

令和4年度第2回消費生活審議会会議録

開催日時： 令和5年2月1日（水）午前10時～12時
開催場所： 本庁舎2階第4委員会室
出席委員： 佐々木伯朗会長、吉永一行副会長、大西二郎委員、佐藤広行委員
佐藤靖祥委員、高山真里子委員、鳩原淳子委員、平松美恵委員、
横前睦美委員、渡辺淳子委員
情報提供者： 東北総合通信局電気通信事業課 川津原光裕課長
市民局： 天野市民局長、大村生活安全安心部長、加藤消費生活センター所長、柴
田主幹兼消費生活係長、錦戸相談啓発係長、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）会議及び会議録の公開の取扱いについてですが、会議の公開につきましては、「仙台市附属機関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取り扱う場合、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、本日は上記には該当しませんので、公開とすること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いたします。

会議録署名委員について

（佐々木会長）次に「会議録署名委員について」ですが、会議録の署名につきましては、私のほか、もう1名の委員の方に署名をお願いします。毎回名簿順としておりました。前は佐藤広行委員にお願いしましたので、本日は佐藤靖祥委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。（了承）
それでは、佐藤靖祥委員をお願いします。

議題（1）「仙台市消費生活基本計画の実施状況について」

（佐々木会長）それでは議題に入りたいと思います。議題（1）「仙台市消費生活基本計画の実施状況について」を事務局からご説明願います。
（センター）消費生活センターの加藤と申します。よろしくお願いたします。着座にて説明させていただきます。私からは資料1に基づき、令和4年度の主に上半期の仙台市消費生活基本計画の実施状況についてご説明させていただきます。令和2年度に第22期消費生活審議会委員の皆様のご協力により、令和3年度から7年度までの消費生活基本計画を策定いたしました。参考資料の水色の基本計画でございます。今年度はこの計画に基づき消費生活に関する各種施策に取り組んで二年目となります。ま

ず、お手元の資料1に実施状況をまとめております。『1 「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画」の概要』につきましては、記載のとおりでございます。「2 令和4年度の取り組みについて」ですが、施策の柱ごとに(1)として評価指標をまとめ、(2)として重点政策など主な取り組みについてまとめております。まず、施策の柱I「消費生活の安全・安心の確保」につきましては、(1)の評価指標は、お手元の水色の基本計画の21ページに記載しておりますが、二つの指標がございまして、一つ目は「食品表示法に基づく調査件数」で、毎年120件以上と設定しているところです。資料1の1ページに戻っていただきまして9月までの実績で65件となっております、昨年度の同時期82件より少ない状況ではございますが、年度末までには達成するよう進めているところでございます。二つ目は計量検査の「はかり検査戸数」であります。毎年1,300件以上と設定しているところ、9月までの実績で1,144件となっております、こちらは偶数年度が宮城野区と若林区と泉区の三区が検査対象となっており、他の二区と交互に1年おきに検査している関係で、昨年度の同時期と比較して件数の差が出ております。なお、計量の検査は、相手先の都合により計画通りに進まない場合もあることから、前半のウェイトを高くしております、9月で半数以上の進捗となっているところです。次に(2)の主な取り組みですが、現段階では年度途中でございますので当センターの施策で主な取り組みを記載しております。施策の柱Iでは、一ポツ目ですが水色の基本計画の19ページの1-(5)-①の事業に該当する内容となりますが、消費生活情報誌「ゆたかな暮らし」6月号と12月号に、消費者事故に関する情報を掲載して広報いたしました。次に二ポツ目ですが、同じく基本計画の19ページの下から三つ目、施策の方向2の(2)の②に記載のありまして、生活三法に基づく生活用品の表示の立入検査を実施しております。ホームセンター、100円ショップ、インテリアショップ、スポーツ用品販売店、乳幼児用品販売店、文具販売店、電気製品販売店、スーパーマーケット、ドラッグストア、バイク用品の各店舗リストから直近の調査がないところを抽出してPSマークなどの付いた商品となっているかなどの調査をしているところでございます。次の三ポツ目ですが、こちらは前回の審議会で高山委員からいただきましたご意見を踏まえまして、食品表示に関する啓発チラシを作成し、まずは食品衛生責任者講習等において配布することにいたしました。1月19日の講習会での配布が初回となりまして、約70枚配布いたしました。基本計画20ページの一番上の2-(3)-①の事業に該当いたします。四ポツ目でございますが、こちらは20ページの2-(4)-①に位置付けておりますが、計量業務を行うために必須である仙台市の基準分銅を保管している「仙台市計量検査器材保管室(旧計量検査所)」が日の出町にあるのですが、築41年を経過するまで、ほとんど改修を行わずに来ており、雨漏りしている状

況だったのですが、この建物の改修工事を行っておりまして、3月末には完成予定でございます。今年度予算を確保して、この先20年は使えるよう改修しておりますので、特別に記載させていただきました。施策の柱Ⅱ「消費者教育・啓発の推進」の(1)の評価指標は、水色の計画の26ページに掲載しております。指標は大きく分けて二つで、一つ目は『「伊達学園」のアクセス数』で、毎年5,000件以上としておりますが、9月までで70,429件となりまして、月平均11,000件超えで既に達成している状況です。二つ目の指標は「消費者市民社会の形成に寄与する取り組みを心掛けている市民の割合」ですが、目標値は計画終了時点ということですので、現段階での数値は途中経過としてご覧いただければと思います。また、令和3年度の実績は、市政モニターアンケートの結果を掲載しておりますが、今年度のアンケート調査は令和5年1月18日から2月3日までとなっております。まだ数値が取れておりませんので、今年度は三年ぶりに開催された二つのイベントへ出店した際に行ったアンケートの集計値を参考までに掲載しております。項目は①から③の三つですが、概ね目標値達成に近い数値となっております。次に(2)の主な取り組みですが、一ポツ目、基本計画の23ページの上から三番目の1-(1)-③の事業になりますが、毎年年度末の3月に作成している、小学生向け教材の「買い物名人」を、教育委員会の先生方との情報交換の場に出たご意見を踏まえ、ページめくり機能を付けて電子化する作業を進めているところでございます。作業には取り掛かっておりますが、完成は年度末の予定でございます。二ポツ目は、その下、1-(1)-④に該当する、「伊達学園」新規コンテンツの作成でございます。こちらは、指標にも現れておりますとおり、昨年度から急激にアクセス数が伸びている「伊達学園」のサイト内に、初級・中級・上級に分かれるクイズ形式の新コンテンツを作成するというもので、お子さんが授業で学んだことを家庭で保護者の方も一緒にクイズで学べるようになっていきます。クイズについては、東北で唯一の適格消費者団体「消費者市民ネットとうほく」に作成をお願いし、年度内アップに向け、ただ今コンテンツの作成に取り掛かっているところでございます。三ポツ目、YouTubeバンパー広告による若者向け啓発動画の配信でございます。こちらは、昨年度作成した動画を十八歳から三十四歳までの対象者に対して1ヶ月間広告したものです。四ポツ目は、同じく昨年度作成した動画とセンターのPR動画を1月8日に開催した「はたちの集い」の会場にて、入場後開会前の時間帯に放映していただきました。三ポツ目と四ポツ目は、基本計画の24ページの1-(3)-①の事業に該当いたします。五ポツ目ですが、消費生活講座並びに「ゆたかなくらし」において、エシカル消費や食品ロス削減に係る啓発を行っておりまして、2-(1)-①に該当する事業となります。六ポツ目の9月1日開催のエコフェスタ参加と七ポツ目の11月20日に開催したエシカル消費イベントについては、どちらも同じく

2- (1) -②に該当する事業となります。八ポツ目ですが、2- (1) -③の消費者川柳の募集・表彰でございます。八回目の募集でございましたが、参加者数も応募件数も過去最多となりまして、11月23日(水)祝日に表彰式を行いました。続いて資料の3ページでございます。施策の柱Ⅲ「消費者被害の防止及び救済」の(1)の評価指標は、水色の計画の29ページの下に掲載しておりますが、指標は大きく分けて二つあります。施策の柱Ⅱと同様に市政モニターアンケートが現在調査中でございますので、二つのイベントへの出店時に行ったアンケートの集計値を参考までに掲載しております。一つ目は「消費生活センターの認知度」で、二つ目の指標は「消費者被害に遭わないために日頃気をつけている市民の割合」ですが、参考として掲載している二つのイベントのアンケートにおいても一番下の「2.③」以外は、目標値を達成している状況となっております。(2)の主な取り組みの一ポツ目、11月3日に開催した第34回青葉区民まつりへの参加については、基本計画の28ページ、1- (1) -①の事業として実施いたしました。二ポツ目は、1- (1) -③の消費生活センターのホームページのトップページのリニューアルですが、入口を見やすくして、伊達学園にも入りやすくするなどの工夫をしながら、年度内完成に向けて、目下作業進めているところでございます。三ポツ目の消費生活相談員のオンライン研修の充実については一人一回の出張型の研修で予算化しておりましたが、オンライン研修で実施されるものが多く、また、参加の希望もオンラインを希望された方が多かったので、一人当たりの参加回数を増やす対応をいたしました。四ポツ目としては、東北六県のすべての市が加入する東北都市消費者行政協議会がございまして、コロナ禍で二年間、研修会の開催を見送っていたところですが、今年度三年ぶりに開催し、河上正二先生にお願いして消費者契約法と特定商取引法改正について、学ぶことができました。五ポツ目は、1月16日より「インターネット消費生活相談」を試行開始しております。基本計画の29ページの3- (5) -③の新たな相談手法の検討に該当します。こちらについては、次の議題(2)にて、詳細の説明をさせていただきます。六ポツ目は行政懇談会でございまして、4- (2) -②に該当する事業となります。ここ二年間、コロナ禍によりWeb開催だったところをWebと集合のハイブリッド開催で一回開催し、2月7日に二回目を開催予定でございまして、弁護士会の先生方、司法書士の方、宮城県の相談員、東北経済産業局の方などと一緒に勉強している場でございます。できるだけ現地においでいただきたかったのですがWeb参加が多い状況となっております。次に最後のページでございまして、施策の柱Ⅳ「高齢者等特に配慮を要する消費者への対応」の(1)の評価指標は、計画の32ページに掲載しておりますが、指標は大きく分けて二つで、一つ目は「配食サービス配達時の注意喚起チラシの協力団体数及び配布数」で目標値としては、毎年10団体36,000部以上となっております。9月時点で11

団体 19,320 部となっており、達成見込みとなっており、二つ目の指標は『出前講座「くらしのセミナー」の実施回数』で、目標値を二つ設定しております。①の高齢者・障害者向けセミナーが目標値としては、年間 40 回以上となっておりますが 9 月時点で 3 回、ここに記載はありませんが、12 月までで 10 回実施しており、その後 3 月までの申し込みも数件あるため、目標値には至りませんが、令和 3 年度の実績は超えられる見込みです。②の見守りの担い手となる団体向けセミナーについては、目標値が年間 5 回以上となっておりますが、民生委員の研修会や地域包括支援センターなどで支援者向けのセミナーを開催にあたっての講師派遣については、9 月時点で 1 回開催、また、ここに記載はありませんが 12 月までで一回開催しております、令和 3 年度の実績を超える予定でございます。①と②ともに、まだまだコロナの心配があり、依頼が伸びていない状況にありまして、残念ながら目標値には及ばない見込みとなっております。(2)の主な取り組みの区役所の敬老行事における啓発については、昨年度までは、どの区も敬老行事を実施しておりませんでした、今年度は、宮城野区と太白区の二区では実施しており、実施した区については、相談員が講師として舞台上で公演したり、啓発チラシ等を配布したりいたしました。なお、実施していない区においては、昨年度と同様に敬老乗車証の手続きを行っている期間中に窓口に配架をしたところ、基本計画の 31 ページの上から二つ目の 1-(1)-②に該当する事業でございます。資料についての説明は、以上でございます。

続きまして、消費者市民ネットとうほくの大西委員より、事前にご質問いただいております点についてお答えしたいと思います。

令和 4 年 11 月 20 日に開催したエシカル消費イベントにご参加いただき感じたこととして、確認とご提案を頂戴しております。まず確認の項目でございます。イベントのアンケート結果等についてです。(1)の参加者の人数につきましては、申込者は 168 名でございましたが、実際の参加者は 113 名で 67.3%の参加率でございました。年代につきましては、20 代までが 16.8%、30 代が 12.1%、40 代が 26.2%、50 代が 30.8%、60 代以上が 14.1%でございました。性別については、男性が 19.6%、女性が 76.6%、不明が 3.7%でした。(2)の参加者のエシカル消費についての認知については、直接的な質問項目を設けておらず、「エシカル消費で関心があることは何ですか」ということで質問いたしました。食品ロス削減、地産地消に関することについて関心があると答えた方の割合が七割から八割と高い状況でございました。(3)のイベントに対する評価及び感想については、「ご意見・ご感想」で自由記載いただいた部分について、一部ご紹介いたしますと、「堅苦しくなく、笑いありのトークセッションで楽しく理解できた」、「エシカルが身近に思えた。楽しく学べる良い機会だった」、「身近なことからできるエシカル消費活

動を心がけたい」などでした。次にイベントに対する収支でございますが、予算三百万円を提示して、プロポーザルで業務内容を提案してもらい、選考・決定した業者と業務委託契約を締結して実施いたしました。続いて、今回のイベントに対するセンターとしての評価及び課題については、11月20日のイベントを今年の1月15日にラジオで放送するという業務と報告書の作成を含め、1月31日までが業務委託期間でございますことから、まだ評価できる時期ではございませんので、ご了承くださいますようお願いいたします。次にご提案いただきました若者向けの消費者被害の未然防止及び被害に遭った時の救済についての啓発活動の企画についてですが、まずはご提案に感謝申し上げます。若者向けの消費者被害防止については、当センターとしても課題と認識しておりまして、令和4年度は、YouTubeの動画広告などを実施いたしました。次年度以降の啓発イベントについては、実施方法も含め検討しているところでございます。予算の関係もございまして、効果的な手法について検討してまいりたいと考えております。以上で大西委員の事前質問に対する回答を終わります。

次に宮城県生協連の渡辺委員からいただいた事前質問についてお答えいたします。施策の柱Ⅰの「消費生活の安全・安心の確保」、基本計画の20ページの2-(3)-③に関するご質問ですが、こちらは健康福祉局の施策でございます。消費者への啓発に関する施策であるため、当センターの取り組みも合わせてご紹介いたします。センターでは、高山委員からいただいたご意見を踏まえ、啓発チラシを作成いたしました。そして、食品衛生責任者講習会がエル・パーク仙台で年に数回開催されておりますので、その場に出向いて手渡しで配布をいたしました。また、机上にあります「食の情報館」は健康福祉局で作っている冊子でございます。今後もこういったチラシやホームページ等での啓発を継続してまいりたいと考えております。次に施策の柱Ⅳ「高齢者等特に配慮を要する消費者への対応」に関するご質問でございます。基本計画の32ページに掲載されているとおり、高齢者・障害者向けのセミナーは年40回以上、見守りの担い手となる団体向けのセミナーは年5回以上の実施を目標値として設定しております。令和2年度に基本計画の策定をいたしました。その段階で持っておりました数値は令和元年度実績の37回でございましたので、自分たちで出来ることなのでもう一つ頑張ろうということで目標値を掲げたわけですが、残念ながらその翌年からコロナの関係で依頼数が大きく下がってしまいました。特に高齢者の方は、コロナに対する警戒が強いこともあり依頼が少なくなっておりました。今年度少しずつ回復はしておりますけれども、これからも続けてまいりたいと思います。ただ、我々にできることは人的な面でも限界がございますので、できるだけ見守りの担い手となる団体に向けてセミナーを実施して、その方たちから支援者の方に啓発していただくような形で進めてい

ければと考えております。以上で渡辺委員の事前質問に対する回答を終わります。私からの説明は以上となります。

(佐々木会長) ありがとうございます。事務局から資料1により説明がありました。ただ今の説明について、ご意見やご質問などがありましたらお願いいたします。

(大西委員) ネットとうほくの大西でございます。丁寧なご回答ありがとうございます。私は、持続可能な社会づくりという観点からエシカル消費の推進には非常に興味持っています。私が所属している団体でもイベントを開催するのですが、若い方々に多く参加していただきたいのですが、どうしても参加される方の顔ぶれは決まってくる。11月20日に開催されたイベントには非常に興味を持って参加したのですが、若い方々が多く参加されていて、すごくエネルギーで、費用対効果からすると目的を達成できているのではないかと思いました。今後もこのようなイベントを企画されると、本当に知っていただきたい若い方々に対する啓発活動ができるのではないかと感じたので、この場をお借りして質問させていただきました。ありがとうございます。

(佐々木会長) その他にご質問やご意見はございますか。渡辺委員お願いします。

(渡辺委員) ご回答いただきましてありがとうございます。食品表示についての私の要望についてですが、配布いただいた黄色のチラシは、事業者向けのものであると思いますが、私の質問の意図しているところは、事業者だけではなく、消費者にも食品表示についての情報を周知できるような仕組みを作っていただきたいということです。食品表示法の改正によって様々な表示が変わってきており、令和5年4月からは遺伝子組換えの表示も変わるようになっていきます。目まぐるしく変わる表示のルールに消費者もついていけないのが今の実情で、私どもも、学習会を開催するなどして皆様に周知しているところです。

「ゆたかなくらし」にも分かりやすく掲載されていることは分かりましたが、それ以外にも消費者に向けた情報提供や啓発の充実を図っていただきたいと思いました。

議題(2) 「『インターネット消費生活相談』の開設について」

(佐々木会長) 他にご意見等はございませんでしょうか。無いようでしたら次の議題に移りたいと思います。それでは議題(2)「インターネット消費生活相談の開設について」を事務局からご説明願います。

(センター) 資料2に基づき、インターネット消費生活相談の開設についてご説明申し上げます。「1 開設の趣旨」についてですが、仙台市消費生活センターにおける相談は、日曜・祝日を除く日中の相談受付時間内に電話か来所でお受けしておりますが、令和5年4月1日より「インターネット消費生活相談」を開設することといたしました。これに先立ち令和5年1月16日より試行を開始しております。開所時間帯にお勤めなどでお問

い合わせができない方などでも、一般的な消費生活相談であれば、インターネットを活用し、時間に制約されずご相談できる環境を整えることで、更なる市民サービスの向上が図られるものと考えております。次に「2 概要」でございます。開始日時は令和5年4月1日（土）の0時からになりますが、これに先立ち、年明けの1月16日から3月末まで試行実施をいたします。利用方法としては、仙台市ホームページの、消費生活センター「インターネット消費生活相談を試行します」のページから申請していただきます。サービスのご利用には、D-Sendai オンライン申請システムの利用者登録が必要となります。この相談の対象者は、電話相談や来所相談と同じく、仙台市に在住もしくは市内に通勤・通学されている方となります。相談内容は消費者と事業者間の契約トラブルなど消費生活に関する案件で、初回のご相談になるものを対象としております。クーリング・オフなどのお急ぎの案件は、このサービスの対象外とはなりますが、従来どおり電話等で対応いたします。回答につきましては、受付日から概ね7開庁日の間にメールでお送りいたします。なお、相談一回に対して一回限りの回答といたします。裏面にホームページの入り口部分を印刷しておりますので、ご覧いただければと思います。説明については、以上でございます。

- (佐々木会長) ありがとうございます。事務局から資料2により説明がありました。ただ今の説明について、ご意見やご質問などがありましたらお願いいたします。
- (大西委員) 私が企業で勤めていた時も電話対応にインターネット対応をプラスしていったのですが、その時にはリスク管理に非常に苦労しました。そこでお聞きしたいのですが、メールで受け付けてから回答まで7営業日かかるということですが、メールを受けた時に返信メールなどは送るのでしょうか。「メールは受け付けました。回答までにお時間をください。」とか、そういった対応をされているのかお聞きしたいと思います。また、消費者からすると7日間は非常に長く感じられるのではないかと思う反面、センターとしても人手が厳しい中で、メールは文字で残るというリスクがあるので、すぐの対応は難しいと思うのですが、相談者からすると急いでいることもあります。返信メールの中で、お時間をいただくということと急ぐ場合はお電話でご相談くださいといったことをお伝えしているのかをお聞きします。よろしくお願ひします。
- (センター) こちらは、急ぐ案件はインターネット消費生活相談では対応できない旨をあらかじめアナウンスしており、事前に Yes・No 方式の設問で、相談の受付条件に当てはまるかどうかの確認をいたします。急ぎの場合はこの相談ではなく、電話相談をご利用くださいということを事前にアナウンスした上でスタートしております。インターネット消費生活相談は、メールではなく、電子申請システムで受付をしておりますので、事前に7日間お時間をくださいということをお知らせした上で始めております。

万が一、受付条件に該当しない相談が入ってきた場合でも、急ぎの案件の場合には、「急ぐ場合はインターネット消費生活相談ではお受けできないので、お電話下さい」といった案内をしようと考えております。今のところ、まだ一件も相談が入っておらず、実績がないのですが、インターネット消費生活相談では、詳細な相談内容が聞き取れないと想定しており、一般的な回答で出来るだけ多くの考えられる回答を盛り込んだ形でお返ししようと思っておりますので、7開庁日を頂戴したいと考えております。

(佐々木会長) その他にご質問やご意見はありますか。私からですが、インターネット消費生活相談の開設については、現状どのくらい認知されているのでしょうか。仙台市のホームページを見るとすぐ分かるというわけではなくて、消費生活センターのホームページに入って初めて分かるようになっているのでしょうか。

(センター) そうです。

(佐々木会長) 認知度を高めるということであれば、市のホームページを見た時に分かるようにする工夫をされてもいいのかなと思いますが、難しいですか。

(センター) 4月1日から本格実施になりますので、どれだけ相談が入ってくるかも含めて、試行期間に確認しているところですが、現状入ってきておりません。1月16日には、市政記者クラブに情報を投げ込みしてお知らせしました。河北新報では12月に議会で報告した時の資料を見て取材に来られ、1月15日の河北新報には仙台市がインターネット消費生活相談を始めることが掲載されました。そのあたりから、インターネット消費生活相談そのものではなく、課のメールや文書での相談など、様々な手段で相談が入ってきている状況でございます。また、メール配信の登録をされている方にはメール配信、仙台市のLINE登録をされている方にはバナー広告にて周知いたしました。電子媒体で受け付けするので、まずは電子による方法で周知しようと考えております。なお、本格実施の4月1日に際しましては市政だよりに掲載してお知らせする予定でございます。

(佐々木会長) 4月1日から本格運用ということですので、今の時点で何か問題がありましたら、それを改善したうえで、スタートをお願いしたいと思います。

(佐藤(靖)委員) 我々の投資被害弁護団では、LINE相談を導入しているのですが、今回の「インターネット消費生活相談」は、それほど緊急の案件でないものについて、しっかりとあらゆるパターンについて回答するという形になっていますが、結局、相談というのは聞いてみないとわからず、ありとあらゆるものを全部もれなく回答することは厳しいので、我々のやり方だと、「相談してもらわないと分からないよ」ということを返すだけで、即時回答となっています。そういうやり方もあっていいのかなと思います。受付に行くとか、電話するとか、そういうことに抵抗ある人は、今の世の中にはたくさんいて、LINEとかをカタカタカタと打つだけなら大丈夫

という人もいるので、そういった人たちを相談窓口や電話相談につなぐためのツールとして使うという発想もあっていいのかなと思いました。

(センター) LINE 相談につきましては、消費者庁でここ二年から三年の間に実証実験を進めているところです。実証実験が始まる前から取り組んでいる自治体もありましたが、LINE は個人情報が入り漏れたりするといった報道がありまして、セキュリティの問題で一旦取りやめた経過がございます。その後、消費者庁で実証実験に入っているのですが、入口はLINE でも、サーバーを別に設けて、情報をLINE に残さずに、サーバーに残すという方法でやっていて、費用がものすごくかかっているようです。実証実験に参加した自治体も、終わった後にその手法だと費用がかかり過ぎてできないということで止めている状況でございます。今年度、消費者庁で行っている実証実験は、全国消費生活相談員協会に委託して実施しており、全国の消費生活相談員 30 人から 40 人を集めて、毎日交代でチャットのようなもので情報共有しながら、回答を即座に返すという方法で行っております。今後、実証実験の結果の報告があると思いますので、確認してまいりたいと思います。ひとまずは、電子媒体で時間外でも相談できるツールとして、今回のインターネット消費生活相談を開設したところです。

(佐藤(靖)委員) 色々なツールがあってもいいのかなと思います。即時に返して相談の受付の枠を広げるといってもいいのかなと思います。色々なツールでなるべく広く相談を受けられるようにしていただければと思います。

(佐々木会長) その他にご質問はありますか。佐藤広行委員お願いします。

(佐藤(広)委員) ペットショップを経営しており、メールでの問い合わせをいただくことがあるのですが、印象としては、電話では的確な質問が来るのですが、メールだと非常にざっくりとした質問をされてしまって、どこからどこまで答えたらいいのか分からないであるとか、夜中の二時に連絡が来るというような案件も結構来ます。メールのやり取りを繰り返して、結局キャンセルになることもあります。被害に遭っている人を助けなければいけないと思う一方で、行政の人たちが振り回されないようにする必要もあると思うので、そのあたりのさじ加減はよく考えて対応された方がいいと思います。メールだけで全部わかるようにするのは難しいと思います。他人とあまり話したくない、社会的につながりを持ちたくないという方々がメールやLINE でご質問され、そういう人が勘違いしてクレームになることもあるのではないかと心配しています。

(佐々木会長) 事務局いかがでしょうか。

(センター) ご意見ありがとうございます。お返しする回答は、一回で返し、さらに詳しく、センターに間に入って相談に乗ってほしいということであれば、電話や来所での相談をご案内しようと考えております。

(佐々木会長) その他にございますか。もし無いようであれば、次の議題になりますが、その前に換気を行いたいと思いますので、少々お待ちください。

議題 (3) 「青少年に向けたインターネットの安心・安全な利用のための啓発活動について」

- (佐々木会長) それでは、議題 (3) 「青少年に向けたインターネットの安心・安全な利用のための啓発活動について」にまいります。事務局から本日のテーマとご出席の方をご紹介いただきます。
- (センター) 本日は東北総合通信局電気通信事業課の川津原光裕課長様においでいただいております。青少年に向けたインターネットの安心・安全な利用のための啓発活動ということで、事業者の皆様と一緒に学校等で実施していただいている啓発事業についてご紹介いただきたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。
- (佐々木会長) それでは、川津原様から情報提供をいただき、その後、委員の皆様からご意見や、関連した情報提供等をいただきたいと思います。川津原様、よろしく願いいたします。
- (川津原課長) ただ今ご紹介いただきました総務省東北総合通信局の川津原と申します。平素より大変お世話になっております。本日は協議会の開催にあたりまして、お声がけをいただき、誠にありがとうございます。本日は資料3に基づき、青少年に向けたインターネットの安心・安全な利用のための啓発活動ということで、当局で実施している事業の一つである「e-ネットキャラバン」について簡単にご紹介させていただきます。着座にて説明をさせていただきます。まずは、1 ページとなります。青少年の安心・安全なインターネットの利用環境の整備にあたっては、大きく分けて三つの取り組みの柱があり、「改正青少年インターネット環境整備法への対応」、「販売現場でのフィルタリング利用の徹底」、「安心・安全なインターネット利用に係る普及啓発」の三つとなっております。本日はその中の普及啓発の取り組みの一つである e-ネットキャラバンについて、ご説明させていただきます。e-ネットキャラバンについての概要を申し上げますと、インターネットの安全な利用を目的としまして、インターネットの「影」の部分も、学校の生徒に理解してもらった上で、トラブルがあった場合でも適切に対応ができるようにするため、情報通信分野に関わる企業や団体と文部科学省・総務省が協力して全国で開催しているものとなっております。企業や団体様には、e-ネットキャラバンに無償で職員を講師として派遣していただく等、CSR 活動として参画いただいております。実施主体は一般財団法人マルチメディア振興センター（以降 FMCC）となっております。対象者は小学校中学年から高校生、保護者・教職員の方としております。対象を小学校中学年からとしてはおりますが、学校によっては全校生徒を対象にしてほしいという場合もございますので、そういった場合には一年生から六年生まで一斉に講座を行うこともございます。協力していただく団体ですが、民間企業や公益法人、政府・自治体等から協力をいただきまして、昨年度末時点で 628 の企業・団体様にご協力をいただいております。派遣される講師は、FMCC

で講習を受けた方が認定講師という形で登録されておりまして、昨年度末時点で5,404名の方が講師として登録されております。ちなみに東北六県で認定されている講師は、昨年末時点で330名となっております。講演内容については、後ほどご説明いたしますので、詳細は割愛させていただきます。下のグラフになりますが、2019年度から2022年度まで四年間の年度別の月別での開催数についてまとめたものとなっております。棒グラフをご覧ください。基本的には年間を通して、数の大小はありますが、講座を開催しております。一年の中で最も応募件数・実施件数が多いのは7月となっております、理由は、夏休み前に講座を受けて、実際にトラブルに巻き込まれそうになった時に講座で得た知識や経験を活かしてもらいたいという学校側の考えがあり、7月20日くらいまでに多くの学校が応募するためです。e-ネットキャラバンの全体的な概要は以上となりますが、次に実際にどのように応募して講座の実施に至るかという流れについて、簡単にご説明をさせていただきます。まずは学校側で講座の開催日を決めていただき、FMMCに対して申し込みをさせていただきます。申し込みが可能な期間についてはルールがありまして、開催希望月の四ヶ月前の1日から希望日の二ヶ月前までが応募期間となっております。例えば、今日（令和5年2月1日）に開催を希望する場合には、この四か月前となる令和4年10月1日から二ヶ月前の12月1日までの間に申し込みをしていただくという形になります。月の下旬の2月20日に応募される場合は、応募ができる開始日は10月1日で同じですが、締切日が12月20日となりますので、月末が開催予定日であれば、そのぶん応募期間が多少長くなることとなります。その後FMMCに申し込みが何件か来ましたら、それらのある程度まとめた上で、当局にFMMCから講師の調整の依頼が来ます。講師の調整の依頼が来ますと、当局において、東北地域で登録されている講師の方を募集内容等を踏まえて調整をさせていただきます。講師の調整がつき次第、当局からFMMCに調整の結果を回答し、その後、講師決定の連絡をFMMCから学校に行うという流れになっております。その後は講師の方と学校の間で実施内容等の調整をしていくこととなります。こちらは基本的には全部メールでのやり取りになっております。講座実施日の大体一ヶ月前ぐらいを目安として、講師と当日の行程や学校側に重点的に説明してもらいたい点などがあるかについて調整していきます。そういった調整を踏まえて、講師の方で色々な準備をした上で、講座を実施するというのが基本的な流れとなっております。こういった流れで進めているところですが、学校の先生方もお忙しいこともありまして、講座の存在を認識しつつも、実際に実施しようと思ったときに、募集期間を過ぎてしまうことも往々にしてございます。応募期間が過ぎてしてしまった場合には、個別に当局に電話をしていただいて、実施調整を行うことにしております。例えば、2月1日に講座を開催したい場合に、1月の中旬ぐらいにお電話をいた

だいで、講座を実施したいという相談をいただいたりすることもあるのですが、そういった場合でも講師の方の調整がつけば講座を実施することは可能です。この場合は、当局との調整を事前に行ったうえで、FMMCに申し込みをしていただき、その後講師決定の連絡を学校側にして、その後は通常と同じように実施内容の調整をして講座を行うという流れになります。講座の実施までの流れについての説明は以上となります。次に4ページになりますが、講座の実施形式としては大きく四つほどございます。対面で実施する講座の他、校内放送を利用して実施する形もございますが、基本的には学校に行く場合は対面で行うケースが多くなっております。その他には、講師が学校等には行かず、講師が所属する企業等からネットを使ったリモート形式での講座もございます。ビデオオンデマンドもありますが、こちらも講師を派遣するとか講師が説明するというのではなく、あらかじめFMMCで講座内容を録画して作っている映像を学校側でダウンロードやアクセスして見ていただいて、講座を受ける形になっております。リモートやビデオオンデマンドについては、昨今のコロナの関係で対面での実施が難しくなって以降、FMMCで新たに講座形式として行われるようになっておりますが、対面での実施を希望される学校が多いのが現状でございます。講座は基本的に学校の授業の代わりに行うこととなりますので、小学校では45分、中学校・高校であれば50分程度の講座を行います。保護者・教員向けの講座であれば、小・中・高向けの講座に多少追加した要素が入っているため、1時間程度となっております。講座では、スライドや講座内容に即した一本あたり3分から5分ほどのビデオを数本上映して生徒に色々と注意喚起をし、気づきを促すような形をとっております。講座で話す内容は、小・中・高向けと保護者・教員向けで基本的に大きく変わりません。基本的な七つのトラブルになる要素に加えて、最後にまとめとしてトラブルにあわないための注意点などをお話させていただいております。次に七つのトラブルについて、簡単に説明させていただきます。まずはネット依存についてです。こちらは色々と社会的にも問題になっておりますので、皆さんもご存知のことが多いかと思いますが、講座の中でもSNSやゲーム課金、動画視聴を続けることでの悪影響について説明しております。動画を夜遅くまで見ていると翌朝に響いてしまうであるとか、ゲーム課金では、本人が気づかないうちにどんどん課金をしてしまい、親御さんのクレジットカードから知らないうちに多額のお金が使われてしまうといったことを、事例を挙げつつ簡単にお話をさせていただいております。その他、そういったことを防ぐための対策として、家庭や友達同士でのルールを作ることや、ゲーム課金であればいくら以上は課金できない、あるいは課金ができないようにしておくこと、SNSであれば簡単に見ることができないようにパスワードをかけておくことを説明しております。二つ目はネットいじめについてです。こちらも色々と

問題になっている話になりますが、メッセージアプリや写真、動画などによるいじめについて、デジタルタトゥー（一度デジタルで残ったものは消したとしてもどこかに必ず残っていて早々消えるものではない）について説明させていただきます。それに加えて、文字だけのやり取りは誤解が生じることはよく言われておりますが、例えば、友達が遊びに来た時に、どういう手段で来たのかという意味で「何で来たの」と聞いたつもりが「何で（どうして）来たんだよ」といったように、文字だけのやり取りであれば、言葉のイントネーションなどもわからないので誤解が生じる事であるとか、ネットいじめも立派な犯罪であるということの説明しております。また、ネットいじめをしても自分の名前が出てないからバレないだろうと思っても、匿名だったとしても必ずバレるものであるということも説明をさせていただいております。三つ目は、怪しい（不確かな）情報の拡散、いわゆるデマやフェイクの拡散の話となります。こちらでは、デマやフェイクニュースを流すことによる危険性、確証バイアス（自分が知りたい情報だけを集めてしまう）だとか、自分が思っていることと違う情報については見落としがち傾向があるということについて、説明をさせていただいております。講座では対策についてお話するとともに、デマやフェイクニュースを流したことによる刑事罰もあるということもお話をしております。四つ目は誘い出し、なりすましとなります。こちらでは、誘い出しやなりすましによる被害及びその危険性をお伝えするとともに、SNS を使ってない方でも閲覧自体は可能であるとか、あるいはダイレクトメッセージは広く人から見られることなく直接メッセージをやり取りすることができるというような SNS の特性についても説明をさせていただいております。基本的な対策として、知らない人とは繋がらない、要求を拒否するといったことについても説明をさせていただいております。五つ目は個人情報の漏えいとなります。こちらについては、昨今も色々と話題やニュースになっておりますが、これぐらいの情報であればバレないだろうと思うような断片的な情報であっても、組み合わせれば物・人・住まいなどを特定する事が可能であるということや、不適切な投稿は炎上に繋がって、そこから個人の情報はいとも簡単に見つけられてしまうといったことも説明をさせていただいております。また、市販されている iTunes Store や Google Play といったアプリ以外のアプリをダウンロードしたことによって、情報漏えい等が容易に起こってしまう危険性であるとか、そういったことを防ぐための一つの方法としてのフィルタリングの話もさせていただきます。六つ目はネット詐欺となります。こちらではワンクリック詐欺や迷惑メールに反応することによる被害について説明をしております。迷惑メールについている URL をクリックしてしまうと高額な請求が急に来てしまうということ、そして、これがきっかけの高額請求は商取引として成立しないことにも触れつつ、そういうメール

が来てもクリックせず無視してくださいであるとか、どうしても本当に困ったときには専門家の方や警察など周りで詳しい人に相談してくださいといった対策についてもお話ししております。最後に七つ目となりますが、著作権・肖像権についてです。ただし、著作権・肖像権については、我々でも理解するのが非常に難しい概念ですので、深く説明するというよりは具体的な例を挙げて説明しております。例えば友達の写真を撮って SNS にあげる際に、友達に何も確認せずに無断で撮る・無断で掲載することは肖像権の侵害になるといったことを説明させていただいております。また、小学校の高学年以上に対しては、著作権法が 2021 年 1 月に改正により違法ダウンロードの対象がこれまでの音楽・映像のみから漫画や書籍も含む全ての著作物に拡大されたことも含めた罰則についても説明させていただきます。これまで申し上げた七つのトラブルにつながるような事例を踏まえまして、最後に「トラブルに合わないために」という形でまとめをしております。具体的には大きく次の三つを講座の中で、お話をさせていただきます。一つ目が「ルール作り」です。親御さんとの間でルールを作って使う時間を決めるであるとか、課金が必要であるとしても金額を決めるだとか、そういったルールを作りましょうということです。二つ目が「機器・アプリの設定」です。不要なところにアクセスしないような措置を講じるであるとか、怪しいアプリはすぐに削除するといった設定を行うということです。三つ目が「フィルタリング」です。フィルタリングの話は小学校の生徒だと少し難しいこともありますので、具体的に細かくというよりはフィルタリングについて親御さんに聞いて設定してくださいとお話をしております。また、保護者・教員向けの講座ではフィルタリングの概要や、それに関連する青少年インターネット環境整備法についても説明をさせていただいております。私からの説明は以上となります。総務省・国としても様々な取り組みや活動をしておりますが、皆さまにもご協力、ご理解いただき、参画していただければ幸いです。ご清聴ありがとうございました。

(佐々木会長) 川津原様どうもありがとうございました。それではただ今の情報提供を受けて意見交換を行いたいと思います。各委員の皆様から一人ずつご意見をいただく形で進めていきたいと思っております。質問、感想や皆様からの情報提供など、どのような観点でも結構ですので、お願いいたします。では大西委員からお願いします。

(大西委員) 本日はどうもありがとうございました。私が所属している団体でも出前講座に取り組んでおります。今回のインターネットトラブルに関する出前講座は、とても必要なものであると認識しております。資料 2 ページの東北管内の実績に関連してご質問したいのですが、このグラフを見ますと、夏休み前に件数が多くなっておりますが、県別、地域によっても依頼の件数に差があるのでしょうか。また、私どもの出前講座では、過去の実績（先生との繋がりや学校との繋がり）に基づいて依頼が来ると

ということが多く、なかなか新規の学校にお願いするのが難しい面があります。今のお話を聞いて、貴団体の先生方に対しての理解度・認識度がどの程度あるのかも知りたいと思いました。

(佐々木会長) ありがとうございます。いかがでしょうか。

(川津原課長) ありがとうございます。補足資料で説明させていただきます。今ご質問があった点ですが、やはり学校ごと、都道府県ごとでそれなりの差はございます。調べたところ、福島県が他の五県に比べて圧倒的に応募件数が多くなっております。件数が多い背景を考えてみたのですが、やはり学校や県の取り組みの関係もあるのかなと思っています。また、応募件数が一番多いのが福島県、次が宮城県となっており、順位がすべて比例するわけではないのですが、学校数も六県の中で福島県が一番多く、次は宮城県が多くなっております。やはり元となる母数も多いので、応募件数も多いのかと思われまます。このように、県ごとで実施の差が出てきているのが実情です。また、開催先別で見ますと、一番多いのは小学校となっておりまます。参考までに、今年度の宮城県の応募状況を確認してみたのですが、先月末時点で30件応募されておりました。しかし、そのうちのほぼ半数近くは高校からの応募でございまして、小学校・中学校からの応募は少なくなっておりました。あくまでも今年度の結果になりますので、来年度になると、また変わってくるかもしれませんが、こういった情報は我々の今後の施策等の参考になると考えておりました。

(佐々木会長) ありがとうございます。続いて佐藤広行委員をお願いします。

(佐藤(広)委員) 今の子どもたちは、生まれた時からスマホがある状態なので、実はスマホの歴史は浅いのだということをしっかり伝えてあげた方がいいのかなと感じます。「遊び」と「ゲームをする」というのが全く違うもので、自分たちが考えて構築して「遊ぶ」のか、大人が考えたインスタントラーメンみたいなものをただ単に楽しいと思ってやっているだけなのかでは全然内容が違ふと思ひますし、友達と一緒に学ぶ事が実はすごく大事であると考えておひます。スマホが悪いとは言わないですが、自分が欲しい情報を求めて行くのには、すごく良いツールである一方で、全体を知ろうとするには書籍だったり新聞だったり、色々な人から話を聞いたりすることがすごく重要なのだと思ひます。「スマホばかりやっていると人生がずっと小さくなってしまう可能性がありますよ」ということも、勉強の中で伝えてあげられるといいのかなと思ひます。また、「運動してみんなで遊ぶことが大事である」とか「実際リアルに会って話すことが大事である」といったことも、子どもたちには伝えてほしいと思ひます。良い所と悪い所を見極めて上手く利用することが大切であると考えておひます。

(川津原課長) ご意見はごもつともであると思ひます。我々も啓発をしていく中で、長い歴史であるとか、色々な所にも触れたいのですが、どうしても時間の制約があつて、あまりお伝えすることができない部分もあるのが実情で

す。当局の職員が講座を行う場合には、大抵親御さんが一緒にいらっしゃる所が多いので、そういったところではお子さんが色々なサービスを使うとしても、親御さんもそこにしっかり関わって行く必要があるということをお伝えし、視野を広げていくためにはネット以外のところも見ていく必要があるということを伝えております。どこまで子どもたちに伝わっていくかが分からない所もあるのですが、おっしゃるところはごもつともだと思っていますので、私たちも講師をする際にはそういったところにも気をつけていきたいと思っています。ありがとうございます。

(佐々木会長) では、佐藤靖祥委員お願いいたします。

(佐藤(靖)委員) 必要な取り組みだと思しますので、引き続きお願いしたいと思いますが、こういった知識は青少年だけではなくて、どの年代もしっかり持っていなければならぬし、仮に小学校の時に講義を受けて、それが死ぬまで使えるかというところではないので、やはり引き続き、全年代が問題意識を持つような形で啓発を続けていただきたいと思っています。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。では、高山委員お願いいたします。

(高山委員) せっかく講義を受けるのであれば、学んだことを家に持って帰って家族とか家庭の中で話し合うことが一番大事なのかなと思いました。また、受けたら受けたで終わりでは解決の穴が小さいと思いました。私個人として思ったことは、実は昨日、農家の女性の集まりがあつて、60代から80代の方が100人ぐらい来るのですが、「孫に教えてもらった携帯なのでここ押すだけ」とか、「変なメールが来る」とか、「それなんか知らない」とか本当に小学生以下の携帯の使い方、勝手に写真を撮るなど本当に勝手なグループなので、是非大人に向けても啓発をしてほしいなと思いました。

(佐々木会長) 大人向けの啓発ということですが、そのあたりのご対応についてはいかがでしょうか。

(川津原課長) 要請がありましたらカルチャーセンター等の講座に講師を派遣することはございます。FMMCに申し込みをしなければならぬ点がステップとして大きいところになるかと思いますが、近くにそういった方がいらしゃれば、講座の開催が可能である旨をお伝えいただけると幸いです。また、先ほどご意見のあった「講座を受けてから、学んだ内容を実践していくことが大切である」ということも本当におっしゃる通りで、我々の方でも、講座を行う際には、「講座が終わった後、お家に帰ったらお父さんお母さんと話し合ってください」ということを伝えております。

(佐々木会長) ありがとうございます。では渡辺委員お願いします。

(渡辺委員) お話いただきありがとうございます。私はインターネットトラブルに関しては、トラブルに対する注意喚起と同時に巻き込まれた際の相談先の周知もすごく大事であると思っていますので、講座の中でもそういった情報も入れていただければよいのかなと思います。また、今の子ども

たちは生まれた時からインターネットに触れていて、特にスマホなどは私たち以上に簡単に操っているので、本当に怖いなと感じています。大人がわからないことでも、簡単にできてしまう中で、啓発は小学校中学年からでもいいのかなと思ったりもします。保護者の方にも講座でお伝えしているような情報を漏れなくお伝えして、家庭の中で周知していくことが効果的であると思いました。

(佐々木会長) 保護者や家庭への啓発ということでしたが、何かございますか。

(川津原課長) 授業参観の一環として講座を受けていただく学校もあるのですが、「学校の生徒さんはみんな集まるけれども、親御さんは数名しか参加しない」であるとか「親御さん向けの講座を学校が設定したとしても、本当に少ない方しか参加していただけない」といった実態があります。やはり、親御さんはお仕事のご都合等の関係で参加が難しいのだと考えております。そのため、子どもへの啓発はできるのですが、親御さんへの啓発があまりうまくいっていないという実態は確かにあるのだろうと思っております。親御さんにどうアプローチしていくかは、これ以外のところでも色々な取り組みの中でも考えていくことにはなりますが、何らかの形で我々の講座がアプローチのきっかけになればありが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。それでは横前委員お願いいたします。

(横前委員) 私が働いている地域包括支援センターは65歳以上の方の総合相談窓口となっています。二年前に占いサイトに多額な課金をしてしまって、被害に遭われた方が消費生活センターに相談したことがあります。高齢者の中には携帯電話をご家族からの通話しかできないように設定されている方もすごく多くいらっしゃいます。その一方で、コロナの影響で、皆さんと集まる場所が少なくなってしまったために、スマホの映像を見て運動をするフレイル予防の推進も現在、色々なところで行われています。高齢者の方はスマホが使えない方とスマホを使いこなしている方の二極化している感じがしております。感想となりますが、以上です。

(佐々木会長) 高齢者はe-ネットキャラバンの講座の対象になっているのでしょうか。

(川津原課長) 高齢者の方は直接対象になってはいないのですが、例えばカルチャーセンター等で時間と講師の都合がつけば開催することは可能です。保護者・教員向けの講座もございますので、こういったものを活用していただければ、高齢者の方に向けた講座もできるかと思えます。ただし、この講座ではスマートフォンに特化したものや、その操作方法、トラブルへの対応を扱うことは難しいので、あくまでも、「こういったトラブルがあるので、気をつけてください」といった具合にご説明することになります。その他であれば例えば、ドコモさんやKDDIさんではスマホや携帯に関する安全教室をショップで開いておりますので、そういったところも視野に入れていただければと思います。ネットの安全な利用等については、事業者さんでも課題として認識しているところだと思います。

ので、いろいろと探していただければ、何らかの形で講座のようなものを実施しているのではないかと思います。

(佐々木会長) ありがとうございます。では、平松委員お願いします。

(平松委員) この半年間、これがトラブルの入り口かなと感じたことがいくつもありました。「家の固定電話に不用品買い取りの電話がかかってくる」とか、「街を歩いていると催眠療法の会場であろうと思われるような場所がある」といった古典的なものも、引き続きあるという状況も目にしました。また、私もスマホを持っているので、当然番号があるのですが、ショートメッセージで「Amazonの支払いがまだです」という、しっかりURLを見ないと詐欺だと認識できないような精巧なものが来たこともありました。また、これからは確定申告の時期になるので税務署を名乗ったものも来るのではないかと考えています。Twitterだと、小学生でやっている方も多いと思うのですが、「フォローされてフォローバックしたら、そのDMが詐欺の入り口である」といった新しい手口もあります。新しいものは便利なので、全て否定するわけではないのですが、新しいトラブルへの入り口になる可能性があるということを大人も十分認識する必要があると思います。先ほどの議題で挙げた「インターネット消費生活相談」についても、新しい仕組みの入り口になると考えています。Z世代には大丈夫なものでも、大人は古典的なものに引き続き引っかかる可能性があるということを十分認識する必要があると思います。詐欺に引っかからないようにするのは大事ですが、引っかかってしまうことが一概に悪いとは言えない部分的な部分もあるかもしれないので、引っかかった時に、どうしたら一人で悩まず解決できるかということについても、情報提供されるのがすごく重要であると思いました。

(佐々木会長) ありがとうございます。今のお話を聞くと、手口が巧妙化していて、相手の技術も進んでいるという中で、講師の方も新しい色々な情報に対応していかなければならないような感じがしますが、研修のようなことはされているのでしょうか。

(川津原課長) コロナの前は、認定講師を講師として新たな講師を養成するための講座を対面で実施していたのですが、最近はそういったものはなくなっていますので、一度講師を引き受けた後は、自分で情報を集めて自分の知識をアップデートして講座の中に反映させるという形をとっているのが現状です。講師が学校にどういったトラブルがあるかを聞いた上で、それを講座の中に取り込んでいくという形も結構取られていると聞いたことがあります。ですから、何らかの形で最新の情報をアップデートさせてはいくのですが、どうしても対象となるのは子どもさんが多いので、大人の方となってしまうとFMCCのサイトを見るように伝えても、古い情報しか見ることができないというのは、現状としてあると思っています。

(佐々木会長) では、鳩原委員お願いします。

(鳩原委員) 貴重なお話をありがとうございました。本校では今年、民間の企業の方に来ていただいて、インターネットの安全な利用に関する出前授業を実施しました。講座はオンラインで行い、教室で子どもたちが映像を見て、考えを話し、それに対してアドバイスを直接いただくというような形をとりました。やはり、子どもたち自身が身近に感じられるような事例を挙げていただいての出前講座でしたので、大変有意義であったと思っております。また、学校では情報モラル教育ということで、年間計画を立て、発達の段階に応じて指導をしているところです。しかし、あまりにも変化が激しく、新しいことがどんどん起こっているという状態に学校現場も振り回されているようなところもあるのが正直なところです。先日、中学校の消費者教育に関わる校長先生とお話をしたのですが、その先生も最新の情報が欲しいとおっしゃっていました。子どもたちの情報の方が早く、教員が後から知ることがあるという実態もお話しされておられましたので、目まぐるしい社会の変化に応じた教育が求められているのだということを現場にいる者としては感じておりました。教員には、もちろん研修も必要ですし、子どもたちの実態、家庭の環境・状況を察知しながら、その時々に応じた指導が求められていると感じております。だからこそ学校、地域、保護者の方、関係機関が連携を取り合って考えていけるような場が今後とも大事になっていくと考えています。私も子どもたちから聞いて、「そういうことができるんだ」と感心するようなこともあります。トラブルに巻き込まれないようにということを、我々も十分考えながら指導に当たりたいと思っています。大人も子どもも、こういった時代の変化にいかに対応していくかが課題であると日々感じているところでございます。以上でございます。

(佐々木会長) ありがとうございました。学校との連携という点についてはいかがでしょうか。

(川津原課長) 学校との連携という点になりますと、私たちが直接学校や教育委員会とやり取りすることはないのが実情ですが、講座を通して学校に状況を聞くといったことはあります。何らかの連携となりますと、例えば周知・啓発の活動ということで標語を募集したりとか、自治体や警察を通して学校に周知したりしています。直接学校とやり取りすることは、それほどないのですが、機会を捉えてやり取りさせていただいているのが現状です。文部科学省などであれば、いろいろなやり取りがあるとは思いますが、どうしても私たち総務省としては、情報通信という観点の立場での接し方に閉じてしまっているのが現状であると思っております。

(佐々木会長) では、吉永委員お願いします。

(吉永副会長) 本日は貴重なご報告をいただきましてありがとうございました。私から二つ伺いたいします。トラブルがあった時の相談先の情報は重要であると思っておりますが、相談内容には警察や消費生活センターで済むものから、弁護士さんに頼んで裁判を起こさなければならないレベルのもの

のもあるため、どこに相談するか判断が難しいところがあると思っています。そこで一点目といたしまして、実施主体の法人（FMMC）や総務省や総合通信局などで、とりあえずそこに相談したらいいというような「相談先を教えてくださいの相談窓口」があるのかどうか、そしてそういった情報をe-ネットキャラバンの中で提供していらっしゃるのかをお伺いしたいです。二点目ですが、講座を受けた小学生、中学生、高校生が家に帰って保護者の方と話す時に、一緒に見られるビデオのような何か復習に使える素材がFMMCや役所のホームページなどに展開されているのかを教えてくださいたいと思います。よろしくお伺いいたします。

（佐々木会長）二点の質問がありました、いかがでしょうか。

（川津原課長）一点目のトラブルがあった時の「相談先の相談窓口」については、私たちが講座の中でお話をする際には、困ったことや不安なことがあれば、まずは警察に相談してくださいとお伝えしております。その他としましては、各総合通信局に電気通信サービス相談電話窓口を設置しており、「こういった事についてはどこに相談すればいいのか」といった相談に応じております。例えば「怪しいメールが来たが、どうすればいいか」という相談であれば、IPA（経済産業省が所管）をご紹介したり、どう見ても事件性が高いような話となればお住まいの近くの警察署をご案内したりしております。相手側からのアクションがあった上での対応にはなるのですが、そういった相談の窓口は総務省としても持っております。二点目の素材についてですが、FMMCのサイトでは、講座で使う素材となるスライドを見ることはできます。しかし、著作権などの関係かと思いますが、見ることはできてもダウンロードや印刷ができない状態になっています。学校によっては、事前に資料を配りたいという場合もあるため、その際はサイトの中で配れる素材を使用することはあります。ただし、映像については、著作権や肖像権の関係もあり、ダウンロードはできない状態になっています。そのあたりが結構厳しめで、すでにFMMCのサイトで使っていると言われていた素材であっても、著作権が切れているので、今後は講座で使わないでくださいということも頻繁にあります。直前まで使っていた素材が全く使えなくなるということもあり、映像は難しいですが、スライド的なものであれば事前に配布したいという学校の要望等もありますので、ダウンロードできる状況になっていると理解しております。

（佐々木会長）ありがとうございました。私から一つだけお伺いしたいのですが、仙台市消費生活基本計画の42ページにはe-ネットキャラバンと消費者教育講座の両方が書かれていますが、この二つをどのように役割分担、生かしていったらいいのかということについて、センターあるいは川津原様の方で何かお考えがありましたら、お伺いできればと思います。

（センター）事務局で回答させていただきます。私どもの消費者教育講座は、学校からの要望を受けて開催しておりますが、その中でe-ネットキャラバンさ

んに該当するものがあつた場合には、こちらを通してお願いすることもございます。もちろん学校から直接e-ネットキャラバンさんをお願いしているケースもございまして、センターと学校の双方から依頼している状況です。教育講座も順調に依頼が増えているのですが、まだコロナ前ほどの件数に至っておらず、くらしのセミナーと同様の状況になっております。

(佐々木会長) 承知いたしました。委員の皆様ありがとうございました。貴重な機会であつたと思います。今後も是非、よろしくお願ひしたいと思ひます。川津原様、本日はどうもありがとうございました。その他に皆様から何かございませつか。無いようでしたら以上で議事を終了といたします。それでは進行を事務局にお返しします。

令和 5年 3月 31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

佐藤 靖祥