

## 令和7年度第1回柏市消費者行政推進協議会

### 1 開催日時

令和7年10月8日（水）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12名）

谷生委員、宮本委員、相澤委員、五十嵐委員、内海委員、笠原委員、菊田委員、佐藤委員、菅野委員、高島委員、成海委員、松丸委員

（事務局）

永塚市民生活部長、高田消費生活センター所長、太田同統括リーダー、後藤同副主幹、小笠原同主任

（委託業者）

株式会社スピードリサーチ 菅澤、平川

### 4 傍聴者

なし

### 5 内容

（1）消費者教育についてのアンケート結果報告

（2）現行計画、目標指標の評価

（3）次期計画骨子案の検討

（4）その他

策定スケジュールについて

### 6 配布資料

①次第

②令和7年度 柏市消費者行政推進協議会委員名簿

③【資料1】消費者教育についてのアンケート結果報告書

④【資料2】第1次柏市消費者教育推進計画最終評価報告について

⑤【資料3】第2次柏市消費者教育推進計画骨子案

⑥【資料4】令和7年度柏市消費者行政の概要（令和6年度実績）

⑦【資料5】第2次柏市消費者教育推進計画\_Q&A

⑧【資料6】第2次柏市消費者教育推進計画策定業務委託工程（案）

⑨座席表

## 7 議事

(事務局)

定刻となりましたので、ただ今から「令和7年度第1回柏市消費者行政推進協議会」を開催いたします。

本日の進行を務めます、消費生活センターの小笠原と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

本日は、大変お忙しい中、お集まりいただき、誠にありがとうございます。

まず、当協議会開催にあたり確認事項ですが、当協議会は議事録を作成し、お名前も含めて委員の皆様の発言内容を公開させていただきます。議事録の作成にあたっては、発言内容を後日確認した上で作成いたしますので、ご理解とご協力を願いいたします。

本日使用する資料について、事前に郵送させていただいたものを含めて確認させていただきます。お手元に無い資料がございましたらお申し出ください。

それでは、本協議会の開催にあたりまして、市民生活部部長の永塚よりご挨拶を申し上げます。

(部長)

皆さんこんにちは。

改めまして会議にご出席いただきまして、誠にありがとうございます。また日頃から消費者行政にご理解とご協力を賜りまして厚く御礼を申し上げます。

さて早いもので今年度も半年が過ぎまして、上半期の消費者相談件数についてまとめましたところ、9月末時点での件数と、昨年よりも9.数パーセント相談件数が増えています。このペースだと1年間で4000件程度ということで、近年、3900件ぐらいを推移しており微増傾向となっています。全体としては高齢者の相談が35%増えている、また特徴なのは、29才以下の若い世代からの相談が全体の10%ほどで、昨年に比べると増えている傾向があります。

引き続きの特徴としては、こういったお金を支払われてないですよといった、メールや電話、いわゆる架空請求が上位を占めている状況でした。

また、架空請求の特徴として、昨年度、高齢者への給湯器の営業が増えているとご紹介しましたが、今期の特徴としては、分電盤の点検といった形で、高齢者世帯をねらった訪問が急増していて、逆に給湯器が下火になってきているというのが特徴です。

引き続き関係の皆様の協力をいただきながら、市民の皆様への情報提供や啓発、そして子供たちへの学校教育に努めて参りたいと思います。

今日は、今回のアンケートの結果以外に、現行計画の振り返りや次期計画の骨子案について、内容が盛りだくさんとなっておりますが、皆様から忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げまして、冒頭の挨拶に代えさせていただきます。どうぞよろしくお願ひいたします。

(事務局)

続きまして、今年度より新たに委員となられた柏商工会議所総務部総務課長の内海委員からご挨拶を頂戴したいと存じます、内海委員よろしくお願ひいたします。

(内海委員)

はじめまして、柏商工会議所の内海と申します。

今年の4月に内部の人事異動がありまして、総務課の課長として就任させていただきました。本会議の方は本日初めてとなります、今後ともよろしくお願ひいたします。

(事務局)

ありがとうございました。

本日は、15名中12名の委員にご出席をいたしております、濱田委員、齋藤委員、伊藤委員の3名からは欠席の連絡を頂戴しております。

それでは、柏市消費者行政推進協議会要領第4条第3項の規定により、この後の議事進行を座長・副座長にお願いしたいと存じます。谷生委員及び宮本委員、よろしくお願ひいたします。

(谷生委員)

議事進行を仰せつかりました谷生です。今日は、円滑な議事進行にご協力、また、活発な議論をよろしくお願ひいたします。

(宮本委員)

私は消費者の会の副会長を務めております宮本と申します。消費者の会に入ってから、もうかなりの年数が経ちました。一生懸命頑張ろうと思います。よろしくお願ひいたします。

(谷生委員)

それでは、議事に入りますが、その前に、本日の会議は公開で行うことになっていますが、傍聴希望者はいらっしゃらないことをここでご報告いたします。

では、次第3の議事に入りますが、議事(1)の「消費者教育についてのアンケート結果報告」及び議事(2)の「現行計画、目標指標の評価」について、それぞれ関連性もあることから、併せて事務局からの報告をお願いします。

(事務局)

事務局の太田です。本日の3つの議事については、3月に開催した令和6年度第2回の協議会でお伝えしましたとおり、次期計画策定業務委託の受託業者である株式会社スピードリサーチから報告および説明をさせていただきたいと存じます。株式会社スピードリサーチは、11の入札業者の中から競争入札で決まった業者です。それでは、株式会社スピードリサーチ事業部長の菲澤様、よろしくお願ひいたします。

(委託業者)

議事(1)の「消費者教育についてのアンケート結果報告」及び議事(2)の「現行計画、目標指標の評価」について、【資料1】「消費者教育についてのアンケート結果報告書」及び【資料2】「第1次柏市消費者教育推進計画最終評価報告について」を用いて報告。

(谷生委員)

ありがとうございました。

事務局からの報告について、ご質問等がございましたら、挙手をお願いいたします。最初に口火を切る人がなかなかいないので、いつものように、こちらから指名させていただきます。

相澤委員、結果の中で、小・中学校などの学校の授業が消費者教育を受ける場所として重要なと考えているのが40代の人でも72%と多かったのですが、これは保護者じゃないかなと思うのですが、そういった保護者の方の要望などは学校で聞かれたりはしていますでしょうか。

(相澤委員)

私もおそらくそこは保護者の方々が子供のうちからそういうことをしっかりと学んで欲しいというところで回答しているのかとおもっていますが、逆に委員会の方に、もっと消費者教育をやって欲しいといった要望は特に上がってきておりません。

やはり学校現場としては、何が消費者教育なのかというところを、先生方がどこまで認識しているかということがあると思います。今回のアンケートで、例えば、情報モラルという言葉が入っているので情報モラルは結構子供たちに指導しているとか、お金の使い方は道徳で扱っているからこれもやっているといって選んだのだと思いますが、いざ教員にどこまでが消費者教育ですか、これを消費者教育として意識しながら指導していますかと聞いたら、おそらくそこまで意識していないだろうというところがあり、質問の仕方もやはり難しい部

分もあると思います。

ただ、学校の方でも、学習指導要領に基づいてと書かれているので、家庭科や社会科、それから小学校の総合的な学習の時間等で子供たちにこれから生きる力というところで、やはり力を入れていっていることが 14 ページに出ており、家庭科、社会科、総合的な学習の時間で、消費者教育と関連付けながら指導しているという回答が出ているというふうに読み解きました。

(谷生委員)

もう 1 つ、20 ページの取り組みを利用しなかった理由のところは、何かお気づきがあつたり感じたりしたところはありますか。

(相澤委員)

私も学校現場にいたときに、消費者教育と出てきたときにその取り組みに特化して企業と連携しながらやるかと言われるとなかなか難しい部分もあり、他にもたくさん教えなくてはいけないことがあって利用しにくかったという部分があると思います。あとは、やはりよく知らなかつたというところが、非常に大きいところで、今年度消費者教育推進委員の小川先生からも、皆様がいい授業をしてくださっているのでこれをもっと周知していかなくてはということでご相談をいただきまして、その先生方が立ててくださった指導案をもっと現場の先生が取りに行きやすいようにしようっていう工夫を行いました。情報を手に入れやすい場所に消費者教育の委員の皆様が作った指導案等を掲載して、現場の先生が使いやすい環境を作っていくことが大事であるので、そういったところを広く周知しながら、現場の先生が使ってみたい、やってみたいと思っていただいて、まずやってみて、それが学校にどんどん広がっていけばいいと思い、今年度取り組ませていただいております。

(谷生委員)

ありがとうございました。

個人的には、小学校の教材として一番適正という中で、PC による消費者教育が教材として非常に有効というアンケート結果があつて、小学校では DVD 等で見るだけかと思ったら PC で実際に触ってやるっていうようなところに興味を持っているというのがちょっとびっくりしたという感想です。

このようにご意見、ご質問でももちろん結構ですが、ありますでしょうか。挙手いただければと思います。

(松丸委員)

消費者教育のアンケートの結果報告書考察の 24 ページ 2 項目の最後のところに YouTube やリモート等のオンラインでの配信を希望する人が多いとありました。私もその項目を選択すると思いますが、実際に URL があつたとして見るかと言われると見ないと見ないと思いました。配信されても見に行かないと見られないという状況が課題で、強制的に目にする方法があるといいと思います。LINE などは公式から勝手に飛んでくるのでそういうものを活用してはどうかと思います。動画とか写真とか目にして気になるものがあれば開きはすると思うので、目にする機会は増えるのではないかと思いました。

(谷生委員)

ありがとうございます。他に感想や質問等はいかがでしょうか。

もしわかつたら私もちょっと質問ですが、資料 2 の評価報告の 3 ページの 7 番のところ、消費者講座、出前講座で町会、サロン、事業所等とありますが、これはアンケートのところにある公民館、町内会、老人会とかそういったところの場所とある程度一致しているのか、それとも全然違う公民館、町内会、町内会と町会は近いかなと思うのですが、これは大体重なってくるのか、もしお分かりになればお聞きしたいと思いました。アンケートの方の 12 ページの地域での講習会と、評価の 3 ページの 7 番の出前講座の開催場所が、比較的重なってくるのか、或いは、ちょっと違う場所であつてなかなか公民館や老人会の方ではまだやつ

てないのかというところがわからればと思いまして、質問です。

(事務局)

事務局の太田です。皆様のお手元のピンク色の冊子の45ページを開いていただいてもよろしいでしょうか。まず、評価考察部分の(2)の7番、地域、家庭における消費者教育の推進の中で、消費者講座に対する評価のところの元の資料というものが、この45ページに書いてある詳しい内容です。こちらを見ていただきますと、それぞれ、15回開催された内容や受講者、参加人数というものを網羅しており、そこから評価の資料としています。

アンケート調査との連携につきましては、現計画において、当然、いろいろな年代、場所、属性などがあり、どういうところで重点的に出前講座をしていけばいいかという重点施策の中に入っているもので、消費者啓発についてどのぐらい行っているのかというところで、このアンケートの講習会と評価の出前講座については、括りとしては合致をしていると思いますが、公民館ではどうだったとか、町会内ではどうだったとかというまでの評価の細分化はしていません。

(谷生委員)

ありがとうございました。

こういった感じで、質問やご意見ありましたら、例えば、こちらの消費者問題について関心がある高齢者の方が多い中で、消費者教育を受けたことがないという結果もやはり高齢者の方が多いというところでは、非常に高齢者の方は消費者教育に関心があるのかなと思うのですが、こういった数字を見て、何かご意見ご質問はありますか。

高島委員、いかがでしょうか。

(高島委員)

高齢者はそういうことが教育されるという感覚がないと思います。長い間、自分がそれで生活してきたわけですから、改めてそうした教育を受ける感覚がないと思います。いろいろ言われても、経験があるので、いやそんなことは自分に起きないとか、起きても自分はこうやってきたってことで処理されてしまうのでなかなか難しいと思います。

(谷生委員)

では、消費者問題に関心があるというところと、今のように、経験上大丈夫と思うところのギャップは出てこないのでしょうか。

(高島委員)

ニュースなどで見て、かわいそうとか、運が悪かったとかそういう感じで、自分にはそれは起こりえないというのが高齢者に多いと思います。そこにいろいろ言っても、うるさいなとまず感じてしまうので、やっぱりサロン等で実際にこういう被害があったらしいとか、そういう話から入っていくしかないかなと思います。

(谷生委員)

ありがとうございました。お隣の菅野委員、いかがでしょうか。

(菅野委員)

北柏第1地域包括支援センターの菅野です。

包括センターに直接相談に来るケースはそんなにたくさんは正直ないのですが、大体事後報告のような感じで、こんな被害に遭っちゃった、よくよく考えたら詐欺だったかもしれないという形で来ることがあります。

年間通して何十件もあるわけではないですが、高齢者は学生みたいに一から教育を受ける素直な気持ちでいる人たちがそんなにたくさんは正直いらっしゃないので、とにかく被害に遭わない方に重点を置いた方がいいのかなと思います。あやしいセールスとか、自分だけでは判断できず息子に電話したけれど仕事中で繋がらないことがあったときに、とっさに

SOS ダイヤルできるみたいなものが本当はあるといいと思います。私の母もひっかかりかけたことがつい最近でしたが、そういうときにパッと消費者生活センターが浮かばず、後から浮かんでくるみたいな感じで、もう少し簡単な相談ダイヤルみたいのがあると本当はいいかなと思ったことがあります。短縮とかなにかの語呂合わせ等、もう少しタイムリーにこういう問題を防いでいけるかなと思うことは高齢者から報告相談受けたときに感じことがあります。

(谷生委員)

どうもありがとうございます。  
はい、相澤委員どうぞ。

(相澤委員)

このアンケートの回答者ということで、小学校は41校ということですが、回答したのは管理職の先生になるのでしょうか。

(事務局)

はい。基本的には、教頭先生が主体となって、お願いしますという依頼をさせていただきました。

(相澤委員)

そうだろうなというところですけども、今後、例えば、消費者教育を小学校や中学校で充実させていくってなったときに、やはり現場で実際に指導する先生がどんなものを求めているのかというところが重要かと思っています。例えば、実際に使ってみたい教材も果たして本当にDVDやパソコンを使ったものなのかというところとも、このアンケートの項目についても今後検討して、例えば、実は現場の先生は出前授業があればやってみたいとか、もっと指導案みたいな型になっているものがあったら使ってみたいとか、多分いろいろあると思います。実際に指導する先生に今後回答いただくことで、例えば、社会科の主任であったりとか、家庭科の主任であったりとか、そういう先生も対象に、実際に指導する先生の声を聞くと、今後、消費者教育を充実していく上でこういう教材を準備していくとより使いやすいというところが見えてくるのではないかと感じました。

(谷生委員)

ありがとうございます。他にご質問ありますでしょうか。

例えば、アンケートの13ページのところで、相談体制の充実も大事ですが、それ以上に、高齢者の見守り強化、先ほどお話があったようなところについて、高齢者は教育を受けられないのではないか、50～70代の方よりも見守り強化が重要だという評価が出ていますが、こういうことに関して、成海委員、何かご意見等いただけましたら、お願いします。

(成海委員)

沼南・あおいホームケアサービスケアマネージャーの成海です。

私は包括さんと違い介護保険を申請している方を担当しているので、サービス事業所さんに対して、例えば物が増えたとか、こういった話があった等の報告あげてくださいというように、支援が入っているところに関してはできていますが、支援が入っていないところ、介護保険を使っていない方にはなかなか目がいかない状況にあります。同居の方がいれば同居の方の教育ができるますが、独居の方が増えているというところで、こういう方に対しては、見守りをどうやっていくか考えていいかと思います。

(谷生委員)

ありがとうございます。

ちなみに、ケアサービスで見たときに商品が増えているとか、そういう報告っていうのは、具体的にはあるのでしょうか。

(成海委員)

私が直接ではありませんが、ご自宅に訪問するヘルパーさんが何か物が増えているとか、契約をしてしまっていたとか、あとは私が訪問した時には、屋根の点検の人が来たという相談を受けたりとかは実際にあったので、事前に被害が防ぐことや被害に遭ってしまっても早期発見ができるかと思います。

(谷生委員)

どうもありがとうございました。ご質問、ご意見ありますでしょうか。

(高島委員)

今のお話しに関連して、私の経験で精神障害を患っていてひきこもっている方がいらっしゃいました。私も思いもしなかったのですが、食料にしても何にしてもネットで全部買いものをしていて、ものすごくうちの中に物があふれているのですが、ただ本人はそれをかたづけたりはできずに、ネットが唯一の人とのつながりで切ることができなくなっていました。そこで精神ケアを受けることになりましたが、本人もすごく苦しかったと言うのですが、これをやめたら、もう自分は本当に生きていけないからと、いくら止めてもだめでした。そういう方もこれから増えていくかと思うのですが、なかなかそれを発見することが難しいと思います。どう解決していったらいいのかというのをすごく感じました。本人があまりにも苦しいというので病院に行き診断を受け、そこで本人がものすごく安心していました。そういうことも含めて、ただ消費者教育ということだけではすまない部分もあるのかと感じています。

(谷生委員)

ありがとうございました。

こちらの評価報告の3ページの9番で、障害者の方への消費者啓発2回実施とありますが、五十嵐委員、こういう今の話や啓発の実施を含めて、今回アンケートについての感想や、もしくは質問があれば、お話をいただければと思いますがいかがでしょうか。

(五十嵐委員)

やはり1つのことにのめり込んでしまうということがあるので、先ほどの精神障害の方も、不安からのめりこんでしまうというのはそうなのかなと思いました。

家庭の中で子供が小さいお母さんたちもそういうことでのめり込んでしまうのをどうしたらいいか毎回話し合っていて、時間を決めようとか、親に相談しなきゃだめだよとか、小さいうちはできるのですが、大人になって自立して仕事をするようになると、動かせるお金があるので、やはりそこは家庭で親が守らなくてはいけないというのもありますし、自立して住んでいる場合では、人にお願いしてお金の確認をするとか、何に使っているのかというのを確認してもらうことをしています。

私の母も高齢者で認知も低くなり、聞くと、だれか来ていたけれど何の人が分からなかつたとかあるので、家族が見守ってくれる人はまだ目が届くのですが、やはり一人暮らしの方とかは関わっている人たちが細かく見なくてはいけないと思います。

また、この間初めて携帯の方にだれだれさんの携帯ですかと確認して電話がかかってきましたが、家の固定電話はだれだれさんで確認せずにかかるので大体わかりますが、だれだれというようにかかるのは本当に恐ろしいと思いました。音声を録っていてくれていたので聞かせてもらいましたが、どんどん答えていって、一応それは警察に届けましたが、考えてみると消費生活センターにも届けなくてはいけないのかなと思いましたし、家族で完結しちゃうのはこういうことなのだと実感しました。

(谷生委員)

ありがとうございました。

お時間も過ぎましたので、こちらの質問等については、一旦締めさせていただきたいと思います。

次に、議事(3)の「次期計画骨子案の検討」について、事務局から説明をお願いします。引き続き受託業者である株式会社スピードリサーチの董澤様から説明させていただきます。

(委託業者)

議事(3)の「次期計画骨子案の検討」について、【資料3】「第2次柏市消費者教育推進計画骨子案」を用いて説明。

(谷生委員)

ありがとうございました。

事務局からの説明について、ご質問等がございましたら、挙手をお願いいたします。

私からいいですか。先ほど見守りについて、今後消費者教育を実施していくことが、独居の高齢者、或いはおひとりで住まわれている障害者の方に重要なことと申し上げましたが、このPDCAを行っていくにあたって、特に計画年度を定めないとすると、この点検評価の部分が非常に重要になってくると思います。この見込みというところについて、効果が出ているかとか、或いは実施できたかどうかというところの点検評価について具体的にどういうようなものがあるのかあまり想定できないのですが、もし何かアイディアがあるのか、或いはこれから検討するのであれば、せっかくこの協議会でも介護支援、民生包括支援、あと障害者福祉協議会等のそれをお受けいただける方がいらっしゃるので、アイディアを持ち寄って検討いただければと思います。

もし何か具体的なものがあれば教えていただければ幸いですが、ありますでしょうか。

(事務局)

今現在予定しているのが、毎年度、消費生活センターを中心に、府内の関係各所、関係機関からの進捗状況をとらえ、整理しながら、それを毎年度協議会の方で報告した上で、反映すべきものは反映して、非常に重要なものであればさらにそれは計画改定に向けて動いていかなければいけないと思います。現況を改善していくというような形で図っていきたいという予定でおります。

(谷生委員)

ありがとうございました。こういった形で、質問ご意見ありますでしょうか。

(宮本委員)

この消費者推進計画も、アンケート結果も、非常に素晴らしいものを見せていただきました。私事ですが、毎月サロンをやっておりまして、70代以上ぐらいの高齢者の方が2、30人くらい集まっています。その中で一番底辺になるかもしれません、被害状況がいろいろございまして、それをどういうふうにしたらいいかとか、やはり消費生活センターに相談したらいいのではないかとか、そういうことを話しているのですけれども、一番多いのは屋根を直して何十万かかったとか、ガスが古くなっているから買い替えなくてはいけないということがあったとか、そういう現場の話が上がってきます。そのときに、どのようにしたらいいか、方法があればまとめていただければいいと思います。消費生活センターに電話しても、どういうふうにしていったらいいかよくわからないとおっしゃる方がいます。一番の現場で月1回、90代の方もいらっしゃるし、毎回、こんな電話が掛かってきたというようなことがありますので、こういった場所にも消費生活センター方に足を運んでいただければ実態が把握できるのではないかと思います。

(谷生委員)

ありがとうございました。

他にご意見ご質問など、感想でも、ありましたら、挙手いただければと思います。

(菅野委員)

これあくまでもちょっと包括センターに相談に来たり、問い合わせが来たりした方の集計

になるのですが、総合相談ということで、相談の統計というか集計をずっとしています。

その中で、消費生活相談の件数的なものとか、そういうものが客観的な評価にもなると思しますし、包括ごとによつては、うちの包括では例えば、一人暮らしで相談できる人がいるかとか、そんなようなことも、総合相談なんかでケースチェックしたりしているので、消費生活センターさんとうちの包括支援課さんとの調整にもなるのですが、何か総合相談とかでこういうこと聞いてほしいとか、何かチェック項目とかがあれば評価するときに少し役立てるのではないかと感じています。

それと消費者教育っていうことばに対してですが、計画を見ても少し漠然としていて分野広いというところがあるので、消費者教育の何本柱とか、もう少し項目を絞った言い方みたいなのがあると使いやすいと思います。

(谷生委員)

ありがとうございました。他にご意見、ご質問よろしいですか。

内海委員、先ほどアンケートでも30代が結構消費者教育に関心があり、消費者教育の場所としての職場とか、そういうところが重要だと考えているようですが、例えば、職場の消費者教育をする際にどういうような方法が取り入れやすいかとか、或いは逆にそういうことを行われたとしたらどういうような方法だとアンケートを集計しやすいかとか、もし何かお知恵があれば、お聞かせいただければと思います。

(内海委員)

柏商工会議所の内海です。

難しい質問で、話がそれてしまうかもしれません。

このピンクの冊子にもありました、この電話をもらってから2時間後に電話が使えなくなりますよというのが62ページに事例として載っていますが、私の商工会議所にも、今年の4月から3回ほどこのような電話がかかってきております。比較的若い20代、30代前半の職員が電話を取ること多いのですが、そういった教育を学校でやっている方とやっていない方がいるのですが、実際こういった電話をもらうと、自分は引っかかるない、大丈夫、とわかっていても実際に電話を取ると怖くて何もできなくなります。実際に受話器を放すだけで何もできないというのがありました。

今年4月に太田さんの方からご説明いただいた、推進協議会に来た時に資料とともに見させていただいた、周辺の職員とも見たりしたのですが、この中で、消費者市民社会とかの言葉は慣れないというか、あまりピンとこないところがあり、実際、私も学校教育でもそういった教育を受けて来ずにここまで来ています。若い方でも、学校で教育をちゃんと受けていても記憶がないことがほとんどで、ただ資料や口頭で説明するというよりも、消費生活センターというところも言われればわかるのですが、何かあったときにそこに連絡を、というようにはすぐにいきません。先ほど松丸委員もおっしゃっていましたが、ネットで検索してみたとしてもそこを開かないというところがあると、自然とそういった情報が入ってくるもので目にする機会が多い方が私はいいと思いました。

消費者教育というところでも、小学校中学校で教育しているというアンケート結果を見てちょっと驚いたのですが、時代も違うというのもあるのですが、やはり今の30代、40代の方に聞くと教育を受けてないという方が多いので、事例を大きくして、こういう相談窓口があるというところを全面的にお知らせ方が目に触れる機会が多いと思います。

事業所のアンケートということでは次回から何かあれば協力したいと思います。

(谷生委員)

笠原委員も、そういった点で、ちょっとお話を聞けたらと思いますがいかがでしょうか。

(笠原委員)

そうですね、私も民生委員をやっていまして、昨日、警察の方がいらして、今の詐欺の現状のパンフレットを持ってきて、いろいろ説明をしていただきました。実際、見やすい冊子になっているのですが、千葉県で40億円、41億円もの詐欺が去年出ており、今年はもうそ

れを上回っているらしいです。その情報を、警察は警察で持っていて、消費生活センターは消費生活センターで持っているのでしょうか、この2つ、何で連携しないのかなというのはちょっと不思議に思っています。今多いのが警察官詐欺で、それもいろんな手口を説明してくれますし、警察官が絶対LINEとか逮捕状を画像で見せるとかということは一切しません、と言い切ってくれるのでその辺を連携できないかなというふうに思いました。

国際電話かかってくるケースってかなり多くなってきていて、電話番号にプラスが付く電話は絶対出ないというようなことや、高齢者ばかり視点が行っているのですけれど、中間年齢層の方への詐欺もどんどん今広がっていると警察官も言っておりました。特に柏市は増えているそうです。柏市はすぐ、埼玉県、茨城県、東京都へと犯人が逃げやすいそうです。千葉県の柏市でそういう犯罪をした人が、すぐ電車に乗ると管轄が変わってしまうので、そこでどんどん犯人が逃げる時間が増えるということで狙われやすいということです。

警察は警察すごい情報持っているのですが、警察と消費生活センターはそれぞなつていて、広報が下手だと思います。警察官もこういう広報物を作るのが苦手とはっきり言っていました。先ほど松丸さんがおっしゃった、YouTubeとかそういうものを使いながら、柏市の公式LINEの中に消費者に関するボタンがないのでメニューの中に消費者相談等の項目を作ってもらって、公式LINEから情報が流れてくるような仕組みが取れないのかと思います。

(谷生委員)

ありがとうございます。

まだお話をされてない、佐藤委員、特に計画策定、実行、点検、見直しとかこういうサイクルの中で重要なところなど、ご意見いただけたらと思います。

(佐藤委員)

今までの話から、団体消費生活っていう言葉って今本当に聞かなくなつて、私がずっとやつてきたことなのですが、だんだん何か違つてきて、わからなくなってきたので、それで、その何本柱とおっしゃっていましたけど、その代わりに柏の消費者生活っていうのに関しては計画を作るというふうに思つて聞いていました。

(谷生委員)

そういうことで、消費者教育というか、この計画策定ということでよろしいのでしょうかという質問です。

(事務局)

おっしゃる通りです。

(谷生委員)

ありがとうございます。

菊田委員からもご意見伺いたいと思います。

(菊田委員)

感想としましては、総合計画の期間を設けないのは良いと思います。ただし、このPDCAは、この協議会の重要性が非常に問われるのではないかということは感じました。このPDCAの計画推進のための、この協議会が年2回ぐらいで果たしていいのかどうかっていうことも非常に疑問ですし、いろんな問題があつて、情報提供し合つて、きちんと、消費者社会のための実現を進めていくことが必要じゃないかと感じました。

アンケートの中で、4割の方が相談していないという報告がありました。消費生活センターとしては、この策定の中でどういうふうに取り込んでいくのかということ、それから、担い手の育成というところも骨子案の中にあり、そのところは非常にセンターとしては弱いところじゃないかなと感じているので、コーディネーターを増やせばいいということではなく、その担い手を育てるというところをもう少し具体的に盛り込んでいくのがいいのではな

いかなと思います。ただ言われたからやっているという方の意見を多く聞きますので、市民自らが消費者行政に携わるような育成するプランを立てることが必要だと思います。

(谷生委員)

ありがとうございます。

そろそろ時間なので最後、私は絶対これは言いたいっていう方がいらっしゃいましたら挙手をいただければと思います。大丈夫でしょうか。

委員の皆様、活発な議論、ご意見等ありがとうございました。本日の議事は、全て終了いたしました。他に委員の皆様でご意見やご質問、今日のことではないにしても何かご意見ご質問があります方いらっしゃいますか。

(高島委員)

この場所を説明することができません。高齢者の方にどう説明していいかわからなくて、明らかに詐欺にかかったなっていう方がいて、ここにご相談したらどうですかと言ったのですが、どうやって行ったらいいですかって言われると、この辺の地理に明るくない方だったので、消費生活センターに今から行きますからと電話を入れたのですけれども30分しても来ないとと言われて、結局ここにはいらっしゃいませんでした。たぶん迷って、もう帰ってしまったと思うのですが、もう少しあかりやすいところに出張所とかできないのでしょうか。

(谷生委員)

今、いきなりの回答は難しいかと思うのでご意見ということで頂戴いたします。ありがとうございました。

他にいらっしゃいませんか。では、以後の進行は事務局にお願いします。議事の進行にご協力いただきまして、ありがとうございました。

(事務局)

次に、次第4のその他について、事務局からご説明を申し上げたいと思います。

次期計画策定に係る今後のスケジュールについてご説明いたします。資料6の「第2次柏市消費者教育推進計画策定業務委託工程（案）」をご覧ください。時系列になっておりまして、令和7年、との4月からカレンダーがスタートしていると思いますが、まず本日、10月の上旬というところに、協議会第1回というふうに書いておりまして、ここに、照準を絞って、アンケートの結果報告、現計画の評価等の資料を作成し、皆様に説明報告をさせていただきました。

今日いただいた皆様からのご意見等を参考にいたしまして、まず、先ほど説明した計画案の方を作り上げていきたいと思っております。その計画案につきまして、12月の上旬を目指して作り上げていきたいなというふうに考えておりまして、12月に第2回の協議会を開催しようと考えております。協議会につきましては、今のところ、12月25日、年末押し迫つてしまいクリスマスというこれで大変恐縮なのですが、12月25日、もし皆様お時間がありましたら、空けておいていただきたいなと思っております。

先ほど、この場所の説明がするのが非常に難しいといったご意見もありましたが、私どもがよく言うのが、体育館のところですと案内しますが、なかなかはずばりというところではないのかなと感じております。次回の場所はこここの会議室ではございません。ウェルネス柏っていうところで、隣の綺麗な、保健所が入っている建物で開催したいと思っておりますので、確定しましたら資料の方、また文書にて依頼をさせていただきたいと思います。

第2回につきまして、完成した計画案を皆様に提供させていただき、そこでもう1回、議論していただきたいと存じます。そして来年1月にパブリックコメントの期間をとらせていただき、頂戴したご意見等の内容を、2月に予定をしております第3回の協議会において、皆様と一緒に共有したいと考えており、そして3月上旬頃に計画を確定し、令和8年4月に新計画をスタートしたいと思っております。

引き続き、第2回及び第3回の協議会において、皆様と協議させていただきますので、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

事務局からは以上でございます。

(菊田委員)

第3回はいつになりますでしょうか。

(事務局)

日時及び場所等はまだ決まっておりません。決まり次第追ってメールをいたしますが、概ね2月中に開催する予定で考えております。

事務局の方で、今日、ご意見をちょうどいしたことをもう一度精査をさせていただいて、反映できるものにつきましては、計画の中に反映させていきたいと考えておりますので、委員の皆様、ご意見等ありがとうございました。

最後に、事務局から2点ほど事務連絡をさせていただきたいと思います。

次回の協議会につきましては12月25日の午後、ウェルネス柏4階大会議室にて開催を予定しておりますのでよろしくお願ひいたします。

毎度になりますが、2点目につきましては本協議会に係る報酬につきましては、今月中にご指定の口座へ振り込み予定とさせていただきますので、よろしくお願ひいたします。

事務局からは以上になりますが、最後に皆様から何かありますでしょうか。無ければ以上をもちまして閉会させていただきたいと思います。

それでは、以上をもちまして、令和7年度第1回柏市消費者行政推進協議会を閉会いたします。本日は、お忙しいところ、御出席していただき、また長時間にわたり、ありがとうございました。今後とも柏市の消費者行政に対しまして、お力添えくださいますよう、ご指導、ご理解の程、宜しくお願ひいたします。

本日はありがとうございました。