

令和3年度第1回消費生活協議会文書会議回答まとめ

議題1	
ご意見	ご意見に対する回答
<p>■10年間の中で、3年あるいは4年といった期間で中間見直しをする時期を明確にすることが必要と考えます。大学で中期計画の立案や他学部・他部門の課題達成評価にも携わっていますが、計画進捗の評価および修正というPDCAサイクルを明示しないと、絵に描いた餅に終わることが多いです。</p> <p>■消費者トラブル対策連絡会の位置づけや、構成メンバー、会議の概要などが、必ずしも理解しやすいとはいえません。消費者教育に係わるメンバーが定期的に、座談会的なもので構わないので最近の身近な問題、取り組みを共有する「場」を作ることが大切と考えます。</p> <p>■テレビ視聴する者の比率や新聞購読率が、最近10年で急激に低下しています。これは、消費者教育に直接に係わる場所では、情報発信のしかけ・仕組みの見直しをこれから10年の中で必ず実施しないといけなくなることを示唆しています。とともに、テレビや新聞にふれない人の増加というのは、消費行動そのものの変容も意味します。現時点でその変化の方向を見定めることは難しいです。それだけに、定期的に、消費者のおかれる現状を確認し、適切な対応を、関係者で検討する機会を作ることがこれまで以上に求められるように思います。</p>	<p>・計画期間の見直しタイミングにつきましては、本計画は宝塚市の消費者教育の基本計画として10年計画を前提として策定しています。そのため、計画（案）のとおり中間見直しは記載しない形で策定します。ただし、計画の進捗状況について消費生活協議会において毎年評価等を行い、適宜本計画の見直しについて検討します。</p> <p>・消費者トラブル対策連絡会につきましては、計画（案）本編33ページ4のとおりですが、自治会や民生・児童委員、警察、医療関係の団体、福祉関係の団体、消費者団体などの外部団体や、庁内の関係部署で構成された会になります。年1回連絡会を開催しセンターからの報告や、各団体や関係課からの情報交換などを行っています。本連絡会を最近の身近な問題、取り組みを共有する「場」として、今後も活用してまいります。</p> <p>・情報発信の方法としましては、既存の方法のみにとらわれず、今後も様々な方法を検討してまいります。</p>
<p>■別紙3計画（案）32ページ、別紙4概要版（案）3ページの「計画期間中、重点的に推進する施策の目標」の「目標講座回数」については「年間目標講座回数」というように「年間」を挿入したほうが計画期間を通じての（10年間）の目標と誤解されないと思います。</p> <p>■多くの方の意見が反映され、よりよい計画となったと思います。計画（案）本編31ページの消費者教育の担い手育成で「すみれ隊」だけでなく、学校での消費者教育を担う教員への言及も欲しいと感じましたが、今後の課題としていただきますようお願いいたします。</p>	<p>・計画（案）及び概要版（案）の「計画期間中、重点的に推進する施策の目標」については、1と2の数値目標については年間目標であることが分かるように記載を変更します。</p> <p>・消費者教育の担い手、とりわけ教員につきましては、現計画期間中も市教育委員会へ、教員研修における消費者教育を提案しましたが、実現していないところです。引き続き、次期計画期間中も提案してまいります。</p>
<p>■消費者を取り巻く環境は変化しますが、去年からの新型コロナウイルスの激震でオリンピックはどうなるのか、大阪万博は…等々、消費者教育にも大きく影響すると思います。今年スタートする、本計画の軸がぶれないようにと思います。本答申内容は、良いと思います。特に意見はございません。</p>	<p>・消費者を取り巻く環境を考慮しながら、計画を進めてまいります。</p>
<p>■別紙7の答申（案）、「記」以下の7行目からの説明についてについてパブリックコメントでもご指摘ありましたが、10年という長い期間の計画になりますので、次のような表現にしていますでしょうか？ 例「ただし、…今後とも目まぐるしく変化していきますので、様々な実施状況を勘案し、必要に応じて内容の見直しを行うことが大切です。」</p>	<p>・ご意見のとおり答申（案）を修正します。</p>
議題2	
ご意見	ご意見に対する回答
<p>■兵庫県から他府県に拡がる新たな消費者被害の動きとして、添付したような水道工事に係るトラブルがあるようです。先日、読売新聞の記者と複数回にわたり懇談しまして、従来の消費者トラブルとは、少し問題の質が異なる場所もあることや、兵庫県下で被害が増悪し、他府県に被害が拡がるという特徴があるだけに、宝塚市の状況や、協議会参加メンバーに対して、こうした問題の把握状況等を伺ってみたいと思いました。</p>	<p>・本市でも、水道工事に係る相談は多く寄せられています。最近では悪質な業者も多く、斡旋で業者に連絡を取っても話が進展しない案件が多くあります。宝塚警察とも連携して悪質な案件は、警察に連絡するように相談者に伝えています。</p>
<p>■別紙8事業概要8ページ「相談処理結果別件数」斡旋解決が142件、不調が13件で大部分の斡旋が解決している点はさすがであり、相談員さんの努力の成果として誇れると思いました。 消費者啓発については、今後はZOOMなどの会議ソフトでの講座も視野に入れる必要があると思います。</p>	<p>・斡旋につきましては、最近相談解決に要する時間も長くなる傾向にありますが、相談員はそれぞれの相談者に対し丁寧に対応しているところです。</p> <p>・WEB会議会議につきましては、今後検討してまいります。</p>
<p>■新型コロナの感染拡大で、経済活動は大きく後退したと報道されていますが、相談件数は大きく増加しています。要因は架空請求や、マスクなどの相談等の増加とのことですが、困ったときに気軽に相談できる信頼できる機関の存在が重要です。販売方法で通信販売の相談が増加したのはよく理解できます。私も注文した商品が届かないトラブルに会いました。業者に何度メールを送ってもなしのつぶてでした。サイト管理者に苦情を申し出て、4か月後に解決しましたが、その間の精神的な苦痛は大きいです。価格が高額でなかったことが救いでした。大手の通販サイトでの購入だったので、対応もして頂いたと思いますが、業者直接だったら解決できなかったと思います。通信販売は国内だけでなく、グローバルに展開しています。海外事業者とのトラブルの場合は、対応が可能でしょうか？ R2年度の出前講座の実施回数が13回になっています。対面での事業が困難な中努力された結果だと思えます。消費者計画推進計画では80回、6000人とされています。計画の数値は変更する必要はありませんが、1000回実施の意気込みで努力していただきたいと思えます。1回の参加人数は少数でも良いと思えます。</p>	<p>・海外事業者とのトラブルの場合は直接斡旋できないため助言や、CCJ（越境消費者センター）にご相談いただくように案内しています。</p> <p>・計画の目標につきましては、前計画が講座の開催回数を100回としていたため減っているように見えますが、計画（案）本編32ページの「5 計画期間中、重点的に推進する施策の目標」の（3）を新たに追加して前計画の講座の開催回数を（2）（3）に分けて目標設定しています。そのため（2）（3）トータルの講座回数は増加しています。計画の目標を達成するよう、取り組んでまいります。</p>

ご意見	ご意見に対する回答
<p>■小・中・高において、SNS上のトラブルが生徒指導上の問題となって久しい。授業や警察による講演等を行っているが、一定の効果はあるが限界を感じている。</p>	<p>・学校の授業に限らず、放課後児童クラブなども活用し消費者教育を推進してまいりたいと思います。</p>
<p>■相談処理において市ならではの強みを生かしてほしいです。特に高齢者や多重債務など福祉部門との連携を強化願います。 ■製品安全4法や家庭用品品質表示の立入検査には、市民からの相談も端緒として活用されているのでしょうか、活用されていないのであればぜひお願いします。</p>	<p>・庁内で連携可能な相談案件につきましては、できる限り連携して進めてまいります。 ・過去に消費生活相談から、製品安全4法や家庭用品品質表示の立入検査に発展した相談はありませんが、そうした相談があった場合は立入検査を実施します。</p>
<p>■事業概要4ページの相談件数を見る限り、コロナウイルスに対して皆さんがどれだけ不安に思っていたのかよくわかります。</p>	<p>・令和2年度の消費生活相談は、新型コロナウイルスの影響が大きかったと思います。こうした状況を踏まえた啓発を行ってまいります。</p>
<p>■事業概要[消費者教育啓発事業]9ページ(1)～(11)のどの啓発等に消費生活センターへ相談・苦情をされたのか調べたら活動の活性化に生かせると思います。</p>	<p>・啓発については、特に相談・苦情などをいただいておりますが、アンケートなどを活用してより良い啓発ができればと考えています。</p>
<p>■別紙8 令和2年度事業概要について ・P9の啓発事業は、根気よく続けていかなければならない事業と思います。チラシなどについては、社協の本部がある総合福祉センターや地域の地区センターなどにも置けるといいますので、必要であればご連絡ください。P10のパネル展示については、なかなか効果のほどは薄いような気がしますが、地域住民の身近なところで目に触れるような工夫が必要だと思います。 ・P12の「安心メール」の登録の約28,000件について、登録されている年齢構成が知りたいところです。市内の65歳以上の高齢者が約64,000人おられ、高齢者以外の市民の登録も当然あるでしょうから、安心メールが役立つ高齢者などの登録は進んでいないように思います。登録を推進する方策に工夫が必要だと思います。 ・講師派遣やすみれ隊による学習会など、アウトリーチ型の啓発事業をされており、もっと市民活動の際に活用していただけるよう、周知したらよいと思います。</p>	<p>・P9にのチラシについては、多くの方に手に取っていただくことが重要であると考えていますので、ご協力よろしくお願いたします。 パネル展示につきましては、来年度からは開催場所をもう少し人目に付く場所に変更して実施したいと考えています。 ・P12の安心メールについては、登録時点でメールアドレス以外の情報を求めているため、市では登録者の年齢を把握していません。登録の推進につきましては、担当する総合防災課が広報たからづかに安心メールへの登録を促す記事を掲載する等、登録の推進を図っています。 ・出前講座の講師派遣やすみれ隊学習会は、新計画でも重点取組事項になりますので、より一層周知を図ります。</p>
<p>■別紙9の消費者教育に関する事業の実施状況について ・P1の3について、令和2年度の実施状況に推進員を派遣してもらったとあるが、派遣してもらって何をしたのか記述がないと内容がわからない。 ・P5の1と7について、ニーズに応じたテーマを開催したとあるが、高校生や大学生のニーズとは何か、記述がないとわからない。 ・P7の10について、事業所の従業員に対する教育を実施とあるが、実施回数や参加人数が0となっている。何故か？</p>	<p>・P5の1と7の実施内容の詳細については「令和2年度実施状況」に記載が不足していました。具体的な内容につきましては、高校生は「若者に多いネットトラブル、通信販売について」「消費者トラブルにあわないために気を付ける事例」「もし、被害に気付いた時の対処方法などについて」「18歳成人に向けて」を、大学生は「近年増加している若者が巻き込まれやすい消費者トラブル(ネットショッピングなど)」「成年年齢18歳に改定されるときに注意点」「宝塚市消費生活センターの取組について」をテーマに講座を実施しました。 ・事業所の従業員に対する教育を実施については、消費生活センターが実施する出前講座の中に従業員向けの講座も含まれるので、P7の表記については「-」にするのが適当でした。ただし令和2年度については一般向けの出前講座を実施していなかったため、回数は0回になります。</p>
<p>■別紙8、9を確認しました。 「消費者教育推進計画及び実施結果」を確認し、警察の持ち時間を確保していただきたいと思います。特に対象者が小中高大の「学生」および「高齢者」ですから、生活安全部門での防犯活動と重複します。ぜひ警察の持ち時間をカリキュラム内に入れて頂ければ幸いです。 また ・「情報展示コーナー」 ・「安心メール」 ・「ホームページ」 等においても、警察が発したい防犯情報の掲載、展示等させていただければと思います。 回答というよりも、「お願い」ばかりになり申し訳ありません。 検討方、よろしく願います。</p>	<p>・お申し出ありがとうございます。情報展示コーナーにつきましては、チラシなどを送付いただければ、配架させていただきます。「安心メール」や「ホームページ」につきましては、本市の防犯に関する啓発は、防犯交通安全課が所管しておりますので、防犯交通安全課を通じて掲載する形になります。防犯交通安全課にはこのことを伝えておりますので、発したい情報があるときは防犯交通安全課まで連絡をお願いいたします。</p>
<p>■コロナ感染拡大に関連した相談内容、30歳台以降の年代からの相談の増加が目立ったように思う。店舗購入から通信販売の相談が大きく増加した。通信販売は購入する時はボタン一つで決済でき、容易に手に入れることができますが、事業者とトラブルになった際、確かな情報と知識量、交渉力がないと解決できないと思います。 2022年4月から成年年齢20歳から18歳になりますが、親の同意なく契約できることにおいて、正しい知識をたくさん身に付け、正しいことを判断できる力が必要。まだまだ経験が少ないので相談できる(アドバイスできる)大人が必要だと思います。SNS、インターネットいろいろな情報が入ってくる分犯罪が起きないように若い世代が学べる場所・時間を確保する必要があると思います。</p>	<p>・本市でも若い世代からの消費者教育は重点課題であると考えていますので、計画記載の事業に取り組んでまいります。</p>
<p>■現在、介護保険の事業所に勤務しております。高齢者と直接関わる職員に対する消費者トラブル防止に向けた研修や勉強会が必要と感じています。トラブルが大きくなる前に未然に防ぐことが生活を守ることになるので、今後取り組んでいけたらと思います。</p>	<p>・消費生活センターが実施する出前講座の講師派遣は、会場の準備などは必要ですが、費用は無料になっていますので、ぜひ積極的にご利用ください。</p>

その他	
ご意見	ご意見に対する回答
<p>■今回の協議会をもって、私の任期も終えることになるのだらうと思います。いままでいろいろありがとうございました。</p>	<p>・ありがとうございました。今回の協議会を以て現委員での最後の協議会となります。委員の皆様には、今後とも消費者教育の推進にご協力賜りますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>■今回、この消費生活協議会は文書会議となりましたが、それはコロナのためやむを得ない事ですが、やはり互いに意見を交わすことによって考えが高まりますので、できましたら今後はZOOMなどの会議ソフトの利用による会議も対応できるようにして頂けたらと希望します。</p>	<p>・今後はWEB会議についても検討してまいります。</p>
<p>■消費生活はくらしそのものです。関係機関、団体との連携は欠かせないと思います。警察からも協力の申し出があるようです。啓発だけでなく、詐欺等が疑われる場合は相談者に通報を勧めるなどの対応も必要かと思ひます。啓発につきましては、当協会も出来るだけ協力させていただきたいと考えてます。協力可能なことがありましたら協力させていただきますので、お声がけくださいますようお願いいたします。</p>	<p>・消費生活センターでも様々な団体との連携を通じて、消費者教育を推進してまいりたいと考えていますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>■別紙9の消費者教育に関する事業の実施状況は、様々な取り組みが具体的に分かって良いと思ひます。</p>	<p>・ありがとうございます。今後も引き続き作成してまいります。</p>
<p>■今回の議題とは少し内容が離れるかもしれませんが、実際にお伺いしたお話で、海外で作られている洋服や小物を販売しているサイトで、問合せ先としてメールアドレスが書かれており、全てメールでやり取りです。写真で見たものとイメージが違ったので（靴下の糸が出すぎている、作りが雑といったこと）で返品をしようとしたところ、サイズは合っている（サイズ表により）靴下の糸は、はさみで切れば使えるという事で返品できないとの回答。文章には、「自己都合による返品はできません」との記載があったようなのですが、この場合返品はできないのか。どうすればよかったのか知りたいです。本人は、メールでの対応しかしてもらえないとの事で、話し合いができないので返品を諦めたそうです。</p>	<p>・通信販売については、身近な店で販売していない物や、店頭より安価で商品を手に入れることができる場合があるなどメリットがある反面、実際の商品を確認して購入することができないため、自身が思い描く商品とイメージが違う商品が届くことがあります。ご質問の場合、業者が考える商品の基準と、消費者が考える商品の基準が異なるため解決が難しい案件となりますが、詳細をお聞きしないと正確な回答をすることができません。こうした取引などの件で困ったことがありましたら、消費生活センターまでご相談ください。</p>