

東部県民生活センターの取組状況

<令和5年度 第1回静岡県東部・賀茂地域消費者行政推進連携協議会>

1 開催日時等

- (日 時) 令和5年6月30日(金) 午前10時～正午
(会 場) 静岡県東部総合庁舎 別棟2階会議室
(出席者) 有識者(構成7人) : 6人(弁護士、司法書士、教育関係、消団連ほか)
管内20市町 : 15市町
県・センター : 県民生活課、東部県民生活センター、賀茂広域消費生活センター
(その他) 会場とオンラインのハイブリッド開催

2 協議概要

昨年度スタートした静岡県消費者基本計画の進捗状況、「教育・啓発」と「相談・支援」に分けての消費者行政の取組状況について、事例発表を交えて意見交換を行い、市町等の課題と対応について情報共有した。なお、管内20市町等の取組状況については、調査票に基づいて一覧表を作成した。

(1) 消費者教育・啓発における連携について

ア 消費者教育推進体制

- ・消費者教育推進計画 6市町で策定済み
- ・消費者教育推進地域協議会 5市町で設置済み、令和5年度設置予定1市(富士宮市)

イ 消費者教育出前講座

(市町等の課題)

- ・特定の対象先で安定的に講座の実施ができているが、一方で新規申込みが少なく新たな開拓に苦勞している傾向がある。例えば、「若年層からの依頼がない、小中学校からの依頼が少ない」や「企業への出前講座の周知方法を検討している」のほか、逆に「高齢者に関係する団体の会議で講座をPRしたところ申込みが増えた」ところもあった。
- ・講座運営関係では、「相談員が1名体制で講師の時に不在となり相談業務に影響がある」や「講座時期の集中や回数増のための講師調整が難しい」が挙げられた。

(意見等)

- ・学校の出前講座の開催時期では、授業のカリキュラム上で相応しい時期があるので、どうしても特定の時期に重なってしまうことがある。
- ・外部の方の講義では、授業でいつも教えている内容でも生徒に新鮮に聞いてもらえる。違う立場の人に来ていただいて講義を受けることは、生徒にとって非常に良い機会のため、引き続きお願いしたい。

ウ 消費者啓発

(市町等の課題)

- ・「街頭キャンペーンの成否が、天候に左右されていること」、「若者向けの効果的な啓発の難しいこと」、「消費生活センターの知名度向上の取組が必要なこと」などが挙げられた。

(意見等)

- ・消費生活センターの認知度が、三島市アンケート調査で年々下がっており、その原因がよくわからない。特に、高齢者の認知度が下がっているところが気になる。

- ・その原因を知るためには、出前講座でのアンケートにおいて、「消費者生活センターがどんなことをやってるのかわかりましたか」、のような項目を入れてみたらどうか。

エ エシカル消費の普及・啓発

(市町等の課題)

- ・市民意識調査でエシカル消費への意識が年々減少し、啓発に検討が必要なこと
- ・エシカル消費の概念が幅広く効果的な普及・啓発方法を模索していること
- ・既存の取組に加えて、エシカル消費までの人員・時間の確保が困難なこと など

(意見等)

- ・消費者市民社会の構築という意味では、エシカル消費が各地域で徹底できれば消費者市民社会の実現に近づけることから、非常に大切な消費者教育と思っている。
- ・身近なことから、自分たちの食とか自分たちの暮らしがどのようにして成り立っているのかについて気付いてほしい。

オ 東部県民生活センターにおける消費者月間キャンペーン活動

イベント	消費者月間キャンペーン	
統一テーマ	デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～	
方法・期間 ・場所	○街頭キャンペーン ・R 5. 5. 16 ・マックスバリュ沼津南店	○会場展示 ・R 5. 5. 1～5. 30 ・沼津産業ビル1階ギャラリーぷらざ
活動概要	・啓発チラシ・グッズの配布 ・参加者：沼津市、沼津警察署、弁護士会・司法書士会、消団連東部支部、東部県民生活センター	・パネル展示等 ・デジタルサイネージ(若者向啓発動画配信、R 5. 5. 1～5. 31、東部総合庁舎2階)

(2) 県及び東部センターへの意見・要望（回答抜粋、※安全確保地域協議会除く。）

- ・消費者啓発について、県発行の「暮らしのめ」などの啓発資料を提供してほしい。
⇒「暮らしのめ」は作成しないが、代わりに靈感商法に関するリーフレットを9月と12月に発行予定で希望部数を提供する。シニア向けリーフレット「しずおか県民あんしん消費生活」の増刷提供については、増刷可能であれば提供する。著作権が静岡県にあるので、出典記載があれば、事例などを切り取って市町で印刷しても構わない。(県民生活課)
- ・消費生活センター自体の認知度向上について、引き続き活動を続けて欲しい。
⇒引き続き、危機意識を持って広報・周知に努める。(県民生活課・東部センター)

参考

○ 消費者相談・支援における連携について

ア 消費者安全確保地域協議会（高齢者見守りネットワーク）

(現状)

- ・設置済み 3市町（富士市、東伊豆町、南伊豆町）
- ・設置予定 1市（御殿場市）
- ・設置検討予定 4市町（西伊豆町、伊東市、沼津市、裾野市）
- ・設置予定なし 12市町

(設置予定なしの理由)

- ・地域包括センターとの連携や関係部署との連携が既にとられているため
- ・福祉のネットワーク自体の活動実績がないため

- ・福祉部局への理解が得られないため など

(意見等)

- ・消費者安全確保地域協議会では、例外的に個人情報の取り扱いができるというところがあまりメリットとして伝わってない。県が積極的に市町にコミットしていく必要がある。
- ・消費者安全確保地域協議会について、タイムリーな話として、先般の通常国会で認知症基本法が成立した。認知症政策推進大綱により、今度国の基本計画が作成されるが、既に現在の大綱の中に、消費者被害防止策の推進項目が挙がっており、成果指標として人口5万人以上の全ての市町において、消費者安全確保協議会を設置するという目標が既に挙げられている。国が計画を作って、市町も計画を作ることになると、今は福祉部局に相談を持ちかけても難しいところがあるが、今後は逆に福祉部局がこの協議会を計画に位置づけて作ってほしいとような流れになってくるのではないかと。

イ 消費生活相談概要等の作成・公表

(現状)

- ・消費生活相談概要等を作成している自治体がほとんどであり、作成していないのは賀茂センター、賀茂6市町と熱海市だけである。
- ・作成している自治体で公表していないのは4市町である。公表している9市町と県民生活課、東部センターでは、その多くがホームページや記者提供により、例年5～6月頃に行っている。

(市町等の課題)・・・意見交換は時間都合で省略

- ・「作成の業務負担」、「分析結果の表現の難しさや公表資料の単純比較ができないこと」などが挙げられた。

中部県民生活センターの取組状況

1 中部地域消費者行政推進連絡協議会について（令和5年度第1回）

- (1) 日時・場所 令和5年6月27日（火）10時から11時30分まで
- (2) 会場 中部県民生活センター2階共用会議室
- (3) 参加団体 県、管内市町、県消費者団体連盟中部支部、県高等学校家庭科教育研究会中部支部
- (4) 議事概要（消費者教育に関する箇所のみ抜粋）
- ・エシカル消費の推進に関する県・各市町の取組状況を共有
 - ・県及び市町の消費者教育・啓発取組の令和4年度実績および令和5年度実施予定を共有

2 消費者教育出前講座実施状況（令和4年度実績）

消費者トラブルの未然防止等のため、消費者教育講師（消費者教育人材バンク登録）や消費生活相談員等による出前講座を実施している。

項目 \ 講座対象	高校生	保護者	大学 専門学校	その他	計
実施回数(回)	36	5	7	12	60
受講者数(人)	4,106	945	946	472	6,469

3 管内の大学学生課との連携状況（令和5年度実績 ※8月末時点）

成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル防止のため、大学の学生課と連携して学生対象の出前講座、注意喚起などに取り組んでいる。

大学名	出前講座等実施
静岡英和学院大学 同短期大学部	・夏休み前の注意喚起メッセージの全学生用ポータルサイトへの掲載を依頼
静岡大学	・新入生セミナーで県の啓発動画配信
静岡県立大学 同短期大学部	・新入生に「くらしのめ」配布 ・入学ガイダンスで5分の啓発動画配信（県民生活課対応） ・夏休み前の注意喚起メッセージの全学生用ポータルサイトへの掲載を依頼
静岡産業大学	・夏休み前の注意喚起メッセージの学生への一斉配信を依頼
静岡福祉大学	・夏休み前の注意喚起メッセージの学生への一斉配信を依頼
東海大学 静岡キャンパス	・新入生に「くらしのめ」配布 ・夏休み前の注意喚起メッセージの学生への一斉配信を依頼
常葉大学 同短期大学部	・教職大学院講義において消費者教育出前講座を実施 ・夏休み前の注意喚起メッセージの学生への一斉配信を依頼

4 消費者月間キャンペーン（令和5年度実績）

5月の消費者月間において、消費者トラブル防止のための情報提供や相談窓口の利用などを呼びかける街頭キャンペーンを実施

<実施概要>

日時・場所	令和5年5月12日（金）JR静岡駅コンコース
テーマ	デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～
参加団体等	弁護士会、司法書士会、警察、学生ボランティア、行政機関等
活動概要	啓発グッズ、リーフレット等(400部)を配布

5 SNSを活用した啓発（令和5年度実績）

センターのFacebookアカウントを運用し、県民に向けた啓発、注意喚起等を発信している。

<発信内容概要>

発信時期	内容
令和5年6月	リチウムイオン電池及びモバイルバッテリーの発火等に注意
令和5年6月	訪問買取にもルールがあります ～訪問販売業者との契約は慎重に～
令和5年6月	詐欺被害を防ぐためにできること～電話機対策～
令和5年7月	SNS広告を起因とする消費トラブルに注意
令和5年7月	インターネットで依頼したロードサービスのトラブル急増 ～20歳代や学生の皆さんは特に注意を！～

西部県民生活センターの取組状況

《第1回協議会》

日時 令和5年6月16日(金) 午前10時～12時

会場 浜松総合庁舎1階大会議室

- 議題
- ・静岡県消費者基本計画の進捗について
 - ・消費者教育における連携について
 - ・構成員からの情報提供

＜主な発言内容等＞

- ・消費生活講座は未成年者、高齢者向けへの消費者講座開催を強化している。
- ・消費者安全確保地域協議会設置について。
(問題点)
 - ・地域包括センターとの連携や関係部署との連携が既にとられている。
 - ・見守りネットワーク・福祉分野・警察等、既存ネットワークの連携が困難。
 - ・活動実績がなく、これから検討したい。
 - ・協議会設置のメリットがわかりにくいため紹介事例などが欲しい。
- ・特定商取引契約書面の電子的記録提供が可能になったことに係る事例解説。

《消費者教育出前講座実績と課題》

令和4年度実績

①消費者教育出前講座(一般)：28回実施、参加者2,035名

②高校生消費者教育出前講座：73回実施、参加者8,496名 合計10,531名

※①について、大学、専門学校、企業、高齢者団体などで実施した。②について、管内高等学校のおよそ7割程度で実施した。

今後の課題

- ・依然として被害が多い高齢者層について、講座参加の機会が少ない。
- ・専門学校・私立高等学校・大学などで講座を実施できていない学校がある。
- ・管内市町により、消費者教育の機会提供の度合いにばらつきがある。

消費者教育出前講座の周知を図り、啓発を進める。講座実施が困難な市町については、県でバックアップする。

《消費者月間キャンペーン》

○街頭キャンペーン

日時 令和5年5月17日(水) 正午から午後1時00分

場所 浜松駅周辺

- ・啓発チラシ・グッズの配布
- ・参加者：浜松市、浜松中央警察署、弁護士会・司法書士会、消団連西部支部

《消費者啓発事業》

- ・県広聴広報課が管理するイオンモール浜松市野・袋井のデジタルサイネージ(電光掲示板)において、消費者啓発に係るデータを継続的に配信している。
- ・エシカル消費の啓発をInstagramを通じて行っている。

賀茂広域消費生活センターの取組状況

1 要 旨

賀茂地域における消費者教育は、県と6市町で共同設置した賀茂広域消費生活センターが担い、市町の業務として行っている。

2 実 績

(1) 出前講座

年度	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4
回数	33回	27回	16回	14回	11回	4回	15回
受講者数	1,679人	1,181人	780人	704人	615人	403人	677人

- ・令和4年度は出前講座を15回実施し677名が受講。
- ・4月に成年年齢が18歳に引下げられたことに伴い、高校生や専門学校生を対象に、契約の基礎知識や若者に多い消費者トラブルなどをテーマとして出前講座を実施したほか、小学校1校で消費生活に関する授業を実施。
- ・高齢者の消費者被害・トラブルが相変わらず多いことから、高齢者や見守り者を対象に、高齢者に多い消費者トラブルと防止対策などをテーマとして出前講座を実施。

(2) 啓発

- ・5月の消費者月間及び12月の消費者被害防止月間において、当センター、賀茂地域各市町、下田警察署合同で街頭キャンペーンを実施。
- ・年3回、最新の消費者トラブルの事例と対策に関する啓発チラシ「くらしが変わるカモ！」を発行し、市町で全戸回覧。
- ・下田市のケーブルテレビで毎月啓発番組を放映。
- ・各市町の広報誌を活用した啓発を実施。

(3) 見守り

- ・令和3年度に東伊豆町、令和4年度には南伊豆町に消費者安全確保地域協議会が設置され、高齢者等への見守り活動を行っている。
- ・協議会未設置の市町については、引き続き協議会の設置を働きかけていく。

3 課題と今後の取組

- ・消費者被害・トラブルに遭遇しやすい高齢者・障害者や、成年年齢引下げに伴い悪質業者に狙われやすい若者に対して、より効果的な消費者教育・啓発を行っていく必要がある。
- ・そのためには高齢者・障害者や若者本人だけでなく、見守り者や保護者への消費者教育・啓発にも取り組んでいく必要があると感じている。