

令和4年度（2022年度）第2回豊中市消費生活審議会 議事要旨

日 時：令和4年（2022年）10月5日（水）14時30分～15時30分

場 所：豊中市立生活情報センターくらしかん3階 体験学習室

委 員：赤松委員、武田委員、水上委員、榎委員、谷口委員、坂上委員、東委員、
西村委員

事務局：高橋、濱政、吉良、三宅、木場、片山、市町、山崎

○開会

- ・部長挨拶
- ・会議成立の報告（Web出席3名を含め8名出席、傍聴者2名）

○議事

- 案件（1）豊中市消費者教育推進計画の中間見直し（改定案）について
- 案件（2）その他今後のスケジュールについて

○配布資料

- 資料1 豊中市消費者教育推進計画 中間見直し（改定案）
- 資料2 豊中市消費者契約推進計画 中間見直し 実施スケジュール
- 資料3 豊中市消費者教育推進計画 第3章検討資料

【発言内容】

委 員：案件1、豊中市消費者教育推進計画中間見直し改正案について事務局から説明願う。

事 務 局：9月8日に開催した第一回の審議会において、豊中市消費者教育推進計画の中間見直しの策定についての諮問をお願いし、これまでの本市の取り組み状況を踏まえ、現状の課題や今後の取り組み等について【資料3】第3章検討資料をもとに、委員の皆さんから様々な意見を頂戴した。

そのご意見などを反映し、【資料1】豊中市消費者教育推進計画（改訂案）を作成した次第である。

黄色の網掛け部分は今回の中間見直しで改定とした箇所。

青色の網掛け部分は、前回の審議会でも委員の皆さんからいただいたご意見を元の計画に反映した箇所となる。

なお、前回の審議会でも説明したが、本計画の中間見直しの考え方として、第3章にある「取組み」について、社会情勢の変化や現状の課題などを踏まえた見直しを行い、それ以外については軽微な変更としている。主な変更点については、参考として資料を添付しているのでご確認願いたい。

本日は、この豊中市消費者教育推進計画（改定案）について、忌憚のない

意見を頂戴出来ればと思う。

委員：事務局から補足はあるか。また、前回の議論を踏まえ加筆した部分について簡単に教えて欲しい。

事務局：前回様々なご意見を頂いたが、まずHPや広告 媒体が知ってもらえるのか、入り口の部分がポイントであるという意見を頂いたかと思う。この点については32ページの「若者世代に多いトラブルの事例や対処方法等若者世代が当事者意識を持ち、関心を持って学ぶことができるコンテンツの開発及びショートムービー等を活用した新たな周知・啓発の方法の検討」という所等を追加している。また、民間企業は各業界が課題を持って健全なマーケットの発見にむけて取組をしているが、その点において企業との連携をとるという意見を頂いた。こちらは35ページの【拡充】として「生活情報センターを訪問する企業等への移動消費者教育「くらしのひろば」の周知、さまざまな機会を活用した事業者の情報発信の実施を進めていく。」という所に反映した。他にもショートムービー等を使った手法を増やしてもらいたいという意見を頂いた。最近の若者はインターネットの視聴が大半で、その大半が動画を使った形になっているという意見を頂いた。先ほどと同じになるが、32ページの小中高校及び大学の所の拡充の取り組みに反映している。今後5年間でメジャーなメディアが変わっていく。今はLINEが良い。電子メールを若者は使わないという指摘についても、32ページの小中高校及び大学の所の拡充の取り組みの消費生活相談窓口の認知度向上及び若者世代が気軽に相談できる手法の検討に反映させている。特にツールを活用して啓発を行ってはどうかという意見については、同じく32ページの小中高校及び大学の拡充の所に反映させている。トラブルに巻き込まれる可能性の高い、問題意識の低い人を救うには参加型ではなく強制的に参加させるという意見については、32ページの若者世代に多いトラブルの拡充の取り組みに反映している。それ以外に頂いた意見として学校での周知啓発について現地に出向いて講義することは有効な手段ではあるが現実には難しい。すでに発行した参考資料があれば高校生の授業の副読本で活用できれば生きた知識が高校生に届くのではないかという意見については、31、32ページ【重点】の高等学校への消費生活情報の提供などの実施、大学等での消費生活情報の提供や消費者教育出前教室の実施と言ったところに反映している。以上の通り、前回いただいた意見について反映している。

委員：補足すると、職域における取り組み、介護保険事業者連絡会議等との協働などに反映させて頂いていると聞いている。皆さんの全ての生の声を取り入れるのは出来かねると思うが、主旨を入れて今回の改定案を仕上げる事が出来た。これについて、これから議論していくが、豊中市消費者教育推進計画について前回の審議会での諮問を受け、さまざまな意見をいた

だき、それを踏まえて今回はこれまでの取り組みを踏まえこれからの5年間について書かれたものが改定案となる。これを協議するといわれても既にご意見を頂いて、もう十分練ってきたものなので、意見というよりは、折角の機会なのでここからは感想も含めた意見を歓迎する。ご意見ご感想を頂きたい。

委員：小規模な企業の取り組みを消費生活の取り組みにつなげられないかと思う。ここでも触れて頂いているが大手企業は独自に消費者との接点を使っている。感想になるが、大手の取り組みを行政でも活用してはどうか。金融協力や社会貢献活動、CO2削減に向けた商品構成カーボンニュートラル等の戦略がないと消費者に選ばれない時代。教育につなげるなどの連携が出来ればと思う。

委員：私も読ませていただいて漏れが少なく広範囲に書かれている印象だ。意見は無いが、相談件数が増え問題も多様化する中で取組を拡充していこうとしているが、人員のカバーが出来るのかが心配というか気になった。この辺りをご検討いただきたい。

委員：改定案は非常によく出来ていて、特に【拡充】は良く書かれている。32ページの拡充にも書いて頂いているが、消費者行政ももっとLINEを活用してほしい。パソコンを開けるのは面倒だ。みんなスマホばかり使っている。大学の先生もスマホの方が多いといていた。このようなツールを使って頂きたい。

委員：LINEのお友達登録が怖くて使わないようにしている。アプリはどうか。豊中市のアプリがあれば良いと思う。メールを登録しているが、無くなると聞いて不安でもあり、是非アプリをお願いしたい。

委員：リモート参加の委員にもご発言いただきたい。

委員：今回の改定案の第三章は充実している印象だ。大変良いと思う。

委員：内容に関しては良く出来ているので特に無いが、あれから考えてみた。当事者意識という話で、リアルに被害者、加害者、警察などのより具体的な話をもとに中身を構成出来たら良いのと思う。特に高校生向けにはよりリアルな話にすると興味をひくのではと思う。

委員：そうですね、高校生にはアピールが必要かと思う。

委員：今回いただいた改定案については特に問題ないというか、前回は踏まえて非常に充実した内容と思う。啓発活動など多くの事柄を盛り込んでいると思う。今後の課題としては、今から計画に盛り込んで欲しいという訳ではないが、中身をどんな形にしていくのか、絶えず考えていかなければならない。改定案の18ページから基本的な考え方を書いてあるが、賢い消費者の在り方と思う。判断力や思考力において衰えていく高齢者について、今回の計画にも盛り込んでいただいている。人間だれでもさまざまなバイアスを持っている。特殊詐欺で自分は騙されないと書かれているが自分は

被害に会わないというバイアスは高齢者に問わず誰でも持っているだろう。認知バイアスについても、法学、経済学等さまざまな分野の学問や認知科学的な部分も入っている。こういうことを加味した上で何をどうするかをこれから考えていく必要があると思った。直ぐに答えが出るものではないが追々考えていかなければならないと思う。

委員：将来的な視点も踏まえて意識しつつ、これからさらに複雑化すると思うが頑張っていきたいと思う。皆さまのご意見で言い忘れないか。

本日の意見感想について修正すべき点があれば事務局で作業し更新案を取りまとめた上で後日委員の皆様を確認して頂く。最終の取り纏めは私の方で確認してこれを最終案とさせて頂くがそういう形で一任させて頂いてよろしいか。異議なしということで感謝する。それから今回・前回の諮問を踏まえて最終答申案を作成する。その最終的な確認も私がするが、こちらも一任させていただきたい。それでは、今後のスケジュールについて事務局より説明願う。

事務局：今後のスケジュールについて、答申案は来週の10月11日を目途にメールでお送りする予定。また皆さんにご意見を頂き会長にご確認いただいた最終的な答申は審議会を代表して会長より10月末ごろに頂く予定。

そのうえで本日の改定案についてパブリックコメントや庁内の最終調整を行っていく予定。パブコメの実施時期は12月を予定している。パブコメ実施前に市民の皆さんにホームページなどで予告するが委員の皆さんにも事前メールでお知らせするのでよろしくお願いしたい。

委員：これをもって本日予定案件は全て終了した。このほかに何か審議することが無ければ、今期最後の会議になるので各委員の皆さんから今期を振り返り一言ずつ頂戴したい。

委員：大変勉強になった。消費者の方とこういうテーマでお話を聞く機会は少ない、例えばLINEを使いたい。一方でLINEは怖いのでアプリを入れて欲しい等という話を聞くことが出来た。豊中市ではデジタル商品券がスタートしたが、次のステップとして地域通貨というか、LINEでポイントがたまり、貯まったポイントを介護に使うなど、そこに消費者情報を盛り込むと有意義で安心だ。地域通貨を使える所に行政の情報が流れてくると安心して相談もできるし安心安全にもつながる。若者もポイントがたまるので使うだろうし、部局の横断というか消費者行政だけで考えてしまうと狭い範囲になるが情報を共有してはどうか。デジタル化で先頭を走っている豊中市は消費者もデジタル化している。事業者も頑張ろうと思う。消費者と事業者と教育等のさまざまなポジションを行政は全部見ているのでここに横串を通す。さらに、審議会や議論の場にも横串を指して頂くとスピードアップすると今日感じた。

委員：振り返ってみるとこの2年間はコロナ禍の時期で急速にデジタル化が進む大

きな社会の変化があったと思う。もちろん消費者の問題も複雑化してきている。もう一点成年連齢の引き下げという制度上の変化もある。基本的には消費者問題が把握された時点でいかに消費者に届けて認識していくか、サポートしていくかがどうしても肝になってしまうことが私の認識だ。その元々の基本的なところは変わらない。今後も効率的、効果的な方法を検討していく必要があると考えている。

委員：大阪府でも基本計画二期計画が3月に終了。来年度から本格的な改訂になる。第三期を考えていく中にご協力をお願いしたい。

委員：この間やはりコロナの関係でリモート会議になったり、目まぐるしく動いた中で滞りなく審議会を運営してこられたのは豊中市のご尽力によるもので感謝申し上げます。実践的な議論に参加する機会はない中で非常に勉強させていただいた。改めて感謝する。

委員：次に今季で退任される委員の方々にご発言頂きたい。

委員：長い間お世話になりました。いつからやっていたかも覚えていないが、会社の担当が経理になったのでそういった兼ね合いもあって退任させて頂くことになった。食育等、そういったところに関しては業種上色々やっているが、あまり高価なものを扱っているわけではないので、消費者問題は身近ではなかったが、こういった機会を通して色々勉強させて頂いて為になった。色々な課題に対して企業として取り組む必要がある。今回退任するが、何かあれば出来るだけ協力しようと思っているので今後ともよろしくお願いしたい。

委員：事業者側の実践的な目線から意見を沢山いただいて大変感謝する。

委員：本日で終わりになるがあつという間の2年間だった。委員になった時に自由に発言してほしいと言われていたので、その言葉通り自由に発言させて頂いた。人前で発言することに慣れておらず発言内容にまとまりがなかったり聞きにくかったりしたことが多々あったことをお詫びする。

実は先日クレジットカードのフィッシングメールで引っかけりそうになった。今後、年齢を重ね一層判断力が低下し、ITの進化でますます複雑になる社会環境の中で一消費者として自立することができるか不安で一杯。豊中市には情報開示や消費者教育等の発信はもとより、是非とも気楽に相談できる場所や人の配置、24時間サポートなど生活相談体制を強化して頂き、トラブルを未然に防ぎ安全安心に暮らせる豊中市になることを切に願う。最後になったが皆さまの健康と活躍を心よりお祈り申し上げたい。

委員：ありがとうございました。

委員：暮らしを守る基本条例が出来た時は消費者審議会が無かったのだが、私は発足した当時から委員として参加し、勉強させていただいた。豊中市消費生活審議会委員として参加するにあたり、くらしかんの登録団体は8団体あるがとよなか消費者協会としてではなく、くらしかん登録グループからの承認を得て消費者代表として参加していた。この度、会長の変更に伴い、委員を退

任させていただくこととなった。消費者問題や課題について勉強する良い機会となった。色々とお世話になり大変感謝する。

委員：今期退任される委員の方も今後違った立場で相変わらず豊中消費者行政の発展にご協力いただけたらと思う。これからもよろしく願いしたい。このメンバーで集まるのは今日が最後になるが、答申案の確認まで暫くご協力いただけたらよろしく願いしたい。最後になるが皆さんに活発に発言して頂いたので、恙無く審議会が運営でき、会長として大変感謝している。今後ともよろしく願いしたい。傍聴の皆様もありがとうございました。では進行を事務局に戻すことにしたい。

事務局：議事録作成について説明

○閉会