

令和元年度第1回消費生活センター運営協議会 会議報告

1. 開催日時
令和元年7月9日(火) 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1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、橋本 國昭、熊谷 勇二
目崎 和一、岡田 恭比呂、楠 芳明、岡本 しのぶ、高石 淳子
4. 事務局
上村市民部長・上野自治人権課長・大槻消費生活センター所長、宮永主査補
5. 傍聴人
なし
6. 委嘱状交付
名簿順に上野課長読み上げ、上村部長が委嘱
7. 開会 過半数以上の出席で成立
8. 委員長、副委員長選出
高石委員長・岡田副委員長
9. あいさつ
上村部長
10. 議事録署名人選出
委員長・副委員長
11. 委員自己紹介
12. 議 題
平成30年度事業報告
令和元年度事業計画
その他 事例紹介
13. 会議録

委員長 :では議題の方に移りたいと思います。平成30年度事業報告と令和元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30年度事業報告と令和元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 : 苦情が増えたということですが、苦情とは具体的にどのようなものでしょうか。

委員長 : 苦情と申しますと、消費生活に関わる事業者さんとのトラブルがメインになっています。

委員 : 詐欺にあったとか?

委員長 : 詐欺というよりは契約関係。詐欺というといわゆるオレオレ詐欺などは警察の管轄になってきます。

委員 : 問い合わせじゃなくて苦情でしょ

委員長 : そうですね。苦情という言葉は使っております。

委員 : そうですか。

委員長 : 仕分けの関係で、そういう言葉を使っております。

委員 : 仕組みがね、親元が国民生活センターのシステムですよ。苦情という言葉はあくまで相手が悪い場合の苦情もあるし、自分の理解不足によってそれを苦情とすり替えているケース・シーンがこちら側に多いと思います。言葉自体が非常に曖昧になっているのですよね。インターネットの世の中で金融保険サービス、運輸通信サービス等があるじゃないですか。インターネットはこの運輸通信サービスに入ってくるわけでしょう。

委員長 : そうです。はい。

委員 : それは知っている人にしか分からないのだよね。だから一回提案してみたらどうですか。ダメもとで。あるいは千葉県でも良いけど。千葉県の消費生活センターを動かしてもいいと思うのだけど。要するに国民生活センターの仕組みが非常に分かりづらい。だからこの内容別相談件数も安全衛生などの仕分けが私たち市民には分からないと思う。恐らく相談員の方も電話なり面談の判断の際、「Aさんはここにに入れてしまおう」「Bさんはここにに入れてしまおう」のようになっているのではないのでしょうか。

委員長 : 仕分けはざっくりなになっているのですが、項目がいくつもありますのでかなり細かいです。この資料は統計上、大きく仕分けがされています。具体的に何に対してお金を払っているのかはもっと細かい仕分けがございます。

委員 : その細かい仕分けで国民生活センターは仕分けしているということですか。

委員長 : 具体的に何にお金を払ったのかというところが重要になっているので、そこはかなりアップデートで細かい仕分けにはなっております。

委員 : 7ページにある家事従事者というのは一般的には主婦の方だと思うが必ずしもそうではないということですよ。男でも家事従事している

委員長 : 最近の考えでいうとそうなると思います。ただ、まだこれは女性だと思います。考え方としては古いとは思いますがね。

委員 : ここのところ佐倉市内で架空請求のはがきがとても多くて、エリアで言うと中志津でもとても多い。たまたま6月28日に中志津の人がはがきを受け取って、締め切りが、29日だということで、とっても元気な70代の女性だけど、こんな切羽詰まってはがきを出してくるなんて何事だということで、派出所に行ったら、お巡りさんがなくて、僕のところに来た。そして、2月20日にユーカリが丘だけど、僕の妻にも全く同じフォーマットで送られてきている。この2枚は情報提供で、置いていきます。訴訟管理番号が「さ」で始まっている。これはおそらく佐倉の「さ」なんだろうけど、ただし問い合わせ先の電話番号が違うだけでまったく一緒だから一つの詐欺集団が出してきているのだろうと思う。前回委員のところにも2通来たけど内容違ったと言っていたよね。

委員 : 2通来ました。内容はかなり違っていました。

委員 : だから、二つの組織だね。この2枚はまるっきり同じ。圧倒的に女性が多いように感じる。男性に来たというのを僕は知らない。ここに書いてあるキーワードで女性はびっくりする。この請求をもらった人たちがすぐアクションして警察へ行くなり消費生活センターに相談していくことを告知していき、知ってもらうための工夫、例えばウイークリー佐倉で放送してもらうなどが必要なのではないのでしょうか。それから平成30年度の方で「事業執行計画表」とありますが、これは「実績表」ということでしょ。

事務局 : はい。

委員 : ここは結果なのだから「実績表」にしたほうが明確かと思います。それから消費者大学について。中学生・高校生にPRすることも重要なだけけれども未成年者の親や祖父母にたいしてスマホやインターネットの使用に関する注意事項を改めて教えて、子にも教えるべき。来年からね。千葉の勉強会に先日行ってきたのだけど、エシカル消費なんて課題も良さそうだね。

事務局 : ありがとうございます。

委員 : 消費者大学というのは一生で一回しか受けられないの？

事務局 : いいえ。

委員 : 最初は抽選でしたよね。

事務局 : 今、100名を募集しておりまして100名を超えると前年受けていただいた方にはお断りさせていただく場合がございます。100名を超えていなければ昨年受講していた方でも今年も続けて受講することが可能です。

委員 : 消費者大学は講義のテーマが似たり寄ったりになってきているので、アップデートをかけることが必要。

委員長 : 他に質問はございますか。

委員 : 消費者大学の木曜日開催というのは決まってしまうのか。

事務局 : 今のところ、ここ何年かは木曜日に決めており、第一・第二の木曜日で行っております。

委員 : それを決めた理由はあるのですか。

事務局 : 週の頭とか週末だと難しかったので週の中でという形になりました。出張や会議が比較的に入らない木曜日に設定しています。他の曜日だったら良いなということでしょうか。木曜日だから来られないなということですか。

委員 : そうですね。そういう人もいるということです。抽選で落ちたという人も昔はいたが、カレッジとかも今は人数が減ってしまっている。

委員 : インターネット関連はどこにカウントされていますか。

委員長 : はがきの架空請求に関しては、商品一般に入っております。いわゆるインターネット関連、通信関連のご相談は運輸通信サービスの中に入っております。

事務局 : SNS についての問い合わせがあった場合ということですか。

委員長 : 問い合わせだとか、そういう関連の、ここでいえば苦情だとかどこのカテゴリーに入っているのかということです。

委員長 : 今でいう SNS とか line だとやはり通信サービスです。

委員 : 何歳代に被害が多いですか？

委員長 : 今細かいデータがありませんので、何歳代に多いかがお答えできないのですが、スマホの契約や光回線の契約のトラブルは高齢者が多いと思います。逆にネット通販といいますと若い方から高齢者の方からの幅広いご相談にはなっております。スマホを持つ高齢者の方も増えスマホでネット通販を利用しトラブルとなることが増えているような気がします。

委員 : 年代別集計が欲しい。国民生活センターではマトリックス集計は出来ませんか？確認してみてください。

委員：今も高齢者を対象に続いているオレオレ詐欺はどれくらい被害がありますか？

委員長：警察の管轄になりますので、消費生活センターでは数字については分かりません。

委員：譲ります、譲ってくださいですが、以前委員をしていた際にもう止めるということを知っていたが、続いているということは今もメリットがあるということでしょうか。それはそれで結構ですが、

事務局：有料で載せている時もありました。今は完全に無料です。有料でお金は相談で「これは譲ります」みたいなものはあったのですが、何年か前にそれは止めています。完全に無料になっているのはあるのですが、この記事自体は無くならず続いております。ただ載せる方が減ってきました。だから記事としてはだんだん小さくなってきていて、譲ります・譲ってくださいの見本のところも3個くらいしか載っていない。

委員：譲ります・譲ってくださいをやろうと思ったのですが面倒になってしまいました。

事務局：市は掲載をし、電話番号をお教えするだけで、個人間でのやりとりになってしまいます。

委員：市が仲介することについてのトラブルは何も起きていないですか？掲示板としての役割をしているだけなので、トラブルは起きないかもしれませんが。

事務局：トラブルは起きていませんが、勘違いされている方がおまして、有料で譲ると思っていらして、譲っていただく方から、連絡が来ました。その際は、私の方で、お電話をしてご説明をしたうえで、譲るのを止めたということはありませんが、もめごと事態は起こったことはないです。

委員：出前講座は年に一回ですか。

事務局：年一回ということはないです。

委員長：他に質疑はございますか。では他に質疑がないようですので平成30年度事業報告・令和元年度事業計画についてはこれでよろしいでしょうか。それでは報告の通りとさせていただきます。

委員長：以上をもちまして、議題は終わりましたが、折角の機会ですので佐倉市内の相談内容の傾向についてお話いたします。(点検商法についての話) それでは、以上をもちまして、令和元年度第1回運営協議会を終わりにいたします。第2回目は、令和2年1月16日木曜日の13時半を予定しておりますので、お願いいたします。どうもありがとうございました。

14. 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

高石 淳子

岡田 恭比呂
