

## 令和5年度 第2回大津市消費生活審議会会議議事概要

- 1 開催日時 令和5年10月19日 木曜日 午前10時30分から12時まで
- 2 開催場所 明日都浜大津5階 ふれあいプラザ・中会議室
- 3 出席者 審議会委員 松岡(久)委員 西村委員 細川委員  
松岡(由)委員 臼井委員 北野委員  
事務局 5人
- 4 議題 (1) 大津市消費生活審議会会長の選出について  
(2) 令和5年度事業進捗状況報告  
(3) 令和6年度事業計画
- 5 議事録又は会議概要

### (1) 大津市消費生活審議会会長の選出について

松岡久和委員を会長に、西村和彦委員を副会長に選出。

### (2) 令和5年度事業進捗状況報告及び(3) 令和6年度事業計画

(事務局) (資料に沿って説明)

(委員) 大津市以外に滋賀県内の各市の消費生活センターとはいろいろな仕事を一緒にさせてもらうことが多いが、相談の案件とか種別とかいう傾向は、大津市の特徴的なものはなく、滋賀県全体では、他の市と見比べて、よく似た傾向とと思っている。

いろいろマンパワーの点とか制約があるかもしれないが、センターが開いている相談時間というのが、平日の9時～5時に限定されているので、やはり土日に相談の希望者は一定数いるのではないかと。土日を希望しているのに、土日の開所がないから相談ができなかったことは生じているのか、あまりそれはないのか。

(事務局) 当センターにおいては、消費生活相談は電話相談及び来所相談のみだが、メールアドレスも公開しているので、まれに土日の休みの間や夜間にメールで、問い合わせはある。

現段階において、メールで問い合わせがあったものは、改めて「お手数ですが、お電話をお願いします。」とメールで返している。

結論からいうと、メールでの問合せの件数が非常に如実に伸びてきた時点で、例えば土日、もしくは夜間などの相談開所を検討するが、現段階で土日・夜間の

開所というまでの件数ではないので、土日の開所ということは検討していない。

ただ、潜在化している、メールも送らない、その前にやめてしまおう、という方は、数値として把握することが非常に難しいので、それは今後の課題と考えている。

(委員) 昔は、法律事務所は月～金で、土日に開けてるところは少なかったが、ここ10年の間に、予約があれば土日の相談も可能な限り対応する、とホームページで謳っている法律事務所が、実は非常に増えてきており、絶対に潜在的需要があるので、今後、配慮や調査をされたい。

(事務局) 今後、調査研究からしていきたい。

(会長) 統計を取るときに、今だと10歳刻みで、70歳は70歳以上となっているが、最近は80代、90代の人結構いるので、例えば4ページの図を見ると、全体の傾向として年齢が上がっていくほど被害は少し増えてるな、ということが分かる。また、実際の被害があって相談に来られる方の中に、70代とか80代によって多少の、何か内実の違い、というのはあるのだろうか。

高齢者といえばもう70代以上で、全部一緒でいい、というふうに思うところだが、1回、内訳を見てみると、ひょっとしたら何か出てくるかもしれない。出てこなければもういい、という気がするので、検討課題と思っていただきたい。

(委員) 70代と、私は今76歳だけど以前とは違う。自分は、耳は大丈夫だけれど、物を見るときに本当に見づらくなる。体力の問題では持久力がなくなっていく。それからすると、70歳代で括られると、やはり違うことがいっぱいある、と思う。周りを見ていると、耳が聞こえない者がたくさん増えてきた。会議開いていると、僕のいっていることが聞こえない者がたくさんいる。

人口統計上は、私の住んでいる町は日吉台というところだが、1,600世帯あって、それから葛川が天津市で1番、日吉台は2番目に高齢化率が高くて、今現在、この町で52%ぐらい。半分以上が65歳以上の高齢者の町になる。

そういうところからいうと、いろんな事業をしていると、耳の対策をしっかりとしないと会議にならない。何がしたいかという、統計70歳ぐらいに、もう1つ、80歳枠をつけないといけない。

高齢化社会の人口増加率からすると、9月15日の敬老の日に対象とするのは、私の町では今のところ80歳以上になる。そうしないと、70歳以上で括るととてつもない会場が必要ということになっているので、やはり高齢の人が増えている、と思う。統計も、今いわれたように90歳といわれたら、要るかどうかわからないけれど、70歳と80歳は分けたほうがいいだろう。

(事務局) ただいまの委員方のご意見を踏まえて、相談を受け付ける際に、実は年齢、性別等の属性は訊いている。

それをPIO-NETというシステムで一律入力しているので、1点目は、計測はしているので、あとはグラフなどでどこまで分類して可視化するかは、今後、できるだけ分かりやすくなるように考えていきたい。

2点目も、どこまでその正確性の観点からいうと、年齢は尋ねるが、いわない場合、76歳とまではっきりいう場合、70代とか60代とかという場合もあるので、個々人の思惑という点も配慮しながら、できるだけ正確性を考えていきたい。

(会 長) 他の点について何かご質問、ご意見は？

(委 員) 啓発事業、学校における消費者教育というところで、小学校が3校ということになっているが、携帯電話を小学校の低学年から持っている、というのが増えてきているので、そういう教育をもっと小学校の低学年から、しっかりやっていただければありがたい。それを思ったときに、この3校というのがすごく少ないな、と感じた。

(事務局) 実施は小学校3校だが、実は大津市内で36校ある。36校のうちの3校ということだが、センターとしては、毎年、年度当初の4月に、小学校、中学校の校長会で、講師派遣等ができる講座をご紹介している。

あとは、学校からの要請を受けて実施しているが、なかなか指導要領とか、教育課程とかの問題もあり、コロナもあったので、若干、教育課程の進め方が遅れ気味である、というご意見もいただいている。なので、結果として3校であったが、低学年からの消費者教育、お金の使い方等が非常に大事だとセンターのほうも認識しているので、今後、どういったら学校で実施してもらえるか、などの工夫も引き続き考えていきたい。

(委 員) 令和6年度の事業計画で、これから外国人の方も相談しやすい環境を整える、これから検討される、ということだが、実際に本年度、外国人のご相談がどれぐらいあったか、もし分かれば教えていただきたい。

あと、先ほど話があったように、土日や夜間の開所は検討されていないとのことだが、お休みの日や時間外の相談対応について、今、AIの技術がいろいろと進んでいる中で、AI相談というような相談を、全国的に実施しているところがあるのか、または今後そういったことを検討されているのか、もし分かれば教えていただきたい。

(事務局) まず1点目の外国人の相談件数に関しては、外国人としての属性としての統計はとっていない。ただ、感覚として年間数件程度と思う。私も昨年度、中国籍、フランス、中国籍がもう1人あったかと思う。ただ、もしかしたら、潜在化している方がたくさんいて、本当は消費者トラブルに引っかかってしまっているのに、相談するところがないということも考えられるので、今後、出入国在

留管理庁の通訳支援を利用するほか、実は明日都浜大津の中に大津市国際親善協会という外郭団体があり、外国人の法律相談等というのをしているので、そちらとも連携を検討する。

2点目の土日、時間外のAI相談についてだが、19ページの課題のところにも重複関連するかもしれないが、課題の3点目の消費者庁のデジタルトランスフォーメーションアクションプランを課題として、今回記載はしている。もちろんメリット、デメリット、長所、短所があると思っている。問題として挙げているが、当然、これを活用することによって、全国的にメール相談も進むので、土日に関所して来所を受け付けるのか、それともデジタルを活用して対応していくのか、ということを検討していく。その中には、先ほど委員から「AI相談」といわれたが、アクションプランの中には、国が公開FAQ (Frequently Asked Questions:よくある質問) を作るということで、ある程度、傾向が似通ったご相談に関しては、画一的な正確、適正な答えができるようなAIも今後活用していくと記載しているので、現段階では国の動向を注視しているところである。

(委員) デジタル化のところで、補足も兼ねていうと、まずAIに関して、FAQというのは、すでに消費者庁で先行して公開されていて、AIとまではいかないが、わかりやすく、よくある相談事例に関して、簡潔に対応方法等が書かれているので、非常に使いやすい内容になっている。おそらくネットを使われている若者であれば、それで解決される方も結構いるのではないかと、というような内容になっている。

メール相談に関しては、滋賀県消費生活センターでは、平成29年度からすでに取り組んでいて、年々利用が増加し、昨年度で75件。県センターの年間の相談件数が3,300件ほどなので、2%強という形になる。まだまだ利用が少ない状況である。実際、利用者を年齢別に見ると、60歳未満が86%と、現役の方から非常に多くの相談があり、平日の昼間に相談しにくい方が相談されている。

ただ土日の間にたくさん利用されているかというと、思ったほどではない。平日の夜間が割と多い、という気がする。逆に課題という面では、文章の回答作成に非常に手間がかかる、というのももちろんあるが、それ以前に、やはり相談者側が文章で必要な情報をきっちり書くのが難しく、文面だけでは回答が難しいということが多くある。

今現在は、県のセンターの場合は1回だけ回答する、ということにしているが、これを複数回やりとりしても詳細な情報まで聞き取れるか、というと難しい場合も多いと思っている。

さらに今年度、ネット相談について、かなり広報を強化しているが、思ったほど利用が伸びていなくて、昨年度2%ほどで、今年度、広報を頑張って3%台という状況である。

なので、実際、メール相談がシステムの的にできても、どのぐらい利用が伸び

るかは、やや疑問に思っているところである。

心理的負担とかを心配されているようだが、一定利用件数が増えてくれば、雛形とかも充実してくると思うし、県のセンターでも回答事例とかを作って、同じような相談であれば、同じような形で定型化しているので、逆に相談員にとっても、効率化に繋がる可能性はある。

(会 長) 今いわれたのは、本当にそういう感じがする。

私は大学の授業の中で、舞鶴とか大津に出張の法律相談に行く。事前にこういう相談だと、相談予定者に書いてもらうが、その場に行って話を聞くと、全然違う話だ、というのが結構あり、最初に自分の問題をきっちり整理するところも結構難しいところがあって、なかなか敷居が高いのかなあ、という感じもする。そういう方にやっぱり出てきてもらって根掘り葉掘り聞いたり、世間話しながら問題を掘り起こしていかなければしょうがないというので、メール相談は今後増えるだろうが、それでも一定の頭打ちになるような気がする。

それよりも、FAQ について、比較的定型的な問題とそれに対する基本的な対処方法として有効である。ただ気を付けなければいけないのは、法律問題では個別事例の特殊性が常にあるので、そこをあまり簡単に切り離してしまうのは問題ではある。ただ FAQ を見た方が自分で大体、解決の方向性が分かるということになるし、やってみた結果、やはりそれで手に負えないとなったら、そこから専門家に相談ということになるだろう、というふうに思うので、そういう手がかりがあるというのは大変結構かと思う。消費者庁等でも、そういうものを充実するようにすると、相談員のスキルアップにも繋がっていくだろうと思う。

(委 員) F A Q 的なものがあれば、この相談事例 1 で、インターネット通販の定期購入のところに、業者と交渉するため交渉方法を助言する、というようなことが書いてあるが、何か定期購入の交渉についてはこういう助言をシェアしたほうがいい、と何か定型的に大津市では持っているのか。どんな助言をしているのかが気になった。

(事務局) 具体的には高齢者の事例だが、自分でインスタグラムから見て注文したのだが、私は絶対に 2 回目というものはなかった、1 回で終わると書いてあった、と主張するが、必ず 1,980 円と安い価格の下に「2 回目、1 万 6,000 円」とか小さい字で書いてあるはずである。そのことをいったら、いや見てなかったというので、こういうこと書いてあるので、無茶苦茶に主張するのではなくて、たいてい 2 回目の届く 10 日前までに取消しをいえば取消しができる、ということを書いてある。それでも、10 日過ぎていたので、「何とかならないか」といわれる。ところが今度は何回も電話しても電話が通じない。それで、電話が通じないという実績を作るために、自分で電話を何回もしてもらい、その電話の実績を、メールでこれだけ私は電話している、ということを書いて、それも

送るように、といている。ある業者は電話の何かログ取ってるみたいで、電話がこれだけかかっているのを通じなかったけれども、2回目は送らなくていいと業者はいう。そういうこともちゃんと説明して、「1回自分でやってみて、それでも駄目だったら、私たちが間に入る。」というふうにしている。

(事務局) 大津市消費生活センターで、交渉方法とかの明確なテンプレートというものは、現段階では作成していない。ただ、相談員が全員で6名おり、常時3名以上はいるので、様々な相談に対して、電話相談であってでも途中で、少し迷った段階では相談員同士で、「この方法でいいのかな」というような共有はして、できるだけ適切に回答できるようにしている。

(委員) 去年か一昨年かに、大津市は範囲が広いので、Zoom みたいな Web を使った遠隔地からの相談という方法はできないだろうか、という話があったが、あれは結局どうなったのか。

(事務局) Web デジタルを使った Web 相談とかいう、いわゆるネット相談のようなものは、検討の1つとして拳がってはいたが、実際、活用する段には至っていない。

まずは課題として、Web で画面を通して映る、といったことがデジタルという媒体を通すので、記録もされるし、拡散もされる。そこが来所とか電話相談とは少し違うところというのが1点と、もう1点は、やはり電話のほうが簡便であるということである。

これに関しては、Web 相談を開いていても、全体で2%程度になっているところなので、現段階ではその2点が、実際に開設してでもどうなのか、ということである。

相談者側の状況というのもあるし、Web とかメールとかで、どこまで正確に情報を提供してもらえるか、というのも課題だと考えている。

世代間のこともあるので、例えば、今の小学生が、50年後にトラブルになったときには、もうそのデジタルツールというのが非常に日常化されているので、その時点では、また別の方向になっている可能性はあるかと考えている。

(委員) Zoom での相談に関しても、県のセンターでは、令和2年のコロナ禍の中で試行的に開始をしたが、ほとんど申し込みがない。やはり高齢の方からの相談が多いので、まず Zoom の使い方から難しいので、現状ではニーズがほとんどない。事前に申し込んでもらい、URL (Uniform Resource Locator : Web 上の特定のファイルの所在を示すもの) を共有するとかいったことも出てくるので、それだったら電話かけてもらうほうが早いということである。

県のセンターでは、今も窓口としては継続していて、例えば障害を持っている方が、手話通訳を挟んでとか、そういうようなニーズがあれば使えるような体制は、継続しているところである。

(委員) 今、「Zoomは拡散する」といわれたが、拡散するのか。

(事務局) 拡散というか、デジタルで記録ができる。メールもそうだが、電話とか来所の場合は、その相談の対応を録音しようと思えばできる。ネットなんかだと、例えばそれを録画しておいて、〇〇相談センターの相談員がこんなことをいったけれど、これってどうなんだろう、みたいなのが簡単に拡散できる。なおかつ、顔が出た状態になっているので、この相談員がこんなことをいった、というのが瞬時にインターネットで公開されるという可能性を、実は危惧している。

(会長) 関連して、多分、Zoom等だと、ホスト側で録音するかどうかのコントロールができるので、ゲストで入ってきた側には必ずしも記録が残らない、ということはあると思う。

(事務局) できたら、そういうふうな機能とかも使いながら、前向きに検討していきたい。

ただ1点補足すると、大津市もWeb相談を唯一しているのが、県と同じように、聴覚障害者の方に関しては、Web相談を受け付けている。なぜかという、電話が一番簡便ではあるけれども、聴覚障害者の方はそれができない。来所で筆談になってしまうので、障害福祉課の手話通訳者を通して、LINEでできるように体制は整えている。

(会長) 大分時間も経って、いろいろご意見も出ていますが何かまだ…。どうぞ。

(委員) 外国人の対応というところのことがあったが、私は今、京都大学にある保育園の役員をしていて、京大では保護者が外国人の方で、子連れで研究員で来られて、そして保育園に預けているということがあって、保育園では8か国語で対応するとかいう。そうすると、翻訳機を使えばいろんな言葉に対応できる。そういうものを活用して、会話のツールとしているところがある。昔は身振り手振りで(会話を)していたところがあったが、対応できないところがあって。今はちょっと高い目の、そういった機械を使うと、簡単に言葉でも言語でも出てくる。便利になっているな、と思った。

(会長) そういうものを試しに使ってみる、というのも考えればいい。

(事務局) 最新の機能の活用状況とかも確認しながら、できるところは活用していきたい、と思っている。

(委員) 今の外国人の件でいうと、言葉の問題というのが一番入口の問題なのだけれど、言葉だけじゃなくて、そもそもの考え方、生活習慣とかの違いでなかなか

か理解できないことがあるのかな、と思う。

私も直接ではないが、家庭裁判所で調停とかされているときに、外国人の方が当事者になって、英語が話せる弁護士がついている。弁護士と当事者の間では英語で全部コミュニケーションができていたが、日本の法律、日本のルール、日本の習慣というのがなかなか理解してもらえなくて、なかなか最終的な理解が得られなかったというのを横で見たことがあり、言葉だけでも済まないところが外国人の方の相談にはある、という気もしている。

次のステップだが、そういうこともあるというのを気に留めておいてもらいたい。

(事務局) 実は、私も先ほどの数少ない外国人の中で、1度対応したことがあり、今、いわれたように、国民性の違いというのを感じたところで、思いの強さの違いはあるのか、とも感じたところである。

今後、検討していく。

(委員) 啓発事業の中に「消費者問題啓発協力員」という組織があるが、そこは私の出身母体だ。そこから審議会に入ってきた。ただ啓発事業の中にはそのことが触れられてない、というのは気になっていた点である。

先ほど、事務局にはお話をさせてもらったが、今、問題になっているのは、そこでもらった高齢者の消費者トラブルをどのように防止するのか、というような話をする、いわゆる学区の人が見るとか、聞くとか、伝える、とかいうことをちゃんとする、ということが必要になる、というふうにいわれる。そうすると、話を聞くとか、見るとか、伝える、とかいうことは、もうちょっと人間関係が密にならないとそんな話をしてもらえないし、「隣のおっさん、何いうとんねん。」という世界に入ってしまうと思う。そうすると、民生委員さんが主になると思う。民生委員さんでもボランティアに近い組織だから、なかなか難しいな、と思う。そのためには、どんなコミュニティを作るのか、というのがまず高齢者のための消費者トラブルをなくすためには一番必要なことである。ここはものすごく膨大な計画になってしまうし、そこから出発しない限り、なかなか枝葉を一所懸命やっても無理だろうな、と思う。で、組織的なことをいえば、消費生活相談員のスキルアップというのが13ページに書いてあるが、2ページに書いてあるように、人員のところの、消費生活相談員は会計年度任用職員6名と書いてあるので、やはり身分保障しないと駄目だろうなと、そうしないとスキルアップなんてできないと思う。

昨日の新聞を見ると、NTTの契約職員が情報を流したとか。やはり非常勤職員とか、契約職員とか、パート職員とか、なかなか難しいな、と思う。そんなことを感じる次第で、ここの問題を単年度で処理するのは難しいし、会計のこともあるだろうけれども、いわゆる正規職員化をしていかないとスキルアップの根源的な問題が解決できないだろうな、と思っている。組織がだんだんと逆方向に進んでいっている。パートだけで店舗を任せってしまう。昔はありえなかつ



た。金庫も鍵もパートリーダーみたいな者に全部任せて、大きなお店でもパートだけでやってる。パートの一番お金の高い人だけが、鍵と金庫の鍵を持って扉を締めたりしているという。ここまでやっていいのかな、と思う。聞いていると、やはり保険をかけなければいけない。金持って逃げる者もいる。そういう世の中になっているな、と思う。昨日の記事を見ると、情報もスコーンと抜かれて10年間ほったらかしになっていた、という記事もあるし、やはり、スキルアップのためには身分保障を十分に行政は管理してもらわないといけない。こんな問題は、高齢化社会でどんどん、どんどん、ひどくなっていくだろう。

(事務局) まず消費生活問題啓発協力員は、大津市で30名の方がボランティアで登録していて、毎月会議を開催して、啓発に協力してもらっている。今回の資料で記載できなかったことは、誠に申し訳ない。次回にはしっかりと記載する。

続いて2点目の啓発事業について、高齢者をトラブルから守るために、ということで、地域で希薄になりがちなコミュニティをどう作るかということだが、今回15ページに啓発講座を挙げた中で、例えばこの表の左側の、9月に実施した、2つの学区社協の会議での講座、それから地域包括支援センター、いわゆるケアマネジャーの方々が集まる会議、それから民間の介護事業所の連絡会、こういった高齢者を見守る支援者への周知も今回初めてしたところである。加えて、同じく15ページ右側の表の10月の1段目、民生委員・児童委員、こちらにも資料を提供しているところであり、同じくこの表の中段あたり、11月には、自治連合会の会長会においても周知をする予定である。

3点目の消費生活相談員のスキルアップについて、行政側として非常に激務に取り組んでもらっており、身分保障ということはもっともなので、今後も引き続き、相談員の処遇改善については、当局と話はしていきたいと思っている。

一方で、会計年度任用職員制度というのが、国が示している一律の制度であるので、現段階では、その枠内でできるだけ対応しているところである。

それともう1点、土日の開所、これも相談員の処遇にも関係してくると思う。

Webやメール相談というものは、一定デジタル化で対応できるが、土日に開所するというのは、いわゆるデジタルが使えない高齢の方とかに、リアルに、相談員のほうから丁寧に相談に乗るとなると、こちらもとどのつまり、処遇改善になってくると思っており、非常に大きな課題であるので、引き続き、頑張っていきたいと思っている。

(会長) 最後の大きな課題は、ここだけでなかなか解消できる問題ではないとは思いますが、方向としてはそういう形で頑張っただけければ、と思う。

こういう会議体で、知恵を集めて、やっていくというのは大変必要なことだと思うので、今日はこれで時間いっぱいだが、皆様には議事の進行等にご協力いただきまして、ありがとうございました。

ということで今日は、基本的には議事を終了するので、進行を事務局にお返しする。

(事務局) それではこれをもって、本日の会議の日程のすべてを終了する。  
次回の会議については、来年の 10 月頃を考えているが、来年度に別途、正副会長と調整の上、委員の皆様へ案内するので、ご承知いただきたい。