

## 会議録

会議の名称	令和6年度 第2回岡山市消費者教育推進地域協議会
開催日時	令和7年1月22日(水) 10時00分～11時30分
開催場所	本庁議会棟3階第1会議室
出席者	委員10名
傍聴者	なし
協議内容	下記のとおり

協議内容
<p>1. 開会</p> <p>あいさつ</p> <p>山陽学園大学 地域マネジメント学部 地域マネジメント学科 教授 菅野 昌史 氏 市民生活局 次長 江口 英典</p> <p>2. 議題</p> <p>① 令和6年度上半期 岡山市の消費生活相談の概要について(資料1)</p> <p>説明者 岡山市消費生活センター職員</p> <p>委員1: 契約当事者の年代別相談件数は、あくまで契約当事者からの相談ということだろうが、センターに相談する方、特に高齢の方などは、当事者ではない家族などからの相談はどの程度なのか。</p> <p>事務局: 契約者本人からの相談が圧倒的に多いが、認知症などの方も増えており、ご家族からの相談で、自身の財産管理ができないのに勝手に契約してしまったというような相談がないわけではない。相談割合については、手元に資料がなく、即答はできないが、後程、情報提供することは可能である。</p> <p>② 各委員による専門分野からの提言(資料2～5)</p> <p>提言1 山陽学園大学 地域マネジメント学部 教授 菅野 昌史 氏 提言2 NPO法人 消費者ネットおかやま 理事長 河田 英正 氏 提言3 (株)山陽新聞社 読者局 共創本部長 藤原 恵子 氏 提言4 就実大学 経営学部 講師 古安 理英子 氏</p>

・提言に対する各委員からの意見・感想

委員 2：4 名の方々の発表、本当にどれも興味深く聞かせていただいたし、どれも印象的なものであった。

例えば、提言 3 にあっては、各分野においては素人ではあるが、新聞社としてつなぐ役割を担う。つまり、自分たちができることで関わっているという話で、やっていること自体も素晴らしいし、理念というかその姿勢が勉強になった。

提言 4 に関しては、実際に生活している中では、いろいろあるということが、文字、ワードにさせていただいて勉強になった。「ダークパターン」、「自己超越欲求」は、初めて知ったが、こういったものも高校生、高校の先生方と関わる中で、知ることができてありがたいというものであった。

さらに提言 2 では、消費者教育、学校教育と社会教育があるという話があり、学校教育（高校）の立場で聞く中で、実際、今まで基本的なことしか教えられていない。アメリカに調査に行かれた際の報告の中にもあったが、本当に基礎的な部分、言ってみれば、個人個人がだまされないようにするという視点での学びにしかなっていないというところを指摘されたようでドキッとした。しかし、それが大事なこともあるという話もあったので、間違ったことをしているわけではないと思うが、個人個人の判断能力の向上をさせることも大事なことだが、さらにその社会をよりよいものにしていくためには、そういったことが必要だという視点を持つという大きな学びをいただいたと思う。

ヨーロッパでの調査の報告にあったロールプレイング、「実際にこうなったときにあなたたちだったらどうしますか」という学び、これも学校現場では行われてはいるが、そこで何を学ぶのかっていうことをしっかり指導する側もイメージしながらやっていくことが大事なんだと改めて思い知らされたというか、教えていただくことができた。

そういったトータルの意味で、提言 1 の説明資料の中の『提言』にある 3 つの『#』は、それぞれが大事なことだと思うし、今の話を聞いて、学校として何ができるのか、今、目の前のいる生徒にどういったことを伝えればいいのかというところで、今回、ラジオ CM 参加させていただいたが、学んでいる生徒そのものは、CM を作成するまでに、消費生活センターの職員に来てもらって、本当にいろんなことを学んで勉強になったと思うが、それをいかに広げていくのか。そういった社会全体を良くしていくために何ができるのかというような視点も持って、今後も教育というか、生徒の学びをしっかり支援していきたいと思った次第である。

委員 3：中学校は、義務教育の最終段階なので、すべての子供たちが学ぶ場なので、しっかり教育をしていかないといけないという課題があり、机の上での勉強はしっかりやって、それぞれの教科で消費者生活、消費者教育に関わることは指導しているが、実生活に結びつくところ、実生活に役立つ知識能力をいかに育てられているかというところが足りないのかと感じた。

学校の外へ出て行って勉強したり、地域の方を招いて一緒に勉強していくなど、いろんな手法があると思うが、頭を悩ませるのは時間で、教育活動のどの時間に

入れていくか、身のあるものにするために教員の準備の時間をどう確保していくのか、地域の方との連携をどう取っていくのかというのは悩ましい部分がたくさんある。しかしやらないといけない。やると効果があるのもわかっている。中学校校長会の代表の1人としてこの場に参加しているが、他の学校の校長ともそういう話をしながら、身のある活動を展開できたところであるが、非常に頭が痛いところが多いと感じている。

委員4：消費者教育は、だまされないための勉強のようなイメージしかなかったが、より日常生活に身近なものなんだという印象を受けた。私どもももっと関われる部分があるもので、これからできることを考えていきたいと思った。

具体的な取り組みとしては、山陽新聞社と一緒にシンポジウムの事前ワークショップなどをさせていただいたが、やはりすごい影響力があり、発信力に加えて情報収集力というところで、私たち自身、山陽新聞社が関わってくれるおかげで、消費者教育に限らず、SDGs全般に関する各NPO団体の取り組みを発信することができて、大変感謝している。

課題の掘り下げや、各地域・各テーマで取り組んでいるNPOとのコーディネートなどというところで、私どもが皆様のお役に立てるところがあるかなというふうにするので、そういう使い方があれば声をかけていただきたいと思う。

委員5：当方は高齢者の施設であり、受け身というか、だまされないためには何に気をつけなければいけないのかという、被害の未然防止の方が主体である。

70歳以上の方の相談が増えているということだが、こちらの高齢者施設ではもう少し上の年代の方が身近な対象者であり、单身の方が大変多くなっている。民生委員発祥の地の岡山ということだが、民生委員をやりたがらない方が多くなった。そこには個人情報のことがあったり、入り込まれるのがとても苦手だという方がいたり、人にだまされるのではなどのいろんな情報が入りすぎて怖くなってしまった方がいるなど、多くのことがある。

そのため、若いうちからこういう教育や社会の現場での実践を踏まえていかないと、実際に高齢者になったときに、いろんな情報や判断能力などが少しずつ落ちていってしまうということもあるし、誰かに聞くということも、狭い世界になってしまうので、どうやって地域の中で取り入れていきながら、解決できるのかというのが、私に関わっている80に近い高齢の方、特に单身の方、そして民生委員もなかなか入り込みにくくなってきているということの現状であろうか。

この度、いただいた標語カレンダーをデイサービスで飾ると、大変喜んでいただいた。これは、すごく面白いということと、スマホが使える方もいるもののガラケーを使っている方もまだ多いので、活字で書いてあるものが意外と身近に感じられるということで、そのような啓発も、続けていただけたらと思う。

委員6：4名の方々それぞれ立場の違う中で、初めて耳にしたこともあり、納得したようなところも多くあり、非常に勉強になった。

私ども企業の立場という視点を踏まえて、消費者教育を考える中で2つ視点があるとすれば、1つは、消費者が非常に困っているような社会で、困っているようなこと

が起きていることに対して、社会全体としてそれを向上させていくような雰囲気づくりとか、機運の醸成とか、社会全体として変えていくためにどのようにしていくかということがある。例えば、企業は利益を追求しないと組織が成り立たないが、利潤ばかり追求するのではなくて、企業のあり方として、利潤追求のほかに、社会貢献であるとか、いかに地域とか社会を良くしていくかという、そういう面も企業の役割としてはある。ただ利益を追求して儲ければいいという風潮ではなく、企業は社会にも貢献しないといけないんだというところをもう一度考えないといけない。今、企業の中でもパーパス経営ということをする企業が増えていて、企業は、何を目的としているのかということをもう一度考えると、どうあるべきなのかを原点に立ち返って考えられる。社員全体でそういったことを考えて経営をしていくというパーパス経営が広がっている。また、スタートアップとか企業を起こすところにおいても、今までは、企業を作って、それをいきなり大きくして、それを売って莫大なお金を手にして、また新しい企業を起こすユニコーン企業というのがもてはやされてきた中で、シマウマの白と黒ではないが、企業と社会貢献という 2 つの面を持ったゼブラ企業というのがあって、地域の問題とか、環境問題とか、貧困問題とか、高齢化の問題とかいろんな社会課題を解決するための企業というのが出てきている。日本でも今注目をされはじめており、そういった社会貢献をする企業をいかに社会として応援していくか、利益ばかり追求する企業ではなく、社会に対して本当に考えている企業をいかに応援していくかっていう機運を、社会全体として、醸成、育成していくという風潮が今後必要になってくるのではと思う。消費者が変な商売している企業の商品を買わなければ、企業としても成り立たなくなるわけなので、企業の側、それから消費者の両方が考えてやっていくっていうのが、社会全体としてやっていけないといけないことだと思う。

もう 1 つは高齢者を中心とした情報弱者のような個別具体的な案件に対して、いかに手厚く社会全体として手を差し伸べていけるかっていうところも、重要なことだと思っており、例えば SNS や IT について行けない方をいかにアナログでもよいとかアナログでも助けていけるかっていうところも重要なことであると思う。

社会全体と個別具体的なことといかに両立して進めていけるかというのが重要ではないかと考える。

委員 7: この会議に出席させていただいて、もう 30 年ぐらい前から消費者の被害をどうするかということが問題になっていたとわかった。

現在、テレビでは、騙されたというような痛々しいニュースを見るが、どうしてこんな若い、今、働き盛りだろうという方たちが犯罪に手を染めているのかといつも思う。それは、家庭教育にあるのかなと時々考えることがある。単身世帯とか、子供が学校から帰っても親がいないとか、そういうことで、家族の会話が、食卓を一緒に囲むとかいうのが薄れている、そのひずみかなと時々思うことがある。

90 歳で一人暮らしされていた方が亡くなった現場に立ち会ったのだが、冷蔵庫の中がもう冷凍食品でいっぱい、その宅配を止めようと思ったら、どこへ電話していいかわからない、解約が難しい。解約するには、QR コードを読み込んで、メールア

ドレス入力したり、いろいろしないと解約できなくて、解約する手順をすごく複雑にしてある。だから、どんどん送られてきて、もう冷蔵庫の中は冷凍食品で溢れ返っているということで、これはもう大変な世界だと思っている。

そして、この会で本当に勉強になったのは、年代ごとに、このようにカリキュラムで組んで教えてくださいというのがずっと書いてあって、素晴らしいシステムで、ぜひ働き盛りの若い人たちが、本当に犯罪に手を染めないような社会で作っていくということを学ばせていただけた。

最近、いろいろとややこしくしてあって、本当に大変なので、簡素化した社会というか、企業の仕組みをつくる等、そういうところまで言及していただけるような組織になればと思う。携帯電話の充電器も初めは買い替えるたびに違うものが必要であったが、今は大抵1つのもので使えるようになったように、簡素化した社会、何かややこしくないようになるとよいと思う。そして、子供たちは、やはり地域で教育したり、大切なことを祖父母から親から伝達していくような仕組みができればいいなと思う。

### 3. 閉会