

令和4年度 佐倉市消費生活センター運営協議会 会議報告

- 1 開催日時：令和5年2月9日（木） 午後1時30分～午後3時
- 2 場 所：ミレニアムセンター佐倉
- 3 出席者：後藤委員長 岡田副委員長 磯辺委員 宮田委員 中台委員 橋本委員
御園生委員 藤原委員 目崎委員 愛澤委員
- 4 事務局：消費生活センター所長 秋山 内藤主査補 松下主査補
- 5 傍聴人：なし

【目次】

- 1 開 会
- 2 あいさつ 消費生活センター所長 秋山
- 3 議 事 (1) 令和3年度事業報告
(2) 令和5年度事業計画
- 4 その他報告事項
(1) 令和4年度事業実施状況
- 5 閉 会

【会議録】

冒頭、事務局より以下の報告、説明があった。

- ・ 会議成立の報告。成立要件は委員の過半数の出席であり、本日は委員12名のうち10名が出席。(佐倉市消費生活センターの管理及び運営に関する規則第25条第3項)
- ・ 会議は公開とし、会議の内容は録音すること。(承諾)
- ・ 傍聴人について、会議開始時点でなし。なお、会議中の入室許可は議長判断によること。(承諾)
- ・ 議事録は要録とし、委員の氏名は省略とすること。(承諾)
- ・ 配布資料の確認。

事務局 : それでは、令和4年度 佐倉市消費生活センター運営協議会を開催いたします。委員各位におかれましては、ご審議のほど、よろしく願いいたします。会議の委員長および副委員長の選出については、佐倉市消費生活センターの管理及び運営に関する規則第24条により、委員の互選となっております。つきましては、委員長及び副委員長の選出をお願いいたします。特に推薦等がないようでしたら、事務局にて一任ということによろしいでしょうか？

(異議なし)

事務局 : 委員各位からの選出がありませんので、事務局一任とし、委員長については、後藤委員、副委員長には岡田委員をお願いしたいと思いますが、皆さまいかがでしょうか？

(異議なし)

事務局 : それでは、後藤委員長、岡田副委員長、前席にご移動をお願いいたします。後藤委員長(議長)、以降の進行をよろしく願いいたします。

委員長 : (自己紹介) 次第に沿って議事を進めたいと思います。令和3年度事業報告および令和5年度事業計画については、関連がありますので一括議題とします。事務局の説明を求めます。

事務局 : 事務局より、お手元の配布資料に基づき、令和3年度事業報告と令和5年度事業計画についてご説明いたします。

(事務局説明)

委員長 : ありがとうございます。何か質疑はありますか？

副委員長 : 例年に比べて市内の地域包括支援センター(以下、「包括」)の啓発活動が多いが、これは包括の方からの依頼でやっているのでしょうか？それとも消費生活センターの方で働きかけているのでしょうか？

事務局 : 包括の年次計画に基づき、消費生活センターに依頼があります。

副委員長 : 高齢者の相談が増えています。関心を持ってきているのだろうが、消費生活センターの方が働きかけたのかと思いました。

事務局 : 消費生活センターといたしましては、高齢者は相談件数に占める割合が多いということもあり、包括とは今後もより緊密な連携を考えております。

副委員長：令和3年度の報告を受けましたが、本来なら令和4年度の報告を新年度予算とともに審議することになるのではないのでしょうか。なぜ1年遅れの年度末に議論しなければならないのでしょうか。本来ならば、令和4年度と比較して議論をしたい。

事務局：運営規則では令和3年度（前年度）の事業報告となっています。令和4年度（当該年度）については、その他報告事項でご説明いたします。

副委員長：運営規則では年2回となっている運営協議会が年1回の実施となっています。令和3年度の時にもお尋ねしていますが、理由は？

事務局：過去の運営協議会では、年度当初1回目は、前年度の事業報告（暫定）と当該年度の事業計画案の提示、年明け2回目は、前年度の事業報告および当該年度の進捗状況の説明に加え、新年度事業計画案の提示、というほぼ同じ内容で2回開催という運用をしておりました。
今般、事務の見直しにより、より合理的、効率的な運営を主眼に、事業報告、事業計画案の各議題をそれぞれ別の日に開催ではなく、あくまで開催回数は2回であるが、これを同一の日にちで行う、という考え方です。

副委員長：令和3年度の消費生活展の説明があったが、令和4年度は消費生活展はなかったのですね。その代わりに、産業大博覧会に参加されているのですよね？消費生活展は80万円～100万円の経費がかかっているが、産業大博覧会はいくらくらいかかったのか知りたい。

事務局：産業大博覧会にかかる経費は、消耗品のみであり、配布するリーフレットや啓発グッズを入れるビニール袋の購入費だけです。リーフレット、啓発グッズについては、無償のものを配布しました。
なお、消耗品の予算からは、他にくらしの豆知識500冊を約14万8千円で購入しております。

委員：そうすると、ほぼ予算を使っていないことになりましたが。

事務局：確かにリーフレット等は無償ですが、消費者庁からこれ以外にも同じく無償の缶バッジなどの啓発グッズも取りよせて啓発に努めております。

委員：とても残念ですね。佐倉市はなぜ消費者啓発に力を入れないのか残念です。

事務局：産業大博覧会は消費生活展と違い、「消費者」あるいは「消費生活」といった明確な目的意識をもって来場する市民が対象ではないですが、集客力という点で非常に有利であることは事実です。実績として、子どもから高齢者まで、リーフレットや啓発用グッズをおよそ900部、配ることができました。

消費生活センターという名称、相談ダイヤル「188」を知らない層、家族連れといった幅広い年齢層を対象に、一定程度、その存在を知らしめる効果はあったものと評価しております。

委員 : 配布資料の条例と規則について。これらは今いただくものではなく、着任したときにもらうものではないでしょうか？（要望）
2回実施となっている運営協議会を1回しかやらないというのは、あまり意味がない審議会なのかなと思われてしまいます。

事務局 : 繰り返しになりますが、事務局といたしましては、事務負担の少ない、より効率的な運営を検討した結果であり、前年度事業報告および新年度計画案を各1回、それぞれ開催するので計2回、これらを同一日に開催する、という考え方となります。
わかりづらいというご指摘については、事務局といたしましても重々承知しております。
運営規則に規定のない令和4年度（当該年度）の事業実施状況については、その他報告事項でご説明いたしたい。

委員 : 立入検査ですが、実施方法と内容がしっかりしていれば、効果的であると思いますが、毎年実施するのでしょうか？ これは誰が実施するのですか？ また、立ち入り先はどのように決定しているのでしょうか？

事務局 : 立入検査については、年度末の3月に立ち入りを実施し、翌4月に県に報告しております。店舗へは昨年度は担当と所長で伺っています。対象品目は県から指定があり、それに基づき、市内の店舗を決定する流れとなります。

委員 : 場合によっては勧告とかあると思うのですが、そのこのところの対応は如何？

事務局 : 指摘等がある場合は、事務実施に関する手引きや記載要領に基づき、所定の様式にて県に報告しております。

委員 : せっかくの事業なのに形式だけで終わってしまうともったいない。

委員 : 立入検査は事前に立ち入り先に知らせているのですか。当日、店舗にお知らせすることなく行くのですか？

事務局 : 店舗側には事前に知らせていません。

委員 : 件数的に少ないと思うのですが。

事務局 : 件数についてですが、検査の対象品目は、県の方から具体的に指示が出ますの

で、当然にそれらが売っている店舗に限られてきます。今年度はコロナ禍への配慮ということもあり、結果的に件数が少なくなりました。

委員 : どの消費生活センターでもP S Cマーク等の有無を確認するだけですか？

事務局 : お見込みのとおり、P S Cマーク等の表示があるかの確認をしています。

委員 : 筋論からすると、令和4年度の件について説明していただきたい。
実際、コロナ禍で成人年齢の引き下げがあって、去年1年間で消費生活センターにおいて特徴的な何かがあったことがわかりません。何か大きな変化があったのか、特徴的な何かはわかりません。ひとつの例を挙げると、包括の出前講座ではどんな質問があったか知りたいです。

事務局 : 先ほども申し上げましたが、令和4年度事業については、次第に沿ってその他報告事項で説明させていただきます。出前講座ですが、参加者からアンケートを徴取し、要望や意見等、今後の参考にさせていただいております。

委員長 : 消費相談の現場から申し上げますと、18歳以上20歳未満では、通販の定期購入のトラブルの相談が増えております。また、エステのトラブル関連も増加傾向にあります。消費生活センターにおいても包括とは連携、協力の関係にあり、包括から出前講座の依頼も多いです。

委員 : 通販の相談件数が増えているとのことですが、コロナ禍により圧倒的に増えていきますね。

事務局 : コロナ禍で在宅時間が長くなり、消費者の経済行動が変わってきています。SNSなどの普及により、トラブルが見えにくくなってきている（潜在化している）と感じます。

委員 : 消費生活展について復活はないのですか？

事務局 : 産業大博覧会の来場者は、もちろん消費者トラブルのことを知りたいといったことのみが目的ではないですが、広く消費者行政を周知する、消費生活センターの認知度の向上という視点からは、非常に有用な政策であったかと評価しております。来場者が多いということも「広く市民に」という趣旨に合致したメリットの一つと考えます。
近隣市の動向もかんがみ、従来やり方に固執するのではなく、当面の間は、産業大博覧会への参加を続けていきたいと考えております。

委員 : 来年度も産業大博覧会のブースの一角をもらうだけ、ということですね？

事務局 : お見込みのとおり、参加する一団体としてブースを確保する、ということになります。

委員 : 消費生活展に代わるものとして、産業大博覧会に参加するという趣旨はわかりますが、これまでとは全く違うものではないですか？

事務局 : 産業大博覧会への参加も同じ啓発事業、啓発活動との位置づけであり、消費生活センターの存在を広くアピールするには、非常に効果的であったと評価しております。

委員 : 今後、消費生活展をやらないのであれば、別のもの（新規事業）を作ってくれないでしょうか？子どものこと、特に、中学生や高校生に対しての啓発はどのように考えていますか？

事務局 : 啓発事業の一環として、今年度から教育委員会と連携を図り、成年年齢引き下げに関連した中学生向けのテキストと家庭科教員向け手引書を配布しております。

委員 : それは去年もやっていましたよね？

事務局 : 令和4年度も千葉県消費者センターが作成した消費者教育啓発冊子を配布したところであり、令和5年度も同じく配布する予定であります。また、近いうちに、消費者庁作成のポスターやリーフレットを各中学校に配布し、啓発に努めてまいりたいと考えております。

委員 : 事業計画については意見を出してもよいのか。単に報告を受ければよいものなのか、教示願いたい。また、相談内容について、解決はどうなっているのでしょうか？

事務局 : 委員各位におかれましては、意見や提言等を積極的に出していただきたい。

委員長 : 消費生活センターでは、未成年の相談、トラブルにおいて、保護者から相談があった場合、保護者の方に経緯書を記入してもらい、必要な助言や事業者とのあっせんを行っています。

委員 : 子どもたち向けの啓発を実施してもらいたい。

事務局 : 今後も消費者庁作成の資料、啓発物などを通じ、啓発・広報活動に努めてまいりたい。特に、若者向けには、動画やSNSといった電子媒体を積極的に活用し、啓発を図ってまいりたい。

委員長 : ほかに質疑がないようですので、令和3年度事業報告、並びに令和5年度事業計画について、事務局案のとおりでよろしいでしょうか。

(特に意見等なし)

委員長 : ありがとうございます。それでは、事務局原案のとおりとさせていただきます。以上をもちまして、令和4年度消費生活センター運営協議会を終了いたします。以降の進行は、事務局でお願いいたします。

(委員長・副委員長、自席に戻る)

事務局 : 委員の皆さま、大変お疲れさまでございました。ここで、少々お時間をいただきまして、後藤委員から、令和4年度の消費生活相談の概要について、ご報告させていただきます。

(後藤委員から概要説明)

- ・数年前から、定期購入に関するトラブルが多くなった。スマホで、お試し500円などとSNSの広告をみて注文したら、高額な定期購入だった。
- ・ネットショッピングの商品未着、届いた商品が不良品など、一見して国内サイトのようだが、実は海外のサイトであった。
- ・パソコンでウイルスに感染したと偽の警告の広告(テロップ)を出し、コンビニからプリペイド型電子マネーで支払わせる手口。以前は、クレジットカード番号を入力させるケースが多かったが、いずれにしても金銭を取り戻すことは非常に困難。
- ・屋根、外壁塗装工事「屋根が浮いているので至急工事をしないと雨漏りする」と不安をあおり、工事、契約を急がせる。
- ・大手プラットフォームや国税庁、宅配業者などを名乗る偽のショートメール。URLを開くと別のサイトに移動して個人情報を入力させる。
- ・脱毛エステや美容医療のトラブルのほか、男性だとひげの脱毛に関するトラブルも。
- ・「佐倉市に高齢者施設ができる。優先的に入居できる権利が当たった。」「名義を借りて入居権を2,000万円で購入したが、入居者が複数いるので抹消手続きのための書類を送る。」といった高齢者を狙った詐欺。

事務局 : 委員の皆さま、本日はご多忙のところありがとうございました。お気をつけてお帰りください。