

第1回 宝塚市消費生活協議会

日時：令和1年（2019年）8月6日（火） 14：00～16：00

場所：宝塚市役所2階 2-3会議室

	<p>1 開 会</p> <p>欠席委員の確認： 3名 傍聴希望者： 2名</p> <p>(1) 委員委嘱辞令の交付 (2) 部長あいさつ (3) 委員の紹介（各委員の自己紹介） (4) 会長・副会長の選任 (5) 会長あいさつ</p> <p>2 議 事</p>
会長	それでは、議題（1）「平成30年度宝塚市消費生活センター事業概要」について事務局から報告していただきます。
事務局	（事業概要に基づき、報告）
会長	ありがとうございました。ただ今の報告に関して、質問等ありませんか。
会長	電話の撃退機器の購入補助ですが上限とか人数はあるのですか。また募集はいつごろから開始されたのですか。
事務局	上限は1人1万円で50名を募集したところ、77名の応募がありましたので抽選を行いました。募集は6月3日から7月5日まで行いました。
会長	多くの方の関心があるということが分かります。
委員	商品・役務別分類の商品一般で昨年に比べて、相談181件、苦情176件の増加があり、架空請求はがきが多いという事だったのですが、そうなると、

	<p>通信販売の商品・役務別件数の商品一般の67件を考えると、他に、何らかの方法で架空請求的な、オレオレ詐欺的な、本来の商品が未確定なものの請求行為があったという苦情もあるということですね。</p>
委員	<p>架空請求はがきが近所では同じ人に送られてはきている様です。</p>
事務局	<p>同じ内容のはがきが多くの人に届いています。昨年は10月に多かったです。</p>
会長	<p>昨年は9月～10月にかけて全国的に多かったと思います。たしか15・16年前にピークがあったと思いますが、同様に法務省何とか局という名前ではがきが送られてきていました。</p>
委員	<p>同じ人に何度も来ているというのがありますが、今回爆発的に多くなったのは、初めてのひとに送られたというのが圧倒的に多くて件数がこのように増えたのだと思います。何年か前のやつを、名前だけ変えて、新たな名簿を入手して、新たな方に送っているのだからこのように被害がふえているのかなと思っています。</p>
委員	<p>数年前まで高校生の卒業生名簿が利用するということが多かったのです。各学校には、名簿等個人情報を掲載しないようにというお願いをしています。</p> <p>また、健康食品の購入リストが一枚数円という非常に安価な金額でインターネット上で売買がされており、それを名簿屋がコピーしてさらに売っているという状況で、振り込め詐欺もそうですが、過去に被害にあった方とかに一軒一軒被害にあわないよう訪問しています。</p>
会長	<p>次に議題（2）「平成30年度消費者教育に関する事業の実施状況」について、事務局から説明していただきます。</p>
事務局	<p>（資料に基づき説明）</p>
副会長	<p>消費者フェスタで北高校の寸劇は、高校生に悪質商法を知ってもらうという意味でもまた広報の意味でも興味を引きますので、いい取り組みだと思います。これは何かきっかけがあったのでしょうか。</p>

事務局	<p>北校との接点は特に無かったんですが、直接交渉して出演を依頼しました。</p>
委員	<p>実際に見せてもらったが、啓発効果も高いと思います。</p>
会長	<p>以前の協議会で私が話したか、その後の話で出て来てたのかなと思います。演劇科の有志の学生が自発的に参加してるということで、演劇科の先生はあまりかかわっていないとおっしゃってました。</p> <p>それでは、今日お越しの皆さんの取り組んでいることや、これからされるもので、お聴かせいただけたらと思います。</p>
委員	<p>環境問題の関係で、来年レジ袋の有料化が見えている中で、チェーンストア協会の方との話し合いを進めています。</p>
委員	<p>レジ袋は有料化ではなくて、マイ袋を持っていく方向ですか</p>
委員	<p>マイバック持参が基本ですが、レジ袋をいかに管理して使うかが重要です。海洋汚染の問題もあり、レジ袋をむやみに捨てないようにしましょうというのが本来の目的。レジ袋をすべてなくせるのは難しい問題。チェーンストアも悩んでいるみたいです。</p>
委員	<p>特殊詐欺は、宝塚は県下ワースト2位で発生率が高いです。情報が入ってこない高齢の方にいかに啓発をしていくか。宅配チラシや広報たからづかの特集ページなど、多角的方面で取り組んでいます。</p> <p>新たな問題としてランサムウェアやネット上での取引など、スマートフォンに起因する被害がでてきています。インターネットの速度に人間がついていけないのではないかと思います。</p>
委員	<p>どこのセンターも個人間の取引について取扱いに困っていると思います。事業者との格差に基づいて斡旋をするので、個人間の取引だとどうしてあげることができない。プラットフォーム業者になんとかしてあげてくれないということぐらいしかない。</p> <p>エシカル消費が消費者教育の中で非常に大事だと言われていまして、県の教育プランの中にも重点項目としてやっています。県のセンターの1階に消費生活情報プラザを造りました。一般の消費者の方が学べる取り組みは出来ないか</p>

<p>会長</p>	<p>と考えているところですので、是非ご利用ください。</p> <p>次に議題（3）「令和2年度に策定する予定の令和3年度以降の消費者教育推進計画」についてです。</p> <p>大きなポイントとしては、令和4年4月に施行を予定されている、18歳に成年年齢が引き下げられることや、エシカルの問題などがあります。新しい計画の中にも新たな形で取り込んでいけたらと考えています。</p> <p>皆様のお感じになられている課題やご意見を、感想を含めておきかせいただけたらと思います。</p>
<p>委員</p>	<p>成年年齢の引き下げについては、経済的に自立していない成年が出来るわけで、多くの消費者被害が発生する可能性が高いのかなと思います。成年に向けての消費者教育・契約の概念の重要性を啓発していくというのが大事なかなと思っています。</p>
<p>委員</p>	<p>教師が一方向的にしゃべって、それを聞き、ノートに写すというだけではなく、子どもたちが調べ、意見を交わし、発表するという授業形態を、これからどの教科においてもしていくというところで、消費者問題もひとつのテーマに対して子どもたちが能動的に関わるという事になると、身に付くものもかわってくるのが期待できます。</p> <p>スマホの使い方に関して、県警のサイバー犯罪対策課から毎年来てもらって講義をしてもらっていますが、なかなか自分のこととしてとらえきれていないです。</p> <p>この講義は、子供向けに5～6月に、保護者向けに2～3月にやっていますが、親はフィルタリングとか全く関係なく与えてしまう傾向があり、そこをどうするかという所も小学校と連携してやっていきたいと思っています。</p>
<p>委員</p>	<p>成年年齢の引き下げに伴う若年層の消費者教育は非常に大事だと思っています。今、大学生の中で情報商材が非常に流行っていますが、センターに相談しないで自分たちで解決しようとするため、非常に被害が広がっています。若い子たちになんでも相談してもらえるセンターにするにはどうすればいいかが課題だと思っています。リニューアルしたプラザが、何でもしゃべれるような環境にしたいと思っています</p> <p>逆に心配しているのが、高齢者のケアです。振り込め詐欺で振り込んでしま</p>

	<p>った人の8割が金融機関の窓口で大丈夫ですかと聞かれているのに、それを無視して振り込んでしまっているという現状があるようです。啓発の仕方に工夫がいるなど思っております。</p>
会長	<p>自分事化をどうしたらいいのかというのは、次の計画の中でも大きな課題になってくると思います。特に電話の使い方は少し違ったアプローチで電話の問題に関わるとか、啓もう活動をするという事も必要かなと感じています。</p>
委員	<p>消費生活センターの名前を知らない人もいるので、もっと地域に知ってもらうのも一つの方法かなと思います。</p>
委員	<p>大学生の相談率が非常に少ないです。トラブルがこじれた後で来て、その時には收拾が出来ないという状況があります。これは、自己解決を試みるには知識が乏しいことや、コミュニケーションがうまく取れていないということもあると思います。</p> <p>また、防犯の関係も高齢化しているので、若い人の力をつぎ込んで行っていますが、消費者問題もこういったところがキーワードになってくるのではないかと思います。大学生の違う目線から色んな斬新な意見を持って、消費者のアドバイザーみたいな形ですすめられればなと考えています。</p> <p>大学生が大学生の話聞き易い関係を作ることで宝塚市の消費者問題がより改善されるのではないかなと思います。</p>
委員	<p>パソコンや携帯とかで押し間違えて登録完了してしまった時、ちいさい子供も分かりやすく、こういう詐欺があるんだよというのが分かる機会がたくさんあればいいなと思います。</p>
委員	<p>宝塚市でたくさんの講座があるのを知って驚きました。</p> <p>たくさん講座があるという情報をもっとあったら、だれかに相談出来たりとか、聞けたりとかも出来たのかなと思いました。それと高齢の方に情報がなかなか届いていないと思うので、こういった講座がたくさんあるよと言うのを、高齢の方にもっと届くようにしたら、意識が上がると思いました。</p>
会長	<p>社会福祉協議会でヘルパーの方とか、介護の方がこういった消費生活のお話を持っていく、知らせていただく情報網みたいなものはありますか。</p>

委員	<p>サロン活動がたくさんあります。そこで長い講座ではなくミニ講座のようなものがあればいいと思います。日々何度も伝えていくことが、大事なのかなと思います。</p>
会長	<p>もともと高齢の方とかが集まれる場があって、そこに方法をお知らせしたり、こういうのがありますよというのを知っていただくような機会を増やすことができるといいなと思います。</p>
副会長	<p>弁護士会でも最近出前講座を全県的にやっています。いろいろなところで出前講座があるという話ですので、出前講座の窓口1本化というのを考えてもいいのかなと思います。</p>
委員	<p>情報を届けたいところに届けられないというのが一番もどかしいです。これが窓口を一本化すれば整理ができるのではないかというご提案だと思うんですけど、非常に難しいですね。</p>
委員長	<p>難しいですけど、ちょっとやってみたいですね。</p> <p>消費者庁が、いろいろモデルケースを集めて作っているはずなので、それが今のお話に近いと思います。関西でも久御山町とかいくつかの市町村で、社協さんが中心になってやってらっしゃる。場合によったら、上手くやれているところ、窓口一本化のようなことが進んでいるようなところのお話をきくようなことをしてもいいんじゃないかなという気がします。</p>
副会長	<p>教育の実をあげるには、自分事化と言うのが一番大事だと思いますが、自分事化というのはすごく難しいなと思います。</p> <p>高齢者の方が、金融機関で止められてもなお振り込んでしまうというのは、まさに、まさか私が騙されているとは思わないからでしょうね。</p> <p>エシカル消費とか、地に足の着いた消費者教育、自分が生活者としてどういうことをするのかということを考えるのが、実は一番消費者被害を防止するための近道なのかなという気がします。</p> <p>今現実に被害が及んでいるのは、高齢者の場合は、電話という情報ツールを通じた架空のものへの支払です。若年層が騙されるのはマルチとか架空の商品に対する支払とかです。しかも自分で働いたものではなく借りてきて払うと</p>

<p>会長</p>	<p>か、実態を伴わない形態、架空のものに振り回されているみたいなどころがある。生活者としての落ち着きがあれば、ちょっとおかしいなという考えが出てくるのかなと思います。</p> <p>自分事化の部分では、私は大丈夫だと確信に満ちている人ほど騙され安い傾向にあるようです。ゲームとか、擬似的に失敗して、自分が危ないという事に気が付く場を作らないと、なかなか消費生活センターで提供する情報に耳を傾けてくれないでしょう。どうやって実感していただくかが難しいです。</p> <p>電話の問題では、新しい機械の取付けや購入という事と共に、留守番電話が有効ということですが、電話にすぐに出ないと失礼だとかいったルールや文化が一部にあるので、「仕方がないよね今の時代は」とか「お互い様だよ」というようになればと思います。自治会の方々や学校のPTAの力が無いと前に進まないと思います。</p> <p>18歳の成人年齢の問題では、教科の中のテーマとか材料として消費を扱っていく可能性があるのかなと思います。</p>
<p>委員</p>	<p>学習しようと思ったら、詰まる所体験しかないと思いますので、擬似体験的な要素がある出前講座に重点おいていかなければならないと思いました。</p> <p>また、スマホのアプリを利用した相談窓口みたいなものもいるのかなと思ったりもします。</p>
<p>会長</p>	<p>スマホのアプリとか、ゲームを活用した学習というのが非常に盛んになっていますし、それに関心を持つ事業所も多いです。県と市が協同しながら、そういった対策なりツールを開発するというようなことも必要なのかなという気がします。</p> <p>大学生の皆さんに、県や市のイベントやキャンペーンの企画立案に参画させて、それで勉強してもらおうという取り組みをしている例がいくつかあります。そういうものを消費生活の中でも取り入れていくのもあり得るんじゃないかなという気がします。</p> <p>他に何かありますか。</p>
<p>副委員</p>	<p>新入生のオリエンテーション期間に講座をしようとするが、大学との接点が無いので難しい、何らかの形で食い込みができないかなと思います。</p>

<p>会長</p>	<p>教職免許過程の中の授業の一コマで講座を行うというのはできると思います。新入生のオリエンテーション期間は、色々な情報が山のように降ってくるのであまり新しいことを入れても頭に入らない。教職課程と共通教育科目とが重複しているものもあるので、教職課程以外の学生にも聴かせることが出来ると思います。</p> <p>あと、スマセレとか大学横断型の消費者問題に係わるサークル活動なんかがありますが、可能であればこうした問題をおもしろがって係わってくれるような団体組織があるといいなって正直思います。</p> <p>そろそろ時間になってきましたが、特に事務局の方から何かありますか。</p>
<p>事務局</p>	<p>第2回目の協議会につきましては、10月以降に開催を予定しています。</p>
<p>会長</p>	<p>次の消費者教育基本計画の策定への議論もありますが、今年度実施している事業の現状報告や、来年度に向けての計画など、お互いに意見交換が出来ればと思っております。</p> <p>本日の協議会を終了としたいと思います。本日はありがとうございました。</p>