平成24年度　第1回長野市消費生活協議会　会議録

1　日　　時　　平成24年7月27日（金）　14時～16時

2　場　　所　　長野市もんぜんぷら座　802会議室

3　出　席　者　　委　員

渡邉　　哲　委員　　吉池　　章　委員
絹川　千代　委員　　町田　明子　委員
冨田　和子　委員　　安部　　務　委員
山口　寿志　委員　　丸田　晶子　委員
池内　　功　委員　　宮野　万里　委員
小口　由美　委員　　（1名欠席）

事務局

生活部長　金井　隆子　　市民課長　岡村　　誠
課長補佐　竹節　昌弘　　消費生活センター所長　退町　洋三
消費生活センター係長　小林　達也

4　傍　聴　者　　なし

5　議 事 項 目　　(1) 長野市消費者行政の近況について　　資料1
(2) 消費者教育・消費者啓発について　　資料2

6　会議の概要

(1) 長野市消費者行政の近況について

事務局

（説明）

(2) 消費者教育・消費者啓発について

事務局

（説明）

委員

消費者行政並びに消費者問題に関して、今後、課題として取り上げられてくるのが消費者教育の充実であり、今任期中に市長から当協議会に諮問された大きなテーマである。

そこで、今後の国の動き、流れを頭の隅に置きながら、どういった消費者教育を構築していく必要があるのか、あるいは啓発業務を担っていくかといったことについて、自分が所属している学会の共通テーマを報告にまとめたのでご覧いただきたい。

重要な点は、今まで独立行政法人として国内の消費生活に関わるさまざまな啓発、教育、相談業務などを担ってきた国民生活センターが、平成25年度には消費者庁に移管、吸収、一元化されることで、これまでは独立機関として消費者、行政、事業者という三者の間に入り、公平な立場でいろいろな調整を行ってきたが、今後は、一行政機関に入ることで消費者と事業者が取引を行う市場において、対等な立場で取引をするための助言を求める機関がなくなってしまうことにある。

そうなると、地方の消費者行政、あるいは地方に住んでいる市民に求められることとして、生活に必要なさまざまな情報の提供や共有、教育を受ける援用が必要となる訳で、本市にあっては、市

民向けの消費生活に関する情報提供の充実と、消費者教育の更なる広範な充実が必要となってくると思われる。

こうしたことを大きな問題の共有ということで、本日の参考資料として提供させていただいた。

今年度中に市長への答申を行うことは当然だが、答申のなかに国の動きを踏まえた長野市の消費者教育をどういう形にしていくかということを、しっかりとやっていかなければならない。

答申を前提とした消費者教育に関しては、前回までの意見の集約資料のほかに、本日の「消費者行政の近況」の資料に目を転じながら、消費者教育とスリ合わせをさせていただきたい。

消費者教育は、日常生活におけるさまざまな問題を、相談業務を通じて解決しながら、解決に至るまでの経緯をもとに、これから被害に遭うかもしれない市民に対して、その事例をもとに被害の未然防止等を図ることにある。

そういったことでは、多重債務者対策は、本来であれば消費生活相談には馴染まないものだが、国の施策で多重債務者の救済対策が打ち出されて取り上げられた経過があり、それとともに借金をするためのルールが整備されたことに伴い、相談件数が減少してきている。

今後は、消費生活相談にウェイトを置くのではなく、消費者教育あるいは消費者啓発にシフトしていくべきである。

もう一点、振り込め詐欺の被害防止は、取引が前提になっておらず詐欺行為であることから消費生活相談には馴染まず、明らかに警察の範疇になっているので、実際の相談も警察にお任せし、日常の消費生活の安定を阻害されるという側面について、消費生活センターが被害に遭わないための消費者教育に取り込んでいくべきである。

そうしたことから、資料２で整理されている若年者、高齢者、障がい者を問わず、多重債務問題と振り込め詐欺の問題は消費生活相談からは手を引き、消費者教育、消費者啓発の方に重点をシフトしていくべきである。

消費者行政、消費生活相談、消費者教育がどういうものか行政サイドからみた場合、県や市の条例上は、行政が動くための指標、マニュアル、取り決めといったルールが県や市の条例に書かれており、その内容で共通していることは、日常生活において必要とするさまざまな商品やサービスなどの消費材が、不当な価格でなく、しかも安定的に供給され、日常の消費生活に困ることがないような物価の安定がといったものが基本になっている。

つまり、日常生活がより良いものとなるため、消費者基本法では、国民生活の安定と向上を確保することを目的としている。

そういったことでは、消費生活センターは、詐欺に遭われた方や不当な取引を受けた方の駆け込み寺的な被害者救済機関と捉えられがちであるが、その前に、日常生活を営む上で必要な情報を提供するのが基本的な仕事である。

若年者に対する文部科学省の新学習指導要領に基づいた消費者教育の実施は、そのままで良いと思うが、基本的なお金の使い方や、郵便の出し方、例えばチマキといった昔からある季節の伝統食品など、学校教育では取り上げられない地域の風習や習慣、生きていく上での知識は、小中学校以外の地域のコミュニティ、例えば学童保育など活用して、経験を持った大人が教えていくことが必要である。

そのためには、かつてのゆとり教育に類するような生きる力を、消費生活センターの教育、啓発の業務と抱き合わせにして、進めていく方向性を探るのが良いのではないかと思う。

委員

学校も地域も大切ではあるが、子どもが育つ過程で身につけなければならない消費者であるとい

う認識の一番の基本は、家庭だと思う。

家庭の日常生活を通して、子どもも消費に関わる一員であるという認識を持たせることが大切であり、そのためには、父母がしっかりと子どもと向き合うような啓蒙に、消費生活センターを活用することが良いのではないか。

委員

全体的に被害者にならない教育ばかりのような気がするが、いじめ問題のように、加害者にならない教育を、家庭でも学校でも、幼い頃から教育していくことが良い。

委員

若年者の対象は幼児から未成年まで幅広いが、特に、お小遣いに始まり、商品の対価としてどのように支払っているのかといった金銭の動きといったことを、家庭で教えると同時に、小学校ではゲームを通して覚えるなど、経済についての基本を学ぶことが大切だ。

一方、高齢者や障がい者は、被害に遭いやすい立場にいることから、未然防止のための実践的な教育に分けて考えてはどうかと思う。

委員

貸金業法が改正された効果で多重債務のトラブルが減少しているということだが、最近、金融庁が投資信託法見直しの取り組みを始めている。問題となっているのは、売り手である金融機関が、購入者である投資家にきちんと説明しないまま購入を勧め、その結果、分配金や手数料に関するトラブルが増加しているためで、このほかデリバティブ商品（金融派生商品）など複雑なものも規制されることから、今後はトラブルの減少が期待される。

また、過日、町田市に行った際、市のコミュニティホールの良い場所に消費生活センターがあった。長野市消費生活センターは正直、分かりづらく、自分から進んで来るという感じがない。いろいろな制約もあると思うが、市民の接しやすい場所にあった方が良いのではないか。

また、現在の相談受付時間が平日の５時までだが、定期的に土曜日、日曜日にも開設したり、あるいは電話で相談を受けるといった取り組みが必要ではないか。

さらに、子どもの頃から情報を自己の目的に適合するように収集、分析できる能力（情報リテラシー）が大事だということで問題提起され、教育の分野で進んでくると思うが、そういった観点からも消費生活センターでも学校等にできるだけ関与して、早期の啓蒙をすべきである。

委員

消費者問題というと、どうしても詐欺や被害に目が向いてしまうが、事業者への啓発といったことでは、個人の店舗の中にはクーリングオフ制度を知らないといった実情もあることから、消費者への対応として、そのような教育も必要であると感じている。

委員

消費者に対する啓発として冊子の配布や放送などがあるが、見ない、聞かない、読まないといった市民が多い状況の中で、それをどうしたらよいか考えてほしい。

また、地域の高齢者を対象に、振り込め詐欺被害防止など消費者問題を寸劇や紙芝居で行うと、皆さん笑いながら生き生きと学んでいて、とても良いと思う。そこで地域の子ども育成会でも、生活の一番元となる情報を消費生活センターが発信し、それを地域の役員が上手に活用していけると良いと感じた。

委員

自分自身が困らないと情報を求めないということが消費者問題であり、なかなか難しい課題である。

委員

携帯電話の市場では高機能のスマートフォンが主流となっており、全体の販売台数に占める割合は半分以上である。その位置づけは、携帯電話とパソコンの中間にあるもので、パソコンに精通した 20 代から 50 代の成人は、ウィルスの危険性など使用上のリスクも随分承知している。

しかし、初めて所有する中学生、高校生などの若年者や高齢者には、店頭において特に重要事項を説明しているが、端末の操作から料金のプラン、重要事項など、店頭で説明する事項がとても多く、消費者がその場で聞いて納得しても、時間が経つと忘れてしまうため、ガイドブックを作って契約の際に渡している。また、使用方法などが分からなくなった場合は、その都度、各種の問合せに応じ、利用者が安全で快適に使用できるようフォロー体制を敷いている。

さらに、若年者利用の安全、安心の取り組みとして、学校などからの要望に基づき、生徒、保護者、教師向けの勉強会への講師派遣も行っている。

委員

６歳の孫が、簡単にパソコンを使っているのを見て、子どもに携帯電話も持たせるときには、長時間利用したり、有害なサイトに接続することのないよう、親が料金設定やフィリタリング設定をすることを、学校や家庭、地域に浸透させてほしい。こうしたことが健全な消費者になるための第一歩だと思う。

消費者教育は、学校や家庭だけでなく、社会全体で網の目のように手をつながないと、漏れ落ちてしまう。

委員

今年の５月に、電動足マッサージ機を誤って首回りに使用し、衣類が巻き込まれて窒息死する事故が起きている。説明はきちんとされていたと思うが、使用する消費者が正しく理解していなかったためである。

消費者基本法の中には、「消費者は自ら進んで、その消費生活に関して必要な知識を習得し」とあり、とてもよく書かれており、このとおりに行動すれば賢い消費者になるとは思うが、これを実現することはとても難しい。そうしたことでは、事故事例の発表も重要な情報である。

委員

近年、クレーマーの数が増大し、かつ悪質化している。事業者がクレーマー対応のために時間と労力を要している。そういったことでは、良質な事業者は商品説明を慎重に行っている。

委員

地域で子育て支援の活動に携わっている。親になって戸惑うことが多く、こうした場を利用するお母さんの情報収集と安心の場になっている。

一人ではできないが、様々な立場の人がいろいろな知恵を出し合うことで育ち合えると思う。

委員

集まりの場のある人は、そういた機会を活用すれば良いと思うが、場のない人へは、地域ごとの会合を活用するなど機会をつくって情報を提供するとともに、役立ててもらえるようにしないことには消費者教育につながっていかない。

事務局

次回は、今回の意見を踏まえ、答申の素案までまとめた形でご審議いただく予定である。

（終了）