

令和3年度第2回消費生活センター運営協議会 会議報告

令和3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、2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3年度事業報告
- 2 令和4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
磯部 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

【令和3年度事業報告について】

P1の消費生活相談のR3、R2、R1の内容は何？（NPO法人せっけんの街 磯部寛子様）
消費生活センターに寄せられた相談（苦情・問合せ・要望）の月別件数です。

消費生活セミナー・消費者出前講座等のオンライン配信の取り組みについて

前々回の書面協議における他の委員からオンライン配信について意見があり、令和3年度考えていきたいとの回答でした。今年度回数が少ないもののセミナーなど開催されましたが、オンライン配信は行われましたか。（あすなる会 中台ヒデ子様）

今年度、講座実施に当たり、その実施法等についてオンライン配信を含めて検討いたしましたが、実施体制や実施するテーマと予想される参加年齢層等、様々な点を考慮した結果、オンライン配信は行っておりません。情報システム担当課とも調整を図っておりますが、セキュリティーの関係から技術上オンライン配信ができないのが現状です。

令和3年度第50回佐倉市消費生活展について

佐倉市消費生活展は、変異株オミクロンの感染拡大が懸念される中開催されました。消費生活センター所長から運営協議会委員に消費生活展会場において文章を掲示したとの紹介がありましたが、拡大しているとはいえ、長文の文章は読みにくい一面もありました。そこでCATV296の映像を使って言葉で伝えることも必要だったのではないかと思いますか？（あすなる会 中台ヒデ子様）

他の展示と比べ、極端に文字が小さいものではなかったと存じます。また、会場では、わかりやすく書かれているとお話もいただいておりますが、伝え方の手法として今後の参考とさせていただきます。ありがとうございます。

また、コロナ禍で市民に会場に来ていただくことは難しかったとはいえ、厳しい消費生活センターの予算の中で、消費生活展は予算が配分され開催できました。そのことから多くの市民に消費生活展の情報を伝え、足を運んでいただく必要があったかと思いますが、市民への情報は十分だったのでしょうか。（あすなる会 中台ヒデ子様）

コロナ禍という状況もあり、直前になって中止の可能性もある中で、会場に来ていただいた方にご覧いただくという形で積極的な広報は控えたという経過がございます。このことから、公共施設等へのチラシの配布、ポスター掲示、こうほう佐倉への掲載という形で開催のお知らせを行いました。

市のホームページではこれまで行われた消費生活展の紹介で、今回50回消費生活展は掲載されていなかったように思います。今はスマートフォンからも見られるので最新の情報を必ず更新することが望まれます。（あすなる会 中台ヒデ子様）

ホームページへの掲載につきましては、事前の案内ができませんでしたが、事後に開催した旨の掲載を行っております。

中学3年生啓発パンフレットについて

令和3年度の配布は予算がつかず配布されないのではと心配いたしました。とりあえず今年度は配布されたとのことですが、当初予算額の推移で決算、予算ともに中学3年生啓発パンフレットの項目、金額が記載されていません。予算、決算は？（あすなる会 中台ヒデ子様）

今年度配布した中学生向け啓発パンフレットは、前年度予算で準備し、年度当初に配布するという形でした。令和3年度は、予算化には至っておりません。

令和3年度より新規中学生啓発応援取り組みについて

今まで、消費者教育については、学校として重きを置いていないのか、現場の先生の意識もそれ程でもないと思っていました。今年度消費生活センターのご努力下、学校への教科支援に向けて取り組み始めたとのことは大変良かったと思います。そこで、この取り組みは佐倉市の全中学校ですか？それとも一部の中学校？また家庭科の先生の反応はどのようでしたか？（あすなる会 中台ヒデ子様）

教科支援の取り組みについては、市内11校すべての中学校を対象に展開しています。家庭科の先生方とやりとりをする中で、家庭科の先生方は、消費者教育についてとても大切な教育課題だと認識されていると感じています。

消費者保護及び相談事業について

消費生活相談員報酬が増額されたことについては、相談を受ける消費生活相談員の勤務時間数が増えたことによるとの説明ですが、これは制度変更に伴う働き方が変わったためなのか、相談員の人数が少なく勤務時間数が増えたことなのかどちらでしょうか？（あすなる会 中台ヒデ子様）

消費生活相談員の入れ替わりがあり、結果として、全体としての勤務時間数が増えたことによるものです。

以上ですが、運営協議会は文章で一方向的に質問するのではなく、各委員の意見を聞きながら質疑応答できる場であってほしいと思いました。書面協議はとても残念です。（あすなる会 中台ヒデ子様）

今年度は、コロナ禍にあって第5波、第6波の影響があり、現在も従来のような取り組みができず、こちらといたしましても同様の思いをしています。コロナ禍という状況下、ご理解くださいますようお願いいたします。

消費生活相談件数が減少傾向にあり、消費者側の危機管理能力が少しずつ向上しているように感じました。消費者問題出前講座や消費生活セミナー、佐倉市消費生活展、こうほう佐倉やパンフレット等で市民のみなさんへ、消費生活に必要な情報と知識問題点等をわかりやすくお伝えされてきた成果かと思えます。（生活協同組合コープみらい 由川尚美様）

ありがとうございます。

消費生活展がパネルだけだと見に来る人はどうでしたか？来年は普段通りに出来ましたら良いと思っています。（目崎和一様）

パネルをじっくりとお読みくださる方がいる一方で、パネルには目をくれず、若干あった啓発物資をごそっと持ち去ったり、啓発物資を持ち帰り、またしばらくすると啓発物資のみを持ち去る人の姿

があり、とても残念な気持ちになりました。

私のマンションでの出前講座も出来なくて残念です。(目崎和一様)

出前講座の実施はしていましたが、受け手側が部外者の来所や密集を気にされるなどの影響があったものと考えています。

中学生の啓発のパンフレット配布ですが、高校生にはしないのですか？ (目崎和一様)

高校生への資料配布は、県が対応しています。

苦情と問い合わせの各々の件数は？ (目崎和一様)

令和3年4月から令和4年2月までの間で、消費生活に関する苦情相談が1,109件、問い合わせに係る相談が128件となっています。

年の高い方が詐欺等の発生が減りません。(目崎和一様)

消費生活相談は、まんべんなく幅広い世代からのご相談が寄せられていますが、現在、屋根の点検商法に関する相談が高齢の方々から多く寄せられています。壁の点検というものは一切なく、屋根の点検ということからお分かりのとおり、お年寄りが容易に屋根に上がれないのをわかっているものです。お年寄りの不安を言葉巧みにあおるものですが、戸建てのお年寄りが狙われることから、回覧板で周知するなど、市民の皆様が安心して生活できる環境づくりに努めてまいります。

2020年1月からのコロナ禍が続く。途中やや落ち着くときもあるものの、現在の第6波まで生活環境が大きく変わってきている。消費生活がらみでも、①テレビ放送のボリューム(量)が大変多くなっている。②同様に新聞・雑誌での通信販売広告やいったん購入したり、資料請求した場合の勧誘DMやリピーター訴求DMが大量に増えている。③在宅を狙った電話による勧誘も増えている。つまりコロナ禍が商売増につながっている。当然その間のやりとりでのクレームが多くなっている。…筈であるが、報告書からはそれらが読み取れない。(トレンドで見ると、後世になってその辺りのことがまるで不明となってしまうだろう。) **提案** システム改定が(国民生活センターのシステム故)難しいのなら相談者が受けた相談内容でコロナがらみのものを特記しておくことは不可能なり也？ (岡田恭比呂様)

消費生活展での掲示や資料送付もさせていただきましたが、これまである手口で、人々の生活スタイルの変化に乗じた事例が見受けられます。先にお伝えしたように、在宅生活が増え不用品の処分の動きにおける押買いや、在宅時間を活用した資格取得や副業に係るトラブルなど、こういった手法も、コロナ禍にあるからというのではなく、従来からある手口で、それに新型コロナという筋書きに合わせて行われていると感じています。システム自体がコロナを目的に作られているのではないため、残念ながらコロナがらみでの抽出は対応できませんが、岡田様とのこのようなやりとりが記録に残るものと思います。

配布資料1～5頁の貴重なデータ、強い関心をもって拝読させていただきました。率直な感想として、○前年度以前分のデータは当該年度と同期分以外の一年間のデータを示していただきたいと思い

ました。年間の2/3期間のデータだけでは実態を把握することができません。○数値の羅列のみではなく、可能な限り“見える化”（可視化）をしていただければ、協議を行う際の説得力のある実態の把握に役立つものと考えます。参考までに今回お示しいただいたデータの一部をグラフ化して添付させていただきました。少しでも参考になれば幸いです。

1. 「消費生活相談」

前回は提言しましたが、「来所」と「電話」を分けた相談件数を示していただきたい。（愛澤忠良様）

前年同期に加えた年度分の表示に努めさせていただきます。

グラフのご提示、ありがとうございます。委員の皆様と共有させていただきます。

初回受付時の相談方法について、令和3年4月から令和4年2月までの間で、電話による相談が1,053件、来所による相談が181件となっています。

2. 「商品・役務別の主な内容キーワード」

「商品・役務別」各項目の分類方法と相談内容に対する分類選択、更にキーワードの選定が妥当に実施されていれば、このデータは消費生活センターの実態を把握する上で非常に有益な資料となる筈です。しかし「国民生活センター」の指針等に準拠したまとめ方とは思いますが、公開された内容は我々素人には理解できない点が多々見られる集計法かと思いました。

2.1 「商品・役務」は20項目に分けられているが、それぞれ具体例が別途提示されているのか？

（愛澤忠良様）

具体例は提示されておりません。

2.2 素人の判断ではありますが、同項目の内容に対応する事柄の広さが項目ごとに差があり過ぎるように感じました。（愛澤忠良様）

相談者からの様々な相談内容を聞き取った内容に即して入力しております。

2.3 相談がどれに該当するのかは、対応した相談員のみで判断を決めるのか？（愛澤忠良様）

対応した相談員が入力し、相談員全員で相互チェックを経て、最終的に責任者がチェックを行っています。

2.4 「キーワード」は別途用意された中から選択して選ぶのか？（愛澤忠良様）

お見込みのとおり、内容キーワード一覧があり、この中から選択します。

2.5 解約@、見積り@、価格・料金@、のように、通常用語（ワード）に@記号が付加されたワード（?）にはどのような意味があるのか？通常用語に@のような記号を付加してキーワードとして扱う分野がある事は初めて知りました。（愛澤忠良様）

分類が3つあり、大分類、中分類、小分類とあり、本システム上同じ内容の小分類にだけ@が付加されています。

消費生活センター独自の配布物がなくなり、広報さくらでの記事のみになりました。広報さくらをすみずみまで読むのはけっこう大変です。独自配布物は手にとればすぐに問題点が出る、という意

味で大切なものと思っていました。読む立場だと「あっ消費生活センターの情報」と思って読むので、と思っているのは私だけでしょうか。「広報さくら」は新聞オリコミですが、新聞をとる人がどんどん減っている中で、市民にどれだけ届いているのでしょうか？先日も知人から新聞以外で手に入れる方法は？どれだけ市民の手に届いているのかと聞かれました。役所など公共施設に置いてあること、申し込めば送ってもらえることなど（コンビニにも）、わかる限りで答えましたが、市民全体のどれだけに届いているのか教えていただければと思います。消費生活展のチラシや消費生活センターのお知らせは回覧で来ていたように思っていました。それだとかかなり多くの人に届くのではと思うのですが。（私たちも和田ふるさと館で作業したりしました。）（有害ごみゼロを目指す市民の会 宮田みどり様）

「こうほう佐倉」の配布数について広報課に確認したところ、2月末現在で、新聞折り込みによるものが45,750部、郵送によるものが2,530部、公共施設80か所での配布が3,920部となっていることです。この他、ホームページでの公開やアプリによるデジタル配信も行っております。

ご感想・ご要望等

- ・コロナ禍のなか、ご苦勞様でした。（温暖化防止さくら 橋本國昭様）
- ・行事ができないのがとても残念です。皆さまと顔合わせもなくてさみしいですよ。（目崎和一様）
- ・コロナ禍でのご活動ありがとうございます。依然として落ち着かない状況ではございますが、記載いただいている通り、詐欺やそれに近い内容の相談を多く感じました。個人的にはメールやLINEでのなりすましがとても多く、不用品回収、買取でのトラブルも弊所にもご相談があります。今後も周知及びご対応の程、よろしく願いいたします。（佐倉青年会議所 藤原大輔様）
- ・特に意見なし。※建築リフォーム、水漏れ、屋根などについては、地元の業者活用できるように推進したいと思います。また、業者の紹介もこちらでできますので、その時はいつでも対応させていただきます。（佐倉商工会議所 御園生貴一様）

【令和4年度事業計画について】

1.「運営協議会」の開催は1回のみか（愛澤忠良様）

運営協議会の予算につきましては、2度お集まりいただく形での予算化はできませんでした。お集まりいただく機会は減りますが、その機会に「事業計画」と「実施状況」についてご報告させていただく予定であります。

2.「相談員レベルアップ研修」は、佐倉市消費生活センターのみの研修か？（愛澤忠良様）

消費生活相談員は日々様々な相談への対応を求められるため、それに備えた相談員を対象にした研修となります。

3.「弁護士」の任期の有無は？（愛澤忠良様）

委託期間は1年です。毎年、消費生活相談アドバイザー業務として千葉県弁護士会と協定を締結しています。

令和4年4月から成人年齢が18歳になる。（成人式は従来通り20歳で行う自治体が多いようだが）親の了承なくして、いろいろな規制が取り除かれる為にそこを狙った悪徳商法や勧誘が多くなるのは必至である。消費生活センターに持ち込まれる相談案件もその関係が多くなると思案するが（シ

システム上の変更ができないのであれば) 聴取の際に何がしかの記録をとって手管理することは(負担増にはなるが) できないだろうか? 傾向が判らぬと予防策が講じられぬ為。試しに4~6月の3ヵ月程度でも良いが... (岡田恭比呂様)

成年年齢を引き下げについて、ご心配をいただきましてありがとうございます。今年度、広報やTwitter など様々な手法を用いまして、来る4月に向け注意喚起を行ってきたところでございます。傾向に関しましては、年齢区分での統計で確認することができますので、データの2重管理は現在のところ考えておりません。ご提案、ありがとうございます。

来年こそ、出前講座をしたいです。中学、高校啓発、両親やおじいさん、おばあさんの見守りを。消費生活展の開催、詐欺被害を少なく。(目崎和一様)

市民の皆様が安心して生活できるよう、でき得ること行ってまいりたいと考えています。出前講座につきましましては、受入れ体制が整えば、ぜひお申し込みください。

先の見えづらい中での計画、ありがとうございます。可能かはわかりませんが、Zoom等テレビ電話を利用した相談などできるとコロナ禍でも対応がし易いと考えます。また、ご自宅でそのようなシステムを使えない方もいらっしゃると思いますので、町ごとに上記システムを利用できる場所を設置するのはいかがでしょうか。(臼井はレイクピア内のコミュニティ広場が先日設置され利用者を探しています。)以上、見辛く申し訳ございませんが提案とさせていただきます。(佐倉青年会議所 藤原大輔様)

ご提案、ありがとうございます。

中学生の啓発取り組みは大切なことだと思いますが、冊子配布予定がなく、家庭科教員への事例提供だけになっています。家庭科で年に何時間これにあてているのかと考えると、それだけでは不安です。毎日接するクラス担任にも考えていただきたい。そのための事例や資料配布などもしていただきたいです。(有害ごみゼロをめざす市民の会 宮田みどり様)

家庭科教科の中で消費者教育が位置付けられ、消費者庁や千葉県も学習教材等の学校支援を行っています。これに加え、地域の消費生活センターとして学校との顔の見える関係の中でより一層充実した学習となるよう細やかな支援を行ってまいります。

運営協議会が1回になっていますが、なぜでしょうか? 以前、2回では不十分と3回目を委員の意見でしたことがありました。(報酬はなくていいから、と決めたのに送られてきてしまい、それ以来3回目とは言えてませんが) 今年もコロナのため集まれず書面だけになってしまったのが残念でした。(有害ごみゼロをめざす市民の会 宮田みどり様)

先の愛澤委員への回答のとおりです。

3年度、啓発事業費予算が大幅に減っているのは、コロナのためとはいえよくないことだと思います。行政の力の入れ方の違いかと。4年度はぜひ増やしてほしいと思います。(有害ごみゼロをめざす市民の会 宮田みどり様)

令和4年度の消費者問題啓発事業につきましましては、消費生活展に係る予算化には至りませんでした

が、全体を見ますと、今年度予算額が 8 万円だった講師謝礼が増額、前回 0 査定だった啓発冊子購入に係る消耗品費が 18 万 4 千円ついているなどといった面が見られます。厳しい財政事情の中でも知恵を絞りながら啓発を行ってまいります。

コロナ禍に於いて事業内容に変化が生じるのは致し方ない部分もあるかと思えます。しかしながら、一消費者として消費生活センターのような窓口がある事は大変心強いので今年度も少しずつ形を変えながらも消費者へのアプローチとサポートをお願い致します。先日のニュースでオレオレ詐欺犯逮捕（中学生 14 歳）の経緯が興味深かったので書き示します。被害者宅の電話には特殊詐欺対策装置が取り付けられており、人工知能（A I）が通話を解析しキーワードから詐欺の可能性があると判断すると登録した家族のみならず、区役所にも連絡がいくシステム。これにより区役所職員から被害者宅へ電話で聞き取り警察への通報から犯人逮捕となったそうです。佐倉市でも取り入れられたら良いなと思いました。（生活協同組合コープみらい 由川尚美様）

佐倉市では、これまでも警察との連携を図ってまいりましたが、その連携を一層強固なものにするため 3 月 7 日に佐倉警察署と連携協定を締結いたしました。この協定締結に関しましては、佐倉市が主体となり佐倉警察との連携を深化させる過程で、佐倉警察署は佐倉市以外に、八街市と酒々井町も所轄としていることから、佐倉警察署と佐倉市、八街市そして酒々井町とで協定を締結したものです。これにより、消費者トラブルの事前防止を目的に、千葉県警の持つ「ちば安全・安心メール」を活用してのメール配信が可能になるなど、あらたな取組みも行ってまいります。

消費生活センター運営協議会定例会について

令和 4 年度の事業執行計画表では、第 1 回の開催が 2 月 9 日となり、今年度は年 1 回なのでしょうか？佐倉市消費生活センターの管理及び運営に関する規則では、会議について定例会は 2 回と定めているが。（あすなる会 中台ヒデ子様）

先の愛澤委員への回答のとおりです。

令和 3 年度よりの新規佐倉市 Twitter について

今年度の取り組みは適宜掲載となっているが、消費者啓発事業費が減額となっていることから、適宜ではなく月を決め、成年年齢引下げについて、周知徹底が必要なことから今年度も取り上げてほしいです。（あすなる会 中台ヒデ子様）

佐倉市の Twitter については、なんでも掲載できるものではないため、タイミングを見て発信することから適宜とさせていただきます。先に回答している「ちば安全・安心メール」なども活用してまいります。

啓発 P R 活動画事業について

(1) 市内 4 施設は何処ですか？（温暖化防止さくら 橋本國昭様）

佐倉市役所、志津出張所、ユウカリが丘店出張所、臼井・千代田出張所です。

(2) 動画の放映によっては、地元テレビ局 (296) に依頼できる場合があります。（著作権を消費者庁に確認）（温暖化防止さくら 橋本國昭様）

民間放送の場合、利用条件から放映はできません。

(3)「成年年齢引下げ」動画の場合は、視聴者が若年者のため、PRをしっかりとやること。(こうほう 佐倉に掲載) (温暖化防止さくら 橋本國昭様)

成年年齢の引き下げにつきましては、重点的な課題として捉え、継続して対応してまいります。

ご感想・ご要望等

- ・特に意見なし。(御園生貴一様)
- ・消費生活センターの予算について 令和4年度消費生活センター事業執行計画表から見ても、昨年度同様予算額が減額されたことは残念ながらわかりました。コロナ禍で市全体の財政状況が厳しいとのことですが、予算編成では、事業によりかなりの予算のウェート格差もみられます。消費生活センターにおける市民への相談体制、消費者啓発事業、消費者教育など消費生活センターは、大切な機関です。消費者トラブルは年々複雑化し、被害者は増えています。少しでも被害をくいとめるために、市民への消費者啓発は重要なことです。予算あつての施策です。次年度の予算編成は、十分な事業ができるような予算となるよう望みます。(あすなる会 中台ヒデ子様)
- ・市民の一人として、予算編成におけるパブコメへの意見提出も考えたいと思います。(あすなる会 中台ヒデ子様)

皆様からお寄せいただきましたご意見等を拝見いたしますと、消費生活センターの役割の大切さご理解いただいております。大変心強く感じております。至らない面もあるかと存じますが、日々活動を充実させ、市民の皆様が安心して過ごせるよう継続して努めてまいります。

最終的に委員の皆様からのご意見が届きましたのが3月17日となり、それを受けまして、今般のやりとりとなりました。ご理解の程、よろしく願いいたします。