

令和4年度 米子市消費生活審議会議事録（概要）

〈令和4年10月27日開催〉

米子市

米子市消費生活審議会

●開催日時

令和4年10月27日（木）午後2時から午後3時50分まで

●開催場所

米子市立図書館2階 研修室

●出席者（敬称略）

◇委員（五十音順）

〈学識経験のある者〉

朝田委員（会長） 大塚委員 関委員 高多委員 藤本委員

〈消費者を代表する委員〉

坪倉委員（副会長） 宮原委員 宮松委員

〈事業者を代表する委員〉

小川委員 中田委員 森委員

◇事務局

萩原課長 坂本担当課長補佐 高橋消費生活相談室長 山中主任 太田消費生活相談員

●日程

1 開 会

2 会長挨拶

3 米子市市民生活部長挨拶（市民二課長代読）

4 委員及び事務局紹介

5 議 事

(1) 報告事項

- ・令和3年度実施事業の概要について
- ・令和3年度消費生活相談の概要について
- ・令和4年度実施事業（予定）について

(2) 協議事項

報告事項に関する協議・意見交換

6 閉 会

【会議録（発言内容の要旨）】

事務局（課長）

定刻となりましたので、始めさせていただきます。本日は、大変お忙しい中、ご出席いただきありがとうございます。本日は、コロナ対策としてマイクを使用しないことといたしておりますので、ご了承いただきますようお願いいたします。

ただいまから、令和4年度米子市消費生活審議会を開催いたします。

私は、市民二課の萩原でございます。よろしくお願いいたします。

委員の皆様には、昨年9月1日から2年間、消費生活審議会委員を委嘱しております。また、一部の委員の方につきましては、異動等により本年度から委嘱させていただいております。

昨年度は、コロナウイルス感染症流行の関係で書面による開催となりましたので、委員の皆様にも初顔合わせの方がいらっしやると思っておりますので、ここで委員の皆様のご紹介をさせていただきます。

【委員紹介】

【欠席委員紹介】

事務局（課長）

さて、ご承知かと思いますが、本年4月に市の機構改正がございまして、昨年度まで本会は生活年金課が担当しておりましたが、新しく出来ました市民二課で担当することになりました。

では、この場をお借りし事務局の紹介をさせていただきます。

【事務局紹介】

事務局（課長）

開会に先立ちまして、本日の出席状況でございますが、米子市消費生活審議会条例施行規則により、委員の半数以上の出席がなければ会議を開くことができないこととなっておりますが、本日は委員定数12名のうち、11名の方がご出席であることをご報告させていただきます。

それでは、議事に入ります前に資料の確認をさせていただきます。

事前にお配りしております資料は、資料1、2、3をまとめた冊子でございます。

そして、本日の日程表とお手元の封筒に、説明会等で配布しております「暮らしの豆知

識]、「消費生活相談室の案内チラシ」、本年度、市内の中学生全員に配布しました「スマホトラブル防止ルールブック」及び「広報よなご11月号」を入れてお配りしております。

資料の足りない方はいらっしゃいませんか。

それでは、これ以降の議事の進行につきましては、会長が議長を務めることになっておりますので、朝田会長、よろしく願いいたします。

議長（朝田会長）

それでは、ただいまより議事に入らせていただきます。

資料1から資料3に基づいて、先ず事務局のほうから一括して説明していただき、その上でそれぞれ審議して参りたいと思います。そのような進め方でよろしいでしょうか。

委員

はい。

議長

それでは、そのように進めさせていただきますので、先ずは事務局のほうから一括して説明をお願いします。

事務局

資料1～3について説明。

議長

先ず、資料1について質疑はありませんか。

委員（消費者代表）

資料1ということではないのですが、相談員の人数は足りていますか。

事務局（相談室長）

相談業務は以前は4名体制で行っていましたが、現在は3名体制で行っていますが、業務が回らないということはありません。相談員が4名いれば良いのですが、今の相談員は基本的に資格を持たなければなりません。毎年資格試験があるのですが、今年度の資格試験の状況は、受験者が鳥取・島根県で10名程度で、受験者もお年を召した方が多いという状況で、本市相談員が30代が一番若かったとのこと。

県内の相談員の状況を見ましても高齢化が進んでいる状況です。10年先に、今と同じように消費生活相談が廻せる体制が維持できるのかという疑問なところもあります。

また、相談員の高齢化が進んでいる状況下で、インターネット系の消費生活相談への対

応がかなり難しくなっていると伺っています。本市は若い相談員が2名在籍しておりますので、何とか対応出来ていますが、将来的には体制を維持できるのか危惧するところです。

本年7月に消費生活相談専用の電話を2回線に増設しました。増設したのは、消費者ホットライン188をダイヤルしたのち、お住いの郵便番号をダイヤルするとお住いの消費生活センターへ繋がるというものですが、県内ではまだ十分周知されておらず、既存の電話番号へ架けてこられる場合が多く、市民からの相談も本市相談室だけでなく、県センターで対応頂いております。今後、消費者ホットラインが浸透してくれば、本市相談室の対応が手一杯になってくるのかなとは思っていますが、まだ、そこまでの状況ではないというところです。

委員（消費者代表）

現在は、相談件数も少ないようですが、今後、増えて来た時にどうなるのかなと思いを聞いてみました。

事務局（相談室長）

相談件数が増加した場合の対応については、人事部門と相談して対応したいと考えていますが、今のところは対応出来ており、相談員の人数は足りていると考えています。

ただ、相談が増えたときに、相談員の資格取得者が少ないので、どう補充するのは課題だととらえています。

議長

それに関連して、私からお聞きしたいことがあるのですが、本年4月に市役所が機構改正されたというお話がありましたが、その機構改正により、消費者行政に関して、人員とか体制とかで何か変わりましたか。

事務局（相談室長）

基本的には変わっていません。課の名称が生活年金課から市民二課に変わった。市民二課に他課の仕事がくっ付いて来たと考えていただければよろしいかと思います。

議長

相談員が4名から3名になったのは、機構改正の影響で人件費が減らされたということではないのですね。

事務局（相談室長）

そういうわけではなく、普及啓発の方に人員を割いたということで、全体の人数5名は変わっていません。

議長

分かりました。

もう一点、よろしですか。

相談員さんは国家資格ですよね。受験しなければなりませんよね。受験生そのものが減っているのですか。

事務局（相談室長）

受験申込者の数字を見ましても、年々減ってきていますし、昨年度の消費生活相談員資格試験の合格者は、県内で一人という状況です。

議長

色々な消費者団体が、受験用の講座を無料で開設していますが、そのような情報を流されれば受験者が増え、合格者も増えるのではないですか。

事務局（相談室長）

これは私見が入るのですが、若い方が受験する魅力が無いのではと思っています。若い相談員が生計を立てられるだけの環境にないのが原因ではないかと考えています。主たる生計を立てる方がおられる場合は良いのですが、相談員での報酬で主たる生計を立てられる環境ではないと思っています。本市では会計年度職員として採用し、一般の会計年度職員よりは厚遇されてはいますが、長期にわたって身分保障されるわけではありません。相談員資格を有していれば、ある程度の収入と地位が保障されるという状況にならなければ資格取得をしようという魅力を感じないので人が集まらないのではと思っています。これは、長いスパンで考えていかなければと思います。

委員（事業者代表）

一つ質問していいですか。相談というのは、電話ですか。対面ですか。

事務局（相談室長）

電話、対面どちらもあります。電話相談の方が多いです。対面は3割程度です。

委員（事業者代表）

土曜・日曜はどうですか。

事務局（相談室長）

土曜・日曜は本市相談室は閉庁なので、消費者ホットライン188に架けていただければ、県の消費生活センターへ繋がります。県消費生活センターがお休みの場合は、国民生

活センターへ繋がります。

委員（事業者代表）

時代が変わってきているので、例えばリモートであったり出来ると思いますし、また、専業でなければならないという時代ではなく、電話を廻すことが出来、資格を持っている人が在宅で副業で出来るということになれば、人材確保にもなると思います。今後、そのような方法も考えていかなければならないのではないかという気がしています。これからの時代、専属でという考えではないのではと思います。

事務局（相談室長）

今後は、そういう考え方もありかなとは思いますが、ただ、消費者の方は自分の思いを一方的に話される場合もあるので、契約書がある場合は、契約書を見せていただいて判断する場合があります。私共が消費者に代わってあっ旋に入る場合は、なるべく事実に基づいて業者側と交渉をすることになりますので、事実確認のためにも対面という形式は無くないと思います。また、表現することが苦手な方もいらっしゃいますので、そういう場合は電話での聞き取りではなく対面での聞き取りとなる場合もあります。将来的には、相談員の人数が足りなくなる可能性がありますので、今委員さんの言われたような方法にでもなればとも思います。

議長

相談方法ですが、今後変る可能性もありますよね。

事務局（相談室長）

あります。国の方でもメールでの相談を受け付けているかという調査もあります。

本市では、積極的にメールでの相談を受け付けてはおりませんが、メールでの相談があれば対応しています。

議長

県の方では、何か変わった方法で対応されていますか。

委員（学識を有する委員）

県センターでは、県のシステムを使ってメール相談は24時間受け付け、回答は勤務時間内に行っています。ただ、今も話があったように、書かれたことだけでの回答は出来るのですが、詳しく話を聞かなければならないとなると、やり取りが必要になり、2回3回とあるとメールでは即座の対応ができないので、2回目以降は電話で連絡していただきたいとお願いしています。

また、直接の相談者との相談ではありませんが、タブレット端末を市町村に配っており、対面での相談で困られた時に、県の相談員と一緒に問題解決出来るような体制をとっています。

議長

今後、通信機器も色々と開発されてくるのですが、状況を見ながら臨機応変に対応していく姿勢が重要です。従来の中での相談のやり方を補うのに一番いいのは対面です。

私共も大学で授業を対面で行っていますが、そうも言われていられない状況というものがある、リモートで行っていますが、リモートでどれだけ補えるのか、リモートで100パーセントOKというわけにはいきません。そういう先発事例も含めて研究される中で、どうするのかというところを県と情報交換しながら、今後の相談のあり方を探っていくのも一つの課題とされたら良いと思います。こうするというわけではなく一つの意見ですが。

委員（学識経験者）

付け加えますと、相談員の不足というのはこの地域だけのことではなく全国的な傾向であり、消費者庁の方もデジタル化ということで、極端に言えば、5年後を目指してPIO-NET（全国消費者生活情報ネットワークシステム）を改革すると言っておりましたので、もしかしたら電話を架ければ、この地域の相談員ではなく東京の相談員に繋がるとか、全国どこでも相談が受けられるようなことになるかも知れないというような事を感じています。

議長

先ほど、相談員のことを言われましたが、適格消費者団体と連携を取りながらというのも重要なことです。適格消費者団体が出来るところ、行政の相談員さんが出来る場所、それぞれに限界があります。それをうまく連携して行う中で漏れるものがないようにする体制は必要です。

事務局（相談員）

相談員の質もあると思います。相談員も人間なので得意分野もあれば不得意分野もあります。なかなか相談の全ての内容が電話で一瞬にして解るということはないので、他と連携していくところは大切だと思います。

議長

やはり、連携が大切だということ。体制も含めて課題だということ。

委員（学識経験者代表）

ちなみに、米子市との関係はとても良い関係が出来ていると思っています。県に土日に

あった相談でも近くの相談室で相談したいという話もあります。そういう時は米子市の相談室に行っていただくことを勧めたりして連携を深めています。

議長

そのほか資料1に関して質問等はありませんか。

特に無いようであれば、資料1の令和3年度の事業実施概要を承認させていただきたいと思います。よろしいですね。ありがとうございました。

次に、資料2の令和3年度消費生活相談の概要に関連して、ご質問・ご意見等ありましたらお願いします。

委員（消費者代表）

最近、世間を賑わわせている旧統一教会の件ですが、今まで米子市で相談というものはありましたか。

事務局（相談室長）

本市が保管するデータですが、PIO-NET（全国消費者生活情報ネットワークシステム）で管理しており、保存期間が10年間しかありません。遡れるのは2011年度（平成23年度）までなのですが、その中で、2015年度（平成27年度）に1件の相談がありました。靈感商法で壺を購入したという相談で、本市として対応が難しかったので、靈感商法被害救済の弁護士団を紹介しました。その後、旧統一教会と合意内容について履行してもらえるだろうかとの相談がありましたので、合意内容について法律相談を利用して弁護士の意見を聞くよう助言を行いました。また、返済方法については、調停を使って調停調書を作成し、法的拘束力を担保とするよう助言を行いました。後日、合意したとの報告を頂いております。最近世間を賑わわせておりますが、国の方に相談はあったのかも知れませんが、直接本市相談室への相談というものはありません。

議長

そのほかご質問はありませんか。

委員（消費者代表）

小学生・中学生・高校生の相談は、資料にあるとおりなのでしょうが、相談できない方も沢山あるのではないかと思います。小学校・中学校で何か独自に講座を設けたりされているのでしょうか。

10年以上前になりますが、子供が中学校へ通っていた時に、インターネットの説明をする組織の方がいらっしゃって親も一緒に講義を受けましたが、とてもためになりました。皆さんが聞くべきだと思った記憶があります。今、これだけ数が出ているということは、

賢い消費者を育てて行く上で何かアクションを起こされているのか伺います。

委員（学識経験者代表）

中学校の方ですけれども、実態としてはトラブルとして学校の方に相談される事例は稀です。学校と直接関係のないことなので、家庭内で相談されているのではないかと思います。ただ、米子市全体で見ますと、ゲームにハマって課金をしていて困っているという相談があるとは聞いています。課金に対して払っておられなければ相談が来るとは思いますが、そのまま払っておられるケースなのかわからないですが、時々話しを耳にします。それから、消費者教育については、社会科と家庭科の中で行っています。私は社会科の教員だったので、県消費者センターから DVD ビデオを借りて見せたりしていました。また、クーリングオフの書き方を意識付けということで家庭科か社会科の授業のどちらかで行っています。インターネット全般で言うと、SNS 等での情報教育とかプライバシーの問題であるとかインターネット上のトラブルの対処方法については、どの学校もやっているのではないかと思います。私の学校では、県のアドバイザーに来校いただき、年に 1 回、1 年生に講演をいただいています。以前は保護者の方にも公開していましたが、昨年度はユーチューブで配信し、家庭からでも聴講出来るようにしていました。本年度はコロナ禍で行いませんでした。

また、警察の方に来校いただき、非行防止教室という形で、学年ごとに違いますが、インターネットについての話しをしていただくこともあります。

もう一つ、これは結構大事なと思うのが、進学級の生徒に対しての啓発を動画サイトで調べてみると結構あるのですが、どれが良いのか迷うので、ここが良いとか、これが教え易いとか分かれば良いと思っています。やはり、騙されやすいとか、文章や書式を書くのが難しい人とかいるので、そこに対しての意識付けは大事だと思っています。

関連してですが、中学校の総合的な学習で買う側もですが、地元のデパートや市役所さんとコラボさせていただき、課題をいただいて、どうやったら物が売れるかという売る側の教育と買う側の教育のバランスを勉強させています。売る側というか、何か企画する側を通して消費の方にも目が行くという世の中の実態がわかります。買う立場だけでなく、売る立場が分かるのでより騙されないようになります。危ないところが何か分かるというのが中学校全体として始まっているところです。

議長

ありがとうございました。現場は、ということのようですが。

委員（消費者代表）

凄いですね。子供たちが大きくなった時に騙されない人が一人でも増えれば良いなと思いました。

議長

小・中学生、高校生も含めてでしょうけど、オンラインゲームの時などに本当に困った
どうしようという時に誰か相談相手がいれば良いと思います。それが親であれ友達であれ、
本当は消費者センターへ来てもらいたいということになるのでしょうか、例えば親や友達
に相談したら消費者センターを紹介され、来れるようなことを子供たちが知っていれば良
いと思います。

国民生活センターか消費者庁か消費者教育学会の調査か忘れましたが、子供たち、特に
小学生は、消費者センターが何をしてくれるところかよく分からないというデータが何年前の
調査でありました。色々な相談が出来る場所だと知りません。子供から見れば、市役所
は遊ぶ所ではないし、行ったら怖いぞというイメージがあるかもしれません。そうではな
く、子供たちの中での困りごとでも相談に来ていいよという消費生活センターにしてく
ないですか相談員。

事務局（相談員）

私の記憶している中では、実際に子供さんから受けた相談は1件しかありません。ほと
んどは、親御さんか祖父母からの相談です。当事者が自ら消費生活相談室に相談するとい
うのは、議長が言われるように、ハードルが高いのかもしれないもしくは周知されていないのかのど
うちらかかもしれません。

議長

役所的なところを子供がどう見ているのかということ子供に聞くと面白いかもしれ
ません。それで敷居を下げたりができれば、米子の子供の消費生活相談というものが出来
るかもしれません。それには、教育現場の先生方と色々意見交換しながらやられたらどう
かと思ったりします。

他にありませんか。

委員（学識経験者代表）

冊子「くらしの豆知識」はすごくいいなと思って見させていただきました。中を見ると
二つあって、一つはこういうことが危ないですよというところ。例えばクーリングオフで
は具体的にこうなったらこうしましょうと書かれています。基本的には相談しましょうな
んでしょうが、手続きが書いてあるところがあります。今はネットの世界ですけど、例
えばフィッシング詐欺の場合はこう対処しましょうと具体的な対処方法が書いてあると子供
の目を引きます。こういうことは危ないからやめましょうというのは曖昧でボヤッとして
いるので、こういう時にはとりあえずこれを見ようというようなページが結構目を引くし、
生徒が卒業する時や入学する時に1冊ずつ配れば良いなと思いました。予算のこととか

はあるでしょうが。普段は見なくても何かあった時に見れば良いというようなもので手元にあればいいかなと思います。

議長

ありがとうございました。

そういたしますと、資料2はこの内容で確認させていただきますが、よろしいですね。

委員

はい。

議長

それでは次に、資料3の令和4年度実施事業計画（案）となっておりますが、一部は実施済みとなっております。ご意見、ご質問等がありましたらお願いします。基本的には前年度と言いますか、これまでを踏襲していますよね。

事務局（相談室長）

そうです。

今年度変わったところは、学校をターゲットにしまして、ただ授業の中に入れて頂くのはなかなか大変なので、親御さん、PTA 联合会さんに働きかけて講演会を、また、11月に弓ヶ浜中学校のPTAさんを対象に「ふれあい説明会」を開催することとしています。

議長

私の方からの質問ですが、資料3に目を通すと、これまでの消費者教育、被害防止のための啓発活動が中心ですよね。さらに積極的な消費者活動としてはSDGsですか、この取組をどうするのかというようなことについてはどう位置付けておられるのかなと思いますが、どうですか。まだそこまではというところですか。

事務局（相談室長）

正直なところ、まだそこまで進められていません。先ほど相談員からもありましたが、消費生活相談が複雑化して時間も掛かりますし、新型コロナで動けなかったというところもありました。また、SDGsの範囲が広すぎまして、どうとらえて行えばいいのかというところで悩んでいます。

議長

私の個人的な意見なのですが、消費生活相談室だけでSDGsをやるのではなく、市役所全体でも取り組まなければならない課題だと思います。なおかつ市役所という地方行政であることによって、地元の業者、消費者を巻き込んで皆で簡単なものでもやれば良いと思

ったりします。

事務局（相談室長）

そうですね。市役所の中では、総合政策課が主導して進めています。

議長

冒頭で長めの挨拶をしてしまいましたが、大昔になりますが、「過剰包装をやめましょう。簡易包装にしましょう。」という取り組みをしている時も、地元の業者さんと一緒になって取り組みました。過剰な包装を皆で先進的に取り組んで少なくしていったという実績があります。今考えるとSDGsでした。例えば、そういうのを思い出して何か出来るところから皆でやったら面白いと思います。

そういう情報発信をして行き、米子の町が素敵な町だとイメージを持ってもらう情報発信が出来るようなになれば良いですね。そういう楽しい方向で進められればと思います。

委員（消費者代表）

消費生活の話題は楽しいものばかりではないが、楽しくて敷居の低いもののほうがいいのではと思います。

議長

その他ご意見等はございませんか。無いようですので令和4年度の実施事業（予定）について承認いただいたものとします。ありがとうございました。

次に、その他で委員の皆様から何かございますでしょうか。無いようでしたら、事務局からの連絡をお願いします。

【事務局からの連絡】

議長

以上を持ちまして、令和4年度消費生活審議会を終了したいと思います。ありがとございました。