

令和2年度第1回米子市消費生活審議会議事録(概要)

●開催日時

令和2年7月28日(火) 午後2時から午後3時45分まで

●開催場所

米子市役所本庁舎4階 401会議室

●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) 坂井委員 関委員 橋澤委員

<消費者を代表する者>

荒木委員 坪倉委員(副会長) 林委員

<事業者を代表する者>

長谷川委員 森本委員

◇事務局

的早生活年金課長 萩原課長補佐 小坂消費生活相談室長 太田消費生活相談員

●傍聴者 2人

●日程(会議経過)

1 開会

2 副会長あいさつ

3 委員及び事務局紹介

4 会長の互選

5 議事

(1) 報告事項

令和元年度実施事業について

令和元年度消費生活相談について

令和2年度実施予定事業について

(2) 協議事項

報告事項に関する協議・意見交換

6 閉会

●議事の概要

事務局 ◇委員12人のうち9人が出席であることを報告。

副会長 ◇審議会開会を宣言。

◇あいさつ

[委員自己紹介]

[事務局から欠席委員紹介]

[事務局自己紹介]

[会長互選] ◇会長に朝田委員を選出。

[事務局から資料1・2を説明]

委員（消費者代表）

- ・新型コロナウイルス関連の相談状況は。

事務局

- ・1月末から7月中旬までの約6ヵ月で、相談件数は67件。
- ・このうち20件程度は特別定額給付金・生活支援等についての問い合わせで、本来の消費生活相談に該当するものは40件程度。
- ・商品を発注したが届かない、問い合わせの電話が通じない、騒ぎに便乗して個人情報などを詐取しようとするものなど。

委員（学識経験者）

- ・弁護士が関与している借金問題の場合でも、弁護士の処理が不適切で問題になるケースがある。
- ・人に知られてしまうことを心配して地元の弁護士を敬遠し、テレビで広告をしている都会の弁護士に依頼する者も多いが、そこで処理が進まず、再度、地元の弁護士に相談する者もある。
- ・消費生活相談室が相談を受ける場合も、弁護士に依頼しているから大丈夫とは考えず、状況を注意して聞き、不安があればセカンドオピニオンという形で、法テラスを含め、我々に連絡をするなど気にかけてもらえれば。

事務局

- ・新聞などにB型肝炎給付金、過払い金請求等の広告がかなり出ていて、この広告を見て、信用性を尋ねる相談があるが、相談室は原則、業者の信用性については言うことができないと伝えている。
- ・わざわざ遠くの弁護士に依頼しなくても、米子市の弁護士でも同じことをしていると伝えている。
- ・とりあえず無料の法律相談も受けられるので、そこで相談してはという話をしているのが現状。

事務局

- ・資料の11ページ、処理結果の中に他機関紹介、その他情報提供というのがある。他機関紹介は、何のアドバイスもせず、窓口を紹介して、そちらに問い合わせくださいと言って何も助言をしないケース。その他情報提供は、アドバイスをしてそちらの相談窓口を紹介するケース。
- ・相談者が弁護士に相談している事案について、さらに相談室に相談された場合は、相談員の知識・能力が弁護士に勝っているという考えに立っていないので、そこには立ち入らない。
- ・多重債務に関して弁護士若しくは法テラスを紹介した後の結果については、相談者から聞き取りは行っていない。

委員（学識経験者）

- ・広告を出しているところに依頼をしようと思っているが、大丈夫だろうかという相談があった場合はどう処理をしているか。どこにもつながないのか。

事務局

- ・新聞の折込みチラシにカードを印刷し、該当する者は過払い金があるかもしれないのでまずは問い合わせをとという広告を見て、東京の弁護士だが信用できるかという相談があった場合は、登録をされている弁護士事務所か、その電話番号は怪しい電話番号ではないか、そこまでは調べる。

- ・契約に至るまでに、費用の負担がどのくらいで、本当に過払い金が返ってくるのか確認しながら話を進めないと、過払い金があってもそれを取り戻す費用で全部なくなるかもしれないというアドバイスをしている。

- ・相談室が、その企業が信用できるとかできないとかは営業妨害になるので伝えていないが、登録されているとかそういうことは伝えている。

委員（学識経験者）

- ・一般的な注意事項について、消費者に伝えてもらえるのは大変有意義だと思う。対応としては、それで非常にありがたい。

- ・既に弁護士に依頼しているけれどもなかなか進まないとか、不満がある者であれば弁護士会に紹介するとか、そういうことはできるのか。事例はないか。

事務局

- ・知る限り、そういう事例はない。

- ・広告を見て申し込むに当たり、信用とか不安とか、そういう相談が多い。

- ・着手金とか成功報酬とか、過払い金請求に対する費用に関しての苦情はあまり受けたことがない。

議長

- ・新型コロナウイルス感染拡大の影響について、去年の今頃は想像もしていなかった。新型コロナウイルスによって我々の生活、人間関係が壊れ、変化せざるを得ないような影響を及ぼしている。

- ・働けなくなったり、収入が途絶えたり、学生であれば親からの仕送りが途絶えるなど、本当にいろいろな問題が消費者に突き付けられている。その一つとして、多重債務の問題、ヤミ金融もかかわってくる。

- ・弁護士、司法書士も含めてどう連携し、相談を受け、振り分けをするか。弁護士会に頼んで、対応の仕方をマニュアル化し、基本的な対応の仕方をつくるのも一つの方法かもしれない。

- ・事業者も新型コロナウイルスの関係で被害に遭うわけだが、事業者は消費者ではないので消費者センターでは取り扱えない。この問題をどうするか。

- ・地元の事業者がほかの事業者に騙されて事業活動が立ち行かなくなるような状態になると、地元で働いている者が困る。見方を変えれば、事業者も消費者である。

- ・日弁連で、それぞれの単位弁護士会に中小企業をサポートするような仕組みをつくるという議論が以前あったが、その一環で何かやれば。

- ・地元の事業者が健全であることが、地元で生活している生身の人間、消費者の健全性になってくるはず。

- ・新型コロナウイルスをきっかけに今後、どこにポイントを置き、どうしていくかが米子市における消費生活上の取組みでの重要なところ。

- ・令和元年度の実施事業の内容、消費生活相談の内容について、基本的な傾向が指摘されたことを確認。新型コロナウイルス感染拡大の中で、新たな消費者を取り巻く問題が提起された。

- ・令和2年度実施予定事業の議論を進める。

〔事務局から資料3を説明〕

議長

- ・資料3、令和2年度実施予定事業について提案された。
- ・事務局として、重点的にポイントを置いて考えているところはどこか。各機関と連携をしながら、柱としては、主体性のある消費者の育成、相談業務に取り組んでということか。

事務局

- ・重点的には、資料3の1の(2)関係各所との連携。見守りという観点に重点を置きながら連携を強めていきたい。

議長

- ・見守りという観点とのこと。それがもう少しはっきりと文章として出てきてもいいと思うがどうか。資料には、子どもの見守り部署との連携はある。いろいろなところと連携しての見守りということの説明だが。

事務局

- ・消費者問題も含め、支援を必要としている者について、地域全体で支えていこうという消費者安全確保地域協議会の設置に向け、庁内の福祉部門と協議を行っているところ。
- ・福祉部門では、米子市地域福祉計画・地域福祉活動計画を策定し、民生委員、自治会、各種事業所、地域包括支援センター等、みんなで支えていこうという地域支え合い推進会議というものをモデル的にやっている。
- ・もともと消費者問題の見守りも、その地域支え合い推進会議に含まれている。そちらと連携し、強化していく取組みを話し合っているところ。形ができれば報告したい。

議長

- ・新型コロナウイルスの影響もあり、新たな消費者問題が起こってくる。
- ・見守りという視点を重視し、米子市民、米子の事業者、一体となってやっていくのだということは大事なこと。
- ・消費者市民社会、消費者が主人公となる社会づくり。事業者も、環境問題も含め、広く消費者問題も念頭に置きながら、消費者志向型の企業活動をやってきた。
- ・持続可能な開発目標、17項目、そのできるところからやるという気持ちで米子市はやったらどうかと期待している。
- ・資料1の2ページ、消費者啓発活動で、毎年のことだが、ふれあい説明会を開催している。22カ所でやっていて、数だけの問題ではないが、610人も参加者がある。
- ・前回の審議会で委員が発言したが、自分たちが寄るところとして地域のいきいきサロンがあり、そこを柱に、いろいろな勉強会とかやっていて、ここがうまくいっているとのこと。
- ・状況が変わり、やりにくいところもあるだろうが、見守りという視点を重視するので

あれば、実績としていきいきサロンをやっていて、ゼロからのスタートではない。

- ・新型コロナウイルスの関係で人が集まりにくい。ソーシャルディスタンス、三密を避けようと言っているが、ここは知恵の出し合い。
- ・小規模でも集まって情報交換をやる。情報交換をやらないことでいろいろな消費者問題が生じる。子ども、高齢者、働き盛りの人が情報から隔離され、何も情報も入って来なくなると危ない。これは悪質業者から見ればいいカモ。
- ・新型コロナウイルスの感染拡大の防止を図りながら、できるところはやる。
- ・資料3の16ページ、ふれあい説明会の開催で、新型コロナウイルスの関係で6月末までに1ヵ所開催しただけと書いてあるが、工夫しながらやるということ。
- ・高齢者でパソコンを使う者も中にはいるだろうし、そういう者であればリモート会議システムを使ってやり取りするなり、いろいろなやり方がある。
- ・内容、やり方にこだわらずに、小さくてもいろいろな取組み、情報提供や啓発・教育活動を根気よくやっていくこと。なぜかと言えば、新型コロナウイルスの影響があるから、見守りという視点を重視するからということ。

委員（消費者代表）

- ・自分たちは地区で、一人暮らし、二人暮らしの高齢者世帯を、今まで一月に1回ないしは2回、訪問していた。しかし、新型コロナウイルスの関係で、電話でしてくれと公民館から言われ、迷っている。
- ・違う話になるが、商工会議所の方がいるので教えてほしい。米子に住んで何十年にもなるが、昔の面影が全くない。どう考えているか、聞いてみたい。

委員（事業者代表）

- ・商店街の衰退の件。昭和30年代から40年代くらいは商店街も盛んだったが、その後、ライフスタイルが変わり、車社会ということで、郊外に店舗を移転し、大型店も郊外に出て行った。
- ・住民の居住地も、中心市街地ではなく、だんだん外側に広がっていき、昔でいう中心市街地商店街がだんだん衰退していった。
- ・商店街の者も、自ら郊外に出たり、大型店に出店したりしたので、中心市街地の店が少なくなったというところもある。
- ・商工会議所としても、建物ビルにも掲示してあるが、以前から中心市街地の活性化ということでいろいろな取組みを続けており、これは今後も変わらない。
- ・中心市街地が魅力的でないとこの地域が魅力的にならないということで、今後もその活動は続けていくという考え。

委員（消費者代表）

- ・やよいがやめ、高島屋が頑張っているけど、高島屋自体も人が少ないと思う。

委員（事業者代表）

- ・高島屋も資本を変えて継続している。
- ・事業継承という言葉を目にすると思うが、これは全国的な問題で、日本全国そうだが、事業継承が、特に地方都市はうまくいかないということで、商工団体は数年前からそこに力を入れて支援を行っている。これはどの企業にも必ず来る問題。

・代表者が50代になれば次のことを考えて事業を進めていかないと、70代になってから次と言っても、次の世代も既に50代みたいな形になるので、事業継承問題は早めに、各企業がそれぞれ考えていかないといけない。

委員（消費者代表）

・郊外と言うが、車の運転ができる間に行けるが、運転ができなくなったらどうしようかと思う。

委員（事業者代表）

・次の問題として、商品を購入するスタイルも変わりつつある。
・資料にもあるインターネットとかを活用した商品の購入方法に変わってきている。
・郊外に出たから大丈夫というわけではなく、消費スタイルがどんどん変わっていくので、常にそれに合った商売の方法を考えていかないと同じことだと思う。

委員（学識経験者）

・実施予定事業について、新型コロナウイルス感染症対策を取った上でふれあい説明会とか消費生活セミナーが今後どうなるのかというのが、この会だけではなく、日本中、世界中の大事な視点。特にふれあい説明会というのは高齢者も参加するし、先ほどの声掛けとか見守りのこともあり、とても大事なこと。

・自分は校長という立場で何百人という子どもの命を預かっている。

・ここに入るときに、手を消毒してくださいと声をかけてもらい、皆さんにも声をかけてもらいたいと思ったし、席の距離もとってあるし、昨年よりずっと大きな部屋をとってもらっているのだなと感じた。

・学校ではエアコンをつけても必ず窓は開ける。自分はマスクのない方と同席はしない。器具の共用もしない。マイクを使い回すということも教育現場ではしていない。マイクを使う場合は、失礼なことだが、その都度、全部消毒して次の人に渡すという形をとっている。

・今後の事業実施に当たっては、事業内容についてはよく考えているとは思いますが、感染予防対策を十分とった上で開催してもらおうとありがたい。

議長

・大変貴重な意見。事務局から何かあるか。

事務局

・ふれあい説明会については、公民館やサロンが会場になる。相談室は呼んでもらう立場であるが、対応については、こちらも十分注意をしていきたい。

議長

・感染拡大予防については、さらに強化、充実してやっていくということ。

・商店街の話があったが、消費者活動というのはまちづくり。まちづくりという観点から消費者のいろいろな活動ができると本当はいいと思う。

・例えば地ビールフェスタ。昔はこうだったああだった、そのところをどうしようかというような話ができる場、ただ単に酔うのではなくて、本当にふれあいができている。ただ、ビールのフェスタなので子どもがなかなか関与できない。ビールではないほかのフェスタ、要するにお祭り、皆が集まれるような仕組みをいろいろ仕掛けてみたら、米

子市、どうだろう。経済団体、商工会議所、やっていると思うが。

委員（事業者代表）

・基本的には大人が対象だが、近年、青年部と連携し、ジュニアエコノミーカレッジとジュニアチャレンジセミナーを合体させて、若い世代、小学校高学年を対象にビジネススクールを開催している。今年は新型コロナウイルスの関係で中止だったが、そのような次世代育成にも、それぞれの団体が取り組んでいる。

議長

・新型コロナウイルスの関係でやりにくいところがあるが、継続してやっている。やるときには当然、学校と協力し合いながら。

委員（事業者代表）

・教育委員会と連携して。

議長

・小学校、中学校、高等学校、地域にいろいろな課題があり、自らの頭で考え、自らの考えに基づいて行動しよう、子どもをみんなの手で育てよう、そんなことが言われている。

・子どもが米子を見て、どこに魅力を感じ、どこに問題点を感じて暮らしているか。大人も子どもと一緒に共有しながら、いろいろな取組みの中で、こういうところがある、こういうところを直さないとだめだ、そういうやり取りがあるだけでも、米子で生まれ育つ子どもにとっては大きなこと。米子はそれができる手ごろな大きさの町。東京とか大阪みたいに人口がべらぼうに多くはない。フェース・トゥ・フェースでも話ができる、そういういいところを生かし、子どもたちと話し合いながらということを経済会議所や中央会でもさらに取り組んでもらえれば。

・基本的には、見守りという視点を重視しながら、その中で、新型コロナウイルスの感染拡大をさらに予防していく対策を講じながら、継続して取組みをやっていくということで確認。内容としては、事務局が示した関係各所との連携、主体性ある消費者の育成ということで、消費者の啓発・教育活動と相談活動を柱にしてやっていくということを確認した上で承認したいと思うがどうか。

〔「はい」の発言〕

- ・異議がないので、この内容で承認する。
- ・その他、特に議題にすべきことがあれば。

〔「なし」の発言〕

- ・今年度第1回の米子市消費生活審議会を終了する。