

令和4年度 第7次葛飾区消費生活対策審議会議事録(第1回) (概要)

開催日時：令和4年7月27日(水) 午前10時00分から11時15分まで

開催場所：葛飾区消費生活センター消費者学習室

出席者：江川委員、小林委員、白井委員、室井委員、矢頭委員、谷茂岡委員
(五十音順)

配布資料名・次第

- ・委員、事務局名簿
- ・第7次葛飾区消費生活対策審議会への依頼事項(略)
- ・高齢者見守り情報(悪質商法等)連絡票(略)
- ・成年年齢引き下げに関する周知用チラシ(略)

<事務局>

おはようございます。

第7次葛飾区消費生活対策審議会(第1回)にご出席いただき、ありがとうございます。

開会に先立ちまして事務局から橋口産業観光部長から委嘱状を交付させていただきます。

橋口部長、よろしくお願いいたします。

「各委員への委嘱状交付」

ありがとうございました。

橋口部長から、ご挨拶を申し上げます。

「橋口部長ご挨拶」

ありがとうございました。

1 開会

(事務局) それでは、次第に沿って進めさせていただきます。

ただ今から、第7次葛飾区消費生活対策審議会(第1回)を開催いたします。本日は定足数を満たしています。任期は2年になります。よろしくお願いいたします。

2 委員自己紹介

(事務局) 委員名簿の上から順に、自己紹介をお願いいたします。

3 事務局紹介

(事務局) 事務局の紹介をいたします。

4 会長選出

(事務局) 今次の会長を選出したいと思います。

会長の選出は、委員の互選により決めることになっております。
いかがいたしましょうか。

(委員) 室井委員にお願いしてはどうでしょうか。

(事務局) 室井委員とのご意見が出ましたが、ご異議ありませんか。

「異議なし」

それでは、室井会長よろしくをお願いいたします。
室井会長、一言、ご挨拶をお願いいたします。

「室井新会長ご挨拶」

ありがとうございました。

5 職務代理人選出

(事務局) 室井会長、職務代理人の選出をお願いいたします。

(会長) 最初に、葛飾区消費生活条例施行規則第21条第4項の規定により職務代理人を置く必要があります。

私からの指名ということで、前回もお願いをしていた谷茂岡委員ではいかがでしょうか。

「異議なし」

それでは、谷茂岡委員よろしくお願ひします。
谷茂岡職務代理人、一言、ご挨拶をお願いいたします。

「谷茂岡職務代理者ご挨拶」

ありがとうございました。

6 第7次葛飾区消費生活対策審議会への依頼事項について

(会長) 審議に入る前に、本日、傍聴希望者が1名手続きされております。
葛飾区消費生活条例第27条第7項は、「審議会の会議は、公開とする。ただし、特別の理由があるときは、この限りでない。」と定めています。本日の議題では、非公開にする特別の理由がありませんので、公開といたしたいと考えますが、よろしいでしょうか。

(全委員) 「異議なし」

(会長) それでは入室していただいでください。

「傍聴者入室」

傍聴される方をお願いいたします。
審議内容についての発言はお控えください。
また、写真、ビデオ撮影及び録音はお控えください。
最初に、資料の確認を事務局よりお願いいたします。

(事務局) はい、それでは資料の確認をさせていただきます。

「配布資料読み上げ」

(会長) ありがとうございました。

6「第7次葛飾区消費生活対策審議会への依頼事項について」に入ります。

事務局、説明をお願いします。

(事務局) ご説明させていただきます。

本審議会は、平成20年に条例第27条に基づき区長の附属機関として設置され、今回で、第7次の審議会となります。

前々回の第5次の本審議会では消費者安全法、また、前回の第6次の本審議会では民法の改正をそれぞれ受けまして、ご意見をいただいたところでもあります。

今回の第7次の本審議会におきましては、過去のご意見を踏まえつ

つ、消費生活相談を取り巻く最近の複雑な状況を考えまして、1項目に絞らずに、ご意見を頂戴できればと考えております。

詳しくは、配布いたしました第7次葛飾区消費生活対策審議会への依頼事項の資料のとおりでございます。

ここで依頼いたしました3項目のご審議いただく順番でお願いがございます。

3項目のうち、2番目と3番目の項目につきましては、すでに、当審議会におきましてご審議いただき、そこでのご意見を踏まえまして、一部、事業を実施しております。これに対しまして、1番目の項目につきましては、一般的な議論は別として、具体的にご意見をいただいたことは今までございませんでした。

そこで、できましたら、ご審議の順番としまして、最初に、1番目の「消費生活相談体制の更なる充実について」から入っていただき、これが終わりましたら、2番目、3番目の項目に入っていただければと考えております。

勝手を言っておし訳ございませんが、よろしくお願いたします。

なお、会議予定ですが、任期2年間で、今回を含めて6回程度の開催を予定しております。

(会長) ありがとうございます。

今のご説明に対して、何かご意見はございますか。

特に、ご意見がないようなので、今次の本審議会は、この方針により基本的には進めていきたいと思っておりますので、ご協力のほど、よろしくお願いたします。

早速にはなりますが、「消費生活相談体制の更なる充実について」ということで、何か、ご意見、ご質問がございますか。

(委員) 現在、どのような相談体制をとられているのか、また、相談件数がどのくらいか、相談内容を含めて現状を教えてください。

(事務局) 本日配布している「令和3年度版葛飾の消費生活」にて相談の現状を説明いたしました。

(委員) 1日当たりの相談件数はどのくらいですか。

(事務局) 昨年度で考えると、年間3,520件に対して、開設日が242日なので、割り返すと1日の件数としては15件程度になります。

(委員) 以前、土曜日の相談をやっていたと思いますが、やめたのですか。

(事務局) 確かに、月1回土曜日のリサイクル事業を実施している時に、電話のみ受け付けていましたが、出勤した相談員の休務日の振り替えにより平日の相談体制が十分に組めずに業務に支障が生じることもあったことから、やむを得ず平成28年度から休止しています。

(委員) 相談件数の話しが出ていたが、消費生活相談の現場は、単純に数で測れるところではないと思います。これは、あくまでも新規の件数に過ぎず、個々の相談みると、複雑多岐にわたり法律の適用のないような相談も増えています。相談者側も今の状況に何故に陥ってしまったかをうまく説明できないことも増えています。このため、相談者、事業者とのやり取りにもものすごく時間を要し、表面に出てくる件数では測れないような労力を負担しています。また、法律の適用がない分野、あるいは適用が複雑に絡んでいる分野に関する相談が多くなっていることから、相当のエネルギーが必要になっている。さらに、全国の消費生活センターで受け付けた消費生活相談をデータベース化しているパイオネットへの入力も神経を使っています。相談員が大変努力をして成り立っている現場だと考えています。

そこで、質問ですが、今回のような消費生活相談体制に関する議題において、どうして相談員さんが参加していないのでしょうか。

(事務局) 相談員については、現在、1名欠員であり研修に行かせるのも、ぎりぎりの状況の中での対応であります。個々の相談員の能力に問題があることもあり、今回のような議題を依頼したものでございます。

(委員) 弁護士アドバイザー事業については、弁護士からの一方的な助言、アドバイスではなく、相談員がリアルタイムで弁護士に相談できるやり方にするべきではないでしょうか。

(事務局) こちらの説明が不足していたと思いますが、毎月定例的に行っている会議には、すべて生の事例を出してアドバイスを受けているほか、緊急の対応として、電話やファックスによる相談も依頼できる体制はとっています。

(委員) この議題を検討するには、現状がわからないので、現場の相談員さんの悩みを聞きたいです。これがないと、真の充実は難しいのではないのでしょうか。また、外部でサポートできる部分があるのではないかと。例えば民生委員、区民相談の弁護士などが考えられるのではないですか。

前回は、相談員が参加していたと思いますが、今回は、どうして参加し

ていないのですか。

(事務局) 相談員は現在5名体制であり、休暇の取得や研修参加もあり、時には事務職員が電話を取ることもあります。そういう状況の中で、相談対応に関する苦情が人事課や広報課に入ることもあり、その都度、呼び出しを受けているのが現状であります。相談員の資質を高めていく必要があると考えております。予算の問題もありますが、充実するための対策を講じていく必要があると考えております。

(委員) 予算的なことは別にして、今、困っているのは相談員の数が少ないようなので、いかに増やしていくかの方法を考える必要があると思います。例えば、相談時間は、今は午後4時30分で終わっていますが、18歳から法的責任を問われるようになったことを考えますと、この人たちが相談しやすくなるように相談時間を延長したり、土日についても対応できるようにすることなどが、端的に考えて基本ではないでしょうか。

(委員) 消費者団体としては、相談員との連携をとる必要があると考えています。実際、年2回ほどFM放送に出演していただき、消費者トラブルについて情報提供していただいております。相談員は資格を有して採用されている以上、時代の状況に応じて自覚をもって自分自身で勉強してほしいです。それから、わたしたちの要望としては、2、3か月に1度ぐらいでいいので、被害の未然防止の観点から、相談員さんとの打合せをお願いしていますが、現状では人員の関係で実現できておらず残念でございます。

(会長) 若者からの相談に関しては、手段として電話のほか、LINEなどのSNS系によることも考えてみてはどうでしょうか。

(委員) 今、消費者庁において、5年後ぐらいを目途に消費生活相談のDX化に関して検討しています。その中で、若者については、SNSによる相談が盛り込まれています。

(委員) 資料が漠然としているので、今何に困っているか、将来どういうことを心配しているかがはっきりしておりません。ただ、今までのやり取りを聞いている限りでは、相談員さんの負担が増えていて、その中で1名欠員が生じているようだが、これは、予算化されていることから過渡的な問題と考えられます。そうすると、相談員を増員するとともに、効率的な聴き取り、情報の集約、整理、情報提供という流れが今のままでよいのかが課題になると考えられますので、論点を抽出して、職場内で共有することが大切であると思います。

これをやることにより、1つの事例だけではなく、区民に対する一般化した形での情報提供にも資すると思います。具体的には、未然防止の観点から、FAQのような形で情報提供をして相談の件数を減らしていくことも考えられます。

適切に議論がかみ合うようにするには、区において、今何に困っているか具体的に示してほしいです。

(事務局) 次回に向けて、相談の現状についてアンケートなどを通じて、より具体的な資料を提示いたしたいです。ポイントとしては、相談員が何に困っているか、また、相談を受けてからの事務の流れについて、少し見える化したいと考えます。

(委員) 資料を出してもらえるのはありがたいです。
相談の中で、どのくらい解決できたのか教えていただきたいです。

(事務局) 配布しました事業概要の10ページに掲載しておりますが、令和3年度でいえば3,520件のうち、378件ということで、10%は超えています。

(委員) あっせんに入って解決できなかった事案が10件程度ありますが、これは、どういう理由からか。特徴的なことがあれば、資料で示してほしいです。

(委員) 処理結果を見ると、あっせんよりも、助言、その他情報提供の件数が圧倒的に多いですが、この人たちが本当に満足しているかがポイントではないでしょうか。例えば、アンケート調査などを行っているのか。もし、何もやっていないとすれば、検討していく必要があるのではないのでしょうか。

(事務局) 助言の数が多いかどうかは、個々の状況があるので何とも言えませんが、相談内容によっては、相談者自身が相手の事業者とやり取りしたほうがうまくいくことが多いのも実情であります。

(会長) 他に、何かございますか。
ないようなので、ご意見、ご質問ありがとうございました。
次回もこの項目につきまして審議をいたしたいと考えていますので、よろしく願いいたします。
それでは、6「第7次葛飾区消費生活対策審議会への依頼事項について」を終了いたします。

7 その他

(会長) 次に、7その他「2022年版くらしの豆知識」及び「令和3年度版葛飾の消費生活の配布」に入ります。

事務局、説明をお願いいたします。

(事務局) くらしの豆知識の発行目的及び令和3年度の消費生活センターの相談や講座等に関する実績について、概要を説明しました。

(会長) ご説明ありがとうございました。

次回は、いつ頃の開催になりますか。

(事務局) 次回の日程につきましては、後日、調整をさせていただきますので、よろしくをお願いいたします。

(会長) それでは、次回の日程調整、よろしくをお願いいたします。

8 閉会

(会長) 第7次葛飾区消費生活対策審議会(第1回)を閉会します。
どうもありがとうございました。