平成28年度　第２回長野市消費生活協議会　会議録

日　時　　平成29年１月23日（月）14時00～15時10分

場　所　　長野市もんぜんぷら座　３階302会議室

出席者　　委員10名、事務局６名

傍聴者　　１名

１　開　　会

２　委員の委嘱

（新委員）長野市民生委員児童委員協議会副会長　米山秀一氏（前任　岩下則子委員）

（新委員）長野商工会議所篠ノ井副支部長　中島泰三氏（前任　宮下満栄委員）

３　あいさつ　　市民窓口課長　西澤雅樹

４　協議事項

(1)　長野市消費者施策推進計画（案）について

（議長）

協議事項(1)長野市消費者施策推進計画（案）について、事務局から説明をお願いします。

（事務局）

長野市消費者施策推進計画ですが、先ほど課長のあいさつにもありましたように、前回の協議会でいただいたご意見等を反映する形で修正を加えてございます。また、それ以外にも、庁内の関係課のほうで文章の表現など修正した部分がございますので、その部分を赤字で表記してございます。前回の協議会以降で変わった部分についてご説明申し上げます。

まず表紙ですが、「安全・安心な消費生活の確保のために」と副題を付けてございます。１ページをご覧ください。一番下の「３計画の期間」につきましては、以前は、２ページ目の頭にあったものをレイアウトを変更して１ページに持ってきております。続いて４ページをご覧ください。「２環境問題の深刻化」の「消費行動」となっていたものを「消費者行動」に修正しました。また、その下の年平均気温のグラフですが、長野地方気象台の最新のグラフに差し替えてございます。続いて７ページ、施策の下から２つ目、保健所健康課の「健康増進法に基づく適正な表示に関する指導・助言」ですが、健康課の方で事業内容の文章の表現を見直したものです。続いて、９ページの一番上、農業政策課の「地産地消協力店の認定」についても、担当課で事業内容を修正してございます。10 ページ、環境政策課の「ながの環境パートナーシップ会議のプロジェクト推進」は、「レジ袋使用削減」に「等」が追加されております。また、このページから、専門的な言葉や、なじみのない名称については、ページの下部に注釈をつけてございます。このページですと、うえから３番目の施策、「フードバンク活動への協力・支援」の中の「フードドライブ」と、下から２番目の「アジェンダ２１ながの」いう名称にアスタリスクをつけ、その説明を下段に記載しております。次の 11 ページにつきましては、前回の協議会での意見をもとに、被害に遭いやすいの「遭」という字を、漢字ではなく、分かりやすく平仮名で表記したものです。13 ページは「独立行政法人情報処理推進機構」の注釈を下段に加えま

した。続いて 14 ページ、15 ページですが、保健所健康課の２事業と環境政策課の事業内容について、書き表し方が変更となっております。また、下段に「長野市くらしの安心サポーター」の注釈を加えました。サポーターにつきましては、「消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、市民に対する相談窓口の紹介や悪質商法などの情報提供を、行政とのパイプ役となって行う地域の消費者啓発リーダー」ということで、当協議会では、井堀委員と小杉委員、中沢委員が安心サポーターとして地域でご活躍されているところでございます。続いて 17 ページは、下段に「連携中枢都市圏構想」の注釈を加えました。次の 18 ページは、前回の協議会で、長野市消費生活センターがどこにあるのか知らないという市民の方がまだまだいらっしゃるというお話があったことから、「相談窓口の周知」ということで、「消費生活センターの広報を積極的に行い、市民の認知度を高めます」という文言を加えたものです。また、下段に注釈を加えております。以上が第３章までの変更点でございます。

続きまして 19 ページ、第４章の修正点についてご説明いたします。前回の協議会で、市の目標と県の計画の目標の関わりが分かりづらいというご意見をいただきました。そこで、市が掲げている目標は、県の計画のどれと関係しているのかが分かるように、県の目標の位置づけを追加記載しました。まず、市の重点目標１「本市における特殊詐欺被害認知件数の半減を目指します。」は県の計画の最重点目標に位置づけられています。次の 20 ページの重点目標３「高齢者等の見守りネットワークを構築します。」は、県の計画の重点目標１に位置づけられています。というように重点目標４と重点目標５についても同じく県の目標を表記いたしました。重点目標４と５ですが、それぞれ県の目標の頭に［関連］と付けてございますが、これは、県の目標にあります「消費生活サポーターの登録 300 人を目指します」のサポーターと、長野市くらしの安心サポーターは同じものではなく、組織、カウントが別ですので、頭に［関連］と付けたものです。重点目標の５の出前講座についても、県が開催するものと市が開催するものはカウントが別ですので、同じく［関連］としたものでございます。以上で長野市消費者施策推進計画（案）についての説明を終わります。

（議長）

ありがとうございました。ただいまの説明についてご質問等ありましたらお願いいたします。

（委員）

21ページの重点目標５のところで、出前講座を年30回開催するということですが、講座の内容はどのようなことをやっておられますかね。

（事務局）

内容ですが、消費生活センターは、一消費者と事業者との契約トラブルなどの相談に応じておりまして、例えばクーリング・オフの方法ですとか、消費者トラブルについての啓発講座を行っております。最近は、この計画の重点目標１にもありますけれども、特殊詐欺の被害防止という内容の講座も多く開催しております。

（議長）

よろしいでしょうか。はい、ありがとうございます。ほかにございますでしょうか。

（委員）

20ページの高齢者の見守りネットワークですが、民生委員の仕事もお年寄りとか障害者とかの見守りが中心になるんですけれども、長野市で２、３年前ですかね、ＳＯＳネットワークで、新聞配達ですとか牛乳屋さんだとか、いろんな方が個人のお宅を訪問したときに、新聞がずっとたまっていたりして心配な方については、市役所の中部包括支援センターへ通報してもらいたいというシステムをや

っております。民生委員の場合も同じようなことをやっていて、何人かの方が亡くなってから３日とか１週間経って発見というようなケースが出ているわけですが、ここでいう高齢者見守りというのは、いわゆるオレオレ詐欺といいますか、消費生活に限定したような見守りを特別にやるという意味ですかね。みんな似たようなものなのでちょっと理解が難しいんですけど。

（事務局）

福祉部のほうでＳＯＳ、はいかい高齢者ネットワークと孤立死防止のネットワークもございますが、悪質商法や特殊詐欺の被害防止に特化したネットワークがないということで、私どものほうで構築を考えております。ＳＯＳや孤立防止のネットワークとうまくタイアップしてやっていかれないか検討もしたんですですけれども、先ほど委員がおっしゃられたように新聞が何日もたまってるですとか、そういう見守りとはまた別な形なのかなと。実際高齢者とお付き合いして、悪質な訪問販売の業者が入ってるですとか、特殊詐欺に関わっているとかが出てきたら、被害を未然に防ぐように動かなくちゃいけないという、そんなネットワークを別に目指したいと思っております。ここにあるのはあくまで参考イメージ図ですので、これからネットワークについては検討していくところでございます。

（事務局）

今、説明しましたように、ＳＯＳですとか孤立防止の場合ですと、外から見てそのお宅の異常を発見したときに市のほうへ連絡が来るというネットワークだと思うんですが、特殊詐欺とか押し売りとかは、中に入って高齢者の方との会話がないとなかなか気付けません。そういった高齢者の方と直接ふれ合える方とのネットワークと言えばいいんでしょうか、民生委員さんもそうでしょうしケアマネージャーさんとかヘルパーさんとか、そういった直接高齢者とふれ合える方とのネットワークをうまく構築できればと考えております。

（議長）

はい、ありがとうございます。ほかにご質問とか意見とかございますでしょうか。

よろしいでしょうか。それでは、協議事項(1)長野市消費者施策推進計画（案）については、原案のとおりご承認いただくということでよろしいでしょうか。

《　異議なし　》

はい、ありがとうございます。では、原案のとおりとさせていただきます。

（事務局）

今、協議会でご了承いただきましたので、これで２月に入りまして、庁内会議に諮り、協議し、決定いただいて、計画の冊子の印刷を予定しております。計画の中にもありました29年度から５か年ということで計画を進めていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

(2) 消費生活センターの広域連携について

（議長）

それでは進めさせていただきます。

続いて、(2)消費生活センターの広域連携についての説明をお願いいたします。

（事務局）

それでは、お手元のカラー刷りの資料をご覧いただきたいと思います。「消費生活センターの広域連携について」とあり、その下に赤字で書いてありますが、事業名としましては、「消費生活相談業務広域連携事業」として計画を進めてまいります。

下の２番目のスライドに行きますが、「連携が必要となる背景」として、現在、高齢者等の消費者被害の深刻化など消費者の安全・安心をめぐる課題解決に向けて、どこに住んでいても質の高い相談が受けられるよう地方消費者行政の体制整備が求められていることが前提にございます。国では、①になりますが、消費者安全法が改正になったにより、市町村は有資格の消費生活相談員を置く「消費生活センター」を設置し、苦情相談等の事務を行うように努めることとなっております。それについて県は、市町村間の共同処理や事務委託の調整を行うことができると決められております。これに対しまして、その下に②となっておりますが、県からの要請として、各市町村に通知があり、市町村の単独又は広域連携による消費生活センターの設置促進についての依頼をいただいておりました。そのような中で③になりますが、周辺町村から連携の要望をいただいております。信濃町、飯綱町、小川村の２町１村から、本市と連携による共同処理をお願いしたいという要望をいただいた経緯がございます。

こういった背景から、国が現在、推進をしております「連携中枢都市圏構想」がございまして、これにより進めてきたものがございます。総務省では「連携中枢都市圏構想推進要綱」が定められておりまして、そちらに趣旨や目的が書かれています。それを読みたいと思います。「現在、1,741の市区町村のうち、人口５万以下の市区町村が全体の７割を占めており、残りの３割に人口の８割が集中している。今後、日本全体で人口減少が加速するとともに社会移動により都市に人口が集中し、都市において急速に高齢化が進行するならば、都市では人々を支えるコミュニティ機能の低下や大規模災害時における生活機能や経済機能の維持が困難になることなどの都市問題が深刻化することが懸念される。一方、地方では人々が快適で安心して暮らしていくための基盤が失われるとともに地方公共団体が行政サービスを持続的に提供できなくなってしまうことが懸念される。」と書かれております。そして目的としまして「このような人口減少・少子高齢社会にあっても、地域を活性化し経済を持続可能なものとし、国民が安心して快適な暮らしを営んでいけるようにするためには、地域において、相当の規模と中核性を備える圏域の中心都市が近隣の市町村と連携し、コンパクト化とネットワーク化により「経済成長のけん引」、「高次都市機能の集積・強化」及び「生活関連機能サービスの向上」を行うことにより、人口減少・少子高齢社会においても一定の圏域人口を有し活力ある社会経済を維持するための拠点を形成することが連携中枢都市圏構想の目的である。」というようにうたわれております。このような目的のもとで事業を進めようと考えております。

資料を開いていただいて、経過のほうをご覧いただきたいと思います。スライドの３ですが、昨年の７月に３町村から要望をいただきました。理由としまして、センター単独設置が困難な理由がありまして、「消費生活相談件数が単独設置するほど多くない」ことが一つの理由になります。下のスライド４に表がありますが、町村の窓口に相談が来るのが大体一桁ぐらいの件数しか相談がない状況の中で、町村が単独で消費生活センターを設置するのはなかなか難しいことが一つにあります。それから２つ目としまして、設置要件のハードルが高いことで、括弧の中にございますが、「有資格者の相談員を確保することが難しい」ことと、「週に４日以上開設しなければいけない」というような理由等がございまして、なかなか町村だけでは設置が難しいことがございました。その下へ行きまして、10月に入りまして、長野地域連携中枢都市圏というものがあるんですが、そこには長野市も含めまし

て下の表にあります市町村が関係してくるんですが、そちらの２市４町２村に意向調査をさせていただいております。その結果が、最終的に４のスライドのオレンジの部分ですね、そこに丸の付いている町村が希望されたということになります。長野市と高山村、信濃町、小川村と飯綱町、こちらで連携を進めていく結果になっております。

右側の５のスライドをお願いしたいのですが、「広域連携の導入（案）」ですが、参加する町村が決まりましたので、新年度、29年度に入りましたら協議を進めまして、30年の１月を目途に連携をしていく計画でおります。連携のメリットですけれども、一つ目としては、単独で相談員の配置や消費生活センターを設置することが困難な町村の住民の方も、専門の相談員による相談を受けることができるようになること。それから二つ目としまして、センターの設備や相談員を共有することで、コストの軽減が図れること、連携により県の補助金をいただくこともできるということでございます。加えて三つ目として連携中枢都市圏事業として実施することによって、その経費の一部に国の交付税措置が受けられるといったメリットがあるところでございます。新年度に入りましたら、今後協議していく事項ですけれども、どのように連携していくかということで「連携方式」ですね、それから、どの業務を連携していくのか、それから当然長野市で相談員の確保もありますし、費用負担も決めていかなければいけません。

次に、下の６の「連携のイメージ」ですけれども、今、本市で考えているのが「中心市集約方式」が一番形式としていいのではないかと考えているやり方です。中心市となる長野市が消費生活センターを設置しておりますので、ここで高度な相談案件などを集中的に集約して対応していくと、町村では現在、相談窓口があって、職員の方が対応していらっしゃるわけですけれども、その相談窓口はそのまま残して、簡単な相談には対応いただいて、対応が困難な相談については中心市、ようするに消費生活センターと協力して対応していく、こんな形でやっていくのが一番いいのではないかと考えております。

最後に７と８のスライドですけれども、これについては参考として、概算費用がどのぐらいかかっているかということと、それに対して人口割を想定してやった場合にどのぐらい負担金を負担していただくかということと、財政措置として県の補助金並びに国の特別交付税について記載をさせていただいておりますので、参考にご覧いただければと思います。一応、このような形で今後進めて行きたいと考えていますので、説明させていただきました。よろしくお願いします。

（議長）

はい、どうもありがとうございます。ただいまの広域連携の説明について、ご質問等ありましたらお願いいたします。

（委員）

すいません、補足的に。県のくらし安全・消費生活課です。北信消費生活センターと両方兼ねた組織でございますけれども、ただいまご説明をいただいた広域連携、消費生活センターの設置につきましては、県の基本計画の中でも重点目標になっておりまして、実は先ほどの推進計画の中で、県の重点目標１と３と４は出てましたけど２が出てなかったと、まさにこのことでございます。県の計画の中では、すべての市町村に消費生活センターを置いていただきたい、それで人口カバー率を100パーセントにという目標、それが重点目標２なんですけれども、これは長野市で取り組める話ではありませんで、県独自のものですから重点目標２が入ってないということでございます。国のほうでは、人口５万人で分けまして、５万人以上の市町村には全部のところに設置していただいて、５万人未満の

ところには50パーセント、半分に設置したいというのが国の目標になっております。ただ、長野県の場合には、合併が特に南のほうで進んでない部分があって、とても小さな町村でそれぞれセンターを置くというようなわけにはいかない。先ほどの４のところにありましたように、本当に町村になりますと相談件数が少ない部分があります。ということで、私どもからも長野市を筆頭とする大きな市にお願いをしたり、ほかの市町村にもお願いをして、連携してやっていただけるとありがたいということをお願いしてるところでございます。県としてもできるだけ補助金も含めまして、情報共有、情報提供等を一生懸命させていただきますので、このような形で進めていただけると本当にありがたいと思っております。よろしくお願いいたします。

（議長）

どうもありがとうございました。ほかにご質問等ございますでしょうか。

相談者の具体的な動きなんですが、高山村とか信濃町とか小川村とか飯綱町、現地には対応する窓口があるということなんですけれども、相談がもっと先に進んだ場合は、相談者は長野市まで来なきゃいけないのか、それとも地元でもいいのかということなんですが、相談する方の立場もあるでしょうけれども、できれば相談する人の負担が少ないような形で進めていただければいいのではないのかというのが要望であります。もし、お考えがありましたらお願いいたします。

（事務局）

今の会長のお話の一つとして、町村に相談窓口を残すことがあります。地元で相談できるものは地元の各役場でご相談を最初にいただいて、高度な事例など専門の相談員と相談したほうがいいようなものは消費生活センターへつなぐという意味で相談窓口を残していただきます。それから、電話での相談となりますが、この場合には１８８（いやや）という消費者ホットラインの電話番号がありますが、郵便番号を入れていただくと最寄りの消費生活センターにつながるので、この番号を今後ＰＲをしていきたいと考えています。これによってご自分の地域の郵便番号を入れていただくと長野市の消費生活センターにつながると思うので、３桁であれば覚えやすく、相談しやすいのではないかと考えております。それから、無料の法律相談も併せてやっていきたいと考えています。なかなか町村では相談できない内容のものもこちらの弁護士の先生と相談できます。町村の方も受け入れていきたいと考えておりますので、センターで相談が困難なものも今後できるようになるので、相談の幅が広げられるのではないかと考えております。

（議長）

どうもありがとうございます。ほかにご質問、ご要望等ありましたらお願いいたします。

（委員）

今、お話のありました１８８というのは、平日とか時間制限はあるんですかね。24時間いつでもいいんですか。

（事務局）

こちらに書いてある消費者ホットライン１８８番は、全国共通の電話番号で、電話しますと地方公共団体が設置する身近な消費生活相談窓口を案内します。先ほどご説明いたしましたが、市内から１８８へ電話すると、まず「ご自宅の郵便番号を入力してください」とガイダンスが流れます。郵便番号が分からない場合は、そのまま待っていますと、「長野市は１番、何々市町村は何番を入力してください」というガイダンスが流れます。で、市内の郵便番号か長野市の番号を入力すると、平日の月曜日から金曜日までの８時30分ら17時までであれば、市消費生活センターに転送されます。郵便番号

も市町村名も入力しない場合は、県の北信消費生活センターに転送されます。市消費生活センターが開所していない土曜日、日曜日、祝祭日、ただし12月29日から１月３日は除きますが、午前10時から午後４時までの時間帯であれば国民生活センターに電話が転送されます。長野市のホームページにも掲載していますので利用していただきたいと思います。以上です。

（議長）

はい、どうもありがとうございます。よろしければ進めさせていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

《　異議なし　》

(3)　その他

（議長）

それでは(3)その他に進めさせていただきたいと思います。事務局、お願いします。

（事務局）

昨年の 12 月 17 日付けの新聞に、長野県警とドコモＣＳ長野支店が連携して、ドコモを利用している 60 歳以上の方に注意喚起のメールを配信するというサービスを始めたという記事が掲載されました。ちょうど当協議会にドコモＣＳさんから委員が出ていらっしゃいますので、この取り組みについてご紹介いただけたらと思いますので、よろしくお願いいたします。

（委員）

いつもお世話になっております。今、ご紹介いただいた新聞記事の中身につきまして少しご案内いたします。

先月12月16日に我々のほうで、こちら画像のほうにマイインフォメールとなっておりますけれども、普段、弊社のサービスのご案内ですとかその他いろいろなお知らせごとをお送りするメールの仕組みを活用しまして、今回、特殊詐欺被害を減らすための注意喚起のメールをお送りさせていただきました。本件は、長野県警の生活安全企画課様から我々のほうにお声がけをいただきまして、長野県にお住まいの60歳以上のお客様にメールをお送りするという取り組みを行ったものです。

ご案内の内容は二点ございました。一点目は特殊詐欺の手口というもののご紹介ということで、こちらの画像のイメージにあるように、息子や孫の振りをしてですとか、市役所などの職員を名乗ってですとか、こういった形での特殊詐欺の被害というのが起きておりますということのご案内がまず一点。それからもう一点、弊社のほうで「安心ナンバーチェック」というサービスがございます。こちらが、いわゆるしつこい勧誘セールスといった迷惑電話ですとか、架空請求、あるいは詐欺に使われてるような電話番号をあらあじめデータベース化しておきまして、その番号に該当する番号からかかってきた場合には、携帯電話の画面に警告の画面を出すと。それによって電話に出ないですとか、そういった判断をお客様ができるような「安心ナンバーチェック」というサービスをご提供しておりますので、こちらのサービスのご案内を特殊詐欺の手口の紹介の後に併せてこのメールの中でご案内しております。

この取り組みについては、12月16日に実施した以降、まだ次回の予定ですとか、そういったものについては特に決定はしていないんですけれども、今後も長野県警様のほうからお声がけをいただいた

場合については、我々のほうでも引き続き、どういったお手伝いができるかという検討も含めて取り組んでまいりたいと思っております。以上です。

（議長）

はい、どうもありがとうございました。今の件について何かご質問等ございますでしょうか。

（委員）

一点いいですか。これは、私たちの携帯に入ってくるには何か登録しておくんですか。

（委員）

少し難しいお話になってしまうかもしれないんですけれども、まず、こちらについては、対象の携帯電話にアプリケーションを入れてもらうということです。よくスマホートフォンにラインのアプリを入れてラインを使うですとか、ツイッターのアプリを入れてツイッターを使うですとか、そういったアプリケーションを入れてサービスを使うというのが通常よくサービスを使うにあたって必要な作業になるんですけども、こちらについても「安心ナンバーチェック」を使うためのアプリケーションというものをまずお使いのスマートフォンに入れていただいて、そこでいろいろな設定ができます。例えば、先ほどの該当の番号からかかってきた場合に、画面に警告が出ます。その警告が出た後、電話に出る、出ないというのはその方の手動で行うこともできますし、もともとそういった番号からの場合は一切電話に出ない、拒否をするという設定をすることもできます。様々な設定を、そのアプリケーションを使って携帯電話の中でしておくことによって、この「安心ナンバーチェック」というのを活用できるんですが、実はアイフォンには対応していないですとか、少しややこしいところがあるんですけれども、対応しているスマートフォンであればそういったアプリケーションを入れることによってご利用が可能です。

（委員）

普通の携帯じゃだめですか。

（委員）

いわゆるガラケーと言われているものには、申し訳ないですが対応してないです。

（委員）

何人ぐらい使ってらっしゃるんですか。

（委員）

正確なご利用者数というのは弊社でもつかみきれないところがあるんですが、やはり、まだまだ高齢者の方になるほどスマートフォンというのは使われてない方のほうが多いかもしれないと思っていますので、このサービスを使うためというのも少し変なんですけれども、今後スマートフォンにデビューされたときに合わせてご利用いただくのがいいのかなと思っています。まだ、これに対応している機種を持たれている高齢者の方というのは少ないかもしれないです。

（委員）

だまされやすい人は、スマホを使ってない方が多いような気がするんですが。誤解を受けるかもしれませんが、騙されるのはどちらかというとスマホでない携帯を使っている人のほうが多いような気がするんで、高齢者向きの普通の携帯でも対応できるほうがいいと思いますので、今後検討いただければと思います。

（議長）

はい、どうもありがとうございます。ほかにございますでしょうか。それでは、この件については

以上とします。ほかに事務局からありましたらお願いします。

（事務局）

・冊子「くらしの豆知識」について

・長野中央警察署と長水防犯協会連合会監修の「詐欺バスター」の紹介

・２月９日開催「地方消費者フォーラム」の案内

・２月 24 日開催「生活知識講座　相続と遺言」の案内

（議長）

はい、どうもありがとうございました。ただいまの説明に何かご質問がございましたらお願いします。

それでは、これで最後になりますが、委員の皆さま何かございますでしょうか。

よろしければ、以上で協議事項はすべて終了しましたので、これで閉じさせていただきたいと思います。皆さまご協力ありがとうございました。

４　閉　　会