令和５年度三島市消費者教育推進地域協議会報告

１　日時

令和５年６月２８日（水）午後１時３０分～午後３時３０分

２　場所

三島市役所本館３階第１会議室

３　出席者

⑴　委員　１２人／１３人中（欠席１人）

伊藤博美委員、岩崎和枝委員、小野健太郎委員、鎌野史子委員、
佐野睦美委員、篠木喜世委員、杉橋聡委員、坪内祐一委員、
西島真美委員、三沢昭代委員、村瀬純一委員、渡邊洋二郎委員

⑵　市職員　３人

谷村裕広聴文書課長、竹沢理絵市民生活相談センター長、岩瀬裕加副主任

４　欠席者　１人

増田はるか委員

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２名に依頼状交付

３　市長挨拶

４　自己紹介

⑴　委員自己紹介

⑵　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１５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　議題

－これより座長による議事進行－

⑴　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）・資料の議題１はボリュームが多く、会議に初めて出席する委員に

は、順を追っての把握が難しかったかもしれない。第２次三島市消費者教育推進計画の冊子、19、20ページをもう一度ご確認していただきたい。

・小・中学校、高校大学、高齢者等、地域団体・福祉関係者等の出前講座は、すでにすべて目標値をクリアしている状況。目標値をすでにクリアしているので、これで終わることなく、このまま現状を維持しながら邁進していけば良いと思う。

・皆様方から、ご専門の分野において、数値は達成されているが、気をつける点、数値上は良いように見えるが実態において不満が残る点など意見を賜りたい。

（委　員）・目標は達成できているが、今後これを維持していくのか、それとも向上に向けてさらに取り組んでいくのか、今後の計画はあるか。

（事務局）・維持していく。

（委　員）・子どもや若年層に対する教育について、出前講座を熱心にやっている学校もあれば、実績に挙がってきていないところもあり差があるが、実績に挙がっていない学校に対してのアプローチはしていくか。

（事務局）・各担当課で出前講座を行っているが、出前講座に何度か行っている学校とそうでない学校とばらつきがある。学校への出前講座について同じ学校ばかりに偏らない方が良いとは思う。今後、出前講座に行っていない学校への働きかけも考えていく。

（委　員）・本校は昨年度、技術家庭科の授業で消費生活講座をやっていただいた。今どんなことが問題になっているのかという新しい情報をいただくことで、子どもたちにとって本当に新鮮味とともに、自分事としてとらえられる授業になった。

市内の家庭科の先生方に出前講座でこのようなことをやってよかったと伝え、啓発していきたい。

・環境教育や防災教育を含めて、三島市ではそよ風学習で、こんな出前講座をやるよという一覧を学校教育課からいただき、各学校の教科とどのように連携したらよいかを､先生方と相談していく。このようなことを積極的に取り入れていくことで、子供たちにとっても新たな地域との出会いや家族との会話にもつながる。そよかぜ学習について、学級の数等いろいろと制限もあるかもしれないが、よりよい授業になっていくように、教材研究をしっかりやっていくことを伝えていきたい。

（委　員）・出前講座の実績はたくさん載っているが、学年によって講座を受

けている学年と受けていない学年がある。

・児童クラブで出前講座を行ってもらったことがあり、こんなことをやってくれるんだね、すごいね、と学童の先生と話をした記憶がある。

（座　長）・小・中学校に関してのご意見を賜ったが、高齢者の出前講座の実施回数は目標達成され、地域・団体・福祉関係等の出前講座もすでに48回に達しており、目標をクリアしている。このまま現状維持しながら発展していくという方向で進めさせていただく。何かお気づきの点があればご意見を賜りたい。

（委　員）・小・中学校出前講座の一覧の内容を見ていくとSNS・スマートフォン講座が多いなと思う。

・年間のそよ風学習の中でどんな講座をやりたいかを先生が選んで決めているのであれば、消費者教育がどの辺りの優先順位かというとあまり上位ではない。

・数値は達成しているものの、消費者教育をどれだけ組み込めるのかというところまで考えるのであれば、ＳＮＳを使って簡単にワンクリックで契約が成立してしまうこともあるので、消費者教育関連として、ＳＮＳの関係課と一緒に講座を行うことも考えられるのかなと思う。

（委　員）・出前講座を小学校だけでなく、幼稚園保育園でやってもらえると助かる。

（委　員）・出前講座に何か所行っているかをみると、確かに目標を達成しているが、少子高齢化と言われる中で、小・中学生の参加人数のほうが、高齢者の参加人数よりもはるかに多い。小・中学校を対象にするのと、地域の高齢者や団体を対象にするのでは、人数の差はあるだろうが、せっかくの企画なので、多くの方に参加してもらう手立てがないかと思う。

・出前講座の回数だけでなく、全体に占める何パーセントの方に情報が伝わっているかを検討課題にしてみてはどうか。

（座　長）・問題としては、「消費生活センターの認知度向上と機能強化」が、目標値60％に対して令和２年度は48.3％だったが、令和４年度は45.5％に下がっている。さらに、「商品やサービスを選択する際に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」では、目標値87％に対し、令和２年度では76.7％だったが、令和４年度は64％まで下がっている。これに関してもご意見賜りたい。

（委　員）・市民意識調査は、無作為に調査票を送られているため、たまたま

消費生活相談を三島市で行っていることを知らない方のところに届いてしまったかと思うが、頑張って周知していかなければと思う。

（委　員）・市民生活相談センターで実施している講座は、認知度向上のため10代20代30代をターゲットに高校・大学・職場で非常に多く実施しているが、その他のところでは１、２回程度で認知度が上がってこないという現状がある。

・今後、事務局の方は非常に大変かと思うが、幅広くやっていくしか手がないのかなと考える。

（委　員）・消費生活相談窓口の70代以上の認知度について、令和２年度に58.5％あった認知度が令和４年度では53.2％まで下がっている。ここまで数字が下がるということを事務局ではどう分析しているか。70歳以上の方にどうやって認知度を上げていくかが１つのポイントになっていると思う。

・学校で講座を行えば１００人単位の人が集まるが、その他の場所で人を集めることは難しい。例えば、自治会の総会等人が集まるところで、５分、１０分時間をもらって講座を行う方法もあるのでは。

・出前講座に消費生活センターの方が来ても何をしているところかわからない、市に消費生活センターというのがあって契約のトラブルや消費者被害の相談窓口になっていることが繋がっていない可能性があるため、出前講座のアンケートで消費生活センターがどういう窓口かわかりましたか、ということを取り入れてみてはどうか。

・「商品やサービスを選択する際に、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」についても、消費者トラブルに巻き込まれたときに消費生活センターがあることを思い出せるよう、出前講座を繰り返し行い、意識を持ってもらうことが必要だと思う。アンケートを工夫する方法もあると思う。

（委　員）・高齢者の出前講座について、老人会等を対象にしているが、そのような団体に所属していない方も多く、体が不自由な高齢者は外出できない方もいる。そのような方にはどうのように啓発していくか大変難しい。

・民生委員の活動として、８０歳以上の一人暮らしの方やご夫婦で８０歳以上のご家庭を訪問して話を伺い、消費者トラブルに注意するよう話をしている。その中で、一人暮らしの高齢者宅に、高

齢者の娘や息子がきて、家族とはスマホで連絡をとって、変な電話がかかってくるから家の電話に出ないほうがいいよと言っているケースが多くなっていると感じた。
・ここ数年はコロナ渦で、民生委員の定例会で研修をするということはできなかったが、昨年ごろから、以前のように定例会や研修をするようになったため、出前講座等を利用させていただき、民生委員も消費者教育について勉強し、高齢者の見守りに役立てたい。

（座　長）・各委員から貴重な意見を賜った。事務局でいろいろと整理して、引き続き来年度に向けて実質的な向上をするよう方策を考え、数を維持していきたい。

（委　員）・広告をする予算はあるのか。

（事務局）・基本的に予算というものはあるが、広告というと難しい。
・市役所では広報みしまという媒体がある。４月から「ストップ！消費者トラブル」を広報みしまの１日号に特枠を設け、消費者被害の最近話題になっている事例を載せている。今流行っている消費者被害を掲載し、そういったトラブルに巻き込まれないように啓発することと、仮にトラブルに巻き込まれてしまったら、消費生活センターにお問い合わせくださいという案内をしている。

（委　員）・インターネットに出てくる広告のバナーで広報を行ったらとうが、お金がかかってしまうのかなと思う。

⑵　令和４年度消費生活相談の状況について

○ 事務局より説明

○ 意見

（委　員）・消費生活センターの機能として相談窓口の位置づけもあると思うが、被害回復はどこまでできるのか。

（委　員）・被害回復、返金というと専門家の領域になる。あくまで消費生活センターの役割としては、業者と相談者の間に入って、あっせん、話し合いで解決することである。
・返金となると、まずは相談者から、どういうことで契約してしまったかの問題点を聞き、初期段階であればクーリング・オフの方法もある。日が経ってしまった場合は、手紙を出してもらってあっせんする方法もある。そこで業者が返金に応じれば解決となるが、業者と連絡が途絶えてしまった場合は、月４回行っている市の法律相談を案内する。ケースにより、解決方法は様々であるが、

一般的にこのように対応させてもらっている。

（委　員）・消費生活センターの認知度向上にも繋がるが、相談した人の満足度が相談後広まっているかということがある。

・司法書士会の相談において、消費生活センターからの紹介で相談してくるケースがあるが、消費生活センターとの連携をしないとならないと思う。

（委　員）・消費生活センターでできることは結構あって、実際に頑張ってやっていただいている。正直なところ、消費生活センターの方が弁護士に頼むよりも、いい解決方法をしたというケースも知っている。

・消費生活センターではかなりの重責を担っている。消費生活センターの認知度が上がるように、いろいろなところでアピールする必要がある。

（座　長）・市民生活相談センターは、我々が駆け込む一時的な相談場所として機能する。そういう意味では非常に大変な仕事をなさっているし、役割としては非常に重要だと思うので、今後も継続して対応してほしい。

・事務局から先ほど説明があったが、脱毛エステに関する相談について、以前はこんなに多くなかったと思う。他にも、屋根工事のトラブルがあるが、少し前はシロアリの家屋の工事が流行っていた。トラブルの内容は時代とともに少しずつ変化している。

（委　員）・気になるのは、定期購入のトラブル。定期購入であることを表示するよう法改正があり、一旦は下火になったが、最近また増えていると聞いた。皆さんもご注意いただき、周りにも伝えていただきたい。

・定期購入について、健康食品の類のものが多かったとは思う。１回目が破格の値段で買えるが、２回目以降は高い金額だったということ。

・特に今はスマホで操作するので、スクロールして最後まで見ないと定期購入と出てこず、最後に小さい字で定期購入と出てくるが、大体最後まで画面を見ない。だから、法改正により決済画面で定期購入であることをうたわないといけないことになったが、守らない業者がまた出てきているようなので、ご注意いただきたい。

(3)　各団体の消費者教育の取り組みについて

（委　員）・三島市消費者連絡協議会とは、消費者に関わる様々なトラブル

や環境問題等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付け、それを市民に向けて発信していくことを目的とした団体である。

・取組としては、５月の「消費者月間」、１２月の「消費者被害防止月間」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た。また、三島市役所玄関ロビーにて、「三島市の衣類、バッグ、靴のゆくえ」や「自転車の安全な利用の仕方」について掲示した。

・「市民すこやかふれあいまつり」や「春の大通り商店街まつり」、「子育て支援フェア」へ参加し、来場者への消費者教育の推進を目的に、ごみに関する展示やクラフトを使ったコースターの体験コーナー、ごみに関連したつりゲームなどを行った。

・２月には視察研修を行い、平田にある「すなあそびファーム」や笹原新田の畑を見学し、農業を学び、地産地消に対する意識向上を図った。

・今後も、消費者に対して積極的に情報を発信していきたい。

（委　員）・民間保育園ではSDGsを広めるため、公共施設のポスターをつくり配布し、小・中学校の生徒に分かっていただくような活動をしてきた。今年はSDGsポスターだけではなく、４コマ漫画を作って少しでも環境問題を考えていただくような形で、広めていきたい。

・９月の保育祭では、タオルなどの廃棄物を使って子どもに喜んでもらえるような工夫をしようと取り組んでいる。

（委　員）・消費生活センターの認知度というのは、10代20代の子どもは全然知らない。実際に被害がないので関わらずにきているが、相談先があることを子どもに教えてあげたい。

（委　員）・センターの認知度が低いということを、ひしひしと感じている。出前授業に行った時も、センターのご案内をしていると言ったが、センターは何をしてくれるところかを聞かれたときに、確かにきちんとふれていなかったかもしれない。市役所の中に相談窓口があるよというご案内しかしていなかったかなと思い、センターではこういうことをしていますよということを改めて周知したいと思った。

・先ほど、センターの相談はしっかりとやっているよという言葉をいただき、励みになった。

（委　員）・私立幼稚園、認定子ども園協会としても、SDGsを中心に取り組ん

でいる。
・労働やサービスには対価があって、お父さんお母さんが働いているおかげであるということを小さいうちから話していくことが大事である。

（委　員）・静岡県司法書士会の活動ＰＲとして、ユーチューブチャンネルをつくっている。内容は司法書士会の活動や消費者とは直接関係ないところがメインとなっている。

（委　員）・今日の会議では、消費生活センターの認知度の向上が一番肝心になるのではと思ったので、商工会議所としても、もし消費生活センターのチラシがあれば、会員、企業3,000社ほどあるのでそちらへ周知することもできるので協力させていただきたい。

（委　員）・小・中学校では、教科書に沿って消費者教育をやっていて、社会科や家庭科、総合的な学習の時間でSDGsに絡めて行っている。特に家庭科では、小学校６年生で「消費生活と環境」、中学校になってからお金の大事さ、売買契約の仕組み、消費者被害の背景にはどんなことがあるかなどを学び、深く教材研究を行っている。本校では、市民生活相談センターとも連携していきたいということで、昨年度消費生活出前講座を実施した。
・各学校は、子どもたちのために工夫しているが、今日聞いたお話を各学校に広めながら、消費生活センターの皆さんと連携した事業展開ができればと思う。

（委　員）・消費生活センターの認知度の向上という意味では、いろいろな労働組合がいらっしゃるので、今後そこからの発信はできる。何かあったら言っていただければ。
・労働組合の仕事として、相談窓口機能があり、組合員からの相談を受けている。その中でも、長期化トラブルというのがあって、相談に来る時にはどうにもならない状態の時に来て、弁護士や司法書士にお願いするところまできている。できればその前にどうにかしたいという思いがあって、消費生活センターに、連絡してどうにかできたらと思っているので、是非とも認知度を上げていきたい。

（委　員）・弁護士会では、法教育事業がかなり充実している。年２回ジュニアロースクールを行っており、中学生を中心に裁判傍聴をしたり、模擬裁判をやったりしている。
・弁護士会と沼津市が法教育事業の関係で協定を結び、今年度から、沼津市内の学校に弁護士が法教育授業をするということが始ま

っている。法教育というのは、広い意味で法の見方や考え方、消費者教育の範囲はもう少し狭められると思う。一体法律とはどんなもので、法律の専門家がどのような考え方をしてものを見ているのかを学んでいただく。将来的にも社会へ出たときに、ものの考え方を身につけるために行っている。

（委　員）・民生委員としては、定例会等を通じて消費生活の教育について研修を受けたい。今こちらに消費生活出前講座の申込書があるが、身近な高齢者を見守るポイントについて、ぜひお話を伺いたい。

・地域の身近な相談相手として、高齢者の方ともいろいろお話をしながら、見守りを強化をしていきたい。また何かあったときには、市民生活相談センターへ相談に伺うかと思うが、その時にはよろしくお願いしたい。

（座　長）・大学では、三島市、もちろん市民生活相談センターの作った原稿も含めて、授業を展開させていただくように、昨年度からやっている。契約の問題だけではなく、ごみ問題や防災問題、食育も取り入れているが、消費者教育は、自立した市民を養うための一つの大きな学びなので、食育や防災、どうやって人生感を養っていくかを含めて消費者教育だと考える。幅広い話題を市から提供していただいたが、学生も面白く授業を聞いたという感想が多かったので、私の在任中は続けていきたい。

・今日の一番の問題である消費生活センターの認知度向上という話題にも、各委員の方から、本当に温かい意見を賜り安心している。

7　その他

事務局より事務連絡

8　閉会