

●令和4年度第1回消費者教育推進地域協議会でいただいたご意見等のとりまとめ（会議結果）

資料 番号	ご意見・ご質問の内容	事務局からの回答等
1	コロナの影響により、対面ではなくオンラインで行われるなど詐欺などの形態の変化が相談から見えるようなところはあったか。	令和3年度は、詐欺の関連について特段被害が多かったものはなかった。センターに相談があったもので目立ったのは介護保険や健康保険の還付金詐欺で、78件の相談があり、振り込んだ人も1人いた。実際に寄せられた相談からは著しく増加または減少したという顕著なものは見られないという結果だった。
1	消費生活相談について、コロナ禍で料理宅配サービスのトラブルが散見されるが、関連の相談は寄せられているか。	少なくとも今年度4月以降そのような相談は目にしていない。
1	インターネット上では、料理宅配サービスについて責任の所在が明らかではない問題や、宅配員のモラルの問題等散見されるため、このような変化への対応も必要ではないかと思う。	
2	成果指標に対する取組状況について、目標値と現状値の比較であれば、一定程度の成果を上げているというような判断であり、かつ、相談件数という指標での成果の評価という意味でも一定程度抑え、現状維持しているという評価と捉えて良いか。	取り組みに対しての効果の測定は非常に難しく、特に啓発に関しては非常に地道で、その効果も見えづらい。また、成果や評価は客観的に判断されるべきものであると考えている。それを前提としたうえで、あくまで個々の事業においては、アンケート等による参加者の反応は好評であり一定程度成果があったという判断をしている。
2	消費者のつどいでは、公民館をオンラインでつなぐことによって、多くの参加者を確保できたというは大変面白かった。一方で、Zoomであれば自宅でも、遠方の方でも受講でき、他の自治体との連携等可能性が広がるのではないかと考えたが、その点について公民館に集まる特別な意味があったのか、もしくは技術的、制度的な理由により難しかったのかという点を今後の可能性も含めて教えてほしい。	前提として、消費者のつどいでのオンラインの活用は初めての試みだったため、第三機関と協力しないと厳しい状況があった。その中で公民館とは他の事業等でも連携していたこともあり、試行しながら実施するに至った。個人の参加者を募るという点について、過程の中で検討したが、個人の部屋が映りこむことや、悪意がある人物が紛れ込む可能性が排除できないため、将来的には検討の余地を残しつつ、今回は募ることはしなかった。また、公民館と連携をするとなると参加者が高齢の方が多くなることが予想され、パソコン操作等、間に仲介が入った方がいいのではないかと判断のもと、このような形で開催になった。
2	若者に対しての啓発活動について、企業とタイアップするなどして、新入社員や若手へ啓発ができるようなものがあればいいと思う。	
2	啓発品のクリアファイルをプラスチックでないようなものにするなど、啓発品についても検討の余地があると思う。	以前も、クリアファイルについてのご提案があったので、また詳しく教えていただきたい。
2	教育委員会と連携して、学校の一斉配信のシステムを活用し、保護者をおとして啓発動画や啓発情報を若年層に発信していくことも可能かと思うが、そのような連携を図ったようなことはあるか。	教育委員会との連携について、小学校、中学校、希望の高校には、未成年者用の消費生活情報のプリントを各学校にメールで配信している。また、今年度7月8月に関して、学校の教員向けの研修として、教育委員会のセンターにオンデマンドの場所を作り、動画を配信している。保護者の連絡網の活用は、内部で検討したいと思う。
2	岡山市消費者教育推進計画の中に教職員への啓発活動という点について、今教職員の働き方改革が叫ばれており、本当に時間がない状況であるため、学校に対して協力依頼や研修もあると思うが、その点を配慮していただきたい。	
2	保護者の方にメールの一斉配信等できるが、それだけでは学校から何か来ているという程度で終わってしまうと思う。学校としても、一斉配信だけでは、こちらが意図するものにたどり着けないこともあるので、できる限り機会や折を見て、タイミングを計りつつ、発信していこうと考えている。	

資料 番号	ご意見・ご質問の内容	事務局からの回答等
2	啓発講座について、講師をしているのは岡山市のセンターの相談員か、それとも啓発員か。	講師は、センター内部の講師のみでなく外部講師に依頼することもある。選定の際には消費者庁等と連携しながら、専門的な知識がある方に依頼しているのが現状である。内部講師については、今年度から2名の教育推進指導員を配置し、今後、消費者教育の中心として活動すべく現在勉強中である。
2	講師の育成について、担い手育成事業のマイスター講座の修了者の位置付けはどのようになっているのか。市民の専門家を育成する場をマイスター講座と位置づけるのであれば、修了者が何らかの形で講師として活動できるような仕組みが必要だと思うがその点について教えてほしい。	マイスター講座の修了生の位置付けは課題になっており、支援の仕方を模索しているところ。岡山市社協との連携を図るに至った経緯も、修了者に対して地域活動の中で活躍する場を提供し、講座で得た知識を生かして消費生活の情報を広めていただきたいという想いからであった。消費生活センターとしても、岡山市社協を通して地域活動に入っていたり、活動の際の支援として啓発品の提供や機材の貸し出し、センター主催の出前講座への見学案内などの情報発信をしている。まずは認定制度のようなものが必要と考えているが、今後、検討して参りたい。
3	賢く消費する、便利に消費する、楽しく消費するという視点を取り入れるようご検討いただきたい。新しい資本主義に関して、お金の使い方、増やし方についての教育も必要であり、デジタルに関しては、活用できる人は豊かな生活ができる一方、できない人は十分な情報が得られずどんどん貧困になっていると思う。一方で、デジタルを活用し通信販売だけ利用すると、地産地消に全く繋がらないなど、実際に街に出て消費することも必要だと思う。時代が変化する中で、楽しく、豊かに、便利に、賢くという視点を持たなければ、豊かな生活にならない時代に来ているのではないかと思う。	我々は消費生活相談業務を中心としているため、被害防止に視点が行きがちだが、気付かされた部分もあり、非常に貴重なご意見でありがたい。また、デジタルに関しては主な施策の方向性にDXを入れているが、現在、特に仮想空間における取引やそれに関連するものも増加することが予測されており、より社会が複雑になる中で、消費者がどのようにしたら豊かになるか、今後計画の中で十分に検討したいと思う。
3	金融リテラシーについて、教育現場でも取り入れていく流れがある。	
3	カスタマーハラスメントの防止について、消費者、事業者の両者が責任を果たすことがSDGsに繋がるので、カスタマーハラスメントというマイナスの言葉よりプラスの言葉を入れる方がいいのではないか。	取り入れが可能な部分については、今後検討したい。
3	事業者が消費者の意見を取り入れることで改善し、両者がウィンウィンの関係で経済をまわしていけるように、事業者側を支援する視点を入れてはどうか。	取り入れが可能な部分については、今後検討したい。
3	カスタマーハラスメントについては、ディーセントワークで、SDGsの項に入れる整理でいいのではないか。	
3	市民同士の学び合いという視点の取入れをご検討いただきたい。例えば、ネット上などで市民が消費活動の中で得たプラスやマイナスの知識を共有し合い、お互いにアドバイスするような場所があり、そこに相談員のような専門家が入るような仕組みがあると一番安心かと思う。	取り入れが可能な部分については、今後検討したい。