

令和4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	令和4年10月14日（金）10：00～11：30
場 所	芦屋市男女共同参画センター大会議室
出 席 者	会 長 上田 孝治 副会長 川崎 和代 委 員 村上 順子、永瀬 隆一、阪口 忠之、入江 祝栄、 東矢 道明、野村 大祐、岩本 和加子 欠席委員 三谷 百香
事 務 局	市民生活部部长大上 地域経済振興課 課長平見、消費生活係長山本、課員松原
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 第3次消費者教育推進計画の素案について（協議）

2 資料

- (1) 次第
- (2) 第3次芦屋市消費者教育推進計画（案）
- (3) 芦屋市消費生活トラブルに関するアンケート調査 調査結果報告書

3 審議経過

- (1) 開会
- (2) 会議成立要件等の確認
- (3) 議題1 第3次消費者教育推進計画の素案について（協議）

**(会長)** 議題1 第3次消費者教育推進計画の素案について、事務局より説明をお願いいたします。

**(事務局)**（資料確認）

（第3次消費者教育推進計画の素案について説明）

**(市民生活部長)**（アンケートの発送における不手際について報告と謝罪、アンケートの再発送について報告）

**(会長)** ありがとうございます。ただいまの説明に関して、ご意見、ご質問等があればお願いいたします。

私から申し上げます。計画素案の1ページ目に「令和4年4月の民法改正により」とありますが、民法改正はもっと前で、令和4年4月から引き下げられたということです。「民法改正により、令和4年4月から成年年齢が引き下げられ」という表現が正しいと思います。

「新型コロナウイルス感染症」の表記に、「ウィルス」というものがあるので、統一していただきたいと思います。

8ページの中ほどに「センターが相談業務をしていること」の認知度についての記載があります。「10歳代、20歳代が30%前後と低い状況」とありますが、30歳代も31%と低い値ですので、このような書き方をするのであれば、30歳代も含めたほうがよいと思います。

14ページの上の方に「また、前回調査と引き継ぎ」とありますが、「前回調査に引き継ぎ」としたほうがよいと思います。

20ページの「施策の展開」の推進の方向性に主な取り組みがあり、22ページから、それを文章にしています。23ページ「推進の方向性4」の主な取り組みが、20ページの表の中と違う文言になっています。「高齢者に対する出前講座の実施」が23ページにありますが、表には出前講座の表現が「出前講座」とだけになっているので、揃えるとよいと思います。

同じように、23ページの「推進の方向性5」は、新型コロナウイルス感染症という文言が入っていますが、表にはありません。揃えるとよいと思います。

25ページ「推進の方向性3」の灰色の部分に、「ライフステージにおいて」という文言が入ってしまっていますので、修正してください。

全体的な内容について、前回の推進計画は写真やコラムが入っていましたが、今回は、そのようなものは入れませんか。または、案がある程度できあがった後に、必要に応じて入れていくということですか。

**(事務局 山本)** できるだけページ数を少なくしたいと考えていますので、写真類は掲載しない予定です。

**(会長)** 第2次計画の総括があるとよいと思います。「第2次に、このようなことを考え、このような取り組みをして、ここはうまくいったが、ここはうまく進まなかったので、第3次にこのようにつなげたい」というような流れを示すということです。もちろん課題等は挙げていますが、第1次、第2次、第3次と続けた計画ですので、流れが示されるとよいと思います。

「電子商取引」「オンラインショッピング」という言葉があります。「電子商取引」という言葉は難しい印象がありますが、一般の方はその意味を理解できるでしょうか。

他にご意見等はございませんか。印象等でも結構です。

**(副会長)** アンケート等、大変わかりやすいと思いました。

計画素案10ページの「消費生活センターが消費トラブルの相談業務をしていること」という設問には、「知っている」「知らない」と回答するのだと思いますが、抜けていると思います。

**(事務局 山本)** 追加します。

**(会長)** 前は3年でしたが、ある程度安定的にできており、他とのバランスもあるので、5年ということになったのだと思います。そのようなことも含めて、ご意見があればお願いいたします。また、「キャッシュレス決済の拡大」という表現がところどころに出てきますが、データはありませんか。利用率など簡単なデータを示すことができると思います。

以前、計画の指標に挙がっていたものは、めざした方向に進んでいるものと、進んでいないものがあると思いますが、いかがですか。

**(事務局 山本)** 全体の認知度が若干下がっています。以前は43.6%だったものが、今回は43.2%となっています。

**(会長)** 年代別ではいかがですか。

(事務局 山本) 20歳代は上がっています。

(会長) 対処法が身についている人の割合は上がっていますね。

(事務局) 今回は61.3%ということで、上がっています。

(会長) 20歳代の認知度は10%程度上がっていますね。理由はわかりますか。取り組みの結果ということではありませんか。

(事務局 山本) 取り組みの結果かどうかはわかりませんが、188の認知度が若い人で多くなっています。

(事務局 松原) 188の認知度については、調査結果報告書の28ページに挙がっています。前回調査では聞いていないため比較はできませんが、10歳代が27.1%ということで割合的には最も多くなっています。

(会長) 学校で周知しているのでしょうか。

(事務局 松原) 学校で周知しているかもしれませんが、188の啓発については、消費者庁が芸能人を使ったPRを行うなど、積極的に動いていることもあり、若い方との整合性もあると思います。

(阪口委員) このようなトラブルからの自己防衛のための情報はどこから入手しているのですか。口コミやスマホ、テレビ、新聞などですか。

(副会長) 身近なことでは消費者協会が広報で紹介をしました。また、J:comや出前講座の寸劇等でも情報を提供しています。出前講座などでも行っています。

(阪口委員) テレビ、新聞等を利用して、消費者教育の推進をアピールすることは効果的だと思います。また、出前講座で15人、20人に周知しても大きな効果は期待できないと思います。知らない人にどのように周知するのが課題だと思います。「どこから情報を得ていますか」と聞いて、一番情報量の多いところからアクセスしていく方法がよいと思います。

(副会長) 先日、市民センター401の講座に参加しましたが、消費トラブルに関した、大変よいお話でした。被害者は低年齢化しているそうです。コロナ禍で、通信販売の化粧品のトラブルが増えていますが、そのようなことに対応した、大変よい講座でした。ただ、一般の参加者は少なかったです。周知はしていると思うのですが、関心が低いのか、日程が合わないのか、残念に思いました。

(市民生活部長) ご意見の通りで、消費者教育に関してだけでなく、行政や公的機関の周知、啓発の共通した課題だと思います。市民の方はいろいろな手法で情報を得られますし、関心事も多様多様に渡る時代ですので、工夫を重ねていく必要があると思います。行政からの発信だけでなく、地域団体や委員の方々、他の所管課のイベント等にも周知、啓発の機会を広げていく必要があると考えております。内容の周知、啓発はもとより、機会をお知らせすることも併せて行う必要があります。

(阪口委員) 実際にどのような形で情報共有が必要なのかは、社会的な問題です。

(入江委員) 10歳代、20歳代の方にはSNSを利用した啓発が有効だと思います。先日も、20歳代の方が脱毛サロンで、契約するまで2時間拘束されて、70万円ほどのローンを組んで帰宅したそうですが、親御さんが詳しい方だったので、すぐにクーリングオフの対応をされたそうです。大手の会社で、テレビで有名なタレントが気楽な誘い文句を言っているのを聞いて、話を聞くだけのつもりでサロンに出向き、強引に契約を迫られたそうです。10歳代、20歳代の方が自宅でお住まいであれば、親世代に周知することで対処できる可能性があると思います。

(**阪口委員**) マイナンバーカードに関しても、正しい知識をもっていないので、不安をもつ人も多いと思います。銀行登録の必要性や個人情報の保護に関して不安を抱く人が多いようです。

(**市民生活部長**) 行政からの発信だけだと、広報やホームページ等を整えても、面倒がられたり、見過ごされたりする傾向にあると思います。逆に、学校で先生から子どもが聞いてきたことや、地域の自治会から得た情報は関心を持っていただける傾向があるなど、発信の手法にも工夫が必要です。

先日開催した講座も、コロナ禍で、夏の暑い時期の平日だったこともあり、参加者は少なかったのですが、了解を得て動画に残し、後ほど発信できるようにする等、工夫できればよかったと思います。有名な先生のよいお話だったので、もっとPRすべきだったと、事務局でも反省しています。内容、機会のもち方、回数、タイミング、周知方法等も含め、検討する必要があると思います。

(**副会長**) 市民センター401のような広い会場に多くの人を集めるだけでなく、予定されている講座等の年間計画を公表するとよいと思います。民生委員では、毎月の定例会の前に、今月の勉強会のテーマを決め、その際に各団体等に声をかけ、お話をさせていただく方を決めます。そのように、前もって何をテーマにしたいのか話し合い、必要であれば出前講座や学校等に計画を伝える等、直接的に働きかけることはできませんか。

(**事務局 平見**) 現行計画の中での取り組みとしては、市内の各高校で声かけをして、出前講座も実施しています。一般市民の方からご希望があれば実施し、進捗状況もご報告させていただいています。

阪口委員からのご指摘ですが、アンケート 34、35 ページにどのような形で情報を受け取りたいか聞いています。例えば、60 歳代の方だと、テレビ、ラジオ、新聞、折り込みチラシ等で受け取りたいとか、70 歳代の方だと、広報誌で受け取りたいとか、若い方だとメールやSNSで受け取りたいというご意見をいただいています。このような結果も参考にしながら進めていきますので、また進捗状況をご報告いたします。

(**会長**) アンケート結果を踏まえ、環境やライフステージに応じた体系的な方法で、効果的に届くようにしないと、意味がないと思います。今回の計画の中でも、意識していただけるとよいと思います。他にご意見等はございませんか。

(**村上委員**) 周知はとても大切なことだと思います。コープこうべでも、組合員で関心の高い方が多くおられます。自分たちが学んだことを、自分だけで止めてしまわず、伝えることが重要です。コープこうべの活動の中では、出前講座等で学んだことをアウトプットする場を設けて、広げていこうとしています。そのような取り組みを市でもしていただけるとよいと思います。また「自ら考え、選択し」とありますが、そもそもスマートフォンをうまく使えず、拒絶してしまう人が多くいると思います。選ぶ段階の操作方法を教えることから始める必要があります。情報自体が伝わらないようになってきていると感じ、懸念しています。

(**会長**) 他にご意見等はございませんか。

(**副会長**) 現在の計画の概要版の基本施策の2番「消費生活サポーター」の登録者数がありますが、24 という少ない数です。サポーターの養成講座を年1回実施していますが、そのようなことも記載してはいかがでしょうか。

(**事務局 松原**) この概要版は現行計画のものでして、次回の計画は別になります。素案24ページに消費生活サポーターの登録者数の現在の数字を記載しております。令和3年度の数値は44人で

す。25 ページの推進の方向性 5 「消費生活サポーター制度の推進」の中にも、取り組みとして「養成講座の実施」を入れています。次期計画でも引き続き取り組んでいく次第です。

(副会長) 次回の養成講座も応募者は少なく、広報に募集が載っていても、難しいと感じる人が多いと聞きます。

(事務局 松原) 先ほどの話と共通すると思います。受け取る側がどのように感じるのかも考えながら、効果的に情報を発信していけるように、日頃から考えながら取り組む必要があります。これは消費生活だけではなく、市全体の大きな課題だと思います。

(副会長) 計画で毎年、募集していることがわかればよいと思います。

(会長) 概要版をつくる際に、裏面に芦屋市の消費生活センターのPRをされるとと思いますが、消費生活サポーターの概要等も記すとよいと思います。計画の中だけでなく、効果的にアピールできる工夫をしていただくとよいと思います。

(市民生活部長) 今回ご議論をいただいている推進計画自体が、前回のものくらべてスリムになっています。例えば、アンケート調査結果は別冊にする、強化すべき個々の具体的取り組みについては、各課の年度ごとの取り組みの中にしっかりと落とし込むなど、削ぎ落しています。この計画をご覧になっただけでは、具体的な計画が書かれていないと感じるかもしれませんが、ご意見をいただいたようなことは、今後進めていきます。そのために、この計画の中でその課題、推進の方向性の文脈の中に入れ込んでいるのかどうかを、ご確認いただくと幸いです。今回の概要版は、コラムや写真をそぎ落としたことで、消費生活の勉強のテキストになったり、相談先を知らせしたり、消費生活サポーターのPRができる別冊として役立てていただければよいと考えております。

(会長) 用語解説はつけませんか。

(事務局 松原) 加える予定にしています。前回計画のようにページ数を使わないように省略した形にするか、もしくはページの下に語句説明を入れる形になるか、方法については検討中です。

(会長) よろしく願いいたします。他にご意見等はございませんか。

(岩本委員) 前回の概要版に「消費者教育の取り組み」が挙がっていますが、今回の概要版には、取り組みは載せない予定ですか。

(事務局 山本) 消費生活フェアについては、こどもフェスティバルが新型コロナウイルス感染症の影響で中止になりましたので、別のものを当てる形になると思います。

(市民生活部長) これは、今後、新計画の概要版としてつくるものですので、これから具体的な取り組みをピックアップして載せていただくと見やすいと思っています。

この計画の骨組みとしては、今までの第2次計画のふり返りや総括を、文章で入れるのか、いくつか実施した取り組みを載せるのかは、吟味します。

計画を削ぎ落としてスリム化しましたので、概要版については単体の概要版としての意味合いをもつものとして、手に取っていただけるような構成になるとよいと思っています。

(会長) 他にご意見等はございませんか。いただいたご意見をもとに、修正をお願いいたします。

#### (4) その他

(会長) 今後のスケジュールについて、事務局より説明をお願いいたします。

(事務局 平見) いただきましたご意見をもとに修正させていただいた後、庁内の幹事会や本部会を経てパブリックコメントを12月中旬から1月中旬に実施し、市民の方からもご意見をいただ

く予定にしております。次回の協議会は1月下旬で、現行計画の令和4年度各課取組状況の報告と第3次推進計画策定のパブリックコメント実施結果を報告させていただく予定ですので、よろしく願いいたします。

### 3 閉会