

令和2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2年7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4階 第3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、斎藤 浩次、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
三須自治人権推進課長・大槻消費生活センター所長、宮永主査補、尾形主査補
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
三須課長
8. 議事録署名人選出
宮田 みどり・中台 ヒデ子
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 : では議題の方に移りたいと思います。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 : 8ページに契約購入金額がありますが、1億円未満が1件、1億円以上が2件ありますがこれはどんな相談でしょうか？わかったら教えてください。

事務局 : 今この内容について、わかりませんので次回の会議で報告したいと思います。

委員 : 4ページの相談件数ですが、今年は、コロナウイルスが騒がれていますが、どれだけ相談件数に影響していますか？元年度までの数字は出ていますが、2年度はわかりませんので合わせて教えていただけますか？

委員長 : 件数はコロナウイルスが発生して、相談が入り始めたのが2月くらいです。7月3日までで、103件となっております。

委員 : 具体的にはどんな相談ですか？

委員長 : 会議の後に報告します。

委員 : そうですか。あと特別給付金についての相談はありますか？詐欺がらみとか？

委員長 : 佐倉市は詐欺に関する相談はセンターにはあまり入っていません。もしかすると警察などには入っているかもしれません。

委員 : わかりました。どうもありがとうございました。

委員 : 12ページの消費者出前講座で、消費者トラブルの傾向で行っていますが、今日配っていただいたアンケートの中に「消費者市民社会」という概念が難しいと答えている方がいますが、どういう講座の中で出てきたのでしょうか？もしわかれば教えてください。

事務局 : 各講座ある程度決まったテーマで行っておりますが、講座の中で出てきた言葉です。

委員長 : 子供にもわかるように説明とありますので、中学生への出前講座で出たと思います。

事務局 : これは、出前講座のアンケートから拾っておりますので、中学生からではないです。

委員 : 「消費者市民社会」という言葉急にでてきましたので、みなさんわかるかたいらっしゃいますか？教えていただける方がいらっしゃれば。

委員長 : 循環するとか、消費者が声をあげられるとうの概念的な考え方になります。今はつきり答えられませんので、改めてお願いいたします。

委員 : 出前講座ともかかわりますが、消費者大学今年度無くなりましたが、来年度企画するときを考えてほしいのが前回のテーマ、今回開催するはずだったテーマを見ても消費生活センターのテーマがない。例えば振り込み詐欺だとか、今回の給付金についてだとか、コロナについてのようなアップデートな内容をもっと取り込むといいのでは。3年前に消費者大学を受講したが、高齢者が多い。無記名のアンケートを取っている、本当は年代別、性別ぐらいいは取って傾向を知る。男性でも50代と70代では、環境が違うし、女性でも60代、70代、10歳違うと全然違う。そういうのが役に立つ。それがむしろ消費者大学と消費生活センターがうまくリンクして話ができるようになる。テーマに関してもその時は関心があって聞きにくるけれど、うちに帰ると忘れてしまう。日常生活にどう関係してくるのか他人事でないことがわかることがいい。10万円の給付金で振り込み詐欺に合いそうになった人を知っている。中志津の女性で、詐欺っぽいから電話は切ったみたいだけど、僕に教えてくれた。常にお金を取ろうとする連中の知恵は進んでいるが、世間がそれに追いついていない。NHKの「私はだまされない」を見ていてもよくこんな手を考えるなど思うので、考えてほしい。これをふまえて消費者大学のテーマを考えてほしいのと、年齢、性別ぐらいいは取ってほしい。

事務局 : アンケートに関しては、年齢、性別に対しては入っています。

委員 : 入っていますか。次回以降その数字を拾ってください。

事務局 : 年代、性別毎に希望していることをとということですか。

委員 : そうじゃなくて、どういう人が来ているかという属性を知りたい。どういう世代の人がどんなニーズがあるかを知りたい。外に出前講座とかでも取っておくと役立つと思う。

事務局 : 出前講座も含め、アンケートの中にはすべて入っております。今回アンケート結果には、意見のみしか載せませんでした。消費者大学のテーマについては、毎年インターネットトラブルの最新情報として原田先生にお話を伺っています。難しいところですが、消費者トラブルと詐欺となると管轄が違って、詐欺に関することは、消費生活センターに直接相談が入ってこないもので、絡めることが難しい状況ではあります。

委員 : 詐欺にこだわっているのではなくて高齢者が多くなっていますから、高齢者に生活のなかで本当に気を付けなくてはいけないことを相談員から身近な問題として話されるといいのではないかと思います。

事務局 : 今回アンケートの中の意見にもありましたね。消費者被害の例を話してほしい。今年度お願いする予定でした、コントで劇隊の方たちは最新の詐欺被害などを面白おかしくやったださる方たちです。年6回の消費者大学の中で、相談員が話をするという回も考えたいと思います。

委員 : 例えば、1人の相談員が話すのではなく3人ぐらいの相談員さんと座談形式で、受講生も加えてやる演出もいいのではないか。

事務局 : 講習式ではなくということではなく、集まってということですね。

委員 : グループワークはしなくていいが、相談員さん例えばABCの方が、こんな経験ありませんかと問いかけてみたりする。ただ席に座って聞いていると寝ている人も多くいるから、勿体ない。

事務局 : ありがとうございます。

委員 : 今年の消費者大学は中止になりましたが、何人の申し込みがありましたか。

事務局 : 40名弱でした。

委員長 : 授業回数は年6回だけれどこれは、増やすことはできるの。

事務局 : 増やすも減らすも自由にできますが、増やすには予算もありますので難しい状況です。6回の講習の中で無料の講師を探し、調整しながら講座を決めております。

委員 : すべて予算に関わって来ますね。

委員長 : ほかに何かございませんか？

委員 : 弁護士アドバイザーとして定期的支払われていますが、弁護士に相談した実績はどのくらいありますか？

事務局 : 実績ですか？

委員 : 定期的に払っているのは、顧問料ですか？具体的件数に沿って払っていますか？

事務局 : 1回相談すると5,000円と決まっております。年間30回まで150,000円の補助金をもらっている事業なので使い切っています。

委員 : 具体的に相談したケースはありますか？

事務局 : はい、30回相談できますので。

委員 : その時は特別に別払いが発生しているの？1件の相談以外に顧問料払っているの？

事務局 : 顧問料は払っていません。千葉県弁護士会とアドバイザー契約を結んでいて、決まった弁護士さんお2人にお話をします。

委員 : 決まった弁護士さんにいくら払っているのですか？

事務局 : 1回 5,000 円ですのでそれ以上は払いません。3 か月毎にまとめて支払いをしています。

委員 : 基本的にアドバイザー契約料も払って、相談毎に 5,000 円払っているということでしょう。

事務局 : アドバイザー契約料は払っておりません。

委員 : 具体的に相談があったら、5,000 円払うということね。

事務局 : そうです。

委員 : 定期的に支払いあるよね。

事務局 : 3 か月毎にまとめて清算をしております。3 ヶ月で 4 回であれば 20,000 円の支払いという計算です。

委員 : 具体的に相談している件数は、何件くらいありますか？

事務局 : 年間で 30 回です。

委員 : 支払いの期間が 3 か月ということですか。相談の内容はどんなことがありますか？

委員長 : 民法に絡んだことに対して質問しております。消費者契約法や、特定商取引法であれば経済産業省に伺えるのですが、弁護士さんには民法に関わることです。

委員 : 実際に係争、裁判沙汰になったとか、示談になったものも含めてはありますか？

事務局 : 争いとなりますと、相談者から直接弁護士さんに依頼ということになりますので、センターとしては、無料の弁護士相談を紹介したりしております。

委員 : そうですか

事務局 : 法律の根拠等を聞きたいときは、アドバイザーの弁護士に質問します。

委員 : 了解しました。

委員 : 消費生活相談の件数が年々増えている中、相談員さんの人数が 6 人ですよね。仕事の内容も大変ではないか？昨日のこうほうで相談員募集も出ていたようですが。欠員があつての募集ですか？大変忙しいからか？

事務局 : 資料には、研修に行ける人数として、6名としておりましたが、現在相談員は、7名おります。今年度は、先ほど説明しました会計年度任用職員の関係で働き方が変わりまして、相談員一人ひとり働く日数や時間が異なります。1週間で働ける日数も人により異なります。そのため、相談員の人数は以前からの7名と変わらないのですが、働ける日数が取れないので、土曜日の開所もこの春からできなくなりました。人が足りない、成り手がいない。資格がないとできない仕事ですので、どこかのセンターですでに働いている。相談員事態も高齢化が進んでいる。若い人のなり手がいない、消費生活相談員自体何?ということからでどんな仕事なのか知られていない状態。

委員 : 大変な仕事ですね。

事務局 : 平成28年度から試験が国家試験になりハードルも上がっています。今年度年度末でやめられることが決まっている相談員がいますので7月15日号で募集をかけました。相談件数だけでなく相談の内容が複雑になっていることから、相談員はより大変になっております。近隣でも高齢化が進んでいます。募集をしても集まらなくて、事務局としても頭が痛いところです。

委員長 : ほかにございますか?

委員 : 今何人でやられていますか?

事務局 : 7名です。

委員 : 欠員が出た場合どうしようとお考えですか?

事務局 : 6名か7名必要ですが、6人だとしても週3日働いてくれる方がいれば、何とか回る。働ける日数によります。その方の事情で変わってきますので。

委員 : なんとかやりくりしているわけですね。

委員 : 今年度土曜日を閉めましたから、人を増やさなきゃいけないということですか?

事務局 : そうですが、また予算に限りがありますので、無条件に何人でも採用できるというわけでもないのです。土曜日も開所をしたいという気持ちがありますが、このままだと土曜日どころか平日5日開けられるのかという心配もあります。

委員 : 心配していても何かしないと

事務局 : もちろん採用できるように色々やれることはやっております。昨年も募集を出しましたが、資格を持っている方に直接いきなりお手紙を出して、佐倉市で働いてみませんかとお誘いしたりしました。今年度は募集を出したばかりですので少し様子を見て何か手を打たなくてはと考えております。

委員 : そうですか

委員 : 資格を持っている方というのはそんなにいないということですか？

事務局 : 国民生活センターで把握している有資格者のリストをいただいて、その方たちにお手紙を出すのですが、ほとんどの方が他のセンター等で働かれていますので、そちらをやめてぜひ佐倉にというお願いになります。ほとんど、音沙汰ないのですが、働いていらっしゃらない方が前回はいたので採用できましたが、入っていただいた方も高齢ですので、相談現場日々状況が変わりますので、大変そうです。資格がないとできない為、採用が難しくなっております。

委員 : 採用の前にどこでそういう人たちを育てるのか？たまたまやりたい人がうけるというのでは、増えないですね。

事務局 : 今年度消費者庁が、消費生活相談員の担い手事業、相談員資格を取るための無料講習を行うので市で啓発をしてくれと依頼がありました。でもすぐにいっぱいになったのでやはり啓発しないでくれと連絡が入りました。私はそんなに興味を持たれている方がたくさんいるのかと喜びました。

委員 : 人数制限があったのですか？

事務局 : ありました。何万円もかかる講習代が無料で出来る事業でした。昨日相談員と話してたまたま出てきたのですが、おそらく資格を持っている相談員が国家資格を取るために申し込みをしたのではないかと。だから表に出る前にいっぱいになった。消費者庁は新しい人に受けてもらいたいというのはあったと思うが、思惑とは違ったようです。

委員 : センターがせつかくあるのに人がいなくなってしまうのは困るので、成人年齢も引き下がりますね。そういう人たちの教育もしていかななくてはいけないわけなので、ぜひ市に予算を増やしてもらってほしい。待遇を良くしないと佐倉に来てもらえないのでは。

事務局 : お金積んでもなり手がいない、賃金は他市と比べても横並びではありますので、佐倉市で育成して、佐倉市で働いてほしい。そうしていかなくてはならないのですが、まだその準備ができていない現状。セミナーや、消費者大学をうまく活用してやれないかも検討中。待遇を良くしても新しい人はなかなか来ない、更に、今いる相談員にもう少し頑張ってくださいとすると、こちらの待遇が悪くなる。本当に大変な仕事を何日も連続して働いてくださいということも、難しい、なかなかいい方策が見いだせない。募集しても来ない。無理してもらおうと今いる相談員もやめてしまうことになりかねないので、本当に難しい。大切なのは、教育や啓発ですよね。本腰を入れてやらなくてはいけない時期だと意識はしています。

委員 : お医者さんと同じで研修から取り込んでやるのがいいと思う。考えて行かないと本当に大変だと思う。

事務局 : おっしゃるとおりです。消費者大学や、セミナーの考え方を変えて行かなくてはいけない時期がやってきていると思います。

委員長 : ほかにございますか？

委員 : 最後にいいですか？不用品交換をやめたということですが、これから前から話がありました、今回やめたことに理由はありますか？

事務局 : 譲ります、譲ってくださいですね。1月の運営協議会でもみなさんにご意見伺ったのですが、確実に申し込みの件数も減り、申し込みする方も決まった方になりましたので、こうほうの紙面を割いて載せるという、本来の役割を終えたとして前もって市民の方には、やめるお知らせをしてやめるに至りました。

委員 : わかりました。

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。(新型コロナウイルス関連) それでは、以上をもちまして、令和2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3年1月14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。

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

宮田 みどり

中台 ヒデ子