

令和元年度第2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2年1月16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、中台 ヒデ子、橋本 國昭、
熊谷 勇二、御園生 貴一、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
大槻消費生活センター所長、宮永主査補
5. 傍聴人
なし
6. 開会 過半数以上の出席で成立
7. あいさつ
大槻所長
8. 議事録署名人選出
須郷委員・山部委員
9. 議 題
令和元年度事業報告
令和2年度事業計画
その他 事例紹介
10. 会議録

委員長 : 今年度もよろしくお願ひいたします。次第に沿って議題の方に移りたいと思ひます。令和元年度事業報告と令和2年度事業計画について関連がありますので一括議題といたします。

事務局 : 事務局より、配布資料に基づき令和元年度事業報告と令和2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 : いくつかあるのですが、まずは出前講座。事務局が頑張られて件数が増えたようでもよかったです。話にあったように中学生が増えていること大変いいと思います。18歳に成人年齢が下がることもあるので、引き続き頑張ってください。そして、私の団体でも高齢者の出前をお願いしたいので、また別に相談させてください。細かいことを聞きますが、性別・年齢別件数ですが、計の欄があつていないところがある。それはどうしてか？

事務局 : 注意書きをしなくて、すみません。団体や不明などがあると計があわなくなると聞いております。

委員 : 不明は、表にあるけれど？

事務局 : 団体と無回答だそうです。

委員 : 合わない理由を明記しておいたほうがいい。

事務局 : そのようにいたします。

委員 : 相談の件数ですが、架空請求が後半減ってきているそうだが、むしろ委員長に聞きたいが、消費税に関する相談が増えていないか、9月10月の災害に絡む実害に対しての悪質商法で相談が増えていないか、そしてもう1つ譲ります・譲ってくださいが減ってきているそうだが、出されている人の年齢はどうですか？

事務局 : 年齢をお伺いしないのでわからないのですが、赤ちゃん用品を出される方もいらっしゃるので、出される方もいただく方もそのような年齢の方かと思えます。窓口にいらっしゃる方は、高齢の方もいらっしゃいます。

委員 : 高齢者かどうかわからないが、ネットやスマホで簡単にできるようになったので、需要が減るのは仕方がないと思う。こうほうの紙面を読まない人も増えているのは確かである。以上です。

事務局 : 消費税に絡む相談、災害に関する悪質商法等の相談についてですが、委員長からお願いいたします。

委員長 : 消費税についてはぽつぽつと入っておりますが、細かいことがあり非常に難しいところがありますので、専門の問い合わせ先がありますので、そちらをご案内している現状です。

委員 : 具体的にはどんな内容でしょうか？

委員長 : すみません、今どんな内容かはすぐにできません。

委員 : スーパーなどでお店の人と消費者がもめているのをよく見るから気になった。

委員長 : すみません、調べておけばよかったのですが、今はわかりません。災害がらみについては、最後に相談員からで紹介をしたいと思います。

委員 : 性別・年齢別件数ですが、60代70代が圧倒的に多いのですが、相談の内訳をどう見ればいいのか？次のページで主な内容キーワードが出ていますが、実際にどんな相談が多いのかが知りたい。それにかからんでネット関係の問題が注目されているが、それがどれくらいあるのかを説明していただきたい。

事務局 : キーワードは関係することが入るという考え方です。インターネット通信サービスはインターネット関連になるのですが、どの表を見ても現在は商品一般が多い状況になっております。架空請求は商品一般に入っていて、委員長インターネット関連も商品一般には入りますか？

委員長 : ネット関係の架空請求がメールに届いたというのは、何の商品に対する架空請求かわからないものがある場合は、商品一般に入ります。動画料金が無料ですというようなものは、放送コンテンツに入れる。インターネット通販に関するものは健康食品に分類されているものもある。商品・役務という欄は、何に対してお金を払ったかで分類されています。購入方法の分類とは違うので、わかりづらいのかと思います。

委員 : 分類はもともと国民生活センターのものですよね。前の時も言っているが、とてもわかりづらくて、もっとアップデートしていかなくちゃいけないことで、佐倉市を責めてもしかたないことだけど、商品一般で何？と本当に思う。相談員さんは何人かいると思うけど、ある程度相談員さんの判断で入れているのか？

委員長 : 国民生活センターの一定の定めで入力をしています。

委員 : そうすると、主な内容キーワードの架空請求や、詐欺、プライバシー、迷惑メール、インターネット通販は商品一般と考えていいということか？

委員長 : いえ、商品一般にお金を支払うよう請求が来ているもの。内容キーワードとは、相談の内容がどうだったかというもの。関連性はないです。

委員 : キーワードも国民生活センターが決めているということですか。

委員長 : そうです。相談の内容に架空請求という文言がでる、消費者がこれは詐欺でしょう、自分の個人情報はどうして知られてしまったのかとおっしゃると、商品・役務のお金を何に払ったかとは関係なく、内容キーワードを入れます。

委員 : わかりにくいですが、インターネット通販というのが、商品一般のキーワードの中にあり、また商品・役務にインターネット通信サービスというのがありますよね。ネットを使った被害だけを知る方法はないですか？最近の特徴としては、ネットの問題が多いと思う。高齢者は特になじみがないから騙されやすいのでは？ネットを使ったものだけがわかればデータとして利用価値があると思う。

委員 : 高齢者だけでなく、若年者も増えると思う。年齢も合わせてデータがあると思う。国民生活センターにもっと実際に沿った形にするようにアップデートする依頼をしたほうがいいと思う。

事務局 : できればいいですね。高齢者が被害にあっているだろう、消費生活センターはどうしていると議員や、市民も心配をされている。一つの案ですが、店舗での購入とインターネットでの購入の仕分けはできると思うので、そのところから入って研究をさせてください。

委員 : 今日テレビでやっていました。インターネットで売り買いするメルカリ。若者たちだけでなく、高齢者も自分の持っている物を写真でとってネットで売っている。たまたまお財布を落とした若い女性が警察に聞いてもなくて、もしかしたらメルカリにでているのではないかと調べたら、売られていました。

委員 : 財布自体が？

委員 : そうです。これからは、落としたものだけでなく盗まれたものが売り買いされることが出てくるのではないかと、若者たちは、すごく利用している。メルカリと名前を出しましたが、ネット上での売り買いはほかにもありますから、これから注意事項だと思います。

委員 : 実際盗品販売されていますね。

委員 : 出前講座ですが、要望があつて市内に相談員さんが出向くということですがけれども、事務局の努力の成果で中学校にも行っていただき消費者問題の話を子供たちが聞いていると思います。昨年3月15日のゆたかな生活で民法改正で2022年から成人年齢引き下げとあります。まさに今が2020年ですからもう2年です。ぜひ、市内に高校もありますから、ぜひお願いしたい。佐倉市は、7人の相談員さんで手一杯ということで、土曜日の開所もなくなるということですが、県とも相談していただいて、消費者出前講座を積極的に行えるようにぜひ要望をしていただきたいと思います。ネット関係は若者たちも被害を受けていくと思いますので、しっかりと学ぶ場が必要になると思いますので、一番お願いしたいことです。

事務局 : 消費者教育をやらなくてはいけないということが、教員の現場では意識が少し低いようです。消費者教育とはなに？というところからで、指導要領等には載っているが、学校として重きを置いていないところがあります。こちらからぜひやらせてほしいという呼びかけで成立している現状。高校・大学に広げていかななくてはいけないと思いますが、難しい状況です。でも努力義務と考えております。

委員 : 12月18日の井野中学校148名出ている。

事務局 : 3年生が出てくれました。

委員 : これは、事務局も行っているのか？

事務局 : はい、行きました。

委員 : 中学生の反応はどうでしたか？

事務局 : 井野中の生徒さんとてもまじめに聞いてくださって、内容によっては、わーと声を上げたり、へーと言ったり、とても素直に聞いてくれていました。先生方もとても勉強になったと言ってくださいました。

委員 : どうして聞いたかという11月に井野中で防災のミニ集会で集まった時に中学生はすごいなと思った。避難所に何をもっていくと聞いたら、現金は持っていかないと言ったね。スマホがあれば証明にもなるし、決裁もできるという発想。そして割引もあるから、スマホをすごく使っている。今、このキャッシュレス決済というテーマはとても時期を得たテーマだなと思いました。今後とも働きかけをしてもらいたい。教育委員会にも働きかけましたか？

事務局 : はい、4月に教育委員会にお願いして、校長会にお邪魔して、出前講座がやれます。成人年齢が引き下がるということもあるので、大切なことですのでお願いしますと頼みました。ただこのことに対して依頼はありませんでしたので、お話しできそうな学校に直接お願いをしてやらせていただきました。中学校に教えに行くとなると相談員もすごく勉強します。高齢者への出前講座はある程度出来上がってきているのですが、中学生、子供に教えることはハードルが上がるので、事務局はやってほしいと広げているのですが、相談員に負担をかけているところです。事務局は大切なことと考えているので、お願いをしてやっています。

委員 : 出前講座のことで前にも意見があったと思いますが、アンケートは取られていますか？中学生のアンケート結果を聞きたい。

委員長 : 事務局で用意してアンケートは取っております。

委員 : 私たちが見ることはできますか？まとめたもので結構です。

事務局 : わかりました。

委員長 : 事務局からになります。4月以降の土曜日開所について相談員の体制が整うまで、開所しないことについてご意見お願いいたします。

委員 : 実際に土曜日は何人くらいの相談件数がありますか？

事務局 : 4月から12月までで、1日4件くらいです。

委員 : 来所する方は？

事務局 : 来所する方は少ないです。電話相談が主ですので普段からも多いです。

委員 : 4件は電話相談も含むということですか？

事務局 : そうです。

委員 : ウィークデイは？

事務局 : まちまちです。静かな日もありますし、10件以上ある日もあります。架空請求のはがきが多い時期は、20件以上という日もありました。平日に相談できない方が土曜日に相談をされていました。土曜日の開所がなくなると困る方はいらっしゃると思います。

委員 : 消費生活相談苦情・問い合わせ・要望とありますが、これは、佐倉市の消費生活センターに対する苦情というようなことでしょうか？気になりました。

委員長 : ここの苦情は、事業者に対しての苦情となります。

委員 : そうすると消費生活相談は、ほぼ苦情が多いと考えていいですか？

委員長 : そうです。

委員 : 問い合わせや要望はほとんどないと考えていいですか？

委員長 : そうです。

委員 : わかりました。

事務局 : 譲ります・譲ってくださいの件はいかがでしょうか？完全にやめてしまうということで、件数も0ではありませんが、減ってきており、個人間取引も増えてきておりますので、役割を終えていいでしょうか？

委員 : いいのではないのでしょうか？自主性だから。

事務局 : やめないほうがいいのではというご意見がないようでしたら、やめるのは4月からということではありませんので

委員 : 告知をしてからということであればいいでしょう。

委員 : だいぶ前にも件数が減ってきてどうでしょう？という話し合いがされたことがありました。件数がかなり減ってきているのであればいいと思います。なくなったら、もっとほかのことをこうほうに載せられますね。

委員 : 消費者大学の受講生が減ったのはどうしてだろう？

事務局 : カリキュラムの内容が悪かったのか、前回木曜日固定なのか？と聞かれたこともありましたが、曜日がだめなのか。募集は、4月15日号に載せています。載ることがわかっている方は見てくれますが、案内の仕方が悪いのでしょうか？

委員 : こうほう見ていない人多い。開催の時間も悪いのか？

委員 : 昔は市民団体が活発に活動していたので、情報交換ができていたが、今はそれが先細って来ている。

委員 : PR が行き届いてないのかも。

委員 : 下のホールは何人入れるか？

事務局 : 階段式で出てくる席は、90名です。周りに椅子を並べると入れるので募集は100名としています。

委員 : センターとしては、受講生は多いほうがいいのか？

事務局 : センターとしては、多いほうがいいです。

委員 : こうほう自体が読まなくなっている。ことに年齢が高くなるほどそうです。募集を公民館へ配下したらどうか。木曜日は予定が入っている人が多い。全体に伝えることだが、学びの意欲がなくなっている。タイトル主義になっている。同じテーマでやるにしてもタイトルを工夫する。志津市民大学が4月に募集を出したときに趣味道楽講座というのを出した。35名くらいの募集に100名以上の希望があった。抽選になった。タイトルで飛びつくケースがある。介護保険はいろいろなところでやっている。例えば、ぜひ知っておいてほしいあなたの介護保険とか。学びの意欲が本当に減ってきている。失礼な言い方だけど。

委員 : 来年のテーマはもう大体決まっているのか？

事務局 : まだ決まっていません。

委員 : ここだけ出たいという希望の仕方はいいのか？

事務局 : 消費者大学は、6回出られる方で募集をかけています。ただ、用事がある方もいらっしゃるるので、受講者数にばらつきが出ております。

委員 : 飛び込みで入るということはできないということか？

事務局 : はいそうです。

委員 : 出前講座ですが、カレッジがないですね。

事務局 : 卒業生はあります。カレッジの中の授業の1つの駒の中に入っている場合があります。

委員 : 志津の市民大学はアンケートをとりましたか？

事務局 : アンケートは必ず取っております。

委員 : 出前講座は、相談員さんが行くのですね？外部の方を頼むのはどうでしょう？将来的にどうでしょうか？

事務局 : 平日しか現在やっておりませんので、休日希望があった場合は、外部を紹介している場合があります。佐倉市の消費生活センターとして、外部に委託するのはまだやっておりません。検討してみます。ありがとうございます。

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令和元年度事業報告・令和2年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。(9月・10月の大雨の災害について) それでは、以上をもちまして、令和元年度第2回運営協議会を終わりにいたします。令和2年度第1回目は、令和2年7月16日木曜日の13時半を予定しております。詳細は、開催の1か月前を目安にお送りいたしますので、お願いいたします。どうもありがとうございました。

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

須郷 久美子

山部 佳子