

令和3年度第1回消費生活審議会会議録

開催日時： 令和3年8月5日（木）午後1時30分～3時

開催場所： 本庁舎2階第1委員会室

出席委員： 佐々木伯朗会長、吉永一行副会長、佐藤広行委員、佐藤靖祥委員
高橋玲子委員、高山真理子委員、中島絢委員、鳩原淳子委員、
渡辺淳子委員

市民局： 佐藤市民局長、檜森市民局理事兼次長、武者生活安全安心部長、加藤消費生活センター所長、柴田主幹兼消費生活係長、寺田主幹兼相談啓発係長、佐藤総括主任、門間主事、石井主事

会議及び会議録の公開の取扱いについて

（佐々木会長） それでは「会議及び会議録の公開の取扱いについて」になります。会議の公開につきましては、「仙台市附属機関等の設置及び運営の基準に関する要綱」の規定により、公開・非公開を審議会で決定することになっております。また、仙台市情報公開条例第7条各号に掲げる情報を扱う場合、その他非公開とすることに相当の理由がある場合のみ非公開となりますが、本日はこれに該当しませんので公開ということによろしいでしょうか。

（一同異議なし）

それでは、本日の審議会は公開とさせていただきます。

会議録署名委員について

（佐々木会長） 続きまして「会議録署名委員について」ですが、会議録の署名については、私のほか、もう1名の委員の方にご署名いただくようお願いしたいと思っております。毎回名簿順としておりましたので、今回は高山委員にお願いいたしましたので、今回は中島委員にお願いしたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。（了承） それでは中島委員にお願いします。

議題（1）「令和2年度消費生活相談受付状況について」

（佐々木会長） では、議題に入りたいと思っております。議題（1）「令和2年度消費生活相談受付状況について」を事務局よりご説明をお願いします。

（センター） 消費生活センター相談啓発係長の寺田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。それでは、本市の令和2年度消費生活相談の受付状況についてご説明させていただきたいと思っております。ここからは着座という形にさせていただきたいと思っております。それではまず、お手元にあります資料1をご覧ください。「1消費生活相談の概要」についてでございます。令和2年度に寄せられた消費生活相談は6,689件で、令和元年度に比べて329件の減少となっております。相談は「苦情相談」と「一般相談」

に分類されており、消費トラブルに関する苦情相談は6,139件で令和元年度に比べて222件ほど減少となっております。問い合わせや消費トラブルではない一般相談は550件となっております。相談件数が減少した主な理由といたしましては、平成30年度にありましたハガキによる架空請求、こちらが年々減少したということが考えられ、これは全国的な傾向と一致しております。次に下の図2をご覧ください。性別別では依然、女性の方からの相談割合の方が高い状況となっております。それでは次のページをおめくりください。年代別の件数及び割合について、表2と下の図3と4を合わせてご覧いただければと思います。70歳以上の高齢者の相談件数が1,298件と、元年度に比べて減少はしておりますけれども、図4の円グラフを見ていただくとおり、割合は21.1%とすべての年代の中で一番高く、高齢者の全体に占める割合は依然、高い水準で推移している状況です。次に3ページの「商品及びサービス別苦情相談件数」についてご説明させていただきます。令和2年度の相談も「商品一般」や「デジタルコンテンツ」「不動産貸借」に分類される相談が上位となっております。「商品一般」はハガキによる架空請求の相談が平成30年度をピークに減少したため、件数は減少しておりますが、メールによる架空請求や宅配便業者を装う偽のショートメッセージに関する相談は引き続き多く寄せられております。また、通信サービスに関する相談である「デジタルコンテンツ」については、パソコンのセキュリティ対策ソフトの購入に関する相談やネットで簡単に高収入が得られるといった副業サイトの相談が多くなっております。「不動産貸借」では退去時の原状回復についての相談が大半を占めています。「他の健康食品」は、従来からあります健康食品と言われるようなもの以外の、例えば「若さを保つため」とか「ダイエットにいい」といったサプリメントのものになるんですけども、そういったものをお試しのつもりで購入したところ、定期購入が条件だったという相談が多く寄せられておまして、平成30年度と比較しますと2倍以上となっております。また、令和2年度はご存知のとおり、新型コロナウイルスの感染が拡大いたしましたので、その影響でマスクや消毒液に関する相談が令和2年の4月から5月に集中したため、「保健衛生品その他」が増加しております。次に4ページをご覧ください。前のページの商品・サービス別を年代別に表した表です。全ての年代で「デジタルコンテンツ」に関する相談が上位となっております。「デジタルコンテンツ」の内訳は20歳代、30歳代では、やはり副業サイトについての相談が多く、60歳以上の高齢者では有料サイトの未払い料金を請求する不当請求メールや、パソコンを使用中にウイルスに感染したと画面に表示されたため、ウイルス除去ソフトをインストールしてしまったといったような相談が多く寄せられました。また、70歳以上では自宅の屋根や外壁等の修繕に関連した「工事・建築」の相談が多く、また、若い年代では20歳代の「エ

ステティックサービス」や20歳未満の方の「化粧品関係」など美容に関する相談が多いなど、年代による違いも見られます。次に5ページになります。表5の「販売購入形態別苦情相談件数」をご覧ください。「通信販売」の割合が最も多く、令和元年度と比べてかなり増加しています。主な商品・サービスを見ますと、「デジタルコンテンツ」や「他の健康食品」に関する相談が多くなっており、また、「ネガティブ・オプション」の前年度の比較が大幅に増加しておりまして、これは、先程申し上げました新型コロナウイルスの拡大により、注文した身に覚えのないマスクが送られてきたというものが多く寄せられたというものです。それでは、次に6ページをご覧ください。「処理結果別苦情相談件数」になります。センターでは自主交渉が可能なケースについては、相談者に必要な情報を提供し、交渉方法などを助言しております。この助言は4,116件で全体の67.1%と最も多くなっており、また、相談者と事業者との間で話し合いで解決を調整する「あっせん」は「あっせん解決」と「あっせん不調」の合計495件で全体の8%となっております。そのうち解決となったものは457件で、あっせん解決率は9割以上でございます。「あっせん不調」は38件となっており、前年度に比べて若干増えておりますけれども、これは消費生活相談員が相談者お一人お一人に寄り添いながら、解決が困難なケースについても積極的に「あっせん」にチャレンジしたという結果でございます。残念ながら「あっせん不調」になった場合でも、センターとしては必要に応じて必要な他の機関へつなぐなどしております。

次に「2 消費生活相談の傾向」、7ページですが「(1) 若者からの相談概要」についてでございます。図5をご覧ください。販売購入形態を全体、20歳未満、20歳から29歳という形で比較した表になっております。20歳未満の相談は全体に比べて、「通信販売」の割合が高くなっており、相談内容は表7のとおり、オンラインゲームなどの「デジタルコンテンツ」やダイエットサプリなど「他の健康食品」が多くなっております。20歳代では全体と比較すると、「店舗購入」や「マルチ・マルチまがい」の割合が高くなっております。「店舗購入」の相談内容は「不動産関係」や「エステティックサービス」が多く、また、図6のとおり20歳を過ぎますと契約金額がかなり大きくなっているという状況です。次に8ページの「高齢者からの相談概要」についてです。図7をご覧ください。ここでは、消費者庁の消費者白書の区分に合わせて65歳以上という区分にさせていただきます。販売購入形態別に見ますと、高齢者は全体に比べて「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっており、75歳以上の方がその割合がさらに高くなっております。他の年代に比べて、やはり、自宅にいる時間が長いということがその要因になっているかと思われ、やはり、「訪問販売」では、「無料で点検すると言って自宅の屋根や外壁等の修繕を契約したが、解約したい」といった相談でありま

すとか、また、「電話勧誘」では「今より安くなると説明を受けて、光回線をデジタル回線に戻したんだけど、安くないので解約したい」といったような「インターネット回線接続」に関する相談が多く寄せられております。また、図8のとおり、年齢が高くなればなるほど本人以外からの相談割合が高くなっており、80歳以上では3人に1人が家族や福祉関係者からの相談になっております。それでは最後に9ページをご覧ください。「多重債務について」です。件数は平成30年度から減少しております、123件となっております。多重債務に陥る理由は、皆さまざまではありますが、令和2年度におきましては、やはりコロナの影響で収入が減ってしまって、なかなか返済が困難になったという相談が21件ありました。また、簡単に儲かるという投資であるとか、副業サイトの登録料を複数の消費者金融の方へ借り入れをさせられて、支払いが困難になったなどの場合があります。センターでは、債務整理の一般的な説明を行いまして、その後の相談者への債務状況の確認や書類の作成の援助を行った上で、関係機関をご案内、お繋ぎしております。当センターから他機関へ直接予約を行った件数は、仙台弁護士会が12件、日本クレジットカウンセリング協会が2件、みやぎ青葉の会が3件となっております。こちらは、直接センターの方で予約した件数になりますので、これとは別に相談者ご本人がご自分の予定に合わせて予約を取るといった場合や家族などご本人以外からの相談も多くあるため、ご家族などに相談先をご案内させていただく例がたくさんございます。最後に「(4) 定期購入について」でございます。図10をご覧ください。全体の相談件数が減少している中で、「通信販売」で健康食品や化粧品等の「定期購入」に関する相談が、令和2年度は過去最高となりました。相談の9割以上がインターネット通販によるもので、「お試し」であるとか「1回だけ」のつもりで申し込んだところ、「定期購入」が条件になっていたといった、消費者が「定期購入」だとは認識しないまま商品注文しているケースでありますとか、「定期購入」だということが分かったので解約したいと思って、事業所に電話をしているんだけど、全く電話が繋がらないという相談が多く寄せられました。資料の説明は以上になりますけれども、続きまして宮城県生活協同組合連合会の渡辺委員より事前にご質問がありましたので、そのご質問5点について、この場でお答えさせていただきたいと思います。まず1点目でございますけれども「4ページの『年代別・商品及びサービス別苦情相談件数』について、特にデジタルコンテンツ関連は年代を問わず苦情相談件数が上位を占めております。毎年度これに対する取り組みを実施していると思われませんが、今年度の取り組みの特徴的な部分を教えて欲しい」とのご質問をいただいております。こういったデジタルコンテンツを含めた消費者被害の防止に向けまして、今年度の特徴的な取り組みといたしましては、センターの方で15秒間の動画を2本作る予定として

おります。こちらはYouTube等にアップするのはもちろんですが、作成した動画を効果的に皆さんに周知・PRするために、専門家からのアイデアを借りて実施する予定でありまして、現在その作業を進めている状況でございます。2点目につきましては「年代を問わず『不動産貸借』に関する相談が多い状況ですけれども、20代の相談が特に多い。取り組まれていることがあれば教えてほしい」とのご質問をいただいております。やはり20歳代の方たちは、進学や就職などで一人暮らしをすることに伴いまして、借りているアパートの退去時の違約金でありますとか、更新時の敷金に関する相談が多くなっております。こうした「不動産貸借」に関する相談も含めた注意喚起につきましては、毎年大学との情報交換会というのを行っておりますので、その中で若者に多いトラブルの事例を紹介させていただいたり、また、注意喚起のパンフレット等も配布しております。また、その他に大学への出前講座に参る時もございますので、その際には冊子やチラシなどでも周知はさせていただいております。やはり、このトラブルは引っ越しシーズンに多く起こるものですので、令和2年度におきましても2月初旬に仙台市のメール配信にて、このトラブルの注意喚起を行っております。また「不動産貸借」に関する相談ではないんですけれども、今年2月には学生が試験中に自分のパソコンにウイルスが感染するというトラブルがあり、早急に注意喚起をする必要があったために、大学の学生課の方から直接学生にトラブル防止事例のメール配信をしていただきました。大学からも「自分の学校の学生の被害防止につながったので大変助かりました」というご報告をいただいておりますので、今後も大学と協力しながら、お力をいただきながら、タイミングをとらえて迅速な被害防止、未然防止に向けて取り組んでいきたいと思っております。3点目といたしましては「5ページの『販売購入形態別苦情相談件数』の特徴について、『ネガティブ・オプション』の主な商品・サービスは『保健衛生品その他』となっております。4ページの表4において『保健衛生品その他』が40代50代60代の方が5位に入っているのです、相談はその年代の方に集中していると認識してよろしいですか」というご質問をいただいております。委員のご指摘どおり「ネガティブ・オプション」につきましても、40代から50代60代までで、その相談の大半を占めております。昨年4月から5月にかけて、注文した覚えのないマスクが届いたという相談が多く寄せられております。4点目といたしましては、2ページになるんですけれども「表2の年代別件数では40代から60代の中高年層の方からも一定の相談苦情が寄せられておりますので、そういった中高年層の方たちへの取り組みも必要なのではないか」というご意見をいただいております。委員のご意見のとおり、センターとしても中高年層への取り組みについて必要性を感じておりますが、なかなか出前講座というようなものを企画できるような年齢層ではございませんので、今年度、センターとしては、新た

に地下鉄仙台駅の西口通路にセンターの周知広告を掲示するとか、地下鉄の車内広告、また、民間の情報誌への掲載、ラジオCMなど、働いている方でも耳にする目にするような形で取り組みを行っていきたいと思っております。また、仙台市と包括協定を結んでおります、みやぎ生協様をはじめとした事業者の方への店舗のチラシ配布というのも、今年度もお願いする予定になっておりますので、そういった様々な媒体を使って取り組んでいきたいと考えております。最後に5点目といたしましては「8ページの『高齢者からの相談概要』について、65歳以上の訪問販売内訳、電話勧誘販売内訳の『その他』に含まれる商品・サービスについて教えて欲しい」ということでございます。こちらにつきましては、65歳以上の訪問販売内訳の「その他」の具体的内容ですけれども、昨年の秋頃に10年ぐらい前に常備薬として家庭に常備してあった薬の代金についての請求があったというのが何件かありました。その他は、ケーブルテレビについて例えば、ネットやスマホとセットで契約すると安くなると言われて契約したんだけど、実際には安くなっていないとか、消火器の定期点検といったものの相談も数件入っております。電話勧誘販売内訳の「その他」については、健康食品や化粧品などの定期購入に関するものや、昨年コロナで観光客が減って売上が落ちているために、海産物を購入してもらえないかとの電話が観光地から入りまして、皆さん少しでも協力できればというところで買ってみたいところ、実際送られてきた物は全く金額に見合わないものだったというような相談も結構入っております。

そして次に、消費者市民ネットとうほくの高橋委員からも事前に2点ほどご質問がありましたので、お答えさせていただきます。1点目でございますけれども、「5ページの『販売購入形態別苦情相談件数』について『ネガティブ・オプション』が大幅に増加していますけれども、送りつけ商法についての啓発はどのように行っているのか。また、今年7月に特商法が改正され、一方的に送り付けられた商品は直ちに処分が可能ということになりましたけれども、このような情報はすぐに消費者に発信していただきたい。今から周知することで、冬場の海産物の送りつけ商法の被害が減るのではないか」との質問をいただいております。「ネガティブ・オプション」の大幅な増加は、コロナウイルスの拡大によりまして、注文した身の覚えのないマスクが送られてきたという相談が急増したことによります。この件につきましては、昨年もお話しさせていただいたかもしれないのですが、センターとしては毎年実施しております町内会へのポスター掲示とは別に、昨年6月に送りつけ商法を含めた「新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法にご注意ください」というチラシを全1,400町内会にお配りさせていただきました。併せて、みやぎ生協様などの包括連携を結んでおります店舗様に、同じような「新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意ください」というチ

ラシを145店舗に設置させていただいております。併せて、仙台市のホームページでありますとか、高齢者に向けた配食サービスのチラシやシルバーネット等、去年は色々なものに送りつけ商法の注意喚起の記事を掲載しております。また、今回の特定商法の改正の情報につきましては、センターの情報誌であります「ゆたかな暮らし」の9月号に掲載する予定となっております。また、高齢者の方につきましては、配食サービスの方で、7月に「一方的に送りつけられた商品は直ちに処分可能になりました」というチラシを配布させていただいております。最後に「9ページの多重債務について、コロナの影響で収入が減少、返済が困難等の相談が21件とありますが、どのような相談先を案内されたのか」というご質問をいただいております。当センターから直接他機関へ予約を取り、お繋ぎした件数は、仙台弁護士会が3件、みやぎ青葉の会が1件でございます。その他、仙台弁護士会、司法書士会、みやぎ青葉の会等をごちらからご案内させていただいている他に、警察でありますとか社会福祉協議会、生活困窮支援者の団体などへの案内など、相談者の抱えている状況を相談員が丁寧に聞き取りながら、適切な部署を案内させていただいております。長くなりましたが消費生活相談の受付状況の説明については、以上とさせていただきます。

(佐々木会長) 令和2年度消費生活相談の受付状況のご説明、それから渡辺委員と高橋委員からのご質問に対するご回答、ありがとうございました。それでは、只今の説明について、委員の皆様からご質問やご意見などがありましたらお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

(高橋委員) 消費者市民ネットとうほく高橋でございます。質問にも回答いただきまして、ありがとうございました。毎年相談の状況を見て、相談の現場は大変だということを痛切に感じております。私の方で質問と言いますか、要望も含めてお話を少しさせていただければと思います。消費生活相談の傾向の中で「若者からの相談概要」というところで、不動産の賃借の契約が上位になっていました。各年代問わず、不動産のご相談というのは多いのかと思いますが、令和4年度の成年年齢引き下げに伴って、今度は例えば、学生の賃貸アパートの契約とかは親御さんではなくて、本人ができるというようなことも出てくるのではないかと思います。今ですと、大学とか専門学校とかに入る際は、親御さんが一緒に行って契約をして、更新になった2年過ぎには社会経験も踏まえた上で自分で契約ができるかと思いますが、成年年齢引き下げによって18歳の人たちがすぐ契約をさせられてしまうということも考えられるかなと思いましたので、是非、大学はもちろんですが、その下の年代の学校教育、若者の学校教育でのさらなる消費者教育の強化というのを行っただけであればと思いました。それからもう一つ「高齢者からの相談概要」の件でございますけれども、毎回高齢者の相談が増えてきていると思います。さらに今後も増えるかと思いますが、被害を未然に防ぐというところ

ろで、いろいろ仙台市のセンターさんも、今お話がありましたように、対策を講じていただいているということは分かりました。でも、さらに、また一步踏み込んだ対策を、方法を取っていただければと思います。その方法としましては、仙台市で作っております「ゆたかなくらし」等をコピーして地域の回覧板に挟んでいただいて、地域の皆さんの手元まで、目にするところまで届けていただきたいというのが要望でございます。いろいろPRはしていただいているかと思いますが、なかなか家から出ない一人暮らしの高齢者って結構多くありまして、その方たちの目に見える方法でPRするにはどうしたらいいかと思って考えましたら、地域の回覧板が一番有効かと思いました。「ゆたかなくらし」を白黒コピーをしていただいて、回覧板に挟んでいただけるような枚数をコピーして、町内会に回していただければ良いかなと思いますので、そのような方法のご検討をお願いできればと思います。それから、仙台市でシルバーネットという高齢者向けの冊子の中に、毎月「トラブルソウダン」というのを載せていただいております。すごく現実的なお話で、よく目にする機会も多いかと思うんですが、広告で仙台市の電話番号の所の部分をもっと大きくしていただいて、仙台市消費生活センターはトラブルが起きた時に相談できる先だということの認識を持てるようなPRを是非取っていただきたいと思います。そうすれば、基本計画であげました、仙台市のお名前と業務内容の周知というところにも繋がっていくのではないかと思います。それと、令和2年の仙台市消費生活基本計画の実施報告書の中に、消費者被害の救済というところで、特定適格消費者団体を目指す団体に支援というところが組み込まれております。私どもは特定適格団体を目指して活動しておりまして、今後も仙台市消費生活センターや他団体の協力を得まして、消費者被害の救済に力を注いでいきたいと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。以上です。

(佐々木会長) はい、ありがとうございました。事務局の方から何かございますでしょうか。

(センター) 高橋委員、ご意見どうもありがとうございます。消費者教育の件については、高校の方にもこちらで選挙管理委員会と一緒に出前講座に昨年度から行っております。それ以外にも、高校の方にも出前講座というのは行っているのですが、昨年は仙台高校で出前講座を実施した際に、生徒さんから受講後のアンケートをいただきました。それを見ますと、「自分は成年年齢に近づいているのだけれども、契約のことについては全く分からなかった。理解していないということが分かったので、成人になってから学ぶのではなくて、成人になる前に学ぶことが大切だということが分かった」というような感想をいただいております。まさに、成年年齢引き下げに伴う消費者教育の大切さというのを改めて再認識させていただいたところですので。今後もセンターと教育委員会と協力、連携を取りながら、消費者教育の強化に努めていきたいと思っております。

そして、高齢者からの相談、センターの周知、高齢者の被害の未然防止とセンターの周知度アップという件についてですけれども、新しい基本計画の方にもセンターの周知度アップということが入りましたので、センターとしましては、高齢者に限らず広い年代ということで、仙台駅の地下鉄の通路の広告でありますとか、地下鉄の車両の広告など、幅広い方にセンターの名前を知ってもらいたい、目に触れる機会を多く作りたいというふうに考えているところです。一人暮らしの高齢者につきましては、新しい基本計画にも配食サービスの団体数を増やすというのが目標に入っておりますので、今年度既に新たに4団体ほどご協力いただくことになりまして、配布対象者の方も400名ほど新しく入りました。配食サービスを受けている方というのは、お一人暮らしの方が多いので、そういった形で高齢者の未然防止に努めていきたいと思っております。また、いろいろな広報物につきましては、センター独自に作っている広報物もたくさんありますので、そういったものから、まずは可能なのかどうかも含めて検討していきたいと思っております。最後にネットというほうにつきましては、今年なかなか意見交換会ができない状況で、本当に大変申し訳ないのですが、いつも特別相談でありますとか、いろいろな面でご協力いただいております、本当に感謝しております。今後ともいろいろな面で連携しながら、取組みを進めて参りたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。ありがとうございます。

(佐々木会長) ありがとうございます。他にご意見ご質問ございますでしょうか。佐藤靖祥委員お願いします。

(佐藤(靖)委員) 全然関係ない話になってしまうかもしれないんですけど、仙台弁護士会等のこういった問題についての状況を若干報告いたします。一つが、定期購入がすごい多いという話だったので、どうしても実費5000円分はかかってしまうのですが、もう既に周知済みだとは思いますが、弁護士の方で少なくとも取り立て、今後の分の支払いを停止するということについては、弁護士がそういう実費分で対応するという仕組みを作りました。「あっせん」でどうにかならないしは、なんとなくここから先の請求はないなっていうところまで持っていけば、そこでお金使う必要はないんですけども、どうしてもなかなかうまくいかないという案件等がありましたら、男澤弁護士に連絡してもらえればというところが一点。あと、もう一点が、僕がやっている「みやぎ青葉の会」の話になりますが、みやぎ青葉の会の方ではヤミ金等の相談というのは、一般に前は弁護士会とかにヤミ金とかの相談していただければ、ある程度、平成14年15年くらいの頃はそういうのができていたんですけども、ヤミ金減ってきてちゃって、大体相談を受け付けてサービスできるのは青葉の会くらいになっていると思うのです。そんな中で7月10日に全国のクレジットサラ金生活再建問題対策協議会というのがありまして、その拡大幹事会の方で、特に関西の方では、後払いのヤミ金、どうしようもない

ものを買わせて「換金したから先、金あげるよ」と、「代金は1か月後
でいいよ」みたいな感じで、高金利を取るという手口についての報告が
結構されたんですが、残念ながら僕ら青葉の会の方では、そういった相
談を一件も受けてないので「宮城全然ないじゃん」みたいな感じで今い
ます。僕らとしては、そういうのはけしからん商法だと思うので、徹底
的に叩き潰したいなというところもありますので、もしそういった案件
等があれば、ほぼヤミ金ですから、なかなかセンターさんではやりづら
い部分も出てくるかと思うので、その時は青葉の会につないでいただ
ければ、しかるべき人員で対応したいというふうに考えています。あと、
もう一点が、デジタルコンテンツの関係なのかもしれないけれども、
仙台の弁護士の有志でやっている「仙台投資被害弁護団」の話になりま
すが、こちらでは、大学生がお友達から変なコンテンツを紹介されてと
か、あとは最近多いのが、マッチングアプリなんかで何か知らないけど
台湾人だかフランス人だかと知り合いになって、普通の会話の中でいき
なりFXに勧誘されて、FXを普通に「くりっく365」とかでやればいい
のに、そうでなくて、海外の怪しいFX会社で取引して、結局お金が引
き出せなくなっちゃったとかいう相談とかが結構増えてきているとこ
ろもあるものですから、結構大学生さんがそういうのに引っかかっている
例が多いんですね。そういうこともあったので、若者に電話番号を伝
えても、連絡しづらいだろうということがあって、投資被害弁護団では
LINE相談、LINEを使つての相談は、ほぼ不可能なので、相談の受付な
んですけれども、こちらの方を今月から稼働させるということをやっ
ています。LINEだとやっぱりアクセスのハードルが低くなるというところ
に目をつけて、前に一回LINEを使つての相談会というのをやったんで
すが、やっぱりそこでも何件か来ますので、ちょっとセキュリティの問題
で市の方でどこまでできるのかは、分かりませんが、そういった方法も考
えていただいてもいいのかなという時代の流れに即したご
提案でございます。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。今のご意見ご報告について事務局の方で何か
ありますでしょうか。

(センター) 佐藤先生どうもありがとうございます。仙台弁護士団の方で詐欺的定期
購入の仙台弁護団ができたという、センターからするとありがたいお話を
頂きまして、早速センターの方から何回か弁護団の方にはお話をさせて
いただいている状況です。やはり定期購入は金額が少ないので、被害
の額が元々がお試しで100円とか500円だと思ったら、実際は5000円
とか1万円という形なので、なかなか皆さん弁護士の方にご相談する
というのはかなりハードルが高かったので、こういう弁護団を作つていた
だいて本当にセンターとしても大変助かっておりますし、今後も是非、
ご紹介やご相談をさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願
いいたします。また、みやぎ青葉の会、それから投資被害弁護団の方にも、

こちらから時々ご相談をさせていただいている状況ですので、今後どうぞよろしくお願ひいたします。また、LINE の相談を始めたということで、センターの方でも何かそういうものをという提案もいただいたのですけれども、メールでの受付というのを各市町村で始まっているところもございますので、そういった他都市の状況を見ながら、仙台市としてもどういう方法にするのが可能なのか、そういったところを検証しながら、今年度来年度に向けて、何か皆さんが相談しやすいような窓口の受け皿の入りやすい所をどういった物がいいのかというのを検討しながら、今後、取り入れていきたいと思ひます。どうもありがとうございます。

(佐藤(靖)委員) 弁護団も今までずっとメールと電話の受付で、確かにメールは結構多いんです。ただ、なんかどうも話によると、僕には全然わかんない世界ですが、どうも若者はメールすらやんないということを知っていて、で、大学生なんかはLINE 以外やってないよという人が多いと知っていて、LINE っていうことで検討した次第です。だから、確かに今までのとおり、電話と面接だけでっていうよりは、メールをやっていたら、さらに窓口は広がるんですが、またさらにそこで留まらず、他の手法とかも絶えず検討していただければと思った次第です。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。今の学生がメールを見ないというのはおっしゃる通りでして、LINE です。主なコミュニケーション手段というのが。それは本当にちょっと我々に想像できない環境になっているかなというふうに思ひます。他にご意見や質問とかありますでしょうか。私から一つお尋ねしたいのですけれども、ちょっと基本的なことで恐縮なのですけれども、こういうサービスごとの相談件数、表の3ですとか表の4とかですね、そういう商品別のサービス別苦情相談件数っていう表がずっと以前から統計を取られていると思うんですが、今やもう、あらゆる商品っていうのがインターネットでスマホとかを通じてですね、食べ物まで最近出た出前とかそういうのまで注文されるようになってきた時に、それは商品別の相談という分類でいいのかどうかと。つまり、あらゆる商品がインターネットを経由して注文されるといった時に、それ自体は、もう全部デジタルコンテンツ的な相談にもなりうるんじゃないかというふうにちょっと思ひましたが、何かそういうネットワーク化が進むことに対応した区分の見直しとかそういうことっていうのは考えられたことってあるんでしょうか。

(センター) この区分についてはですね、全国の消費生活センターで同じデータを集約して、国の国民生活センターというところで集約しております。ですので、この区分につきましても、全国共通の区分になっておまして、ただ、丁度そのシステムが今年の秋に改正になりますので、その時点で若干デジタルコンテンツの部分が5年前に一度作られたものなのですけれども、5年間の間にどんどんどんどんそういうネット関係のものが

増えているということで区分のところは国の方でもデジタルコンテンツの所の細分化という形には新しいシステムでは入る予定にはなっておりませんが、なかなか全国共通でやっておりますので、国の統計の取り方がなかなか難しいという状況にはなっております。

(佐々木会長) ありがとうございます。その他にご意見やご質問ありますでしょうか。それでは、もしないようでしたら次の議題に入りたいと思います。

議題(2)「仙台市消費生活基本計画(平成28年度～令和2年度)の実施状況について」

(佐々木会長) 事務局の方からご説明いただきたいと思います。お願いします。

(センター) それでは資料2-1と資料2-2に基づいて加藤より説明させていただきます。着座にて説明させていただきます。平成28年度から令和2年度までの旧計画については昨年度で5か年の計画期間が終了いたしました。まずは旧計画の最終年度にあたる令和2年度の実施状況についてご説明いたします。資料2-2の実施状況報告書は旧計画における具体的政策につきまして、令和2年度の取り組み実績をまとめております。令和2年度の実施結果と実施状況、実施による成果(効果)を確認し、それに対する課題・改善点や今後の取組みをそれぞれ記載しております。この資料2-2の中から令和2年度の特記事項や重点監視項目と5年間の総括をまとめたものが資料2-1でございます。それではまず資料2-1をご覧ください。1ページの1「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画」の目的・構成、2番の「基本計画の実施状況及び評価について」は記載のとおりでございます。続いて3番の「令和2年度の実施状況概要」でございます。資料1ページの下から3ページの上の部分までになります。各項目の末尾に記載しております墨かっこの数字は資料2-2のどこに記載されているかを示しております。まず重点課題Ⅰ「消費生活の安全・安心の確保」からご説明いたします。33の具体的施策を実施いたしました。施策の詳細につきましては資料2-2の1から4ページに記載しております。この中では主に2-1の1ページの下に記載のとおり、①食品衛生法に基づく食品関係事業者に対する監視について目標を上回る研修を実施したこと、②取引等に使用するはかりの定期検査及び立入検査の実施により適正な計量の実施を確保したこと、③新型コロナウイルス感染症に関する悪質商法の注意喚起情報をホームページに掲載するなどの情報提供を行ったことなどの取り組みを実施いたしました。続きまして2ページの(2)重点課題Ⅱについては39の具体的施策に取り組みました。資料2-2では5から9ページまでに記載しております。こちらは①仙台市オリジナルのウェブ教材「伊達学園」についてタブレットに対応するリニューアルを行ったこと、②外国人留学生や外国人市民に対し日本語学校のオリエンテーション等により必要な生活情報を提供したこと、③仙台市熱エネルギーの有効活用支援補助事業の実施や仙台市環境配慮事業者認定制

度の実施などにより低炭素型ライフスタイル・ビジネススタイルの推進に取り組んだことなどを挙げております。次に(3)重要課題Ⅲになりますが26の具体的施策に取り組みました。資料2-2では10ページから12ページに記載してございます。重点課題Ⅲでは被害防止及び救済という項目のため、実績がない政策も複数ありました。この中では①として、消費生活センターの認知度向上のため、情報誌への広告掲載やラジオ放送でのPRを行うとともに、相談ダイヤル周知のポスターを作成し、市内医療機関や町内会等へ配布するなどを実施したこと、②では相談員の専門的な知識の向上を図るため、国民生活センターのWeb研修等に計画的に参加し、また伝達研修によりましてセンター全体のレベルアップを図ったことなどをあげております。次に重点課題Ⅳになりますけれども13の具体的政策を実施いたしました。資料2-2では13ページ14ページに記載しております。①として、高齢者宅に配食サービスを行う事業者・団体の協力を得て注意喚起チラシを配布いたしました。また、②では消費者の安全を守る協議会を開催し、関係機関・団体との連携を強化することで、情報共有を通じた地域の見守り体制を構築したことなどに取り組みました。(5)重点課題Ⅴになりますけれども、20施策ございます。資料2-2では15ページと16ページに記載しております。この中では、①で市内で活動する消費者団体との連携や支援、②として、消費生活パートナーとの連携、③で消費生活基本計画の策定に向け、消費者行政連絡調整会議において、庁内の意見を集約・確認できたことなどを挙げております。次に3ページの4番にございます「重点的監視項目」になりますが、この計画では市民協働により「消費者が安全に安心して暮らせる社会」「消費者市民社会」を目指すこととしておりまして「あっせん解決率」「消費生活センターの認知度」「『消費者市民社会』の認知度」の3点を重点的に監視して参りました。3点とも、5年間を通して目標には届きませんでした。3点とも、「消費生活センターの認知度」と「『消費者市民社会』の認知度」の2点につきましては、新計画でも引き続き目標に掲げ、取り組んでいくこととしております。4ページと5ページには5年間の総括と今後の方向性をまとめております。旧計画における5年間の総括としましては、特に令和元年度と2年度は新型コロナウイルス感染症の影響もありまして、個別には目標値を下回った項目もありますが、全体としては概ね達成できたものと考えてございます。一方、消費者を取り巻く状況は大きく変化しておりまして、今後の課題も様々ございます。昨年度、新計画策定の審議の中でご議論いただきましたが、その審議会やパブリックコメントなどにより、「消費者市民社会の形成と消費者教育の推進は計画の重要な柱である」、「『消費者を取り巻く状況』と『取り組むべき課題』『目指すべき姿と政策の柱』の関

係性を明確にすべき」、「『多様な主体との連携』として『適格消費者団体』との連携を加筆してほしい」、
など様々のご意見を頂戴しまして、新計画策定の参考とさせていただいたところでございます。新計画の策定経過は、皆さま既にご存知のことではございますが、4ページの旧計画における重点課題5つにつきまして、この5年間の消費者を取り巻く状況の変化を踏まえて整理し、5ページの新計画における5つの課題にまとめております。また、この課題を新計画の5つの「施策の柱」につなげ、さらに柱ごとに「施策の方向」と「主な施策」を明記した上で、今年度から令和7年度までの5年間、具体的な施策に取り組んで参るところでございます。なお、新計画における具体的な施策ごとの目標や指標などは次回の審議会でお知らせしたいと考えてございます。資料についての説明は以上でございます。続きまして、こちらの議題につきましても、宮城県生活協同組合連合会の渡辺委員様より事前にご質問をいただいておりますので、その5点についてお答えしたいと思います。まず1点目でございます。「資料2-2の5ページの一番上の重点課題Ⅱの1- (1) -①の右から3つ目に『実施による成果（効果）』というところがございませぬが、その下から2行目でございます部分に『公正で持続可能なよりよい消費者社会に積極的に関与できるよう指導する機会が拡充した』という記載がありますけれども、どの部分を示して重点的に取り組んだとしているのか教えて欲しい」との質問でございます。こちらにつきましては、現職の仙台市立小・中学校の教員を対象としていた消費者教育研修に教員を目指している学生や県立の高等学校の教員を対象に加えて開催しまして、幅広く成年年齢引き下げ等について周知したことなどが挙げられます。次に2点目ですが、同じく5ページのその下になりますけれども「『リーフレットの配布や注意喚起情報の配信は大学や学生に非常に効果的であった』とされていますが、学生など若者へのアプローチが求められている中、取り組みとしてどのような点について高い成果があったのか具体的に教えて欲しい」とのご質問でございます。こちらにつきましては、先程の説明でも出ておりましたが、各大学と連携・協力をいたしまして、今年2月に学生への注意喚起のメール配信といった形で実施をさせていただいたところでございます。今後とも大学の協力をいただきながら取り組んで参りたいと思っております。3点目ですが、「7ページの重点課題Ⅱの2- (6) -②の上から2段目の行になりますけれども、こちらの『実施による効果』のところ『幅広い年代の消費者に情報を提供することができた』とありますが、検証された結果のことか。また、YouTubeに関しては検証できているのか」との質問でございます。こちらにつきましては、センター独自の検証というものは実はしてございませぬが、学生に行った出前講座のアンケートの結果で、高校生の回答とかで「物を買う、契約する

時の意識が変わった」とか、「成人年齢に近づいてきているが契約のことについては、あまり理解ができていなかった。成人になってから学ぶのではなく成人になる前に学ぶことが大切だ」等の意見が寄せられ、若いうちからの消費者教育が大切であるということをアンケート等で承知しているところでございます。また、中高年層の啓発についても、先程説明したとおりで、仙台駅西口通路への広告ですとか地下鉄の車内広告等で周知を考えているところでございまして、多様な媒体を使って情報提供を行っていく予定でございまして、次に4点目ですが、「9 ページの重点課題Ⅱの3-(5)-①、9 ページ目の一番上の所になります。『仙台産農産物を使った料理教室の開催』とあるが、実施結果について教えて欲しいとの質問でございまして、こちらにつきましては、令和2年度は2回開催いたしました。1回目は令和2年12月に小学生の親子を対象としまして、お正月料理をテーマにして農家の方を講師に招いて開催いたしました。4組12名が参加いたしました。鏡餅を作ってお持ち帰りいただきましたほか、農家の方に「お雑煮」とか「あんこ餅」「柿なます」を作っていただき、参加者全員で食べました。2回目は令和3年2月に、一般の方を対象として行いまして12名の方に参加いただきました。野菜ソムリエの方を講師に招いて仙台産野菜をテーマにお話をいただきまして、旬の仙台野菜を使った料理を試食する形で開催いたしました。1回目2回目ともに、いずれの講座も参加者が調理する形で予定しておりましたが、コロナ禍であったため、調理は行わず、講師の方の作った料理を試食して、レシピを配布する形で開催いたしました。5点目でございますが、「13 ページの重要課題Ⅳの1-(2)-①、下から3項目目になりますけれども、『小地域福祉ネットワーク活動推進事業の実施について、活動を活性化することで被害防止につなげた』と分析をされているようですが、地域による高齢者等への見守りや啓発が求められている中、どのような取り組みを通して成果を上げているのか教えて欲しい」との質問でございまして、こちらにつきましては、小地域ネットワーク活動では安否確認活動、日常生活支援活動、サロン活動、連絡調整会議等の活動の4つの柱で活動を行っておりまして、そういった活動の中で地域で見守りや支援を必要とする方の異変に気付き、消費者トラブルに巻き込まれている様子が見える際は、消費生活センターの相談窓口を紹介するなどして、トラブルの未然防止や被害回復につなげてきております。渡辺委員からいただきました質問に関する回答は以上でございまして。

(佐々木会長) ありがとうございます。今の平成28年度から令和2年度までの仙台市消費生活基本計画の実施状況についてのご説明とそれに関連した渡辺委員からのご質問に対する回答についても、ご説明いただきましてありがとうございます。それでは以上の説明につきまして、委員の

皆さまからのご質問やご意見などがありましたら、お願いしたいと思います。

非常に資料が多くなっていて、いろんな項目に分かれているところですけども。細かい点でも構いませんので、ご質問とかございましたらでしょうか。

(吉永副会長) そうでしたら1つ伺いたします。資料2-1の1、2、3ページですね、重点監視項目の中の消費生活センターの認知度のところでして、50%行かなかったのは残念なんですけれども、ただ令和2年度にきゅっとこう上がっていて、前年度の37.9%から令和2年度46.6%って上がっていて、ここの上がり方は結構急激というか数字が大きいように思ったものですから、何かそこはうまくいったことがあったのであれば、今後さらに重ねられるのかなど。それに対して消費者市民社会の認知度ですか、こちらの方はちょっと苦戦が続いているようなんですけれども、ちょっと概念自体が難しいのかなってところもあるんですけれども、こちらの方、要因などもし、分析があれば。というのは、重点監視項目に関することでしたので伺いできればと思います。

(センター) 30年度までは9月に開催しているエコフェスタというところに出ましてアンケートを配布して回答いただいたものをまとめたところがございますが、コロナ禍でイベントが出来ないところが続いておりまして、この消費生活センターの認知度が上がっているところの部分につきましては、市政モニターに質問したところで数値的には上がっているところがございます。ただ、消費者市民社会のこちらの2つ同じところが消費者市民社会の認知度では下がっておりますが、中身としてはやり方手法としては同じく市政モニターへのアンケートの中で取り出したもので、市政モニターの中には、なかなか消費者市民社会の認知度が広まっていなかったという点、高くないという点については分かったところがございます。エコフェスタに来る方ですとエコのところの観念と消費生活の部分でちょっとつながる部分があるので、消費者市民社会の認知度も高かったと分析しております。

(吉永副会長) ありがとうございます。あと、元々の関心って、結構今話を聞くと強いんだなっていうところなんです。まずそうだとすると、なかなか感心を今持っていない方に広げるのは簡単ではないんだなっていうことを改めて思いました。ありがとうございます。

(佐々木会長) いかがでしょうか。私から申し上げるのもなんですが、現在のこの審議会を構成している委員の皆様は任期というのが10月までだったかと思っておりますので、今回がその任期の中では最後の審議会ということもございます。もし、今日まだご発言になっていない方で何かご意見やご質問ある方おりましたら、是非お願いしたいと思いますがいかがでしょうか。中島委員をお願いします。

(中島委員) 高齢の方に対してのアプローチというところで、配食サービス利用されてる方にチラシを入れてというのがあると思います。ご高齢の方で配食サービス利用されてる、これは仙台市の配食サービス、それとも民間でやっている配食サービスも含めてのこと。

(センター) 民間でやっている配食サービスになります。

(中島委員) 配食サービス利用されてる方も、結構ご高齢の方が多いのかなと思うんですけども、ただでも一部だとは思うんですね、高齢者の中で。そうなると、ご高齢者の方へのアプローチっていうのは非常に素晴らしいことだと思うんですけど、ほかにもいろんなことがあるのかなというふうに思ってます、例えば介護保険利用されている方であればデイサービスで職員さんに日誌の中に挟んでもらうとか、そういうこともあるんだろうし。ご高齢の方だと大体の人がかかっているのは病院なのかなと。健康管理っていうところで。そこで、病院さん医療側との連携っていうふうなところで、どこまで行けるかちょっと難しいかと思うんですけども、窓口の時に医事課の方に協力していただくとか。ちょっとそこはわからないです、医師会の考え方もいろいろあると思いますけれども、そういったところで地域に存在するいろいろな機関を使っていくというところは、これから消費生活センターだけに限らず、我々包括センターもですけども、センターの周知というところではアクションを起こしていかなければ、普及啓発っていうのは広がって行かないのかなとは感じておりました。あとは「見守り」っていう言葉、結構出てきてるかなと思うんですけど、「見守り」って非常に難しい言葉だと思っていて、何をどこまでするのが「見守り」になるんでしょうかというところが1人1人違うと足並み揃わないところもありますので、そういったところで各団体さんとは共有した部分で進めていくのが一番望ましい形なんじゃないかなということを感じておりました。あとやはり、ご高齢になってから普及啓発を受けるというところでも、受けないよりはもちろん効果があると思うんですけども、やはりそれを見てすぐ納得して我が事として捉えるかといったら、なかなか難しい部分があるかなと。なので、若いうちからというところで「学生のうちから」ってやってたと思うんですけど、そういうふうなところではもちろん大事でしょうし、あとやはり40代50代の働き盛りの人、その方に対してもやはり相談件数が少ないわけではないというところで、その方が高齢者になったときに件数がまた莫大に増えると対応が難しくなってくるというふうなところもあるかなと思いますので、そういった「ご高齢の方にはご高齢の方」「働き手には働き手」「学生には学生」っていうふうなところで、より細かいアプローチの仕方っていうところではご検討していただいた方がより深いところまで行けるのかなというところで考えておりました。以上でございます。

(佐々木会長) いかがでしょうか。事務局の方で何かございますか。

(センター) まさに対象、若い方そして中高年の方、高齢の方、そういった方の対象ごとに広報の仕方を変えるといいですか、手法をしていかなければならないというのはセンターの方としても認識しております。高齢者の方につきましては、ご相談が多いということもあり、センターとしても力を入れてるところではあるんですけども、その中で町内会のご協力をいただいて、ポスターやチラシを町内会に配布していただくというのとともに、医療機関の方にも実はご協力をいただいております、ポスターの掲示を1,000件の病院、医療機関の方には毎年ポスターを、高齢の方向けの、やはり高齢の方というのは病院に行く機会が確かに多いかと思っておりますので、そういった意味でポスター等の掲示とかというのはさせていただいているところです。さらにポスターだけではなくてチラシであるとか、医療機関や包括の方とも連携し、お力をいただきながら、もっと深く委員のおっしゃる通り出来ればと思っております。

(佐々木会長) ありがとうございます。あとはいかがでしょうか。佐藤広行委員。

(佐藤(広)委員) 私が今ちょっと感じていることを若干お話したいと思うんですけど、宮町商店街で今86軒の会員がおりまして、ご夫婦で入ってるLINEでこう入ってきたりもしてるんですけど、今62名のLINEのグループになってます。で、例えば、宮町まちづくり協議会というのも立ち上げまして、これは26名全体で学校とはメールでやり取りしてるんですけども、PTAの方とか商店街の仲間、あとは連合町内会の方とかっていう形で行くと8割ぐらいの方がLINEでつながっています。で、そういうことによって、実はフラットな形での会議が施行できるんですね。今まではどちらかというトップダウンの形で、数名の人間が決めて日付を決めてくって形が、皆さんに聞き入れながら、どこがいいんだろうと落とし所を決めていくっていうことで、商店街の今回実は七夕の竹運びを昨日やったんですけども、それをLINEでやりましたら、今までだと理事が来てやるだけっていうことだったのが、新規会員の人が率先して来てくれたりっていうことで、なかなか情報が伝わりにくいところに知らない間に伝わっているっていう。そうすることによって、商店街の活動がよく見えているっていう事にもつながっていくので、非常に有効なのではないのかなって。メールだったりLINEだったりということであれば。今回も商店街の割増商品券の販売とかもですね、もうLINEでグループを作ってやることによって、「いついつまでにやりますよ」っていうの流れると、メールだとなかなかレスポンスが低いんですけど、LINEだと、もう誰々が「じゃあ50口」とか「あ、何口」とかって話になるから、もうみんな「あ、出してる出してる時間がないんだ」っていう意識も皆さんに伝わることによって、非常に早い内容が見えてくるし、相談は逆に内々の相談っていうかですね、なんか恥ずかしくて聞けないっていうのは私の方に直接LINEが入ってきて、「これはどうなのできんのできないの」みたいな話とかね。そういう

ことができるのでLINEはある程度、個人情報の問題で難しいかもしれませんが、やはりちょっとその辺は一步踏み出してやっていくということが結果として消費者とこちらとの垣根を外して、より密接な関係になりやすいツールであるのではないのかなって。意外と商店街って高齢者が多いので、なかなかLINEやる人少ないんじゃないかっていう感じはあるんですけど、それでも意外とやっててびっくりするってこともあるし、お孫さんとやってるんですよ、LINEをね。だから、「商店街と付き合う気はなかったけど、孫とやってるけど、わかんないけどこれか」みたいな話になったら、「そうそうそうこれこれこれこれです」みたいな。で、つながったおかげで非常に話が早いっていう。そんなことがあったんで、時代はだいぶ変わってきてるなっていう印象を受けてます。是非ご活用いただくと良いのかなと思いました。以上です。

(佐々木会長) いかがでしょうか。

(センター) それについては、こちらでも内部の情報システム系の部署に確認させていただきます。

(佐々木会長) それでは、鳩原委員お願いします。

(鳩原委員) ご準備いただきまして、そしてまた、丁寧にご説明いただきありがとうございます。私からは重点課題Ⅱ「消費者市民社会をめざす消費者教育の啓発の推進」というところで、意見を述べさせていただきたいと思っております。先ほど頂いた資料2-1の(2)の①ウェブ教材伊達学園についてでございます。こちらのリニューアルしていただいたものは学校教育の充実に大いに貢献していただいたものだと感じております。前回の会議でも触れましたけれども、仙台市内の小学生は、今、「GIGAスクール構想」の推進ということで、児童1人1台のタブレット端末を持ち、授業で活用するということが本格的に導入され進んでいるところでございます。今回タブレット端末で使えるようにリニューアルしていただいたことから、非常に使いやすくなったという声を多く聞いております。本校におきましても早速タブレット端末を利用した家庭科の授業を行いましたところ、子ども達は大変意欲的でございます。このストーリーの中に入って、日常生活のイメージを膨らませて意見を交流し合ったり、話し合ったりしていくような学習を進めていく授業を参観いたしました。子どもたちが意欲的に学ぶ姿が印象的で「楽しい」ですとか、「もう1回やってみたい」ですとか、マスク越しではありましたが、全問正解できれば「やったー」ですとか、そういった感想を聞くこともできました。また、学習指導要領が改訂されたことによりまして、新たに小学生が売買契約ということについて学んだりするところがございます。非常に難しい文言で我々としても、理解させるところに非常に苦慮するところではあったのですが、そのあたりを上手に説明していただいているので、内容の充実も図られたと考えておりました。実際

に教員の方からは「教科書と合わせて指導することができて活用しやすくなった」という感想もございました。教材の活用ということは基本的には各学校の教育課程の編成に委ねられていることではありますが、児童の実態に応じて、このウェブ教材の活用が推進されるように、先ほどからいろいろ話題になっているように今後は是非広報の方にも力入れていただいて、広く使われていくようになればいいなと感じているところでございました。以上です。

(佐々木会長) どうもご意見ありがとうございました。事務局の方で何かございますか。

(センター) 鳩原先生、どうもありがとうございます。昨年の伊達学園の改修の際には鳩原先生にも大変ご協力いただきまして、本当にありがとうございます。数字で見ましても、この伊達学園、昨年改修をいたしまして、令和元年度から2年度にかけては1.7倍ほどアクセス数が増えている状況で、さらに今年4月からは、さらにアクセス数が伸びておりまして、令和元年からすると約3倍、もうすでに令和元年度の1年間分のアクセス数を7月で上回ったというような状況でございまして、学校の先生方に家庭科とかでご利用いただいたり、また、タブレットという形ですので、お子さん達がお家に帰ってからも、ゲームなどもございますので、そういうのでアクセスしていただいているのではないかなと思っております。この伊達学園につきましては消費者教育ということで教材として使えるというほかにも、ゲームなど幅広くご家庭でお使いいただくこともできます。今、この伊達学園を紹介する動画も作成しておりますので、できた際には、伊達学園をPRするためのものとして、活用していきたいと思っております。

(佐々木会長) ありがとうございます。その他のご意見はございますでしょうか。高山委員お願いします。

(高山委員) 農業者とのイベントのことについての答えがありましたけれども、実はその農業者の料理教室は両方とも私がしたものでして、どうしても仙台市の方から目標値があって予算がついているのでやってくれないかというふうに頼まれてやるのがしばしばあって、その他にも何件もやっています。目標値があって予算があって、それをクリアすれば結果に出るっていうののためのものではないので、実はもうちょっと回数とか実施結果っていうものじゃなくて、その内容をもう少し精査して市の方でも考えてやっていただければなというふうに実は毎回他の所でも思っています。それがしょっちゅう来るので。何とかこなしてはいるんですけど、結果がどうなのかなというふうに思いました。で、こういうことすることに関してはやっぱり関係者、「市の役割」と「生産者であったり販売者だったり事業者だったりするところの役割」と「消費者の役割」と三権が連立しないとやっぱりうまくいかないと思っていて、そのためにも、やっぱり消費者もそうだし、こっちの生産者もそうであるし、またそれとともに市としての役割、仙台市がどうしたら役割を果たしてい

くかっていうその責務もみたいなのも、きちんとお互いがやることによって、安心安全な生活になっていくんじゃないのかなというふうに思いました。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。事務局の方、お願いします。

(センター) そこまで承知していなくて、失礼いたしました。ご協力いつもありがとうございます。こちら農政関係の部署が窓口で企画しているところですので、今後の進め方等、お話があったことをお伝えし、企画する部分でも市の職員も、もう少し深く関わっていくように申し伝えたいと思います。

(佐々木会長) それでは渡辺委員、ご意見ありますでしょうか。

(渡辺委員) 質問とか意見は事前に提出したので、だいたい私の質問はクリアしてるんですが、いろいろ資料を見させてもらって一番感じたのは、やはり若者とか高齢者への周知徹底ということでは、本当にきめ細やかに対応されてるのが分かったんですが、相談件数を見ても40代50代60代働き盛りの中高年層へのアプローチが、まだまだ足りないということがすごく感じられた結果になったのではないかとということで、そこら辺のアプローチですね、先程お話の中では、地下鉄とそれから仙台駅とですか、全世代への広報ということを強化してることをおっしゃったんですが、そこら辺の中高年層のアプローチもですね、何らかの形で行っていかねければ消費者被害っていうのはこの層にもですね大きく増加してるので、そこら辺は十分考慮して今後、計画を作っていただきたいというのが私の意見でございます。

(佐々木会長) ありがとうございます。

(センター) ご意見ありがとうございます。中高年層、40代50代へのアプローチ検討させていただきたいと思います。

(佐々木会長) 私からはですね、雑駁になってしまうのですが、このコロナ禍の中で令和2年度の実施状況というのは、例えば出前でやる企画ですとか、人がどこかに行かないとできないものについては、やはりどうしても計画を下回ってしまうっていうのがあったと思うんですけども、それ以外の項目については結構上回っているものもありまして、その辺はご努力がかなり実ったのではないかなという感じがします。それで、これは本当に大学に努める者としての感想になってしまうんですけども、先程の前の議題でもあったんですけども、インターネットを使った授業というのが増えてくるにつれて、さっきのパソコンのトラブルとか、それに伴って悪質な何かに誘導するようなものが出てきたりということで、学生の勉強に関わるいろいろなトラブルが相当消費生活センターの方にも増えてきてるんじゃないかと思っています。だから、そういう点では非常に我々の方が、そちらに負担をかけてるんじゃないかと、話を聞いててずっと思っていました。大学ですとか、それからその下の義務教育も含めた学校との連携というものを、やはりコロナ時代の中で、もっと重点

的にやっていく必要があるのかなと。で、これは我々自身も出来る限り協力していかなければいけない課題なのかなというふうに思っております。もし、そういう将来的な学校との消費者教育についての何かアイデアというか方向性について、何か既に考えておられることがありましたら、お願いしたいんですけど。

(センター) 学校教育は教育委員会の協力をいただいております、実は昨日も消費者教育の研修講座、夏休み中で希望する先生を対象とした研修をさせていただきました。最近の子どもたちは、ネットでゲームの課金をすることに大金を、親が知らぬ間にクレジット決済をしているということが多くなっており、回復させるのが難しく、ご両親の経緯書だったり、子ども本人が「こういうことをして知らないで課金してしまいました」など、経緯書をつけて会社に申請してみて、それが認められるかどうかまだ分からないというような案件が今も継続してありまして、そういう状況を相談員から説明しました。また、後半部分は、消費者庁の教育担当の先生から Web でご講演いただきました。10名ほどの先生に参加いただきまして、参加いただいた先生には大変好評なのですけれども、そういった研修や参加者をもう少し増やしていければと思っております。あと、大学生の被害については、ネットでの授業が多くなったせいか、授業を聞いている時に警告の画面が出て、それですぐコンビニに行きカードで払いなさいということがあって払ってしまったなどの被害は昨年度の始めが多かったのですが、今は落ち着いていると思います。また、出会い系サイトみたいなところからのFXと、先程、佐藤委員もおっしゃってましたが、そういったところもお話としては上がってきております。ネット関係のものについては、私たちのイメージとしては相談の内容やはり高齢者の方のほうがパソコンに対する知識というか認識があまり強くないので、どうしてもトラブルに合う方は高齢者の方が多いんですけど、どちらかという若い方は生まれた時からパソコンとかスマートフォンとかを慣れているので、もう使い方が慣れているので、割とうまく使っている。で、高齢者の方はあまり使い方がわからないうちに、例えば定期購入等も、例えばスマートフォンから簡単に入れると思って入って、よく確認しないで、確認画面が分からなくて、定期購入だったというようなこともありました。センターとしても、パソコンのウイルス関係というのは高齢者の方のほうが被害が多いと認識してたんですけども、試験中にパソコンの警告音が鳴ってというのは、実は学生でも被害にあっているということも分かって、これは大学の方のご協力をいただいております、大学の学生課のご協力をいただいております、直接学生にメールでお知らせをしていただきました。今後も大学といろいろな面で連携し、注意喚起の面も含めまして、いろいろとご協力をお願いできればと思っております。

(佐々木会長) ありがとうございます。今3時10分ぐらいになったところでございます。もし、他にご意見やご質問ないようでしたら、以上で議事を終了させていただきたいと思っております。ありがとうございます。それでは、進行を事務局の方にお返しします。

令和 3年 10月 27日

仙台市消費生活審議会会長 佐々木伯朗

会議録署名委員 中島 絢

