

令和6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6年11月27日（水）
10：00～11：30
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)
大成 朋広 (岐阜新聞社生活文化部長兼NIE担当)
三輪 聖子 (岐阜女子大学家政学部教授)
森川 清志 (中日新聞岐阜支社報道部長)
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)
國島 正人 (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)
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)

計 12 名

○議事

(1) 岐阜県消費者施策推進指針の改定について

○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）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）
会長	最初に金融経済教育を進めるにあたって学校や職域で何が進められるか、また、何を望んでいるかについて、ご意見等お願いします。
委員	岐阜県金融広報委員会幹事としてこの審議会に参加している。また、推薦団体は銀行のため、金融経済教育は今までも進めているが、金融経済は、変化し続けている。資料6「消費生活に関するアンケート調査結果」の間3をみると「消費者教育」を「受けたことはない」と回答した割合は48.0%と大変多い。資料3-2「【拡充】若年層への金融経済教育強化連携事業費」で説明のあった「県内の高校生向け出前授業」などで連携をとっていければと考えている。また、職域では、企業への理解を得ることができれば、新入社員に生活設計等の教育をすることは可能だと思う。
委員	全岐阜県生活協同組合連合会では、組合の規模に応じた研修教育計画を作ってみようと考えている。規模の大きい組合は、教育計画プログラムを作って取り組んでいるが、規模の小さい組合は、個人の自己啓発に任せるといった偏りがある。おそらく、他の団体も共通することだと思う。小規模な団体は共同で研修等に取り組む必要があると思う。新NISAの開始以来、投資に対する関心は高まっており、若年層の従業員等を守る必要性は感じているので、生協でも幅広く声掛けをしていきたいと考えている。
委員	私の大学の学生は、投資等に興味はあるがどうしたら良いのかわかっていない。家政学部のように経済的な科目がある場合はそこで対応できるが、そうでない学部だと全く触れないので、大学全体として金融経済教育に取り組む必要があると思っている。
委員	学校のアンケート調査で、小学生の子どもにも金融経済教育をして欲しいといった保護者の意見があった。次期学習指導要領で小学生の金融経済教育も進められていくのか、そのような情報をききたいと考えている。
会長	実際に私が小・中・高校の教科書、家庭科、社会科等の教科書を分析してみると、高校で急に金融経済教育の量が増えている。少し中学校におろして、中学の内容を少し小学校におろした方がよいと考えている。保護者も新たな金融について知りたいとの意見もあるので、保護者に対する教育研修も併せて行っていくとよいと考えている。
委員	若年層への金融経済教育強化連携事業に消費者ネットワーク岐阜をいれていただき身の引き締まる思い。どのように進めていけばよいのか考えているところ。金融経済教育は中学校ぐらいから進めていく必要があると考えている。会長と協力しながら、新しい指導案を作っていけたらと思っている。
委員	岐阜商工会議所は、いろいろな会合があるので、啓発資材等を配布するなどして協力していきたい。また、会員事業所を巡回するスタッフもいるので訪問時にリーフレット等啓発資材を配布することは可能だと思う。

委員	<p>特別支援学校の先生から生徒がお金に関して知識が不足しているといった話を聞いた。例えば、アルバイトをして稼いだお金を1日で使ってしまうとか、いろいろと不安な面があって、生徒たちにどのようにお金の教育をすればいいのか、悩んでいるといった話を聞いた。何か特別支援学校の生徒に対する金融経済教育について配慮が必要ではないかと思う。</p>
事務局	<p>特別支援学校の生徒に対する金融経済教育については、県では、特別支援学校（高等部）向けの消費者教育副読本「おっと！落とし穴」を県教育委員会特別支援教育課の監修により作成し、配布している。</p>
委員	<p>資料6「消費生活に関するアンケート調査結果」の問2の「あなたは、日頃、消費者トラブルの事例や解決方法、相談窓口などの消費生活に関する情報をどこで得ていますか」の設問で1番多いのが「テレビ・ラジオ」次いで「情報アプリ」「新聞・雑誌・書籍」と続き、下位に「SNS」がある。年齢によって、順位は変わってくると思うので、年齢層別の分析したものがあれば示していただきたい。また、「情報アプリ」「SNS」もいろいろあるのでその定義を示していただきたい。</p>
事務局	<p>ご意見いただいた年齢層別クロス表については、大藪会長から事前に指導を受け、現在、分析を進めている。「情報アプリ」「SNS」の定義と併せて、提示させていただく。</p>
委員	<p>（資料3-1-1【新】高齢消費者等見守りネットワーク構築事業費）岐阜県消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を立ち上げるとのことだが、具体的な内容等を説明願いたい。</p>
事務局	<p>現在、県内で岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市、瑞浪市、可児市の7市で消費者安全確保地域協議会が設置されている。県の協議会は市町村ネットワークによる見守り活動の支援や未設置市町村への設置促進の働きかけを行う。年1回程度、県の協議会をオンライン等で開催し、その場に未設置の市町村を含め、市町村にオブザーバーで参加いただき、委員の先生方からの助言等や県の情報提供等により市町村の活動の機運の醸成や設置促進につなげていきたいと考えている。また、県で作っていたポスターやチラシ等啓発資材もネットワークで作成し、ネットワークを通じて情報を発信することで啓発を強化していきたい。また、災害発生時にいち早く高齢者等に情報が届くようネットワークを通じた情報提供ということも考えている。現在、このようなことを想定しており、協議会の場で議論いただきたいと考えている。</p>
委員	<p>公民館を中心にサロンや研修を開催する等の活動をしている。参加する方は消費生活に関する情報等も得ることができるが、参加されない方は、そうでないため心配している。自治会等を脱会する方も多く、回覧板等、自治会を通じて発信する情報が届かない。このような場合、ご近所さんが見守らなければいけないのかとも思うが、これもなかなか難しい。コミュニケーションをとりながら対応することが大切ではないかと思う。</p>

会長	生協は県内39市町村と見守りネットワーク協定を結んでいる。夕食の宅配サービスは、現在、5千件くらい登録があり、高齢者宅を中心に配達しながら安否確認をしている。また、県から提供のある消費生活カレンダー等啓発資材を配達時に配布している。生協の組合員は介護事業などもやっているのので新しくできる県の消費者安全確保地域協議会において生協が連携できることを検討していきたいと考えている。
委員	岐阜県地域女性団体協議会も消費生活に関する講座等いろいろな講座を設けている。参加する方は良いが、参加しない方は民生委員や区長等を通して情報を発信している。幅広く啓発や情報発信するための工夫はいろいろしているがなかなか思うようにいかないの、他の団体と協力して啓発や情報発信をしていきたいと考えている。
委員	消費生活相談員をしているので、その立場からお話しをさせていただくと、最近、高齢者の消費者トラブルの相談が非常に増えている。消費者トラブルに巻き込まれる高齢者の傾向として、孤独な方が多い。孤独な方は、あまりいろいろな人とコミュニケーションをとらないので、情報不足になりがちで、トラブルに巻き込まれるのだと思う。そういった方にどうやって消費者教育をしていけばよいのか考えている状況です。
委員	私ども消費者ネットワーク岐阜は、市町村と懇談会をやっていく中で、県に見守りネットワークを構築して欲しいと考えていたので、今回、県のネットワーク構築事業の説明があり、よかったと思っている。市町村の中にはネットワークの設置は人手不足で手が回らないといった意見をよく聞くので、県の協力により見守りネットワークが設置できる、設置できなくてもそれに近い組織ができることは良いことだと思う。私は消費生活相談員をやっている。林委員の発言にもあったが情報が届かない方の存在があり、それをなくすにはどうしたらよいか皆さんと一緒に考えていきたいと思う。
会長	情報取得の問題は、高齢者だけではなく若い人の偏った情報取得も問題となっている。感覚的でよいが高齢の方は今でも新聞を購読しているのか。
委員	高齢者の新聞購読者は多いと思う。特に岐阜の方はいろいろなご意見を寄せていただいている。記事の中でも消費者被害の具体的な事件の記事は熱心に読んでいただいていると思う。
委員	日曜版を担当している。投書コーナーがあるが、60代から80代の投書が多いので高齢者の購読は多いと思う。50代以下は紙の新聞に関しては届きづらくなっているの、ネットの方にも力を入れている。
会長	県の見守りネットワークには教育機関も入れる予定となっている。高齢者は孫世代の言うことは結構聞く傾向にある。地域の子もたちが地域の高齢者を見守るということもできると思う。

委員	消費者教育ではないが、情報モラル教育をずっと小学校、中学校でやっていて、それがもう少し進んで、デジタルシティズンシップっていうことで、駄目なことだけでなく良い使い方も周りの人に伝えていこうということもやっているの、そういう観点でいいのではないかなと思った。
委員	大学生は、下宿すると地域の高齢者との関係性はすごく薄れると思う。自分の身内の祖父母に対して、消費者トラブルの注意点を伝えなさいとは言っているがどの程度関わっているのか、実態は把握していない。
会長	事務局から消費生活相談員のなり手がすごく少ないといった説明があった。相談員の多くが高年齢となっている。そこをどうするかは今後の課題だと思う。また、消費生活相談員に対するカスタマーハラスメントも結構あるので、嫌なことを聞くために相談員になるのは嫌だといった意見も聞いている。業界だけでなく行政もカスタマーハラスメントから守っていかなくてはならないと思う。
委員	相談窓口でのカスタマーハラスメントは、特に最近増えていると思う。本人はまともなことを言っているつもりで、みんなのためを思っていると言われるが、内容は消費生活相談ではないことが多々あるので、それを今後どう対応していくかは、組織の課題だと思う。
委員	一人暮らしの高齢者は、遠くのスーパーより近所のコンビニをよく利用する。宅配便の受け渡しとか、一人用の食事も手軽に買えるなどいろいろな役割を果たしている。コンビニを見守りの中に入れてはどうかと思う。
事務局	コンビニと直接の連携ではないが、見守り連携啓発事業でヤマト運輸の協力により特殊詐欺に関する注意喚起を印刷した宅配伝票を作成し、ヤマト運輸を取り扱うコンビニに置いてもらい啓発しているので、事実上、コンビニに協力いただいている。また、県は、各コンビニと連携協定を結んでいる。コンビニとの連携についてはどのような形がよいのか検討していきたい。
委員	資料4の指針の61ページ「【施策17】災害時等における消費生活の安心の確保」の【現状・課題】の2つ目「生活関連物資等の物価高騰や不足等が生じるおそれがあることから、被災地域及びその周辺地域等における生活関連物資等の需給や価格情報の収集を適切に行い、非常時においても迅速な情報収集を行うことが求められています。」の項目は非常時の対応として重要なことであり、引き続き監視体制、情報収集・発信の機能を維持していただきたいと思う。また、その下の【具体的な取組み例】49「災害時における消費者に対する適切な情報提供」は、私たちの岐阜県でも、南海トラフ級の地震が発生するリスクは高まっているので、おそらく県の防災計画の中で、この取組みの実行計画、実施計画ということになると思うが、ここに書いてあるような、迅速かつ適切な情報提供というものは、緊急時に求められると思う。マスコミと共同してやるという手段もあると思うが、市町村と連携した情報提供が本当に必要だと思うので、協議会のテーマになると思うが、日常的な情報提供のネットワークづくりを是非、県全体で目指していただきたい。

会長	災害時等における防災部門との連携はどうなっているのか説明願いたい。
事務局	災害が発生した場合は、オール岐阜県庁での災害対策本部が立ち上がり、消費生活部門を県民生活課が担って情報収集、情報発信をしていくということで、オール岐阜県庁の中の1部門として、連携を図らせていただくことになる。例えば、災害ではないが新型コロナの発生時にマスクが非常に不足したり、物資だけではなく、健康など多岐にわたる情報を県民が求めているときに、県民生活課の中に、総合相談窓口を設けて、防災だけではなくていろんな部門と連携しながら、県民の皆様の相談に対応していくというようなこともやらせていただいている。また、災害時に弁護士会や司法書士会と連携を図り、法律相談の窓口を設置するといった仕組みもできており、防災部門や県庁内の関係課と横の連携を図っている。
会長	事務局からピンバッジについて説明願いたい。
事務局	啓発として、委員の皆様に着用いただきたいということで、ピンバッジの製作を進めており、ご意見いただければと思う。今回の指針の中でこの「188」や「消費者ホットライン」の認知度があまり上がっていないこともあり、先に当課が実施した食品ロス削減に向けたポスターや標語のコンクールで優秀な成績をおさめた県立岐阜各務野高校の生徒にデザインを依頼したもので、「188」と岐阜の「G」と電話を組み合わせたデザインとなっている。このデザインで委員の皆様にご賛同いただけたら、年明けぐらいを目途に、製作し委員の皆様のお手元にもお届けしたいと思っている。
会長	デザインの色について、弱視の方等に見えにくくないかどうかを確認していただきたい。また、188の数字をもう少し上げて数字の8が欠けない方が良いと思う。このデザインでステッカーを作って、事業者等に配布するのも良いのではないかな。
委員	緑色は、色弱の方には見えにくいときいたことがあるので、確認していただきたい。
会長	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。