

平成 26 年度第 1 回消費生活審議会における委員からの意見に係る対応について

意 見	対 応
<p>実績報告書について</p> <p>相談や被害が増えている 70 歳代以上を見ると、大部分に不安がなく安心だという意識があることが危ないので、そこにどのように働きかけるかが大事ではないか。また、一人暮らしの高齢者の割合を把握した上で、どのように啓発していくかを考えることが必要だと思う。</p> <p>(木下委員)</p>	<p>これまで行ってきた高齢者本人への啓発では消費者被害の未然防止・拡大防止に限界があるため、見守る立場の方からの協力を得ることを目的として、そうした方への啓発に切り替え、平成 26 年度から、各区福祉事務所、社会福祉協議会等と連携し、地域包括支援センター職員、民生委員等の高齢者を支援する立場の者への研修を行い、これまでの見守り活動に消費者被害防止の意識を取り入れてもらうよう取り組んでいるところである。</p> <p>また、一人暮らしの高齢者等を対象に市が実施している高齢者配食サービス事業と連携し、今年度から、配食事業者に食事と共に啓発チラシを配付してもらうことで、高齢者本人への情報提供を行っている。</p>
<p>センターの相談対応について</p> <p>例えば「不審なメールが届いたが、このまま放置してよいか」という問いに対して、なぜ無視しておくだけで安全なのかということをもう一言相談員に付け加えてもらえると高齢者は安心すると思う。時間はかかるが、他に相談しなくても解決できるような対応の仕方をしてほしい。</p> <p>(田邊会長)</p> <p>全国で多発した健康食品の送りつけ商法は、対処に迷ってしまい、自分から業者に連絡してしまう場合がある。届いても受け取らなければ済むことなのだが、その部分の啓発ができていないので加えて伝えてほしい。</p> <p>(徳田委員)</p>	<p>これまでも消費生活情報紙「知っ得なっとく」において対応の仕方のアドバイスを記載しているところであり、引き続き情報提供を続けていきたい。</p> <p>また、対応の仕方がわからない相談者からの相談についても、相談者が確実に理解できるよう丁寧できめ細かなアドバイスに努めていきたい。</p>
<p>相談事例による啓発について</p> <p>実績報告で、様々な相談事例を掲載しているが、事例に対するセンターの今後の対応や防止対策をぜひ載せてもらいたい。</p> <p>(板根委員)</p>	<p>これまでも HP、ツイッター、フェイスブック、教員研修及び消費生活情報紙「知っ得なっとく」等において、相談事例とともに注意点等を記載して消費者啓発に取り組んできた。</p> <p>実績報告については、相談の傾向分析を目的としていることと、相談事例によっては対応方法が異なることがあるため、これまで相談処理は記載していない。今後は、本文の中で共通した対応や防止対策を丁寧に説明していきたい。</p>
<p>若年者の消費者教育について</p> <p>10 歳代へのアプローチについては、今の若い人たちに消費者問題を伝えていく人をどのように養成するかが課題である。講座の開催や情報提供は大事な取組ではあるが、それとともに直接伝えていく方法も検討する必要があるだろう。ワンポイントレッスンの機会を多用する、例えば、朝礼で校長先生から 5 分くらいの内容で週に 1 回ずつでも繰り返し伝えてもらう等が実現可能でかつ効果的な方法ではないか。</p> <p>(木下委員)</p> <p>(学習指導要領では) 消費者教育は、複数の科目にまたがっているようなので、うまく連携して教育してほしい。</p> <p>(田邊会長)</p>	<p>消費者教育の推進役としての役割が期待される教職員を対象に、指導力の向上を図ることを目的とした教員研修を平成 26 年度及び 27 年度に実施したところであり、小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の家庭科、社会科、商業科等の教科担当の教員に参加いただいた。また、市立学校へのメール通信の配信により、消費者被害から子どもを守る最新情報や、生徒指導等にも活用できる情報などを提供しているところである。</p> <p>今後とも、教育委員会と連携し、学校教育の消費者教育の充実を図るとともに若年者へ直接伝えていく機会の検討及び提供を進めていきたいと考えている。</p>
<p>消費者施策（個別施策）実施状況について</p> <p>(見直し拡充欄について) 見直して廃止する取組は、そのことを書いた方が分かりやすい。少なくとも予算を見直した部分は入れた方がよい。</p> <p>(事業者指導を実績無しとしていることについて) 該当事案がないというより、より実効的な機関との協力体制を取り、指導に向けた業務を実際に行っていることであればその旨を書いた方がよい。</p> <p>(田邊会長ほか)</p>	<p>ご指摘の内容については、平成 26 年度消費者施策（個別施策）実施状況から記述を改めた。</p>