

日 程	開 催 日 令和6年（2024年）11月19日（火） 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) 今後の消費者教育の推進について (3) その他			
委 員	出席委員		欠席委員	委員は 50 音順 以上 8 名出席
	委員	市橋 純子	島村 美穂	
	委員	上田 善子		
	委員	江草 淑訓		
	委員	奥井 一幾		
	委員	木村 裕介		
	委員	成田 憲治		
	委員	三宅 ゆかり		
	委員	吉井 美奈子（Web）		
事務局	産業文化局産業文化総括室長		三村 嘉伸	以上 5 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		廣田 景子	
	消費生活センター 係長		横山 知明	
傍聴状況				
	傍聴者 なし			

- 会 長 <開会・会長あいさつ>
ただいまから、第 28 期西宮市消費生活審議会第 2 回審議会を開催いたします。開催にあたりまして一言ごあいさつ申し上げます。
- 会 長 では続きまして、本日の審議会のご出席状況と、傍聴人の状況について、事務局からご報告お願いいたします。
- 事務局 ご報告いたします。当審議会の今期委員数は 9 名です。本日出席の委員は 8 名、欠席の委員 1 名で、西宮市附属機関条例第 3 条第 5 項に規定しております過半数の要件を満たしておりますので、本日の会議は成立していることを報告いたします。
傍聴希望者はございません。
- 会 長 <会議録の署名人の選出>
では続きまして、会議録署名人の選出に移らせていただきます。署名につきましては、会長除く参加委員のうち、氏名の 50 音順にお 2 人ずつお願いしております。前回は市橋委員と江草委員にお願いしていましたので今回は、上田委員と奥井委員にお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。
では続きまして、配布資料の確認に移らせていただきます。今回も審議会資料を事前に送付いただいております。本日、ご持参をお願いしておりますので、配布資料の確認を事務局からお願いできますでしょうか。
- 事務局 <配布資料の確認>
では、配布資料の確認をさせていただきます。
まずは、今回、事前にお送りしております資料は
(1) 議題（1）令和 6 年度（2024 年度）消費者行政の取組状況
(2) 別紙 令和 6 年度消費者教育・啓発事業について（9 月末現在）
(3) 議題 2 今後の消費者教育の推進について
(4) 資料 国と兵庫県と西宮市の消費者教育推進に関する計画等の現状
(5) 消費者教育の推進に関する基本的な方針概要
(6) ひょうご消費生活プラン（R 6～R 8 年度）
以上、6 点でございます。
また、すでにお配りしております「第 2 次西宮市消費者教育推進計画（詳細版及び概要版）」及び「西宮市消費者行政の概要」をお持ちいただいておりますでしょうか。お手元がない方がおられましたら、お知らせください。
- 続いて、本日お席にご用意しております資料は、
(1) 次第
(2) 振込通知書（振込のある方のみ）
(3) 暮らしの豆知識
(4) 第 28 期西宮市消費生活審議会 第 2 回審議会 座席表
(5) 消費者教育の体系イメージマップ
以上 5 点もしくは 4 点です。不足等がございましたら、お知らせください。
- 会長 では、配布資料等問題なければ、本日の議題に入らせていただきます。
まず議題（1）であります。令和 6 年度（2024 年度）の消費者行政の取組状況につきまして、事務局からご説明をお願いいたします。
- 事務局 令和 6 年度 9 月末現在の西宮市の消費者行政の取り組み状況についてご説明します。資料は（1）令和 6 年度消費者行政の取組状況（9 月末現在）、別紙 令和 6 年度消費者教育・啓発事業について（9 月末現在）になります。
- ◎令和 6 年度西宮市消費生活センター事業について
（1）令和 6 年度消費者行政の取組状況（9 月末現在）
9 月末現在の消費生活相談の状況
・相談件数としては昨年同時期より減少

- ① 年代別では 20 歳未満から 50 歳代は減少しているが、60 歳代はほぼ変わらず、70 歳代以上は増加
- ・相談傾向として、全体では②の相談傾向となる。
- ② 年代傾向でいくと、20 歳代や 30 歳代は内職・副業の相談が多くなっており、60 歳代以上では化粧品や健康食品の定期購入の相談が多い傾向。

高齢者の被害防止に向けた取組

- ・通話録音装置貸与事業

9 月末時点で、申請件数は 5 件、貸与は 17 台となっている。

◎別紙 令和 6 年度消費者教育・啓発事業について（9 月末現在）

◆小・中学校消費者教育研修会

「片付け方と災害・防災食の教え方」をテーマに実施。

◆市政ニュース、宮っ子くらしのインフォメーション

消費者トラブルの事例と対処法について引き続き啓発を実施。

◆消費生活センター P R 動画

ケーブルテレビ、西宮市公式 YouTube で消費者トラブル事例、消費者教育について親子消費者教室や出前講座を紹介し、消費生活センターの事業を P R。

◆知って得する毎月講座

兵庫県警サイバー犯罪の担当課を講師にサイバー犯罪から身を守る講座等を実施。

◆消費生活出前講座

学校関係をはじめ、老人会などに出席講座の講師を派遣。

また、11 月に消費者団体と連携した消費生活展及び環境局とコラボレーションした事業などを実施しております。冬の親子消費者教室は 12 月に行う予定で、次回は「ネットリテラシー」ということで、昨今色々と言われているので子供の段階から気を付けたいということでそういった事業も実施する予定となっております。

（P R 動画視聴）

- 事務局 こういった内容の取材を受けまして、消費生活センターの役割や消費者教育をやっています、というセンターのアピールをさせていただきました。
- 会 長 では、ただいまのご説明に対して何かご質問、ご意見等ございましたら、お願いいたします。いかがでしょうか。
- では、私から 1 点質問ですが、相談件数の傾向に関してですが、件数自体は落ち着いてきているということかとは思いますが、高齢者の方の相談は増えているように見受けられます。そのあたり何か特徴的なことはありますか。
- 事務局 増加はしている、とはいうものの、前年に比べて 26 件であり、60 歳以上で 8 件となりますので、どこまで伸びたというのか、誤差の範囲内なのかというところがなかなか難しいところですが、やはりもともと高齢者の方の相談が多いということが正直あります。何かあってどうしても相談する先がない、特に商業施設の中にあり立ち寄りやすいということで、結構来所の方がいらっしゃいます。ご高齢の方がスマホを持つようになり、スマホから色々な契約ができたり、色々な動画が見れたりするので不審なメールが来たりします。定期購入だけではなく、スマホに関連してそういった不審なメールがきました、と相談をされる方が多い傾向です。
- 会 長 ご相談を比較的に利用いただいているというところはいいことでもあると思うのですが、経路といいますか、直接消費生活センターを認識されてこられたのか或いはどなたかから聞いてこられたのか。細かい数字までは結構ですが、何か傾向とかありますか。或いはコロナ前とちょっと違う状況がまたでているとか、そういうことはありますか。
- 事務局 特に何をきっかけに来たのかこちらも確認はとれていないので、その点についてちょっとわからないところがあります。
- 会 長 私がこの質問をさせていただいた趣旨というのは、他の機関、高齢者に関しては例えば民生委員で

あるとか、地域包括であるとか、そういうところとの連携というのを今後考えていくということもした方がいいんじゃないかというような話があった中で、そういうところの把握がもしされているのであれば教示いただけたら、と思った次第です。そういう相談経路は結構弁護士会でも、一応確認はしているのですが、今後の計画を立てる上でも重要な要素になりうると思いますので、もし可能であれば、統計的な調査をしていただけたらどうかと感じたところです。

事務局 確かに地域包括支援センターから利用者の方で、こういう相談があるので、という相談が時折あります。こちらは今も高齢者の消費者被害防止の見守りというのが、計画に立てられているのですが、今後そういったところが必要だと思います。後程次期の取り組み案の中でも、お話をしますが、意見交換というか、どういった状況かということがありますので、来月に地域包括支援センターの全体の会というのがありますので、そこで現在こういったトラブルが流行っていますという情報提供と、市販されている「高齢者の見守りブック」という冊子、そういったもののご活用についてもお話をさせてもらおうと思っています。

会 長 他何かご質問、ご意見等ございますでしょうか。

委 員 高齢者の相談件数が多いのは、相談する場所があるというのをご存じだという面もあるのではないかなと感じましたが、18 歳以上の若い人で、多分トラブルに巻き込まれている人がたくさんおられると想像されて、その方達が、いざというときに相談できる場所があるというのを知る機会が今、なかなかないかなと思います。小中学校で出前講座をたくさんされているのですが、何か、アプローチする方法といいますか、例えばですが、DVの相談の電話番号についてはトイレに置いてあるのですが、それぐらいのことがこれからあってもいいのかなと感じました。

事務局 どうしても若い人に認知というのはなかなか難しいところです。先ほどの啓発の中で、紙媒体という形で、「宮っ子」、「市政ニュース」がありますが、どうしても読まれている方は年齢が高い方ということで、紙媒体はいいところもありながらも、これまでの審議会でもどういう形で情報を伝えていくか、発信していくか、というところが悩ましいところです。学校の中でも消費生活センターについてや消費者教育も学習指導要領に組み込まれました。消費生活センターについて知る、ということは、中学校でやっていますか。

委 員 中学校の場合は、社会科の授業の公民的分野の中で「消費生活」があったりとか、家庭科の授業でそれを取り上げたりとか、学習はしていますが、出前講座のような形で見ますと中学校はあまりないのですが、そういう方にも来ていただいて、教員が教えるのとはまた違う視点で教えていただけたら、そういうのも浸透するかなと思ってこれを見ていました。

事務局 出前講座は、先ほどの実績を見ていただけたらと思いますが、小学校の方は多いですが、中学校はその授業の時間がなかなか取れないというのもあり、こちら小中学校の研修会や家庭科部会に出前講座の案内をさせてもらってはいるのですが、なかなか中学校や高校に行けていない、というのは正直課題と思っております。

委 員 苦情相談の件数が、9月末で、2,400弱で、2番目の相談傾向が、全部足しても500弱。買って何がおありだったのかなというのが気になって。というのはそれが取れていないのか、この苦情というのに結びついていないのかどうなのかなというところをお聞きしたい。

事務局 相談傾向の説明が不十分ですが、それぞれの相談にキーワードがありますのでその上位3つという形になります。

委 員 上位がこれで、じゃあ他に何があるのかなと思って、それを管理される方が大変だなという感覚だったものですから。

事務局 相談員も相談を受けた中で、契約当事者の情報や相談内容をその役務別に色々分類分けし、全国のP I O - N E Tというシステムに登録します。
みなさん「消費者行政の概要」をお持ちですか。17 ページに、商品一般、役務その他サービス、レンタルや工事、修繕とか色々こういう形で並んでいます、このように、役務別で、相談傾向的にはこうあります。

- 委 員 先ほどの YouTube、すごくわかりやすい動画ですね、かなり広まるんじゃないかなと思いました
が、Xや YouTube の目標、視聴数や登録者数、そういったものはお持ちで、大体どれぐらいまでに
なっているのか教えていただけますか。
- 事務局 先ほどの YouTube の動画は、市の広報課から、こういう消費生活センターの事業を P R しないか、
ということで、ご提案を受けさせてもらいました。私どもが作っている動画はなく、費用などの関
係で私達を作るのはなかなか難しい。動画は、学校や色々な所で使えるので、今後若い人達のため
の消費者教育を進めるために必要だと思います。そのやり方についてはまた、国や、県も動画を作
っていらっしゃるのです。そういった物も活用しながら、ということで、今は具体的なものという
のではありません。X についても、数年前からやり始めまして、どうしても、フォロワー数はなかな
か伸びてはいませんが、今年度から定期的に週に 1 度程度ポストすることによってフォロワー数も
100 人前後、130 人、それしかないのですが、まだ今のところ目標数はあげてはいないところです。
- 会 長 何か他にご意見、ご質問等ございますでしょうか。
- 委 員 今ちょうど動画の話が出ていましたが、結構長いな、という印象があって、間違いがないようにす
ごく丁寧に作られていて非常にいいなと思いました。バージョンを変えて、ショートバージョン
みたいなものも、もし予算がつけばですが、1 分とか 2 分ぐらいで見られるものもあってもいいの
かなと思ったので、予算次第ですが、もう撮られたものを短くして伝えるというのもあればいいな
と思いました。
- 事務局 今の（動画）でも、その後に講座の話もあり、全体で最長 10 分ですので、今は、タイムパフォー
マンスという形で、なかなか時間に対して、若い方たちは、シビアなところがありますので、短い
動画とか、そういったものもできるような形は今後、予算ややり方というのがありますが、考えて
いきたいと思います。
- 会 長 何か他にご意見、或いはご質問などございますでしょうか。
- 委 員 心配なのは、児童養護施設とか出られた方が、親に相談できないという状況があるので、できたら、
18 歳や 20 歳で（施設を）出る前にそういう相談できる場所があるということだけでも伝えていけ
たら、と思いました。
- 事務局 高齢者とともに、障害のある方や、そういうなかなか相談先がないという方、頼れる方がいない方
というのは、どうしてもトラブルに巻き込まれた時に相談先がなくて困ってしまうということもあ
るかと思いますので、その辺のところはどのような形でできるかというのは、引き続き、次の取組
の中での 1 つの検討事項と感じております。
- 会 長 今の件、1 点私も補足をさせていただければと思いますが、おそらくそういう何らかの社会的な弱
者という表現が正しいかわからないですが、色々な意味で難しい部分をお持ちの方に対する支援を
どういう形でしていくかというお話なのかなと私、今の話を理解しました。やはり西宮市は、何ら
かの形でそういう方に関わっておられると思います。
ですので、やはりどういう部署の方がそういう方々と関係を持たれて、そこに消費者教育としての
アプローチをどうかけるかというか横の繋がりをどう進めるかという話なのかなと、今のお話私は
理解したので、多分この点が次の計画というか、内容を進めていくにあたってのポイントにもなっ
ているところかと思っておりますので、その中でぜひご検討いただけたらいいのかな、というのは改めて
感じました。
- 事務局 この次の流れの話になると思いますが、色々な取り組みを今後どう進めていくかというところがあり
ますので、またその際には、ご意見をいただければと思いますのでよろしくお願いします。
- 会 長 何か他にご意見、ご質問等ございますでしょうか。よろしいでしょうか。
では次の議題 2 の方に移らせていただきたいと思います。左には、今後の消費者教育の推進につい
てで、今も少し出た話でございますが、ということになっております。
事務局からまずご説明お願いできますでしょうか。

前回の審議会で、西宮市消費者教育推進計画について、事務局内での協議の結果、計画という形は今計画で終了し、代わりに国の基本方針及び兵庫県の計画を踏まえた形で、西宮市での消費者教育の推進について、重点的取り組み方針を作成していくと説明しましたが、改めて今後のスケジュールなども含めて説明いたします。

資料の「議題２ 今後の消費者教育の推進について」をご覧ください。

1. 第2次西宮市消費者教育推進計画期間終了後の消費者教育の推進
 - ・市全体での計画等の策定見直し方針により、現計画期間終了後、新たな計画は策定しない
 - ・市として継続的な消費者教育の推進が必要であり、今後は国の基本方針及び兵庫県の計画を踏まえ、市の消費者教育の重点的取り組み方針を作成していく
2. 期間について
 - ・重点的取り組み方針については、令和8年度～令和9年度（2年間）とする
 - ・令和10年度以降も「ひょうご消費生活プラン」も踏まえて作成するため、「ひょうご消費生活プラン」改定の翌年度に策定し、期間は県に準拠する
(参考)
国：消費者教育の推進に関する基本的な方針 令和5年度～令和11年度（7年間）
県：ひょうご消費生活プラン 令和6年度～令和8年度（3年間）
市：第2次西宮市消費者教育推進計画 令和3年度～令和7年度（5年間）
3. 取り組み方針について
 - ・現計画第4章「課題に基づいた推進の方向性」をベースに、国の基本方針及び兵庫県の計画、調査や庁内や関係機関との意見交換などから方針案作成し、審議会での意見をもとに方針を作成していく予定
4. 今後のスケジュール（予定）
 - ・審議会は、今年度は今回を含め2回、来年度は4回を予定
 - ・各審議会での議題は、次回は、2月を予定しており、内容は「現計画の評価について」「重点的取り組み方針の方向性について」と、今年度実施した市民意識調査の結果について、とその他調査についてとなる
 - ・第4回審議会は、「現計画の評価について」、重点的取り組み方針の方向性について、庁内連携連絡会、関係機関との意見聴取、庁内調査についてとなる
 - ・その後の3回の審議会で重点的取り組み方針を決定していきたい
5. 策定に関する調査等について
 - 《調査関係》
 - ・市民意識調査と庁内啓発事業調査となる
 - ・市民意識調査は既に実施しており、前期の審議会でも意見をいただくことが多かった、「消費生活に関する情報発信について」
 - ・庁内での啓発事業調査を今後実施する予定。この調査で庁内での消費者教育に関連して啓発事業の把握を行い、今後の事業連携等に繋げていきたいと考えている
 - 《意見交換関係》
 - ・庁内の関係部局等と今後の重点取組方針案の作成のため、庁内連携連絡会を実施する予定
 - ・意見交換先として、教育委員会、公民館、図書館、地域共生推進課、地域包括支援センターなどを検討

次に、国と兵庫県と西宮市の消費者教育推進に関する計画等の現状について説明します。資料として、消費者教育の推進に関する基本的な方針、ひょうご消費生活プラン、国と兵庫県と西宮市の消費者教育推進に関する計画等の現状の表となります。

消費者教育の推進に関する基本的な方針とひょうご消費生活プランはそれぞれ概要版となっております。もう1枚の国と兵庫県と西宮市の消費者教育推進に関する計画等の現状は、国、県、市の状況を比較するため、こちらで抜粋したものとなっております。こちらで説明をしていきたいと思っております。

◎国

◆名称・期間

- ・消費者教育の推進に関する基本的な方針
- ・令和5年度～令和11年度の7年間

◆基本的視点

- ・「教えられる」だけでなく、消費者による自ら及び相互に「学ぶ」「考える」「行動する」ことを促進
- ・多様な消費者の特性を踏まえたきめ細やかな対応（特に若年者、高齢者等）
- ・デジタル化への対応
- ・消費者市民社会の一員としての行動を促進

◆取組の方向

- ・幼児期から高齢期までライフステージに応じた体系的・継続的な実施
- ・消費者の多様な特性に応じたアプローチ
- ・デジタル化に対応した消費者教育の推進
- ・消費者市民社会構築に向けた国からの多角的な視点の情報提供
- ・各主体の役割と連携・協働
- ・他の消費生活に関連する教育と消費者教育との連携推進

◆取り組む施策

- ・様々な場における消費者教育の推進
- ・消費者教育の人材（担い手）の育成・活用

◎県

◆名称・期間

- ・ひょうご消費生活プラン
- ・令和6年度～令和8年度の3年間。

※都道府県消費者教育推進計画とともに、兵庫県の消費生活行政全体の基本指針となっている

◆基本的視点

- （1）相談しやすい体制づくりと若年者への取組強化
- （2）消費者被害に遭いやすい高齢者・障害者や周囲への取組強化
- （3）SDGs・エシカル消費や大規模災害時を意識した消費行動の醸成の強化
- （4）インターネット社会における新たな消費形態等への対応

◆取組の方向

- （1）消費者教育・活動の推進
- （2）消費生活相談対応力の充実
- （3）消費者の安全・安心確保の推進

◆取り組む施策

- 国の2つに加え、
- （3）消費者活動との協働
 - （4）SDGs・エシカル消費の普及
 - （5）消費生活情報の発信

◎市

◆名称

- ・第2次消費者教育推進計画

◆取組の方向・取り組む施策

- ・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
 - ・各主体の連携による効果的な情報提供・情報発信
- ※国や県と方向性としては大きな差異はない。

今後、国の方針、県の計画、調査や意見交換などをもとに、重点取組方針を作成していきたいと考えております。

会 長 では今のご説明の内容を踏まえまして、ご意見やご質問等ございましたらお願いいたします。いかがでしょうか。どなたもいらっしゃらなければ、私からちょっと1点伺えたらと思いますが。西宮市の第2次消費者教育推進計画について質問ですが、先ほど時期の違いというところもご指摘あったように思いますが、第2次計画ではデジタル化の部分については特段、意識した内容とはなっていなかったというところですか。

事務局 こちらの計画ですが、ちょうどコロナ禍の時に策定しておりまして、消費者教育推進計画（詳細版）の24ページ一番下に「（2）効果的な情報の一元化の情報発信、情報提供」というのがあります

が、コロナ禍におきまして対面式の講座が非常に減少してできない状況にありましたので、オンラインの講座の需要が高まってきているということで、情報発信の1つとして、オンライン講座を活用した啓発活動を検討している、ということで、現在も年に1回オンライン講座を開催しております。対面となるとどうしても平日となってしまう、年齢層がどうしても限られてくるところがありますので、(オンライン講座は)今年度も土曜日に、若者、いわゆる子育て世帯を対象とした資産運用の話などを予定しております。なかなかかわりがない若い方達にも消費生活センターを知ってもらうために、ということで、オンラインの活動をしております。

委員 今、具体的なお質問もあったので私も事前にこの資料を読んできた時に感じたのが、「ひょうご消費生活プラン」を見て、1のプラン検討の背景の中で、社会状況が書いてあって、2の消費者意識のところでのデータを見た時に、相談する先を知らなかった、が確かに多いな、と見ましたが、このアンケートが100%を超えるのは何かかなと思って元データを見ました。元データを見ると、被害に遭った大学11に対して、615のn数に対して、被害に遭わなかった90%に対し、遭った方の10%、この10%の中で、相談したことがないと言った26名、4%のデータの方を分析して、この相談先の認識が不足している、というデータを出されていたのですね。それを悪いと否定するつもりではなくて、このアンケートの中で、遭ったことがないけれど、何かあった時に、消費生活センターに相談するのか、というところも重要なんじゃないかなというのが1つと、もう1つはこのアンケートの元データの中で見たときに、相談する先が(消費者ホットライン188いやや)でしたが、それを知らない、と書いているのに、消費生活センターの事知らないわけじゃないことに違和感を感じました。

もう1つが、2番目に書いてある、相談しても解決しないと思った31%と、被害にあったのは自己責任で仕方がないと感じたという数が31%、同じ数あります。だったら、啓発活動としては若い方に認知させなきゃいけないが、事前の対策で、そういうのにかかわらないようにしましょう、危険を回避しましょう、ただ遭ってしまった時に、消費生活センターに相談しましょう、という話もしていかなきゃいけないんじゃないかなという気がして、振り込め詐欺もそうですが、振り込んだ人が悪い、みたいな話がよくあるから、多分学生にもそこを言わなきゃいけないんじゃないかなという気はしていました。だから、このデータから見て若年層に対してのアプローチというのは啓発活動で教育すればいいという話ではなく、具体的にこういう教育しましょう、とした方が、もしかしたら浸透は速いのかなと思った部分があり、先ほどの委員がちらっとおっしゃったみたいに何かあったらトイレに貼ってあるよねみたいな、テレビでも自殺防止に関しては、こういうのに注意しましょうみたいにやっています。それやり出すと、色々なところがニュースのために、いろんなスポンサーみたいにバーッと出さなきゃいけないと思いますが、ただおそらくそっちの系統にしなきゃいけないような気はしていて、若年層と言われると。だから私が、兵庫県のこの生活プランのデータ見ていた時も、これを元に若年層に対する対策が書かれているのを見ていましたが、ちょっと漠然としている感じがします。だったら西宮市はもう少し具体的なアプローチにした方が、もしかしたら市としての意味があるのかなというところを感じましたので、事前にお預かりして、個人的にちょっと見ただけですので、勝手な意見ではありますが。

事務局 まず、色々知ってもらうというか、消費生活センターといえば、188だというふうに認知してもらうというのは、非常に大きいところであるとともに、自分で正しい選択をする判断というのが非常に難しい。多分、学校とか家庭とかで挙げられていて、国でも色々なライフステージに応じた形でということで、幼少期から家庭でとか、幼稚園とか保育所でとかで。幼稚園、保育所でも、約束を守るといった出前講座があります。自分がしっかりしていても、色々なところで騙されたりすることがあるんだよ、ということの危険性や、消費生活センターを漠然と知ってもらうことも必要なのかなと思います。

委員 今のお話で、知ってもらうのは大切ですが、実は、兵庫県のプランのアンケートを見ていましたが、認知度がそこそこ高いです。消費生活センターは何をしている、というのに対して、名前を知っている、具体的に知っているというのが、このプラン、私も全部読まなきゃいかんと思って、付け焼刃ではありますが、読みました。認知度はそこそこあるような認識を持たれているのかなと思います。なので、消費生活センターがあることは知っているけど、何話したらいいのかというところまで落とし込めていないんじゃないかなという疑問があって、それに対しての難しさはわかります。私の娘が今大学生で、娘は生まれてから兵庫県なので、学校で「こんな話聞いた」と聞いても、「全然知らない」という。聞いていたかもしれないけれど、覚えていないのかもしれない。けれども、「消費生活センターを知っている」という質問に対しては、「何かあるよね」みたいな世界で、あ

るのはわかっている、何かトラブルに巻き込まれたら、一番にそこに言おうかなんてならないんじゃないか。先ほどの生活困窮者の話も、お子さんの状況によって違うかな、というのがあります。おそらく何かあったら110番とかの感覚に近いようなものを持っていたかなきゃいけないのかなと自分自身も思いました。私もトラブルに巻き込まれたら、消費生活センターに電話するかなと思ったら、あまりピンとこなかったの、先ほどの動画なんかすごくいいですし、テレビを娘と見ましたが、「へー」みたいな感じで終わっちゃうので、何が言いたいかというと、もう少し具体策、具体的な事例に対して出していった方がもしかしたらいいのかな、という気はしました。だから、啓発、予防の部分も大事ですが、もしかしたらこういうトラブルに対処してくださるというのをもう少し先ほどのお話のショート動画みたいなもので、バンバン出してもいいのかなと個人的に思いました。

会 長 他に何かご意見、ご質問などございますでしょうか。

どなたもなければ私から、今のご意見にプラスするというか、前回の審議会でも申し上げていたのですが、やはり若い方に対する発信は、旧来世代の紙ベースの話がもはやなかなか通用しない、という、しくはないでしょうが、難しいところがおそらくあるんだろうな、と。そうすると、もちろんXで発信します、というところはスタート時点ではあるとは思いますが、あとは広め方の問題になるんだろうな。発信しても、基本的にアプローチをしてもらうとか、或いはリーチしないと見てもらえないというところがあるので、その公式のXで発信するとかいうのは当然前提として必要だとは思いますが、そういう必要条件であって十分条件ではないんだろうな、と。だからそこから先が、今、委員がおっしゃられたように、今回、もちろん方針は定めと思いますが、方針の具体化というところでやはり必要なんじゃないかと。個人的には、西宮はいろんな方が出身で活躍されている方とかいらっしゃる、インフルエンサーという言い方が正しいのかわからないですが、そういう影響力がある人に「こういうこと大事だよ」ということを言ってもらったりしたら、若者は、固く伝えようとしてもなかなか伝わらないけども、そういう伝え方によってはすごく伝わったりとかいうことがあるんじゃないかと思うので、これまたお金の問題、予算の問題が関わってくると思いますが、個人的にはぜひ、西宮出身の有名な方にご協力いただいて、或いは阪神タイガースのどなたかにご協力いただくとか、いうようなことで何かそういう発信ができればいいんじゃないかというのは個人的には思っているところです。西宮市は、いっぱい有形無形の資産をお持ちだと、外から見ても感じるころではあるので、ぜひそういうところをご活用いただいて、うまくそういう認知できるような形を考えていただけたらいいのか、どちらかという広報の担当部署の MATER になるのかもしれないですが、ぜひそういうところも、横の連携の中で考えていただけたらどうかというのは、今のご意見、ちょっと補足という、プラスして感じているところをお伝えさせていただければと思います。

事務局 インフルエンサーをどういう形で探っていくかというのは、非常に難しいところではあります。全体的に若い世代への発信というのは、多分兵庫県でもいろいろされていると思いますが、学校に向かって認知が上ったとして、どうできるかという話もなかなか難しいところがありますので、兵庫県の方でいろいろ動画を作られたりしておられるので、活用させていただきたいと思っています。兵庫県は若者の対策として何かされていますか。

委 員 おっしゃるように各年代別に効果的な広報媒体というのはあるかもしれません。やはり高齢者に対しては、変わらずチラシは作っています。今年改定した分については、投資詐欺を一番最初にもってきたり、被害状況に応じて、高齢者向けには紙媒体を作っていますが、兵庫県では今年は高齢者向けには「消費トラブル回避体操」という動画も作り、9月に公開しています。その前2年間は令和4年から成年年齢が18歳に引き下げられたということで非常に危機感を持ちまして、スマホのボイスドラマですとかシミュレーションゲームで若者が消費者トラブルを回避していくようなゲーム形式にしました。2年間での閲覧実績は36万回ぐらいありまして、若者にすごく人気のある声優を起用しました。そうすると、やはり閲覧回数が増えてきますので、そういうような工夫はしています。若者向けにスマホで遊んでもらっても最後はやはり「188」に電話して、と、そこが先ほど委員もおっしゃるようにそこで電話というハードルが入ってはくるのですが、「188」にとりあえず電話して。まず被害に遭わない、でも被害に遭ったら諦めないで「188」に電話。それは若者に対してどの世代に対しても同じトーンでやっているつもりです。消費者教育というのは、被害に遭わないのが大事、でも、被害に遭ったら諦めないで電話して、そうするとあなた個人の被害も救済できるかもしれないし、その情報を集めて、県では事業者指導もしますので未然防止にもつながる。その3つの教育と相談と事業者指導でやっている、というのは地道に伝えていっている

ころです。令和3年に兵庫県で『あきらめん』さんというラッパーを起用したショート動画を作成して、これも今でも使っているのですが、色々な被害に対して、「諦めんで相談」っていうんですけど、地道に色々な媒体を使いながら、やっています。若者向けには特にスマホで、「18歳になったら成人していた件」というタイトルでやっているのですが、声優さんは変えているのですが、引き続き公開しています。
兵庫県も同じような感じです。以上です。

事務局 ラップの動画は私ども職員の新人研修の時に、まず消費者教育を知ってもらう前に、自分がトラブルに遭わない、ということで、「社会の扉」を使ったりしています。

委 員 40秒ほどの動画ですが、ラップ動画は、非常に好評いただいております、私どもも講座や研修で使っております。

(ラップ動画視聴)

委 員 8つくらい色々作っているのですが、活用しながらしているところです。

会 長 何か他にご意見やご質問などございますでしょうか。
今はインターネットに関するお話が中心となっておりますが、それ以外にも計画というか、方針、全体についての、お話しをしていただければと思います。

委 員 質問ですが、西宮市の計画の中で、「各主体の連携による効果的な情報提供、情報発信」とあります。これ、具体的にはどんな主体、連携の形かを、教えていただければと思います。

事務局 連携という形になりますと学校でしたら出前講座をしていますし、公民館で講座の開催を今年度もしました。親子教室を図書館で開催したり、そういった連携が実際にあります。もちろん消費者団体連絡会と一緒に消費生活展を先週実施しましたが、ああいった形での消費者情報の発信というのは、私達だけではできない部分でありますので、色々な各団体の皆様が、色々な環境や生活についてパネルにして発表していただいて、そこでご説明いただいているので、そういったものも私どもは非常に助かっている部分とか、消費者行政の1つになるのかな、と思っています。

会 長 何か他にご意見ご質問、ございますでしょうか。

委 員 協働、他部門連携という言葉はすごく綺麗ですが、正直言うと、無理じゃないかなと個人的に考えています。なぜなら、西宮市でやらなきゃいけないことがたくさんあって、各セクション、部署ごとに抱えている問題のどれを優先してやるんだという課題も感じています。私がこの会議の前に、別の委員会の中で話を聞いた時も同じように協働、協働とおっしゃいましたが、その時にも意見しましたが、おそらく、西宮市役所の方の中で、消費生活センターの活動の内容を熟知され、ご存じの方はどれだけおみえなのかなという気はしています。というのは、先ほどの『諦めん』は兵庫県ですが、今再生回数見たら2,600回と書いてありましたが、市役所の方全員が、もしそれをリツイートすると、すごく広がるんじゃないか、草の根作戦ではないですが、そういうのもあっていいのかなと、個人的に思っています。皆さんお仕事で大変だし、毎年やるのはダメだと思います。先ほどお話しした委員会の方も、西宮市役所の方にアンケートとりました。アンケートの回答率は50%弱だったかな、ということは他の50%の方は、参画してないというか、アンケートにすら答えていない。それはお仕事色々ありますが、私はそこから始めてもいいような気がちょっとしています。というのは、ずっと計画見させていただくと同じようなことに続いてくるので、イタチごっこであり、モグラたたきであり、だったらちょっと1回足元固めてみましょうみたいなものもちょっとやってみても面白いんじゃないかなという個人的な見解です。ただ大変ですし、他部署から苦情もあろうかと思うのですが、もしかしたらそこからおそらく圏外に広がる可能性もあるのかなという、ちょっと浅はかな期待ですけど、インフルエンサー使うというのはありますが、少し足元からやってみても、面白い企画じゃないかなと思います。ちょっと外向けが多くて、市民向けが多いので、そういうのもあっていいんじゃないかなという、個人的な意見でございました。

事務局 消費生活センターの事業や消費者教育というのは非常に幅広いため、なかなか庁内で浸透が難しいところがあり、そこは悩ましいところですが、先ほどもありました新人研修で、先ほどのラップ動

画でも流しておりますが、もうこれは7年ぐらいですか、新人職員の事務職を中心としたところには、消費生活センターの研修があります。もしかしたら若い世代は、消費生活センターのことは研修で学んでいるので、さらっとは知っていただいているのかな、というところはあると思います。この間の消費生活展の中でも団体のパネルだけでなく、各消費者教育に関するところということで、食育、食品の衛生や、環境の、食品ロスとごみのこととか、家電リサイクルのこととか、そういったチラシやパネルというののもちょっといただいて展示という形で、こちらも知ってもらうために、何かしらできないかということで、すごく深い連携というのは先ほど言った図書館での事業をして、そのあとに図書館職員から読み聞かせや本の紹介をしているということで、そういうところからチラシを置きますので、ご協力くださいというところともしています。そういった意味で、今後まず、市として色々なところに向かって何ができるかということで、今回の計画であげていますが、庁内の中で色々な分野で消費者教育がありますので、そういったところで同じような関連している事業があると思いますので、把握というわけじゃないですが、何か一緒にできることはないのかなというのは、今後必要ではないかなというところで、調査も考えているところです。

会 長 すいません、私が先にお話を振っておけばよかったような気もしているんですが、検討するにあたって今日お配りいただいた、「消費者教育の体系イメージマップ」というものが、これですね。これの話をしておいた方がよかったのかも、とも思っております。大分終盤にかかったところだと思います、申し訳ない。これ配布について、副会長からご提案があったものと理解しております、副会長からすいませんが一言こちらに言及いただけますでしょうか。

副会長 こちらはですね、国が出している全年齢を対象にして、消費者教育を推進していこうというところで、目標として掲げるべきことが書いてあるものになります。個人的に幼児期の消費者教育ってどんなことしたらいいだろうっていう興味があって、自分のそこからたどり着いた資料ですが、西宮市の方でやられていることと、兵庫県と国と、横で繋がっているということもわかると思いますが、特に西宮市がやられているところがこの中のどれに当たるのかな、というところを客観的に見る1つの手がかりになるかなと思って、今日配布したらどうでしょうかと提案させていただきました。例えば本日の話ですごく勉強になりましたが、今すごくすぐれたコンテンツがたくさんあって、例えば、同じような情報を、発信主を変えて出すことにどれぐらい意味があるだろうということをやちょっと疑問に思っている部分があります。例えば今のラップであり、確かあの方教員の方だと思うんですけど。

委 員 はい。現役の高校の英語の先生です。

副会長 やっぱ地域に根差したものとか、或いは西宮市で起こっている事実があるというところに価値があるんじゃないかなと思って、今日のこちらの資料17ページのランキングのところですね、商品一般から色々なジャンルで相談が寄せられています。これはもう西宮市オリジナルなものですし、事実ですので、こういったものをどう発信するかっていうところが、結構やっぱ大事なんじゃないかなと思っています。住んでいるのも、西宮市であればなおさら身近にこんなことが起こっているのか。SNSで、もしかするとこういうものを発信するっていう、個人情報に配慮した中で発信していく、速報的にお伝えしにくいことになると、市民の関心も高まるんじゃないかなと思ったりしました。このマップで言うと、特に高齢者の方で特徴的なのが支え合うとか、伝え合うという言葉は、結構出てくるので、先ほど高齢者の方がたくさん被害に遭われていることも分かったので、被害に遭われた方同士が語り合って、そこから教訓みたいなことが生まれたら、それを発信して、というような、そういう循環があるといいのかなと思ったり、お話を伺いながら、考えたことが色々ありましたが、こういうマップをちょっと俯瞰で見ると、気が付くことがあるんじゃないかなと思ってお願いした次第です。

事務局 こういう消費者市民社会の構築、消費者の安全、生活の管理と契約、情報とメディアという消費者教育の基本的なところで、兵庫県ではSDGs、持続可能な社会ということでエシカル消費を積極的にされていますし、生活の管理・契約は契約のトラブルに遭ったということで消費生活センターで色々あったり、情報メディアということで、先ほどお話ししましたが、親子教室の方で、ネットのリテラシーとか、小学校とかの出前講座でも携帯の使い方やモラルと安全とかをしていますので、色々な分野で、実際に今、消費生活センターとしてどういうことができていて、できていないところを副会長からこちらの方でということで、1つ比較できるんじゃないかというご意見をいただいたので、その辺のあたりも次のところで考えていきたいと思っております。

- 委 員 今の支え合い、という言葉から思いましたが、西宮市に集い場がたくさんできていまして、高齢者の方や若い方も集われていますので、そういう集い場の担当の方、担い手の方にそういうことを伝えることによって、雑談の中から伝えていただく、ということもできるのかなと思いました。ただボランティアな活動なので、あまり負担が掛からないようにと思いますけれどもそういう伝え方もいいのかな、と思いました。
- 事務局 様々なところでそのような場がありますので、そういったところへの情報提供というのは1つずつ伝えていくことが重要なのかなと思います。
- 会 長 他に何かご意見ご質問などございますでしょうか。
- 委 員 画面に先ほど出していただいた体系マップも非常に大事なもののなので、今ご説明あった通り、ぜひ参考にしていただけたらと思いました。
- 会 長 よろしいでしょうか。
特にこれ以上、ご意見ご質問等がないということでしたら、議題2については本日の議論は以上とさせていただきますと思います。今回の議題につきましてはこの議題1と議題2になるわけですが、その他何かございましたら、何でも結構ですので、ご発言いただければと思いますがいかがでしょうか。
よろしいでしょうか。
はい。では少し早いですが、最後に次回の審議会の期日について、事務局から何かございますでしょうか。
- 事務局 本日はどうもありがとうございました。
次回の審議会につきましては、2月4日の火曜日の午前または午後、2月5日水曜日の午前を予定していますが、ご都合の悪い時間等はございますでしょうか。
大丈夫ですか。こちらでどこでも構わないですか。
- 会 長 はい。
- 事務局 そうしましたら、候補日としまして2月4日、火曜日の午前中で、よろしいでしょうか。同じ時間で10時からとさせていただきます。
- 会 長 では、2月4日、火曜日、午前10時、第3回審議会ということでご予約よろしく願いいたします。
では本日の審議は以上となります。長時間、ご審議いただきましてありがとうございました。
第2回消費生活審議会、以上で終了とさせていただきます。ありがとうございました。