

令和2年度第1回岐阜県消費生活安定審議会 議事録
(岐阜県消費者教育推進地域協議会)

日時：令和2年9月8日（火）

13:30～15:00

場所：岐阜県水産会館 中会議室

○出席委員名

大藪 千穂 (岐阜大学教育学部教授)
朝田 憲祐 (中日新聞岐阜支社報道部長)
片岡 潤子 (岐阜県東濃実業高等学校長)
日比 純子 (大垣市立多良小学校校長)
御子柴 慎 (岐阜県弁護士会)
三輪 聖子 (岐阜女子大学家政学部教授)
大野 悟朗 (岐阜県卸売市場連合会会長)
岡田 真由美 (岐阜県商工会女性部連合会副会長)
梶田 泰久 (全国農業協同組合連合会岐阜県本部副本部長)
加藤 量子 (岐阜商工会議所中小企業振興部企画振興課長)
國枝 義広 (岐阜県金融広報委員会幹事)
佐藤 圭三 (全岐阜県生活協同組合連合会専務理事)
花井 泰子 (消費者ネットワーク岐阜副代表)
別宮 理恵 (日本労働組合連合会岐阜県連合会岐阜地域協議会事務局長)
三輪 やよい (岐阜県地域女性団体協議会理事)
和田 知加子 (公募委員)

計 16 名

○議題

- (1) 令和元年度消費生活相談状況報告
- (2) 岐阜県消費者施策実施状況報告（令和元年度実施状況及び令和2年度の重点施策）
- (3) 消費者教育支援専門委員会委員の指名について
- (4) 岐阜県消費生活安定審議会の開催方法について

○会議録（概要）

事務局	(開会あいさつ)
会長	議事録署名人に朝田委員、梶田委員を指名。
事務局	議題（1）令和元年度消費生活相談状況報告 (資料に基づき説明)
委員	新型コロナウイルスの関係で在宅率が高まっていることに関連して、相談状況や内容に変化、傾向があれば、教えていただきたいです。
事務局	購入した製品が届かない、解約したいのに業者と連絡が取れないなどの、インター

	<p>ネット通販に関する相談が増えていると感じています。また、事業者側でも在宅勤務が増加しているため、お客様相談窓口等、事業者との連絡が取りづらいという相談が増えています。</p>
委員	<p>18歳～19歳の若者の商品・サービス別件数の主な相談内容に、サイト、インターネット通販等の記載があるが、18歳～19歳の未成年は決済手段としてどのようなものを使用しているのでしょうか。</p>
事務局	<p>決済手段について注視していませんでした。高額な場合は、消費者金融で借りてまで契約しているという事例も見られます。 クレジットカードが一番多いのではないかと考えています。</p>
委員	<p>消費者金融等の利用は基本、成年からなので、未成年は消費者金融等でお金を借りることはできないと思われます。 また、クレジットカードについて、自分名義のものを利用しているのでしょうか、親名義のものを勝手に使用しているのでしょうか。</p>
事務局	<p>名義までは把握していませんが、親のものを勝手に利用したという事例はありません。</p>
委員	<p>成年年齢の引き下げにより、18歳～19歳の若者も親の同意なくともクレジットカードの作成や消費者金融の利用が可能となり、決済手段が多様化してくると思われます。 そのため、今後1, 2年は18歳～19歳の若者がどのような決済手段でトラブルに巻き込まれているのかを注視していく必要があると思います。</p>
事務局	<p>承知いたしました。</p>
委員	<p>現場の相談員の感覚としては、化粧品や健康食品等は単価が低いため、現金で支払う場合が多く、その他は後払いである場合が多いと感じます。 放送コンテンツについては、キャリア決済のものが多く、キャリアの方で課金される場合が多いかと思います。</p>
会長	<p>一番大事なのは、成年年齢の引き下げに関して、今まで救われていたが、救われなくなる年代の教育をどのようにやっていくのかということにつながるので、データをしっかりと取っていく必要があるということだと思います。</p>
事務局	<p>議題（2）岐阜県消費者施策実施状況報告（令和元年度実施状況及び令和元年度の重点施策） （資料に基づき説明）</p>
会長	<p>県の方で様々な施策を行っていただいているが、成年年齢の引き下げに関連して、高校生向けカレンダーや副読本以外に行っているもの、行う予定のものはありますか。</p>
事務局	<p>マルチ商法被害防止に特化したものとしては、ファミリーレストランでのテーブル</p>

	<p>ステッカー広告の掲出を行っています。</p> <p>若年者の方向けの啓発ということで実施させていただいているのですが、若年者の方々から、保護者方や同居していらっしゃるお年寄りの方など、全年代に対しての啓発が大変重要だと思っています。</p> <p>高校生向けカレンダーについても、高校生用と銘打ってはございますが、ご家庭にお配りすることで、家庭全体に消費者トラブルについての啓発をしたいという思いで作成をさせていただいております。</p>
委員	<p>ステッカーについては、前回の会議で紹介していただき、今回、なかなか成功感のあるものだと思います。前回の会議で、怪しい場面を見かけた際に事業者の方々にも行動していただけるような連携がとれるとよいと提案したので、引き続き連携をしていっていただきたいです。</p>
事務局	<p>引き続き、色々な事業者と連携をして、色々な啓発を進めてまいりたいと考えております。</p>
委員	<p>実際に受けている相談では、マルチ商法等の勧誘の場となるのは、サイゼリヤ、コメダ珈琲等が多いため、そのような場所でも実施できればよいと思います。</p> <p>大学の生協など、今後、配布先を広めていただくと効果的だと思います。</p> <p>消費者団体との連携に関して、いろいろご意見をいただいて大変助かっています。</p> <p>消費者ネットワーク岐阜では、成年年齢引き下げに対応して、動画や授業で使えるパワーポイントなど、コロナ下でも使用できるものを作成しています。今後も、連携をとりながら啓発を進めていければと思います。</p> <p>事業者指導に関して、なかなか事業者指導が件数が上がっておらず、消費者庁など各団体で指導をしているところだと思います。</p> <p>事業者指導や被害を回復する弁護士、適格団体による差し止めなど、色々な手段を利用しながら悪質業者に対峙していくことが今後も必要になってくると思います。</p>
事務局	<p>消費者行政は相談という面、指導という面、啓発という面の3者が一体となって進めていくべきだと思います。</p> <p>今後も、様々な側面で皆様のご協力を賜ると大変ありがたいです。</p>
会長	<p>学校教育でも様々なことやったださっていると思いますが、各学校の方々、消費者教育に関して何かありますか。</p>
委員	<p>小学校、中学校は系統的に消費者教育をやっということうことで、互いに意識して指導計画を作成しており、教員の勉強会や授業公開等を通して交流をしています。</p> <p>昨年度、県が実施する教員研修を利用したが、まずは教員が学び、持ち帰って実践するという形で、消費者教育については積極的に行っています。</p> <p>また、昨年の審議会での提案が、実際に施策として実践されていることをうれしく思います。</p>

委員	<p>高校生副読本はタイムリーな内容、根拠となる具体的な法令等が記載されているので、大変ありがたく使用させていただいています。</p> <p>今年度末までに、高校生全員1人1台タブレットを持つことになりましたので、デジタル教材を作成していただきたいです。</p> <p>成年年齢引き下げに伴う対応としては、家庭科 家庭総合、公民科 公共の2科目に関して、高校2年生までに履修を終えることが学習指導要に位置付けられました。</p>
会長	<p>オンラインに対応した教材の作成は進んでいます。県もデジタル教材等の作成について考えていただきたいです。</p>
委員	<p>今後は、大学入学の時点で成年年齢に達している状況になるため、入学の段階から気を付けていくべきだと考えています。</p> <p>また、学生が身近な問題としてとらえられるよう授業を行っています。</p> <p>啓発グッズを持ち歩く等、細かいところから普及させていきたいと思っています。</p>
会長	<p>岐阜市役所の例のように、岐阜県も LINE 等を使用した広報啓発を行うなど、直接の働きかけが出来ればよいと思います。</p> <p>ステッカーについて、ただ単に置いておくのではなく、会計時に見たかどうかの確認をしてもらう等、どのくらいの人が見たのかを把握する必要があると思います。</p> <p>また、従業員が怪しいお客の行動を注意して見るようにしていたという話も聞きますし、それも含め事業者さんにお問い合わせできればよいかなと思います。</p> <p>事業者の皆様は、事業者に対する教育など何か行っていますか。</p>
委員	<p>事業者としては行っていません。</p>
会長	<p>これについては、せつかくこのような審議会の場合に事業者代表として集まっていたので、県が、進めてやっていただければと思います。</p>
委員	<p>ステッカーの残部があるのであれば、建物のエレベーターなどにも掲出するとよいのではないのでしょうか。</p>
会長	<p>エスカレーターの手すり、トイレの便器の前など、工夫してやっていくといいですね。</p>
委員	<p>商工会議所は、こういった関係のところが会場利用していた可能性があるため、物販で会場貸しすることをやめました。</p> <p>県の方で、啓発方法の指導や、貸す・貸さない等の線引きの精査をしていただきたいです。</p>
委員	<p>中日新聞では、数年に1度、閲読率調査を行っています、1番読まれているのは地方版と生活面であり、消費生活がらみの事例・対策などの内容に対する読者の要望が強いと実感しています。そのため、今後も、継続して力を入れていくつもりです。</p>

委員	コロナ禍での消費生活相談に関して、旅行のキャンセルや結婚式場のキャンセルの相談が多数あったということでしたが、トラブルの具体的な解決方法はどのようなものなのでしょうか。
事務局	相談者と事業者との契約ですので、事業者との交渉次第になります。
会長	高齢者に対しての消費者被害啓発について、コロナ禍では3密回避のため、事業が実施できず、オンラインでもなかなか難しいという問題があり、高齢者が大変危ない状況にあります。 県や地域女性団体協議会は、高齢者に対しての新しい啓発方法として考えているものはありますか。
委員	3密回避のため、事業等が全て無くなり、新しい方法も検討中です。 高齢者もスマートフォンの使用方法について学習する必要があると実感しましたので、皆様よろしくお願いいたします。
会長	スマホについては、高齢者の使用がなかなか難しいということはありませんね。
事務局	県としては、5圏域にて高齢者向けのスマホカレッジを実施しています。 全般に関しては、高齢者ご自身に対しての出前講座はもちろんのこと、高齢者を見守る方々に対しての周知啓発に力をいれていきたいと思っています。 今年度はケアマネジャーの協議会にご協力をいただきましたので、お配りしたようなチラシをニュースレターと共に配布し、見守り人材の方々に消費生活の知識を付けていただくことで、窓口連携していただくような事業を進めていきたいと思えます。
会長	そのようなチラシは、ネット上で配布するのもよいですね。
委員	銀行は、コロナの関係で、高齢者は対面でのやり取りを控えていたが、最近は対面でやり取りをしています。若者はネットに慣れているので、様々な商品をネット環境で利用できるように切り替えてきており、今後はそちらが主流になると思われま す。 今後は、様々な事業者や県が協力しながら、高齢者がスマホを使いやすいような環境づくり、そういった体制を社会全体で構築していく必要があると思えます。
会長	ネットの安全性、セキュリティがどうなるかということが1番大切だと思います。 コロナで色々大変だったと思いますが、元に戻るというよりはハイブリッドでやっていく、オンラインと対面の両方でやっていくということがこれからの形なのか なというように感じています。
事務局	議題（3）消費者教育支援専門委員会委員の指名について （資料に基づき説明）
会長	消費生活支援専門委員会委員について、原案どおり指名してよろしいでしょうか。

委員	(異議なし)
会長	ありがとうございました。 それでは原案のとおり指名することといたします。
事務局	議題（４）岐阜県消費生活安定審議会の開催方法について (資料は使用せず、口頭のみで説明)
会長	オンラインでの実施についても、改正する必要があるのですか？
事務局	オンラインについては不要だと思いますが、書面については何も記載がないため改正が必要だと考えています。
会長	分かりました。 コロナが収まっても、オンラインで出来るところはオンラインで実施してよいと思いますので、その辺は臨機応変に進めていただきたいです。 それでは、岐阜県消費生活審議会の開催方法について、事務局の説明通りとしてよろしいでしょうか。
委員	(意義なし)
会長	ありがとうございました。 それでは、提案のとおり、手続きを進めることとします。
会長	本日の議事は全て終了いたしました。最後に何かご意見等ございますか。 (無し)
事務局	それでは、本日の議事を終了させていただきます。皆様、ご意見ありがとうございました。進行を事務局にお返しします。 大藪会長ありがとうございました。委員の皆様にも多数のご意見をいただきありがとうございました。 これにて、本日の日程はすべて終了しました。どうもありがとうございました。どうぞお気を付けてお帰り下さい。