

令和2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：令和3年2月18日（木）
10：00～12：00
場所：岐阜大学サテライトキャンパス
多目的講義室（大）

○出席委員名

大藪 千穂 (岐阜大学教育学部教授)
朝田 憲祐 (中日新聞岐阜支社報道部長)
大成 朋広 (岐阜新聞社生活文化部長兼NIE担当)
片岡 潤子 (岐阜県東濃実業高等学校長)
日比 純子 (大垣市立多良小学校長)
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)
梶田 泰久 (全国農業協同組合連合会岐阜県本部副本部長)
加藤 量子 (岐阜商工会議所中小企業振興部企画振興課長)
國枝 義広 (岐阜県金融広報委員会幹事)
河野 美佐子 (岐阜市生活学校代表)
佐藤 圭三 (全岐阜県生活協同組合連合会専務理事)
花井 泰子 (消費者ネットワーク岐阜副代表)
別宮 理恵 (日本労働組合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)
和田 知加子 (公募委員)

計 16 名

○議題

- (1) 令和2年度消費生活相談状況報告
- (2) 岐阜県消費者施策実施状況報告（令和2年度実施状況及び令和3年度の重点施策）

○会議録（概要）

事務局	(開会あいさつ)
会長	議事録署名人に加藤委員、河野委員を指名。
事務局	議題（1）令和2年度消費生活相談状況報告 (資料に基づき説明)
委員	未成年者の相談件数が27%ほど増加したことに関して、大学生、特に新入生が、休校期間が長く、友達と会話をしたり、相談したりできない状況が続いたことが社会的な問題になったと思います。 その中で、友達に相談できず、不安になって相談窓口を利用した方、実際に被害にあった方もいると思います。そういった情報の補足があればお願いします。

事務局	未成年者については、本人から相談を受けるというよりは、保護者など周りの方からの相談が多いです。ご本人から積極的にご相談いただけるようになれば良いと感じています。
委員	どこに相談したらよいか分からない、相談するのは気が引ける、恥ずかしいなどと悩む未成年が増えないようにしていくことがこれからの課題だと思います。
委員	大学は4月から休校になり、対面で消費者教育を実施することが難しくなりました。今後、どのような形で消費者教育、啓発を行っていくかが課題だと思います。
委員	高等学校も4月から休校、6月から対面の授業が始まり、年間授業日数の確保が難しくなることが懸念されます。「おっと！落とし穴」などを使用して消費者教育は実施していますが、どこまでできるかが不安です。
委員	小学校も4、5月と休校でしたが、各地域ごとに工夫して授業数を確保しています。家庭科でも消費生活に関する授業を進め、既に終了しています。今年度は研究会が実施されず、消費者教育に関わるPRができなかったのが非常に残念です。 未成年者に多い相談内容に関して、健康食品とは具体的にどのような商品なのでしょう。また、小中学生に関しては、ゲーム課金に関するトラブルが多いように感じます。
事務局	健康食品に係る相談で多いのは、ダイエットサプリメントです。
委員	コロナ禍で相談受付体制上の問題はありましたか。
事務局	県民生活相談センターは、4月の緊急事態宣言発令時も相談員数を減らすことなく通常通り相談を受けていました。来所相談をご遠慮いただいた時期はありましたが、体制に問題はありませんでした。
委員	20歳代の相談内容の放送・コンテンツについて、情報商材と比較し、出会い系サイトに関する相談の方が多いのでしょうか。
事務局	その通りです。
委員	弁護士の肌感覚では、情報商材に関する相談の方が多かったような気がします。前年度に比べ、20歳代からの放送・コンテンツに関する相談件数が60件ほど増加していますが、出会い系サイトに関する相談の方が増えているのでしょうか。
事務局	出会い系サイトに関する相談は元々多く、情報商材の方が増えています。
会長	大学の卒業生が、よく結婚式の延期、キャンセルに関するトラブルの話をしています。

事務局	緊急事態宣言の影響で結婚式を何度も延期をすることになったなどの相談もありました。最近、あまり相談はありません。
事務局	議題（２）岐阜県消費者施策実施状況報告（令和２年度実施状況及び令和３年度の重点施策） （資料に基づき説明）
委員	相談者が消費生活相談窓口を知ったきっかけにあるチラシについて、チラシのメリットは長く情報を保存していただけるということです。電子媒体だけに頼ってしまうと、掲載場所を見つけられなかったり、掲載期間が過ぎていたりと様々な問題があると思うので、紙媒体での啓発は大変効果的で重要だと思います。
事務局	啓発方法は電子媒体にシフトしてきているのですが、引き続き紙媒体も利用しながら、ハイブリットで啓発をさせていただこうと思います。
会長	以前行った調査で、高齢者は回覧板をよく見るという結果が出ていました。インターネットだと探している情報を見つけにくいということもありますし、アナログな啓発方法も重要だと思います。
委員	スマホを持つ高齢者が増えてきましたが、使い方が分からない方もいるようなので、紙媒体の啓発は必要だと思います。 目に入る機会を増やすために、様々な場所、方法で啓発することが重要だと思います。
会長	カレンダーという方法も効果的だと思います。
委員	毎年、消費者ネットワーク岐阜では市町村を対象としたアンケートを実施しており、その結果を、総会で公表させていただいています。その中で、相談員を募集しても応募が少ない、ベテラン相談員がいないなどの課題が挙げられました。 苦情処理委員会について詳しく教えていただきたいです。
事務局	相談員に関する課題について、毎年、県では消費生活相談員資格取得支援講座を実施しています。今年度は20人に受講していただき、その中で16人が資格試験を受験、4人が合格されました。毎年、合格者の方々には、岐阜県消費生活相談員就業希望者登録名簿に登録させていただきようをお願いしており、市町村の方から希望があれば、紹介をさせていただいています。 県も可能な限り努力をさせていただいていますが、資格を取ったからと言ってすぐに就業できるということでもないですし、ノウハウも必要ですので、そういったところが人材不足に繋がっているのではないかと思います。 苦情処理委員会の付託案件は、水回りのトラブルに関する内容です。 苦情処理委員会は、相手の事業者の参加が得られないと調停を開始できず、事務局の方で事業者に参加していただくようお願いをいたしました。3件の内2件については、参加の同意が得られなかったため、調停を開くことができませんでした。残り1件については参加の同意を得られましたので、今後調停を開始する予定です。

	す。
委員	相談員になることは、自分が生活していく上でも役立つことだと思います。多くの方に資格を取っていただき、就業する人が増えていけば、女性の活躍の場にもなると思います。
会長	資格試験の受験料等の自己負担額は発生しますが、受験することを必須条件にするなど、受験していただくつもりで講座を受けていただくのが重要だと思います。
委員	高校生向けの動画教材を作成していただけるということで、大変うれしいです。現在、県立高等学校全ての生徒に1人1台タブレットが支給され、学校のインターネット環境も整っています。しかし、Wi-Fiのフィルターが厳しく、YouTube等の動画サイトが視聴できないので、県教育委員会と相談して、視聴可能なサイトにアップロードをしていただきたいと思います。Webex、パワーポイントの音声録音などであれば視聴できます。教材が家庭で自由に視聴できる「めたもじ」という学習支援ソフトがあり、家庭での消費者教育に大変有効です。そういったソフト等も上手く活用していただきたいと思います。
委員	高齢者からの相談で、通信販売、特に健康食品に関する相談が多いとありましたが、消費者啓発推進員としてそういった内容の出前講座（寸劇）を行う中で、その通りだと実感します。 宅配業者との連携について、大変有効だと思います。宅配業者の方に定期購入等のトラブルについて相談するケースもあるようです。現在、ヤマト運輸以外にも連携している事業者はいますか。
事務局	現状はヤマト運輸のみとの連携ですが、今後、他業者のリサーチも行っていきたいと思います。
会長	荷物の送付状での啓発について、コロナ禍で宅配の利用も増えていると思うので、とても効果的だと思います。
委員	文部科学省が小中学生全員にタブレット端末を配布する計画を進めていますが、そういった媒体を有効的に活用して、小中学生向けにも何かできればよいと思います。 予算が無いということであれば、中日新聞の記事を無償で提供しますので、ぜひご活用いただければと思います。
会長	最近、小、中、高等学校とオンライン環境が整ってきています。県も積極的に、オンライン化を進めていって欲しいと思います。
委員	岐阜新聞では家庭面で消費生活相談の実例を掲載させていただいており、データ化できれば、学生向けに配信することも可能だと思います。

委員	大学学生食堂でのトレイステッカー掲出について、トレイを洗淨する際にステッカーが剥がれてしまわないかなどの声があるのですが、どのような状況でしょうか。
事務局	それについては、まだリサーチできていません。各大学で状況が異なると思いますので、学食の運営会社としっかり連携をしながら進めていきたいと思っています。 また、コロナ禍で学食の利用が減少しているという話も聞きますので、手洗い場など、学食以外での掲出もあわせて実施していきたいと思っています。
会長	大学だけではなく、小、中、高等学校でも、トイレのドアや、トイレトペーパーホルダーに掲出すると効果的だと思います。 実際、掲出されている学校はありますか。
委員	今まで、啓発ステッカーなどを掲出することはありませんでしたが、今後掲出していくことは可能だと思います。 ライフステージに応じた消費者教育（資料 2、p6）について、この全体像が全教員と共有できていないのが現状です。消費者教育の全体の流れの中で、各教育課程がどのような役割を担っているのかを理解するために、研究会等で多くの教員に周知をしていただきたいです。 相談窓口等の啓発について、常に目に入るように様々な場所、方法で啓発することは大変効果のあることだと思います。また、審議会などで出たアイデアを取り入れて、実際に事業として実施していただき大変うれしいです。 啓発グッズ（消しゴム）の作成について、一人で悩みを抱え込まない、これって被害なのかな？というアンテナを自分で張れるという面で、大変よいと思いました。学習の後に配布するなど、意味を価値付けて渡すことが大切だと思います。研修会等で PR していただくと、より教員も理解できると思います。
会長	消費者教育について、市町村は小中学校、県は高等学校という形で進めていただいているのですが、なかなか中高等学校の連携がとれていないように思うので、そこが課題だと思います。
委員	金融広報委員会と連携して金融教育を行なっていますが、アピール度が弱く、脚光を浴びない部分があるので、地道にこういった活動を続けていくしかないと思っています。学校と県の連携の例を参考にしていきたいと思っています。
委員	相談窓口を知ったきっかけについて、商工会議所で様々な相談窓口を開設していますが、新聞、広報誌、周囲の人から聞いたという方が多いです。是非、こうした紙媒体での広報を継続して行ってほしいです。
会長	階段の壁や、手すり、エスカレーターの手すりなど、今まで掲出されてこなかった場所に掲出するのもいいと思います。
委員	弁護士出前講座について、県に広く案内していただいたので、出前講座の依頼がい

	<p>くつか入るようになりました。</p> <p>コロナの影響で、生徒の中に分け入って授業を行うことが難しいので、生徒が自発的に考えて結論を出していけるように工夫して授業を行っていきたいと思います。県が学校と弁護士の間に入って、橋渡しをしていただき、学校とのやり取りをスムーズにさせていただいているのでありがたいです。</p>
会長	<p>御子柴委員と共同で出前講座を実施したところ、専門家の意見があると先生方が自信を持って授業ができたという意見がありました。弁護士のような各分野の専門家と、授業実践のプロである学校の先生がうまく協力して授業をつくりあげていくとよいと思います。</p>
委員	<p>消費者行政予算について、昨年と比較し、予算が減少しているということですが、コロナ関係予算との兼ね合いの中でこのような予算編成となったのでしょうか。当初からこの予算の予定だったのでしょうか。</p>
事務局	<p>コロナ対策に大きな予算が取られる中で、消費者行政に割ける最大の予算を精査した結果です。</p>
会長	<p>来年度、作成予定のクリアフォルダについて、このようなクリアフォルダがあったらよいなどの意見はありますか。</p>
委員	<p>中が見えるものがよいと思います。</p>
会長	<p>「188」だけ記載して、他のイラストは凝りすぎない必要がありますね。</p>
委員	<p>佐藤委員と同じく、中が見えるものがよいと思います。また、長期的に使用していただくことを前提に、ある程度しっかりした素材のものを作成するのがよいと思います。</p>
会長	<p>本日の議事は全て終了いたしました。最後に何かご意見等ございますか。</p> <p>(無し)</p> <p>その他事務局から何かありますか。</p>
事務局	<p>第1回審議会の際に、審議会を書面開催できるよう、要綱改正についてご承認いただきました。本日、改正しました要綱を配布いたしましたので、お時間のあるときにお目通しいただければと思います。</p>
会長	<p>それでは、本日の議事を終了させていただきます。皆様、ご意見ありがとうございました。進行を事務局にお返しします。</p>
事務局	<p>大藪会長ありがとうございました。委員の皆様にも多数のご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>これにて、本日の日程はすべて終了しました。どうもありがとうございました。</p>