

平成30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31年2月21日（木）
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)
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副代表)
森 智子 (公募委員)

計 14 名

○議題

- (1) 平成30年度上半期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年度実施状況及び平成31年度の重点施策)

○会議録 (概要)

事務局	(開会あいさつ)
会長	議事録署名人に澤野委員、花井委員を指名。
事務局	議題 (1) 平成30年度上半期消費生活相談状況報告 (資料に基づき説明)
会長	相談状況全体の特徴として、市町村への相談が増えてきたということと、依然として架空請求に関する相談が多いということ、ただし、ハガキによる架空請求に関する相談は、現在では減っているということですね。 訪問販売のところで、新聞契約を含む書籍・印刷物に関する相談が多く挙がっていましたが、業界の方として聞いていらっしゃることはありますか。
委員	聞いていないです。逆に、新聞の勧誘等についてどのような相談事例があるのか教

	えてください。
事務局	夜間でも自宅に勧誘に来る等、強引な勧誘の事例を把握しています。
会長	若年層については、マルチ取引に関する相談割合が高いということでした。マルチ取引全体では、化粧品に関するものが多いということですが、若年層も化粧品が多いのですか。
事務局	化粧品や投資に関するものが多いです。
会長	マルチはよく大学で広がるといいますが、大学生の事例は聞いていますか。
事務局	きっかけは、大学の知人や高校の時の同級生であったり、SNSで知り合った知人、会社の先輩からというパターンが多いです。
委員	一時期、下着の関係のマルチがはやったことがありましたが、化粧品に関してはあまり最近聞いていないですね。
会長	化粧品というのは、健康食品ではなく、クリーム等の化粧品ということですか。マルチの化粧品というのはあまりイメージが湧きませんが。
委員	キャッチセールスでエステのお試しに誘われて行き、化粧品とエステをセットで契約して、慌ててクーリング・オフをしたという学生がいましたが、そういったことですか。
事務局	健康食品もありますが、いわゆる化粧品です。
会長	健康食品はよく聞きますよね。エステ関係はどうですか。
事務局	エステは、上半期の事例を見ると、マルチ取引ではあまり出てこないです。特徴として、情報商材が多いです。
委員	相談事例を見ますと、詐欺的なものが多いという印象を受けますが、この中に詐欺ではなく、まともな商売だけれども、トラブルが発生したようなケースも入っているのですか。
事務局	詐欺的な事例もありますが、事業者として問題なく事業をやっていたとしても何らかの形で相談をいただくと、1件の相談ということになりますので、全ての事例で事業者の問題があるわけではないです。
委員	詐欺的なものとそうではないものの割合は分かりますか。

事務局	県民生活相談センターでは、事業者が法的にどうだったかというところまで判断はできないのですが、例えば、情報商材等は謳い文句を見ていると、非常に詐欺的な印象を受けますので、問題が多いと思います。また、インターネット通信販売の定期購入のトラブルが多いということをこのところ報告していますが、法改正がなされ、消費者により分かりやすい表示に改善する等の事業者側の対応もありますので、一概に何割かというのは、お答えすることは難しいです。
委員	65歳以上の相談について、平均契約購入金額が約124万円となっています。具体的にどういうものを買ったらこの金額になるのでしょうか。
事務局	これは相談をいただいた事例の平均契約金額ですので、少額なものから高額なものまであります。例えば、家を新築したという相談であれば、契約金額は何千万円ということになります。これは、単純にその平均ですので、商品・サービスを特定することは難しいです。
委員	あまりの金額の高さに、何を購入したらこんな金額になるのかと疑問に思いました。
会長	そうですね。1億円以上というのも気になります。これは家でしょうか。
事務局	契約金額が500万円以上の相談については、全体として109件ありました。一番件数として多かったのは、ファンド型投資商品で23件です。他に、融資サービス・借金問題が21件、屋根工事等、工事・建築・加工の関係が20件、土地・アパートの関係が上位となっています。このような相談が多く入ると契約金額が高額なので、平均契約購入金額が高くなります。
委員	資料4ページの表6「契約当事者年代別相談件数」について、20代の相談件数は減っていますが、20歳未満は増えています。資料6ページで、29歳以下の若年層という表現をしていますが、これはプラスとマイナスが相殺されている関係になっていると思います。20歳未満のところが増えているというのは、特徴的な部分がありますか。
事務局	20歳未満の相談については、14件増えております。強い傾向までは読み取れないですが、ゲームの関係やインターネットの定期購入で健康食品や美容関係の商品を申し込んだというケースが多いです。
委員	成人年齢引き下げの関係があるので、その部分だけ特化して見ておくと、2022年から動きがどう変わるのかというのが見えてくるのではないかと思います。
会長	今のことはすごく重要だと思います。特に最近、中学生、高校生あるいは小学生のクレジットの課金の問題があるので、データが欲しいと思います。例えば、小学生や中学生等の分類はできますか。
事務局	はい。年齢からある程度は分類できます。

会長	29歳以下を若年層としていますが、何か決まりがあるのですか。
事務局	特段決まりはないです。
森委員	今の20歳未満の続きでお聞きします。契約当事者が20歳未満というところで、相談の連絡は、20歳未満の子が自分でしてきたのか、家族が相談してきたのかということは分かりますか。
事務局	未成年の方に関しては、親御さんから相談をいただくケースが多いです。
野村委員	多くの相談がありますが、相談した結果、どれくらい解決して、相談者本人は納得しているのでしょうか。どれくらいの相談者が満足して、どのような解決に導いていったのか疑問に思いました。
事務局	県と市町村で6,852件相談をいただいたうち、約8割、5,500件程度は助言として解決方法をお伝えするという形で手助けさせていただいています。また、あっせんということで、消費生活相談窓口が消費者と事業者の間に立って交渉のお手伝いをするというものが350件程度、約6パーセントございます。これは消費生活相談窓口が直接間に入って解決に至っている数字だと考えられます。助言については、このように交渉してみてもどうですかということをお伝えして、ひとまず対応は終了していますので、その結果を報告いただける場合もありますが、報告がない場合もあります。そのため、相談後、どうなったかというところは、現状、全てを追跡できているわけではありません。
会長	例えば、よく最近ネットで、参考になった、なっていない等をクリックして返すというのがありますよね。せっかく相談を受けているので、満足した、満足しなかったという感想は結果として分からないと、解決したのか、していないのかが分からないと思うのですが、そういった仕組みはできないものですか。
事務局	結果を報告いただける方もいるのですが、全ての方に報告を求めたり、追跡でまた相談者に確認することは難しいと思われます。
会長	いつもこれだけ相談がありましたという報告ですが、やりっぱなしというのは、もったいないなと思いますが、弁護士会として御子柴委員はどうですか。
委員	それはちょっと難しいと思います。弁護士会でもやっていません。
会長	分かりました。相談者の満足度が分かると相談のやり方も変えていけると思いますが。
委員	相談員をやっているので、お話をさせていただきます。相談のデータを入力する際に、名前や住所等を入れる欄があるので、相談者にお聞きすると、おっしゃられない方やどうしてそんなことを聞くのかとおっしゃる方も多いため、まずは話を聞いて

	<p>て信頼関係をもってから、名前等をお聞きするようにしています。ですので、なかなか満足度ということまでは難しいかと思います。しかし、例えば、高齢者のクーリング・オフ等の事例ですと、お金が返ってきたかどうかを相談員の方々は相談者に確認していると思いますので、助言したから終わりデータ上はなっていますが、実際は、解決をしていて、満足をされている方はたくさんいらっしゃるのではないかと思います。満足度等に関しては書く欄がないので、データとしてはないですが、満足している、満足しないまでもよい勉強になったと納得する声もたくさんいただいているので、消費者を育てることに役立っているのではないかと考えます。</p>
会長	<p>以前、生活学校でアンケート取った時に、満足されている方が多かったのですが、思ったような解決ではなかったという方も結構いらっしゃったので、もっとフィードバックできるとよいのではないかと考えた次第です。</p>
委員	<p>相談分類の関係です。資料3ページで商品・サービス別相談件数について、商品一般が突出して多くなっています、しかし、商品一般というと一般の消費者からすると例えば、八百屋さんで果物買うといったことを念頭に置かれるのではないかと思います。しかし、この商品一般に占めるものは、大部分は架空請求ハガキですよね。その下の販売購入形態別相談件数のところを見ても、相談件数を上のものと一緒のものを引っ張ってきているので、そもそも販売購入の契約すらしたことのないような架空請求ハガキもどこかに、おそらく通信販売か何かに分類されているのだと思います。そうすると、一般の消費者からこれを見たときに、実態との乖離があるのではないのでしょうか。経年的に今までの分類を踏襲して整理しているものですから仕方ないとは思いますが、もう少し架空請求ハガキの件数だけが分かる注意書き等をこの表の中で工夫をしていただいた方がよいと思いました。</p>
事務局	<p>相談分類については、国民生活センターの分類に則っていますので、データを抽出するときにはできることとできないことがあります、できるだけ分かりやすくお示しできるようにしていきたいと思います。</p>
会長	<p>今、御子柴委員の言われた通り、県の相談件数を紹介する時は、具体的なことが分かるようにするとよいと思います。</p>
委員	<p>架空請求は不明・無関係に入っていると思います。相談員の皆さんはだいたいそうしていると思います。</p>
委員	<p>そうですね。だから不明・無関係が多いのですね。</p>
委員	<p>前回、この場で架空請求が増えたということを聞いて、新聞で取り扱わせていただきましたが、その成果はどうでしたか。</p>
事務局	<p>新聞報道は非常に反響があると感じています。岐阜新聞でくらし110番という記事を掲載していただいています、それを見てご相談いただいたということもよくあります。新聞記事を見たことがきっかけとなった相談件数をデータとして持ち合わせておりませんが、新聞というメディアで注意喚起をしていくということは大変</p>

	<p>有用なことだと思います。</p>
事務局	<p>県民生活課では、併せて防犯もやっておりますので、県警が発表した平成30年のデータをご紹介します。岐阜県警では特殊詐欺のことをニセ電話詐欺と呼んでおりますが、平成29年では刑法犯の認知件数として、ニセ電話詐欺は229件挙がっていたのですが、実は平成30年度のデータでは半減して、114件になりました。プレスに出していただくなかで、県民の皆さんが引っかけからなくなってきているのではないかとということと、相談の件数も千何百件と挙がっていますが、おそらくほとんどの相談内容は無視してくださいというのが、相談員の方のお答えかと思えますし、事前に連絡される方がほとんどだと聞いておりますので、そういう効果がこういう形で刑法犯の認知件数にも反映されていると思っています。</p>
事務局	<p>追加で申し上げますと、相談件数は29年度末の3月では400件ほどありましたが、30年の11月は150件弱という状況で、減少してきています。相談内容につきましても、中にはパニックになって相談される方もいらっしゃいますが、最近「こんなハガキが来たけれど無視すればいいんですね」という対応方法を確認されるご相談であったり、「こんなハガキが来たので情報提供までに」という情報提供・連絡にご協力いただけるような内容に変わってきていますので、報道いただいた効果は大きいと思っております。</p>
会長	<p>新聞社に、直接こういう被害に遭ったというような話がいくことはありますか。</p>
委員	<p>そういうことはないですね。</p>
委員	<p>新聞社にということではないですが、身近な人の話を聞いていると電話料金の話を本当によく聞きます。あと、電話を安くするから工事させてくれというのが身の回りに多いです。</p>
会長	<p>メディアの影響力は大きいということで、引き続きよろしくお願いします。</p>
事務局	<p>(2) 岐阜県消費者施策実施状況報告(平成30年度実施状況及び平成31年度の重点施策) (資料に基づき説明)</p>
委員	<p>資料10ページの高齢者の商品・サービス別相談件数でファンド型投資商品というのが出ていますが、私はこういったトラブルはこれからもっと増えてくると思います。欧米ではハイスクールあたりで金融商品、投資等を学校の教育の中でやっていますが、日本は欧米に比べると、非常に遅れていますね。お年寄りには証券会社の勧めるものは悪いと、でも銀行の勧めるものは買ってしまふ。売る側はよいところだけを話して、リスクの部分をあまり説明しないことがあるので、中学校くらいになったら教育の一環として投資の教育をもっとしていくべきだと思います。そういう教育がされていないので、50、60歳になって退職金をもらって、今まで勉強していないけど、とりあえず何か投資してみようということでトラブルが起きるのだ</p>

委員	<p>と思います。</p> <p>今おっしゃられたように、私も金融教育の充実は大事だと思っています。日本の小中学生、高校生、大学生は、例えば、社会に出てひとり暮らしをはじめ、家賃をどうやって払っていくのか、あるいは次の給料までお金が足りないときどうするかというような非常に具体的なことを教えてもらう機会がなく、そのまま社会に入っていくというものが現状なのだろうと思います。こちらの副読本はよいものを作っていると思いますが、一部の学校には特別ということで、授業をするということですが、基本的に配布して終わりなのですね。全体で1億1千万円くらいの予算が付くなかで、例えば、テーマを絞って、岐阜県はこの予算の大半を金融教育の部分に向けて、その代わりに金融関係の被害が3年前と比べて減ったというような、数字で目に見えてわかる取組をされるとよいと思います。いろいろなことをあまねくやってなんとなく成果が出ているというよりは、全体ではないが一部については大きな成果が出たといえるように持っていった方が、やりがいがあるのではないのでしょうか。その中で金融教育というのは全国的に取組がなく、成果が出しやすいと思います。例えば、銀行に依頼をして、1回授業に行ったら5万円支払う、そうしたら我々はそれをビジネスにしたうえで一生懸命やります。これを地域貢献だといって無料でやることにすると多少はやるかもしれませんが、あまねく広がるということにはならないと思うので、そこはお互いギブアンドテイクの関係でやればよいと思います。金融に限らず、力点をどこかに絞ってやって、具体的な成果をみんなで共有し、次はこんなことをやるかと、岐阜県全体のレベル感を上げていくのも一つのやり方ではないかと思います。</p>
事務局	<p>委員の先生から金融・金銭教育という言葉がありましたので、1点補足をさせていただきます。先ほどお配りした知るぽると岐阜というリーフレットをご覧ください。こちらは岐阜県金融広報委員会という日本銀行や東海財務局、県とが連携して行っている金融・金銭教育に特化した委員会になっております。こちらの事務局は私がやっておりますし、事務局長は当課の消費生活対策監となっております。消費者教育は幅広い分野ですが、より絞っていくと金融・金銭教育になって、さらに絞っていくと投資教育という形になっていきます。金融広報委員会ではこの金融・金銭教育に特化した形で、様々な講演会を開催したり、出前講座を行ったりしています。今年度は、金融・経済講演会ということで講師に杉村太蔵氏をお呼びし、高齢者を中心とした投資教育の講演会を開催しまして、約400人の方々にご参加いただきました。加えて、金融広報アドバイザーを各学校に派遣して、金融・金銭教育に取り組んでおります。具体的には、今年度、岐阜高校に金融広報アドバイザーを派遣し、9クラスで金融・金銭教育の授業を行いました。また、小学校を金銭教育研究校に指定して研究を行ってもらっています。県としては約1億1千万円の予算でやっておりますが、こちらはまた別の予算で金融・金銭教育に特化した取り組みを行っておりますので、ご紹介をさせていただきました。</p>
委員	<p>あまり知られていないですね。</p>
事務局	<p>はい。こちらは今、PRをしております。</p>

会長	学校教育だけではなく、事業者のところにもアドバイザーが行きますので、依頼していただけるとありがたいと思います。
事務局	こちらの事業ですが、無料で大学の先生や、司法書士、税理士、社労士、ファイナンシャルプランナーをアドバイザーとして派遣しておりまして、金銭教育、年金関係の教育や終活等、様々な出前講座を行っておりますので、ぜひご活用いただければと思います。
会長	ぜひよろしくお願ひします。金融教育は、今の子どもたちは結構やりつつありますが、おそらくそれを受けていない高齢の人が引っかかっているということがあると思います。
委員	先ほど学校に金融教育をというご意見があったので、少し紹介をさせていただきます。私、消費者ネットワーク岐阜の副代表として参加させていただいていますが、消費者ネットワーク岐阜は、ここ3年間、岐阜市のライフアンドマネー事業で岐阜市内全ての中学校に授業に行くということを岐阜市の相談員と一緒にやっております。一つの中学校の一つの学年に一斉に授業を行っておりまして、岐阜市内の中学校22校のうち、19校終了しました。そのノウハウが多くのメンバーの中にできてきているので、ぜひ活用していただいて、モデル校やそれ以外の学校でもライフマネーという生き方の部分とお金の使い方、稼ぎ方と将来使っていくものがどのように連動していくのかを中学期から考えていくのがよいのではないかと思います。ノウハウもありますので、ぜひ今回弁護士との連携ということもありましたが、我々も一緒にやっていたらうれしいなと思って発言させていただきました。
委員	二つあります。一つは資料5ページの消費生活実態調査の関係です。先ほどの説明で資料4ページの次期指針を作るために実態調査をやるということで、これはよいことだと思いますが、ただ、指針の3つの柱と6つの方針というのと調査項目がどのように連動しているのかあまりよく分かりません。この調査項目でこの実態が分かるというような仕方ができるとよいと思います。調査項目(1)～(5)を見ると、一般的な設問というイメージがあって、あまり指針を意識してという形ではないので、もう少し特徴づけた方がよいと思います。それから、標本数が3,000人というのはあまりにも少ないのではないかと思います。18歳から高齢者までの全世代、障がい者等も含めて対象ですよね。それで標本数が3,000人というのは、実態を浮き上がらせるには、少なすぎるのではないかと思います。率直な感想です。 二つ目は消費者教育の教材の関係が資料7ページに出ているのですが、一番の問題はスマホだと思います。スマホは全ての消費者トラブルの原因に結びついているのではないかと、スマホがきちんと使われているということが前提にないと消費者被害は今後も続出するのではないかと思います。スマホという一つのツールをもっと理解するような教材にして、スマホで1単元を作るようにしておかないといけないと思います。小学生にスマホを持たせて学校に行かせたらどうかというような話が出ている世の中ですから、スマホの正確な使い方やこういうことは絶対にやってはだめだということを教える項目があるという状態にしておかなければならないのではないかと思います。

事務局	<p>まず一つ目、実態調査で調査項目と指針が連動していないということですが、別物と考えております。国は新しい交付金を使って障がい者向け、外国人向けの消費者教育や窓口の整備を推進するように言っておりますので、対象先として障がい者施設や外国人支援団体を調査することで、県内でそういった団体がどういう問題意識を持っているかということのを洗い出したいということでこういった対象を挙げております。県ではライフステージに応じた様々な消費者教育の取組を行っておりますが、本当に皆さん受けたという実感があるか、こういった教育が受けたいのかといったことをフィードバックするような形で調査項目を考えています。ただ、今ご指摘があった通り次期指針をつくる方向性を見据えたうえで、調査項目の見直しをしていきたいと考えております。</p> <p>調査対象が3,000人は少ないのではということでしたが、県の広報課が県民の意識調査を毎年行っており、こちらも3,000人を対象としております。この3,000人の根拠としましては、県の人口を200万人としまして、そこから拾い出すのに3,000のサンプルがちょうどよいということで、この数字になっております。</p> <p>また、消費者教育の教材についてご意見いただきましたが、スマホがトラブルの原因になるということで、スマホに特化したページを作るというご意見をいただきました。そういった意見を踏まえて、暮らしの安全ガイドブック小学生版や新たに作成する中学生版、おっと落とし穴は毎年内容を見直しておりますので、その中で反映させていこうと考えております。</p>
会長	<p>指針との連携というのは結構大事だと思います。いわゆる当たり前の質問でないようにするのが大事なかなと思いますし、調査項目のところで先ほどの話、トラブル・被害状況について、実際に遭ったことありますか、解決しましたか、対応について満足しましたかというのをここで聞けるかだと思います。それから、消費者教育が何かを知らない人も多いのに、消費者教育を受けたことはありますかと聞いても、ないですと皆さん答えるので、その聞き方は非常に大事だと思います。スマホの話が出てきていましたが、特化してもいいというのはその通りだと思います。家庭科の副教材で大半は結構網羅されていますが、学校の教材は4年前から作りだして出たときには時代が遅れているので、ぜひ岐阜県が作るのはその年々にアップデートした内容が載せられる強みで、網羅するよりは一つに特化してやるというのも一つの方法かなと思います。</p>
委員	<p>いろいろな教材、副読本を作っていただいている、大変素晴らしいと思いますが、法律の改正があるわけですね。それについて、例えば、おっと落とし穴だと県のホームページからダウンロードできますが、その際に改正になった法律の部分については、どのような手当てをされているのか。おっと落とし穴ですと、今配布されているのが、28年度の委員会で作成したということですね、この場合だいたい法律の改正があったと思いますが、どうでしょう。</p>
事務局	<p>実は、おっと落とし穴の最新版の手持ちがなくなったものですから、古いものを配布しておりますして申し訳ありませんでした。今まさに最新版を作っております、来月新しいものが完成します。</p>
委員	<p>分かりました。安心しました。</p>

会長	副読本が出た後に法改正されたということについては、ホームページで見られる等、ありますか。
事務局	基本的に、法律の改正については、いつ改正予定かということが分かりますので、改正予定のものについては冊子に盛り込む等して、副読本は常に新しい法律に対応するものになっております。おっと落とし穴の検討委員会には、弁護士や大学の民法の教授に入っただけ等、常に新しい情報に更新していけるような体制となっております。
会長	おっと落とし穴は岐阜県全部の高校生にいきわたっているということですが、先ほどの中学生版も県内全部の中学校に配るとのことですね。
委員	事業者目線でお話をさせていただきます。事業者側としてもお客様とのトラブルは本当に避けたいものですが、ほんの少しの誤解から残念ながらトラブルに発展していくというケースもなくはないです。私どもの法律相談で弁護士の先生がいらっしゃっていますが、事業者側の相談の中でもお客様からの相談・クレーム関係の相談があります。事業者側に対して、顧客に納得いただけるような営業活動であったり、少しの誤解から悪質だと捉えられない、巻き込まれないようなことを推進していかなければならないと考えています。そこで、事業者側に対して、どのように情報提供をしていくかということについては、商工労働部と連携をとって取組をされているのかお伺いしたいです。
事務局	事業者の方からの相談については、個別に事業者指導係で相談を受け付け、どういった相談があったかをお聞きし、その対応について助言させていただいておりますが、商工労働部との連携については、今のところできておりません。今後の課題だと思っています。
委員	中高生の消費者教育について、卒業すると一人暮らしが始まるという観点から、毎日の生活に関わっているということで、食品表示の読み解き方も欲しいのではないかと思います。食品表示には、今後の自分の健康に反映される重要な情報が満載されており、入っているものの順番に並んでいることであったり、たんぱく質や糖質、炭水化物の違い、食品添加物がどのように体に良くないのかを知ること、毎日食品の選択をすることで社会を変えるということを学んでいくことも必要ではないかと思えます。そういった観点の情報も入れる予定があるのかお尋ねします。
事務局	こちらの消費者教育副読本は消費者トラブルをメインにしていますので、食品表示や栄養成分表示を入れることは予定しておりません。ただ、県では生活衛生課で栄養成分表示の普及啓発の事業や食品安全の総合対策を行っています。こちらの副読本にそこまで幅を広げるといったことは今のところ予定はしておりません。
会長	家庭科の中では中学でも高校でも食品に関しては結構やっております、どちらかというところの消費分野が苦手な先生が非常に多いです。家庭科を教える先生は、大学で家政学部を出ているか教育学部を出ています。家政学部を出ている人のほとんどが食品を専門にしているのです、食に関しては得意な先生が多いですが、消

	<p>費生活の経済や経営といった部分を専門にしている人は非常に少ないです。そのため、法律のことがいっぱい出てきて分からないから、教科書を棒読みして終わってしまうことが多いというのは結構問題だと思いますので、そこは押さえられていると思います。</p> <p>三輪委員いかがでしょうか。教員を出す側としては、</p>
委員	<p>食については、食物領域がありまして、食品表示についても詳しく家庭科の中ではやっているのではないかと思います。ただ、その辺りが身についているかどうかというのは重要なことだと思いますが、生活に関わる家政学部では、ある程度大学の中で教えていくというのはありますが、大学も様々な学部がありますから、大学に入ってそういうことを学ばない人たちがかなり多いのではないかと思います。ですので、高校レベルの段階でそういうところは押さえなければならぬと思います。あと、小中高、大学生についていろいろな資料を作っていただいておりますが、高校を卒業して社会人になって、消費者教育というのが事業所の中でどの程度行われているのかということですね。全く教育機関から離れてしまうと、自ら学ばないとなかなかそういう機会が少ないのではないのでしょうか。</p>
会長	<p>市村委員、馬淵委員、足立委員からお伺いしたいのですが、事業者として、そういったことを学べるような機会を持つことが可能なかどうかということですね。</p>
委員	<p>事業者の意識にもよると思いますが、中小企業大学校でそういったことをテーマにプログラムを組まれているのもありますし、様々なところで従業員の方を新卒から何年までであるとか、中堅・管理職向け等のクラス分けをしてその中で研修のプログラムを組み、取り組んでいるというのもあります。事業者の方が金を出して従業員の方々を送り込んでくれるかというのがありますが、中小企業大学校はおおむね定員数に対して受講者数はクリアされていますので、それなりにニーズはマッチングしていると思っています。</p>
委員	<p>会員には、小規模企業や零細企業等小さい会社が割と多いのですが、働いている方々がコミュニケーション不足というか、お互いに話をしない、上司とも話をしないということをよく聞きます。お友達同士でも、同じ職場で働いていても必要のあること以外はしゃべらないというような中で、ご家族で話をする機会があればよいかもしれないですけど、全く一人で暮らしているにとっては、上司や友達と深く生活に関わることをしゃべる機会がもっと雰囲気としてあることが大切ではないかと思っています。</p>
事務局	<p>県では、消費生活出前講座を年間150回以上行っておりますが、新入社員等向けの出前講座は2回しかできておりません。具体的には、関商工会議所とイビデンの労働組合に消費生活相談員が外向いて、消費者トラブルの実例と対処法について、先ほどご紹介した若者向け冊子を使って、出前講座を行いました。こういった出前講座をあちこちでPRしておりますが、企業の新入社員向けというのは若干少ない状況となっております。</p>
会長	<p>ぜひ馬淵委員、市村委員は出前講座があるということを紹介していただけるとよいと思います。</p>

委員	ぜひやりましょう。
会長	足立委員はいかがですか。組合の中で消費者教育というのは実際ありますか。
委員	会社的にはコンプライアンス重視ということで職場研修はありますが、消費者教育の関係は全くないです。携帯から個人情報盗まれるといったリスク事案に関する研修はありますが、クーリング・オフ等については全くないですね。
会長	ぜひ大きな団体でいらっしゃいますので、古澤委員のところも含めてやっていただけるとよいと思います。
委員	基本計画・施策の中に皆さんの知恵と工夫が詰まって大変よいものに出来上がっていると思いますが、それをどうやって消費者個人個人に分かってもらえるのか、伝えていったらよいのが重要だと思います。いろいろ出前講座をやっているにも関わらず、詐欺やトラブルが多いです。 また、若い方々に学んでおいてほしいと思うことがいっぱいあります。スマホの問題も出てきていますので、ネットについて、便利なばかりでなく、危険性を伝えていただきたい。ちょっと違うかもしれませんが、最近女の子達がすごく活動的になって海外にも勉強に行きたいという子がいっぱいいます。女の子に、男性も必要かと思いますが、ぜひ護身術を学んでほしいと思います。中学校から高校までの間に何回か護身術を入れていただければと思っています。消費者として自立するためにはそういうことも必要だと思います。
会長	小学校向けのガイドブックでは、13ページに防犯の項目があり、声かけや連れ去りに対して、自分はどうやって身を守っていかなければならないかという内容も入っていますので、そういった視点は重要だと思います。自分の身をお金も体も含めて守るかということと危険性が理解できているかということですね。 また、野村委員のおっしゃったどうやって伝えていくかというのは難しいところで、出前講座等を結構やっているのに毎日のように被害が出てくるというのはどうなのでしょう。メディアの方からはどうですか。
委員	まさに前回、消費者被害が起きていることをどのようにして当事者に届けるかが課題ですよねと申し上げました。難しいテーマだと思いますが、メディアとしても取り組んでいこうと思います。 関連するかもしれませんが、スマホはかなりこういうトラブルの中心となってくると危惧しております、スマホはオールマイティーで、消費者行政ではくれない部分があるのをどうやって行政全体の中でやっていくのかというのは常に思っています。スマホは違法情報、犯罪に結びつく部分があれば、いじめにつながるような部分もあります。今後、どんどん子どもたちの中に入り込んでくるなかで、消費者教育目線は大切ですが、それにとどまらない部分を行政の縦割りの中でどう進めていくのか、出前授業等を行うときにどこまで幅を広げていくのか、スマホの相談窓口をつくる等、垣根を越えた連携があるとより伝わるかなと思います。

事務局	おっしゃる通りスマホに関しては、消費者トラブルだけでなく、情報モラルやいじめの問題等もあります。県では別の部署、私学振興・青少年課で情報モラル教育を学校で行っていますが、連携が課題だと思います。そういったところを今後検討していきたいと思っています。
会長	子どもたちにとっては同じことを聞くわけですから、モラルの話をするときも消費者教育の話をして、消費者教育の話をするときもモラルの話をしていかないと、消費者対策は消費者対策、モラルはモラルとなってしまうので、その連携は必要ですね。ネットはキャッシュレスを含め、クレジットカードの問題が幼少期から起きているということで、今後、重点的にやっていかなければならないと思っています。メディアとしてはどうですか。
委員	記事として、月に1回くらし110番を掲載しています。
会長	スマホ関連はどうですか。
委員	くらし面で、例えば、スマホで写真を撮ると様々な情報が写真に保存されているということもなかなか知られていないことですので、自分の安易な行動で後から大変なリターンを食らうということをもっと伝えなければなりませんと思っています。
会長	子ども向けの紙面でもお願いしたいですね。
事務局	先ほど野村委員からご発言のあったどうやって伝えていくかということですが、県では出前講座を年間150件以上行っているうち8割程度が高齢者向けの講座となっていて、高齢者向けには寸劇を使って消費者トラブルを理解していただくという取組を行い、高齢者向けに伝えるということをしています。今後、中高生向けには、スマホ版のコンテンツを作って伝える努力をしていきたいと考えています。
会長	寸劇をした内容について、笑って終わりではなくて、他の人と伝えあって自分が発信できるようにするともっとよいと思います。また、スマホを使った教材は作るだけではなくて、中身のコンテンツを考えていかなければならないと思います。
委員	高齢者の被害が増えているということで、31年度の重点事業にはなっていないですが、高齢者の消費者安全確保地域協議会を設置していくことが継続課題になっているかと思います。消費者ネットワーク岐阜では、先般、各務原市と懇談会を行いました。各務原市は、以前県のモデル地区になっていて、その時は高齢福祉と連携して、協議会ができないか努力をされていたようですが、なかなかもう一山乗り越えられないということを感じました。そこで、県の福祉部局と消費者部局が連携をして、うまくいったという情報をどんどん市町村に流していくことで、市町村内で連携がとれたり、地域協議会の設置に結びついたりすると思うので、あと一押し県から助言や援助があると変わってくるのではないのでしょうか。また、今後のスケジュールで、来年度3回審議会があるということでしたが、実態調査をいつやって、審議会をいつやるのか分かれば教えてください。

事務局	<p>見守りの件については、個別に市町村にお願いをされていて、各務原市にもお願いをされているところです。今後も個別に働きかけをして、見守りネットワークの構築を進めていきたいと思っています。</p> <p>実態調査については、4月・5月早々に着手して、10月・11月頃に結果が出せると思っています。また、審議会については、例年8月と2月に行っておりますが、追加で12月に1回開催し、12月の時点で実態調査の結果と指針の案をお諮りしてご意見をいただきたいと考えています。</p>
会長	<p>以前、学校教育に関する議事の時に県教育委員会学校支援課の方が来ていましたが、この審議会の場に、高齢福祉の関係の方にオブザーバーという形でもかまわないので入ってもらおうとよいと思います。県の審議会から変えていくとよいと思いました。</p> <p>実態調査は、5月に始めるとなると、調査内容を固めていかなければならないと思います。また、調査にはお金も時間もかかるので、精査していただいて、なるほどという結果が出るように考えていただけるとありがたいと思います。</p>
事務局	<p>現在、調査項目を固めているのですが、大藪先生はあちこちでそういった調査をされているということで、調査項目が出来上がりましたら、一度ご相談にお伺いしてもよろしいでしょうか。</p>
会長	<p>はい。言って変更してもらえらなればひお願いします。また、分析の仕方等も聞いてください。</p>
委員	<p>10月1日より消費税増税、軽減税率導入ということで、事業者側としても混乱を招かないように説明をしていこうと思っていますが、消費者から二重価格ではないのか、価格がおかしいのではないのかといった話が出てくるかもしれませんので、何卒よろしくをお願いします。</p>
事務局	<p>消費税増税については、消費生活相談センターで消費者からの相談に対応するとともに、消費者庁でそれに対応したポスターを作成していますので、県を經由して市町村に周知をはかっていきます。</p>
委員	<p>弁護士会との協力ということで、消費者教育実施に向けた取組を重点に挙げていただいています。弁護士会としてはこれを充実したものにできるよう準備を進めていきます。どこかの場でこういった取組を報告させていただき、皆さんにご意見をいただきながらよりよいものにしていきたいと思っていますので、お願いします。</p>
会長	<p>皆様、ご意見ありがとうございました。消費税増税のこと等、気になることがありましたら事務局に連絡していただければと思います。</p> <p>それでは、本日の議事を終了させていただきます。進行を事務局にお返しします。</p>

事務局	大藪会長ありがとうございました。委員の皆様にも多数のご意見をいただき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。
-----	---