

会議名	令和5年度（2023年度）第1回宝塚市消費生活協議会		
日時	令和5年（2023年）8月3日（木） 午前10時～午前11時30分	場所	宝塚市役所4階 3-3会議室
出席者	委員	鈴木委員（会長）、池内委員（副会長）、土屋委員、松村委員、浅野委員、牟田委員、筒井委員、三宅委員、木村委員、芳賀委員、番田委員 計11名 （欠席委員）笠谷委員	
	担当事務局	産業文化部長、産業振興室長、消費生活センター所長、消費生活センター係長、消費生活センター係員（2名）	
会議の公開・非公開	公開	傍聴者	0名
内 容（概要）			
<p>1. 開会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局挨拶</li> <li>・委員委嘱辞令交付</li> <li>・新委員の自己紹介</li> <li>・会長挨拶</li> </ul> <p>2. 議事</p> <p>[会長]</p> <p>議題（1）令和4年度消費者教育に関する事業の実施状況について事務局から報告していただきます。</p> <p>（事務局）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料に基づき報告</li> </ul> <p>[会長]</p> <p>ありがとうございました。ただ今の報告に関して、質問等ありませんか。</p> <p>[委員]</p> <p>携帯電話やスマートフォンに関する学習は令和3年度12回でしたが、令和4年度35回と約3倍に増えています。若者向け出前講座も180人から271人に大幅に増えているということで、活発に講座実施が出来ていると感じています。そこで、右肩上がりに講座の回数が増えていっている状況なのか、コロナの影響で令和3年度が少なかったのか等の状況をお伺いしたいと思います。また、啓発活動「高齢者が安心して暮らすために」の参加者が増えている状況ですが、すみれ隊のみなさんもご活躍されている状況なのかを教えてくださいと思います。</p> <p>[事務局]</p>			

まず、講座の実施回数については、コロナの影響により令和2年度以降は実施回数が大幅に減り、参加人数も制限しておりました。昨年度からコロナによる影響が緩和されたため、実施回数や参加人数も増えてきた状況になっております。また、すみれ隊の活動につきましては、現状は研修に参加いただいて、学んだ知識を周りに伝えていくことが主な活動になっておりますので、具体的に活動していただくことを検討しております。

[委員]

消費生活教育推進計画を作った段階から、すみれ隊は一つの目玉だったと思います。研修を受けた市民の方が講師になって、このような教育を広げていくという事なので是非、様々な講座が増えていく中で、講座の講師になれるような形で活動して頂けたらよいかと思いますのでよろしくお願いします。

[会長]

他にはありませんか。

[委員]

こうした取り組みは実施も重要ですが、さらに効果検証がとても重要だと思います。毎回参加者にアンケートをとって、どのような新しい知識を得たのか等の集計をされているのか教えてください。

(事務局)

講座ごとにアンケートを実施しており、どのような内容が役立ったか集計して、今後の研修に生かしています。効果につきましては、消費生活の相談は検証が難しく、相談数が増えた場合、窓口の周知ができた点とトラブルが増えた点の二つの要因が考えられます。また、相談件数が減った場合も周知ができていなかった点と、消費者が賢くなった点の両面があると思うので、難しい部分でもあります。アンケートの感想をもとに判断している状況です。

[委員]

アンケートはどこまでの範囲で、データ結果を共有されていますか。講師の方にフィードバックしたり、周辺の方々への共有などでしょうか。

(事務局)

今のところは課内全体での把握にとどまっています。ご意見ありましたらアドバイスをいただけたらと思います。

[委員]

データ結果の分析には専門家の知識が必要となってきますが、せっかくの取り組みが目に見えてこんな効果があったということを示すことができれば、関係者のさらなるモチベーションの向上につながると思います。

(事務局)

補足ですが、講座を実施している団体には、基本的にアンケート結果を集計して共有しております。

[会長]

他にございませんか

[委員]

先程のすみれ隊のように、地域福祉でもいろいろサポーターを養成しているのですが、養成した後にその活動をどう広げていくかが課題です。参加してくれた人が増えていくことで啓発になっているという説明も受けますが、その方々がどう活動を広げていくかが難しいところです。講座の回数を増やすだけでなく、その点を工夫して考えていけたらと思います。すみれ隊が小学校の講座に行くとか素晴らしいことですよね。市民のサポーターが自分たちの暮らしを良くしていく話ですから。講座の回数のみで評価の効果検証になってしまうのは少し寂しいと思います。

[委員]

すみれ隊の活用の仕方というのは、この協議会でも目玉になっていたし、過去の協議会でもこれは課題になっていた所ですよ。消費生活センターの組織図をみても人数がすごく少ないですよ。この組織でされているのをみると感心するのですが、やはり限界もあるので、できればすみれ隊に何か指導とか実際に活動していただいて、センターの方々も手伝っていただけるような形になればと思います。こういう講座を受け持ってもらいたいということも具体的に想定して事業内容を協議してもらおうとか、センターの方が関与しながらメニューを作っていくとか、具体的に講座を受け持ってもらってやっていってフォローして頂いた方がいいのではないかと思います。その力がついてきたらご自身でやろうとすみれ隊もなってくるかもしれないので、丁寧にお膳立てしてやっていくことから始めたらよいと思います。手取り足取りしていただくことが良いと思います。

[委員]

講座はオンラインではなく対面で行っているのでしょうか。

(事務局)

消費生活センター主催の講座については対面で実施しております。

[会長]

他にございませんか

[委員]

先日、民生委員から、消費生活センターに特殊詐欺対策の出前講座を依頼しました。非常にわかりやすい内容でした。その後、詐欺メールがきてそれに返信してしまったため、迷惑メールがきて困ったという話を聞いたので、違う視点で再度出前講座を受講したいと思って宝塚警察署に依頼したのですが、どこに申し込めばよかったのでしょうか。

[委員]

警察や市の防犯交通安全課が特殊詐欺対策を担当していますので、どちらでも申し込めます。

[会長]

地域の方が講座を希望する際に「ここに連絡してください」というふうに広報するのも一つですね。

(事務局)

消費生活に関する出前講座につきましては消費生活センターで受け付けており、その他の出前講座につきましても、消費生活センターにご連絡いただければ関係部署をご案内するようにしています。

[会長]

他にございませんか。

[委員]

消費生活センターに限ってで構いませんが、出前講座の講師は関係団体がやっているのか、消費生活センターの職員が出向しているのか教えてください。

(事務局)

消費生活センター主催の出前講座につきましては関係団体に実施していただいています。

[会長]

それでは他にありませんか。

[委員]

他市の広報に毎月、消費生活センターが市民からの相談事例や注意事項を載せているのですが、宝塚市の広報にも毎月掲載してほしいと思いました。

(事務局)

毎月の広報に「くらしの情報」という形で連載しており、実際に市民から相談を受けたタイムリーな情報をもとに注意点などをお伝えしています。

[会長]

インターネットでも見ることはできますか？

(事務局)

宝塚市の消費生活センターのホームページに同じ内容を公開しています。

[会長]

それでは次の議題（２）令和４年度消費生活センター事業概要について、事務局よりお願いします。

(事務局)

- ・事業概要に基づき報告

[会長]

ありがとうございました。ではご意見、ご質問等ありませんでしょうか。

[委員]

私から２点ほど教えて頂きたいと思います。まず、１点は令和４年４月から成年年齢が引き下げになりました。１８歳、１９歳が成人として扱われるようになり、相談がわずかに増加したということですが、市内の高校や大学に対して出前講座の周知は何かされているのかということが聞きたいです。もう１点は、迷惑電話撃退機器の３０台貸出という実績ですが、これは貸出可能な台数があるのかどうかという点をお聞きしたいです。

(事務局)

まず、学生向けの講座については市内の全高等学校に講座の案内文を年２回送付している状況です。今までは公立高校での実施のみでしたが、昨年度は、新たに私立高校も実施していただくことができました。講座の実施が難しい学校もありますので、その場合は啓発チラシを配布しております。

迷惑電話撃退機器の貸し出しについては平成３０年から継続して実施しており、ここ最近の申請数を考慮して次年度の台数を決めています。最近申し込みが少なかったため、３０台としました。ただ、令和５年につきましては特殊詐欺等のニュースがあり申込数がかなり多く、来年の貸し出し台数につきましては検討が必要と考えています。貸し出した迷惑電話撃退機器については、特に返却の意志がなければそのまま次の年以降も更新して使い続けることができます。

(事務局)

補足になりますが、兵庫県立消費生活総合センターが主催している講座もあるため、県立高校についてはそちらを利用している可能性もあるかと思えます。迷惑電話撃退機器は、6年間の貸し出し者数が合計230人となっています。また、1年間だけ録音機能付き電話機の購入補助を実施し、50人程ご利用いただきました。それも含めて約280人の方のお役に立っていると考えています。

[委員]

それでは兵庫県の方からも少し補足させていただきます。先程説明されたとおり、高校生向けの出前講座は兵庫県でも実施しております。令和4年4月から成年年齢が引き下げられたことで、高校生向けを含めた若者向け講座の要望は令和4年から増えてきております。高校生向けの講座については、令和4年度では年間12回実施しました。今年度も、すでに7月末時点で7回実施しており、順調に増えてきていると考えています。

[会長]

ありがとうございます。それでは、議題(3)その他の情報交換をお願いします。兵庫県立消費生活総合センターの方と宝塚警察署の方に情報を提供いただけたらと思います。

[委員]

- ・兵庫県消費生活総合センターより資料を基に兵庫県全体の相談状況を説明

[会長]

ありがとうございました。次に宝塚警察署の方からお願いします。

[委員]

宝塚警察署からですが、8月6日にサマーフェスタで「サンバDE防止、特殊詐欺」という曲が流れますので、行かれる方は聞いていただければと思います。

特殊詐欺の現状と今後の対策という形でお話させていただきます。令和5年6月末時点の兵庫県の特殊詐欺認知件数は604件となっています。前年度プラス210件ということで、この時期では過去最高の被害件数になっており、被害額は約6億6000万円です。この2年間兵庫県下では、年間12億円から19億円前後の被害額になっております。宝塚市の令和4年の特殊詐欺認知件数は18件で、昨年対比はマイナス3件と減っております。被害額は1400万円で、昨年対比はマイナス770万円と減少傾向となっています。しかし兵庫県下では被害は増加しており、神戸・阪神間は特に被害が急増していることを周知していただければと思います。これまで宝塚警察署独自の施策としては、民生児童委員連合会や、医師会・歯科医師会・薬剤師会とで連携協定を結んで高齢者を対象とした声かけ活動に協力いただいております。また、「サンバDE防止特殊詐欺」のオリジナル動画を宝塚警察署約100人で歌って踊って作りました。今年は元タカラジェンヌ3名による特殊詐欺被害防止のオリジナル動画を作ってユーチューブにアップしています。色々なところで流して周知して頂けたらと思いますので、ご協力をお願いします。

防犯対策としては、NTT西日本が高齢者の電話機に専用アダプターをつけることで音声の流れで通話録音する装置を無償で提供する施策を始めており、西日本限定5000名にということで、ご近所で必要な方がいらっしゃいましたら、周知していただけたらと思います。次に地域限定になりますが、県下6警察署でモデル地区を選定して通話録音装置を無料配布しております。宝塚市は武庫川町と栄町1丁目から3丁目に居住の高齢者が対象となっております。ぜひ使いたいという方がいらっしゃいましたら、宝塚警

察署生活安全課の方にご連絡ください。(令和5年8月終了)

また、教育委員会とタイアップして管内の小学校4年生から中学校3年生までの生徒を対象に、夏休みの期間中に特殊詐欺防止の標語の募集をしております。宝塚市長賞、教育長賞、防犯協会長賞、宝塚警察署長賞と4つの賞がありますので、もし対象のお子さんがいましたらお声かけいただければと思います。孫世代がおじいちゃん、おばあちゃんに対して被害にあわないように声掛けできる絆を土台に施策を考えておりますので、広報していただければと思います。

最後に日本電気協会を名乗る預貯金詐欺電話が多発しています。固定電話の自動ガイダンスで「こちらは日本電気協会です。電気料金が未納です。このまま未納であれば2時間後に電気が使えなくなります。次のステップに行くために1を押してください。」などの音声がかかります。兵庫県では被害は発生していませんが、これから多発するということを念頭に置いていただければと思います。安全安心な宝塚のまちづくりをしていくために警察は努力しておりますので、ご協力をお願いします。

[会長]

他に何かありませんか。

[委員]

商工会議所ですが、逆瀬川のカフェで商工会議所を名乗って1口500円という少額の寄付を呼び掛けている女性がいるという情報が入っていますので、会員の皆様にも注意喚起しています。似たようなことを聞かれたことはありますか。

[委員]

ないですね。

(事務局)

商工会議所が寄付を募る相談とか苦情は今のところありません。

[委員]

ありがとうございます。

[会長]

他に何かございませんか。

[委員]

夜中にトイレの水が止まらないことがあって、水の救急みたいところに電話したら2万5千円程かかりました。安い水道の部品を取り付けられて、結局また取り付けなおしたのですが、お金を払ったら返ってきませんよね。取り付ける前に「2万5千円程になりますがいいですか」と言われたのですが、夜中だったので了承してしまいました。

(事務局)

事前に金額が明示されている場合にはクーリング・オフは出来ないと思いますが、安い料金とみせる広告で高額な契約をしたという場合は、予期せず新たに契約を結んだということでクーリング・オフできる余地があります。水道工事に関していいますと、予想外に高額だったというケースが多いので、契約した後でトラブルになった場合は、消費生活センターにご相談いただくことが大事だと思います。

[会長]

消費者被害というのは、お金を払わないことが最大の防御になります。まず払わないで、188にけることです。

予定の時刻になりましたので、本日の議題は終了します。ご意見ありがとうございました。

以上