

令和8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8年7月31日（金）午後2時～午後4時
- 2 開催場所
中央体育館管理棟2階会議室
- 3 出席者
(委員 13名)
谷生委員，宮本委員，五十嵐委員，内海委員，笠原(輝幸)委員，笠原(大幸)委員，
川又委員，菊田委員，佐藤委員，高島委員，高橋委員，成海委員，野上委員
(事務局 5名)
永塚市民生活部長，高田消費生活センター所長，立花同所長補佐，平野同係長，小笠原同主任
- 4 傍聴者
なし
- 5 内容
①開会
②挨拶
③委員自己紹介
④議事
(1) 柏市消費者行政及び計量業務概要（令和7年度実績）について
(2) その他（柏市消費者教育推進計画に係る柏市消費者行政推進協議会の役割について）
⑤閉会
- 6 配布資料
①次第
②柏市消費者行政の概要（令和7年度実績）
③計量業務概要（令和7年度実績）
④令和8年度柏市消費者行政推進協議会委員名簿
- 7 議事（要旨）
①柏市消費者行政及び計量業務概要（令和7年度実績）について
令和7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，
配布資料②及び③をもとに説明。各委員からの主な意見等は次のとおり。

(谷生委員)
高齢者だけでなく，20代以下や，40代，50代などすべての世代で相談件数が増加している。また，年代ごとに相談内容もバラバラに分かれており，ライフステージに応じた消費者教育の重要性が高まっている。また，通り一遍の消費者教育ではなく，きめ細やかな消費者教育が必要になる。

(高島委員)
高齢者の方は，突然分電盤や給湯機等の点検業者に来訪され，不具合が見つかったと言われると慌ててしまい，何十万円もする高額な契約を断れない場合がある。すぐに誰かに相談するということが叶わず，「自分はそういうことにならない」という自信がある方もいて難しい。

(川又委員)

最近、ちょっと怖い体験をした。宅配業者を装った事業者から電話連絡を受けたというもの。電話の内容は、「あなたが発送した宅配便の配達先で反社会的勢力が関係するトラブルが生じた。警察と連携することができるが、こちらから連絡するか?」と。「警察と備えてほしい」と言ったところ、次々に住所や電話番号などを聞かれ、つい教えてしまい怖い思いをした。今後、変な請求が来たりしないかと心配している。

(野上委員)

分電盤の点検や屋根の張替え等を理由に業者が家に上がり込み、高額な契約を結ばされてしまう事例が増えているのを体感している。(こういった事例に対処するための)消費者力が高まるとよいと思う。いきなり訪問を受けたり、電話がかかってくるというような非日常的な場面に連れ込まれて、とんとん拍子に話が進み、ヒットアンドアウェイ的に被害にあう。気付いたとき(警察に通報したとき)には被害にあっているということ是非常に多い。被害にあわないための知識を習得し詐欺を見分ける力がつくというが、高齢者や若年者にその力を身に付けてもらうことが課題。消費者行政推進協議会の皆さんと連携して啓発等に協力できたらと思う。

(成海委員)

ケアサービスの利用者宅へ訪問した際、契約を結んではないものの屋根の張替えや給湯器の点検等の訪問や電話があったと聞くことがあり、管轄の地域包括支援センターと情報共有している。高齢の利用者は詐欺犯罪に狙われたことを恥ずかしいと思う人もいるが、報告してくれる人もでてくるなど、時代とともに少しずつ変化しているのを感じる。

(笠原(大幸)委員)

地域包括支援センターでも詐欺被害の相談を受け付けてはいるものの、実被害の相談を受けることはほぼないが、意識が高い方からの被害に至っていない事後報告的なものが多い状況である。また、詐欺被害予防の普及啓発として、消費生活センターの「つつしん」を配布するなど民生委員や訪問先の高齢者の方等にも周知し、被害にあわないような取り組みをしている。

(谷生委員)

事前に被害を防げた理由として、どういうところで知識を得た等の話を聞いたことはあるか。

(笠原(大幸)委員)

事前に情報を知人や家族から聞いていた場合や、知人が代わりに電話対応をして被害を防げたという話もある。また、訪問の約束を家族が断った事例もある。

②その他(柏市消費者教育推進計画に係る柏市消費者行政推進協議会の役割について)

令和8年度4月に新たに策定した柏市消費者教育推進計画について、事務局からプロジェクター投影資料をもとに説明。各委員からの主な意見等は次のとおり。

(菊田委員)

説明された内容(予算要求や3月の報告会)は、柏市消費者教育推進計画には記載されていないか。

(事務局)

予算要求や3月の報告会の記載はないが、柏市消費者行政推進協議会において実施状況の点検・評価を行い、見直し・改善についての意見を求め反映させていくという流れは、

柏市消費者教育推進計画の根幹となっており、以前の協議会でもお伝えしていると思われる。また、どのように協議会の意見を事業に反映させられるかを考えた場合、予算も必要であるし、事業の取り組みについてより詳しく報告する必要があるため、3月の報告会も想定している。

(谷生委員)

3月の報告会では、(柏市消費者教育推進計画のPDCAサイクルの)「計画の実行」で中途の報告をして、予算前の「点検・評価」につなげていくということか。

(事務局)

PDCAサイクルを回すのは1年に1回。令和8年度を例とすると、令和8年の4月から令和9年3月までに行った事業の取り組みを協議会で報告。年度が変わってから柏市消費者行政の概要(数値等確定)を送付。これらを基に「点検・評価」を実施。8月に協議会において、改善案・見直し案等の意見をもらう。これに基づき新たな事業計画を検討しなければならない。事業計画の見直しを図りながら、係る予算措置を行うということを想定している。そのため、予算要求の時期に合わせた協議会の開催を想定している。

(谷生委員)

3月の報告を見て、その後数値等が出てきてから、点検・評価、見直し・改善についての意見を出していくというような流れになると思うが、3月の報告でどのような報告をしてもらうとよいか等、意見はあるか。

今回の消費者行政の概要の中でX(旧ツイッター)の活用について記載されているが、具体的にどんな活用をしたか、年度途中でどんな工夫をして改善したか等について視覚的にわかる報告があるとよいと思う。

(菊田委員)

流れの実践例があるとわかりやすい。

(事務局)

今年度は新計画開始年度となるため、昨年度の予算措置では新計画に関する施策が反映されていない予算で事業が進行している。計画策定が4月のため、どうしても予算措置が後追いになってしまう。例えば、昨年度の啓発活動で、子供向けに消費者ホットライン188のキャラクター「イヤヤン」の着ぐるみを使用したり、VR体験コーナーを設けたりしたが、その反省点等について、報告書類に載らない部分についても、3月の報告会で報告しようかと考えている。また、以前の協議会で、ある委員から「若者は紙媒体を読まない。2次元コード等でスマホに誘導して情報を伝えるほうが多くのことを学んでもらえるのではないか」との意見があったが、早速その年度の余剰予算でショッピングカードを作成する等、協議会の意見を反映させることができた事例がある。

(菊田委員)

そのような情報をもう少し早くお知らせいただければ良いと思う。啓発事業も、予め把握していれば見に行くこともできたと思った。

(笠原(輝幸)委員)

紙媒体だけでなくSNS等を使うことについてだが、SNS等にどう誘導されて、ショッピングカードの活用効果が上がったのか等がわかりにくい。これらのことも協議会で話し合われたことが反映されているものであるならば、報告してほしい。

また以前、警察の方による詐欺防止講座の開催等、警察との連携について話をしたが、それはどうなったのか。協議会で話し合った内容が、どこに反映されているのかが見えるようになれば、もっと良いと思う。

行政の予算要求の流れについてはよくわかるが、協議会で話し合った内容を基に、このような予算要求にもっていく、というところまでを情報共有できればわかりやすくなると思う。

(事務局)

これまで、協議会の意見がどのように反映されたかの報告がなかったことは気になっており、反省点の一つである。ショッピングカードについても、お伝えできなかったことは残念であった。警察との連携については、何度か一緒に講座を開催している。また、柏警察署が毎月発行している情報誌のデータ、国民生活センターのデータ、消費生活センターつうしんといった情報のすべてを、地域包括支援センターに送り情報共有を図っている。その点についても、更に何か連携できるところがないか、強化する方向でご意見いただければと思う。

(笠原（輝幸）委員)

消費生活センターつうしんについて、地域包括支援センターを通して必ず民生委員に共有されるわけではないため、必ず高齢者に伝わるとは言えない。若年者の場合には、情報をどう伝えていけるのか疑問。若年者に情報をもっと知ってもらうためにSNS等を活用することだが、あまり活用されていないように感じる。若年者は、消費者に係る行政の取り組みについてほとんど知らないと思うので、それを広報する流れを作ってほしい。

(内海委員)

前回の協議会にて、若者は紙媒体を見ないという話があったが、SNSの活用についてどう変えて実際どうなったのかが見えてこない。

(五十嵐委員)

若者の相談件数が増えているという結果について、以前の統計では一番先に友人に相談するとあったのが、相談先の選択肢のなかに消費生活センターが入るようになったのは、地道に消費者教育を施してきた成果が少しずつ出ているのかなと感じる。小さい子どもたちへの取り組みは始まったばかりなので、協議会での意見を取り入れていただきたい。また、取り組みの成果についてももう少しアピールすべきであり、もったいないと思う。

(高橋委員)

効果がどう出たかは重要。若者の相談件数データがどう増えたか、消費生活センターがどのように活用されているのか等がわかれば、若い世代にどう広めていけば良いかの糸口が見つかると思う。情報は興味がある方しか取りに行かないため、行政が発信するだけだと限界がある。それでは、若者でもSNSやXなどの情報は見ないのではないか。先日、行政が外国人向けの情報をインスタグラムで拡散発信しているものが流れてきたものを目にしたが、そのように、自分で情報を取りに行かなくても幅広い世代に情報が届くように、SNSの活用がもっと効果的にできると良い。

(宮本委員)

消費生活センターは生活に密着した素晴らしい場所だと思うが、あまり浸透していない。皆さんが銀行に行くような感じで、気軽に利用できるような方法を考えていかなければと思う。

(谷生委員)

事務局には、本日の意見を踏まえた対応をお願いしたい。
以上で議題はすべて終了とする。ほかに、意見・質問は。

(菊田委員)

これまで3つの消費者団体が消費生活センターと関わってきたが、このところ、お互いの活動内容がうまく一致しないところがある。消費生活センターは3団体との連携を、今後どのように考えているのか。

また、他にもコーディネーター経験者のサポーター制度があるが、消費生活センターと一緒に事業ができるようなことがあるのではないかと考えている。消費生活センターとして、どのような関わりを考えているか。

(事務局)

3団体にはそれぞれに特色・特徴がある。かたくりの会には例年、消費者トラブル啓発のための寸劇を行っていただいているが、希望があった場合には、消費生活センターから費用の支出を行っており、今後も支援を続けていきたいと考えている。

また、他の2団体を含め、こどもルームでは、子どもたち向けに優しく丁寧な消費者教育を担っていただいております、それについても今年度の継続を考えている。

その他、かたくりの会は比較的若い世代が多く、様々な事業を行っている点が消費生活センターの事業とマッチしていたため、昨年はリサイクルマーケットを開いていただいた。また、市民フェスタでは、2団体の講座に事務局職員を講師として派遣した。今後もそれぞれの特色や得意分野を考慮して、事務局から協力をお願いする予定であり、消費者トラブルの未然防止のために一緒に活動していければと思っている。

(佐藤委員)

私どもも消費者団体として、市民フェスタで毎年講座を行わせていただいているが、せっかく人を集めて開催しても、内容がわからないということがあるので、実施内容・分野・講師等についてももう少し詰めていかないと難しいと感じる。できれば3団体で内容から決めていけば、募集もしやすく、人を集められると思う。せっかくの機会なので、よろしく願いしたい。

(谷生委員)

大変活発な意見があったので、ぜひ今後に生かしていただきたい。

(事務局)

事務局では、本日の意見を精査し、反映できるものは、しっかりと対応していきたいと考えている。

今回の協議会の開催は来年の3月を予定しており、開催の約1ヶ月前までには案内をさせていただく。