

会議名	令和6年度 宝塚市消費生活協議会		
日時	令和6年（2024年）8月6日（火） 午前10時～午前11時50分	場所	宝塚市役所4階 政策会議室
出席者	委員	林下委員（会長）、池内委員（副会長）、笠谷委員、土屋委員、武呂委員、牟田委員、筒井委員、井澤委員、斎藤眞理子委員、斎藤雅博委員 計10名 （欠席委員）浅野委員、三宅委員	
	担当事務局	産業文化部長、産業文化部次長（総括担当及び産業振興担当）、消費生活センター所長、消費生活センター係長、消費生活センター係員（2名）	
会議の公開・非公開	公開	傍聴者	1名
内 容（概要）			
<p>1. 開会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局挨拶 ・委員委嘱辞令交付 ・新委員の自己紹介 ・会長・副会長の選任（会長は林下委員、副会長は池内委員に決定。） ・会長・副会長挨拶 <p>2. 議題</p> <p>（1）令和5年度消費者教育に関する事業の実施状況について（報告）</p> <p>[会長] 議題（1）令和5年度消費者教育に関する事業の実施状況について、事務局から報告していただきます。</p> <p>（事務局） 資料に基づき報告</p> <p>[会長] ありがとうございました。ただ今の報告に関して、質問等ありませんか。</p> <p>[委員] 消費者サポーターの拡大の件ですが、消費者教育推進計画を作ったときに、すみれ隊を育成して、消費者をサポートしていく事が1つの目玉の事業だったと認識しています。すみれ隊の目標30人に対して5人増員になり、17人となったということですが、現在、すみれ隊は、どんな活動をされているのか少しご紹介いただけますか。</p> <p>（事務局） お答えさせていただきます。すみれ隊の活動としては、基本的には周りのお知り合いなどに学んだ情報を伝えていただくというのが、一番大きな活動になっています。昨年度すみれ隊の方にアンケートを取らせていただいて、どういう活動ができるかをお伺いし、うち6人にご回答いただきました。その中で、身近な方に学んだ情報を伝える活動については、6人の方すべてができますという回答でした。その他に、講座などを行うことができるという方がお1人いらっしゃいました。また、消費者トラブルに関する啓発記事の作成であれば、3人の方ができるという回答されています。今後、もう少し積極的にいろんな活動に従事いただけるように、活動の幅を広げて参りたいと考えております。</p> <p>[会長] 他にありますかでしょうか。どうぞ。</p>			

〔委員〕

まず気になったのが、出前講座、セミナーの開催についてなんですけれども、高校生を中心に実施されているようですが、そのアプローチのかけ方が宝塚市の方から、こういう講座をやるのでぜひ開催して欲しい、というようなアプローチの仕方なのか、高校側が問題意識を持って宝塚市に依頼をされたのか、というのが1つ目の質問です。

もう1つは、出前講座をやった時の効果検証について、同じ高校から毎年継続的にリピートの希望があるのかという事です。おそらく、ターゲットとなる学年は変わってくると思いますが、今年講座をやったよかったため、来年にもつながるようなことがあるならば、非常に効果的であり、内容的にも評価されたととらえることができるので、もっと広くアプローチをかけられても良いかなと思ってお聞きしました。

（事務局）

1点目の高校へのアプローチの点につきましては、私どもの方から、出前講座をやりませんかという案内を年2回ほど、公立4校と私立2校に送らせていただいております。

2点目の継続的なリピートの希望ですが、最近では私立の小林聖心女子学院高等学校には3年ほど連続して出前講座をご依頼いただいております。学校の方でも消費者問題について意識高く考えられていると思います。公立高校では兵庫県立宝塚高等学校も継続して受けていただいている状況です。他の学校については、授業のカリキュラム上、講座を受講することが難しいということも考えられますので、そういった学校には、啓発資料をお配りしております。

〔委員〕

ありがとうございます。私自身がこういったハラスメント関係の研究をしているということもあって、高校生よりも年齢を下げて、中学生とか小学生あたりからの方がもしかすると、賢い消費者になるための教育というのは施されても良いのかなと思ひ、ターゲットについても質問させていただきました。

（事務局）

追加情報となりますが、出前講座の実施のご案内は、小学校、中学校に対してもしておりますが、学校から講座実施の要請がないという状況になっております。

〔委員〕

わかりました。ありがとうございます。

〔委員〕

今のこの件に関しまして、高校での講座を開いた後、具体的に受けた高校生に対してアンケートをとっていますか。要はそういった講座を聞いてみて、彼らがどのように受けとめているのかが、もしアンケートでわかれば、教えていただきたいと思ひます。

（事務局）

高校には、講座終了後に講師をしていただいたNPO法人の職員にアンケートをとっていただいております。アンケートの内容は、この場では資料がないため、申しあげられませんが、講座を受講した生徒さんの反応を確認させていただいております。アンケートは生徒1人1人を対象にしたものか、学校の先生にご回答いただいたものか、手元に資料がないためお答えできませんが、フィードバックしている状況です。

〔委員〕

彼らが講座のどこに興味を持っているかを聞いていけば、今後どのような形で講座を展開させていけばよいか、ということに非常に大きなヒントになると思ひました。

（事務局）

高校の出前講座に関しては、見学させて頂いて、後ろから生徒さんを見ていましたが、成年年齢引き下げの部分でかなり興味を持って聞いていました。来年、大学生になって社会に出る生徒たちが、契約の話や、アルバイトの話などについて、どのような事例があるかという事に興味深く聞いていたという印象でした。

出前講座の内容については事前に、こういう話をして欲しいという依頼があれば、その内容に合わせて対応するようにしています。今後、各学校等で講座実施後に、どのようなことに興味があって、来年度はこういうことをして欲しいという事をフィードバックできるようにしていきたいと考えております。

(2) 令和5年度消費生活センター事業概要について (報告)

[会長]

他にはよろしいでしょうか。それでは次に、議題(2) 令和5年度消費生活センター事業概要について、事務局から報告をしていただきます。

(事務局)

資料に基づき報告

[会長]

では、ただいまの説明に関しまして質問などございましたらお願いいたします。

[委員]

相談件数の推移について、前年度と比較してマイナス122件ということですが、少し長期的に見たデータはありますか。5年とか10年のスパンで見たときに、この122件マイナスは、誤差のうちで大体横ばいなのでしょう。長期的に見たら増えているのか、減っているのかという状況がわかれば教えていただきたいです。

(事務局)

それではお答えします。消費生活の相談件数については、消費者教育推進計画に10年間の統計を記載しておりまして、10年間の推移をみると、1,800件から2,200件程度の間で推移しているような状況になります。

[委員]

大体横ばいのようなイメージなのですね。相談手段ですが、現在は電話と来所になりますか。

(事務局)

今は電話と来所による相談の形に限定しております。

[委員]

社会全体では消費者トラブルが減っているわけではないのに、統計上、相談件数が減っているとすれば、相談手段とニーズが合っていないのかと思いました。例えばメールやSNSでの相談の手段が必要なのかなと思いましたが、事務局としては、ほぼ横ばいなので今の相談手段で足りているという認識でよいですか。

(事務局)

相談の手段については、他市ではメールでの相談対応を行っているところもあります。いろいろ検討している状況ではありますが、文章の遣り取りによる相談の場合、相談者が自分の思うままを書いてくる状況になり、相談員が確認したいことや相談に必要な内容が分からない可能性があります。他市では、最初の入口だけ電子メールで確認して、あとは電話でやり取りしていくというような対応や、一般的な内容を返すようにしているようです。実際の運用としては、電話で聞かないと解決に繋がらないというようなこともあります。今のところは、電話での相談と来所の相談ということで実施していますが、今後また検討していきたいと考えております。

[会長]

他にご意見ご質問ありますでしょうか。

[委員]

相談電話188の番号がありますが、188経由の相談件数はわかりますか。

(事務局)

188経由のものは、県単位での件数は把握できますが、市町村単位での件数は把握できていません。携帯電話の無料通話が188だと使えないということもあり、基本的に市で広報する場合には直接相談電話の番号をご案内するようにしています。

[会長]

他にはよろしいでしょうか。

[委員]

悪質商法に関する講座が計画の中には出てきていますが、今回の令和4年、令和5年のご説明の中でどの事業が悪質商法の啓発になっているのか教えていただきたいです。令和5年度のいろいろな事業の内容に含まれていたり、市内の相談支援機関と共同していたりするのでしょうか。

(事務局)

悪質商法に関する啓発講座につきましては、基本的には出前講座になります。各団体からいただいたテーマに沿って講座をしており、ほとんどの講座で悪質商法に関し啓発する内容の講座となっています。民生児童委員の集まりや老人会を中心に、講座を申請いただいている状況になります。その他には、市内宅配弁当の業者やクリーンセンターのきずな収集の際に悪質商法を防ぐ内容のチラシを配布して、啓発させていただいております。

[委員]

ありがとうございます。出前講座などで、悪質商法に関することを取り扱っているということですね。わかりました。

[会長]

他にございませんか。

[委員]

消費者教育啓発事業の啓発チラシの配布についてですが、このチラシの見本を見ると文字数が多いという印象を受けます。興味のある人や意識の高い人は読み進めることができますが、本当に伝えたい人には、この情報量では伝わっているのかと少し心配になりました。それとパネル展示による啓発も行っていますが、場所が消費生活センター前や市役所、中央公民館と皆さんが行かれるので、人は多いと思いますが。高齢者がよく行く場所というのはどこがあるのかなと思いました。限定的な人にしか伝わらないような場所になっているのではないかと少し懸念しました。

(事務局)

まず、チラシの文字数が多いというご指摘についてですが、こちらのフォーマットは国民生活センターが提供するチラシを元にして毎月作成しています。今後、文字数なども含めチラシの内容等を一から自分達でつくれるかどうか、検討したいと思います。

パネル展示の啓発の場所につきましては、確かに限定的な場所というところもあると思います。消費者月間のパネル展示につきましては、初めの頃は売布神社駅となりのピピアめふの施設で、消費生活センターと同じフロアの中で展示していましたが、少しでも多くの方に見ていただきたいということもあり、ここ数年は中央公民館で展示しております。展示場所についても今後検討を進めていきたいと思います。ご意見ありがとうございます。

[委員]

場所的に難しいのかもしれませんが、商業施設などであればより高齢者の目につきやすのかなと思います。

した。

【委員】

チラシのことで、1つ補足をお伝えしておきますと、私自身、大阪府警の広報も担当していますが、特殊詐欺のチラシがすごく思いが強すぎて見にくいチラシになっています。デザインにもルールがあります。例えばフォントは3種類に抑えるとか、高齢者だったらポイント数はどれぐらいにするとか、そんなデザインの細かいルールがあります。なぜルールがあるかというと、見て欲しい人が正しく読み取れるように、更には高齢者の方の認知能力も関係してきます。そのため、注意喚起の啓発チラシというのは、結果的に内容が伝わらないと全く意味がないということになります。私は公安委員会などで講演をしますが、そのあたりを警察関係の広報等を通してお伝えしております。

【会長】

ご意見ありがとうございました。

（事務局）

今日の会議を通じてあらためて啓発の重要性を感じました。啓発の内容とそのターゲットとする世代に合わせて広報の手段を変えていくことが大切であり、例えば、SNSがいいのか、紙面がいいのか、ホームページがいいのか、講演会がいいのか、出前講座を実施するのがいいのか、ということ定例的にならずに効果的な啓発をさせていただきよう、今後検討していきたいと思っております。ご意見ありがとうございました。

【委員】

苦情相談件数を見ていて、正当な苦情がどの程度で、その中でクレームがどの程度なのかが気になります。私は調停事件を担当しており、明らかに消費者側が無理な要求を言っている場合もありますし、逆に業者側がだましているという場合もあります。この相談件数を見たときに、正当な相談がどの程度なのかと思いました。消費者教育は、業者にだまされない賢い消費者になるということが中心だと思います。しかし、最近のカスハラひどさを考えると、良識ある消費者としての教育というものも必要ではないかと思っています。だまされない賢い消費者になるということとあわせて、カスハラを行わない良識ある消費者になることが、賢い消費者になるための教育に必要ではないかと強く感じています。

（事務局）

相談において、どの程度の方が無理な要求を言っているかという割合ですが、基本的にそのような件数は把握していません。確かに、業者と紛争になっているような状況で、消費生活センターを後ろ盾にして解決したいと希望して相談される方は、一定数います。ただ、ほとんどの契約は対等な立場で業者と消費者の双方が合意のもとに行うこととなります。消費生活センターの役割としては、業者に指導する権限はないのですが、一般的に業者の方が取引に関する知識が豊富であるため、消費者の手助けをする目的で消費生活相談を行っています。しかしながら、消費生活センターのそうした役割を理解されず、業者に対して指導や注意を求めて消費生活相談をされる方が一定数おられるのは事実です。そのため、そういった方への対応に苦慮している部分はあります。

契約に関しては、学校での教育が中心になってくるかと思えます。消費生活センターでは、夏休みの期間中に小学校の育成会で、物の買い方などを実際に体験する出前講座を実施しています。そのような消費者教育がどこまで大人になった時の対応に繋がるか未知数なところもありますが、こうした啓発活動に努めています。

（事務局）

補足になりますが、相談処理結果の表をご説明させていただいた中で、処理不能や処理不要といった項目もございます。私自身も着任してまだ短い期間ではありますが、相談内容の記録を確認している中で、対応に困ってしまうご相談も多くあります。消費生活センターで相談できる内容についてある程度規則を決めていますが、実際に来所相談された中で、声を荒げるとか、罵声を相談員にかけるような方もいらっしゃいます。そのような場合は途中でも相談を打ち切るという対応もさせていただくこともあります。令和5年度に消費生活センターに寄せられた消費生活相談の総件数は1,806件ですが、最初に受付けた件

数だけになりますので、実際にはその1件について相談員が何度もやりとりし、来所された方と一緒に電話をするなどアドバイスしながら事業者と交渉しております。その中でも、センターでは受けることができないとお断りする相談もあります。そのような事例にあてはまるのが、処理不能22件、処理不要59件という件数です。カスハラとまではひどい状況ではありませんが、相談員の中でもストレスとなっている部分は間違いなくあります。我々も気をつけながら、市民の方の消費者として弱い立場を守るためにも尽力をさせていただいております。

[委員]

身近に消費生活相談員の方がいて情報交換をよくするのですが、モンスタークレーマー的な方がよく来られて非常に苦勞した話や、それとあわせて最近SNSで消費者側が事業者に対して何かあったとき「SNSで拡散するぞ」と脅して、自分の要求を通そうというようなケースが増えてきていると聞きます。脅して自分の要求を通すような発想にならないようにする消費者教育も必要な時代になってきたのかと最近感じています。

(事務局)

そうですね、消費者側の教育も様々な種類と質があるので、その辺を参考にさせていただければと思います。ありがとうございます。

(3) その他 (情報交換等)

[会長]

他にございませんか。では次に、議題(3)その他(情報交換等)についてです。情報提供や見聞きされた消費者被害に関する情報など、どのような内容でも結構です。ご発言されたい方はお願いいたします。

(事務局)

宝塚市消費生活センターの方から「Aらいふ」という資料と宝塚市の「2023年度契約者別相談件数」について紹介させていただきたいと思います。「Aらいふ」は兵庫県の令和5年度の相談件数の集計をまとめたものです。

(事務局)

資料について説明

(事務局)

宝塚市の状況につきましても、およそ兵庫県下と同じような相談内容となっております。やはりネットが普及しスマホで簡単に買い物ができるという背景もあり、地域差というものは小さくなっていると思われました。相談されている方には、消費生活センターに相談したらなんでも解決してくれるという思いで電話される方もいますので、交渉は自分でしないといけないとか返品対応は自分でしないといけないという状況に「役に立たない」や「そんな程度しかやってくれない」のようなことを言われるような状況もあります。そのような大変な状況があるのかなと感じているところです。そういう意味で本日、カスハラの関係の研究をされている委員が関係する記事について、紹介をさせていただければと思います。委員から掲載記事の資料について、簡単にご説明がいただけますでしょうか。

[委員]

資料について説明

[会長]

ありがとうございました。他にありますでしょうか。

[委員]

宝塚警察からですが、最近の現状について情報共有ということでお話ししたいと思います。県下の特殊詐欺の被害状況ですが、令和5年の1年間の被害は兵庫県下だけで認知件数が約1,200件ございます。被害額につきまして約20億円と依然として危機的な状況でございます。これらは、あくまで警察が認知した件数や金額になりますので、実際には被害に遭っていても警察に届け出をしていないという方も相当数おられるかと思えます。今年の兵庫県下6月末現在で認知件数が約600件、前年対比ほぼ横ばいとなっております。被害額につきましては約9億円、前年対比約2億円の増加でございます。これを見てもわかる通り、昨年を上回るペースで現在推移しております。宝塚市における特殊詐欺の被害状況は、本年6月末現在で24件、前年対比プラス6件となっております。そのうち15件が還付金詐欺です。宝塚市におきましては、還付金詐欺の被害発生が顕著な状況となっております。被害額につきましては宝塚市内だけで約3,400万円、前年対比プラス約2,000万円となっております。宝塚警察署におきましては、特殊詐欺の被害に遭わないために防犯キャンペーンの実施や、駅前のデジタルサイネージの活用、各種会合で防犯講話に行き市民の方々にいろんな角度から特殊詐欺の手口の方を情報提供させてもらっていますが、被害が後を絶たない状況となっております。兵庫県警といたしましては、固定電話による被害対策として、スリーカード作戦を実施しております。

【委員】

資料について説明

【委員】

その他の被害には有名アナリストをかたった投資詐欺や国際恋愛等のロマンス詐欺も全国的に多発しております。儲け話や恋愛に乗じたお金の話が出れば詐欺を疑うとともに、警察へ相談していただきますようによろしく願います。この手の詐欺というのは、1回被害に遭ってしまうと被害額は莫大となり、一部新聞報道等でもありますが、億単位のお金が搾取されたという事案もあります。投資詐欺やロマンス詐欺は、年齢性別問わず被害が発生している傾向にあります。身近な人が被害に遭わないためにも、まずは誰かに相談ということを含言葉に、その被害防止に向けた広報活動をよろしく願います。リサイクル業者が家に上がりこんできて、そこで骨董品や着物を安く買いたたいていく訪問購入のトラブルも発生していますので、防犯意識を親族や身近な方に伝えてもらうことで、市民全体の防犯意識の向上にもなると思います。

【委員】

最近、民生委員や社会福祉協会でも多くの相談を受けております。行政の皆さんがいろいろ苦心しながら広報活動されていますが、認識されている方は抑止につながるのいいのですが、本当に必要な方に届いていないように思います。ご高齢の方で悪質業者によるご相談を何件か受けています。特に最近では終活というのがキーワードで、終活に関して「何かお手伝いさせていただきます」といって近づいてくる業者との問題に関する相談が出ているようです。本当に必要な方に情報が届くような啓発活動をぜひお願いしたいと思いますので、よろしく願います。

【会長】

ありがとうございました。他に意見がないようでしたら、本日の協議会は以上となります。委員の皆様、円滑な議事進行にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

以上