

令和5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5年7月4日（火）午後2時～午後4時

2 開催場所

柏市中央体育館管理棟2階 会議室

3 出席者

(委員 11名)

谷生委員（座長），宮本委員（副座長），五十嵐委員，笠原委員，菊田委員，京牟礼委員，佐藤委員，中山委員，松丸委員，土川氏（村本委員代理），福田氏（森谷委員代理）

(事務局)

永塚市民生活部長，黒須消費生活センター所長，太田同主幹，田口同副主幹，谷田貝同主任，渡部同主事

4 内容

(1) 開会

(2) 挨拶

(3) 自己紹介

(4) 議事

① 柏市消費者行政及び計量業務概要（令和4年度実績）について

② 若年者の消費者トラブル防止に向けた事業について

(5) その他

5 議事（要旨）

(1) 柏市消費者行政及び計量業務概要（令和4年度実績）について

令和4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。

(谷生座長)

事務局から説明のあった，高齢者の定期販売等について，皆様の仕事の中で感じられていることなどあったら御意見を伺いたい。

(京牟礼委員)

私達が常日頃訪問業務等の中で感じていることは，契約等が非常に複雑化していることです。定期的に物を買って困ってしまうというような事例は少ないが，一度購入してしまったり，解約したいけれど難しいというようなケースが普通にある。スマートフォンを操作していたらいつの間にか購入してしまったなど，今後に向けて私達もスマートフォンの扱い方なども教授していかないといけない時代になってくるのかと感じている。

(谷生座長)

介護の関係でも，高齢者の方と接する機会があると思うが，定期販売に限らず，御意見があったら伺いたい。

(中山委員)

常に高齢者の御自宅を回ってケアプランを作成したり，相談を受けたりしているが，スマートフォン使って何かをしたために，電話がかかってきて，「あなたの情報が漏れている，この情報を消すために，5万円を振り込んでください」と言われ郵便局で振り込んでしまった。その後，違う業者からも電話がかかってきて，3回にわたり計50万円を振り込んでしまったようで，4

回目の時に郵便局の職員に止められて発覚した事例があった。スマートフォンを操作していたところ、誤って押してしまい、そこから、何か分からず押していたら情報が漏れたのではと本人は思っている。被害にあったにもかかわらず、本人は意外と平気で、懲りてない様子にどうしようかと思った。安易に押してしまうことが気になっている。

(松丸委員)

公募選出の委員として、若者としての意見を伝えられたらと思っている。高齢者の相談で、定期購入が増えているとあったが、中でも化粧品に関する相談件数が増えているという認識で合っているか。

(事務局)

合っています。

(松丸委員)

ということはやはり、女性が多いのかなと思うが、なぜ女性がそうなるのか分かれれば解決になるのかと思う。

(中山委員)

ネット上の広告を見て私も定期購入の契約したことがあるが、解約する方法を探してもなかなか見つからない。

(松丸委員)

女性向け商品が多いのかなと思うので、女性を助けるアプローチをできれば減るのかなと思う。

(谷生座長)

先日、ふるさと協議会に参加したところ、男性ばかりであった。高齢の夫婦の場合でも、男性が出ていく場面はよくあると聞く。そもそも女性が少ないところで啓発をしてはいないだろうか、もしかしたら女性に届きにくいということもあるかもしれないと思う。そういう意味では、特に女性の高齢者が集まりやすいところや、出かけやすいところ、例えば趣味の場所や喫茶店のサロン等を1つ啓発の場所として、そこではむしろ女性に特化して、スマートフォンの使い方、あるいは、女性がよく見る時間帯のテレビ通販の注意点等を啓発すると、高齢者の女性に直に届くのではないかと思うので、検討いただければと思う。

(中山委員)

この委員をやる時に驚いたのが、計量業務として、こんな検査をしてくれているということを知らなかった。はかりというのは正確で当たり前くらいに思っていたので、やはり、行政で目を光らせてくれているおかげで、私達は守られているんだなと実感した。

(菊田委員)

コーディネーターの啓発事業に関することについてですが、柏市消費者行政の概要41ページを見ると地域包括支援センターでの事業が多いが、市内でばらつきがあり、南部と沼南の方が少ないのではないかと思います。もう少し行政から依頼してもいいのではないかと考えているが、いかがか。また、前回の会議の時に、消費生活サポーター制度をもう少し充実するように検討するという回答があったかと思うが、進捗状況はどうなっているか。

(事務局)

1点目のコーディネーターに関してですが、例えば、各地域のコーディネーターが、地域のサロン等に出向いて講座等の活動をやるような形。もちろん、地域包括支援センター主催のものも継続していきたいと考えているが、それを補完する意味で、色々なサロンにこちらから出向いて説明していく等そういう形でフォローできればと考えている。

2点目の消費生活サポーターについては、確かに前回の会議で、充実していきたいと申し上げたが、サポーターとのヒアリングを行い、実情は、役割が似通っているというか、サポーター独自の役割を持つのが難しい。もともとコーディネーターは、より大きな地域で活動していくもの。サポーターについては、それを補完するというので、なかなか役割分担が難しいというのが現状です。コーディネーターを指導したりというのも得手不得手があるので、そのような形で

役割分担が難しいというのが現状である。そのため、その中でできることを今考えているところである。

(菊田委員)

サポーターの身分の保証はないのか。コーディネーターのように制度ボランティアで補填するなど、そういうことをやっていかないと、この制度というのは交通費がかかったりするのでそういった点の補完を考えていかないと、せっかくサポーター制度があっても、なかなか上手にリンクしない。逆に所長がおっしゃるようにサロンでやるのであれば、そういう方たちをどんどんサロンに向けていくというような指導もしていくべきではないかと考えているが、いかがか。

(事務局)

もちろん有償ということを確認できればいいが、色々な組織で無償でやっている方もいらっしゃるのでは、まずは役割を上手く明確にできるのか、その点を今協議している。

(菊田委員)

フレイルポイントが付与されるので、そういった方たちにはフレイルポイント制度を設けることもできるのではないかと。ボランティアとして1時間100ポイントほど付与出ると思う。導入すべきところは導入していき、活躍していただいたほうがいいのではないかとと思うが、いかがか。

(事務局)

御意見として、検討していきたいと考えている。

(2) 若年者の消費者トラブル防止に向けた事業について

資料1「令和5年度若年者の消費者トラブル防止に向けた事業スケジュール」について事務局から説明後、各委員からの意見等は次のとおり。

(菊田委員)

市内2校の高等学校等に弁護士等を派遣して消費者教育授業実践とあるが、モデル校ということで合っているか。

(事務局)

模擬的に今年度は実施し、その進捗を踏まえて展開していきたいと考えている。そういった意味では、2校がモデル校ということになる。

(菊田委員)

今のところ、エントリーしているのは東葛飾中学校だけだが、もっと依頼していくのか。

(事務局)

学校との調整が必要だと考えている。

(菊田委員)

あけぼの山では、春のチューリップ祭りや、秋の農業祭があったりと、非常に市民の集客がある。そういうところでコーディネーターの方が啓発を行ったり、若年者も相当来ているので、例えば消費生活相談窓口をオープンで行うといったような考えはどうか。

家族連れもお年寄りもたくさんの方が来ているので、啓発という意味ではこのようなところを利用するのも1つの考えなのではないかと思う。

(事務局)

今年度、パネル展示をアリオ柏で実施し、あとは菊田委員からあったように既存のイベントで消費者啓発を行う。また、計量については、沼南まつりで啓発を実施しているものもある。市内のそういったイベントを活用し、今後調整等考えていきたいと思う。

(谷生座長)

授業実践のもう1校が選定中というところで、委員の中で、こういう形でモデル校を選定すればいいのでは、というような意見があったら教えていただきたい。

(福田氏)

学校としては、外部講師を招いてどんどん学校を開いて、色々な大人と関わって色々な学びを

していこうということが今とても広まっているところなので、とても良い実践だなと思った。ぜひ、上手く決まるといいなと思うが、どのような周知をしているのか。

(事務局)

昨年9月に、市内の高校、専門学校、大学に消費者教育の現状に関するアンケート調査を実施しました。各校とも消費者教育授業等の実施などその必要性については理解しているものの、効果的な指導法がわからないなどの課題を抱えているという回答がありました。そこで、消費者問題に精通し、専門的知識を有する弁護士等を派遣する消費者教育講座の実施依頼を4月に市内高校に行いました。学校のニーズによって、授業展開でも、全校集会などでの周知でも、色々なやり方で対応可能とPRしたところ、東葛飾中学校から依頼をいただいたところです。

(菊田委員)

麗澤高校はSDGS等非常に一生懸命取り組んでいる。そういったところはどうなのか。

(事務局)

麗澤高校、中学、大学にも足を運び、依頼をさせてもらいましたが、窓口になっていた教頭先生が今年の4月に異動になりました。できれば理解を示してくださる先生方と協議したいと思っている。麗澤高校はおっしゃる通り、SDGSの一環としてコーヒー豆の販売等を生徒主体でやられているので、手を挙げていただけないかなと期待はしていました。

(菊田委員)

麗澤高校の先生方はとても理解があり、素晴らしいと思った。他にも色々な新聞もやっているの、ぜひ手を挙げていただきたいと思う。

(谷生座長)

全校生徒に対し講義をするのではなく、例えばクラブ単位あるいはクラス単位でも良いと思うが、教科の中で入ることが難しいとしたら、部活動の一環としてお話をする。その際に、部活の人だけではなく友達も呼んでもいいよというように募集するのはどうか。また、PTAに参加している方がいらっしゃれば、教頭先生や校長先生と話す時に、生徒に消費者教育をしてほしいという形で説得していただく等、是非実践していただきたいと思っている。

(福田氏)

小・中学校における消費者教育の授業実践が今年度公開予定で、昨年度研修を進めてきたというところで、先ほど事務局から報告がありましたが、今の子供たちはお金そのものを支払う経験が欠けているところが多いのではないかと私自身感じている。消費者教育に関する授業を公開することによって、たくさんの先生方がそれを見て、今行っている教科の学習の中にも消費者教育の視点というのがたくさん含まれていることに気づけば、意識してこの部分を取り上げてみようかなとも思うので、授業実践を効果的に実施していきたいと考えている。

(土川氏)

少年事件として扱うもののほとんどは、SNSを使ったものになるので、ツイッター、インスタグラム、ティックトック等をチェックするようにしている。私達捜査をする側でも、使い方については慣れておかないといけないと思うが、日々とても進んでおり、理解するのが難しい。

(谷生座長)

例えば、YouTubeで被害にあった人はYouTubeで解決策を探そうとする。インスタグラムで被害にあった人はインスタグラムで探そうとする。そうすると、ツイッターだけの啓発では、YouTubeやインスタグラムで被害に遭った人には周知されないのではないかなと思う。YouTubeで動画をやるのが相談員では大変だということであれば、コーディネーターの方に協力いただいて何か動画を撮ったり、消費生活センターがYouTube上で知らせたり、SNSが多様化しているのであれば、当然ながら発信方法も多様化すべきでないかなと思う。

(笠原委員)

SNSについては、今の若い子たちというのは、インスタグラムであればアカウントをたくさん持っている。自分のことを何か言っていないか等をその裏アカウントを使って調べる。ツイッターでも同じように裏アカウントを持つ。若者の発信力、スピード感に私達はついていっていない

いと思う。SNSで投稿する場合は、ホームページよりもインスタグラム等によく投稿している。その方が掘みが早く、若者にも届くというような傾向がある。世の中のコロナの3年半で、一気にIT化が進んでしまった。それにこちらがついていっていないのが現状。商店街も同じようについていけないので、早く世の中に追いつくように展開しているところ。成人式用啓発チラシも、こういう作り方をすると固すぎて若者は見ない。若年層向けの作り方、見せ方というのを、行政、私達も含め考えていったほうがいいのではないかと思う。せっかく消費者講座をするのであれば、動画を撮って、YouTubeに上げれば、いつでも見れる。この日行けなかった人も後で見れるようになる。そういうところに啓発の動画を上げていくことによって、若者たちへ周知ができるのではないかと思う。

(佐藤委員)

消費者団体としても、時と共に色々なことが変わっている。柏生活クラブも50年になって、50年という、もうひと昔になる。時と共に色々なものが変わりつつあるので、私達も変わっていかなくてはならない。消費者教育関係も時と共に変えていかなくてはならないのではないかと思っている。これから間違いなくいい意味で変わっていかってほしいと思う。

(宮本委員)

消費者の会を30年あまりやっている。私は老人サロンも10年近くやっていて感じるのだが、皆さん今の現状についていけない、スマートフォンも使えない、それでも、楽しくて勉強したいからサロンに来ていってくださる。

また、お金はたくさん持っている、変な電話もかかってくるというようなことがあった。若い方の教育も大事だが、サロンの方にも力を入れていただきたいというのが現状。コーディネーターの方には、こちらから声をかけて、時間のある限りサロンに出向いていただき、新しい情報を紹介していただいている。これについては皆喜ばれているが、今までコーディネーターの方がサロンを訪問するということがあまりなかったが、これからは来てくださるかなと思って期待している。サロンに来て楽しかった、勉強になったと感じてもらうために、私はサロンをさせていただいている。これからも若い方の消費者教育だけではなくて、老人の方にもたくさん目を向けていただきたいと感じている。

(五十嵐委員)

高齢者の問題が自分の親世代で、若年層が子供世代になる。親の方は年を取ると、認知度が低くなっていくので、騙されやすくなっているというのをとても感じている。子供の方は、親の知識が追いつかず、どんどん違う世界に行ってしまうというイメージがあった。親も子供も一番いいのは何かと考えていたときに、先ほどチラシを見たら、年を取ったときは単純な目で見て分かるようなものだと入ってくるというのを実感している。電話番号と絵で見るというのを目に見えるところに貼っておいてあげるとするのがとても大事だなと感じた。子供の方は、相談してくるときは切羽詰まっていると思うので、そういうときは見てくれるかなと思う。ここに連絡すれば、何とかなる、私では解決できないけれど、最終的にここがあるよというので自分自身が持っている、親も子供も少し救われるかなと思った。

(松丸委員)

皆様おっしゃっているように、紙は見ないのが現状。スマートフォン1つで外に出ている時代になっているので、インスタグラム等更新していけたら皆見るのではないかなというのは常日頃感じている。

(谷生座長)

委員の皆様の活発な議論、御意見に感謝する。事務局には今後の事業について、本日の皆様の意見を踏まえた対応を検討いただきたいと思う。最後に質問、御意見がないようであれば、以降の進行は事務局にお願いする。

6 その他

(事務局)

事務局では、本日の御意見を精査し、反映できるものではしっかりと対応していきたいと考えている。今後とも御意見等ございましたら、よろしく申し上げます。特に、先ほどの高校等の消費者教育授業の実施校について、委員の皆様方のネットワーク等あれば、情報お寄せいただけると助かります。

最後に事務局から次の2点について説明。

- ・第2回協議会は、委員の皆様の任期満了を迎える12月中に開催を予定している。開催の約1か月前までに御案内をする。
- ・任期満了に伴う次期任期について、次年度4月以降から2年間を予定している。来年1月から3月にかけて次期委員の推薦、承認等の御依頼をさせていただく。

7 傍聴
傍聴者なし