

令和元年度第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：令和元年7月31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）
日比 純子（大垣市立多良小学校校長）
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）
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）
梶田 泰久（全国農業協同組合連合会岐阜県本部副本部長）
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）
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）
森 智子（公募委員）

計 13 名

○議題

- (1) 平成30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（平成30年度実施状況及び令和元年度の重点施策）
- (3) 岐阜県消費者施策推進指針の改定について
- (4) 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	議事録署名人に日比委員、市村委員を指名。
事務局	議題（1）平成30年度消費生活相談状況報告 （資料に基づき説明）
会長	相談状況については、全国の傾向とほぼ同じなのでしょうか。岐阜県ならではの特徴はありますか。
事務局	国が発表した消費者白書にも目を通しましたが、先ほど報告した岐阜県の状況と傾向に大きな差はありません。
会長	架空請求ハガキに関する相談は全国的に減ってきているということですね。

事務局	その通りです。
委員	今回、成年前後の若者の相談の特徴ということで、18歳～19歳と20歳～22歳に分けてデータを集計していただいたが、今後もぜひ続けてほしいと思います。
会長	成年年齢引き下げの関係もありますので、成年前後の若者の相談状況を把握することは重要だと思います。ぜひ今後もお願いします。
委員	マルチ取引に関する若者の年齢別相談件数について、20歳が突出して多いですが、決済手段は何を利用しているのですか。クレジットカードが多いのでしょうか。
事務局	消費者金融でお金を借りて支払っている方が多い印象です。
会長	以前はマルチ取引の関係でクレジットカードの契約を勧められたという事例がありました。今は消費者金融でお金を借りるケースが多いですね。
委員	寄せられた相談の中で、実際に被害が発生した割合は分かりますか。相談された方全員がお金を支払ってしまったというわけではありませんよね。
事務局	お金を支払ってしまった場合は既支払額に計上しますが、それが全て被害というわけではありません。相談対応の結果、お金が戻ってきたケースもあります。既支払額は相談をいただいた時点で支払っている金額であり、そこからどれだけ救済できているかということになります。
委員	「こんなハガキが来たけどどうしたらよいか」というような相談も相談件数に含まれますか。
事務局	そのような相談も相談件数に含まれています。平均契約購入金額には、まだ契約をしていない場合も含まれます。
会長	相談後に契約を解除できたかどうかなど、フォローが難しいという話を前回していらっやいましたね。寄せられた相談の中で実際に被害が発生した割合や救済された割合を把握するのは難しいということですね。
事務局	消費者庁が平成30年度に実施した消費者意識基本調査において、架空請求を受けたことがある方は全国で約6割、そのうち無視した方は約8割、指示に従い支払ってしまった方が約1%という結果が出ております。架空請求に対しては無視をするということが意識として浸透してきていると感じております。また、消費生活センターや警察に問い合わせた方が約14%いらっやったという結果が出ております。
委員	県の相談件数について、相談者の住所地別の内訳を出していただけるとありがたいです。

事務局	内訳のデータを提供することは可能です。
会長	今日の新聞に愛知県で還付金詐欺が再び増えているという記事が載っていました。愛知県では70歳以上のATMでの振り込みを制限する「0円設定」を県内の全ての信用金庫が導入して、いったん被害が減ったが、今度は60代を狙った犯行が急増したとのこと。岐阜県ではどうですか。
事務局	詐欺案件については警察に相談されることが多いため、県民生活相談センターで相談を受け付けたことはあまりありません。
会長	愛知県の金融機関では0円設定の導入が進んでいますが、岐阜県ではどうでしょうか。
委員	岐阜県でも0円設定を導入している金融機関はあります。
委員	台風や水害が発生した関係で、塗装工事、屋根工事のトラブルに関する相談が前年度から約3割増加したとのことですが、相談は7月～9月にかけて集中したということですか。
事務局	7月～9月に集中したというわけではありません。災害発生からしばらくたって業者が訪ねてきて修理が必要だといわれた事例などもあり、9月以降も相談が全くなかったということではありませんでした。
委員	台風の後でトラブルが増加したならば、そのタイミングで公表をした方が良かったですね。また今年も台風シーズンに入るので早めの周知があると良いと思います。
事務局	岐阜新聞にらし110番という記事を寄稿していますが、その中で災害発生に伴う屋根工事等のトラブルについて取り上げる予定です。
会長	マルチ取引に関するトラブルは20歳が突出して多いですが、相談の内容に特徴はありますか。成年年齢に達するということで狙われているということでしょうか。
事務局	知り合いを通じてというケースが多いです。相談の内容は化粧品に関するトラブルが多いです。
委員	大学では、エステに行って高額な化粧品を契約させられたというケースを聞いたことはありますが、知り合いを通じてマルチ取引の関係で契約をしたというのはあまり聞いたことがないです。
委員	マルチ取引については、先輩から誘われて断り切れずに契約してしまったという相談を何件か受けたことがあります。先輩と後輩という関係性の中で断れないということもあるのではないかと思います。

事務局	議題（２）岐阜県消費者施策実施状況報告（平成３０年度実施状況及び令和元年度の重点施策） （資料に基づき説明）
委員	平成３０年度の消費生活出前講座の実績について、岐阜県消費者施策実施状況報告書の中では１８０回 ９,６９４人とありますが、ＫＰＩの達成状況の数値はこの数字より多くなっています。違いを教えてください。
事務局	平成３０年度の消費生活出前講座の実績 １８０回 ９,６９４人については、県で実施をした分の実績です。ＫＰＩの数値は市町村が実施した出前講座の実績も含んだ数字になっています。
委員	市町村で行われている出前講座はどういった場でどのような人を対象に行われているのですか。
事務局	市町村においては高齢者を対象とした出前講座が多く開催されています。県においても高齢者を対象とした出前講座の申込が多く、自治会や福祉関係のウエイトが大きくなっております。高齢者向けには消費者啓発推進員からなる寸劇グループを派遣し、若者向けには県民生活相談センターの相談員を派遣するなど、ニーズに合ったスタッフを派遣しております。
委員	高齢者の被害が多いということですが、大型スーパーなどで実施はしていますか。
事務局	現時点では、企業からの申込みは少ない状況です。ご意見を参考にさせていただきます。
会長	消費者ネットワーク岐阜や岐阜県金融広報委員会などは、岐阜市と連携してマーサ２１で啓発を実施しています。
委員	県内の消費生活相談体制については、ここ数年で充実してきており、評価しています。一方で、県の相談員が兼務で相談対応している市町村がいくつかあります。県としては努力をしているということだと思いますが、近隣市町村で協力して各地域の中で相談員を育成していく体制を構築していく必要があると思います。
事務局	県としても相談員の広域設置等に向けて市町村に支援や働きかけをしてまいりたいと考えております。
会長	消費者教育コーディネーターというのは新しいものなのですか。
事務局	名称としては新しいですが、コーディネート業務は従来から行っております。あえて消費者教育コーディネーターと位置付けることで、前向きな取組を進めていく仕組みでございます。国も手探りでやっている状況ですので、県としても時流に乗り遅れないよう、期待される役割を全うしていきたいと考えております。
会長	消費者教育コーディネーターは消費者庁が提唱していますが、文部科学省が提唱し

	ている消費者教育アドバイザーという役割もあります。協力体制を考えていただくと良いと思いました。
会長	暮らしの安全モデル校は今年で3年目になります。事業が始まったことは大変良い事だと思いますが、モデル校で何をやっているのかが、県民も私たちも分からないのですが、どうでしょうか。
委員	長良西小学校がモデル校の指定を受けた時は、県下で勉強する機会がありましたが、それ以外は聞いていません。
会長	モデル校の取組が外に広がってくると良いですね。3年間の経過を県から報告していただくようお願いします。
委員	消費生活実態調査の集計結果（初稿）は第2回消費生活安定審議会で報告していただけるのでしょうか。
事務局	概要を報告させていただきたいと考えております。
会長	簡単に報告していただければ、委員の方から、データの整理について助言をしてもらえらと思います。
会長	高齢者向けスマホ・カレッジについては、昨年度人集めに苦慮したということを聞きましたが、どこに声掛けをして人を集めたのですか。
事務局	当初は人集めに苦慮しましたが、市町村を通して参加を呼びかけ、最終的にはほぼ定員が埋まりました。今年度はそれを見据えて市町村と共催という形で実施します。市町村の広報紙にて参加を募り、市町村からの出前講座や被害状況を周知するなどの時間を設けるなど、県と市町村が一体となって実施する予定です。
会長	ぜひメディアの方々にもご協力いただけると良いですね。以前は、高齢者は家の電話からトラブルに発展することが多かったですが、最近はスマホが発端となったトラブルも増えてきていますので、多くの方に参加していただけると良いと思います。本日参加されている商工会議所の方、全国農業協同組合連合会の方もこうした催しがあるということを宣伝していただけると良いと思います。
会長	消費生活相談員資格取得支援講座開催事業について、受講者の中で昨年度合格した方が1人だけということで少ないですが、何か傾向としてあったのでしょうか。
事務局	講座の運営に問題があったわけではないですが、昨年度に限っては結果が出ませんでした。
会長	この事業はかなりお金がかかっていると思うので、受講生は必ず受講して試験を受けるようにするべきだと思います。

事務局	受講生には、全回出席することと試験を受けてその結果を報告することを義務化しておりますが、結果に反映できていないことは反省すべきだと考えています。
会長	合格者1名は就業されたのですか。
事務局	はい、県民生活相談センターに就業しました。
会長	高齢消費者トラブル対策強化について、連携事業者としてコープぎふが入っていますが、生協連の方はいかがですか。
委員	継続していただければと思います。
会長	効果はあるのでしょうか。
委員	効果測定は行っていないですが、夕食弁当を取られている高齢者には周知できるのではないかと考えています。
会長	啓発のためにカード型ループを配布するとのことでしたが、このカード型ループに188は載せるのですか
事務局	消費者ホットライン188の周知が目的ですので、載せます。
委員	消費生活相談員の資格試験に興味があります。いつか受けてみようと思っていたのですが、合格率をみると大変難しい試験なのですね。
会長	出題範囲が広く法律の問題も多いので確かに難しいですね。仕事をされている方は勉強になると思います。
委員	KPIの数値目標に対する実績も大切だと思いますが、教育・啓発を行ってきた成果の事例などをお示しいただけると良いと思います。
事務局	例えば、先ほど話題にあがった暮らしの安全モデル校事業についても、事業実施後に評価を行い、効果の高いものは地域に伝播していくことが望ましいと考えております。これまでのモデル校でも公開授業を実施し、教員間で情報共有を行った学校や、自治会の文化祭の場で学習成果の発表を行った学校もございます。県としては、こうした波及効果の高い事業の採択を進めていきたいと考えております。また、今年度で3年目になりますので、モデル校の研究成果を他の学校でも利用できるようにすること、県民の皆様にも事業について知っていただくことが重要であると認識しております。
会長	多くの事業をやっておられるので、その評価をしていく必要があると思います。また、暮らしの安全モデル校については、学校にそういった事業があるということを知ってもらうことが必要だと思います。

委員	モデル校を行っている地域の学校は知っているかもしれませんが、その他の地域の学校はあまり知らないと思います。
会長	どういった場で周知するのが効果的でしょうか。
委員	全体会と言って年2回、各地区の代議員が集まる場があります。あとは、夏休みに1回ある夏季ゼミナールでは、100名を超える家庭科の教員が一堂に会します。そういった場で周知をしていくことが有効ではないかと思います。 どの地区も消費者教育に力を入れて、研究授業の実施や授業開発を行った時期がしばらく前にありました。ちょうど長良西小学校が第1回目のモデル校指定を受けた時期に合わせて勉強をしました。新学習指導要領の中で契約に関する内容が小学校に下りてきて、新しい内容が来年度から始まってきますので、今年の夏季ゼミの中でも消費者教育を話題にして協議会を行う予定です。
会長	暮らしの安全ガイドブックを夏季ゼミで配ってほしいと言われていましたが、併せてモデル校事業の説明も行うことは可能ですか。
委員	昨年度も夏季ゼミの場で暮らしの安全ガイドブックを配っていただき、説明をしていただきました。今年度はそれに加えてモデル校事業についても説明していただけると良いと思います。
会長	8月20日に夏季ゼミがあるということで、ぜひ県の方から行っていただけると良いですね。
事務局	ぜひ行かせていただきます。
委員	県の相談員として相談対応をしていますが、若者についてはマルチ取引に限らず、情報商材に関する相談も多くなっています。大学生が人脈を広げるために行ったセミナーなどの場でトラブルに遭ったというケースもありました。大学においてもそういった状況を把握し、学生に周知するなど対応をお願いしたいと思います。
委員	自分が授業をする学生にはそういった話をするのですが、それ以外の学生にはできていないのが現状です。大学全体で取り組んでいくことが必要だと思っていますが、本学ではそのような体制にはなっていません。
会長	入学式の時に全体でそういった話をするように大学にも働きかけているのですが、入学式ではやることが多く、できていないというのが現状です。セミナーの場でトラブルに遭うことが多いというのは都市圏では聞いたことがありますが、県内でもあるということで、注視していかなければならないと思います。県からも大学に対して、生協や入学式の場などで啓発を行えないか打診してみたいかはいかがでしょうか。
委員	大学生だけでなく、社会人や主婦についてもセミナーで知り合った人から契約を勧められたというケースがあります。学生に限らず各年代でそういったものに引っか

	<p>かる傾向はあると思いますので、年代に応じた消費者教育が必要だと考えます。消費者教育推進に関連して、消費者教育推進地域協議会の設置については、今年度末までに4市町村を目標とされていますが、現在岐阜市のみの設置となっています。岐阜市以外で設置できそうなところがありますか。</p>
事務局	<p>4市町村については、人口10万人以上の市を想定しております。県としても働きかけを行っていますが、マンパワーなどの問題で4市町村での設置は厳しい状況にあります。引き続き市町村に対して設置を呼びかけてまいります。</p>
会長	<p>消費者ネットワーク岐阜では、市町村との懇談会を行っております。そういった場でも市町村に対して働きかけが可能ですので、情報提供いただけると良いと思います。</p>
会長	<p>メディアの方は、ネットワークビジネスに関する事で聞いていらっしゃることはありますか。</p>
委員	<p>社会経験のない若者を狙った悪徳商法は昔から続いており、新聞でも周知を行っていますが、なかなか当事者に届かないですね。高校生から大学生の人はそういった危機意識があまりないので難しいところだと思います。消費者教育コーディネーターを設置するのであれば、若者の啓発に特化した役割を持たせた方が良いと思います。</p>
事務局	<p>どういったところにターゲットを絞って情報提供や啓発を行っていくかを含めて消費者教育コーディネーターの業務として期待される場所だと思いますので、いただいたご意見を参考にさせていただきます。</p>
会長	<p>消費生活主任相談員がすでにいる、今回新たに消費者教育コーディネーターを設置することなので、色分けをしっかりと、県として成果を上げていくことを期待したいと思います。</p>
委員	<p>新聞においても、望まない契約ははっきり断るということを読者の方にお伝えしたいと思い、10月から紙面改革を考えておりますので、またご協力よろしくお願いたします。</p>
会長	<p>若者はネットニュースをよく見ているので、紙媒体と併せてネットニュースでも啓発をお願いしたいと思います。</p>
事務局	<p>議題（3）岐阜県消費者施策推進指針の改定について （資料に基づき報告）</p>
会長	<p>一番大きなところは、消費者特性に関連して新たな課題として4つ挙げていただいたものを入れていくということですね。ご意見ありますでしょうか。</p>
委員	<p>消費者の特性という言葉に違和感があります。障がい者や外国人であることを特性という言葉で表すのはいかなるものでしょうか。</p>

事務局	国の資料に特性という言葉が使われているため、それに倣って特性と表記しておりますが、違和感があるとのことでしたので、ご意見を参考にさせていただきます。
委員	特性とは、他と異なった特別な性質という意味ですが、障がい者や外国人であることは特別な性質なのでしょうか。
会長	多様な消費者という表現などはどうでしょうか。多様な消費者に対して消費者教育をしていかなければならないということですよ。
委員	そういった表現の方が良いと思います。
会長	2022年以降も成年年齢引き下げへの対応は引き続き行っていくということですね。
委員	今後5年間は、成年年齢引き下げの問題が一番大きいのではないかと思います。他の委員も言われていましたが、どこかにポイントを絞るということも重要だと思います。成年年齢引き下げに関連して若年者向けの対策に特化するなどして、前回の指針をなぞるだけでなく特色あるものにした方が良いと思います。特に学校教育との連携をどうするのかを考えていってはどうでしょうか。
事務局	成年年齢引き下げへの対応について、基本施策や3本の柱に新たに加えるといったイメージでしょうか。
委員	ここがポイントだと分かるような表現にして、重点の中の重点が分かるようにしていただきたいということです。先ほど話題に出た消費者教育コーディネーターについても、消費生活実態調査の結果を踏まえたうえで、若者にターゲットを絞ったものにできると良いと思います。
会長	全て並列にするのではなく、ここをメインで実施するということが目次を見て分かるようにするということですよ。高齢者や障がい者、外国人の対策も重要ではありますが、成年年齢の引き下げの関係で、若年者の対策に重点を置いてはどうかというご意見でした。
事務局	例えば、基本的な視点のところ成年年齢引き下げに伴う若年者向けの対策を盛り込むイメージでしょうか。
委員	基本的な視点の中で明記してもらっても一つだと思いますし、課題を並列に挙げていくのではなく、ここが目玉であるということを基本的な視点においても位置付けにおいても分かるようにしてほしいです。
会長	インターネット取引も契約が関わってきますので、高度情報化社会への対応についても成年年齢引き下げと関連しますよね。高度情報化社会のみ述べるのではなく、成年年齢引き下げの関係と絡めて述べると特徴を出せるのではないのでしょうか。

事務局	<p>いただいたご意見を参考に表現について検討させていただきます。</p>
会長	<p>SDG s というのはエシカル消費の次の段階だと思います。エシカル消費は自分が何をするかですが、SDG s は自分だけでなく国や企業も一体となって持続可能な社会をつくっていくということです。SDG s にはダイナミズムがあり、17のゴールが、らせん状になっていると最近によく言われています。そういったところを考慮していただくと良いと思います。</p> <p>また話し合いの場があるということでしたので、今回委員からいただいた意見を盛り込んでいただき、次回お示しいただければと思います。</p>
事務局	<p>議題（４）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>
会長	<p>今の説明に対して何かご質問はございますか。 今年度は学校支援課の高校の家庭科教諭は委員に入らないのですか。</p>
事務局	<p>その通りです。</p>
会長	<p>それでは原案どおり指名してよろしいでしょうか。</p>
委員	<p>（異議なし）</p>
会長	<p>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。</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>
委員	<p>相談状況について、市町村の窓口で受け付けた相談が増えているということ、20歳の相談が多いということは、被害が増えているという課題と捉えるのか、窓口のPRが成功して積極的に相談する人が増えたという成果と捉えるのが難しいと思いました。私としては、県が展開する事業の成果が出てきたのではないかと思います。こうしたことを踏まえて学校でも取り組んでいかななくてはと思っています。</p>
会長	<p>消費者ホットライン188の周知の効果が表れて相談者の掘り起しが進んできた面と被害が増えてきた面、両面あるかと思います。市町村の窓口が増えてきて、相談しやすくなったことは良いことだと思いますが、悪質商法の業者が減らないというのも事実だと思います。市町村の窓口が増えたのは県の取り組みの成果ではあると思います。</p>

委員	相談窓口の周知が進み相談件数が増えていくことは良いことだと思う一方で、消費者教育の最終的な目標は、自分で考える力を育むということだと思いますので、相談に行く前に断れる消費者を育成するという観点では相談件数を減らすことも重要にも思われます。
会長	教育の力は大きいと思いますのでご協力いただけると良いと思います。
会長	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。
事務局	大藪会長ありがとうございました。委員の皆様にも長時間にわたりご意見をいただき誠にありがとうございました。 本日いただいたご意見・ご提案については今後の業務遂行の中で生かしてまいりたいと思います。これで、本日の審議会を終了します。