

令和5年度（2023年度）熊本市消費者行政推進委員会 議事録（要旨）

熊本市消費者行政推進委員会

日 時：令和5年（2023年）11月6日（月） 午前10時00分～11時20分

会 場：教育センター2階中研修室

出席者：西森利樹委員（委員長）、宮崎耕平委員、山川李好子委員、小森田浩委員、
源明美委員、藤川英子委員、村上利美委員、水田貴光委員

欠席者：嶋田文広委員、岡村光洋委員、村山博子委員

事務局：金山文化市民局長、中村生活安全課長、羽矢消費者センター所長、
消費者センター職員3名

1 開会

2 文化市民局長あいさつ

3 各委員紹介及び事務局紹介

4 議題

- （1）令和4年度の消費生活相談の状況
- （2）第3次熊本市消費者行政推進計画における令和4年度実績報告
- （3）第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価
- （4）熊本市高校生消費者啓発ポスターコンテスト審査について
- （5）その他

5 閉会

西森委員長	次第4の議題に入る。 「議題（1）令和4年度の消費生活相談の状況」について事務局から説明をお願いします。
事務局	「議題（1）令和4年度の消費生活相談の状況」について説明。 資料1 令和5年度（2023年度）熊本市の消費者行政
水田委員	年代別であったり相談内容ランキングとか、興味深いなと思って見せていただいた。 10代というのは、内容を見ると、高校生以上かなと思う反面、10代未満の子供も相談に電話するという視点もあるので、これはもう小学生になるなあとと思っている。 小中学校のところで答えられる範囲でよいので、相談内容とかお話いただきたい。
事務局	10代の方の相談そのものの件数は少ないが、ネットゲームの課金による相談が1番多い。 その他は、例えば中学生のお子さんが、美容関係の化粧品やクリーム、脚痩せのストッキングみたいなものとかを、定期購入と気づかずに契約をして、2

	回目 3 回目が届くことに親御さんが気づいて、御相談がある、という事例がある。
西森委員長	小学生というので何かデータはとられているか。
事務局	小学生は、ほとんどがゲーム課金で、親御さんが一緒に御相談されるというケースになる。
山川委員	出前講座について、県立学校は県の消費生活センターが行ってらっしゃると思うが、よかったら私立学校にも熊本市の方で積極的に啓発していただけたらと思う。
事務局	市立高校にまず出前講座のご案内をさせていただいている。県立高校はおっしゃる通り、県の消費生活センターの出前講座になる。ただお声かけはさせていただいている。消費者教育コーディネーターが配置になったので、コーディネーターが学校訪問を行い、内容について説明をさせていただいている。あとは申し込みを待つのみとなっている。
西森委員長	他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。 続いて、「議題（２）第３次熊本市消費者行政推進計画における令和４年度実績報告」について事務局から説明をお願いします。
事務局	「議題（２）第３次熊本市消費者行政推進計画における令和４年度実績報告」について説明。 資料２ 施策ごとの取組評価表
村上委員	通し番号６１「小学生を対象に熊本市の水産業について出前教室を行う」に関して、水産業だけか？例えば林業とかの出前教室もあるのか？
事務局	こちらは水産振興センターが回答している内容になるため、回答についてはお調べして、また後日共有させていただきたいと思う。
金山局長	熊本市には林業があまりないため、市のほうで出前講座はちょっと難しい。県には林業研究所みたいなどころがあるので、そういうようなところがかかると、対応してくれるかもしれない。
宮崎委員	通し番号９８取組内容で「児童生徒、保護者を対象とした研修は現在実施していない」とあるが、熊本市の消費者行政の「若者への啓発」のなかで小学生や中学生への消費者教育、出前講座実施とあるが、これとは違うのか？
事務局	こちらの情報モラル教育に関する研修は教育センターが小中学校の情報モラル教育推進リーダーを対象に研修を実施しており、小中学生向けの消費者教育に関する出前講座は児童生徒や保護者を対象に消費者センターが実施している。
金山局長	学校の先生にお尋ねしたいが、かつては学校に携帯を持ち込んではいけない、と言っていたが今はどうか？

水田委員	<p>今も携帯は持ち込んではいけない。タブレット端末に関しては、市から配布しており、コンテンツはいっぱいあるので、あとは学校が主体的にこどもに情報トラブル研修とか授業とかどうやっていくか。</p> <p>例えば本校では全校でオンラインとか毎月やっているが、その中で情報モラルだったり、11 月がころかがやき月間になっているので、先週全校授業参観で道德の公開授業をして情報モラルを全学級行った。</p> <p>各学校で実態に応じて行っている。</p>
西森委員長	<p>他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。</p> <p>続いて、「議題（３）第３次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価」について事務局から説明をお願いします。</p>
事務局	<p>「議題（３）第３次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価」について説明。</p> <p>資料３ 第３次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価</p>
藤川委員	<p>相談窓口の認知度はどのようにしてはかったのか？</p>
事務局	<p>毎年１月頃に市民アンケートを行っており、その中で回答いただいたもの。質問内容は「あなたは、消費者トラブルで困ったときに相談できる窓口をしていますか。」と窓口の例まで書き添えて回答いただいたもの。</p> <p>無作為で抽出された方のところに郵便で送られたものに返信していただくもの。</p>
山川委員	<p>認知度を上げるためにどうすればよいのかを、委員のみなさんにアドバイスもらってはどうか。</p>
事務局	<p>消費者センターの周知方法や周知できる仕組みについては毎年のように、恐らく、御指摘いただいていると思うが、市のホームページや市政だよりなどの公共のメディアを使って周知に努めているところ。</p> <p>今年からは窓口番号案内モニターといって、区役所の窓口にお見えになられた方への案内板に消費者センターの広告を載せ、周知啓発を行っている。</p> <p>その他、良き知恵がありましたら教えていただきたい。</p>
藤川委員	<p>市内の企業で社内研修をしているところがあると思うので、そういった企業とタイアップしてはどうか。</p> <p>自身は、問題が起きたとき、社内解決・泣き寝入りしてしまう。</p> <p>消費者センターで相談できるということを知っていれば、対処の仕方が違ったと思う。</p> <p>あとは、LINE で流すのはどうか。</p>
事務局	<p>LINE では、定期的にくらしの安全を選択していただいている方には届けている。提案いただいたものについては検討させていただきたいと思う。</p>

山川委員	市政だより、ホームページ、LINE を見る人は関心のある人。そういう方はだまされない。市政だより、ホームページ、LINE を見ない人への啓発が難しい。
村上委員	バス・市電等で移動中は、携帯を見るか中吊り広告を見ているので、社会情勢に興味がない方でも目に留めてもらえると思う。
宮崎委員	相談してきた方に、どうやって消費者センターを知ったのか聞いているか。
事務局	現在は行っていないが、これからしてみようと検討している。 市政だより等を見ない方には、自治会の回覧に協力依頼して、周知を図りたいと思っている。
源委員	小学校低学年のときに親子で一緒にセミナー受講したり、インフルエンサーに依頼するのはどうか。 また、解決率が高いので成功例をアピールするのもよいのではないか。
小森田委員	ある事件のマスコミ報道後、消費者センターの認知度が高まったようなので、マスコミを利用するのはどうか。 あとはアンケート回収率も関係してくると思う。
宮崎委員	今どきのこどもはテレビを見ない。SNS で興味あることしか検索しない。 なので、義務教育のときに、興味のない子も含めて強制的に教える。
源委員	年1回では足りないと思う。
水田委員	学校でも家庭でも両方で教育している必要がある。 学校は精一杯時間を取っている。定期的に情報発信もしている。
村上委員	家庭科の教科書に消費者センターのことは載っている 本当はみんな勉強して知っているはず。 保護者も話は話として聞いているが、自分事とっていない。 別事業で名刺サイズのカードを配っている。それは必ず学校からこどもに渡すので、それも一法ではないか。
事務局	市民アンケートの回収率について報告 R2年度 44.7% R3年度 38.6% R4年度 34.8%
西森委員長	市民アンケートはリマインドしているのか。
藤川委員	例えば銀行振込をする際は、金額によっては「振込できません」と表示される。そういうふうにインターネット画面に「こういう危険性があります」とか表示して、注意しましょうとかできないのかなと思う。

	忠告画面を出すような仕組み改善から必要だと思う。
西森委員長	年代ごとで効果的な啓発方法は違う。 だまされた方は被害者なのに家族に怒られる。本当はだました方が悪いので、だまされたことが悪い、隠すという意識を変える必要がある。
事務局	相談してくる方は隠したがることが多い。オープンに相談できる窓口として啓発できたらと思っている。 また小中学生への啓発は、子育て世代なので、2つの世代に同時に啓発ができる、期待できるため積極的に進めたいと思っている。
西森委員長	他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。 続いて、「議題（４）熊本市高校生消費者啓発ポスターコンテスト審査」について事務局から説明をお願いします。
事務局	「議題（４）熊本市高校生消費者啓発ポスターコンテスト審査」について説明。 資料４ 募集要領、審査要領、選考対象作品（No.1-No.5）
源委員	なぜ応募数が少ないのか。
事務局	夏休み期間中に募集しているが、他にもポスター募集が何点かあり分散したと思われる。
西森委員長	来年度はどうするか。どうやって増やすか。ポスターを継続するか。
源委員	ポスターではなく、動画やインスタはどうか。
山川委員	消費者教育の内容を理解していないとポスターを描けない 出前講座で勉強したあとにすぐだせるようにすれば数は増えるのではない か。
水田委員	詩や標語であれば高校生も時間とれると思う
村上委員	書とかはどうか。
源委員	受賞すれば大学入試の特典になるなどメリットを押すのもよいと思う。
西森委員長	５作品すべてを２次審査に選出したいとのことであったが、ご意見等はないか。
委員	（意見なし）
西森委員長	では、５作品すべてを１次審査通過とさせていただく。 次に、「議題（５）その他」について、事務局から説明をお願いします。
事務局	特に、ございません。

西森委員長	議題（５）は特にないということだが、委員の皆様方から、ご質問、ご意見をお願いしたい。
委員	（意見なし）
西森委員長	本日予定していた議事はすべて終了した。委員の皆さまのご協力に感謝申し上げます。進行を事務局にお返しする。
事務局	<p>西森委員長ありがとうございました。</p> <p>委員長をはじめ委員のみなさまには、長時間にわたり、貴重なご意見・ご質問等をいただき、ありがとうございました。</p> <p>いただいたご意見は、今後の本市の消費者行政施策や取組に活かして参りたい。本日はどうもありがとうございました。</p>