

令和5年度
第1回印西市消費者安全確保地域協議会

開催日時：令和5年10月10日（火）午後1時30分～午後3時30分
開催場所：印西市役所 別館 農業委員会会議室

次第

- 1 開 会
- 2 議 題
 - (1) 令和5年度印西市消費生活センターの相談状況等について
 - (2) 印西市見守り対応マニュアル（案）について
- 3 閉会

出席者：近藤幸一郎（社会福祉協議会事務局長）、宮内和美（民生委員児童委員協議会）、太田佳子（地域包括支援センター）、小作社会福祉課長、澤田高齢者福祉課長、平川障がい福祉課長、高橋市民活動推進課市民安全担当課長、石川指導課長、岩井環境経済部長、尾崎美加（消費生活相談員）、高橋京美（消費生活相談員）

事務局：山崎経済振興課長、杉田倫明係長、中川葉子

会議資料： 会議次第、印西市消費者安全確保地域協議会設置要綱、印西市消費者安全確保地域協議会委員名簿、令和4年度印西市消費生活センター相談状況等報告書、印西市消費者安全確保協議会【見守り対応マニュアル（案）】、令和4年度（2022年度）印西市消費生活センター報告書正誤表

議事内容

司会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定刻 13 : 30 令和 5 年度第 1 回印西市消費者安全確保地域協議会開始宣言 ・ 資料の確認:①会議次第 ②委員名簿 ③令和 4 年度消費生活センター報告書 ④消費者安全確保地域協議会【印西市見守り対応マニュアル(案)】 ・ 議事録作成の都合上、録音をさせていただく旨の確認 ・ 本日の欠席者の報告(上杉浩介委員・森本久美子委員) ・ 人事異動による委員の変更、委嘱についてご報告(印西警察署生活安全課 篠澤和貴課長・社会福祉課 小作公哉課長・高齢者福祉課 澤田慎一課長、新委員任命 消費生活相談員 森本久美子相談員) ・ 「印西市消費生活安全確保地域協議会設置要綱第 5 条第 1 項の規定」により、議長を岩井委員にお願いします。
議長	議長に選任されました当協議会会長、環境経済部の岩井です。では、議題の(1)の令和 4 年度消費生活センター相談状況等について事務局より説明をお願いします。
事務局	令和 4 年度(2022 年度)印西市消費生活センター報告書の説明
議長	質疑応答に移りたいと思います。ご質問があればお願いします。
委員	相談員の研修受講ですが、1 年の研修回数に規定はありますか?
事務局	特に規定はございません。相談を受けていく中でも必要な法律が改正されていきます。例えばクーリングオフは書面でしか受付していなかったのですが、特定商取引法の改定により電磁的な方法(メール・FAX 等)も可能になりました。常に情報をアップグレードして相談に活用するための研修が必要と考えています。
委員	3~5 ページの数字の報告がありましたが、年代別の相談者と契約者の数の違いは何ですか?
委員	例えば、高齢の親の代わりに 50 代の息子さんが来る場合とかは契約者と相談者の年齢に違いがでます。10 代の方もご自身で相談に来たり親が来たりで違いがでます。
委員	相談者と契約者との続柄が知りたいのですが。例えば高齢者の相談は誰が相談に来ているのか。
委員	今後、そうした数字も検討したいと思います。
委員	小中学生の相談がありましたらその件数と内容をお願いします。
委員 委員	小中学生の相談もあります。ゲームの課金、SNS の広告を見て注文したが未成年者取引が認められなくキャンセル出来ない等です。

委員	今後、オンラインを使った消費生活相談、実際の契約書の書面が画面上ですぐ見られるような環境は考えられますか？
事務局	現時点では考えておりません。近い将来メールでの相談も出来るようになる方向にあります。一部市町村では、現状でもメール対応をしているところもあります。
委員	意見ですが、オンラインでの相談を検討して欲しいです。
委員	相談件数と相談内容別分類で数字が合いませんが。
委員	一人の相談者の相談の中に「販売方法」「契約・解約」「価格・料金」等の問題が複数ある場合があるので件数より、内容別分類の数の方が多くなります。
委員	保健・福祉サービスとありますが具体的には何でしょうか？
委員	保健はエステ・理美容・医療、福祉サービスでは介護施設の入居権、サービス付き高齢者向け住宅の解約に関するトラブル等です。
委員	10 ページ、救済額とありますが、救済出来なかった額（被害額）を含めた総額はわかりますか。
委員	すいません、被害額は集計を取っておりません。
委員	ゲームへの課金ですが、解決方法のアドバイスはありますか？
委員	G社は、センターの相談窓口が無いため、親に取消の申請をしてもらうしかありません。A社は、親に手続きしてもらってだめならセンターの方であっせんに入ります。一度、未成年者取り消しをしていると難しいです。クレジットカードなど、親の管理責任を問われることもあります。消費生活センターでは、必要に応じて、親に念書を書いてもらうこともございます。
委員	令和4年度と令和3年度を比較すると、回復額が微減していますが、このあたり、どういう分析をされていますか。また、こういった場合は、回復しづらいという事例があれば、教えてください。
委員 委員	回復しにくいのは、コンビニにおいて電子マネーで支払った、後ろの番号を業者に伝えてしまった場合や支払いに、銀行振り込み、個人名義の口座に振込んでしまった場合は、回復が難しいです。
議長	相談の方法でその他とありますがどんな方法ですか。相談者の性別で団体とありますが何でしょうか。
委員	その他の方法はメールです。団体は、個人以外の方からの相談で、例えば、地域包括支援センターです。
議長	件数と回復額を見ると約1割程度が回復額または、未然に防げた額となりますでしょうか。
委員	連絡先を教えてくださいとか、すべての相談がお金に関する相談ではない

	ため、回復額などの割合は少なくなります。
議長	電話の問合せ、来所で直接面談するのに1回でどの位の時間がかかりますか？
委員	相談内容によっては何度も電話をしなければいけなかったり、調べなければいけない点があったりするのでケースによります。来所の方が相談時間が長くなる傾向にあります。来所で契約書を持参する時は内容の確認だけで30分以上かかることもあります。また、電話で相談していて来所相談となる場合もあります。
議長	報告（1）は以上でよろしいですか？ 報告（2）へ移ります。
事務局	印西市消費者安全確保地域協議会【見守り対応マニュアル（案）】の説明
議長	説明が終わりましたのでご意見、ご質問があればお願いします。
委員	このマニュアルは、市民も手に出来るものなのか。見守り機関のみ用なのか。活用の仕方は？ あと1つ、連絡・通報シートでは、FAXすることになっていますが、メールはどうですか？消費生活センターに専用のアドレスはありますか？
事務局	アドレスはあります。基本的には電話対応、来所対応ですが、書類を送って頂くのに FAX を使用、または、場合によってはメールを使っています。
委員	資料を送る場合、FAX だと個人情報があるところへ間違えて送られてしまったりしませんか。
事務局	消費者庁から出されている消費者安全確保地域協議会のマニュアルでは FAX でという記載がありますのでそちらを引用させていただきました。ただし、委員が言われるとおおり、誤送付の可能性はございます。
事務局	こちらの資料は市民に配付することを想定していますか？という質問があったかなと思いますが、こちらについては、個人情報を共有できるのは、あくまで、構成員のみとなっておりますので、例えばヘルパーさんが第三者に言うことは許されていないのかなと思います。このマニュアルの資料6ページの見守り時のチェックリストは、市民に配って活用できると思っています。
委員	この FAX シート（連絡・通報シート）があれば依頼を受けるのにとっても良いと思いますが、相談者の年代が、60代、70代の方がこういうものを書けるとは思えないです。民生委員が使用する見守り実態調査というのがあるのですが、これより記入する箇所が少なくても、書くことを嫌がります。
委員	私が連絡・通報シートを書くとしたら、フルネームでない形になると思います。内容が少なければ、配偶者の方やお子さんなどが、記入は可能かなと思います。ヘルパーさんも、この内容を業務中に、本人に聞き取

	<p>るには、時間が必要なので、業務中に対応はできません。そうするとケアマネジャーが対応することになります。ケアマネジャーが、後日、聞き取ることになります。私どもも、高齢者の方へ消費者被害のことはアナウンスしていきますが、お子さん世代に届くようになったら良いなと思っていました。消費生活相談員の方も、電話で被害にあった高齢者の方の対応は難しいと思います。私どもも、直接会わないとわからない部分があります。消費生活相談員さんは、認知症の方を理解する上で、研修を受けているのかなと思いました。</p>
事務局	<p>認知症サポーターとかですか？</p>
委員	<p>そうです。オレンジカフェで認知症の方の印象を持って頂くのも良いかなと思います。どのように対応していくのか、生活がどうなっていくのかとか、認知症の理解も必要かと思います。</p>
事務局	<p>今回の連絡・通報シートですが、参考資料として他市で使用していたものを採用していますので、本市として、必要な内容を改めて考えていきたいと思っています。</p>
議長	<p>この連絡・通報シートが使えるのは構成員だけですね。個人情報取扱の規定に基づいて構成員が記載して消費生活センターへ出すというイメージですか？</p>
事務局	<p>はい、そのようなイメージです。</p>
事務局	<p>この協議会で問題事案を共有する場合は個人情報を取り扱うことができますが、トラブルとか消費者相談が有る場合は、最初から消費生活センターへあげて頂くようにしてください。ヘルパー等が事案を把握したら、速やかに消費生活センターへあげて頂きたいというのが今回の目的です。</p>
議長	<p>実際、令和4年度は、団体からの相談はありましたよね。</p>
事務局	<p>ありました。地域包括支援センターから上がった案件は、ご本人様が、大きな金額を失っております。地域包括支援センターから、もう業者には電話をしないよう伝えても、ご本人が前向きでなく、地域包括支援センターが、自身と事業者との関係性を悪くしようとしていると思ってしまふなど、なかなか対応が難しい案件です。</p>
委員	<p>連絡・通報シートがなくても、今までは地域包括支援センターとか、民生委員より、電話で連絡が入っていたんですよね。では、なぜここで改めてFAXとしたのか。事前に記入してあったら電話した時に分かりやすいという意味合いなのか。</p>
委員	<p>電話をする時、内容が整理できて中身が通じやすい、時間外でもFAXはしておけるので電話の時に話が早い、時短ということでしょうか。</p>

委員	障がい者の方にも障害者相談センターがあるので、そちらへも情報を提供（マニュアル等）させていただいてもいいかなと思います。
事務局	案ということで出させて頂いていますので、そうしたご意見を参考にもう少し練っていかうかと思います。
委員	改善するのであれば、FAX 番号が書いてありますが、電話番号も載せて頂きたい。
議長	他にありますでしょうか。
委員	見ていると、実際に誰が見守られて、誰が見守るのか、具体的に見えてこないのが、第一印象です。構成員としては、障がい福祉課長だけで、障害福祉施設の方々は、構成員ではないのか。誰のための・誰のために作るマニュアルで、どう動くのか明記すべきではないか。困っている人を多く消費生活センターへ繋げることがマニュアルの大きな意味だと思いますが、個人情報保護法で限定的になっている。できるだけ広く人々に配付できるマニュアルにしてみてもと思います。
事務局	このマニュアルは、協議会の構成員向けのもので、広く市民の方々に向けたものは別になるのかなと思います。このマニュアルは協議会で共有するものとして少し考えていきたいと思えます。構成員向けと市民向けものは、分けて考えていきたいと思えます。
事務局	色々な意見を頂きましたので、整理して改善していきたいと思えます。
議長	マニュアルについては、もう少し見直して、改めてご提案して頂きたいと思えます。 では、3のその他に入らせていただきます。
事務局	連絡事項等がございます。令和3年11月より、2年間委員として勤められた方には御礼を申し上げます。また新たな2年間となりますが、再度ご協力いただける方がいらっしゃいましたらよろしくお願い致します。 次回の協議会は未定です。日程が決まり次第開催したいと思います。 また、本日の委員報償につきましては、後日、指定の口座に振込ませて頂きますのでよろしくお願い致します。これで本日の協議会を終了いたします。どうもありがとうございました。