

第2回

地域における消費者教育の推進に向けた 地域ネットワークの構築・強化に関する分科会 議 事 録

消費者庁消費者教育推進課

第2回

地域における消費者教育の推進に向けた地域ネットワークの構築・強化に関する分科会 議事次第

- 1 日時：令和8年3月24日（火）16：00～18：00
- 2 場所：中央合同庁舎第4号館 共用1212会議室
- 3 議題
 - 1 J-FLEC による金融経済教育の活動状況
 - 2 見守りネットワークに関する取組について
 - 3 水戸市における取組
 - 4 米沢市における取組
 - 5 本分科会における論点の整理
 - 6 意見交換
- 4 出席者（敬称略）

委員：遠藤 友美子、大藪 千穂、岡田 美保、柿野 成美、角山 信司、倉本 勝也、
高比良 直子（50音順）

オブザーバー：金融庁、文部科学省、厚生労働省、国民生活センター

事例報告：

金融経済教育推進機構（J-FLEC）理事 倉本 勝也
消費者庁地方協力課 課長補佐 徳永 欽也
水戸市消費生活センター センター長 田山 知賀子
米沢市健康福祉部 高齢福祉課 高橋 直隆
米沢市市民環境部 生活安全課 井上 翔太
- 5 配布資料
 - 資料1 J-FLEC による金融経済教育の活動状況（倉本委員資料）
 - 資料2 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について（消費者庁資料）
 - 資料3 水戸市における取組について
 - 3-1 水戸市消費者教育推進計画（第3次）
 - 3-2 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の先進的な取組事例
 - 3-3 水戸市安心・安全見守り隊事業実施概要
 - 3-4 水戸市安心・安全見守り隊参加団体一覧
 - 3-5 活動事例の紹介
 - 資料4 米沢市における取組について
 - 資料5 第1回分科会におけるヒアリング等を踏まえた委員からの御意見（現状の課題や今後の取組の方向性について）

○大藪座長 それでは、定刻となりましたので、ただいまより、第2回「地域における消費者教育の推進に向けた地域ネットワークの構築・強化に関する分科会」を開催させていただきます。

本日は、委員のうち遠藤委員、角山委員、高比良委員、柿野委員、私もオンラインで参加ということになっています。

まず、第1回の分科会の消費者庁の資料において、自治体の庁外連携先として、見守りネットワークやJ-FLECを挙げる自治体が非常に多くありました。地域の消費者教育は人員や予算に制約がある中での取組が求められているのは大変だと思うのですが、金融、あるいは福祉といった領域も視野に入れつつ、様々な教育資源を積極的に、かつ有効に活用することも重要な論点となるのではないかと考えています。

ですので、本日は、金融経済教育での連携として、まずは倉本委員のほうからJ-FLECによる金融経済教育の活動状況の御報告をいただきたいと思います。続いて、見守りによる個別の被害防止のみならず、その先の消費者被害を未然防止できる地域づくりのためには、福祉などの関係者と一体となって消費者教育を推進することが重要であるという観点から、消費者庁から見守りネットワークに関する取組について御説明をいただき、その後、本日は水戸市と米沢市に参加していただいております、非常に先進的な取組について御報告いただきたいと思っています。

その後は取組報告全体への質疑応答の時間ということで、まずは聞いていただいて、質問があるようでしたら書き留めておいていただけたらと思います。

最後に消費者庁から第1回の分科会を踏まえた論点整理について説明をいただき、また30分ほど意見交換として進行させていただきたいと思いますので、よろしくお願いたします。

まず、議題1、J-FLECによる金融経済教育の活動状況ということで、資料1に基づいて倉本委員からお願いしたいと思います。15分ほどをお願いいたします。

○倉本委員 J-FLECの倉本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、御説明の機会をいただきまして、どうもありがとうございます。

こちらの分科会は、地域ネットワークの構築・強化がテーマですので、本日はそのテーマに多少引きつけながら、J-FLECが担っている金融経済教育の活動状況について御説明申し上げたいと思っております。説明と合わせまして、今、座長からお話がございましたけれども、私どもとの連携であったり協業であったりという可能性についても、若干ながら触れたいと考えております。

まず、体制面からでございます。簡単に御説明したいと思います。真ん中ほどに太字で書いてありますけれども、J-FLECは中立・公正な教育を官民一体で国全体に推進していくために設立した認可法人ということでございます。24年の4月に設立しておりますので、ほぼ2年経過してきておまして、当初予定した主要事業を立ち上げて、足下ではようやく安定的に運営するということまで至っております。

ここで申し上げておこうと思ったのは、右下のところに人の絵が描いてありますけれど

も、事業運営では私どもの役員のほかに外部委員である運営委員8名が参加しております。その8人の方から金融経済教育に必要な様々な視点をもたらって、そういう視点を盛り込むように努めているところでございます。運営委員には、学術、法曹、財界、それから、金融経済教育の実務者も加わっているところでございます。

J-FLECが担う金融経済教育におきましては、原則として標準講義資料という教材を用いております。その資料の中身でございますけれども、真ん中辺りにぐるぐると回っている絵がございます。金融リテラシー・マップに沿った4分野がございまして、家計管理、生活設計、金融経済の理解、外部知見の活用、この4分野に触れることにしております。ですので、金融リテラシー・マップに沿ったこれらの分野について、各層に求められる知識を網羅した教材を使っているということでございます。この教材をつくるに当たっては、専門知識のある関係各所の協力を得ているところでございます。

それから、資料に掲載しておりませんが、こういう総括的資料のほかに、リピーターの方を想定した詳細コンテンツというものもつくっております。その中には、終活、成年後見制度といったテーマも含まれておりますし、現在、金融トラブルの教材も準備しております。これらの教材につきましては、私どもJ-FLECのウェブサイトで公開しているということでもあります。

下の四角のところにあります、こうした教育の提供を拡大していくことによって人々の行動の変容を促し、ファイナンシャル・ウェルビーイングの実現を目指しているということでございます。

主な事業はそこに掲げてあるとおりでございますけれども、本日は時間の関係もございしますので、上の2つについて御説明したいと思います。

概略を申し上げますと、講師派遣事業というのはいわゆる出張授業と言われているものでございまして、J-FLECが個別に契約した講師の方が教育の担い手ということになっております。

その下にあるイベント・セミナー事業というものは、全国各地で大規模な講演会イベントから中規模の講師セミナーに至るまで様々な形式で開催しております。各地で開催しております、J-FLECが助成する大規模講演会では消費者教育と関連が深いものが取り上げられることも少なくないということでございます。

体制面の最後でございますけれども、次の4ページの地域ネットワークでございます。J-FLECは拠点が東京にしかない団体でございますので、全国に教育を広げていくという上では、200の関係団体としっかり連携をしているということでございます。

また、下のほうに書いていますけれども、こうした関係団体の情報共有の場としてのブロック協議会、それから、講師を中心とする認定アドバイザーの方の意見交換の場としての研修会、こういうものを開催しているということでございます。

関係団体のところを少し申し上げますと、今申し上げたとおり、これらの団体は金融経済教育の普及促進に向けた活動を展開しているということです。ネットワークの粒度という意味では都道府県程度のサイズであります。全国にJ-FLECが講師派遣をしていくに当たっては、個別に契約をした講師を私どもは抱えておりまして、J-FLECが差配してその地域

に在住している方を中心に派遣していくというスキームを採用しております。イベント・セミナーでも関係団体との共催を積極的に行っております。

とりわけ関係団体の一番上に書いてある金融広報委員会でございますけれども、成り立ちとしては各地の関係者が設立・運営しているということでございまして、厳密にはJ-FLECとは別の組織でございます。そこにあります都道府県とか日銀の支店などに事務局がございまして、J-FLECの発足前からそれぞれの地域の金融経済教育に従事していらっしゃいまして、地域内の金融経済教育では中核的な役割を果たしているということであります。ただし、専担のリソースはかなり限定されており、1～2名程度の運営先が多いということでございます。

下のほうに書いてありますが、先ほども簡単に触れましたが、ブロック協議会というのは関係団体が情報・意見交換を行う場です。全国を8つのブロックに分類しまして、ブロックごとに年1回開催しているということであります。上に書いてあります関係団体が参加しまして、各ステークホルダーの活動方針、あるいは課題の共有及び解決策について議論しているということでございます。

後ほどJ-FLEC認定アドバイザーについてはもう一度御説明申し上げますけれども、講師派遣事業を担うJ-FLEC認定アドバイザーを中心に情報・意見交換を行う場ということなのです。

狙いとしては、地域に即して金融経済教育の実践事例の共有を目的としているということであります。J-FLEC認定アドバイザー同士のコミュニケーション機会を創出して、ほかの認定アドバイザーの方の取組、あるいは好事例を共有して認定アドバイザーの方のスキルアップを図っていくことを考えております。

また、私どもJ-FLEC、あるいは都道府県の金融広報委員会から各地の取組について御説明をするということも併せて行っております。

体制面は以上でございます。

次に、先ほど申し上げた主な事業の講師派遣とセミナーについて簡単に申し上げます。

5ページ、数字自体は12月の末時点ということになっておりますが、25年度で申し上げれば年間で5,000件程度の講師派遣を行う予定になっております。内訳としては児童とか学生向けが半数強、それから、地域コミュニティが3割、職域が2割というような構成になっております。

このうち職域に対してですけれども、今申し上げた5,000件というのは対面出張授業を行う件数なのですが、年末からオンライン講座を始めております。これはYouTubeの講義動画の視聴でございますけれども、この講師派遣5,000件の外数として、動画別・事業所別に見ると5,000件程度の申し込みが今寄せられているところでございます。

下のほうにあります受講者のアンケート、講義を受けていただいた満足度は5段階平均で4.43ということですので、90%弱の高い評価をいただいているということです。アンケート調査の結果につきましては、必要に応じて講師にフィードバックすることを行っております。ニーズを踏まえた質の向上を目指しております。

6ページ、これは全国各地でやっているということでありますが、地域的には濃淡がございます。私どもとしては全国的な底上げを今後もしっかりやりたいと思っております。

れども、ここまでの講師派遣を少し振り返って消費者教育との接点を考えてみますと、私どもの講師派遣は5,000件の申し込みをいただいている中に、各地の消費生活センターなどからお申し込みをいただいている例は幾つもございます。ただ、内訳を見てみると、小学生や高齢層向けが中心でありますし、全国くまなくというよりも特定の地域からお申し込みをいただいているということで偏りがあるように感じております。

それから、消費者教育の例ではありませんけれども、いろいろな教育の担い手の方向けの講座の申し込みも結構ございます。例えば学校の教員の方、あるいは金融機関の職員向けに講座を開いてほしいというニーズがございます。これは受講者の方の教育ももちろんあるのでしょうけれども、どちらかという、別の場では受講者の方々が教育の担い手になるということがございますので、J-FLECの講義内容をしっかり理解しておきたいといったニーズによるところでございます。

そうしたことを少し踏まえますと、例えば消費者教育の場で金融経済教育のコマを設けていただいたり、あるいは前回、各地で消費者教育コーディネーターの方が活躍されている事例の御紹介がありましたけれども、そうしたコーディネーター向けの講座を申し込んでいただいたりしてはどうかと思っております。出張授業はいろいろありますので、アレンジされる方からは、いろいろな制約や我々が対応しにくい細かいニーズがあると思えますけれども、活用の拡大を検討していただく余地はあると思っております。

7ページはイベント・セミナーでございます。上のほうの四角にありますけれども、年間で238回、昨年末までに実施しておりますので、全国で積極的に開催しているということでもあります。先ほど申し上げましたとおり、全国でいろいろな活動を行うに当たっては、関係団体の協力が必要不可欠ということで御協力いただいております。

ここに挙げておりますとおり、関係団体のほか、各地域の金融機関であったり、証券会社、保険会社をはじめとした民間企業とも公正・中立性を十分確保した上で講師派遣の紹介を受けたり、共催セミナーを開催するというところで連携をしております。

以上が講師派遣・セミナーの概要でおります。

最後に、8ページから先ほど出てきました我々の教育の担い手であるJ-FLEC認定アドバイザーについて制度を御説明したいと思います。

8ページ、先ほどJ-FLECの講師がいろいろな出張授業をやっていると御説明申し上げましたが、講師はこの認定アドバイザーの中から審査を経て設定しているということがございます。過去から金融経済教育に携わっていらっしゃる方とも別途講師の契約を行っておりますが、中心となっていく新しい講師はこのアドバイザーから選定しているということがございます。

この認定アドバイザーは、本業として個人に対する金融アドバイスをされてきた方の中で、一定の中立性を持っている顧客の立場に立ったアドバイザーということで、我々が認める要件を満たしている者に付与している称号でございます。12月の時点で1,300人程度を認定しているということがございます。

下の保有資格のところファイナンシャルプランナーをお持ちの方が9割ぐらいになっているのですが、その隣にあります、消費生活相談員とか消費生活アドバイザー

の資格のみをお持ちの方も42名、3.1%いらっしゃいます。

先ほど申し上げた要件をもう少し詳しく御説明いたします。まず、中立性ということですので、これは金融機関を兼業していない、あるいは金融機関から報酬を得ていないということでございます。その下のところにありますけれども、アドバイスを提供するために有益な資格及び一定の業務経験を有している方が対象になります。ここの例示にあります、資格等のところ真ん中辺りに消費生活相談員とか消費生活アドバイザー、先ほど認定されている方なども含まれているという御紹介でございます。

10ページ、資格・業務経験の目安もこうした形で具体的に示しております。認定アドバイザーの方は、資格や業務経験が特定の分野で専門的であるということを求めていますので、業務遂行に資する他の専門分野の情報に触れる機会として、J-FLECからは認定アドバイザー向けに多くの研修を提供しております。ここに挙げてありませんけれども、倫理・コンプライアンス研修、基礎知識研修、あるいはフォローアップ研修とか、アドバイス実践研修というようなものがございます。

先ほど申し上げたフォローアップ研修というところでは研修動画を御覧いただくわけですが、消費者庁のほか金融庁、住宅金融支援機構などから御協力をいただいて提供したりしております。研修はオンライン開催や地方開催も行っておりまして、地方開催では開催地域ならではの課題への議論がされ、受けていらっしゃる方からも有意義だったという評価をいただいているところでございます。こういうもののほかにもJ-FLECのシステムを通じて認定アドバイザーの方に金融犯罪、あるいはトラブルに関するタイムリーな情報を提供するというを行っております。

したがって、消費者教育の担い手を確保していく際に、有資格者の方にJ-FLEC認定アドバイザーに応募していただいてスキルアップを図っていただくということが考えられると思っております。

時間ですので最後に一言申し上げますと、地域ネットワーク、前回お聞きしている限りだと都道府県レベルというものでは、消費者教育も我々から見るとかなり充実していらっしゃると感じるところではございます。ただ、金融経済教育に必要な専門性、それから、消費者教育の場の創出を意識される場合には、先ほど申し上げたような場の活用や今申し上げたような担い手として我々に入ってきていただいて、研修や情報提供を受けていただくという連携の在り方があり得るのではないかと考えております。

駆け足になりましたけれども、私からは以上でございます。

○大藪座長 倉本委員、どうもありがとうございました。J-FLECについて詳細に説明いただきました。質問は後でお受けしたいと思えます。

続きまして、議題2の見守りネットワークに関する取組について、消費者庁のほうから説明を10分ほどお願いいたします。

○徳永課長補佐 御紹介ありがとうございます。地方協力課の課長補佐をしております徳永と申します。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

私のほうからは消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）に関する現状、そして、当課の取組について御紹介をさせていただければと考えております。

1 ページ目、こちらは見守りネットワークの概要をお示ししたものでございます。消費者庁では高齢者や障害者等の配慮を要する消費者に対する地域における見守り活動について、消費者安全法に消費者安全確保地域協議会として位置づけ、こちらを見守りネットワークと呼んでおり、地方公共団体における設置・体制づくりをお願いしているところでございます。

右側ですけれども、この見守りネットワークの主な機能として、地域へ情報を届けること、見守りの構成員の方、担い手の方が、消費者の異変に気づくこと、消費者被害に関する異変に気づいた場合に消費生活センターにつなぐことという3つの観点で地域における体制がより充実したものとなるように取組を進めているところでございます。

2 ページ目、こちらは本年2月末時点での見守りネットワークの設置状況の一覧となっております。右下に設置自治体数の表がございますけれども、本日御発表いただく水戸市、米沢市を含めて、現在全国で573自治体に設置いただいている状況でございます。

3 ページ目、こちらは少々データが古いのですが、令和6年の7月1日時点で見守りネットワークを設置しております都道府県を含む505自治体を対象とした調査の結果をお示ししてございます。構成員の分布でございますけれども、消費生活センターですとか役場の中の部署以外ですと、福祉関係、警察や、宅配、コンビニ、生協さんなどの民間企業といったようなところに多く御参画いただいている状況が見て取れるかと思えます。これらの方々はお仕事の中で高齢者の方と接する機会があり、その機会に注意喚起情報をお届けいただいたり、異変を見つけたら消費生活センターへつなぐことを期待されて実際に活動をされているものと捉えてございます。

次のページ、当庁では、地域における見守りネットワークの構成員の新規参画、また、さらなる連携へとつながるように全国消費者見守りネットワーク連絡協議会を開催してございます。このような場を通じて全国規模の団体ですとか省庁間の連携を深めることで、各市町でも傘下の地方組織ですとか支社の参画や自治体内での部署間での連携がスムーズにいくように促しているところでございます。

次のページ、この連携協議会の延長の話になりますが、10月の会議をきっかけに警察庁との連携をさらに深めまして、12月に警察庁と当庁でそれぞれ通達・通知を同じ日に発出させていただきました。

私がこちらの担当としてうれしかったことを少し御紹介させていただければと思います。この通達には単に見守りネットワークへの参画を促すという内容だけでなく、左下のところがございますように、巡回連絡等の通常活動における機会を利用して、資料の配付等の協力を努めるですとか、警察で把握した手口、被害者の類型、被害の発生場所等の情報について分析して、消費者被害の防止に資すると考えられる情報を積極的に協議会に提供するなど、具体的な警察のアクションが盛り込まれております。自治体さんからも、どういう取組を行えばいいのでしょうかとか、あと、どういう構成員にこの取組をお願いすればいいか悩ましいですというお声をよくいただくものでしたので、警察については一つの連携の在り方をお示しできたのではないかと考えてございます。

当課の取組としての最後ですが6 ページ目、自治体さんによる取組を後押しするために

地方消費者行政強化交付金の見直し案において、市町村の消費生活相談員が地域で見守り活動を行う方々への情報提供を行うといった見守り活動支援など、消費者安全確保地域協議会の活性化と消費生活センターとの連携強化を図る取組を支援するために、こちらは交付金全体をお示ししておりますけれども、④のところで相談・見守り連携強化型のメニューを設けてございます。

具体的には7ページ、このメニューに取り組んでいただく自治体には、相談員が構成員のもとに出向いて情報提供ですとか講座を実施することで、相談員から構成員に情報を届けるということ、また、構成員が気づきやすくなるような取組もいただきたいと考えております。また、組織間での連携を深めることでつながりやすくすることにもつなげていただきたいと思っております。つながってきた情報というのは、相談情報を入力するPIO-NETというデータベースがございましてけれども、PIO-NETに迅速に入力されることで、情報の集約・強化にもつなげるということになってございます。

当課といたしましては、これまで水戸市さんの資料の3-2で提供いただいているような形で、見守りネットワークの好事例をたくさん御紹介してまいりました。

他方、先ほど3ページ目で御紹介いたしました、地域で見守り活動をしていただいている方というのは、本来のお仕事がある中で高齢者等と接する機会を捉えて消費者被害に関する異変に気づいていただいたり、消費生活センターにつないでいただいたりという役割を担っていただいているところでございまして、情報を届けることについても、そういう機会を捉えて消費者の方にチラシをお渡しいただいたり、場合によっては一言添えていただいたりというような関わりをいただいているのが実態かなと認識してございます。

我々としましても、そのために消費生活センターと構成員、構成員と消費者のつながりをより太くしていくことが大事だと考えておりますので、今後の取組を進めてまいればと思っております。

本分科会の委員の御意見として、地域の様々な場における中心的な役割を担っている人々との信頼関係を築いていくことが大事という御意見がございましたが、そちらとも通じる部分があるかなと考えてございます。

○大藪座長 ありがとうございます。

それでは、次の議題に進みたいと思います、先ほどの議題2を踏まえて、地方公共団体から具体的な事例を含む取組状況について御報告いただきたいと思います。

今回は先ほど御紹介させていただきましたように、水戸市と米沢市にオンラインで参加していただいております。分科会における充実した議論のため、各市の皆様には御多忙の中御対応いただきましたこと、本当にありがとうございます。感謝を申し上げます。

まず、水戸市にお取組の御説明をいただいた後、続いて米沢市の取組を御説明いただいて、全体を通じての意見交換に移らせていただきたいと思います。

それでは、資料3に基づいて事務局からのヒアリング形式で水戸市の田山知賀子センター長に御説明をいただきたいと思います。

事務局と水戸市の田山様、どうぞよろしくお願いたします。

○黒田課長 事務局の消費者教育推進課長の黒田でございます。よろしくお願いたします。

す。

それでは、私からのインタビュー形式で田山様に質問させていただきます。

まず、発表者の田山様の御紹介をいただければと思います。よろしくお願いいたします。

○水戸市 私、田山知賀子は、以前、茨城県の消費生活センターで相談業務をしておりまして、その後、市議会議員として3期12年を務めました。その後、水戸市で消費生活センターを地方分権一括法の制定に伴って専門性を有する民間の団体に業務委託するというお話がありまして、そのNPOからお誘いいただきセンター長を拝命したのが平成20年のことでした。そこから現在まで、2年ほど間があったのですけれども、15年に渡りセンター長を務めさせていただいている状況です。

○黒田課長 ありがとうございます。

水戸市が委託しているNPO法人「消費者市民ネット21」の委託先のセンター長を長年務めておられること、さらに消費者教育コーディネーターの業務も担っていただいていると承知してございます。

○水戸市 最初は、学校の先生にお願いして、一緒にコーディネーター役をしていたのですけれども、今、その方が辞められたので、現在、私はコーディネーター役も兼務しております。

○黒田課長 ありがとうございます。

次の質問をさせていただきます。水戸市では、平成25年、2013年4月に水戸市要援護者等見守りネットワーク、いわゆる水戸市の安心・安全見守り隊を発足されて、令和3年、2021年5月から消費者安全法上の消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねる形として整備したと承知しております。この一連の動きの背景ですとか経緯、また、水戸市安心・安全見守り隊の構成、特徴、活動状況などについてお伺いできればと思います。よろしくお願いいたします。

○水戸市 センター長を拝命してすぐ平成21年から平成22年ぐらいに集団的な投資詐欺被害が発生して、水戸市のセンターに市民がどっと押し寄せたことがあったのです。その手法がマルチ商法的なもので本人も加害者になってしまうようなことからなかなか被害の救済ができず、高齢者の中で20人ぐらい、被害総額が数億円という状況が発生いたしました。このような、高齢者が何も知らない間に詐欺被害に遭うという状況が拡大していったことから、消費者被害の未然防止ということで地域の見守りの必要性を感じました。

まだ消費者安全確保地域協議会ができていない頃で、消費生活センターが独自でスタートしても、なかなか支援の団体が集まらないということも考えました。そこで、地域包括支援センターを抱える高齢福祉課長と、例えば財産を守るというところでは消費生活センターが、生命に関する部分は高齢福祉課が守るというようにいろいろな高齢者の権利擁護について話し合い、平成25年、高齢福祉課が中心となりまして、水戸市安心・安全見守り隊が発足いたしました。

高齢者や障害者、そして、子供も含めて、要援護支援者の方たちも緩やかにさりげなく見守ろうということでスタートいたしまして、消費者問題のトラブルがあれば消費生活センターに、そして、例えば弁当を配達しているところでいつものように取りに来られない

とか、新聞がたまっているとか、何か異変があるのではないかとということを見つけたときは高齢福祉課・地域包括支援センターにつなぐ。道路が陥没して、子供、高齢者、障害者が危ないという安全上の問題の場合は、水戸市の道路管理課につないで必要な支援を行うことで二次被害の発生を防ぐなど、見守り隊のメンバーが、日々の活動や業務の中で異変に気付いた場合に公的機関へ連絡を行い、公的機関が状況を確認した上で、対応を行うこととしています。平成25年の2月に市長を迎えて発足式を行った当初88団体からスタートして、現在は216の団体が加入しています。その中には、郵便局や宅配業者、コンビニエンスストア、金融関係、高齢者クラブ、大学生、消防団の婦人防火クラブ等々、民生委員も含めまして、発見するという立ち位置にある人が見守り隊になっています。

その後、消費者安全法ができて、消費者安全確保地域協議会の設置が可能になったときに、我が市には既にこの見守り隊ができていたものですから、それであるならば、その機能も兼ねたものにしたいというようなことをずっと宿願のように考えていたのですが、いわゆる要項がまだできていなかったため、実現しませんでした。水戸市の市民生活課の課長をはじめ、職員の思いもありまして、やっと令和3年に「水戸市安心・安全見守り隊事業実施要項」を整備して地域安全確保協議会の設置ができたというような状況です。

その間、平成29年には消費生活センターが独自で地域の消費者サポーターの養成を考えました。水戸市にも相談いたしまして、市長を学長として、みと消費者市民大学、みと消費者市民大学院を設置して、大学を卒業したところで市長から水戸市消費者サポーターとして委嘱してもらうことになりました。サポーターは令和7年度現在で100名以上を超えることになりました。

サポーターの役割は、地域における消費者トラブルに気づいたらセンターにつなぐということでは安心・安全見守り隊と一緒にです。同時に、自分自身が地域の中で消費者啓発を行う担い手でもあるということで、私どもの消費生活講座、いわゆる出前講座の中で紹介し、同時にサポーターには地域で語り部になってほしいという思いがありまして、両輪のごとくゲートキーパー役と消費者講座の啓発ということで、結果として担い手の育成という形になっています。

現在サポーターは第1期生から今は第5期生まで108名おりまして、市民大学と大学院は隔年ごとに開催し、令和8年度には5月に大学院を開催いたします。大学を出た方が大学院で勉強してスキルアップして、大学院を出てから本格的に活動しています。

こうしたことから、サポーター独自で、これも消費生活センターのアドバイスがあったのですけれども、サポーターの会をつくりました。そこには会長をはじめ役員がいますが、自分たちで自主研修をしたり、自分たちで例えば高齢者のいわゆる敬老の日の福寿の集い、水戸市はそういうイベントをやっているのですけれども、そこに行って消費者被害に遭わないための話をしていただいたり、それから、駅頭で消費者関連のチラシを配っていたりというようなことで、サポーター自身が独自に活動をしていくという状況で、素晴らしい成長ぶりに私どもは毎日感動しております。

これまで、できるだけ消費生活センターとサポーターは離れないで、役員会や総会も市民生活課とともに出席し、市民生活課も育成し、消費生活センターも相談役となってきた、

その結果が今、サポーター会員が100名以上というように活動を展開できているのではないかと思います。

○黒田課長 水戸市の消費者サポーターの会が市民生活課との調整機能を果たしながら自主的な研修なども企画して、そして、活動報告会などもやりながら地域に根差して様々な支援をやっているということをお聞かせいただきありがとうございました。

サポーターが参画する取組に限らず、消費生活センターとして地域住民に向けて教育啓発の場を提供していくためにどのような取組を実施しているかということ、あとは今後どのような展開を考えておられるかということをご伺いできればと思います。

冒頭、田山様が、消費者教育コーディネーターであることもお話しいただいて、そのときに、もともとは中学の家庭科の教員の方が前職だったのだけれども、その方がいなくなったので田山さんがなったという話もありましたので、その辺り、家庭科の先生がやっていたときのメリットとか、自分になってからできたこととか、そういったことを分けながらお話しいただければと思います。よろしく願いいたします。

○水戸市 これまで学校における消費者教育がなかなか実現不可能だったのです。どうしたらいいのかということ考えたときに、教育委員会を動かすことが絶対必要だと思いました。学習指導要領も読み、消費者教育の必要性を私どもも実感いたしました。まず、教育長のほうにお話をし、懇談会をもつていただけないかということをお話ししました。そういうところから、最初、教員の方にコーディネーターとして対応していただくことになりました。

水戸市は水戸学が生まれた町で、文教の都市と言われ、教育熱心なところであり、教育長がふだんから子供たちの消費者教育の必要性を感じていたということもあって、水戸市にある総合教育研究所が動きまして、学校における消費者教育を、まずは小学校4校、それから、中学校3校を対象に少しずつ行っていこうというような流れになりました。

それには、毎年4月に校長先生が新しくなったという最初のスタートのときに市民生活課と共に校長会に出席し、消費者教育の必要性を訴えることをずっとやってまいりました。そのような中で、コーディネーターと共に消費者教育メニューを作成しました。

メニューは12項目作りしました。幅広くSDGsのこともやったり、フェアトレードのことをやったり、それも本当に子供たちが興味を持つように、例えばフェアトレードの話だとすると、「おいしいチョコレートの秘密」など、ここは学校の先生ならではのアイデアで、このような演題でやるといいのではないかと話し合いで、総合教育研究所の決めてくれた学校に出向いて家庭科や社会科の先生、コーディネーターと話をし、私もそこに同行して、どういう内容でやるかということを決めて、というような流れでずっとやっておりました。

項目にある「給食の秘密」などのテーマでは、地産地消や、エシカル消費の要素を入れるなど、子供たちにとって新鮮に聞いてもらえるように、時代性なども考えながら内容を企画してすすめます。

前職のコーディネーターが辞められて残念だったのですがけれども、なかなかその後が見つからず、センター長が対応しております。

○黒田課長 ありがとうございます。

前職のコーディネーターさんが辞められた後も、田山センター長がいろいろな企画をしながら、相談員と一緒に、教育を展開している様がよく伝わりました。

約束のお時間が来ているのですけれども、あと1～2点、お伺いしたいです。

今後展開していきたい消費者教育の分野として、配布いただいている令和8年度のいきいき出前講座のチラシにおいては、職域だと書かれていると思いますけれども、具体的には今後どういうことを行っていくことを考えておられるのか。

あと、最後の質問として、コーディネーターとしての活動において難しさを感じる点はどんなもので、それを解消するためにどのような工夫をされていて、ひいてはより広く消費者に教育の機会を創出していくために何が必要なのか。

この2点、今後の展開、あとは課題と解決策についてお教えいただければと思います。よろしくをお願いします。

○水戸市 水戸市の基本計画には、学校、家庭、職域、地域の4分野で消費者教育を推進すると明記されております。その4分野のうち職域のところを開拓するというところで、消費者庁が推奨している消費者志向経営の推進に関する取組を、4年前からいわゆるシンポジウムとしてやっていますが、令和8年度の出前講座の新メニューに入れました。

もう一つなかなかやれないのは、専門性が必要だという金融教育なのです。実は私は昔、証券会社にいたので、資産形成のための金融教育というのはすごく必要性を感じています。講師はセンター長や相談員が行っているのですけれども、この分野は資料が少なく、自分たちでつくるのも時代性によったものをなかなかつukれないという課題があるのですが、今後力を入れていく必要があると思っております。

今、中学校などでは、契約とは何かというお話をするときには、資産形成も消費者問題の一つというようなことで必ず入れて、それなりにお話ししているのですけれども、専門の金融教育については、最初にお話したように、金融教育は専門性の必要性があるので、ここの導入について考えていこうかなと思っております。

現在、消費生活センターも金融教育は専門の金融広報委員会にお願いして市民大学や大学院に呼んでいたりしております。出前講座等には財務事務所の理財課からもゲストティーチャーに来ていただいてやっているのですけれども、ここは今度、4月の校長会でも話をして、しっかり充実させていきたいというのが今年の課題であります。

なかなか資料が少ないということもあったので、この資料があればセンターでもできるのかなと思います。センターの相談員の中には金融広報委員のアドバイザーがいたり、それから、FPの資格を持っている方もいらっしゃるの、とにかくセンター独自でやるのが課題であります。

○黒田課長 ありがとうございます。

せっかく金融経済教育の話が出たので、ちょっと時間がオーバーしてしまいますけれども、最後にもう一つお聞きします。議題1で倉本委員からJ-FLECの取組について様々御説明いただき、いろいろヒントをいただいた中で、J-FLECの講師派遣事業もやっていると、認定アドバイザーとして相談員の方々も認定アドバイザーを取っていただくような連携もで

きるのではないかと御示唆もいただきました。

田山様の立場からして、J-FLECの講師派遣事業を、例えば今おっしゃったように、少数でやる出前講座の中に組み込んでいくですとか、あと、専門的な担い手を確保していきたいという話が今ありましたけれども、逆に消費生活センターの相談員とか、あとは消費者教育コーディネーターの方々がJ-FLECの認定アドバイザーを取っていくという形で担い手となっていくみたいな、それでスキルアップを図っていくというような可能性もあると思いますが、その辺りのところは、できそうとか、やっていきたいとか、どういう感想をお持ちでしょうか。

○水戸市 J-FLECのことは何となく知っていたのですが、これまでは金融広報委員会にお願いしていました。先ほどのお話を聞きまして、J-FLECの講師派遣を学校側に情報を提供して、そして、金融教育を直にやってもらえる、そのコーディネイトができないかと考えております。学校でいただいた授業の中に、こういうところがあるから今回はこの金融教育にしましょうというようなことで先生たちに依頼して、何とかそれができればいいなというのを考えておりました。

○黒田課長 ありがとうございます。以上でございます。

○大藪座長 水戸市の消費生活センターのセンター長でいらっしゃいます田山知賀子様、本当に今日はいろいろと教えていただきまして、先進的な取組は非常に興味を持って聞かせていただきました。ありがとうございます。後ほど質問とかもあるかもしれませんが、ぜひまたよろしく願いいたします。ありがとうございます。

○水戸市 ありがとうございます。

○大藪座長 続きまして、資料4に基づきまして、議題4の米沢市における取組についてということで、米沢市の高橋様から御説明をいただきたいと思っております。井上様も同席していらっしゃると伺っております。どうぞよろしく願いいたします。

○米沢市（高橋） よろしく願いします。では、米沢市の取組について高齢者消費者被害防止地域ネットワーク推進事業を中心にお話しします。スライドを見ていただきまして、まず、1～3を高齡福祉課の高橋から、4を井上から御説明させていただきます。

では、2枚目のスライド、事業の立ち上げの経緯となります。消費者教育推進法の施行を機に、消費者教育支援センターに協力していただきまして、アンケート、ヒアリング、研修会のほか、学校、地域、高齢者見守りのグループに分かれてワークショップを行いました。本日お話しする内容、事業の始まりは、この高齢者見守りグループでの話し合いがきっかけとなります。

高齢者見守りのグループには、高齢者福祉の現場で働く皆さんに参加していただきまして、ふだん関わる高齢者においても消費者トラブルに関する相談内容があるということグループ内で共有しました。そこから、消費者トラブルから高齢者を守るには高齢者自身に現状を知ってもらう、トラブルがたくさんありますということを知ってもらう、御自身で注意してもらうこと。また、高齢者だけではなく高齢者の周りの人たち、高齢者に関わる人たちにもそのことを知ってもらうことが大切なのではないかと話し合われました。高齢者同士、高齢者に関わる人たちが見守り合う体制をつくることで、個別の被害防止だ

けではなく、被害のない地域をつくっていこうという話し合いがなされました。

あり方検討会、グループで話し合った内容がすぐにでも取り組めるのではないかとということで、当時の消費者教育部門の課長から高齢福祉課にお話をいただきまして、まずやってみようということで翌2015年から事業を実施しています。実行委員会を立ち上げて、あり方検討会のグループのメンバーに警察署の方も入っていただいて話し合いを行いました。

事業の内容としては、高齢者を消費者トラブルから守るために講座を開催する講師役、講師役を消費者見守りメイトといいます。消費者見守りメイトを育成し、その講師役が広く市民の方向けに講座を開催します。講座を聴いてくれた市民を消費者見守りサポーターとして、身近な高齢者の消費者被害に気づき、声をかけ、相談窓口につないでくださいということをお願いをしているところです。このサポーターを市民に増やすことによって消費者トラブルのない地域づくりを目指すというのが、この事業の中身になっています。

絵がありますけれども「みどりんぐ」といって、あなたが消費者見守りサポーターですというサポーターの証しのブレスレット「みどりんぐ」をお渡ししています。

2015年から実施し、今年度で11年目、11年経ちまして講師役のメイトが160名、メイトが開催した講座を聴いてくれたサポーターが3,007名おります。

これまでの事業の試行錯誤として4つに分けてお話ししたいと思います。どのように地域づくりをしてきたか、もう少し具体的に御紹介します。

まずは知ってもらうということでチラシの配付、ポスターの掲示を病院や金融機関など、民間事業者も含め、協力していただきました。また、5分ほどの動画をつくりまして市の公式YouTubeチャンネルに掲載して、目で見て分かるようにつくっております。後ほど御覧いただければと思います。

講師役であるメイトを養成はするのですが、1人で講座を開催することの負担感、誰に対してどう講座を開催すればよいか悩むという声は毎年いただきますので、講座を開催する機会をこちらでつくりまして提供したり、メイト講師役同士が情報交換する機会や、つながらる機会、一緒に講座を開催する機会をつくったり、共催しやすい環境をつくったりということをしてきました。

また、子供向けの講座プランをつくりましてメイトに向けて提示したり、あとは高齢者が集まる場とメイトのマッチングを高齢福祉課のほうでさせていただいて、講座を開く場所、人と講師役をマッチングさせていただいています。

次に、消費者見守りサポーターの活動についてになります。講座を聴いたサポーターには、気づき、声かけ、つなぐということを実践していただくようお願いをしています。ただ、実際に活動して下さっているかどうか把握することはとても難しいというのが長年の課題でして、2021年からはサポーターの登録制度というものをつくりました。登録していただくと、最新の相談事例をメールで配信して気づきにつないでいただいたり、一度サポーターになって話を聞いていただいただけではどうしても忘れてしまうこともありますので、気づき、声かけ、つなぐということを皆さんにお願いしているのですということを改めて思い出して実践していただくために登録制度を設けております。

消費者教育支援センターの協力を得ましてアンケートも行っております。2014年と2018

年の比較なので少し古いデータにはなりますけれども、事業を実施することで消費生活センターの認知度は上がりました。一方で、まだまだ消費者見守りサポーターの認知度は低いところがありますので、認知度を高めていくということと、身近な高齢者を気にかけて、見守っている人は増えたのですけれども、次の声をかけるというところにはなかなかつながりにくいというところで、こちらが課題になってくるのかなと感じているところです。

次に、見守りネットワークの拡大ということで、この事業に取り組むことで、その前から活動をしている市民団体の方と一緒に活動することが増えました。一緒に活動することでお互いに補完し合いながら、お互いが知っている団体や人とつながって話を聞いていただく機会になっているのかなと思います。

これまで講師になってくださったメイトの方々、サポーターの方々になります。もともとは高齢者福祉分野を中心にメイト・サポーターを養成してきたのですが、徐々に学生や企業など、様々な主体・世代に広がってきているのかなと感じています。

上のグラフを見ていただきたいと思いますが、サポーターの分類ということで、青が介護関係、高齢者福祉関係のサポーター、オレンジ色が一般市民のサポーターということで、当初は介護事業所の方が多かったのですが、徐々に市民の方に広がってきているところが分かります。一方で、下の世代別で見ると、特に働いている世代に対しては届いていないことが分かってきました。

こちらについても事業開始当初からの課題にはなってきましたけれども、実際に講座を開催するメイトをどう増やしていくか。開催するメイトが固定化してしまいますので、いかに講師役として活動していただけるかということと、活動していただくことでどうサポーターを増やしていくか、聞いてくださる方、対象をどう増やしていくかということが課題になっているのかなと思います。

ということで、私のほうで様々な講師役、あるいは、聞いていただくサポーターとのマッチングをしているところです。

サポーターには、つながりづくりを念頭に、身近な人に今日こんな話を聞いてきたと話してほしいと伝えるようにしています。気づき、声かけ、つなぐということをお願いすることはもちろんですが、それだけではなくて、今日聞いたことを御自身の周りの方に伝えていただく。子供であっても高齢者であっても周りには働く世帯もいらっしゃるでしょうし、そういった声かけ、サポーター同士がつながるということが働く世代にも届くのではないかなと思います。そういうことでネットワークが広がっていくのではないかと、このような話をサポーター養成講座のときにはするようにしております。

続いて、井上のほうからお話しさせていただきます。

○米沢市（井上） ここから私のほうで説明させていただきます。

推進事業から生まれた関係機関のつながりということで、初めに、2023年に米沢市消費者安全確保地域協議会を設置いたしました。構成団体につきましては資料のとおりになりまして、一番下の※のところにも書いてありますが、高齢者消費者被害防止地域ネットワーク実行委員会がベースとなっております。そこに弁護士を入れることで専門性の高い事案にも対応することができるようになっておりますし、社会福祉担当課を入れることで障

害担当部門との連携も図っております。

こちらにつきましては米沢市消費者安全確保地域協議会の説明になるのですが、地域協議会については先ほど消費者庁の方からも説明がありましたので省略させていただきます。

地域協議会のほうで現在どういった活動しているかというところなのですが、現在、年に1回の定例会議と個別事例について検討するケース会議を行っております。今後、見守りをより強化するためにも見守りメイトやサポーターと地域協議会の連携が必須であると考えております。

その他というところで4つ挙げておりますけれども、今後、安全確保地域協議会につきましては、見守りの役割だけでなく今年度策定した消費者教育推進計画の進行管理も行っていく予定となっております。その中で、見守りメイトとサポーターについては、計画の中でも計画の指標として人数を設定しておりますので重要視しております。この人数をクリアするためにも、障害福祉分野であったり、学校や金融・商工機関との連携が必要だと感じております。

最後になりますが、地域協議会が情報を共有するだけの組織にならないように工夫が必要だと思ひまして、今年度の地域協議会の定例会議につきましては、見守りメイト養成講座、そして、地域協議会のメンバーに向けて案内を出して参加者を募りました。その中で地域協議会の役割を説明いたしまして、今後、被害に遭っているような人がいたらぜひ声がけをして相談につなげていただくように伝えたとところでございます。

今後も消費者教育に関わる多様な主体の役割を明確化し、連携を強化することにより自立した消費者の育成を進め、誰もが安心して暮らし続けられる米沢市を目指していきたいと思ひます。

以上になります。

○大藪座長 米沢市から高橋様、そして、井上様、本当に詳細にいろいろと教えていただきましてありがとうございました。

これで一応議題1～4までの発表ということで、次に質疑応答に移りたいのですが、その前に先ほど米沢市のところで柿野委員が関与してこられたので、柿野委員から何か補足的な説明・御意見があれば、先にお願ひしたいと思ひます。よろしくお願ひします。

○柿野委員 発言の機会をいただきましてありがとうございました。

井上さん、高橋さん、ありがとうございました。お疲れさまです。

この事業は、消費者教育推進に交付金が出ていた頃、当時の消費者行政の担当者から「消費者教育の取組をしてみたいが、どのようにすればいいか」と相談の電話をいただいた所からスタートしています。米沢市で消費者教育といっても誰も分からないような状況だったので、消費者教育を分かる人を少しずつ増やしていこうとスタートしたのが、もう10年以上前のことになります。

そこで初年度に実施した「米沢市消費者教育のあり方検討会」というワークショップでは、3つのグループに分かれ検討したのですが、その一つが高齢者の消費者被害をどう防いでいくかという取組でした。そこで今、高橋さんのほうから御紹介いただきました「消費者見守りサポーター」を養成しようという声が、福祉関係者を中心とするメンバーから

上がってきたことが大きな特徴だと思っています。

今、御説明の中で緑色のリングというお話がありましたけれども、これは福祉関係者の間ではオレンジ色のリングを広げる「認知症サポーター」がよく知られ、米沢市でも普及活動を熱心に行っていましたので、その枠組みを踏襲して、消費者被害の見守り活動を進めれば福祉関係に広がりやすいのではないかと、というアイデアでスタートしました。講師役を「消費者見守りメイト」としていますが、あまり消費者分野ではなじみのない言葉ですが、認知症サポーターと同様の設計にして、福祉関係者の理解を広げることで発展してきたと思います。

実は最初のワークショップ当時から、福祉関係の方々が消費者問題をよく御存じだったのですが、それがなぜだろうか、とずっと不思議に思っていました。あとから分かったのですが、その理由は、私に声をかけてくれた消費者行政の担当者の前の部署が高齢福祉課で、消費者行政に異動してきて高齢者の消費者被害の深刻さを知り、国民生活センターの「見守り新鮮情報」を福祉関係者に登録するよう呼びかけていて、消費者問題について知ってくださっていた。そこからのスタートだったので非常にやりやすかったのです。

それから、消費者教育支援センターが本事業にどう関わってきたかということですが、最初の立ち上げでは制度設計の運用を一緒に考え、その後は毎年、講師役である「消費者見守りメイト」を養成するために1日研修をやったり、すでに講師になった方々のフォローアップ研修をするなど、運用面のサポートをしてきました。

今年度は、先ほど井上さんのほうからお話があったように、消費者安全確保地域協議会が単なる情報交換で終わるのではもったいないので、集まった方々がグループに分かれてワークショップをやり、どのような見守りが有効なのか意見交換を行う方法をとりました。障害者と接している方々のグループは、私も聞いたことのないような消費者被害がたくさん出てきており、それぞれの場面でどのような見守りをしたらよいか、という非常に具体的な研修ができたのではないかと思います。

このように本当に長く関わらせていただき、本当にいろいろなことを米沢市から学ばせていただいた、貴重な経験をさせていただいたと思っています。今回発表した取組がほかの地域にとって、参考になることがあればうれしいです。

以上です。

○大藪座長 柿野委員、どうもありがとうございました。

福祉の方から広がっていくという、そここのところの協力関係というか、ネットワークづくりがすごく大事なのだなということをお聞かせいただきました。

それでは、たくさんのお話があったと思いますが、全てに関して質問や御意見があれば、ぜひよろしくお願いたします。いかがでしょうか。12～13分ありますので、ぜひ皆さん全員からお話をいただけたらと思います。

岡田委員、お願いします。

○岡田委員 2つ質問がありまして、一つは見守りネットワークの関係です。規模の大きい市町村の場合、消費者に被害防止のための情報を届ける、相談員につなぐことがなかなか難しい面もあって、それで協議会設置が進まないという事情もあるかもしれないと思っ

ています。なぜ県は見守りネットワークを設置しないのかと質問を受けると、県設置を否定はしないのですが、広域過ぎると住民にきめ細やかに情報を届けることが難しいのでまず市町村からと説明をしています。

比較的規模の大きい市町村が、協議会を設置し、その中で情報を届けたり、相談につながるということに関して、消費者庁としてどのように実効性を上げればよいと考えていらっしゃるか、規模の大きい市町村でうまくいっている事例などがあつたら聞かせていただきたいです。

2つ目は、「金融経済教育」と「消費者教育」の効果的な進め方についてです。事例を挙げると、「職域」については、両方とも不足しているというような話は、消費者庁からもJ-FLECからもこれまでお伺いしていました。私も職域へのアプローチはなかなか難しいと思います。事業者にとっては、「資金繰り」「経営」「人の確保」などが目下の課題としてあり、効果があるものの日々の経営課題に直結しにくい「金融経済教育」や「消費者教育」はなかなかアプローチをかけづらい。

例えば消費者志向経営は消費者庁所管、また金融経済教育はJ-FLECが大きなところは取り組んでくださっている。これらをミックスしてメニュー化して事業者を選んでもらったり、オーダーに合わせてコーディネートするようなことが、地方自治体や金融広報委員会の今後の役割ではないかなと思うようになりました。こうした組み合わせをしても資金援助が受けられるような制度設計だとよいなと常々思っています。今後可能性があるのかどうかについて、倉本委員と消費者庁にお伺いできればと思います。

○大藪座長 ありがとうございます。

それでは、消費者庁から1つ目の好事例のことと、2つ目のところも後で倉本委員にもお話を聞きたいと思えますけれども、消費者庁からお答えいただけますか。

○徳永課長補佐 消費者庁地方協力課の徳永でございます。都市部と地方部とは少し構造が違うのだろうと私どもも理解しています。私自身、徳島に新未来創造戦略本部という消費者庁の部署がありますけれども、そちらで3年ぐらい、徳島市さんをはじめ、いろいろな自治体さんとコラボした取組を実施させていただきました。

その中に、徳島市さんと連携して都市部で見守りをするというのはどういうことがあるといいのだろうということと一緒に考えてまいりました。一つの結論としては、現場の方と消費生活センターの相談員がどうしても少し遠い関係になってしまうというのが、都市部の役場の構造としてあるのが分かりましたので、現場の方と消費生活センターの方が顔の見える関係、信頼関係を築ければ、よりつなぎやすくなるのだろうということが分かったのがございました。

いまご紹介したのはつなぐという観点でしたが、こちらの分科会で消費者教育、広い意味で啓発という観点でお話をさせていただくと、届けるという流れに関して少しかみ砕いて申し上げると、消費生活センターから消費者担当部局に連絡をして、消費者担当部局から福祉担当部局に連絡をして、福祉担当部局から今度は各地区の福祉担当のほうに連絡をして、そこから先に包括支援センターとか、介護事業者とかに連絡をしていくという、流れの長いバケツリレーみたいな情報伝達になってしまうところに一つ、都市部特有の課題

があるのだろうと考えております。

今はまだ何もお示しできていないのですけれども、本年度、私どものほうで自治体とこちらもまたコラボして実施していることがございまして、デジタルツールを活用して何かできないかということにトライしておりますので、公表できるタイミングになりましたらまた御連絡をさせていただければと思います。直接届けるということが大事なかなとも思います。

○大藪座長 ありがとうございます。

続きまして、倉本委員からお答えをお願いできますでしょうか。

○倉本委員 職域の教育をどうやって広げていくかという話ですけれども、消費者教育と金融教育を合わせてやっていくようなことができるかという問いだったと思います。

ベースとしては、それぞれの企業の御担当の方のニーズはどこにあるのかが重要です。将来的にやれるかどうかという意味ではそれによるということだと思っています。

現時点で、我々が企業の方に直接話を聞き、寄せられているニーズというのは、あるいは商工会議所とか商工会というような団体を経由してお聞きする際には、いろいろなものを合わせて提供してほしいというニーズよりも、やり方に対してのニーズが非常に多い。つまり必要性があるということは恐らく消費者教育でも金融経済教育でも誰も否定できない話なのですが、それを学校は学校の教育の場では、授業などの枠があるわけです。企業はそういう枠をつくらないといけない。この人を集めるというところに非常に高いハードルが企業の場合はある。

我々はそのお話をお聞きして、もちろん対面の教育効果の高さは分かっているのですけれども、先ほどさっとお話ししましたが、まず、動画で見えていただくものを御提供して、そこでの必要性を感じていただければ、より踏み込んだ教育を受けていただく。そのために、前の御回答でDXとかデジタルというお話がありましたけれども、いろいろな制約に対して、その制約が外れる形でまずは提供していくというのが第一歩かなと思っています。

内容自体は、我々はまだ始めて2年ですので、この時点で、先ほど教育の体系を申し上げましたけれども、そこを変えていくと、何を教育したい機関なのかが分からなくなるので、教育の内容を変えていくこと自体は今の時点ではあまり考えていません。

では、1回聞いた方、リピーターになる方にさらに深めていただく際にどのような連携があるのかとか、詳細なコンテンツの御説明もしましたけれども、その中でどこまでお話ししていくか。そういう形である程度企業の方の好み合わせていくことを今の時点では考えています。

将来的には、いろいろなニーズが出てくれば、ニーズに応えていかないと教育が届きませんので、そういうときには考えていきたいと思いますが、現時点でどう思っているかというお話であれば、今申し上げたとおりです。

○大藪座長 倉本委員、どうもありがとうございました。

水戸市さんと米沢市さんに御質問・御意見をいただけるのはこの場だけですので、ぜひ何か質問とかがあったらお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。御意見でも構いません。いかがでしょうか。

○水戸市 倉本委員の消費者教育ですけれども、必要性を感じておりますが、一つ、センターとしては、今お話がありました消費者志向経営のシンポジウムをやって、今回4回目が終わったところなのですが、そこに企業を集めていくのは大変なことであると実感しています。今、商工会議所、それから、商工会というお話がありました。そこを巻き込んでいくということが一つの鍵かなと思っております。

そして、今回、電子申請も含めて発信力を市民生活課が本当に一生懸命やっていただいたりして、そして、こういう事業をやっていますからどうぞいらしてください、ひいては実践面もというのが一番の目的でやっているわけですが、集めるのになかなか苦慮しているという状況で、本当に一つ一つの企業に対して電話でお知らせをしたりという、本当に原始的なことではやっているのです。

消費者庁全体としてこの必要性をもっと訴えていただきたい。実際に必要性を感じて食らいついてくる企業がないというのが現状です。水戸市は27万の都市なのですけれども、消費者志向経営に関しても大手の企業があるところは本社がやっているからいずれやるということで、ゲストとして来ていただいて、パネラーとしても出ていただくなどもやっております。

消費生活センターとか市役所が中心となって、教育という立ち位置から消費者志向経営をやるというのは、企業には企業論理があることから何となく難しいところなので、私も実践をしてもらうための、そして、市民と協働で社会的な価値をつくるための企業が選ばれるのですというようなスタンスで今やっておりますけれども、本当に消費者庁からいろいろな情報が欲しいと思うこともございます。

○大藪座長 ありがとうございます。

先ほど商工会議所の話もされましたけれども、その辺りが多分非常に重要になるかなと思いました。

倉本委員、お願いします。

○倉本委員 一つ簡単に、見守りネットワークという名前はお聞きしたことがあったのですけれども、水戸市の例も見守り隊とか、非常に多くの団体が参加されているわけですが、この方々は教育そのものを担っていらっしゃる方なのか、それともコーディネーターに近い役割を担っていかれる方なのか。それは両方あるのかということを実際に草の根というのでしょうか、地域と密に接していらっしゃる際にどう活動されているかということの水戸市と米沢市に簡単に教えていただければと思ったのでお願いいたします。

○大藪座長 ありがとうございます。

では、水戸市さんからお願いします。

○水戸市 当初から消費者教育のところまで広げておりません。なぜかという、見守りと消費者教育は車の両輪のごとくということではやっておりますけれども、見守り隊の皆さんに消費者教育をやるころまでは望めないのです。気づいて、そして、相談してもらって、センターへつなぐという役割をやる。

それから、うちは先ほど申し上げた3つの役割が同時に、安心・安全、見守りとあります。地域安全確保協議会のほうは消費者問題に特化しておりますけれども、消費者教育は、

むしろ今育成をしている消費者サポーターのところで、地域の中で語っていく人と位置づけております。ですから、企業の方とか警察の方、警察は消費者教育というか、詐欺被害などでセンターに呼んでやっておりますけれども、その他の企業は講座まではいかないです。保険会社、うちに企業訪問で来る方は、もし、私たちに役立つことがあればというようなことで、金融、保険に関することから無料で出前講座をやりますという話が一部あるのは確かです。全体というわけではないのが実情です。

○大藪座長 どうもありがとうございました。

続きまして、米沢市さん、お願いできますでしょうか。

○米沢市 消費者見守りメイトについては市民に対して講座を開催しますので、教育的な役割を担っていただいていると思います。消費者見守りサポーターについては、話を聞いて、気づき、声かけ、つなぐということの実践者ですので、見守りネットワークを広げていくことの役割を担っていただいていると認識しております。

○倉本委員 分かりました。ありがとうございました。

○大藪座長 ありがとうございました。

それでは、また消費者庁からの話もございまして、まずはここまでにさせていただいて、もし、最後のほうで聞きたいことがあるようでしたら、また御意見をいただけたらと思っております。

まずは水戸市さん、そして、米沢市さん、本当にありがとうございました。

続きまして、議題5ですけれども、消費者庁からこの後の意見交換に向けた本分科会における論点の整理について説明をしていただきたいと思います。第1回分科会におけるヒアリングなどを踏まえて委員からの意見をいただいております。それを集約してございまして、現状の課題や今後の取組の方向性などの案を御説明いただくこととなります。

黒田さんから5分程度でお願いいたします。

○黒田課長 資料5に基づきまして、時間もないのでかいつまんで御説明します。4つの論点について挙げさせていただいております。

まず1ページ目の1つ目の論点、消費者教育の場の創出についてということでございます。1つ目の○、学校との連携については、前回ヒアリングした3つの自治体では相当程度進捗が見られた。ただし、前回の分科会終了後に委員からいただいた御意見として、小中学校と基礎自治体との連携というのは、まだ道半ばな自治体もあるであろうということで、そこは留意点であるということもありましたので、その旨も記載しました。

2つ目の○、学校以外の様々なライフステージの属性の方々への消費者教育については、学校と比較すると、教育を受ける人、担い手、教材・資材そういったものが、学校のようにあらかじめ揃っているわけではない部分もありますので、ハードル感が異なるレベルになるだろうということでもあります。

3つ目の○、学校の取組を足がかりに消費者教育を広げていくという発想も必要ではないかということ。

その下ですけれども、様々な隣接分野での教育を推進している他の組織、奈良モデルがそうでしたけれども、金広委とか財務事務所等との一連の講座、こういったことをやって

市民に消費者教育を広げていくという視点も重要ということ。

一番下の○、都道府県と基礎自治体との関係ですけれども、地域の教育のニーズや可能性を把握できる基礎自治体と広域的な視点を持つ都道府県との連携の取組を進めていくことが期待されるという御意見もありました。

2 ページ目、論点の2つ目は担い手の確保でございます。消費生活相談員は相談から得た気づきを消費者教育につなぐことができるわけですけれども、相談員の方々の業務は忙しいということもありますので、相談員以外の担い手も養成していくということが求められるということでございます。その際に、弁護士会、司法書士会、大学生の活用なども挙げられておりました。

さらに実践的で魅力的な消費者教育の担い手を集約した人材バンクの一覧表とか、人材発掘や育成の仕組みが存在していると、その地域の消費者教育での大きな武器になるであろうという御意見もございました。

その下、3つ目の柱でございます消費者教育コーディネーターによるコーディネート能力の発揮に向けた方策ということでございます。コーディネーターが教育の機会を生み出し得る場所に飛び込み営業して行って、積極的に消費者教育の意義とか重要性を能動的に説いて回ることが重要だということ、これが一つの方策だということでありました。

あとは、このような役割を持っているにもかかわらず、そもそもコーディネーターがなかなかそれをできないとか、肩書きとして名乗っていない方が多数であるとか、いろいろ課題があったわけです。そこはコーディネーター御本人としても、これがコーディネーターの業務だということをイメージできていない部分もあるので、消費者庁がしっかり消費者コーディネーターの役割ですとか、消費者教育の意義みたいなことを、コーディネーターの皆さんが現場で持って回れるような資材を作るなどして、後方支援して追い風をつくってあげるべきではないかということが2～3ページ目にかけての記述です。

3 ページ目の1つ目の○ですけれども、コーディネーターの方のスキルアップという文脈のお話で、活動の手引きですとか、あとは今の話に関連して、コーディネーターの具体的な活動を紹介するような動画をつくっておくと、コーディネーターの方が、例えば人事異動で来た方でもスキルアップしていけるし、あとは自分の業務としてイメージしやすいですし、それを周りに伝えていくこともしやすい。そういったものをつくることも含めて考えていくべきではないかという話もございました。

このページの上から2つ目の○、コーディネーター同士の相互の交流というのは、年1回のコーディネーター会議だけではなくて、ふだんからの相互交流ができるような仕組みがあると良いという話や、消費者教育コーディネーターの方が日々悩んだりしたときに、相談できるような、アドバイスができるような仕組み、幅広い知見を持っている方に相談できるような形があると良いという話もありました。

最後の4つ目の論点は、地域における関係主体間による連携・協働体制の構築についてでございます。主体間の関係を、連携から協働に発展させていくという、コーディネーターが個人で開拓した連携先との関係を組織対組織の関係に深めて、両者が同じ方向を向いて協働していくというような関係性に昇華させていくことが大事だという話などがありま

した。

私からは以上でございます。

○大藪座長 急いで話をさせていただきましてありがとうございました。

あと18分ぐらい、皆さんから御意見をいただけたと思います。まず、まだ御発言していない方からしていただきたいと思います。

議事6ですけれども、第1回の分科会からこれまでの取組とその課題、質疑応答に対するやり取りというのを踏まえて今お話しいただいたのですけれども、もう少しこういった点だとか、今日お話しください書いた中で、こういう点が必要なのではないかといった御意見も含めて、論点などについてお話しただけたらと思います。

○黒田課長 事務局から補足しますと、今後、取りまとめに向けて議論を進めていただきたいと考えております。本日ここからの時間は自由ですので、委員の皆様は地域の消費者教育を進める、そして、地域のネットワークの構築・強化を進めるために、今整理した論点、そして、今日御発表のあった倉本委員、水戸市様、米沢市様の論点に加えて、さらにこういう論点も大事だということをごんごん出していただく時間だと思っただけならばと思います。よろしくお願ひします。

○大藪座長 今日はまとめるというつもりはございませんので、皆さんの御意見を伺いたいと思います。

では、高比良委員、お願いいたします。

○高比良委員 全相協の高比良でございます。今日は盛りだくさんで私もメモが追いつかないほどだったのですけれども、水戸市さんと米沢市さんの取組は大変参考になる事例だったと思います。

そこで私が感じましたのは、水戸市さんが本当にすばらしい内容の活動をしているのですが、田山センター長が、今までの御経験を踏まえて、福祉分野もですけれども、特に道路管理課なども連携されたということで、すばらしい見守りネットワークをつくっていらっしゃると感じました。

それから、先ほど田山センター長からお話があったのですけれども、まずは家庭科の先生が前にコーディネーターをされていたということで、校長会などで4月に消費者教育の必要性を説いていただいて、校長会のほうからトップダウンの形で各学校での消費者教育を広めてきたというお話をお伺いしました。トップダウンというのがずっと課題になっていると思うのです。田山センター長は特にいろいろつながりがあるセンター長でいらっしゃいますので、校長先生などにもパイプがあるのかと思うのですけれども、なかなかそういうのが実施できない、実行できない自治体がほとんどだと思います。そういう自治体に関しましては、消費者教育をどのように広げていったらいいのかというのが、私はいまだに課題だと感じております。

あと、消費者庁から地方消費者行政強化交付金についての御説明も今日いただいたのですけれども、私もそうなのですが、消費生活相談員が実際に出向いて見守りの連携を強化していくということで、交付金が原則2分の1ということでお話をお伺いしています。残りの2分の1は各自治体が出さないといけないということなのですが、自治体を説得する

にはどうしたらいいかということも今後の課題として、ぜひとも消費者庁のほうからもアイデアをいただけたらと思います。

もう一つだけお話しさせていただきたいのですが、職域へ消費者教育を広げていく方法についても課題だと感じておりました、商工会議所などへの声かけという案も出たのですが、商工会議所も消費者教育をすることによってどんなメリットがあるのかということをごく言われると思うのです。ですので、もちろん商工会議所から一般のメーカーさんなどの事業者への消費者教育を広げるのも一つの方法なのですが、まずは足場として地方自治体の職員とか、コミュニティ関係の公民館とか、そういった事業者、福祉関係ももちろんその中に入ると思うのですが、まず、そういうところから広げていくのが大事ではないかと感じました。

以上です。

○大藪座長 高比良委員、どうもありがとうございました。

続きまして、角山委員、今日は福祉の話も出ていましたのでよろしくお願いします。

○角山委員 日本社会福祉会の角山です。よろしくお願ひいたします。発表いただきありがとうございます。

このたびの地域における関係主体間による連携・協働体制の構築というところになりますけれども、活動を行うアプローチをかける場所ということでは、教育分野と福祉分野というところに焦点を当てるというところが、私としては非常にやりやすいといえますか、いいのかなと考えております。

以前、黒田課長とお話しさせていただきましたけれども、つい先日、J-FLECの活動において厚生労働省から全国の医療機関に対して、県民一人一人が、より自立で安心かつ豊かな生活を実現できるよう、個々人の金融リテラシーを向上させることを目的に、J-FLECを活用するよという通知が届きました。そこでふと私が思ったのが、医療機関では、医師であるとか、薬剤師、看護師がおり、学校を卒業してすぐに働いている人たちが多いです。

病院には投資、詐欺の電話が多くかかってきます。うちの職員の名前を騙って、『研修医につないでほしい』といった内容です。つまり、医療関係の職能団体の人たちは非常に狙われやすいのではないかなと感じております。

そこで、J-FLECさんにぜひお願いしたいのは、医師会、看護師協会や、薬剤師会といった職能団体に対して働きかけをしていただきたいということです。

病院で働いている者としては、電話をつながない程度しかできなくて、日常的な接触をされてしまうと守ることができない状況になっています。職域へのアプローチということでは、ぜひこうした職能団体に対しても働きかけて、詐欺への対策であるとか、正しい金融に対する知識とかの向上をお願いしたいと御意見をいただきながら感じておりました。ありがとうございます。

○大藪座長 角山委員、どうもありがとうございました。非常に重要な点だと思います。

NACSの遠藤委員、いかがでしょうか。

○遠藤委員 NACSの遠藤でございます。今日はリモートで大変失礼いたします。通信状況

が悪いのでカメラオフでお話をさせていただきます。

米沢市様、水戸市様の取組は大変参考になりました。特に担い手の育成の部分については非常に参考になりました。ありがとうございました。

私のほうからは、消費者団体と自治体との連携事業について情報共有させていただければと思っております。私どもNACSでは横浜市様と連携で、高齢者、あるいは見守りを担う方向けに講座をしております。地域の消費者被害未然防止の出前講座に2022年から取り組んでおります。こちらは横浜市の消費経済課が窓口となって、本当に草の根のマンションの自治会であったり、町内会であったり、地域に根差したところから御依頼をいただいております。地域包括支援センターや民生委員、あと、シニアクラブとか、様々な主体からの御依頼をいただいております。高齢者を中心とした一般消費者に加えて、ケアマネとか民生委員とか、地域社会を支える方への講座もいただいているような状況でございます。

本年度は非常にたくさんの依頼があったそうで、全体で150件の申し込みがあって、参加人数、受講者が延べ4,000人に上ったと聞いております。私どもはその一部を担当しているのですけれども、大変関心が高いと思っております。どこの自治体もそうなのですけれども、担当の方がとても丁寧に、そして、根気強く取り組まれた結果かなと思っております。消費者団体だけではなく、事業者や弁護士とか、それから、推進委員のようないろいろな方に入っていただいて出た結果ではないかと思いました。

時間がないのですが共有させていただきました。ありがとうございます。

○大藪座長 重要な点をありがとうございました。

柿野委員、いかがでしょうか。

○柿野委員 先ほども発言の機会いただきました。ありがとうございます。

私は水戸市の取組が、以前お話を伺ったときよりすごくバージョンアップされていて、すごいなと思いました。私が以前、水戸市にお邪魔したときに、市長に御挨拶させていただいて、消費生活都市宣言をされてということで、本当にトップダウンの消費者行政の一つの形だなと思ったことが印象に残っています。

そこで、消費者行政の予算のことについて少しだけお聞きしたいと思いました。国からの交付金が今年で切れて、自治体では財源が結構厳しい、という声も聞く中で、水戸市さんは消費者行政の予算というような点で、十分に確保できているのか、という点について少しだけ教えてもらってもいいでしょうか。

○大藪座長 水戸市さん、簡潔にお願いします。

○水戸市 一つの特徴といたしましては、NPOが受託しておりますので、予算的には非常に厳しい状況です。それでも契約をした金額の中で、どのように最高の実績を出せるかというのは、本当に毎日毎日考えている状況なのです。

消費者庁の強化交付金が出ているのは非常に助かった部分もありました。例えば消費者志向経営で、そういうシンポジウムをやるときは消費者庁から交付金をいただいたり、それをフルに活用しております。

ただ、相談員の処遇自体、本当にお給料を上げてあげられない状況なのです。今、賃金がベースアップするという企業がどんどん出てくる中で、こここのところが本当に、行政の

直轄ではない民間委託のつらいところです。プロポーザルでやっていますので、競争があるわけです。そういう面で本当に厳しい状況の中でやっている現実です。

契約が今年度で終わって、また新たにといった場合には、きちんと主張をしながらというようなことで、ただ、今、柿野先生がおっしゃったように、水戸市は市長が消費者問題を自分のライフワークだとおっしゃっていただいたので、非常に理解を示していただくということは本当にありがたく、消費者市民大学の学長も引き受けてくださいましたし、そういう中で消費者問題の重要性は本当に意識しております。お金の問題はまた別で悩ましいです。

ですから、コーディネーターもちゃんと給料制にして、定年退職をした先生をお呼びする、浜松でたしか事例があったと思うのです。そういう形にすると、もっともっと力を発揮して、センターの職員として、コーディネーターとして給料制にしてやるということが私の宿願です。

○大藪座長 ありがとうございます。

それでは、最後、岡田委員、倉本委員から一言ずつお願いいたします。

○岡田委員 財源問題というのはどこの自治体でも直面している問題で、私は地域のネットワークを構築する消費者庁の取組は、行政が担いきれない地域の課題を地域に担ってもらうものでとても重要だと思っています。そこに一定程度、国のお金を入れていくことによって、今後、超高齢社会に備えることもできますし、みんなが豊かに暮らせる素地をつくることになります。うまく予算化していただけたら地域で取組が進むと思いますので、御検討いただければと思います。

また倉本委員に先ほど「職域」の御説明をいただいたのですが、J-FLECが組織を挙げて取り組んでいただいていることによって、難しかった「職域」にも風穴が開けられるのではないかと期待しており、御協力させていただきたいです。また将来に向けていろいろなニーズに応えることに関して、ある程度成果が出た上でお考えいただくとのことなので、是非今後も連携してやっていきたいと思っております。

○大藪座長 ありがとうございます。

最後に倉本委員、お願いいたします

○倉本委員 前回と今回で、私はJ-FLECの立場もありますので、地域の教育の推進役の方の機能度をどう上げていくかということが非常に大きい論点なのだなど改めて感じたところです。

具体的な事例でお聞きしたところは、活発にしっかりやっという自治体だと思えるのですが、こういうことがなかなかできない自治体の方もきっといらっしゃると思います。それぞれ、消費者コーディネーターの方であったり、今日お話を聞きしたサポーター、メイトの方は、地域地域でニーズであったり、問題点とか課題が異なっているのではないかと思いますので、この方々にしっかり情報を提供していく、あるいは機能度を高めていただくために、例えば金融経済教育であればJ-FLECとしっかり連携できるような場をつくっていただくようなことが、進めていく上では大事ではないかと改めて感じました。

私から以上です。

○大藪座長 倉本委員、どうもありがとうございました。

皆様方、今日は本当にたくさんの御意見、まずは水戸市、そして、米沢市から非常に貴重な御発表をいただきまして本当にありがとうございました。また、委員の方からも御意見をいただきましてありがとうございました。

時間がぎりぎりになってしまって申し訳ございません。もし、何か御意見があるようでしたら、事務局のほうに直接、御質問なども含めて聞いていただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

それでは、水戸市様、米沢市様、本当に今日はどうもありがとうございました。

以上で本日の議題は全部終了となりますので、司会を事務局のほうに返したいと思います。どうぞよろしく願います。

○黒田課長 本日は、時間いっぱい様々な御意見をいただきましてありがとうございました。

今、座長からもありましたけれども、今日しゃべりきれなかったこととか、もっとこういうことも取りまとめで言及することが大事だとか、こういう論点も今後消費者教育を地域で進めていくためには盛り込むべきだということがあれば、ぜひ事務局にどんどんお寄せいただければと思います。よろしく願います。

それでは、次回以降の分科会の開設等につきましては、大藪座長とも御相談の上、後日事務局から御連絡させていただきます。

以上で、第2回「地域における消費者教育の推進に向けた地域ネットワークの構築・強化に関する分科会」を終了させていただきます。

倉本委員、そして、水戸市の田山様、そして、米沢市の皆様、本日は本当にありがとうございました。

これにて終了です。誠にありがとうございました。