

日 程	開催日 令和4年(2022年)10月27日(木) 開始時間 午前 9時30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. 局長あいさつ 2. 委員の自己紹介 3. 職員の紹介 4. 仮議長の選出 5. 会長・副会長の選出 6. 会長あいさつ 7. 副会長あいさつ 8. 議事録署名人の選出 9. 消費生活行政・消費生活センター事業・第2次消費者教育推進計画について 10. 第27期消費生活審議会の審議テーマについて 11. 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	大久保 徹雄		
	委員	大本 久美子		
	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	吉井 美奈子		
	委員	吉田 悦子		
事務局	産業文化局 局長	長谷川 賢司	以上6名出席	
	産業文化局産業文化総括室 室長	杉原 和彦		
	消費生活センター 所長	赤松 圭		
	消費生活センター 係長	勘田 俊明		
	消費生活センター 係長	中村 務		
	消費生活センター 係長	江崎 史江		
傍聴状況				
	傍聴者 なし			

事務局 <開会・局長あいさつ>

事務局 (配布資料の確認)

- (1) 第27期西宮市消費生活審議会 第1回審議会 次第
- (2) 第27期西宮市消費生活審議会 第1回審議会 座席表
- (3) 第27期西宮市消費生活審議会委員名簿
- (4) (1) 西宮市の消費者行政の取組状況について
- (5) (2) 第2次西宮市消費者教育推進計画の推進について
- (6) 別紙 令和4年度消費者教育・啓発事業について(9月末現在)
- (7) 令和3年度 西宮市消費生活行政の概要
- (8) 「第2次西宮市消費者教育推進計画」【詳細版・概要版】
- (9) 暮らしの豆知識2023年版
- (10) 振込通知書(※委員報酬の振り込みがある方のみ)

以上、10点もしくは9点

事務局 <委員自己紹介> (氏名の50音順)

事務局 <産業文化局長、産業文化総括室長、消費生活センター所長、ほか事務局自己紹介>

事務局 (仮議長の選出)
仮議長：消費生活センター所長

仮議長 (西宮市消費生活審議会について、資料(7)「令和3年度西宮市消費生活行政の概要」31ページ、32ページを基に説明)

- ・第27期西宮市消費生活審議会の任期 令和4年7月から令和6年6月までの2年間
- ・開催予定回数 5回から6回(予定)
- ・西宮市消費者教育推進地域協議会を兼ねる
- ・委員の構成 学識経験者6名以内、消費者・一般公募2名以内、消費者団体2名以内

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、欠席委員なし
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
傍聴希望者なし

仮議長 (会長・副会長の選出)
<選出方法は附属機関条例第3条により互選、従来どおり推薦によることとする>

<委員より事務局案の求めあり>

事務局 今期は昨年度策定した第2次消費者教育推進計画の推進についてのご審議を予定しておりますので、事務局案としましては、継続的な審議、円滑な運営の観点から、前期会長をお願いしております「大本委員」に会長を、また、今後の施策について様々なご意見をいただきたいことから、大学にて消費者教育を研究されている、学識経験者の「吉井委員」に副会長を、お願いしたいと考えますが、皆様いかがでしょうか。

(異議なしの声)

仮議長 ご異議を認めませんので、第27期西宮市消費生活審議会の会長は大本委員、副会長は吉井委員に決定するとともにご報告いたします。

<仮議長解任>

(会長、副会長は席を移動)

- 会 長 <会長、副会長あいさつ>
<会議録の署名人の選任>
大久保委員、川崎委員（会長を除く氏名の五十音順で2名選出）
- 会 長 審議を始める前に、西宮市の消費生活センター並びに消費生活行政について説明をお願いします。
- 事務局 消費生活センター並びに消費生活行政及び西宮市消費者教育推進計画について資料(7)「令和3年度西宮市消費生活行政の概要」、(4)（1）西宮市の消費者行政の取組状況について、(6)別紙 令和4年度消費者教育・啓発事業について（9月末現在）、(8)「第2次西宮市消費者教育推進計画」【詳細版・概要版】、(5)（2）第2次西宮市消費者教育推進計画の推進についてに沿って説明
<特記事項>
【消費生活センター並びに消費生活行政について】
令和3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3年度の相談件数は前年度に比べ減少
 - 2年度は新型コロナウイルス感染症の影響による、キャンセル等のトラブルやマスク等の送りつけ、巣ごもり需要によるインターネット通販の増加で全体的に相談が増加したが、そういった相談が減少したことによる。
 - 消費者教育・啓発（資料23ページから30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
 - ・講座が新型コロナウイルス感染症の影響により一部中止となった。
新たな取り組みとして、センター主催の講座で公民館をサテライト会場として実施した。また、兵庫県立消費生活総合センター主催の講座について、消費生活センターをサテライト会場として実施した。
 - ・各種情報提供
宮っ子（くらしのインフォメーション）、市政ニュース（消費生活ガイド）、神戸新聞（消費者トラブルQ&A）、毎日新聞（生活相談Q&A）に事例等を掲載
 - ・高齢者等の見守り活動
啓発チラシの配布（コープこうべの夕食サポート利用者対象に芦屋市と共同で行う）
通話録音装置の無償貸与
 - 3 消費者活動の支援
 - ・消費生活センター登録の消費者関係団体の活動を支援
 - ・消費生活出前講座の実施
各種団体が主催する講座に講師を派遣 新型コロナウイルス感染症の影響により開催が減少している。
 - 計量行政（資料34ページから42ページ）

取引・証明に使用するばかりの定期検査、商品量目検査を実施した。

【令和4年度消費者行政の取り組み状況について】

別紙 令和4年度消費者教育・啓発事業について（9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。
 - ・中学校社会科教育研究会を通じて、市立中学校・義務教育学校に悪質商法を学ぶ教材を配布した。

（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3年度同時期より増加傾向。20歳未満が昨年度より増加している。
 - ・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
令和4年度9月末時点で、今年度申請件数6件 貸与は22台
 - ・市の防犯を担当している部局が8月より録音装置のついた固定電話機、電話機に接続する録音装置機器の購入補助制度を開始

【第2次西宮市消費者教育推進計画について】

第2次西宮市消費者教育推進計画【詳細版・概要版】より

- ・計画の基本理念、基本施策について、前計画から継続
- ・課題に基づき推進の方向性を定める。
- ・長期目標として、情報の一元化及び発信できるプラットフォームを構築し、いつでも、どこでも、誰でも消費者教育を学ぶ環境作りを目指す。

(2) 第2次西宮市消費者教育推進計画の推進についてより

●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

学校での消費者教育の推進

- ・市立中学校・義務教育学校に悪質商法を学ぶ教材を配布
- ・小中学校教科研究会と連携し、消費者教育に関する研修の実施

地域での消費者教育の推進

- ・図書館にて「夏休み親子消費者教室」を開催
- ・図書館にて消費生活に関するブックフェアを開催
- ・公民館にて「知って得する消費生活講座」を開催

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

各主体との連携の「場づくり」と情報共有

令和5年度の主な取り組み（令和4年度から継続）

- ・今後、学校、地域での消費者教育の推進、高齢者の消費者被害防止について、関係機関と意見交換を実施していく。

効果的な情報の一元化と情報発信・情報提供

- ・市民や消費者教育の担い手が、消費者教育の情報を取得しやすいように、消費生活センターホームページを修正していく。
- ・センター主催の講座において、オンラインを活用した講座実施を進めていく。

消費者教育の担い手の育成・活用

- ・西宮市消費者団体連絡会が実施する学習会や研修会を支援していく。

関連分野との連携

- ・庁内関係部局や、弁護士会や金融広報委員会等と連携して、消費者教育を推進していく。

説明は以上となります。

会 長 ありがとうございます。それでは、第27期の消費生活審議会のテーマについて検討したいと思います。市長からの諮問テーマはございますでしょうか。

事務局 市長からの諮問テーマにつきましては特にございませぬ。本日の事務局からのセンター事業の報告及び昨年度策定した『第2次西宮市消費者教育推進計画』に基づきまして、策定後の進捗状況や、さらなる消費者教育の推進について、ご審議くださいますようお願いしたいと考えております。

会 長 それでは、先ほどの事務局からの説明等で、ご質問やご意見がございましたらお伺いしたいと思います。いかがでしょうか。

委 員 今期新たに委員になったところで、計画を策定されてこれから推進していく中だと思うのですが、新たな視点とかを示すことができたかと、そういう立場かと思っておりますが、そういう意味で感じたことを伝えさせていただきたいと思っております。先ほど、会長があいさつされた時に自己決定権というところのお話がありまして、私はその現場というか、私のところに行くのは、消費生活セン

ターの相談事案を含めて、困っている状態の中でやってくるのですけれども、私、13年ほど弁護士をやっていますが、その中でこの10年くらいですごく社会が変わったことを感じていまして、そこに自己決定権というか自己責任といいますか、それぞれ消費者が持つべきものが追いついていないというのが現状としてあるのかなと、これは社会全体としてもたぶんそうなんだろうと、強く感じているところでですけど、行政として何ができるかというところで、当然法律の枠組みの中でやっていかないといけないところだと思うのですが、自己決定権というところと併せて、実質的平等というのですかね、憲法的な考え方、ちょっと難しいところかもしれませんが、そこを行政がフォローしていく必要があるのだろうと、そこがまさに先ほどおっしゃられた消費者教育、特に若者、その社会に出ていく前にフォローをまずしてあげる必要があるだろうし、それがないからこそ自分で考えて決定ができなくて困ってしまうということが出てしまっていると思いますし、高齢の方についてはその能力がやはりどうしても下がってきてしまう、その中でそこをカバーしきれていないところに付け込まれたりしてしまうというのがベースとしてある状況かなと強く感じます。その中で私が最近思っているのが、社会が変わった中で、今回この紙の資料を拝見して、恐らく我々昭和の世代はそれを前提として、その方がやりやすいと思っていると思うのですが、特に若い人たちはそこからは半分どころか全部足抜けしているのだろうと思いますし、情報の取り方も、我々だとインターネットを使うといっても、せいぜい検索エンジンにキーワードを入れて検索するというようなところかと思うのですが、情報の取り方自体がそもそも先にセレクトを自分でしているのですよね。だから入ってくる情報自体がそもそも限られてしまっている、本当は幅広くこれまでだったら選ばない情報が入ってくる中で、それを考えるというところだと思うのですが、インターネットは最近だとその人の行動履歴に従って情報が入ってくるようになってきているので、入るべき情報が入らないということが頓にあるのかなと、私とかは「〇〇」と検索エンジンのサイトにアクセスしたら、自分が興味のあるというか、何らかアプローチした情報が優先的にピックアップされるという、私も業務に関連して調査したり、何かしら情報がいっぱい挙がってくるのですけれど、それでそもそも情報にアクセスできていないという状況が強くあるのではないかと、そこをたぶん意識してもらわないと、自己決定自体がしっかり生きないのではと思ひまして、結論として何が申したいのかということ、そういうところを踏まえたアプローチを、それができるのが行政だと私は思うのです。ご自身では感じていないので、消費者それぞれも、大変難しい全体の問題だと思うのですが、そこを踏まえたアプローチをどうやって行政の方が、実質的平等を図るといようなところで進めていくか、抽象的な言い方で申し訳ないのですが、そういう観点を持つ必要があるのかなとちょっと思ったりします。例えばツイッターとかで広報していますと書いていますが、それはそれで発信としてはすべきだと思うのですけれど、それがどうやったら本来届かせる必要がある西宮市民に届くのかということも含めて、検討する必要があるのかなと思ったりしますが、抽象的で申し訳ないのですけれど、そこをお伝えできればというふうに思います。

会 長 ありがとうございます。たいへん貴重なご意見だと思いますが、この意見について事務局から何かありますか。

事務局 貴重なご意見ありがとうございます。消費生活センターとしても、いろいろな媒体を使う形で、市政ニュースや宮っ子、ツイッターやホームページを持っていますので、見ていただける方は見てくださるということで、広く発信してなるだけ多くの方に見ていただけるような機会を作っているのですが、先ほど委員がおっしゃられた通り、それを受け取る場所ですで見ないという選択を取られている方と見られている方がおられます。私は被害に遭わないのでそういった情報は興味ありませんという方が実際に騙されるというケースがよくありますので、いわゆる発信することは媒体があればできるのですが、普段見ない方がどこまで受け取ってもらえるかは非常に難しいところですので、大きな課題ではありますが、関係機関との連携が必要になってくると思いますので、今計画での若者への消費者教育、成年年齢引き下げというのがありましたので、学校や教育委員会との連携が必要ではないかということで、先日実施した教員研修会でまずは学校の先生に知ってもらうということで、相談事例を紹介したり消費生活センターの役割について説明したりしました。小中学校、高校で学習指導要領も改定となって、消費者教育に関することも充実したということですので、そういった連携や、高齢者の消費者被害防止でしたら、福祉の関係機関などと連携して、まずは機会を広げていかなければならないと感じております。情報を受け取るというのは、講座にしてもやはり同じ方が参加されることが多いので、オンラインなど違う手法も行うのですが、なかなか難しいところもあり、他の行政も受け取ってもらえないという点は課題となっているかなと思います。

会 長 ありがとうございます。今、学生とゼミをしていますが、必要な情報が探せない状況に陥って

います。本当に限られた情報の中で生きているので、それら以外の情報をどのように自分で読み解くかとか、広告とかコマーシャルとかを正しく読み解く力、メディアリテラシーも併せて育成していただきたいなと感じているところです。他に何かご意見はございますでしょうか。

委員 まず資料（１）西宮市の消費者行政の取組状況でご説明いただいたとおり、現在 20 歳未満の問い合わせ件数が 85 件で前年と比較して増加している、その大きな原因の一つとしてゲームに関する事とか、定期購入に関する事という報告を受けまして、今度は（２）第 2 次西宮市消費者教育推進計画の推進の 1 番目に学校での消費者教育の推進の課題があるのですが、やはり企業の中でも従業員に対してコンプライアンスを徹底しましょうと言ってもなかなかピンとこないこともあって、一番わかりやすいのは事例、パワハラとはこのようなこと、セクハラとはこのようなこと、交通違反、運転マナーとはこのようなこと、具体的な事例が非常に効果のある教材だと思いますので、引き続き計画に記載していますように、悪質商法とは何か、いろいろな課題があると思いますので、具体的な事例集、相談に寄せられている事例をリアルタイムで共有していきながら、中には漫画的なイラストを交えながら小中高生が受け入れやすいような状況を引き続きお願いしたいと思います。私も高校生と大学生の子どもがいますが、以前のように居間に集まってみんなでテレビを見ながら会話する状況でなく、それぞれがスマホを持って何を検索して、どういう問題に差し当たっているのかわからない状況の中で、親に相談することもなくいろいろな被害に巻き込まれていく人もいるのかなと思いますので、教育現場が一番相応しいと思いますが、小中高も毎日学校に登校している中で、先生からいろいろな状況を共有できることが一番望ましいと思います。引き続きよろしくお願いします。

会長 どうもありがとうございました。まさに消費者教育とは当事者性を感じなければ、頭の中を素通りしていってしまうので、学校教育の方で講座をいくつも開催して、それを受けたとしても他人事で済ませてしまうと、本人の問題にならないということです。京都府では京都府に寄せられた小学校の事例、中学校の事例、高校の事例をひとつにまとめたものではなく、それぞれの校種別に 3 つ作って、小学校に行く場合は小学校の事例集を持って、こんな相談がありましたよ、ということ子ども達に伝えて欲しいという願いをして、教材を作っています。西宮市の方でも令和 3 年度小中高からこんな相談があったという、外に出せる範囲でそういったものが、数が少なければ小中高一冊のリーフレットでもいいと思うのですが、作っていただくと先生方も興味を持っていただけると思いますし、子どもたちもこんなトラブルがあったのかなということで事例から入っていきやすいのでそのあたりも工夫していただければありがたいなと思います。

事務局 ありがとうございます。学校との連携というのは消費者教育の肝のひとつだと思っています。やはり若い世代からが大切だと思いますので。今年 4 月の成年年齢引き下げがありましたので、世間的に注目されることもありまして、昨年度は計画を策定した後に教育委員会と意見交換をしまして、今回は教材を配布することができましたが、学校教育研修会で先生に相談事例を紹介するなど、どうやって現場に届けるということを意識しながら今後も続けていかなければならないですし、今後図書館で子どもだけでなく親子でお金について学ぶ機会を予定しております。先日、市内私立高校の家庭科の課題で 10 名ほどの生徒が消費生活センターについて調べる課題で来られ説明しましたが、まずは消費生活センターを知らない、ここに来て初めて知ったということで、普段からこの建物を利用しているといっても場所は知らない生徒も多かったですし、こういうトラブルがありますよと説明するとなるほどと、まずは被害に遭わないために契約の知識を、被害に遭ったら消費生活センターに相談して欲しいとか、直接生徒に聞いたときに、知らないことが多くて勉強になりましたということで喜んでいただいたということで、今回のような機会を作ることが難しいですが、出前講座で金銭教育や環境教育を実施しておりますが、直接の機会が難しいのであれば、こういった形で発信していくのかを今後考えていかなければならないかなと思っています。

会長 小学校の教育現場で先生方が困っておられるのが、スマホのゲーム課金だと思うのですが、その内容について、夏休み前にちょっと話をしたいという形で講師である相談員が行くことが多いとおっしゃられているのですが、それだけでなくその話をしながら契約のこととかカードの管理の話とか、その辺を含めて親御さんも小学生とともに巻き込めるので、実施していかないといけないなと話しています。子どもは友達から親のクレジットカード番号を入力したらゲットできるよといったことを言うので、本当にそれがお金と関連していると思っていないので、番号を入れたらゲットできるという感覚ですので、クレジットカードの仕組みを子どもに理解させるというよりは、子と同時に、親御さんが自分のクレジットカードをしっかりと管理することが一番かと思っています。中学生

でクレジットカードの仕組みを教えることになっているのですが、カードを持っていない生徒に仕組みを教えるのも知識で終わってしまっ忘れてるので、大学生が今カードを持ち始めて困っている、仕組みがよくわからないのにこれ大丈夫かなと、今ゼミ生が卒業論文の課題で大学生向けのクレジットカードの詳細がわかるような教材を作っています。いろいろ出回っている教材を見ると、クレジット協会のもが一番わかりやすいと言っているのですが、みんな大学生がそこに辿り着いて自分で調べられるかというところではないので、必要な時期に求めている知識を情報提供できるような機会が必要であると思っています。大学生もカードのことはよくわからずそのまま使っていますと言っていますので、恐らくいろいろなトラブルに巻き込まれていくのだろうと予測します。わからないまま使うとそういうことになるという、根本的なところを教える必要があるのだろうと思っています。何かほかにかがでしょうか。

委員 1点目ですが、啓発活動を多岐にわたり行っていただいている印象があるのですが、新型コロナウイルス感染症があって、いろいろ取り組みに制限が出ているのか、せっかく実施しているのに参加人数とか企画が思うようにいかないなどの制限があるのか。2点目で高齢者は電子化やペーパーレスについていけないこともあるので、いろいろな取り組みをされていますが、市政ニュースなどの紙媒体で発信については引き続き取り組んでいただきたいと願っております。

会長 ありがとうございます。事務局から何かありますでしょうか。

事務局 新型コロナウイルス感染症というのは、みなさんの社会生活にも大きな影響を与えたと思うのですが、まず、対面の講座ができないというのは、学校や消費者団体、行政においても大きな影響を与えました。消費生活センターで実施していた毎月講座については、コロナ前ではこの部屋に毎月50～60名の参加がありました。コロナ後になりますと、広報活動は同じでも当初は1桁の参加者しか来られない、現在でも少ない状況である等影響を受けています。ただ少しずつではあります。参加人数が増えてきたり、出前講座についても、PTAや老人会などで活動が制限されているところは出前講座の申請は少ない状況ですが、学校については授業で利用していただいたりしています。消費生活センターだけで実施していると同じ人しか来ないということもありますので、今年度幅広く実施するというところで、公民館で年2回実施し、講座を受けられる場所を新たに作ったり、図書館で親子の教室を実施し、図書館の職員から関連する本を紹介していただいて、その後の勉強に繋いでもらうということで、やはり消費者教育は講座を受けただけで理解したということではなく、そこから気づいたことを考えてもらうことがすごく大事で、それが被害に遭わない、自分で物を選択するきっかけになると思いますので、機会を広げていきたいなと今年場所を変えたりしながら実施していますが、コロナ前と比べて人数は増えない状況です。また、高齢者の方に対しても、フリマアプリや電子マネーの講座を実施していきたいと思っています。

会長 局長のあいさつにもあったように、ウィズコロナの新しい時代に、これまでとは違う形で推進していこうというアイデアも必要かなと思います。ほかにかがでしょうか。

委員 先ほどのお話少し戻りますが、私が関わっている近時の事案との関係でいくと、令和に入るぐらいまではクレジットカード自体の決済がというところだったと思うのですが、スマホの進化やキャリア決済が最近できるようになってきている関係で、クレジットカード番号や暗証番号を入れなくても決済できる事案が最近増えているのかなと、キャリアのIDやパスワードがあればというレベルだったのですが、最近は顔認証で決済ができてしまって、気づいたら・・・という事案がまま見受けられるとかだと、弁護士会の救済センターとか消費生活センターの相談でも聞くので、ちょっとそこは更に進んでしまっているのかなと時代は恐らく、その辺りも更に啓発の中で意識していただく、少し具体的になり過ぎているかもしれませんが、私はかなり気になっていまして、すぐに百万円ぐらい決済ができてしまって、カード契約者である親御さんの限度額がそれくらいの方もいらっしゃるのですけれど、当然毎月使うことはないと思いますが、ただそれで課金してしまうと百万円くらいってしまって、次の月に請求書を見て、えーっとなって、その後は交渉しないといけないかなと、私も事案に直面して初めて自分がどうなっているか見て、私は大丈夫だったのですが、私が使っていた古いスマホで子どもを遊ばせて、アプリをダウンロードとかするのですが、一応無料のアプリで済んでいたのですが、全部チェックすると大丈夫かなと思いますし、初めてそれで大丈夫だったんだということになると思うので、そここのところは本当に時代に追いついていかないとということはあるかなと思います。意見として追加させていただきます。

事務局 スマホができたというのは、時代が大きく変わる流れだったと思うので、消費生活センターの相談員も新たな相談事例にアドバイスをしていかなければならないので、国民生活センターや弁護士会、消費者協会などが実施している研修に参加することで、相談者の新たな問題に対応できるような形を進めていかなければならないと思っております。啓発となりますと、相談員でない事務職もいますので、利用していないものを啓発するというのはなかなか難しいところもありますが、今後の相談事例を基に考えていかなければならないのかなと思っております。相談事例が最新というかその後の最新になるのかもかもしれませんが、相談事例を参考にしながら啓発を進めていかなければならないのかと考えております。

会 長 西宮市では具体的にそういうご相談はありますか。

事務局 決済方法については圧倒的にクレジット決済での相談が多いのかなと。おっしゃる通りクレジット決済など、決済方法がたくさんありすぎて、相談者が何にアクセスして、どのような決済方法で払っているか、相談者自身がわかっていない、子どもの場合でも最初だけと言って親御さんがカード番号を入力し、以降は記録が残っていて、入力したつもりはなくても残った番号で登録でき、知らないうちに決済をされていた、自分では買ったつもりはないけれども、親御さんがクレジットカード利用明細を見て、何これと気付いて発覚したなど、本当に小中学生に限らず30歳代の方とかでも何にアクセスしてどういう払い方をしたかわからなくなる、決済手段が多くても正しく使えばいいと思うのですけれども、わからないまま進んでいって、高額になっているというのが多いのかなと実感しています。相談員も研修に行っていますが複雑だなと感じています。

会 長 カード支払明細書について、今は紙だとお金がかかるので、それもしなくなったということで、そこまで確認されている方が少なくなったり、確認するのにどこを確認していいのかわからない人もいるので、確認できていない状況があるかもしれません。兵庫県ではいかがでしょうか。

委 員 20歳未満の県全体の相談の状況をみていますと、20歳未満の方の相談では、件数はそんなに多くないのですが、支払額が高いものが多いです。20歳未満の相談で10万円とか20万円とかを超える相談のほとんどがゲーム課金で、それは高い金額に驚いて親御さんが消費生活センターに相談してこられるから金額の高いものだけがあがってくるのですが、おそらくもう少し低い金額の場合は相談なしで対応されているのかなと思います。ですので、実態を掴もうと思ったら、消費生活センターに多く相談をかけていただければと思いますので、小学校や中学校で何かありましたら、自分で解決することも大事ですけれども、そういった事例を行政に伝えていただく、そしてそれに対応をとるということも非常に重要ですので、できれば小中学校で何かあったら消費生活センターに相談していただくルートができればと思っております。それとですね、決済システムが非常に複雑になっていまして、キャッシュレスやクレジットカードとかどんどん新しくなっていて、昨年あったものが今年新しく変わっていくというすごい状況であり、消費生活相談員も非常に難しいということもあり、県で消費生活相談員向けの研修を行っており、本日の午後もキャッシュレスの研修を開催しますので、そういったことで県全体の消費生活相談員の底上げを図っておりますので、みなさまもご協力いただきながら進めていきたいと考えております。

会 長 ありがとうございます。進化が早すぎて私たちがついていけないというところもあるのですが、一方で今、時代のキーワードで多様性ということで、高齢者といっただけではなく、多様な人たち、つまり一人ひとりに向き合えるような支援が求められている時代になってきているので、そのあたりに対応できる消費者教育の推進というのが課題かなと思っております。ほかにいかがでしょうか。

副会長 最近の大学生はかばんを持たないことが多くなって、大学生だけという語弊があるのですが、スマホをそのままかばんにして、電車に乗るのもご飯を買いに行くのも全部スマホだけという傾向もあります。私もコード決済して便利なのですが、たくさんある中で自分は2つとか決めていて、自分の中のキャパをまず知るといって、コード決済が流行っているけれど無理にする必要はなくて、高齢の方がわからないのに無理に使う必要はなくて、いろいろなポイントが付きますよという勧誘はあるものの、自分はこれなんだということ、まずは自分を知って、自分に一番向いているかっていうのを考えて使うというのがいいのかなと、私自身も使っていると思うようになりました。たくさんポイントが貯まるのでいろいろ手を広げようかなと思うところもあるのですが、結局、今使っているのは2つぐらいしかコード決済使っていないで、必ずレシートをもらうようにして、財

布の中がいっぱいになったらちゃんとつけないと、というそういう感覚、使い過ぎたかなと反省したりして、学生に聞いていてもやはりいろいろやってみたけれど、結局ポイントもバラバラで貯めると損をするので、使えるところが増えてきているので、私も2つくらいしか使っていません、という学生も結構いるかなと思います。むしろ現金しかだめと言われたときにお金がないという状態になることが多くて、そのあたりもすごく逆にうまく使っているのだけれども考えながらやっているのだなと感じることも多いです。あと、誰向けの発信かということも考えていかないとけないなということで、みなさんの話を伺ったのですけれど、若い人には動画の方がアプローチしやすかったり、コロナ下で動画とかでできることも増えてきましたので。例えば働いている方向けには夜の講座を何回か実施していくとか、高齢者向けにはすでに実施されていますが公民館、図書館などコミュニティを作りましょうというところにちょっと学べるというような、集まってみんなでわいわいと話しているうちに、なかなか最近話ができる状況でなかったので話せてよかったわとか、また来ようかなっていうのが広がっていけば、別に今日は消費者教育のことをやりますという集まりでなく、自然に入っていくのかなという感じがしていますので、誰に発信するかということで、ちょっと難しいかもしれませんが、やり方を少し変えていただいて。一つ思ったのですが、ニュースとかを最近YouTubeで見て、テレビではなくてニュース動画というのをYouTubeで見たりするので、例えば西宮市の最近のトラブル事例がありましたと、ニュース的に面白く短い動画で発表してみたり、ちょっとドラマを入れてみたり、本学の学生も情報の学科もありますので言ってもらえればご協力できる場所もあると思いますので、実際にテレビにあげるとものすごいお金がかかりますけれども、YouTubeのテレビ番組のようにあげれば内部だけでできますし、それが面白ければまた見に来ようと思うかなと思って、大阪府では予算がたくさんあるので吉本の芸人を使って面白おかしくトラブル事例を紹介されているんですけども、そこまでしなくてもやはりトラブル事例が少し目に入るだけでもいいかなと思いますので、ニュース番組的だけどタイムリーに最近の事例を伝えていくことで関心も高まっていくのかなと感じています。

事務局 ありがとうございます。多様な発信の仕方というのが非常に肝になってくるのだろうなと感じております。通常の紙媒体や対面というのはこれまで経験やノウハウがありますが、動画を作るにおいてどこまでのハードルを上げるかというところがありまして、兵庫県が作成した吉本芸人を使った若者向けの動画やラップ動画は事務所の前で毎日流しているのですけれど、西宮市でも公式のYouTubeがありますので、こだわってしまうと誰が出演するのとかになってしまうので、ニュース的な静止画を写す形だけでも変わっていくと思いますので、YouTubeというのは動画を見るとそれに関連する動画が出てくるので、いろいろ見ていくうちにその動画が引っかかっていくことを期待してそういったものを作るのもひとつかなと思っております。

副会長 ぜひ学生に声を掛けてください。情報メディアを学んでいる学生もいますので、ちょっと出演しませんか、こういうのをやろうと思っているのですとか、ぜひ兵庫県でも声を掛けていただければ喜んで出てくれると思いますので。

事務局 それは情報メディアの学部を通じてですか。

副会長 私が紹介しますので。

事務局 その際はよろしくをお願いします。

会 長 ほかにいかがでしょうか。

委 員 少しメディアの波及力という話なのですが、8月末に兵庫県がマルチ商法の業者を指導しました。今年成年年齢引き下げもありまして、マルチに関する被害がひろがってしまっていて、8月に私どもが処分したのですが、それでもまだ阪神間を中心にマルチが広がりつつある状況があります。ただ私どもがマルチを処分したということをごすね、テレビや新聞社に通知したのですが、新聞に掲載されたのは1社のみで小さい記事だけだったのですけれども、発表した内容は県のインターネット広報に出るのですが、それを見た関係の方が食いつきまして、その夜のうちにYouTubeで特集番組が作られたり、ツイッターで拡散されたりで、当センターのホームページのアクセス数がものすごく伸びたということがありまして、見ている人は見ているなというのがあります、既存メディアで全然広報されなかったの、なんでだめなんだと思ったのですが、ツイッターやYouTubeでどんどん広がって、マルチに被害が遭っている人、マルチに不安な人たちに直接届いていたということがあ

りました。ということですので、かなりメディアの伝え方が変わっているなど実感したというのがありますので、いろいろところで地道にしていくのが重要かなと思っております。先ほど事務局からお話があったラップ動画もかなり伸びまして、8つ動画を作ったのですが、その中でも再生数に差がありまして、伸びているのがみなさん興味があるのかなと思いますので、そういったやり方も頑張っていこうかなと思っておりますので、ご参考になればと思っております。

副会長 ZOOMの研修もすごく豪華ですよ。とても素晴らしいなと思います。

会 長 ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、最後に次回第2回審議会の開催日程についてお諮りいたします。

<日程調整>

事務局 次回第2回審議会は令和5年2月1日（水）午前10時からお願いいたします。今後、計画の進捗状況ということでご審議いただく形になるかと思っておりますので、その他何かありましたら事務局からお知らせさせていただきます。この2年間は計画を策定してここから進めていく2年間になっていきますので、その後次の計画という形になりますので、先ほどいただいたご意見を参考にしながら消費者教育を推進していきますので、委員の方々にもご協力お願いすることがあるかと思っておりますので、引き続きよろしくをお願いいたします。

会 長 それでは、これをもちまして第1回審議회를終了いたします。ありがとうございました。