

会 議 録

会議名	平成29年度第2回小金井市消費生活審議会（第10期）		
事務局	市民部経済課消費生活係		
開催日時	平成29年11月22日（水） 午前10時～11時30分		
開催場所	小金井市前原暫定集会施設 A 会議室		
出席者	委員	富岡 秀夫（会長）・宮本 智次郎（会長職務代理者） 矢澤 朋香・吉田 安之・斉藤 浩 田中 静枝・鈴木 洋子	
	その他	なし	
	事務局	藤本 裕 市民部長・高橋 啓之 経済課長 佐藤 智毅 消費生活係長・岩瀬 茉莉子 消費生活係主事	
傍聴の可否	<input checked="" type="radio"/> 可・ <input type="radio"/> 不可・（一部不可）	傍聴者数	0 人
会議次第	別紙のとおり		
会議結果	別紙「審議経過」のとおり		
提出資料	別紙のとおり		
その他	なし		

平成29年度第2回小金井市消費生活審議会（第10期第4回）会議次第

日時：平成29年11月22日（水）午前10時から

場所：小金井市前原暫定集会室 A 会議室

司会進行 経済課長

1 開会

会長あいさつ

2 議題

（1）小金井市消費者被害等意識実態調査の中間報告について

（2）平成30年度予算編成及び消費者行政推進交付金について

（3）その他

3 閉会

配布資料

資料1 小金井市消費者被害等意識実態調査集計結果（中間報告）

資料2 消費者行政推進交付金活用一覧

参考資料 小金井市消費者被害等意識実態調査票

審議経過（主な発言要旨等）

司会（経済課長） 定刻になったので、平成29年度第2回小金井市消費生活審議会（第10期）を開会する。議事に先立ち、会長に挨拶をお願いする。

会 長 《 挨拶 》

司 会 現在委員定数は7名で、本日7名の出席をいただいているので、小金井市消費生活条例施行規則第4条に基づき会議が成立していることを報告する。
富岡会長に議事進行をお願いする。

会 長 それでは、議題（1）小金井市消費者被害等意識実態調査の中間報告について、事務局から報告をお願いする。

事務局 《 事務局より説明 》

会 長 何か意見はあるか。

平成27年度の高齢者訪問、今回の調査をどのように今後の消費者行政に活かしていくかが目的となる。調査結果を分析して何をやらなければならないかが大事であり、問題点の解消に向かうようにしていただきたい。

委 員 （調査中間報告から）消費者被害等の相談先を家族や友人、被害にあわないための見守りも家族や友人と回答者は回答しているが、それでは被害を防げていないというのが実態。地域包括支援センターやヘルパーなどと連携しないと、経済課の枠内では今後うまくいかないのではないかと。どのように情報交換していくかを前提に進めていく必要がある。（消費者被害等について）ヘルパーに相談したという回答がほぼなかった。ヘルパーや民生委員にお話をしたときに、ヘルパーなどから経済課へ繋いでもらえれば少し違うと思う。繋がれば被害を止めるために、訪問などの対策があるのではないかと。

会 長 とても大事なご意見。ただ、社会福祉協議会、民生委員、ヘルパーなどは、消費者被害等の情報をもっていない。茨城県では、県が主催となり8カ所ぐらいで社会福祉協議会職員、介護ヘルパー、民生委員だけを対象にした勉強会をやっている。勉強会に行っていないと、利用者から聞かれてもわからない。今後、市は今回の分析結果を元に、そういったところに突破口を持っていくこと。日々接触する方にいかに働きかけするか、社会福祉協議会などは（消費者被害等について）専門ではないので、勉強会の中でワークショップなどを交え、意見交換しながら身に付けてもらうといい。

今回の調査をスタートとして、市はどのような事業を実施していくかが

大事。社会福祉協議会、介護ヘルパー、民生委員などは、(消費者被害等についての) 情報や勉強会などが無いので、今後やって欲しい。高齢者に相談されても応えられないのが現状である。

委員

情報を繋げることや消費者被害等を気に止めて報告するようなシステムができたらいいい。報告をあげる場所が必要であり、報告を受け成年後見人を付ける、相談員を派遣するなどのシステムも必要かと思う。市民への啓発だけでは難しいので、高齢者の生活を知っている人に認知してもらう方向に動いた方がいいのではないかな。

調査報告の中で、消費者被害等の相談先に民生委員や介護ヘルパーと回答した方がいなかったのが驚いた。

会長

民生委員やヘルパー側にも協力いただかないと、消費者被害等の問題は解決していけない。国も民生委員や地域包括支援センターを巻き込むようにしている、これはどこの地域にも言えることだと思われる。

委員

今回の結果から、市相談員の認知度について、半数以上知らないということに驚いた。もう少し知名度があるかと思っていた。また、消費者被害について、相談しなかった理由として「どこに相談したらいいかわからなかった」と回答している方は少なく、「自分が悪いから」と回答している方が多い。相談するところへの壁があるのではないかと感じる。

悪質商法についての知識は、「名前や内容について知っている」という方が多いので、商法についての知識はあるが、その商法に引っかかったときにどこへ相談するか。「消費者ホットライン 188」に関しては始めたばかりということもあるがまだ知名度が低い。商法についての知識よりも、相談へ繋げる道筋が必要。簡単に相談でき、相談することは恥ずかしいことではないというところを強めていったらいいのではないかな。

会長

小金井市では「消費生活相談室」という名称を使用している。一般的には、「消費生活センター」としているところが多い。週3日程度、相談を受けるところを相談室、週5日相談を受けると消費生活センターというイメージ。消費生活センターという名称を使用しない理由についてお聞きしたい。

課長

市消費生活相談室は、「相談室」という名称だが、消費生活センターという位置づけになっている。データの送付についてはPIO ネットを通して、国へ送付している。また、東京都消費生活センターとも連携しながら相談

に依っている。相談業務も週5日やっているので機能的にはセンターとほぼ変わらない。ただ、庁舎の中の一部を使っているということで相談室という名称で継続していると思われる。センターというと、独立した建物のイメージが先行すると思う。

会 長 市民感覚でいうと、消費生活センターの方が全国一緒だと思うところがあるので、名称も大事であり、名称変更のときに考えるのもいいのではないかと思う。

会 長 それでは、議題（2）平成30年度予算編成及び消費者行政推進交付金について、事務局から説明をお願いします。

事務局 《 事務局より説明 》

会 長 何かご質問等あるか。

委 員 自動通話録音器の予算について、平成29年度は計上しているが平成30年度予算はない。これは貸し出しに余剰があるということか。

事務局 平成29年度、地域安全課が窓口となり200台購入した。10月末に地域安全課に貸出台数を確認したところ二十数台だったため、まだあるとのことだった。

会 長 （消費者行政推進交付金事業名）多様化する消費者問題への対応力強化事業に計上している金額を除くとほぼ前年と同じ予算計上しているということか。

事務局 プラスアルファについては、平成30年度から始まる強化交付金が主流となるのではないかと考えている。この交付金についての詳細が出ていないため、想定しているが現時点では説明できない。

課 長 補足する、消費者行政推進交付金については、平成29年度が新規事業の最終エントリーだったということで、会長のおっしゃった「多様化する消費者問題への対応力強化事業」をエントリーし、実態調査をして本日中間報告をしている。今後政策的にどうしていくか詳細を詰めていきたいところなので、現時点で平成30年度当初予算要求には入っていない。消費者行政推進交付金の交付期限が来ていないものは政策的なものとして、次年度の補正予算計上も視野に入れている。また、新たな交付金については、今後、国から詳細な要綱などが示される予定である。現行の消費者行政推進交付金の交付期限が来たものについて、新たな交付金へ切替えていけるのかを含めて検討していく。

会 長

消費者行政に長く携わり、消費者保護基本法が昭和43年にでき、国民生活センターが昭和45年に発足した。その時に、全国に消費者センターを設置するという事で補助金が出た。50年代の後半に整備できたという事で補助金がなくなった。消費者行政はどこ自治体でも予算獲得が安易な部署ではない。そのため、昭和60年代から平成の初めにかけて消費者センターを担当する課は縮小していった。兵庫や神戸は日本を代表する熱心な地域だったが、そこでさえも消費者行政が縮小したという。その後、消費者庁が発足するときに境に消費者行政活性化基金ができ、活性化した。地方が単独予算で消費者行政を行うことは難しいので、このまま予算を減らすことはないのではないかと考えている。消費者庁で補正予算が可決されれば、急に自治体へ事業等について調査がくる。今のうちから考えておくといい。東京都の消費者行政予算はいかがか。

委 員

都も交付金をもらっている。市区町村を優先するという事で、都では交付金をもらわないことも考えていると聞いている。

会 長

市単独で予算がつけばいいが、国の交付金を活用していくことが大事。その他に何か質問があるか。

委 員

消費生活相談室はどのような相談を想定しているのか。消費生活という行政用語のような感じがする。市民からすると「こんなことを相談していいのか」と感じるのではないか。例えば、悪質商法を主にやろうとしているのであれば「悪質商法相談窓口」などのわかりやすい名称をつけてはどうか。

悪質な商法についての知識を本人や家族が知ることが第一段階。広報や市報で具体的な被害事例を載せ興味深くみてもらい、その時に消費生活相談室よりは「悪質商法やその他相談も有」などの名称を付けるとわかりやすいのではないか。今回の調査を見ると悪質商法をメインにしているように感じられる。それであれば、そのようにわかるネーミングにしていくのはどうか。わかりやすければ、相談しやすくなると思われる。

会 長

「消費生活に関する相談をお受けします。例えば振り込め詐欺やオレオレ詐欺」とするなど、どんな相談を受けるか例示するのがいいのでは。

委 員

相談内容についての例示を載せてみるのはどうか。ネーミングによって、悪質な勧誘や請求時の相談先に市の相談室が増えるのではないか。どこにも相談しないのではなく、市相談室に聞いてみるようになるのではないか。

今の予算の範囲で、市報などに相談事例を載せると分かりやすく、興味深く読むと思う。

会 長
事務局
会 長

市報などに、相談事例を掲載しているか。

市報の「消費者コーナー」に最近寄せられた相談事例を紹介している。

小金井市にも新聞の支局があると思う。そういったところに、情報提供して相談事例などの記事も載せてもらう。原稿作成は大変だが、市のたよりよりは広く目につく。または市報の掲載回数を充実させる、目立つように掲載するなど、工夫の仕方は色々考えられる。そうすることで、消費生活相談室が何をやっているかわからない状況にはならず、こんな相談を受けているのかとわかるようになる。

役所でやっているとお敷居が高いことがある。その敷居を取り除くために、出前講座などある。相談室の認知度や相談内容がわかれば良いと思う。行政や相談員が地域の集会に出て行き、啓発するとご高齢の方や若い方も聞く機会が増えるのではないか。先ほどの意見のとおり、相談室の名称に相談事例を例示するような工夫もあって良いと思う。

事務局

相談室の啓発を兼ねたグッズなどに、「困ったとき、不安になったときは消費生活相談室へ相談してね！」というような一文を載せている。最近悪質商法がクローズアップされているが、相談室の発足当初は電化製品の不具合などの相談が多かった。現在は、契約トラブルや不動産退去時の敷金返金トラブル等、相談内容は多岐に渡る。委員のご意見のとおり、「悪質商法等についてご相談ください」のような啓発も必要だとは思う。

会 長

今後検討してみてください。

市内の振り込め詐欺の件数は把握しているか。

事務局

振り込め詐欺については、警察の情報になっている。現在は把握していない。

委 員

防犯についてお話する機会があり、小金井市は上位となっている。自治会にも消費者相談事例などを回していただきたい。自治会ではおたよりを作成しまわしている。自治会の回覧は皆さん見ている。そういったものを活用してはどうか。

委 員

老人会、老人クラブなどのお誕生日会に出向き、10分でも消費者相談についてお話すれば、相談窓口があることを知ってもらえるのではないか。相談したくても、家族には言えない、警察に行くと大げさになるなど考え

言えないのではないか。また、高齢の方はお友達同士で話して相談せずに終わってしまうのではないか。

会 長

振り込め詐欺は落ち着いてきたが、沖縄で開催した研修会で、九州地方で巧妙な形で振り込め詐欺が急増しているときいた。こういった問題は落ち着くと一般の方は忘れてしまう。悪質商法は、周知されるとそこからは遠ざかる。高齢者を含め被害がないのが一番いいので、市の方から情報を多く流していってほしい。

他に質問があるか。

委 員

消費生活相談室の名称を変える場合、市の手続きはどのようになるのか。

課 長

正式に変える場合、条例改正が必要となる。

委 員

調査結果から、情報入手先で、テレビ、ラジオ、新聞が多くなっている。テレビで「ご相談は地元の消費者センターへ」という言い方をしている。名称を合わせた方がいいと思う。消費者センターとしての機能がないのであれば仕方ないが、実質消費者センターとしての機能があるのであれば、名称を相談室からセンターへ変更した方が好ましいのではないか。

会 長

名称変更は、中身が伴っているのであれば難しくないと思うが。名称変更によって相談員をフルタイム勤務にするとなると予算が伴うが、その必要もない。

委 員

名称変更によって印刷物は変わってくると思う。

会 長

印刷物の変更については、費用はそこまでかからないのではないか。新たに作成するときに変更すればいい。変更箇所にはシールを貼って対応できる。

委 員

名称は多々言い方があるが、「消費者センター」という言い方がテレビなどは多い。

会 長

名称は、消費生活センター、消費者センター、生活科学センターなどがある。生活科学は、相談内容を科学的に分析するという点で兵庫県や石川県では使用しているところがある。名称については、今後の検討としていただきたい。

審議会は以上で終了する。その他事務局から何かあるか。

事務局

特にない。

会 長

本日の議題は全て終了したので、これをもって閉会する。

会議資料は、次の場所でご覧いただけます。

小金井市立図書館

小金井市役所本庁舎 4階議会図書室

小金井市役所第二庁舎 4階経済課消費生活情報コーナー

小金井市役所第二庁舎 6階情報公開コーナー