

(様式第1号)

平成30年度 第2回芦屋市消費者教育推進地域協議会 会議録

日 時	平成31年2月5日(火) 15:00~17:00
場 所	公光分庁舎 南館2階 会議室2
出 席 者	会長 上田 孝治 副会長 川崎 和代 委員 佐藤 洋子 永瀬 隆一 阪口 忠之 三谷 百香 野本 知子 志水 幸治 木下 新吾 茶嶋 奈美
欠 席 者	なし
事 務 局	森田市民生活部長, 船曳地域経済振興課長, 亀岡消費生活係長, 石原消費生活係員
会議の公開	■ 公開
傍 聴 者 数	0人

1 会議次第

(1) 開会

(2) 議題1 平成30年度取組状況について

議題2 第2次芦屋市消費者教育推進計画について

①計画の期間について

②アンケート(市民意識調査)内容について

③計画策定スケジュール(案)について

(3) 閉会

2 資料

(1) 次第

(2) H30取組状況確認シート

(3) 現行計画策定時のアンケート

(4) 第2次芦屋市消費者教育推進計画策定業務スケジュール(案)

3 審議経過

(1) 開会

<森田市民生活部長あいさつ>

(2) 会議成立要件等の確認

(3) 議題 1 平成 30 年度取組状況について

平成 30 年 12 月に、芦屋市消費者教育推進計画の取組状況について各担当課に照会。照会内容は、「平成 30 年度取組内容（見込）」、「評価」、「努力した点、実施効果、未達成の理由、課題等」、「平成 30 年度以降取組内容（改善案等）」、「改善案達成年度」。なお、「評価」は A B C の 3 段階とし、A が「達成できた、または前年度に比べ進んだ」、B が「ほぼ達成し維持・継続して行った、または達成に向けて取組中、または検討・準備段階」、C が「達成できなかった、または前年度に比べ後退した」。あくまでも 12 月時点での各課による自己評価であり、単年度評価となっている。

昨年度からの評価がよくなったものや、新たな取組を行ったもの、未達成のものについて事務局から報告し、委員に計画の進捗状況及び評価を確認してもらうとともに、改善点等の意見を聞く。

以下、事務局より変更点や補足等を説明。

- 4 ページ、3-4 「食育講座を共催する」、3-5 「食育に関するパンフレットを発行する」
- 5 ページ、3-10 「必要時に最新情報を交換する」
- 6 ページ、3-12 「マンションの掲示板などに啓発チラシを掲示する」
- 8 ページ、4-5 「小学生が商店街を体験する」
- 9 ページ、4-9 「ゲストティーチャーを迎えて消費者教育の学習を実施する」
- 9 ページ、4-12 「高校生、大学生と協働で消費者教育講座プログラムを構築する」
- 12 ページ、1-3 「地域の見守りの観点から、市内事業者へ情報提供を行う」

（事務局 亀岡）以上、12 月時点における各課の実績見込等について、ご報告させていただきました。昨年に 1 度みなさまより助言いただいておりますが、参考に取り組んでいるものも、なかなか反映できていない部分もありますが、取組内容などについて、ご意見、改善点、アドバイスなどありましたら、お願いします。

なお、今説明していない項目については、資料に記載のとおりですが、何か気になる部分などありましたら、よろしく願いいたします。議題 1 の説明は以上です。

（会長）ありがとうございました。ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問等がございましたら、お願いします。

- 8 ページ、4-6 「保護者を対象とした子どもの消費生活トラブルなどに関する研修会を開催する」

（野本委員）課題等のところに「育成愛護委員だけでなく、学校関係者や保護者など、広く研修会の参加を働きかける」とありますが、かなり前から構成団体として芦屋 PTA 協議会が入っていて保護者の方向けに案内を配っていますし、毎年中学校の校長先生にも参加いただいていますので、この書き方は違うかなと思います。今年の研修会は昨日の時点で 100 人ぐらい申し込みがあると聞いていて、子育て世代にとってスマホに関するトラブルというものにすごく真剣に向き合っていると感じています。

また、10 月に消費生活センターにお願いして、愛護委員さん向けに消費トラブルのセミナーをしていただきました。そこでは、民法改正に伴う成年年齢引下げによって、今 14 歳の子どもたちが、18 歳で成年を迎え、早くもクレジットカードも契約できてしまう。高校 3 年生で色々とばたばたする時にトラブルに巻き込まれたらどうやって対処したらいいかということについてお話していただ

きました。参加人数は他のイベントと日程がかぶってしまい多くはなかったのですが、若い保護者の方、愛護委員としては1, 2年目の方も参加していただきました。話を聞いていて、はっとすることも多かったようで、クレジットカードのパンフレットも子どもと一緒に見たという報告もたくさんいただきました。

話はそれでしたが、この「学校関係者や保護者など、広く研修会の参加を働きかける」というのは既にできていることかと思えます。

(会長) 評価が昨年度のAから今年度Bに下がっていますが…。

(事務局 亀岡) 愛護センターの方に回答いただいたのですが、おそらく継続しているという意味でB評価にしているのかと思えます。愛護センターに確認し、評価について修正します。

#### ●9ページ, 4-10「子どもの消費生活トラブル事例を載せたパンフレットなどを配布する」

(会長) リーフレットの配布をしたということで、B評価になっていますが、A評価でもいいのではないのでしょうか。

(木下委員) 継続ということでB評価としました。

(会長) なるほど、そういう観点ですね。ただ、達成指標の内容はできていますね。

(事務局 亀岡) そうですね。それではA評価としていいですね。修正させていただきます。

#### ●9ページ, 4-12「高校生、大学生と協働で子ども向けや高齢者向けの消費者教育講座プログラムを構築する」

(野本委員) 次年度以降の取組のところで、「イベントにおいて、学生や消費生活サポーターにボランティアをお願いする」とあります。私自身も消費生活サポーターの講座を受講し、勉強をさせていただきました。なかなか中身が濃いことと、参加されている方はやる気に満ちている方が多いことにびっくりしました。第一線で働いてきた方が、お仕事を退職し緩やかになったことで、地域に貢献できることを探しているという方が多かったので、ぜひその機会を与えて欲しいと思います。

最近では色々なイベントに県立芦屋高校ですとか他の学校もですが、書道部のパフォーマンスが人気で、活躍しています。1回目は学校で考えたことをやって、2回目は消費に関することを書いてもらったら皆さんの心をつかめるのではないのでしょうか。その時に啓発グッズを配るといいと思います。

#### ●4ページ, 3-5「食育に関するパンフレットを発行する」

(佐藤委員) コープこうべも食を中心に商品を扱っていますし、SDGsやエシカル消費など色々と活動を行なっています。パンフレットを芦屋の事業所に置くことも可能だと思います。たくさんの方に知っていただいた方がいいかと思えますので、事業所は不特定多数の方が来られますので、そういった形でお役立ちできるかと考えています。

(事務局 亀岡) ありがとうございます。

#### ●9ページ, 4-11「成人年齢前後に必要な知識の講座を開催する」

(会長) 達成指標としては講座の開催ですが、取組内容はリーフレットの配布となっています。これは何か難しい点があるのでしょうか。

(事務局 亀岡) 受け入れてくれる学校を探すのが難しく、講座の開催には至っていません。市外の学校に通う方もおり、市内の成人年齢前後の方全員にするとすると、特定の学校で行なう形では難しいです。今考えているのが、次年度以降の取組に書いてあるように、市内居住の成人年齢前後

でデータを切り出して、全員に配布するという方法です。

(会長) 講座の開催はフィットしない点があるということですね。

(事務局 船曳) 中学校、高校にお話はしてみたのですが、かなり厳しいカリキュラムの中で、消費を入れるのがなかなか難しいところです。

(会長) 確かに、講座にこだわる必要はないかと思います。講座をしたところで寝ているだけかもしれないし、どうしても人数的に絞られてしまう可能性があるのですが、次年度以降になるかもしれませんが、指標含め考えていきましょう。

(事務局 亀岡) 目標自体は必要なことですので、形を変えてでも目標を達成できるよう取組を考えていきたいと思っています。

#### ●10ページ, 5-1「障がいのある人向けの「消費者トラブルガイドブック」を配布・活用する」

(野本委員) 支援事業窓口や特別支援学校で配布をしているということで、次はロコミが必要かと思っています。先日、愛護委員のパトロールの際に高浜町のライフサポートケアの1階のカフェを利用して、とてもおいしかったです。それは全て障がいの方がゆっくりじっくり、プロの方に教えてもらいながら手作りされているそうで、本当においしくいただきました。

ロコミというのは、そういった事業所で働いている障がい者の方へ、10分程度でも消費生活センターのPRやトラブルについてお話しすれば、障がい者の方のネットワークに乗る可能性があると思います。他にも事業所はたくさんあるかと思っていますので、訪ねてみたらどうでしょうか。

#### ●10ページ, 1-2「地域の見守りの観点から、市内事業者と情報交換行う」

(佐藤委員) コープこうべでは、宅配を行う職員が見守りを行っています。現在流行しているトラブルの事例などは、宅配の職員も情報を持っている方が感知しやすいかと思っています。情報提供いただければ、朝礼の時など事例を紹介させていただけます。登録者数が多いので、たくさんの方と関わる担当職員が知識を身につければ見守りという観点では非常によいと思います。何の情報も持たず動くより、ある程度でもどういうトラブルがよく起こっているか頭の隅にでもあれば、感知しやすくなると思います。

(事務局 亀岡) ありがとうございます。いただいたご意見については、各課へ報告し、取組に生かしていく予定です。

#### (4) 議題2 第2次芦屋市消費者教育推進計画について (①計画の期間について)

(会長) それでは、議題2の「第2次芦屋市消費者教育推進計画」の①計画の期間について、事務局より説明をお願いします。

(事務局 亀岡) 現在の計画は平成31年度(来年度)で終了となっております。つきましては、32年度以降の消費者教育について、来年度、新たに計画を策定する必要があります。現行の計画は、初めての計画ということもあり、平成29年から平成31年までと、3年間を区切りとして策定しました。現行の計画を通じて、様々な取組を実施し、また見直すことで、ある程度、方向性を示すことができ、また実施主体の意識も変化していったのでは、と考えております。つきましては、次期計画の期間を5年間とし、まとまった期間を設けることで、中長期的な視点からの取組を行うことができるのではと考えております。

一方で、電子マネーや仮想通貨など、消費者を取り巻く環境は変化しておりますので、その変化

に対応していくためにも、現行と同様の3年間を区切りとする、といった考え方もあり、皆様よりご意見をいただきたいと考えております。

(会長) ありがとうございます。次期消費者教育推進計画の期間について、3年にすべきか5年にすべきかご意見・お考えをお聞かせいただければと思います。質問も含め、何かありましたらお願いします。

(副会長) この1, 2年で、電子マネーやキャッシュレス決済での還元サービスの普及などがめまぐるしいです。私自身、クレジットカードは利用しますが、キャッシュレスというのは不慣れで、携帯電話を使った決済を若い人はどんどん取り入れています、高齢者はまだ対応できていないです。プリペイドのICOCAなどは使いますが、まだまだ現金払いです。めまぐるしく変わっていくので、ついていけない。1, 2年でどんどん変わっていくから、5年となるとますますですよね。ですから短い期間、特に消費税が上がるタイミングですから、3年でも長いのではと感じるほどです。変化についていけるのかな…という感じです。

(会長) 仮に3年とすると2020年度から2022年度の3年になります。5年だとすると2020年度から2024年度の5年です。関連することを言うと、成年年齢の引き下げが2022年の4月からです。それと、兵庫県の消費者教育推進計画の改定版が2021年の3月に策定されます。事務局で、他市町村の状況などご存知のことがあればお教えいただけますか。

(事務局 船曳) 5年のところが多いかと思います。ただ、副会長がおっしゃったように、情勢がものすごく変わっていつているので、3年としても3年前の状況と全然違うと思います。5年の場合でも3年の場合でも、単年度ごとの見直しというのは必要になってくると思います。

(会長) 消費者教育推進計画という割と抽象的なものがありながら、今日やっているような取組状況の確認は随時行っていくわけですよ。計画が3年なのか5年なのか、動きが早い時代ですので、どうするかというところですが。兵庫県の計画は3年で、他市町村では5年が多いということでした。どちらが正解というわけではないので、ご意見をいただければと思います。

(永瀬委員) 事務局の説明の中で、現行の計画をあと1年度残す中で、方向性は示せたという事でした。方向性は変わらず、単年度でも細かいこと修正・訂正を行っていくということですね。それだと3年でも5年でもあまり変わらないということですかね。

(事務局 船曳) 消費の計画自体が初めてで、何もないところから初めて取り組むところから始まって、今やっと土台ができたという状態です。おそらく、新しいジャンルがどんどんでてきているので、これにプラスアルファ加えたものになりそうです。

もし5年にするのであれば、全く聞いたことのないような危機が出てくると思うので、それを想定した大きい枠を組んで、細かく1年で目標を立てることになると思います。3年の場合でもどうなるかは分かりません。3年前にペイペイ(QR決済)なんて想定もできていませんでしたから。いずれにしても3年とか5年の計画で細かいところを追っていくのは無理だと分かってきたので、手段は実際の状況に合わせて変えていくしかない。大枠と、プラスで新しく出てきたもの、実際に被害に合っていて困っているものを解消するというを前提として組んでいくことになるかと思います。

(永瀬委員) 個人的な意見としては、副会長と同じで、日々変わっていくので、あまり長くするよりも短いほうがいいかと。加えて、方向性として今の協議会の構成の再検討も必要かと思います。5年と決めてしまうと、この委員は変わらないということですよ。その中で担当が交代しても継続

していけるかとか。それと、どんな計画でもそうですが長くすればするほど、目標や目的をぼやかしていくしかないというところがあるので、そこはぼやかしていくのか、先ほど事務局からあったように、新たな事例があれば柔軟に組み込んでいけるのであれば長くてもいいと思いますし。3年と5年のそれぞれのメリット・デメリットがあまり見えてこないです。どちらにしてもやりようがあると思うし、どっちがいいか分からないですね。

(会長) 芦屋市の消費者教育推進計画はかなり細かく具体的です。あそこまで具体的に5年の計画を作ると、陳腐化してしまうという印象はあります。それは3年でもそうですね。計画にどこまで書き込むかというのに関わってくるかと思いますが。

(永瀬委員) 来年度の1年間で3年の計画期間が終わりますよね。その時に結果の報告というのはあるのですか。その結果によって次の結果を確認するのが3年か5年かわ変わってくると思います。来年の今の時期にはある程度の結果を何らかの形で報告するということですよ。

(事務局 船曳) 来年度の計画策定スケジュールの早いうちにアンケートをとることになっています。現行の計画を作る時にもアンケートをとっていき、その後の経緯を見ながら、新しい問題がないかを合わせて見ていくことになります。

まず、アンケートの結果として、この現行の計画があったことによって、どのくらい状況が変わったか、改善をしているかを見る中で、次の計画の持ち方にある程度は影響してくるかとは思いますが。この2年の間に、色々な形でゴールに行き着くよう各団体が努力してくださったので、最初の想定では3年間かかると思っていたのが2年で終わっているのがほとんどです。あとは皆さんのアドバイスのおかげで3年目にはもっと達成項目が増えると思います。次の、もっと高い目標値を設定することになってくるかと思いますが。報告としては来年のこの時期になるとは思いますが、おそらく達成した、計画全体として概ね達成したという結果になると思います。次期計画のアンケートの結果としてこれほど芦屋市の状況は変わった、変わっていない、もしくは新しい状況が生まれているという結果が見えてくると思います。現行計画の報告と次期計画のアンケート結果の2つの指針的なものが出てくると思います。ですので、来年はアンケートの結果を見つつ、併行して現行計画の達成項目も見ながら、次の計画を立てるという作業になると思います。

(会長) 他に何かご意見はありますか。今は新しいことに対応できるため3年の方がいいという意見が多いですが、そうではないという意見があればぜひお願いします。

(阪口委員) 次の計画を3年とするのならば、3年後に起こるであろうことの想定はできるのですか。この4月からほとんどの金融機関で電子決済を取り入れるようですが、それにかかる消費トラブルなども想定して計画するのか、従来結果が残っているものを継続するのかで全然違ってくる。2年後のこととなると、私はもうついていけなくなる。キャッシュレスも広まってくる。企業にもメリットがあるから、上海に行くと、お店でお釣りがもらえないとか、現金なんて扱ってないということもある。東京オリンピックや大阪万博もある。普及のスピードが速い。結果を踏まえながら、となると、手遅れになるだけで、先取りしていかないとだめでしょうね。過渡期であるこの時期に、3年の計画は難しいと思う。今までカードで決済していたのが、スマホで決済するようになるわけで、全然違いますよ。カードだったら子どもが使える範囲を決めて、上限を設定するという防御もできた。今の若い人は全部スマホに入れているから、全て持って行かれる可能性もある。口座を分けて、スマホと連携している口座には20万円までしか入れない、持って行かれても20万円だ。そういった教

育をしていくのか。この3年間の先取りの計画というのはどうやってたてるのか。起こるべき経済トラブル・消費トラブルをどうやって想定していくのか。

最近、警察がお知らせをしているが、スマホの乗っ取りというものもあるでしょう。あんな事態になったらどうやって対応するのか。永瀬さんぐらいの年代だったら電子決済は利用するでしょう。

(永瀬委員) そうですね。

(阪口委員) 我々の世代だとできない。

(永瀬委員) 3年、5年はさておき、この協議会は解散するのですか。3年なり5年なりを繰り返していくと、我々も定年退職だったり、世代が変わって老人になったり、それでもまだこの協議会は続けていくのですか。例えば、芦屋市民はもう消費者トラブルに巻き込まれないとなったら、この協議会は解散するという最終的なゴールがあるのでしょうか。色々な市で色々な協議会がどんどん増えていく。全てがずっと継続していくのでしょうか。

(阪口委員) それは課題だと思う。人員を入れ替えて、30代、40代の人に入ってもらわないと議論できない。

(事務局 船曳) 新たに計画を立てるときに、推進する協議会はできると思いますが、現行の計画が3年スパンですので、一旦区切りだと思えます。関わってくる人というのも、このメンバーからプラスアルファ、他のジャンルからも来ていただかないといけないかもしれませんし、現行計画が始まった時に生活安全面・防犯面との連携がこれほどまで高まると思っていなかったのですが、実際には犯罪的な要素が高まって来ていますので、その部分で綿密な連携が3年前より必要になって来ている状況です。他の方面と繋がらないと解決できないことが、おそらく出てくると思えますので、1年後にメンバーが決まっていればそれはそれでいいですし、この方面の人がいないと話が進まない、というような状況であれば入っていただかざるを得ないと思えます。ただ、本当に何があるか分からないというのは皆さんがおっしゃっている通りですので、現行の計画を立てるときにも、どんな状況になるのか、今のような状況になるとは思っていませんでしたから…。ただ、どんな状況であろうと自分がちゃんと勉強していくことによって自分を防衛する力を高めることと、地域で見守るということによって問題を解決する、この2本立てで来ているので、結局この芯の部分はおそらく変わらないと思えます。ただ、地域の見守りの仕方今とずっと一緒というわけではないと思えますし、その時の状況に合わせて、メンバーに入っていただくことになるかと思えます。

(三谷委員) 私は計画の策定の段階から関わらせていただいているので、3年というスパンですと、覚えていられて、自分の思っていることを見直すことによって、自分自身に置き換えた時にも意見をいいやすいというのがあると思うので、想像のつかない5年後というよりは、身近なところで手の届く範囲で3年のほうがいいのかと思えます。

(会長) ありがとうございます。3年のほうが機動的な対応ができるのではないかと、それでもむしろ長いのではないかと意見もあるかと思えます。これらをもとに検討をしていきます。

#### (5) 議題2 第2次芦屋市消費者教育推進計画について (②アンケート内容について)

(事務局 亀岡) お配りしております「消費生活に関する意識調査」をご覧ください。これが現行の計画の策定時に実際に使用した意識調査の原稿です。次期計画の策定にあたり、来年度に市民のみなさんに意識調査を同じように行う予定です。比較が必要な項目は、ある程度比較ができる形で

新たにアンケートを作成する予定です。成年年齢の引き下げや先ほど話題にもなったキャッシュレスなど決済手段が増えていることもあって、何か追加したほうがいい項目などがありましたら、ご意見をお願いしたいと思います。いただいたご意見をもとに事務局で協議し、アンケート案を作成します。次回の協議会で、最終案をご覧いただいて改めてご意見いただく予定です。

(会長) ありがとうございます。次期計画策定にあたっての意識調査について、ご意見がありましたらお願いいたします。

(野本委員) 6ページの間7なのですが。「消費生活の知識について、あなたはどの時期に知るのがいいと思いますか？」という設問文のところに、「2020年4月から成年年齢が18歳になり、親の同意なしで契約できますが～」というように入れたら、皆さんの意識が変わるのではないかと思います。

3ページの5ですが、これはわざとパートやアルバイトと書かないのでしょうか。たぶんパート・アルバイトの方は選択肢2番になるかと思うのですが、それをはっきりと書いてあげた方が一般の人は分かるのではないかと少し思いました。

(永瀬委員) 正規雇用かどうかで分けるということですか。

(野本委員) 正規雇用じゃないから私はどこに当てはまるのだろう、となってしまう。迷ってしまう人も出てくるのではないかと思います。パートはちょっとしているけど家事専業者、だとか。そういった方はすごく多いと思うので、迷ってしまうのではないかと思います。

(事務局 亀岡) 働いている方は全員選択肢2になると思います。正規かパート・アルバイト関係なく、働いている方を一括りにするためにこの表現にしたのかと思います。

(事務局 船曳) 会社で消費に関する情報を得られるという前提だったのですが、どうもそうではないこともあるようです。社内で雇用関係にかかわらず、社員教育の一環として情報を得られているという前提だったんですが。

(副会長) 選択肢4番と5番の家事専業者と無職ですが、私は無職と言うときもあるのですが、たまに主婦を選ぶこともあります。でも主婦は無職なのか、迷いますね。

(野本委員) ありますね。迷いますね。

(副会長) アンケートに答える時に、1つだけと言われるとどれにしようとなります。複数選べるときには割と答えやすいですね。いつもどちらにつけるべきか迷うので。

(事務局 船曳) 職業については考えます。

(永瀬委員) 正規・非正規によって分けるかどうか。非正規だと保険がらみで消費者トラブルが発生する可能性がある。正規だとなかなかそういうことはない。正規・非正規を分けて知りたいのかどうかになるかと思えます。非正規が会社に雇われている契約社員なのか、あるいはパートなのかでそこも違って来るかと思えます。

(副会長) よくパートっていう欄がありますよね。

(永瀬委員) そうなると、学生であってパート・アルバイトというのものもあるから。1つだけじゃなくなりますよね。

(事務局 船曳) 市が調査する際は、最近は「主たる職業」といった表現にしています。その人が思っている主観の「主たる職業」ですが。

(永瀬委員) 極端な話をすると、言わないかもしれないけど、正規雇用であってもパートをしている人もいますよね。無記名であれば丸をしてくる人もいるかもしれません。



(副会長) アンケート内容はこの職業選択があるかどうかによって差が出てくるものなのでしょうか。

(事務局 船曳) 年齢、性別によってかなり属性が変わってきて、職業形態は主に家にいらっしゃることで伝達手段が十分に得られない可能性があるというのが最初の想定でした。何となく想定していたのは、リタイアされてお勤め先との関係が切れている方や、あまり社会活動をされていない主婦の方です。本市の相談の傾向と属性を何となくでも確認したかったんです。

(副会長) 専業主婦の方が、会社勤めの男性より情報をよく知っているし、地域でも女性の方が活発にされていて、適応できていますね。

(事務局 船曳) 傾向ですが50代の主婦の方で、お家にいらっしゃるの方が、地域の消費者力が高いんです。その方たちが主力で、地域で怪しい人を見つけたり、センターに電話をくれたりします。ですから、そういった方は相談コーナーを知っているのではないかと思っていたんです。結果的にその層だけ認知度がぐんと高くなっているのではないかと思っていたのです。実際、傾向的にはそうでした。お勤めの方だと消費生活センターにたどり着くまで随分時間がかかる。

(会長) 他の項目と関連させた分析などはされるのですか。

(事務局 船曳) 内部的にはします。公表するかはサンプル数によります。

(永瀬委員) そういうことですね。どういう人がどう回答しているか振り返るわけですね。

(会長) 現行の計画ですと、年代ごとに参加したいテーマが表になっていて、年代とリンクした形でデータ分析をされているようですが、職業別のものは計画には載せていないですが、内部では使っているということですね。

(事務局 船曳) 計画に載せかえたものとしては、年代層が低ければ低いほど相談しないという傾向がある。おそらく実際はトラブルにあっているのに、相談数はものすごく少ない。年齢構成上の比率より圧倒的に低いので、勤めていて忙しいかというよりは、相談していいかも分かっていないのではないかというのが現行計画のベースの分析だったんです。自分が消費者トラブルに巻き込まれていることに気づいていないのではないかと、というのが最初の想定です。消費者教育が必要な年代が下の年代にいる感じがします。

(永瀬委員) 職業についての設問については、複数の形態で働いている人もいるので、複数回答にしては。正規雇用だけドアルバイトをしている、という人もいる。

(事務局 船曳) そうすると、属性ごとに集計・分析をした時に、答えが1つにならず、クロス集計ができなくなり、得たい結果を得られなくなる。例えば、正規雇用しながらアルバイトをしている人が保険の被害にあったときに、その原因がわかりにくくなる。会社からきちんと情報を与えられているのに被害にあうのは、本人の努力不足なのか、何なのか、という話になる。

(阪口委員) 学生でも青色申告している人もいるよね。フリーターは無職なのか。

(三谷委員) 本人がどう思っているか、ですね。

(事務局 船曳) 主観と現状が違う可能性はありますね。

(三谷委員) 性別は「その他」は作りますか。

(事務局 船曳) はい、今回は作ります。

(副会長) 回収率はどれぐらいですか。

(事務局 船曳) 前回は52%です。

(副会長) 督促はかけるんですか。

(事務局 船曳) 前回は消費に関するアンケートが全く初めてだったので、怪訝に思われたかもしれないですが、少しでも消費生活センターの知名度が上がってれば、回収率は上がるかもしれません。

(副会長) 無作為で送付とありますが、男女比率は半々ぐらいにするんですか。

(事務局 船曳) 年齢と男女比率は、人口構成比率にあわせています。それでも回収率は圧倒的に高齢の方からが多かったです。時間があるかどうか、というのもあると思いますが、関心度合いが違うんだと思います。

(副会長) 項目がたくさんあると出しづらいのもあると思います。これぐらいならいいと思いますが。チェックするぐらいならいいと思います。

(会長) 前回の計画を立ててから3年間でやったこととかを踏まえて、追加する設問などはありませんか。実際にこういうことをやってみただけ、そこについてどういう意識をもったのか、など。計画自体を知らないということもあり得ますね。

(事務局 船曳) 地域での見守り力が上がっているかどうか、というのは確認したいので、そういうことが感じられるような内容があるかどうか。

(永瀬委員) 気になるのが、問7に比較して、問11は必要なのか、という点ですね。問7なら成人年齢が変わるし、みなさん興味があって、考えて答えてくれると思いますが、問11はどれが必要だと思いますか、と聞かれて、すごく活動している人もそうでない人も、全部チェックすると思うんです。わかっているならやったら、と。逆に1番から4番の活動をしているけれども、それでも足りないものを聞くのか、この中でやり切れてないものを聞くのか。少し設問の内容を変えた方がいいと思います。会長の話にもつながると思いますが、こういうことを実際やってきたけども、何か実感はありますか、みたいな質問にすれば、この3年の成果がわかると思います。

(事務局 船曳) あなた自身が気を付けるようになりましたか、といったようなことは確認したいと思います。

(永瀬委員) 4ページのところですが、相談件数は増えているんですか。

(事務局 船曳) 相談件数は減っています。ただどちらがいいというものでもなくて、増えたら増えたで単にトラブルが増えている可能性があります。減ったら減ったで、トラブルが減っているのかというと、そういうわけではなくて、単に相談しづらいうだけ、かもしれない。感覚的には人口の1%ぐらいを保っていたいと思っています。相談の内容自体は、簡単なことに引っかかっているケースよりは、本人もがんばって注意したけど結果的に無理だったといったケースや、ぎりぎり騙されなかったけど、他の人のために情報提供します、といった相談が増えているので、そういう意識を持った人は徐々に増えてきていると思います。

(永瀬委員) 要は、発生件数分の通報件数の差が泣き寝入りの件数ですよ。それを避けたいわけですよ。

(事務局 船曳) 発生件数がわからないだけに、難しい。最近メールやはがきでの架空請求が増えているんですが、一体何人に送ったのかが分からないんですよ。

(副会長) これからスマホをみんなが持ち出すと、ますます大変ですね。オレオレ詐欺はだいぶ浸透してきていますけど、今度キャッシュレスなどが流行ると怖いと思いますね。コンビニで電子マ

ネーを買って払わされる分なども、知らなかったら払ってしまうと思います。

(木下委員) 消費生活トラブルというと不当な支払などはわかるんですが、けがしたりとかも多いんですか。

(事務局 亀岡) 多くはないですが、製品事故などはありますね。健康食品などで発疹ができたなどもあります。

(阪口委員) 消費生活は多岐にわたるので、一括りにするのは難しいね。例えば6ページの消費生活に関する知識のところでは、大まかな冊子を作って、対応方法などを書いたものを全市民に配って、その中で個人で解決できないものを消費生活センターにという感じになるんでしょ。大人を教育するのは非常に難しいから、まずは学校で教育する必要がある。自治会などでも冊子があれば、行事などで啓発するのもできる。根拠がないと言えないから。

(会長) 問6と問8は少し重なっている。問6はどのようなセミナーに参加したいか種類が書いてあって、問8は18歳で得ておく知識ということで表になっていますが、若干重なっているので整理したほうが良いと思います。問7は、どの時期に聞くのが良いと思いますか、という質問ですが、選択肢に「学校で」などと時期と方法が組み合わさっているので、時期だけを聞くのか方法を絡めて聞くのか、選択肢の作り方を考えた方が良いと思います。

(志水委員) 問2の「どこにも相談しなかった」という選択肢が一番上に持っていった方が良いと思います。

(会長) 実際相談しなかったと回答した人の割合が一番多いですね。

(茶嶋委員) 3ページの7で、地域の活動のところに、コミスクを入れてもらう方が良いと思います。4ページの間2の選択肢にも出てきていますので。

(阪口委員) 問1の「経験したことがある」では、具体的にどんな経験をしたのか、簡単に書いてもらっては。

(野本委員) それはとても良いと思います。消費者トラブルに自分があっているかわからないというのがまずあるけれども、選択肢があれば、スマホや製品事故、健康食品でのトラブルなども消費者トラブルに入ることがわかるし、それで初めて知る人もいるかもしれないです。

(永瀬委員) カスタマーハラスメントも見えてくるかも。従業員が土下座しなかった、と書いてくる人もいるかもしれない。

(阪口委員) そういう選択肢や自由記述が付け加われば、参考になると思う。

(野本委員) そうなれば、アンケート自体が啓発活動になりますね。

#### (6) 議題2 第2次芦屋市消費者教育推進計画について (③計画策定スケジュールについて)

(事務局 亀岡) 「第2次消費者教育推進計画策定スケジュール」をご覧ください。スケジュールとしては、6月にアンケートを送付、7月に集計・分析し、8月に素案策定、その後修正し、12月にパブリックコメントを実施。それを受けて、素案修正を行い、3月に策定となります。この協議会では、まず、4月にアンケート案についてご意見いただいた後、9月頃に素案に対して協議、そして2月頃に、パブリックコメントを受けて修正した計画に対してご意見いただきたいと考えております。あとは、現在の計画がまだありますので、今回のような形で実績見込の報告等をさせていただきます。計画策定については、引き続きみなさんにご協力いただきたいと考えておりますので、よろしくお願い

いたします。4月以降、異動や役員交代等により変わられる方もいらっしゃると思いますが、その際は改めてお手続きが必要となりますので、御協力よろしく願いいたします。

(会長) ありがとうございます。何かご質問等ありましたら、お願いいたします。協議会は全部で3回ということですね。

(事務局 亀岡) はい、そうです。

(会長) その他特に質問がないようであれば、本日の議題はこれで終了といたします。長時間ありがとうございました。

(3) 閉会