

平成27年10月19日

堺市長 竹山 修身 様

堺市消費生活審議会
会長 島川 勝

第2期堺市消費者基本計画について（答申）

平成26年7月28日付け堺消生セ第509号にて市長から諮問のありました
標記事項につきまして、別添のとおり答申します。

第2期堺市消費者基本計画について（答申）

平成27年10月19日
堺市消費生活審議会

1 はじめに

近年、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等により、消費者をとりまく社会情勢はますます変化している。多種多様な商品・サービスが提供されるようになるとともに、インターネットを通じた取引等の新しい取引形態が普及するなど、消費者の利便性は飛躍的に上昇し、その選択肢も大幅に拡大している。

しかしその反面、消費者が取引に必要な知識を十分に持つことや、契約条件を十分に理解することが困難になるなど、消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者被害に陥るリスクも増大している。特に、高齢化の進展に伴い、高齢者を狙った悪質商法が次々発生し、その手口も巧妙化するなど、その被害防止に向けた取組が急務となっている。

また、この数年の間にも、原発事故に伴う放射性物質の問題、小麦由来成分を含む石鹼によるアレルギー被害、特定の化粧品による白斑被害、冷凍食品への農薬混入、外食産業におけるメニュー偽装など、消費生活の安全・安心を揺るがすような事件・事故が発生し、今後のエネルギーの在り方の問題など、消費者の生活に大きく影響する課題も生じている。

さらに、近年では、「消費者教育の推進に関する法律」が制定され、消費者被害の防止の観点に加え、自らの消費行動が社会経済情勢・地球環境に影響を及ぼすことを自覚し、公正・持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会（「消費者市民社会」）への理解・関心を深めることも、消費者教育の重要な意義であることが示された。今後の消費者行政にはこのような視点に立った消費者教育の推進も求められている。

このような中、本審議会は、平成26年7月28日、市長から「第2期堺市消費者基本計画について」の諮問を受けた。

本審議会では、諮問を受けた後、第2期堺市消費者計画においては消費者教育が重点課題であると考え、審議会内に消費者教育部会を設置して、3回の会議で集中的に議論するとともに、2回の本会議を開催し、諸課題に関する審議を行った。

今般、これまでの審議結果を答申として取りまとめたので、報告する。

2 審議の内容

重点課題の1つである消費者教育に関しては、本審議会内に消費者教育部会を設置し、3回の会議を開催した。部会においては、堺市における消費者教育について、「高齢者・障害者に関する取組」、「学校教育における取組」等のテーマごとに現状を整理し、今後の取組の方向性について議論を行った。

また、本会議においては、消費者教育以外の諸課題も含め、堺市における消費者問題の

現状・課題を整理し、今後の取組の方向性について議論を行った。

以下に主な意見を記載する。

(1) 消費者教育に関する事項

《高齢者及び障害者に関する取組》

近年、高齢者や障害者の判断力不足に付け入るような悪質商法が次々発生、その手口も巧妙化し、被害の実態も深刻化している。そのような被害の防止に向けた取組を充実させることが急務である。特に判断力の低下した高齢者や支援が必要な障害者の方については、その状況に配慮した本人への消費者教育だけでなく、支援者の方に対する働きかけや地域の見守り活動も重要である。

【主な意見】

- 高齢者や見守り活動をされている方に情報提供をするに当たっては、単に情報を流すだけでなく、提供先の高齢者や見守り活動をされている方にきちんとその情報が届く仕組みまで検討するべきである。
- 高齢者への情報提供の方法は一律ではない。例えばアクティブシニアの方と支援の必要な方では、適切な提供方法や手段は異なる。
提供先の方に応じた方法、例えば大きな文字でポイントが分かるような資料にするなど、提供先の方に応じた提供方法や手段を検討するべきである。
- 今後、消費者問題等、見守りの拡充を図っていくのであれば、これまでの見守り主体だけに頼らずに、新たな担い手の育成も含め、見守りの在り方を再検討すべきである。
- 見守り活動を有効に行うためには、「消費者被害にはこんなものがあるんだ」ということを、みんなが知って共有することが不可欠である。
- 消費者安全法が改正され、高齢者の見守りのために、国としてもその主体を積極的に育成・支援し、ネットワークを強化していく方針が示された。その育成のために予算措置も講じられる予定。それをうまく活用し、堺市で実績ができれば、他の府内市町村への普及にもつながる。そのような先進的な取組を期待したい。

《学校教育における取組》

学校教育においては、児童・生徒の「生きる力」を育むことをめざし、生涯にわたり学習する基盤が培われるよう、基礎的な知識・技能の習得や、これらを活用して課題を解決するために必要な思考力・判断力・表現力等の能力を育み、主体的に学習に取り組む態度を養うことを理念としている。この理念に基づく学習指導要領に沿った取組を中心に、専門的、実践的知識を有する外部機関等との連携も含めた取組内容の充実が必要

である。

【主な意見】

- 学習指導要領等では、消費者教育の分野というのは社会科や家庭科に特化したように見えるが、本来は全ての教科、すべての学校活動が含まれる。そもそも消費者教育とは何を指すのか、どのように捉えるのかについて、学校教育においても定義付けが必要である。
- 学校現場の先生方にこれ以上多くの取組を求めるのは難しい。消費者教育は消費者教育の専門家に委託すればよい。そのような専門家の活用も含め、消費生活センターと教育委員会が、カリキュラム案を示していくことが必要である。
- 家庭科や社会科だけでなく、道徳や他の教科にもかかわるものであり、それらの枠を超えて、全体の生活の視点で、専門家等に依頼して1時間、2時間と講座を行うのもよいのではないか。
- 消費生活の実態と教育の内容が合っていなければ意味がない。そのためにも、カリキュラム化、プログラム化の中で、消費者問題の専門家と教育機関と行政部とが連携することが大事である。
- 人権教育や環境教育等、人格の形成や社会人として必要な素養を育てる中に、消費者教育は含まれている。それは学校教育の中でしっかりと行わなければならない。専門家のサポートを受ける部分と、学校教育でしっかりと行うべき部分について、しっかりとカリキュラムを作ることが必要である。
- 体系的にカリキュラム化して、人権教育や特別支援教育、いじめ防止対策等と総合的にリンクされた教育体系図をきちんと作成したうえで、今子どもたちに何が必要かを考えることが必要である。
- 同じ取組を何度もするのではなく、小学校、中学校、あるいは保護者向け等、必要などころで必要なことを行っていくことが大事である。
- 単にパンフレットを配るだけでなく、家に持って帰って家庭で話し合い、親もそれで学ぶというような形にするなど、家庭とのリンクを意識することも必要である。
- 消費者教育については、資料等を作っても実際の教育の現場でどのように実施されるかが問題。そのような実効性の観点がいちばん盛り返ることが重要である。

《その他》

- 消費者教育は範囲が広い。重点的に進めるものを決める方がよい。
- 消費者教育全体は非常に幅広い概念であるが、各取組を領域別につながるように記載したり、重点化を図る等、工夫して体系化することで分かりやすくなる。

- 84万人の都市で消費者教育を推進していこうと思うならば、消費者教育を担うリーダーが必要。各団体等に任せるのではなく、堺市として積極的に養成すべきである。
- 幅広い層の消費者に情報を届けるためには、様々な取組をしている市民を対象に、「消費者サポーター」のような緩やかな登録制のネットワークを築き、消費生活センターからリコール情報や事故情報等の消費生活に関する情報を登録者に届ける仕組みを構築することが必要である。
- 消費者に情報を届けるツールとして、メールマガジンやSNS、アプリ等を活用した効果的な手法を検討するべきである。

(2) その他の取組に関する事項

安全・安心な消費生活を営むことができる暮らしを実現するためには、ますます複雑・多様化する消費生活相談に迅速・的確に対応できるよう、被害救済体制の一層の拡充が必要である。また、不当な取引行為を行う事業者への対応や不招請勧誘への対応をはじめ、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のための取組も一層拡充させる必要がある。

【主な意見】

- 消費者教育や啓発も重要であるが、消費者被害の未然防止という観点では、悪質な事業者の取り締まりも不可欠である。
- 悪質な事業者に対処する方法の1つに行政処分がある。特定商取引法などで様々なルールが定められているが、この法律の執行権限は大阪府にある。堺市においてそれらに違反する可能性のある被疑事案を把握した時は、大阪府と共に取り組むなど、府の権限を有効に活用する方向で取組むべきである。
- 訪問販売お断りシールの普及を図るためには、シールに反した訪問は条例違反であること等、シールを貼る意義を併せて伝えるための取組や、消費生活センターから関係団体等への積極的な働きかけが必要である。

3 おわりに

先述のとおり、消費者をとりまく社会情勢が複雑多様化する中で、消費者問題もますます複雑多様化しており、消費者行政に係る施策の一層の拡充が必要である。

今後の取組においては、今回、本審議会において審議した事項を踏まえた実効性のある計画を策定していただき、課題となる事項をしっかりと把握した上で、その解決に向けた施策を確実に実施してもらいたい。

【参考】

○堺市消費生活審議会 委員

氏名	役職・肩書	区分	
あおまつ よしこ 青松 美子	大阪いずみ市民生活協同組合 理事	消費者団体から 選出された者	消費者教育部会 委員
あかまつ じゅんこ 赤松 純子	弁護士	学識経験を有す る者	消費者教育部会 委員
いじま はつみ 飯島 初美	堺市消費者啓発員	消費者	
いらい せいじ 岩井 清治	公益社団法人消費者関連専門家会議 理事	事業者団体から 選出された者	消費者教育部会 委員
えのもと ゆきこ 榎本 幸子	堺市議会議員	市議会議員	
こくふ やすみち 国府 泰道	弁護士	学識経験を有す る者	
こばやし よしか 小林 由佳	堺市議会議員	市議会議員	
さわむら みか 澤村 美賀	公益社団法人全国消費生活相談員協会 関西支部長	消費者団体から 選出された者	消費者教育部会 委員
【会長】 しまかわ まさる 島川 勝	弁護士	学識経験を有す る者	
すずき やするう 鈴木 康郎	株式会社高島屋大阪店 総務部 総務担当	事業者	
のだ ふみこ 野田 文子	大阪教育大学教育学部 教授	学識経験を有す る者	消費者教育部会 部会長
ふじわら まさひろ 藤原 正宏	堺商工会議所 常務理事 事務局長	事業者団体から 選出された者	
【副会長】 ますなり まき 増成 牧	神戸学院大学法学部 教授	学識経験を有す る者	
やまぐち のりこ 山口 典子	堺市消費生活協議会 会長	消費者団体から 選出された者	消費者教育部会 委員

【審議会開催状況】

	審議内容等
平成26年 7月28日	第7回堺市消費生活審議会 ○ 第2期堺市消費者基本計画について（諮問）
11月10日	第1回消費者教育部会 ○ 堺市における消費者教育に関する取組について ・高齢者及び障害者に関する取組
平成27年 1月15日	第2回消費者教育部会 ○ 堺市における消費者教育に関する取組について ・学校教育における取組
2月19日	第3回消費者教育部会 ○ 堺市における消費者教育に関する取組について
8月17日	第8回堺市消費生活審議会 ○ 第2期堺市消費者基本計画（案）について
10月19日	第9回堺市消費生活審議会 ○ 第2期堺市消費者基本計画（案）について