

## 平成 30 年度第 1 回消費生活審議会会議録

開催日時：平成 30 年 7 月 25 日（水）午後 4 時～5 時 30 分

開催場所：本庁舎 2 階第 4 委員会室

出席委員：渡辺達徳会長、佐々木伯朗副会長、加藤房子委員、鎌田健司委員  
佐藤郷美委員、佐藤広行委員、高橋玲子委員、高橋玲子委員  
高山真里子委員、中島絢委員

市民局：斎藤市民局長、會田市民局次長、新妻生活安全安心部長、櫻井消費生活センター所長、藤田消費生活係長、植木相談啓発係長、伊藤主任、錦戸主任

### 議題（1）会議及び会議録の公開の取扱いについて

（渡辺会長）それでは、議題（1）「会議及び会議録の公開について」、事務局からご説明をお願いいたします。

（センター）会議の公開につきましては、仙台市附属機関等の設置及び運営の基準に関する要綱の規定によりまして、公開・非公開を審議会で決定することになっております。また、仙台市情報公開条例第 7 条各号に掲げる情報を扱う場合、その他非公開とすることに相当の理由がある場合のみ非公開となりますが、本日は、それには該当しませんので、原則公開となります。なお、会議終了後に会議録を作成いたしまして、市政情報センター及びホームページにおいて閲覧に供しますことを申し添えます。

（渡辺会長）それでは、本日の審議会は公開とすることよろしいでしょうか。

（「はい」の声）

それでは、本日の審議会は公開といたします。

### 議題（2）会議録署名委員について

（渡辺会長）続きまして、議題（2）「会議録署名委員について」、センターよりご説明をお願いします。

（センター）会議録の署名につきましては、会議録署名委員制度等を採用することとなっております。会長のほか本日ご出席の委員の皆様の中から会議録署名委員 1 名を決めていただくものでございます。

（渡辺会長）では、本日の出席委員の中から署名委員を決めるということです。名簿順とすることになっておりました。今回は市川委員をお願いしておりましたので、本日は加藤委員をお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは加藤委員をお願いします。

### 議題（3）「平成 29 年度消費生活相談受付状況について」

（渡辺会長）それでは、議題（3）「平成 29 年度消費生活相談受付状況について」を

事務局よりご説明お願いいたします。

(センター) 平成 29 年度の消費生活相談の受付状況についてご説明いたします。お手元の資料 1 をご覧ください。平成 29 年度に受付しました消費生活相談は 7,718 件で、前年度に比べて 8 件の増加とほぼ横ばいとなりました。相談は、一般相談と苦情相談に分類されますが、消費トラブルに関する苦情相談は 20 件の減少で 6,823 件となっております。問い合わせや消費トラブルではない一般相談は、平成 27 年度の 723 件、28 年度は 867 件、29 年度は 895 件と増加しています。ご相談者の中には、センターに相談してよいかわからないけれど電話をかけてみたということもありますので、聴き取りの中で問題点を整理していきながら窓口整理をする役割も増えてきていると考えています。図 2 の年代別割合では、70 歳以上の高齢者からの相談が 18.8%と全ての年段で一番高くなりました。これを件数で見ますと、図 3 のグラフのとおり 1,285 件と、前年度より 149 件増加し、高齢者の全体に占める割合は高い水準となっております。次のページから相談の傾向でございます。商品・サービス別と 3 ページ目の年代別商品・サービス別の相談件数の表と併せてご覧ください。通信サービスに関する相談に分類される「デジタルコンテンツ」と商品が特定できない、分類することができない「商品一般」は、前年度と変わらず順位が高くなっております。特に、「デジタルコンテンツ」は、20 歳未満では相談件数の 43%を占めており、年代による割合の差はありますが、すべての年代で件数が多くなっています。5 番目のリースサービスは、27 年の 11 件から、28 年、29 年と急増したもので、年代別で見ますと 70 歳以上で 171 件と高齢者からの相談が多くを占めました。相談内容は、主に消火器のリース契約に関するものとなっております。この消火器の事業者については、特定商取引法違反の行為があったとして 3 月 5 日付けで 6 か月の業務停止命令が出されています。4 ページ目、販売購入形態別の特徴では、店舗購入が減少し通信販売が多くなっています。通信販売は幅広い年代から相談が寄せられますが、訪問販売や電話勧誘販売は 70 歳以上の高齢者からの相談が多いという傾向がみられます。他の年代に比べて自宅にいる時間が長いことが要因と思われます。年代別、男女別の割合は例年と大きな差はありません。女性の方、70 歳以上の高齢の方から多く相談をいただいています。契約・購入金額別では 10 万円未満、100 万円未満の割合が高くなっています。続きまして、処理結果の状況でございます。自主交渉が可能なケースでは、相談者に必要な情報を提供し、交渉方法などを助言しています。この助言は 4,102 件で約 60%となっております。相談者と事業者の間で話し合いでの解決を調整する「あっせん」は解決と不調の合計 584 件で全体の 8.6%です。そのうち解決となったものは、562 件であっせん解決率は約 96.2%でございます。あっせん不調は 22 件です。あっせんが不調となった場合でも必要に応じて他機関につなぐなどしております。

次のページは、多く相談が寄せられているワンクリック請求・架空請求について記載しております。昨年度の傾向としては、ワンクリック請求は減少しましたが、架空請求の相談が急増し合計件数では 28 年度を上回りました。架空請求の主な相談内容は、メールでは、実在する大手通販事業者名をかたり有料サイトの未納料金を請求されるといったもので、電話番号を利用したショートメッセージで送付されるため性別、年代を問わずに幅広い層から相談がありましたが、ハガキでは、国の機関のような名称で「消費料金未納の訴訟最終告知」のハガキが送付されています。こちらは 50 歳以上の女性宛に送られているという傾向がみられました。悪質商法に関する相談では、消火器リースの勧誘時に点検するといった事例もありましたことから、点検商法が最も多くなりました。ワンクリック請求された方の救済や請求を無効にするということで増加した「二次勧誘」は、ワンクリック請求が減少したことで昨年度 127 件から 38 件と大きく減少しました。最後に、多重債務の相談状況です。162 件と昨年より 18 件増加しました。詳細は円グラフのとおりですが、若年層からの相談では「収入が少なく借入額が少額でも返せない」「奨学金の返済が生活を圧迫している」といったものや中高年層では「住宅ローンや教育資金の返済」などがあり、借入額が二極化している傾向にあります。また、災害援護資金貸付は据え置き期間の 6 年を経過しましたので、返済が 29 年 7 月から始まりました。今のところ相談件数は 5 件と少ないですが、今後返済が難しいという方が出てくることも考えられます。災害援護資金担当課と情報共有しながら動向を注視していきたいと考えております。平成 29 年度の相談状況は以上です。

引き続き加藤委員より事前質問のありました点につきまして回答とご説明をいたします。

相談受付状況についてのデジタルコンテンツの相談が増加している要因と取組みについてですが、インターネットの利用が生活へ浸透していること、特にスマートフォンの普及によって、SNS を通じたコミュニケーション、インターネット通販での商品の購入やサービスの予約等高齢者も含めた幅広い年齢層でより身近で日常的になっていることが増加の要因と考えております。今年度の取組の特徴的な部分としましたは、デジタルコンテンツの約 6 割は架空請求によるものですが、電子メール等が一方的に送られてくるものについて抜本的に防ぐ手段は難しく、消費者側で自衛できるよう注意喚起を行っております。相談時点ですでに支払い済みのものは少なく、請求を受けた消費者が相手方に連絡したり支払ったりする前に対処方法の確認を相談していただく状況となっています。20～50 歳代のフリーローン・サラ金の相談について消費者金融、クレジット会社、銀行等から用途を限定しないで設定している消費者ローンでは、契約トラブルによるものや返済が困難である等の相談があります。業界の自主規制も行われていますが、銀行カードロ

ーンの過剰融資は問題であると認識しております。区役所の家庭健康課からセンターを紹介され、返済計画と家計状況を相談できる窓口につながりも行っていきます。続きまして、販売購入形態による特徴について説明します。ネガティブ・オプション、その他無店舗販売については、過去3年でみましても増減の範囲となっております。訪問販売については27年から年々増加しており、消火器の訪問販売が28年から増加したことが要因となっております。年齢が上がるとともに自宅にいることが多くなるため、訪問販売は70歳以上の方からの割合が高くなっております。契約当事者の属性及び契約・購入金額別件数の推移について年代別の件数をみますと70歳以上でも10万円未満、100万円未満、1万円未満の順となっております、他の年代と変化はありませんでした。契約金額ではなく、既払い額（すでに支払ってしまった金額）で統計を取ってみると平均額では年代が上がるほど高くなる傾向がみられました。資料については今後どういったものが良いか検討させていただきたいと考えています。相談状況は以上でございます。

(渡辺会長) ありがとうございます。加藤委員から事前の質問がございましたのでそれを含めてのご説明でございます。それでは、今のご説明に対してご質問等があればお願いいたします。

(加藤委員) デジタルコンテンツの被害を減らすための29年度の特徴的な事業は、相談者への直接的なアドバイスを実施したという理解でよろしいですか。

(センター) 架空請求が多かったこともありまして、その対策をメールやホームページなどを利用して広く周知したことが特徴的な事業となります。

(高橋委員) ネットとうほくの高橋でございます。ご説明の資料では70歳以上の相談割合が18.8%となっておりますが、国民生活センターのパイオネットでは、年代別として分けている年齢が65歳以上となっております。その65歳以上の相談件数が5年前から急増しております。団塊の世代と関係があるのかなと考えますが、65歳以上の相談件数は5年前から30%を超えております。仙台市として急増する高齢者への相談に対してどのような予防対策を実施されているのか伺います。

(渡辺会長) 事務局からいかがでしょうか。

(センター) 年齢区分につきましては、ご指摘のとおり一般的に65歳以上という捉え方もあるとおもいます。これまでの統計の継続性として70歳以上を区分として作成しています。一般的な65歳以上として区分とするかは、今後の課題とさせていただきます。高齢者に対する被害予防につきましては、出向いての相談の実施や被害予防包括支援センターとは日常的に連携して対策しております。今後も見守り関係の強化に努めてまいりますと考えております。

(渡辺会長) ありがとうございます。高橋委員よろしいでしょうか。

(高橋委員) (了)

(渡辺会長) 他にご質問、ご質問等ありますでしょうか。なければ、次の議題に進めさせていただきます。

#### 議題(4) 平成29年度仙台市消費生活基本計画の実施状況について

(渡辺会長) 事務局から説明をお願いします。

(センター) 平成29年度仙台市消費生活基本計画の実施状況についてご報告いたします。実施概要を資料2-1に、重要課題毎の具体的施策の実施状況を資料2-2にそれぞれ取り纏めております。それでは、お手元の資料2-1をご覧ください。1ページの1「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画」の目的・根拠、2基本計画の構成は、記載のとおりです。次に、3「基本計画の実施状況及び評価について」でございます。計画の進行管理は、「施策ごとに成果目標や関連する指標を設定し、重要課題ごとに総合的な評価を行う」こととされておりましたので、これを受け、28年度に成果目標や関連指標を設定したところでございます。5か年計画の2年目にあたる29年度の取組実績を、「具体的施策」ごとに、実施状況、実施による成果(効果)を確認し、それに対する課題・改善点や今後の取組を取り纏めたものが、資料2-2実施状況報告書となっております。続いて2ページの4. 平成29年度の実施概要でございます。29年度に新たに取組んだものや目標を大きく上回ったものなど、特徴的なものを中心に重要課題別に記載しております。また、今回の資料から、それぞれの項目の末に【】書きで、資料2-2の記載カ所を表記しております。【】内の記号・数字は左から重要課題、施策の方向、主な取組み事項、具体的施策のNoとなっております。それでは、重要課題別にご説明いたします。

(1) 重要課題Ⅰの消費生活の安全・安心の確保については、市民が安心して生活できるよう、消費生活における安全を確保するための具体的施策に取組み、結果、該当する事案が無かったものを除き、資料2-2実施状況報告書では1ページから4ページにわたる29施策の実施となっております。この中では、概要2ページに記載のとおり、①食品製造施設への目標を上回る監視件数の実施と食品関係者への指導を徹底しました。②は地震災害対策として③食品・商品の適正な表示の確保として、継続的に実施しました。④はこれまでの適正な計量法の遵守指導に加えて、市内医療機関やマンション管理組合に向け文書やチラシの配付を行いました。

(2) 重要課題Ⅱの消費者市民社会を目指す消費者教育・啓発の推進については、消費者市民社会の形成に積極的に参画する消費者を育成するため、資料2-2の報告書では5ページから9ページまでの39の具体的施策に取組みました。この中では、①の教育現場や地域団体との連携による、理解しやすく学べる機会の提供、②③では学校現場と連携し、教師を対象とした教員採用4年目研修に消費者教育研修や児童、生徒を対象とした消費者教育を継続して実施することができました。このほか④

のとおり29年度より啓発動画を配信し幅広い年代に情報提供するとともに⑤のとおり消費者団体と消費生活センターのPRに努めました。

(3)重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済についてですが、消費者被害を未然に防止するために、情報提供等の取組を推進し、相談・あっせん等を通じた解決や被害防止に努めるとともに、消費生活相談員の資質向上のため、実施状況報告書では10ページから12ページにわたる21施策に取組ました。この中では、①のとおり消費生活センターの認知度に関するアンケート実施し40.5パーセントの回答を得たこと、②として複雑多様化する消費生活トラブルに関してあっせん解決を行うことができたこと。その解決率は96.2パーセントでございました。

③として弁護士・司法書士等による特別相談の実施、④介護保険サービスに関する相談・苦情のうち、必要な場合は関係機関へ連絡するなどの対応を行った。また、29年度より介護保険料当初賦課決定通知書発送時にコールセンターを開設し、市民からの問合せ等に対応しました。

(4)重要課題Ⅳの高齢者等特に支援を要する消費者への対応につきましては、高齢者や障害者が消費者トラブルに遭うケースが増えており、特に支援を要する高齢者等の特性に応じた支援を喫緊の課題として重点的に取り組み、資料2-2の報告書では13、14ページの13施策の実績となっております。①として高齢者対象出前講座の目標を上回る実施、②として配食事業者・団体の協力を得て実施した注意喚起チラシの配付、③として協議会を開催し、構成する関係機関、団体と連携を強化、情報共有を通じた地域の見守り体制の強化につながったことが挙げられます。

(5)重要課題Ⅴの多様な主体の連携の推進にきましては、様々な主体の取組をつなげ、情報共有を図ることで、消費生活の安全・安心や消費者教育・啓発に関する20施策に取組みました。実施状況報告書では15、16ページでございます。このなかでは、市内で活動する消費者団体との連携や支援、消費生活パートナー育成講座や消費者啓発に関する取組の4項目を挙げております。

以上概要に記載のあるもののほか各担当課からの回答を纏めたものが実施報告書となっておりますが、時間の関係で詳細の説明は割愛させていただきます。

次に4ページの5. 重点的監視項目についてです。

計画の推進にあたり、施策毎の評価指標の中から、計画推進の成果を示すものとして、3項目を重点的監視項目としております。

消費生活相談あっせん解決率につきましては、消費者被害に遭ってしまった場合にその解決が図られることは、「消費者が安全に安心して暮らせる社会づくり」において非常に重要なことから設定したものでございます。毎年95%以上の目標に対し、29年度は目標を上回る96.2%となっております。

消費生活センターの認知度はセンター認知度が向上することで、消費者被害が減少することが期待されることから選定し、計画終了時点で50%を目標としておりますが、40.5パーセントに向上しました。センター認知度が向上することで、消費者被害が減少することが期待されることから選定し、計画終了時点で50%を目標としておりますが、40.5パーセントに向上しました。

消費者市民社会の認知度は計画終了時点で30%の目標に対して12.7%となっています。なお、2及び3の各認知度の実績につきましては、エコフェスタなどセンター参加イベントを活用したアンケートによるもので、サンプル数は、約300人であり偏った集団での結果でございますが、意識の高い方々へのアンケートとも考えており、センターとしても認知度向上に更なる取組・努力が必要と受け止めております。以上基本計画の説明を終わらせていただきます。

続きまして加藤委員からのご質問についてお答えいたします。資料2-2の【II-1-(1)-①】において、公正で持続可能なより消費者社会に積極的に関与できるよう指導する機会が拡充した部分の取組みについては、資料2-2の5ページをご覧ください。消費者教育の4領域「I 消費者市民社会の構築」「II 商品等やサービスの安全」「III 生活の管理と契約」「IV 情報とメディア」があり、消費者教育のイメージが依然よりもはっきりするとともに、学習指導要領改訂に伴う消費者教育が教育現場で展開され始めたことが拡充した部分と認識しております。

【II-2-(6)-②】について、幅広い年代の消費者に情報提供することができた。とあるが、検証された結果のことかについてお答えします。資料2-2 7ページ参照をご覧ください。ウェブ教材の「伊達学園」は小～高校までを対象としており、児童・学生を対象。紙媒体などのリーフレット類は配付対象者を限定したものを、地域(町内会・老人クラブ等)や学校での出前講座などで配付しております。紙媒体以外のホームページ、メール配信、動画・ラジオはだれが見ているかは検証しておりませんが年齢を問わず閲覧できる、幅広い年代に提供できる媒体との認識を持っております。

重要課題IV 高齢者等特に支援を要する消費者への対応の【IV-3-(1)-②】について、「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」の開催により、消費者被害防止に寄与できた。とあるが、個別項目でのどの部分を指しているのかとのご質問にお答えします。資料2-2 14ページ参照をご覧ください。記載内容が不十分なので13ページの【IV-1-(2)-①】の追加をお願いします。高齢者の見守りガイドブック配付先として、民生委員、地域包括支援センター、障害者施設に障害者の見守りガイドブックを配付し、この各配付先が協議会の構成委員となっております。高齢者の見守りガイドブックは4000部弱、障害者の見守りガイドブックは600部弱配付となっております。

「悪質な訪問販売お断り！」ステッカーの配付については、ステッカーを受け取った消費者に誤解を与えるようなものになっていないか、正当な訪問販売事業者に悪影響を及ぼす恐れはないかとのご質問にお答えします。悪質な訪問販売お断りステッカーについては、昨年度、各民生

委員や包括支援センターなどにあわせて約 18,000 枚を配付しました。市作成のステッカーについても説明にもあるとおり、事業者の初回訪問から禁止しているものではございません。現時点で、事業者からの問合せ等は寄せられていない状況ではありますが、このステッカーの効力等については、説明のチラシも作成配付をしておりますけれども、なお誤解のないよう努めてまいります。今年度は、地域限定とはなりますが、弁護士や消費生活相談員による研修会も行う予定としております。重要課題Ⅱ～Ⅳに関連して、2018 年度の国の地方消費者行政に係る交付金の予算が前年度の約 7 割に減額されたことにより、毎年度、消費者被害は複雑化・多様化しているにも関わらず、交付金の減額により、消費者の安全・安心な暮らしの確保が難しくなるのではないかと。適格消費者団体への補助金、相談員の資質の向上などの情報提供をお願いしたいとの質問にお答えします。国の補助金減額は、啓発業務に影響が出ておりますが、適格消費者団体への補助、相談員の資質向上への影響が生じないように予算組をおこなっています。今後の削減の状況によっては、例えば国民生活センターへの相談員の派遣研修等にも影響が生じる可能性はあると考えております。

(渡辺会長) ありがとうございます。加藤委員から事前に提出された質問の中にある宮城県議会から国への意見書について高橋委員から情報提供が可能であればお願いいたします。

(高橋委員) ネットとうほくの高橋でございます。事務局でご用意頂いた地方財政の充実・強化を求める意見書がお手元にあるかと思いますが、仙台弁護士会と協力をいたしましてこの意見書を提出いたしました。国からの補助金があった時は各消費生活センターでさまざまな啓発事業、相談員の研修の充実などを実施できていましたが、現在、その補助金が減額されているので補正予算の手当てを国に求めており、平成 31 年度は平成 29 年度並みの予算措置を国にお願いしているものです。

(渡辺会長) ありがとうございます。加藤委員からは事前にご質問等頂いておりましたが、その他に皆さまからご意見ご質問等がありましたらお願いします。

(加藤委員) 先ほどの仙台市消費者の安全を守る連絡協議会の開催により高齢者の見守りにつながったと記載されていたことについて、資料 2-2 の 13 ページに記載されている見守りガイドブックの配布が連絡協議会で話し合われたという認識でよいかお尋ねしたいと思います。

(センター) 連絡協議会の中で、見守りガイドブックについても話し合われました。

(渡辺会長) 他にご質問ございますか。

(高橋委員) 重点監視項目についてお伺いいたします。あっせん解決率の数値につきましては、資料 1 を見ましても目標値 95% を達成していますが、相談員にこの目標値を伝えているのでしょうか。過去のあっせん不調件数に比較して 29 年度はかなり減少しております。これは目標値を理解した相談員の意識や技能の向上ととらえてよろしいのでしょうか。

(センター) 審議会でご議論いただきました目標値につきましては、相談員には周知しております。今後、情報提供のみで解決が難しい高齢者等の相談が増



えることも予想され、センターでできる限りあつせんに努めることが必要になると認識しております。

(渡辺会長) 他にご質問ございますか。なければ、次の議題にうつります。

**議題(5) 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進について  
(消費者教育推進地域協議会)**

(渡辺会長) それでは、本日のゲストスピーカーのご紹介を事務局よりお願いします。

(センター) 消費者教育に関しましては、今年3月、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」が制定後5年ぶりとなる変更が行われました。「高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進」は、変更後の「基本方針」において、当面の重点事項の一つに掲げられたものでございます。本日は、これに関連して、お二人方に情報提供をお願いしておりますので、ご紹介いたします。

まず、お一人目が、総務省 東北総合通信局 情報通信部 電気通信事業課 中島 淳課長でございます。中島課長からは、東北総合通信局において、現在、取組んでいる「改正青少年インターネット利用環境整備法の概要」と「青少年の安心・安全なネット利用に関する総務省の取組み」をお話いただきます。

お二人目として、仙台市教育局学校教育部教育指導課教育課程係遠藤滋主任指導主事でございます。遠藤 主任指導主事からは仙台市教育委員会における仙台市情報モラル教育推進会議の取り組みの紹介と合わせて、学校と家庭へ向けた消費者教育への取り組みや課題等について情報提供を頂くこととしております。ご紹介は以上でございます。

(渡辺会長) それでは、お二人から情報提供頂き、その後、ご意見や関連した情報提供やご提言を頂くという順で進めたいと思います。はじめに総務省 東北総合通信局情報通信部電気通信事業課 中島課長様より情報提供をお願いいたします。

(中島課長) 説明の機会をいただきありがとうございます。本日は青少年インターネット利用環境整備法を中心に総務省における消費者保護に関する取組みについてご説明いたします。まず、電気通信事業法における消費者保護施策についてご説明いたします。電気通信事業法は電気通信事業の公共性にかんがみ、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もって電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進することを目的としております。先ほど説明したように電気通信事業法は、事業者に対してその利用者の利益の保護を求めています。特に平成27年の改正は利用者利益の規律に関して大幅に追加を行いました。4ページをご覧ください。平成27年の改正時には、書面の交付を義務づけるとともに初期契約解除制度これはクーリング・オフと同種の制度ですが、こちらを導入しました。また、不実告知や勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置義務なども追加しております。ちなみに、この改正前までも、事業の休廃止に関

する周知義務、契約前の説明義務、苦情等の処理義務などの消費者保護施策に関する規定がありました。なお、事業の休廃止に関する周知義務は利用者の利益に及ぼす影響が大きいことから平成30年度改正により、事業者が利用者に周知する内容に関する事前届出制が導入されました。続きまして昨年6月に公布されました改正青少年インターネット利用環境整備法の概要についてご説明いたします。この法律は平成20年に議員立法で成立しております。当時、インターネットでは違法有害情報が多く、子供たちに安全に安心してインターネットを利用できる環境を整備するために制定された法律で、青少年の適切なインターネット活用能力の習得、フィルタリング等の推進、民間主導型を基本理念としております。しかしながら、昨今のインターネットの利用状況の変化、具体的にはスマートフォンの爆発的普及によりさまざまなアプリケーションや公衆無線LAN経由のインターネット接続が増加したことに伴いフィルタリングの利用率が低迷する状況になりました。このため昨年6月にインターネット利用環境整備法が改正されました。改正法では、携帯電話インターネット接続役務提供事業者とその契約代理店に青少年確認、フィルタリング説明、フィルタリング有効化措置を義務付けました。ただし、フィルタリング有効化措置に関しては、保護者から希望しない申し出があった場合は対象外となります。また、改正法では、携帯端末等製造事業者には、携帯電話端末等の販売時にフィルタリングソフトのインストールを容易にできるよう義務付け、OS開発事業者にはフィルタリング有効化措置を円滑に行えるようOSを開発する努力義務を課しています。なお、改正法は本年2月から施行されています。

つづきまして、青少年の安心・安全なネット利用に関する総務省の取組みについて説明いたします。まず、「あんしんネット 冬休み新学期一斉緊急行動」の実施については、例年2月から5月に実施していましたが、神奈川県座間市においてインターネットを悪用した事件の発生を踏まえ冬休み前の12月から前倒しで実施しております。平成30年度も関係団体と連携したイベント、研修会及び説明会をバランスよく実施する予定です。続いて、東北総合通信局の取組みについてご説明します。多くの青少年がスマートフォン等を手にする時期として、2月から各県の警察本部や各県教育庁、民間事業者と連携し、周知啓発の取組みを実施しています。研修会の参加者と異なる層に対して、広く周知するため大型ショッピングモール等でキャンペーンを展開しました。次に青少年のインターネットリテラシー調査結果についてご説明いたします。通称ILAS(アイラス)と呼ばれているものですが、例年高校1年生を対象として特にインターネット上の危険等に対応するための能力を可視化するため昨年度は全国95の高校において実施、宮城県の高校にも協力を頂いております。

最後にe-ネットキャラバンの概要についてご説明します。子どもたち

のインターネットの安全な利用を目的に、「影」の部分の存在を理解してもらった上で、適切に対応できるようにすることを目的に、総務省、文科省、情報通信分野の企業等が協力して行っている出前講座でございます。この講座は保護者・教職員向けにも実施しております。受講は無料となっておりますので教育機関にお知り合いがいらっしゃいましたら是非周知をお願いいたします。e-ネット安心講座の東北の開催状況は、平成26年度まで講座申込者数が増加しましたが、27年度、28年度と減少に転じました。しかし、29年度は再び増加に転じているものです。宮城県の平成29年度の実施状況は28講座で約4,200人が受講されており、東北管内では32,000人が受講されています。本日はお忙しい中、時間をいただきありがとうございました。

(渡辺会長) 中島課長様、どうもありがとうございました。続きまして、仙台市教育指導課 遠藤主任指導主事様お願いいたします。

(遠藤主任指導主事) 仙台市で取組んでいる仙台市情報モラル教育推進会議の取組について資料に沿ってご説明いたします。資料1ページ目は構成メンバーになります。推進会議委員として仙台市、小中校長会、PTA協議会で構成され、アドバイザーとして東北大学大学院から篠沢教授、東北学院大から稲垣教授、宮城教育大学から安藤准教授の3名をお招きしています。学術的にもきちんとした取組みをしています。また、現場の先生にも参加頂き、この推進会で図られたことを学校現場で実践することが大きなねらいとなっています。次の資料は推進会議の設置要綱となります。この事業を平成27年度に起ち上げ今年で4年目となります。今、小中学生ではスマートフォンがものすごく普及しております。その活用能力が子供は非常に高い反面、個人情報保護とか利用上のモラル、ネットの裏に潜む危険性とかをわからないまま活用しているのではないかとということで、情報モラル教育推進会議を立ち上げ本腰を入れて取り組んでいるところでございます。この取組みは家庭と学校に分けて取り組んでおります。まず、家庭における推進検討部会については、リーフレットを作成して家庭の中で情報モラルの関心が高まるような取組みをしています。このリーフレットは教育センターのHPでも公開しています。昨年度は家庭での対話のイラストにより、スマホの使い方など使用上のモラルを学べるリーフレットとなっています。今年度は子どものスマホの使い方が気になった時に、どのような対処方法があるのかをメインに作成する予定としており、11月に行われる仙台市PTAフェスティバルでの来場者への配布とPRを予定しております。続きまして学校における推進検討部会の取組みをご説明します。小中連携を中心とした児童生徒の主体的な取組による啓発活動を実施しております。また、授業指導案を活用した情報モラル教育の実践や指導案の研究などもおこなっております。また、学校は各種時間割が決まっており、忙しいところでもありますので情報モラル教育を短時間かつ効果的に実践するため朝の会、帰

りの会などの合間にスポット的に指導を行うことも実践しております。今後は仙台版情報モラル教育実践ガイドH31を作成して、現場の先生に活用して頂くこととしております。以上でございます。

(渡辺会長) ありがとうございます。この議題の方でございますが消費者教育地域推進協議会の位置付けとして行わせて頂いております。これまでも審議会の中で何回か行わせて頂き、昨年7月は高齢期における消費者教育の推進について、その前には青年期における消費者教育についてご審議頂いたところですが、これまでは、青年期と高齢期の消費者教育をテーマとして取り上げたものですが、今回は、色彩を変えて高度情報化ネットワークをテーマとしました。スマホ等を中心とした教育リテラシーを中心に取り上げさせていただきました。基本方針の重点事項として掲げられたこともあり、今回はお二人の方から情報提供を頂きましたので、限られた時間ではありますが、今後の仙台市の消費者教育に生かしていきたいと考えますので、自由な形でご意見等よろしくお願ひします。

(加藤委員) まず、最初に中島課長様への質問2点です。青少年インターネット利用環境整備法の青少年とは何歳から何歳までを位置付けされているのか教えて下さい。また、全国の高校生へのアンケートでの分析結果について、e-ネットキャラバン等の講座にどのように生かされているのかお尋ねいたします。遠藤様にも2点ほど質問いたします。知り合いの2歳の子でもスマホを利用している状況があります。リーフレットの中でむやみに個人情報を載せないようにと記載がありますが、具体的にどのような情報が個人情報なのか理解できていない利用者もいると思います。個人情報の内容を具体的に記載することにより理解ができるのではないかと思います。また、パソコンの授業の中でインターネットを利用することに対する注意喚起などを取り入れていけないのかなと思いました。

(渡辺会長) ありがとうございます。まず中島様からご質問に対してのご回答をお願いいたします。

(中島課長) 一点目の青少年の年齢については18歳未満となっております。2点目については、e-ネットキャラバンでプライバシー保護の注意点等を講座の中に盛り込んでおります。

(渡辺会長) ありがとうございます。次に遠藤様お願いします。

(遠藤主任指導主事) スマホ利用者と使用してない人、あるいは個人情報への理解度など温度差がありますが、この部分をいかに埋めていくのが課題として感じております。作成したリーフレットの効果を検証していくことも大事なことと考えておりますので今回のご意見、各家庭からのご意見を吸い上げて考えていきたいと思ひます。また、技術家庭で情報教育の授業がありますが、それに加えて技術家庭の授業以外の場面で情報教育について研究しているところですが。

(渡辺会長) ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。高山委員お願いします。

(高山委員) 既に使用している携帯にフィルタリングすることは可能でしょうか。またフィルタリング機能は、被害防止に充分効果があるものでしょうか。

(中島課長) 現在フィルタリングを使用していない端末であっても、フィルタリングをかけることは可能です。また、フィルタリングをかけることによって、100%ではありませんが、被害防止の効果はあります。フィルタリングをかけると有害情報がブロックされますが、有害情報は個々に捉え方が違う場合があります、子供のスマホにフィルタリング機能は必要ないという保護者の方もいらっしゃいます。しかし、実際に被害にあっている子供がいるという事実がありますので、最初はフィルタリングを利用して、子供の成長に合わせて徐々にフィルタリングを緩めていったほうがよろしいかなと考えます。

(渡辺会長) ありがとうございます。フィルタリングは保護者の考えで決定するものですからまさに消費者教育の出番のように感じます。ほかにご意見等ございますか。

## 議題(6) その他

### ・成年年齢の引下げについて

(渡辺会長) それでは、議題6その他に進みます。事務局からお願いします。

(センター) 成年年齢の引き下げに関して、ご報告がございます。資料3をご覧ください。民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律が今年6月に成立し、平成34年4月1日から施行されます。「1. 成年年齢の引下げ」の①及び②に記載のとおり、民法の定める成年年齢は、単独で契約を締結できる年齢、親権に服することがなくなる年齢という意味をもつのであり、今後、若者のみならず親権者等国民全体に大きな影響を与えるものでございます。若年者の消費者被害の防止を図るため、実践的な消費者教育の取組として消費者庁が作成した高校生向け教材「社会への扉」を活用した授業が全国のすべての高校での実施が予定されております。このような取組の中で、消費生活相談員などの実務経験者を外部講師として教育現場で活用することなども挙げられておりますので、当センターとしてどのような取組が可能かなど、今後、検討して参りたいと存じます。

(渡辺会長) ありがとうございます。今の報告について何かご質問ございますか。ないようでしたら事務局にお返しいたします。

平成 30 年 10 月 2 日

仙台市消費生活審議会会長

渡辺達徳

会議録署名委員

加藤房子

