

## 令和3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3年7月8日（木）  
午前10時00分から午前11時30分

開催場所 松本市役所 議員協議会室

出席者（敬称略）

委員 木下貴博、織田ふじ子、宮下明浩、三尾浩幸、山崎唯史、松田妙子、  
渡辺くに子、宇治一成、谷崎幸一郎、小椋早希子、松山紘子  
計11名

事務局 村山住民自治局長、中田市民相談課長、川口係長、勝家主査、  
小穴消費生活相談員  
計5名

<開 会>

<委嘱状交付>

<村山住民自治局長のあいさつ>

本日は、お忙しい中、松本市消費者問題協議会にご出席いただき、誠にありがとうございます。

委員の皆様におかれましては、日頃より、それぞれの立場で、多くのご意見、ご提言をいただいております。あらためて感謝申し上げる次第であります。また、この4月1日から消費者問題協議会の委員として2年間つとめていただきまことに、重ねてお礼を申し上げます。

私たちの取り巻く社会、デジタル化は、消費者生活の基盤として不可欠な存在となってまいりました。デジタルが距離や時間を超越しまして、私たちの生活を豊かにしてくれるものというものでもあります。ただ、デジタル化社会が

進みにつれまして、消費行動・消費トラブルもですね、多様化・複雑化・深刻化してきているところでもあります。

そこで、松本市では特に将来を担う若い世代において、成年年齢の引き下げを見据え、消費者被害を防止するための教育について、更なる推進を図ってまいりたいと考えております。

昨年度、新型コロナウイルスの感染症の影響によりまして、計画した消費者教育推進事業が実施できていません。

今年度は感染状況等を考慮しつつ各事業を推進すると共に、SNS等による消費者被害防止の情報提供、啓発活動の充実、相談体制の強化に一層努めて参る所存であります。

本日はですね、こうした施策事業につきまして、ご協議をお願いすることとしております。

限られた時間ではありますが、どうか忌憚のない意見交換をお願いしましてご挨拶といたします。

#### <委員の自己紹介>

- ・出席者委員が自己紹介
- ・欠席委員 吉澤裕美委員、宮澤信委員 計2名

#### <役員を選任>

- ・会長及び副会長の委員の互選より会長に木下委員、副会長に織田委員を選出（条例31条第5条）

#### <役員のおあいさつ>

- ・木下会長および織田副会長のあいさつ

#### <議事>

##### (1) 報告事項

ア 令和2年度松本市消費生活事業について

(ア) 資料に基づき、相談実績を報告

(イ) 質問、意見等

Q. 令和2年度は新型コロナウイルス感染症により事業ができなか

ったとのことだが、コロナ渦だからこそ新しいこと、実施できた事業があれば教えてほしい。

A. 新型コロナウイルスの影響で、人と人との関わる事業がほとんど実施できなかった。(コロナ渦だからこそ)実施できた項目につきましては、ありませんでした。工夫して、計画を進めることに努め、またこの時点で新たな事業を加えていければと思っている。

Q. 「取組と成果」について、成果の部分がはっきり見えないため、何か見える形で成果を報告してほしい。

A. 債務者をつなげるということが多重債務相談会であるが、法律が変わり、過払い金の取り戻しがなくなり、相談件数が減少してきている。ただ、相談件数が減少したからといっても、相談対応している中で、多重債務が減っているとの感覚はなく、今はキャッシュレス返済という形で増えている。そのような対象者にも多重債務ということ伝えて、相談会に結びつけていきたい。

A. 1,153件の相談の中で相談員の助言や斡旋での未然防止となった相当額やクーリングオフ等による返金された回復額が総額2,115万円であり、それを成果とする。ただ「取組と成果」での表現の仕方ができておらず、他の成果をまとめたものがないため、次回の協議会の時にまとめ、報告としたい。

#### イ 長野県消費生活事業について（中信消費生活センター）

(ア) 資料に基づき、相談実績等を報告

(イ) 質問、意見等

Q. 商品サービスの相談件数について、紳士・婦人洋服というのが、(前年度比較で)2倍以上数字が上がっている具体的な理由は？

A. 具体的なことはこちらとしてまだ把握していないが、傾向や或いは聞いていて思うのが、昨年からコロナの関係で成人式が中止となり着物のキャンセル、とかの話がたくさんあったので、おそらくそのようなことだったと感じている。

#### ウ 令和3年度松本市事業計画について

(ア) 資料に基づき、事業計画を報告

(イ) 質問、意見等

Q. 発達障害の診断を受ける子どもが増えており、お金の使い方について難しくなっている。(結果的に)大人になり詐欺やトラブルに巻き込まれたり、(振り込め詐欺の)受け子役をやらされてしまう

ケースを（どこかで）読んだことがある。トラブルを未然に防ぐため、学校と連携し、障害のあるお子さんや親後さん向けの講座やサポートなどが事業計画に盛り込んでくれればと思うが。

A. 消費者教育について、現在、学校単位で実施しているが、また学校側とお話しさせていただき、また福祉の事業部とも話し合いながら、どのような形であれば発達障害の方の話もできましたが、受け皿になれるかも含めて、できるだけ考慮させていただきたい。

Q. 広報について、現在は信濃毎日新聞のMG プレスの一紙だけであるが、他のマスコミについて掲載するということはあるのか？企業には広報誌があると思うが消費生活問題について掲載してくれることはあるのか？いろんなところに掲載できれば、チャンスだと思うのだが。学校については、消費者教育を父兄とかそうゆうところに情報として発信する場はどうか？広報・お知らせ・PTA誌とか載せていただけたりするのか？「親子で詐欺について話し合いの機会があり、情報共有してよかった」との新聞投稿欄があったので、そうゆうことも検討していけばよいと思うが、どうか？

A. （市としては）現状、松本市HPなどいろいろなところへ（掲載の）設定をしている。ただ、そこへ見に行かないと情報は目に触れない。やはり、目に触れる機会があることが大事であると認識している。今回、コロナのワクチン接種関係でラインの「松本市」友達登録が伸びており、今後も若年層に向けてのワクチン接種が進むことでライン登録も増えてくると予測される。その後に消費者トラブルの注意喚起を載せていけば、目に触れると思うため、そういったことに力を入れていきたい。

A. 企業広報誌については、注意喚起という意味として、各企業の従業員さんを（消費者トラブルから）守る意味として、（掲載の可能性は）あると思う。市役所との相談させていただき、内容によりますが、各社長さんとちょっと調整させていただきたい。

A. 直接的に消費者教育の講座をもった場合は、学校で活動内容を載せたり、ネットでの課金に関するトラブルは身近な問題であることから、学校によってはPTA講演会などでインターネットトラブルについて保護者と一緒に考えるなど、いわゆる保護者への啓発活動をおこなってる。

A. 消費者教育を受けた場合、学校だよりに掲載する。ただ消費者教育だけではなく、メディアリテラシーなど（の事業）もあることから、横の連携が必要となってくる。（スマホ所有率も高く）いい

ように使えばよい効果があるが、スマホ使用でのトラブルが多く、外出時よりも家の中で使用する時のほうが（トラブルが）あることがわかっている。まずは（スマホの）正しい活用の仕方を指導する。  
A. 市や県からの配布物の交付、出前講座などで、注意喚起している。特に、入学直後など早い時期に行うことを心掛けている。

→報告事項について、「意義なし」と集約する。

## (2) その他

(ア) 小穴消費生活相談員による出前教室発表

(イ) 意見

・消費者問題を取り巻く法律などは細かくて難しいが、一番は、社会そのものについて危険がたくさんあると、（危険が）世の中にあふれているということを意識して消費生活行動をしていただくことが重要。法改正により手当はされているが、新手の手口もあり、もっと言えば、社会そのものが、非常に情報弱者に対して、置き去りにしている。悪質事業者が横行しており、障害者や高齢者など弱みを持っている方に対してつけ込むのが社会の実態である。福祉と連携してどうやって対応していくのか、を考えていかなければならない、特に高齢化社会へどんどんと進むので、それも含め、大きな課題と考えている。

### ○全体を通じての意見（順不同）

・齢をとると優しい言葉で言われるとのっかってしまう。「オレオレ詐欺」でいくら注意していても、優しい言葉で本当なのかと思ってしまう。松本にも（そういう例は）あると思う。いつどうなるかわからないが、そんなことをやはり注意して、松本から安心して暮らせるようにしていければと思う。

・貧困の子供たちが増えていることが問題になっている。小中学生が保健室で生理用品をもらっている。子供に生理用品を与えられない家庭が増えているということは、私たちにとって考えられない。所属する団体として、この支援する活動を考えているが、松本市としても、そこらあたりを考えていただきたいと思う。これからの子供たちを大切にしていかなければならない。子供は国の宝であるので。

→市としては、

・学生の生理用品は議会からの要望が出ており、備蓄品で対応している。学校へも継続支給している。子供達が困らないように予算化して、

(事業を) 続けている。(委員の) 意見として承りたい。今後もよろしくお願ひしたい。

・こどもの貧困について、家庭に何らかの事情がある。その場合、親に身体的や精神的に何らかの障害があり、満足にこどもを養うだけのお金を稼げない場合がある。福祉とつながっておらず生活保護や障害年金の制度を知らないか、(また) 精神の障害であれば(障害の状態にあるとの自身での) 認識がしづらい。思うように収入が稼げずに、どうにかしなきゃとそのまま抱え込んだり、恥ずかしくてそのままになってしまったり、子供にしわ寄せがきてしまう。福祉と連携してというところが、重要だと思う。検討を願ひたいと思う。

・すべて性善説で生活・行動していけない、と考えている。消費生活について、気を付けていかなければならない、と消費者の立場で思った。

・過給請求の事例が県内に昨年末から翌年3月くらいに多く発生。大型店や、銀行を騙って、情報弱者を狙っている。市の窓口、消費生活センター、もちろん家族もそうだが、誰かに相談することが(被害を) 未然に防げる。(当該) 店舗での相談などで未然に防げるし、いろいろな窓口があるので、誰かに相談することが大事。詐欺のサイトは上手にできており、本物と間違いないような作りのものもある。誰かに一言話すことが、(被害を) 未然に防げる。

<閉 会>