

令和6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6年7月30日（火）

10:00～11:45

場所：オンライン

○出席委員名

大藪 千穂 (岐阜大学 副学長 教育学部教授)  
石博 千恵 (岐阜市立城西小学校長)  
所 寿弥 (岐阜県弁護士会)  
森川 清志 (中日新聞岐阜支社報道部長)  
和田 摂子 (岐阜県立岐阜城北高等学校長)  
梅田 みさき (岐阜県商工会女性部連合会副会長)  
加藤 量子 (岐阜商工会議所中小企業相談所振興部長兼企画振興課長)  
木村 順次 (岐阜県卸売市場連合会長)  
國島 正人 (岐阜県金融広報委員会幹事)  
佐藤 圭三 (全岐阜県生活協同組合連合会専務理事)  
田中 とも子 (岐阜県地域女性団体協議会理事)  
花井 泰子 (消費者ネットワーク岐阜副代表)  
林 靖彦 (公募委員)  
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

○議事

- (1) 令和5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5年度実施状況及び令和6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	議事録署名人を指名

事務局	議事（1）令和5年度消費生活相談状況報告 （資料に基づき説明）
委員	（資料1 p.2 1 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況（令和5年度））令和5年度の相談状況で「融資サービス」に関する相談が大幅増。とあるが具体的な内容を説明願いたい。
事務局	「融資サービス」に関する相談は、幅広く、原因を特定することは困難である。多重債務関連の相談は、新型コロナウイルスの影響により経済活動が停滞した令和3年頃は相談件数が少なかったが、新型コロナウイルスの影響が沈静化し、経済活動が活発化するとともに、相談件数は増加している。
委員	（資料1 p.6〔表7〕契約当事者が高齢者の商品・サービス別相談件数（上位5位））相談件数1位の商品・サービスは「化粧品」であるが女性の相談が多いのか。また、商品・サービス別相談で、性別、年代別で何か傾向があれば説明願いたい。また、NISAの制度改正を受けて、投資がブームになりつつあるが、投資をめぐる新たな相談の傾向があれば説明願いたい。
事務局	商品・サービス別相談を性別で分析していない。 （資料1 p.5〔表5〕契約当事者の年代別商品・サービス別件数（上位5位））商品・サービス別相談を年代別でみると、40歳代以上は「化粧品」の相談件数が1位となっている。 投資に関する相談としては、ファンド型投資商品などを含む金融・保険サービスに関する相談が増えている。若い年代層の金融投資ブームを反映して特に20歳代、30歳代の相談が増えている。
会長	投資に関しては、私の大学の学生も関心を持っており、ブームだから、みんながやっているからやってみようかといった安易な考えのようだ。基本的な金融の勉強もしないで、突然、FXをやり始める高校生もいるようだ。また、SNSで有名人を名乗った偽投資の話に騙された被害の報道も数多くされている。投資ブームによる消費者被害について懸念している。
委員	岐阜市の消費生活センターで相談員をしているが、「化粧品」の相談は、女性に限ったことではなく、男性でも高齢者のしみ取り等で1回のみが定期購入だったといった相談が数多く寄せられている。多重債務も最近、特に今年度になってから増えてきており懸念している。 （資料1 p.7〔表9〕契約当事者が18～19歳の若者の商品・サービス別相談件数（上位3位））岐阜市では18～19歳の令和5年度の相談件数が前年度と比較して約5割増加した。相談内容は、一昨年度は脱毛エステやオンラインゲームが多かったが、昨年度は儲かる系のいわゆる内職・副業トラブルが多くなった。相談件数が増え、相談内容は変化している。県全体の傾向を説明願いたい。
事務局	相談件数は、前年度比125.2%と増加している。内容は、一昨年度はエステ等の「理美容」の相談が最も多かったが、昨年度はオンラインゲーム、出会い系サイト等の

	<p>「他の教養・娯楽」が最も多く、次いで、情報教材などの内職・副業のトラブル等の「内職・副業」の相談件数が多かった。したがって、県全体を見ても岐阜市と同様の傾向にある。</p>
事務局	<p>議事（2）岐阜県消費者施策実施状況報告（令和5年度実施状況及び令和6年度の重点施策） （資料に基づき説明）</p>
委員	<p>カスタマーハラスメントの問題について報告があったので、その点について触れたい。以前、若者が回転寿司チェーン店で悪ふざけのつもりの動画を投稿サイトに投稿して大きな社会問題となった。その動画が大きな社会問題となるまでの間、同様の動画が、いくつも投稿サイトに投稿された。また、販売店で客が店員に暴言を吐いている動画をニュースで幾つか見かけたこともある。カスタマーハラスメントが増加しているように思う。このような状況を深刻に受け止め、私たち労働組合ではカスタマーハラスメントの学習会を開催している。若い世代の消費者教育においても消費者が被害者になるばかりでなく、場合によっては加害者になり得ることを教えることが必要と考える。そういった教育の場をつくっていただきたい。</p>
事務局	<p>カスタマーハラスメントについての県の取組としては、本日の会議資料で配付した若者のための消費者教育副読本「おっと！落とし穴（高等学校向け）」は、県のホームページにも掲載しており、誰もが見ることができる。この副読本の24ページ「6 消費者の権利と責任」の「自立した消費者として」の項目で、カスタマーハラスメントについて紹介している。また、「消費者が意見を伝えるとき意識したいポイント」として4つのポイントを掲載し、カスタマーハラスメントにならないよう気を付ける点を紹介している。このように、カスタマーハラスメントについて、教育の中に取り入れていただく工夫をしている。また、カスタマーハラスメント防止に向けた啓発を充実していくことが重要だと考えている。「議事（3）岐阜県消費者施策推進指針の改定について」でお諮りする指針の中で盛り込んでいきたいと考えている。</p>
委員	<p>成年年齢引下げにより18歳になる前の高校1・2年生で消費者教育を行うこととなっており、全ての学校で取り組んでいる。消費者教育副読本「おっと！落とし穴」は、家庭科の授業でよく使っている。特に最近ではQRコードなども載っており、高校生にとって活用しやすい工夫がされており、生徒たちは、自宅でも動画を見るなどして活用している。また、カスタマーハラスメントについては、コンビニなどでいろいろなことをしてしまう若者が増えており、授業とは別にSNSの活用等情報モラルについての講習会を開く等各学校が工夫して指導している。新型コロナの影響なのか、コミュニケーションの取り方がうまくできない生徒が増えており、度を過ぎた悪ふざけをする若者が増えているような気がする。今後も「おっと！落とし穴」等を活用して、継続的に指導していきたいと考えている。</p>
委員	<p>小学校での家庭科教育は、5・6年生が対象であるが、消費者教育については、他の学年を含め、夏休み前等に指導している。以前は、学校教育でお金の話はタブーであったが、今では、折に触れ、消費者教育を低学年から進めている。</p>

会長	金融業界もカスタマーハラスメントの対応を整備する動きが出てきている。我々はマネーカレッジで金融経済教育をやっているの中で、カスタマーハラスメントを取り入れていくよう関係部署に働きかけたいと考えている。
委員	商工会議所では、会員が集まる機会が多くあり、リーフレット等啓発資料の会員への紹介依頼があれば対応している。それ以外にも協力できることがあれば提案いただきたいと考えている。
会長	消費者教育は、学校教育では結構できているが、事業者に対する消費者教育を進めていく必要があると考えている。商工会議所をはじめとする関係団体と県が連携して消費者教育を進めていければと考えている。
委員	弁護士会は、県から出前講座の依頼がコンスタントにあり、対応している。出前講座に出かけると、何かしらの効果は感じられるので、今後も継続できればと考えている。
委員	私の所属する団体では、小学校や中学校を訪問する機会があり、いろいろな話を聞く。県の出前講座等により消費者教育は受けているが、インターネットでの消費者被害が後を絶たない状況にある。いろいろ困っている方がいるのでお知恵を貸していただきたいと考えている。
委員	愛知県で消費生活相談員をしている。相談の場でもカスタマーハラスメントが発生している。消費者（相談者）の中には、相談員に対して高圧的な態度をとる方がいる。カスタマーハラスメントについての県のお考えを説明願いたい。
事務局	カスタマーハラスメントは、委員ご指摘のとおり消費者は何を言っても許される王様と勘違いをしてしまうことで、消費者自身が加害者になってしまうこともあるため、行き過ぎた態度は防ぐべきというのが県の考えであり、消費者は王様ではないといった視点を取り入れた消費者教育の充実を図っていきたいと考えている。
委員	消費者の権利と責任について小学生、中学生から教えていただくとカスタマーハラスメントは随分減るのではないかと考えている。
会長	消費者の「8つの権利」（①安全が確保されること ②選択できること ③知らされること ④意見が反映されること ⑤消費者教育を受けられること ⑥被害の救済を受けられること ⑦基本的な需要が満たされること ⑧健全な環境が確保されること）と「5つの責任」（①商品や価格などの情報に疑問や関心を持つこと ②公正な取引が実現されるよう主張し、行動すること ③社会的関心を持ち、他社・弱者への影響を自覚すること ④消費行動が環境に及ぼす影響を理解すること ⑤消費者として団結し、連帯すること）は、中学校の家庭科で学習するが言葉が難しいので、もう少し具体的に教えていく必要がある。「8つの権利」と「5つの責任」のそれぞれの言葉を覚えるだけではなく、実際にどうすればいいのかを学校教育で教えていく必要がある。

事務局	議事（3）岐阜県消費者施策推進指針の改定について （資料に基づき説明）
委員	現行の指針は、「知」（消費者の多様性やライフステージ等に応じた消費者教育の推進）「相」（消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化）「連」（多種多様な団体とのネットワークの構築）の3つの柱で構成され、「連」の中で、消費者団体等との協働について、大きく取り上げていただいた。新たな指針は、施策の3つの柱として、実態に即した具体的な柱建てになっていると思う。消費者団体、事業者団体等との連携・協働について、引き続き取り上げていただきたい。私は、消費者ネットワーク岐阜のほか、特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海（略称：Cネット）に所属している。適格消費者団体であるCネットは、不当な契約の情報や表示などを差し止めすることができる。また、消費者に代わって裁判や訴訟をおこすこともできる。「施策の柱2」の施策に相談員の研修についての記載があるが、Cネットでは、研修の講師を派遣することもできるので、これらの記載について検討いただければと思います。
委員	一部の市町村において消費生活相談窓口体制の問題が深刻な状況にあり、県民生活相談センターのサポートが重要な役割を果たしていると聞いている。新たな指針の「施策の柱2」の主な施策に「（1）岐阜県県民生活相談センターの機能強化（地域における中核的相談機関）」とあるが、県民生活相談センターの機能をどのように強化するのか、また、センターをどのような位置付けにするのか、県の考えを説明願いたい。
事務局	県民生活相談センターの地域における中核的相談機関の機能強化については、市町村の相談窓口への支援を継続し、より丁寧に行っていくという意味合いで記載しており、特に新たな機能を追加するというようなことは考えていないが、センターの機能について提案があれば検討していきたい。
会長	新たな指針の計画期間は5年間（2025年から2029年）と長期間で、消費者を取り巻く環境は、ここ数年でも大きく変化している。パラダイムシフトという考え方で、新たなものに対し、いかに柔軟に対応していくかが大切だと考える。あまり内容を細かくすると新たなものに対応できなくなるので、大きな面で全体をカバーするような言葉を使っていくことが大切ではないかと考える。今回の事務局の説明は、まずは、指針の改定をこのような形で進めるといった報告である。
事務局	議事（4）消費者教育支援専門委員会委員について （資料に基づき説明）
会長	消費者教育支援専門委員会委員について、原案どおり指名してよろしいか。
委員	（異議なし）
会長	それでは原案のとおり指名することとする。 その他、事務局から何かありますか。 無いようですので、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

	ございますか。
委員	(無し)
会長	無いようですので、これで本日の議事を終了させていただきます。事務局に進行をお返しします。
事務局	大藪会長をはじめ、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。 これにて、本日の日程はすべて終了しました。ありがとうございました。