配布する必要がある等検討しましたので、県からも各市町村にネットワーク岐阜のステッカーについてモデル事業の中で取り組んでいただける旨情報提供いただきたいと思います。ネットワーク岐阜が自治会と出前に行ってお配りするというような形ができれば有難いし、高齢者の被害防止になるかと思います。</p> <p>また、訪問販売は、このお断りステッカーで防げるわけですが、もうひとつ多いのが電話勧誘販売だと思うので、最近はこの市町村も増えてきたと思うのですが「通話録音装置」というのがかなり有効な装置となっておりますので、活性化交付金を使った通話録音装置の導入というのも市町村に情報提供していただけると幸いです。</p>
事務局	<p>市町村へのホットラインの件ですが、日々、相談として市町村からあがってきており、その都度県相談員が、例えば、聞き取り不足の点やキーワード付与の点という形で申し上げることができると思いますが、現在そういった形式で件数を上げておりませんので、後日報告させていただくということでもよろしいでしょうか。</p>
事務局	<p>市町村が実施する高齢消費者の被害防止のモデル事業についてですが、ネットワーク岐阜さんの取り組みを紹介してほしい、或いは、電話勧誘について、通話録音装置というようなものもありますよと言うようなことを周知してほしいというようなことだと思うのですが、参考情報ということで随時市町村の方に情報提供させていただきたいと思います。</p>
会長	<p>花井委員の方から、モデル地区をというようなお話もありましたが、そのあたりいかがでしょうか。</p>
事務局	<p>各市町村で実情に応じて取り組んでいただきたいと考えます。県としましては、後方支援としていろいろな情報提供をさせていただきたいと考えます。</p>
会長	<p>その地域の方が全部このステッカーを貼っている、または、県全体でこういうのを貼っているというような状況が出てくるといいのかもしれない。</p>

	<p>先ほど質問もありましたが、レストラン等の表示も重要だと考えます。(牛肉の) 个体番号が書いてあると写メを取って調べてみて、今日のお肉は宮崎から来てるよなんて話をしていますが、学生からは、何カ月も同じ个体番号が掲げているよ。そんなにお肉ってたくさん食べるところがあるの?という話を聞きます。そういうところも調べられると、いい加減な表示も発見できるのかなと思います。今後のご参考にとおもいます。</p> <p>他に何かありませんか。</p>
<p>委員</p>	<p>消費者教育という文言が出ていますが、これは頭に何か付くのでしょうか。例えば「賢い消費者」とか「騙されない消費者」だとかそういう言葉が付くのか、具体的に言わないと分からない。長いこと委員をやっていますが、ガードするための教育が多い気がします。むしろ、消費者の立場としてしなければならないこともあると思います。一つの例で言いますと自宅についているエアコンのリサイクル。これも消費者の立場からしなければならないものですが、エアコンの家電リサイクル率のワーストワンは岐阜県です。出荷台数とリサイクル。差を出すと一番悪いのが岐阜県です。</p> <p>(消費者として行うべきことを行う) そういった意味合いでの消費者教育も消費者教育の一つではないかなと思います。騙されない消費者だけでなく、消費者としてするべきことができる消費者になるための教育をしていただきたいと思います。</p> <p>それから、新聞広告とカレンダーの効果をお尋ねしたいと思います。</p>
<p>事務局</p>	<p>消費者教育の頭につく修飾語についてですが、今回の資料については、事業名が中心ですので消費者教育という文言が多くなっていますが、イベントとか講座の際には、「賢い」だとか「騙されないために」というようなものを、頭に付けて、消費者の皆さんに興味を持っていただけるような工夫をしています。</p> <p>次に新聞広告とカレンダーの効果測定についてですが、何をもちて効果があったとしてよいのか非常に難しいところであるのですが、新聞を見て相談の電話をしたとか、カレンダーを見て悪質商法だと気が付いたとか個々の相談の中ではお伺いすることもあるのですが、具体的に何件あったという測定はしておりませんので具体的な効果については分かりかねると言うのが正直なところでございます。</p>
<p>会長</p>	<p>渡辺委員が「賢い」と言われる消費者というのは、消費者の責任がちゃんとできるというか、権利の尊重と責任のバランスがちゃんととれるような、そして次の社会のために消費者市民社会といわれていますが、消費者がどのようにして責任を持つか、環境に対してどういうふうに責任をもつか、ということをおっしゃっていると思います。</p>

委員	<p>最初の議題に戻って恐縮ですが、施策推進指針案について、第1章「指針の概要」の「1 策定の趣旨」について、パブリック・コメントで、指針を作る理由がよくわからないと意見を出したところ、第1段落を加えていただき、それはありがたかったですが、第2段落以降はおそらくそのまま残っている。ここには、策定の趣旨以外の事実についても記載されているので、個人的な意見としては、第2段落以降は策定の経緯という風な小見出しをたてた方がわかりやすくなるのではないかと思います。</p> <p>仮に第2段落以降を策定の経緯とした場合に、策定の経緯が2番目に出てくるほど重要なことなのかという気もします。</p>
事務局	<p>策定の趣旨について、見出しと内容が合致していないといったご意見であると思います。策定の経緯を記載させていただいて、委員ご指摘のようにわかりやすい形で修正をさせていただきたいと思います。委員の皆様のご理解がいただければ、修正のうえ、成案とさせていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。</p>
会長	<p>確かに読んでいて分かりにくい部分があります。例えば年表で経緯を示すなどすれば、分かりやすいと思いますし、目的のところをもう少ししっかり書くと、何故指針を作らなければならないか、分かりやすいと思います。</p>
委員	<p>経緯を2番として入れるほど、重要かどうか。基本的視点とそれにくっついて消費者の権利というのが囲みであります。経緯よりも、そっちの方が重要ではないかと思います。先日の意見でも出させていただきましたが、経緯がここに必要かどうかということも考えていただきたいと思います。</p>
会長	<p>経緯はあった方が良くと思います。読んでいて、指針がどういう位置付けにあって出てきたものなのか分かると思いますので。基本的視点と消費者の権利を経緯の上に持ってきた方が、よいようにも思います。</p>
事務局	<p>指針の概要の部分については、事務局で修正させていただきたいと思います。</p>
委員	<p>188の番号を作って相談を受けやすくするというので、今まで相談ができなかった人が相談できるようにするという目的があったかと思いますが、相談件数自体は、今年は減っているというような状況です。</p> <p>市町村で実際に相談員を置かないと相談を拾えないということが前回出ていたと思うんですが、相談の機能が行き届いていないところに、行き届かせるためにはどうしたらいいかこの一年の手応え、状況をどのようにお考えでしょうか。</p>
事務局	<p>まず、188を利用した電話の相談本数ですが、以前はナビダイヤルというこ</p>

	<p>とでやっています、平成27年の4月はまだナビダイヤルの頃でしたが、その時の相談件数が363本ありました。188が始まって、平成28年4月では833件と約2倍に増えているという状況です。188にかけると、すべてが県の相談センターにかかるわけではなく、お住まいの地域の郵便番号を入れると、その時相談対応ができる相談窓口に繋がるようになっています。その結果、平成28年4月ですと、833件あった相談の電話に対して、岐阜県にかかってきたものが326件で、それ以外については市町村にかかったのではないかと思います。現在のところ188によって、それぞれの市町村の窓口の電話をかけなくても188をかければどこかの相談窓口につながる。つながるのはその時対応してくれる相談窓口という状況になっています。</p>
事務局	<p>どのような形で市町村の消費生活相談を充実させていくのかということだと思いますが、まずは、消費生活相談窓口の充実ということで、消費生活相談員の配置について、今年度、県から未配置の市町村に働きかけを行いました。それ以外では、出前講座の充実という点も挙げられると思います。報告にも市町村の取り組み状況を記載しておりますが、まだまだやってない市町村もありますが、市町村においても徐々に前講座の件数が増えてきている状況です。引き続き色々な方面から市町村の消費生活相談体制について、充実が図られるよう県としても進めていきたいと考えています。</p>
委員	<p>指針の修正対象表に、消費者教育の連携によるモデルケースの発掘とか情報提供の取り組みが書いてありますが、モデルケースの発掘というのは何かどこから探してくるような、あまり主体的な感じがしない、人があるのを探してくるような聞こえますが、これは市町村がやっているものを発掘するのか、どこかでやっているものを発掘するのか、そういう感じに見えます。他方、本年度の予定をみると、モデル校を作るといった割と具体的な提案があったりするのですが、モデルケースの発掘とそれはどういう位置づけになっているのか。教えていただきたい。</p>
事務局	<p>基本的には同様のことを記載しているとご理解いただきたいのですが、市町村や学校との連携はモデル校以外にも考えられますので、そういった先進的なモデルケースが連携により、何らかの形で生み出されることを期待するという意味合いでモデルケースの発掘という書きぶりをしています。一方本年度の施策としましては、モデル校の指定と明確でございますので、そのような書きぶりをしています。</p>
委員	<p>発掘という言葉であっても、県が関わっていないという訳ではなく、具体的施策においては県が主体的となってやるけれども、関係部局との連携があるので、発掘という言葉になったということでしょうか。</p>

事務局	県がやらないということではなく、当然県は関与していくということです。
委員	9頁の消費者教育教材の作成と活用のところで、「おっと！落とし穴」の話が出てくるのですが、学校における消費者教育の資料としてどのように活用されることを念頭に置いて作成されていて、28年度においてはどのような活動実績があったか、教えてください。
事務局	消費者教育副読本という位置づけで作成しています。学校の例えば家庭科の授業で使っていただくことを想定して作成しています。
委員	<p>高等学校の入学生について、必ず一冊いただいています。高等学校は今3年間で家庭科の授業が8割方、週に2時間しか学習しません。1年生で2時間学習するとか、商業高校では1年の専門科目が多いので、3年生で家庭科を2時間学習します。商業高校では出口が直ぐですので、それを配って使う時に、教員も上手に活用できますし、社会に出るのに必要だよと、特に色々な詐欺行為とかがありますので、そういうのに騙されないように、一人で生活する子達には、しっかり気をつけなさいということを行っています。普通高校では、たいがい1年生の時にやりますので、残しておきなさいとは言いますが、そこは個人に関わってくることになります。しかし、家庭科は5分野学習します。そのうちの一つが消費者教育ということで、先ほどありましたように、責任とか権利とか、そういったところも学びますし、それから今言いましたように予防的のところも学習します。そこで教材として活用しますので、大変分かりやすく、イラストもしっかりと毎年毎年、結構年によっては過激なイラストが入ったりでドキッするような、子供たちの「あれっ」と思うようなところに、私たちは切り口として気を付けなければいけないと、十分理解をするために活用しなさいということで、本当によく活用させていただいています。</p> <p>各学校に年度末に送られてきますので、最近では家庭科教員も確認しています。かつては、何処かへ行ってしまったとかで、年度末に出てきたとか、印刷業者さんから直接送られてきますので、上手にその辺りが連携ができなかったり、教員の異動があったりすると上手くいかなかったんですが、今は、比較的そういう話は聞いたことがありませんので、逆に言うと副教材としてあてにして活用させていただいていると言った方がいいかと思います。それくらい、有効活用させていただいています。</p>
委員	<p>現実に活用されていることが確認できてよかったです。</p> <p>もう1点、平成29年度の重点施策について、15頁のモデル事業の対象は何処を予定されているのですか。</p>
事務局	現段階では、美濃市を予定しております。

委員	美濃市は平成28年度もモデル事業の対象だったと思いますが、継続してということでしょうか。
事務局	はい、そうです。
委員	新しいところは今の段階ではないということでしょうか。
事務局	はい。今後市町村に働きかけ、情報提供等したいと思います。
委員	是非、もっと数を増やしていただけたらと思います。
委員	例えば、東濃で実施したら、次の年は西濃というように、順番に実施するというようにはならないですか。県である程度義務付けていただけるともっと増えると思いますが。
事務局	市町村に昨年度と今年度の取り組み状況を取りまとめたものを情報提供して、「いかがですか」ということは進めていきたいと思いますが、県からのお仕着せということはなかなかできませんし、市町村それぞれに自主的に取り組んでいただくところに意味もありますので、県は後方支援という形で情報提供だとか、教材の提供とかといったところで活用しやすい環境は整えていきたいと考えています。
会長	美濃市を含めた他の市町村の人が集まって「美濃市がこんなに良かったよ」、「モデルになって消費者被害が減ったよ」といったことになり、他市町村の方からも自分のところもやってほしいなというような感じになるような、そういう情報共有ができると一番いいと思います。美濃市の意見が聞けるとよいいと思います。
委員	今の意見に関連して、平成27年度5市町がやっていて、平成28年度も5市町がやっていますよね。是非、次年度も広げていただきたいなと思います。
会長	モデル校はいいなと思いましたが、暮らしの安全モデル校という名前はちょっと分かりにくいなと、安全の方が強く出る気がしたのですが、その辺はどうでしょうか。安全もやるからということでしょうか。
事務局	暮らしの安全というのを一つのキーワードとして、来年度県民生活課ができますので、主としては消費者教育になるかとは思いますが、防犯、交通安全というのもできれば取り組んでいただきたいということで、暮らしの安全モデル校というネーミングにさせていただきます。

会長	安全のことだけをやられるのではなく、消費者教育もやっていただけると理解してよろしいのでしょうか。
事務局	基本的には、そのように考えております。
委員	私は労働組合からの委員なので、職場の中で働いている人ということで、一昨年、消費者ネットワークに来ていただいて、学習会、啓発をしていただきました。職場の中に入ってしまうと、こういった情報はなかなかとれなくて被害を未然に防ぐ啓発が必要ではないかと日頃感じていまして、確かに被害にあった時に駆け込めるところとか、相談できる場所は充実しているのですが、そこに至るまでの被害を未然に防ぐ、そういったところが必要かなということ、先ほどの高校生に対する「おっと！落とし穴」の簡易版で、もっとたくさん配れるような物を新入社員とか職場の方々に気軽に配るとか、例えば誰でも手軽に取れる、コンビニの棚とか、駅とか、トイレなどに、啓発チラシを置くなど、今後の展開の中で進めていただけると有難いと思います。
会長	関連して9頁に若者向け冊子について「新人研修等で配布した」と書いてありますが、1万部の中で大学生と事業者の割合はどうでしょうか。
事務局	概数的に言いますと、大学の方に入学のガイダンス用としてお配りしており、大学の方が多くなっています。 事業者向けにつきましては、事業者からのオーダーに応じてというのが現状です。また、新人の方向けの出前講座の時に配りしています。
会長	商工会議所でやっていただけるといいかと思いますが、今井委員、その辺りはいかがですか。できそうでしょうか。
委員	それだと、今の話、商工会関係だけになってしまいますね。 188の周知についてですが、全国的に番号は一緒なんですよね。今、別宮委員が未然に防ぐ啓発が大事だと言われましたが、私も別宮委員の意見に賛成で、車内とか、バスとか電車のポスターや、テレビで放送してもらうことはできないのでしょうか。テレビだと一番手っ取り早くお年寄りが188を知ることができるのですが。
会長	ありがとうございました。野村委員いかがですか。
委員	消費者のケア体制整備されてきていると思います。先ほど、高校生全員に副読本が配布されていると聞いて、いいことだなと思っておりましたが、とても高校だけでは追いつかなくて、今おっしゃっていただいたように、啓発が大事だ

	と思います。
会長	今配布していただいた資料（若者向け啓発冊子）は、どういう時に、使われるのでしょうか。
事務局	さきほど、委員からも意見のあった大学生あるいは新人社員を対象にした冊子で、大学だとか新人研修向けの出前講座で配布している物です。
会長	県に言えば送っていただける物なのでしょうか。
事務局	在庫の関係もありますが、要望があればその部数を配布させていただきます。
委員	岐阜女子大学は、色々なパンフレットは学生がいつでも取れるように、設置してありますが、それを学生が手に取って見ているかという、ほぼ見ていない。何かクーポンが付いているような物なら違うかもしれませんが。 今年度は岐阜市の消費者センターに暮らしの豆知識の冊子が山積みになっていて、それを持ってきて関係する学生に手渡しで配りました。手渡ししないと取らないので。大学全体としてもガイダンスの時に全員に配るということをしないといけないと思いました。
会長	是非、ガイダンスの時に、ただ配るだけでなく三輪委員が少し説明をされる場面を作られることが大事ななと思いました。
委員	大学に岐阜市から提供した暮らしの豆知識は、買うと500円くらいするので、皆さんに喜んでいただいています。
会長	金融広報委員会の宮川委員、一言お願いします。
委員	銀行では振り込め詐欺をどう防止するかが話になると思ひまして、まず、未然に防止したり教育したりという観点と、起きるところで、どう止める仕組みを作るか、起きた後の相談、この3点に色々考えることがあると思っています。 まず、未然に防止するということで、チラシを配布するのも大事だと思いますが、それを本当に読んだのか、理解したのかのチェックは何でやるのか、というところがないと駄目だと思ひまして、まず、Eラーニングといひまして、いつでもいいからインターネットで合格するまで問題を解きなさいと、それが正解しないと何回でもやることになります。やるたびに同じ問題が出てくるのではなくて違う問題が出てくる。最後まで勉強してないと終わりません。 あと、止める仕組みですが、県警の要請もございまして、予定として4月3日から70歳以上の個人のお客様で、過去1年半ATMで振り込みしてない方は、

ATMで振り込めないようになります。当然、お客様は困ります。その際、お問合せ先を表示して連絡いただき、お話を聞いて、解除を電話でします。そのあと、振り込みができるようにして、面倒をおかけすることになりますが、それをやらないといけないことになります。窓口で振り込みにみえれば、必ず、何の目的の振り込みかを聞きますし、振り込め詐欺によくある手口のような話は全部止めるようにして、警察を呼ぶこともあります。現地で止める仕組みをいくつ作るかが大事だなということと、その後の相談のところなんです、相談員さんのレベルは平準化しているかとか、均一化しているかというところですけども、相談員さんのレベルによっては、次に何をやらなければいけないのといったところを教えてくれるのか、くれないのかがあると思っていまして、レベルの均一化は難しいというのは当然あることから、人工知能を使ったAIで、過去の相談をデータベース化して、検索することで、同じような質問は決まっていると認識して、それを文書で答えることを365日24時間対応すれば、相談員さんの数を減らすということができると思いますし、契約当事者の平均年齢が50代と書いてありますが、多分息子さんが電話してみえるという話も含めると、その位の年齢の方はインターネットを使えると思いますのでその方がより効率がいいかなと思います。

委員

先ほど、通話録音装置のことをお話ししましたが、補足説明させていただきます。通話録音装置というのは電話の元から電話機の間につけるのもので、自分の方に受電されると録音装置が反応してこの電話は自動的に録音されますよとメッセージがまず流れると、そこで待っていて、それから自分のところの電話機が鳴る、ですので、その電話勧誘の業者であったり詐欺の業者であると応答メッセージを聞いただけで切ってしまうので、自分に電話がかかったことすら分からない。高齢者の方は電話が鳴ると直ぐ出てしまわれて、特に認知症気味の方なんかはそこで被害に遭われて、一回被害に遭うとその名簿が漏れてしまって、ということがあったりするので、色々な地域で交付金を利用しながら、通話録音装置の購入補助をしたり、無料で貸し出したりとそういう施策をとっているところがあるので、皆さんも知っておいてもらえるといいかなと思います。

会長

皆さんその他意見はよろしいでしょうか。  
ご意見ないようですので、事務局にお返しします。

事務局

委員の皆様には多数のご意見をいただき、ありがとうございました。  
先ほど、杉谷委員からご指摘がありました指針の概要につきましては、事務局で部構成を修正させていただくということで、了解していただくということでよろしいでしょうか。

会長	一度見せていただけますか。
事務局	会長にみていただいて、会長の判断で了解していただくということでよろしいでしょうか。 (委員一同異議なし)
会長	了解しました。
事務局	来年度、新体制で新組織になりますが、引き続き委員の皆様には貴重なご意見、あるいは色々な角度からのご意見をいただきますよう、よろしく申し上げます。これで本日の審議会を終了します。皆様ありがとうございました。