

## 令和元年第2回鳥取市消費者行政審議会 会議概要

### 【開催日時】

令和元年11月25日（月） 15:00～16:40

### 【開催場所】

鳥取市役所本庁舎 6階第2会議室

### 【参加者】

出席委員 民野千秋委員、山根滋子委員、平尾昭一委員、岡田安弘委員、  
青木博之委員、加藤明代委員、廣岡千波委員、城野和実委員  
谷口一真委員、神庭伸子委員  
(15名中10名出席)

事務局 見生消費生活センター所長、金谷消費生活センター主幹

傍聴者 なし

### 【次第】

- 1 開 会
- 2 あいさつ
- 3 協議事項
  - (1) 令和元年度消費生活相談の状況について . . . . .資料1
  - (2) 令和元年度消費者教育・啓発の取組み状況について . . .資料2
  - (3) 令和2年度消費者教育・啓発の取組みについて . . .資料3
- 4 その他
- 5 閉 会

## 【協議事項に関する質疑・意見】

### ○消費生活相談の状況について

(委員) 先日地区公民館に20人ほどの女性が集まり消費者教育のDVDを見たとき、自分の体験談をしました。それは、業者が来て、下水の修繕工事が必要と言われ、安易な気持ちでサインをしたが、我に返って、どうしようか数日ひとりで悩んだことです。その時は業者に電話をしキャンセルできたのですが、自分では勉強して分かっていると思っても、不安になるとやっぱり契約してしまうと感じたという話をしました。

すると参加している方の半分の方から、私もこんな被害があった、私もこんな経験があったって言われたんです。なので、相談で上がってくるのはほんの氷山の一角なんだと思いました。消費生活センターの方に来てもらって話してもらうのも必要なだけども、小さな集まりでも、体験を話してみんなで共有することが、未然に防ぐ方法なのかなってつくづく感じました。

⇒(事務局)消費生活センターも、少人数の出前講座に出た時は講座という形ばかりではなく、なるべく一緒に話ができる雰囲気が作れるといいと思います。

(委員) 郵便局や金融機関の方にも、お年寄りが窓口で大金を下ろすときには、なんでそんな大金が必要なのかといった感じで、一言声掛けしてもらおうと被害を防止できると思います。

⇒(事務局) 普段のつながりがそういう声掛けにつながるとと思います。見守りネットワークは、普段のつながりを活かして、気づきを我々のような相談窓口につないでいただく仕組みだと考えています。

(委員) 鳥取市連合婦人会の方が、保育園に来てくださり、エコの紙芝居とか、食品を残さずに食べようねといったことを、替え歌で子どもたちと楽しく歌ったり、ダンスをしながら教えてくださいました。4歳と5歳の子どもたちの学びにつなげていただき、ありがたく思っております。保護者にも、お伝えし、家庭でも大事にしないといけないこととして共有しながら、取り組んでいます。

また、今ガラケーの携帯を使っている方は、使えなくなるので新しくしないといけない時期が、2年後にやってくることを聞き、スマートフォンにすることで子どもだったり、高齢者を狙ったトラブルが発生するのではと心配しています。

(委員) 資料では、若年層の相談件数で、年齢から言うと未成年が 11 件、2%あったんですけども、若年層の消費者被害はどんなものがありますか。

⇒ (事務局) 若年層はスマートフォンやインターネットを使うことが多いことから、相談内容もインターネット通販に関するものが多い状況です。

(委員) 見守りワークブックを見せてもらいましたが、例えば、「高齢夫婦だけの世帯なので心配です。声をかけてみましょう」とありますが、どういう風に声をかけていか分からないです。「屋根の工事をされてるんですか」、「雨漏りでもしたんですか」と声掛けすることは、消費者トラブルを防ぐことなにつながるとは思いますが、まず、近所での付き合いだったり、コミュニケーションをどうやってみんなで作っていかってことを意識していかないといけないのではと思います。

⇒ (事務局) 普段からつながりの中で、気付きにつなげていことが必要だと思います。普段の関わり合いによって、最初の声掛けの言葉は変わると思うので、なかなか誰でも使える模範解答というものは難しいと思います。ただ、仮に自分が声掛けできなくても誰かだったら話ができるとか、私がここにつなぐからちょっと協力しようといった形で、見守る人を軸にした周りのつながりをつくっていくことが必要と考えています。

## ○令和 2 年度消費者教育・啓発の取組み状況について

(委員) 保護者への取組がありました。今と小学校、中学校が、コミュニティスクールを進めておられ、地域の中で子どもたちを育てようというようなことに力を入れておられますので、そういうところにも、情報発信されたら、地域の中で取り組めるような形が、もしかしたらできるのではと思います。

それから、高校の 2 年生、3 年生に、これから社会に出るための講座があると、実感できるのではと思いますが、今はどのように取り組んでおられますか。

⇒ (事務局) コミュニティスクールにつきましては、地域によって、取組みの違いがあるようですので、今後教育委員会とも相談しながら検討する必要があるかと思います。高校生への取組みは県での取組みがあるかと思います。

(委員) 令和 4 年の成人年齢 18 歳引き下げに向けて、今、消費者庁が、高校生向けの消費者教育の資料を作っており、鳥取県で全部の高等学校と特別支援校に、消費者教

育の授業をしていただくように、お願いをしております。今年度は、ほぼ半分近くの学校、高等学校でしていただき、来年度はほぼ全部の学校で、消費者教育の方をしていただけるという予定になってます。また、来月、高等学校の家庭科の先生を集まっていたいただき、消費者教育のやり方であるとか、教材の活用などの研修を開催予定です。県としては高校での教育に力を入れていきたいと思っております。

(委員) 資料にもあるんですが、電話でのネット回線や電気の勧誘があるかと思います。そういった今のトラブルの傾向について具体的に周知していく、時代に合ったものを、注意喚起していくっていうことも、必要なのではと考えます。

(委員) 最近、身近であったことですが、結婚式の契約を結んで、やっぱりキャンセルしようと思ったら、違約金がかかりますという話がありました。結局はそれは払わざるを得なかったのですが、例えば、婚姻届等の行政手続きをする際に、それに関連するトラブル事例を紹介するパンフレットを渡せば、一番関心のある時で伝わりやすいのではと思います。