

日 程	開 催 日    令和 5 年 (2023 年) 2 月 1 日 (水) 開始時間    午前 10 時 00 分 終了時間    午前 11 時 30 分 開催場所    西宮市消費生活センター 第 1 学習室、実習室			
議 事	1. 会長あいさつ 2. 出席委員確認 3. 会議録署名人の選出 4. 議題 (1) 西宮市の消費者行政の取組状況について (2) 第 2 次西宮市消費者教育推進計画の推進について (3) その他			
委 員	出席委員	欠席委員	委員は 50 音順	
	委員	大久保 徹雄		
	委員	大本 久美子		
	委員	川崎 初美		
	委員	木村 裕介		
	委員	木元 早苗		
	委員	中本 貴司		
	委員	平山 亜弓		
	委員	吉井 美奈子		
委員	吉田 悦子		以上 9 名出席	
事務局	産業文化局産業文化総括室 室長	杉原 和彦	以上 5 名出席	
	消費生活センター 所長	赤松 圭		
	消費生活センター 係長	勘田 俊明		
	消費生活センター 係長	中村 務		
	消費生活センター 係長	江崎 史江		
傍聴状況				
	傍聴者 なし			

会 長 <開会・会長あいさつ>

事務局 (出席状況及び傍聴人についての報告)  
委員定数9名のうち出席委員9名、欠席委員0名  
西宮市附属機関条例第3条第5項(委員の半数以上出席)により本日の審議会は有効に成立  
傍聴希望者なし

会 長 <会議録の署名人の選任>  
木村委員、木元委員(会長を除く氏名の五十音順で2名選出)

事務局 (配布資料の確認)

- (1) 第27期西宮市消費生活審議会 第2回審議会 次第
- (2) 議題(1) 西宮市の消費者行政の取組状況について(12月末現在)
- (3) 議題(2) 第2次西宮市消費者教育推進計画の推進について
- (4) (差替え) 別紙 令和4年度消費者教育・啓発事業について(12月末現在)
- (5) 振込通知書(※委員報酬の振り込みがある方のみ)

以上、5点もしくは4点

会 長 <審議テーマについて>

本日の議題の前に、第27期審議会の審議テーマを決めさせていただきます。  
前回の審議会で、市長からの諮問テーマはないとのことでしたが、事務局より『第2次西宮市消費者教育推進計画』について、策定後の進捗状況や、今後の消費者教育の推進について、審議していただきたいとの意見がございましたが、いかかがでしょうか。

異議なしの声

会 長 異議なしとのご意見がありましたので、第27期西宮市消費生活審議会の審議テーマは『第2次西宮市消費者教育推進計画』の進捗状況及び今後の消費者教育の推進といたします。  
それでは、議事に入ります。  
議題(1)「令和4年度(2022年度)消費者行政の取組状況について」事務局から説明をお願いします。

事務局 <令和4年度 消費者行政の取組状況について、資料「令和4年度消費者行政の取組状況について(12月末現在)」、「別紙 令和4年度消費者教育・啓発事業について(12月末現在)」に沿って説明>

- ◎西宮市消費者教育推進計画の取組状況について  
(「別紙 消費者教育・啓発事業について(12月末現在)」参照)
- ・二十歳のつどいの参加者への消費者トラブル啓発の実施
  - ・知って得する消費生活講座 日曜日の開催や公民館での実施

◎西宮市消費生活センター事業について

消費生活相談の状況

- ・相談件数は前年同時期に比べ若干減少
- ・20歳未満の相談が増加 → 成年年齢引き下げの影響もあるか。

高齢者の被害防止に向けた取組

- ・通話録音装置無償貸与事業…12月末現在申請件数29件

会 長 ただいまの説明、資料に関してご質問、ご意見がありましたらお願いします。

委 員 消費生活相談の受け付け方法ですけど、電話のみでしょうか。メールも受付あるのでしょうか。もしあるならば、内訳というか、何割ぐらいあるか。あともう1点、年代に不明が478件ありま

すが、この年代というのはどのように判断されていて、この不明はなぜわからなかったのか教えてください。

事務局 消費生活相談につきましては、原則電話での相談及び消費生活センターに来所されることもありますが、電話相談を中心に行っております。まず、相談内容を聞きまして、必要な書類とかがあった場合に、来所をお願いしたりすることもあります。直接来所される方もおられます。来所は高齢者が多い傾向です。メールにつきましては、市のホームページに問い合わせフォームがありまして、そちらから相談されることもありますが、そこまで多くはなく、月数件程度あります。やはり内容が個別具体的にになりますので、まずは電話をいただくようお願いしております。メール相談については、その1回の受付のみという形で、後は電話相談を中心に行っています。相談者の年齢に関しては、相談の際に相談員が受付する時に年齢を聞き取るのですが、答えたくない方もいらっしゃいますし、相談内容も様々で、契約のトラブルや不審な電話があった等の相談などもあります。相談者の年齢まで聞き取るまで至らない相談もあり、すべてが聞き取れているわけではないということです。

事務局 受付の際に個人情報をお聞きするのですが、なぜ言わないといけないのかという方もいらっしゃいます。聞き取りができる範囲でとなります。

会 長 先ほどの相談状況の説明で後ほどとおっしゃっていた、20歳未満の年齢別の相談件数について教えてください。

事務局 今年度12月末現在ですが、20未満ということで106件となっております。今年度は0歳から6歳の契約当事者は0件となっております。7歳から12歳という小学生の年代ですと7件、13歳から15歳の中学生の年代ですと24件、16歳から18歳の高校生の年代ですと39件、19歳で79件です。

会 長 ありがとうございます。契約当事者の年齢ですが、これらの相談者は本人なのか親御さんなのか教えてください。

事務局 問い合わせはやはり、親御さんからが多いですね。18歳、19歳になると、本人からが多いかなというところです。

会 長 相談の内容について詳しく教えてください。

事務局 小学生の年代ですと、ゲーム課金が圧倒的に多いです。13歳から15歳になりますと、ダイエットサプリなどの定期購入の相談が若干入ってきますが、オンラインゲームなどのゲーム課金がやはり多いです。16歳から18歳になりますと、定期購入と少し副業的な相談も入ってきます。19歳以上ですと、副業やエステの相談が多いです。

会 長 ありがとうございます。もう少し詳細をお聞きしたいのですが、これらの相談については解決できているものが多いのでしょうか。

事務局 ゲーム課金に関しては、必ず返金に繋がるとは限りませんが、初回の課金であれば消費生活センターで斡旋をして、経緯文や子どもに反省文を書いてもらって、返金していただけることも多いです。後はゲーム会社の対応によっては、親御さんのクレジットカードの管理が悪かったから課金してしまったのではないかとということで、返金を認めてくれない場合もあります。あと、副業とかですと、非常に複雑でして、決済代行会社やカード会社に言えば、全額とはいきませんが、一部返金があったりするのかなという感じですが、サイトに直接交渉となってくると、なかなか厳しいというところもあります。副業や情報商材はやはりケースバイケースでありますので、何とも言いえないところではありますが、相談員も粘り強く斡旋に入っております。定期購入に関しては、問題が出始め

た頃はわかりにくい表示とかがありましたが、先日特定商取引法も改正されたところで、事業者も表示をなるべくわかりやすくしてきていますので、「ちゃんと書いているでしょ」と言われると、なかなか難しいところもあるのですけれど、非常にわかりにくいということで、交渉はしていきませんが、定期購入はなかなか全額返金というのは難しく、例えば3回目以降は止めましょうということもありますが、事業者によって対応が違ってきますので、なかなか解決となると難しいと思います。

会 長 ありがとうございます。定期購入は本人のうっかりとかも含まれているということですね。成年年齢が引き下がって、やはり増えてきたかという数字で、20歳代も増えていきますし、20歳未満も増えていきます。

事務局 先ほどの説明で少し訂正があります。相談件数で契約当事者19歳が36件、20歳が43件となります。昨年の同時期と比べますと、19歳の相談件数が増えてきています。

会 長 悪質業者もその年代を狙ってきているということですね。

事務局 そうですね。西宮市においては昨年の同時期と比べ、16歳から18歳が数件増加しています。年齢が上がるごとに少しずつ増えています。やはり成年年齢の引き下げは、認知はされてきていると思いますが、やはり狙われるのはこの年代であるなという感じであり、消費生活センターとしても注意していかなければと思っております。

会 長 ありがとうございます。なぜお聞きしたかと言うと、今後出前講座に行かれるときに、西宮市の小中学生に具体的にこんな被害に遭って、こういうふうに解決したとかできていないというようなことを、話していただければいいかと、自分事として捉えられるのではないかなと思っておりましたので、少し内容も聞かせていただきました。

委 員 70歳以上ということで、今年度は923件で前年度と比較して100件近く減っていますが、どういった相談傾向か教えていただきたいのと、この年齢は契約当事者の年齢という理解でよろしいでしょうか。

事務局 資料にあります相談件数はすべて、契約当事者の年齢となっております。相談件数が減少しているのは、新型コロナウイルス感染症の影響も少なくなったこともあるかもしれませんが、明確な理由はわからないところです。高齢者も不審なメールやショートメッセージ、パソコンサポート詐欺、定期購入の相談が多くなっております。新型コロナウイルスの影響としては、定期購入などのネット通販や身に覚えのない商品が届いたりや、マスクの送りつけであったり、といった相談が過去にありました。送りつけは減ってきていますが、定期購入はまだ多い感じです。

会 長 他にご質問いかがでしょうか。

委 員 二十歳の集いの参加者への啓発を行っておられますが、この近辺の自治体をみても大体20歳を対象にこういった会が催されています。成年年齢引き下げで18歳になっているのに、2年間空いて、やっぱりさっきおっしゃられていたように、18歳ぐらいから被害に遭うことが増えてきているにもかかわらず、今の世の中の風潮は18歳で大人になったというより、やっぱり20歳になってから大人というような形で、契約のところだけは18歳になっているという、消費生活センター視点でみると、「なぜ18歳でしてくれないのかな」と違和感があります。一般的な視点でいくと、20歳というのはすっきりするのですけれど、消費生活センター視点でみると、「なぜ18歳でもっと啓発してくれないのかな」と違和感があります。今年の成人の日に思いましたので。消費生活センター所長もたぶん同じように思われているのではないかと。やはり18歳でなく20歳になったという経緯みたいなことがありましたら教えてください。

事務局 阪神間は人口も多いというところもあり、あとよく言われているのが18歳となると受験の時期であることが大きいかなと思われま。また、先日、高齢者の消費者被害防止について関係課と集まったときに18歳成年のことも話をしました。私の所感となるのですが、消費生活センターにとっては、18歳への成年年齢引き下げは大きな出来事なのですが、他の市役所の業務としては、18歳であっても20歳であっても、それほど大きくは変わらない部分もあるのかなと感じております。関係課の方に高校3年生は成年と未成年がいることとなり、一方では未成年者取消が可能であり、もう一方では成年になっているため、それもできないということがあることについて話をすると、そうなるのですねと言われましたが、なかなか実感がわかないところがあり、他の行政機関と、実際に相談を受けたり啓発をしたりする消費生活センターとの感覚が違うのかなと感じています。その辺りの違いをどうしていくかで、昨年度は、令和4年度に高校3年生になる市立高校の生徒に対して、契約の知識についてのリーフレットを配布しました。兵庫県の方でも県立高校に対して啓発されているかと思ひますし、今年の二十歳を祝う式典で、兵庫県が開発した成年年齢引き下げに関するゲームのリンクを貼らしていただきました。このゲームの反響はいかがでしょうか。

委員 「18歳になったら成人してた件」というWEBゲームを作りました。有名な声優が出られていて、評判も良くて、簡単にクリアできそうでなかなか難しく、とても面白い内容となっております。ぜひ皆様も体験してみてください。

事務局 そのゲームは課金があるのですか。

委員 課金はありません。もっと複雑にしたかったのですが、そのあたりは理性的にしております。声優が出ているのは3月までとなっておりますので、できればそれまでにしていだければと思ひます。

会長 私の個人的な感覚ですと、多くの一般の方は、買い物は契約であるという意識がないので、契約トラブルは自分とは関係がない話だと思ひているところがあり、成人となる18歳の親御さんも18歳成人で何が変わるのかということ、しっかり把握されている方がまだまだ少ないように思ひます。当然本人もそれがどういう意味なのか、買物が契約と思ひていない、何がどういうふうに分たちを守ってもらえる、もらえなくなったのかという、その辺りの認識がないと思ひます。ちょうど高校3年生で受験期ということで、20歳になってからこれまで通りこういった集いをされるところが多いと思ひます。中には18歳でされている自治体もあるようですが。

委員 せっかく成年年齢を引き下げたのに、認識が18歳の方にはないというのがすごくギャップに苦しむというか、兵庫県においても18歳、19歳の相談が増えてきていて、最近エステ会社が倒産してしまひて、それに関してのトラブルが増えてしまひて、若い方はあまり相談してくれないのですが、そういった事案があると相談してくれるので、若い方の契約動向といったものがわかります。18歳から19歳でエステの契約している金額が、30万円ぐらいが平均でして、若い方でも高額な契約をしているということが、そのエステの破綻のところからもうかがえてくることになりました。18歳、19歳では他の契約も高い金額でしているのではないかと、兵庫県としても思ひているところでは。

会長 中学校では18歳に成年年齢が下がったことに何か危機感とかはありますか。

委員 正直なところ、危機感というのは感じないのですけれど、出前講座において中学校で開催ができていない、新型コロナウイルス感染症の影響もあるかと思ひのですが、18歳になるまでに中学校の間に、子どもたちの意識を変えていけるような手立てを打つのが、大人の役目かと思ひます。やはり長期休暇の後にゲーム課金の相談などが親御さんからありますので、考えていった方が良くないかと考えます。

会長 ありがとうございます。小学生にゲーム課金が多いという話もありましたけれど、小学校の教員もどこまで自分たちが関わらないといけないのか、個人的な友達との揉め事なども学校に相談される

のですが、それは保護者同士で解決してくださいと言っていることが多いと聞いていますので、このような問題をどこで解決していくのか大事になってくるのだと思います。

委員 今、聞いていたお話はそのまま思っただけなのですが、私たちのところに来るのはもうどうしようもなくなった事案が回ってくるのですが、先ほど会長がおっしゃられた、契約という意識が低い、これについてはどの家庭ができているとかできていないとかそういうレベルではなく、世の中一般としての話ということだと思います。やはり、小さい頃から意識を教育することからしていかないと、変わらないのではないかとと思うのが私の正直な感想です。中学校の現場のお話もありましたが、学習指導要領もあり、時間確保の時間が難しいと想像するのですが、横の連携を強化していただいて、各学年1年に1回はそういった教育の機会を設けるなど、繰り返し考える、親御さんと話をするという場面を作ってあげないといけないのではないかと、私がそういう事案に触れるなかで思うことです。マネーリテラシーという表現でまとめているのかわからないのですが、日本に住まれている方は性善説というか、相手は悪いことはしないであろうという思い込みといったものがあるが故に、大丈夫でしょうとか、そんなことしてくるはずはないみたいなことで、やってしまって、いざとなって困ってしまうところが多いのかと、少し危機感があります。世の中全体で変えていくぐらいの意気込みでやっていくとか、長い時間がかかるかもしれませんが、そういうところからやっていかないとなかなか、一朝一夕では解決できない問題かなと。先ほど兵庫県からの話でもありましたけれど、出てきているのは氷山の一角、未成年の方が数十万円の契約というのはよくよく考えるとありえない話ですが、ただ月5千円ずつ払うのでしたら、リボ払いもそうですけれど、そういう高額になってしまいかねないのかなと思うので、そういうところを行政の方で検討いただければなと思っています。

会長 ありがとうございます。私も契約というところでピンとこないのでしたら、お金の教育という形で、そもそもお金ってどういう役割があって、大切なものでそれを奪われるということが消費者トラブルで、それはお金だけの問題ではなくて、人間関係とか自分の時間とかいろいろなものが奪われるということ、きちんと教えてお金を大切に扱うことが必要なのだと思うのですが、日本では家庭教育でも学校教育でも、お金の教育はしてこなかったもので、家庭教育でもしていかないといけないし、学校教育でもどの教科でどのように金銭教育をしていくのかも課題であると思います。他にいかがでしょうか。

委員 1月25日に、落語で楽しく消費者トラブル防止講座に参加しまして、その時に消費生活センターの所長から30分ほど話があって、その時に契約に関する質問をされて、参加者が答えるということがあったのですが、私も含め多くの方が不正解で、少しびっくりするようなことがありました。参加された方の多くは高齢者で、お店でこの商品をくださいと言って、店員が「はい承りました」、「ありがとうございました」と言った時点で契約が成立しているという問題は多くの方が間違っていましたし、口約束だけでも成立するという事も知らなかったです。クーリング・オフの期間が8日間という問題はみなさんも正解だったのですが、多くの問題で間違っておられたので、私たち大人が全然知らないのだなど。大人が知らなければ子どもにも伝わらないのだなどと思います。188という電話番号は最近作られたのですかね。

事務局 おそらく4、5年以上前にできたかと思います。

委員 昨年の消費生活展で配っていた缶バッジに188とあるのは何かと思っていましたが、今回の講座の際も188（いやや）の話をされていて、初めて聞いたのでどんどん啓発していただければと思います。

委員 私もその講座に参加しまして、いろいろ勉強できたので良いことだと思います。私も中学生の孫がおりまして、詐欺とかの勉強とか受けたことはあるか聞きましたが、1回も聞いたことがないと言っておりまして、これは親の責任であるし、祖母としても責任があるかなと思っております。先ほどの説明で市内の先生方の研修会に参加されたのが20名とのことでしたが、市内には多くの小中

学校がある中で、なぜ参加人数が20名であるのか疑問に思っておりました。やはり学校の中での教科の授業が忙し過ぎるのではないかと。そう考えると、出前講座などで時間を割いても学校に行って、先生だけに頼らずに行政側からももっとしてはどうかと思いました。

委員 この20名は、市内の義務教育学校を含めてなんですけれども、家庭科の教員に対する研修ですかね。

事務局 はい。そうです。

委員 消費者教育は家庭科の教科書にありまして、まず教員からということで夏休みに参加して、それを学校に持ち帰ってとなるのですが、本当は出前講座に来ていただければ、子どもたちも記憶に残りますし、普通に先生が教科書で教えるのとはまた違いますので、26期の時にも言いましたが、中学校の校長会などの場で市内の実態とかを含めて説明していただけたらいいかなと思いますので、ぜひお願いします。

事務局 先ほど委員がおっしゃられていた講座ですが、消費者啓発落語会で市内の消費者トラブルの状況を説明しましたが、契約の知識ということで、今回の消費者教育推進計画にも記載されているクイズをそのまま使ったのですが、民法上は、原則「はい」と言った時点で契約が成立することを知って欲しかったというのがあります。18歳成年の引き下げについても話をしましたが、参加者は高齢者が多かったので、高齢者のトラブルを中心に話をしました。市内で水道管点検のトラブルなども発生しているのですが、なかなか直接市民に聞いてもらう機会が少なく、こういった機会があつてよかったですと思います。その後の落語の中にも188のことを入れていただいて、参加者にはすごくわかっていただけたかなと思います。学校に関しても、なかなか行けていない状況ですので、今後トラブル事例等を説明にいければと考えております。今回、金銭教育ということで、今年度の冬の親子消費者教室ということで、親子でお金について考えるといった機会や、出前講座では契約の知識を学ぶ講座もあります。スマートフォンによって、そこから契約もできますし、情報を発信することもできるので、スマートフォンのモラルというのは学校も苦労されていることと思います。出前講座を利用してもらうことは非常にありがたいことですが、新聞などを見ると、携帯会社などいろいろな会社の外部講師を呼ばれていることもあるようですし、学校もいろいろな外部講師を活用していかないと先生も、専門的知識がいろいろあり過ぎて、細かいところでは先生も大変になってくると思いますので、専門知識を持った方を講師としてされているかと思っておりますので、学校でどういったことをされているか聞き取りする機会があればと思います。消費者教育は推進計画にもありますように、環境教育、食育、法教育、金銭教育などいろいろなことがありまして、消費生活センターだけではできないことも多くありますので、いろいろな機関と連携していくことが重要ではないかと考えますし、学校での聞き取り等で確認して足りない部分を一緒に取り組んで行くことがあればと思っております。

委員 中学校ではSNSのトラブルで外部から来ていただくのですが、消費者教育は家庭科の授業というくくりの中でしていくと、複数のクラスがある中で何回来ていただくかという問題もあります。タブレットが導入されたことによって、1回来ていただいてその講座を録画して、それをタブレットで配信するなどのツールも、このコロナ下で入ってきましたので、今までよりも出前講座も1回来ていただければ、全クラスに伝わるのではないかと思います。

委員 外部の講師ということで、弁護士会も出前講座を実施しておりますので、ご活用いただければと思います。

会長 金融教育も含め、無料で外部講師が来ていただけたところもたくさんあるのですか、なかなか学校の先生方に情報が伝わっていないので、せっかく予算をとっているのどこか受けていただく学校はありませんかねという問い合わせもありますので、その辺りが上手に繋がる仕組みができるといいのかなと思います。ではこのあたりでよろしいでしょうか。次に議題(2)第2次西宮市消費者

教育推進計画の推進についてについて、事務局より説明をお願いします。

事務局

< (2) 第2次西宮市消費者教育推進計画の推進について 資料に沿って説明 >

- 学習者のライフステージやそれぞれの環境・状況に応じた消費者教育の推進  
学校での消費者教育の推進  
令和5年度の主な取り組み
  - ・教育委員会や学校に対して、消費生活センターに寄せられた小中学生が当事者の相談事例について情報提供
  - ・校長園会や教科研究会を通じて、過去の出前講座のアンケート結果や講座の事例等の紹介、講座受講の案内
  - ・小中学校教科研究会と連携し、消費者教育に関する教員研修の実施（令和4年度から継続）

地域での消費者教育の推進

令和5年度の主な取り組み（令和4年度から継続）

- ・図書館にて「親子消費者教室」を開催
- ・図書館にて消費生活に関するブックフェアを開催
- ・公民館にて「知って得する消費生活講座」を開催

高齢者を消費者被害から守るための消費者教育の推進

令和5年度の主な取り組み

- ・市政ニュース等での消費者トラブル事例の啓発や高齢者被害防止に関する出前講座を実施（令和4年度から継続）
- ・市内での消費者トラブル事例について、定期的に地域包括支援センターへの情報提供

- 各主体の連携による効果的な情報提供・情報発信

各主体との連携の「場づくり」と情報共有

令和5年度の主な取り組み（令和4年度から継続）

- ・今後、学校、地域での消費者教育の推進、高齢者の消費者被害防止について、関係機関と意見交換を実施していく。

効果的な情報の一元化と情報発信・情報提供

令和5年度の主な取り組み

- ・市民や消費者教育の担い手が、消費者教育の情報を取得しやすいように、消費生活センターホームページを修正していく。（令和4年度から継続）
- ・センター主催の講座において、オンラインを活用した講座実施を進めていく。

消費者教育の担い手の育成・活用

令和5年度の主な取り組み（令和4年度から継続）

- ・西宮市消費者団体連絡会が実施する学習会や研修会を支援していく。

関連分野との連携

令和5年度の主な取り組み（令和4年度から継続）

- ・庁内関係部局や、弁護士会や金融広報委員会等と連携して、消費者教育を推進していく。

会長

ただいまの説明、資料に関してご質問、ご意見がありましたらお願いします。

副会長

確認ですが、資料の（1）学校での消費者教育の推進の令和4年度の取り組みですが、家庭科の科目がないようですが、先ほどの話から家庭科の先生にもアプローチされているようですが。

事務局

家庭科の先生については、教科研究会ではお声がけをしておりますが、悪質商法の教材を配布することにつきましては、社会科研究会がちょうど実施されるということでそこで教材配布について伝えていただきまして、各学校に配ることとなりました。

副会長

令和5年度はぜひ家庭科の研究会にもアプローチしていただければと思います。教科研究会という

のに家庭科も含まれていると思うのですが、例年通りとなると一つの教科だけになってしまうので、家庭科も入れていただければと思います。

会 長 ありがとうございます。他にいかがでしょうか。

委 員 先ほどから中学校の取り組みは出ているのですが、小学校で何か具体的に取り組んでいることはありますかでしょうか。

事務局 小学校に関しては主に出席講座に行っているところぐらいです。

委 員 小学生に特化した出席講座のプログラムがあるのでしょうか。

事務局 出席講座については小中高対象の講座もありますので、契約のトラブルやエシカル消費やSDGsであったり、食育ということでコンビニ食であったり砂糖当てクイズであったり、インターネットやスマートフォンのモラルといった講座があります。また幼児対象の講座もあります。今年度は小学校に何度か行かせていただきました。

会 長 今年度は小学校に行かれて出席講座を実施ということでしょうか。

事務局 はい。小学校に行って実施しました。

会 長 何校ぐらいになりますか。

事務局 校数となりますと、先ほどの説明で25回となっているのですが、同じ学校で複数のクラスで実施したりすることもありますので、学校数となると数校となります。

会 長 25回実施となっていますが、同じ学校が何度もということもあるということで、限られた学校になるので、校数を増やしていただければありがたいなと思います。

事務局 消費生活センターとしてもそれが課題であると考えておりますので、やはり校長会や教科研究会などでの説明が必要かと思えます。昨年は研修会で出席講座も話をしましたので、もしかしたらその話を聞いて申し込んでいただいた先生もいらっしゃるかもしれませんので、情報が行き渡る機会を作らなければと考えております。

会 長 一方で、学校教育になかなか関われないようであれば、この夏休み、冬休みの親子消費者教室といった形での消費者教育の充実ということで、もう少し回数が増えるといいかなと思います。他にいかがでしょうか。

副会長 先ほどから消費者教育の話がいろいろ出てきていますが、やはり18歳になるまでの教育がすごく重要だと思うのですが、学校教育だけでは足りないところをオンラインなどに力を入れていきたいということで、ツイッターでの情報発信などいろいろ考えておられると思えますので、どんな相手に何の情報をお届けかというのを精査しながらしていただければと思います。学校でも先生が一生懸命伝えても伝わってこないこともあります。自分の子どもに消費者教育をどうやって受けているかなどを聞いても、教科書に記載されているにも関わらず、知らないといった答えであり、インスタグラムやツイッターで見たり聞いたりして学んでいるといった、インスタグラムやYouTubeで有名な人が最近こんな消費者トラブルに気を付けてという発信の方がすごく伝わっているようです。知ってはいるけれど、学校からの情報ではなくてそういった媒体での情報をチェックしているようで、私が言っても伝わらないのに、そういう方たちの話の方が入ってくるようです。情報の与え方、たぶん先ほどの兵庫県のゲームとかすごくはまって一生懸命にするのだろうなど。相手によって伝える手段を変えていかないといけないと思っていて、たくさんある情報を与えればいいのではない

ので、入りやすい情報も発信しつつ、一方で学校教育で正しい情報があったり、西宮市から市内の方が遭ったトラブル事例の情報を出すことで、何でも発信すればいいのではないので、そこを上手く精査することで、市の負担も減ると思うのです。絞っていけば、この情報はこっちから、あの情報はあれでと絞っていく方がすごく効率が良くなると思いますし、伝わりやすいと思うので、ツイッターの認知促進を図るということはいいい取り組みだと思うので、整理しながら闇雲にやらないでされるのがいいかなと思います。

会 長 ありがとうございます。他にいかがでしょうか。

委 員 子どもたちや親御さんも、SDGsといった難しい言葉は知っているのですが、食品ロスは何かと聞いてもわからないということで、いろいろな言葉を並べるのではなく、丁寧に教えて欲しいなと思います。

会 長 他にいかがでしょうか。

委 員 今、若年層を中心に話を進められていましたが、やはり高齢者も同様に大事だと思っております、若年層はダイレクトにSNSを通してということは実際あるのでしょうか。副業系の内容のインスタグラムやダイレクトメールの誘いで思わず被害に遭ってしまうことが多いので、そういった方法をとるべきだと思うのですが、高齢者は逆にダイレクトなアクセスというのが、インターネットを介するのではなくて、電話や訪問販売などでのアクセスがあるので、それはそれで別のアプローチというか高齢者にアプローチする方法を考えていく必要があるかなと思います。具体的に言いますと、資料にあるように地域包括支援センターや民生委員ですかね。民生委員は地域に、私の感覚では最後の砦というか、何かあった時に守ってくれる民生委員であったりするかなと思うので。訪問販売系だと、地域特定というか、この辺りでこういったことがありましたなどダイレクトに出てくると思います。そういう状況をできるだけ早く周知というか、地域にお知らせする方法をご検討いただけたらと思います。

事務局 若者についてはいろんな情報を受け取る手段の中に、SNSを介したところがあり、消費生活センターではツイッターだけをしてしていますが、そこでいろんな情報を若者向けに、例えば高額な課金に気を付けてなどを発信しているのですが、ターゲットをどこに置くのかは少し考えていかなければと思っております。高齢者につきましては、先日福祉局の担当課と庁内連携連絡会をした際に、やはりしっかり情報が届かないといけない、せっかく啓発するならば効果的に情報が届くかが重要ではないかとの意見がありました。民生委員や老人クラブの理事会に直接行って話をし、そこから情報をおろしていくことで市民にも伝わりやすいのではないかという意見がありました。福祉局の担当課も協力してくれるとのことでした。今年度は一時期、水道管点検のトラブルが西宮市で多発して、相談員からも多いとの声があがりましたので、福祉局の担当課で各地域包括支援センターに一斉メールできる手段があるとのこと、そこに情報提供をすれば流してくれるとのことだったので、今回情報提供をしました。これまで、あまり福祉局にダイレクトに提供することがありませんでしたので、今後も活用できればと思っております。また、チラシも作成して、公民館や支所等にも配架しましたのでご覧ください。なかなかタイムリーに情報を発信することは難しく、機会がないとなかなかできないですが、今後も実施していきたいと思っております。世代に応じた情報発信の仕方については工夫がいるのかなと思っております。

会 長 ありがとうございます。他にいかがでしょうか。特にないようであれば、議題は以上となります。議題3にその他とありますが、何かありますでしょうか。ないようですので、それでは、最後に次回第3回審議会の開催日程についてお諮りいたします。

<日程調整>

- 事務局 次回第3回審議会は令和5年8月2日(水)午前10時からいたします。日程が近づきましたら、改めて確認をさせていただきます。
- 会 長 その他、事務局から何か連絡はありますか。
- 事務局 1点、事務局からお願い事項があります。西宮市消費生活審議会におきましては、毎回議事録を作成しておりますが、ホームページ公開用に、議事録の概要版を今後作成したいと考えております。委員の皆様にはお手数をおかけしますが、ホームページ公開前に委員の皆様にもご確認いただければと考えておりますのでご協力よろしく申し上げます。
- 会 長 議事録の概要版を事務局で作成されるということですか。
- 事務局 はい。そうです。概要版につきましては、メールでご確認いただくことになるかもしれません。
- 会 長 詳細版と概要版の2つを作るということですか。
- 事務局 はい。そういうことになります。概要版をホームページに公開する予定です。第1回の中から概要版を作成します。
- 会 長 それでは、これをもちまして第2回審議회를終了いたします。ありがとうございました。