

# 令和5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6年1月25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：丸委員長 藤原副委員長 磯辺委員 武田委員 中台委員 泉委員  
岩井委員 愛澤委員 武井委員
- 4 事務局：消費生活センター所長 菅原 石橋主査 松下主査補
- 5 傍聴人：1名

## 【目次】

- 1 開 会
- 2 あいさつ 消費生活センター所長 菅原
- 3 議 事 (1) 令和4年度事業報告  
(2) 令和6年度事業計画
- 4 その他報告事項  
(1) 令和5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11名のうち9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1名待機。入室は会議開始前となる。(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5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、丸委員、副委員長には藤原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、丸委員長、藤原副委員長、前席にご移動をお願いいたします。丸委員長(議長)、以降の進行をよろしくをお願いいたします。

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4年度事業報告および令和6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4年度事業報告と令和6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？

委員 : 質問は2つありまして、まず令和4年度事業報告にある年齢別相談件数に、その他団体とあるが団体からは具体的にどのような相談があるのでしょうか。たとえば令和5年度資料3ページ目の・・・

委員 : すみません、ちょっといいですか？令和5年度の報告はまだですよ？

事務局 : はい。これからです。

委員 : 規則では定例会は年2回ですが、年1回になったことで、前年度も前副議長からもご意見があった。なぜ1回なのか、事務局から効率的な運営といわれたが紛らわしく、今も5年度のことを質問された。我々は3つの年度をチェックしながら一度に見なくてはいけない。5年度の実施状況、6年度の事業計画、そこに4年度の事業報告が入り、わかりづらいので、今のように令和5年度の質問がでてしまった。

委員 : 先ほど言いました内訳ですけれども、年度に関係なく毎年あるわけですよ？

事務局 : はい。毎年あります。団体とはどのような内容のものがあるのかということでよろしいでしょうか。

委員 : はい。

委員 : とりあえず4年度のことでやっていただきたいということですよ？

事務局 : はい。

委員長 : 委員のお尋ねは、その他の団体がどういうものかということと、もう一つの質問があるということですが。

委員 : 条例では協議会が年2回とありますが、1回の開催でかなり大変な資料が揃っているわけで、1月に協議会をやりますと平成5年度の分は12月までしか入らないわけで、6月に開催すれば直近のものが入るので、1回の開催であれば実施する時期を再検討されてはどうか。

委員長 : 2問目は開催時期や回数について考慮したらよろしいのではないかということのご意見でよろしいですか。

事務局 : 令和2年3年はコロナ禍ということもあり書面審査としておりましたが、昨年からまた開催させていただきました。コロナが落ち着き、通常業務となり皆様の接触を極力抑える目的で、全体的に業務の効率性について改めて見直したところ、年1回の開催としたところです。今までは、1回目は前年度の暫定事業の報告や当該年度の計画、2回目は前年度の事業報告の確定と当該年度の説明と新年度の計画と重複する内容が結構あり、そのために皆様に2度足を運んでいただくため、1回の開催といたしました。開催の時期は改めて検討していきたい。  
団体につきましては、消費生活センターでは個人が事業者とトラブルにあった場合の相談を扱いますが、稀によくわからず事業者からの相談があり、大家として収入がある方などは団体としての扱いとしているということです。

委員長 : 消費生活センターでは契約に関するトラブルが一番多く、相談員が消費者の窓口になっていますが、事業者からの相談が入ることもあり、その場合は相談先を紹介することとなります。法律上は相談を処理できませんが、相談があったということの後々のために残しているため、件数ということで載せています。

委員 : 会社などが来て労務問題や税金などの相談をされても困りますでしょう。

委員長 : 労務は対象外。相談窓口を紹介して終了となります。

委員 : 令和6年度事業計画ですが、出前講座は団体からの申請があっただけで行っていた。一昨年ごろから包括支援センターの出前が多かったようですが、あくまでも団体からの申請で、消費生活センターは申請を受けて行うということでやっていたと思うが、申請がない場合は？

事務局 : その場合はこちらから包括に声掛けすることはあります。

委員 : 大事なところで、申請があっただけやるのではなく高齢者が詐欺の問題などたくさんあり、包括では高齢者からの相談等、活発に行っていると思うので、こちらから声掛けしたほうがいいのではないかと思います。

事務局 : 心掛けてはいます。必ずと言っていいくらい包括センターから申請はあり、それ以

外でもかかわっている高齢者が被害にあいそうな場合には連絡が入り、当人を連れて来てくれることもあります。相談員とも連携はとれています。地域の方からも悪質商法に騙されないために集会を開きたい等の相談もあります。

委員 : 中学生向け消費者教育、どんな教育を行っているのか、これまでのようにただ家庭科教員にテキストを渡すだけではなく、教育委員会と相談してどこかモデル校を設定してはどうか。配布資料をみるだけではなく、生徒と相談員が現実を話し合っていくことが消費者教育、啓発に向けて大事かと思うが、そのあたりの検討はされているか。

事務局 : 千葉県のパンフレット、テキストを市内中学校に配布し、家庭科の教員に指導者向けのテキストを渡しています。教員からも必要な資料を求められることもある。子供の教育は大事に思う、SNSを使ったものが非常に巧妙になっているので教育委員会には話そうとは思っています。パンフレットを配っても、その先がないので学校の現在の状況等を調べるところから進めようかと考えています。

委員 : パンフレットを配ったままでは先に進んでいないようで、もう少し積極的に教育委員会と話していただきたい。消費者教育には大変なことになっているようだ。昨年朝日新聞で県が消費者トラブルについて調べた結果、20代は相談窓口を知らない、消費生活センターは知っているが、業務内容までは知らない。相談員との話ができる機会を6年度の事業計画で検討していただきたい。

副委員長 : 中学生は皆スマホが使えて、怖いなと思っても親には言えなく迷うところかなと思う。親御さんと一緒に相談に来てもらうとか、中学生だけだと恥ずかしくて言えないとかあると思うので、親御さんと一緒に聞けるセミナーがあると、子供は自分で解決していければ自分で電話するでしょうし、親御さんは何とかしてあげなければと一緒に相談に来るでしょうし、そのようにできる環境が作れたらいいと思います。メールでお金がもらえますとボタンを押してしまって、押したら不安になって、目に見えないからどうしようどうしようとなってしまう。中学生に上がった時期などスマホを持ち始める時期にやっていただけると、未然に防げるのかなと思うので、時期や開催方法も考えていただければと思います。

(事務局説明)

委員 : 令和5年度事業実施状況の3ページ目相談件数は4月から11月までのものとわかるように、余白にでもいつ時点の件数かを明記したほうが助かります。

事務局 : 気を付けます。

委員 : 事業実施状況では、消費生活セミナー項目があり、消費者問題出前講座という項目があるが、令和5年度啓発活動としてまとめられている。消費セミナーはセンターが実施する、出前講座は申請があってやるものですよね。分けていただいたほうがチェックしやすい。4年度は別々になっているので、丁寧に書類を整理し作成していただきたい。変則的な会議なので間違ってしまうといけませんのでお願いします。

事務局 : 啓発活動でまとめたことは、日にちを追ってやったことをわかりやすくまとめさせていただきました。

委員 : 啓発活動でも消費生活センターの消費生活セミナー、団体からの申請があったものとしてわかりやすいのかなど。

事務局 : 掲載方法を考えます。

副委員長 : 若年層やトラブルで解決されるもの、相談件数約 1300 件とかの中でどれくらい解決されるものなのか、解決されない場合とあると思います。こういう問題なら解決できる、こういう問題ならあと一押し考えなくてはいけないのかなというところをお聞きしたい。

事務局 : トイレのつまり解消の案件が多い。急を要するため、携帯電話で検索し、安いところを選びやってもらって高く請求される、払ってしまった後からこちらに相談されクーリングオフを相談員と進めていくが、全部または半額も返ってこない。連絡先がわからないケースが増えている。  
件数はわからないが相談員の範疇を超えてしまうと弁護士に繋ぐケースもあり、1回の相談で終わることもある。

委員長 : 最近は屋根や外壁の訪問販売が増え、50歳以上のトラブルが多く、コロナ禍からデジタルでの購入が増え、相手方の連絡先がわからないことが第一関門のハードル。支払いも手段もたくさんあって相談も複雑化してきているので、解きほぐすことが難しい。認知症の方は第三者が気づいて連絡をしてくるが、どこまでの契約をしているのか全体をつかむまでに時間を要している。返金も一割から半分、全然返ってこないのも現実です。ネットの詐欺サイトだと連絡先もでたらめなため、センターでは対応できず警察や銀行への相談をお願いしています。  
一概に何割あるかというのは難しく、返ってくる額は昨年よりは少なくなっています。

副委員長 : 裁判をやって費用をかけてまでも返してもらいたいのも現実的ではない。法律上は返してもらえませんが実際にできるかは難しい。払ってしまったら返ってこないという感覚をもってもらったほうがいいのかなと思いますし、きちんとした業者は返っては来るが基本的には返ってこないのだろう。納得したうえで払うことが前提だが、すぐどうにかしてほしいと焦っているときは正常な判断ができない。  
知っている地元のつながりがあるとだまされないのだろうが急務の場合は課題。出来上がったら払うということを理解して、そのようなことも啓発していけたらいい。

委員 : テレビなどで、キャッシングがほとんど戻ってくるという広告を耳にするのだがどうなのか。

副委員長 : 過払い請求ですか。違法だったものを返すもの、報酬はかかるが、弁護士に相談して返ってくるものは問題ないかと。

委員 : 今は限度を超えた利息でというものはないのか。

副委員長 : ないとは言い切れない。適法に運営しようとしている会社は法定内の利息を守る。いろいろなやり方で利息とはみられない形で取ったり、例えばスマホなどで100万円やったら200万円かえてくるなどというような会社など、利息制限を超えている会社は多くはない。子供たちはわからないで借りてしまって、何か月後に払わなくてはいけない、どうしようどうしようとなる。法律外ということは主張できるが怖いかなど。一般的なものは適正化されていると思う。

委員 : 子供でもできる。18歳からできるのですか？

副委員長 : 20歳、18歳から20歳くらいが多いです。

委員 : 親の気づかないところでもできてしまう。怖いです。

副委員長 : 子供は絶対言わないと思う。消費者金融でカードで借りたとは親族には絶対言わないと思います。結構いっぱい借りてしまって、大変になってご両親と来ることになり、自分で何とかできると思ってもどうにもできなくなる。カードを入れればお金が出てきてしまうのだから、社会を知らないで支払いは全然余裕だと思ってしまう。「お金借りてる？」というのは難しいと思うが、たまに話をしてみるのもいいのかなと思う。

委員 : 若者にそのような啓発をやっていただきたい。知らないで千円、一万円のつもりで借りたのにとということがあると怖い。

副委員長 : リボ払いもそうですね。最初は1万円だったのがどんどん増たりと聞くこともあります。これも適用法なので、ただ選べてしまうけど気を付けなくてはいけないということを知っておかないといけないのかなど。

委員 : リボ払いもどんどん増えているのか。あまりよくわかっていなくて・・・

副委員長 : 10万円の物を買ったが、一括は無理だからリボ払いで月1万円にし、またもうひとつ別の物を買うとまた付け足され支払いがどんどん増える。リボ払いは金利が高く総額は多くなりますし、月々の負担を減らしたつもりがなんでもリボ払いにしてしまうと結果高くなる。月々の払いが抑えられるので気が楽になりますよね。

委員長 : 月々一万円なら楽に返せますが、少なく返すと残債が多くそこに利率がかかってきますので、借りた以上にたくさんのお金を返していかなければいけない。リボ払いは注意してください。

委員 : リボ払いと分割払いの違いがよくわからない。

副委員長 : 大体似ているがちょっと意味が違う。

委員 : 抜け出すには残債を一括で払うしかない。

副委員長：それが一番いいと思う。まとめてしまったほうが実際は楽ですし、払う額も減らせるからいいとはおもいますが・・・

委員：店もリボ払いを薦める。カード会社の手数料や銀行などの関係もあって表には出ない部分なので、カードを使ってリボ払いを薦めるということなのか。

副委員長：その通りです。残債が多ければ多いほど手数料はかかる。一括だと手数料はそれほど取られないですが、リボにすると消費者にも手数料がかかる。結果的に両方からとれる。

委員：消費者がマイナスになったりする。

副委員長：リボ払いはカード会社が先に代金を払っていて、その分を貸しているイメージになっている。ひとつの親切なサービスだが、手間賃がかかるくらいの考え方でいいのかなど。いいサービスだが使い方を間違えてしまうと大変。使い方をわかっていないといいサービスが悪いものになってしまう。

委員：親の世代がわからないから子供にも説明できない。年代問わず親にも講座をやってほしい。

(委員長・副委員長、自席に戻る)

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。