

令和4年度第2回柏市消費者行政推進協議会会議録

- 1 開催日時
令和5年2月14日（火）午後2時～午後3時45分
- 2 開催場所
柏市中央体育館管理棟2階 会議室
- 3 出席者
（委員 12名）
谷生委員（座長），宮本委員（副座長），安藤委員，五十嵐委員，菊田委員，京牟礼委員，齋藤委員，佐藤委員，田原委員，玉川委員，中山委員，西岡委員
（事務局）
永塚市民生活部長，黒須消費生活センター所長，太田同主幹，立花同副主幹，田口同副主幹，増子同主事，小板橋消費者教育相談員
- 4 内容
 - (1) 開会
 - (2) 挨拶
 - (3) 自己紹介（第1回会議欠席者）
 - (4) 議題
柏市消費者教育推進計画・施策展開の見直しについて
 - (5) 報告事項
 - (6) その他
- 5 議事（要旨）
柏市消費者教育推進計画・施策展開の見直しについて
※ 計画期間は平成30年度から令和4年度までの5年間であったが，令和元年度から蔓延した新型コロナウイルス感染症の影響や，令和2年度に策定した柏市経営戦略方針（柏市第五次総合計画後期基本計画）の計画年次との整合を図るため，令和7年度まで3年間の延長を行うこととした。これに伴い，消費者教育推進計画第4章「それぞれの場での施策展開」の見直しを行うもの。

○配布資料「柏市消費者教育推進計画・施策展開の見直しについて」について事務局から説明後，各委員から次の意見があった。

（事務局による資料前半の説明）

（谷生座長）

「ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育の推進」の新規修正部分について御意見，御提案を伺いたい。

（玉川委員）

指導課としては小，中学校を中心として消費者教育の推進を行っている。見直し案のように，高等学校に対する支援は有意義だと思う。

（谷生座長）

「出前講座等」とあることから，教育現場において，出前講座以外ではどのようなことが効率

が良いと考えられるか。

(玉川委員)

小、中学校の場合、消費者教育には各教科の様々な部分が絡んでいる。高校でも各教科から消費者教育推進連絡会委員のような方をピックアップし、消費者教育について学んでいただき、横に広げていくことも有意義ではないか。

(齋藤委員)

成年年齢が引き下げられた。クレジットカードを作りたいという高校生が多いという調査結果もある。高校でも、ぜひ出前講座を実施していただきたい。

また、国民生活センターの調査では、今年に入ってから20歳未満の脱毛エステ等の被害が増加しているようなので、ゲーム感覚で学べるもの、例えばICT（情報通信技術）の活用、ホームページから相談窓口にアクセスできるようにすることや、遊び感覚で学べる携帯アプリ等の方法があるといいと考えていた。

大学生でも、出前講座ではピンとこない。出前講座は最低限の支援であり、他の方法があってもよいのではないか。

(中山委員)

高校生にとっても携帯を通して色々なサイトに飛ぶことで、誘惑が非常に多い状況であり、大人でさえ、この商品を使ってみたいとアクセスしかかることが何度もある。

子ども達には、「こういう場合に、このようにすると被害に遭う恐れがある」と、具体的に教えてあげることが効果的だと思う。

(安藤委員)

未成年者自身からの相談は少ない。保護者からの相談がメインであり、小さな被害であれば親にも相談していないとも予想される。

被害の内容は、携帯・スマホを通じたものが主で、アプリ等を通じた接触でだまされたり、課金の問題では額が止まらないような状況がある。

出前講座は、小中学校で実施しているが、高校生、大学生に対する場合は、既に聞いたことのある内容にも興味を持ってもらうため、伝え方の工夫が必要になると思う。

次に、今回の見直し案では大学、専門学校に対して「希望校への出前講座」とあるが、希望校だけではなく、積極的なアプローチが必要ではないか。

(事務局)

「出前講座」とは記載したが、やり方は色々ある。今回実施したアンケートでも、学校はカリキュラムが決まっていると分かったので、全校集会で実施する、授業に入っていく、教材を提供する等を考えた。それらの中から、来年度は、講座の講師を委託し、学校での消費者講座を実施する事業を予定している。

若者への啓発に関しては、前回も様々な御意見を頂いているので、工夫しながら継続的に取り組んでいきたい。

(齋藤委員)

是非、積極的な啓発を行っていただきたい。大学では4月にガイダンス等があり、最も消費者教育や出前講座の実施に相応しい時期である。既に大学では時期も決まっているので、是非、今から積極的に声をかけ、動いていただきたい。

(菊田委員)

先ほど、講師の委託の説明に「議会で承認されれば」というお話があったが、消費者教育のモデル校を決めて行うという考えはお持ちか。

(事務局)

現在予定の事業は講師の委託であり、限度額もあるので、全ての学校では実施できない。基本的には、北と南で1校ずつ、試行的に進めていきたい。

(菊田委員)

「高校で実施する」「モデル校を決めてモデルとして実施する」と理解した。

次に、見直し案では「体系的な消費者教育」の項「授業実践目標数」が見直し前と同じなので、モデル校を増やすと共に、実施数を増やすことはできないか。

(事務局)

本目標数は、消費者教育推進連絡会委員による消費者教育授業実施予定数であるため、委員の数に連動し、同じ数になっている。

(谷生座長)

次に「地域・家庭における消費者教育の推進」について審議したい。

(京牟礼委員)

新規に障害者への消費者教育を御検討頂き、大変良いことだと思う。

この「啓発の具体的施策」には、前提となる法的根拠、或いは市内で啓発の契機となる出来事があった等の理由があれば教えていただきたい。

(事務局)

法的根拠はない。障害者支援施設を実際に回ることで、課金等のトラブルが発生していることが分かった。必要性を勘案し、あるべき施策を実施することにした。現在市内には、障害者の相談に当たっている事業所が5か所ある。施設のスタッフへの講座や情報提供も行っていきたい。

(京牟礼委員)

高齢者と同様に障害者も一括りにはできない。障害者でも、高校生と同じように、スマホをいじって課金してしまうようなことがあると思う。特別支援学校での啓発等、市民の特性に応じた消費者教育の計画に感謝している。

(宮本委員)

漠然とした物事を発信しても響かない難しさがある。

現在所属している消費者団体では、年に何回か小学生に対して、お金の使い方、お小遣い帳のつけ方、スマホの使い方等の出前講座を行っている。

また、サロンにおいて高齢者への啓発講座も行っているが、専門職ではないため、具体的なアドバイスができない難しさがある。サロンには、消費生活コーディネーターに来ていただき、現在起こっているトラブルや対処法についてお話しいただき助かっている。ただ、サロンに出てこない方への啓発をどのようにしたらよいかには頭を悩ませている。現代は、高齢者にとっても非常に難しい時代である。

次に、我孫子市では、毎年、消費生活展を実施するなど、消費者団体と消費者行政が非常にうまく結びついている。柏市でも、市と消費者団体がかみ結びついた活動を実施できるよう、この場を借りてお願いしたい。

(佐藤委員)

現在、所属する消費者団体では、子どもルームでの出前講座を行っており、その内容は紙芝居を使って「お金の価値を覚えて帰ってくださいね。」というものであるが、いつもこれでいいのかと疑問を抱いている。理由は子どもの現実とあまりにもかけ離れているからである。現状は、子どもはスマホもパソコンも使い、大人と変わらない生活を送っている。

高校生、大学生に対しては様々なことが実施されているのに、小学生に対しては、いつも変わらず消費生活センターからチラシの提供が続いており変化がない。無理して埋められた事業の様である。一番基本的な主体である小学生への啓発、教育に関しても、新しい内容を考えていただきたい。

(事務局)

提供させていただいている紙芝居は、平成17年に作成したものであり、確かに内容が古い。次年度の予算で、紙芝居、大型絵本、SDGsに関する資料など、現代の子供に対応した啓発物にも

充てる予定である。今後、新しい内容を御提案し、消費者団体の皆さんと一緒に考えていきたい。

(谷生座長)

では、ここから「職域における消費者教育の推進」について御意見、御提案を伺いたい。

(田原委員)

よいアイデアを常日頃考えている。

これまでの広報柏のような一方的に伝える啓発よりも、例えば「どうすれば課金のトラブルがなくなるのか」等、子ども達自身が参加し、自ら考え、消費者の自発的な意見を吸い上げる啓発の方が効果が高いのではないかと。消費者も含め双方向がよいと思う。

メールでの啓発も、たくさん届くので、一方的な情報提供は見ないで消してしまうこともある。

(西岡委員)

推進の方策にあるように、若い世代にはツイッターの利用等は効果的だと思う。情報が早い。

クレジットカードについても、借金であることを親が責任を持って伝えるべきことではあるが、まず学校で教えられ、啓発講座も行われているようだ。ただ、学校も授業が滞ってはならず、時間を取るのが難しい状況である。

子どもに対しても高齢者に対しても、もっと家庭で話していければよいのだろうが、現状はそのような状況にないため、市役所の若い方々にツイッターで発信していただければトラブル防止に役立つと思う。

(菊田委員)

消費者月間を上手に利用するとよい。消費者月間には何をすべきか、委員も行政も含めて、これまでよりも発展的な啓発を行ってはどうか。

(事務局)

次年度の消費者月間では、市の広報で特集を組む、パネル展を行う、総合誌に掲載するなど、何らかの形で発信していこうと考えている。消費者月間には、今後も恒常的に、何らかの形で発信していきたい。

(谷生座長)

対象となる消費者だけではなく、保護者、家族等、周囲の方への啓発も効果が期待できるのではないかと。例えば、児童生徒、学生などには、学校の節目、入学式等の保護者控室で、想定されるトラブルや解決方法などを何らかの形で情報発信しておく、いざというとき思い出してもらえらると思う。或いは、介護施設、高齢者向けイベントの付き添いの方等に対して情報提供を行う等も考えられる。

(事務局による後半の説明)

(谷生座長)

では、地域人材、消費生活相談員、消費者教育相談員の育成を含めて挙手を。

(菊田委員)

消費生活コーディネーターの活動はよく分かっているが、令和4年度に6名在籍している消費生活サポーターがどのようなことをしているのか説明頂きたい。サポーターの活動を活性化させることで、地域の活動がよくなると思う。願わくば、コーディネーター経験者には引き続きサポーターとして活動していただきたい。

(事務局)

消費生活サポーター制度は平成26年に発足した。消費生活コーディネーターとして活躍した方々に、せっかく身に付けた知識や活動力を活かしていただきたく、希望者からスタートさせた。

地域にとっても貴重な人材であるので、現在、行政としてサポーターの実態調査を行っている

ところだが、個人で活動している方、コーディネーターと共に活動している方等、様々であった。

得手不得手もあるので活動の範囲に縛りをかける必要はないと考えるが、現在は無償の活動であるため、交通費等の予算を取り、次年度に向けて制度設計をきちんと行っただけで活動して頂きたいと考えている。

(菊田委員)

せっかく2年間の研修を受けているので、コーディネーターと共に学び、活動する姿勢が大事だと思う。消費生活に関わる法律の変化は早い。

また、報酬を出すのであれば、相当の講習や、センターとしてのバックアップも必要だと思うので、指導も含めてよろしくお願ひしたい。

(玉川委員)

消費者教育推進連絡会は年間3回の開催であるが、自身が2年間関わった経験からは、妥当な回数だと考えている。

学校教職員に対しては、トップダウンで一方向的に依頼するのではなく、現場の先生に消費者教育の大切さを実感していただき、現場に下ろしていくことが周知方法として肝心だと思う。

(谷生座長)

目標に「全教員への周知徹底と、多様な周知方法、(動画などの活用、事例集)」とあるが、具体的な御提案はお持ちか。

(玉川委員)

自分自身、指導課でキャリア教育、福祉教育、消費者教育に関わっているが、このように学校には、教科とは別に100以上の「〇〇教育」がある。

現場の先生にとっては、時間割にある国語、算数等の教科であれば時間割に沿って授業ができるが、「消費者教育」については、カリキュラムマネジメント等で、各教科に少しでも消費者教育の視点を盛り込んで授業をして頂いている。地道ではあるが、連絡会委員が自分の学校に戻り、少しずつ消費者教育を広げていく現在の方法が良いと考えている。

先日の連絡会では、元委員で消費者教育の経験豊富な先生方に模擬授業をお願いし、「この教科でこのような授業ができる」ということを各委員に実感していただいた。これを各校に持ち帰り、少しでも広げていくことが大事だ。

(齋藤委員)

是非オンライン配信をして頂きたい。現場は多忙で、人が集まる時間を持つことが難しい現状であり、「こんな授業をやっています」と、ちょっとした授業の配信をしていただけると、いつでも見られるのでずいぶん助かる。モデル校でモデル授業を実施するのであれば、それを動画配信することで、自分もその授業をやってみようと思う方もあるだろう。

その際には田原さんがおっしゃったように、是非、対話型の授業にしていきたい。一方的に「こうしなさい」ではなく、児童生徒にどうしたらよいか問いかけ、対話を重ねる「対話型授業」は、子ども達の心に響き身につくとされている。

(田原委員)

日常生活で、無言電話など不安なことがある。最近は電話を切っても1分ごとにかかってきては切れるといったこともある。

このような不安な社会では、一方的に伝える啓発だけではなく、消費者自身が考えることで、皆が真剣に考えるきっかけになると考える。

子どもからもよいアイデアは出るので、みんなでよい社会にしていきたい。

(谷生座長)

「参加型」ということで御提案がある。

まず、現在の小中高等学校では、これまでの部活に加えて、SDGs研究会、地域社会研究会など、社会につながる活動が見られる。このような社会に関心のあるグループだけでも、相談員や消費者団体の場に招き、学校で皆に広げてもらうなどの取り組みはどうか。一度に全員に広げ

るのではなく最初から関心のある団体と共に広めていく方法は効果的だと思う。

また、現在行われている子どもによる『模擬裁判』のように、「トラブル防止の法律を作る」など、子ども同士で活動し、関心を持ってもらう参加型のイベントは、ひとつのよいアイデアだと思う。

(事務局)

今年度、野田市が小、中、高校で展開した授業で、相談員による講座を視察させていただいた。児童生徒をいかに土俵に乗せるかに着目して講座を工夫していたので、興味深く、柏市においても、そのような実践ができれば良いと考えている。

(佐藤委員)

自分たちは小学生の実態をよく知らないので、今お話しいただいた「子どもを引き付ける野田市の取り組み」を、一緒に見学に行くことはできないか。或いは動画を見せていただきたい。

「子どもを引き付ける」方法を知ることは参考になるので、相談員や講師となる方々は見た方が良く、自分自身も見たいと思う。

(京牟礼委員)

皆さんの御意見、参加型の啓発に同意する。

認知症サポーター養成講座を開催している経験から、小、中、高と、それぞれの段階に合わせたカリキュラムが必要だと考える。例えば、ロールプレイングで先生に役割を振る等、一緒に楽しく学んでいただくことが効果的で、アンケートでも非常に好評である。また、小学生とは思えない感想をいただくことがあった。参加者のみならず、実施している職員の方もやる気が出る。

(谷生座長)

既に御意見が「消費者教育の効果的な情報発信機能の強化」に入っているようなので、併せて御意見をいただきたい。

(中山委員)

今回の見直し内容でよいと思う。

それに加えて、啓発は学校や図書館だけでなく、様々なところで実施する必要があると思う。

例えば、ショッピングセンター、イオン、アリオなどでフェスティバルを実施するなど、商用スペースでのイベントも効果的だと思う。

(谷生座長)

商用スペースということで、西岡委員いかがか。

(西岡委員)

「パネル展示」の部分で、図書館でのパネル展示だけでは一般の方から離れている。今の御意見のように、ショッピングモール、イオン、アリオ、駅前であれば高島屋など、足の運びやすいところに依頼し、御協力いただくと効果的だと考える。

(齋藤委員)

質問がある。

パネル展示では「消費生活コーディネーターが企画するものを含む」とあるが、他の場合は小、中、高校生、学生がポスター作りや張り出しをするのか。どのようなものをパネル展示と呼ぶのか。

(事務局)

現在想定しているパネル展示は、市が主催するものである。或いは、コーディネーターが近隣センターや地域の祭り等で実施するものを想定している。

今後は、商業施設にも広げていきたい。また、大学や高校へのアプローチも考えていきたい。

(安藤委員)

情報発信では、所属課でも詐欺の対策等で実施しているところだ。

人に見てもらうことが前提なので、柏駅Wデッキのスクリーンで流すことも効果的だろう。

また、中高生、大学生は電車やバスを利用するので、お金はかかるが掲示やスクリーンで動画を流す等、彼らが利用しやすい公共交通機関や人通りの多いところを検討すると効果的だと思う。

う。

(田原委員)

「ツイッターの活用」とは具体的にどのようなものか。ツイッターでは自分の興味のあるもの以外に宣伝などが流れてくるが、そこを利用しているのか。或いは被害情報などをつぶやき、ハッシュタグでの検索を活用しているのか。

(事務局)

「柏市消費生活センター」のアカウントでは、市に寄せられる消費生活相談事例を基に、注意喚起を行っている。

(田原委員)

市ではなく消費生活センターの公式ツイッターアカウントであると理解した。

被害情報をツイートされているということだが、普段、消費者トラブルに関するツイートを見かけた覚えがない。情報が行きわたるよう、ハッシュタグも活用して、どんどん情報発信して頂きたい。課金についての注意喚起等は若者にも効果的だろう。

(事務局)

現在、「#(ハッシュタグ)柏市役所」のみの発信であるので、今後、効果的なハッシュタグの活用も工夫していきたい。御意見に感謝する。

(谷生座長)

ツイッターは、入学式等の機会をとらえ、その場で消費生活センターのアカウントをフォローして頂く、お気に入りに入れて頂くなどの工夫もお願いしたい。

最後に、多様な主体として、本協議会も入っているということを確認し、事務局から今後の対応について、回答をお願いしたい。

(事務局)

御審議御承諾に感謝いたします。この場で一旦御意見、御提案を締めさせていただくが、更なる御意見をお持ちの場合は2月24日(金)までにメール等でお聞かせいただきたい。

集約し、修正すべきところは修正し、改めて「施策展開の見直し案」を作成した上で、後日、委員の皆様にご確認をいただき、承諾を得た後に見直しを図りたい。引き続きご協力の程よろしくお願いしたい。

6 報告事項

「市内高等学校及び大学・専門学校における消費者教育関係調査」について事務局より以下の報告を行った。

○民法改正による成年年齢引下げを鑑み、若年層への啓発をおこなうための調査を実施

- ①市内高等学校における消費者教育関係調査
- ②市内大学・専門学校における消費者教育関係調査

7 傍聴

傍聴者なし