

令和元年度 山形県消費生活審議会及び山形県消費者教育推進協議会

〔開催概要〕

- 1 開催日時 令和2年2月5日(水) 13:15~15:25
- 2 開催場所 県庁7階 701会議室
- 3 出席委員 向田敏、小笠原奈菜、太田有紀、高橋恵子、東海林かおり、長岡克典、安部芳晴、池田香、石塚久子、沖田美代子、今田久美子、有海栄子、井上弓子、大石徹、鈴木正和、原田周子 以上16名

〔次第〕

- 1 開会
 - 2 挨拶
 - 3 議事
 - (1) 被害救済部会委員の指名(補選)について
 - (2) 山形県の消費者行政の推進状況等について
 - (3) 消費者教育・啓発の取組状況について
 - (4) 本県における消費生活相談の状況について
 - (5) 意見交換
 - 4 閉会
-

3 議事

山形県消費生活条例第42条第2項の規定に基づき、向田会長が議長となり進行した。

山形県消費生活審議会運営要領第3条第2項の規定に基づき、向田会長から会議録署名委員に太田委員と安部委員が指名された。

(1) 被害救済部会委員の指名(補選)について

山形県消費生活条例第43条第1項の規定に基づき、向田会長が大石委員を指名した。

(2) 山形県の消費者行政の推進状況等について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただ今の事務局からの説明について、意見、質問はあるか。

(委員)

消費生活出前講座等で具体的に教えられても、だまされる方の自覚が全くなく、だまされて初めて気づくようなことがある。引き続き啓発活動やパンフレット配布などをお願いしたい。

高齢者見守りネットワークについて、高齢者関係で高齢者の安否確認などのための見守りネットワークというのがあるが、これとは別に、これは消費関係の見守りをするということか。
(事務局)

国の消費者安全法で、見守りが必要な方に対し、その見守りを進めるために協議会を設置することとしており、山形県として、30年度に2市ということで目標にしているが、現時点で、山形市のみの設置になっている。5万人以上の都市すべてに設置をしたいというのが、消費者庁の考え方である。

地域見守りについては、福祉等既存の組織に、消費サイドの関係する方々が参加をしていくという形で設置を進めていくということも一つの考え方であるということを示されている。そういったことを改めて詳しく説明しながら、協議会の設置を進めていきたい。

(委員)

高齢者向け出前講座の実施件数について、昨年度比11件減。こういった理由があるのか。

(事務局)

依頼数が減っているという現状。そういったことを踏まえて、今年度はさらに関係する機関を様々広げて、出前講座の周知、啓発を進めている状況である。

(委員)

高齢者見守りネットワークについて、他県のもを参考に見たところによると、設置するのに広範囲の構成員になっていて、それがすごく大変だなと思ったところである。さらに取り組みをよろしく願いたい。

(委員)

多重債務者への対応というところで、貸金業者に対する適切な指導、監督について、毎年2件ずつ、国及び関係機関と連携して検査を行っているということだが、これについては、どのように検査対象業者を選定しているのかお聞きしたい。

消費者教育に関しての出前講座について、出前講座の後にアンケートや感想などを集約しているのか。

(事務局)

貸金業者に対する適切な指導監督ということで、30年度は県内で4業者のうち2業者を2年に1度実施しているという状況である。

出前講座を実施した後のアンケートを行っての評価、効果測定は、まだ行ってない。

消費生活法律授業については、今年度4つの高校に出前授業を行い、アンケートを行って、高校生の状況、感想により効果測定している。

出前講座については、数が多いという状況はあるが、ご意見を踏まえ、アンケートについても研究していきたい。

(委員)

福祉サービス利用援助の推進について、判断能力が不十分で、自らの判断でサービスを選ぶことができない方々の相談件数が11,165件だったが、契約締結件数220件というのは、この数字の乖離というのはどういうことか。

(事務局)

地域福祉推進課で実施している事業であり、担当する課に確認をしないと、具体的に答えることができない。

(委員)

若年者向けの出前講座の件で、県ではコンスタントに目標を達成されているようだが、特に新たな講座先、学校の開拓など、こういった取り組みをされているのか。

(事務局)

教育庁の窓口である高校教育課、あわせて義務教育は義務教育課が担当課になるので、そちらの方とも相談をしながら、出前講座について、周知の協力をお願いしているところである。小学校は、義務教育課を通じながら、市町村の教育委員会に情報提供していくような形をとりながら、依頼の機会を増やしていきたい。

(委員)

先ほど委員からあった福祉サービス利用援助事業について、知的障害や認知症で判断能力が低下した場合は、このサービスでは対応できないという場合は、裁判所の保佐人とか補助人とかの制度を使っている。そういうケースは相談件数には入っているが、契約ではなくて、裁判所の保佐人、後見人が、引き受けなくてはいけないというケースもおそらくあるのではないかなと思う。

(3) 消費者教育・啓発の取組状況について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただ今の事務局からの説明について、意見、質問はあるか。

(委員)

消費生活センターのキャラクターケロちゃんの使用申請はどうなっているか。

(事務局)

消費生活センターキャラクターケロちゃんについては、イラストの著作権を有する業者と山形県における消費者啓発・教育に係るものに使用するというようなことで整理がついた。

さらにはこのケロちゃんを活用して、いろいろな消費者啓発に使えないかということで、作戦を練っている。

消費者啓発のための使用申請に係る手続き方法については、今後整備していきたい。

(委員)

消費生活サポーターにいろいろな大学生の方が参加しているが、要件として、満 18 歳以上で、県内在住の方となっている。山形大学は近隣、特に宮城県在住ということで通っている学生が多いので、この在住という要件を緩和するということは可能か。

(事務局)

県内で活躍をしていただくということが想定できれば、県外にお住まいの方でも山形県で活動していただくということは非常に心強いことである。今の規定の取扱い上はそのような形にしているが、そういったことも想定しながら、規定について、検討していきたい。

(委員)

幼児と小学生の出前講座は、どういった内容か。

消費者被害について、どんなに知識としてはあっても、実際にどういう感じで、どんな声で電話がかかってくるのかまで想像できない。啓発の仕方というのは、ただ文字とかパンフレットとかだけではなくて、いかにリアルに、指導をできるかということが大切なのではないかと思う。

先ほど、出前講座をした後のアンケートはどうかとの意見があった。どのぐらい理解したかということ測る一つの目安になるかなと思う。悪徳商法についての教育は大切だが、それを根付かせるためには、その後に、例えばポスターコンクールをやるなど、そういうこともいいのではないかと思う。

(事務局)

小学校、幼児に関し、どのような教育を行っているのかということについては、消費生活センターの事業実績に、30年度の幼児、小学生の実施状況ということで、講座内容の詳細を記載している。例えば、放課後児童クラブについては、パソコン、スマホの便利さと恐さといったこと、保育園、保育所については、「やくそくをまもりましょう」「みんなとなかよくしましょう」といった内容でやっている。

小学校では、「インターネットには危険があるよ」「ものの選び方・買い方を考えましょう」といった内容で実施している。

講座の依頼があると依頼の内容に応じ、講座の内容を考えていくということで進めている。

消費生活出前講座では、座学だけでなく、寸劇や様々な消費生活に関するDVDなどを上映しながら、具体的にイメージできるような内容で進めている。

出前講座後のポスターコンクール等については、これからの取り組みとして、研究させていただきたい。

(委員)

私も、文字ではなく、動画、映像で啓発するというのは必要ではないかと思う。

せっかく芸工大の学生がセンスのいいものを作ってくれるというのであれば、それほど長くない簡単な動画を作ってもらえると、学生に説明する時に、動画だと観るのでありがたい。

(事務局)

県としても、いろいろな周知啓発をする際に、動画を作製して行っているというような他部署の状況がある。予算等の課題をクリアできるかどうかというところがあるが、これからの取り組みとして考えなくてはいけないことと思っている。引き続き、研究させていただきたい。

(委員)

幼児、小学生の消費生活講座が、新庄市で5か所行われているが、これは最上消費生活センターの働きかけがあって、このようなものになっているのか教えていただきたい。

芸工大生が作製した「188」のパンフレットについて、デザインがいいな、斬新だなと思った。これを大学生になったばかりの、入学式の後のオリエンテーションの時に配るとのことだったので、まず大学生になったらすぐに、フレッシュなうちに渡していただきたい。

(事務局)

新庄市で、幼児、小学生対象の講座を行っている背景、理由について、最上消費生活センターに消費者教育推進員を配置しており、その方が主に講座に出かけている。推進員が声がけを

している状況があるのではないかなと思う。

芸工大の学生の方からお作りいただいたパンフレット、チラシについて、大学生に対する消費生活教育、啓発については、なかなか取り組みが進まないという状況があるので、2022年の成年年齢引下げに向けて、大学生の方、入学したばかりの方に、こういった啓発資料を用いて、啓発を進めていきたいと考えている。

(委員)

若年者への消費者教育について、弁護士の消費生活法律授業が4校というのは少ないと思うし、消費生活センター職員、相談員、推進員の方の事業と合わせても、高校3年生1万人いるうち1割以下の人にしか行き届いていないのではないかなと思う。そういう意味で少なすぎると思うので、相談員等も含めて外部講師の授業・講座を年に1回必ずすべての高校3年生が受けるといったことは実現不可能ではないと思う。教える側から見ても大事な話をしているつもりなので、その実現に向けて検討していただきたい。

高校の先生が「社会への扉」を使っているケースが40%ぐらい。「社会への扉」の内容だけでは足りなくて、総務省で出しているインターネットトラブル事例集というものを、私も授業でちょっと触れたりしている。「社会への扉」とはあまり内容が重なっておらず、すべての高校生に知ってほしい知識ばかり。非常にわかりやすく、高校の先生も使える内容なので、こういうのをもっと活用してもらって、全校で取り組みしてもらえるように、県として働きかけをしていただけるといいのかなと思う。

社会に出た時、こういう情報を一度読ませるのは難しいので、高校3年生が最大のチャンスだと思う。ぜひ取り組みを進めて欲しいと思う。

(事務局)

消費者庁はじめ4省庁でアクションプログラムを作って、「社会への扉」を活用して、2020年まですべての高校で進めていこうということで、教育庁所管部局の方と連携を取りながら、あるいは私学の所管部局と連携を取りながら、まずは、高校の中でこの「社会への扉」を活用して、授業を進めていただこうとしているところである。

あわせて、総務省のインターネットトラブルに関する資料もあるということの周知を図って、その活用についても努めていきたい。また、アクションプログラムの中で、実務経験者について、これらを学校教育で活用していただくということで、県消費生活センターでは、消費生活相談員が、その他の3つのセンターでは消費者教育推進員が、学校現場の方に依頼を受けて入っていくような形のものも進めていかななくてはいけないと思っている。また、弁護士会から御協力いただいている弁護士授業を増やしていかなければならないというところもあるかと思うが、予算の関係もある。様々な取組みを並行して進める中で、高校生のうちから気を付けなければならないことについて、知っていただくという機会を多く作っていきたいと考えているところである。

活用できる資料について、消費者庁だけでなく、他の省庁で活用できる資料についても併せて活用をするということで進めている。

(委員)

私どもの団体会員は、大体高齢者という部類に入る。

警察の方から座学会で話を聞いているが、実際、身近に被害にあった人がいる。周りの方が何かおかしいなと思って、声掛けしてくれて未遂に終わったということがあった。被害にあっ

た方から話を伺うと、やはり見守り、周りの方の目というものが大切だと思った。

改めて、出前講座を利用して、こういう勉強をしていきたいと思ったところである。

(4) 本県における消費生活相談の状況について

(事務局)

【資料に基づき説明】

(議長)

ただ今の事務局からの説明について、意見、質問はあるか。

(委員)

事例報告について、ネット関係でも、携帯電話のメールで、「契約ナンバーが違いますよ」とか「お宅に荷物を配送したのですが不在だったので連絡しました」といったものがあり、間違えて押してしまっただけで個人データが流れるというように手口が巧妙化している。また、最近、騙す方も頭がいいので、こういった様々な事例の報告を踏まえ、啓発活動をお願いしたい。

(事務局)

ショートメッセージサービスで送られてきてというところなども新しい手口であり、そういった様々な新しい切り口の相談が寄せられるだけでなく、全国的にもそういうことが多くなると、消費者庁からも情報提供がある。そういったことを、速やかに、県民の皆様方にお知らせする、あるいは、そういったことを踏まえながら講座の中でも、最先端の手口のようなものの周知を図っていくといったことについて取り組んでいきたいと思う。

(委員)

包括協議会として、高齢者が被害にあわないように何かできることはないだろうかといつも考えている。まずは、Facebook に、やまがた110ネットワークから来る情報について、「高齢者に役立つ情報」というページを作って、そこに掲載している。

また、回覧板は、家族の中の1人だけ見て回してしまい、若い人は見ないということがあるので、インターネットでも見られるようにすればどうかということで取り組み始めようとしている。長寿社会政策課に、そういったホームページみたいなものを何かつくれないかということで、補助金など使えないかと相談している。被害防止のことで使えると思うので、ぜひ何か助成金をいただければモデル的に地区でやるので、県の内部で検討していただけないかと思っている。

消費者庁ホットライン188については、まだまだ知らないなので、今回地区社協の広報紙の裏表紙に、電話のところに貼っていただけるようなものを作り、何かあったらここにみたいなものを作った。いろいろ考えてはいるが、大変忙しい状況で、なかなか出前講座も地域包括支援センターが開催するということが難しくなっている。できるだけ高齢者がそういった被害にあわないようにということで、県の包括協としても、各包括に今日の会議内容を伝えていきたい。

(事務局)

紙媒体だけでなく、電子的なものということで、SNSを使った取り組みということについて、私どもの方でも課題になっているので、長寿社会政策課と相談をさせていただいて、考

えていきたい。

(委員)

若年者向けの啓発に関しては、私も消費生活サポーターをやっているので、県のセンターの相談員さんなどと一緒にパイプ役となって、例えば教育委員会などに講座を行いませんかといくといいのかなと思った。

(議長)

その他事務局の方で何かないか。

以上で議事を終了とする。