

福岡市消費生活審議会 第2回消費者教育部会 会議録

- 1 開催日時 令和元年10月25日(金)午後2時～午後3時30分
- 2 場所 あいれふ7階 第3研修室
- 3 出席委員 9名(欠席2名)
- 4 傍聴人 なし
- 5 議事 (1)第2次福岡市消費者教育推進計画(素案)について

○消費者教育部会の概要

＜消費者教育部会の成立＞

委員11名中9名の出席により、定足数を満たしたため、会議は成立した。

＜議事等＞

(1)「第2次福岡市消費者教育推進計画(素案)について」

第1回の会議で出された意見を踏まえ作成した修正案について、事務局より説明を行った。

重点目標ごとの取組目標について、事務局より説明を行った。

○審議の概要

(1)「第2次福岡市消費者教育推進計画(素案)について」

部会長：ただいまの事務局からの説明について質問やご意見があれば発言をお願いしたい。

A委員：いい内容だと思うが、目標値が非常に高いという印象だ。講座の回数やクーリングオフ制度の内容の認知度など、目標値が高いが大丈夫か。目標値は高ければいいというわけではなく、実現可能な目標の設定が問われる。高い目標値を達成するには、人材も、費用も必要である。

事務局：5年後の目標になるので、現状からすると高い数値になっているが、一年一年計画的に、着実に進めていくことが大事だと考えている。5年間というスパンで考えて我々もしっかりと取り組む。目標達成に至らないこともあるかもしれないが、そこはしっかり頑張っていきたい。

A委員：ここには書いていないが年次計画のような目標値は内部的にあるのか。

事務局：1年間でこの程度増やしていくという目標を持って進めていきたい。

B委員：A委員の意見に賛成で目標値が非常に高いと思う。重点目標1の「児童・生徒及び若年者対象の消費者講座の実施回数」を73回から120回に伸ばすというが、出前講座は申込みが必要で、依頼がないと実施しないということだ。依頼を待つだけでなく、プッシュ型でやらないと、目標値の120回というのは非常に難しいと思う。そこはどうするのか、何か予定があれば教えていただきたい。

事務局：成年年齢引下げのため、来年から学習指導要領が変わり、小学校、中学校から消費者教育が入ってくる。現在も中学校、高校、専門学校には講座を行っているが、小学校はまだ未開拓の分野であるため、そういっ

たところに積極的な働きかけを行い、学校の方にも講座の実施を呼びかけていきたい。

事務局：講座に関しては1年間に10回程度増やしていきたいと考えている。学校だけでなく、専門学校も以前に比べて依頼は増えている。成年年齢引下げの関係もあり、学校ではできない科目について依頼が増えており、そういうところに講座の紹介を行うといった取組みを進めていくことになる。

B委員：学校だけでなく、地域にも働きかけを行うのか。

事務局：月に1回「見守り新鮮情報」を公民館等に送付しており、その際に出前講座の利用を呼びかけている。公民館からの依頼もあり、定例的にはなるが、働きかけは行っている。

A委員：資料にも出てくるが、学校において消費者教育に取り組む際の課題として、「他に優先課題があり時間が取れない」という回答が一番多かった。学校側は授業に追われて、必要性があっても消費者教育にまで時間が割けないという制約があると思う。目標はこれで結構だが、今後5年間、計画を実行していく中で、これがひとつの壁にならないかという懸念が残るが、いかがか。

事務局：学校等に投げかける時には、まず校長会で説明を行い、それとは別に、家庭科の先生やいろいろなところに情報を流す。授業の中に入りにくいという問題はあるが、やっている学校が増えているのも事実である。特にインターネットに関することは、現実的な問題のため話をしてほしいと支援を求める学校もある。学校の教育現場から情報を取ろうと、啓発の担当で探しているところだ。

事務局：市立高校には、今年度からクラス別授業の支援の呼びかけをしたところ3校程手が挙がり、講座の回数も増えると思う。今まで働きかけをしていなかったところに対して、改めて働きかけを行うことで、センターの講座を活用してもらいたい。ある程度専門的な話ができるので、先生たちが出来ない部分を補う形で協力していく。今年も特別支援学校で1回講座を行ったが、今までの取組みプラス専門的な話をすることで、依頼があるのではないかと思う。

事務局：成年年齢引下げはインパクトがあるので、学校もそこは意識をしているタイミングだと思う。教育委員会にもそういったところを訴えて協力してもらい、できるだけ学校に負担がかからないような形でやれば良いと思う。成年年齢引下げに伴い、子どもたちが社会に出て自己責任でやっていかないといけないという、教育の大切さは、理解してもらえと思うし、我々としては新たな分野を開拓していく。

A委員：成年年齢引下げは数年後に始まるが、非常に重要な課題で、他にもいろいろな問題が起こってくると思う。特に小学生からインターネットをどんどん使っており、保護者の知らないところでトラブルになっていると聞いている。プログラミングなど基本的なインターネットに

対する知識も大事だが、小学生など低年齢の子どもに対してネットトラブルについての問題意識をどう伝えていくかというのは、やはり保護者の問題になる。保護者が子どもに伝えていかないと難しいと思う。

事務局：PTAなどでも問題として挙がっているというのは聞いている。学校でも入学説明会や保護者と一緒にするイベント、総合学習などの講座に専門の先生を呼んでモラル学習をやっていると聞いた。

A委員：そういう回数を増やしていけば少し変わっていくかもしれない。

事務局：センターでそれを受ける可能性もあるだろうが、PTA協議会とか教育委員会の生涯学習課が担っている部分もあるので、そういうところに投げかけをしていくことを考えている。

部会長：優先課題が他にたくさんあるというのは、まず消費者教育というのが理解されていないという現状がある。中学校の家庭科の先生は、学習指導要綱や教科書に盛り込まれているため、それが変わることも認識しているが、小学校では全教科が変わり、家庭科も5・6年生だけで、そこに関心が向いていない。個人的には研修を小学校の先生に呼びかけてほしいと思う。いろいろな課題の中に消費者教育があり、優先すべき課題としてトラブル防止だけでなく、生き方の学びでもあるということを含めて伝えてほしい。意識を変えていくだけで、件数は伸びていくのではないかと感じる。

消費生活サポーターを全市的に広げるということだが、これも呼びかけを増やしていくのか。

事務局：民生委員、児童委員に協力してもらい、講座を開くことで呼びかけをしていこうと思っているが、民生委員、児童委員には2年の任期があるので、交代のタイミングで養成講座等の呼びかけを行う。サポーターの人数は、29年度から30年度にかけてほぼ倍増したが、校区によっては片寄りがあるので、活動する人が多いことは重要だが、地域的な部分を広げていき、おしなべて市の中で活動する人を広げていけたらと思っている。

A委員：消費生活サポーターを務めるための資格や基準はあるのか。

事務局：基準は特にない。

A委員：やりますと手を挙げればいいのか。

事務局：センターが行うサポーター養成講座を受けてもらうことが第一基準となるが、講座を受けた方の中で手を挙げた方になってもらうことにしている。

A委員：講習を受けてそれを広めていく、普及活動といったことか。

事務局：定期的にチラシなどの情報を送付しているので、それを受けて身近な方に声をかけてもらう。民生委員、児童委員は、家庭を訪問する仕事があるので、その口実にチラシを使ってもらうことで啓発になり、自分の仕事のきっかけになると、サポーターが増えた。高齢者の中には人が訪問するのを拒む方もいる。

A委員：民生委員にも定年があり，高齢の方も多い。意欲的な方もいるが，なり手が無く仕方がなくやっている方もいる。消費者問題やトラブルに関して，一定の知識を持った方がサポーターになる制度はできないのか。

事務局：そういう知識を持った方になってもらうとありがたい。サポーター制度も民生委員だけでなく，いろいろな人に向けて広報をしている。

A委員：募集をしているのか。

事務局：募集というか声掛けをしている。啓発の担当が，サポーターが少ない地域に投げかけたり，説明に行っている。

A委員：自治連合会を通じてということか。

事務局：そうとは限らない。いろいろな方法で広げていくということである。

C委員：現在の事業者サポーターは大きな団体が多いが，事業者サポーターになるための要件はあるのか。

事務局：保健福祉局の「見守るっ隊」に入っている団体に主に声掛けをした。

C委員：ガイドヘルパーからの相談を受ける機会があったのだが，障がい者，高齢者の見守りを厚くするのであれば，規模の大きい小さいに関係なく，そういった事業者にもお願いしたらどうか。ヘルパーが一番近くにいるし，普段の生活の細かいことまで聞いているというのを改めて感じた。事業者サポーターという制度があるのなら，事業者の大小を問わず，身近にいる事業者にぜひ声掛けをしてほしいと思う。

事務局：個人，事業者に関わらず，日頃から触れ合う方に，あまり負担感なく，ちょっとした注意喚起や声掛けをしてもらいたいと考えている。日頃から接する機会があることをいかに活用していくかが本当に大事なことだ。

事務局：いきいきセンターの事業者にも声掛けをしようと思っているところだ。昨年度から始めた事業なので，どこから声掛けをしたらいいのかわからないということもあり，保健福祉局の「見守るっ隊」に入っている事業者に声を掛け，賛同したところが入っている。センターとしては，事業者の規模を問うことはなく，手を挙げてもらえば，協力してもらうのが一番と考えている。

D委員：消費生活サポーターについて，150校区ある中で108校区が協力したとあるが，登録した校区の名簿などはあるのか。

事務局：名簿はある。

D委員：登録していない校区が約40校区ある。この会議に入ってサポーター制度を初めて知ったが，校区でこういう話をあまりしたことがない。消費生活センターの話も特別に議題に上がらないが，どうのことだろうか。

事務局：話をする時は，市の担当局に話を持って行き，そこから各区に話が下りていくので，それぞれの校区には行っているはずだ。そこから先は，大事だと思って広めてもらっている所と，他を優先している所があり，

そういう差が出ているのではないかと思う。啓発担当の方で、サポーターの登録がない地域をピックアップし、何らかの形でアプローチをしていく。

事務局：今そのような啓発を企画しているところだ。早良区、西区は不在の校区が15校区あり、早良区は25校区のうちの10校区が登録している。早良区、西区は若干少ない状況だ。

D委員：どの校区も事業が多く、その中でどう取り入れていくかは、7区の会長会で報告もあるし、持って帰って区の会議でも話をする。それを受け入れる側がどう捉えるかだ。

事務局：その通りだ。強制するものではない。

A委員：実際、センターはいろいろな声掛けをしているし、資料も配布している。一方、自治協議会は、地域の防犯や安全対策、祭りの開催、ふれあいネットワークなど、やるべきことがたくさんある。自治協議会の役員も大変な思いをしているのは事実だが、その下の自治会でも、祭りの話などはすぐまとまるが、消費者の問題は知識がないということもあり、ひとつの壁になっていると感じる。

事務局：150校区を目指すには、サポーターがいない校区に、どのように理解してもらおうか、というアプローチをしていかななくてはならない。地域の負担というのは十分理解しており、日頃、地域の方と接する中で、「ながら」で出来るような啓発、注意喚起をしてもらうなど、負担感がないことが大事である。何か資格が必要だとか、大変な事務が発生するといったイメージを持たれると、校区の方も戸惑うと思う。

D委員：消費生活サポーターになるためには養成講座を受ける必要があるのか。

事務局：1回だけ、2時間程度の講座を受けてもらう。講座を何回も受ける必要はなく、資格がいるという話ではない。

D委員：食育などいろいろな問題があるが、学校と地域と一緒にやれるような仕組みが出来ればいいと思う。これ以上、仕事を増やすなどというのは確かにあるかもしれないが、今の若い人たちは、結構こういうことに関心があるので、若い人や保護者にサポーターになってもらい、地域で何らかの発信をしてくれる人を増やしていけばいいのではないか。そのような校区づくりをしていきたいと思っているので、ぜひ教えてほしい。確かに会長会でも、たくさんある中から、どれを重点的に行うかということになってくるので、それを全体ではなく、校区でやっていくようにできればいいと思う。

事務局：若い人への啓発は課題となっており、若い保護者には子どもを通じた啓発を検討している。子どもプラザや子育てサロンに、子どもの事故の情報などを流す機会に、一緒にサポーターの養成講座の声掛けをすれば、興味がある人たちに届くのではないかと考えている。

D委員：子どもの教育は公民館が主催事業としてやっているし、つながりはできると思う。民生委員、児童委員も今回改選で新しくなるので、校区

で話し合い、一緒にやっていきたい。今は人材不足、担い手不足と言われているが、若い人は若い人なりに頑張ってくれるところがたくさんある。若い人が頑張れるところ、手伝ってもいいよと言えるような担い手づくりをやっていけば、続くのではないかと思う。

部会長：貴重な意見だと思う。今まで民生委員という高齢の方が担っていたところに、手の空いている、講座があることも知らない層にアプローチ出来たら変わるのではないか。特に子どもの事故に関しては、保護者は関心があり、危機意識は高い。学生の中にもそういうことに興味を持って大学に入ってくる学生が増えているので、若い人へのアプローチは意味があると感じる。

D委員：大学生が校区の祭りや運動会に手伝いに来てくれることが増えた。そういう時にイベントなどを一緒にやれば、学生が手伝ってくれるのではないか。

A委員：校区や自治会も二極化している。求められる課題が多い中、個人情報保護法で、生年月日や相手の身体的特徴の情報を取ることが出来ないため、見守りを行うことは至難の業だ。役員も交代するし、情報の管理を誰が行うのか、必要な活動の中における個人情報保護法の適応対象を考え直すべきだと思う。ネットワークづくりや自主防災を行う上で、一番ネックになるのが個人情報保護法だ。

部会長：取組み目標に対して他に意見はないか。

E委員：予算や人材の確保などの見通しはあるのか。講座の回数を増やしても講師となる人材はいるのか。

事務局：予算的には非常に厳しい。市全体の予算が非常に厳しいという中で、知恵を出し工夫しながら、目標を達成していく。国の交付金も減少傾向で、今後予算が増額するという状況にはないが、それはどこの部署でも一緒だ。マンパワーにも限界があり、区役所にも地域支援の担当職員や保健師がいるので、そこや地域とどう連携していくかだ。もちろん教育委員会の学校現場とも連携し、いろいろ工夫しながら、目標達成に向けて頑張っていく。

事務局：確かに予算は厳しいがお金をかけずにどれだけのことができるかを考えていく。

A委員：それは難しい。何かをするにはお金が必要だ。

事務局：事業者サポーターのように、民間の力を借りて声掛けをするなど、官民の連携が非常に大事になってくる。予算も厳しいため、どうしたら予算を確保できるのか、従来の予算取り以外で意識していくことが大事だと思う。

A委員：市もIoTによる見守りを導入したと聞いた。

事務局：生活安全課が行っている子どもの見守り事業である。民間事業との共働で、市の予算の持ち出しなく、民間事業のベースにのせて事業を行っている。

- A委員：全国的には行政がネットパトロールをしているところもあっているようだ。
- 事務局：今後の技術の発展具合によっては、従来型のマンパワーだけでなく、AIやIoTなどを活用できないか検討していく。
- A委員：昔は、面談や電話で相談することが普通だったが、最近の若い人たちはSNSのほうが相談しやすい傾向があるようだ。SNSによる相談窓口の強化といった取り組みはあるのか。
- 事務局：今後取り組んでいく必要があると思う。
現状では、国でもAIを取り入れた相談というところには至っていないので、消費者庁の情報も取りながら、センターで活用できないか検討していく。予算も人材も厳しい中、啓発も従来のやり方では難しく、新しいテクノロジー、技術を取り入れた対策をやっていかないといけない。
- 事務局：若い人に向けては、SNSによる情報発信が出来るが、高齢者には難しい。そこは紙や人による啓発がどうしても必要になる。
- A委員：高齢者と若い人たちの情報力、知識の格差が大きすぎて、我々についていけない。昔は電気製品を買うと取扱説明書が付いていたが、今はダウンロードしなくてはならない。国に問い合わせをしても、ホームページからダウンロードするように言われる。高度情報化社会というのは必要だと思うが、どうも我々は取り残されている気がする。
- 部会長：大学生や若者もそれに振り回されているような状態だ。AIでやり取りができていても使い方を理解しないと出来ないが、今の学生を見ると、私たちの年代とはネットリテラシーに関して大きな隔たりがある。振り回されている人と慎重になって触れない人がおり、紙と人というのはそういうところに必要なため、民間やお金がある所と連携していかなくてはならないと思う。人や予算が不足しているというのはどこも同じだと思うが、目標値も全部達成するというより、対外的に出すことで、市民に消費者教育推進の重要性を分かってもらうための数字だと思う。
- F委員：消費生活サポーターについて、数だけ増やそうとしているが、サポーターに何を期待するのかだと思う。地域にいるサポーターがどのような活動をしているかが分かりにくい。
- 事務局：サポーターが自分で独自に発信するというより、自分の動いている範囲で発信しているので、表面に出てきていないと思われる。サポーターには民生委員以外の方もたくさんおり、活動範囲はあまり広くない。だが、身近な人への啓発が重なれば、サポーターとしての活動になる。確かにサポーターの活動によっては、校区で何かをするという話になるかもしれない。
- F委員：個人的に動いているだけでは目標としている担い手としての育成にならないと思う。

事務局：消費生活サポーターについては、人数を目標値にはしていない。身近な人に声を掛け、注意喚起をしてもらう方を増やしていくことが大事で、全校区に広げていく。サポーターの人数を倍にすればいいというわけではなく、日頃から、高齢者などに接する中で「大丈夫」と声を掛けてもらうことが大事だと考えている。

部会長：F委員の意見は、サポーターの人数を増やただけでは市が目指している目標というものが分かりにくいということか。サポーターが増えたことを評価するのではなく、地域に消費生活について関心が高い人が増えたとか、そういうことを最終目標とした方がいいということか。

F委員：サポーター個人に対する支援が必要だと感じる。地域で起こった問題について、全体で勉強をする場所があると良い。個人で活動するより全体でやった方がいいと思う。

事務局：年に3回程度、市全体でサポーターの意見交換会を行っている。サポーターの活動としては、サロンで話をしたり、センターから貸し出しをしている紙芝居を使ったり、自分の範疇以外の地域にも声掛けをしている方もいる。センターとしては、無理のない範囲で、自分でできる範囲で広げてもらうようお願いしている。情報交換会では、経験した話や提案なども出てくるので、定期的を開催しようと考えている。

事務局：サポーターを全校区に広げていき、意見交換会も校区単位で行うのが理想だが、マンパワーの問題もある。意見交換会という形でなくても、サポーターが集まる場を設けるなど工夫しながら、有機的に機能していくことが大事だ。情報提供などもチラシを送り付けて終わりではなく、サポーター自体が最新情報を持っていないと注意喚起もあまり効果が上がらない。人数を増やすことより、声掛けや注意喚起により詐欺から守る、消費者被害をなくすことがサポーターの目的なので、手法が目的化しないようにしたい。サポーターがいない校区は、そういうきっかけも発想もないので、人数の多寡ではなく、全校区にサポーターを広げて、そこを中心に輪を広げていきたいと考えている。

部会長：取組目標の他、全体を通して他に意見はないか。

G委員：重点目標4に、消費者教育の担い手を育成し、教育するという「消費者教育に携わる担い手の育成」があるが、幼稚園、小学校、中学校、高校では学校教育が、公民館等では社会教育があるが、社会人への教育はなかなか進んでおらず、小・中学生の保護者の年代から50代くらいまでが消費者教育に触れる機会がない。これは全国共通で、難しい問題だと思う。企業の消費者教育も遅れており、どこで情報格差が出てくるかというところの年代である。PTAなどへ誘導して消費者教育をやらしてもらえば、親子間の会話が生まれるし、家庭でも話が出来

るので、抑制・防止効果もある。家庭で話題にすることで、合言葉を決めておくなど、副次的な面も期待されるので、PTAなどと社会教育を進めていくような工夫があればいいと思う。

事務局：そこが一番薄い年代で取組みにくい所である。職場での消費者教育に関しては、成年年齢引下げもあり、就職したばかりの若い人たちへ消費者教育ができないかというのも考えたが、これは企業が主体の話になる。新人教育として企業から講座の依頼もあっており、口コミで広げてもらったり、PTA協議会との連携についても今後検討していかなくてはならない。

事務局：どのような形が効果的であるのかPTA協議会とも協議していく。

部会長：PTAではなく学校を通じてアプローチができるかもしれない。高齢者施設や高齢者とのふれあいを学校が行っている場合もあり、高齢者の支援団体や社会福祉協議会とのつながりから、高齢者の支援を小学生が行い、小学生から保護者に口頭で伝わるといった取組みを既に行っている自治体もある。そういうつながりができると、薄い層にアプローチができるのではないか。

A委員：ネットトラブルについては、シビアな現実があると思う。子どもがトラブルを抱えて相談する所がなく、悩みを聞き出すのが非常に難しい中、SNSを利用した相談窓口があればいいと思う。非難されるような失敗など、深刻な状態が子どもにも大人にも考えられる。詐欺に遭い、財産をだまし取られても、プライドから頑として言わない老人もいる。消費者の責任問題も当然あるが、事業者の責任もある。インターネットを利用する上で未成年にはフィルタリング機能があるが、保護者が解除してしまい、子どもは自由に使っている。保護者が許したからと事業者も容認する、このあたりも検討の課題になるのではないかと思う。

部会長：保護者に向けた教育がいかに大事かということだ。

A委員：子どもはそれを利用して、深みにはまって問題が起きてもどこにも言いようがない。

部会長：子どもの課金問題は扱った経験があり、事業者側とも話したが、恐縮して謝罪する保護者と事業者の責任にする保護者とで、非常に二極化すると聞いた。子どもが触れるサービスと、それを学ばせる場として保護者がどう機能するかというのは、本当に重要な役割を持ってくる。今後5年間でキャッシュレス化も含め、インターネットに関するサービスや規制は大幅に変わっていくと思うが、計画の目標値はあくまでも今の段階の数値であり、内情をその年毎に合わせていく、或いは先見を持って変えていく必要もあると思う。

部会長：時間が来たので、これで審議を終わらせていただく。本日の議事はすべて終了したので、進行を事務局にお返りする。

事務局：本日いただいたご意見をまとめて、11月に開催する消費生活審議会
で部会長より報告をしていただくこととしている。その後、計画の
素案を決定し、1月にパブリックコメントを実施する予定である。
3月の審議会では、この計画を答申という形で市の方に戻すこと
になるため、ご協力いただきたい。