

令和4年度第1回柏市消費者行政推進協議会での委員提案事項に係る報告

質問や意見の概要	市の考え方、対応方針
<p>「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、原因をどう考えるか。</p>	<p>各地域の相談実績数の割合と60歳以上の人口割合を比較したところ概ね一致しており、相談数は高齢者数の割合に連動していることが解りました。今後の啓発活動の参考にしていきます。</p>
<p>今年の4月から、高等学校では金融教育が必修科目になり、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が、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。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。</p>	<p>現行の消費者講座においても、『クレジットカードの仕組み』や『キャッシングレス決裁の注意事項』などの項目を取り入れているところです。今後も最新の事例を取り入れながら、啓発していく考えです。</p>
<p>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。</p>	<p>既に、地域包括支援センターが主催する消費者講座については、ポイントの付与が可能になっているものが多いところです。今後は、消費生活センター主催の講座についても、対象事業となるよう、関係部署（地域包括支援課）と調整を図っていきます。</p>
<p>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」してもらえると分かり易いと思う。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。</p>	<p>今後、ホームページやセンターのパンフレット等の媒体を精査していきたいと考えています。相談の流れなどの図式化を含めその掲載の仕方や内容について、先進事例などを参考にしながら工夫していきます。</p>
<p>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。</p>	<p>次年度のケアマネージャーの総会の開催にあたって、情報提供等が可能となるよう、窓口である地域包括支援課と調整していきたいと考えています。</p>

質問や意見の概要	市の考え方、対応方針
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>現在、消費生活センターの場所は、柏市中央体育館管理棟にあり、最寄り駅から近い立地ではありません。</p> <p>駅周辺のメリットとしては、『来訪相談』のし易さや、消費者トラブルの未然防止に向けた啓発情報の発信拠点としては、大きな効果が見込まれます。</p> <p>また、市外の方を含め、不特定多数かつ多様な相談の来訪が、予想されることから、今以上の職員体制の強化が必要となります。</p> <p>一方、現在の場所においては、特に、駐車場の確保をはじめ、相談内容に応じたきめ細かな対応ができるなどのメリットがあります。</p> <p>なお、今後の動向として、柏駅から柏中央体育館等を経由するコミュニティバスの運行や、令和8年度を目途に現在の相談システム（PIO-NET）が刷新され、現行の電話・来所のみ相談から、新たにweb相談（予約）やオンライン相談などの追加などが、予定されています。</p> <p>立地場所については、それぞれの場所のメリット、デメリット、利用者ニーズや今後の動向などを踏まえ、必要な検討を進めていきます。</p>
<p>「広報かしわ」の読者は年々減少しているが、成人年齢引下げにも鑑み、啓発物がもう少し学校の生徒たちに届くようになることを望む。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。</p>	<p>広報かしわについては、令和5年5月号より、内容や配布方法（ポスティングによる全戸配布）を大幅に変更し、充実を図っていく予定です。</p> <p>学校での消費者教育については、大切であると考えています。「消費者教育推進連絡会」の活動を通じて、各学校へ情報発信を行っておりますが、今後とも学校等と連携を図りながら、効果的な啓発に取り組んでいきます。</p>