

令和3年度第1回消費生活センター運営協議会 会議報告

令和3年度第1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、7月から8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

【委員】

令和3年6月1日から令和5年5月31日までを任期とし、次の皆様が委員として選任されています。

[敬称略]

お名前	所属	備考
由川 尚美	生活協同組合コープみらい	1号委員
磯辺 寛子	NPO法人せっけんの街 印旛沼せっけん情報センター	
宮田 みどり	有害ゴミゼロをめざす市民の会	
中台 ヒデ子	あすなる会	
橋本 國昭	温暖化防止さくら	
御園生 貴一	佐倉商工会議所	2号委員
齋藤 浩次	千葉みらい農業協同組合	
藤原 大輔	佐倉青年会議所	3号委員
目崎 和一	市民公募	
岡田 恭比呂	市民公募	
愛澤 忠良	市民公募	4号委員
後藤 英子	佐倉市消費生活相談員	

いただきましたご意見・ご質問について

(敬称略)

【令和2年度事業報告について】

商工会議所にも建築リフォーム業者について問い合わせがあります。地元の業者を紹介してほしいなどの要望です。

ありがとうございます。情報共有と受けとめさせていただきます。

年齢の若い方の相談が増加しています。ネット販売トラブルが多いので、若い方向けに広報する方法について考えてほしいですね。

ご指摘のとおり、50歳代以上の相談件数は減少している一方、40歳代以下の相談件数は増加の傾向があります。統計数値だけでは、判然としないところですが、コロナ禍によって、対面での消費活動が停滞し、ネットによる消費活動が増加していることが予想されます。

これまでも、「こうほう佐倉」等でインターネット通販利用時の注意点等についてお知らせをしているところです。引き続き啓発を行うとともに、広報・啓発の手法についても検討してまいります。

架空請求が少なくなった理由は？

意外と若い人が多いと感じます。

契約・販売 解約が65%、通信販売が37%が多い。

金額1億円未満1人、5,000万円未満14人、金額が多いですね。

インターネット相談 60才～80才 意外と多いと思いました。

コロナ感染で出前講座が開けないのはわかりませんが残念ですネ。

詐欺的行為は、これまでも流行り廃りがみられているところですが、架空請求が少なくなった明確な理由はわかりません。全国の統計でも架空請求にかかる相談は2019年の13万1千件に対し、2020年は3万4千件と減少しています。東京都消費生活センターは、国や都道府県など全国的に注意喚起が行われたことで相談が減ったようだとみています。

今回は所長の詳しい解説を付けていただき、まず深謝です。1年7ヵ月超のコロナ禍が続き、第5波の急拡大の現状を見ると、オリパラ開催に伴う人流の増加、夏休みや盆休暇もあり、一方ワクチン不足から接種も滞り出した現状では、ますます深刻になっていくことは必須。アクティブシニア層のフレイル化は深み、認知機能能力の低下が始まっている。一方、自粛や規制続きで抑圧された若者の欲望は爆発し始めている。(20代の感染者の異常な伸び!)「おうち時間」の長いこともあり、テレビCFでのテレビ通販・健康サプリメントや悪徳商法の対象となる「おいしい」ターゲットに悪者はうはっふはっである。昨年度のデータでも若者層からシニア層まで、インターネット通販に係る相談が

多いのは、それだけ人対人の非接触がもたらすものだろう。しかしそれは、令和2年度以上に令和3年度に更に増えてくるだろうと思料している。(以下は下段へ)

(提案)何年か前の運営委でも提案したことであるが、国民生活センターがシステム上決めている「商品・役務」の分類や「内容別」の分類をより現在に近づけるために見直し・改良することを国生センターに佐倉市消費生活センターとして提案されたら如何？(今の分類だと、この分類に入らないものもあるし、何より判り難いので・・・)

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIONEER)は国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークでつなぎ、消費生活相談情報を蓄積しているデータベースです。1984年から運用が始まり、全国的な統一を図るために商品分類やキーワードは一貫性が保たれる範囲で、時代の変化に合わせた名称・分類の見直しを行っています。

1.消費者保護相談及び相談事業部分

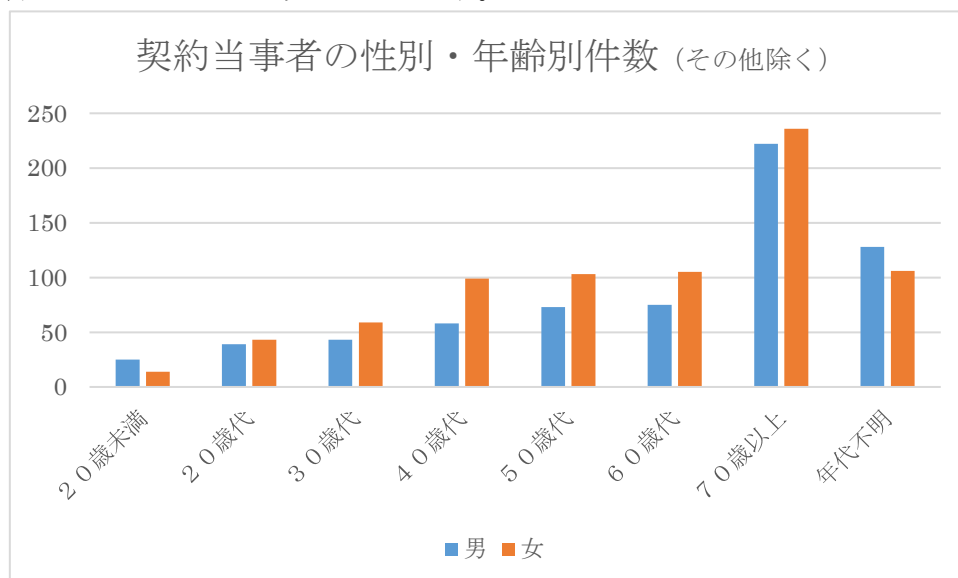
1.次の点に関して、より詳細に分かれれば参考になります。

- (1) 相談件数の、「電話による」相談と「来所して」相談の、それぞれの件数
- (2) “苦情”と“問い合わせ”は、具体的な対象は誰(どこ)に対してか。
- (3) 相談者の年代別の相談内容の表(できればグラフでの表示)

(1) 平成2年度で、電話相談は1,330件、来所相談は165件となっています。

(2) 「苦情」は消費者の苦情が発生している相談、相談者に不平不満がなくても消費者生活に関し、今後消費者問題に発展する可能性があるものは、「苦情」としています。一方、「問合せ」は買い物相談や生活知識等苦情が発生していない相談、事業者からの相談、公的機関からの問い合わせなどを言います。

(3) 資料2ページのグラフは次のとおりです。



1.消費者保護相談及び相談事業部分

2.『契約当事者の・・・』として、「性別・年齢別件数」と「職業別相談件数」の一覧表が示されているが、相談者が全て「どこかとの契約者」と限らないのでこの件数は相談者の一部分と解釈すれば良いのか。

全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T）で「性別・年齢別件数」及び「職業別相談件数」を統計検索すると、「契約当事者の」と表記され出力されます。資料表題にある契約当事者数は相談件数と同義と解釈ください。

1.消費者保護相談及び相談事業部分

3.相談者の佐倉市消費生活センター（以下、当センターと呼称する。）利用の満足度の実態を把握し、当センター相談員の更なる士気向上を図るため、相談完了後の両者へのアンケート実施を検討することを提案します。

最初は両者の負担にならないようなごく簡単なアンケート（当センターのみの資料で、非公開）を考えています。

例えば。

◇相談者に対しては・・・

①消費生活センター（相談員）に相談し易かったか。

<1.はい 2.比較的 3.不明 4.抵抗あり 5.難しかった>

②消費生活センターに相談してよかったと思うか

<1.はい 2.比較的 3.不明 4.思わない 5.全く思わない>

③消費生活センター（相談員）に対しての要望 等

のようなごく一般的な設問に対して、無記名で各項目ごとに5段階から該当項目を選んで頂く内容を主体とし、

◇当センターの職員に対しては・・・

担当した相談者の 年代、性別、相談内容分類名を併記した上で、

①相談者の相談内容を十分に把握することができたか。

②相談者の相談内容に十分に対応することは出来たと思っているか。

③担当した相談者への対応が著しいストレスになったか。 等

のような内容を一、二行程度で簡潔に記入して頂くような簡単なアンケートを実施することの提案です。

当センターが佐倉市民に一層有効活用され、一人でも多くの佐倉市民が安心して生活ができることを願っての提案です。

「相談員の更なる士気向上を図るため」のアンケート実施のご提案、ありがとうございます。相談員の役割は重要なものがあり、その資質向上はとても大切であると考えています。相談内容が多種多様であることから、現段階でアンケートはなじまないものと考えています。その一方、相談対応の見直し・向上は必要で、随時、センター内で検討会・相談会を実施しているほか、機会をとらえ、所長、担当職員との面接を行うなどし、市民の皆様が安心して生活できる一助になれるよう日々活動してお

ります。

「ゆたかな生活」について、1 ページの記事がわかりにくいと思います。相談員の方から説明を受けたりした事のある私たちと違って、一般の読者にとって、「生活相談の概要」や「10 大項目」はあまり関心のないことではないか。字が小さいことも直してほしいことです。大きな字で皆さんの関心を引く（今が一番大切な）問題を 1 ページにわかりやすく出してほしいです。直接会える機会が少ない今、大切にしたいお知らせだと思うので。

今年度「ゆたかな生活」は予算がつかず、残念ながら発行することができません。再度発行ができる運びとなった際には、ご意見を踏まえ、より効果的な内容としたいと考えています。

コロナで出前講座のキャンセルが多く、ほとんどできなかつたのが残念でした。センターの方の努力で申し込みが増えてきたのに。コロナが早くおさまってほしいです。

同じ思いです。

中学生のパンフレットは配布されたのですね。良かったです。若い人に「消費生活センターに相談」できることをしっかり認識してほしいと思っているので、学校の先生にも消費生活センターの大切さがしっかりと伝わると（もちろん先生方はご存じでしょうが）子どもに伝えることをもっとしてほしいと思っています。

中学生向けの副読本については、新学期が始まってすぐに配布できるよう前年度予算で作成しています。今年度配布分については昨年度予算で作成したものを新学期に配布いたしました。しかし、残念ながら、今年度予算においては認められなかったため、来年度の配布ができません。このため、これまでの副読本の配布という形がとれないため、学校での教育内容を確認しつつ、担当教員の話も聞きとりながら、どのような形で学校への支援ができるか検討するなどの中で、学校との連携に努めているところです。

【令和 3 年度事業計画について】

オンラインによる広報活動など、ユーチューブの活用など考えてもらいたいです。

若い方向けの広報についてもお話をいただいているのと同様、課題として捉え、佐倉市の公式 YouTube を活用しております。

消費生活展を今までと違った形でも開催すべきだと考える。パネル展示、インスタグラムによる方法等考えられないか。

消費生活展につきましては、実行委員の皆様アンケートをお願いし、その結果は、対極的で温度差がうかがえる結果となっています。新型コロナウイルスの感染状況を見つつ、実行委員の皆様と開催の可否を含めて検討してまいりたいと考えております。

中学3年の啓発はありますが、高校にはパンフレットは？

消費者大学は今年も中止？

一度顔合わせをしたいですね。

中学生を対象にしているのは、早い段階からの消費者教育が肝要ととらえ、中学生を対象として市の教育委員会と連携を図っております。高等教育の所管については県教育委員会となり、千葉県消費生活センターが、県立、市立、私立、特別支援学校に消費者教育に関する冊子を配布するなど、啓発活動を展開しております。

消費者大学につきましては、実施に向けて予算要求をしたものの、結果、予算がつかなかったため、残念ながら今年度は中止となります。

新型コロナウイルスの感染が爆発的に拡大している状況です。状況を見極めつつ、第2回の会議の在り方について検討してまいります。

令和2年度計画しながら中止となった消費者大学、令和3年度は計画にすら載っていない。こういうコロナ禍の時期だからこそ、「新・生活」の心構えとして大幅な人数制限をしても計画して欲しかった。最近の悪徳事例やコロナ禍に便乗した新手の商法など殊にシニア層にインプットすべき情報は多々あると思うので……。あとはスマホが生活必需品になっている中・高生への種々の勧誘抑止のためのアプローチ（授業での採上など）も必須だろう。私は佐倉市高齢者福祉・介護計画推進懇話会の委員でもあるので、その席上でもコロナ禍に伴うアクティブシニアのフレイル化→筋力・気力の低下→認知機能の加速的な減退につけ込んだ新ビジネス（悪徳）の抑止策を訴えている。

悪徳抑止策の訴え、ありがとうございます。消費者大学につきまして、先のご意見にも記載いたしました。実施に向けて予算要求をしたものの、結果、予算がつかなかったため、残念ながら今年度は中止となります。

消費生活センターの業務は、消費者の被害の相談、暮らしに役立つ情報の提供、消費者教育の推進、啓発を行っており、自治体によって条例などにより多少違いがある。今年度から296テレビによる市の広報番組で放映のこと。大いに期待しています。消費者問題として社会的に注目された項目を重点的に年4回程度（将来的に）制作してもらいたい。

*私の団体（温暖化防止さくら：千葉県地球温暖化防止推進員で構成）で、市環境生活課とタイアッ

プして放映していただき好評であった。

課題として捉えた事項を適宜お知らせできるよう、関係課と調整してまいりたいと考えています。

今年度 8/2 より緊急事態宣言が発出され、実際に集まって等は、私も難しく感じております。(出前講座等)。その中でのメールでのフィッシングサイトへの誘導などはとても増えています。(自身のメールにも 1 日 2~3 通の偽メールが届いています。) このメールも日々精巧になっており、本当に銀行やクレジット会社から来ているよう見えてしまうものが多いです。アクセスして直ぐ被害が出るものではないかもしれませんが、個人情報の抜き出しやなりすましをされてしまうことも出ていますので、その周知と対処方法を拡充していただければと思います。(回覧板や市からの情報で) 以上、簡単ですが提案させていただきます。よろしくお願いいたします。

これまで、こうほう佐倉、HPで最近の事例を掲載し、注意喚起を行うなどしています。引き続き啓発を行うとともに、広報・啓発の手法についても検討してまいります。

とてもうれしかったのは、家庭科の先生に対する取り組みです。ただ資料を手渡すだけでなく、授業の中に取り入れてもらえる。センターの皆さんの努力に感謝です。これからもコロナの中でもできるところで改善をよろしくお願いいたします。

ありがとうございます。これからも学校との連携に努めてまいります。

佐倉市には消費生活センターへの予算をきちんとつけてほしいと思っています。予算がなければせっかくいいアイデアがあっても実現できません。高齢者のためにも若者のためにも消費生活センターは大切なよりどころだと思っています。啓発事業費に0が並んでいます。どういうことでしょうか。新聞オリコミなどもなしでしょうか。

お送りした説明文にありますように、啓発事業費につきまして、予算要求はしておりますが、市財政の影響により大幅に予算がカットされる形となりました。「ゆたかな生活」の制作、新聞折込につきましても、予算はついておりません。

【その他】

1. 意見

【消費生活センターからのお知らせ | 千葉県佐倉市公式ウェブサイト】の中の【佐倉市消費生活センター運営協議会】部分に同運営協議会の過去8年分の『会議録』が公開されています。

今迄の活動内容を把握するため拝読させていただきましたが、気になった点があります。

(1) 公開されている資料のタイトルはいずれも『会議録』ではなく『会議報告』で、平成29年度以降分には『議事録署名人』も署名されています。

公開されている『会議報告』を読んで、“「会議録」また「議事録」が別にあるのか”との疑問を感じるのは小生だけではないと思います。

(2) 平成28年度分迄と平成29年度以降分とでは内容ならびにまとめ方がかなり異なっているように感じました。特に平成25年度分から平成28年度分では一回分を除いた七回分で、会議の出席者名は記載せずに欠席者名のみを記載しています。

5年以上も前の記録とはいえ、特にこの部分の記述は佐倉市の公式ウェブサイト中で公開する内容として如何なものでしょうか。記録は記録として、平成28年度分迄は消費生活センター内での閲覧に限定する等の選択肢もあるかと思えます。

(1) ホームページ上では、大見出しが「消費生活センター運営協議会会議録」、中見出しが「年度」、小見出しが「〇〇年度第〇回消費生活センター運営協議会会議録」とあり、実際のファイル名は、「会議報告」となっています。市では様々な会議を開催しているところですが、所属によって、「要録」や「議事録」、「議事概要」という表記で公開されており、消費生活センターでは、これまで「会議報告」という表記で会議録を作成していました。わかりづらい面があったかと存じますので、表記についてあらためて検討いたします。

(2) 他の会議でも平成25年度から掲載している例もありますが、ホームページでの公開年限等について、関係所属と協議し、検討してまいります。

2.質問

過日郵送された資料の中に、『くらしの豆知識』なる冊子が含まれており、良く纏められており、家庭に一冊ずつあったら便利なよう感じました。

(1) この冊子はどのような方法で配布しているのか。

(2) 編集・発行者と感想記入ハガキの宛先が「(独)国民生活センター」となっていて、冊子の表紙では「佐倉市消費生活センター」となっているが、冊子の記述内容に佐倉市のみのオリジナルが含まれているのか否か。

(1) 『くらしの豆知識』は、1,000冊購入し、イベントや前講座等で配布しているほか、消費生活センター、自治人権推進課の窓口での配架配布を行っています。

(2) 編集・発行は国民生活センターが行い、発行者名義差替版というのものがあ、それを佐倉市では活用し購入しています。このことから、佐倉市のみの記述内容は含まれていません。なお、今年度は予算が認められなかったため、残念ながら配布を行うことはできません。