

# 第3次芦屋市消費者教育推進計画（原案）への市民意見募集結果

1 募集期間：令和4年12月16日（金）～令和5年1月24日（火）

提出件数：5人 12件

提出方法：意見募集専用フォーム 4人、FAX 1人、窓口持参 0人

## 2 意見の要旨及び市の考え方

取扱区分：A（原案を修正します）3件、B（ご意見を踏まえ取組を推進します）8件、C（原案に盛り込まれています）0件、D（原案のとおりとします）1件

No.	項目	該当箇所	市民からの意見（原文）	取扱区分	市の考え方
1	全体	P2 P23	消費者教育について豊かで安全な市民社会を実現するためとあり、社会や地球環境、将来世代のことを考えて推進するとも書かれている。しかし消費者教育の状況では消費生活トラブルばかりが書かれ、計画の指標でも消費生活トラブルにあわないようにする目標が示されている。テーマが消費者教育ということなので食の安全や地球環境の状況について学ぶ機会をもっと作っていくことが大切だと思う。	A	現代社会においては、消費生活トラブルは、あらゆる世代で身近に起こる深刻な問題であるため、消費者教育の導入部分として計画の大部分で取り上げております。 一方で、2ページ「芦屋市の消費者教育の考え方」に記載のとおり、「多方面にわたる課題の総合的解決により消費者市民社会を実現すること」を消費者教育の一環であると位置づけており、消費生活に関係の深い様々な分野の課題を学び解決するための教育についても、例として23ページ「推進の方向性1」【主な取組】に記載しているとおり、第2次計画下でも庁内連携により多角的な視点から「芦屋市健康増進・食育推進計画」や「芦屋市環境計画」などの計画と連携を図り、具体的には食育講座や3R推進事業などを実施しております。 つきましては、計画においても明記することとし、23ページ「推進の方向性1」において、タイトルを「消費生活センター機能の強化」に修正するとともに、食の安全や地球環境問題などについての学びを説明文に追記し、【主な取組】「庁内連携強化による、あらゆる年代の消費者への多角的な視点からの消費者教育の推進」の具体例として、「食の安全や地球環境問題など消費生活に関係の深い分野の情報提供・啓発」を追記します。
2	全体	P2 P23 P25	「消費者一人一人が社会情勢や地球環境のことなどを考えて適切な選択をする」消費者市民社会をめざすと芦屋市の考え方が示されているのであるが、この計画案では、もっぱら消費生活トラブルだけに焦点が当たっている。これでは、市が考える消費者市民社会の実現は難しいのではないだろうか。次のような点についても消費者教育として取り上げることが必要ではないかと考える。ぜひ検討していただきたい。 ・ゼロカーボンシティを宣言した街にふさわしく市民が再生可能エネルギーを選択できるような教育・・・地球環境を考えるうえでも必須。 ・マイクロプラスチックについて学ぶ教育。 ・市民の命と健康を守るための食の安全に関する教育（除草剤、残留農薬、遺伝子組み換え、ゲノム編集）、地産地消に関する教育 ・ネットやTV、新聞など広告に対する批判の目を養う教育 ・カジノ建設予定地に近い地理的位置を考え、ギャンブル依存症にならないための教育。 ・統一協会問題を契機に制定された不当寄付勧誘防止法に関する教育。	A	現代社会においては、消費生活トラブルは、あらゆる世代で身近に起こる深刻な問題であるため、消費者教育の導入部分として計画の大部分で取り上げております。 一方で、2ページ「芦屋市の消費者教育の考え方」に記載のとおり、「多方面にわたる課題の総合的解決により消費者市民社会を実現すること」を消費者教育の一環であると位置づけており、消費生活に関係の深い様々な分野の課題を学び解決するための教育についても、例として23ページ「推進の方向性1」【主な取組】に記載しているとおり、第2次計画下でも庁内連携により多角的な視点から「芦屋市健康増進・食育推進計画」や「芦屋市環境計画」などの計画と連携を図り、具体的には食育講座や3R推進事業などを実施しております。またインターネットに関する教育については、25ページ「推進の方向性5」に記載しているとおり、「高度情報通信ネットワーク社会における消費者教育の推進」の中でより一層重点的に取り組んでいくこととしています。 つきましては、計画においても明記することとし、23ページ「推進の方向性1」において、タイトルを「消費生活センター機能の強化」に修正するとともに、食の安全や地球環境問題などについて説明文に追記し、【主な取組】「庁内連携強化による、あらゆる年代の消費者への多角的な視点からの消費者教育の推進」の具体例として、「食の安全や地球環境問題など消費生活に関係の深い分野の情報提供・啓発」を追記します。

No.	項目	該当箇所	市民からの意見（原文）	取扱区分	市の考え方
3	全体	P20 P22	消費生活トラブルに関しては、現在警察をはじめ多くの部署でかなり取り上げられている。消費者教育推進という観点から考えると、この問題はすでにルーティーンの問題として日常普通の活動レベルになっているのではないであろうか。5か年計画ということであればなおさら今までよりも一歩先を行く内容が求められていると思われる。	A	20ページに記載しているとおり、本計画の目標は「自ら考え、選択し、行動する消費者力の向上を支援し、豊かで安全な消費者市民社会の実現」であり、単に消費生活トラブルの未然防止だけでなく、加えて、自らの消費行動が社会経済活動や地球環境に与える影響を消費者が理解し適切な選択をするという消費者力を高めることを目指しております。 目標実現のための施策の方向性として、第2次計画下でも「子ども・若者の消費者教育の推進」と「高度情報通信ネットワーク社会における消費者教育の推進」に取り組んでおりますが、成年年齢引き下げやインターネット利用者の増加など社会経済状況の変化に伴い、一層重点的に取り組んでいくこととしております。 つきましては、計画においても明記することとし、22ページ「3 施策の体系」の説明文には、「成年年齢の引き下げやインターネット利用者の増加など消費者を取り巻く社会経済状況の変化に伴い、「子ども・若者の消費者教育の推進」と「高度情報通信ネットワーク社会における消費者教育の推進」を重点取組として掲げます。」と追記するとともに、同ページの体系表の「基本施策1の施策の方向性2と5」並びに24ページ「推進の方向性2」及び25ページ「推進の方向性5」の見出しにも「重点」と書き加えます。
4	消費生活相談窓口の周知推進	P23	「消費生活相談窓口の周知推進」について消費生活相談窓口の周知がもっとすすんでもよいのではないかと思います。もう少し市民の近くに場所を移転してアクセスしやすい相談環境なら、実際にトラブルにあった時に相談することを諦める市民が減るのではないかと思います。例えば、ラポルテや市役所本庁内への移転。消費者教育を進める上で、見てわかる施策も有効だと思いますので検討をお願い致します。	B	23ページ「推進の方向性1」に記載しているとおり、啓発チラシやホームページなどで消費生活センターの周知推進を行っておりますが、今後周知方法や内容の拡充などにより、一層の強化を図ってまいります。
5	子ども・若者の消費者教育の推進	P13 P24	成年年齢引き下げに伴う若者への教育について、13頁、24頁に記載がありますが「各種イベントや、学校、家庭を通じた消費者教育の推進」のみでは具体性に欠ける。若者達の情報源はネットが多い。行政がInstagramやツイッター等で消費トラブル例や相談先の情報発信、公私立高校への若者トラブル例の情報提供等の積極的な施策が重要と考えます。	B	24ページ「推進の方向性2」に記載のとおり、若年層への周知啓発については重要と考えており、現在行っているTwitterを活用した周知等により、引き続き若年層への消費者教育の周知・推進を図ってまいります。また、【主な取組】に記載しているとおり、第2次計画下で取り組んでいる学校現場への出前講座等を本計画でも積極的に行ってまいります。
6	子ども・若者の消費者教育の推進	P15 P24	「子ども・若者の消費者教育の推進」について小学校から高校まで、対象者に直接かつ持続的に行う必要があると思います。高校を卒業したばかりの大学生、社会人に対するフォローについても具体的な施策実行が急務だと思います。施策に関してはどんなことを欲しいのか、直接若者世代の方に尋ねてみてよいのではないのでしょうか。特に、一人暮らしを始めたばかりの若者は家族に相談もしにくいだろうし、地域で支えないといけないように思います。	B	15ページに記載しているとおり、消費生活トラブルアンケート調査結果において「新成人への消費生活トラブルの防止策」としては「学校教育の中での啓発や情報提供」がもっとも多く、次に「家庭内での意思疎通や情報共有」「消費生活相談窓口の周知」「行政主催のイベントの実施」の順に意見が出されています。 本計画では、24ページ「推進の方向性2」と25ページ「推進の方向性5」の【主な取組】に記載しているオンライン講座なども含めた学校現場への出前講座や消費生活セミナー、イベント等の実施の際には、ご提案内容も含めご意見を伺うなど直接的かつ持続的に子ども・若者の消費者教育を推進してまいります。

No.	項目	該当箇所	市民からの意見（原文）	取扱区分	市の考え方
7	子ども・若者の消費者教育の推進	P23 P24	計画には学校教育とあるが、その対象がクレーク高校などに限られているように聞いている。小中学生に対しての教育こそ必要ではないだろうか。SDGsということでの教育はされていると思うが、気候変動にしてもマイクロプラスチックにしても食の問題にしても、地球規模で考える消費者を育てるうえで不可欠と思われ、計画に取り込んでほしい。現在の教師の方たちは大変な労働条件となっているので、そういったところに専門家を派遣するというのも考えていただきたい。	B	小中学生への消費者教育は本計画でも重要と考えており、24ページ「推進の方向性2」において「子ども・若者の消費者教育の推進」を柱として考えております。【主な取組】で記載しているとおり、年齢に応じて自ら考え、選択し、行動できるよう学校と連携し、教育の場を中心とした消費者教育を今後も一層推進してまいります。 また23ページ「推進の方向性1」【主な取組】で記載しているとおり、第2次計画下で取り組んでいる庁内連携により、多角的な視点からも消費者教育を推進していきたいと考えております。 なお、現在、高校生を対象とした出前講座では、消費者教育を専門的に行う事業者へ依頼し実施しておりますが、今後は、小・中学校とも情報交換等を行い相互連携を検討してまいります。
8	子ども・若者の消費者教育の推進	P24	基本施策1の2 子ども・若者の消費者教育の推進 年齢に合った教育の場を確保するには、学校現場の利用が最も効率がよいと考えます。教師の負担が大きいのであれば、消費者教育に取り組んでノウハウを豊富に持っている民間の団体に出前授業・講座を依頼する方法もあります。義務教育では授業として、大学等では新入生のオリエンテーションに消費者教育を組み入れて注意喚起をしたい。 成年年齢が18歳に引き下げられ、就職や大学進学時に悪質商法のターゲットになる可能性が増しました。ネット社会に慣れてあふれる情報を上手に取捨選択しているように見える若者も、実はものごとの一面しか見ていなかったり自分に都合がいいように解釈している傾向があります。トラブルの被害者になることはもちろん、加害者にもならない自覚と知識を持った賢い消費者になることが求められます。	B	24ページ「推進の方向性2」【主な取組】で記載しているとおり、若年層への啓発は、第2次計画下で取り組んでいる学校現場への出前講座等を本計画でも継続して行ってまいります。現在、高校では消費者教育を専門的に行う事業者へ依頼し実施しており、今後は、成年年齢引き下げに伴う消費生活トラブル防止の啓発など、年齢に応じて自ら考え行動できるような教育現場を中心とした消費者教育の推進に努めてまいります。
9	高齢者への消費者教育の推進	P25	消費生活相談の約半数は60歳以上の高齢者とのことですが、消費生活トラブル、相談先の情報が個々の高齢者に届いていないのではないかと思います。特殊詐欺の被害でもATMでお金が戻ることを信じてしまう人がいます。自治会や老人クラブの組織に加入していない人も多いのではないのでしょうか。また、高度情報通信ネットワークに慣れていない高齢者も多いと思います。これらの高齢者への対策も急務と考えます。スマホ講座や地域の組織、民生委員等を通じて、このような人への情報提供も有効と考えます。	B	高齢者等への周知は本計画でも重要と考えており、25ページ「推進の方向性4」において「高齢者への消費者教育の推進」を柱として考えております。具体的には、各種セミナーや出前講座を実施するほか、高齢者生活支援センターや民生委員など高齢者を支援する地域の様々な関連団体と連携し、消費生活トラブル情報や相談先の周知、消費生活トラブル事例が掲載された啓発チラシ等の配布など様々な方法で継続して高齢者への情報発信に努めてまいります。

No.	項目	該当箇所	市民からの意見（原文）	取扱区分	市の考え方
10	高齢者への消費者教育の推進 専門相談・支援機関との連携	P25 P26	<p>基本施策1の4 高齢者への消費者教育の推進</p> <p>高齢者の消費者トラブルを減らすためには教育と同時に、高齢者の暮らしの不安を除く必要があります。情報社会の急速な発達についていけず、加えて若い頃には感じなかった老いからくる経済や健康の不安がものごとの判断を鈍らせているのではないかと。認知症だけでなく高齢者が抱える問題と心理の特徴を踏まえた上で福祉・医療分野と連携して広報・教育を進めてほしいと思います。</p> <p>また、被害に遭った高齢者のその後が気になります。老後の生活資金や財産を失った場合は当人もつらいですが、家族や友人が以前と同じように接することができていでしょうか。余計な心配かもしれませんが、精神面において何らかのケアがいるように思います。</p>	B	25ページ「推進の方向性4」【主な取組】に記載しているとおり、高齢者を支援する団体と連携しながら高齢者への消費者教育の推進に努めてまいります。また、26ページ「推進の方向性2」に記載しているとおり、消費生活トラブルにあいやすい高齢者については、より一層地域の見守り力を強化し、行政と専門相談・支援機関等が相互に連携した多角的な視点から支援してまいります。
11	消費者団体強化支援 消費生活サポーター制度の推進	P27	<p>「消費者団体強化支援」と「消費生活サポーター制度の推進」について</p> <p>今行われている消費生活サポーター養成講座は、消費生活トラブルに興味を持った人に対する最初の講座としてとてもよい内容だと思います。しかしながら消費生活トラブルの手法は日々変化、進化しているので、消費生活サポーター講座を終了して見守り活動をする消費生活サポーターになった方々の知識を定期的にアップデートし続けなければならないと思います。それにSDGsに関わること、食の安全、エンカル消費など、消費生活トラブル以外にも目を向けて、誰もが心豊かによりよく暮らせる消費者市民社会を目指す必要もあるのではないのでしょうか。消費者団体と協力して、消費生活サポーターの知識向上を目的とした学習会や、消費生活トラブル以外のことを学べる学習会を行ってみてもよいのではと思います。</p>	B	27ページ「推進の方向性4」と「推進の方向性5」に記載しているとおり、芦屋市消費者協会との連携や消費生活サポーターの育成を図ることとしておりますので、今後より一層消費生活サポーターとの情報連携を進め、消費生活サポーターになった方々の知識のアップデートとなるような消費生活情報の提供やセミナー、出前講座等への参加の推奨にも努めてまいります。
12	その他		<p>消費生活アドバイザーは現在3人おられるが非正規職員と聞いている。消費者教育に本気で取り組むのであれば、正規職員にして市民の消費生活全般にかかわる問題のプロとして、教育の講師を務めてもらうなどよりスキルアップを図っていただくことが必要ではないであろうか。</p>	D	自治会等への出前講座の講師を務めている消費生活相談員は、今後も引き続き様々な研修に参加し、継続してスキルアップを図っていくことを考えていますが、任用形態については、専門的資格を有する人材を人事異動のないポストとして配置する考えです。