

令和6年度第1回広島市消費生活審議会消費者教育部会 会議要旨

1 開催日時

令和7年1月29日（水）14時00分～15時20分

2 開催場所

広島市役所本庁舎14階第7会議室（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）

3 審議会委員の出欠（敬称略）（10名中8名出席）

朝倉委員、伊木専門委員、田村専門委員、永岡委員、西村専門委員、原委員、原田委員、三好専門委員

※ 熊崎委員及び溝下専門委員は欠席

なお、過半数の出席者であり、定足数に達しているため、会議は成立している。

4 公開・非公開の別

公開

5 傍聴者

なし

6 会議資料名

資料1 第3次広島市消費生活基本計画に基づく消費者教育の推進に係る消費生活センター所管の消費者施策（個別施策）の実施状況等について

参考資料1 令和6年度消費者教育コーディネーターの学校訪問について

参考資料2 体験型教材 鍛えよう、消費者力

参考資料3 「カスハラ」って知っていますか。

参考資料4 中学生も消費者（出前講座資料）

参考資料5 教員向け消費者教育オンライン講座（事例編）

参考資料6 消費者大学（令和6年度）

参考資料7 広島市エシカルマップ

参考資料8 “消費者志向自主宣言”してみませんか？

7 会議の要旨

(1) 開会

(2) 議事

ア 消費者教育の推進に係る消費者施策（個別施策）の実施状況等について
資料1をもとに、参考資料で補足し、説明した。

(3) 閉会

【以下、主な質疑応答等の要旨】

議事アについて

（田村専門委員）

私の身近でも、教員が出会い系サイトで知り合った方から脅されたり、付け回されたという話を聞き、消費者教育を身近に感じた。今後、管理職が把握できないところで、そういった問題が多く発生するのだからなということが感じ取れたため、若手教員に向けての消費者教育を行っていただきたい。

(事務局)

採用前研修会における消費生活出前講座を行うこととしたのは、市教育センターと協議した際、若手教員が消費者トラブルに巻き込まれているという話を聞いた、という経緯がある。田村専門委員の事案に近ところではマッチングアプリを利用したロマンス詐欺がよくある消費者トラブルに挙げられる。支払ってしまったお金を取り返すことは難しいが、トラブルに近づかない、巻き込まれそうになったら離れるといった、消費者教育に関連する部分がある。教員に限らず、機会を頂ければ、各種団体で講座等を開催したい。

(田村専門委員)

学校独自の研修開催は難しいところもあるため、初任者研修等で講座等を開催するとよいと思う。

(朝倉部会長)

学校や企業、市役所等の新規採用者は狙われやすいところだと思うが、どういったトラブルが発生しているのか、事例を吸い上げるような仕組みはあるか。

(事務局)

職業分野や年齢層によってどのようなトラブルが発生しているのか、統計データを取得することはできる。若者では、脱毛エステや副業のトラブル、多重債務問題の相談が多いと感じている。

(朝倉部会長)

消費者教育の中身を充実させるためにも、消費生活センターの存在を周知し、困ったら相談してもらう、ということが重要だと感じた。

(原委員)

消費生活センターからの依頼で行っている消費者大学は、毎年受講者の募集に苦慮していたが、今年度は早々に定員に達した。今回、環境の専門の者が広島消費者協会の理事となり、消費者大学8講座目の講師を担当した。消費者大学は概ね好評だった。

(西村専門委員)

先日の授業でエシカル消費について取り上げた。現状、広島市エシカルマップは特設サイトで公開されているが、1枚のポスターですぐ分かるようなものがあれば、学校等で掲示し、小学生をはじめ、こどもたちがエシカル消費をもっと身近に感じることができるとともに、消費行動のきっかけになると思う。

(事務局)

現状、特設サイトを周知するためのポスターを作成しているが、店舗等の情報を記載したものは作成していない。御意見を踏まえて、効果的に店舗等の周知ができるポスター等の作成を検討したい。

(田村専門委員)

広島市消費生活センターの紹介を、校長会で行ってはどうか。

(事務局)

小学校からは消費生活出前講座の申請を、比較的多くいただいている一方で、成年に近づく中学校と高等学校から申請が少ないという現状を鑑み、中学校と高等学校の校長会では消費生活センターの紹介を行っているが、小学校の校長会では行っていなかった。今後、小学校の校長会での消費生活センターの紹介を検討したい。

(三好専門委員)

消費者トラブルのVR動画体験が興味深かった。参加者はどのような反応だったか。

(事務局)

9月に行ったシャレオでの体験会は予約制であり、体験したい方が体験されたため、概ね好評であった。7月にマツダスタジアムで行った体験会は飛び込み参加ではあったが、体験された方からは、理解できた、という評価を頂いた。

(三好専門委員)

VR動画体験を町内会等でも広げていけるとよいと思った。また、こどもの消費者トラブルに気が付くためには、保護者とこどものコミュニケーションが大切だと思った。電子メディア協議会で出前講座を実施する際には、保護者がこどもの目線に立ち、相談できる関係性を築くことが大切だということを伝えていきたい。

(朝倉部会長)

VR動画のコンテンツはいくつか種類があるのか。

(事務局)

各世代においてありそうな消費者トラブル事例を3つ取り扱っている。参考資料2に記載のとおり、若者向けとして「偽装サークル」、高齢者向けとして「催眠商法」、社会人向けとして「暗号資産」の事例がある。VR動画はYouTubeで公開されており、専用のVRゴーグルがあれば、個人のスマートフォンでも閲覧が可能。消費者庁から当センター宛てに紙製のVRゴーグルが送られており、貸出可能なため、希望があればお声がけいただきたい。

(伊木専門委員)

質問になるが、資料1の1ページ目の「消費生活出前講座の実施」において、中学校での出前講座実施が1校で3回と記載されているが、1つの学校から3回申請があったということか。

(事務局)

1つの学校から1回の申請でクラスごとに合計3回の授業を行ったことを示している。なお、3月にも別の中学校で出前講座を行うこととなっている。

(伊木専門委員)

資料1の4ページ目の「カスタマーハラスメントに関する情報提供」について、昨今話題となっており、いろいろなシチュエーションが考えられる。中学校の公民的分野においても、悪質商法やクレジットカードのことなどを取り扱っており、こういった分野では、カスタマーハラスメントといった視点を含んだ授業も考えられると感じた。

また、総合的な学習の時間というものがあり、学校と地元企業とが連携している事例が増えつつある。こういった分野においても、消費者教育コーディネーターの活用ができるのではないかと思った。

(事務局)

カスタマーハラスメントについては、本来的には事業者がカスタマーハラスメントから従業員を守ろうという取組だが、状況としては消費者が加害者になっており、消費生活センターとしては、消費者が加害者にならないようカスタマーハラスメントに関する情報提供を行っている。他方で、消費者を委縮させてはいけなく考えており、参考資料4のとおり、消費者には意見を反映される権利があることを示した上で、暴力や過大な金銭の要求はカスタマーハラスメントになる、という流れで説明している。授業でカスタマーハラスメントに触れる機会があるときは、消費者トラブルに遭ったときに意見を伝えることを躊躇してはいけなく、暴力や不当な要求をしてはいけなく、という内容にしていきたい。

学校との連携した取組について、消費生活センターの取組の中で、連携できそうなものがあれば、是非御活用いただきたい。

(原田委員)

消費生活情報紙「知っ得なっとく」について、配布先を広めるとよいと考えているが、こういったところに配布しているのか。

また、留学生などの国際的な人材が増えているように感じているが、そういった方に向けた取組を教えてください。

(事務局)

消費生活情報誌については、小・中・高等学校のほか、各区役所や公民館といった公的機関や民生員等へ配布している。

多言語対応については、消費生活センターにおいて外国人向けのパンフレットを購入しており、希望者や当センター前の展示コーナーに配置している。今後、英語は分からないがやさしい日本語であれば分かるという方に対して、やさしい日本語で書かれたパンフレット等を購入したいと考えている。