

令和7年度 第2回長野市消費生活協議会 会議録

日 時 令和8年1月29日(木) 午前10時30分～11時30分

場 所 長野市もんぜんぷら座 3階 304 会議室

出席者 委員 10 人(欠席2人:関口順子委員 久保田一臣 委員)、事務局 5 人

傍聴者 1 人(市民新聞記者)

○会議内容○

1 開会

2 会長あいさつ

3 委員紹介(土屋修一委員 田中美重子 委員)

4 議事

・審議事項

第二次長野市消費者施策推進計画の総括及び第三次長野市消費者施策推進計画の方向性について

(議長:会長)

審議事項について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

－説明－資料Ⅰを基に説明

(議長)

ただいまの事務局からの説明について、質疑を行っていく。

説明では、第二次推進計画の総括、及び第三次推進計画の方向性、大きく2つに分けて説明があったので、分けて議論を進めていく。

まず、第二次長野市消費者施策推進計画の総括について質問等あればお願いしたい。

(委員)

第二次推進計画の総括として、まとまっているが、1つずつ実績を見ていくと、目標に対して実績は下がっている。例えば、学校への出前講座の実績など。では、それに対して、具体的に対応をしているのかどうか確認したい。

(事務局)

御指摘のとおり、出前講座、教育現場への講師の派遣等はできていない。相談員が出向いていく時間を取れない、学校からの要望がない、という現状から、働きかけというものができていない。

(委員)

出前講座だけではなく、例えば市民にどんな情報を伝えるか、伝え方はどうするか。

例えば、消費者被害見守りネットワーク情報に関して、庁内だけにまわしていくのではなく、登録のある17人の見守りサポーターにLINEで知らせしたり、市民全体にLINEで知らせたり、という工夫をぜひ考えていただきたい。

（事務局）

消費生活相談を受けている中で、相談件数が多いものなど市民の皆さんにお知らせしたいような情報は「消費者被害見守りネットワーク情報」としてホームページと LINE を活用し、配信している。また、今月からは、X(SNS)に投稿するように取り組んでいる最中である。

（事務局）

今御指摘いただいた見守りネットワークが行政の中で情報が留まってしまっていることは分析しており、今後は民間の方々への情報発信も必要であることは承知している。

（議長）

スライド9、11に記載のとおり、重点目標1，3は未達成となっている。原因として、人材が足りないと明記されているが、今後様々な施策を展開する上で、人材不足は根本的なボトルネックになっている。もし、今後もこの人材不足が継続する問題ということであれば、第三次推進計画に織り込み、人材不足を前提とした目標設定の必要性が今後議論として出てくるのではないかな。

では、他に質問等あればお願いしたい。

（委員）

スライド8にある、市消費生活センターの相談件数が年間 2,000 件前後と明記されており、更に人材が不足しているとのことだが、相談があった時に対応はできているのか。

（事務局）

できていると自負している。相談内容は複雑多様化しているが、相談員として、傾聴しそれに応えられるようにやっている、と思っている。

（事務局）

当センターの相談員は3人体制で相談業務を行っている。電話相談が一番多いが、来所での相談もある。3人が一生懸命対応している状況である。そのような状況であるからこそ、相談を越えた、啓発や教育に力を入れていくためには、更に強固な人員体制づくりが必要である、とご理解いただきたい。

（議長）

人材不足についての意見がたくさん出たが、市消費生活センターに起因する問題というより、日本の構造的な問題と捉え、今後、推進計画を組み立てていく際、どのようにこの問題を捉えるかを大切な問題としていきたい。

では、他に質問等あればお願いしたい。

特になければ、第三次推進計画の基本的な方針について質問等あればお願いしたい。

ないので、私から一つお聞きする。

先程の議論の中でも話題に上がった「人材不足」についてだが、仮に今後も人材不足が続くとなった場合に、あれもこれもと施策を展開するのは現実的に難しいと感じた。そうなると、施策や重点目標を絞っていく必要があるのではないかと感じた。

また、消費生活の啓蒙等に関して、市のみならず、県や国なども計画や施策を展開している。それぞれの施策が重複している部分もあるのではないかな。であるならば、市が特に重点的にやるべき領域を明確に決めて、その領域に特化した施策を進めていくという方法もあるのか。県や国等と協議して進められるのか、ということをお聞きしたい。

（事務局）

初めての視点をいただいた。

長野市以外の状況を調べたり、また県は消費生活センターを1つにし、市町村をまとめた動きがあったりする様子があるので、それらを調べたりして、次回以降の回答としてさせていただければと思う。

（議長）

運営を担当する方が負担のないような形がよいと思うため、いろいろな方向性を模索してほしい。

他に委員から意見があればどうぞ。

（委員（県））

先程事務局から説明があったとおり、4月から県内の4つの消費生活センターを1か所に集約した。それに伴い、市町村の消費者行政に対する支援を行っている。また、県、国と協力連携して、というスタンスは、当然ながら持っていたいと思う。しかし、県の計画は令和9年度まで、ということもあり、市の計画とスタートラインが噛み合わないのが残念だが、施策の展開や目標を県とすり合わせ、調整することは十分可能だと思っている。

蛇足だが、県の取組として、4月から打ち出したことを紹介する。

昨今、クーリング・オフ等のやり方を相談者に伝えれば解決するような相談ではなく、詳しく話を聞き、事業者ともやり取りをし、と相談1件1件にかかる時間が増加している傾向がある。そのため、相談員が研修を受けたくても、研修の時間を捻出することも難しい現状がある。そこで、研修で学んだことをコンパクトにまとめたものを各市町村の相談員に伝える伝達会という取組を始めた。

また、県のセンターで多い相談など、直近の消費生活情報を市町村センターに共有する月報という取組を始めた。

これらのような形で、相談員の資質向上や相談情報の動向把握に努めている。

（議長）

では他に質問等あるか。

（委員）

相談員の負担が多い、という話があったが、司法書士会で消費者少額トラブルについて電話相談を行っている。また、弁護士会や法テラスなど他の機関でも相談を行っているのでそういったものも活用していただきたい。そうして、相談以外の分野にも手が回るようにしていただければと思う。

（事務局）

現状、相談員は司法書士会の電話相談をよく活用させていただいている。市民相談では司法書士会様に来ていただき、予約制で対面での相談を行っているが、相談者が電話ですぐに相談したい場合があるので、そのような時は、御案内している。

（議長）

消費者自身が相談先をたくさん知っていることで適した機関に直接相談できる、という仕組みができてくるといいかと思う。

では他に質問等あるか。

特になければ、第三次推進計画の方向性について、先程事務局から説明があったような、

考え方や方向性はこの通り進めていくということによろしいか。

（委員：全員）

はい。

（議長）

了解した。

では、その他、委員から何かあるか。

ないようなので、事務局から何かあるか。

（事務局）

先程、資料Ⅰの説明中で申し上げたとおり、来年度の7月上旬頃に、令和8年度の第Ⅰ回目の協議会を予定している。また通知をお送りするので、御出席をお願いする。

（議長）

了解した。その他、何かあるか。

ないようなので、議事を終了する。皆様方の御協力に心から感謝申し上げます。

では進行を事務局に返す。

（事務局）

以上で協議事項はすべて終了した。皆様方の御協力に心から感謝を申し上げ閉会とする。

5 閉 会