平成27年度　第１回長野市消費生活協議会　会議録

日　時　　平成27年８月24日（月）10時～11時30分

場　所　　長野市もんぜんぷら座　３階302会議室

出席者　　委員12名、事務局６名

傍聴者　　１名

１　開　　会

２　委員の委嘱　　任期　平成27年８月24日から平成29年８月23日

３　あ い さ つ　　市民生活部長　原　敬治

４　自 己 紹 介

５　正副会長選出　　会長　吉池　章 委員　　副会長　絹川　千代 委員

６　協 議 事 項

（1）平成26年度長野市消費者行政の概況について

（事務局）

―説明（資料P１～P17）―

（委員）

資料２ページ目の「平成26年度消費生活相談役務別受付状況累計」の特殊販売のところに、訪問販売、通信販売とあるが、おそらく販売の手法別に表が作成されていると思う。その中で、通信販売の内訳に携帯、インターネット、その他（郵便等）というような記載になっているが、これは、通信販売の手法のことを説明しているのか。携帯というのは、例えばスマートフォンなどを使って通信販売のサイトにアクセスした場合であり、インターネットというのは、固定回線を使って自宅のパソコンからアクセスした場合で、通信販売を利用するにあたってのサイトへのアクセス手段別に集計されているという考え方でよろしいか。

（事務局）

そのとおりである。相談者が携帯電話を使って商品を購入した場合は、携帯の件数にカウントし、パソコンの場合はインターネットにカウントする。

（委員）

もう一点、４ページの「相談件数の多い商品・サービス」の中で、10代は携帯電話、インターネットに関する相談が多いということだが、これは、携帯電話、インターネットという商品・サービスというより、携帯やインターネットを使ってアクセスした結果、市消費生活センター（以下、センター）への相談につながる件数が多いということか。

（事務局）

そのとおりである。

（委員）

今の質問に関連してだが、私のところに携帯、インターネットのことで相談に来るが、具体的にど

んなトラブルが多いのか、一番多いのは何か。

（事務局）

最近の相談の中で一番多いのは、携帯電話、スマートフォンだと架空請求である。「有料サイトに登録されています。至急連絡ください」というようなメールが来たという架空請求の相談が非常に多い。あとは、無料のアダルトサイトを見ていて、年齢や動画の再生のところをクリックしたところ登録完了となり、「いくら払ってください」と表示されるワンクリック請求の相談が非常に多い。あと、オンラインゲームに関するものも多少はあるが、あまり多いほうではない。

(2) 平成27年度消費生活センター事業実施計画について

（事務局）

―説明（資料P18）―

（委員）

啓発広報の中で有線放送とあるが、有線放送の加入件数が年々減っているような感じがする。放送時間帯が夜の８時40分から９時の間に放送するのを聞くことがあるが、ちょうどその時間帯だとテレビ番組と重なってなかなか有線放送に集中して聞くことができないような状況だと思う。放送だけされても、内容が専門的であるので、なかなか頭に入ってこないんじゃないかと思うが、有線を聞いてセンターに相談をしてきたという事例があれば教えていただきたい。放送の時間帯は、お昼とか３時とかにも放送されているのか。

（事務局）

有線については、合併町村を除いた旧長野市を対象とした有線共設協会と、それぞれの地区に有線放送がある。更北地区の有線の場合だと、朝の６時40分位からと、夜８時40分位から放送されている。有線共設協会は１日に３回放送されている。時間帯は、朝６時55分から５分間、昼は12時15分から５分間、夜は７時55分からだったと思う。センターが流していただきたい消費生活相談に係るものについては、それぞれの地域の有線で流していただいている。また、市民相談日等については、有線共設協会でほぼ毎日流していただいている。また、６月の日本年金機構の情報流出の関係については、特集の放送ということで、有線共設協会で６月から７月にかけて、多いときは１日３回、タイムリーな啓発放送をしていただいた。

（委員）

放送の反響はあるのか。

（事務局）

相談を受けた中で、相談者から「有線を聞きました」という話は何回かあった。

（委員）

資料の１ページで説明いただいたが、消費生活センターの相談件数について、市としてこれから件数が増えていくのか減ってくのかという見通しはあるのか。また、相談されてない人が相談に来るように掘り起こす手法を考えているのか。

（事務局）

センターを少しでも利用していただこうということで、あらゆる手段を使って周知、ピーアールをしている。27年度の事業計画にもあるように、今後もさまざまな媒体を使って幅広く周知を図ってい

こうと考えている。今後の相談件数の見通しについては、先ほど長野市内の相談件数が減ってきていると説明したが、今年度７月末現在、センターに寄せられている相談件数は557件で、平成26年度の７月末現在と比較すると173件の減、23.7パーセント減っている状況である。今の状況で行くと昨年度より相談件数は減少する傾向である。

（委員）

長野県全体の相談件数は、１ページの長野市と似た傾向にある。最近３年間ぐらいは全国では増えているが長野県全体は底打ちしたかなという感じで、減っていない状況になってきている。相談件数を県と市との分担率で示すと、長野市の場合は約40パーセントが市のセンターへ相談しているが、中には70パーセントを超えている市もある。県の「長野消費生活センター」の名称を、今年度から「北信消費生活センター」に変えた。これから長野市の人たちは、北信という名前の県センターに来ないで長野市のセンターに相談されるんじゃないかというのが一つと、７月から消費者ホットラインが「188」という三桁に番号化されたので、携帯からも固定電話からも郵便番号をプッシュすれば最寄りの市町村のセンターや相談窓口につながるとなると、今後、長野市へ行く相談が増えると考えられるので、減少傾向にあるからといって組織を弱くしないでいただきたい。

（委員）

司法書士会でやっている相談は予約受付制になっていて、予約がすぐにいっぱいになってしまうという話を聞いているが、市民相談の予約は結構早く埋まってしまうのか。資料14ページで、法律相談、登記相談、公証相談は予約制ということになっているが、予約の状況はどうか。

（事務局）

司法書士会にご協力いただいている登記相談については、毎回ある程度余裕がある予約の状況である。弁護士による法律相談については、予約状況に波があり、前日の午前中で予約がいっぱいになってしまう日もあれば、そうでない日もある。

（事務局）

法律相談は、26年度の９月までは定員が14名で、10月から10名とした。参考までに26年度の法律相談の１回の平均相談件数は7.7件、税務相談が５件、公証が1.8、登記が3.6、手続が6.9というデータがある。法律相談については、昨年度70回開催して定員に達した回数が12回であった。

(3)「(仮称) 長野市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」の制定について

（事務局）

―説明（資料P19・P20）―

（委員）

この委員会の委員として、条例案を受けたときにどんなポイントで考えればいいのか、アドバイスのようなものがあれば伺いたい。

（事務局）

今回、消費者庁から示されているものが消費生活センターの設置条例ということなので、政策的なものを盛り込むとか、そういうものを必要としない条例と考えているので、事務局で作る条例案を委員の皆さまにご確認いただければと思う。

(4)その他

（事務局）

次回、第２回消費生活協議会は、１月上旬に開催したいと考えているのでよろしくお願いしたい。

（委員）

平成27年度の事業実施計画の中に「市内消費者団体が配布する啓発グッズの作成を支援する」とあるが、長野市くらしを考える会では、センターに協力いただいて特殊詐欺啓発の爪楊枝入れを作っている。毎月５日の10時30分からもんぜんぷら座入口で皆さんに配布しているので参考までにご紹介する。

（議長）

以上で協議を終了する。

７　閉　　会