

平成27年度 第2回岐阜県消費生活安定審議会 会議録
(岐阜県消費者教育推進地域協議会)

日時：平成28年3月23日（水）

10：00～11：30

場所：ふれあい福寿会館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）
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）
今井 美津子 （岐阜県商工会女性部連合会副会長）
高坂 茂 （全国農業協同組合連合会岐阜県本部生活部長）
深尾 浩美 （岐阜商工会議所総務部部長）
松浦 弘 （岐阜県卸売市場連合会会長）
宮川 隆 （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専務理事）
中野 純子 （公募委員）
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）

計 14 名

○議題

- (1) (仮称) 岐阜県消費者基本計画の策定について
- (2) 岐阜県消費者施策推進指針〔実施状況と平成28年度の重点施策〕について

○会議録（概要）

・会長選出

事務局：第21期審議委員として初めての審議会であることから、委員の互選により会長を選出するものと説明。大藪委員が選出された。

会長：第20期副会長として、御子柴委員を指名。

・(仮称) 岐阜県消費者基本計画の策定について

事務局より (仮称) 岐阜県消費者基本計画の策定について説明

会長：ご意見・ご質問等あればお願いします。

(特に発言なし)

会長：岐阜県消費者施策推進指針は、平成29年度からアクションプランとして毎年策定される。現行の岐阜県消費者教育推進計画は5年計画だが、これを盛り込み計画期間平成29年度から平成31年度までの(仮称)岐阜県消費者基本計画をつくる。平成32年度からは国の計画期間に合わせて、計画期間(平成32年度から平成36年度)5年の計画を策定する。特に消費者教育の内容が縮小しない形で盛り込んでいくという説明であった。

・岐阜県消費者施策推進指針〔実施状況と平成28年度の重点施策〕について

事務局より岐阜県消費者施策推進指針〔実施状況と平成28年度の重点施策〕について説明

会長：ご意見・ご質問等あればお願いします。

委員：基金活用による事業が、今年度から単年度の交付金に代わって引き続き実施と説明があったが、来年度以降も事業規模は維持できるのか、見通しはどうか。

事務局：消費者庁発足にあわせて、国は地方の消費者行政推進のため各都道府県の基金原資としての交付金交付を始め、平成26年度まで続けました。平成27年度から単年度の交付金制度に切り替わりました。基金は、年度間の調整が出来ることがメリットですが、平成27年度からは事前の年度計画に基づき必要な交付金が交付される制度に切り替わりました。岐阜県は、平成27年度に大きく目減りしていることはありません。

委員：相談窓口の開設時間を教えていただきたい。働いている人にとっては、平日は勤務時間内に相談することが難しい。また、土日に被害に遭った場合にも相談が出来るのか。

事務局：県の相談体制で申し上げますと、毎週土曜日の朝9時から夕方5時まで、相談員2名と行政職員1名で、電話のみの相談により相談窓口を開設しております。また、多重債務者の相談については、偶数月の主に第3土曜日、弁護士会と司法書士会の協力を得て、午後から予約制で面談による相談を受けております。

委員：毎年、市町村に消費者行政アンケートを行っているが、交付金の関係部分の回答をみると、基金の時よりも平成27年度の予算額は増えている。基金から交付金に代わり、市町村が相当前向きに予算措置を行っているから見受けられる。事業内容についても、相談員の増員が確実に進んでいる点では、今年度は市町村が前向きに消費者行政を充実させようとしていることが分かって、私どもも喜んでいる。ただ町村は、実態としてなかなか進んでいないところもあるようだが、北方町など頑張っているところもあるので、交付金に代わって良かったと私は感じている。

県内における消費者教育の実施状況についてで報告のあったとおり、「消費者教育実践フォーラム in 岐阜」が2月に開催された。そこでは、学校における消費者教育は、体系立った指導計画に時期を含めて全て入っていることが分かった。ただ、市町村消費者行政窓口は声がかかったら行きますよという姿勢。学校は教育体系の中で、こういうプログラム

のここが必要だというものがあるが、消費者団体や自治体が学校の求める内容を十分に理解していないため、マッチングが上手くいかない。そういう意味で、学校現場が望んでいるプログラムをいかに提供できるかが重要。フォーラムで行った、消費者教育を担当する先生、行政、消費者団体等と一緒に顔をあわせて意見交換をすることが大切であると強く思った。今回のフォーラムは県内全域を対象に行ったため、県からご指導をいただいて、圏域別で行われることを望む。平成28年度の重点施策に、「消費者教育の推進」があるので、ネットワークづくりにも取り組んで欲しい。

事務局：必要な取り組みであると認識しております。ただ、まずは、消費者教育を担う人材を育成することが重要だと考えております。その人材の育成には、市町村が専任の消費生活相談員を配置し、消費者行政の体制の充実を確保することが必要です。その後、教育委員会等と連携していくことが望ましい姿と考えています。専任の消費生活相談員が未配置の市町村もある中で、体制に違いのある市町村同士が圏域別に集まって消費者教育の取り組みを議論出来るかについて、今のご提言を受けて、改めて私どもとして、方向性を考えていきたいと思っております。圏域別の相談員研修を来年度初めて実施することもあり、圏域内のネットワークづくりに初めて取り組みますので、これが将来的に消費者教育を实践する上での市町村教育委員会との連携に繋がるような取り組みに発展するように考えていきたいと思っております。

会長：「消費者教育実践フォーラム in 岐阜」は、県教育委員会の学校教育関係者に実行委員に入っていたことでもあり、270人の参加者中、150人が学校の先生で、非常に有意義であったと思う。学校の先生はいるが、行政職員の参加が無い圏域もあったことが残念だった。是非、市町村教育委員会にご理解賜り、一緒に話し合う機会が出来る取り組みが大事。学習指導要領に則って学校は動いているため、消費者教育教材提供時には、県・市町村は要領中の関係分野を情報提供して教材活用をアピールすると、学校の先生方に受け入れられやすいし、学校への出前授業回数も増えていくものと考えます。

事務局：消費者教育の推進について、県の来年度の新たな取り組みとしてご報告したいのは、県民生活相談センターには11名の消費生活相談員がおりますが、その内1名を「消費者教育推進員」の位置づけにして、戦略的出前講座として当方から受入先を積極的に開拓する予定です。今年度若者向け教材を作成したところで、大学等に新入学生向けオリエンテーションなどの場を活用した出前講座の実施を呼びかけております。大学・高校は県から直接となりますが、小中学校はやはり市町村教育委員会との関係が必要ですので、当センターの「消費者教育推進員」が市町村にも働きかけながら、どうやって市町村の消費者行政部署と、市町村教育委員会、学校が連携して行っていけばよいかを一緒になって考えていく取り組みの方向性を持っております。

会長：審議会の際に、県教育委員会の方にオブザーバー参加いただいたことが過去あったが、学校教育関係部署の方にもご参加いただくことが望ましいと考える。

委員：規模感によって違いがあるため、あるやり方が最も良いとは限らない。40万人人口

の岐阜市と、岐阜県とでは、全然やり方などが違うため、それぞれの規模に応じた一番良いやり方を探っていくことが大事。そのため、圏域別に行政と現場の先生や教育委員会の方とのネットワークづくりが進められるよう、消費者団体としてもお手伝いをしていきたいと思う。

消費者啓発推進員が 5,000 名もの高齢者に寸劇を披露との報告があったが、件数は何件程度あったのか、そして、参加者に配布された啓発資材はどんなものであったか。

事務局：件数は、約 80 件程度です。その中には、県民生活相談センター内に事務局を置く「岐阜県金融広報委員会」が実施する出前講座についても 3 件程度含まれています。ご参加された皆さんには、「消費者ホットライン 188」いやや、泣き寝入り！の標語が記載された、電話機近くに貼り付けるシールといった啓発物品をお配りしています。

事務局：河原委員からお話のありました、教育委員会との連携についてですが、この場で議論しておりますと、私ども消費者教育を念頭に置くこととなりますが、部内でも環境教育というお話がございますし、他の部局では防災教育など、県庁の各部局が学校との連携について守備範囲のものを色々とお願ひしたいと考えております。学校側としては、自分達の年間のスケジュールの中で、県庁各部局がそれぞれ要望されても対応出来ないという面もあります。先ほどお話がありました、学習指導要領上のスケジュールで必要な時に必要なものが提示されていないというご指摘については、十分に把握しきれていなかった部分もございます。このあたりも含めまして、県教育委員会との連携を密にして、消費者教育が効率的かつ全県で均一に展開できるよう、県教育委員会と相談させていただきたいと思ひます。新年度に向けて対応を考えてまいります。

委員：高校生向け副読本などがあると説明を受けたが、どの授業で活用されているのか。所属する法人会は、税務関係の団体だが、法人会女性部・青年部・税務署・税理士がそれぞれ毎年各学校へ行って、小学校六年生を対象に授業以外のところで1時間ばかりお話しさせていただき、税務に関する興味や、なぜ税金を払わなくてはいけないのかを理解する機会を設けている。

また、私は中津川市の周辺部の居住だが、昔から相談したいことは岐阜市まで行かなければいけないとの考え方であった。今、中津川市がどの程度の相談を受け付けるか知らないため、「岐阜市まで行かない」という気持ちになってしまっていたため、相談体制について知りたい。

事務局：消費者教育は、学習指導要領上、家庭科と社会科に入っています。特に、岐阜県内で確実に活用されている教材としては、高校生向けの「おっと落とし穴」があります。これは、県教育委員会と大藪会長に編集委員になっていただき、毎年改定を加えながら 10 年以上にわたって作成しているもので、高校の家庭科の時間に使われており、全ての高校生に配布されています。

中津川市の市役所には、専任の消費生活相談員が配置されており、受付時間は官公庁窓口が開いている時間帯になりますが、是非ご活用ください。

会長：どこに相談すればよいのか分からないということ、そして消費者ホットライン188の認知度がどこまであるのかが問題。電話相談でよければ、消費者ホットラインに電話すれば、岐阜市まで来なくても近くの相談窓口につながるため、今後さらなる広報が必要であると感じた。平成26年度岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況資料を見ても、市町村窓口では約3割が来訪、県窓口では92%が電話となっており、相談者の相談方法が市町村窓口と県窓口とで大きく違いがあることが分かる。

委員：平成26年度相談状況の中で、相談内容の金額が表示されているが、これは問題のある相談が大半という理解でよいか。

事務局：相談があったものについては、契約金額をお伺いしており、実際にいくら契約についての相談であったかという視点で見ただけであればと思います。一般の方の契約金額に比べて、高齢者の契約金額が高いことが分かりますので、高齢者の消費生活トラブルは金額から見て深刻なものが伺えるという、目安としてご活用いただければと思います。この契約が良いもの・悪いものというものではございません。

委員：問題のあるものが大半であろうと考えますが、平均契約金額の下がり方に比べて、高齢者の平均契約金額が余り下がっておらず高水準を維持していることについては、どのように分析しているか。

事務局：一般的に、高齢者の場合、相談する相手がいない、健康の不安に付け込まれている、日頃訪問販売・電話勧誘販売は自宅にいる高齢者が狙われるといった傾向が強いため、被害額が高くなりやすいと考えられます。

委員：高齢者被害が全国的に問題化したまま、ひどくなっている状況にある。平成28年度の重点施策の、高齢者の消費者被害防止対策にある、高齢者見守りネットワークとは、具体的にどの程度の規模で何が行われるのか。

事務局：どこの市町村でも、地域福祉の分野で民生委員・福祉委員など、もともと高齢者を見守る役割を担って見える方々による既存のネットワークがあります。ネットワークの皆さんに消費トラブルを学んでいただき、見守り活動時に消費トラブルに遭っているような様子があった場合、すぐに事情を聞き取っていただくことや、消費生活相談窓口相談されるよう助言していただくことなどに取り組んでもらっております。具体的な取組は、例えば各務原市では、近隣ケアグループという既存のネットワークがあり、毎年の研修機会を使って、今年度は消費トラブルを学んでいただき、また、認知症の方への成年後見人制度の活用についてご理解をいただきました。見守る側に必要な情報を学んでいただき、日頃の見守り活動に役立てていただいております。県としては、県内42市町村全てで取組みを広げていきたいと考えています。

委員：国の交付金を活用とあるが、いくら位か。

事務局：市町村によって異なりますが、だいたい200～300万円程度の活用が多いです。

委員：研修に必要な経費ということか。

事務局：研修の他に、見守りチェックシートやアンケート資料作成など、活動に必要な資材等の作成・購入に使用されています。

委員：高齢者が増加し、被害額が高止まりしている可能性や、検挙が発生に追い付かないなどの問題もある中で、高齢者への対策がどの程度強化されているのかが分からないが、実際どうなのか。

事務局：高齢者の見守りについては、地域の担い手の活用だけでなく、その他にも、高齢者に接する機会が多い訪問介護事業者との連携による研修開催を来年度新規に考えています。また、送り付け商法などで使われる宅配業者との連携による、頼んでいない物は受取を断っても大丈夫とするお知らせチラシの配布などを、新たな取組みとして考えています。

委員：手口が巧妙化していて、対応が振り回されて大変かと思うが、合法であっても明らかに酷い形態の商法については、もっと注意喚起を行っていくことが必要であるとする。

会長：販売購入形態からみて、高齢者からの相談は「電話勧誘販売」と「訪問販売」が多いとなっているため、この対策が強化されることで、被害額が下がると考えられる。

ケアマネージャーやヘルパーに対する研修は行われるのか。

事務局：来年度新規で取り組みます。

委員：消費者安全法の改正により、見守りネットワークの構築の関係で、自治体に消費者安全確保地域協議会の設置が努力義務化されたが、県内の自治体で既に立ち上げていたり、次年度立ち上げ予定の自治体はあるか。

事務局：改正消費者安全法の施行はこの4月1日からです。そのため、今後、立ち上げ予定の自治体が出てくるものと考えられます。なお、消費者庁が地方の取り組み目標に掲げている内容は、地域協議会が出来上がるためにはまず関係機関の連携が必要であるとして、関係機関の連携による事業実施となっています。機関同士の連携した組織が出来上がり、その組織が協議会に移行することを想定しています。そのため、県としては、高齢者見守りネットワークモデル事業の実施市町村の指定を各圏域ごとに行い、事業実施を推進し、関係機関同士の連携を図っていただいて、今後の組織化に繋げていただいております。

会長：幼児向けの消費者教育において、キャラバン隊の話がありましたが、事業効果はいかがか。

事務局：事業効果としての測定は、実際に受け入れた幼稚園等での、幼児及び教諭等からのアンケート調査により、満足度及び課題を把握しているところで、来年度の事業に生かしていきたいと考えています。

会長：それでは、議論も尽きましたので、事務局にお返しします。

事務局から今後のスケジュールについて説明後、終了