

令和3年度第1回鳥取市消費者行政審議会 会議概要

【開催日時】

令和3年7月26日（月）15時00分～16時30分

【開催場所】

鳥取市役所本庁舎6階 6-7、6-8会議室

【出席者】

委員 民野委員、山根委員、平尾委員、岡田委員、青木委員、若山委員、
上根委員、鳥飼委員、村中委員、岸委員、関委員、大島委員
(順不同) 12名出席

事務局 大島所長、金谷副所長、木原主任

3 委員の交代について

新委員自己紹介

4 報告事項

○令和2年度事業の状況について

(1) 消費相談の状況について【資料①】

(事務局)

【資料①説明】

(2) 消費者教育・啓発の事業実績及び成果の検証について【資料②、③】

(事務局)

【資料②、③説明】

○令和3年度事業について

(1) 消費者教育・啓発の事業内容について【資料④、⑤】

(事務局)

【資料④、⑤説明】

(委員)

8月に市職員の研修が実施されるようだが、研修を動画撮影し小学校、中学校の先生方の研修会などで視聴することは可能か。

(事務局)

消費者教育のうち高校生期の推進について、鳥取市としてどう進めるかルールづくりを

考える必要がある。

(事務局)

8月17日に予定している職員研修について、今年度もリモートでの研修を予定している。講師の先生に確認する必要があるが、前向きに検討したい。

実際、収録が可能であれば、教育委員会など関係機関にも協力いただき、配信、視聴環境を整えたい。

もう1つの質問について、基本的な考え方として、小中学校までは鳥取市、それ以降の成人期までは鳥取県で取り組む役割分担としている。

継続した取り組みの必要性について、委員の皆さんからもご意見をいただいているが、小学校で学んだことが中学校で、中学校で学んだことが高等学校できちんと伝わっていくのか1つの視点とするため、今回高校生期を入れている。

(委員)

見守りネットワーク組織の構築について、留意点などあれば参考にさせていただきたい。

(事務局)

昨年度、市役所内で消費の見守りに関係する取り組みの実施部署の有無を調査した。

福祉部門は高齢者や障がい者に対する見守り、国際交流の関係では外国人に対する疑問やサポート事業が挙がっていた。その他、町内会や交通安全関連での活動もあったが、その中で考えているのが、従前からあるネットワークや組織を活用し消費者を守っていく。

今後、第三者機関にも参画いただき全体の枠組みを構築したい。

5 協議事項

○鳥取市消費生活センターの相談体制強化について【資料⑥】

(事務局)

【資料⑥説明】

(委員)

この相談業務について、実は10年くらい前に消費者庁が発足し、全国では基礎自治体である市町村にも相談窓口と消費生活センターを必ず置きなさいということになり、県内でも平成21年に全ての市町村に消費生活センターと相談窓口が設置された。

その中で、県としては第1義的には市町村に窓口になっていただき、その上で必要な助言、協力、情報提供、市町村間の連絡調整などの役割を担いたいと考えている。

このような動きの中で、県は昭和45年から東中西部3か所に相談窓口を置いていたが、県民の高齢化が進み、高齢者人口は減っているが高齢者の割合は減ることがないため、現在でも全体の4割近くは65才以上の相談となっている。

また、生活相談のような内容も増えているため、県と市町村が連携し素早い対応が求められている。

鳥取市は、相談からの素早い被害拡大防止など啓発活動も素早く対応されているし、消費者教育にも力を入れていただき感謝申し上げます。今後も、市の機能を発揮していただきたい。県は、県全域を網羅するという形で頑張るので、市は消費生活センターをがっちり固めていただきたい。

(事務局)

消費生活相談員1人当たりの件数に換算すると、令和4年度以降現状の人数では明らかに相談件数が増加するため、相談員を増員する方針で関係部署と調整しているところ。

消費相談員は、基本的には国の資格が必要。増員する場合、人材をいかに確保していくのか全国的な課題と認識しておりこれからの検討課題である。

(委員)

高齢者には、たらいまわしにされず、一つのところでワンストップで納得いただけることと相談のしやすさが必要。

全県的に取り組むと全体は見えるが、地域地域で生活は異なるため、地域のことがちゃんと見える方が相談員として、各市町村に窓口があることはすごくいい事と感じた。

相談員のスキームをどう上げていくのか、連携しながら地域の困りごとについてどう解決していくのかが大切と感じた。

(委員)

相談件数は、来庁、電話、メールが中心となるのか。

(事務局)

割合としては圧倒的に電話による相談が多いが、来所していただく場合もある。

例えば、実際の商品や契約書を持参していただき、相談員と顔を突き合わせて相談に応じることもあり、踏み込んだ内容となる場合は来所いただくこともある。

(委員)

先ほどの質問にも関連してくるが、鳥取県消費生活センターは県西部に集約されるが、残るとのことなので、恐らく相談の大半は電話、メールがメインになると思う。利用者は県東西部や県を意識せず、鳥取市が730件頑張ればいいという問題かと思う。当然、増員は必要になると思うが、そういった考え方でよろしいか。

(事務局)

市の認識としては、730件がそのまま市にスライドするとは考えていないが、どのくらい移行するのか現状では分からない。

市としては、確実に相談を受ける体制をつくっていくことが一番の使命であると考えており、市民に影響がない体制を構築することを第一に考え、取り組んでいきたい。

○「通話録音機能付電話機等」購入に対する補助事業について【資料⑦】

(事務局)

【資料⑦説明】

(委員)

高齢者は話している途中で簡単に切ることができない。いい頃合いで切ることが難しいので、話の最中にボタンを押すと迷惑電話防止の音声ガイダンスが流れるなど、市内電器屋さんなどと連携を取り啓発活動を併せて推進してはどうか。

(委員)

費用対効果が分からないし、電話機もいくらかかるか分からないが、経費の2分の1で上限1万円について、老人クラブの会員にPRしていきたい。

(委員)

エンカル消費については、鳥取市内のスーパーマーケットの売り場だけでなく展示会や展示物等も見られるようになり、普及が進んでいると感じている。小売店と連携する際は、商品の近くにエンカル消費を啓発するような掲示物や商品を見て取れる工夫があればいいと思う。

(委員)

通話録音機能付電話機等の購入補助事業は、補助金の申請、流れが煩雑だと感じる。スムーズに申請できる方法を検討していただきたい。

(委員)

効果がどれだけあるのかよく分からない。被害防止効果について、購入費用は補助金制度ができ解決できると思うが、費用対効果の効果の部分はどう説明されるのか。電話を買うことでの新たな詐欺にあう可能性はないか。コロナでもそうだが、何かきっかけになると新たな犯罪につながる可能性があり心配だ。

(事務局)

補助申請を簡易に行える意見について、本人確認の方法や申請が煩雑で申請自体を諦めることにならないようバランスを考え制度設計に努めたい。

(事務局)

アンケート結果を受けて、是非購入したいとか購入を検討したいとか、意識の高い方はあると思うが、実際に電話が掛かって被害に遭われることは少ないのではないかと感じるが、あまり興味のない方のリスクが高いとなる場合、例えば、同居ではない息子が申請するが、実際利用されるのは65歳以上の親世帯を想定している。息子さん、娘さんと同居している場合は、この事業が使えないとならないよう制度設計を行いたい。

6 その他

7 閉会