

会議録

会議の名称	岡山市消費者教育推進地域協議会（平成 30 年度第 1 回）
開催日時	平成 30 年 12 月 10 日（月）13 時 30 分～15 時 30 分
開催場所	岡山市職員研修所（ほっとプラザ大供） 軽スポーツ室兼会議室（北区大供二丁目）
出席者	委員 10 名（別紙のとおり）
会議内容	下記のとおり
会議資料	別添のとおり（次第、名簿、配席図、資料）
会議録の作成方法	要点記録

協議内容（発言者、発言内容、審議経過、結論等）
<p>1. 開会 市民生活局 次長 後河 正浩 あいさつ</p> <p>2. 議題 傍聴者 なし</p> <p>(1) 平成 29 年度の取組状況について（報告） 資料により事務局が説明した。</p> <p>(2) 岡山市消費生活センターの岡山市消費者教育推進計画に基づく取り組み状況について(報告) 資料により事務局が説明した。</p> <p>(3) 悪質クレーマー対策と消費者教育のあり方について（意見交換） 資料により事務局が説明後、各委員が質問及び意見を述べた。</p> <p style="text-align: center;">○印 委員質問及び意見 ●印 事務局回答</p> <p>○資料 3-1 の相談トラブル金額の合計値におけるトラブル金額は実害ではないのですか。</p> <p>●トラブル金額は、これ自体が被害にあった金額というわけではなく、相談におけるトラブルとなった金額です。</p> <p>○ラインの登録者数はどのくらいいるのでしょうか。</p> <p>●本日現在で、ラインの登録者数は 670 名です。メルマガの登録者は 2900 人ぐらいです。数的には少ないですが、着実に増えている状態です。</p> <p>○就実短期大学の消費者教育推進サークルの人数と普段どういった活動をしているか教えてください。</p> <p>●消費者教育推進サークルに所属している学生の内、今回のキッズタウンに参加した人数は、初日 45 名、2 日目は 47 名でした。日頃の活動は、キッズタウン開催のための活動</p>

- を行っています。市長選挙・市民会議の準備等をしたり、中高生のボランティア向けに消費者教育や食物アレルギーのお話をしたり、また、共催・協賛の企業の方への働きかけを行ったりと、キッズタウンを開催するためのいろいろな取り組みを行っています。
- 今回の災害において、消費者被害的なことが、どのくらい起こったのか、また岡山の被災者や倉敷の真備から来られた被災者も多くいらっしゃるのではないかと思います。その対策があれば教えていただきたい。
- 消費者トラブルについては消費者庁からも注意喚起の情報発信をすみやかにするようという通知もあり、即対応できるように体制をとっていました。訪問販売・工事についての相談はいくつか受けましたが、被害にあったという相談は受けていません。また、高梁市の消費生活センターが、災害対応で相談業務ができないということで県から応援の依頼を受けましたが、高梁市の市民からの相談はありませんでした。
- 資料 3-2 に公民館への講師派遣というのがありますが、どのようにすれば講師を派遣していただけますか。公民館の講座を持っている者がこういう教育の研修をしたいと言えば派遣していただけるのですか。時間的なこともあるので、他の研修と一緒にお願いしたいのですができますか。
- 依頼は公民館からの要望であったり、勉強会やサロンの方からだったり、出前講座として伺っています。時間は短くても結構です。遠慮なしにお申し出ください。
- 出前講座のプログラムは決まっていますか。
- 配布資料の中に内容について記載しているチラシがありますのでご覧ください。このチラシは、公民館や地域包括支援センターに置いています。また、認知症サポーター研修でも配布しています。
- 資料 2-1 の②の消費者啓発事業の 18,000 枚というのは、65 歳以上の高齢者の何割にあたりますか。
- その年度に 65 歳になられる方が約 8,000 人にシルバーカードと一緒に送付しています。あと、出前講座で 3,600 人に、岡山市の各種イベントで啓発、資料が欲しいと言われた方に随時配布しています。また、岡山市へ転入される方が月に 100 人程度いるのでその方にも配布をします。
- 資料 2-1 の生活相談状況で相談件数が増えていますが、特にひとり暮らしの高齢者の方が増えています。消費者のつどい、消費者大学、ライン、メルマガなどは、ひとり暮らしの方には利用しにくいのでは。高齢者の方に啓発が届いていないのではないかと思います。一番いいのは、ひとり暮らしで孤独におられる高齢者の方に近づく方法で啓発すればいいのではないかと思います。いかがでしょうか。
- ご本人に直接啓発するのが一番効果的なのですが、大変難しく、ひとり暮らしで孤独におられる高齢者の方への対応は、民生委員、愛育委員をはじめとする福祉関係の方が多くをかかわっておられます。そこで、これら婦人会、民生委員、愛育委員、社協関係の方に研修や講座に参加していただき、その方々を介して協力を願えればと思っ

ています。そのため継続的にこれらの方に講演や研修を実施しています。また、消費者教育の担い手育成として教職員への取り組みも行っています。子どもたち自身が自立した消費者になることはもちろんですが、家に帰ってこうなんだよと家の方に伝えてくれればと思っています。

- 相談件数も増え、トラブル金額も減っていない。消費者教育をずっとやってきてこういう状況ならば何か改善するようにアプローチも変えてみなければいけないのかなと思います。岡山市内の中心部で開催され、毎年同じ人が来られ、広がっていない。例えば、消費者大学を中心部でなく、モデル地区を決めてやってみるとか、もっと出向いて行って、そういった方に近いところでできる方法を考えてみてはと思います。
- 地域に出向いた取組については、資料4の4にあるように各小学校区の「安全・安心ネットワーク」の中に消費者安全確保地域協議会を位置づける取組をしており、現在では、御津の五城学区で実施しています。その取り組みの中で、各戸訪問などでは一緒に訪問し、啓発をさせていただいています。しかし、この位置づけについては、なかなか広がらない状況です。
- 高齢者でひとり暮らしの方には、いきいきサロン、認知症カフェなどいろいろありますが、出てこない人が結局は問題なのです。いきいきサロンについては、岡山市が把握されていると思います。数が多いのですが頑張ってお出前講座に行ってください。また、その中で出て来ない人の話題などを取り上げていただければと思います。
- 悪質クレーマー対策は確かに重要なことではあるけれども、消費者教育推進の事業の中では優先度は低くならざるを得ない。むしろ、法教育とかの中で対応すべきことだと思います。
- 消費者安全確保地域協議会についてですが、何が一番メリットかというところ、個人情報の共有が可能となり、警察が悪質事業者から押収した情報を活用して見守りを重点的に実施できる点にあります。そういうことが出来るんだよと周知するような事業をここで紹介すればよいのではないかと思います。
- 五城学区の活動では、心配される家庭に、警察の方と町内会の方が一緒に個別訪問をする活動があります。そこに参加させていただき啓発活動を行いました。消費者安全確保地域協議会は、被害にあった方等の個人情報を共有し直接見守りができるというメリットがあります。協議会設置を広げるためにこういった活動を紹介したり、また、消費者庁の担当者の方に説明していただいたりしましたがなかなか広がらない状況です。
- 岡山市は、小学校区ごとに「安全・安心ネットワーク」があり、89学区の立ち上げは可能で、各区に一つ以上の設置を考えていますが、現在は北区の1つの小学区のみです。個人情報を共有して地域で見守ることは画期的なことですが、情報を受け取る側の責任が非常に重いという意見もあります。国からは、どこにどういう方がいらっしゃるのかを把握することから始めてみるよう助言があり、まずはそちらの方向からと考えています。

- クレーマー対策については、幼児期からの高齢者まで各年代に応じた消費者教育の中で、正しい知識を身に付けていることが効果的だと考えています。特に学校における系統的な消費者教育は有効と考えています。
- 消費者教育推進計画をいかに色々な組織で実践していくかが問題です。地域の組織である、例えばサロン、女性の集い、老人会等でひとりぼっちにならない・させない会等の集いがありますがこれらを活用し、悪質商法などの出前講座をするなど、地域での細かな実践が大切だと思います。
- 岡山市は、ESDの取り組みが公民館を拠点としていますが、消費者教育もその取り組みと一緒にいけばよいと思います。小中学校の先生の研修はすでに始めているようですが、公民館の館長などでも実施して市全体で取り組んでいけばと思います。
- クレーマー対策については、この協議会で取り上げるのはどうかとは思いますが、重要な問題です。あおり運転対応で会社の社用車はドライブレコーダーをつけました。クレーマーの実態を知るうえで現場の可視化を図っていくことが重要ではないかと思えます。実態を知った上での対策が重要ではないかと思えます。
- 消費者被害についてはここに出でていない、相談しない人の数字が問題です。悪質業者への対応は、警察と連携し、詐欺ハガキなどの情報はいかにすばやく高齢者に回していくかが重要だと思います。詐欺に遭う人はくり返し遭っており、どのような情報があれば詐欺に遭わないのか、実際に詐欺に遭った方にヒアリングして、その情報を流すことも大事だと思います。情報提供については、どこにどういう情報を流せば効果的か、検討する必要であるのではないのでしょうか。
- 本校でもキッズタウンに高校生ボランティアとして参加し、生徒にとっても大きな学びとなっています。本校では、卒業前の3年生に消費者教育を実施していますが、カリキュラムを変えて、1年生、2年生でやっていくこと、もっと言えば中学校でも実施し小中高と系統的にやっていくことが大事だと思っています。公民館からの依頼を受けて、高校生自らが、高齢者が騙されないための劇を考え、演じる出前講座を行ったり、また、岡山南警察署との連携として特殊詐欺未然防止キャンペーンの一環で、「だまされんのじゃ岡山県」のテーマで書道部員がパフォーマンスをしたり、放送部員が特殊詐欺未然防止のワンポイントアドバイスのアナウンスをしたりしました。このように高校生自らが発信し、どうすれば伝わるかを考えることで自分たちも加害者になることも被害者になることも防げるのではないかと思います。
- 中学校教育の中で何ができるのかということですが、契約や消費者の権利・責任などは社会科や家庭科に位置づけられています。また、根本的なものとして、道徳教育、生徒指導、人権教育など色々なベースでできると感じています。消費者教育の現状はどうかを中学校長会の中で30校ぐらいに伺ってみました。基本的には教科の中でなっていますが、「誰が推進していくべきなのか」では、家庭科教員、社会科教員、教務主任、研究主任、学年主任をあげてみましたが、厳しいのが現状です。「何が必要か」で

は、指導力の向上、外部講師を招く、教材・情報収集などが多く挙げられていました。ただ1つだけ低いものがありました。それは推進計画、体制づくりです。ということは現状から言うと、まずはそれぞれの教科できっちりとやっていくということです。最後に34年までの推進計画ですが、研修会の在り方をいろいろと考えていただくとともに、講師の派遣や授業の支援をしていただければありがたいと思います。

○消費者教育のイメージマップに沿いながら、限られた授業の中で、どの教科で、どの活動で消費者教育を実施していくかなど課題は多くありますが、小、中、高が連携し、岡山市が目指す「自立する子ども」になるよう、また「消費者としての視点」を持った子に育てていかなければならないと痛感しているところです。小学校の教員には「消費者教育が始まるよ」ということで、昨年度、今年度と広めてきているところです。消費者被害防止についてですが山陽新聞社さんがいつも「明日は休刊日です」の下に警察署と連携して「最近こういう葉書が出回ってます。気を付けましょう」という文書をつけて配ってくれるので、それを見て気をつけないといけないと一市民として思っています。南区は特殊詐欺の被害率が高く、町内会の方がそれを認識して研修を行いながら町内会長さん、民生委員さん、母の会など多くの方が、声をかけにくい所にくまなく個別訪問したり、老人会では講習を行ったりして被害を減らす努力をされています。担い手ということでは、上から下だけでなく、下から草の根のように生やしていったらよいと思います。先日は、公民館が防災ということで中学生を活用し防災グッズを実際に作るコーナーを設け、防災意識を広げていました。今後、消費者という視点を強く持たせるようにするには、やはり小、中、高校生の参加や、地域を上手く機能させたりすることが非常に必要かなと思います。

○悪質クレマーにならないためにということですが、平井小学校の「契約とは」という授業では、例えば「パンを買います。そこでトレイに取ります。ではどの段階で契約が成立していますか」という話で、「パンをポロっと落としました。代金を請求されました。どうしますか。」というところがありました。パンをとった段階で契約は成立している、契約はものを注文して相手が受けた段階で成立しているということを知らなければ、「あっちの店は換えてくれたじゃないか、こっちの店は、お金は払わなくてもよかったじゃないか」というようなクレマーもどきを育ててしまうのかなと思いました。小学校ではどういう消費者になっていったらいいかなという勉強が今始まったところです。

○消費者教育の入口のところと出口の被害額をどう減らすのか。実害をどう少なくするのか。岡山市の中では部署が違ったりするかもしれませんが、警察との連携も含め、どれくらいの実害があり、それはどういう方なのか、ローラー営業の形でつぶしていくことも考えていく必要があるのかなと思います。限られたマンパワーの中では難しいとは思いますが、違った切り口で探していくことは必要だと思います。

3. その他
特になし。

4. 閉会