

第16回 生駒市消費生活審議会 会議録

- 1 日時 令和3年5月28日(金)から令和3年6月14日(月)
(委員への書面意見の提出依頼から、意見書提出日まで)
- 2 場所 書面開催
- 3 出席者(委員) 赤松純子、神澤佳子、鐵東 貴和、森田峰久、坂上雅一郎、長崎 格、正垣律子
岩崎久留実
- 4 会議の公開・非公開 公開
- 5 傍聴者 書面開催のためなし
- 6 議事案件
 - (1)令和2年度事業報告について
 - (2)令和3年度事業について
- 7 配布資料
 - [令和2年度事業報告について]
 - [令和3年度事業について]
 - [資料1]令和2年度消費生活相談の状況(月別件数)
 - [資料2]令和2年度消費生活相談の概要(生駒市消費生活センター受付分)
 - [資料3]令和2年度消費生活相談の概要(県内他センターとの比較)
 - [資料4]令和2年度出前講座の実施状況
 - [資料5]架空請求詐欺に関する相談件数
 - [資料6]架空請求詐欺等に関する注意喚起(市 HP)
 - [資料7]令和2年度広報「いこまち」“消費生活くらしの Q&A”
- 8 議事内容
案件
 - (1)令和2年度事業報告について
 - (意見) 暮らしのQ&Aでは、簡潔でわかりやすい啓発が行われている。また、暮らしのサポーターの活動にあたって見守り新鮮情報をうまく使っている。
 - (回答) 引き続きわかりやすい啓発に努める。
 - (意見) コロナ禍でネット通販の相談や内職・副業などの相談が増えており、相談内容に専門知識や時間を要する事案が増えているのではないかと。また、コロナ感染防止のために、面談を制限されていることで業務負担が大きくなっていないかと危惧している。
 - (回答) 令和2年度においては、コロナ禍の影響もあり、ネット通販の相談は増加している。特に、内職・副業関連の情報商材相談については、斡旋に時間がかかる。それらの相談業務について、丁寧な聞き取り、サポートそして、最新情報の提供等を行い、早期解決に向けて今後も努力したいと考え

ている。また、コロナ感染防止のための面談については、原則、電話相談のみの実施で、面談による相談は行っていないが、センターに直接来られた相談者に対しては、限られた時間で効率的な面談を行い、必要なアドバイスを行っている。

(意見) 暮らしのQ&Aは見やすく分かりやすいので、一市民としても情報が頭に入りやすく助かっている。ぜひ続けていただきたい。

(回答) 継続していきたいと考えている。

(意見) 相談件数も1,000件以上あり、70歳以上の方の相談が約40%と高く、市に相談することが解決に繋がる事を示していると思われる。詐欺や詐欺まがいの相談も一定数あるので、市民の認知がさらに広がれば、詐欺被害も減っていくと思う。

(回答) 高齢者を中心とした出前講座等の開催や市ホームページでの情報発信等で引き続き啓発活動を実施したいと考えている。

(2) 令和3年度事業について

(意見) コロナ禍での巣ごもりの影響で、通販被害が増加している。まだしばらくはこのような状況が続くと思われる。通販被害の啓発がますます必要と考える。

(回答) 暮らしのQ&Aや市ホームページ等での注意喚起を引き続き実施したいと考えている。

(意見) 相談体制が「相談員3人による交代制」となり1人減少しており、25%の減員は相談業務への影響が大きいのではないかと。人員減による相談員の負担の増加は、市民サービスの低下につながる。従来の「相談員4人による交代制」で1日3人の相談員となる体制にできればと思う。市民へのよりよい相談サービス提供のために、相談員が相談対応を十分行える人員の確保と支援体制、研修参加などの環境の整備をお願いしたい。

(回答) 平成30年度の相談件数1,400件をピークに令和元年度では1,317件、令和2年度では1,115件と近年、相談件数が減少傾向にあることや、センター独自で解決する件数(斡旋解決等)が、直近3ヶ年で概ね10%と落ち着いていることから、相談員3人による交代制とする。人員削減を行うことで、市民へのサービスの低下を招かぬよう、相談員の知識と能力の向上を図るための研修等への参加による相談員の資質の更なる向上及びセンター業務の改善にも努めていきたいと考えている。

(意見) 講演会形式は時間が合わない等で参加しにくい。出張形式で講座等をしていただけるのは、情報に触れる機会が増えるのでありがたい。

(回答) コロナ禍が落ち着かない状況であるが、出前形式の講座の要望等があれば、引き続き実施していきたいと考えている。

(意見) コロナ禍の中で、大変な業務ではあるが、2年度の事業以上に広報・相談に力を入れていただきたい。

(回答) 関係機関との情報共有及び連携を行い、事業を進めていきたいと考えている。