

令和元年度第1回松本市消費者問題協議会 議事要旨

開催日時 令和元年7月1日(月)午後2時から午後4時

開催場所 議員協議会室(市役所東庁舎3階)

出席者(敬称略)

委員 木下貴博(会長)、織田ふじ子(副会長)、西尾智美、横内宏行、藤田克彦、村山隆一、松田妙子、渡辺くに子、宇治一成、谷崎幸一郎、上條耕司、松山紘子

事務局 地域づくり部長 守屋千秋
市民相談課長 内山博司、市民相談担当 主査 勝家和代、消費生活相談員 布目知子

1 平成30年度の相談状況について 資料に基づき相談状況を説明

質問、意見等

Q. 女性の相談件数が大幅に増えている理由がわかりましたらお願いします。

A. 通信販売、テレビショッピングやカタログ販売の経験者の名簿流失により、悪用され、架空請求のハガキが多いと思われます。

Q. 資料1、P3の相談状況の表の斡旋対応件数が114件とありますが、このうち不調となった件数は分かりますか。

A. 数件だと思います。10件には満たないと思います。

2 最近の動向について

国の動向を説明と、資料2に基づき、長野県の動向を委員である中信消費生活センター所長が説明

質問、意見等

Q. 消費生活サポーターの人材育成についてですが、地域で消費者教育を担う人材育成をしていただけてますが、ボランティア育成で一定の成果と、とらえておられますか。

また、その方々が次のステップとして消費生活相談員を目指しておられると思いますが現状は...

- A .消費者大学に参加をしていただいて、消費生活サポーターに登録している方がいますが、現状、県全体で340名程度、中信消費生活センター管内で126名が登録しております。サポーターになったことを契機として消費生活に関する啓発を行うような活動の開始をお願いしています。啓発資料の情報提供、啓発時のジャンパー、チラシ等を配布し、行っただけです。最終的には消費生活相談員になっていただくことが望ましいと思いますが、現状はかなり少ないと思います。消費生活相談員養成講座を県が開催しており、実際試験合格率は3割程度です。
- O .エシカルという言葉が浸透しているのかですが、2018年、県のエシカル消費の認知度は16%です。おそらくこれから上がっていくはずですが、松本市としても何かできないか、模索していく必要があると思います。
- Q .エシカル消費の内容については、普段からみなさんはやっている。あえてエシカル消費という言葉を出しても、地産地消から健康まで範囲が広く、市民になかなか届けにくいと思います。
- サポーターもエシカル消費の活動に取り組んでいくのか。
- 松本市は市民にどのように松本らしいエシカル消費を伝えていくのか。
- A .県民に解りやすい活動として展開したほうがよいと思っている。
- 県のスタンスとしては、みなさんに解っていただくよう、周知啓発をしていき、すそ野を広げていきたいと思っておりますので、サポーターの皆さんにもご協力を願いたい。
- A .エシカルという言葉はどう浸透させるか、どこに絞って進めて行くか、県と連携しながら、サポーターの方々と模索していきます。

3 本年度の事業内容、取組状況について

資料1に基づき、松本市の取組の概要と詳細を説明

質問、意見等

- O .私は、高齢者の方が騙されないために、いくつかの講座を行なっています。県、市からも啓発グッズを提供いただき活用しております。
- Q .精神知的障がい者のための消費者教育、サポートはどうなっていますか。
- 知的障がい者が騙されやすいと言われてますが、今、10人にひとりが発達障がい者であり、症状として信じこみやすいのが特徴です。障害のある方に特化した教育が必要だと思っておりますが、松本市ではそれに関する消費者教育はあるのでしょうか。

- A .現状、障がいのある方に特化した取り組みは行っておりません。今後、福祉部署と状況をお聞きしながら検討していきます。
- O . 県の消費生活講座へ福祉関係、包括支援センター職員等の講座参加が増えてきています。認知度が上がってきている中で、消費生活と福祉の連携が重要です。
- O . 私も消費生活と福祉の連携が重要と考えます。生活困窮者支援など、福祉関係とどのように繋いでいくかが課題です。
- O . 民生委員としましても、地域ごとの包括支援センターと連携で、相談に対応できるよう始めております。
- O . 現状、相談者に対し、包括支援センターと連携は取れてきていますが、困難な内容の相談もあります。今後、35地区との連携も踏まえ、福祉との連携の充実が課題です。
- Q . 外国人の方々の消費生活相談はどんな状況ですか。
- A . 松本市は市民相談課へポルトガル語通訳を置き、相談に対応しています。多国語の対応は大変だと思いますが、国民生活センターは、多国語の相談に対応するようになっていきます。
- O . 日常の生活の中で、便利なものが増えてきている中、消費生活に係る課題として捉えられるものも少なくない。積極的により良い消費生活のために、提言とか周知していくことも必要かと思えます。

4 全体を通して

委員みなさんからご意見をいただきます。（会長）

委員から感想、意見等

- O . 高齢者、障がい者の方の消費者被害の相談は増えています。インターネット、SNS等による詐欺被害が多く、福祉とのつながりは大事だと感じます。
 成年年齢引下げに伴い、若者が詐欺被害に遭う、新しい手法が出てきており、ターゲットになりやすい部分がある。弁護士会でも高校生を対象に出前講座を行ないたいと思っており、松本市とも協力体制を取っていきたい。
 松本市は包括支援センターと弁護士会と連携事業をやっており、弁護士への相談ができるようにアクセスしやすくなっている。
- O . 今日の説明の中で、若年者への消費者教育など取組んでいただいております。小中学校において、私たちも関心をもっていければと思います。若年者が利用しやすい相談環境の整備が必要で、県教育委員会でもSNSを

- 使った相談窓口を開設し、相談件数は増加傾向にある。
- 民生委員の立場として、引きこもり問題ですが実態の把握が難しい。
引きこもりの子たちを、どうやって働く意欲を与えるかも見守りたい。
 - 高齢者の中でも、運転免許証を返納され、自分の自由が利かなくなり趣味の場への足が遠のき、引きこもり状態になっている人がいる。消費者問題としても捉え、対策を考えていきたい。
 - 事業者の立場として、SDGsがこれからキーワードになっていくと思う。来年度から、ごみ袋の有料化が本格化実施になるわけですが、持続可能な社会、または環境に対して優しい社会に繋がるという事で、事業者としても消費者としても考える良いきっかけになる。相談窓口の中で、消費者トラブルの相談内容を情報共有していくことが大事だと思います。
 - 商店街、大型店を含め、キャッシュレス社会への対応が進められています。これからお金を持たずに買い物ができる時代、スマートフォンがあれば何でも買えてしまい、非常に便利ではあるが、同時に問題が発生するだろう。若い世代から高齢者まで広範囲の消費生活問題である。
 - 買い物難民についてですが、高齢福祉課が行っている、高齢者サポーター修了者を対象とした総合ボランティア組織に協力したいと思っており消費生活と福祉の連携を深めていきたいと思います。
 - 外国籍の方や障がい者の方のように、トラブルを抱えやすい、問題を解決しにくい方々は地域や福祉とのつながりが無い方が多い。つながる何かきっかけ、誰か一人でもつながる環境があればと思います。

5 その他

今後のスケジュールについて説明