

令和5年度第2回清瀬市消費生活センター運営委員会議事録

《開催日時》 令和5年8月23日(水)

午前10時から12時00分まで

《会場》 清瀬市消費生活センター4階 会議室

《出席委員》 敬称略・名簿掲載順

吉田 徹	【学識経験者】
林屋 創一	【登録団体代表】
目黒 かほる	【登録団体代表】
中鉢 雅子	【公募による市民代表】
雨宮 満	【公募による市民代表】
東野 みどり	【公募による市民代表】
上原 高之	【東村山警察署生活安全課長代理】
大島 伸二	【清瀬市教育部参事】
持原 智興	【清瀬市生涯健幸部介護保険課長】
植田 貴俊	【清瀬市地域振興部長】
池本 博恵	【清瀬市消費生活センター消費生活相談員】

《欠席委員》 池田 いづみ 【登録団体代表】

《事務局》

諏訪 宏之 【市民協働課長】

相良 勝仁 【消費生活係長】

【事務局】 おはようございます。  
それでは、定刻となりましたので、  
「令和5年度第2回清瀬市消費生活センター運営委員会を開催いたします。  
それでは事前にお配りした資料の確認をさせていただきます。  
まず、会議の次第、次に資料1「清瀬市消費生活センターの事業について」と、東村山警察署からの提供資料で「東村山署特殊サギ対策通信」が2通、「実家に掛かってくるサギ電話ブロックのチラシ」が1枚の計5点になります。お手元に無い方がいらっしゃいましたらお申し出下さい。よろしいでしょうか。  
今回の委員会では、消費生活センターで行っている事業について、改めてご説明すると共に、委員の皆様から来年度の事業内容についてご意見やご提案を頂ければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。  
では、委員長に進行をお渡しします。  
委員長よろしくお願いいたします。

【委員長】 それでは、次第に従い進行させていただきます。  
議題1 清瀬市消費生活センターの事業内容についての確認および、令和6年度の事業について、事務局より説明をお願いします。

【事務局】 では、議題1の「清瀬市消費生活センターの事業内容についての確認および、令和6年度の事業について」の説明をいたします。  
お手元の資料1「清瀬市消費生活センターの事業について」をご覧ください。  
まず消費生活センターで行うべき事業についてですが、清瀬市消費生活センター条例では、「消費生活相談」「消費生活情報の収集及び提供」「消費生活の啓発及び消費者教育」「消費者団体の消費生活活動の促進及び援助」「施設の貸出」の5項目が挙げられており、消費生活センターではこの項目に沿って事業を実施しています。

それでは、各事業についての説明をいたします。  
ページをめくっていただいて、「各事業の実施状況」(1)消費生活相談です。  
消費生活センターでは、市民と事業者の間で起こった契約トラブルについて、専門の相談員が市民からの相談を受け、関係例規に則り支払金の還付や契約の解除といった被害救済を行うほか、製品事故に関わる相談などにも応じています。

相談の実施日時は、月曜から金曜の午前10時から12時と、午後1時から4時までで、相談員3名を配置し、常時2名以上での相談体制を整備しています。相談の受付は、来所または電話にて行っています。

次のページに移りまして、(2)の「消費生活情報の収集及び提供」を目的とした各事業の説明をいたします。

一つ目の消費生活講座ですが、講座のテーマによって次のページの(3)「消費生活の啓発及び消費者教育」を目的としたものもあるため、

2つの項目に分けて載せています。

(2)の「消費生活情報の収集及び提供」を目的とした消費生活講座では、終活や身近な情報など、日常生活を送るなかで知っておきたい事や備えておきたい事、消費者問題などをテーマに講師を招いて、年に7回程度実施しています。

次に、リサイクル情報の提供（さしあげます・ゆずってください）ですが、こちらは、生活用品の再活用情報の提供として、使わなくなった生活用品について、市民から寄せられたゆずりたい物と、ゆずって欲しい物の情報を市報とホームページに掲載して、それぞれに応募があった場合は当事者間で連絡を取ってもらい、直接受け渡しをするというものです。

次に、(3)の「消費生活の啓発及び消費者教育」を目的とした事業についてです。

先ほど説明しました消費生活講座のうち、環境問題や製品の安全性などに関するテーマのものをこちらの項目に含めていて、年4回程度開催しています。

次の「出前講座」ですが、こちらは市内の自治会などからの依頼により消費生活相談員が依頼先に出向き、消費者トラブル防止のための講座を実施しています。依頼の申込みは生涯学習スポーツ課が窓口になっている「きよせ出前講座」のメニューからとなっています。

次に「相談員の講師派遣」ですが、こちらは社会福祉協議会などの関係機関が催す講習会や体験会などの一部として、消費者トラブル防止のための講演を相談員が行うものです。また、地域包括支援センターの協力により「高齢者ふれあいネットワーク事業」として「高齢者見守り講座」を開催しています。

次の「刊行物の発行」についてですが、消費生活センターでは、「消費生活相談事例集」を毎年度3月に、広報誌「ちえのわ」を毎年3月・6月・9月・12月の年4回発行しています。

「消費生活相談事例集」では、実際に消費生活センターの相談窓口寄せられた事例の紹介とトラブルの防止策や対処法などのアドバイスを掲載していて、「ちえのわ」では、消費生活センターの広報誌としてセンターで行っている事業の周知や、消費者トラブルなどについての特集記事を掲載しています。また、「ちえのわ」の9月号は「高齢者特集号」として市内全戸配布をしています。

次に「消費生活相談の現場から」の市報掲載についてですが、こちらでは市報の毎月1日号に相談の事例とそれぞれのケースでの対処法を掲載して、被害防止のための注意喚起と相談窓口の周知を広く行っています。

次に「自動通話録音機能付電話機等購入費補助金」ですが、こちらの事業は、自動通話録音機能の付いた電話機の普及を通して、高齢者の消費者被害防止を図ることを目的として実施している事業で、対象者は65歳以上の市民と同居者、補助額は機器購入費の4分の3で、上限額は1万円です。令和5年度より実施の事業で、予算額は100万円です。

次に(4)の「消費者団体の消費生活活動の促進及び援助」を目的とした事業の説明をいたします。

「消費生活展の開催」についてですが、こちらの事業は消費者問題について市民に向けた啓発を広く行うため、登録消費者団体連絡会との共催で、市民向けの講演会や登録団体の活動の成果発表、パネル展示などを行っているものです。

次に、「くらしのハンドブック」の発行ですが、こちらは消費生活展のテーマに沿った内容の寄稿文と各登録団体の活動紹介、消費生活センターの紹介を掲載した小冊子を消費生活展の実施時期に合わせて発行しているものです。

次の「グループ活動室の利用提供」です。こちらは、登録消費者団体が活動を行う場として専用の会議室を無償で提供しているもので、令和6年度からは、アミュー5階の講座室4をグループ活動室として使用する予定となっています。

次に(5)「施設の貸出」ですが、施設の移転に伴い令和6年度からは一般貸出施設を所管しなくなるため、会議室等の一般貸出を行う予定はありません。

「消費生活センターで行う事業」についての説明は以上です。

続いて、「令和6年度事業スケジュール案」についてです。

いまご説明しました各事業のうち、「施設の貸出」を除いた事業について、実施時期や内容などについて簡単に表にまとめてあります。

「消費生活相談」は平日の10時から12時と13時から16時に実施。

「消費生活講座」は6月から8月までは月に2回、9月と12月から3月までは月1回で、年11回程度の開催。

「リサイクル情報の提供」は毎月15日号の市報に掲載。

「出前講座」は、自治会などの依頼により随時実施。

「相談員講師派遣」は、例年10月頃に「高齢者見守り講座」を実施するほか、関係機関の依頼により随時実施。

「消費生活相談事例集」は、3月に発行。

「ちえのわ」は、6月・9月・12月・3月に発行で、9月は「高齢者特集号」として全戸配布。

「消費生活相談の現場から」は、毎月1日号の市報に掲載。

「自動通話録音機能付電話機等購入費補助金」は4月から1月末までの受け付け。

「消費生活展」は例年「市民まつり」と同日開催をしていましたが、令和6年度の日程については、登録消費者団体連絡会と調整のうえ決定します。

「くらしのハンドブック」についても、消費生活展の実施時期に合わせて発行します。

「グループ活動室」の利用時間については、現在は月曜から土曜日の9時から22時までですが、令和6年度からはアミュービルの管理状況に合わせた時間となり、火曜から日曜日の9時から22時までと、月曜日の9時から17時までになる予定です。

説明は以上となります。

来年度の事業についてのご意見・ご提案を頂きたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

【委員長】 議題 1 清瀬市消費生活センターの事業内容についての確認および、令和 6 年度の事業について事務局より説明がありましたが、これについてご意見等がありますか。

【委員】 従前と変わる所は無さそうですね。

【事務局】 はい、大きく変わる所は無いです。

【委員】 センターの移転についてが大きな変化になると思いますが、移転の周知は今後どのようにしていく予定でしょうか。

【事務局】 市報やホームページを通じた周知を考えていますが、運営上大きな事柄ですので、出来るだけ広く周知していく事を検討します。

【委員】 もう長い間この場所で運営しているでしょうからね。

【事務局】 26 年間になります。

【委員】 そうであれば、移転の周知はしっかりお願いしたいですね。

【委員長】 他にご意見はありませんでしょうか。

無ければ次に、議題 2 その他 (1) について

東村山警察署生活安全課上原課長代理より東村山管内における消費者被害の現状等についての情報提供をお願いいたします。

【上原委員】 では、東村山署管内における詐欺等の発生状況についてお話しいたします。

被害届の出ているもので、58 件発生している状況で、被害総額についても 1 億円を超える額となっています。8 月に入ってから 17 日までで 5 件、うち 2 件が清瀬市内のものです。この 2 件については還付金詐欺で被害額が 25 万円と 150 万円となっています。

東村山署管内ではこの還付金詐欺が多く発生しています。

還付金詐欺の手口としては、市役所の職員などを名乗る犯人から還付金が戻るからと ATM へ誘い込まれ、犯人の指定する口座へ振り込みをしてしまうというのですが、ここで注意したいのが、被害者は最後まで詐欺にあったという自覚が無いことです。犯人の口車に載せられて、最後まで還付金の手続きをしたという認識しか持っていないので、被害にあった事に気づかないという手口になっています。

警察からも ATM で携帯電話を使わないように周知しているところで、金融機関などにもチラシを張ったりしてあるのですが、被害者本人の目には全く入らない事が多く気が付かないので、もし、ATM の前で携帯で話しをしている方がいた場合は声を掛けて頂きたいと思います。

それから、犯人グループは詐欺の電話を掛けて来る前に、詐欺に遭いやすい世帯かどうかを見極めるためにアポ電をかけて来ます。このアポ電が掛かって来た時にも警察までご連絡下さい。

被害に遭わないためには固定電話を使わない事が一番なのですが、使う際にはナンバーディスプレイと留守番電話を使うようにして下さい。

また、自転車の盗難が増えています。コロナ禍の制限が解かれて外出する方が増えての事かと思いますが、7割が無施錠による被害です。基本的な事ですが、自転車には施錠をお願いします。

パソコンのサポート詐欺も増えています、ネットを使用した際にウィルスに感染したという警告表示が画面に映し出され、そこに書かれている連絡先に電話をすると、片言の日本語でウィルスを除去する費用として電子マネーを購入するように促され被害に遭ってしまうというものです。

それと、自動通話録音機が付いている場合でも、それだけでは被害に遭ってしまうケースもあるので、留守番電話を使って頂いて、すぐに相手と直接話すのではなく、留守電を聞いてから掛け直すようにして下さい。

東村山警察署からは以上です。

【委員長】 ありがとうございます。ただ今の情報提供について、何かご質問等ありますでしょうか。

【委員】 自動通話録音機を付けていても被害に遭ってしまうという事ですが、犯人が留守電に声を吹き込むということでしょうか。

【上原委員】 相手が電話をしてくると録音をする旨のメッセージが流れてから呼び鈴が鳴るのですが、そこで直接受話器を取ってしまって犯人と会話をする事で被害に遭ってしまうので、直接受話器を取るのではなく留守電を使ってもらえれば、犯人は留守番電話嫌って電話を切るので留守電を使って下さい。

【委員】 詐欺グループの電話番号は公表されているのでしょうか。

【上原委員】 その番号の使用を止める事はしていますが、番号の公表はしていません。

【委員】 詐欺メールだと短期間に同じ内容のメールが大勢の携帯に届くと思いますが、固定電話に掛かって来る場合はそういった事があるのでしょうか。

【上原委員】 日によって変わります。還付金詐欺が多い日とか、オレオレ詐欺が多い日などはあります。

【委員長】 他にご質問等ありますでしょうか。

【委員】 消費者団体連絡会からですが、よろしいでしょうか。

先日6月22日で、消費生活センターの移転に向けての要望書を市に提出させて頂きました。

その項目の中で、今後も食品添加物や着色料の検査、分析が出来る施設を駅の近くに確保してもらいたいという項目がありますが、検査用の備品についても、塩分計や糖度計などはいつでも使える物を揃えておいてもらいたい。先日、使う機会があったが古い物だったので、新しい物を購入してもらいたい。

それから来年度の事業ですが、消費生活講座の内容について、消費者問題に関わる内容をもう少し入れた方が良くと思う。消費者団体連絡会の意見も取り入れてもらいたい。

要望書にある他の項目については、毎年行われるエコまつりをアミューズで行えるようにすること。市民まつりでは、消費生活団体連絡会が使用出来るテントを用意してもらいたい。市民との話し合いや意見交換した際はその後の過程や結果を報告してもらいたい。市民の財産を市民の相談することなく処分などの判断をしないでもらいたい。以上の事が挙げられています。

また、消費生活展では、消費生活相談の件数や内容などが分かるパネル展示を相談員が参加するかたちで行えればと思っています。

**【委員長】** 他にありますかでしょうか。

**【事務局】** 来年度の委員会について事務局からよろしいでしょうか。

令和5年度の運営委員会は今回が最後の会議となります。

委員の皆様には多くの貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。

現委員の皆様の任期は令和4年の4月から令和6年の3月となっております。

来年度以降、令和6年4月から令和8年3月までの委員の改選につきましては、また改めてご依頼申し上げる事となりますのでどうぞよろしくお願い致します。

また、公募により就任いただいている委員の皆様につきましては、来年2月1日号の市報及び、ホームページにて委員の募集をさせていただく予定ですので、是非とも応募のご検討をお願い申し上げます。

委員の皆様、2年間大変お世話になり、ありがとうございました。

事務局からは以上です。

**【委員長】** 他にありますかでしょうか。

特にないようでしたら、本日の議題もすべて終わりましたのでこれを持ちまして、閉会とさせていただきます。

本日は、ありがとうございました。