

「鳥取県消費者教育推進計画（案）」に係る パブリックコメントの実施結果について

H28.3.8 消費生活センター

1 意見募集の方法

- (1) 募集期間：平成28年1月18日（月）から2月8日（月）まで（22日間）
- (2) 応募方法：郵送、ファクシミリ、電子メール又は県庁県民課、総合事務所等設置の意見箱

2 応募結果

- (1) 意見総数：60件（60名）
- (2) 年代：10歳代まで34件（※）、20歳代1件、30歳代1件、40歳代1件、50歳代1件、60歳代4件、70歳以上3件、不明15件
 ※ 米子高専において「くらしの経済・法律講座」を受講中の学生に対して授業の課題として意見を集めたもの。
- (3) 性別：男性34件、女性13件、不明13件
- (3) 地域：東部4件、中部1件、西部20件、県内1件、県外1件、不明33件

3 主な意見と対応方針

(1) 重点項目1「消費生活センターを中心とした『消費者教育』の意義の普及」に関する主な意見

■ 主に消費者教育の意義に関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者教育は被害防止にとどまらず、自らの行動により社会をより良いものに変化させることができる面について、多くの市民に周知して伝えていくべき。 ○ 消費者市民社会のメリットおよび必要性について重点的に啓発すべき。 ○ 全体的に「保護」の視点が強いように感じる。「自立支援」をベースにした「消費者の権利」の視点を重点項目1に盛り込んでほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者市民社会の形成につながる「人や社会、環境への配慮など、商品やサービスの背景にある社会的価値を考えた消費活動」について、未来を担う子どもたちを中心にしながら家族や一般県民を巻き込んだ普及啓発事業を展開していく。 ・ また、<u>消費者教育は消費者の権利であることがより伝わるように重点項目1にその旨を盛り込む。</u>

■ 主に広報・啓発の手法に関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ○ 「消費者教育」という言葉になじみがないため、新聞広告やテレビCMといったメディアを通じて広報活動を強化するべき。 ○ 漫画や映像などのメディアを活用したPRを展開していけばいい。 ○ 県民の大半が自分は被害にあわないと過信しており、消費者教育に興味を示さないので、どれだけ消費者教育について考えてもらうかが重要。 ○ 効果的な広報について、具体的な内容を教えてほしい。正直この計画案に書いてあることだけでは効果があると思えない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来の画一的な広報を見直し、若者・高齢者などのターゲットに応じた効果的な場所・手法を考慮した啓発に取り組むとともに、地域・学校・職場に消費者教育に関する講師派遣などを働きかけるなど、様々な施策と関連づけながらその目的・必要性を周知していく。 ・ また、消費者教育の機会の拡充に合わせ、既存の講座も体系的に整理し、「消費者大学」という共通キーワードのもとに戦略的な消費者教育を展開していく。

(2) 重点項目2「小・中・高等学校における消費者教育の一層の推進」に関する主な意見

■ 主に消費者教育の手法・教材等に関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none">○ 学生は消費者教育にあまり興味がなく、やっても理解しないと思うのでやる意味がない。○ 単に講師が喋るだけでなく、マンガ風、アニメ風なものを題材として扱うと、始めのうちは興味を持つように感じる。○ 高校、高専、大学等で消費者教育の講座でただただ前で話しをされても意味がない。	<ul style="list-style-type: none">・ 教育機関・教育行政・消費者行政が連携して、教育現場における課題解決を協議するワーキングチームを設置し、教材開発や指導手引きの作成など、教育現場で真に実行性のある支援策を検討する。

■ 主に保護者との連携に関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none">○ 学校での消費者教育は不可欠であるが、同時に保護者にも同様に行われるべき。保護者と学生、どちらの意識も高めることで、消費者教育を実生活の中で行っていくことができる。○ 学校だけの教育ではなく家庭で親が日々の生活の中で消費者教育を行うことが大切であり、子供を持つ親も同時に学ぶことが必要。○ 学校での消費者教育は不可欠だが、家庭で親が日々の生活の中で消費者教育を行うことができる環境も必要。	<ul style="list-style-type: none">・ 小・中・高等学校期においては、保護者を巻き込んだ消費者教育を展開できるよう、教育機関とも連携しながら、PTAが行う催し等における消費者教育のテーマ設定の提案や、保護者が家庭で活用できる教材・啓発資料の提供などを行う。・ 特に「社会的価値を考えた消費活動」の啓発は、夏休み期間中の子どもたちに家族を巻き込んだ取組を展開していく。

■ 主に消費者教育の実施体制に関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none">○ 教育機関と消費生活センターとの連携の役割を担う「消費者教育支援員」の配置と活躍に期待。○ 教職員は多忙であるため、消費者教育を専門的に教えることのできる人材を育成し、外部講師という形で様々な学校におもむくというやり方にした方が確実かつ効率的に消費者教育を行える。○ 小・中学生に消費者としての知識を教えるのは困難であり工夫が必要であるために教育者の教育を行うことが必要。	<ul style="list-style-type: none">・ 平成28年度から消費生活センターに「消費者教育支援員」を新たに配置し、教育機関に対し、外部講師の紹介等も含めた消費者教育の実施に関する様々な助言・提案を行い、教職員の指導力向上に関する支援を行う。

(3) 重点項目3「高齢者・障がいのある人の消費者被害を防ぐ仕組みづくり」に関する主な意見

■ 主に高齢者等の見守りネットワークに関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ○ 民生委員など福祉活動のネットワークを活用すべき。また、自治会単位のきめ細かい普及活動を推進すべき。 ○ 具体的に「見守りネットワーク」とはどのようなものか。効率よく、現実的なものならとてもよい。 ○ 多くの人のおくさんの目で見守り、被害を未然に防ぐため、高齢者のボランティアを広く集める事が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支え愛ネットワークなど既存の地域見守りネットワークとも連携し、地域包括支援センターや民生委員といった福祉分野での地域見守り担い手に消費者被害防止の視点も投げかけていくほか、市町村消費者行政担当課や地域消費生活サポーターとのネットワーク構築も支援していく。

■ 主に悪質商法や詐欺被害への体制・制度に関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ○ “被害が出ないと何もできない“状況は何となくはならない。 ○ 金融機関、宅配事業者などでも、特殊詐欺防止に向けた細かな指導研修が必要。 ○ ソフト面だけでなく、ハード面、特に電話機能へ録音、不審電話を排除する機能等が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターに「特殊詐欺撲滅リーダー」を配置し、金融機関や宅配事業、タクシー会社などに被害防止にむけての助言・指導を行っていく。また、民生委員など地域見守りの担い手に対し、通話自動録音装置の紹介や留守番電話機能の設定などを推奨していく。

■ 主に被害防止の取組に関すること

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ○ これまで様々な形で消費者教育をされてきたと思うがこの仕組みで本当に被害が少なくなると思えない。もう少し画期的なことをしたほうがよいのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者等の、特に特殊詐欺による被害を防止するため、単なる広報・啓発にとどまらず、地域ぐるみで集中的に被害防止の取り組みを実施するモデル地区を設定し、その成果を検証の上、全県的な普及を図る。

(4) その他の意見

主な意見	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活相談員は心労を伴い負担の重い業務を担っているため、教職OBに多数消費生活業務を経験してもらい、消費者教育・啓発の中心になってほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターに平成28年度から「消費者教育支援員」を新たに配置し、消費者教育を進める教職員及び消費生活相談員の調整役となり、双方の負担軽減を図っていく。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域消費生活サポーターを十分に活用すべき 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際に地域の現場で市町村が地域消費生活サポーターを活用していけるよう、サポーターの資質向上や市町村との調整を図っていく。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 3年間という短い期間で活動に取り組んでも中途半端に認知されるだけで、本来目指していた消費者市民社会にはならないため計画期間は設けない方がよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国の基本方針の見直し時期に合わせ、重点的活動期間として設定するもの。国の動向や県の取組の実施状況を踏まえ、計画期間も含めて必要な見直しを行っていくことを明記する。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者教育の効果をどのような基準・手段をもって確認するのかということが不明瞭 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画の進捗管理や成果の検証については、毎年度、鳥取県消費者教育推進地域協議会により目標設定や評価方法を検討し公表する。