

令和7年度 米子市消費生活審議会議事録（概要）

〈令和7年10月30日〉

米子市

## 令和7年度 米子市消費生活審議会

### ●開催日時

令和7年10月30日（木）午後2時～午後4時まで

### ●開催場所

米子市役所 第2庁舎2階 第2会議室

### ●出席者（敬称略）

#### ◇委員（五十音順）

〈学識経験のある委員〉

朝田良作委員 宇畑敦志委員 藤本晴久委員 船田次郎委員

〈消費者を代表する委員〉

岡田信行委員 米澤武夫委員

〈事業者を代表する委員〉

中田早奈笑委員

#### ◇事務局

橋尾市民生活部長 足立市民二課長 大櫃課長補佐 高橋消費生活相談室長

東森主任 太田消費生活相談員

### ●欠席委員（敬称略）

〈学識経験のある委員〉

橋澤加世委員 船田めぐみ委員

〈消費者を代表する委員〉

湯原裕子委員

〈事業者を代表する委員〉

小川直生委員 森紳二郎委員

### ●傍聴者 0名

### ●日程

- 1 開会
- 2 委嘱状交付
- 3 米子市市民生活部長挨拶
- 4 委員及び事務局紹介
- 5 会長及び副会長の互選
- 6 会長挨拶
- 7 議事
  - ・令和6年度実施事業の概要について
  - ・令和6年度消費生活相談の概要について
  - ・令和7年度実施事業（予定）について
- 8 その他
- 9 閉会

## 【会長及び副会長の互選】

会長 藤本晴久委員 副会長 岡田信行委員 を互選

## 【会議録（発言の要旨）】

（藤本会長）

それでは議事に入ります。

資料1～3を一括して事務局の方から説明をお願いします。

（事務局：高橋消費生活相談室長）

そういたしますと、資料1 令和6年度実施事業の概要について説明させていただきます。

1の消費者行政関係でございます。まず、(1)消費生活審議会を令和6年8月2日(金)に開催させて頂きました。議事内容は、①令和5年度の実施事業、相談受付状況についてと、②令和6年度実施予定事業について審議を頂きました。

次に、(2)関係各所との関係についてでございます。先ず、①庁内連携についてですが、米子市消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)を、令和6年11月13日(水)に開催いたしました。設立後はじめての開催でしたので、構成員の皆さんに、協議会設立の趣旨と、当消費生活相談室の受付の状況や高齢者が陥りやすい消費生活トラブルについて説明し、何か気付きがあれば消費生活相談室へ通報いただくようお願いいたしました。構成員は、庁内の関係する課の他に、外部から米子市社会福祉協議会と県の消費生活相談業務を受託されているコンシューマーズサポート鳥取に入っております。今年度からは、県の消費生活センターにも参加いただくこととしております。

②公民館・地区社会福祉協議会、③地域包括支援センター、④子育てひろば支援センターにつきましては、情報共有のために相談室からメール配信やチラシ配付等により情報共有を行っております。

⑦日本司法支援センター鳥取地方事務所(法テラス鳥取)が月1回本市庁舎で開催する無料法律相談会の手伝いを行っております。

⑩教育委員会ですが、中学3年生の卒業時に「ルールを守って安全に使おう!」というキャリアファイルを全員に配布しております。

その他につきましては、記載のとおりです。

次に、2主体性のある消費者の育成です。

消費者教育・講座としまして、①ふれあい説明会の開催です。これは、各地区の公民館や地域サロンに出向いて行うもので、主に高齢者の方が対象です。昨年度は11か所で開催し、184名の方が参加されました。②消費生活セミナーの開催です。例年ですと2回開催するようにはしておりますが、昨年度は他の用務が多忙だったことなどから1回しか開催できませんでした。令和7年1月16日に米子市立図書館2階研修室で、木村美樹さんをお招きし「ちょっと待って!それ悪質商法かも」をテーマに開催いたしました。市民の皆様への周知が十分でなかったのか参加者が11名という結果でした。その他、③貸出用消費者教育DVD・図書を設置しております。

市民への情報提供といたしまして、④金融犯罪被害の防止に向けたパネル展示を鳥取財務事務所と共催で、令和6年4月23日から5月7日まで、米子市立図書館2階市民ギャラリーで開催いたしました。内容は、パネル展示とパンフレットの設置です。

②消費者月間パネル展示ですが、本来ですと5月の消費者月間中に開催するのですが、他のイベン

トとの調整で会場が確保できなかったため、令和6年5月29日から6月12日まで、市役所1階市民ホールで開催いたしました。今年度のテーマは全国統一で、「デジタル時代に求められる消費者力とは」というものでした。啓発パネル展示とパンフレットを設置を行いました。

③啓発用掲示板：パンフレットスタンドの設置、④各種媒体を利用した注意喚起情報の発信、⑤消費生活啓発冊子の配布につきまして、記載のとおりで例年実施しているものです。

次に、3消費生活相談室の運営です。

近年、スマートフォンの普及により容易に情報が入ってくるようになり、相談者からの消費生活相談内容が複雑かつ多様化しておりまして、冷静かつ丁寧な相談対応に心がけるとともに、研修等を通じ相談員のスキルアップに努めております。また、関係機関と連携して適切、適格な助言を行う等で被害救済に務めました。具体的には、(1)国民生活センターのPIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）を活用し、PIO-NET 端末より米子市で受けた相談内容を入力するとともに全国のネットワークシステムで検索した相談情報を本市で受けた相談に積極的に活用しました。

また、(2)消費生活相談室機能整備として、法律関係図書が中心ですが購入し活用しました。さらに、(3)相談員研修として、独立行政法人国民生活センターや鳥取県が開催する研修会を受講させ、相談員のスキルアップに務めました。その他、(4)消費生活相談室の周知として、ポスター掲示、PRチラシを設置やPRグッズの配布などを行いました。

4 その他ですが、一昨年から鳥取県と協調して実施しておりますが、防犯機能付電話機等の購入補助を行いました。昨年度は、防犯機能付電話機113台、テレビドアホン64台の実績がありました。

続きまして、5ページ資料2をご覧ください。相談件数の推移について説明させていただきます。

令和6年度の相談件数は908件でした。前年に対して28件、3.2%の増加でした。年代別では、20歳代、40歳代では前年に対して減少しましたが、その他の年代では増加しました。名前や年齢を伺っても答えていただけない方や事業者からの相談が年齢不明者ですが、これを除くと、50歳代以上の相談が7割以上を占めました。なお、契約当事者が学生である相談件数は15件で前年度より4件増加しました。次に、契約当事者が学生の相談件数ですが、小学生の相談6件のうち4件がゲーム課金についての相談でした。本人は課金したという認識ないまま通信ゲームを行い、後日に高額請求が届いたため親御さんが相談に来られたというものでした。中学生は相談がありませんでした。高校生は5件の相談があり、ネット掲示板に個人情報を書き込んだ相談、ゲーム課金、化粧品が安かったので申込んだら定期購入だったという相談、ネットを利用していたらアダルトサイトへ繋がったというような相談でした。他の学生、これは大学生や専門学校生ですが、4件の相談がありました。親御さんから県外の大学に通っている娘が家具付きの物件を契約したが、家具が付いていなかったという相談、インターネット通販で交換拒否されたという相談などでした。

次に6ページの「苦情・問合せ・要望別」の相談件数の推移です。

昨年度は、苦情の相談件数が増加し、問合せの相談件数が減少しております。これは、詐欺の予兆電話などが増加したことが影響しているのかなと思います。

次に、「相談方法別受付件数」です。近年は、来訪が200件強で推移しておりまして、昨年度は226件でした。電話での受付が682件、文書での相談はありませんでした。

次に、7ページの「品目別受付件数」です。「商品一般」が増えています。先ほども申しましたが、詐欺やフィッシングにつながる不審な電話や不審なメール等が届いたという相談が増えているため

す。また、「他の役務」も増えていますが、これはサポート詐欺や太陽光発電パネル・給湯器等の無料点検、過払い金の返還請求の相談などが増えたためです。

次に、8 ページ「商品・役務別の件数推移」です。相談内容が商品に関する相談なのか、役務に関する相談なのか、その他の相談なのかというものです。近年は50%強が商品に関する相談で、残りが役務と他の相談です。

次に、「販売形態別件数」です。昨年度は、店舗購入が前年度と同程度でした。増えたのが、電話勧誘販売で、これは先ほども申しましたが、不審な電話が増加したことによるものです。また、不明・無関係が増加していますが、高齢者の相談が多く十分に聞き取れなかったものなどが影響しています。

次に、9 ページ「内容別苦情相談件数」です。

これは、商品、役務ごとの品目別件数の中に、こういった内容別のキーワードが含まれているかを表にしたものです。内容別内訳は、表示されている内訳の中がさらに細かく分類されています。詳細は割愛しますが、ご確認いただければと思います。

次に、10 ページ「処理した結果」についてです。

昨年度は、「他機関紹介」が7件、0.8%でした。これは、消費生活の相談業務外なので、あっ旋、アドバイス等一切せず、本来の相談機関を紹介したものです。

「助言」が434件、全体の47.8%でした。これは、消費者トラブルに対して、相談室があっ旋を行うことなく、相談者が自主交渉することで解決する可能性がある相談に対し、自主解決の方法をアドバイスしたものです。

「その他情報提供」が212件、23.3%でした。これは、あっ旋以外の処理で「助言」に該当しない回答をした場合です。

「斡旋解決」が199件、21.8%でした。これは、相談室が事業者に対し直接説得や交渉を行い解決したものです。

「あっ旋不調」が17件、1.9%でした。これは、あっ旋したにも関わらず解決しなかったものです。

「処理不能」が、9件、1.0%でした。これは、何らかの物理的理由により処理できなかったものです。

「処理不要」が、26件、2.9%でした。これは、相談者が単に情報を提供しただけで処理を望んでいない場合、相談室が処理が不要であると判断した場合や相談者が相談を取り下げた場合です。

「継続処理」が4件、0.7%でした。これは、この資料を作成時点では完結せず、引き続き交渉をしているものですが、先日、1件が斡旋解決いたしました。

次に、処理期間ですが、即日で処理できたものが603件、66.4%、継続処理が305件、33.6%でした。3分の2は即日に処理できたという結果でした。

次に、11 ページ「相談内容の状況」です。

まず、(1) 相談内容の傾向ですが、商品・役務別で相談が多かったものです。最も相談が多かったのが「商品一般」と「保健衛生品」に関する相談で、どちらも91件でした。

「商品一般」は、不審な電話や電話勧誘に関する相談が42件あったことが増加の原因です。

「保健衛生品」に関する相談のうち73件が美容液、ファンデーション、しわ取りクリーム、育毛剤といった化粧品、に関する相談で、ほとんどが定期購入に関するものでした。

3番目に多かったのが、「金融保険サービス」で、昨年度よりは減りましたが、83件の相談がありました。そのうち47件が多重債務、債務整理、銀行ローン、消費者ローンといった融資サービスに関する相談でした。その他は、デリバティブ取引、生命保険、クレジットカード、投資サポート等に関する相談でした。

4番目に多かったのが、「運輸・通信サービス」に関する相談で、78件ありました。固定電話回線や電話料金など固定電話サービスに関する相談が15件、スマートフォンの普及に伴う移動通信サービスに関する相談が31件でした。高齢者の方が販売店の言うがままに契約され、後になって料金が高額だったというものなどがありました。

5番目に多かったのが、「食料品」で65件ありました。このうち36件がサプリメントなどの健康食品で、ほとんどが申し込んだら定期購入だったので解約したいという相談でした。

次に、前年比で増加率の高いものです、伸び率が一番高かったのが「レンタル・リース・賃貸」に関する相談でした。多かったのは、賃貸アパート、賃貸マンションに関する相談で29件ありました。退去費用に関するもの、契約したがリフォームが進まず入居できないというものや設備の管理に関する相談でした。

。 2番目に増加率が高かったのが、「修理・修繕」でした。戸建住宅の部分修理に関する相談が5件、衛生設備の修理に関する相談が3件などでした。

3番目に増加率が高かったのが、「他の役務」でした。先ほども7ページの「品目別受付件数」でご説明いりましたが、サポート詐欺や太陽光発電パネル・給湯器等の無料点検、過払い金の返還請求などの相談が多かったためです。

4番目に増加率の高かったのが、「高熱水品」です。電気料金の未納、電気料金の架空請求、電気料金が高くなった、電力契約の乗り換え勧誘に関する相談でした。

5番目に増加率が高かったのが、「商品一般」です。先ほど、「相談件数の多買ったもの」で説明した通りです。

次に12ページの(2)「年齢階層別の傾向」です。

60歳以上では、一番多かったのが「保健衛生品」で55件の相談がありました。化粧品の定期購入に関する相談が多かったです。

2番目が「商品一般」で、架空請求などの不審な電話や不審なメールに関する相談です。

3番目が「食料品」で、健康食品やサプリメントの定期購入に関する相談が多かったです。

次に、30歳未満の方の相談傾向です。

一番多かったのが、「教養娯楽サービス」で、ゲーム課金や動画・音楽配信サービスのサブスクに関する相談でした。

2番目が「レンタル・リース・賃貸」で、賃貸アパートの退去費用に関するトラブル相談などでした。

3番目が「被服品」、「車両・乗り物」、「他の役務」に関する相談でした。「被服品」は、ネットで購入した商品のサイズが合わなかった。小さかったというようなものでした。「車両・乗り物」は、中古車や部品を購入したがなかなか商品が届かないとか。会社が倒産して商品が受け取れないといったものでした。「他の役務」は、フリマサービスでのトラブル相談、食品アレルギーに関する相談、洗濯機のクリーニングトラブルの相談といったものでした。

次に、13ページ「年代別インターネット通販利用者」についてです。これは、皆さんがスマホをも

たれるようになりインターネット通販の利用が増えているので、こういった傾向があるのかを掲載しました。

20歳代未満ですと、先ほども申しましたが、「教養・娯楽サービス」主にゲーム課金が多いです。

20歳代、30歳代は表に記載した通りです。

40歳代以上になりますと、「保健衛生品」が増えてまいります。

表の下には、品目の中にはどのようなものが含まれるかを示しています。

次に14ページの「定期購入に係る相談」です。

(1)「相談者の年齢階層」では、当室へ相談されるのは50歳以上の方が大部分です。やはり若い方は自分で解決されているのかなと思います。

(2)「購入のきっかけとなった広告」は、大部分がインターネットで、全体の約73%でした。テレビ、ラジオ広告を見て購入されている方はほぼ60歳以上の方です。新聞、電話勧誘は70歳以上の方です。

(3)「インターネットによる購入者の年齢階層」ですが、当室へ相談されるのはやはり高齢者の方が多いという傾向が出ています。

(4)「処理結果」ですが、あっ旋解決が73件、あっ旋不調が3件であわせて全体の7割を占めています。

続きまして、15ページの資料3「令和7年度 実施予定事業」です。

1「消費者行政関係」です。(1)消費生活審議会の開催ですが、本日開催させていただいております。

(2)「関係各所との連携」ですが、これは例年どおりでございまして、それぞれの機関・団体と連携して被害防止に努めてまいります。

2「主体制のある消費者の育成」の(1)消費者教育・講座です。

①「ふれあい説明会の開催」につきましては、近年高齢者への悪質商法が増えておりますので、引き続き、市内の公民館や地域サロンに出かけ、しっかりやっていきたいと考えております。今年度は、8箇所で開催いたしました。その他、市内小学校から5年生を対象に、契約について話していただけないかと問合せを頂いているところです。

②「消費生活セミナーの開催」については、現時点では具体的なことは決まっておりません。

(2) 情報提供です。

①消費者月間「消費生活啓発パネル展示」を令和7年5月19日(月)から5月30日(金)の期間市役所1階の市民ホールで開催いたしました。テーマは、「明日の地球を救うため、消費者に出来ること グリーン志向 ～どのグリーンにする～」で、食品残渣を出さないための取組についてのパネル展示とパンフレットを設置しました。

その他、情報提供等を例年通り実施してまいります。

3「消費生活相談室の運営」です。

(1)消費生活相談の受付処理ですが、相談室の人員が私と本日ここに参加しております2名が継続して在籍しておりますが、今年度2名の相談員が交替しております、その2名の指導と言いますか育成に力を入れております。現在はまだ相談員資格を持っていないため、育てていきながら資格を取っていただければなと思っております。

(2)「相談員の研修等」につきましても、相談員のスキルアップのため積極的に進めて参ります。

(3)「相談室の周知」につきましても、広報よなごやホームページへの掲載等で引き続き務めてまいります。

(4)日本司法支援センター鳥取事務所（法テラス鳥取）との連携につきましても引き続き取り組んでまいります。

4 その他「防犯機能機器購入補助」です。

今年度も鳥取県と連係して行っております。補助対象者は市内在住の60歳以上の方としております。補助対象機器は、昨年度のテレビドアフォンと防犯機能付電話に防犯カメラとセンサーライトを追加しております。補助上限も1万円から15,000円へ増額しており、現在までに300件を超える申し込みを頂いております。

令和7年度の実施予定事業についての説明は以上でございます。

(藤本会長)

有難うございました。事務局の説明につきまして、委員の皆様からご質問、ご意見等ございませんでしょうか。

(朝田委員)

見守りネットワークを設置されたが、今年度から県の消費生活センターも加わられると説明があったと思うが、既に入られているということか。

(事務局：高橋消費生活相談室長)

実は、県センター所長さんとお話しをして、情報共有するために県センターにも見守りネットワークに入って頂くということになりまして、今年度の会議を開催するまでに設置要綱の変更を行うこととしております。

(朝田委員)

県センターが入っておられた方が良いと思います。見守りのためには、関係する組織・機関が文字通り連係・ネットワークを構築していないと、きめ細かな取組ができない。県の方もよろしく願います。

次に、最近インターネット関連、スマホ、SNSから若年層も含めて消費者被害に遭っている。手口も巧妙になっている。私もスマートフォンを持っているが、消費者被害に遭わないために、被害に遭った方がどんなところがきっかけになったのかと検索して調べると、私のスマートフォンに色々な広告宣伝がどんどん入ってくる。本当の便利ではあるが、検索したすべての情報をプラットフォーム提供事業者がデータ化して所有している。私もスマートフォンを利用しているが、極端なことを言うと個人情報バレバレだ。マイナンバーカードもスマートフォンを使って色々な手続きをすると情報が筒抜けになってしまう。便利なものほどリスクが高いという意識を持っておかないと、いつ詐欺に引っ掛かるか、詐欺でなくても悪質な事業者の手口に引っ掛かって被害を被ってしまうという状況だ。本日配付された、「暮らしの豆知識」で「知っておきたいデジタル社会」として特集している。便利だがリスクが高いという意識を大人も子供も持つておかなければならないと思う。その点に関わって、次年度というか次期の米子市の事業計画において、デジタル社会にどう向き合っていくのかということについて、消費者教育の講座などで小学校から要請がありましたよね。小学生や中学生に、デジタル社会は便利だけれどリスクがあるということを伝えた方が良いと思う。こういう機会を増やすことを学校現場でやる

のか、地域でやるのか、又は別のところでやるのか色々方法はあると思う。これをやらないと今でも全国規模で9兆円の被害が生じているが更に大変なことになるという思いでいる。

それと、相談状況を見ると、相談員さんは大変な処理をされている。弁護士であっても手間暇がかかる対応をされている。聞いてみるが、何年か前に相談員が3人から2人になった時期があったと思うが、それを市の職員がカバーされている。それは大変だと思う。相談員さん1人で解決できるわけではないので、相談室の皆さん方が相談しながら解決されたケースもあるのかなと思う。

(大田相談員)

おっしゃる通り、解決するのに日数と時間がかかる場合もあります。

(朝田委員)

そのあたり、私は島根県の人間で、島根県でボランティア活動を行っている。「消費者ネットしまね」と連携しながら協力できることがあれば、相談室の負担も少しは減るかもしれない。今はどこの地方公共団体も財政難で、職員を減らされ仕事は増えて大変だ。そのところを知恵を出し合って、安心して暮らしていける米子を創っていくのかというところに知恵を出し合ってやっていかれるということも大事なかなと思う。部長さん、その辺りを市役所内でご議論頂ければ助かるかなと思うのですが。

(橋尾市民生活部長)

そうですね、消費生活相談室だけでカバーできるのは限られており、ほんの一部なのかなと思います。教育の部分では、被害に遭わないことを考えていかないといけないと思いますし、被害に遭われた方があれば救済が出来るように対応することが大事だと思っており、そういう形にできれば好ましいと思います。今ある仕組みの中で消費者教育に力が入れられればと思いますので皆様のお力をお貸しいただければと思います。

(藤本会長)

相談員さんの方から、現場の感覚で何かありますか。

(太田相談人)

消費者教育の件で触れられたのですが、確かに消費者教育は大切だと思います。消費者教育というのは、消費者教育法というのがありまして、消費者教育法の中で小学生には何を消費者教育として教えるのか、中学生には何を教えるのかが定められています。それを見ますと、先ほど朝田委員から指摘された件は載っていないんです。買い物の賢い買い方とか、周りの人たちに配慮して不平等のないような買い方をしましょうというSDGsみたいな内容の部分に力点を置きましょうというのが生徒さんに求められてるものです。今の時代の小学生は、ほとんどとは言いませんがスマホを持っている時代なので、そこが追い付いていないのかなと少し思いました。

(藤本会長)

その他何かありませんか。

(宇畑委員)

県消費生活センターです。先ほど、朝田委員から見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）のお話がありまして、米子市さんから県も入れていただくというお話を頂きました。県も相談窓口を持っていますので、米子市民の方からも相談があります。とはいっても個人情報ですので、米子市さんと自由に情報共有できるのかということ、そうではないところがありまして、見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）に入れていただくことで、消費者安全法という法律の中で情報共有してもいい

ということになりますので、最悪、相談者さんの了解がなくても県の受けた相談も米子市さんの受けた相談も情報共有が出来るというようなメリットがあります。また、相談員さんの方も、個人情報扱われる際にネットワークに入っていれば、法律に基づいて相談員さんを守ることもできる。米子市さんには、年度始めに、市の見守りネットワークへ県を入れて下さいと言うようなお話もさせて頂いたんですが、県の方でも見守るネットワークを設置しておりまして、県の方に市町村にも入っていただいた方が良いのではないかとこの話も出てきております。結果として情報共有が出来れば良いということなので、別途調整させて頂こうと思っております。

(藤本会長)

他にありますでしょうか。

(米澤委員)

私も、米子市消費者安全確保地域協議会に注目しています。初めての会議を開催されたということですが、事務局はどちらが受け持っておられるのか伺う。

(高橋消費生活相談室長)

米子市消費者安全確保地域協議会事務局は、私ども市民二課消費生活相談室が担当しております。

(米澤委員)

分かりました。県との連携が特に重要ですので進めて頂きたいと思います。また、連係の中で任意後見人があるわけですが、後見人は法定人が主になっていますが、色々な問題が出ておまして民間の任意後見人を育てていかなければならないと全国的には言われているはずですが、それを担当されるのは、おそらく市民二課ではないかなと私は思うので、ぜひとも人員を充実して頂き、後見人を自治・行政委員から育成して頂きたい。なぜかというと、高齢者、障がい者を含めて孤独な生活をする人も多く、相談するにもお金がなく弁護士には頼めない。弁護士に頼むとお金もかかる。また、お金を取られっぱなしで毎日見回りをしてくれるわけでもない。やはり、行政の仕事の一環として、任意後見人を市が育てていくという形にもっていかなければならない。全国的に見れば既にやっているところもあるので、そういう方向で進んで頂きたいと期待している。

(藤本会長)

今のご提案について事務局から何かございますか。

(橋尾市民生活部長)

私も担当が福祉部門でしたので、意思能力のない方について後見人が関係するイメージが強くあります。民間も含めて、後見人の育成を始めているというのは伺ったこともございます。この部分が広げられるかどうかにつきましては、内部でも検討させて頂くことになると思います。ただ、現状はそこまで追いついてない状況で、意思能力のない方の後見人を市の方が申し立てするというのがメインとなっていますので、次の段階に進むというのは難しいと感じておりますが、将来的にはそういったところも拾っていくことになるのだろうと思っております。

(藤本会長)

有難うございます。その他に委員の皆様ご意見などございませんか。

(米澤委員)

先ほども、朝田委員からお話しがありましたが、インターネットを利用するのが怖いようなお話も一部出ていた。まさにその通りで、国の法律はまだ十分ではない。鳥取県も今年度中に人権尊重条例を

改正しようとしているが罰則がない。現在の状況を伺えればと思う。

(高橋消費生活相談室長)

国において消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会というのがあり、消費者契約法を中心に、既存の枠組みに捉われることなく、消費者制度を抜本的に再編・拡充していこうという報告書が本年8月に公表されています。それを元に国の方で制度を変えていかれるのだらうなと思っています。先ほど言われた、インターネット通販に関してはダークパターンがはびこっており、消費者が誤解するような広告が沢山出てきます。そこが取り締まれるようになればと思っています。とはいっても、相手(事業者)は、法の隙間をついて悪いことをどんどん考えてくるので、法律が追い付いていくのかどうかはわかりませんが、今よりは良くなっていくだろうと期待しています。

(朝田委員)

インターネットの色々な社会問題が多すぎるので、10年くらい前から色々な法整備をしようとしています。若干は出来ている状況ですが、まだまだ不十分です。その状況は、日本ばかりではなく他の国でも同じ状況だ。色々な力関係があって、人工知能(AI)とかがあるが、この技術を更に研究・発展させて、経済発展に繋げようという考えもある。これはこれでいいと思う。人工知能(AI)をどう使うかが大事で、便利なものは必ずリスクがある。例えば包丁を例にすると、石器時代と違って便利になった。包丁は便利だけど、使い方によっては凶器にもなる。便利をどう使うか、人間の倫理観の問題だ。この倫理観は簡単には変えられない。こここのところは、社会全体、世界全体が考えなければならぬところだ。今は、そういうところまで来ていると思う。地球環境が気候変動でこうなっている。どうするのということで、SDGsで目標とか色々なことを言われている。それは、究極人間の倫理観だ。そこから色々な目標に向かっていかなければならない。社会全体で考えていかなければならない。根本のところを米子市政がどういうように示していけるのか。行政は何のためにあるのか。政治は何のためにあるのか。企業は何のためにあるのか。大学は何のためにあるのかというのが今後の問題だ。そこに関係するのが、人間の精神構造・倫理観を人々が考えられるような街の雰囲気や米子市が作られれば素敵だと思う。以前は、企業を誘致して経済発展を遂げてきた。それはそれで大事だが、もっと大事なのは心の問題、倫理だと思う。米子市も財政難で大変だろうが、何が一番大事か、どういうところに予算を注いで、どんなことをやられるのか期待している。

(宇畑委員)

私も、10年前に消費生活センターの係長で在籍していました。その10年くらい前に消費者教育推進法ができて、消費者教育という言葉がにわかにはスポットを浴びた頃でした。そのころから特殊詐欺というのがありまして対策しなければならないという話があって、10年後に所長になって戻ってきたのですが、状況が当時と全然変わっていないなと感じました。先ほど言われたように、スマホがどんどん普及しているというように状況が変わっているところもありますが、未だに特殊詐欺被害は過去最高の被害が出ている。消費者教育という話もまだあります。少しずつは進んではいるのですが、当時の状況からやはりまだまだだなと感じております。一般の方に、被害に遭わないためにどのように啓発していくのが大事なかなと感じています。米子市さんの事業概要を見ると講座等を沢山されているが、消費生活セミナーなど広報にも苦労されているのかなと感じる。鳥取県としても、鳥取大学、鳥取環境大学、鳥取短大などの高等教育機関と連携して、大学の授業の中で学生が単位を採れる暮らしの経済とか法律の講座を開講していて、一般の方も受講出来るようにしています。何年か前までは、米子

工専ともやっていましたが、米子高専さんのカリキュラムの事情等もあって中断していて、米子市を含む鳥取県西部の皆さんは講座が受けられない状況で、消費者教育を受ける機会が東部・中部と比べて鳥取県の対応が劣っている状況です。それを補う形で消費者講座を別途行おうとしていますが、どうやって広報して沢山の方に参加いただくかというところは悩ましいところです。そういうところで、今後も米子市さんとは、広報・啓発といったところで連携して協力させて頂いて、ウインウインの形で進めていきたいと考えていますので、是非よろしくをお願いします。

(藤本会長)

その他ありませんでしょうか。

(船田委員)

私は中学校の教員です。消費者教育は社会科なのですが、中学校3年生の公民の授業の中でがメインになります。内容としては、先ほどお話しがあったように、どちらかというところ消費生活を営むためにはという視点で教育がなされている。昨今のこういったトラブル、ネットワーク社会の中でのトラブルというような状況の中で、子どもたちが被害者にならない、加害者にならないといったためにどうことが必要かといった部分については、社会科における情報・消費者教育という観点よりも、どちらかというところ人権教育であったり、情報教育の中での情報モラル教育というところがメインかなというところだと思います。その中でどちらかというところ、生徒指導的な視点が強いので、警察ですとかサポートセンターと連携しながら学校によりますが、年に数回程度の頻度でこういった問題を扱って子どもたちに啓発しているというところだと思います。学校に米子市からタブレットを1人1台提供いただいていますので、そういった教育環境の中で、これも学校によって差はありますが、私の学校ですと家に持ち帰ることも行っています。家に持ち帰るので、スマートフォンを持っていない子もネット環境にあれば、スマートフォンと同じようにネット社会に繋がっていくというような現実がある中で、学校で使用する場合は規制や制限が加わりますが、家庭のネットワークでは規制や制限がないので、ゲーム課金もそうですが、様々なトラブルのリスクがある中に子どもたちがいるという状況があります。そういったリスクに合わないために、日々こういった教育を行っているのですが、正直なところ中々追い付いていないのが現状です。そういった面で、消費生活センターをはじめ様々な関係機関とも連携していければと思っています。

(藤本会長)

有難うございました。その他どうでしょうか。

(中田委員)

個人的な感想になるかも知れませんが、日々ニュースを見ていると、頻繁に詐欺に引っ掛かるというのを耳にしますが、こんなに情報が溢れているのにどうして引っ掛かるのかなと思うことが多々あります。先ほど、会長の挨拶の中で、急に電話が架かって来て引っ掛かりそうになったと言われたが、そんなこともあるのかなと感じました。自分もそういう状況になれば、思いとどまるどころがなければ引っ掛かってしまうかも知れないと思いました。やはり、情報というのは知っておく必要があるとも感じております。色々消費者教育をされるところで、知りたい方は積極的に自ら参加され聞かれるのだろうが、情報を中々取得できない方もおられると思うので、そういう方に漏れること無くどう届けていくのかというところを考えていく必要があると思いますし、中々収まる場所は無いかも知れませんが、継続して根気よく情報を提供して行くところが必要と感じました。

(藤本会長)

有難うございました。その他無いようでしたらよろしいでしょうか。

私も大学に属している者として一言、地域の高等教育機関もやはり地域に出て行って一緒に考えることが大事になっています。全部自前でやろうとせずに地域の高等教育機関を使っただけだと  
思っていますので、ご検討いただけたらと思います。

それでは、協議は以上で終わります。ありがとうございました。