

平成29年度消費生活審議会議事録

- 1 開催日時 平成29年12月25日(月) 13:30～15:10
- 2 開催場所 県庁2階 中会議室
- 3 参加者
(審議会委員) 南保委員(会長)、朝倉委員、荒井委員、齋藤委員、佐藤委員、嶋田委員、田村委員、塚崎委員、福嶋委員、松田委員、村上委員、村中委員、山下委員、
(欠席委員:友本委員、山本委員)
(事務局) 三澤安全環境部企画幹(県民安全)
県民安全課:新河戸課長、若栗課長補佐、吉川総括主任、龍田主事、中嶋主事、
消費生活センター:南保所長、小玉次長

4 議事次第

(1) 開会

(2) 内容

- ① 消費者苦情処理部会について
- ② 消費生活相談の状況について
- ③ 国の消費者行政の動向について
- ④ 平成29年度事業の取組状況について

(2) 閉会

5 内容

- ① 消費者苦情処理部会について
県民安全課 新河戸課長から説明
- ② 消費生活相談の状況について
消費生活センター 南保所長から説明
- ③ 国の消費者行政の動向について
県民安全課 吉川総括主任から説明
- ④ 平成29年度事業の取組状況について
県民安全課 中嶋主事から説明

(質疑応答・意見交換)

- 委員 消費者苦情処理部会は昭和55年にこの条例ができてから、開催されたことはあるのか。
- 事務局 これまで開催されたことはありません。
- 委員 苦情という用語は、どの県も使っているのか。
消費者苦情というのは誰の誰に対する苦情なのか。例えば、消費者被害や消費者トラブルという言葉だと、それについて県に相談があった場合にあっせんに応じるといふことかなと思うが、苦情という言葉だとわかりにくいというのが率直な感想である。

- 事務局 苦情という言葉は本県の条例で使われているが、他の県がどのように規定しているかは知らない。消費者の苦情というのは消費者が商品・サービスに対して不平・不満、また被害も含む言葉と理解している。
条例第25条において「その供給する商品等について消費者との間に生じた苦情」を「消費者苦情」と規定している。
- 委員 消費者が消費生活センターに難しい苦情を言ってきたときに、部会が動き出すということによろしいか。
- 委員 公害の問題も苦情処理と言われていると思うので、そういうものと同じものではないかと思う。
- 事務局 基本は契約に基づいて消費者が商品やサービスを受けたものについての不平・不満と理解している。苦情と言うのは契約に関する特定の問題について言ってきているものと思っている。
- 委員 例えば、架空請求などで消費者が消費生活センターに言ってくるようなこととは、別の次元だということによろしいか。
- 事務局 架空請求については、「無視してください。」というような助言になる。
中にはあっせんという形で事業者交渉する場面がある。それは全体の8パーセントで相談件数が3,000件あるとそのうちのだいたい240～250件である。その中で、消費者が納得いく結果になればあっせんで解決したということになる。中には消費者が納得いかず不調ということもある。そういうケースは微々たるものであるが、その場合、訴訟に移行していくのが実情である。
特定の業者に集中していることがあれば、消費生活センターとして苦情処理部会にあげさせていただきたい。現在のところ、特定の事業者に集中するということはなく、ばらばらの事業者が相手となっている。
- 委員 平成29年度事業の取組状況の「授業で使える消費者教育の教材の作成」についてであるが、小・中・高校の社会科・家庭科の先生が集まり作成したものですばらしい教材になった。教育総合研究所の学習支援システムに掲載しているということなので、ぜひ、使っていただきたい。
次の「教員研修を活用した消費者教育力の向上」についての取組のところで、県教育総合研究所における教員の研修が挙げられているが、ここで掲げられているテーマは消費者教育と直接には関係ない。そこで、今後の要望であるが、例えば、今回作成した授業展開例を使って実際、授業をした教員が講師となり、講座を行い意見交換をするといったことをしたらどうかと思う。講座の内容が既に決まっているのであれば、自由な意見交換会でもよい。ホームページに掲載していても教員はきっかけがないと実践に移しにくい。ぜひ、定着する方向で進めていただきたい。
- 事務局 この研修については、毎年、8月に行っている。委員の提案を基に検討していきたい。
- 委員 福井県金融広報委員会では、幅広く金融広報活動を行っており、日頃から県民安全課と連携して行っている。それで私どもの方でもいろいろな資料を作って学校に配布させていただいている。ただ、ストレートに言ってしまうと、作って配って

いるだけで手応えが感じられない。

常日頃、学校への踏み込み方が非常に難しいと思っている。義務教育課の先生から聞いたところによると、消費者教育は学校の先生の裁量に任せているところであるが、忙しく、そういうところにアクセスする余裕がなくて苦勞しているということである。我々としても先生の裁量に任されているゆえに、どこにどのようにアクセスしたら効率的に消費者教育ができるものかと悩んでいる。先生方も消費者教育情報にどのようにアクセスすればいいのか悩まれているのではないかと思う。

学校の先生との情報共有についてどういう枠組みが存在していて、今、こういうことを行っているというのがあればお聞かせいただきたい。

学校へのアプローチ、外部のリソースへのアクセスを含め、まさに消費者問題も複雑化してきている中でどのようなことを考えているのかお聞かせいただきたい。

事務局 消費者教育推進連絡協議会というものを設置しており、高校教育課、義務教育課、生涯学習・文化財課等の教員にもメンバーになっていただき、消費者教育について意見をいただいている。

また、協議会の中のワーキンググループにおいて、小・中学生向けのワークシート、授業展開例の作成をしている。また、平成28年度は消費者教育推進計画の初年度であり、消費生活審議会の学識経験者である委員にも加わっていただき、助言をいただきながら授業展開例等を作成した。現在は、教育総合研究所の学習支援システムに掲載して授業で活用している。

委員 金融教育を実施するにあたり、一番いい方法は小・中・高校の学習指導要領を見てどの科目に金融教育が入っているかをまず調べることである。高等学校の家庭科の学習の中に家計管理のほか、金融に関わる内容が入っており、学習指導要領解説には学習の視点や内容が詳述されている。

高校へは、現在、97%の生徒が進学しており、家庭科を中心に社会科等の必修科目で行えば多くの生徒に届くと思う。

委員 今、配布されている小学5年生用・中学2年生用のワークシート、こういうものが授業で使われているのか。

委員 これは参考資料である。教員はこういうものを使って授業の形にしていく。28年度には、そのまま授業で使える授業案が作られている。

委員 いいものを作っているのだから、教員の方にはぜひ授業で活用していただきたい。

委員 子どもへの消費者教育、事業者へのCSR活動の研修などを実施するのもよいと思う。配付されているワークシートに3Rのことが書かれている。しかし、フリマアプリには宿題の答えなど、常識では考えられない物が出品されたりしている。子どもたちはうまくやれば儲かるというふうに思ってしまう。こういうことはしてはいけないということも含めた消費者教育を行っていただきたい。

委員 金融広報委員会等の外部の団体と連携をとって消費者教育を行うのもいいと思う。教員も忙しいと思うので4時間のうちの1時間は外部講師を利用するのもいいと思う。子どもたちにとっても新鮮味があるのではないかと思う。

委員 金融広報委員会には金融広報アドバイザーが15名おり、無料で出前講座を実施して

いるので活用していただきたい。あまり知られていないので周知を図っているところであり、教員の方も利用していただきたい。

委員 平成29年度事業の取組状況を見ると、年齢層別に実施しているようであるが、公民館の媒体を使って広めていただくといいと思う。共働きが多いと言っても、働いていない母親もいるので、公民館単位で金銭教育をやっていただけるとよいと思う。金融広報委員会の講座を開催していることをたまに聞くのでさらに広めていただきたい。

事務局 公民館の方にも情報誌「気をつけよう！見守ろう！福井の消費生活」を配布している。公民館から要請があれば、消費生活センターが「出前講座」も行っている。

委員 ネット系の詐欺が巧妙になっていて防ぎようがない。新しい手口をいち早く情報提供していただきたい。メールで送ればコストがかからず、100万通送れば0.1%でも1,000人が騙される。広く注意喚起をしていくことが大事だと思っている。

事務局 消費センターとしてもフェイスブックやメルマガで新しい手口の情報提供を行ってきている。高齢者などへは情報が届きにくいということもあるが、全力を尽くしたいと思っている。

委員 新聞にも、例えば、「坂井郡で市をかたる電話がかかっている。」というような記事を載せている。記事は小さくても効果があると思っている。

委員 学校教育ではICTを積極的に活用することが推奨されており、授業の中で映像を見せたりなど、視聴覚教材を活用している。例えば、10分位で、テーマに応じたYouTube等の番組や映像を見せて考えさせたりする授業をしていくことができると思う。授業でICTを利用して新しいものに触れさせるということは重要で、可能性があると思う。

委員 私の会社に勤めている社員の話であるが、自宅にいる母親から息子である社員に「代引きで受け取る商品が届いたが今、お金がないから宅配業者から荷物を受け取って欲しい。」と電話があった。宅配業者が会社にいる息子のところにやってきて「これは本当にお母さんが注文したものなのか。注文してない物が送ってくるということがよくあるので発送元に返しましょうか。」と言ったので、息子は持って帰るようお願いした。この件はこのままで収まった。新聞に情報を載せるということもいいが、宅配業者が被害防止をすることもできると思った。

委員 手口が巧妙化しているようなので、消費者教育・啓発活動を今後とも、よろしく願いしたい。

委員 企業側としては、継続的な収益を上げていくため、定期購入を条件としている販売方法を、通販システムを販売している企業が商品販売業者に勧めているという状況にある。これについては、いろいろなところから指導が入っている。

申し込みのページは誤解がないようにと、特にこの半年の間、東京都がかなり厳しく指導を行っている。そこで、システムを販売している企業も気を付けるようにはなっている。しかし、中小の企業の中には自社の利益を優先している企業もあり、若干、目をつむってやっているところが見受けられる。確信犯的でやっている企業を私も目の当たりにしているので、すべての企業が消費者に対して正しい取組をしているのではないという現状を子ども達を含め消費者のみなさんに伝える義務があると思っている。

委員 消費者被害をすべて根絶することはできないということがあるので、消費者自身の身は自分で守らなければならないということもある。

委員 消費者団体からの意見であるが、平成29年度事業の取組状況の中に「消費者教育の担い手となる人材の育成」がある。若い方には関心を持ってもらえないということもあり、消費者団体の会員が高齢化している。老人クラブへ出前講座の講師として出向くのも消費者団体の高齢の会員ということになってきているのが現状である。また、「市町への支援」ということであるが、以前は私の団体も市からの金銭的補助があったが、現在は、協力はしてもらえるが具体的な補助金というものは全くないという状態で活動をしているというのが実情である。

南保会長 本日は大変意義のある、貴重な意見をいただいた。県においては今後の施策に反映していただくようお願いしたい。