

令和6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7年1月29日（水） 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 泉副委員長 磯辺委員 武田委員 中台委員
三谷委員 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 内田主査補
- 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 菅原
- 3 議 事 (1) 令和5年度事業報告について
(2) (令和6年度実施状況について)
(3) 令和7年度事業計画について
- 4 その他 最近の相談事例について
- 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、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6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、よろしくお願いいたします。
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

一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で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、副委員長には泉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、泉副委員長、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お願いいたします。

委員長：令和5年度事業報告、令和6年度事業実施状況並びに令和7年度事業計画をあわせてご報告させていただき、最後に、令和5年度事業報告と、令和7年度事業計画の各議題についてお諮りさせていただきます。

事務局：（令和5年度の事業報告の説明）

委員：令和5年度の概要1ページ目に、消費者力を高めるための『消費者教育に取り組んで』と非常に素晴らしい文が書かれていますが、その教育効果を教えてください。

事務局：教育効果は実感するところが難しいですが、これからも地道に活動が続けていきたいと思っております。例えば来年度は啓発用の冊子を変更し、今まで以上に読みやすくとてもわかりやすい冊子へと内容を変更します。若い人にも親しみやすいように考えたものを来年度から学校へお配りしようと思っております。

委員：いろいろ契約のことについても書いてありますし、またネットショッピングのことも書いてありますので、この冊子は、簡潔にまとまっているのではないかと思います。

委員：消費生活センター運営協議会が令和3年度までは年2回やっていたところが、令和4度から年1回になりました。ぜひ令和7年度は消費生活センター運営協議会を2回開催していただくのはいかがでしょうか。

事務局：2回の開催から1回にしたのは、令和4年度から3年目になります。それまでは、年2回行っておりましたが、コロナ禍で行っていた書面開催からコロナ明けのリアル開催に戻すにあたり、見直したところでございま

す。年2回、似かよった内容で開催しておりましたので、効率的な観点から、年に1回の開催にしたというところがございます。

また開催時期につきまして、6月ですと暫定事項が多く、また1月では、前年度の実績をご説明申し上げるには遅いため、10月ぐらいの開催が適切ではないか、と思っております。この時期に開催することで、次年度の予算が見えていますので、それを踏まえてお話することができるのですが、この時点で開催するメリットでございます。

委員：相談内容別件数でインターネット通販、訪問販売に対する相談件数がかなり多いわけですが、それに対して相談員さん6名体制で1日3名で、また継続もかなりあるということで、解決までに相談員さんのご負担が大きいと思うのですが。

委員長：ご配慮ある言葉をいただきありがとうございます。コロナ禍から、家の中で何かを買うということが極端に増えたことで、インターネットで何かを契約する方が増えました。また若者がお店よりインターネットで何かを買うことが増え、特にSNS広告を見て、そこからトラブルになるものが多いです。

またひとり住まいの高齢者のリフォーム等のトラブルも結構多く、1人だと被害に気づかなかつたりします。また訪問販売だと、クーリングオフという手続きがありますが、期間を過ぎてしまった場合は救済が難しく、例えばお金を払っていると、相手が返してくれなければお金が戻ってこないためセンターでは強制権限がなく、限界があります。通信販売では、秘匿性が高く、例えば詐欺サイトに申し込んで、無料通信アプリで返金すると偽ってバーコード決済でお金をさらに払わせるなどのトラブルもあります。或いは「FX取引などで儲かる」とサラ金からお金を借りさせる手法があります。定期購入とかインターネット、リフォーム契約の相談が多く、それらのあっせんは、3ヶ月以上かかつたりするものもございます。

相談では、証拠がないと、センターが間に入っていくのが難しいので、多額の被害にあっても残念ながら救済できないことがあるのが現実です。

委員長 続きまして、令和6年度実施状況と、令和7年度の実施計画について、事務局の方、説明をお願いいたします。

事務局：（令和6年度実施状況の説明）（令和7年度事業計画の説明）

委員：実施状況によると消費生活センターの利用人数について電話も含めると、1日6名くらいが利用していることになります。駅前の立地の良さと佐倉市の人口17万人ということを考えると、極端に少ないのではないかと思います。相談者の数についてセンターではどのようにお考えでしょうか。1つの提案として、相談が終わってから簡単なアンケートをとって検討するのが必要だと思います。

また講習会では70歳代の高齢者の方の参加が非常に多く、高齢者は痴呆など判断力が落ちてくるので、今後も細かく気を配ってやっていただ

けたらと思います。

委員長：確かに高齢の方の相談が多いので、ご提言を踏まえて、より一層気を引き締めて、業務にあたりたいと考えております。

また、件数は新規のみとなっており、実際は継続案件の電話や来所もあり、この数字の裏には実際はもっと何倍も件数があります。そこがなかなか、皆様にお伝え出来なくて申し訳ありません。

委員：相談に来られた方の結果の把握が非常に大事であり、センターの方でも、今後も参考になると思うのです。これは是非やっていただきたいと思います。

委員長：ありがとうございました。

利用されたお客様の満足度、そこをフィードバックしていくということでございますね。

佐倉市の対応している新規の相談件数ですが、一日一人当たりの処理件数は周辺自治体と比較した場合、高い水準にございます。

現在、複数の継続相談を抱えている相談員がいますが、障害者や高齢者で認知機能が低下した方からの相談などでは複雑にからんでいるものをほどこいて問題を把握するところまででも手間がかかり、半年以上かかってしまうものもあります。今は割と若い人と高齢者の方が隔離されている状況があるので、そういったところで各所と連携をしてやっていく苦労が現実的には結構あります。相談にきた方がちゃんと自分の意思表示ができないとセンターが間に入れないこともあり、関係各所にその都度問い合わせながらやっているのですが、件数では少なく見えても、実際は昔よりも1件の処理がとても重く、難しくなっている状況ですが、他の相談員とも話し合い、協力しながらやっています。相談を受けるとその中に実は別の重い相談が隠れていたりするので、それも同じ1件になっているようなこともわかっていただけたらと思います。相談員6名、年数も様々ですが、一人で勝手に判断しないで、他の相談員と相談したり、専門的な窓口相談したりしてベストな解決を目指していますので、そういう手間や時間もかかっているのが現実です。

委員：1月9日に千葉県の消費者センター主催で、消費者被害防止のための見守り講座というのがありまして、民生委員の活動の中でその講座を知り、参加させていただきましたが、とてもいい講座でした。その講座の学習の中で給湯器の点検商法がすごく多いとのことでした。情報共有ということで、委員長さんからも連携ということがありましたけれども、夏には熱中症予防のチラシなどをお持ちするのですが、民生委員が注意喚起のチラシを持って、一人暮らしの高齢者の方へと何うようなことはとても必要なことだと思います。民生委員の会議でも連携をとることで被害を未然に防いだというふうなうれしい報告もありましたので、今後も関係各所などとの連携をとっていければと思います。

事務局 : ご提案ありがとうございます。
今年度は啓発をもう少し広げていきたいと考えておりますので、自治会への回覧、注意書きのチラシを提供したり、各公民館にも注意書きのチラシを配架するようにいたしました。引き続き、啓発に努めて参りたいと考えております。

委員 : コロナが明けたので消費生活展を再開していただきたい。

事務局 : より広く市民の方々に、消費者行政、消費生活センターを知っていただくというところからすると、やはり産業大博覧会は非常に多くの方々が来られますので、産業大博覧会で啓発を続けていければと思います。

委員長 : 皆様他にご質問はございませんか。他に質疑がないようなので、令和5年度事業報告及び令和7年度事業計画は、事務局案の通りとさせていただきます。
それでは以上をもちまして、令和6年度消費生活センター運営協議会を終了いたします。