

令和6年度第1回松本市消費者問題協議会 議事要旨

○開催日時 令和6年7月8日（月）午前10時00分～午前11時20分

○開催場所 松本市役所 第一応接室

○出席者（敬称略）

【委員】

木下貴博、吉澤裕美、渡邊享秀、平林宏規、北野憲雄、宇治一成、瀧澤和子

織田ふじ子、松山紘子、岡村ゆき子

計10名

【事務局】

逸見和行住民自治局長、野口典宏市民相談課長、上嶋菜津子市民相談課係長
中山勇太市民相談課主査、今關清子松本市消費生活センター消費生活相談員

計 5名

〈開会〉

進行：野口典宏市民相談課長

（野口課長）

皆さんおはようございます。

定刻前ではございますが出席予定の皆様がお揃いですので、始めさせていただきます。本日はお忙しい中お集まりいただきありがとうございます。

ただいまから令和6年度第1回松本市消費者問題協議会を開催いたします。本日の司会進行を務めます住民自治局市民相談課長の野口典宏と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは開会にあたりまして、住民自治局長の逸見よりご挨拶を申し上げます。

（逸見局長）

あらためまして、皆さんおはようございます。

住民自治局長の逸見和行と申します。どうぞよろしくお願いいたします。本日は大変暑い中、お忙しい中お集まりいただきありがとうございます。委員の皆さまにおかれましては、それぞれのお立場で松本市の消費者保護行政の推進にご理解ご協力を賜りまして、深くお礼を申し上げます。

今年度は、委員の皆さまの2年任期の最終の年となります。昨年度同様に、それぞれの立場からご指導、ご意見を賜りたいと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

さて、私たちを取り巻く環境は、デジタル化あるいはAI等の技術が急速に進展して、しかもそのスピードが非常に速い状況にあります。なかなかついていけないところもございますが、取引であるとかサービス、コミュニケーションの取り方も急速に変わってきて、生活の利便性は飛躍的に向上していると思います。

まさにインターネットあるいはスマートフォンは暮らしと切り離せない状況にあると思っております。

その一方で、インターネットに関連する消費者相談は増え続けておりますし、それに伴う被害の多様化、複雑化している状況にあると思います。さらには、SNSをきっかけにした消費者トラブルも非常に増えておりまして、令和5年度の相談件数も前年度より増加傾向にあり、また被害も深刻化していると受け止めております。加えて、この7月から20年ぶりに新紙幣が発行され、今後の相談等の中で出てくることも予想される状況です。

これまでも松本市においては、消費生活センターと消費者ホットライン（188）の周知活動に加えて、消費生活の相談事例に基づく啓発活動、また注意喚起をすることで消費者被害の防止に鋭意取り組んできました。また、コロナも少し落ち着いてきている中で、出前講座の問い合わせもあり、身近な消費生活センターとして引き続き相談体制の充実に努めてまいりたいと考えています。

本日は消費者保護行政の各事業につきまして、ご審議いただき、それぞれ意見交換をお願いすることとしております。限られた時間ではございますが、どうか忌憚のないご意見、ご提言を賜ればと思っております。本日はよろしくお願いいたします。

（野口課長）

本日の議事につきましては、お手元の次第により進めさせていただきます。

まず、資料の確認を行います。まず左上1か所留めの次第、もう一冊左側2か所留めの別冊1、左上1か所留めの長野県中信消費生活センターの資料です。

それでは議事に移ります。まず、委員の出席の確認ですが、青森隆俊委員、松岡喜久子委員、谷崎幸一郎委員から欠席の連絡をいただいております。また吉澤裕美委員は都合により10：50頃までの出席となる旨をご連絡いただいております。

本日の出席委員は10名です。松本市消費者問題協議会規則第3条第2項の規定により、委員総数の過半数となっておりますので、本協議会が成立しておりますことをご報告いたします。

続いて、事務局側の出席者をご紹介します。市民相談課市民相談・広聴担当上嶋係長でございます。同じく、中山主査でございます。消費生活センター今關相談員でございます。よろしくお願いいたします。

なお、本日の会議録につきましては、要旨をまとめたものを松本市公式ホームページに掲載いたしますので、ご承知おきください。

それでは、この後の議事進行につきましては、規則第3条第1項の規定により、木下会長にお願いしたいと存じます。木下会長よろしくお願いいたします。

（議長）

それでは規定により、議長を務めさせていただきます。ご協力のほどよろしくお願いいたします。

2年目ということになりまして、また今日も活発な意見が交わされると思っております。よろしくお願いいたします。

それでは早速ですが、(1)報告事項ア令和5年度松本市消費生活相談の状況について、それからイ令和5年度消費者保護事業と取り組みについて、一括で事務局か

ら説明をお願いいたします。

(事務局)

-----令和5年度松本市消費生活相談の状況について-----

-----令和5年度松本市消費者保護事業と取り組みについて-----

(議長)

ありがとうございました。それではこの2つの報告に関して、ご意見・ご質問等あれば伺います。いかがでしょうか。

(委員)

令和5年度の消費者保護事業を拝見して、色々な手段で取り組んでいただきありがとうございますと思っています。ただ、私の周りで目に触れることができたのは「広報まつもと」ぐらいで、バスは利用しますが、バスの全面広告はまだ見たことがありません。あと落語会は、周囲に声をかけて一緒に行きたいなと思ったのですが、会場まで行く手段が限られて行けませんでした。そうした事情で参加できなかった人も多いと思ったので残念でした。

私の周りでは、広報まつもと、新聞やテレビで情報を得ることがやはり多いです。インターネットはちょっと難しい状況ですが、動画配信とか色々な手段を使いながら今後も取り組んでいただければいいなと思いました。

(議長)

ありがとうございます。やはり広報は難しいと思います、このあと令和6年度の計画等の説明もありますので、より良い方向を考えていければと思っています。他にございますか。

(副会長)

資料5ページに記載されている冊子の配布は、3月31日までの数字でしょうか。

(事務局)

そうです。

(副会長)

私は、波田地区の役員会とかおしゃべりの会で30部配って内容の説明もしましたので、活動実績に加えていただければと思います。

(事務局)

承知しました、ありがとうございました。

(副会長)

それともう一つ。落語会を私も聞きに行きましたが、参加者75名のうち多くが役員でした。肩書を持った方が結局義務で来た印象です。会場の中央公民館は駐車場の問題もあり、できれば東と西の2か所、例えば西なら波田の文化会館でできると参加しやすいと思いました。落語は笑って知識的が身につくので、落語会という方法はお金がかかるかもしれませんが、もう少し進めていけたら良いと思います。私も冊子などを配って話をしてきましたが、その時は分かったつもりでも結局覚えていないこともある。あとで配布した冊子がゴミになっていることもありますから、もう少し色々と考えていただければと思います。

(議長)

ありがとうございました。他にございますか。

(委員)

詳細な報告ありがとうございます。資料の1～2ページのところです。最近のSNSなどの詐欺被害みたいなものはどこに分類されていますか。

(事務局)

SNSというキーワードでは抽出をしていないのですが、SNSを使って定期購入をしたというトラブルは通信販売に分類しています。副業や投資に関する相談が多いのですが、そうした相談のうち電話が用いられていると電話勧誘販売と分類しています。

(委員)

これからはNISAとか投資に関わるものが次年度以降も増えてくると思います。そうしたものも分類すれば傾向が分かると思いました。参考にいただければと思います。

(副会長)

資料1ページです。店舗購入が233件とありますが、店舗購入に関する相談内容とはどのようなものですか。

以前に比べて減少していますが、233件あるので気になりました。

(事務局)

店舗購入に含まれる相談として、アパートの原状回復などの相談が多く寄せられています。他に脱毛エステ業者の倒産関係や、リフォームの関係などが店舗購入に含まれています。

(議長)

電話勧誘販売の60歳と70歳の相談件数が、前年比160%という数字も出ています。毎年前年比100%を超えている印象がありますが、5年前がどうだったかは

思い出せない部分もあります。全部ではなく数字が大きく増減したような主要な項目だけ経年で、例えば5年前がどのようなであったかというような数字もあると全体的な状況把握につながるかなと思いました。

(議長)

それでは次に進んでまいります。

ウ長野県消費生活事業について、中信消費生活センター所長から説明をよろしくお願いします。

(委員)

-----令和6年度事業実施計画について-----

(議長)

ありがとうございました。それでは質問、ご意見等ございましたらよろしく願いいたします。

(委員)

ちょっと勉強不足で恥ずかしい質問かもしれませんが。消費者行政推進支援員の立場や資格はどのようなものでしょうか。

(委員)

県の会計年度任用職員です。

(事務局)

国家資格です。消費生活相談ができる資格を持っています。

(委員)

そうすると任用で国家資格を持った人をそれなりに雇えているということでしょうか。

(委員)

その辺りは課題があります。市町村でも消費生活相談員を募集しても集まらないということがあって、県として資格取得に向けた受験講座を実施して相談員の数を増やそうと取り組んでいるところです。

(委員)

指導する立場の資格者も当然必要だと思いますので、充実していただければと思います。ありがとうございました。

(議長)

その他にございますでしょうか。

(委員)

私が一番気になったのはエシカル消費という言葉です。言葉自体は以前から知っていましたが、内容を理解したのは去年のこの協議会の場でした。その後からエシカル消費という言葉を意識するようになりましたが、スーパーのチラシでエシカル通信というのを見たことあるくらいで、それ以外ではあんまり見聞きすることもなく、周でもよく知らないという人がやっぱり多いです。でも実際には、エシカル消費を言葉としては知らなくても、生活内で既に実践していることも多い。この言葉を理解している割合を増やしていくにあたり、具体的な推進方法をお聞かせいただければと思います。

(委員)

県の消費者の関係者を集めた消費者審議会があります。その会議でも各委員からエシカルの取り組みについて様々なご意見をいただいています。エシカル消費を理解している人の割合を第3次長野県消費生活基本計画では、12.8%から令和9年度までに40%にする目標を立てています。エシカル消費、倫理的消費についてアンケートでは、言葉は分からなくても内容的には実践している方が多いようですが、まだ浸透していないのが実情です。県では一昨年に(株)デリシアと協定を結び、エシカル消費に関連する事業への寄付等をいただき、いろいろな啓発グッズとか、今年は何か映像的なものを作って啓発に努める予定です。様々なチャンネルを使って取り組んでいる状況です。

(議長)

ありがとうございました。その他ございますか。

はい、もしなければ次に進みます。

それでは令和6年度松本市消費者保護事業計画について事務局からお願いします。

(事務局)

-----令和6年度松本市消費者保護事業計画について-----

(議長)

ありがとうございました。質問、意見等ございましたらお願いします。

(委員)

私は、この3月まで地区の福祉ひろばの推進事業協議会長で、4月から地区の公民館長を仰せつかりました。前回の本協議会の時に消費生活相談員から被害にあう人は読解力が低いことを痛感したという報告がありました。私は、紙媒体がどんどん減っていることに起因していると思いましたが、事務局から今年度の事業計画を聞いて、

紙媒体を用いた啓発が主体だと分かり、ほっと胸をなで下ろしています。端末の操作で文字の拡大ができますが、長文だと読みにくい。やっぱり1枚の紙で出してほしいと私たちの年代層は言います。ある研修の場でいかに投票率を上げるかという話題の中で投票率と新聞購読率の高さは正比例する関係が紹介されていました。紙媒体の情報であることが影響しているのではないかというお話です。また、私は町会長もやっていますが、市の配りものについて町会長たちにお手数かけていませんか、というアンケートがきています。直接配布が面倒という結果を受けて今後はアプリを介した配布に変わるかもしれない。配る負担なんかどうということはないと答えようと思っていますが、ぜひ紙媒体をなくさないようにお願いしたいと思います。

（議長）

ありがとうございます。

（事務局）

ありがとうございました。貴重なご意見をありがとうございます。広報やMGプレスなどに掲載するとそれなりの反響がございます。掲載を続けたいと思います。

（議長）

その他ございますでしょうか。

（副会長）

消費者教育では地区福祉ひろばや町会などで講座を開いていただいてありがたいと思いますが、松本市の中で、おしゃべり広場という新しい形態が生まれています。松本市全体の公民館報を全部調べてみたら、かなりのところで自由におしゃべりする場所が提供されていることが分かりました。そうしたところでも啓発冊子を渡してもいいですし、職員が出向いて話していただいてもいい。おしゃべりの場なので、「こういう事件も松本であって大変だった」とか啓発活動をすればいいと思いました。落語会は、中央公民館だと駐車場の問題もあるので、できれば市域の東西で駐車場の問題もないところで開催されればありがたいと思います。おしゃべりの場で落語会に行ったら楽しかったので次回行こうという話につながればいいと思っています。

また、私たちの年齢くらいになるとやっぱり紙媒体が好きです。同じ年代の方とおしゃべりした時もそう言っていました。ところが、今回の東京都知事選見るとSNSを駆使した候補者に若い2, 30代の方が投票している事例がありました。紙媒体との二面的な啓発活動も必要ではないかとすごく感じています。

（議長）

その意味では、先ほどの事業計画ではLINE活用も拡充するという話もありましたので、またぜひよろしくお願いいたします。

その他にございますでしょうか。

（委員）

教えてほしいのですが、最近、福祉ひろばとか公民館に事業者から講座を持たせてほしいという話があります。事業予定が詰まっているので具体的な話はしていません。コロナ前ですが、消費者庁と国民生活センターが共催する消費者フォーラムでは保険会社の発表がありました。名古屋の学校で金銭教育を行った内容で、投資的な要素も含んでいたもので、私は怖いことだと思いました。

特殊詐欺が流行り始めたころに消費者の会で、元弁護士で執筆活動もしている先生に講演していただいた。先生は、お金は体に汗して握るものだという前提で臨んでいたら、こんな詐欺に引っかからないと言っていました。私は、学校ではこうしたところこそ教えるべきではないかと思いました。こうした事業者から公共施設で講座をやらせてくださいと要請されたときの対処の仕方をご助言いただけますか。

以前、携帯電話会社を講師にしたスマホ講座ぐらいのときはよかったけど、お金を旅させる投資的な講座の方はどう対処したらいいのか悩んでしまいました。

（事務局）

事業者からの公民館への事業相談について、地区で必要なければお断りするという方針でいいのではないかと思います。

（委員）

一番相談したかったことは、今、学校教育もコミュニティースクールという形で地域とつながる中で、業者に投げ出す傾向が強く見え隠れしている。そういう方針の中で一つの地区の福祉ひろばや公民館で断り続けることがどこまで力になるのか分からなかったので伺いました。相談員のほうで分からないのであればいいです。

（事務局）

確かにクレジットカード会社から学校にクレジットカードはどういうものか理解する講座を持たせてくれないかという提案はしています。消費者庁でも講座の案内をしています。ただ、その後は講座を利用する方の判断です。クレジットカードを魔法のカードだと思う子どももいる。でも、それは借金だということをしっかり教えなければいけないので、それは学校が選択する必要がある。ゲーム会社もゲーム課金をやると親の借金になることを啓発しながら、でもゲームは楽しいと伝えたいと思います。何が言いたいかというと、そうした講座を利用するときに相手が何をしてくれるのか、何を自分たちが求めているかを相手にはっきり伝える。不必要な講座だと思えば断ればいい。必要だと思う部分を依頼すれば応えてくれるはずなので、自分たちで勉強して取捨選択をしていけばいいと思います。

（議長）

はい、ありがとうございます。

(委員)

出前教室は、昨年度の報告も今年の予定も開成中学校だけです、毎年開成中学校という決まりなののでしょうか。いろんな中学校を回っていった方がいいと思います。開成中学校の去年の実績でも9月、10月で4回実施している。中学3年生だけに4回実施しているので、だいぶ密度の濃いことをやっているのかもしれませんが、いろんな中学校を1日ずつ回るとかを何年かけてやっていけば、また、全学年を一度に集めて体育館でやるようなことをすればもっとたくさんの生徒に見てもらえると思います。開成中学校に1年に4回行くのは例年のことでしょうか。

(事務局)

中学校や小学校の授業の中に消費者教育として出前教室をお願いできないかと学校などには働きかけはしていますが、1年間のカリキュラムが決まっていたりするものですから、なかなか難しい状況です。開成中学はもともと先生の中に知り合いの方がいて始まり、現在まで続いているものです。本当はもっと多くの中学校に行ければと考えてはいますが、今はそこまでできていません。

(委員)

息子が中学生になり、啓発冊子「COOLな中学生宣言」をもらってきましたが、ただ受け取ってそのまま放置です。小学生の時は、市の環境教育で冊子を配られたり、学校に来て何か話をしたようなときは、その内容を話してくれたりしました。やっぱり黙って配られるときと、市の人に来ていろいろ話をしてくれた時では子どもの反応が違います。学校との兼ね合いはすごく難しいと思いますが、考えていただければと思います。

(事務局)

はい、ありがとうございます。

(副会長)

その件は、この協議会で毎年出ています。開成中学以外の学校も少し回ってほしいと要望です。ある年に校長会で一応検討していただくという案が出ていて、それである程度進んでいると私はとらえていたのですが、そうではなかったのですね。相変わらず開成中だけ。開成中がすごく理解があってやってくださるというのは何回も聞いているのですが、やはり松本市には他にも多くの中学校ありますのでー。

(委員)

よろしいですか。学校の立場として、消費者教育は教科の学習の中にそもそも組み込まれています。例えば社会科の学習でもケネディ大統領が訴えた消費者の権利、4つの権利からはじまって、消費者としてのありかた、それから消費者トラブルであるとか、こうした消費者被害にかかわる事例だとか、それに対応するクーリング・オフ制度等を学習しています。家庭科でも学習します。おそらく開成中学校では、先生が

生徒に消費生活を身近に感じ、自分事として感じてほしいと願っているからだと思いますが、やはり希望制であるので、授業の中で組まれる必要ないと思う学校にとっては、あえて順番だからやってくれというのは、たぶん難しいかなと思います。消費者意識を高めたい学校の要望に応じる形になるかなと思います。

話は変わりますが、私の中学生あたりではやっぱり消費者としての自覚を持つことが大事で、こういう被害があるとか、こういうトラブルがあったから気をつけなさいという教育よりも、自分も消費者の一員なのだから賢い消費者になることをメインに学ばせていきたいとの個人的な思いがあります。だから先ほどのエシカル教育が、地産地消とかの情報として先生が得て生徒たちにおろしていくことが大事ではないかなと思いながら聞いていました。以上です。

(議長)

ありがとうございます。

やっぱりそれぞれの先生方のお考えがあるので、まずは、せっかく開成中学が受け入れてくださっているの、それは大切にしながらまた次の機会を探すことができればいいのかなと思います。

(委員)

前回の協議会の時に相談員から熱心な学校には熱心な先生がいると話されていました。消費者の会の会員に家庭科の先生がいらして、その方赴任している学校では消費者教育の時間がとられたりしていたので、先生次第ではないですか。

(委員)

そうですね、例えば情報教育にすごく熱心な先生がいるとそうした分野の講師を呼んで講演をやっている学校があったり、自然や歴史や地域の文化をすごく重要視して学ばせたいと思っている先生は、地域の方々をお招きして活動したりとか、学校それぞれです。

(副会長)

消費者教育もやっていらっしゃるんですね。

(委員)

やっています。カリキュラムの中にあります。力を入れたいことには、外部の方を呼んで対応することもあります。

(議長)

ありがとうございます。

(委員)

ご存じであれば伺いますが、特別支援学校の中学校や高校でもこのカリキュラ

ムは授業で必ずありますか。発達障害とか知的障害があるお子さんが大きくなって消費者問題に巻き込まれるリスクはすごく大きい。以前、この協議会の事例報告でも、すごくデリケートな問題だから本人にはっきり言えないけれど、障害があると思われる方との相談では、相談内容を整理したくても意思疎通が難しいとの話がありました。別の支援機関につなげることも視野に対応しているなどデリケートな問題だと聞いていました。なので、障害あるお子さんは支援学校を卒業してしまうともう学びの機会がないと親御さんたちがよく言っている。生涯学習的なことも含めて学ぶ機会がなくなることによってすごく悩んでおられるので、大人になっても学ぶ機会があることが一番いいのしょうけれども、せめて支援学校や支援学級のうちにこういうのをしっかり理解しておけば未然に防げることもあるのではないかと思います。

(委員)

私は支援学校のカリキュラムについては、具体的な理解ができてないのでお伝え出来ないのですが、例えば通常の学校の特別支援学級では、自立活動として社会に出たときに困らないよう実際にお金を使った活動を組み入れています。ですので、想像で申し訳ないのですが、支援学校ではそうした教育をきちんとされているのではないかと思います。

(議長)

ありがとうございます。その他にございますか。

(副会長)

松本市で小林製薬の紅麴問題では何かしら相談を受けていますか。

(事務局)

お答えします。小林製薬について、松本市には直接相談はないです。購入した物に紅麴を使っているのではないかとという相談が1件ありました。製造会社では使っていないという見解を出しているけれども、信用できないという相談です。紅麴のサプリメントを飲んでの健康被害の相談は受けていないです。

(議長)

ありがとうございます。

それでは、その他について、全体通じてでも何かご意見ありましたらお願いしたいのですが、いかがでしょうか。

(委員)

一点いいですか。私もこの会に長く参加させていただいて、個人的に非常に思っていることがあります。やっぱり消費者保護とか教育という観点で話をされていると思いますが、消費者基本法が2004年に制定され、自己の責任で商品を選択、購入判断できる自主自立の消費者の確立が基本理念です。非常になるほどと腹落ちしました。

先ほど他の委員から読解力というお話がありましたし、学校の消費者教育でも同じようなお話があったかと思いますが、自分で判断して商品・サービスを選ぶ力をつけてくことが非常に大事なことだと思います。あと分からないものは誰かに相談する。分からないままにしたり、得だから買ってしまうではなくて、分からないから相談する、自分がこれは分かってこれは分からないとか、自分で判断して購入するという意思をつくっていくことが非常に大事なと思います。教えてあげなきゃいけないとか、保護しなきゃいけないというのも大事なと思いますが、やはり自分で判断できる力、あるいは誰かに相談しようという力をつけていくことが非常に大事なことだと思ったので発言させていただきました。

(議長)

ありがとうございます。その他全体を通じてありますでしょうか。

(副会長)

未来の話ですが、消費者がこれから困る問題として、松本市から大型店がなくなり、消費者が選択して買う場が少なくなります。大型店が撤退し、松本市全体の経済が縮小していく中で、消費者はどうしていけばいいかという不安は、おしゃべりの場とかでは話題としてあります。あのお店に行けば品物がそろうという安心感が今まであったのですが、次はどこへ買いに行くかといったら小売店がほとんどなくなってきている。そうするとインターネットや電話勧誘とかにひっかかる可能性もあるのではないかと恐れていて、そのあたりの対策も考えることも必要かなと思います。松本市の大きな政策に関わるような問題かもしれませんが、何年後かに起きるだろう消費者問題ととらえていただければと思います。どうするか結論は出ませんので、一つ提案という形で受け止めていただければありがたいと思います。

(事務局)

ありがとうございます。

(副会長)

会長どうですか。

(議長)

時代の流れは当然あると思います。生活のためには必ず消費しなければいけない。どこかでは購入しなければならないので、個人個人の消費者がやはり対応していかなければいけない。その時に時代の波に乗り切れない方も副会長がおっしゃっていただいたように出てくるとは思います。どうなるか予測できれば簡単ですけど、それは難しい。やはり常にそういう問題意識をもって動くということがすごく大事なことだと思います。ありがとうございます。

その他にございますか。

今日、皆さんから一人一つ以上はいろいろなお話をしていただいて、充実した議論

ができたのではないかなと思っております。本日いただきました貴重なご意見を参考にさせていただいて、松本市の消費者施策にぜひ反映していただければとお願いして議長を退任させていただきます。本日はありがとうございました。

（野口課長）

木下会長、議事進行ありがとうございました。委員の皆様からも多くのご意見ありがとうございました。今日いただいたご意見の中で、本当に様々な世代に対してデジタル媒体や紙媒体などあらゆるものを効果的に使って周知啓発していくことが改めて重要だと感じました。コロナも落ち着いた中で出前講座なども徐々に再開してきておりますので、皆さんが集まる新たな場所での出前講座ですとか、消費生活センターが何かちょっとわからないことがあったときに気軽に相談ができる身近な相談窓口であるといった周知啓発などに努めていくとことが改めて大事だと感じました。貴重なご意見をありがとうございました。

それでは以上を持ちまして第1回松本市消費者問題協議会を閉会いたします。最後に事務局からお知らせがございますが、本日車でお越しの方は駐車券の処理をいたしますので、事務局までお声がけください。それでは以上で閉会いたします。ありがとうございました。