

(様式第1号)

令和元年度 第1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4月15日(月) 15:00~17:00
場 所	芦屋市民活動センター 2階 会議室C
出席者	会長 上田 孝治 副会長 川崎 和代 委員 永瀬 隆一 阪口 忠之 野本 知子 本位田 浩行 木下 新吾
欠席者	佐藤 洋子, 三谷 百香, 茶嶋 奈美
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年度実績報告について
議題2 第2次芦屋市消費者教育推進計画について
①アンケート(市民意識調査)内容について(協議)
- (3) 閉会

2 資料

- (1) 次第
- (2) H30取組実績報告シート
- (3) 現行計画策定時のアンケート
- (4) 第2次計画策定用アンケート(案)

3 審議経過

- (1) 開会 <委嘱状の交付>
- (2) 会議成立要件等の確認
- (3) 議題1 平成30年度実績報告について

平成31年3月に、芦屋市消費者教育推進計画の取組実績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」、「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」は単年度評価であり、ABCの3段階。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」。2月の協議会において一旦見込みを報告し、意見聴取済み。その意見を踏まえ、各課より実績報告を受けた結果、数値や評価等の変更があったため、前回からの変更点等について重点的に報告。

(会長) ただいま説明いただきました内容につきまして、ご意見、ご質問等ございましたらお願いいたします。前回、概ね見させていただいてそれを踏まえていますので、あまり新しいものはないと思いますが、もしありましたらお願いします。

(副会長) 19 ページの 5-1「消費者団体強化支援」で、評価が B となっています。以前より、消費者協会が休会中で、29 年度より登録されている消費生活サポーターの方々のフォローをするためにも、休会中の消費者協会を立ち上げたらどうかという話は聞いていました。事前にこの会議が始まる前に、野本さんにお話をさせていただきました。立ち上げにはまだまだ時間がかかると思うのですが、立ち上げることによって、例えば 1 ページ目の 2-1「出前講座」でも、休日に対応して日中の参加も増えていますし、評価も A に変わっていて地域経済振興課の方もとても頑張っているらしいですが、もっと人数を多くして、私たちのほうがどちらかというとネットワークも軽くいけるので、手続きも簡単でいいですし、直接大学や学校にお話を持って行って、こういうのをしたらどうですかとも提案できます。まだ、あまり考えがまとまっているわけではないですが、まず立ち上げに向けて頑張っていきたいと思います。

(会長) 消費生活サポーターという制度があるので、そこはグループ活動から団体としてというのが一番よいと思います。ぜひ、進めていただきたいと思います。

(副会長) 皆さんに協力いただいて、まず立ち上げて、休会中の前の方と連絡を取って、意見交換などをさせていただき、立ち上げることができたら、評価 C が A に変わっていくのかなと思います。

(事務局 亀岡) ぜひ、よろしくお願いいたします。

(野本委員) 消費生活サポーターの皆さんは本当に意欲的な方が多いので、きっと力になってくださると思います。

(副会長) 地域経済振興課でイベントが開催されていますよね。私はさくらまつりには行っていませんが、そこでも商工会の女性が色々頑張っているらしいので、そういうところとも連携しながら。

(事務局 亀岡) 後は保健福祉フェアや子どもフェスティバルも参加していますので、ぜひ一緒にできればと思います。よろしくお願いいたします。

(副会長) 声をかけただけで、まだこれから 1 年は準備がいると思うのですが、協力していただきたいと思います。

(会長) その他、何かございますか。そうしましたら、以上で議題(1)についてはご意見をいただいたということでよろしいでしょうか。

(事務局 亀岡) ありがとうございます。

(4) 議題 2 第 2 次芦屋市消費者教育推進計画(①アンケート(市民意識調査)内容について)

(会長) それでは、議題(2)第 2 次芦屋市消費者教育推進計画のアンケートの内容ということで、事務局のほうからご説明をお願いいたします。

(事務局 亀岡) 現在の計画は平成 31 年度で終了となりますので、翌年度以降の消費者教育について、新たに計画を策定していくにあたり、アンケートを実施する予定です。前回の協議会では、3 年前に計

画を作成したときに実施したアンケートを基に、皆様よりご意見をいただきました。

前回いただいた主なご意見としては、2 ページの 2 番、性別に「その他」欄の追加、3 ページの 5 番、職業欄の整理、3 ページの 7 番、活動団体の追加、4 ページ問 2「どこにも相談しなかった」の選択肢を一番上に、6 ページ問 7「どの時期に知るのがいいか」という点では、民法改正に伴う 18 歳成人年齢引き下げをからめたほうがいい、6 ページ問 11「どれが必要か」と聞かれれば、全て選択する人が多いのでは、それよりも足りない取組などについて、質問した方がいいとのことでした。

それを受けて、今回、新たにアンケート（案）を作成いたしました。前回のアンケートから削除した設問は、問 7、問 8、問 10、問 11。これらの設問は、どのような時期に、どのような知識を身に付けておくべきか、といった内容ですが、今の計画において、このアンケート結果から、ライフステージに応じた消費者教育を実施するといった目標を掲げ、推進してきましたのでこの設問は省くこととしました。増やした設問としては、新しいアンケート（案）をご確認いただきたいんですが、問 9（1）のトラブルのきっかけ。トラブルに遭っている人がどういったきっかけで遭うことになったのかわかれば、そこを防いでいくということにつなげられると考えています。また、消費者トラブルの未然防止にあたり、必要な知識などがどれぐらい市民のみなさんに浸透しているのかを確認するために、問 11 の日頃注意していること、問 13 の知識や対処法が身についているかどうか、問 14 の周りへの注意喚起。また、欲しいと思っている情報と、私たちが啓発として発信している情報との差がないか、また有益な情報をきちんと発信できているのかどうか、といった確認のために、問 15 のどのような情報がほしいかを増やしています。最後に、自由記述で、消費者行政に取り組んでほしいことや、気づいたことなどを記載いただくようにしています。

また、前回のアンケートからの変更点としては、調査票数を 2000 から 3000 に増やしています。

（会長）ありがとうございます。ただ今のアンケートに関するご説明につきまして、ご意見、ご質問等ございましたらお願いいたします。

（野本委員）一般目線で、前回と見比べて具体的な事柄がすごく増えているので、チェックしやすくなったと思いました。もし、自分がチェックするならと考えると、本当によくできていると思ったのが 1 つと、それから 6 ページ、問 10、問 11 を答えるにあたって、消費者センターの紹介も兼ねていて、アンケートに答えることでこの消費生活に関するトラブル事情がどのようなものかが学べます。まず自分が消費トラブルにあっているかどうかさえわからない消費者の方がすごく多いと思うので、これはすごくよいと思いました。ただ、一般目線で考えると、この問 12 の 8 番「環境に配慮したグリーン購入」は少しわかりにくいと思います。公害ではないけれど、空気などそちらのことを考えるのが多いのかなと思いました。また 2 ページに「あなたのお住まいの地区は」とありますが、よく見ると、芦屋の地図とあわせていることがわかりましたが、気づきにくいと思います。ここは文字ばかりですし芦屋の略地図でも載せたらよいと思います。これは何歳ぐらいの方に配るのですか。

（事務局 亀岡）18 歳以上です。

（野本委員）略地図があれば丸をつけやすいのかなと思いますが、これでも十分わかると思います。

（会長）その他、何かございませんか。

（木下委員）前回言い忘れていて申し訳ないのですが、問 7 のところで「子ども会、PTA、コミュニティスクールなどの活動」と書いてあります。コミュニティスクールはいわゆる生涯学習がやっていますが、一般的に最近では学校運営協議会という制度があり、文科省が出している地域とともにある

学校にしましょうというのがコミュニティスクールといわれています。今芦屋市のほうでも学校運営協議会を立ち上げないといけないということで調査研究しているところで、こうやって書くと芦屋ではコミスクといったものはないですが。

(事務局 船曳) 今のところ芦屋市でのコミスクと言えば現状のかたちだと思っています。

(会長) 細かいところで、4ページの間9の5番に「アポイントメントセールス」がありますが、「SNS」も入れておいてください。法律も変わったことだし、そのようなパターンも結構あると思います。同じく、その次の6「キャッチセールス」では、厳密にいうと、呼び止められてお店にいき、お店で契約をするというものです。この「会場や喫茶店など」のところに、業者のお店も入れておいてほしいです。お店で契約ということは当然ありますので、会場や喫茶店には限らず。

(事務局 亀岡) 事務所でよいですか。

(会長) 事務所というか、お店の店舗などでしょうか。そのあたりも入れてください。それから、6ページの間11です。7番のところは、少し日本語が変で「通信販売では」とありますが、「通信販売で」ですか。

(事務局 亀岡) 「は」はいらないですね。

(会長) また、ここだけ「(ネットなど)」と書いてあり、他は「インターネット」と書いてあると思うので、統一するのであればインターネットがよいと思います。また、同じところの8番ですが、「個人情報の取り扱いに注意している」とあります。イメージとしては、むやみに個人情報を提供しないということなのですか。

(事務局 亀岡) そういうことです。後は電話などがかかってきたときに、簡単に言ったりしないなどです。

(会長) これも感覚的なことなのですが、個人情報の取り扱いというと、どちらかというとも業者側のイメージになってしまいます。あまり普通の人が個人情報の取り扱いというようにいうのかなと思います。後、11番が重なっています。

また、7ページの間12のところ、「セミナーやイベントなどを開催していますが、どのような内容であれば参加したいですか」とあります。食品やクリーニングなどの表示などはけっこうニーズがあります。普通は消費者向けのイベントにこない人でも結構くることがあります。その表示についても聞いてほしいと思います。意味合いや、最近ルールも変わったので、そこを入れてもらえればと思います。

問14の4番で、「自分の知っている消費者トラブル情報や体験などを情報提供する」とありますが、これはどこに提供するイメージで書かれていますか。

(事務局 亀岡) 周り的人了。近所でこういうことが今流行っていると。

(会長) 行政などに情報提供するというではないのですか。

(事務局 亀岡) それもあります。

(会長) 少しその意味合いを入れておくといいと思います。その他、何かございませんか。もちろん細かいところも、それからもっとこんなことを聞いたほうがよいのではないかと、あるいはこれは聞かなくてもよいのではないかとといった大きい話でも構いません。

(木下委員) 問8で、「(〇はいくつでも)」とありますが、「〇はい」までで改行されているので誤字のように見えますね。

(永瀬委員) 関係ないかもしれませんが、前回のアンケートの回答率はわかりますか。

(事務局 亀岡) 回収率は52%です。2,000人にお送りして、1,043通の回収です。

(永瀬委員) 今回は3,000人ですね。

(事務局 亀岡) そうですね。もう少し回収率を上げたいので。

(永瀬委員) 私は正直、思ったより回収率が高いと思いました。回収率を上げるには、ちょっとインパクトが薄いと思います。消費生活に関する事で、自分や子ども、高齢者が被害にあうという意識がない気がして、予防しようという気がない人が多いのではないかと思います。だからどうした方がいいという案はすぐにはないですが、こんなトラブルが増えていますというのがまず前面にあって、こういうことでこのような目にあったときは警察、消費生活センターに連絡をとったことを表でも裏でもよいので記載しないと、そういうことを指しているというものが頭にこない、「消費生活に関する意識調査」だけでは少し無視しがちなと思います。回答率を増やしたいのであれば、こんなことに巻き込まれていませんかといったものが最初にくる方がいいと思います。

(事務局 船曳) 前回は、ご協力をお願いのところに、一応こんなことが対象といったことを書いていました。そういったことをもう少しわかりやすくということですね。

(永瀬委員) 目で見てわかるようなものが最初であれば。アンケートに同封できないものですか。

(事務局 亀岡) 最新情報のようなチラシを同封できると思います。

(副会長) この「消費生活トラブルや悪質商法」というところを太くするのもいいと思います。

(会長) 「消費生活トラブルに関する意識調査」としてはダメですか。消費生活というと、どれだけ野菜を買っていますかとか、そんなイメージかもしれませんので。

(事務局 亀岡) 大丈夫です。

(永瀬委員) 自分が巻き込まれているかとか、まず、そういった危機感を覚えて、読んでいくような感じで、こんな事件が最近あるのかなど知りながら答えていくものなら、回答率も上がるのでは。

(副会長) 連日、報道されていますよね。この前もタイで捕まったとありましたが、あんなに報道されていても自分は大丈夫だと思っていますが、ほとんどが自分は大丈夫と思っている方が結構巻き込まれているようです。この前の民生委員の定例会のときに、そのような話がありました。本人さんと、その娘さんも一緒に銀行に行って、実際に銀行の方にも大丈夫ですかといわれたのにお金を出して渡したということです。後で詐欺だとわかったのですが、娘さんもいらっしゃったのに、それでもミスしたという話が出ていました。いつ自分たちもそうなるかわかりませんし、なるべく口酸っぱく皆さんに情報提供をしましょうという話が出ていました。トラブル、悪質商法というのをもう少し出していただければと思います。

(本位田委員) 振り込め詐欺についてですが、広報したものが全てではないので、どれだけ発生しているのか、実際はそんなに知れ渡っていないと思います。被害にあった方がどうしても知られるのは嫌だということで広報しない件もあります。今日でも何件もあります。一般にいうアポ電というものがありますが、例えば関西電力を騙って69歳以下の世帯には還付金がありますとか、家族構成を聞きに来て、後でオレオレ詐欺がきたということがすごくあります。これについて県警がどれだけ発表できるかという、難しいところがあります。例えば電気屋さんを騙る、電気会社を騙るという、この辺りは関電しかないですし、関西電力さんが本当にそんな施策をしているかもしれないとなると発表はできません。実際、関西電力さんはしていなくても、その周りの枝葉にある業者のうちの1社でそ

のような施策をやっているということであれば発表はできません。後は市役所騙りでそういった類のことがよくあります。兵庫県警では、防犯ネットを流していて、一般から登録いただいているのですが、それをもう少し広げたいと思っています。実際問題、被害にあっている人は、そういうことを全く知らないという人ばかりです。この前被害にあったのも、同じような手口で1日に20, 30件きて、防犯ネットに流していましたが、その次の日にかかってきた同じ電話でやられてしまったという状況があります。何とか振り込め詐欺のようなことを抑止しようと思ったら、防犯ネットを機会あるごとに周りに言っていただければと思います。せめて発生分だけはすぐに出しますので、このようなアポ電がありました、このような騙し文句を言ってきていますとある程度出しますので、そのあたりを皆さんにお願いしたいと思っています。警察として1件でも減らせればよいので、お願いしたいと思っています。

(副会長) この前、予防の対策として、固定電話を留守電にきなさいということでした。留守電にしかかかってこないのですか。

(本位田委員) 例えば録音機能がついている留守電であれば、万一騙された後の最初の点検ではすごくプラスになります。各高齢者さんも被害にあった方、アポ電がかかってきた方に全て言っているのは、とりあえず留守電の内容を聞いて、それから取ってくださいと話しました。後はナンバーディスプレイですね。後はナンバーお知らせサービスといって前にかかった直近の電話を調べるサービスがありますので、それで番号を出すというのをやってもらっています。警察は広報をしていますが、そんなに広がらないですし、実際にそれだけのお金もありません。一生懸命機会をとらえてはやるのですが、実際には広がっていないのが実情です。せっかくよい機会ですし、皆さまにたくさん広げていただければと思います。ひょうご防犯ネットはすごく便利なものなので、やっていただきたいと思っています。

(永瀬委員) この中には特殊詐欺は含まれていないのですね。

(事務局 船曳) 特殊詐欺のうち、いわゆる商業系詐欺に含まれています。犯罪のほうになってくると、防犯協会のほうにお任せということになります。

(永瀬委員) どこからが消費生活センターに連絡して、どこからが警察に連絡するのかが明確ではなくて、混乱するかなと思います。

(事務局 船曳) 芦屋警察とのやり取りでは、お互いにどちらかにかかってきたら適切なほうにつないでいます。芦屋警察から紹介されて、こちらに問い合わせされる方も結構いらっしゃいます。逆に完全に犯罪で、しかもすぐに届けたらお金が戻ってくるかもしれないことに関しては、すぐに警察にかけてくださいということもあります。

(永瀬委員) 靴を買い取りますとあって家に上がりこんできて、帰らないというケースもあります。帰らなければ警察に電話をしたらよいのですか、帰った後に騙されたかなと思ったら消費生活センターということですか。その辺の判断は普通の人にはできるのですか。

(事務局 船曳) こちらが啓発するときは、居座って帰らないときには警察に電話をしてください、騙されたというときは消費生活センターに相談してください、と言っています。それが明らかに詐欺のようであれば警察をご案内します。こちらでも判断が難しいケースが多く、また意外に犯人が同一人物ということがあるので、情報交換をしながらその都度対応しています。

(永瀬委員) 消費生活の被害にあった人のことも防犯ネットに入りますか。どの範囲が防犯ネットに掲載されますか。

(本位田委員) ネットで流しているのは、ほぼ広報と連動するので、危険人物がいたとか刃物を持っている者が徘徊しているといったことは緊急でいつでも時間問わず流します。後はひったくりの発生、強盗の発生などのいわゆる犯罪行為。路上で行われ、啓発をする必要性が高いことです。

(副会長) 防犯ネット登録は携帯に入ってくるのですね。災害ネットも入ってきますよね。

(本位田委員) 防犯ネットでは、どこの警察の管内のものを入れるか選べるようになっているので、例えば芦屋警察署管内、芦屋市での発生したもので登録できて、女性、子どもに対するものとか、そういったものもいくつか選べます。芦屋警察単体で本部を通じて出すものの数は知れていますが、管内全部としてしまうと、県下49署すべてになるので、携帯が鳴りやまなくなります。とんでもない数になります。

(副会長) 一般の人は登録していますか。

(本位田委員) 数的にはわかりませんが、芦屋市内でも数千人は入っています。

(永瀬委員) 民生委員の方はすべて入っているのではないですか。

(副会長) 私は民生委員ですが、防災は入っていますが今の防犯は入っていません。

(野本委員) 子育て世代のお母さんはたくさん入っています。芦屋は横幅が狭いので、最初は皆さん西宮と東灘区の登録をされて、そうすると本当にたくさんくるので、結局最後は芦屋だけになります。

(副会長) 芦屋だけだとそれほどでもないですか。

(野本委員) それでもひったくりは多いですね。一時期多かったときがあります。

(本位田委員) 一時は犯罪の発生状況もあるのでしょうが、ひったくりも最近はないので、そんなには出ていないと思います。芦屋署管内で1日1件あるかないかです。そんなに治安は悪くないです。

(会長) 他に何かありますか。

(永瀬委員) いつ実施するのですか。

(事務局 亀岡) 6月の下旬に送って、2週間くらいの回答期間があり、最後はお礼と督促を兼ねてハガキをお出しして6月末までを予定しています。

(会長) アンケート結果を踏まえて第2次消費者教育推進計画を8月につくり、9月にここで意見を出すという流れですね。他にはいかがですか。よろしいでしょうか。

(事務局 亀岡) それでは今回いただいたご意見を踏まえて、まずアンケート案の修正をさせていただきます。最終的には、この後内部で幹事会、本部会を開催し、そこでの意見をさらに反映したものを配布という流れになります。前回、お配りしたスケジュールに記載しておりましたが、7月に集計、分析、それをもとに計画の素案を策定して、9月にこちらの協議会で意識調査の結果と素案について報告をさせていただきます。6月の配布を目標としていますので、皆さまのお手元にも届くことがあるかと思っておりますので、ご協力をよろしくお願いいたします。

(5) 閉会