

●令和3年度第1回消費者教育推進地域協議会でいただいたご意見等のとりまとめ(会議結果)

資料番号	ご意見・ご質問の内容	事務局からの回答等
1	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で人が集まったの講座は難しいと思う。Lineなどの設定を呼び掛けて、多くの人にタイムリーな事柄にも対応できるようになっていただきたい。 	<p>ご意見として承ります。</p>
1	<ul style="list-style-type: none"> ・金銭的なトラブルが減少傾向にあることは、特殊詐欺に対する認識が普及してきていることもあるのか？やはり高齢者被害が課題。 ・SDGsについては、岡山市は早くからESDに取り組まれてきたので、SDGs・ESD推進課と消費生活センターが連携して、さらに啓発活動に取り組んでいただきたい。 ・学校での消費者教育は、家庭科、社会科が要となると考える。教育研究会への働きかけ、啓発資料の配付、個別の学校との連携も担い手育成に有効だと思う。 	<p>相談におけるトラブル金額の減少は、啓発の効果かどうか明確にはわかりませんが、啓発について引き続き取り組みます。</p>
1	<ul style="list-style-type: none"> ・相談状況として、件数、金額ともに、概ね減少傾向にあることは、喜ばしいが、氷山の一角とも考えられ、引き続き継続した取り組みが必要である。 ・それぞれの啓発活動、消費者教育事業も功を奏していると思う。新型コロナの影響で十分できなかったものもあるようだが、オンラインを導入することを検討して欲しい。 ・担い手育成には、小学校の道徳の授業などを利用して、担い手になってもらい、家庭への浸透が図れば良い。 	<p>ご意見として承ります。</p>
1	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者向け・市民向けの消費者志向経営講座は事業者向けのみが行われたようだが参加状況や反応はどうだったのか？市民向けは開催されなかったのか？その理由は？ ・コロナに関係する詐欺、相談等は増えていないのか？ ・コロナに関する薬やワクチンに関する偽情報に関するアナウンスなどは当課が担当されたのか？今後の対応方針は？ ・コロナで生活困窮者が増加している。全体の消費動向への影響は？ ・コロナでの在宅勤務者が増え、ごみが増えているという話があるが、実際は？また、そうした在宅でごみが多くなることへの当課の対応は？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営講座は元々、市民・事業者の垣根なく実施しています。市民に限定した講座としては、消費生活全般をテーマに「消費者マイスター講座」を実施しています。昨年度の事業者及び市民が受講対象の消費者志向経営講座は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、1回のみで開催で参加者は少なかったもの的高評価を得ました。 ・新型コロナウイルス関連の相談に関して、昨年度はマスクや消毒液等の品不足に伴う相談が、4月、5月に多く寄せられました。6月以降はPCR検査等に関する相談が月に1〜2件程度とあるという状況でした。新型コロナウイルス関連の直接的な担当は保健福祉局であり、そのうちワクチンに関しては保健管理課が担当課です。当センターではワクチンに関する偽情報や関連した詐欺について、チラシを配布する等により注意喚起の啓発をしています。 ※参考：市のHPで情報提供をしていますが、ワクチンの詳細情報は市から県や国のリンクへ飛んでいただけます。 (https://www.city.okayama.jp/shisei/0000019788.html) ・最近では生活困窮の救済を名目とする強引な販売に関する相談が増加しています。ご質問について、当センターは消費動向全体を分析しておりませんが、岡山市内の消費動向は、担当課である産業政策課が山陽新聞の取材で公表しています。 ※参考：7日に担当課である産業政策課が岡山市内の消費動向について報道発表（7日付け山陽新聞岡山市内版掲載） ごみに関する消費者相談は当センターにはほとんどありません。ごみの増加についての把握と対応は担当である環境局において行っています。当センターでは人と環境に配慮するエシカル消費の中で、ごみ削減に向けた取組みを啓発しています。 ・今年度は、啓発のうち公民館職員向けのエシカル講演会や教員向け消費者教育講座はオンラインにより実施しました。引き続き、市民向けの啓発等の講座についてもオンラインによる啓発を取り入れるよう検討しています。
1	<ul style="list-style-type: none"> ①新型コロナ感染症拡大の中、29回開催し822名に講座を実施したとのことですが、高齢者の消費者被害を防ぐ手立てとなりうる講座は何講座だったのでしょうか。また、様々な出前講座を実施されておられますが、講座の詳細と回数をご提示いただければと思います。 ②各講座目的をどのように設定されておられたのかもご教示いただければとおもいます。 ③SDGs・ESDについて2関係機関・庁内連携はとても素晴らしい取り組みと思いますが、消費生活センターは、どのような姿勢で連携したのか明確にしていいただければと思います。 ④消費者教育担い手事業は、従来から実施されている事業ですが、今まで何人の担い手を育成して、その担い手がどのような活動をされえられるのか明示いただければと思います。 ⑤マイスター講座とレベルアップ講座の違いを明確にしていいただきたい。 	<p>①②</p> <p>(1)高齢者の消費者被害防止のための講座 【実施回数：12回】 ・内容：センターの紹介、断り方の練習、事例中心のクイズ及びその回答、DVDの視聴（消費者被害・製品事故）等</p> <p>(2)消費生活研究協議会、町内会、老人クラブ役員、民生委員、愛育委員などの見守りをする立場の方向けの講座 【実施回数：10回】 ・内容：センターの紹介、断り方の練習、DVDの視聴（消費者被害の事例及びその対策）、消費者庁や国民生活センターからの注意喚起情報の提供、岡山市消費生活センターの相談概要の説明など</p> <p>(3)新規採用職員向け研修 【実施回数：3回】 ・内容：センターの紹介、岡山市の消費者トラブルの概要、「契約の成立」について、「クーリング・オフ」について、くらしの豆知識の紹介、エシカル消費について</p> <p>(4)エシカル消費講座 【実施回数：4回】 ・内容：基本的な考え方、ラベルやマークの紹介、センターの取組みの紹介</p> <p>3. 各講座の目的</p> <p>(1)高齢者の消費者被害防止のための講座 ・高齢者に多い消費者トラブルの現状及び最近の被害相談事例を知り、その対処方法を知ってもらう。 ・消費者トラブルにあったときは、一人で悩まず消費生活センターに相談する、ということ覚えてもらう。</p> <p>(2)消費生活研究協議会、町内会、老人クラブ役員、民生委員、愛育委員などの見守りをする立場の方向けの講座 ・高齢者に多い消費者トラブルの現状と対処方法を学ぶとともに、トラブルにあっている人に気付くための見守りのポイントを学ぶ。 ・消費者トラブルの相談先として消費生活センターを知ってもらう。</p> <p>(3)新規採用職員向け研修 ・消費生活センターの役割と岡山市の相談概要などについて知り、市民と接する際の基礎知識として役立てる。 ・契約に関する基礎知識やクーリング・オフ制度について正しく理解するなど、社会人として最低限必要な知識を習得する。</p> <p>(4)エシカル消費講座 ・エシカル消費について、ラベルやマークを自分で調べたりするなどの具体的な取り組み事例を紹介し、日々の生活の中で少しずつできることから始めてみるよう呼びかけ、一人一人の行動が、世の中の形を変えるということを知ってもらう。</p> <p>③当センターは、岡山市におけるSDGs推進の包括的担当課である、「SDGs・ESD推進課」と積極的に連携し、「エシカル消費」をテーマにSDGs推進の一翼を担うという姿勢で取り組んでいる。</p> <p>④⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活マイスター講座（基礎コース）とは →家庭や地域のくらしを守るための消費生活に関する知識を養うため実施。 ・消費生活マイスター講座（レベルアップコース）とは →基礎コースを修了し、消費生活マイスターリストに登録している人を対象に案内。最近の消費生活情報を中心に、基礎コースをレベルアップした内容で実施。 <p>(担い手登録者の活動について) 消費生活マイスター登録者には、家庭や地域で講座内容を広めていただくお願いをしており、具体的な活動提案等が課題です。 今年度からは、希望者に地域活動にスムーズに入っていただけよう、岡山市の地域活動を担う岡山市社会福祉協議会につなぐ活動を始めた当センターの出前講座の見学や、実際に講師をする場合の機器の貸出等の提案も行っています。地域活動につなぐ前段階の消費生活マイスターへのヒアリングにおいて、地域活動について学ぶ講座への応募勧奨や、地域活動の推進員（いずれも岡山市社協の事業）に直接つなぐことができたものもあります。</p>

資料番号	ご意見・ご質問の内容	事務局からの回答等
2	消費者被害が減らない中、実態を調査することは有効であると思う。	ご意見として承ります。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・前回と同じ内容で実施することで、この5年間でどのくらい効果があったのかを明らかにでき、また、改定作業の参考となる。 ・インターネットの利用状況や情報の入手先など、興味深い。 	ご意見として承ります。
2	アンケートのとり方として、グーグルフォームを利用するなどして、コストダウンを図ってはどうか。あるいは前回調査と同じやり方の方が、比較するにはいいかもしれない。	ご意見として承ります。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・エシカル消費やESG投資への関心や購入選択の際にどの程度影響するかも調査をぜひお願いしたい。 ・コロナによる影響（上記に記載したこと等）についても調整してほしい。 ・インターネットでの購入やそこへのリテラシー等も調査してほしい。 ・レインボー消費などと言われる中で、LGBTQなど男女だけでなく多様な性での消費影響も分析できるようにしてほしい。 	エシカル消費の啓発に関しては、エシカル講演会や公民館での小学生向け講座の開催さらにはファジアーノのエコバック作成等で啓発に努めてまいりました。引き続き多様な啓発を進めます。ESG投資に関しては、企業向けのお話でもあり、今後、関係課との連携を模索していきます。
2	消費行動の変容についてもわかるようなアンケート調査をしていただければ、新計画に生かすことができるのではないのでしょうか。	ご意見として承ります。
3	多くの人の自覚が必要で、啓発が必要だと思う。	ご意見として承ります。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・正当なクレームと、カスタマーハラスメントの境目が分かるよう具体的な事例などを分かりやすく示すなど、消費者への啓発が必要だと考える。 ・SNSやマスコミの影響は大きく、情報を鵜呑みにしないよう、消費者も批判的思考力を身に付ける必要があると思う。 	ご意見として承ります。
3	電話であれば、かけ放題などの電話代の低料金化も長電話による不当要求の原因になっているため、ナビダイヤル（0570）を活用していることもあるが、電話事業者の利益につながるだけで、適切なカスタマーサービスを阻害しているケースもある。また、テレビやネットのメディアで、専門家でもない人が、論理的ではない議論を助長している風潮も無視できない。地道にあらゆる機会を利用して、啓発活動を続けるしかないと思われる。	ご意見として承ります。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメントは特にサービス業における就労継続にも大きく関係する重要なことだと思う。 ・消費者向けの研修と、社会風潮をつくりだすための啓発なども重要かと思う。 ・販売側のケア、役員向けの研修も必要かと思う。 	ご意見として承ります。
3	カスタマーハラスメントを生み出さないためには、消費生活センターとしてどのような取り組みが必要か是非議論をしていただきたい。（消費者教育の必要性と消費生活センターの受付対応について）	ご意見として承ります。