

令和6年度第2回柏市消費者行政推進協議会会議録

1 開催日時

令和7年3月26日（水）午後2時～4時

2 開催場所

柏市中央体育館管理棟2階会議室

3 出席者

（委員12名）

谷生委員，宮本委員，相澤委員，五十嵐委員，伊藤委員，笠原委員，菊田委員，齋藤委員，佐藤委員，菅野委員，高島委員，成海委員

（事務局6名）

永塚市民生活部長，高田消費生活センター所長，太田同主幹，松山同副主幹，小笠原同主任
小川消費者教育相談員

4 傍聴者

なし

5 内容

（1）消費者教育についての市民アンケート結果（報告）

（2）その他

東葛飾高等学校における消費者教育授業「推し活における消費者問題を考える」の紹介

6 議事

事務局より配付資料の確認後，開会。

市民生活部長挨拶

初めて出席した委員の紹介

（事務局）

定刻となりましたので，ただいまから令和6年度第2回柏市消費者行政推進協議会を開催いたします。

本日，進行を務めます，消費生活センター小笠原と申します。

よろしくお願いいたします。

本日は，年度末大変お忙しい中お集まりをいただき，誠にありがとうございます。

まず，本協議会開催に当たりまして，確認事項ですが，市政における透明性を確保するために，議事録の作成をさせていただきたいと思っております。

お名前含め，発言の内容を公開させていただきますので，よろしくお願いいたします。

議事録の作成に当たりましては，発言内容を後日確認した上での公開となりますので，ご理解とご協力ほど，よろしくお願いいたします。

それでは，本協議会の開催にあたり，市民生活部長の永塚より挨拶申し上げます。

（事務局）

皆様こんにちは。

市民生活部の永塚と申します。

皆様には消費者行政をはじめ市政運営にご理解とご協力を賜りお礼申し上げます。

また消費者トラブルについて全国に目を向けますと，最近はA Iを活用したオンライン関係のトラブルが増えているとよく耳にします。

A Iによって消費者の嗜好が分析されてしまい，おすすめという形でつながりがもたれ誘導さ

れてしまうトラブルが増えてるそうです。

また消費者トラブルを超えた犯罪ですが、詐欺や架空請求が引き続き多く、昨年1年間、令和6年の1年間の統計で、被害額が720億円を超えており、これは前年の令和6年の1.6倍。大変深刻な事態になっているところです。

そんな中、昨日のニュースでは、警察庁がこうした状況を鑑みて75歳以上の方がATMを使う場合は、限度額を30万円までにする法律改正をしようということで、全国の銀行協会と調整していくとする報道がありました。

柏市の相談に目を向けますと、1年間4,000件弱ぐらいの高い数値で推移しています。

今年の傾向で急激に伸びているのが、ご高齢の方をねらった給湯器のトラブルに関する相談が相当増えており、11件から83件ということで7.5倍です。

こうした現状を踏まえまして、消費生活コーディネーターと一緒に地域に根差した啓発活動を続けながら、若い世代に対しましては学校と連携して啓発を進めたいと思います。

本日はお手元の資料に基づきまして、前回皆様からご意見を頂戴したアンケートの実施結果が出て参りましたので、それについて協議をさせていただきたいと思います。

本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

(事務局)

続きまして、本日、第2回の協議会からご出席されます委員の皆様よりご挨拶をちょうだいしたいと存じます。

まずは柏警察署生活安全課課長の伊藤委員よりご挨拶いただければと思います。

(伊藤委員)

ただいまご紹介いただきました、柏警察署生活安全課長の伊藤と申します。

柏警察の生活安全課には昨年の3月に着任して、今2年目になりました。

その前は野田警察署で生活安全課長を2年、さらに3年前には柏警察署で課長見習いのような形で1年間生活安全課で仕事をさせていただきました。

警察における消費者トラブルとの関わりですが、ご存じの方もいらっしゃるかと思いますが、生活安全課の所掌業務として警察相談というのがあります。刑事事件になりそうな相談のほか、交通事故に関係したもの以外の相談はすべて生活安全課の所掌業務となります。そのため、消費者トラブルに関わる相談等も警察相談として受けております。

この1年の中で様々なトラブルがありましたが、昨年の秋口ごろから闇バイトや押しかけ強盗という自宅に押し入って金品目的に盗んでいくようなものが全国的に多くなり、千葉県内でも比較的近い市町村で同様の事件が発生しました。柏市にも協力を依頼して、防災無線を流していただいたところ、その日のうちから、例えばリフォームとか、先ほどのお話にもあった給湯器、そういった訪問販売している業者を不審者とする相談がありました。正規の方もいらっしゃると思いますが、市民の方のアンテナが高くなったようで、実際は業者がすぐに立ち去らなかったのが110番通報したものや事後に警察に相談に来られることも多く、それがすべて警察対応、即事件化というところまでには至っていませんが、そういった相談をいただくというところでは、予防はできているのかと感じております。

今日の協議会を通じて私も知識の習得に努め、今後の警察会合等で参考にさせていただきたいと思います。

よろしくお願いいたします。

(事務局)

ありがとうございました。

続きまして、柏市心身障害者福祉連絡協議会の五十嵐委員よりご挨拶いただきたいと思います。

(五十嵐委員)

すごく長い名前になっていますが、柏市の障害者団体6団体が一緒になって、柏障連という名称で活動しています。

柏障連で活動している親御さんの中には高齢の方も多く、発達障害がある18歳以下の子ども

さんについても、そういうトラブルなどに巻き込まれやすいので、こちらに参加することで、いろんな情報を伝えて共有していこうと思っております。

よろしくお願いいたします。

(事務局)

ありがとうございました。

本日は、15名中12名の委員のご出席をいただいております。

浜田委員、松丸委員、吉岡委員の3名からは欠席の連絡をちょうだいしております。

それでは、柏市消費者行政推進協議会要綱第4条第3項の規定により、この後の議事進行は、座長副座長にお願いしたいと存じます。

谷生委員及び宮本委員、よろしくお願いいたします。

(谷生委員)

よろしくお願いいたします。

座長の谷生です。

(宮本委員)

副座長の宮本と申します。

よろしくお願いいたします。

(谷生委員)

今日も円滑な議事進行にご協力よろしくお願いいたします。

それではここから議題に入ります。

まず、本日の会議は公開で行うことにしておりますが、傍聴希望者はいらっしゃらなかったことを報告いたします。

次に、次第3の議事に入ります。

議事(1)の消費者教育についての市民アンケートの結果報告について、事務局からご報告をお願いします。

(事務局)

事務局の太田と申します。

よろしくお願いいたします。

事前にお配りしました消費者教育についての市民アンケート結果について、前方のスクリーンにも同じものを投影しながら説明させていただきます。

まず趣旨につきましては、市民の消費者力向上を目的に、市民、消費者団体、地域団体、事業者等、様々な担い手が連携し、消費者市民社会の実現を目指すため、平成30年に柏市消費者教育推進計画を策定しましたが、当該計画策定前に行った調査結果と比較し、市民の消費者力がどれだけ向上したのかを確認するため、また、令和8年度からの次期計画策定にあたり、市民の消費生活の現状や、消費者教育についての経験、意見等を把握し、計画策定の基礎資料とするためのアンケートとして実施いたしました。

当該協議会の第1回において、このアンケートの質問の中身について、委員の皆様にお諮りし、内容を確定させました。

依頼先は、18歳以上70歳代以下の市民1,000人について、住民基本台帳登録者の中から無作為抽出をし、アンケート用紙を送付いたしました。

次に、市内高等学校等における消費者教育授業及び消費生活コーディネーター研修会等の機会を活用し、アンケートを紙ベースで配布し、依頼しました。

回答の期間は、昨年10月から12月9日までといたしました。

回答方法は、郵送及びWebフォームからの回答とし、お手元の資料1頁を開けていただきますと記載がありますが、回答総数1,329人ということで、前回のアンケートの1,406人と同程度の回答が得られました。

内訳につきましては、無作為抽出をした市民1,000人の方については回答数679人ということで回答率が67.9%。そのうち、郵送で送っていただいた方が265件。消費生活センターに持参された方が2件、Webフォームからの回答が412件となっております。

続きまして市内高等学校等での消費者教育授業及び消費生活コーディネーター研修会等の機会を活用した際の回答者数が 650 人という内訳で、トータル 1,329 人の方から回答をいただきました。

先に結果の考察をさせていただきますと、2 頁目でございますが消費生活センターの認知度目標である 65%に対して、実際の回答では当センターの認知度は 48%となっております。

回答者の約 7 割の方が消費者問題に関心を持っている一方で、柏市の消費生活センターを知らなかった割合が約半数に達している点は、消費者教育や相談サービスの周知不足を示すものと分析しております。

次に、消費者教育を行う上で問題がないと感じる割合の目標値を 50%と掲げておりましたが、今回の回答者の約 5 割の方が消費者教育を受けたいと思っているものの、実際に受けたことがあると回答した方は 37%にとどまり、機会がなかったという理由が最も多く、また、消費者教育を受ける場としては、61%の方が小中学校等の授業等を重要視しているとの結果から、教育機関との連携強化と現場におけるその必要性への理解が重要であると分析しております。

教育現場に対しては、今、アンケート調査を実施しているところで、まだ全ての回答は出そろっておりませんが、市内小中学校、私立を含む高等学校、大学、専門学校の教育関係者に対する消費者教育に関するアンケート調査を進めているところでございます。

最後に、事業所における消費者問題に関する啓発を行っている割合の目標値を 35%に設定していますが、アンケートでは消費者教育を受ける場として会社や職場が重要と回答した割合は 19%でした。

この結果については、事業所での消費者教育のニーズにどう対応できるか事業所と共同して進めていかなければならないと分析しております。

事業所に対するアンケートにつきましては、今、計画段階で、本協議会の委員でもある柏商工会議所に協力を依頼し、商工会議所に加盟している事業所様に Web でのアンケート調査を実施する方向で進めているところです。次年度早々に着手できればと考えております。

続きまして具体的な状況を設問ごとに見ていききたいと思います。

皆様にお配りしてる資料は、全体としての結果でございますが、委員の皆様からリクエストがありましたら、例えば男性だけの結果や女性だけの結果を見たいというご要望に対応できます。前方のスクリーンで、その結果を随時お示しいたしますので質疑応答のところでは是非、委員の方から興味があったところなど、随時リクエストをいただければと思います。

では、問 1 から見ていきますが、性別については大体半々の回答をいただくことができました。

問 2 につきましては、年代の構成ですが一番多く回答をいただいたのが、10 代で 41%。

この理由としては、先ほど申し上げた消費者教育授業において出席した生徒に協力をお願いしたことで比較的多くの回答を得られたと考えております。

また、20 代から 70 代以上の方につきましては、無作為抽出によるほか、コーディネーターの方から協力をいただいたものが含まれており、10 代に次いで 70 代以上の方の回答が 24%という構成になっております。

続きまして問 3 でございますが、「あなたは、契約トラブルや商品・サービスの安全性、環境問題などの消費者問題に関心がありますか。」との問いに一番多いのが、「少し関心がある」という回答が 4 割を占める結果となっております。

また、「関心がない」は 51 件、全体の約 4%になっておりまして、「関心がある」及び「少し関心がある」が全体の約 7 割で、何らかの関心を持たれているという結果になっております。

特に 10 代の割合を見ると一番多いのが「少し関心がある」で 45%。10 代では主に高校生を対象にアンケート調査を行っておりますので、高校生でも「少し関心がある」と「関心がある」を合わせて 58%、約 6 割が関心を示しております。

続きまして 7 頁の問 4「あなたは、最近、商品を購入したり、サービスを利用したときに、トラブルにあったことはありますか。」との問いに「ある」と答えた方が 155 件、「ない」と答えた方が 1,125 件で多かった状況でございます。

問 5 につきましては、「問 4 で（トラブルにあったことが）「ある」と答えた方に伺います。

そのトラブルのために、あなたは誰かに相談をしましたか。」という問いですが、「相談した」が 96 件。「相談しなかった」が 74 件でございます。この件数及びパーセンテージにつきましては、問 4 の回答結果を前提に集計する設定が必要ですが間に合っておりません。そのため、回答不要な方も未回答の件数に含まれてしまい、正しい割合にはなっていないかと思えます。申し訳ありません。

次に、問 6「あなたは、消費者トラブルにあった場合、誰に相談しますか（しましたか）。」との問いについては、棒グラフで示すとおり一番多かったのが「家族や親族」の 1,092 件で 82%。次いで「知人、友人、隣人、同僚等」の 618 件で 47%。次いで「市町村や消費生活センターなどの行政の窓口」と「商品やサービスを提供しているメーカー、代理店事業者団体等」が同率で 27%。その次が「警察」で 23%という結果でした。

続きまして、問 6 で「誰にも相談しようとは思わない」と答えた方に伺った「誰にも相談しないのはどのような理由からですか。」という問いについて、複数選択が可能な設問でしたが一番多かったのは「相談するほどのことではない（自分で解決できる）と思った」が 34 件。次いで「相談しても解決しないと思った」が 9 件でした。

次に、消費生活センターの認知度についての結果を円グラフでお示ししております。

まず、「消費生活相談ができることを知っている」という方が 23%。次いで「名前だけは知っている」という方が 19%。「柏市の消費生活センターは知らなかったが、『国民生活センター』や『千葉県消費者センター』は知っている」と答えた方が 10%。「消費生活相談のほか、消費生活に関する講座等の開催なども行っていることを知っている」が 6%で、「知らなかった」は 41%でした。

今回は、お手元の資料に 70 代以上の方の状況についてまとめてみました。

消費生活センターを「知らなかった」という割合が全体で見ると 41%ですが、70 代以上では 19%。つまり、70 代以上の約 8 割は消費生活センターの存在を認識しているということがわかりました。しかし、それでもまだ 2 割の方が知らなかったと回答されていることについては、何らかの対策が必要であると考えます。

続きまして、問 9 の「柏市の『消費生活センター』を知ったきっかけは何ですか」との問いに関して一番多かったのは、「市の広報紙やホームページ」が 263 件。次いで、「地域のイベントや広報誌など」が 189 件でした。相談先で多かった「家族や知人、友人、隣人、同僚等からの情報」は 95 件。

また、地域の推薦により委嘱している「柏市消費生活コーディネーターからの情報という方も 103 件ございました。

「学校の授業」で知ったということについては、おそらく消費者教育授業をとおして少しずつですが、若年層に対する当センターの存在が認知されてきたというところでございます。

こちらについても 70 代以上の方に絞った結果をグラフにして 15 頁に掲載しております。

全体から比較いたしますと、一番多かったのは「市の広報紙やホームページ」が 41%。「地域のイベントや広報誌など」が 32%になっておりまして、「柏市消費生活コーディネーターの方」からが 18%という結果となっており、コーディネーターの方の活動が高齢の方への周知につながるよう事務局として力を入れていかなければいけないと感じているところでございます。

続きまして、問 10「柏市の『消費生活センター』を利用するうえで重要と思うことは何ですか。」という問いに対して、一番多かったのは「土日も開設している」で 66%。次いで、「駅の近くにあること」が 50%。「駐車場があること」が 20%、「市庁舎の中にあること」が 17%でしたが、こちらについては年代に関係なく土日開催への要望が強いと感じました。また、駅の近くにあるということも、年代別で見ても多い傾向にあったことがわかりました。

続いて、問 11「あなたは、消費生活に関する教育を受けたことがありますか。」という問いに対して、「受けたことがない」方が 47%いらっしゃいました。更に、「受けたことがない」と回答された方にその理由を尋ねたのが問 12 でございますが、一番多かったのは「機会がなかった」という回答で 438 件でした。次いで多かったのが、「消費者教育を知らなかったから」が 180 件。「受ける必要性を感じていなかったから」が 97 件でした。

次に、問 13「あなたは今後、消費者教育を受けてみたいと思いますか。」という問いに対しては、「積極的に受けたい」「どちらかといえば受けたい」「オンライン配信であれば受けてみたい」という 3 つの回答の合計が約半分以上を占めております。また「どちらともいえない」という方が約 3 割。やはり、消費者教育のニーズは一定以上あると分析しているところです。

次に、問 14「あなたは、消費者教育を受ける場として重要だと思う場所はどこですか。」という問いで一番多かったのは「小中学校や高等学校等の授業等」ということで、約 6 割の方が学校現場を一番好ましいとする回答が得られました。次いで、「地域（公民館、町内会、老人会等）での講習会等」を挙げた方が多い結果となりました。

問 15 につきましては「消費者問題に対して、市（行政）にして欲しいことは何ですか。」との問いに一番多かったのは「消費者被害・トラブルについての情報提供の充実」で 7 割を占めております。次いで、「高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化」が 37%。「消費生活相談体制の充実」が 30%。「消費者教育（消費者向け講座等の開催を含む）の充実」が 17%。「消費者問題に取り組む団体等への積極的な支援」は 9%でした。

最後に、問 15 の選択肢「その他」で寄せられた意見要望について、資料にはその一部を掲載しております。中々厳しいご意見もいただいているところでございますが、「データ分析や AI によるトラブル業者の検知と公表、法的機関と連携した撲滅」を求められている方もおり、また、「消費者問題を起きないように取り締まること」とのご意見もありますが、市の消費生活センターの業務は規制行政ではなく、あくまでも消費者を支援する立場でございますので、規制や取り締まり等の対応は難しい分野になります。

他には、「以前にトラブルがあって相談したが、なしのつづで終わった。（なにもしてくれなかった）」というご意見があり、残念に思うところでございますが、相談者の求める結果が必ずしも得らるとは限りませんので、ご理解いただきたいと存じます。

以上でございますが、全体での結果の概要ということでお示しをさせていただきました。

冒頭で申し上げましたとおり、委員の皆様から更に詳しいデータについて、何かリクエストがありましたら、直ぐに調整してお見せしたいなと思っておりますので、是非、ご意見いただければと思います。

以上になります。ありがとうございました。

（谷生委員）

ありがとうございました。

事務局からの報告について、ご質問等ございましたら挙手いただけますでしょうか。

例えば、今見せていただけるものとして、問 9 の柏市の消費生活センターを知ったきっかけのところで、資料では 70 歳以上に絞ったグラフが載っていますが、10 代ではどのようなであったのか見ることは可能ですか。

（事務局）

はい。前方のスクリーンをご覧ください。

今、リクエストのあった 10 代に絞った結果を表示しました。

このグラフの年代構成を確認しますと、548 件の 100%すべてが 10 代ということが分かるようになっております。

そこで、今、谷生委員からリクエストのあった問 9「柏市の『消費生活センター』を知ったきっかけは何ですか。」という問いに対して、10 代の回答では「学校の授業」が一番多かったというところですね。

未回答の 73%は除きますが、「学校の授業」と回答した方が 92 件。その次に「インターネット」。次いで「家族や知人、友人、隣人、同僚等からの情報」「市の広報紙やホームページ」といった状況でございます。

（谷生委員）

ありがとうございます。

10 代だとインターネットやホームページが多いかと思いましたが、学校での授業の重要性がわかりました。

大変参考になりました。

何か皆さんの方でも、このような具合でご質問があればと思いますが、もしなければ、私の方から少し指名させていただきたいと思います。

今日お越しの伊藤委員、例えば問6「消費者トラブルにあつた場合、誰に相談しますか（しましたか）。」の選択肢に「警察」とありますが、ここの内訳で性別や年齢、或いはトラブルに巻き込まれたか否かなど如何でしょうか。

（伊藤委員）

警察へ相談には、色々な意味合いを持って来られる方がいらっしゃる。

事件対応してもらいたいとか記録を希望という方もいらっしゃる。

アンケートを見て、年代については少し気になることがあります。

（事務局）

それでは問6の「あなたは、消費者トラブルにあつた場合、誰に相談しますか。」というところで、「警察」と答えたに絞った統計をお示しします。

まず、性別の内訳は、このような状況になっておりまして、年代別ですとこちらになります。70代以上の方は警察に連絡した方の割合が一番多い結果になっております。グラフ上には件数と割合が表示されております。

また、警察に相談すると回答した方が、消費生活センターを利用する上で重要と思うことの一番多かった回答は「市庁舎の中にあること」でした。その一方で「駅の近くにあること」や「土日でも開設していること」を選択した方は、件数として少なくはないのですが、全体の割合からすると70代の割合は少ない結果になっております。

あとは、警察に相談すると回答した方は、消費者教育を受けたことがないと回答した方が10件で67%。この辺に関して消費者行政に要望することは、「消費者被害・トラブルについての情報提供の充実」や「高齢者などの被害に遭いやすい人たちへの見守り強化」というところが多くありました。

以上になります。

（谷生委員）

はい、ありがとうございました。

こういった形で、ご質問のある方。

はい、齋藤委員。

（齋藤委員）

はい。

問14の「消費者教育を受ける場として重要だと思う場所」について、小中高等学校が多い結果でしたが、回答者の年代構成で10代が多かったのも、それが反映されて学校教育という回答が多かった可能性もあるのではないかと思いますので、年代ごとではどのようなになっているのでしょうか。年代が上の人たちも、小中高等学校等で消費者教育を受けた方がいいと思ってるのか。或いは、身近な地域などで受けたいと思ってるのではないかととも思われますが年代ごとのデータを見ることはできますか。

（事務局）

はい。

では、まず70代以上から確認をしたいと思います。

こちらは「あなたは、消費者教育を受ける場として、重要だと思う場所はどこですか。」との問いに対する70代以上の結果になっております。約8割の方が地域での講習会等と回答されていて、2割の方が教育現場という結果になっておりますね。

（齋藤委員）

そうすると、年代ごとに教育する場は変えた方が良いということになるのでしょうか。

（事務局）

そうですね。

では、生産世代である40代を見てみましょうか。

こちらになります。40代の7割の方が小中高等学校等での教育が重要という結果が出ています。

(谷生委員)

はい。

ありがとうございます。

他に質問ある方いらっしゃいますか。

はい。菅野委員。

(菅野委員)

はい、北柏第2地域包括支援センターの菅野です。

このアンケート自体は、高校や消費生活コーディネーターの研修会等を活用されたとありましたが、研修会をやる前に実施したのでしょうか。それとも実施した後、直後に行ったのでしょうか。

(事務局)

はい。高校生には、消費者授業を実施した後にアンケートをお願いしております。また、コーディネーターの方につきましては、コーディネーターの方が一人一人地域の自治会に持ち帰ってアンケートを配布されたという状況になります。

高校生に関しましては、各学校にアンケートをお渡しするときに、この授業を受ける前はどうかを回答していただけるよう協力をお願いしました。

(谷生委員)

はい、宮本さん、お願いします。

(宮本委員)

はい。

柏市消費生活センターの認知度についてですが、48%もあるんですね。

2人に1人はこの消費生活センターをご存じだということになると思いますが、このアンケートでは10代の方から多くの回答を得ています。消費生活に関する問題で一番困らているのは、年代別にするとうどんなんだろうと考えます。

消費生活相談は、若い方が多いのでしょうか。それとも、年齢の高い方でしょうか。私も含めてですが、教育の場があったらいいなと思います。

また、消費生活コーディネーターさんが各地域にいらっしゃると思いますが、私は町会の役員など色々やっていますが、なかなか表に出ていらっしゃらないような感じがします。

その辺は消費生活センターとしてどのように考えていますか。

(事務局)

はい、ご質問ありがとうございます。

前方に資料をお示しします。

こちらは、令和5年度の消費生活センターに寄せられた相談件数でございます。

左側の円グラフが年代ごとの相談件数を示しておりますが、50代が14.5%。60代が13%。70代以上が27%ということで、60代70代以上の方が全体の約4割を占めております。

年代別ですと、やはり60代以上の方の相談は柏市に限らず全国的に見て、どこも4割ぐらいを占めている状況にあります。

さらに、在宅率が高い年代である高齢者をねらったトラブルが非常に悪質で多いと聞いております。

先ほど市民生活部長から増加率7.5倍とありました給湯器の点検商法などは少し減少傾向になっていますが、屋根工事の点検商法など在宅率の高い高齢者をねらった悪質な消費者トラブルについては何とかしなければいけないと思っております。

この辺はコーディネーターさんからも情報提供していただいたり、トラブルが起こったときはコーディネーターさんがパイプ役となって消費生活センターを案内していただくなど引き続き周知を図っていきたいと考えております。

(宮本委員)

私の家にも柏市の依頼で給湯器の点検を行っているという電話がありました。私は〇〇町なんですけど、今日は〇〇町界隈を回っていると、強制的みたいな言い方の電話でした。そういうことは柏市ではやらないと思って断りましたが、「古くなってるから買い換えるように」と言われた近所の方もいらっしゃいました。消費者被害の対象として考えるのは、一番は高齢者の方でしょうか。

(事務局)

相談件数になりますが60代以上の方が約4割を占めております。

もう1つ懸念してるのは、若年層の方の相談件数が増加傾向である点です。

前方のスクリーンにある資料でご説明したいと思いますけど、若者の販売方法別の対前年度比上位5位は、紹介販売、クレサラ強制商法、詐欺、電話勧誘、サイドビジネス商法の順となり、年齢ごとの件数でお示しますと、当該5つの販売方法・商法に基づく相談件数が18歳と19歳で5件しかなかったものが20歳と21歳で25件となっております。これは未成年者取消などが関係していることが考えられるため、成年年齢の引下げによる被害の若年齢化について、今後、気をつけて見ていかなければいけないと思っております。

よって、対象ということになりますと、高齢者と若年層の両方を対象にした施策が必要になってくると考えております。

(谷生委員)

他にご質問ある方。

今日、初めてご出席されました五十嵐さん、若年者や高齢者について今のような説明がありましたが何かご質問等あるでしょうか。

(五十嵐委員)

質問ではないのですが、消費者トラブルにあった場合、誰に相談するかというところで、10代の方が民生委員さんを知っているということに少し驚きました。家族に相談するというのは、家族で話し合える関係があるんだなあと思いましたが、民生委員さんに相談というと、民生委員さんを日頃から知ってないといけないので、そういう人をよく知ってる子が10代でもいることにちょっと驚きました。うちの方には民生委員さんが年に1回挨拶に来てくださる機会がありますが、子どもたちは学校へ行っている時間帯のため私ぐらいしか分からないので、よく繋がったなと思って感心しました。これは、ご家庭にお年寄りの方がいると民生委員さんを知っているということでしょうか。

(事務局)

今、前方のスクリーンに問6の「消費者トラブルにあった場合、誰に相談しますか(しましたか)」というところで10代に絞ったグラフを表示しました。「民生児童委員、ホームヘルパー、地域包括支援センター職員など」を選んだ方は1%で7件との結果が出ております。10代の方でもこういった相談先を知ってる方はゼロではないことが結果として見受けられました。

ただ総じて多いのが、やはり「家族、親族」の93%。

その一方で、比較的、意外と少ないと思ったところが「学校の先生」でした。

(齋藤委員)

それに関連してですが、民生委員さんや警察、消費生活センターなど色々なところに相談の窓口があることを知るということも、消費者教育としてとても大事だと思います。

家族や親族にしか相談できないという現状が見えて、問7で「誰かに相談しようとは思わない」人の理由として未回答の人を除いた一番多い回答が「相談するほどのことではない」から相談しなかったことを挙げています。でも、消費生活センターなどに相談することによって、次の被害者を出さない、もっと大きな被害になるのを防ぐ、という意味では、大したことじゃないと思っても、やはり相談する「消費者市民」を育てていくような教育がこれからは必要だと改めて感じました。10代に限りませんが、相談窓口は家族だけではなく色々なところにあるということが大事だと感じました。

(谷生委員)

ありがとうございます。

菅野委員、高島委員、先ほどの民生委員さんの件で何かありますか。

(菅野委員)

高島委員や同じ地区の民生委員さんとは日頃から仕事で一緒にすることがありますが、ホームヘルパーさんと相談する中で、高齢者の方と同居しているお孫さんもいたので、もしかしたら、そのような経緯で10代でも知ってらっしゃるのかなと、そんな話をしていました。

(谷生委員)

ありがとうございました。

貴重なご意見ありがとうございます。

(高島委員)

多分、皆さんはこのアンケートをご覧になるときに、かつてのようにご両親がいて、お子さんがいて、高齢者がいて、というように思われるかもしれないんですが、今の家族形態はそれだけではないんです。例えば、高齢者の方と未成年だけという家族もいらして、そこにヘルパーさんやケアマネージャーさんが入って、民生委員さんに相談してみたらって言うてくださっているのかもしれない。民生委員を知っているということが、うまく言えませんが、家庭の中に大人がいて教えてくれたという形ではなく、必然的にそこに民生委員が入っているということもあり得ると思うので、このアンケートだけではないですが、今までみたいな家族形態を前提にしてしまうと実態が見えてこないのではないかと思います。

(谷生委員)

ありがとうございます。

私からも、よろしいでしょうか。

問14で私が意外に思ったことですが、消費者教育を受ける場として、地域（公民館、町内会、老人会等）や小中学校等の授業の次に会社や職場での講習会・研修会等というのを求められてる人がいて、もしかしたら勤めている会社や職場で自分の消費者力を高めたいというケースが1つと、もう1つは会社や職場で消費者教育をやってもらおうことで、取引のときに消費者に対して消費者問題を起こさないようにして欲しいという意味なのか、どちらに解すべきかわからなかったのが教えていただきたいのが1つと、この回答を年代別に分析した場合、例えば、30代40代50代だとしたら自分が消費者教育に対しての関心持っているでしょうが、10代や70代が消費者教育を重要だと思っているとしたら、むしろ事業者である会社等に社員向けの啓発をして欲しい。こういう消費者問題、トラブルを起こさないようにして欲しいという意味で会社を重要な場所と思ったのか、ということについて、お伺いしたいと思います。

(事務局)

ありがとうございます。

この設問に対する選択肢は、回答者が消費者教育を受ける場としての回答になりますので、従業員の方が一人の消費者としての消費者教育ということになります。会社として業務上の消費者教育ではなくて、消費者としての教育の場というところで重要だとの回答が10代で24%。全体で249件、19%です。

今、谷生委員がご指摘されましたが、職域における消費者教育の推進は難しく感じており、なかなか積極的にできておりません。先ほど申し上げた事業所へのアンケート調査をすることで、実態を把握できるかと思っておりますが、事業所にお任せするのではなくて、我々が事業所に出向き教育するような機会を作らせていただくことなども必要で、積極的に取り組んでいきたいと考えています。

最後に、年代別のご要望がありましたが、今回お手元にご用意させていただいた資料はあくまでも全体の結果をお示ししているものでございます。今後、アンケートの調査結果につきまして、年代ごとの状況等も含め、もっと細かく集計・分析する予定です。その上で、第二次の推進計画の中にも集計・分析結果を資料として載せて計画の裏付けにしたいと思っております。

令和7年度の本協議会の主要な課題として、この第二次推進計画の策定というものがありますので、会議ではアンケート調査の細かい分析結果をお示しして委員の皆様からのご意見として具体的な方策等をいただきながら計画策定を進めてまいりたいと思っております。

(谷生委員)

他にご質問のある方、いらっしゃいませんか。

(佐藤委員)

アンケート大変ご苦勞様でした。

実は私と同年代のところについて知りたいのですが。

私たち消費者団体は、様々な機会において消費生活センターを駅の近くに作ってくださるよう要望してまいりました。

二、三十年前は、柏駅の近くにある当時の丸井の中に入っていましたが、柏駅の近くにあるということが目立つ存在であり何かしらセンターを知っている方がおいででした。イメージ的にそれほど強いといことはなかったと思いますが、やはり駅前にあると目立ちます。

そこで、調べていただきたいのですが、60代以降の人たちと、40代以下の人たちについて、消費生活センターが駅前にあったことを知っていたかどうかということが問10と関係があるかもしれない。駅の近くにある、あったという記憶がある方とそうでない方の違いとして、また、年代においても30代の方と60代、70代の方とで違いはあるのでしょうか。

(事務局)

そのことにつきましては、さらに詳細な分析が必要になりますが、60代に絞った回答をお示ししますと問10の「駅の近くにある」は41%、66件です。例えば、トータルの件数に対して10代の比率はこのくらい、20代はこのくらい…といったデータを比較できるようにお示しできると分かりやすいと思いますので、次回の協議会では、今回いただいたリクエストを含め各回答の年代別構成等を委員の皆様にお示ししたいと思っております。

(佐藤委員)

ありがとうございました。

(谷生委員)

では予定のお時間を経過してしまいましたので、1つ目の議事はこのあたりで終了ということによろしいでしょうか。

ありがとうございました。

(事務局)

貴重なご意見ありがとうございました。

今後の消費者教育推進計画とアンケート調査に係るスケジュールですが、令和7年度、どのような手順で進めていくかについて概要をご説明させていただきます。

今お示しましたように、市民アンケートにつきましては、約1400件程度の回答をいただきました。

次に教育現場のアンケートと事業所へのアンケートを取りまとめ、そのデータを併せまして第2次推進計画の素案を令和7年度に作成したいと考えております。

作成にあたっては第1回の協議会においてスケジュール案をお示しさせていただきましたが、6月もしくは7月頃に令和7年度第1回の協議会を開催し、アンケートの結果等をご報告できればと思っております。

そして当該計画の策定業務を外部に委託することを検討しております。

職員が自前で作るのではなくて、知見のあるコンサル等の事業者へ委託をして作り上げていきたいと思っており、今、その仕様をまとめているところで、可能であれば5月早々に競争入札で業者を選定したいと考えております。

また、当該業務委託の費用は、一般財源から全て支出するのではなく、半分を国の補助金で賄うことができ、このアンケート調査のデータ分析等も委託する業務に含まれており、その分析方法や手法なども協議しながら計画に反映させていきたいと考えております。

令和7年度では3回の協議会において計画策定に係る進捗状況をお示しますので、委員の皆様からのご意見をいただきながら、令和8年の1月以降に、パブリックコメントで寄せられた意見等を反映した形で皆様にご提示し、年度内に計画を完成させたいと考えております。

よって、令和7年度の協議会は3回の開催を予定しておりますので、皆様にはこれまでと同様

に事前に周知させていただきますので、ご参加いただき、計画に対するご意見を頂戴したいと存じます。ご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

事務局からの報告、説明は以上になります。

ありがとうございました

(谷生委員)

ここで休憩を挟もうと思っておりましたが時間が押してしまったので、このまま引き続き議事を進めてもよろしいでしょうか。、

(佐藤委員)

ちょっと、よろしいでしょうか。

今、事務局から説明のあった件ですが、次回の協議会においてこのアンケート調査に対する年代別等の細かいデータをお示しいただけるということでしょうか。細かいデータを示していただいたうえで令和8年度の推進計画案を策定してくといことよろしいでしょうか。

(事務局)

はい。それが令和7年度の重要なミッションと捉えております。

(佐藤委員)

アンケート調査の細かいデータや分析結果が分からないと何とも申し上げられませんので、よろしくお願いします。

(事務局)

かしこまりました。

(谷生委員)

では、引き続き、議事(2)のその他について事務局からご説明をお願いします。

(事務局)

昨年5月から消費生活センターで消費者教育相談員として勤務をしています小川と申します。

よろしくお願いいたします。

消費生活センターと学校、教育機関等を結ぶ役割を担っておりますが、以前は柏市の小学校で教師をしていました。最後は富勢小で退職になり、その後、教育委員会の指導課でお世話になって昨年5月からこちらにきたという形です。

どうぞよろしくお願いいたします。

では、前方のスクリーンで資料の説明をしながら進めていきたいと思います。

お手元にも詳しい資料を配付してありますので、いっしょに確認していただければと思います。

本日は、今年の1月16日と17日において千葉県立東葛飾高等学校で実施した消費者教育授業を紹介させていただきます。

これは、県からの補助金を活用し、柏市主催の事業として「特定非営利活動法人 消費者市民サポートちば」に委託し、消費生活相談員と消費者トラブル専門の弁護士が講師となって消費者教育授業を行ったものです。

令和6年度は、東葛高校のほかに千葉県立柏南高等学校、私立流通経済大学附属柏高等学校、千葉県立東葛飾中学校においても、それぞれ違うテーマと内容で消費者教育授業を行っておりますが、本日は東葛飾高等学校の2年生を対象に実施した授業を紹介します。

(消費者授業及び受講した生徒の感想等を紹介)

(谷生委員)

ありがとうございました。

今の消費者教育授業の紹介についてご質問等ございますでしょうか。

相澤先生、斎藤先生、如何でしょうか。

(相澤委員)

ありがとうございました。

質問ではないんですが、やはり若い子たちも消費者トラブルに巻き込まれるケースが増えてきているということもありますので、高校生や中学生等 10 代からしっかりとこうした教育をしていくというのはとても重要だと感じました。

もうこの子どもたちのアンケートにあることが全てで、やはり消費者問題と聞くと難しそうに感じられますが、身近に起こりうるものだとすることをいかに子どもたちに感じさせるのか、というところが、やはり大事だなと思いました。

この教材も、高校生だから今後、特に巻き込まれがちなテーマや取引形態を扱っており、「こんなことがあるよ」と紹介するだけではなく、様々な視点から話し合いをさせているところがポイントのように思いましたので、是非、選ばれた学校だけではなく、こういった授業を色々な学校にも紹介していただいて、みんなが知らなければいけないと思いました。

また、専門の方だけでなく、どの先生でもできるようになってくるといいと感じましたので私も協力できることがあれば、これからも関わっていきたいと思います。柏市の子どもたちが、こういったトラブルに巻き込まれないで大人になっていってほしいなあと思いました。

(谷生委員)

ありがとうございました。

(齋藤委員)

感想です。

とても良い授業実践だったと思います。

高校生にとって身近でとても気になる旬の問題「推し活」をテーマにしている。生徒たちが大好きな話題を題材にした授業なので興味を持って臨むことができると思います。

それを専門家の人から話を聞くだけではなく、グループ学習でアクティブラーニングを取り入れ、具体的にどのような問題があるのか、どうやって対処したらいいのか等を自分たちで調べて考えて発表するというのが、彼らにとってはすごく大事であり、将来、違うトラブルに巻き込まれたときにも、どう対処していけばいいのか調べたり、考えたり、誰に相談したらいいのかということが分かるようになっていけるのは素晴らしいと思いました。

相澤先生がおっしゃるように、このような素晴らしい授業は広く公表していただいて、ホームページ等様々ところで紹介して他の先生たちも真似ができるように実践事例として掲載していただけたらいいなあと思いました。

ただ1点だけ気になったのが、授業に対する生徒の感想で「成人すると契約は自己責任になってしまうので大変なめになった」とありましたが、自己責任で終わらせてはいけないのではないのか。これが消費者教育推進法にある「消費者市民社会」としては、もっと他の人が困らないように社会を変えていくこと、個人の責任ではなく社会全体の問題と捉えることができるように、だから気をつけましょうで終わってしまうのではなく、その先のところも欲しいなあと思いました。

(谷生委員)

ありがとうございました。

では、よろしいでしょうか。

予定時刻を過ぎてしまいました。

委員の皆様、活発なご意見、ご議論ありがとうございました。

本日の議事は全て終了しました。

以後の進行は事務局をお願いします。

(事務局)

委員の皆様、貴重なご意見ありがとうございました。

事務局から事務連絡があります。

次回の協議会の開催についてですが、第1回の協議会を6月、もしくは7月に開催を予定しております。

開催日の1ヶ月前までにはご案内させていただきますので、よろしくお願いいたします。

事務連絡は以上です。

それでは、以上をもちまして令和6年度第2回柏市消費者行政推進協議会を閉会いたします。

本日はお忙しいところ、ご出席をいただきまして、また長時間にわたりありがとうございます。
た。

今後とも、柏市の消費者行政にお力添えをいただきますよう、ご指導ご理解のほどをよろしくお願い申し上げます。

本日はありがとうございました。