

## 令和5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12月19日（火）午後2時～午後4時

### 2 開催場所

中央体育館管理棟2階会議室

### 3 出席者

（委員 11名）

谷生委員（座長）、宮本委員（副座長）、五十嵐委員、笠原委員、菊田委員、京牟礼委員、佐藤委員、中山委員、松丸委員、村本委員、森谷委員

（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、田口同副主幹、小笠原同主事、渡部同主事

### 4 内容

(1) 開会

(2) 挨拶

(3) 委員紹介

(4) 議題

① 若年者の消費生活相談の最近の状況

② 消費者教育授業の紹介

③ 各ライフステージでの消費者教育・啓発について

(5) 事務連絡

### 5 議事（要旨）

(1) 若年者の消費生活相談の最近の状況

資料1「若年者の消費生活相談の最近の状況」について事務局から説明した。質疑等はなし。

(2) 消費者教育授業の紹介

令和5年12月5日に逆井中学校で実施した3年生の社会科・公民的分野における「消費生活と経済」を題材とした「消費者教育授業」の映像を上映。

(3) 各ライフステージでの消費者教育・啓発について

資料2「各ライフステージでの消費者教育・啓発」について事務局から説明した。主な意見等は次のとおり。

（森谷委員）

消費者教育授業を公開にて行うことは、実施した学校だけでなく、授業を見学した先生方が自校に広めていくという非常に大きな影響があると思う。消費者教育の視点を多くの先生方が持つように広めていければと感じた。学校のニーズも変わってきているので、学校の意見を取り入れながら進めていければと思う。

また、今年度は、選挙管理委員会と連携した授業展開を実施。こういった行政と学校を繋ぐということも教育委員会の役割だと思うので、消費生活センターと学校を繋げられるような役割になればと思う。

(谷生座長)

学校の現場からはこういった意見等があるかお伺いしたい。

(森谷委員)

各先生方が気にしているのは、日々の授業の充実です。そのため、公開授業のようなイベントありきで行うのではなく、日頃の授業をどう充実させていくかという視点で考えていくことが重視されている。学校の負担を考えながら、学校と行政がどちらも無理のない範囲で継続的にやっていける方法を模索していく必要があるのではないかと思う。

(松丸委員)

資料1で説明があったとおり、相談件数が増えているというのは一目見ると悪いイメージと思われがちだが、相談できる場所があるということが消費者に認知されているとも取れるので、消費者教育・啓発活動のおかげであると思う。悪いという捉え方ではなく、相談できる受け皿として消費生活センターの認知度が柏市内で増えているのではと感じた。

もし私自身がネット通販などで詐欺被害にあったとき、柏市の消費生活センターに相談しようという考えにはならない。先ほど消費者教育授業の紹介があったが、私と同世代の人は、教科書にも載っていなかったもので、知らない人が多いと思う。20歳から30歳の年代の人達にもっと周知していけたらよいのでは。

また、成人式で配布する啓発チラシは、私も当時、成人式で貰ったが、一目見て読まなかった記憶がある。今はスマートフォンの時代なので、QRコードだけを成人式で配布するのはどうか。その方が紙で渡すより、20歳代の方には伝わりやすいと思う。

(谷生座長)

学齢期の方に伝わりやすくするためにはこういった工夫が必要かご意見をいただきたい。

(松丸委員)

紙ではなく、スマートフォン等で情報を得る年代なので、SNS等を上手く活用できればと思う。

(村本委員)

警察で受ける相談の対象者として、学齢期の方は非常に少ない。成人年齢の引き下げにより、18歳、19歳の消費者トラブルが増加するのではないかと懸念していたが、実際は警察に対する相談で、18歳、19歳含む中高生の消費者トラブルに関する相談は非常に少なく、消費者教育や啓発に対しても警察では積極的に取り組んでいない。そういった中で、消費者教育授業の取り組みは、先生が主体となっていて非常に良いものだと感じた。警察では、SNSでの誹謗中傷やオンラインゲームの課金などのネットトラブルに関する教育は行っているが、消費者トラブルに特化した学齢期の教育は現在のところ警察ではあまり進んでいない。

(谷生座長)

幼いお子さんを対象に、警察官が出張して防犯等の指導されているケースを見かけるが、そういった際にお子さんに対しても分かりやすく説明する工夫等があればお伺いしたい。

(村本委員)

新入学生に対して、防犯安全講話や交通安全の講話等は柏市と連携して行っている。警察では学生からの相談を受けることは少ないが、幼いうちから消費者トラブルに対する意識付けを行っておけば、大人になった際に非常に知識として役に立つと思う。

(谷生座長)

五十嵐委員にお聞きするが、年齢が低い方で障害抱えられている方が学校卒業後にトラブルにならないよう、我々が注意したほうが良いこと、あるいは感想等をお伺いしたい。

(五十嵐委員)

障害を抱えている方が学校に行っている時期は、親や先生、いろいろ携わってくれる人の目が多いので何かのトラブルに引っかかってしまうようなことは少ないが、前回の会議に参加した際に障害者の方が入っているホームでインターネットゲームによる課金が問題になったと聞いて、自立して一人で暮らし始めた時に、スマホ等を使ってインターネットをする際の危険性を大

人になっても注意しなければいけないと思う。また、18歳以降であれば、就職して自分で使えるお金が多くなると狙われてしまったり、他人の言葉に素直に従ってしまう方が多いので、そういう時のために、親自身も相談先等の情報を知っておくことが必要ということは周知をさせていただいている。

今日聞いた話は、高校3年生くらいが一番大事なのかなと思った。常にトラブルの上位にある「賃貸住宅」は、一人暮らしをする時など高校卒業後に多いと思うが、進学後は既に家を借りているので、高校3年生の時に啓発するのが良いのではと思う。

(谷生座長)

高校生の時に賃貸契約についての意識付けを障害持っている方に行う際、どのような点に工夫すればよいかお伺いしたい。

(五十嵐委員)

誰かに相談できる環境を作らないといけないと思う。障害があるなしに関係なく、家庭の中で一番簡単にできることは、親に相談すること。親に気楽に相談できる環境づくりなのではないでしょうか。

(谷生座長)

笠原委員にお尋ねします。商店会では、学齢期の方と比較的お店等で関わりがあるかと思いますが、あるいは、商店会のお祭りなどの催し物で子供たちと触れ合う機会があるかと思いますが、そういった場において学齢期の方に啓発していくにあたり何かお気づきになったことがありますか。

(笠原委員)

商店会の場合は、学齢期の方が一人で買い物に来ることは殆どなく、ご家族でいらっしゃるケースが多いので、親御さんには注意を促せるが、お子さんにとというのはなかなか難しい。

学校が地域移行している中で、部活の地域移行などもあるため、地域移行した後の備品購入等、例えば野球部に所属しているお子さんがバットを新調したりする時に、ネットでトラブルに遭うケース等、注意喚起を促す啓発ができるような仕組みがあればいいと思う。

先ほど松丸委員がおっしゃっていたように、紙による啓発は見ないと思う。いかに学齢期の方たちにどうすれば見せられるかといった方法を考えていけばいいのではと思う。柏市の公式エックス(旧ツイッター)を見ても、消費者についてなどといったものはなく、テレビでも、宝石店に押し入った犯人が高校生だったというニュースがあったが、これもネット検索での「高額バイト」というキーワードで引っ掛かっていると思う。柏市の公式LINEを登録されている方は多いと思うので、そのようなツールからすぐに情報を見れるようになればありがたい。お子さんもLINEをやっている方は多いので、「柏市の公式LINEを登録しておいてね」と伝えることができる。

(宮本委員)

今はネットや映像を通じて商品を購入する時代なので、実際に商品を見て自分が納得して適切な値段であるかという判断は非常に難しいと思う。ただ美しさや見た目だけで商品を買ってしまい、合わなかった場合にはどうしたらいいのか、といったような基本的なことが皆さんや子供たちに備わっていないと思う。こういった基本的な部分を教えていけないといけないと思う。私も年を重ねてくると、世の中についていけず、良い情報ばかりネットで見るので、非常に怖いなど思っている。こうした現状を分かって欲しいという思いで、サロンに消費生活コーディネーターに来ていただいているが、被害に遭っている方が多いと感じている。消費生活センターに出向いていただき基本的な教育ができれば良いのではと思う。

消費者の会では、月に2度、困ってることなどがあるか、要望等も聞きながら、各団体の講師をお呼びし、勉強をさせていただいている。あるいは、県の消費者連盟協議会に勧誘させていただき、生活クラブと一緒に年に2~3回、啓発イベントを行っている。

(事務局)

我々が懸念しているのは相談件数の増加。ただ、それは氷山の一角であり、若者たちは自分で解決策を探している。成人式で配布予定のガイドブック(協議会当日配布資料)にも載せている

国民生活センターの消費者トラブルFAQにアクセスすると、いろいろな事例や対策が載っているのので、自分自身で解決するための方法を周知をしていくことが必要だと思っている。学齢期の方に対しては、エックス（旧ツイッター）等のツールを使って発信していくことなどが必要だと感じている。

また、小・中学校の保護者向けに消費者講座を行っているが、保護者に対しての啓発も必要だと思う。

（京牟礼委員）

高齢期の方でお話をさせていただきますが、「断る力」と「相談する力」が非常に重要だと思っています。高齢者の方は人生経験が豊富なので、知識の面で承知している方が多く、「私は分かっているからトラブルに遭うことはない」と自信に満ち溢れた方が多くいらっしゃいます。ロールプレイなどを行って、模擬的にその当事者になると、「断れると思ったけれど、意外と断れない」と気付く方が多く、「私の身に起こることはない」と思う方も多いため、やはりロールプレイを通じてまずは「気付く」ことが大事だと思う。

今後の取り組み等については、認知症になってしまった方の権利擁護というところで消費生活センターとこれからも連携をとらせていただきたい。

メール配信サービスは、高齢者でも認知症ではない方や、65歳以上の方でもメールやLINEを活用している方もいらっしゃるのので、防災メール等の登録のお願いをしているが、そこで随時発信をしてもらえると、柏市内でこういう消費者トラブルが起こっているんだということを気付いてもらえと思うので、是非こういった方法を推進していただきたい。

（村本委員）

特に成人期の方から、たくさんの相談を受けている。商品が届かない等のネットによる通信販売に関するトラブルが非常に多く、警察も取り締まりや指導が追いついていない現状。ネットの偽サイトの販売事業者や振込先が怪しいなどといったことは、なかなか気付きにくいところなので、例えば、振込先が個人の外国人の口座だった場合などはすぐ気付くと思うが、そこまで注意して見ている方は少ないので、そのまま振り込んでしまい商品が届かないといった被害に遭ってしまう。偽サイトは非常に巧妙に作られているので、本物のサイトと殆ど変わり映えしないものの中にはあるため、そういったところに気を付けていただきたい。個人的な感想になるが、アプリをインストールしてそのアプリを使って購入すれば恐らくトラブルに巻き込まれることはないのではと思うが、一般的な有名な検索サイトから検索していくと知らない間に偽サイトに辿り着いてしまい被害に遭ってしまうというような印象を受けている。

また、世相を反映しているというところでは、例えば携帯電話を先輩に頼まれて購入してきて、その先輩に渡し、報酬を得る。恐らくこの先輩というのが反社会的なところに携帯を売って、その携帯は電話詐欺等のツールの一つとして使用されてしまう。このような相談も現在の犯罪を表しているようなトラブルなのかなと思う。携帯を他人に譲ること自体が詐欺行為に繋がり、自分自身は小遣い稼ぎだと思っている、気付かないうちに犯罪行為になってしまう。

今後一番気を付けて対応していきたいと考えているのが、最近相談が増加している、屋根の修理に対する相談です。一概に詐欺だったり、特商法による嘘をついたり騙して契約する等といったことに該当すれば警察も取り締まりができるが、なかなか取り締まるのが難しい状況。高齢者の方が一人で家にいる時にいきなり男が来て、一概には言えないが、屋根が壊れていないにも関わらず、「お宅の屋根が壊れてますよ」と言われると高齢者の方は信じてしまい、別の家族がいない間に、その場で契約してお金を払ってしまう。屋根は自分で見ることはできないので、電話で詐欺に次ぐ卑劣な犯罪だと思っている。このような屋根の修理に係るものを事件化することは、今年も数えるほどしかないと県警本部から聞いており、やはり手こずっているようである。実際に柏市内でも屋根の塗装工事だけで、高額な金額を払ってしまったという事例もあり、警察としても「金額が高すぎるのでは」と業者に言うこともできず、「良いペンキ使っているから」などと言われてしまうとなかなか取り締まることもできない。非常に手をこまねいている状況なので、消費生活センターから屋根の修理に係るトラブルについて、市民に周知していただけると

ありがたい。警察協議会といって、一般の方を呼んで警察に対する要望を聞くということもやったが、その際も屋根修理に関するトラブルが挙がるなど、やはり市民の方は非常に危惧している案件なんだということを再認識している。可能であれば取り締まりをして、詐欺的な業者を排除したいと思う。情報等あれば警察に積極的に挙げていただきたい。

(谷生座長)

屋根の修理等に関するトラブルについては、私自身の感想ではあるが、戸建の方が被害に遭いやすいと思う。自治会等は比較的まとまりが強く、特に高齢者の方は、集会の中で出てきた情報というのを共有しやすいのかなと思っている。早速、私の自治会でも、屋根の修理等の訪問が来たら、お互いに声掛けをしてください、ということ伝えてみたいと思う。

(村本委員)

本当に屋根が壊れてるのか壊れてないのかも不明であるし、値段が高いだけで、それが適正なものかどうか警察の方では判断しかねるので、詐欺というよりは、悪徳、悪質な業者というような認識でいただければと思う。

(中山委員)

私は高齢者の方の援助をするケアマネージャーとして仕事をしています。7月の市民文化会館で催された消費生活センター主催の講演会に参加した際、契約の知識が自分にないことに驚き、商品を購入した際に契約が成立するということをこの時初めて知りました。

利用者の方が福祉用具を注文した後に、「やっぱり返品したい」と言われたが、講演会で得た知識を基に、衛生商品はもう注文した時点で返品はできない旨を伝えたとこ、「詐欺だ」と言われ消費生活センターに相談したいと言われたので、契約について説明し、それでも納得がいかなければ、相談してみてくださいと話をしました。その方は自分でまだ調べることができる年齢だったため、調べてみたらやはり返品はできないことが分かり、若年者にも啓発は必要であるが、私たちのような世代にも契約に対する知識は必要だと思いました。講演会はとても勉強になったので、これからもこういう機会があればと思う。

(谷生座長)

高齢者の方にお伝えする方法は、やはり紙媒体なのか、あるいはこれからはスマートフォンのような電子媒体を併用してお伝えしたほうが良いのか、委員の方はどのようにお考えでしょうか。

(中山委員)

私が担当している利用者の方も90歳でスマートフォンを使っているが、電話機能だけを利用しているような方が多いので、やはり紙の方が良いと思う。本人に伝えるのではなく、生徒の保護者や高齢者の家族の方に啓発していくのも良いのでは。

(佐藤委員)

消費者団体は、高齢者が多く、皆さんFAXを利用している。こういった方々にも伝えられるよう紙媒体による方法は残してもらいたい。とても良い方法と思ったのは、高齢者に届けている宅配のお弁当の中に、事例等が分かりやすく書かれている消費生活センターの啓発チラシが同封されていましたが、このように高齢者の方には紙での啓発は必要だと思う。

若い方達には、QRコード等を活用して啓発していくのが良いのではないかと思うので、高齢者、若年者両方に啓発していくべきだと思う。

(菊田委員)

先ほど見た、逆井中学校での授業を含め、消費者教育推進連絡会の先生方の努力により結果が残されていることは大変有意義だと思いました。公開授業は他校の先生方も参加されたのですか。

(事務局)

公開授業として、小学校2校、中学校1校で実施。他校の先生方も見学され、公開授業以外の授業では、校内の先生方にも広く公開し見学されていた。

(菊田委員)

先ほど、小学生のインターネットゲームによる課金の相談が増えているということで、こどもルームでは講座を行っているが、学校の授業が終わってから保護者が迎えにくるまでの間の利用になるので時間的な制約も多く啓発が難しい。方法を再検討していかなければと思うが、今の時代に合ったものに変えていく必要かあると思う。

消費者教育授業等の実践校に、東葛飾中学校、市立柏高校、流通経済大学付属柏高校の3校が決まったのは非常に良かったと思う。この授業には、私たち協議会のメンバーも見学することは可能ですか。

また、松丸委員からもあったように、成人式で配布する啓発チラシは、成人年齢が引き下がったことも踏まえ、そのPR方法を検討してみる必要があると思う。

選挙管理委員会の選挙の仕組みの授業は、3年程前に柏市の小学校では初めて行なわれたが、その後なかなか増えないので、やはり行政との連携はとても大事だと思う。

私たち消費者団体も寸劇を通して、悪徳商法に引っ掛からないよう事例を交え発表しているが、先ほど京牟礼委員からあったように、「私は絶対に引っ掛からない」と思っている方が必ずいて、被害額も増大しているのだから、消費生活センターからの周知、啓発というものは市民にとってとても大事なものだと思う。

(谷生座長)

最近、電子マネー化が進み、これまでは、今はこれだけ(現金が)あるからこれだけしか買えないというような収支管理ができていたものが、電子マネーになると、自分の資力に関係なく、クレジットカード等を使うことによって先に買ってしまえることができる。そうすると自分の資力に応じた買い物ができなくなったり、小学生のインターネットのゲーム課金トラブルが増えているというのも、まさに電子マネー化の中で起こり得る今後の課題と思っている。啓発においては、単純に今お金がいくらあって、これを買ったらこうなるよねという仕方ではなく、電子マネーという数字の中で、あなたが本当にこれを買っていいのかどうかや、あるいはこの買い物をしてしまうと自分がどういうことになるのかということ、電子マネーの数字の中で理解させることが重要だと思う。

(菊田委員)

出前講座の中で、消費生活センターから実施をお願いしたものはありますか。

(事務局)

学校関係に対してお願いするケースが多く、高齢者向けの講座は、地域包括センターが主催して各地域の近隣センターやサロン等の会場で消費生活センターの消費生活相談員が講師となって講座を行うことが多い。

(松丸委員)

高齢者向けには十分に啓発されているように思うが、サロン等に行く決まった同じ人に新しい情報を伝えている状況なので、行かない人にどうアプローチするのか考えていく必要があると思うので、例えば、子供たちと一緒に機会があれば、そういった場で啓発活動ができれば良いのではと思う。

## 6 事務連絡

(事務局)

2年間の任期満了に伴う次期委員の任期の開始日につきましては、来年の4月以降から2年間を予定しているので、来年1月以降に、次期委員の推薦依頼等のご連絡をさせていただきます。

## 7 傍聴

傍聴者なし