

平成30年度第1回消費生活センター運営協議会 会議報告

1. 開催日時
平成30年7月19日(木) 開会：13時30分～閉会：15時
2. 場 所
ミレニアムセンター佐倉3階 第2会議室
3. 出席委員(敬称略、名簿順)
須郷 久美子、山部 佳子、宮田 みどり、大関 三千子 新堀 克則
岡田 恭比呂、小田 輝雄、木村 敏雄、東野 正明、山口 直美
4. 事務局
中嶋消費生活センター所長、宮永主査補
5. 傍聴人
なし
6. 議 題
平成29年度事業報告
平成30年度事業計画
その他 事例紹介
7. 開 会
8. あいさつ
中嶋所長
9. 委員委嘱
10. 議事録署名人選出
11. 会議録

委員長 : みなさん、こんにちは。本日は暑い中お越しいただきありがとうございます。昨年に引き続き2年目となります。どうぞよろしく願います。

委 員 : 副委員長の岡田です。この後臼井公民館で講師をしないといけないので、3時半で退席いたします。すみません。

委員長 : 会に先立ちまして、新任の須郷委員から簡単に自己紹介をお願いします。

委 員 : コープみらいの山下が去年やっておりましたが、昨年私も一緒に参加しており

ましたので全く初めてではないのですが、何分不慣れなものですからどうぞよろしく願いいたします。

委員長 : では議題の方に移りたいと思います。平成29年度事業報告と平成30年度事業計画について一括議題といたします。事務局の方よりご説明お願いいたします。

事務局 : 事務局より、配布資料に基づき平成29年度事業報告と平成30年度事業計画について説明する。

委員長 : ありがとうございます。これから質疑をお受けいたします。

委員 : 実はですね、27年度の消費生活セミナーで11月27日に子どものネットトラブル防止というのをやりまして、これが7人受講でした。その時に少ないのではないかと質問をしたら、センターの回答は、子どもを対象としたのが問題である。親は土曜日家族で外出してしまうという反省点があった。色々話し合いがされて、考えてセミナーを設定したほうが良いという話になった。それがあったのに今回も子供を対象となる形をとった。結論としては、言っていることとやっていることがあわないから、色々考えていることは尊重するのですが、引継ぎがされていない、考えが定まっていないように感じる。それはどう考えていますか？

所長 : 法律等の改正があったことにより、これから佐倉が取り組まなくてはならないのですが、高齢者に対する見守りネットワークの構築ですとか、毎年低年齢化しているスマホの利用状況や、インターネットの接続状況ですとか、子どもたちへの教育普及に力をいれるというのが、国全体の取組になっている。単純に過去の実績と現状の違いを比較できなくなっている。今後は小中学校、子どもへの教育、教員・福祉部門との連携をしていくというのが全国的な動きとなっています。今回お小遣いの関係ということで、ゲーム形式で楽しい講座であったのですが、子どもにとっての小遣いは大切ですので、こういうとりかかりも含めて、今までの消費生活センターの運営だけではなく、新しい取り組みをしていかななくてはならない。今までの取組とこれからの取組を単純比較できない状況とご理解いただくと。

委員 : はい、結局は参加人数が今回も少ないので、色々工夫してやっていただければと思います。あともう一点。30年の消費者大学がありますが、セミナーのテーマはどうなっていますか？

事務局 : テーマ二つありまして、11月がエコな生活、お掃除関連になりそう。赤星たみこさん。2月に終活についての予定です。

委員 : 講師はどなた？

事務局 : 専門にやっている団体をお願いしています。次回はセミナーの決まっている情報についてのせませす。詳しいことについては、順次こうほうに載せませす。

委員 : 資料の10ページ。出前講座3番目6月15日になっていますが、9月12日です。直しておいてください。僕のところの団体でやったから。

事務局 : すみません、ありがとうございます。

委員 : 10ページの出前講座ですが、件数的には少ないのですが、どういう風に持っていこうと思っけていますか? 3件しかない。普通10件とかありますよね。今後どういう対策をとりますか?

事務局 : 啓発できるところは限られています、ホームページ。こうほう佐倉にも載せています。ゆたかな生活にも載せてます。新聞とっている方、こうほう郵送依頼者に届いている。3月号には載せていないですかね。

委員長 : 3月号の下のところ載っていますね。

事務局 : わかりづらかったかもしれませんね。

委員 : 1番大きなターゲットは高齢者なわけです。前回も言いましたが、成人年齢が下がるということ。高齢者、若年層にどう知らしめていくかが、これからの問題。消費生活センターのみならず。事務局が、学校を周ったという話はある意味では地道な活動として、僕は成果がないとしても非常に消費生活センターとしてはいいと思う。色々なシニアのグループでの活動の中で話すのが、通販が相談で多いでしょ。クーリングオフのことを知っている人はいるけれど、通販が対象外という認識がない。できないという認識ね。それで去年僕は出前講座をやってもらいました。今回のくらしの豆知識シニア向けによくできているのだけど、まず読まない。僕は、1つ1つ例を挙げて何回か講座をしました。そうするとよくわかってもらえる。佐倉市の広報紙は読んでいない人が多いから僕は自分が関心ある人にしゃべってあげている。場合によっては出前講座。委員の皆さんもそういうことをいろいろな場で話してほしい。特に若年層。中学生や小学生、場合によっては大学生。大学生も知らない。いろんな場を作る。たとえばPTAの防災・防犯の会議とか。もちろん広報ベースもだけど、まず読まない。事務局の活動も効果がないからやめるのではなくて地道に続けてほしい。

委員長 : すぐに結果が出るものではないと思いますので。

委員 : 結構、スーパーに行って買い物する主婦が多いのだけど、中国産より国産を選ぶことが多い。合いびき肉が、豚肉と牛肉の割合が50%未満だと書かなくていいというのがあるじゃない。それを変なおじさんと思われてもいいから1人1人に説明するのよ。そうですかと言われる。ますます高齢者、認知症者が増える。いきな計らい、ちょっとしたおせっかいが大事になる。せめて出前の3回が6回くらいになるといいね。相談員さんも忙しいと思いますが。

委員長 : 本年度はすでに3回開催しておりますし、先日私も行ってきたばかりです。相談業務、啓発業務、こうほう佐倉の記事を書くのも啓発業務になりますが、何分

相談が増えておりました、みなさんなんとなく察していただいているかと思いますが、高齢者の相談が多くなると相談ひとつ聞くにも時間がかかる。ただの架空請求でも説明をつくすと本当に時間がかかる。記事を書くこと、出前も大切だと思っておりますが、なかなか時間を割くのも大変なところがあります。時代の流れについては相談員共通認識をもっています。

委員：委員長が言うように高齢化するということはスピード感が落ちるということですよ。そこを意識していかないといけない。

委員：対応策を考えたんですが、出前を100件やれという話ではなく、年間10団体、やれるといい。3団体は少なすぎる。運営委員は、色々な団体から来ているのでその組織にお願いをして、出前ができないか考えるべきではないか？学校とか社会福祉協議会とか知っている人を巻き込んで、学校の先生も知っている人がいればできないか？老人ホームでも知っている人がいれば話をする。持っている方を考えないで、出前大変だからやらないみたいな感じを受ける。出前講座は大変だろうが、やってもらった方がいいと思う。皆さんにお願いしながら数を増やしていく。年間3回はお粗末だと思う。

委員長：相談員の中で出前講座が大変だからやらないという考えの人はいないです。

委員：でもさっきそのような話に聞こえた。

委員長：そのようにとらえられたのは私の言い方がまずかったので、訂正させていただきます。

委員：大切なのでみんなで作っていくことが重要。

委員長：そうですね。

所長：いきなり20回、30回と増えることは無理なので、先ほど事務局からも話したことにもありましたように、南部中で最初にやってみて、あとは家庭教育学級を使ってやっていくとか、色々頭の中では考えているのですが、少しずつ形にしていければ、今回は南部中。一般公募しても市民の関心度の高さもそれぞれなので、なかなか募集がないのがこの数の表れだと思う。とはいえ、3件は少ないので、少しずつでも増やしていきたい。

余談ですが、消費者大学の講師の方のお話ですが、習志野あたりは募集しても30人程度しか集まらない、佐倉の場合は80名以上の参加、講師の方も驚かされていた。そういう面でもシニア個人という部分では関心度が高いのではないかと事務局は考えています。ただ全体でみると団体として出前を呼んで何かをするというレベルにはなっていないのかなと思います。今後も引き上げていかないといけないと思います。皆さんのご意見も参考にして進めてまいりたいと思います。ありがとうございます。

委員：年2回の開催ですので前回何を話して、どういう方向でいこうとなったか頭の

中からすっかり抜け落ちていまして、唯一出前講座は2年位前に増やしていくのがいいという話になった。でも今回3回。議論が間違っているかもしれないけれど、つながりのない議論に見えてしまう。忘れていた部分もあるので、会議が始まる前に以前どういう議論をしてどういう結論になったかを会議始まる前に先に言っていただくと話がつながるのではないかと思います。

あと質問ですが、相談というのは行政活動で騙される人をなくしていく大切なことだと思うのですが、自分がわからなくて相談してきて自分が買ったものが思っていたものが違うというようなただのクレームなのか、そうではなくて、騙されたのか？この違いがものすごく大きいと思う。インターネットで騙された人が多いとなっているが、私は、インターネットを活用して自分の生活を楽しくしたいと考えているのです。インターネットが悪い悪いとなっているのは世の中違う。むしろインターネットをこう使うのですと佐倉市民に教える方向にした方がいいと思います。

所 長 : その啓発については消費者大学の中でも話しています。身近な話題として取り上げている。市民全員に啓発するのは無理な話なので、こういうところを取り上げていく。今年もお願いしている。メンバーも違っているのでみんなで学習するという形になっている。実際に市民に広くどれだけ広めるかは、限られた人材と資産の中で取り組んでいく中で現在はこのような形でやっている。もっといい方法があれば、あとは予算が潤沢であればやり方もあると思う。たとえば自治会においても興味がある方ない方がいらっしゃるので、難しいテーマではあると思いますね。その辺をどうやっていくかが我々の腕の見せ所だと思います。

委 員 : そうですね。興味のない人は聞く耳を持たない。でも前に私言ったと思うのですが、消費者大学に出てくる方は意識が高い人だと思います。そういう人たちをいかにネットワークで活用するかだと思うのです。情報を常に追っていく人が増えれば少なくとも地区で知っている人がいるからその広がりが重要だと思います。卒業しておしまいではなく、岡田さんはやっぴらっしゃいますが。問題意識を持っているからこそ参加するわけですから、そういう方を取り込んでいくことが重要だと思います。それを施策として考えてほしいと思います。

所 長 : 職員もスタッフ2名でやっておりますので、限界があるのは事実ではありますが、方向性としましては啓発を進めていくのが国の方針でもありますので、当然佐倉市もやっぴいかなくてはいけない。千葉県も来年度の計画を現在作成中ですので、佐倉市もどうやっていくのか決めていかなくてはいけないので、できることから進めてまいりたいと思います。

委 員 : 昨年から参加させていただいておりますのでその前はわかりませんが、セミナーや出前の回数が少なかったりする中、各回で検証をされているのでしょうか？こちらを見ていくと人数とこんなことだったので集まらなかったということしかみられないのですが。スタッフも2人しかいらっぴらない中で大変だとは思いますが、ネットワークづくりを進めていただくことで外部をもっと使っぴいただくことで進めてもらうのがいいと思う。各回目的をもって開催すると思います。検証することで、目的が合わなかった、時期が合わなかったなどが見えてくると

思う。テーマひとつ選ぶにしても団体等に意見を求めることで、アドバイスをもらえ、周知活動にもつながるので、ネットワークづくりの構築に力を入れていただければ事務局の負担も減りつつ効果的に活動ができるのではないのでしょうか？

委員長 : 9ページから10ページへのご質問でしょうか？

委員 : そうですね。

事務局 : 検証は実質できていないです。消費者大学の場合は最初に人数を募って6回参加することを条件に来ていただいている、欠席の方も半分くらいの方が連絡もなくお休みの場合もある。なんでお休みかは聞かないですが、忘れちゃったという方もいたり、インターネットには全く興味がないからこなくていいかしらという方もいる。セミナーについては、2月は寒いというのはあるかもしれませんが。こちらの思惑通りにならずに集まらないこともあります。ご指摘の通り、検証までできると私もいいと思うのですが実際にはそこまでできていない、申し訳ないところです。去年の反省をもとに出前講座も3回しかなかったことに対しても力不足が大きいと感じております。本年度は増やしたいと思っております。タイミングが合わなくて出前を逃してしまうことが、本年度もありました。1か月後の申込では、できないですとお断りしました。

委員 : それは人がいないからですか？場所ですか？

事務局 : 場所は申し込みに来ていただいた方が、自治会館等を用意していただきます。ただ、順番に相談員が講師としていきますので…

委員 : マンパワーですか…

事務局 : そうですね、相談員7人いるのですが、毎日出勤していない。1日3人体制です。仕事中にこの出前講座の材料を用意するということできません。忙しい、相談が多いという理由が1番ですが、その準備をするとなると勤務の入っていない日に自宅でやっている現状があります。時間をいただかないと準備ができないということから取決めとして、2か月前までの申込でお願いしています。出前講座をたくさんやりたいのはやまやまなんです、形となっていないところです。

委員 : なんとか人数を増やすとか、市がもう少し力を入れてくれるようにするとか。高齢社会で問題が大変になるから。知り合いにハガキが来た。裁判なんて書いてあると、書いてあるところにこれは何ですか？と電話しようとしているのんきな人がいて、ダメ、これは消費生活センターだよと言ったのだけど。でもここに問い合わせ先と書いてあるじゃないと言って。今までどんなふう生きてきたのだよと思いましたよ。やっぱりたくさんそういうもの来るから、消費生活センターではこういうことやっているよって、頭に入ってなきゃいけないと思う。電話の前にこういうものを貼っておくといいと思う。今お聞きするととても忙しそうなのんきな人が電話をかけてくると迷惑みたいな。本当にどんどん増えていくから、相談員をもうちょっと増やしていただけないものかと思う。

事務局 : 佐倉市の相談員は多く、他の市町村は開所できていないところもあります。資格が必要な仕事ですので、募集をかけても集まらない現状もある。佐倉市は7人の相談員さんがおりますので、多い方です。予算についても勝ち取る為に所長と私も頑張っているところですが、なかなかすぐには難しい。その中で最善を尽くせるようにと普段から考えています。つい先日カラーで回覧をいれました、日本損害保険協会から無料で45,000枚いただきました。広告だけ入れても回覧でわかりづらいと思いましたので、消費生活センターから出しましたという紙をつけて回しました。架空請求のはがきもポスター回覧をし、急に被害額が増えてきたりした場合には、普段とは違う手を打ったりしています。カラーでいいチラシを無料でくださったので、配ることができました。

委員 : こういうのをもらったらすぐ捨てないでどこかに貼って下さいと案内すると、消費生活センターの役割がわかってももらえると思う。高齢者は意外と知っている。若い人は知らない人が多いから特にそう思う。捨てないで貼って下さいが大切。

委員 : 船橋の研修に出て、参加者でグループを作っています。消費生活サポネット千葉といいます。これは、船橋、市川、印西、佐倉7,8名で構成されています。点ではなく面で活動をする。色々なところに行ってしゃべって。消費生活における問題点を知ってもらう。消費生活センターに全部期待をするのは無理なので、我々委員もそういう地道な活動をしていかないといけないのではないのでしょうか？というところで私、時間になってしまいました。申し訳ありません。ありがとうございました。

委員 : 質問ではないのですが、大学受けた方をいかに取り込むか、私は佐倉カレッジを出たのですが、カレッジの設立目的は明白なんです。街づくりのボランティア要員を作る。そのために講座がある。大学の目的を消費者サブリーダーみたいな、全員がならなくても、つなげていくのにいいだろう。お金がないのならなおさら。

委員 : 14ページですが、運営協議会の目的のところでは消費生活センターの運営に関する重要事項を調査研究するとありますが、調査研究というのがよくわからないのですが、運営に関する話し合いをするという認識でいるのですが、そこに調査研究が必要なのか、ようするにさっきから色々話をしていますが、市民代表という形で、年2回なので、何かしら言わないといけないということで話しているのですが、調査研究はよくわからないし、みなさんと話し合いをしてよくしようと集まっていると考えているのですが、調査研究というのがよくわかりません。

所長 : 基本的には、市が原案を作って、ご意見いただいて、こうしたらいい、ああしたらいいと、次を探っていくというのが本来の趣旨。その中で実際に調査研究というテーマまではできてないのですが、法律の改正に伴いながら、国・県・各市町村が取り組んでいかないといけないテーマが出てきます。高齢者の見守りネットワークですとか若年の教育普及、これにつきましては、連携しなくてはならない幅がかなり広いです。福祉部門から、教育委員会まで、行政、地元の自治会を巻き込んでいかななくてははいけない。非常に幅広いテーマになっていて消費生活

センターが主体なのか、総括する部局がやるのかこの辺の話もこの場の中でご意見をいただいて研究をする。相談業務だけではなく消費生活センターはもっと幅広くやりなさいと国が変わってきている。今後の運営をしていく中でどう取り組んでいくかが大きなテーマでして、みなさんにご意見をいただく中で、原案を示してお伺いするのがこれからの形です。

心のどこかにこのことを置いていただけてまたご意見をいただけたら。相談員も国家資格になりましたので、人材募集をしてもなかなか集まらない職種となっております。各市町村が一気に動き出しますので、人材の奪い合いになるという危惧があります。佐倉市は7名の相談員が頑張っておられるので、恵まれている運営状態です。今後維持できるかはわからないところですが…

委員：勤務は3日よりもっとというのは難しい話ですか？

所長：その方の生活状況による。ご主人の扶養に入っていたい。いや、バリバリ働きたいという方もいらっしゃるのでは、何とも言えない。

委員：たとえば常勤の方を作る

所長：職種からいうと難しい職種です。

委員：毎日やっていたらストレスも溜まりますよね。何とか考えていただいて厚くして頂きたい。

委員：社会福祉協議会ですとかは金融に詳しい方に来てもらって相談員としてやってもらっている。困りごと相談員。自分の得意とするところで相談員として来てもらっている組織がある。消費生活センターも専門の方でないとできないのであれば月に1日とか2日の形で来てもらって相談に乗ってもらうのは難しいですか？今パッと浮かんだのですが、専門職だから難しいのでしょうか？

事務局：センターの取り決めで決まっている。私は事務員ですので、資格はありませんが、相談員は有資格者。だから人材不足

委員：長い話になってしまうところなどを話し相手になる人がいてその人から相談員につないでもらう。相談員の負担が減るのではないのでしょうか？

事務局：相談を聞いた人が最後まで受ける。相談員が聞き取ってどう処理するかを判断するので、難しい。市民相談員として自治人権推進課で法律相談をしているが、消費生活センターは難しい。業者とのやり取りもあり、資格のある相談員が最後まで責任をもって解決に入る。

委員：出前講座については、このことについて知識のある人ならできるのではないかと。消費者大学などでも講師に来てもらっているでしょ。

事務局：岡田委員のようにやって下さっている方もいるので、可能だと思います。

委員 : だから岡田委員のような人を何人作るかということですよ。たくさん作る努力が必要なのでは。

委員 : 沢山いれば、出前講座に行ってもらえることもできると思う。相談員さんにはしっかり相談業務をやっていただいて。中学のことについてはやっていただいてありがたいと思う。これからも広がるといいと思う。

委員 : 市民カレッジの目的はしっかりわかって、消費者大学は目的がとありましたが、私も20年以上前に受けまして、啓発・啓蒙大切だよということでも会を作りました。その時の旬な問題をとりあげて、今なら架空請求、あの時代は悪質商法、2000年は介護保険のちょうど決まる時で、あの当時きっちり決まっていなかったことが沢山ありました。シナリオを作って寸劇をやり啓発・啓蒙をしました。でもそのあとが育たなかったのが残念でした。どうやってやるかの持っていく方ですね。連絡協議会というのが昔はありました。そこで活動して教えてもらいました。消費者大学の参加者を上手に持っていくことで広がると思います。

委員 : 活動、尊敬いたします。それを継続するためには組織としてのかかわりが必要になると思います。

委員 : そうですね。その時の先生も私たちが聞きに行くとき色々教えてください、さくらちゃんという女の子の腹話術人形を使って寸劇をやっていました。手段は色々あると思います。参加して講義を受けて知識をえたら還元することが大切。そういう方向にもっていけるといいですね。出前講座少ないですが、消費者センターという高齢者、高齢者という感じですが、内容によっては若い方も知っておく必要がある。若い人たちは私たちと違ってインターネットやスマホなどもありますから、出前講座では3件しかありませんが、若い人たちは若い人たちでグループがあり勉強していると思います。同時に新聞を取っていない方が多い、ゆたかな生活は必要な方に希望があれば送るということですが、請求がなければ送らないのですよね？

事務局 : 新聞を取っていない方でこうほう佐倉を希望されている方には送りますが、ゆたかな生活を希望者に直接送ることはしていません。

委員 : 周りを見ると若い人たちは、ほとんどの方がインターネットで買い物をする、問題意識だとも思います。学校にアタックしているということ伺ったので嬉しく思います。以上です。

委員長 : ありがとうございます。

委員 : あとさくらちゃんをこちらに返した時に、私たちの活動を知って下さった方から、男の子の腹話術のお人形をいただきました。佐倉市ではないところからも依頼があってやっておりました。今は、高齢になってやめてしまいましたが、活動していると口コミで広がっても行きます。

委員長 : 他にございますか? ないようでしたらよろしいでしょうか? ないようでしたら、相談員の立場で少しお話をさせていただきます。5ページのところにありますが、平成29年度は架空請求が多くありました。1,479件のうちメールも含めた滑空請求が414件で28%、全相談件数の約30%が架空請求についてのご相談でした。今年度4月から6月は相談件数が462件中164件となっております、約35%となっております。主に女性宛でご本人様、または家族からの相談があります。なかなかなくなるので昨年度を調べたところで相談者の中の約10%の方が直接電話をかけていらっしゃいます。相談に上がってこず金銭的な被害にあっている方もいらっしゃいます。もう1つですが、火災保険を使つての住宅修理サービスのトラブルにご注意ですが、件数的には多くありませんが、2017年度6,7件で訪問販売が5件、電話が1件でしたが、2018年度はすでに訪問販売8件、電話が7件となっております。3か月程度で昨年度を追い越しております。この相談の問題は被害の金額が大きいということです。注意喚起をするためにチラシを回覧しました。

委員 : 内容については?

委員長 : こちらのゆたかな生活のところの4ページにもありますし、こうほう佐倉の11/15日号今年の6/15号にもハガキを載せて、ご注意くださいと啓発しております。

委員 : こういうのが未払いですよ、みたいな…

委員長 : 具体的なことはなにも書いていないのです。

委員 : これがだめだから訴えられますみたいなことが書いてあるんですか?

委員長 : ぼんやりとしているのです。総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせと書いてありまして、ご丁寧に管理番号が書いてあります。文面を読むと普通の人には驚いてしまうような。さらっとハガキで来てしまうので、仮に裁判に関するものであればハガキ1枚で来ませんから。皆さんテレビでも架空請求という言葉は知っていても実際に自分に届いてしまうとびっくりしてしまいます。なかなか減らないということは被害にあわれている方が多いということだと思います。

委員 : 誰のところにも来るということですよ? 住所がわかれば

委員長 : なにがしかの名簿が流れているのだと思います、中には3回届いたという方もいらっしゃいます。前のハガキの内容と少しだけ違ったりします。

委員 : 裁判所から届くのはもっとしっかりしているといってもそんなものが届いたことがないのでわからない。結局知り合いもそうだったように連絡しそうになっちゃう。

所長 : 年金の支給月に届くというような場合もあるようです。

委員 : 期限がギリギリですぐ電話しなくちゃって。

委員長 : そうです。届いた翌日とかなんです。焦らせるのが目的ですよ。架空請求ということがびっくりして飛んでしまいますね。

委員 : 架空請求という言葉と文面が一致しないですね。

委員 : いいでしょうか?いつもの通り最後に。ゆたかな生活の3ページのところに消費生活展の消費者クイズがありますね。店で洋服を購入したが似合っていないと思い返品したい。返品できる、できない。答えがあつて返品はできないとなっている。一度契約をすると双方で契約を継続する義務があり、自分の都合で一方的に止めることはできません、契約をやめるためには相手方との合意が必要となりますとあるけれど、取り換えはできないというのは法的にできないと解釈しているのですか?

委員長 : そうです。不良品とか不備がある場合は別ですが、似合っていないという理由はあくまでも自分の都合ですので、店舗購入ですので、クーリングオフもできません。

委員 : 洋服を買うのに契約をして買うというのはよほど高いものでなければ契約ということはないでしょ。例えば、スーパーで買うとか百貨店で買う時にいちいち契約しないよね。販売員との間で買うわけで、お取替えしたいというお客さんいるよね。事前に店との話し合いができてればいいということですか?なんで聞くかと言いますと、防衛省をやめてからイトーヨーカ堂で働いていて責任者を何回もやったのですよ。現実には何回も返品受け付けていますから。

委員長 : お店によっては、レシートを持っていけば8日間とか10日間以内なら返品・返金を受け付けますよというところがありますよね。あくまでもお店のサービスですね。法律的にはではないですよ。

委員 : よく聞こえないです。自分で一方的に話しますね。ここに書いてあるのは店との話し合いができていれば当然法律が必要なくなりますよね。単純に買った場合はダメですよということですか?現実問題返品できないということではできないからお店は、受けるしかない。法的にできるのだったら知識としてもっていないから。

委員長 : 原則できません。できないと思ってください。できる場合はお店のサービスですとか話し合いでできる場合がありますよね。法的にできるというのはありません。

委員 : 取引は成立しているよね。

委員長 : お互いに合意して買っているので契約は成立していますよね。

委員 : よく聞こえないです。もう1つ例をあげるとね。お客さん、男性が来た。細か

いことは忘れたが、缶詰を持ってきて、これは食べられないと強行に言って来て、基本はお客さんの話を聞かなくてはいけないので、どうして食べられないのですかと聞いたら、いいからお前食べてみろと言われた。私は平気だから食べてみました。何ともなかった。どうして食べられないと来たのですかと聞いたら、開けて食べようと思ったら食べられない。要冷蔵と書いてあったので要冷蔵と書いてあるじゃないですか？冷蔵庫で冷やしてもらえれば食べられますよと言った。その時つくづく自分だけの考えはダメだなと思ったのは、その男性に冷蔵庫がどこの家にもあると思っているのかと言われた。家にはないと言われた。あると思い込んでいた自分も悪かったけれど、要冷蔵ですから理解してもらって代わりのものを渡して帰ってもらった。こういうこともあるので、法律うんぬんで片付けられるものばかりではない。

委員：そろそろ終わりませんか？

委員：もう少し、いいよ。もっとあるのは、1週間前に購入したコートが高かったと。1回返品して安くなったのを買っていきたいというような感覚でいる人がいる。色々な方がいるから、杓子定規でできることばかりでない。法律でしなくていいということであればそれで安心して接客できる。それを確認したかったのです。

委員長：それでは、お時間になりましたので以上をもちまして、30年度第1回運営協議会を終わりにいたします。平成31年第2回目は1/17木曜日の1時半から予定しておりますので、お願いいたします。ありがとうございました。

11. 閉会

上記のとおり会議の顛末として、ここに署名する。

議事録署名人

山部 佳子

宮田 みどり