

平成30年6月30日

西宮市長

石井 登志郎 様

第24期西宮市消費生活審議会

会長 田中 敦

## 第24期西宮市消費生活審議会 報告

### 1. 審議会の概要

第24期西宮市消費生活審議会は、平成28年度に2回、平成29年度に3回の会議を行い、西宮市の消費生活行政について報告を受け、検証を行い、意見を述べてきた。消費生活行政に関わる事業には消費生活相談、消費者教育、計量の3分野があり、これらすべての分野でのさまざまな事業を審議会では審議してきた。

3分野は等しく重要な分野ではあるが、消費者教育については当審議会は消費者教育推進地域協議会という新しい役割を第23期より担うこととなり、会議での審議もこの役割に関わる点が中心となった。そこで、本報告書ではこの役割を中心に報告することとする。なお、消費生活相談で出てきた課題についても、消費者教育の中で対応されているものもある。

### 2. 消費者教育推進地域協議会としての役割

第23期審議会では報告書を出さなかったため、まず当審議会の消費者教育推進地域協議会としての役割について説明する。平成24年に施行された「消費者教育の推進に関する法律」により、消費者教育推進計画の策定と消費者教育推進のための消費者教育推進地域協議会の設置が、自治体に努力義務として課せられた。これを受け西宮市では当審議会が第23期から消費者教育推進地域協議会の役割を担うこととなり、第23期において消費者教育推進計画案の策定を行った。その計画は平成28年3月に「西宮市消費者教育推進計画共に学び考え行動するー消費者市民社会の実現を目指して」として決定した。

したがって、当審議会の第24期は消費者教育推進計画に基づく消費者教育を推進する役割を果たす最初の期となる。その具体的な役割は計画推進のための具体的施策を前年度に計画し、当該年度に実施状況をチェックし、翌年度に評価することである。第24期では、このような計画・実施状況チェック・評価をして、その評価をつぎの具体的施策の計画に反映させていくサイクルを作っていくことが大切である。

そこで第1回審議会では、第24期の5回ある会議の主要議題をこのサイクルに基づくものとすることを決めた。ただし、そのとき平成28年度はすでに始まっていたので、この年度の具体的施策については実施状況をチェックし、微調整を提案するにとどまらざるを得なかった。その結果、第24期審議会は消費者教育推進のための具体的施策について次表のように審議した。

表 消費者教育推進のための具体的施策の審議

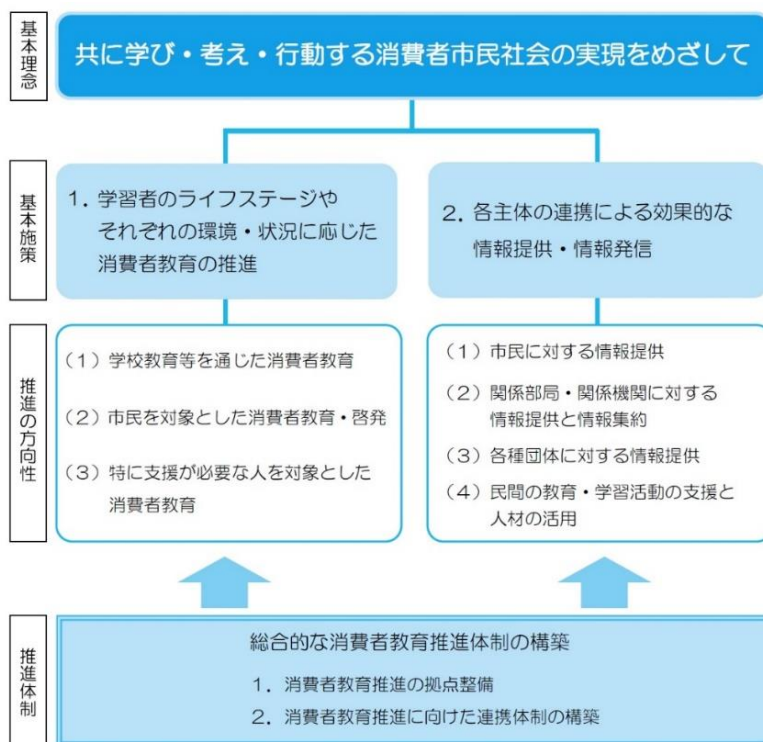
	平成28年度 の具体的施策	平成29年度 の具体的施策	平成30年度 の具体的施策
第1回審議会（平成28年8月9日）	実施状況チェック		
第2回審議会（平成29年2月16日）	実施状況チェック	計画策定	
第3回審議会（平成29年7月19日）	評価	実施状況チェック	
第4回審議会（平成29年10月18日）		実施状況チェック	計画策定
第5回審議会（平成30年2月16日）		実施状況チェック	計画策定

この表にあるように、平成29年度の具体的施策からは前年度に計画を策定するようにした。平成30年度の計画策定については第4回審議会でも予算措置が必要な施策も含めて議論し、第5回審議会でも予算の決定状況を踏まえて計画を決定した。また、いずれの審議会でも当該年度の実施状況チェックは常に行うようにした。各会議ではこれらの審議を中心に、消費生活行政の3分野全体について審議してきた。

### 3. 消費者教育推進計画の内容

西宮市消費者教育推進計画の体系は、次図の通りである。詳細は公表されている計画の文書を参照されたいが、ここでは大切な2つの点だけ確認しておきたい。

図 西宮市消費者教育推進計画の体系



1つめは消費者教育は多岐に渡っていて、消費生活センターだけでなく他の多くの部署もこれまで行ってきたという点である。学校は言うに及ばず、生涯教育、子育て支援、福祉、健康・保健、防犯、防災、環境などの部署もそれぞれの事業として行ってきた。これらの部署に消費者教育としての役割を理解してもらい、消費生活センターが連携をとることがこの計画の主眼となっている。

したがって今回の計画は総合的で全方位的であるが、その中で西宮市の「文教住宅都市」としての特徴を生かすことが、2つめの大切な点である。昭和38年の「文教住宅都市宣言」以来、西宮市は教育・文化への関心が高く、平成15年の「環境学習都市宣言」にあるように環境問題への自主的な取組みがなされている。この特徴を生かして、消費者教育で市の各部署や地域の関係団体との連携が重要である。とくに教育・文化の拠点として市が提供している図書館・公民館における事業との連携を積極的に活用することが、具体的施策として消費者教育推進計画でも重点が置かれている。

消費生活センターも他の部署も、予算がないと新しい事業を行うことはできない。この点において、地方消費者行政活性化補助金が一部の具体的施策のために活用されている。

#### 4. 具体的施策の実施状況・評価・策定

平成28年度と平成29年度の具体的施策は多岐にわたっていて、本報告ですべてを書くことはできない。以下では、主だったものについてのみ、その実施状況を前掲の体系図の項目に分けて報告する。

##### 1. 学習者のライフステージやそれぞれの環境・状況に応じた消費者教育の推進

###### (1) 学校教育等を通じた消費者教育

- ・ 校長会などで消費者教育推進計画について説明した。
- ・ 小中学校教員への消費者教育についての研修参加を促進した。
- ・ インターネット・ケータイガイドに消費者教育にかかる項目を追加して、小学校4年生に配布した。
- ・ こども環境読本に消費者教育にかかる項目を追加して、小学校5・6年生に配布した。

###### (2) 市民を対象とした消費者教育・啓発

- ・ 消費生活センターが実施する市民向け講座について、一部、時間帯を変えることによって、これまで参加できなかった市民の参加を促した。
- ・ 図書館との連携事業で、つぎのものを実施した。消費者教育関係ブースを新設、ブックフェア、パネル、読み聞かせで消費生活のトピックスを扱った。また「絵本のゆりかご」等の図書館印刷物に消費者教育の内容を掲載し、一部は乳幼児検診や幼稚園で配布した。
- ・ 公民館の事業で、公民館活動推進委員会と連携をとり、公民館講座に消費生活に関わる講座を開講した。

### (3) 高齢者や障害のある人等を対象とした消費者教育

- ・ 高齢者医療保険の保険料決定通知送付用に、消費者トラブルの注意喚起等の文言を印刷した啓発封筒を作成した。また高齢者見守り手帳を作成し、民生・児童委員と社会福祉協議会に配布した。
- ・ 電話での勧誘等のトラブル防止のため、通話録音装置の無償貸与を始めた。(貸与対象は高齢者に限ってはいない。)

なお、高齢者への対応強化と電話勧誘等のトラブル対応は、消費生活相談でも指摘された課題である。

## 2. 各主体の連携による効果的な情報提供・情報発信

### (1) 市民に対する情報提供

- ・ 各種印刷物、ポスター、講座、ホームページ、CATVなどで広範囲に実施した。

### (2) 関係部局・関係機関に対する情報提供と情報集約

- ・ 庁内各部署が行っている消費者教育に関わる事業の調査を定期的実施した。なお、総事業数は200を超えている。
- ・ 新入職員への研修を行った。
- ・ 福祉部局に高齢者・障害者等消費者被害に遭いやすい人を支援するために個人情報共有できるよう協力依頼した。

## 総合的な消費者教育推進体制の構築

### 1. 消費者教育推進の拠点整備

- ・ 消費生活センターを消費者教育の拠点として、情報の収集と発信、講座・イベントの開催、消費者活動の支援等を行えるようにした。

### 2. 消費者教育推進に向けた連携体制の構築

- ・ 庁内連携のための会議を西宮市消費者教育推進庁内連携連絡会として整備し、設置要綱を定めた。

当審議会では、上記2年間のうち平成28年度について評価を行った。総合的に具体的施策が実施されていること、各部署との連携、とくに図書館・公民館との連携が積極的に推進されていることが高く評価された。また、平成29年度の実施状況チェックにおいては、図書館・公民館との連携が拡充していることや、これまでにない試みである通話録音装置の貸与事業が、他部署との連携を図りながら始まっていることが評価された。ただ、「アクタ西宮ステーション改修事業」(西宮市総合計画と部門別計画での平成28年度事業)に伴う消費生活センター移転による業務の増加やセンター職員の突発的な不足により、消費者教育事業の一部を十分に進めることができなかつた点があつた。予算と人材の制限もあるので、総花的ではなく、一部に焦点を当てて具体的施策を行うことも今後検討すべきとの意見も出された。また、学校教育や出前講座を促進するための意見や啓発封筒を障害者宛封筒にも拡大する提案などが出された。

平成30年度に重点的に行うべき具体的施策は、添付の資料の通りその計画を策定した。すぐに取りかかることができない施策も含まれているが、審議会としてはできるだけ早期に準備を始めて欲しいという願いを込めて、敢えて平成30年度の重点施策に入れている。

このように第24期審議会では、消費者教育推進地域協議会として消費者教育推進計画の具体的施策の計画・実施状況チェック・評価を中心に審議してきた。新しい役割を担ったことで、これまでと異なった議題や会議資料が必要となり、日常業務で忙殺されているセンター職員には大きな負担となったと思われる。しかし、なんとか計画・実施状況チェック・評価のサイクルを回し始めることができたと考えている。今後、このサイクルが上手く回り、西宮市消費者教育推進計画に基づいて効果的な具体的施策が実施されていくことが望まれる。

#### 第24期西宮市消費生活審議会委員<括弧内は就任期間>

荒木 信夫 (平成28年7月1日～平成30年6月30日)  
有村 陽子 (平成28年7月1日～平成30年6月30日)  
榎田 浩 (平成28年7月1日～平成29年6月30日)  
大本 久美子 (平成28年7月1日～平成30年6月30日)  
武田 成能 (平成28年7月1日～平成29年6月30日)  
田中 敦 (平成28年7月1日～平成30年6月30日) <会長>  
田村 博美 (平成28年7月1日～平成30年6月30日) <副会長>  
東川 富彦 (平成29年7月1日～平成30年6月30日)  
堀口 輝樹 (平成29年7月1日～平成30年6月30日)  
吉田 哲也 (平成28年7月1日～平成30年6月30日)  
劉 国陽 (平成28年7月1日～平成30年6月30日)

## 【資料】平成30年度消費者教育推進に向けた重点施策について

### 1. 学習者のライフステージやそれぞれの環境・状況に応じた消費者教育の推進

#### (1) 学校教育を通じた消費者教育

- ① **幼児期**（生活者としての基本的な力を育むために必要な施策を実施します）
  - ・保護者及び幼児自身に向けて、子どもの事故や危険情報等の情報提供と出前講座を案内するとともに、教員等指導者に向け幼児期からの消費者教育について研修等を行う
- ② **小学生・中学生**（主体的な責任意識を育成し、実社会への興味関心が持て、社会とつながりのある学習の推進をめざし、必要な施策を実施します）
  - ・保護者及び生徒自身に向けて、出前講座や教材による啓発を行うとともに、小学校・中学校校長会や教科研究会に参加し、指導する教員が学校の授業で活用できる消費者教育ポータルサイトの紹介と国民生活センター教員向け研修へ派遣する
  - ・平成29年改訂の新学習指導要領では、教科横断的に消費者教育に取り組むことが求められていることから、家庭科以外の教員にも参加してもらえるよう教員研修課と連携し、新任教員研修に消費者教育のプログラム導入を依頼する
  - ・教育現場での消費者教育の推進のため、消費者行政と学校現場を橋渡しする職員として、西宮市立学校園教職員OBの消費生活センターへの配置を要望する
  - ・出前講座講師として学校園教員経験者を登録し派遣する
- ③ **高校生・大学生**（自分の行動に責任を持って社会参画するための基礎を育む施策を実施します）
  - ・市立高等学校校長や、家庭科教員に消費生活相談事例を提供し、消費者教育ポータルサイト等の教材の案内を行う
  - ・市内高等学校から依頼があれば、成人年齢引き下げによる消費者被害の防止のための啓発として、校外学習の受け入れや、授業に出前講座講師を派遣する
  - ・市内自動車教習所の待合場所等に成人年齢引き下げによる消費者被害防止のための若者向け啓発資料の設置や啓発ポスターの掲示を行う

#### (2) 市民を対象とした消費者教育・啓発

- ① **消費生活センター**（広く市民に対する消費者教育の推進）
  - ・「知って得する毎月講座」を市民のニーズが高い企画を中心に、内容の充実を図り、相談事例と被害回復事例などの提供を行う
- ② **学習関連施設**（学習意欲の高い市民を消費者教育地域リーダーとして養成する）
  - ・消費生活センター職員が、公民館活動推進委員会の会議に出席し、消費生活に関する身近な話題や情報の提供による消費者教育への理解を促進する
- ③ **庁内関係部局・関係機関**（消費者教育推進には行政・関係機関職員の理解が不可欠）
  - ・消費者庁ウイークリーを各課メールに配信
  - ・国民生活センターの「見守り新鮮情報」を高齢者あんしん窓口に配信する
  - ・消費者教育推進庁内連携連絡会の構成メンバーとなる部署を拡大する

- ・公民館講座や宮水学園事業と連携し、消費者教育推進の講座を展開していく
- ・新入職員を含めた全職員に消費者教育への理解を促進するための研修（ワークショップ形式等）を実施する

### （３）高齢者や障害のある人等を対象とした消費者教育

（特に配慮を要する市民へ、身近な問題で消費者教育の推進を図る）

- ・通話録音装置無償貸与事業を通して、地域包括支援センター（高齢者あんしん窓口）、社会福祉協議会、警察署等と連携関係を密にする
- ・見守り対象者を限定しない連携体制として、地域の実情に応じた高齢者見守りネットワーク体制（消費者安全確保地域協議会）の構築をめざす

## ２．各主体の連携による効果的な情報提供・情報発信

（関係部局・関係機関・各種団体等と連携し、市民への情報提供・情報発信の機会を増やす）

### （１）市民に対する情報提供

- ・市地域防犯課、警察署、防犯協会と連携し、市民に特殊詐欺等の注意喚起情報をタイムリーに提供する
- ・子育てアプリ「みやハグ」を活用して子どもを事故から守るプロジェクト等の情報を提供する
- ・「(仮称) 西宮市消費生活センターだより」を定期的に発行または配信する

### （２）関係部局・関係機関に対する情報提供と情報集約

- ・他の部門別計画（西宮市環境基本計画、西宮市食育・食の安全安心推進計画、西宮市自殺対策計画等）に消費者教育に関連する内容を盛り込んでもらう
- ・高齢者見守りネットワーク構築のため、市内病院の医療ソーシャルワーカーの会議や法人指導課の居宅介護事業所等の説明会に参加し、最新の情報提供と消費生活相談窓口の案内を行う
- ・西宮市社会福祉協議会の34分区で開催されている子育て地域サロンに、消費者教育に関する資料の配布及び出前講座等啓発事業を案内する
- ・特殊詐欺被害防止に向けた市の地域防犯課、警察署との情報交換会を開催する

### （３）各種団体に対する情報提供

- ・消費者団体、宮っ子編集委員会、PTA協議会等との連携を図る
- ・消費者団体連絡会のフードドライブの取り組みの支援、市民への啓発
- ・自治会、障害者団体、公民館活動推進委員会、老人クラブ連合会等への消費者教育に対する理解促進事業を展開する

### （４）民間の教育・学習活動の支援と人材の活用

- ・消費者団体連絡会の規約を変更し、構成員を増やす
- ・市内消費者団体の消費者団体連絡会への加入を促進する
- ・消費者教育推進の核になる市民を育成するプログラムを企画する
- ・消費生活コーディネーターを養成する学習機会を提供する