

令和4年度第1回柏市消費者行政推進協議会会議録

1 開催日時

令和4年7月1日（金）午後2時～午後4時14分

2 開催場所

本庁舎5階 第4委員会室

3 出席者

(委員 11名)

谷生委員（座長）、宮本委員（副座長）、安藤委員、五十嵐委員、菊田委員、齋藤委員、佐藤委員、田原委員、玉川委員、中山委員、西岡委員

(事務局)

谷口市民生活部理事、黒須消費生活センター所長、同 太田統括リーダー、同 立花担当リーダー、同 増子主事補

4 内容

(1) 開会

(2) 挨拶

(3) 自己紹介

(4) 議題

① 柏市消費者行政等の実績について（令和3年度）

② 柏市消費者行政の推進について（令和4年度以降）

(5) その他

5 議事（要旨）

(1) 柏市消費者行政等の実績について（令和3年度）

令和3年度の柏市における消費者行政の概要及び計量業務概要について事務局から説明後、各委員から次の意見があった。

(安藤委員)

「消費者教育・啓発」に関し、学校への出前講座が3回、消費生活関連授業支援が1回ということだが、柏市の小・中学校及び高校に対応して今後も力を入れていく予定はあるか。

(事務局)

昨年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため行動が制限されたが、今年度以降は、実施回数を増やす方向で努めていきたい。

(菊田委員)

「消費生活相談」に関し、「南部地域」の相談件数が多いことに対し、何らかのケアをしているのか。また、原因をどう考えるか。

(事務局)

この数字は相談実績数であり、原因の解析は行っていない。地域ごとの相談件数は、各地域の「ふるさと協議会」から推薦を受けた「柏市消費生活コーディネーター」に対し、年10回開催する研修会の場で相談事例と共に提供し、地域ごとの啓発及び高齢者の見守りに役立てていただいている。消費生活相談件数に加えて、防災安全課からの地域別情報も提供している。

(菊田委員)

それらの情報に加え、「悪質事業者が特定の地域を回っている」などの情報を素早くキャッチし、柏警察ともタイアップして、なるべく早くコーディネーターを通じた注意喚起ができることよ

い。

(事務局)

トラブルの実態に応じ、警察とも連携を取りながら、各地域のコーディネーターを通じた注意喚起を行っていく。

また、同様の消費者トラブルが多く発生した場合には、効果的な注意喚起方法を考えて対応していきたい。

(2) 柏市消費者行政の推進について（令和4年度以降）

令和2年度に策定した柏市経営戦略方針と柏市消費者教育推進計画との関わり等を説明した後、本日の協議事項として「若年者を対象とした効果的な啓発事業の実施について」、「情報発信の強化について」、「アフターコロナを見据えたイベント等の実施について」を提示した。

主な意見等は次のとおり。

(菊田委員)

今年の4月から、「高等学校では金融教育が必修科目になった」ことを明記する必要があるのではないか。

また、現在、金融庁による「金融経済教育プログラム、教材、資料」が、ネット上に公開されている。金融経済教育の重要性はますます高まっており、学校教育のみならず消費生活センター等による啓発が必要だと考えるが、そのための準備はしているのか。成年年齢の引き下げに対応する消費者被害防止の啓発に加え、消費生活センターの講座においても金融経済教育が必要ではないか。

次に、市では、指定する健康づくりやボランティアに参加することで「かしわフレイル予防ポイント」が貯まるという事業を行っているが、消費者講座等のイベントへの参加に対しても「ポイントをつける」等の案を御一考いただきたい。

(谷生座長)

成年年齢引下げも踏まえ、若者への消費者教育について、学校教育の立場から、齋藤委員の御意見を伺いたい。

(齋藤委員)

消費者教育の内容については家庭科の教科書にも掲載されているが、教員が多忙かつ内容が多岐にわたるため丁寧にはできていないのではないか。

今後は「消費者教育を実施する機会をさらに設けること」及び「先生に対しての教育」が必要であると考える。

(菊田委員)

生徒だけではなく、父兄も一緒にシミュレーションをしていく作業が非常に大事ではないか。

(谷生座長)

教育委員会指導課の立場から、玉川委員の御意見を伺いたい。

(玉川委員)

柏市の学校における消費者教育の中心となるのが、消費生活センターと連携した「消費者教育推進連絡会」である。市内各小・中・高等学校から、主に社会科、技術・家庭科、生活科等、消費者教育に関わりの深い教科を担当する教員を「連絡会委員」とし、消費者教育授業についての協議や、委員自身が実際に行った消費者教育授業を「事例集」にまとめ、自校での消費者教育を推進していく取り組みを行っている。

消費者教育は、国語、算数等のように「教科」として存在するわけではないので、「教科横断的に」様々な教科で「消費者教育の視点」を持った授業をしていただくことが大切だと考えている。

次に、出前講座に関しては、これまでのように子どもを対象とするだけでなく、希望する保護者の参加を得ることで、家庭における親子の対話の機会としていただくことも有意義ではないか。

消費者教育推進連絡会委員の先生方が、いかに自身の学校で消費者教育を広げていくかについ

て、更に考えてゆく必要がある。

(齋藤委員)

若者はやはりデジタルネイティブなので、ネット、例えばツイッター等に啓発記事を掲載することが効果的だと考える。「相談窓口はここだ」とお知らせするだけでも効果が期待できると思う。

(谷生座長)

田原委員から「相談電話番号」の周知に関して、昨年の協議会において書面による御意見をいただいているので、御説明をお願いします。

(田原委員)

成年年齢引下げへの対応として、携帯電話を持ったとき、自動的に消費生活センターの電話番号が入っていればと考えた。いざ消費者トラブルに遭遇した時、より手軽に相談できるのではないか。

(齋藤委員)

大学生の意見として「ツイッターの広告に出せばみんなが見る」という話しがあった。ちょっと載せておくだけでも、ある程度「トラブルの未然防止」になるのではないか。但し、予算の問題はある。

(谷生座長)

五十嵐委員から、「ツイッター登録」に関して、昨年の協議会において書面による御意見をいただいているので御説明をお願いします。

(五十嵐委員)

「ツイッターで情報を発信し、そのまま相談窓口飞到るように」したらどうかと考えた。大学生の我が子を見ているも、ツイッター等を使いこなしているの、困った時はすぐに情報を切り、そのまま相談窓口等につなげば、それほど困らないのではないか。

また、まだ学生である子どもたちが、急に18歳で選挙権を得、今度は契約ができることになり、大きな責任を持つことになった。親子で話し合えばいいが、やはり友達同士で話したり、ネットで調べて自分で納得してしまう。そこで、親が見て子供と話せるような情報があると助かる。早い段階から親子で情報共有ができると、子どもが困らないで済むのではという実感がある。子どもが成人になり、実際に、1人で大人として責任ある行動をしていかねばならないときに、家族で話し合える機会が持てるとよい。

(谷生座長)

ここまで、効果的な情報の発信方法について「携帯電話」「ツイッター」等があげられた。また、「学校との連携」という課題も見えてきた。これらに関して何か御提案、御意見、御質問はありますか。

(田原委員)

新型コロナワクチンの接種による後遺症を疑い、病院を受診することに関する消費生活相談はあるか。例えば、原因不明のため病院を転々とし、費用だけが嵩むなど。

今後、そのように困っている方を狙った便乗商法の発生を懸念している。

(事務局)

新型コロナウイルス感染症に関する消費生活相談は減ってきている。その主な相談内容は、「注文した覚えがないマスクが届いた」「事業者に対する助成金、補助金を装った詐欺まがいの話」等の内容である。又ご指摘のあった相談の有無については持ち帰って調べさせていただく。

(田原委員)

子ども達の将来を守るため、子ども達を重視した政策を考えていただきたい。

提案であるが、子どもへのワクチン接種は義務ではないため、接種券の一斉配付ではなく、希望する保護者が申請する形にさせていただきたい。

また、市内小中高等学校の修学旅行等の行事で、ワクチン接種を条件とすることを中止し、皆が平等に修学旅行に参加できるようにさせていただきたい。

(事務局)

1点目の新型コロナワクチンの接種方法に関する御意見は、本日の会議の結果として保健所に伝え、2点目の修学旅行については、教育委員会に情報提供したい。

(宮本副座長)

各地域には消費生活コーディネーターが2、3名いらっしゃると思うが、その存在が、はっきりしなというのが地域での感想である。

実際、わたしたちが困った場合、どのように対応していけばよいか。或いは、自分は高齢者のサロンを開設しているが、要望をすれば、来てくださるのか。

また、この度の成年年齢の引き下げによって、若い方の消費者被害が増えてくると思うが、その場合、警察に連絡をするのか、或いは消費生活相談なのか、「消費生活相談件数のデータや事例紹介」だけではなく、消費生活センターは実際にどのように対応してくださるのか等、具体的にわかりやすく、地域に説明していただきたいと常々感じている。

地域では、「センターに相談しても、話を聞いただけで、何もしてもらえなかった。警察に電話したほうが早いのではないか」という御意見もあった。また、地域のコーディネーターが2名いらっしゃるが、活動状況がよくわからないような気がしている。

(事務局)

各地域2名の消費生活コーディネーターには、年間を通じた研修によるスキルアップを図っている。

その主な役割としてお願いしていることは、市が持っている最新の情報を、掲示板や回覧版等を利用して地域に発信していただくこと。次に、地域に困った方がいれば、消費生活センターにすぐに連絡するよう促していただきたいということである。

各コーディネーターの力量差にも配慮しつつ、コーディネーターに任せるだけでなく、我々も一体となってスキルの平準化が図られるよう研修などをしていきたい。

(谷生座長)

事務局から、協議事項「アフターコロナを見据えたイベント等の実施」について御説明いただきたい。

新型コロナのため、消費生活コーディネーターも活動の場が限られていたと思うが、今後、沈静化していった場合に、どのような役割を期待されているのか、具体的な計画はどのようなものであるか。

(事務局)

基本的には、先ほど申し上げた通り、主な役割は市の情報を地域に発信すること。その方法としては、回覧板、掲示板、或いは、それぞれ協議会や地域の集まり等があった場合にはそこに参加して、市の情報を発信すること。

今後、新型コロナの感染状況が落ちついてくれば、それに合わせて会合に行く回数も増えてくるはずなので、地域のサロンや町会の集まり等があれば、「そこに出向き、情報発信してください」と呼びかけをしていきたい。

(谷口理事)

本件については、市民生活部の中にある、ふるさと協議会の活動や町会の活動を応援している部署とも情報共有してまいりたい。

現在のところ、コロナの影響で、町会活動、ふるさと協議会の活動が困難であり、「回覧版も、なかなか回覧できない」「町会のイベントも、感染を気づかって実施できない」というように、かなり悩んでいる状況である。

先日2、3年ぶりに開催された「町会長等会議」においても、「これからは徐々に、コロナの状況に合わせて活動をしていきたい」ということであった。

加えて、この数年間で、各役員も半分以上が入れ替わっているという実態がある。そこで、先ほど宮本委員からお話のあったように、今後、「こういう事業にコーディネーターに参加して欲しい」ということがあれば、働きかけていただくこともよいのではないか。

多くの場で、今後、何をどのように進めていけばいいのか、これまで通りにはできないことから、試行錯誤し、迷ったり悩まれたりしながら事業を進められているので、お互いに何か気がついたことがあればお話しいただくことで、ふるさと協議会の方でも対応してくれるはずであり、よろしくお願ひしたい。

(齋藤委員)

つまり、コーディネーターの役割はどちらかといえば市の情報を発信することであり、市民の困りごとは直接、消費生活センターに連絡した方がよいということか。

(事務局)

市の職員数は限られており、全地域に網を張ることはできていない。やはり、研修などで知識を得たコーディネーターや、講座等によって知識を得た方が、知人に対して啓発していき、情報を広げていく形が必要と考える。

市としても、ホームページ等や広報等を通し、「何かあれば、消費者センターに」ということは常に啓発しているが、それに加えて地域からの発信も必要であると考えている。

(齋藤委員)

啓発の方法はよくわかった。次に、相談したいときにどのような流れが必要なのか、できれば、ホームページなど相応しい媒体で「図式化」してもらおうと分かり易いと思う。

今回のように、実際のお話を伺えば理解できるが、「何がどうなっているのか分からない」という御意見があることは事実であり、一見しただけで「こういう流れで行けばいいんだ」という資料が有用であると思う。これはお願ひである。

(事務局)

今後、センター内で精査してまいりたい。実際の相談事例に関しては、「個人情報」が関わるため利用が難しい場合があり、工夫が必要であると考えている。

(谷生座長)

中山委員、ケアマネージャーとしてのお立場から、高齢者の方に悩みごとや相談したいことが発生した場合に備えた啓発方法について、御意見、御感想をお願いします。

(中山委員)

やはり啓発は非常に大切であるとする。毎年4月に開催されるケアマネージャーの総会では、高齢者支援課、警察等様々な方面の関係者にお越しいただき、具体的な被害の状況など様々なこととお話する機会があり、消費者センターからも毎年のように資料をいただいていた。このところ、それが途切れていたため、高齢者支援課、地域包括支援課からの情報提供時に、消費生活センターからの情報もあれば、各ケアマネージャーは、ダウンロードして全員が確認できることになる。

実際に、これら高齢者への啓発のお陰で、「振り込め詐欺等対策電話機」を使う人も増えている。

(谷生座長)

佐藤委員、それら啓発に関して、何かアイデア、御意見や、或いは御質問等がありましたらお願いします。

(佐藤委員)

先ほどの計量担当の方から説明のあった「家庭用品品質表示法」に関して、表示義務の違反を指摘し、(報告先である)消費者庁からのお墨付きをいただいていることなど、とても素晴らしいことだと思う。

しかし、何度か消費生活センターにお伺いしているにも関わらず、これらの情報を知ったのはこれが初めてである。

現在の場所に移転する前の消費生活センターには、相談室、実験室、資料室等があり、足を運べば情報を簡単に入手することができたので、元のように改善を望む。

また、センターの場所も、駅の近くであって欲しい。多くの資料に触れられないのはもったいないことだ。

(谷生座長)

アフターコロナの啓発方法について、或いは何か御意見、御想があれば、商工会議所のお立場から西岡委員に御意見ををお願いします。

(西岡委員)

配布資料「広報かしわ(令和4年3月1日号)」に掲載された消費者トラブルに関する注意喚起は非常に見やすいうえ、漫画仕立てなどの工夫がされ、とてもよいと思う。しかし、「広報かしわ」の読者は年々減少しているので、今回のページも必要な部分を印刷するなどして、各学校で配付できないだろうか。

自分の息子を見ても、インターネット経由の情報に日々接していることや、様々なことに簡単に登録できてしまうことなど、今後ますます心配は増えてくるだろう。成人年齢引下げにも鑑み、啓発物がもうちょっと学校のお子さんたちに届くようになることを望む。

非常に残念だと思うことは、先ほどの御発言にもあったように、柏市が擁する学校数は大変多い中、実績数を見る限り、学校での消費者教育ができていないことである。

(谷生座長)。

ここまで皆様に通りの御意見を頂いた。皆様の御意見を踏まえ、私見を2点申し上げたい。

まず、啓発時に紹介する相談先について、「消費生活センター」に加えて「複雑な問題の場合は各仲裁機関、弁護士会の法律相談、犯罪が関わる場合には警察署」等の相談窓口と、相談までの道筋を紹介していただければと思う。

2点目に、弁護士として関わった相談から感じたことであるが、「消費生活センターに相談してください」との呼びかけに対し、『いつ、どこでどのように相談したらよいのか、必要書類は何か』等戸惑っている場合がある。「まず電話をしてみて、必要があれば会って話せる」「場合によっては仲裁仲介してもらえる」等、どのように相談するのか、相談すると何をしてくれるのかを伝えていくことで、トラブル時の相談を促せるのではないかと。

(田原委員)

町会長、市町村協議会等の活動を続けていても、地域の「消費者トラブル」の情報は入っていない。しかし、よく考えてみると、自分は過去に強引かつ高額な屋根修理のトラブルを未然に防ぐことができたという経験がある。

トラブルが発生してから消費生活センターに電話をすることが多いと思うが、事前に防止できたという情報についても気軽に報告できれば役に立つのではないかと。

(齋藤委員)

田原委員の意見に関連し、過日消費者教育学会で発表された、高等学校での取り組みを御紹介したい。

高校生たちが、実際の「不当表示」「怪しい広告」等の事例をみつけ、消費生活センターに、報告し、集約された情報を啓発に生かすことで、被害の未然防止に繋がっているようだ。

ただし、実際に発生したトラブルに関する情報は、やはり集める必要があると思う。

先ほどの取り組み例では、それらデータを更に国にも上げているということなので、総合的な取り組みをしていくことが、消費者教育・啓発に広がりを生むと考える。

(中山委員)

自分も、実際に発生した被害者数、被害事例だけでなく、発生が予想される被害の未然防止のための情報があれば、被害は減っていくのではないかとと思う。

(谷生座長)

本日の活発な御意見に感謝し、質問、御意見がなければ以降の進行を事務局にお返しする。

(事務局)

今日の意見を精査し、反映できるものは対応していきたい。

6 その他

(事務局)

- ・第2回協議会は来年1月もしくは2月開催予定。開催1ヶ月前までに御案内する。
- ・委員の皆様から報告などあれば最後にお伺いしたい。

(菊田委員)

現在の相談員数は何名か。

(事務局)

消費者教育相談員1名、消費生活相談員7名が在籍。消費生活相談員の定員は8名であるが、現在1名欠けた状態だある。7月1日発行の「広報かしわ」に掲載される募集依頼を御覧いただき、お知り合いの方がいらっしゃれば、ぜひ御応募を促していただきたい。

7 傍聴

傍聴者なし