

令和4年度三島市消費者教育推進地域協議会報告

- 1 日時
令和4年6月1日（水）午後1時30分～3時30分
- 2 場所
三島市役所3階第1会議室
- 3 出席者
(1)委員…10人／13人中（欠席3人）
伊藤博美委員、岩崎和枝委員、小野健太郎委員、
佐野睦美委員、篠木喜世委員、杉橋聡委員、坪内祐一委員、
増田はるか委員、三沢昭代委員、吉田稔子委員
(2)市側…3人
谷村裕広聴文書課長、加藤裕子市民生活相談センター長、岩瀬裕加副主任
- 4 欠席者…3人
田畑浩明委員、村瀬純一委員、渡邊洋二郎委員
- 5 会議の公開・非公開
公開
- 6 傍聴者…0人

【議事録要旨】

- 1 開会
- 2 依頼状交付
委員1名に依頼状交付
- 3 副市長挨拶
- 4 自己紹介
(1)委員自己紹介
(2)事務局紹介
- 5 三島市消費者教育推進地域協議会について
事務局より資料12頁「三島市消費者教育推進地域協議会設置要綱」に基づき説明
- 6 座長、副座長選任
小野健太郎委員を座長、三沢昭代委員を副座長に選任
正副座長より挨拶
- 7 議題
ーこれより座長による議事進行ー
(1)第2次三島市消費者教育推進計画の進捗状況について

- 事務局より説明
- 意見、質問、回答

(座長) 委員の皆様には既に「第2次三島市消費者教育推進計画」を一緒に策定していただいたので、この数値目標に関しては、すでに議論されている。なお、新しく委員になられた方においては、「第2次消費者教育推進計画」の19頁、20頁の数値目標がどのような位置付けになるか、内容把握に疑問を持たれる方がいるかもしれないので、補足説明をさせていただきたい。

「第2次三島市消費者教育推進計画」の冊子、27頁の静岡県版イメージマップについて説明。その後、同冊子20頁、28頁の消費者教育の取組等について説明。

今日は、消費者教育の数値目標に関する現状や消費生活センターの相談状況など、ご意見があれば伺いたい。

(委員) 起震車体験や他課の講座を、いろいろとまた復活していただきたい。講座は、災害や水生生物などが多いが、小学生もSNS系のトラブルが出てくると思うので、SNSの講座もしていただきたい。先ほど保護者対象に講座を考えているという話があったが、SNSについては子どもが分かっている親が分からないことも多いので、保護者対象で講座を行っていただけると助かる。

(委員) 高齢者の相談窓口において、消費者被害の相談に来ることが多いが、出前講座を見てみると、市民生活相談センターで消費者トラブルの講座をされている。実際について最近相談があったケースで、布団の訪問販売で500万円支払ってしまったという事例があり、その方はひとり暮らしではなくて、娘さんと同居であった。よく話を聞いてみると、実際業者の方がいらっしゃるところを見たことがあったが、大丈夫だろうと見守っていた。そういうことを考えると先ほどお話にあったように、高齢者への教育ももちろん重要であるが、家族の認識が全くなかったというところは大きな問題だったと思う。

(委員) 基本的な方向の2と3の出前講座については、コロナ過で減少するのは仕方ないと思う。また積極的にやっていただきたい。その中で、基本的な方向1の2番目の、社会貢献につながるものを意識することがある人の割合、この数字を上げるために、どのような方向性を考えているか、もし分かれば教えていただきたい。

(事務局) 計画の13頁をお開きいただきたい。人や社会、環境の影響をしっかりと考えるということをエシカル消費といい、この言葉にな

なかなかなじみがないが、認知度向上を図りたいと考えている。まず1つ目に、市民意識調査の中でこの言葉を取り入れることを行った。また、広報みしま6月1日号でエシカル消費の記事を掲載した。ホームページやくらしの情報みしまなどで市民の方に浸透できるよう工夫したいと考えている。

(委員) 商工会議所では飲食店関係も会員なので、もし活用していただければご協力できるかなと思った。

(座長) 消費者教育というと、契約や法律問題に近いことをイメージされる方が多い。しかし、社会貢献に繋がることを意識することがあるということは、実は法律問題等だけでなく、フェアトレードや環境に配慮すること自体も消費者教育であることを理解してもらいたい。食育のように、我々が食べてどのように生活すればよいかということも、消費者教育に重要なテーマとして繋がっている。これも含めて指導していただければ認知度が上がっていくのではないかな。

(委員) 計画書の20頁、数値目標1、消費生活相談の認知度の調査では、消費生活相談センターの存在をどこで知ったのかということ进行调查しているか。どの媒体が有効に伝わっているか、逆にどんな媒体を追加したら有効なのかという検討材料になるのではないかな。

(事務局) 現在どこで知ったかという掘り下げた質問はしていない。今後どの媒体が効果的なのかを研究できるという点で貴重な意見をいただいた。

(委員) 司法書士会でも同じように相談センターしずおかという消費者相談や全般的な相談を、毎週月曜から金曜に電話無料相談として行っている。必ずどこでこの番号を知りましたかと聞いて集計している。市役所での情報や紙媒体が多いが、年齢が上に上がるほど紙媒体が多い。成人年齢が引き下げられたことから、今後、SNSやバナー広告も有効になってくるのでは。あとは、トイレの個室に貼ってあるとよく見る。

(座長) 資料の2頁、消費生活センターの認知度向上というところで、10代、20代、30代が意外と認知度が低い。10代、20代、30代が家庭科の教育で消費者教育を受けているにも関わらず、むしろ高齢者の方が認知度が高いというのは、どういうことなのだろう。

(委員) あくまで推測だが、分母の問題では。少子高齢化なので無作為に2,000人選べば、高齢者の回答が多くなるだろうし、実際の被害に遭う方、若年層がターゲットにされやすいとはいえ、実際にお

金を取られるのはお金を持っている人なので、そういった現実問題もあると思う。

(委員) 幼児期に何を学ばなくてはいけないかというと、物やサービスには必ず対価があって、お金を払ってそれを手に入れる、そのお金は親が一生懸命働いてくれているからみんなが物を買える、ということを幼児期に身につけさせるのが大事だと思う。お金って何かを子どもたちが実感していないことを、大変危惧している。

もう30年以上も前だが、子どもが通っていた小学校では、10歳まで、おこづかいやお金の教育があった。お手伝いをするこ
とで、シール1個10円で貯めていくと、2,000円貯めることが大変なことに気付く。子どもたちは何カ月もかけて貯めたお金で買ったものを、大学生になっても大事にしていた。今の子どもはそういったことが身につけていなくて、騒げば買ってもらえとか、親も我慢させずに買ってあげるのがいい親だと錯覚もあるのかもしれない。お手伝いをしてシールを集めるという経験を味わうのは大事だと思う。幼稚園では、バザーがお金について学ぶチャンスになっていて、毎年行っている。

(委員) 先ほどから消費生活センターの認知度が低いと話題に上がっており、他の委員の方からもあったように、無作為抽出というものもあるだろうが、高齢者というのは、困ったことがあるとすぐ市役所に行き相談しようということで、そこからセンターに繋がること
がすごく多い。若い方は、今直接誰かに相談するとか、そういうことはしなくてすべてSNSで解決したり、SNSで友達や誰かが情報を上げていたり、そういうことで片付けてしまって、直接センターに来るということがなかなかない。出前講座に行き、こういう相談場所があるので、ぜひとも相談して欲しいということ
を、周知していきたい。

(委員) 民間保育園では、SDGs、持続可能なことを子どもたちがどれだけ計画を立ててやっていくか、後は親の職業に対しての意識を持って、親が一生懸命働いてくれているから自分たちがここに来て、いろいろな勉強もできるし給食ももらえるということ
を自然と覚えているが、物を大切にしようということを常に言っている。それから光熱水費について、自然にお水も使っているけれども、勝手に出ているわけではない、という話をして、大切にしなければいけない
ということ
を教育している。

子どもたちの教育は、保育園幼稚園で先生方が頑張ってくれてい

るが、やはり高齢者にはそれが伝わらない。高齢者と同居のご家族の方が消費者教育の講座を聞いて、高齢者に身につけることができるが、ひとり暮らしのお宅ではなかなかそれができない。

保育園としては、生活の苦しい子どもに対して、月1回、職員がボランティアで食事を作って夕食を食べてもらっているが、三島には子ども食堂というのがある。その子ども食堂も、コロナ過になってレストランや飲食店が大変になっているので、三島市が率先して、地産地消の食料、食品を使って、飲食店の協力を得ていただきたい。自分たちの園でもやりたいが、なかなかボランティアで職員にやってくださいということとはできない。三島市の子ども食堂ももう少し活発に、レストランなどを使ってやっていただければいいなと思う。

(委員) 三島市の消費者連絡協議会という組織であり、その協議会では、消費者に関わる様々なトラブルや環境問題と身近なことについて、時代に即応した知識や判断力を身につけ、それを市民に向けて発信していくということを目指している。今新聞などで毎日のように詐欺等の記事が載っているが、そういうものを少しでも防ぐ活動をしていきたいと取り組んでいる。

5月は、消費者月間、12月は、消費者被害防止月間、それに合わせて、イトーヨーカドーで街頭啓発を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止の呼びかけを行っている。

また、市役所の玄関ロビーで、自分たちが学んだことを掲示した。内容は、ごみの処理の現状で、総量は年間で3万3,559グラム。1日当たり880グラムのごみを出している。そのごみの袋が有料化になった本当の理由は、何気なくもらっているレジ袋が本当に必要かどうかを考え、レジ袋を通して地球温暖化や環境問題の意識革命をして欲しいからで、そういう発信をしている。

また、風呂敷の包み方など、自分たちで工夫をしながら、少しでも消費が減っていくように情報発信をこれからもしっかりとやっていきたいと思う。

(副座長) 民生委員は高齢者に関わるが多く、各地区の定例研修会などを利用して出前講座に来ていただき、悪質商法や消費者トラブルを学んでいる。民生委員はほとんどが65歳以上の高齢者であるが、自分の担当の高齢者の方によくお話をし、気をつけるように見守っていくことが大切だと思っている。

民生委員がお宅へ行きお話を伺うことがあるが、やはり家族の方に見守っていただくことが一番大事だと思う。同居してなくて

も、息子が1週間に1度来てくれるという話も聞くので、そういう年代の方々に関する消費者教育も必要ではと思う。

(座長) 皆様のご意見を参考にして、数値目標の向上や達成に向けて、検討していきたいと思う。どうかよろしくをお願いしたい。

(2) 令和3年度消費生活相談の状況について

- 事務局より説明
- 意見、質問、回答

(座長) 資料の9頁、令和3年度の消費生活相談の状況について、図表の1の相談件数の推移からいくと、全体としての相談件数が下がっているというご指摘。そして、図表2では60歳以上の方の相談ケースのパーセントが高く、図表3で、消費生活相談件数の内訳等を見ると、年代により、少し分布状況が違うのではないかと、イメージをとらえることができる。高齢者の方は、やはり訪問販売等が多く、その他の年代では通信販売のトラブルが多い。資料11頁の内訳を見てみると、訪問販売の中でも、最近では屋根工事が問題になっている。訪問販売の内容として、昔はシロアリというのもあったが、少しずつ内容や相談件数が変わってきている。

それぞれの委員の方々のお立場から、それぞれの推移をご覧になっていただきたい。例えば、8頁の数値目標等と関連していくと、地域団体、福祉関係の出前講座の実施件数は、目標値でいうと36回であるが、現実の数値だと、目標値とはかけ離れた21回になっている。委員の皆さんにおいて、消費生活の相談件数との関連で、こういう出前講座があったらいいのではないかと、具体的にイメージして、数値目標の中のこういうところを工夫した方がいいのではないかと、いうところがあるか。

資料6頁、7頁の高齢者への出前講座は、目標値をクリアしているので、今後、なお充実していくと思う。それ以外の出前講座に関しては、まだ目標値に達していない。現実問題として、いろいろな消費者の相談や現実の被害がある。委員の方々からご意見をぜひ賜り軌道修正をして、よりよくしていきたいと思う。ご意見やご質問も含めて、何かあればご発言を賜りたい。

(委員) 司法書士会では高校生を対象にした講座をしているが、ここ数年三島ではやっていないと思う。実際若い子たちと話をすると、実際まだ困ったことがない。これから君たちはこういうことがあったら困るよという話をするが、具体的な事例を挙げて話をすると、伝わ

りやすい。先ほだのご案内の中にあつた通り、いろいろな悪質な契約があつて周知を行つたところ、どうも自分がした契約と似ているけどどうなのかなと問い合わせがあつたと事例として挙げられていたが、やはり事例として挙げておくと、いざ自分の身にかかつた時に、あれ、何かこれ見た、となる。そういう内容の講座が増えるといいと思う。それから、資料を見ると、高校大学職場への講座が8カ所あるが、健康教育、消費生活消費講座というところに人員が割けるように、出前講座をする側の体制も必要だと思う。

(委員) 今、若年層のインターネットゲームは流行りかと思う。

例えば、高齢者の布団購入のように物が動いて目に見える形で周りも気がつきやすいという傾向もあるが、インターネットはゲームをしている中で課金して、周りも親も気づかないうちに莫大な請求がきてしまう。未成年だけでなく大人も今月使いすぎてしまったという話もよく聞く。目に見えないからこそ、周知や教育がもっと大事になっていくと思う。

(委員) 世代を超えて高齢者に関わっている方に講座を聞いていただくことが必要なかと思う。どうしても高齢者だけに教育をするということになるが、場所や曜日を変えるなど、ショッピングができるところで、親子向けの講座があるといいと思う。

(座長) 資料7頁の一覧表であるように、高齢者等への出前講座の中身を見てみると、どうしても健康教育がかなりのウエートを占めていて、たまに高齢者に多い消費者トラブルが出ているが、どうしても需要との関係でいうと、健康、フレイル予防や食事の問題が聞いてもらいやすいようだ。

高齢者が消費者問題を聞くことに対して、自分は引っかからないという自信がある人もいるかもしれないが、そこは高齢者に聞き入れてもらうことは難しいかもしれない。

(委員) うちもインターネットゲームをしているが、課金はしない。1時間で切れるよう設定しているが、友達は何時間もゲームをやったり、おこづかいの範囲で課金したりしているので、怖いと思う。本当かどうかは不明だが、ゲームをしていて誰かと繋がってしまった子もいるという話もある。

私は家にいるので訪問販売に来られる。今、予定がない訪問は家にはあげないと聞いたが、訪問があり無視するときもあれば、知人に見えて、はいと出てしまう時もあるので、私も気をつけなければと思う。

一つ質問があり、資料11頁にある、『「他の玩具・遊具」とは、主に風船や水鉄砲などのおもちゃに関する相談』とあるが、これはどういう相談なのか。

(事務局) 風船や水鉄砲のおもちゃを購入し遊んでいたところ、けがをしてしまったという事故があり、おもちゃの使い方にもよると思うが、製品に対するトラブル事例であったと記憶している。

(委員) 同じ事例ではないが、これは買った商品に不具合があったので、返金を求めたい、代替品を買ったのでその分のお金を請求したいということで、賠償問題として取り上げてもらえますか、という相談のネタになることはあると思う。

(事務局) 商品名はわからないが、おもちゃを買って、そのおもちゃで怪我をしてしまったので、補償の問題も含まれていたかと思う。

(委員) ナンバーディスプレイやあやしい番号は注意してくださいというようなメッセージが出る、オプション装備があるが、昔、広報みしまの市議会だよりを見ていた時に、そういうものを各戸に配布する補助ができないか、記憶違いかもしれないが議員さんが質問していたようなことを思い出した。市政として高齢者にそういう取り組みが可能か、そういう検討もあるかと思う。

(事務局) 過去に三島市においては、2年間、TOKAIさんがやっている電話機に機器を設置し、自分が登録した番号だと安全、県警にマークされている番号から架かってきた場合は、赤色で注意しろという機械を貸与するよう無料モニターを募集したが、なかなか集まらなかった。高齢者には機械を使いこなせないというところもあるのかもしれない。もともと電話機に設置されている留守番電話機能を使いこなしていただいたり、ナンバーディスプレイの電話機に切り換えていただいたり、自分に合った機能を追加してもらえたらと思っている。

(委員) 年代を問わず、今は、インターネットに関連する相談が非常に多いので、以前より訪問販売はだいぶ減っていると、相談を受けていて実感している。特に今はネット社会なので、当然高齢者も若い方もインターネットでトラブルになっているので、事例を提供しながら周知することが大切だと思う。

(委員) 実は、私も何年か前に、自宅にオレオレ詐欺の電話があった。すごく巧みで、まさか自分にそんな電話が架かってくるわけないと思っていた。もっと警察の方とも協力し合って講座も設けると、すごくリアルな講座になるのではないかと思う。実際に起きたことが身

近に起きないと、どうしても他人事のような考え方になってしまう。資料を見ていると、南地区や東地区は講座が多いが、西地区があまりない。私は西地区に住んでいるが、お年寄りも多い地区なので、大丈夫かと心配している。

(副座長) 高齢者の話で、コロナになってから家にいることが多くなり、テレビで、朝から晩まで、テレビショッピングをやっているのので、何かおいしいものが大体5,000円以内のものが多く、とても食べきれない量を買ってしまっている方もいる。私の知り合いの方が亡くなって親類の方が片付けに入ったら、エビやカニなどいっぱいあって腐ってしまっていた。高齢者の所を回るときには、自分の食べられる範囲内だけ買って余計なものを買わない方がいいよと話した。「見守り」という言葉はあるが、ただ見ているだけでは駄目だし、なかなか効果を上げるのは難しいと思う。

(3) 各団体の消費者教育の取り組みについて

(座長) 全体を通してでもよいが、これからの消費者教育をどうしていけばいいか、この数値目標に関してどうすればいいか、など意見をお願いしたい。先程詐欺の問題が話題になったが、最近の詐欺集団はプロなので、一度餌食になるとそこから抜け出すのは難しい。電話による詐欺などはなかなか巧妙で、我々消費者が気づかないような手口で行ってくる。

今後、皆さんの立場から、消費者教育をどのように充実していけばいいか、お気づきの点があったら、ぜひ意見を賜われればありがたい。

(委員) 子どもへ小学校からiPadが1人1台配られていて、NHK教育番組に繋がる。そういう番組でインターネットのゲームで子どもが課金して大変なことになったことを自分で検索して、勉強している。警察からのエスピーくん安心メールで、オレオレ詐欺の録音したものを聞くことがあり、子どもが聞きたいというので聞いてみて、こんなのがかかってくるんだね、と話をした。小学生でも中学生でも、トラブル事例とかは、興味があるというので、起震車体験もすごく大好きだけど、消費者トラブル事例は小学生も聞くのではないかなと思った。

スマホのショートメールサービスに、「ご自宅に伺いましたが、不在のため、持ち帰りました。」というメールがよく来て、最初、

私は頼んでないから多分違うと思い、妹に聞いたら詐欺だと言われた。今、小学校の子もスマホを持っている子が多いので、こういうものは詐欺だということを広げる必要があると思った。

(委員) 詐欺に遭われている方、皆さん、重々承知なのに引っかかってしまう。本当に言葉巧みで状況を考える余地がなく、心に入ってくる。やはり高齢者は孤独、どんなに家族が居ても、心が寂しいというところがあるのかなと思う。地域もそうだけど、心の寂しきにもう少し目を向けないと、これだめ、あれだめと言ったところで、それだけでは防げないのかなと感じている。

(委員) 消費者教育に関して、基本的には、いろいろな部分でやり続けるしかない。4月に新入社員を対象とした研修をやっているが、わずか15分しか時間が取れなかったが、市民生活相談センターの方に来ていただいて、若年層に対する消費者教育を行った。

こういうところを今日参加した団体全部で、少しずつ考えてやっていけば、その周知も図れるのではないかなと思っているので続けていきたい。

(委員) 消費者被害や悪質商法に遭わないためにどうするか、どういう対応ができるかを含めた、全体的な消費者教育が必要だと思う。若年層や上の世代、全世代にやっていかないとならない。そのためにどうしたらよいか、これから検討していく。

小さい子どもがお金を正しく使う、正しい消費をする教育も必要になってくる。

(委員) やはり会の性質上、被害に遭わないことを広報し、対策を立てるというのは、主流だなと思って伺っていた。

ただ、私どもは幼児教育の専門機関なので、まず消費者として、消費者の卵たちに労働やサービスが、労働の対価としてお金というものが得られるので、だからこそ大事にしなければいけないし、環境も含め大切にしなければいけないという気持ちが必要だということを、これからもこつこつと伝えていこうと思った。

(委員) 市民生活相談センターでは、中学校の出前講座で、契約の基本や中学生に多いトラブル、オンラインゲームなどの事例を紹介している。実際にはセンターにもたくさん高額課金したというような相談を受けている。小学校低学年や幼稚園の子も、上に兄弟がゲームをやっている姿を見ているので、課金ができてしまう。よく話を聞いていくと、親がカード情報をゲームやタブレットに残してしまったので、簡単に課金できた。今、全体的にキャッシュレスというこ

とで、学校からの要望もキャッシュレス等の授業をして欲しいという
うことがあり、出前授業の中でさせていただいている。

(委員) 民間保育園で、9月に毎年保育園まつりを行っているが、今回は
SDGsを意識してどういう取り組み方をしたら、保育園まつりが
有効的に関われるかと考えている。SDGsとはかけ離れたことだ
が、保育士の研修でメディアの研修がある。今レストランに赤ちゃ
ん連れで行くとスマホを赤ちゃんに見せていて、斜視になるお子さ
んが増えてきている。保護者の方に私たちがメディアづけにならない
ようにしてくださいねと言っても、なかなかそこは伝わらない。
どこか市役所でそういう講座を設けてくださると、お母さん方もメ
ディアづけにならないように気をつけようとしてくれるのではない
か。少しずつ小さいうちから、機械に頼る生活ではなく、人の事も
気にかけてあげるとい教育をしていかないといけない。小さいう
ちから、人のことに少しでも興味を示す、気づきを教えていきたく
と思う。

(副座長) 皆さんのお話を聞いて、やはり小さいうちから消費者教育をす
るということが大事だと思った。頭の固まらない小さいうちか
ら、子どもにお金のありがたみを知らせる、そういうことを教え
ていくことが大事だと思う。今小学生もスマホを持っている時代
なので、小学校5、6年になったら、ワンクリック請求やスマホ
を使った消費者トラブルなどを、出前講座でもいいが、学校の方
でも時間を取って月に一度位は教えていった方がいいと思う。中
学生になってからでは少し遅いような気がするので、時間を取っ
てしっかり教えていった方が先々良いことだと思う。若年層の教
育をよろしくお願いしたい。

(座長) 大学の方でも、事務局からの要請で出前講座を行う予定でいる。
皆様も、各団体等でできれば少しずつ広げていきたいと思ってい
る。

(委員) 先ほど、正しいお金の使い方という話があり、コロナになってか
らはないが、8月に「だがしや楽校」があり、仕事の手伝いをして
そのごほうびとして事業用通貨がもらえ、だがしを交換できる、と
いう取り組みがあったので、また体験できたらいいと思う。

8 その他

事務局より事務連絡

9 閉会