福岡市消費生活審議会

消費者教育部会（令和6年度第2回）会議録

- 1 開催日時 令和6年10月21日(月)午後3～午後4時5分
- 2 場所 あいれふ7階 第2研修室
- 3 出席委員 7名（欠席 2名）
- 4 傍聴人 なし
- 5 議題等
(1) 第3次福岡市消費者教育推進計画（素案）について

○審議会の概要

<審議会の成立>

委員9名中7名の出席により、定足数を充たしたため、会議は成立した。

<会議の公開>

本日の会議については、公開とすることと決定された。

<議題等>

- (1) 第3次福岡市消費者教育推進計画（素案）について
資料1～2に基づき事務局より説明を行った。
審議の内容は「会議の概要」のとおり。

○会議の概要

部会長：事務局の説明を踏まえて、修正後の素案について、意見や質問のある方はお願いしたい。

委員：消費生活サポーターのスキルアップのため、どのようなことに取り組んでいるのか。また、闇バイトに応募したためにトラブルに巻き込まれて犯罪にまで結びついたという相談が消費生活センターにあっているのか、教えて欲しい。

事務局：消費生活サポーターのスキルアップについては、悪質商法の手口や対処法を記載したチラシを定期的を送付するとともに、年に1度、意見交換会を開催し、参加した個人のサポーターや事業者サポーターが、それぞれの活動状況を報告したり、意見交換を行ったりしている。また、闇バイトが絡んだ犯罪被害については、警察案件になるので、消費生活セン

ターではなく警察に相談していただくことになる。

委員：消費生活サポーターに送付しているチラシとは、暮らしのインフォメーションのことか。

事務局：暮らしのインフォメーションのほか、見守り新鮮情報や、消費生活かわら版を年3回送付している。

委員：チラシは、市のホームページで見ることができるのか。

事務局：できる。

部会長：このような啓発資料については、公民館等にもポスティングされているので、そこから自治会など地域に情報を拡散してもらっているのではないかと思う。他にも気づいた点や、計画素案について意見はないか。前回の会議で言いそびれたことなど、どんどん質問していただきたい。

委員：メルマガは発行しているのか。

事務局：発行していない。XとFacebookでは情報を発信している。

部会長：今回の計画素案では、エシカル消費を強力に推進するという表現にしてもらったが、エシカル消費の説明として「消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援したりしながら消費活動を行う」としか書かれていない。これでは、エシカル消費が、買う、選ぶ、選択するというイメージに限られてしまうのではないか。令和4年度に福岡市が実施した市民意識調査では、生物多様性と関連付けて、「地元の地産地消のものを買いますか」という設問や、「節電、節水が生物多様性につながっていることを知っていますか」という設問があり、かなり広いエシカル消費のイメージが、消費だけではない、生活の根本たる選択でのイメージが含まれていた。したがって、計画素案にも、そういった具体例を入れると、ただ物を買う、選ぶだけじゃない啓発事業につながるのではないか。実は、現計画には、私の意見を踏まえて具体例を入れてもらっていたが、今回の計画素案には見当たらない。具体例があれば、環境局や農林水産局など他の関係部署も取り組んでいけるのではないか。

事務局：部会長が指摘のとおり具体例が欠けていたので、現計画では32ページに記載している内容を今回の計画素案にも盛り込みたい。なお、関係部署とは、年に1度、消費者教育推進会議という形で集まり、それぞれの施策内容について情報共有を行っているが、環境、教育、食育、地産地消などエシカル教育に関わる担当部署が参加している。また、センターからも、食育や地産地消の担当部署が主催する会議に出席し、情報共有を行っている。

部会長：計画素案の40ページの推進体制の図の中には、関係機関として警察が含

まれていない。闇バイトによる犯罪行為は別としても、消費者被害を防止するため、警察と連携しているのではないか。

事務局：部会長が指摘のとおり、県警とは広報・啓発の面で連携しており、今後とも連携を深めていきたいと考えているので、関係機関に警察を含めたい。

委員：先ほどのメルマガの件だが、紙のチラシや、市のホームページでは、結局、自から進んで見ようという意思のある人しか情報にたどり着くことができなくなる。いろんな活動が停滞している中で、こちらからもっと働きかけることができる手段として、登録した人に半強制的に発信することができるメルマガは効果があるのではないかと思う。

事務局：メルマガも広報手段の一つだと考えるが、登録者以外の人にはチラシの内容を見てもらえないため、少しでも多くの人に見てもらえるよう、SNSなども活用しながら工夫をしていきたい。

部会長：他に意見や質問はないか。公民館長の観点や自治会の支援の観点から、意見があればお願いしたい。

委員：公民館の担当を18年間しているが、消費生活サポーターについては、正直なところ理解できていなかった。しかし、この会議でようやく中身や経緯が理解できたように思う。そのくらい、地域ではその情報が十分に広まっていない。また、先ほど話があった啓発のチラシについては、ペーパーベースで公民館に配付してもらっており、必要な方にお渡しするようになっているが、実際に困ったことがあって相談に来た人をどこまで、どうつなぐことができるのかについては、これまでなかなか難しいことだと思っていた。今後、仕組みや経緯を理解しながら、公民館でもしっかりと広げていくことができればと思っている。情報発信については、公民館でも長年わたり公民館だよりというペーパーベースのものや、福岡市のホームページの中にある各公民館のホームページのほか、校区によってはブログをやっている公民館もあるが、先ほどから話が出ているように、興味がある人だけが情報にたどり着くという情報発信ばかりだった。いくつかの公民館ではSNSを使った情報発信を行っており、最近では、Instagramも始めているが、特に若年層にとっては、普段の情報検索の中で、こういう情報もあるということを知る大きなきっかけになるのではないかと思う。消費生活センターにおいても、SNSを活用する中でいろいろと工夫されてはどうか。

事務局：公民館は、地域に根差した活動拠点として非常に重要な場だと考えており、啓発のチラシを置いてもらうだけでなく、出前講座にも積極的に出かけている。今後とも、公民館を通して、こちらからの情報発信だけで

なく、地域の人たちからの相談や意見を拾えるよう、取り組んでいきたい。

部会長：他に意見や質問はないか。感想でも構わないが。

委員：消費生活サポーターの役割として、どのようなものがあるのか。例えば、公民館で何か話し合いをする前の10分程度の短い時間を使って、啓発や注意喚起をしてもらうことは可能か。

事務局：消費生活サポーターは、そのほとんどが普段から地域の高齢者等の見守り活動を行っている民生委員に登録してもらっており、活動の中で、住民が消費者トラブルに遭っているのではないかと気づいた時に、消費生活センターにつないでもらうというのが役割の一つである。もう一つの役割として、必要に応じて、地域の住民向けに啓発や注意喚起のための講座を実施してもらっている。なお、センターに出前講座の依頼があった場合は、あれもこれも説明したいということもあり、最低でも30分の時間は確保してもらっている。

委員：自分たちも時々、話し合いや会議を行っているが、その前の10分、15分の短い時間で啓発ができればと思った。

部会長：短い時間で手際よく、ちょっと活動できるようなコンテンツが今後提案されれば、学校教育でもニーズがあると思うし、いろんな場面で使えるようになるのではないかと思う。

委員：消費事業者サポーター制度は、既にあるものなのか。

事務局：既の実施しており、現在、27団体に登録してもらっている。

委員：民間企業の登録はあるのか。

事務局：生命保険会社、生活協同組合、スーパーマーケット、コンビニエンスストアチェーン、電力会社のほか、地域包括支援センターの運営を行っている社会福祉法人や医療法人に登録してもらっている。

委員：私は保険会社に勤務しているが、公民館から大雨や台風、地震の時に、地域の人たちが公民館に避難してきた場合はどう対応したらいいのかといったリスクシミュレーションをして欲しいとの依頼を受けて、2、3度やったことがある。また、小学校からの依頼も受けているので、地域の人たちからのいろんな要望に対して、わかることがあれば伝えられるし、役に立てることがあれば協力したいと思っている。

事務局：事業者サポーターについては、福岡市内に事業所を有する法人や団体で、社会貢献活動を行っているところに登録してもらっている。委員の勤務先が福岡市内に事業所を有しているのであれば、ぜひ登録を検討していただきたい。

委員：北九州市で事業活動を行っている。

事務局：会社として事業者サポーターの登録はできないかも知れないが、福岡市消費生活審議会の委員として、そういった体験を基にアドバイスをいただきたいと思う。

委員：計画素案の5ページに、在住外国人の増加に伴い、消費者トラブルも増加しているということが記載されているが、私自身、仕事柄、外国人の在留の手伝いをするところがあるが、非常に増えていると実感している。今は、その人たちの生活や労働環境そのものにフォーカスをあてて公官庁が支援・啓発をしているが、将来的には、事業者に対しても、外国人に対しても、消費活動に対する啓発やサポートを行っていただきたい。

事務局：在住外国人も消費者であり、啓発は必要だと認識している。消費生活センターのホームページは、外国語表記にも変更することができるが、いただいた意見も踏まえ、工夫しながら取り組みたい。

部会長：消費生活サポーターを増やす件についてだが、前回の部会で、発達障がいなどの障がいを持つ子どもたちへの支援の必要性について話があったと思うが、近年、発達支援センターや、発達障がいを抱える児童生徒の学童のような形で支援を行っている団体もあり、おそらく社会福祉協議会ともつながっていると思うので、センターからの情報が届いているのではないかと。なので、そういったところにサポーター登録の呼びかけをすることで、発達障がいを抱える保護者や子ども自身に情報が伝わるのではないかと。

事務局：現在のサポーター制度の中では、登録の対象になっていない。まずは、民生委員を中心に全校区でサポーター登録をしてもらうことを目標に取り組みしており、今後、いただいた意見も踏まえて、サポーターの輪を広げていきたいと思う。

部会長：学童は、民間が経営しているところも多いので、そういう意味では事業者サポーターとして登録できるかも知れない。

委員：息子から、投資とは何かと聞かれた。国にはNISAやiDeCoを推し進めているような流れがあると感じているが、若年者が正しく学べるような金銭教育や金融教育が目に見える形で実施されているのか実感できない。若年者のお金に関する感覚は変わってきているので、闇バイトの話にも簡単に乗ってしまうのではないかと。なので、お金に関する正しい知識や感覚を育てるような情報の発信が、どこかで必要だと思う。また、先日、防火管理者の資格を取るために消防局の講習を受けに行ったが、同じように資格を取りに来た人全員に、出火した際の避難方法などを強く訴える動画を見せてくれた。動画は、福岡市消防局で検索すれば、何本も出て来るので、ぜひ活用して欲しいとの案内があった。動画は短

い時間だったが、センターも短い動画を作って、学校に、いつでもいいので流して欲しいと渡せば、学校のわずかな時間、例えば、朝の補修学習時間や給食時間に、教室で流してもらえるのではないかと。フリーの動画だと、その情報が本当に正しいのかどうかはわからないが、公のものだと安心感があって見ることができる。予算はかかると思うが、非常に効果的だと思うし、公民館をはじめいろんな場所で活用できると思う。金銭教育、金融教育は今すぐしないと、子どもたちは知らない状態まま大学生や社会人になって、うまい話につられたり、楽をしてできるという感覚になってしまう。そういった取り組みも今後、検討して欲しい。

事務局：一昨年開催の審議会で、啓発動画を制作してはどうかというご意見をいただいたので、普段は1時間程度かけて話をしている出前講座の内容を4分割した動画を昨年度からオンデマンドで配信している。また、令和4年度に若年者向けのアニメーション動画を4本、それぞれ15秒版と30秒版を制作し、ホームページやSNSで配信するとともに、西鉄福岡駅や天神バスセンターのコンコース、あるいは天神や市役所内のデジタルサイネージで流したり、一部の西鉄バス内や西鉄電車内のデジタルサイネージでも流したりしていた。その動画を昨年度は市内2か所の映画館でCM放映していた。今年度も、企画の段階から参加した若者が出演する啓発動画を制作しており、近日中に配信する予定である。啓発動画については、もっと知っていただけるよう周知していきたい。

部会長：動画を学校の授業で使うとしたら、問いかけとワークシートをセットすると使い勝手がさらに良くなると思う。また、デジタルサイネージは意外と見てしまうものなので、そういうところに情報を散りばめることで消費生活センターの認知度向上にもつながるのではないかと。金銭教育や金融教育については、家庭科の教科書の中にしっかり書いてあるので、ぜひ周知が100パーセントとなるようにしていただきたい。投資の関係については、金融庁が方担い手として関わっているのではないかとと思う。8月にJ-FLEC、すなわち金融経済教育推進機構が立ち上がり、ようやく動き始めた段階ではあるが、そこでも投資を教えるのではなく、いろいろな資産形成の選択肢の中に投資があるという教育をやっていかなければならないことが課題として上がっている。お金が増えるということに対する魅力には逆らいがたいところがあると思うので、若年者の消費者被害防止の観点から、生活設計を立てたり、金融詐欺に遭わないための対策が必要だ。大学生が巻き込まれるトラブルとして、マルチ商法やエステ契約が上がっているが、この中に金融商品取引が入ってくると思う。

委員：子ども守るために動画を見せるのも、もちろん大事だと思うが、例えば、子どもにわざとおじいちゃん、おばあちゃんが被害に巻き込まれそうな事案を見せて、身近な人が巻き込まれているかも知れないと思わせるのも効果があるのではないか。計画素案30ページの家庭における消費者教育の推進の部分にもつながると思う。家庭や家族だけでなく、異年齢の人や地域の人との会話の中で情報共有することが、とても大事だと考える。

事務局：子どもたちが消費者トラブルに巻き込まれないためには、知識だけでなく経験がなければ、伝えていくのは難しい部分もあると思う。そのような中で、おじいちゃん、おばあちゃんが被害に遭うような姿を見ると、非常に心に残るし、いつまでも忘れないというのは確かにあると思う。そういった取り組みを含めて、子どもたちが消費者トラブルに巻き込まれないための施策を関係部局とも連携しながら進めていきたい。

部会長：他に質問や意見はないか。

委員：中学校などでは、地域の手助けを受けながら認知症サポーター講座が実施されているが、その中に、消費者トラブルに巻き込まれないための啓発が含まれているのかはわからないが、講座には、保健福祉センター以外にも、地域の施設の人や、ケアマネージャーが関わっているので、情報を提供したり、一言二言説明したり、アニメーション動画を見てもらったりすることで、お互いの記憶に残るのではないか。

事務局：そういった取り組みができるのか、計画に基づく施策の中で検討していきたい。

部会長：計画素案の修正意見はないか。いただいた意見は計画に基づき実施される施策に反映されていくかと思う。計画では、ある程度ふわっとした表現の方が、むしろいろんな活動の幅を広げられると思う。これをやりますと明記してしまうと、それ以外のことが逆にできづらくなってしまうこともある。

委員：計画素案については、ところどころに図が入っているが、ずっと文章ばかりである。今回でなくてもいいが、トラブルに巻き込まれた場合の対処法を図式化できると、市民が見たときに、こういうトラブルはこっちに相談したらつながると理解できるのではないか。

事務局：市政に関する様々な相談窓口の一覧は公表されており、その中で、消費生活センターは、消費者トラブルに関する相談窓口として案内している。なお、悪質商法の手口や対処法は様々であり、1つの図で表すことは困難であるので、個別にチラシなどで啓発していきたい。

部会長：在住外国人が増えているという話があったが、教育現場でも、外国語を

第一言語とする子どもたちが増加している。啓発動画をYouTubeで公開する際は、字幕設定で外国語対応が必要ではないかと感じている。

事務局：検討していきたい。

部会長：時間となったが、よろしいか。今後、もし意見があれば事務局の声をかけていただきたい。今回も有意義な意見に感謝する。様々な観点での意見が出ることによって、様々な活動につながって、波及していくことが期待できるのかなと考えている。この計画は消費者教育の推進を前面に出しているが、他のあらゆる教育やあらゆる市民活動につながってくると考えている。今後とも、委員の協力を賜りたいと思う。皆様、ありがとうございました。