

第33回 福岡市消費生活審議会 会議録

- 1 開催日時 令和4年11月11日(金)午後1時30分～午後3時
- 2 場所 あいれふ7階 第2研修室
- 3 出席委員 10名(欠席4名)
- 4 傍聴人 なし
- 5 議題等 報告 (1) 第2次福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について
(2) 消費生活センターの事務事業について

○審議会の概要

<審議会の成立>

委員14名中10名の出席により、定足数を充たしたため、会議は成立した。

<新任委員の紹介>

新任委員(石橋委員、片淵委員、坂本委員)を紹介した。

会長が、委員交代に伴う苦情処理部会の後任委員に石橋委員を指名した。

○審議の概要

<報告>

報告第1号 第2次福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について

報告第2号 消費生活センターの事務事業について

事務局から上記説明を行った。

会 長：報告第1号、第2号に関して、質問・意見等があれば、お願いしたい。

A委員：取組項目の目標値は、現在値と大分離れているようだが、過去の取組からすれば実現可能なのか。インターネット相談は、込み入った質問だとやり取りが難しいと思われるが、実際、どのような傾向・課題があるのか。また、旧統一教会関係で相談が入っているのか、入っていればどのような傾向があるのか。

事務局：取組項目の目標達成については、現在、コロナ禍で、事業が思うように実施できていないが、今後とも、目標に向けて、鋭意取り組んでいく。インターネット相談については、記載された範囲で、可能な限り、助言・他機関紹介・情報提供などを行っている。傾向としては、エステやインターネット通販に関する相談が多い。記載内容の詳細が不明な場合には、再度、電話相談を依頼している。旧統一教会関係の相談については、当センターでは、今のところ被害にあったとの相談は受けていないが、県の会議で県弁護士会にかなり入っていると聞いた。

B委員：第2次推進計画の目標設定において、令和3年度の現状値の次が令和6年度の目標値となっている。令和4年、5年はどういう状況にしたいのかという毎年の目標が明記されていない。是非、毎年の目標数値を入れて、進捗状況を報告してほしい。講座の講師に関しては、センター職員だけではなく、幅広くメリハリをつけた講師構成を考えてほしい。啓発に関しては、活動の中で、一番肝心の地域に対する活動を考えていただきたい。例えば、校区に、生活消費部会等の新部会を作り、地域の皆さんと勉強会や講習会を行い、消費生活サポーターとも情報共有しながら、活動を推進すれば良いと思う。これを実行するには、部会を作り予算をつけないといけないが、是非、検討してほしい。

事務局：年度ごとの目標数値の設定については、新型コロナ等、社会情勢・経済情勢等の変化により数値を立てにくい状況もあるが、目標値達成に向けて推進している。第3次推進計画の策定にあたっては、検討していきたい。講師について、コロナ禍以前は、弁護士・大学教授・消費生活相談員など外部の方々に講師を依頼していたが、令和2年・3年は、コロナの影響で急なキャンセルが多く、外部講師を依頼しづらい状況だった。令和4年は、Withコロナの下、社会が動き、講座もできるようになってきており、消費生活相談員に2回ほど講師として行ってもらった。講座の増加に伴い、様々な機関・団体に講師を依頼する機会も多くなっていくものと思われる。地域に対する活動取組については、公民館等に出前講座の案内を行い、依頼を受け、例えば、自治協議会会合・男女共同参画部会・防犯部会等の後に講座を行うなど、地域と共同で進めている。

B委員：外部講師に関しては、令和2年・3年の状況はわかっているので、この先をどうするのか検討してほしい。地域に対する活動については、更に幅を広げ深く行うため、町内会・校区の皆さんに一人でも多く参加できる具体策を作り、推進してほしい。

C委員：前回の審議会の中でも、コロナの影響でという話が出たが、一般の企業で2年も3年もコロナがあるから行わないとは絶対にいかない。リモートやWEBを使って一生懸命やっている。来年も実施しないならば、全然前向きではない。是非、WEB等を使った講演は、真剣に考えてほしい。コロナで弁解したら前に進まないのだから、そこだけはお願いしたい。

D委員：相談員をしている立場上、消費者教育・啓発のところで、若年者動画の作成も行ったという報告があったが、それはどういう目的で使うのか。

事務局：若年者向けの動画については、令和4年4月1日の民法改正を受けて、現在、若年者向けの30秒と15秒の動画を作っており、YouTube・Instagram・TikTok・ツイッター・フェイスブックでの広告配信のほか、公共の場所での配信および講座内での活用を考えている。

D委員：今、若者に受けるところにきちんと目標を定めていると思う。講座に行く相談員が話の間に活用できる動画を作ってもらおうと、具体的にわかりやすく説明することができる。もし可能であれば30秒・15秒ではなく、10分・15分位の長い動画を作って、他の市町村でも使えるように自治体に配信してもらえるとありがたい。18歳で成年となり、啓発が重要になっていくと思われるので、とても良いことをしていると思う。希望とともに、重点的に推進してもらえればと思う。

E委員：地域包括支援センターでは、地域の方々に随時・継続的な啓発を行っているが、懐かしい俳優・歌手が出演しているDVDは高齢者にすごく喜ばれた。新しいDVDが出れば、啓発が更に活気づくと思う。担当校区の民生委員は、消費生活サポーターに登録している人が多く、公民館やサロン等で啓発する時には、寸劇をやるなど一緒に取り組んでくれ、意識が高い。センターでは、消費生活サポーターや事業者サポーターを増やす取組をしているようだが、事業者サポーターを今後どのように増やしていくのか聞きたい。

事務局：事業者サポーターに関しては、地域包括支援センターを運営している事業所に、数カ所声を掛けている。事業所は医療法人が多く、コロナ禍で医療が逼迫している中での説明は、非常に難しい。コロナ禍が落ち着けば、もう一度説明に行き、登録してもらえそうな事業者もいる。介護事業者からも問い合わせを受けており、コロナ禍で話は進んでいないが、今後は、介護事業者にも声を掛けていき

い。DVDは、県が作成したものをお配りしていると思われる。

E委員：南区には、介護事業者のネットワークがいくつかあり、定期的に活動を行っている。そのような場所にセンターをお呼びし、声掛けしてもらうのがすごく有効だと思う。介護事業者は、多くの高齢者を担当されているし、特にヘルパーは自宅の中に入って行くので、サポーターになってもらうと良い。

事務局：南区はほぼ全校区にサポーターがいるが、市域西部は少ないので、広めていかないといけない。事業者サポーターについては、紹介いただければ、積極的に説明に伺うので、お声掛けいただきたい。

F委員：教育現場等では、研修・研究会がようやく対面で実施できるようになったが、クラスで数名コロナ患者が出れば、原則、学級閉鎖になるという状況下で、先生方は、カリキュラムを合わせており、対応できない。医療現場や介護現場と同様、張り詰めて仕事をされているので、その中に入って行くのは難しいと思う。学校のネットワーク整備やICT化が進んでいない中で、現状、どのようなサポートができるのかを、紙媒体（アナログ）で取りまとめ、何が先生方に対してでき、そしてそれを事業者向けに届ける方法を考えていただければと思う。市内・県内の技術家庭科の先生方の研究チームに技術家庭科研究会があり、再来年ぐらいに九州大会の運営担当になるので、これから消費生活の授業を充実させたいというニーズは絶対にある。文部科学省も消費者教育の推進を唱え、教育委員会や家庭科教員も切羽詰まっている状況にあるので、これをニーズと捉え、必要であれば、研究会の先生方にお繋ぎするので、中学校にアプローチできないかと思っている。中学校の件数が伸びないのは重々承知しているので、現場に入れるようサポートしたい。

事務局：消費者教育に関して、どのようなサポートができるのかを取りまとめたものを作って、学校現場や地域で配布できれば、対象となる皆さんにも活用できる内容がわかってもらえるので、是非、作りたい。今年4月に行った福岡市の技術家庭科研究部会は、対面でなくオンラインだったので、集まることは難しいと思った。今年は、いくつか中学校から話があるので、増やしていきたい。昨年、授業に行った1中学校では、数クラスを3日間に分けて開催予定だったが1日できなかった。そのような状況の中でも、授業で活用できる動画等も作っていただけると考えている。

G委員：動画DVDの話がでていますが、税理士の講演の中で、専門学校制作の、このビジネスやってみないか、参加にいくらかかるかという内容の動画を見た。ドラマ仕立てで、高校生から大学生に、是非、見てもらいたい内容だった。資料は今持ち合わせていないので、改めてお知らせできればと思っている。

事務局：令和4年4月1日の民法改正の成年年齢引下げは、関心の高い事項で、福岡大学では、公募して、大学教員と共同制作しているという話も聞いた。やはり関心が高い事項だけに、使える教材があったら、使っていきたい。

H委員：講師については、パナソニックや金融広報アドバイザーに依頼しているものもあり、厳しい中で努力しているとお見受けした。動画に関しては、私ども消費者啓発に非常に力を入れており、ICT委員会・消費者教育委員会・食生活委員会等すべての委員会で動画を作成し、NACSチャンネルというYouTubeのチャンネルに挙げている。若年層向けのもの等たくさん動画を作っている。若者が直接見るものは、高齢者もそうだが、短くないと見られない。授業や講座をする中では、ある程度長いものでもいいと思うが、自分で、YouTube等で見るときには、できるだけ短いほうが、みんなが飽きなくて見られるというところも勉強しながら

作っている。是非、見ていただければありがたい。

B委員：様々な勉強会や講習会が実施されているが、実際に参加し、講習を聞き、自分や皆がどのような話し方をしているのか、ポイントをついているのか等も含めて分析しながら見たいと思っている。私自身も勉強させてもらいたい。事務局に電話をすれば参加できるのか。

事務局：資料記載の講座については、福岡市の出前講座として4テーマ持っている。各地域団体から申し込んでもらって出向く講座であり、センターで人を集めることはしていない。また、大学・専門学校の講座も、申込み側が関係者以外を受け入れるかは、センターの一存では決めかねる。

I委員：地域団体への波及ということでB委員から話があったが、私どもには、市からかなりの要望があり、それをこなすのに一生懸命で、関係団体もそれに伴って作っている。消費生活センターに関わる問題は、防犯の団体があり、公民館の講座の中で、高齢者への講座を開いているという状態で、年に大体4回、防犯講座を開いている。自治協議会として、これ以上の団体を作るのは無理だと思うが、既存団体を介してであれば、対応は大丈夫だろうと思っている。C委員が言われたネットを使った講演会も、実際に携わる職員がいない。その勉強から始めないといけない。タブレット等は、市で補助してもらえれば準備できるが、職員の育成までは、私どもの手に負えない。コロナ禍で、事業ができないと言われたが、それでは地域の方々は納得しないので、私どもは形を変えて事業を実施している。その発表会が、先日、南市民センターであったが、幾らでも発想の転換で事業はできと思う。消費生活センターも知恵を絞って、形を変えた事業で行っていただきたい。

会 長：2023年版の「くらしの豆知識」の紹介や説明、特集などについて、話してほしい。

事務局：2023年版の「くらしの豆知識」は、国民生活センターが作成し、時期を得た話題についてまとめてある。特集では、成年年齢引下げの関係で若年者を中心にしたテーマや、最近の消費生活相談の状況も踏まえて、コンパクトにまとめた冊子で、読む人の特性に応じて、項目をめぐってもらえればと思う。消費生活センターでは、必要に応じて辞書的にも使っている。

会 長：2023年度版ということで、新成人の特集もあり、とてもわかりやすくまとめられている。委員各位の発言と重なるが、私が所属している九州大学も、今年3月末までは原則オンラインだった。4月から対面が始まったが、今も講義はオンラインが併存している状況だ。会議も、部局にもよるが、まだ対面とオンラインとが併存しているところがある。大学も、成年年齢が引下げられたことに伴い、18歳からの学生、とりわけトラブルについて、かなり意識しており、教育の機会を増やしていくことも議論されている。今後、消費者に関わるトラブルに関する対策、特に成年年齢引下げに伴う問題などを検討していくことが重要となっている状況を、委員各位と認識を共有するところである。私どもも、福岡市と協力しながら、教育の機会などを増やしていければと思っている。本日は、活発に審議いただき、感謝する。

事務局：委員各位の意見については、今後の施策に、できることできるものから、取り組んでいきたい。これをもって、福岡市消費生活審議会は閉会する。