

令和5年度第2回沼津市消費者教育推進地域協議会 議事要旨

日時 令和6年2月27日(火)
10時00分～11時30分
会場 沼津市役所8階 802会議室

【出席委員】(敬称略)

静岡大学教育学部	色川 卓男
静岡県立沼津東高等学校	齊藤 篤
沼津市消費者協会	土屋 美千子
静岡県弁護士会	渡邊 洋二郎
沼津市自治会連合会	北村 正昭
沼津市商店街連盟	杉山 高明
沼津地区労働者福祉協議会	田中 清仁
静岡県司法書士会	渡邊 直人
沼津市民生委員児童委員協議会	粟倉 清
一般消費者代表	太田 伊都
一般消費者代表	鈴木 浩子
沼津市消費生活センター相談員	後藤 良子

【事務局】

石橋生活安心課長、渡邊生活安心課長補佐、中野主査、中村主任

【配布資料】

資料1	令和5年度第2回沼津市消費者教育推進地域協議会次第
資料2	令和5年度第2回沼津市消費者教育推進地域協議会席次表
資料3	令和5年度消費者教育の取組状況
資料4	令和5年度事業一覧
資料5	令和5年度事業取組状況集計結果
資料6	令和6年度消費者教育の取組方針(案)について
参考資料	令和5年度第1回沼津市消費者教育推進地域協議会議事要旨

【次第1 開会】

※省略

～議事進行を色川卓男会長に委任～

【次第2 (1) 令和5年度消費者教育推進計画事業計画と取組状況等について】
＜事務局による説明＞

今年度の消費者教育の取組状況については、資料3のとおり。

各事業の一覧表が資料4で、各事業の詳細と評価については資料5の事業取組状況 集計結果に記載している。

各事業の最終的な取組状況や重点目標の内訳・評価等については、資料4と資料5で把握できるため、本協議会では事業実施状況を踏まえ、第1回協議会で今年度の重点取組とした資料3の「3 令和5年度消費者教育における重点取組の振り返り」について、説明する。

(1) 消費者市民社会をふまえた消費生活に関する情報集約・発信

重点目標1, 2, 5に当てはまるものである。今年度も啓発チラシ「たからっこ通信」、広報紙、庁舎1階掲示板、庁舎1階市民課モニター、生活安心課 Facebook ページ等の各種媒体を活用し、市民に対して情報発信を行った。

啓発チラシについては、「たからっこ通信」や成年年齢引き下げに関するチラシを作成して、出前講座での配布だけでなく、各地区センター等で啓発チラシを配架していただく等、委員の皆さまにもご協力いただいた。さらに、5月と12月の消費者月間・消費者被害防止月間では、庁舎1階大型掲示板にチラシ等を掲示、庁舎ピロティにて幟旗を出し、消費生活センターの周知や特殊詐欺防止の掲示をそれぞれ1か月間実施した。また、静岡県東部県民生活センター主催の街頭キャンペーン(5/16、12/6)に参加して、マックスバリュ沼津南店にて啓発を実施した。

広報紙では約3か月に1度、「消費者トラブルの紹介」として、広報ぬまづ5月1日号では「ネットバンキングを悪用した還付金詐欺の注意喚起」、6月15日号では「クレジットカードの不正利用の注意喚起」、10月1日号では「訪問販売トラブルの注意喚起」、12月1日号では「インターネットの旅行予約サイトの注意喚起」と、その時節で消費生活センターに多く相談のあった事例について注意喚起を行った。3月15日号か4月1日号では「SNSから誘導される投資話に注意」という記事を掲載予定。

生活安心課 Facebook では、主に消費生活や国民生活センター、消費者庁等が発信している消費者トラブルについての注意喚起、消費生活で役立つ情報の紹介を行った。また、第1回協議会でも述べたが、今年度は既存の当課の Facebook に加えて、市の Facebook、ライン、X(旧ツイッター)にも投稿をしている。他の媒体を使った情報発信を見たことで消費生活センターに相談してきた市民もおり、効果は感じられた。なお広報課に確認したところ、1月末時点で市 Facebook は約 8,400 人、市 LINE は約 12,000 人、市 X(旧 Twitter)は約 23,000 人がフォロワー登録しているとのこと。

情報の集約・発信については、市ホームページや SNS、郵送等での啓発を続けていくことで、少しずつ市民の意識に浸透していくのではないかと考えているので、今後も継続する。

(2) 高齢者見守りに向けた地域団体、関係各課、地域包括支援センター等との連携強化

重点目標3に当てはまるものである。今年度も4月の地域包括支援センター運営会議にて情報共有の強化や出前講座等の啓発活動への協力を依頼した結果、1月末時点で8件273名の講座実施となった。高齢者向けの出前講座ではリモート型開催が難しいことから、全て集合型での実施となっているが、当市の消費相談の約半数が60歳以上であることから、高齢者向けの消費者教育は必要であるため、継続する。

関係各位との協力では、今年度も各自治会の皆さまには県作成啓発チラシの組回覧、民生委員児童委員の皆さまには一人暮らし高齢者の見守り時に啓発チラシを配布等、多くのご協力をいただいた。また、今年度も長寿福祉課と連携して、高齢者向けの筋力パワーアップ教室等でのミニ講話を通じ、高齢者へ最新のトラブル情報や消費生活センターの周知

を図り、併せて、筋力パワーアップ教室等の参加者に周囲への見守りも依頼した。

(3) 若年者に対する消費者教育の充実

重点目標4に当てはまるものである。中学生向けの出前講座について、今年度も沼津第五中学校で1月に2年生全4クラスで出前講座を実施することができた。来年度も同校では開催予定だが、他校での開催も増やしていければと考えている。

高等学校については、静岡県東部県民生活センターが実施した出前講座希望アンケート結果を基に、消費生活センターと希望校で日程調整して出前講座を実施した。消費生活センターで調整できなかった日程は静岡県東部県民生活センターにて対応したため、結果的には各高等学校の第一希望の日程で開催できた。今年度も希望に応じてリモート型での講座にも対応したが、各学校の担当教諭との打合せの中で、集合型での講座を希望している学校が多いこともわかったので、実施方法は今後も可能な範囲で学校の希望に合わせたい。

講座内容としては、中学生向け講座ではパワーポイント資料による説明を減らし、生徒同士で消費者と詐欺業者や先輩と後輩を演じてもらうようなシミュレーションゲームを通じて、後出しマルチ等の消費者トラブルを学んでもらった。高校生向け講座では、「契約について」「成年年齢引き下げについて」「若者のトラブル事例紹介」という内容のパワーポイント資料で学んでもらい、具体的な事例はDVDを視聴してもらう形式で実施した。

出前講座は概ね高評価をいただいております。次年度の実施についても相談をいただいている。出前講座だけでなく啓発資料の提供等、様々な形で各学校と連携がとれるよう、今後取り組んでいきたい。ただ、第1回協議会で挙げた出前講座の講師として鈴木委員や太田委員に実際の講座を見ていただくという点については、インフルエンザの感染流行と新型コロナ感染者数の増加が重なったことで、学校側からあまり外部の人を入れたくないと言われたため、実現できなかった。来年度は実現できるように、学校側に依頼していきたいと考えている。

資料3の最後のページに、参考資料として「出前講座の実績状況」と「年代別相談件数」を載せている。今年度は18歳未満の件数が昨年度よりも増えているが、内容は子どもが勝手にゲーム課金してしまった、取り消したいというようなものだった。成年年齢の引き下げに関連する18~19歳の件数については、例年と変わらない見込みで、20歳未満の相談は大きく増えていないが、来年度以降も成年になると未成年者取消権が消失となること等を説明していきたいと考えている。

(4) 消費者教育の担い手育成、消費生活センターの周知

重点目標5に当てはまるものである。今年度は10月30日に「ふくしまの今を語る人」県外派遣講師の齊藤 登氏を講師としてお招きし、「ふくしまの農業の再生から全国に」と題して、第1回目のくらしのセミナーを開催した。令和6年1月26日には、静岡県金融広報委員会 金融広報アドバイザーの大石 美津子氏を講師としてお招きし、「金融トラブル防止に関する基礎知識・対処法」と題して第2回目のセミナーを開催し、どちらも概ね高評価をいただいた。

消費生活サポーターに対しては、今年度も啓発チラシ等を送付（2回予定）して情報提供を行うと共に、周辺住民への啓発を依頼した。

今年度の消費生活展は、昨年度と同じく『イーラ de 1階催事場』で開催（2/3、2/4）した。パネル展示や啓発動画放映に加えて啓発品等の配布も実施し、不特定多数の方に啓発を行えたと思う。来年度の会場は現時点で未定だが、同規模程度の啓発を実施できるように検討していきたいと考えている。

【●委員からの意見・質問等／○事務局からの回答】

＜委員からの意見・質問等＞

- 田中委員：沼津市の特殊詐欺件数や金額が、令和5年度は過去2年度よりも増加しているが、金融機関としても金額移動の上限額を設ける等の対策をしている。それでも増えているということは、金額が小口化しているのか。
- 事務局：金額が小口化しているものもあると思うが、金融機関を通さない金銭のやり取りが増えている。例えばコンビニで電子マネーを購入して、それを送金するケース等、実在のお金を動かさずに、インターネット上で送金しているものがある。
- 北村委員：地域の啓発活動の一環で、警察署から情報を得ることがある。今年度の被害金額が増えたのは、1人の女性が高額な詐欺被害に遭ってしまったことに起因している。NTTでは電話番号を変えてくれるサービスも行っているため、自治会の回覧板で周知した。
- 色川会長：資料3の最後のページに、特殊詐欺被害の状況に関する表も載せてはどうか。1件だけ大きな金額となるようなケースもあるため、数値は中央値で算出するとよい。
- 事務局：わかりました。
- 色川会長：静岡市では広報紙を発行したタイミングでLINEが届くのだが、沼津市の場合には届かない。静岡市は広報紙のページリンクが送られてくる。
- 事務局：貴重なご意見として、広報課に伝える。
- 田中委員：出前講座について、お金の大切さを伝える教育を子ども達に行えるとよい。子どもは消費者金融の広告でも美化して捉える可能性があり、幼少期からの教育が重要である。
- 事務局：消費生活センターでは、細かいお金の教育については実施できていない。金融の専門的な話は難しいが、学校教育でどこまで伝えているのか、今後確認していきたいと思う。
- 色川会長：消費生活センターが専門的な金融教育を行うのが難しいのは理解できる。例えば、消費生活センターの出前講座から労金の方につなげる等の協力体制が取ればよい。道徳や家庭科の授業で扱ってはいるが、教育現場は多忙であり、働き方改革という観点からも仕事量は減らしていきたいのが実情である。
- 土屋副会長：コロナ禍で中止となっていた小学生向け出前講座を今年度は実施できた。昨年の夏が猛暑だったため、テーマは環境に関するものを求められた。お金の教育も当然重要だが、身近な環境に関する話を子ども達は真剣に受け止めてくれる。大人が押し付けるのではなく、気づいてもらう講座も効果があると感じた。
- 齊藤副会長：消費生活に関するパネル展示を行っているが、パネルを外部に貸し出すことは可能か。
- 事務局：可能である。今後、令和5年度の消費生活展について、開催報告を市ホームページに掲載予定であるため、内容を確認していただきたい。ただし、他の出展団体については確約できない。
- 齊藤副会長：学校にはパネル展の巡回希望がまわってくる。本校も交通事故に関する展示を今年度行った。金銭的な負担はあるのだが、パネル展の希望がある団体について貸し出し等を行えば、啓発のすそ野も広がっていくと思う。

○事務局：貴重なご意見として、参考にさせていただく。

●渡邊委員：他市では、幼稚園の関係団体が協議会委員に加わっている。また、幼少期においても金融教育は行われている。公立と私立で対応は変わるのかもしれないが、幼稚園で行われている金融教育を調べてもらった上で、今後の消費者教育につなげていくこともできる。今後は出前講座の実施も増えていくと思われるが、断片的に講座を実施すると受講者側はつながりが分かりにくいため、小学校～高校と年代別の段階的に実施できるとよい。また、協議会委員についても、幼稚園の関係団体に加わってもらうことを検討してもよいと思う。

○事務局：貴重なご意見として、参考にさせていただく。今期の協議会委員の任期は令和6年度までとなっているため、次期の協議会委員の編成において検討する。

●渡邊委員：電子マネーが浸透したことで、お釣りが分からない子ともがいる。そのため、幼稚園等で金融教育が求められるようになった。大人でも現金を使用する機会が減っており、高校生ぐらいになると自身で電子マネー支払いを行っているケースもある。買い物ゲーム等でお金の大切さや怖さを幼少期から学ばせている幼稚園等の現場を調査していただき、次のステージでの教育に活かしてもらえるとよいと思う。

●色川会長：他に意見や質問はあるか ⇒ 意見・質問等なし
それでは、次の議事に進む。

【次第2 (2) 令和6年度消費者教育の取組方針(案)について】

＜事務局による説明＞

令和6年度消費者教育の取組方針(案)については、資料6のとおり。

来年度は第2次計画の4年目にあたるが、重点目標の取組について協議会や関係各位の意見を伺いながら、効果が現れている事業等を継続して進めていく方針は変わらない。

「1. 消費者市民社会をふまえた消費生活に関する情報集約・発信」では、主に第2次計画に載っている各事業の推進や各種媒体を活用した情報発信の継続等を強化していくが、関係各課において第2次計画掲載時から変更となっているものや、新規開始を報告いただいている事業もあることから、消費生活センターでも第2次計画掲載事業だけに縛られずに柔軟に考えていきたい。

「2. 高齢者見守りに向けた地域団体、地域包括支援センター、沼津市消費者協会、消費生活サポーター等との連携強化」では、高齢者向け啓発チラシ等の作成と配布による啓発と見守り、消費生活センターの事業周知と出前講座の継続だけでなく、自治会や社会福祉協議会、沼津市消費者協会と連携して高齢者向けの出前講座を実施する等、関係各位との連携や情報提供の強化に努めていきたいと考えている。また、今年度から年齢制限を撤廃した悪質電話対策機器購入費補助事業について、申請件数が昨年度と比較して増加したことから、家電量販店に申請書式を置かせてもらうような取組を来年度も継続する。さらに、消費者安全確保地域協議会の開催に向けて、事務を進めているところである。

「3. 若年者に対する消費者教育の充実」では、若年者向け啓発チラシ等の作成と配布による啓発、高校生・専門学校生向け出前講座の継続だけでなく、今年度実施できた中学生向け出前講座も継続及び拡大していきたいと考えている。また、ICT環境が整って

いる学校については、会場型とリモート型のどちらの出前講座も対応可能であることを周知していく。

「4. 消費者教育の担い手育成、消費生活センターの周知」では、出前講座やセミナーの開催等を継続する。消費生活センターで対応できない場合は、今年度と同じく静岡県東部県民生活センターに依頼する等の対応を取り、希望があった場合は極力希望通りの日程で実施できるように調整したい。また、来年度の消費生活展の会場は現時点では決まっていないが、集客が見込めるのであれば、市役所の他課のイベントに相乗りすることも検討する。関係各位と協議を重ねて、啓発ができるように努めていきたい。

【●委員からの意見・質問等／○事務局からの回答】

＜委員からの意見・質問等＞

- 土屋副会長：「2. 高齢者見守りに向けた地域団体、地域包括支援センター、沼津市消費者協会、消費生活サポーター等との連携強化」の中で、消費生活サポーターに関して述べられているが、現在の状況が不透明である。見直し等をして、整理・強化してはどうか。
- 事務局：今年度も啓発資料を送付するのみにとどまっているのが現状である。サポーターとしての活動の有無も不透明になっているため、来年度はその点も含めて確認する。
- 色川会長：他の自治体の例として、年に1度ぐらいは集まってもらい、更新講習のようなものを受講してもらおう形を取っている。そのような場を設けてあげることが大事である。そこで新たな啓発のヒントが生まれるかもしれない。
- 事務局：わかりました。
- 栗倉委員：沼津市民生委員児童委員協議会において、広報活動をしている。私の地域では、5年ほど前から『お助け隊』という、身近な問題の解決を手助けする活動を行っている。その中で2年ほど前から始めたのが、屋根の点検商法に関する注意喚起である。地元の板金屋に協力してもらった結果、十数件の相談があったが、実際に修理が必要なものは1件だけだった。また登録制ではあるが、買い物困難者に対して送迎も行っており、地域の見守りに参加している。
- 色川会長：そのような見守りの中で、地域のトラブルに気づけることもあると思う。
- 栗倉委員：各自治会もこのような取組を参考にしてほしい。
- 事務局：自治会の所管課は地域自治課となるが、情報提供していきたい。また民生委員児童委員については、令和6年度からの消費者安全確保地域協議会に委員として参加いただくため、そこでも情報連携していきたい。
- 北村委員：自治会においても高齢者が増えているため、栗倉委員の地域と同じようなサービスを提案したり、他市町の自治会を視察に行ったりしているのだが、なかなか上手くいかないのが現状である。
- 田中委員：「2. 高齢者見守りに向けた地域団体、地域包括支援センター、沼津市消費者協会、消費生活サポーター等との連携強化」の中で、消費者安全確保地域協議会の開催とあり、縦割りではなく横のつながりが大事と考えられるが、他市町の成功事例等は把握しているか。
- 事務局：既に設置している他市町において、具体的に何件の消費者トラブル防止を達成したか等の情報は把握できていないが、消費者安全確保地域協議会の大き

な意義は個人情報の共有である。高齢者や障がい者等、自身が消費者トラブルに遭っていることに気づけない方々について、地域の見守りを行っている民生委員児童委員等が異変に気づき、消費生活センターに情報提供することにより、消費者被害の防止を図るものである。来年度以降、先行市町の事例は参考にしていきたい。

- 色川会長：消費者安全確保地域協議会の設置が必須というわけではない。例えば、既に高齢者見守りネットワークのようなものが設置されており、福祉部門が中心となって機能している自治体については、無理に消費者安全確保地域協議会を設置しなくても見守り活動ができている。
- 太田委員：消費者安全確保地域協議会について、どの程度の規模での設置となるのか。
- 事務局：個人情報の共有が可能になるという点から、発足は市の福祉関係部門（福祉企画課、社会福祉課、長寿福祉課、介護保険課、障がい福祉課）、実際に見守り活動を行っている民生委員児童委員等を委員とした小規模となる。ただし、地域での見守りが最終的な目標であるため、徐々に規模は大きくしていきたいと考えている。地域包括支援センターからの情報が福祉関係部門の所管課に入り、そこから消費生活センターに情報共有してもらうような、既存の市の連携体制を活かした仕組みとなっている。
- 渡邊委員：「1. 消費者市民社会をふまえた消費生活に関する情報集約・発信」について、私も市公式LINEをフォローしているが、消費生活に関する情報が月1回程度となっているため、情報発信の頻度を増やしてもよいと思う。司法書士会においても、会員向けに国民生活センターの見守り新鮮情報を発信しているのだが、そのような情報発信も効果がある。
- 色川会長：市の公式SNSは全ての課の情報が発信されるため、消費生活センターの情報だけを増やす難しさは理解できる。
- 事務局：消費生活センターにおいては、市の広報紙でも約3カ月毎に情報発信しており、現状では大きく増やせるかわからないが、広報課に確認してみる。
- 色川会長：消費者庁も若者向けLINEを用意しているが、発信頻度は多くない。見守り新鮮情報で掲載できるものを選んで発信するのも効果がある。
- 杉山委員：中学生向け出前講座の拡大について、具体的な目標値はあるのか。
- 事務局：今年度も1校だけの開催となっており、多忙な教育現場において、講座のために授業の時間を取ってもらう難しさを感じている。そのため今年度については、小学校高学年～中学生の全生徒向けに啓発チラシを配付した。来年度も講座数を倍増する等の具体的な数値目標は示せないが、講座を実施できない部分は、今年度のように代替案を考えていきたい。
- 色川会長：あくまで学校の消費者教育は、教員が授業で教えた内容にプラスしての出前講座である。教員から見ると、自身で授業を行う場合と出前講座を依頼する場合は、話し合いの時間や前後の準備等を考えると、どうしても出前講座の依頼は躊躇してしまう。沼津第五中学校については2年連続で実施できているため、担当教員が変わったとしても、次の教員においても継続できるとよい。ただ、沼津市の消費生活センターの規模も大きくはないため、皆で助け合いながら実施していくという話になる。
- 鈴木委員：沼津市消費者協会の出前講座のように、年齢に合わせて、児童達の心に響くような内容での取組は素晴らしいと感じた。消費生活サポーターについても、

何かしらの興味を持って参加していると思う。また、消費生活相談員の経験から感じるのは、高齢者にとっては電話すること自体が難しいケースがある。消費者安全確保地域協議会での連携により、そのような高齢者も救えるようになるとうい。

- 色川会長：世間から見ると、消費者行政も消費者教育もマイナーである。消費者教育については実施してもすぐに成果が見えないところがある。
- 後藤委員：消費生活相談員兼消費者教育アドバイザーという立場として、問題は多いのが実情である。今年度も2月26日時点で相談件数が千件を越えた中で、どのような消費者啓発ができるかを考えると、小中学生に対する消費者教育が大事である。実物のお金を持たない子ども達が増えていくことが懸念されており、お金の大切さを学んでもらう機会について、金融広報委員会の情報を取込みながら講座等を行っているが、上手く伝わっていないと思われる。そのため、例えば金融教育については、金融機関の担当者からの出前講座を通じて学んでもらう機会を増やす等の連携や、教育現場との打ち合わせについては学校教育課との連携を密にする等、小中学校での出前講座の実施を増やせる取組があればよい。また、消費者安全確保地域協議会の設置により、埋もれている消費者弱者を救済することにつながればよい。地域住民から民生委員児童委員につなげていくシステムの構築が重要であり、今年度の相談の傾向として、障がい者や外国人からの相談が多いと感じていることから、これらの消費者弱者に対しても救済できる連携が取れればよい。
- 色川会長：外国人向けの消費者トラブルの救済については、国としても整備が進んでいない。県内だと、御殿場市にパンフレット等もあるため、参考にするとよい。
- 事務局：教育現場とのやり取りにおいて、多忙であると伺っている。また、消費者教育は科目として家庭科とICT活用教育にまたがる部分があり、学校教育課の教員は科目担任であるため、消費者教育をつなげる場合に、どの教員につなげればよいのか迷う部分はある。対面授業、講堂等での集合型授業、リモート型授業のように様々なツールがある中で、消費生活センターとしては教育現場に教員が活用しやすいツールを提供していくことを、求められていると思っている。
- 色川会長：今までの意見等を聞いていて、沼津市は消費生活相談員3人体制が望ましいと感じた。1人あたり五百件以上の対応だけでも厳しい状況だと思うのだが、さらに消費者教育まで充実させていくためには、もう1人、消費生活相談員がいる方がよい。
- 色川会長：他に意見や質問はあるか ⇒ 意見・質問等なし
それでは、次の議事に進む。

【次第2 (3) その他】

<事務局による説明>

昨年度の第1回協議会や『次第2 (2) 令和6年度消費者教育の取組方針(案)について』でも述べたが、関係部局と連携して、高齢者や障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方々の消費者被害の拡大を防止するため、令和6年度からの消費者安全確

保地域協議会の設置に向けて動いている。消費者安全確保地域協議会の構成員間で、高齢者や障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方々の個人情報共有することで、消費生活センターによる消費者被害回復の手助けを助長していくことを目的としている。

先程も述べたが、個人情報の共有が可能となる反面、保護体制を万全にする必要もあることから、当初は市の福祉関係部署、沼津警察署、静岡県東部県民生活センター等を構成員として設置予定だが、消費者安全確保地域協議会の意義は、地域による広域的な見守りであるため、将来的に関係機関・団体等は追加していく予定である。本協議会委員の所属団体にも消費者安全確保地域協議会に加入していただく可能性があるため、その際にはご協力いただきたい。

●色川会長：意見や質問はあるか ⇒ 意見・質問等なし

以上で協議すべき議題は終了したので、進行を事務局に返す。

○事務局：今回頂いたご意見等は、今後の消費者教育推進の取組に反映させていく。

～議事終了 進行が色川卓男会長から事務局に戻る～

【次第3 閉会】

※省略