

令和2年度第2回消費生活協議会文書会議回答まとめ

議題1	
ご意見	ご意見に対する回答
<p>【第1章 3 計画の期間 P1】 計画の見直しの箇所に、「消費者を取り巻く環境の変化も踏まえ、」といった文言を追加されてはと考えます。単に、計画遂行状況を確認して、計画を見直すだけでは事足りないと思います。また、他の多数の委員からも指摘がありましたが、改めて、計画の見直しは定期的にはなく、●年ごと（たとえば、消費生活協議会の任期毎（3年ごと？）に見直すといった、定期的とは、どの程度の期間を指すのかを明記すべきと考えます。</p>	<p>記載を「本計画の計画期間は、上位計画である宝塚市総合計画にあわせ、令和3年度（2021年度）から令和12年度（2030年度）までの10年間とします。ただし、社会情勢や消費者を取り巻く環境の変化などを踏まえ、必要に応じて内容の見直しを行います。」に変更しました。 なお、計画の見直しの期間については、本市の総合計画においても年数を記載していないため、記載しない形にさせていただきます。</p>
<p>【第2章 1 (1) 社会情勢 P3】 インターネットを活用した買物やコミュニケーションの増加に言及するだけで無く、後で出てくるキャッシュレス決済に関しても言及された方が望ましいと思います。デジタル取引でもよいのですが、現時点でより具体的に言及した方が、後半の説明につながると思います。 宝塚市はJR・阪急といった交通インフラにおけるキャッシュレス決済の基盤がすでに整っていることもあり、若年層から高齢者まで兵庫県下の他地区とも比べても、キャッシュレス決済の浸透が早い地区だと思えます。</p>	<p>「インターネットを活用した買物やコミュニケーションなどが」を変更し「インターネット通販やキャッシュレス決済などの商取引のデジタル化及びインターネットを活用したコミュニケーションなどが」に変更しました。</p>
<p>【第2章 1 (2) 本市の消費生活相談の状況 P4】 契約者の年代別苦情に関する相談件数において、80歳以上の相談が増加しているのは事実であろうが、もっとも増えているのは、「不明」である。30代、40代の相談が減少している可能性は高いものの、不明が倍近くに増えており、30歳代が本当に大きく減少しているのかどうか、分からないのではないかと。この結果には、個人情報公開することへの懸念が現れているように思います。 笠谷委員が意見として述べられているように、個人情報保護の問題は、商取引、すなわち、消費生活の場を通して、問題が顕在化します。暗黙のうちに消費者の個人情報を取得し、それをマーケティングに濫用することが、市民の生活を脅かす問題に発展しつつあることを、本計画のどこかで記載した方が望ましいと思います。</p>	<p>3ページコロナウイルスの記述の後に「こうした中で、デジタル・プラットフォーム*等が収集した利用者のインターネット上の行動履歴を活用した「行動ターゲティング広告*」によって、閲覧者の興味関心に合わせた商品やサービスに関する広告がウェブページ等の閲覧中に頻繁に表示されるようになるなど、消費者に対する事業者のアプローチも変化をしています。」の記述を追加しました。</p>
<p>【第2章 2 学校における消費者教育の現状 P7～】 小・中・高における消費者教育の内容の紹介がありますが、その担い手も、今後は確認された方が良いでしょう。消費者教育を充実させるために必要なこととして「外部講師等の活用」が、小・中・高のすべてで、回答の上位に来ています。そして、実際に、外部講師等が小・中・高の消費者教育の一部を担っているはずで、この実態も確認しながら、課題を探る必要が出てきていると思います。</p>	<p>ご指摘の内容を、今後の啓発に生かしたいと考えています。</p>
<p>【第2章 4 (3) 消費者団体の取り組み P14～】 宝塚市外の団体との連携は、宝塚市の消費生活としては、積極的にいう意思は無いという理解でよろしいのでしょうか。消費者協会宝塚の取り組みが宝塚市の中核であると思います。 それに加えて、例えば、他の委員が理事長を務められている「ひょうご消費者ネット」や、前期の委員にも入っておられた「C・キッズ・ネットワーク」といった団体などとの緩やかな連携も視野に入れる方向性も記載されて良いのではないのでしょうか。</p>	<p>この記載は、あくまで市内の消費者団体が主体で実施する活動を紹介するための内容としたため、計画案のとおりにさせていただきたいと思えます。また、その他の記載箇所については、消費者団体や事業者などを市内に限定していないため、市外の団体との連携を否定した計画内容になっていないと考えます。</p>
<p>【第2章 4 (4) 消費者サポーターの育成 P17～】 「消費者サポートすみれ隊」の募集と養成講座は、2016年だけだったのでしょうか？ その後も継続して、すみれ隊メンバーの募集および養成講座を継続されているのであれば、それを記載してください。 また、「消費者サポートすみれ隊」の具体的な活動内容が分かるように、記述をお願いします。講演会や出前講座・授業あるいはイベント・体験会等で、「消費者サポートすみれ隊」の協力や講座実施などがあれば、そのことが分かるように記述をお願いします。概要版にも記載される重点的に推進する施策の1番目に記載される内容ですから、これまでの取り組みや実績も丁寧に記述された方がよいと思えます。</p>	<p>「消費者サポートすみれ隊」については、2016年のみ募集していました。その後は毎年同隊員のレベルアップ研修に止まっています。計画案の記載以上に特筆すべき活動をこれまで実施しておりませんでした。そのため、今後は隊員の増員や活動充実を図りたいと考えています。 一部加筆して「隊員は養成講座や毎年開催する学習会を通じて学んだ消費生活に関する知識を生かして身近な人に対する啓発や～」に変更しています。</p>
<p>【第2章 5 (2) 消費者を取りまく環境の変化に合わせた消費者教育 P20】 「…購入ページの情報に衝動的に購入を判断してしまい、」は、「…購入ページの情報に誘導され、熟慮せずに購入を判断してしまい、」に変更が望ましいと思えます。「衝動的に」というと、消費者の判断に落ち度があった点を強調するように読めます。</p>	<p>ご指摘の通り、修正しました。</p>
<p>【第2章 5 (2) 消費者を取りまく環境の変化に合わせた消費者教育 P21】 「消費者トラブル対策連絡会を結節点として、地域の多様な主体間のネットワーク化を図り、連携・共同や、…」この記述は大切だと思います。こうした連絡会を通して、問題が共有されたり、新たな取り組みや連携が生まれた実例を、本計画の見直しの際に報告していただけることを願っております。 宝塚市では、「環境都市宝塚推進市民会議」が設置され、意見交換の機会があるようです。消費者教育（あるいは消費生活）においても、10年間の中で、同様の会議体の設置を目指すといったことを計画に入れてみることも検討されてはと思います。</p>	<p>本市では、現在組織している「消費者トラブル対策連絡会」の中で継続して連携強化を図りたいと考えています。</p>

ご意見	ご意見に対する回答
<p>【第4章 1 世代特性に応じた多様な消費者教育の推進 P23】 ICTを活用した消費生活への対応は、高齢者のみの問題ではないはずです。この記述の下にある、主な実施主体と取り組み内容においても、小・中・高・大学の全てにおいて、重点課題として、インターネットトラブルがあげられています。このことから、小学から大学における消費者教育の課題として、デジタル商取引への対応は不可欠のはずです。</p> <p>特に、これから10年を考えると、これからの小学生は、現金を扱うこと自体が少なくなる可能性が高いです。硬貨や紙幣を使わずに、キャッシュレスの環境下でお金の価値やその管理を学ぶためには、従来とは異なる道具を使い、新しい習慣を構築することが必要ではないかと考えています。デジタル化する社会での消費のあり方を学ぶことは、子どもにとっても重要な課題であり続けると 생각합니다。</p>	<p>記載を全年齢に対応するように「ウィズ・アフターコロナの社会では、スマートフォンを用いた電子マネー*による決済やネット通販などの取引のデジタル化が広がり、あらゆる場面でますますICT*（情報通信技術）の活用が必要となります。そのため、全ての世代に対し、ICT活用の注意点に関する講座を実施します。また、ICTを苦手とする高齢者が、新しい消費生活形態を駆使できるための講座を開催するなどの取組を進めます。」に変更しました。</p>
<p>【第1章 1計画策定の趣旨 P1】 「このため、幼児から高齢者までといった世代や」という表現は「このため、幼児から高齢者まですべての世代を対象とし、」としてはいかがでしょうか？</p>	<p>ご指摘の通り、修正しました。</p>
<p>【第4章 5 計画期間中重点的に推進する施策の目標 P32】 重点的に推進する施策の目標については、この計画の最も重要な点ですので、もっと目立つように工夫してもよいと思います。</p>	<p>枠を目立つように変更し、枠内のフォントもゴシックに変更しました。</p>
<p>【第3章 2 推進に当たっての基本方針 P22】 切れ目のない消費者教育を推進します。ですが、中、高齢者層には啓発などの言葉の方が受け入れてもらいやすいのではないのでしょうか。広く知らせ、自ら学ぶことが大事だと思います。</p>	<p>「切れ目のない消費者教育を推進します」を「切れ目のない消費者教育や啓発を推進します」に変更しました。</p>
<p>【第4章 1 世代・特性に応じた多様な消費者教育の推進 P24】 主な実施主体と取組内容で幼児世代を除いてインターネットトラブルが重点課題に挙げられています。デジタル社会では当然のことだと思いますが、高齢者におけるデジタル格差なくすることは至難の業だと思います。デジタル機器の使用方法が学べる機会を作ることが大切ではないのでしょうか。機種によって、少し操作方法が異なるので、友人、知人間での学習も困難な様です。大手のキャリアは高齢者向けにスマホの講座を開いていますが、十分とは言えないのが現状です。</p>	<p>高齢者に対する、具体的な消費者教育につきましては、今後皆様の意見を伺いながら市としてデジタル推進計画との整合性を考えつつ、内容を検討してまいりたいと考えます。</p>
<p>【第4章 1 (5) 成人・高齢者・障害者等 P27】 キャッシュレス決済やIT機器の取り扱いなどと記載されていますが、デジタル化に対応するためのネット端末の普及が進むか危惧しています。団塊の世代におけるフューチャホン（ガラ携）の比率は高く、スマートホンへの移行はあまり進んでいません。団塊の世代は、デジタル技術に対する個人間の格差が大きく使いこなせる人は少数で多くの人がスマホの導入に二の足を踏んでいます。報道では渋谷区が高齢者にスマホを3000台無償で配布するとの報道がありました。ここまでする必要はないと思いますが、スマホの機能が多くの情報取得だけでなく、経済行為も伴うようになると、講座開催や、啓発だけでは不十分だと思います。この部分は、成人と高齢者を分けて考えた方がよいのではと思うようになりました。</p>	
<p>【第4章 消費者教育推進方策と今後の取り組み P23】 多様な主体の連携と協働による推進できるのかと思った。</p>	<p>計画に従い、今後も積極的に多様な主体との連携を図りたいと考えています。</p>
<p>【第2章 1(2)本市の消費生活相談の状況 P4～】 相談件数 70歳代80歳代は平成22年度比増加 その他の年代は減少 形態別苦情 店舗購入、通信販売が多く、特に通販の急増が目立つ。 高齢者はいずれも在宅時間が長く、テレビCM当の影響が大きい。契約内容に注意をはらわず、トラブルになるケースが増大している。</p>	<p>今後も、相談の傾向を分析しながら、適切な啓発につなげてまいりたいと考えています。</p>
<p>【第2章 1 世代・特性に応じた多様な消費者教育の推進 P7～22】 消費者教育 小中高生の若手教育は将来を見据え、重要だと思います。が、問題の目立つ高齢者教育(地域教育)が今一番求められている教育だと思う。</p>	<p>本市の消費生活相談の状況のデータでは若い世代の相談割合は少ないですが、相談をしていない若い世代のトラブルは相当数あると考えています。そのため、全ての年代や生活の場に応じた消費者教育や啓発を切れ目なく実施することが、重要であると考えています。</p>
<p>第1回の文書会議の際に提出した提案について、大部分について修正いただき、ありがとうございました。 P33 第5章の推進体制について、相談支援関連の「せいかつ応援センター」を入れてはどうかと提案しましたが、市の担当課長と打ち合わせの上、記載しないことを了解しています。</p>	<p>お手数をかけし、申し訳ありませんでした。 せいかつ応援センターにつきましては、今後の検討課題として今回の計画では削除させていただきます。</p>
<p>第4章と第5章の記載順の変更について、異論ありません。</p>	
<p>議題1 「消費者教育推進計画(案)」の内容については4、特に異論はございません。 当署からの要望となりますが、P16の出前講座について、必要であれば、可能な限り講座をさせていただきますので、ご遠慮なく申し出てください。</p>	<p>お申し出、ありがとうございます。出前講座につきましては、今後利用させていただきたいと考えています。</p>

ご意見	ご意見に対する回答
<p>【第2章 2 (2) 小学校における消費者教育 P8】 小学校向けの消費者教育として電子マネーの普及も今後ますます増加していくので、もう少し強化されればと思います。</p>	<p>消費生活センターとしましては、夏休み育成会向けの講座等でも電子マネーに関する内容も検討したいと考えます。</p>
<p>【第2章 4 (3) イベント・体験会等 P17】 家族で楽しむ農業体験のように、楽しみながら勉強できるイベント・体験会が今後増えていくと小さな子供たちも抵抗なく知識を増やしていけると思います。</p>	<p>啓発方法については、今後も工夫して取り組んでまいりたいと考えます。</p>
<p>【第5章 5 計画期間中、重点的に推進する施策の目標 P32】 消費者問題について学び、地域で身近な消費生活情報を伝え消費者被害に遭わないように見守る、消費者サポートしてくれる方。若い世代も多くなっていただき、細かい事でも相談しやすい環境を整え知識や情報を得る機会を、できるだけたくさん設けてほしいと思います。</p>	<p>消費者サポーターの拡大は、今後推進してまいりたいと考えます。</p>
<p>【第2章 5 (3) 消費者教育を進めるための環境づくり】 「幼児期から高齢者まで」の部分、1ページ4行目と合わせて「幼児から高齢者まで」とするか、もしくは23ページ4行目と合わせて「幼児期から高齢期まで」とするか統一しなくてよいでしょうか。</p>	<p>ご指摘の通り「幼児期」「高齢期」に統一しました。また、概要版も同様に変更しました。</p>
議題2	
ご意見	ご意見に対する回答
<p>高齢者への取り組みが取引のデジタル化対策、一辺倒のように読めるのが気がかりです。この20年間の特殊詐欺被害を考えても、古典的な手口が忘れた頃に、その時代のトピックと関連づけて高齢者に迫っています。昨年を見ても全国的には特殊詐欺被害は減少していますが、兵庫県は、2020年は件数、被害金額共に被害が増大しています。 https://www3.nhk.or.jp/1news/kobe/20210201/2020011885.html それだけに、派手さはありませんが、消費者トラブル対策連絡会などを通した、地域での見守りや相互の連携の地道な継続はこれからの10年も欠かせないと考えます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。「第4章 世代・特性に応じた多様な消費者教育の推進」の枠内の2つ目を「高齢者」から「全ての世代」に修正しました。</p>
<p>概要版にも議題1で示した内容の記載がありますので、同様に訂正してはいかがでしょうか。</p>	<p>ご指摘の通り、修正しました。</p>
<p>概要版なので、良くまとめられていると思います。概要版では高齢者が取引のデジタル化に対応できるように記載されているので良いと思います。ただ、デジタル取引だけでなく、情報取得、学びを深めるためにもデジタルの活用ができるような啓発が必要だと思っています。特に、個人番号を様々な情報と紐付けすることが検討されており健康保険、運転免許証等もデジタル化すると報道されており高齢者の不安は大きくなっています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後の啓発に活用したいと考えます。</p>
<p>宝塚市消費者教育推進計画(案)遂行されればよりよい社会になると思いました。</p>	<p>本計画に則り、事業を実施して消費者市民社会の実現を目指したいと考えています。</p>
<p>急速に進む高齢化、その対策は今一番重要だと思います。高齢者に理解してもらうのに時間はかかる。その指導は個別指導が効果的。地域でサポート体制ができると一番良いと思います。(マンツーマン・少人数)指導者を地域で決め、相談しやすいサポート体制づくりが必要ではないでしょうか、成果を出せる一つの方策と思います。</p>	<p>啓発方法については、今後検討してまいりたいと考えます。</p>
<p>概ね良いと思います。特に、意見はありません。</p>	
<p>高齢者に取引のデジタル化に対応するための講座の推進と共に、講座に参加しにくい方にも情報提供できる方法を検討できたらと思います。 消費生活サポーター「すみれ隊」の様な方を若い世代にも担っていただき環境を整えていってほしいです。</p>	<p>高齢者への啓発方法については、今後検討してまいりたいと思います。 すみれ隊の隊員は、募集に申請した方になっていただくため、今後の募集に若い方が申請いただく事を期待します。</p>
<p>第1章計画策定の趣旨：1行目「安心して安全で…」5行目「安心・安全な…」の部分、「安心」「安全」の語順を統一しておかなくてもよいでしょうか。</p>	<p>「安全で安心して」に変更し語順を統一しました。また、概要版も同様に変更しました。</p>
議題3	
ご意見	ご意見に対する回答
<p>短時間で、書面に目を通し、意見するのは、本務を抱える身としては、大変です。もう少し時間的に余裕があればと思います。</p>	<p>回答までの期間が短くなり、大変申し訳ありませんでした。今後気を付けてまいります。</p>
<p>策定されたスケジュールで問題ないと思います。 特に、意見ありません。大変な作業だと思いますが、よろしくお願ひします。</p>	
<p>予定されている会議が、大幅に遅れることはあるのでしょうか。</p>	<p>現時点では、スケジュール通り会議を実施したいと考えておりますが、新型コロナウイルスの状況によっては、会議方法の変更や時期の変更があるかもしれません。</p>

その他	
ご意見	ご意見に対する回答
<p>消費者ホットラインの表示をもう少し大きく表示してはどうでしょうか。消費生活センターの相談電話に連絡する方が、対応は早いと思いますが、せつかくのホットラインなので多くの市民に知って頂くことが必要だと思います。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。今後の啓発チラシなどで可能な場合は目立つよう工夫したいと思います。</p>
<p>警察の立場からの意見となりますが、地域住民の方々が安全安心に生活を送るためにも誰もが被害に遭わないことが重要と考えております。</p> <p>昨年、宝塚市では、特殊詐欺が増加していることから、その抑制活動を強化しているところです。</p> <p>そこで宝塚市消費生活協議会委員を始めとした関係機関、団体の皆様にもそのような現状をご理解いただき、今後とも連携した抑止活動にご協力いただきますよう、よろしくお願いたします。</p>	<p>情報提供ありがとうございます。委員の皆様も所属されている機関や団体での啓発をお願いいたします。</p>
<p>すみれ隊に関してですが、年齢制限はあるのでしょうか。選ばれる条件等ありますでしょうか</p>	<p>すみれ隊員の要件は18歳以上の市内に在住・在学・在勤者になっています。来年度からは、新たな隊員を募りすみれ隊の活動を拡大したいと考えております。</p>