

東部県民生活センターの取組状況

< 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 4 年 6 月 21 日 (火) 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) 弁護士等の有識者 6 人 (構成 7 人)
 管内 20 市町 18 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

テーマごとに、県民生活課・東部県民生活センター・市町等の取組状況に係る意見交換を行い、主に市町の課題と対応について情報共有した。なお、管内 20 市町の取組状況については、事前の調査票に基づいて一覧表を作成した。

(1) 消費者教育と啓発における連携について

ア 消費者教育推進体制

(現状)

- ・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 年度に設置予定 1 市

(意見等)

- ・市町の消費者教育推進計画の目標となっている数値について、次の計画で下がっているケースがあり、懸念される。

イ 消費者教育出前講座

(市町の課題)

- ・業務負担や人材不足など理由のため、「出前講座の開催自体が難しいこと」
- ・人材に限界がありこれ以上の拡大は難しい、毎回対象者が同じで広がりがなく、中学校に対象を広げたいがノウハウが欲しい、などの「開催継続の課題を抱えていること」

(意見等)

- ・20歳を境に被害件数がぐんと上がるが、成年年齢引下げでその境目が18歳に変わってくる。今はいいが、熱が冷めたら興味がなくなってしまう。いかに継続的に小中高でやっていくかが大切である。
- ・消費の中学校の授業と高校での授業が連携して、どこにポイントを置くのかを考えることで、より効果的な消費者教育が進展すると思う。

ウ 消費者啓発

(市町の課題)

- ・活動の効果の測定が困難で、成果があまりあがらないこと
- ・高齢者向けや成年年齢引下げでの若者向けに、効果的な啓発の機会の確保が難しいこと
- ・消費生活センターの知名度を高めたいこと など

(意見等)

- ・消団連では、SDGs やプラスチック問題にいち早く取り組んで、講座を開いている。大きく動かすためとは思いますが、行政の立ち上がり、テンポが遅いような気がする。

(2) 消費者被害の防止と救済における連携について

ア 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

（現状）

- ・設置済み 2市町
- ・設置予定 1町（⇒南伊豆町：令和4年7月7日設置）
- ・設置検討予定 3市町
- ・設置予定なし 14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
- ・協議した結果、既存ネットワークの利用が困難のため
- ・事務負担大や人材不足で設置が困難のため
- ・活動実績がなく、これから検討したい

（意見等）

- ・令和3年8月設置の東伊豆町は、ネットワークの設置要綱ではなく事業の実施要綱であったため、そこに消費者行政を入れるのは困難だった。消費者庁に確認して、実際に機能していれば消費者行政を要綱に入れなくても問題ないとのことであった。消費者庁は、要件を緩和してどんどん作ってほしいと思っているので、多少無理かもしれない思っても相談してみると良い。
- ・SDGsの16番目に、平和と公正という目標がある。公正な法的サービスが全ての人に行き渡るようにという目標であり、見守りネットワークもこの16番目に該当するという共通認識の上で、県、市町の取り組みを進めていただきたい。個人情報適法にやり取りできるメリットがあり、行政処分の事業者リストの提供もできたと思う。
- ・先行する富士市や東伊豆町から今回のような報告を定期的に行い、そのメリット・効果について、他の市町に興味を持っていただくことが重要である。

(3) 県及び東部センターへの意見・要望（回答抜粋）

- ・消費者啓発について、テレビCMがあれば、効果があると思う。
⇒昨年度、エシカル消費啓発事業では、「ただいまテレビ」の番組枠を使って、5回の放送を行ったところ、反響があった。今年度は若者向け事業を予定している。（県民生活課）
- ・県の出前講座で使用しているパワーポイントのデータ、レジュメ、読み原稿等などの提供をしていただき、自主開催を検討する時の参考とさせていただきたい。
⇒提供できるデータがあると思うので、担当まで相談してください。（東部センター）

3 その他（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	考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～	
方法・期間 ・場所	○街頭キャンペーン ・R4.5.13 ・ららぽーと沼津1階ひかりの広場	○会場展示 ・R4.5.2～5.30 ・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 ・R4.5.26、会場展示前での啓発チラシ・グッズの配布

中部県民生活センターの取組状況

1 中部管内の大学訪問結果 (R4/5/10 ~ 5/18)

	大学名	学生向け メール配信	学生課 ちらし掲示	啓発講座	
				R4	R5 以降
1	静岡英和学院大学 同短期大学部	○	○	県が1年生必修科目 の中で実施	継続実施
2	静岡大学	○	○	静岡市が教育学部 (数学・音楽) で実施	新入生セミナーで県 の動画配信を検討
3	静岡県立大学 同短期大学部	○	○	—	新入生ガイダンスで 県による実施を検討
4	静岡産業大学	○	○	藤枝市が実施	藤枝市が継続実施
5	静岡福祉大学	○	○	オリエンテーション で自前講座を実施	オリエンテーション又 は1年生必修科目の中 で県による実施を検討
6	東海大学	○	○	—	ガイダンスで県によ る実施を検討
7	常葉大学 同短期大学部	○	○	静岡市が新入生ガイ ダンスで実施	県が新入生ガイダン スで実施

2 大学生向け消費者トラブル啓発講座及び出張相談会 @常葉大学

<啓発講座>

実施日時	対 象	内 容	講 師
令和4年7月22日(金) 9:05 ~ 10:20	1年生 100人程度 (2~4年生も若干含む)	成年年齢の引き下げと 最近の若者者の消費者 被害	特定非営利活動法人 しずおか消費者ユニオン 蘆岡寿治弁護士

<出張相談会>

実施日時	対 象	相談方法	相談員
令和4年7月22日(金) 12:15 ~ 16:45	全学生 (教職員を含む)	① 対面相談 ② LINE 相談	特定非営利活動法人 しずおか消費者ユニオン 弁護士・司法書士 消費生活相談員

3 啓発講座の役割分担

講座対象	現 状	今 後
大 学	市町 (一部)	県 (ただし個別に申込みがあった 場合などは市町でも対応)
高 校	県 (ただし、静岡市立は静岡市、 島田市内は県市の共催)	同左
中 学	市町	同左
その他 (高齢者等)	県、市町	同左

西部県民生活センターの取組状況

《第1回西部地域消費者行政連携推進協議会》

日時 令和4年6月13日(月) 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策定について
 - ・消費者教育における連携について
 - ・消費者被害の防止と救済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「出前行政講座」の一つであり、市民に選ばれるための広報が必要。
- ・市町の相談員が講座講師を務めるのが負担（→積極的に県を利用して欲しい）
- ・消費生活講座については、コロナ禍により実施数が減ったが、コロナが改善する兆しを見せれば、以前実施していた団体等から再び依頼される手応えはある。（開催が一旦途絶えると、団体等との関係性まで切れてしまう訳ではないと思う）
- ・消費者庁の業務停止命令（訪問販売業者S社等）に係る管内相談状況

《消費者啓発事業(新規)》

県広聴広報課が管理する イオンモール浜松市野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。

※ 配信データ作成については、広報業務アドバイザー(デザイン)相談支援制度を活用。

● 7月分データ(抜粋)

これって... 消費者トラブル?!

その「困った」
ご相談ください!

断り切れず契約してしまった... 儲かる話を信用しても大丈夫?

クーリングオフできる? マルチ商法

高収入バイト

静岡県西部県民生活センター 消費生活相談 月～金9:00～16:00
〒430-0929 浜松市中央区中央1丁目12番1号 静岡県浜松総合庁舎3階

消費生活相談員が
無料で
対応します!

静岡県西部県民生活センター
消費生活相談窓口
053-452-2299
(静岡県西部地域の方)

消費者ホットライン
☎188
(局番なし)
どなたでもOK!

静岡県西部県民生活センター 消費生活相談 月～金9:00～16:00
〒430-0929 浜松市中央区中央1丁目12番1号 静岡県浜松総合庁舎3階

国家資格です!
目指しませんか?
消費生活相談員

3つのおすすめポイント

資格取得を支援! 仕事と家事の両立! 自治体勤務!

無料の資格取得支援講座
があります。

土日祝休み、休暇制度も
充実しています。

県や市町の消費生活
窓口で勤務します。

資格取得支援講座
・年に2回募集があります
・WEB配信中心
お好きな時間に受講OK!

静岡県西部県民生活センター
消費者行政
053-458-7116
(静岡県西部地域の方)

静岡県西部県民生活センター
〒430-0929 浜松市中央区中央1丁目12番1号 静岡県浜松総合庁舎3階

● 8月分データ(抜粋)

エシカル消費ってなんだろう?

WHAT'S ETHICAL CONSUMPTION?

静岡県西部県民生活センター 電話 053-458-7116
〒430-0929 浜松市中央区中央1丁目12番1号 静岡県浜松総合庁舎3階

WHAT'S ETHICAL CONSUMPTION?

例え、地元で採れた旬の野菜を選ぶこと

静岡県西部県民生活センター 電話 053-458-7116
〒430-0929 浜松市中央区中央1丁目12番1号 静岡県浜松総合庁舎3階

WHAT'S ETHICAL CONSUMPTION?

例え、エコバックを持ち歩くこと

静岡県西部県民生活センター 電話 053-458-7116
〒430-0929 浜松市中央区中央1丁目12番1号 静岡県浜松総合庁舎3階

あなたの消費行動が
未来をつくります
プラス・エシカル

ETHICAL

静岡県西部県民生活センター 電話 053-458-7116
〒430-0929 浜松市中央区中央1丁目12番1号 静岡県浜松総合庁舎3階

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
回数	33 回	27 回	16 回	14 回	11 回	4 回
受講者数	1,679 人	1,181 人	780 人	704 人	615 人	403 人

地域柄、高齢者への出前講座が多かったが、令和2年度から管内の高校生に対して高校生消費者教育出前講座を実施している。

残念ながらコロナ禍で人が集まる機会が失われたため、出前講座の件数は減っているが、令和4年度は増加傾向。今年度から、賀茂地域教育振興センターの協力を得て小中学校に対しても働きかけ、小学校で出前講座の実績を積んでいる。

(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センターと各市町職員、警察と一緒に街頭キャンペーンを実施。
- ・年3～4回、相談の多いトラブルなどに注意を促す「くらしが変わるカモ！」というリーフレットを作成し、市町が全戸回覧している。
- ・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

管内で唯一の消費生活センターとして、市町の福祉担当課に消費者安全確保地域協議会の設置を働きかけ、令和3年度には東伊豆町に、令和4年度には南伊豆町に協議会が設置された。

協議会のない市町でも、役場の消費担当、福祉担当、警察、民生委員などを通じて相談があり、実質的な見守りは結構できていると感じる。

3 課題と今後の取組

消費生活相談に比べて消費者教育に対する市町の意識は低いと感じる。住民の消費者被害を未然に防止するという意識で、もっと市町に関わってほしい。

小規模な自治体であるが故の住民との近さや小回りのきく対応などのメリットを活かし、見守りや啓発に力を入れていく。