

令和4年度第2回松本市消費者問題協議会 議事要旨

開催日時 令和5年2月16日(木)
午前9時30分から午前10時50分

開催場所 松本市役所 大会議室

出席者(敬称略)

会 長 木下貴博

副会長 織田ふじ子

委 員 吉澤裕美、宮下明浩、平林宏規、北野憲雄、渡辺くに子、谷崎幸一郎、
小椋早希子、松山紘子
計10名

事務局 村山修住民自治局長、中田美弥市民相談課長、
川口重人市民相談課係長、降旗一博市民相談課主査、
小穴松本市消費生活相談員
計5名

〈開 会〉

〈村山住民自治局長のあいさつ〉

皆さん、おはようございます。住民自治局長の村山修でございます。

まずは本日、松本市消費者問題協議会をお願いしましたところ、委員の皆さまには、公私ご多忙のなか、ご出席を賜り、誠にありがとうございます。

皆さまにおかれましては、日頃より、それぞれのお立場で、松本市の消費者保護行政の推進に、ご理解とご協力を賜りまして、感謝申しあげるところでございます。

さてですね、長引くコロナ禍も、いよいよGW明けの5月8日には、感染症レベルの引下げ、そしてまた、3月13日には、マスクの着用を個人判断とするなど、ウイズコロナへと動いてきたところであります。この間、テレワーク、リモート会議の普及にみられるように、インターネットを当たりと

した社会へと変革が進みまして、消費生活の面でも、契約方法の多様化、またですね、キャッシュレス決済が普及するなど、「新しい日常」というライフスタイルが定着しつつあります。

若者から高齢者までスマートフォンを用いて、生活の豊かさを高めてきたわけではありますが、同時にですね、悪質商法をはじめとするような消費者トラブルも多様化が進んできたことも事実であります。

昨今、話題となっている靈感商法も、現代社会の人々の心の不安につけ込む悪質商法の典型的なものと数えられています。

これまでも、松本市では、市民の皆さまに、消費生活情報に基づいた啓発、それから各年代の方々に合わせた情報提供等の発信により、消費者被害の防止に取り組んでまいりました。引き続き、こうした時代の趨勢をとらえまして、消費生活センターの周知に努めるとともに、消費生活相談員をはじめとした消費生活相談体制の一層の充実、強化に力を入れてまいり所存であります。

本日はですね、令和4年度の取組状況の報告等を行いまして、それぞれ、意見交換をお願いすることとしております。限られた時間ではありますが、どうか、忌憚のないご意見、そしてご提言をお願いしまして、あいさつとします。どうぞ、よろしく申し上げます。

〈委員の変更報告及び出席委員の紹介〉

・令和4年12月に民生委員・児童委員の改選が行われ、民生・児童委員副会長の松田妙子委員が退任されました。新たに民生委員・児童委員副会長を就任した北野憲雄委員に消費者保護条例第31条第4項の規定により、前任者の在住期間を務めていただくことになりました。

・出席委員が自己紹介

・欠席委員 三尾浩幸委員、宇治一成委員、宮澤信委員 計3名

〈議 事〉

(1) 報告事項

ア 令和4年度松本市消費生活の状況について

(ア) 資料に基づき、「相談等実績」を報告

(イ) 質問・意見等

委員) 気になるのは毎年そうなんですけども、70歳以上のこういった相談をされ

る割合が一定数いるのですが、数字だけ見ますと、訪問購入、ウイズコロナというか、そういった数字、かなり高い数字の266.7%高くなっていると言えます。何か他に特徴的な事柄があれば教えてほしいのですが。あのう、小穴相談員、いかがでしょうか。

事務局) ありがとうございます。特徴的といって、あまりないんですけども、通信販売とかの場合、今回のパンデミックの関係で初めて通信販売をやったという高齢者の方が多くて、定期購入トラブルですとか、そういうものに引っかかった方が多くいらっしゃると思います。あと通信販売といいますと、今回の場合、インターネット通販と思う人が多いんですけども、高齢者の場合、テレビショッピングですとか、ラジオとかありますし、ラジオショッピング、あと新聞の折り込みチラシとか、新聞広告での通信販売などが結構あります。

あとウイズコロナに関係しているか不明ですけども、通信販売の定期購入という、何回か続けてとらなければならない、初回500円とか初回0円とか初回1000円とか、ただ実際には5回連続とらなければならない。それも2回目からは9000円とか10000円とかとなり、これは相変わらず多い。それと、高齢者の場合はちょっと違ってまして、やはり、テレビCMとかショッピングとかで腰痛防止ベルトご注文、いいなと思って電話をかけたら、「腰が痛かったら内側から改善したほうがいいんじゃないのですか」と言ってグルコサミンについて健康食品定期購入を勧められてしまった、それも購入の検討せずに申し込んでしまったという、そういう定期購入が増えていることが言えます。高齢者、女性の割合が多多いとも言えます。以上となります。

イ 令和4年度松本市消費者保護事業の取組み経過について

(ア) 資料に基づき、「消費者保護事業の取組み経過」を報告

(イ) 質問・意見等

委員) さまざまな広報活動が展開されており拝聴させていただきましたが、例えばあのユーチューブというのは、これは実際新しいことでしたけれども、手ごたえというかそういったもの何かありましたら、お伺いしたいのですが。

事務局) えー、ユーチューブにつきましては、えー、市全体もそうなんですけれども、動画配信を手軽にですね、ま、あの一、各世代の方、先程も触れましたけれども、全世代の方がデジタル社会のほうに慣れたというか、スマホを皆さん持っているので、直接、すぐに情報発信できるということ

で、ユーチューブで消費生活について、やらせていただきました。

それで、えー、閲覧につきましてはですね、ま、比較するわけではないのですが、他の所管のところよりも、若干やはり、え、私が出演したのですが力不足で、1100あたりの再生回数となっています。すみません。もちろんユーチューブについては、松本市、行政がおこなうものですので、適正な情報、適切な時期、そして品よくやらせていただくことが前提となっており、これは住民自治局の基となっております。従って、再生回数が伸び悩んでいますが、また次回あれば、更に信頼を得られるような情報提供などの展開をさせていただければと思っております。以上でございます。

事務局) ここでよろしいでしょうか。すみません。

松本公式チャンネルということで、松本のシンカ、ユーチューブの配信が始まったりしております。今、ラインの公式ホームページ、いや公式ラインの、あの市民の方の登録が昨日の時点で77,000人ご登録いただいております。あのコロナの予防接種のこともございまして、それでだいぶ、登録が増えたのかなと認識しております。そんな中で、出来るだけ、あの、係長からも話がありましたが、手軽にラインで情報が届くということで、短い時間で動画を配信したり、あといろいろと情報を流させていただいたりという状況で。今、そんな取り組みを松本市は強化しておこなっています。それであの、数につきましても、それぞれ動画がいろいろありまして、みなさんご登録していただければと思っておりますけれども。あの、興味のあるものにつきましては、やはり、あのマイナンバーですとか、そういった興味のもたれているものが、視聴数が、閲覧数が多くてですね。でも、あの川口係長の1,000も多い方だと認識しておりますが、でも、手軽にとというか、わからないことって、皆さん、なかなかホームページまで見に行くことがないと思うので、こんなところで手軽に、入り口に入っていて、松本市の情報をとっていただければな、というふうに考えておりますので、また今後引き続き、そのような強化を進めていきたいと思っております。ぜひご登録していただいて、ご視聴していただいて、ご協力いただければと思っております。よろしく願いいたします。以上でございます。

委員) (ユーチューブ配信を) 拝見させていただいております。おもしろいですよね。掛け合い漫才みたいなね。そしてね、(周囲の)女性の方達って、ラインのグループを作ってね。そうした交流関係が発達しているのですよね。ですので、イメージをラインの方に移して拡散できるような方法があれば。あるかもしれませんが、私がやり方をわからないだけであって。それで、

それぞれの主婦達が「ともだち」「ともだち」って、送っていくという方式で、もっと簡単にできれば、もう少し、話題づくりになるのかなって、ちょっと思っていて。それで他の話題も送られてきて、ライングループにね。で、そのライングループの中で、口コミも、とも言うのですかね。そこで井戸端会議をやっているというふうに言うかもしれませんが。結構、話題になりますので。多分、読むとかというよりも、効果あるのかな、と考えていますので。デジタル推進という意味で、もう少しこう、普通の人たちに簡単にできるようなことを考えていただければいいのかな、と思いました。すごくおもしろかったですよ。

あとね、もう一つ話題になったのが、バスのところに、載せていただいたもの。あれは結構、大きく出ますから、あれは話題になって、「バスで見たよ」とかね、とかそういう話も聞こえてきましたので、やっぱり地道にやるよりも、もうちょっと派手っぽくやったほうが効果があるのかなって、この頃、ちょっと感じていますので、やっぱりなんていうの、消費者問題って今まで地味のイメージがあったじゃないですか。やっぱりこう、控えめよりは少し派手目な位な感じないのかなって、驚くほどに言われる方が、話題づくりになるのではないか。それがいいということとは別問題ですが、いいのかなって思いました。

で、今、詐欺の問題があれほどクローズアップされていてワイド番組なんかですごく毎日毎日やっているの。そうしますと、まあ、普通に言っているよりもそれを話題にして、気を付けていただく。というような話がよく聞こえてきますので、お茶飲みながらその話になって。その話題が少し大きくなっておりますので。少し派手目に広報活動も必要かな、と思っております。感想です。お願いします。

事務局) ありがとうございます。

委員) えっと、ですね。今、お話を聞いていまして、えーと、例えば高額なバイトから入って行って、例えば1時間100万円という高額報酬というのがSNSにあって、ただそれって、引っかかるというか、そういう人って、統計でみたら本当に何万分の1か、ですよ。で、えっと、で、でもこれだけ消費者問題をクローズアップしている中には、さきほど、あの、一番最初に説明があった昨年度の比較、あのー、相談に入っていく件数の数や相談数、会長さんが中身の問題を質問されましたが、自分もそのところでね、やっぱりね、数字の統計の中の中身ってなんだろうな、と気になったんです。だから、あの、小穴さんの方から、えーと、例えば高齢の方だと、

その、SNS だけではない、あの、まあ初回いくらという、通販というところから、こうね、それが契約をしてしまって毎回毎回請求が来るだとか、ね、やはり、その、今起こっているこの統計とこの広報をやっぱりリンクさせていくことが大事だと思うのですね。今起こっていることが、全国で起こっている、あのものすごく大きな問題を「いやー詐欺って怖いですよ」それも大事だと思うけれども、そう考えると、えーと、例えば、一番身近なものは、私もよく目にするんだけど、広報まつもと、お年寄りの方も確かに見るのだろうと思うけれども、現在、あの一、起こっていること、統計でいうとどれだけ、あの一、件数が起こっている、その中身というのは実はこんな身近な、こんなことが起きているのですよ、という、やはり、対応策としては大事ではないかな、と。数は大事なんだけれども、その先ほどのあの、お年寄り方がひっかかりやすい、そういったものも、若者もあの通販といったものから見れば多いですよ。あの、なんで、この、あのこの消費者相談があった、そのこの、個人情報があるので、そんな詳しいね、で内容は難しいとは思いますが、やはりその部分で、どう広報して気を付けてもらうか、という対策は必要ではないのか、と思います。

事務局) ありがとうございます。

あの、広報誌を含めまして、これから、あの、きちんと。やはりそうですね。数字だけみても、これはなにも。具体的にどうなのかということで、なかなか伝わりにくくて。それを出来るだけ多くの市民の方に伝えていけるように、これからも進めてまいりたいと思いますので、貴重なご意見ありがとうございました。

委員) 多重債務無料弁護士相談会についてですけども、今あまり話題にならないのですが、一時期ものすごく(多重債務者が)問題になっていたんですけど。現在、多重債務者の相談は、相談件数はどんなものでしょうか？

事務局) すみません。多重債務の相談件数(総件数)は今、わからないので、調べて、またお伝えさせていただきます。それで、まとまった数字なくて申し訳ありません。多重債務につきましては、相談等について、えー無料弁護士相談というものを市民相談課で開いておりましてそちらにつなげさせていただくとか、あとは、多重債務が専門といいますか、それを主な業務としてなされている先生、弁護士さん等いるものですから、個々につなげさせていただいて、スムーズな、今すぐに相談したいというのであれば、すぐにつなげるという形でやらせていただいております。すみません、多

重債務相談(総)件はこちらで調べさせていただきたいと思います。すみません。

委員) すみません。弁護士の吉澤です。松本市さんがやられている多重債務者の無料の相談会の人数はこちらで発表していないのでお答えできないのですが、多重債務者の相談会、私の印象で申し訳ないんですけど、いろんところで、もちろん弁護士会でもやってたりするんですけど、相談申し込み件数が減っているな、という印象でいます。で、その理由が何か、がわからないのですけれども。ま、本当にお困りになられている方が減ってらっしゃるのであれば、望ましいことであるのですが、多重債務という言葉自体が、少し分かりにくいところ多分があって、自分がお金のことで困って何社からお金を借りているということと、多重債務だから私のところに相談に行こうというふうに結びつかない、と思うんですよね。弁護士会の松本在住会としても相談会の名前をかえてみようかなあという話をしているところなので、そういうところで名前を変えたのを広報してくれると利用者さんが増えるのかなあと思っています。

事務局) あ、すみません。あの、やはり、多重債務の相談の件数は減ってまして、原因はなんだろうかと、私も感じていたところがございます。やはり、先生がおっしゃったように、名前とかあると思いますので、ちょっと相談させていただきながら、対応していきたいと思いますので、そのご意見有難うございました。

事務局) 消費生活センターの相談員として多重債務相談について、説明させていただきたいと思います。多重債務相談はその、ここに書かれている多重債務者無料弁護士相談会というものをしたのですが、それとは別に、多重債務者問題改善プログラムというのを用意しております。あの、多重債務に関しての相談の方が消費生活センターに来ましたら、多重債務に強い弁護士さんを個別に紹介して30分、1時間を無料で相談してもらうという施策があります。全国でやっているのですが、確かに多重債務者の相談件数は減ってはきています。吉澤先生がおっしゃるように、「多重債務」という言葉がピンときていないかもしれないですね。普通にただ単に、ぶっきらぼうに「借金相談」とかやると、もっと来るかもわかりませんし。電話での相談に際しても、「借金の相談で」との言い方で皆さんして多重債務のことを申し入れてくるので、「借金相談」という言葉は品がないような気はするのですが、そのようなこともありかもしれません。

あと実は、多重債務者の相談を広報まつもとで募集をかけてみましたが、(応募者の)人数が段々と減ってきました。で、今回、ラインで募集をかけたら、ラインが公開された30分以内に(定員が)埋まっちゃったんですよ。あっという間にラインでやったら、皆さん、ラインの方がいいのかと、思ったんですが、「やっぱりキャンセルします」。当日キャンセルの数も多いんですね。ラインに申し込んでくる人は手軽に申し込みをするんだけど、手軽にやめるのですね。そしてまた、「あらためて相談する」と言って、(実際その後)相談来ない人もいるし。また、別の日に相談に来る人もいて。ちょっと広報で使う言い方とか、あと、ラインで申し込んでくれるのはいいんだけど、当日、ドタキャンという人が結構いて、そうすると今度は、(電話するけど電話に)出ない人もあって。ちょっといろいろ試行錯誤しながらやっていかなきゃいけないかなと思っています。以上であります。

ウ 長野県消費生活事業について

(ア) 資料に基づき、「消費者保護事業の取組み経過」を平林委員(長野県中信消費生活センター所長)が説明

平林委員) 現在の状況ご説明させていただきます。長野県の消費生活基本計画を5年ごとの見直しを進めています。今年度で第2次が終了。現在、第3次の消費生活基本計画の案を作成。現在はパブリックコメントを実施しているところ。ホームページに公開で、2月3日から始まり、3月5日までとなっている。各委員の皆様におかれましてはぜひ、一読していただいて、内容等ご意見あればぜひお寄せいただきたい、というふうに思っております。内容については、今までのものを見直し、これからの時代にあった計画にしていこうということで、策定しておりますので、ぜひよろしく願いいたします。あと5年度の件数の状況でございしますが、中信消費生活センターの方が、県は4か所ございまして、そのうちの一か所ございしますが、北信、長野市にあるのですが、北信消費生活センターに1人余人が出たということで、中信消費生活センターに5月から相談員1名増えている関係で相談件数もですね、(今まで)減少傾向だったのですが、今年ではですね、増えておりまして、件数的には前年度の13パーセント増加しているという状況です。今回、市町村別の手持ち資料を持っておりませんので、あの中信消費生活センターの場合は管轄がですね、南は木曾から北は大町まで、諏訪が入っておりますので、市町村別データをもっていないで申し訳ありませんが、え一件数的には、前年度比

で131パーセントですね、すみません。

今日、パンフレットの関係2種類お持ちしまして、こういった多重債務と SNS の関係2種類パンフレットこういったものを作成いたしまして、各消費生活センターの窓口や高校などの消費者教育の場面で活用してお配りしている状況であります。先ほど会長さんの方から70歳以上の関係でご意見をいただきましたけれども、多重債務の件数については全体的統計上の数字は減。減っている状況。中信消費生活センターでの受付件数はだいたい年間30件前後というような状況です。今年につきましても調べましたらやはり30数件というような、去年と同じような状況になっています。当所でも多重債務の相談を設けておりますけれども、それが10月中旬の1日だけということになっておりますので、あの、その時期に相談に来られた方には、そういったものを紹介しているのですが、やはりあの、近々に対応しなければならない事案が多いですので、こういった場合は弁護士会の先生とかそういったサラ金問題の方の弁護士の先生の紹介が多くなっております。あとですね、もう1種類が「きっかけはSNS！？それ悪質商法かも！」というパンフレットがございますけれども、内容を見ていただくと、マルチ商法ということで、スマホに送られてくるものをクリックすると、こういった悪質商法にひっかかってしまう、との注意喚起するようなことになっています。マルチ商法ということで、やはり、このスマホ、SNSを使った内容が若い方が多くてですね、あのこういった「儲かるよ」というなものにつられて申し込んでしまう、全然儲からないような案件が多くてそういった件数が20代の方々の相談は増えています。それから、市からのご説明がありましたけれども、今一番多い相談が、「定期購入トラブル」でございます。やはり、法律が改正されて最終画面がいろいろなことを書かなければならないというように改正されたのですが、やはりですね、そういったものが細かく見て購入するということができない方が多くてですね、そういった方からご相談がきている状況です。「解約したいですけど、(事業者に)電話をかけても全然つながらない」という相談が非常に多くてですね、そういったものについては、消費生活センターとしてパイオネットというものがあって、全部の相談を登録して、国民生活センターという国の機関がございまして、そちらの方で見れるようになっている。そういった所に情報を上げて国民生活センターから事業者に対して回答を求めたりして対応をしております。で、一点、最近なんですけど、非常にある化粧品事業者なんですけれども、あの電話が繋がらないということで、国民生活センターの方から申し入れをしたところ、電話だけだった解約が、メールでもいい、とかですね、そういったもので解

約を受けつけるというような解決ができましたので、何らかの消費生活センターの方へそういった相談いただければ回答も可能なんだなと思いました。ですので、何しろ消費生活センターの方へ相談していただくことがよいので、市の広報の方で一八八の広報していただきたいことが非常に効果的だったのかな、と思いますので、引き続きぜひ、県もそうなんですけど、そういった周知に努めていきたいと思います。以上、雑駁です78いう県のほうからは以上です。

委員) 消費者教育の実施という項目のところで、専門相談員、消費生活相談員さんが出前講座(教室)の関係で記載がありますが、来年度、5年度はその方向で継続という形でよろしいでしょうか？あとは、中学校、高校もよね。そこに前出教室を少し増やすということの考えはないのでしょうか？

事務局) 先ほど副会長から質問された専門相談員・消費生活相談員の出前講座の開催、そして、若者の出前教室ですかね。それにつきましては、令和5年度も進めていきたい、考えていきたいと思っております。(その中の)高校につきましては、県の中信消費生活センターの相談員さんが関わっておるところでございまして、連携をしながら考えていければと思っております。いずれにしても若者への(消費生活の)周知啓発を最優先と考えておりますので、積極的に推し進めていきたいと思っております。以上でございまして。

委員) はい。ありがとうございます。その時なんですけど、今までは消費者に対して、啓発活動として「こういうことをしないほうがいいですよ」とか、「こういうことに関わることはいけないですよ」とか〇〇したらいけない、ということが多かったんです。ただこれからは、若い人たちには「個人情報情報は流れていくものだ」と、そうゆうところで自分をいかに守るかというところに力を移した感じの内容に変えたほうがよいのではないのかと、ちょっと思っています。で、これは若者に限らず、消費者全員が情報というものを情報などは全部出ていくのもの(と認識し)、あとは消費者が最後は守っていく、という考え方を広めていくほうがいいのかなあ、と。この頃は(そう)考えていて。というのは、個人情報というのは、どんどん外に出ていくんですよね。で、今はマイナンバーカードも進めていますので、そこには全部、個人情報が入っていますし。この辺りで色んな形で、もしかして、(情報が)漏れるってこともあると思いますから。この辺りを消費者と

して認識していたほうが良いとして、(それを)強調した講座などを聞いていただければと思います。ちょっといままでと発想が変わってくるかもしれませんがけれども、そのように感じましたので、お願いいたします。

エ 「出前教室(消費者教育)の報告について」

(ア) 資料に基づき、小穴消費生活相談員が報告

(イ) 質問、意見等

委員) 一点だけ、やはり、今までよりもだいぶ人数であるとか、そういったものが多い、規模も大きくなってきているかな、という印象を持ちました。で、あの、内容についても一つ一つおこなわれているのは大変だなと、あの僕も教育に携わっていますので、感じる次第なんですけれども。規模的な面で、より拡大するような、そういった部分はあるのでしょうか？それとも現状、このまま維持していかれるのか、伺っていきたいのですが、いかがでしょうか？

事務局) えっと、こちら開成中学校、すみません、規模というのは人数なのか回数なのか？

委員) 規模でも回数でもどちらでもいいです。

事務局) 基本的に、従来であればですね。開成中学校は従来型。そして旭町中学校はなかなか日程が取れない中での講演型になっておりまして。基本的には(従来型として開成中学校のクラスごとのグループワークが現状ではベストかなと、というふうに考えています。

え、人数・規模と言いますか、クラス単位で日程がとれる最大限の範囲内で、進めていく考えでございます。ただ人数ではなくて、今後の展開ということなんです、開成中、(そして)今回新しく旭町中学校のご協力を得て、2校させていただいたのですが、え、今後、ま、あの、できるだけですね、他の中学校、教育関係の団体等で進めていければなあと、考えております。

ただ、私も中学校について疎いのがいけないですが、あの、(中学校の)年間のスケジュールがいつも、(中学校として)まえでに決まってしまうということで、学校の先生方が結構忙しいという中、お時間を割いていただく、と聞いております。で、あのう、こちら学校の方に合わせて、合わせさせていただきながら、ま、あのう、出来るだけ出前教室の機会を得て進

めていければなあ、と考えております。で、例えば、えー、校長会等ですね、その時にアナウンスをさせていただき、ご理解をいただくということもありますし、ま、あのう、変な言い方で(いけないんですが、)コネクションと言いますかね、知り合いを通じて、ということもあるかと思えます。ここは、相談員、行政職員ともにいろいろと知恵を絞って、出来るだけ、多くの若者といいですか、生徒さんに消費者教育、出前教室に出させていただくように、考えております。以上であります。

事務局) ちょっと、実際、現場で講師をしている相談員の小穴のほうから、ちょっと僭越ながら、本当は行政職のお答えを話すかもしれませんが、お伝えさせていただきますしたいと思います。

今回、パンデミックになってしまったため、若年者に対しても、(出前教室が)できない状態でした。その中でも中学校だけが、開成中学校さん、旭町中学校さんは本当にご協力のもと、感染拡大防止対策をとりながら(今回)進めてきました。本来であれば、保育園に対しても松本市消費生活センターで消費者教育をやっておりまして、あの、傘の、小学生は傘を使うので、保育園の年長さんに、傘の上手な使い方、事故を起こさない使い方、ということ、体験してもらいながらやっていたのですが、こういう状況下であるから保育園に行けませんし、保育園の方からも来てほしくないという気持ち、わかりますよね。それとかあの、約束事を守りましょうという、朗読会をやったりとか、または「危ないところ探し」、おうちの中できをつけなければならない、例えば電子レンジは、突沸ですかね、急にポーンと行く場合もあるから気を付けてね、とか、クイズ形式でやったりとかしてきましたが、パンデミックになった2020年からやれない状況です。

あと、小学生の児童センターとか対象にしまして、甘いものの糖分がどれ位含まれているかということをやっていましたが、こういう状況下ということもあって、児童センターさんの方からでは、「ご遠慮願いたい」ということになってしまっていますが。またウイズコロナというようになってきた場合に、いろいろ考えながら行政職員と協力して、やっていきたいと思っております。

中学校の方ですが、そうは言っても松本市は(相談員が)2人しかいません。松本市の相談が昨日までで963件でありますので、2人のうち1人が消費者教育の方を対応すると、(相談が)1人対応となってしまう、ちょっと厳しい面もありますが、あの出来るだけ未来の消費者、中学生はもちろん、小学生も消費者になるのですけど、消費者教育を広げていきたいと思っております。

あと、高校の方、中信消費生活センターさんがやっておりますので、例えば中学校は松本市の方でやって、高校は中信さんでやる。県立や市立ということもありますし。そこでわけてもいいのかなと、個人的には思っていますが、中信消費生活センターさんとこちらの行政職員とでお話があるかもしれません。宜しくお話ししたいと思います。

ちょっと僭越ながら発言させていただきました。

委員) 今の、小穴相談員のことについてなんですけどもね。あの、えっと、センターの相談員が2人だけで、という人数的な問題がある、とおっしゃっていたんですけど。あの、行政の方の職員だけではなくて、例えば、そういう講座に対しての「応援隊」といいますかね、そういうような、そういう方達を育成して(講座が)広範囲でできるような体制を組むという1つの方法ではないか、とと思っているんですね。それで松本の場合は、「消費者の会」がなくなったりしているものですから、それとの関連もありますけれども、「育成」というのもありますので、関連した感じでの応援隊というのをつくられて。(この組織は)有志となりますけどもね。有志でのボランティアで関わっていただけるような、かたや育成していく、そういうのが必要であると思っていますので、今後の課題として考えていただければと思っています。

事務局) すみません、また僭越ながら、小穴の方から今のことについて、ちょっと答えさせていただきます。

本来であれば、消費生活相談員が回答することではないと思いますが、やはりパンデミックの前後で(状況が)かわってしまいました。パンデミックの前まで消費生活サポーターという方達が長野県にいらっしやって、登録されています。例えば、本来その時のパンデミックになる前は出前講座とか例えば、高齢者対象の地区でやる場合、お近くの消費生活サポーターに出前講座をお願いしてもいいね、というアイデアが実は出ていたんです。けれども、パンデミックになり、出来ない状態となってしまう、その間、行政職員が何回か替わってしまったために、まだ、このことが上手くいっていない状況ではありますが。例えば小学校でやっている、児童センターでやっている糖度計を使った出前教室の時には、実はサポーター1人にあいだに入らせていただきまして、応援をやっていただいております。

ですから、こういうノウハウをこれからも使っていけたら、と思っています。パンデミックの関係上、こちらの方も進まなくなっている状況ですが。何とかやれたらいいな、と、相談員として、僭越ながら、そう思っています。

回答させていただきました。すみませんでした。

(2) その他

委員) 私事になってしまいますが、以前、問題にあがっていたショッピングモールの中でのウォーターサーバーの勧誘をやっている件ですけれども、先週位、久しぶりに行った時に勧誘にあたって、「今、どんな勧誘をしているのだろうか」と。「全て0円です」ということを強く主張していて、で、その、2,3年前までは「サーバーは無料ですので、水を買ってくれないか」と言っていたけれども、今回は「お水代も要りません」と言って、「これはおかしいなと思ったんです。何かないと業として成り立たないと思い、「何の支払いをすればいいのですか」と再三、業者に聞くのですが、「お水代もかかりません」、「サーバー代もかかりません」、「メンテナンス代もかかりません」「壊れたら無償で新しいものを渡します」ということを言うのです。

15分位話をしてようやくわかったのは、お水代が要りませんというのも、お水を買うか買わないかは任意で、機械を家に無料設置することは契約上必ずなんです。そして、お水を要らない人は一生お水を買わなくても、機械を家に置いておけますよ、という意味で。お水は有料で売っている。それを買うか買わないか自由だから、だからお水代は要りません、という仕組みが分かって。なぜそういう話を、なんていうのですか、わかりづらい話し方をして誘い込むのか、ということが疑問だったんですね。なんていうのですかね。

センターにはこのような内容についての相談はあるのでしょうか？ご存じであればお願いします。

事務局) あまり聞きません。ウォーターサーバーの定期購入トラブルについて、あまり聞きません。逆に、(自宅)訪問して、ウォーターサーバーの設置についてご相談はありますがショッピングモールでのウォーターサーバーでの、今言われたものは、そういえば、昔、(相談)多かった、と思ったくらいで。ちょっと全然聞いておりません。

委員) 有難うございました。

事務局からのお知らせ

○現委員の任期満了および令和5年度からの新委員について

〈閉 会〉

※会議の中で、委員から「多重債務者の相談の件数」について問われたことにつきまして、事務局として即答できませんでした。

調べた結果、多重債務者の相談の総件数は36件(令和5年1月現在)でした。

ここで報告いたします。