

令和6年度第1回柏市消費者行政推進協議会会議録

- 1 開催日時
令和6年7月30日（火）午後2時～午後4時
- 2 開催場所
中央体育館管理棟2階会議室
- 3 出席者
(委員 13名)
谷生委員，宮本委員，相澤委員，笠原委員，菊田委員，齋藤委員，佐藤委員，菅野委員，高島委員，成海委員，濱田委員，松丸委員，吉岡委員
(事務局 7名)
永塚市民生活部長，高田消費生活センター所長，太田同主幹，松山同副主幹，谷田貝同主任，小笠原同主事，小川消費者教育相談員
- 4 傍聴者
なし
- 5 内容
 1. 開会
 2. 挨拶
 3. 委員自己紹介
 4. 議事
 - (1) 柏市消費者行政及び計量業務概要（令和5年度実績）について
 - (2) 第2次柏市消費者教育推進計画について
 5. その他
 6. 閉会
- 6 議事（要旨）
 - (1) 柏市消費者行政及び計量業務概要（令和5年度実績）について
令和5年度の柏市における消費者行政の概要及び計量業務概要について，事務局から事前配布資料②及び③をもとに説明。質疑等はなし。
 - (2) 第2次柏市消費者教育推進計画について
第2次柏市消費者教育推進計画について，事務局から当日配布資料⑧及び⑨をもとに説明。各委員からの主な意見等は次のとおり。

（菊田委員）

アンケートの問8「消費生活センターを知ったきっかけはなんですか」の選択肢に，柏市消費生活コーディネーターを加えてみてはどうか。コーディネーターから知ったか知らないかというのも大事なのではないか。また，問1の年代を，人生100年時代ということで80歳代の項目を入れたほうがいいのではないか。

（谷生委員）

アンケートの問5「だれに相談しますか」の選択肢について，議事（1）の概要の説明の中で，若年者の被害がこれから増えてくるんじゃないかという話があったが，そうすると，知人，友人，同僚以外に先生を入れてみてはどうか。頼りになるような学年指導の先生のような人に相談するケースもあるかもしれないと思う。また，特に高齢者の方で，知人とは言わないけど周りの人，例えば隣人とか，知人までは親しくないけれど，隣人や近所の人，というような選択肢を付け加えてもよいと思う。次に，どの質問というわけではないが，最後

のお礼の文中に「社会環境が変化する中」というようなことが書かれているように、概要の説明でも、高齢者の方がスマホから通信販売での定期購入の契約をしてしまうケースも多いようなので、高齢者の方がどれだけスマホの情報に接しているのかなど、今後の啓発の場において聞いてみてはどうか。

(齋藤委員)

問12の「今後、消費者教育を受けてみたいと思いますか」の選択肢に、「オンラインならば受けてもよい」という選択肢もあったら良いと思う。また、問5「誰に相談しますか」の選択肢に、最近の若い人たちはNPO法人とかにも問い合わせたりしてるので、検討していただきたい。

(高島委員)

「消費生活」という言葉は、テレビ等でもよく聞くことがあり、理解もされているように感じるが、「消費者教育」と言われても理解してる人がいらっしゃるのかが疑問。このままアンケートに答えても正確な答えが返ってこないように感じるので、その説明を加えたほうが良いと思う。

(松丸委員)

問10の「消費生活に関する教育」って何を指しているのか、また、何を言っているのかと思ったので、事例をどこかに入れてもよいのでは。また、問6の選択肢に「声を上げる勇気がなかった人」もいると思うので、選択肢としてあっていいと思う。

(相澤委員)

無作為抽出の対象者が、このアンケートを見て、まず「消費者教育推進計画」って何なんだろう、というところからスタートすると思う。私自身も恥ずかしながら初めて知った言葉もあり、現状を把握するにはあえて説明をしなくてもよいのでは。まだまだ「消費者問題」とか「消費者教育」に関する理解度は疎く、なので「何か対策をしなくてはならない」という結果を得るための調査であれば、例えば消費者トラブルに対しての対応策などを具体的に説明する必要があり、理解しないまま回答しても正確な結果が分析できないとも思うので、どちらの結果を得るにしても、もう少し詳しい説明を加える必要があると思う。

(佐藤委員)

アンケートの調査目的を明確に伝えることが必要。アンケートの趣旨を理解して回答の協力をいただきたい。調査目的はとても大切なので、最初に表示してみてもどうか。また、それぞれの年代の特長を分析する良い機会だと思う。高齢者もいろいろと情報収集はしているが、その人数は少ないと感じており、トラブルにあってしまうが、若い方も高齢の方も、誰だって消費者トラブルの当事者なりうるので、各年代における分析は重要と考える。

(菅野委員)

以前に業務で自分が担当した高齢者の方が被害にあったことがあり、警察に被害届を提出し、消費生活センターにも情報提供をした。現実、損害を取り戻すことは難しいと思うが、あきらめることはできず、一部でもお金を取り戻したいと思いながら、どうにか悪徳業者をこらしめてほしい、減らしてほしいと願っている。アンケート上での表現が難しいと思うが、消費生活センターや行政に対する要望や、期待する役割を問う設問があってもほしい。例えば「警察と連携してこうしてほしい」とかいったものがあれば良いかと思う。

(吉岡委員)

消費者目線で見ると、アンケートの問2で、いきなり「消費生活の関心についてお伺いしま

す」と聞かれてもはなかなか答えずらい質問から始まったなというのが第一印象で、少し難しいなと思う。例えば、問3の「消費者トラブルの対処についてお伺いします、最近…トラブルにあったことはありますか」と聞く前に、「ここ2・3年以内であなたは商品を購入したことがありますか」というような問いに対して、購入する際にネットで買われたのか、訪問販売で買われたのか、電話勧誘で買われたのか、などの購入方法を伺い、「購入する際に誰かに相談しましたか」というような聞き出しから徐々に思い出していただきながら、「そういえばあの時こういうトラブルあったな、こんな時は、相談すればよかったのか」というような展開のほうが良いのではと感じた。

(濱田委員)

アンケートに協力してくださる方がどれくらいいるのか？が心配。あまり細かい設問にすると、協力したいという意識が向けてもらえないと思うので、聞きたいことはたくさんあると思うが、なるべく簡単なほうが協力が得られると思う。

(笠原委員)

アンケートの目的が何なのか分からない。最近の消費者問題に対して市民の方々が被害に遭わないように、という方向性にするのか、消費生活センターを知っていただく、という方向性にもっていくのか、よくわからない。「柏消費者教育推進計画」と言われてもわからないと思うので、アンケートの一番最後の「御協力ありがとうございました。…」という文章は、一番最初にくるべきだと思う。「令和5年度はこういった詐欺被害が増えています、柏市内における詐欺被害から消費者を守るためにみなさまのご意見をお伺いしたい」というような方向性にしないと、何のための調査なのか、調査した結果、何が出てくるのかがわからない感じがするので、トラブルに遭った方で、それはどんなトラブルだったのかという記述欄があってもいいのではないかと。

(成海委員)

調査対象者に80歳代の方は対象に考えてないということでしょうか。失礼ながら、それぞれ差はあると思われませんが、85歳程度以上の方には少し難しい内容なのかなと思ってしまうところもあり、ある程度対象者を絞ったほうが目的がしっかりされていて、内容的にも問題ないかと思う。

(宮本委員)

私は80歳以上ですが、「柏市消費者教育推進計画」に対して一般市民の方にアンケートを求めるとするのは非常に良いことだと思いますし、70歳代以上の方でも答えることはできると思うので、年代へのこだわりはありませんが、「どのような相談があったのか」だけではなく、「どのように解決すればいいのか」というように導いてほしい。「何歳ではこういうことがあった」だけではなく、「どう解決したのか」ということを付け加えていただければ、より現実的なものがわかるのではないかと。

(齋藤委員)

「消費者市民社会の構築をこれからどう目指していくのか」だと思うので、このようなアンケートの際に、「相談した人がどういう意識をもって相談できたのか」というようなことがわかるとこれからの消費者市民社会を構築する上でのヒントになると思う。問6で「相談しようと思わなかった人の理由」は聞けると思うし、松丸委員がおっしゃったように「相談する勇気がない」とか、「相談することが恥ずかしいから相談しない」という人もいると考えられるが、逆に「相談している人がどのように思っているのか」ということもわかると、「これからの消費者教育をどうしていったらいい」という答えが出てくるのではないかとと思う。

(谷生委員)

ご意見誠にありがとうございました。事務局には本日の皆様の意見を踏まえた対応をお願いしていただきたい。以上で本日の議題は全て終了いたしました。議題のほかに議員の皆様でご

意見・ご質問はございますでしょうか。無いようでしたら以後の進行は事務局にお願いしたいと思えます。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。

(事務局)

皆様、活発な議論・ご意見ありがとうございました。事務局では、今日のご意見を精査し、反映できるものは、しっかり対応してまいりたいと考えております。今日皆様から頂戴した意見の他に何かございましたら8月9日(金)までにFAXないしはメール・電話等でも結構ですので、ご連絡ください。委員の皆様のご意見を精査し反映させた形で再度委員の皆様を確認を仰ぎ完成させたいと思っておりますので、委員の皆様にはそれぞれのお立場において、配布及び回収等のご協力を頂戴したいと存じます。その時には是非、皆様ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

それでは以上を持ちまして令和6年度第1回柏市消費者行政推進協議会を閉会したいと思います。本日はお忙しいところご出席を賜りまして、また長時間にわたりありがとうございました。今後とも柏市の消費者行政に対しましてお力添えをいただきますようにご指導、ご理解の程よろしくお願ひいたします。本日はありがとうございました。お忘れ物の無いようにお帰りください。