

## 令和2年度第2回消費生活センター運営協議会 会議報告

令和2年度第2回消費生活センター運営協議会は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、書面会議として開催し、1月から3月にかけて、委員の皆様へ、下記議題に関する書類を送付し、それに関するご意見等を伺い、やりとりをする形をもって会議といたしました。

### 【議題】

- 1 令和2年度事業報告
- 2 令和3年度事業計画

### 令和2年度事業報告

3 P R 2, R 1, H30 の意味がよくわかりませんでした、苦情の内容はどんなことでしたか？

3 ページの説明は 11 月までの相談件数を年度別で比べた表となっております。いわゆる相談は、苦情（センターは苦情の分類になることが多い）と問い合わせの2つに区分されることがほとんどです。

苦情の定義：消費者苦情が発生している相談(行政に対する苦情も含む)

問い合わせの定義：買い物相談、生活知識等苦情が発生していない相談

5 P グラフ 60 代、70 代その他のグラフ、前年度より当概年が少ないのは、コロナが原因ですか？他の理由がありましたら教えてください。

コロナではなく、高齢者を中心に平成 30 年から令和元年度の途中まで多かったはがきによる架空請求が、令和2年度は落ち着いたので、高齢者の件数が減っている原因と考えております。

40 歳以下とくに 20 歳未満の相談が増加しているのは、どういう理由だとお考えでしょうか？

40 歳以下は 177 件(うちインターネット通販 74 件)・20 歳未満 18 件(定期購入 8 件その他 10 件もほぼネット関連) インターネット通販や定期購入でのトラブルの増加が理由と考えられます。

コロナの影響で、通販利用のトラブルは増えていますか？

コロナの影響もあるかもしれませんが、もともと通信販売の契約トラブルは年々急増しております。今年度の相談が多かったのは、定期購入の相談です。お試し500円と書いて1回目を支払えば終わりかと思っていると2回目を送られてくる。定期購入なので、簡単にやめることができないなどの相談でございます。

令和2年度の実績を見ると、相談者は70歳以上が突出しており、内訳はネット通販に関するものが多数を占めていることがわかる。これは、やはり若い人に比べると、高齢者はネットに不慣れであることを物語っている。新型コロナ蔓延で、ネットを利用しなければならないケースは、今後も一層増加するものと推測される。

—

新型コロナウイルス感染症により、消費生活展・消費者大学・出前講座もことごとく中止せざるを得ず本当に残念でした。9月に開催できた「最近の悪質商法から」という出前講座。残り3月の2回も開催できるといいですが、こういう内容をオンラインで配信できるとさらによいかと思います。

緊急事態宣言が延長されたことにより、3月に予定されておりました出前講座は残念ながら中止となりました。オンラインで配信することも視野に入れて、令和3年度の事業について考えてまいります。

調べるすべはないのかもしれませんが、このように家にこもった生活をしている中で相談件数が減っているのはよいことなのか、それとも相談にとどまらず警察事案になっているのではないかと少し心配です。保健衛生品関連はかなり増えていますが、やはりマスク・除菌といったものでしょうか？

今年度、相談件数が落ち着いたのは、はがきによる架空請求が減ったことが要因と考えられます。保健衛生関連については、マスクや体温計についての相談が多い傾向にありました。

資料だけ見ても不明点ばかり（やはり質疑応答が出来る機会は欲しいもの）

令和3年度については、コロナの状況次第ですが、質疑応答の形で運営協議会が開かれることが望ましいと考えております。

コロナに明け暮れた一年だったが、消費生活相談にコロナ関連（振り込み詐欺や悪徳商法等）絡みの相談が増加してはいないのか？具体的な例あらば公開を！

コロナ関連の令和2年度の相談件数は122件となっております。主に最初の緊急事態宣言の時期に多く相談が寄せられました。結婚式、習い事、旅行のキャンセルについての相談等でございます。

消費生活相談（p3）自体が、8月と11月を除いて大きく落ち込んでいるのは、自粛生活の影響が出ているのか。自粛生活だと逆に増える気がするが…

今年度、相談件数が落ち着いたのは、はがきによる架空請求が減ったことが要因と考えられます。一方、通信販売の相談が増える傾向にあります。

契約当事者の性別・年齢別件数（p4）で、前年比男女計では、50代以降が大きく減少し、逆に20歳未満と20歳代から40歳代が増えている。男では、20歳代～50歳代が増えている。従来男よりも女の方が多いのか？これは何か(男が多い)理由があるのか？相談内容に変化はないのか？

50代以降の女性が減少しているのは、はがきによる架空請求は、圧倒的に女性が多かったためと考えられます。50歳代以下の男性の相談が増えていることに関しては、推測ではございますが、コロナ禍において在宅ワークが増えたことにより、インターネットによるトラブルも増えていることから、センターが開いている時間に相談ができる男性が増えたためではないかと考えております。

各委員からの質問内容とそれに対するセンターからの回答を一覧にして各委員に公開していただきたい

対応してまいります。

今回、コロナのために、消費者大学やセミナーが中止になってしまい残念でした。私の参加している団体でも講演会などができなくなりましたが、年度途中からはほとんどZOOMでできるようになりました。家のパソコンからもスマホからも参加できるので参加者も増えるかもしれません。ぜひ、考えていただきたいです。

消費者大学やセミナーへの参加者は、高齢者が多いのでzoom自体のハードルが高いと想像されます。zoomをやるために、zoomを使うための講習会を開くことも検討しなくてはいけないと考えておりますが、リモートでの開催について検討してまいります。

消費生活展については、コロナの収束がなければ不可能だと思います。中止の決断は早くて良かったと思います。

令和3年度消費生活展については、ワクチンの接種により、収束が見られ、感染対策をしっかりと、開催できることを望んでいます。また委員の皆さまからご意見をいただき決めてまいります。

相談件数で40代までの若い年齢の人たちが増えているのは、「コロナ」でインターネット通販などが増えているからでしょうか？若い人に対する消費者教育は、今後ますます必要になってくると思いますが、そういう面での取り組みはどうしたらよいのでしょうか？

コロナの影響は、確かにあると考えます。高齢者のみならず、若い方への啓発を有効に行うにはどうしたらよいのか、学校現場に直接出むくことが難しい今、インターネット等の活用をし、啓発の仕方を検討してまいりたいと考えております。

#### 令和3年度事業計画

コロナの影響で中止になる可能性があります但至少でも出来れば良いと思っております。今年消費者大学楽しみにしていましたが残念です。来年の機会に！またモニターに応募させてください。最後皆様に会えずに残念でした。コロナに負けないでください！

ありがとうございます。

セミナーは、リモートで開催する予定はありますか？

セミナーは例年通りミレニアムセンターのホールで受講人数を抑えて行う予定です。コロナの状況により、変更の可能性もございますし、リモート開催も視野に入れて計画いたします。

運営協議会もリモートで開催する予定はありますか？

コロナの状況によりますが、対話式のできることのメリットもありますので、運営協議会については、現在リモート開催の予定をしておりません。

令和3年度では、新型コロナのために休止を余儀なくされる予定が散見されるもののネットトラブルに焦点を当てた講座や説明会（令和2年度の消費者大学のカリキュラムの中にも入っているが）とくに高齢者を対象とした、基礎的な事項も含めたネットの利用方法、問題点などについての説明会を開催することを提案したいと思います。

令和3年度においては、おととしの雨災害や、コロナによる市の財政状況の悪化により、啓発に係る事業が大きく削減されております。予算がつかないから啓発しないということではありませんので、インターネット等で啓発をすることも検討してまいります。

令和3年度の予算が激減するため、中学3年生啓発パンフレットが印刷休止とのこと、大変残念です。以前の会議で、配布された中学生出前講座でのアンケートの答えから、知ることの大切さが記入されていました。消費トラブルなどについて真剣に捉えていたと思います。コロナ禍で、出前講座もできない状況ではせめて、啓発パンフレットを配布し、消費トラブル等について学んでほしいと思います。子どものころからの消費者教育は大変大事です。ぜひ復活させ新中学3年生に配布してください。

中学生パンフレットは佐倉市の相談員完全監修で毎年直しを入れながら、作り上げてきたものです。よくできているパンフレットですので、予算がついてほしかったのですが、かなわない形となりました。消費者被害の低年齢化は進んでいますので、学生への啓発は形を変えても行いたいと考えます。また真に必要な予算は精査した上、令和4年度以降にまた予算計上できるようにしていきたいと考えます。

佐倉市のホームページには消費生活センターをわかりやすく

令和3年度の事業計画は前半ほとんどが休止の状態です。消費生活に関する問題、情報などを得ることは、こうほう佐倉の消費コーナーが唯一になるのかと思います。消費トラブルは年々増加し、手口は巧妙化しています。消費者の被害を食い止めるためにも、佐倉市のホームページには市民が困った、情報が欲しいと思った時に、すぐ利用できるよう消費生活センターをわかりやすくしてほしいです。他市では、市のホームページを開くと、もしもの時・困った時として項目に消費生活相談があります。クリックすると消費生活センターが表示され、色々な情報や新着情報なども掲載されています。佐倉市は、もしもの時として、防災などの項目はありますが、消費生活相談に関する項目はありません。新たに、困ったときの項目、消費生活相談をホームページに加えてほしいです。日頃から市民にホームページの活用が言われています。市民にとって利用しやすくなることで安心にもつながると思います。

市のホームページの消費生活センターのページが探しづらいとのこと、申し訳ありません。広報課とも相談し、わかりやすくできるようにしていきたいと思います。

感染者の増加がまだ続き、この先の見通しも全くつかない中カリキュラム作成も難しいかと思えます。若い方や、中・高生が対象になってしまうかもしれませんがオンラインでの学習会や出前講座の検討も一案かと思えます。成年年齢引き下げに伴う心配や落語家や芸人による詐欺対策などは学校などで受講できるようにすれば効果も上がると思えます。

検討していきたいと思えます。ありがとうございます。

目下、コロナ第3波の大波のしかも緊急事態宣言下にあるし、当市も日々の感染者が拡大している現状なので来年度の予算面で苦境なのは理解するも、中止にせざるものが多いのは残念の極み。傍らコロナやワクチンに言寄せて悪徳商法や詐欺が多発し始めている。武器無くして戦うのは辛いことだが、相談内容をできるだけ公開して啓発に努められることを願うものである。悪いことをする奴らは、環境を徹底的に活用するもので、シニア層や若者層のみならず、市民全多への広報はますます大切。

こうほう佐倉、ホームページでもタイムリーに啓発を行えるよう努めてまいります。以前に、実際に被害に遭っていることに気が付いて相談してくる人はほとんどいないと、相談員から聞きました。だからこそ啓発が重要と考えております。

今回、とても驚いたのはコロナウイルス感染症の影響で「予算が激減するために休止」が沢山あったことです。今コロナのために収入が激減したりする人が多く、社協の窓口や福祉の窓口などに食料や生活保護などを求めてくる人が沢山押し寄せて来ている。そこまででなくても、いろいろ困り事がかかえている人が増えている状況で、消費生活センターの予算が激減とは。市は何を考えているのでしょうか。こんな時こそ、消費者教育が必要だ、と予算を増やすべきなのに。せめて中学3年生配布分だけでもなんとかしてほしいです。令和4年もこのままということはないでしょうね、と言いたいです。

消費生活センターの重要性を発言していただき、嬉しく思います。まだまだ消費生活センターが知られていない状況でありますので、消費者問題の啓発を含めセンター自体の認知度を上げる努力もしていかななくてはならないと考えております。