

日 程	開催日 令和5年(2023年)8月2日(水) 開始時間 午前 10時00分 終了時間 午前 11時30分 開催場所 西宮市消費生活センター 第1学習室、実習室			
議 事	1. 会長あいさつ 2. 出席委員確認 3. 会議録署名人の選出 4. 議題 (1) 西宮市の消費者行政の取組状況について (2) 第2次西宮市消費者教育推進計画の推進について (3) その他			
委 員	出席委員	欠席委員	委員は50音順 以上9名出席	
	委員	大本 久美子		
	委員	大森 頼宗		
	委員	川崎 初美		
	委員	木村 裕介		
	委員	木元 早苗		
	委員	中本 貴司		
	委員	平山 亜弓		
	委員	三宅 ゆかり		
委員	吉井 美奈子			
事務局	産業文化局産業文化総括室 室長	杉原 和彦	以上4名出席	
	消費生活センター 所長	赤松 圭		
	消費生活センター 係長	胡 奈緒子		
	消費生活センター 係長	江崎 史江		
傍聴状況				
	傍聴者 1名			

- 会 長 <開会・会長あいさつ>
ただ今から第27期西宮市消費生活審議会の第3回審議会を開催いたします。
- 会 長 <委員交代について>
続きまして委員の交代、事務局の異動がございましたので、事務局、お願いいたします。
- 事務局 この4月に、西宮市立中学校長会の吉田委員、兵庫県立消費生活総合センターの大久保委員がご退任されまして、新たに西宮市立中学校長会より、大森頼宗委員、兵庫県立消費生活総合センターより、三宅ゆかり委員が就任されました。
また、事務局におきまして、勘田係長、中村係長が異動となりまして、4月より総務チームに胡係長、啓発・計量チームに井上係長が新たに着任しました。なお本日、井上係長の方は体調不良につき欠席となっております。
- 会 長 それでは委員に就任されました大森委員、三宅委員、自己紹介の方よろしく申し上げます。

<大森委員、三宅委員自己紹介>
- 会 長 ありがとうございます。それでは、他の委員の皆様、事務局の方にも自己紹介をお願いしたいと思います。

<各委員、事務局自己紹介>
- 会 長 それでは続きまして本日の審議会の出席状況と、傍聴人の状況につきまして事務局、お願いします。
- 事務局 <出席状況及び傍聴人についての報告>
委員定数9名のうち、出席委員9名、欠席委員0名
西宮市附属機関条例第3条第5項（委員の半数以上出席）により本日の審議会は有効に成立
傍聴希望者1名
- 会 長 委員の皆様に、お諮りしたいと思います。（傍聴希望者に）傍聴を許可するという事でよろしいでしょうか。

<異議なしの声>
- 事務局 それでは、入室していただきます。

（傍聴希望者入室）
- 会 長 <会議録の署名人の選出>
中本委員、平山委員（会長を除く氏名の五十音順で2名選出）
- 事務局 <配布資料の確認>

*事前配布
（1）議題（1）西宮市の消費者行政の取組状況について（6月末現在）
（2）議題（2）第2次西宮市消費者教育推進計画の推進について
（3）別紙 令和5年度消費者教育・啓発事業について（6月末現在）

*当日配布
（1）次第
（2）振込通知書（振込のある方のみ）
（3）第27期 西宮市消費生活審議会委員（令和5年5月1日現在）

- (4) 令和4年度西宮市消費生活行政の概要
- (5) 第27期西宮市消費生活審議会 第3回審議会座席表

傍聴される方にお願いがございます。お渡ししております資料は、内部で検討中の資料で、今後訂正の余地がある関係で、外部に公表できる状態ではありませんので、審議会終了後、退出の際に事務局に返却していただきますようお願いいたします。

会 長 議題（1）の「西宮市の消費者行政の取組状況について」事務局の方から説明をお願いします。

事務局 <令和4年度消費生活センターの事業、議題（1）「西宮市の消費者行政の取組状況について」資料に沿って説明>

令和4年度西宮市消費生活行政の概要より

●相談事業について（資料15ページから22ページ）

2（1）相談の件数

- ・令和4年度の相談件数は前年度に比べ少し減少したが、ほぼ横ばい。
- （2）契約当事者の年代別・手段別相談件数

・50歳代、60歳代が増加

（3）商品・役務別分類

・化粧品や健康食品の定期購入の相談が増加

3 参考資料

（1）年代別相談内容

・50歳代、60歳代で化粧品の相談が1位

●消費者教育・啓発（資料23ページから31ページ）

1 消費者教育推進

- ・庁内関係部局による庁内連携連絡会を開催
- ・トラブルに遭わない契約の知識、消費者教育推進計画について新入職員に研修を行った。（今後も継続）

2 啓発事業

- ・西宮市の消費者団体とともに消費生活展を実施
- ・図書館で親子消費者教室を実施
- ・小中学校消費者教育研修会を実施
- ・知って得する消費生活講座で、新たに公民館やオンライン、休日での開催
- ・宮っ子や市政ニュース等で各種情報提供

3 消費者活動の支援

・消費生活出前講座の実施

●計量行政（資料35ページから43ページ）

取引・証明に使用するはかりの定期検査、商品量目検査を実施した。

【令和5年度消費者行政の取り組み状況について】

（1）西宮市の消費者行政の取組状況についてより

- ・相談件数は令和4年度同時期より増加傾向
- ・高齢者に消費者被害防止として、通話録音装置貸与事業を実施
- ・市の防犯を担当している部局が自動通話録音機無償配付事業を開始

別紙 令和5年度消費者教育・啓発事業について（6月末現在）より

- ・啓発記事、講座については通常通り実施している。
- ・市内で大学生のマルチ商法や副業についての相談が増加しているため、大学交流センターのホームページで啓発記事を掲載
- ・国民生活センターが作成した消費者トラブルのFAQを、大学交流センターのホームページに掲載
- ・消費生活出前講座を実施 6月末時点で19回の開催

- 会 長 ただいま令和4年度、令和5年度6月末までの状況についてご説明いただきましたが、何か質問ご意見ありましたら、お願いいたします。
- 委 員 最初に説明いただいた消費生活相談の状況に関連してですが、ACAPの会合でも、参加企業からの情報で、インターネット通販トラブルが発生していることを聞いております。例えばスポーツ用品、衣料品のインナーなど通常の正式なメーカーの販売物ではない偽物が届いた、商品が届かないなどのトラブルが発生しているようです。消費者庁のホームページにもそういう情報が掲載されていますが、こちらの消費者センターの方にそのような問い合わせがあるのか、また何か情報があれば教えていただきたいと思えます。
- 事務局 インターネット通販のトラブルは非常に多いです。おっしゃっておられたように、頼んだものと違うものが届いたとか、逆に届かなかったとかですね。あと届いたけれどサイズが違う、色が違うという相談は非常に多いです。
あと、公式サイトと思って、ネットで頼んだのにURLの末尾がちょっと違っていて、公式サイトそっくりの偽物サイトで申し込んでしまって、連絡も取れなくなって商品も送られてこない、というような相談も多いです。なかなか代金を支払っていたら難しい状況ではありますが、こちらとしては特定商取引法に基づく表記を確認して下さいとか、最終確認画面で不審なところがあったら思いとどまって、という助言はさせていただくのですが、本物と思って申し込まれているので、「振り込んでしまったら警察に相談して下さい。」という感じで助言させていただいておりますが、本当に幅広い世代でネット通販のご相談は多いです。
- 委 員 ありがとうございます。
- 会 長 よろしいでしょうか。解決には至らないということですか。
- 事務局 代引きで受け取ることになっているということであれば、「とにかく受け取り拒否してくださいね。」という感じで、金銭的被害がない場合もあれば、本当に振り込んでしまって、それ以降もう連絡が取れない、サイト自身が消えてしまっていて、というのもあり、色々なケースがあります。
- 会 長 そうするとやはり解決できない事例の方が多。そういう認識でよろしいですか。
- 事務局 そうですね。ネット通販はクーリングオフが、基本できない。
- 事務局 通信販売なので、事業者の返品特約に則ってしかできませんので、なかなか返金に応じないことの方が多。です。
- 事務局 訪問販売のような、いわゆる不意打ちでやられるものを対象としたクーリングオフはありますが、ネット通販はあくまでも自分で選択をしているので、どうしてもできない部分もあり、なかなか契約後の交渉が難しくなってきます。本当に偽サイトでしたら、お金を払った後、連絡取れなくなったらどうしようもないことになってしまいます。若い世代からご高齢の方まで、スマホはほとんど所持されていますので、気軽にアクセスできるようにはなっているのが大きいのかなと感じます。
- 会 長 相談現場の感触としてはそういうトラブルのうち、どのぐらいの割合で相談がきている感じでしょうか。うちの大学生もいろいろ被害に遭っているのですが、多分相談まではしてなくて、「こうだった、ああだった。」という報告をするのにとどまっているので、若い人は相談しない人が多いという印象を持っているのですが、どうでしょうか。
- 事務局 実際相談にこられている割合ですか。実際被害に遭って、消費生活センターに相談されている割合ですか。

事務局 いわゆるネット関係の割合ですね。

会 長 どの位、1割ぐらいが相談している感じですか。

事務局 相談件数の内でネット通販の相談の割合、それともネット通販で被害に遭った割合ということでしょうか。

会 長 両方です。

事務局 これだけスマートフォンが普及していますので、相談の8割は、もうほぼネットがらみがきっかけ、が多いのかな。ただ、実際に被害に遭った方が、消費生活センターにご相談されているのは、まだ認知度とかを見ますと、どうですかね・・・。

事務局 西宮市の相談件数は、人口の多い神戸市を除くと、阪神間で比べると圧倒的に、多いです。もちろん人口比もありますが、人口は大きく変わらないお隣の尼崎市よりも多いです。認知されているという意味においては、相談件数が多い、ということは頼っていただいていることも多いという気がしますし、土曜日も開所しているというのもあります。また、この建物は便利なところにありますので。

副会長 インターネットの通販で、助けられない、結果がどうにもならないということが続けば、相談してもしょうがないみたいな話になってくるのがちょっと懸念というか心配です。相談すれば何とかかなと思うのも困るのですけれども。なので、結局啓発の方に力を入れなくちゃいけない、引っかからないように、とは言っているのですが。でも結局すごくわかりにくいサイトに誘導されてしまって、買ってしまっているのは、本人はすごく気をつけているけれども引っかかるような、悪質な業者がたくさんある、ということですね。だからそのような事業者へのアプローチができず、結局は本人が警察に行くような相談しかできないのか。この相談の窓口の方で警察に行くのか、事業者のスクリーンショットやアドレスとかを控えておけば、交渉したり、苦情を言ったりというようなことができるのか、ということによって、今後どう学生に指導していくとか、啓発の方にも関わってくると思うので、今のこの状態が続くともう諦めてしまって、引っかかる人が悪いですよ、確認していませんでしたね、信用できるサイトを見ましょう、多分そういうところは品質表示の安全マークみたいなのを載せていて、安全と思ってクリックしたのに危険だったっていうケースもあると思います。だからその先、今後どういうアプローチしていったってその事業者を潰していけるか、展望を教えていただけたらと思います。

事務局 詐欺サイトとなると、どうしても行き先の交渉先がなくて、警察に相談をしてもらってそこから摘発していただく、というのが一番ですし、わかっている事業者ですと、こういうトラブルが多い、となりますと、全国の消費生活センターの相談で受けた相談は集約されて、国民生活センターの方に上がっていくという形になりますので、そこで指導があったり、兵庫県の中で多い、ということであれば兵庫県から事業者への指導等があったりします。

副会長 警察に言うのは、本人しか駄目ですか。

事務局 そうですね。例えばよくあるのが、外国人風の個人口座に振り込んでしまいましたという場合があります。その時に相談いただいた時は、警察に行って被害届を受けてもらえた方が、より銀行の対応も速やかみたいですので、まずは警察に行った上で振り込んだ銀行の方に相談して、間に合ったらまだ口座にお金が残っているので、銀行から組戻し、お金を引き上げることもあります。

副会長 それはすべて本人が、ということでしょうか。

事務局 そうですね。個人情報もありますので。あとは、詐欺サイトでなくて、定期購入であれば、いわゆる悪質といいますか、表示がわかりにくい業者も多いですから、おっしゃったように、スクリーンショットを撮っていただいたり、最終確認画面がこんなだった、こうだったから誤認して間違ってお試しかねども頼みました、ということであれば、惑わすような画面のスクリーンショットを見せていただいたうえで、センターの相談員が間に入ってあっせん交渉して、返金に至ることはございますが、いわゆる詐欺サイトですが、もう相手と連絡がつかないと相談員も交渉そのものができませんので、そうなってくると、振り込んでなければ「受け取りません。解約しますというメールを送って下さい。」といった助言だけになります。

会 長 兵庫県の方はいかがでしょうか。同じような傾向でしょうか。

委 員 やはり詐欺サイトは相手業者がわからないということで、クレジットカードを使っていけばカード会社や決済代行業者を通して返金という方法等もあるので、諦めずに188（いやや）に電話してほしいというのは兵庫県も同様です。詐欺サイトを捕まえることはできない、そこまではいかないけれども、できるだけ被害を回復する、そういうところからのアプローチになります。もう一つ、定期購入は、おっしゃるような相手業者がいますので、確かにスクリーンショットを撮ってもらってれば一番良いですが、大体皆さん撮っていらっしゃらない。そういうときは、相談員も、そのホームページがわかりますので、最終画面に入ったりしながら見て相談者と相談しながら、相手業者と交渉していきますので、1回だけのお試し価格の支払いで残りは返金できるかとか、同じような形でされていると思いますが、どのレベルで被害を食い止めていくか。諦めずに、インターネット通販でも消費生活センターに相談いただくのが、学生さんも若い方も大切だと県でも考えております。

会 長 ありがとうございます。よろしいでしょうか。他にご意見ご質問、ございますでしょうか。

委 員 先ほどの事務局からのご説明で、大学生からの副業サイトに関する相談が増えているというお話があったかと思えます。現場の感覚としても、昨年とか一昨年とか以前から色々あったかとは思いますが、大学生に限らず若い方の副業関係のお話が増えているような気はしていますけれども、どのようなご相談が実際多いのか、ご教示いただけたらなと思えます。

事務局 学校内での友達、先輩から誘われて、というのが市内の大学でも多かったようです。

委 員 それは昔で言ったらマルチというようなものだったと思いますが、勧誘する具体的な中身は変わってきているのですか。

事務局 そうですね。学校で先輩から儲かる話があるといわれて、副業であり、マルチ的な要素というのも増えているのかなと、あと自らバイト感覚でちょっと稼げないかなということ、本人がスマートフォンとかで検索して、人の話を聞くだけで儲かるということで、自分で申し込む方も多いです。

委 員 その関係で情報があれば教えていただきたいのが、ありがちなのが、副業するためにお金が必要だ、いくらか払わないといけないという話に何故かなって、払う人が多いと思いますが、それを借り入れによってまかなうパターンは多いですか。いわゆる金融機関、消費者金融とかにですね。

事務局 そういうものもありますね。お金がないので、ないって言ったら消費者金融で借りたらいいと言われるので、借りてしまったというのがあります。最近は確かに消費者金融で借りる学生が特に増えてきているのかなと。ただ、最初は少額です。この副業にこのツールがいるから、1,000ポイント払って、後で返すからと言われて、じゃあ返してくれるのだったらということ、ポイントを購入するために、まずは手持ちのお金でいく、でもだんだんお金が無くなってきて、親御さんに知られておかしいと言われ、とどまったこともあれば、消費者金融とかに借りて、いよいよ返せなくなって、親御さんに知られて相談に来られることもあります。

- 委員 ありがとうございます。今の話を踏まえて、実際大学でこういうお話を聞かれたとかあれば教えていただければと思ひまして。
- 副会長 そうですね、私の方では、なるべく引っかからないようにという指導をかなりしているので具体的な相談は直接聞くことはないですが、今は落ち着きましたが、知らない女性が大学に入ってきて、一緒に仲良くしましょう、一緒にチヂミパーティしましょう、みたいな宗教的な勧誘が学内で多かったです。女子大学なので、あまり儲かるよ、というものに関してはそれほど乗っていかないような印象はあります。これは男女差なのかどうなのかちょっと決められないのですけれども。アルバイトして、学費稼いでっていう学生はたまにいますが、そういう子は逆にがっつり稼ぎに行ったりしますので、そういうのはあまりなく、そして結構校則が厳しくて、夜の飲食でサービスを伴う接待をするようなアルバイトは、大学生ですけれど禁止しています。そういうお酒を提供しながら男性の横に座ってサービスをするというアルバイト自体が禁止なので、そういうのも合わせて例えば副業の簡単に稼げるようなアルバイトももちろんしてはいけません、というようなことを一緒に4月の段階で、非常に厳しく、全学年で何度も何度も繰り返しお伝えしていますので、そういうことに引っかけましたということ、多分教員にも相談しにくいのかもかもしれませんが、引っかけたというケースは直接的には、聞いておりません。
- 会長 私のところはそんなに新入生にきっちりやっているわけではなく、最初の学生ガイダンスで冊子を配ってという一般的なものなので、学生はいろいろと被害にあっているような気がします。大学の駅のところに、『関係者以外立入禁止』と書いてありますが、学生ではない若者が自由に出入りできてしまうので、そこで直接、いいアルバイトがあるよとか、副業に関するようなことに誘われているかもしれません。
- 委員 ありがとうございます。今のお話でやはり地道な啓発というか、繰り返しが大事というのは、肌感覚で感じています。
- 会長 私自身も消費者教育を専門としていますので、これまではこういうトラブルがあります、気をつけましょうという啓発にとどまっていたのですが、その被害にあった時にどう解決していくのかという問題解決型のシミュレーションをして、実際に裁判で、それであればこういう事例があったよっていう判例なんかを持ち出しながら、どう解決していくのかというトレーニング、それも必要になってきたと感じているところです。
- 委員 今、おっしゃっていただいた判例とかいう形でいくと、やはり訴訟になることはありますが、なかなかハードルが極めて高いです。ある程度見通しは持ってやりますが、相手方の出方とか、そもそも相手がわかるかわからないとか、出てくるかとか、財産をちゃんと持っているか隠しているかとか、色々な要素があるので、どこまで何ができるか、そこまでいってしまうと本当にわからないので、やはり手前で止めるのが大事というのは、事案対応している中では本当に感じます。
- 会長 これまで相談事例が幾つか出ていてそれを教材にしていたというのはそういうケースバイケースということも含めてのことですが、一方で教材にしにくいというのは、そのような背景があるのかなと思います。社会科の方ではいかがでしょうか。
- 委員 授業で展開するのが3年生の終わりかけぐらいで、大体それでやってしまうようなケースがやはり非常に多いのと、それから中学生の年代で直接被害に遭っているのか、遭ったことに気づいていない、というような問題が一つあります。だいたい上がってくるのが、ゲーム課金しすぎて親が気づきましたというパターンが一番多いので、せっかく出前授業もありますが、3年の終わりかけでもうバタバタ忙しいのでやっている暇はない、みたいな感じになってしまうのはやはり一つ課題です。ただ、これは社会科、家庭科等の教科書の中に組み込まれていますので、展開しますが、ゆくゆくのことを考えると、生徒指導的な部分で、多くの先生方に知ってもらえる機会がある方がいいのかなと思います。

- 会長 ありがとうございます。そこは私も強く主張しております。特定の教科だけではなくて、やはり消費者市民社会の形成者を育成するということで、道徳であるとか、ホームルームであるとか、全教科の先生方に子供たちの背景を知っていただいて、健全な消費者市民として、一消費者だけではなくて、社会全体に目を向けて、悪徳な企業を監視・淘汰できるような賢い健全な消費者市民を育成する、そしてゆくゆくは彼らが企業人になったり、行政マンになったりするわけですからその消費者市民の視点をしっかりと持った大人に育てていく、というのは本来学校教育の目的だと思うので、そういうことを教育現場の先生方が教科を超えて、関心を持ってくださって、子供たちのそういった教育に携わっていただけるといいなと思っていますところでは。
- 委員 最近PTAがなくなっていく傾向が高い。小中学校自体も4割以下。私の校区の小学校も来年度に向けてアンケートをとりましたら、8割の方がもういらないと。だからそういう関係でいきますと、子供たちと親御さんとの共通の親子講演会を開きたくても、できない状況が多分今後でてくると思います。だから学校教育の中で、親御さんと子供が、うまくその話題が共有できるような状況が作れたらいいかなと思います。
- 事務局 過去は消費生活の出前講座もPTAからの申し込みがありましたが、コロナを機に、そういう活動が一旦止まってしまった。PTAも活動が続いていると、じゃあ今年もやりましょうかとなりますが、この今、ほとんどPTAからの申請というのが無くなってきていまして、なかなか集まるのが難しいこともありますし、6年間、3年間しかいらっしやらない、代々役員が入れ替わって一旦活動が途切れてしまうと結局新たにどうしようかというところになった時に、活動が大変となって、なかなかその辺の所のせめぎあいもあるのかなという気はしています。
- あと、先ほどの消費者金融の話ですが、18歳の成年年齢引き下げがあり、18、19歳の子が狙われてしまう、親の同意なしに借りられるというのも大きい。消費者金融でお金を借りる時にも、学生でしたら借りられる限度額が少ないので、職業を偽って、アルバイトを正社員にして、多く借りられるようにする、という他市の事例のニュースを聞いたことがあります。
- 私ども、これ宣伝ですけれども、兵庫県から付箋のグッズを送っていただきましたので、せっかくなので、こういう契約の知識のリーフレットとか、兵庫県全体で作っているこういう若者の消費者トラブルの啓発チラシをセットにして、夏休みに学生に消費生活センターに来てもらってこれを差し上げたらいいんじゃないか、とホームページやツイッターにあげたのが、先週ぐらいです。ただ、まだちょっと反応がなく、今度は、効果的な啓発、広報の仕方というところにもかかっているかもしれないけれども、100部限定でそこまで多くはないのですが、もし皆さんの方で、学生で知っている方がいらっしやったら、消費生活センターまで来てもらったら、セットで差し上げますので、ご宣伝いただければと思います。よろしくお願いします。
- 会長 ありがとうございます。なかなか若い人たちがそういうセミナーとか関心を持たないというところも、大きな課題と思います。他、いかがでしょうか。
- 委員 今ちょうどPTAがどんどんなくなっているということですが、西宮市の全小中学校はコミュニティスクールになっておりまして、コミュニティスクールは地域の方も入って学校の運営に関わる、それが代わりになるのかなと、今お話を聞いていて思います。そのコミュニティスクールを管轄している地域学校協働課に宣伝してもらおうと、もしかしたら受けてもらえるかもしれない。そうしたら地域の方も来られますので、地域の方で活躍されている方は大体お年寄りですね。余計ターゲットなので、いいかなと。
- 委員 コミュニティスクールの委員をしています。なかなかそれだけでは、地域の中でやっていくのが大変で、やはり保護者の協力や、色々な地域の中の協力が必要だと思います。だからあの中で、コミュニティスクールの委員だけで頑張るのはなかなか難しい。確かに老人会とか、その地域の自治会の方も皆入っておられるので、そこでやりやすいとは思いますが、本当に若い人への対応が難しいと思います。だからそこももう少し考えていった方がいいと思います。今後コミュニティスクールの中でそういう問題が挙げられたらいいかなと。

委員 そういうことができるということを、コミュニティスクールのメンバーは知らないなので、宣伝してもらったらちょうどいいと思います。

委員 今度言ってみます。

事務局 私ども地域学校協働課のところで作っている家庭教育のニュースレターに記事を書いて欲しいと依頼があり、出前講座の講師に金銭教育の記事を過去に書いていただいたことがあります。コミュニティスクールとかは学校だけじゃなくて地域全体で、という方針が進められていると思うので、こちらも今後学校だけでなく地域全体でできる方法をどうするのか、地域の消費者教育も重要で、公民館等で出前講座をしていますので、その辺のところも、今後の検討の課題なのかなというところは、感じております。

会長 西宮市でこんなことが起きています、ということをしかりとお伝えいただいて自分の事としても考えていただけるような企画ができれば、全国に向けてそれがモデルケースになれば、ありがたいなと思いますので、ぜひ今年度そういったことで新しい取り組みを考えていただけるとありがたいなと思います。よろしく願いいたします。他にいかがでしょうか。

委員 高齢者の被害防止に向けた対策ということで、通話録音装置の無償貸与を取り組みいただいて、今日報告にありましたが、市政ニュースで地域コミュニティ推進課の多機能電話器の補助制度を拝見したり、家電量販店でもチラシがありましたので、あれもタイアップしてもらって、自分で買う方が扱いやすいので、こちらの管轄じゃないと思いますが、あちらも有効かなとは思っていますので、協力して、高齢者対策、一緒にやっていただければと思っています。

事務局 特殊詐欺について西宮市は、兵庫県内でもトップクラスで多くなっておりますので、いわゆる防犯担当課の方とも一緒に特殊詐欺の対策ということで何かできないかということで、去年は防犯担当課から来ていただいて、録音装置の購入補助の宣伝をしていただいたりしながら、今後もその辺のところを一緒にやっていくということや、昨年も庁内連携連絡会で、また高齢者の被害の見守りについて何か一緒にできることということで啓発について民生委員や、老人会の方にもご協力いただいた方がいいというご意見もいただいていたので、購入補助や貸与、無償配布という形で今、市も積極的に対策に取り組んでいますので、それ以外にできることは関係課と一緒に、連携しながら進めていきたいと考えております。

会長 では次、議題(2)「第2次西宮市消費者教育推進計画の推進について」。事務局お願いします。

事務局 <「第2次西宮市消費者教育推進計画の推進について」資料に沿って説明>

●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
令和5年度の主な取り組み

(1) 学校での消費者教育の推進

- ・小中学校消費者教育研修会を実施
- ・教科研究会家庭科部会にて、学校での出前講座の事例を使って出前講座の紹介

(2) 地域での消費者教育の推進

- ・図書館で夏休み親子消費者教室を開催
- ・公民館で消費生活センター主催講座の開催

(3) 高齢者を消費者被害から守るための消費者教育の推進

- ・市政ニュース等での消費者トラブル事例の啓発や高齢者被害防止に関する出前講座を実施

●各主体の連携による効果的な情報提供・情報発信

(1) 各主体との連携の「場づくり」と情報共有

- ・今後、庁内連携連絡会を開催し、関係機関と意見交換を実施していく

(2) 効果的な情報の一元化と情報発信・情報提供

- ・消費生活センター主催講座にてオンライン講座を実施する予定

- (3) 消費者教育の担い手の育成・活用
 - ・消費者団体と連携した取り組みを行っていく
- (4) 関連分野との連携
 - ・引き続き関係機関と連携していく

会 長 ありがとうございました。ただいまのご説明につきまして、質問ご意見あれば、お願いします。ご質問を考えていただいている間に、私の方から一つお願いがございまして、令和4年度、5年度、様々な取り組みをしていただいているのですが、やはりちょっと整理して、委員の皆様にも成果をご説明いただきたいなと思っていて、例えば令和4年度の取り組みについては、どこまでできてどこができなかったのか。それに対して、令和5年度は拡充があったり新規があったり色々だと思いますが、継続のものについてはどうだったか、そして新規と書かれているものについては、どこまで成果があり、何が課題になっているのかというのが分かる何か一覧表みたいなことをご説明いただくといいかなと、今日ご説明をお聞きしながら思いました。

事務局 そうですね、次期計画というところの今、中間年の3年ということになっていますので、この計画に沿って何ができた、何がまだというところも考えていかないといけません。

会 長 令和5年度はこの後も続きますので、そういった取り組みをまとめていただく上でそのようなこともお願いしたいです。

委 員 先ほどのお話とも繋がると思いますが、結局どこまで市民に情報を伝えられるか。というところで苦労されているのはよく分かることで、直接ダイレクトに市民に働きかけるというのは大事だし、やらないといけないとは思いますが、他方で時代は変わっていて、インターネットとかを使うことが必要だと思います。ただ、じゃあ消費生活センターのツイッターを皆が積極的に見てくれるかという、多分、なかなか簡単な話ではなくて、そこの部分で発信をしていますだけではちょっと難しいところがあるのではないかと、興味を持ってもらうための方法をさらに考える必要があると個人的に思っています。私もいい年で、若者の行動、考え方がわからないところはありますが、やはりネットで興味を持つという形が一番大事なかなと思います。なので、いいのか悪いのかはあると思いますが、ネット上で影響力がある人や、或いは西宮出身のちょっと有名な方と、コラボじゃないですが、発信してもらおうとか、宣伝してもらおうとか、何かそういう方法も考えてもいいのかなと漠然と感じました。同じやり方をやってもこれ多分、ネットを通して知ってもらうというのは難しいと思います。以前もお伝えしたと思いますが、そもそも基本的に今、検索サイトは、こちらの興味があることしか出してくれない。逆にそこに入り込んでいく形を模索しないと、ネットを使う形には届かないのかなと感じたのでお伝えさせていただきました。

会 長 西宮市として現在のところ、何か特徴的な発信がありましたらお願いします。

事務局 消費生活センターとして特徴的な発信というと、例えば大学交流センター協議会のホームページに掲載をしています。また、一定の年齢層の方たちはやはり紙媒体の方がいいというところがあり、啓発誌があります。ただ、どこの市もそうでしょうけれどゼロカーボンという形で、国の方針も紙を廃止してデジタルサイネージなり、デジタル関係での発信というのに向かっているんで、やはり紙の啓発資料の削減というのでも考えていかなければいけない。じゃあ何で発信するのかということになると、こちら側から動画というわけではないですけど何かの広報媒体を作る必要があります。ツイッターは、県はされていらっしゃるんですが、独自に市町でホームページもツイッターも持っているのは多分西宮市だけかなとは思っていますのでそこは違うぐらいですかね。

会 長 おそらく委員がおっしゃっているのはその西宮市の有名な人とかを使っての発信というイメージだと思いますが、何年か前、大阪府がされていたと思いますが、NMBを使って、大阪駅にポスターを貼ったりとか、あとラジオ番組で、私もちょっと出させていただいたのですが、今、大阪でどんな消費者問題あるのみたいなことを、発信するような、何かそういう取り組みがあってもいいか

などと思います。

- 委員 そうですね、西宮市は結構色々な方を輩出されているイメージがあつて、そういう方に、例えばリツイートしてもらおうとか、インスタでハッシュタグをつけてもらおうとか、そういうことをするだけでこうパッと広がる可能性があるんじゃないか。そこに対する費用が発生するかどうかとかそういう色々な問題はあると思いますが、結構若者に人気の歌手とかいらっしゃるイメージがあつてですね、そういう方がパッと「気をつけてよ。」って言うだけでも、届き方は段違いじゃないかなと思います。なので、なかなか費用とか、やってくれるかとか、難しい問題はあると思いますが。だからそういうところも含めて、西宮市の財産かなと思いますので、ちょっとご検討いただけたらと思います。
- 委員 関連してですが、西宮市の特徴的な消費者トラブルなどの消費者への啓発方法について、非常に難しいかもしれませんが、いつも通勤で阪急の西宮北口駅を利用しているのですが、あそこに巨大スクリーンがありますし、もう一つは甲子園球場のスクリーンの画面を利用する。お金かかるよと言われると非常に厳しいですが、10秒でも15秒でもいいので、先ほどのインターネット通販トラブル注意とか、相談は188とか、大きくスクリーンでパーンと打ち出すような取り組みが、行政と阪急電鉄さんがうまくコラボして連携して、コストがかからずに協力していただければいいかなと、今、考えました。非常に難しいかもしれませんが。
- 副会長 費用面が多分一番心配だと思いますが、整理をたくさんしてくださっていますが、これは県でやっていただいた方がいいとか、これは市がやるべきこと、と棲み分けをして、県でも色々講座とかもされているので、もうそれは乗っかってしまい、残った予算の部分で捻出するというふうにしてみると色々な今出していただいたアイデアがもしかしたら少し隙間ができていけるかもしれませんね。大学も全然使っていただいて、番組を例えば作って流してもらえないですけど、そんなモデルになるかわかりませんが、そういうので計画も進められたらいいかなと思いますが。なにとぞご検討をお願いします。
- 事務局 そうですね、インパクトはすごく大事だと思いますし、実際に、消費者庁の河野大臣がJリーグの試合のハーフタイムで会場の画面で10秒か15秒話されたというのは、聞いております。やはり目に見える形でインパクトがあるというのは、委員がおっしゃったように、効果的で、そこから消費生活センターを知ってもらってあとはホームページとかにつなげる、というところですね。
- 委員 多分そこに至らないとそもそも知られないまま終わってしまう、紙媒体で直接アプローチは大事だけれどもやはり今の時代は、拡散でアプローチをしてもらうというのが、必要なんじゃないかなと。今の委員のお話とかからしたら、やはり阪神タイガースというのは、西宮市の最大の財産というか、こんな素晴らしいもの、ものと言うと怒られますけど、ないと思います。
- 委員 ATMの振り込め詐欺防止の声が女優の西田ひかるさんですね。西田ひかるさん、西宮の方ですよ。
- 事務局 もしかしたらそれ警察がやっているものですね。
- 委員 すごく印象深いです。有名な方の声でやっていただけたらいいかなと思います。
- 委員 何かそういう話題が出るとまたニュースになったりします。言い方は良くないかもしれないですが、話題づくりというか。できるならば、やっていただいたほうがいいと思います。
- 会長 これまで通りはまだ通用しないと、なんとか、戦略をとということで、ご意見たくさん出ましたけれどもどうぞよろしくお願いします。他にいかがでしょうか。

委員 学校での消費者教育の推進の5年度の主な取り組みを拝見しているのですが、やはりトラブル防止とか被害防止、子供たちが直接ダメージを受ける、そういうものの防止に力を入れられているということですか。SDGsやエシカル消費の教育というよりは、計画の23ページを拝見しても、金融教育、金融リテラシーの教育や、トラブルの防止、そちらの方にどちらかという力を入れていかれるということですか。

事務局 そうですね兵庫県の計画ではエシカル消費を強く啓発されていると思いますが、私どもの消費生活出前講座は、エシカル消費の講座もありますが、小中学校の研修会をする前に、家庭科の小中学校の部会の方に行きまして、研修会とともに、相談や出前講座の事例などの説明、過去にこういうことをしていますと宣伝させていただいてもやはり、学校も、私ども消費生活センターとなるとその単元がある契約の知識とか、スマホの安全な使い方とか、お片付けとか、どうしてもそちらの方を希望されるというところもありまして。

委員 そのことでお聞きしたいのですが、消費生活行政の概要の28ページの消費生活出前講座の実施状況で、小学校が22回、中学校で5回実施されていますが、30ページの小中高生の対象講座は、これは全部、この講座については令和4年度にされた実績ということなのか、それと、この講座を選ばれる際、事務局からも説明いただいたのですが、学校と相談されて、学校でもやっぱり契約や契約トラブルが大事だからこういう講座をしてくださいという、先生の思いが、エシカルよりも消費トラブルの方が多いのか、ちょっとこの対象講座の一覧がコンビニ食とかエシカルなものも多いので、これ全部されているのか、その辺りの傾向を教えてくださいと思います。

事務局 こちらですけれど、これはあくまでもメニューですので全部やっているわけではなく、小中学校はやはり契約のトラブルや、上手なお片付け、このEの1、2ですね。契約に関する講座とか、あと、Eの7、8といったところの、どんなおやつ、コンビニ食といった食育、Eの13、14の、ネットとスマホ、片付けが多いです。学校が授業で利用されるということなので、学校の先生の希望という形でしていますのでこちらがこっちの方がいいですよというわけではなくて、申請のあったものを実施しています。

会長 ありがとうございます。他にいかがでしょうか。
消費生活センターによってはやはり相談業務があるので、トラブルに関連した講座が、できることとして率先してやらせてもらっていますとおっしゃるところが結構多いですけども、全体的な概要としてはやはり消費者市民社会の形成者を育成するということで、今社会問題になっているSDGsとも消費者教育は、関連していることを知っていただくための、こういう概要版になっているので、これがそういうトラブル防止と教育に繋がっていますというところをちゃんとご理解いただくのが大事だと思います。消費者教育というそういったトラブル予防教育という狭い形で思われる方が多いのかなということと、キャッシュレスが進みますので、今後消費者教育の中で、金融教育が大きなテーマになっていくのだらうと思うと、そこそこをどう関連させていくのかも課題になると考えています。

事務局 兵庫県は、エシカル消費の出前講座は結構ありますか。

委員 そうですね、兵庫県も出前講座をしています。基本的にはキャッシュレス決済とか、9月には高齢者月間の高齢者の被害防止などがあります。10月のSDGs週間は力を入れてエシカル消費の講座をしています。講師は外部の先生にお願いしますが、全ての先生にお願いできるわけではないのですが、先生によってはご自身がツイッターなどをされていて、自分が今度こういうところでこういう講座をするからね、というふうに、宣伝をお願いして、ちょっとつぶやいていただくと大分効果があるというような、そういう工夫もしているところですよ。

会長 過去に兵庫県がされた事業として、私はすごくよかったと思うのは朝日新聞社と共同でSDGs

の絵画コンクールをしていただいて、兵庫県に興味ある小学生ということで全国沖縄まで小学生にチラシをまかれたのかどうやって募集をかけられたのかちょっと今覚えていませんが、SDGsのお勉強をして、そのSDGsに関連する絵を描いて、低学年と高学年の2つの部門があって、大賞をとったのは小学3年生の海の豊かさということで、当時は海のプラスチックごみが問題になっていましたので、お魚描いていっぱいごみが浮いているようなポスターが大賞に選ばれて、それがフェアトレードのオーガニックコットンのエコバックに印刷されて配布されたというすごく興味深い取り組みがありました。その時に、兵庫県のある小学校の児童が出してきた絵に、3つぐらい同じ鳥が描かれていました。これはなんだろうということで問い合わせてもらったら、どうも小学3年生の担任の先生が、『ハチドリのひとつづく』を何かの教科で読んだらしく、子供たちにはSDGsの象徴ということだったらしく、それぞれ絵の構成は違いましたが、同じ鳥が描かれていたのが印象的で、SDGsの学習として、色々な教科で色々な先生がお話して、これも温度差がいろいろあるとは思いますが、各学校での取り組みがあり、それを兵庫県の事業として、絵画コンクールという形で募集をされて、入賞された方が兵庫県庁で表彰され、親子で参加されていましたが、子供たちすごくいい経験になったと思いますし、ますますSDGsに関心を持つきっかけになったろうと思いますので、そういう取り組みも全国に広がっていき、それが消費者教育の一環であるというようなことが、伝わるといいなあと思っています。やはり消費者トラブルに特化したものだけではなく、少し広げていただいて、自分たちが将来どのように消費行動をすれば地球環境を守っていけるかということ、色々な学校で取り組んでいただいていたということそのコンクールを通じて知ったということになります。兵庫県には、ますますエシカル消費にもSDGs教育にも力を入れて、色々な事業を行って欲しいと思っています。よろしくお祈りします。西宮市も一層よろしくお祈りします。

他いかがでしょうか。

ないようでしたら、今回の議題は以上になります。

最後に第4回の審議会の日程につきまして事務局お祈りします。

事務局 <日程調整>

そうしましたら、11月7日の火曜日、午前10時からということで、よろしくお祈りいたします。場所は同じくここになります。

日程については以上であります。

会 長 それでは本日長時間のお時間いただきましてありがとうございました。これで第3回消費生活審議会を終了いたします。