

令和 8 年度 第 2 回長野市消費生活協議会 会議録

日 時 令和 8 年 10 月 16 日（金）午前 11 時 00 分～11 時 55 分
場 所 長野市もんぜんぷら座 3 階 304 会議室
出席者 委員 11 人（欠席 1 人）、事務局 4 人
傍聴者 0 人

○会議内容

- 1 開会
- 2 会長あいさつ
- 3 議事

(1) 審議事項

第三次長野市消費者施策推進計画の策定について

(議長)

(1) 審議事項 第三次長野市消費者施策推進計画の策定について事務局から説明をお願いする。

(事務局)

- －説明－（資料 1 第三次長野市消費者施策推進計画（素案））
（資料 2 計画策定のスケジュール）

(議長)

(1) 審議事項 第三次長野市消費者施策推進計画の策定について、事務局からの説明について質問等あればお願いしたい。

(委員)

資料 1 計画 28 ページの目標のところ掲げた目標値は年間の目標値でよいか。

(事務局)

目標 1、2、3、5 は年度毎の目標値、目標 4 は計画最終年 13 年度末の目標値である。

(議長)

(2) その他について、委員の皆様から何かあるか。

(委員)

資料 1 計画 15 ページの長野県の動向の部分で、県の第 3 次計画が令和 9 年度に終わるということであるが、市と県の計画のすり合わせは必要か。

(事務局)

県はこれから策定と聞いている。県の現行計画に沿って、市の新しい計画は策定したが、県の新しい計画がでてきたところで、見直さなければならぬところがでてきたらご協議いただくことになる。

（事務局）

県の計画ができたタイミングで整合性等について、この協議会において審議いただくことになる。

（委員）

県は第4次計画を来年度に策定をする。市の計画と県の計画のすり合わせの必要はない。県の計画はカスタマーハラスメント対策など新しい概念が出てくれば計画に盛り込む。不正アクセスの問題など先が読めない状況で、5年計画を途中で見直すことはあまりないが世の中の環境変化を踏まえた内容になると思う。

（委員）

計画5ページに、「消費生活相談は、年間2,000件前後」とあるが、相談者はどのように消費生活センターを知って相談をしてくるか。

（事務局）

消費生活センターの存在を知らない方がまだ多い。近くの民生委員、行政機関からの紹介が多い。消費者ホットライン188にかけてくる方もいる。

（委員）

民生委員自体が、消費生活センターのことを知らなければアドバイスもできない。民生委員の任期は3年で半分は交代してしまうので、機会をとらえて消費生活センターの紹介をしてほしい。

（事務局）

周知をしてまいりたい。昨年、開催した消費生活知識講座の際には、民生委員の皆様にもご案内させていただいた。様々な機会をとらえて周知に取り組んでいく。

（議長）

関心が少ない市民の方は、消費センターがアプローチするよりも、地域で接点を持った方が草の根で啓発する方が効果があるのでご検討いただきたい。

（委員）

見守りネットワークの強化に関して、関係各課内だけで情報共有されているが、民生委員やサポーターにメールなどでダイレクトに届く仕組みを考えてほしい。

（事務局）

民生委員、担当職員が入れ替わる中で、消費者庁から情報の流れを示した見守りネットワークのフローチャートの作成の提案があったので、それを活用していきたい。

（委員）

最近の個人情報の漏えいは、一般市民の方が不安に感じていると思う。また、単独世帯が多くなってきていて相談することも難しい。また、積極的に講座に参加する方もごくわずかだと思う。個人に直接情報が届くことによって危機感が感じられると思うので、LINE、

X、防災無線での積極的な情報発信をしてほしい。

(事務局)

デジタル系の取組についても計画にのせており、一生懸命取り組んでいきたい。防災無線についても、警察を中心に関係各課と連携しながら、直接伝わる施策に取り組んでいく。

(議長)

議論の中では、何を誰が主体となって情報発信していくのかという議論はあったが、委員から指摘のあった、どのような媒体、タイミングで発信するのかという議論も必要だ。

(委員)

フローチャートで流れを整理しておくのはよいことだ。県のセンターもキャパがあり、担当ではない個人の困りごと、健康福祉であったり、多文化共生などの相談があり、センターで取り扱うのは消費者と事業者の間の商取引に関することだが、他部局からのヒントがあるとよいと感じた。

センターの認知度については、広報につとめているがなかなか上がっていない。毎年11月に消費者庁の消費者意識基本調査を対象者15歳以上1万人に対して行っている。回答率が55%。回答者のうち消費者被害にあったという人の割合が20%くらい。そのうち35%がどこかへ相談したと回答している。相談先は警察、福祉部局など見守りネットワークの部局、さらにその1割が消費生活センター、町村窓口で相談したと回答している。一市民からすると消費生活センターを知っている方は少ないので地道な啓発をしていきたい。

(事務局)

長野市においても、地道に啓発に取り組んでいく必要があるとあらためて認識させていただいたのでしっかりと取り組んでいく。

(委員)

計画6ページ、教育現場への相談員の派遣実績が低調であるが、原因の記載があるが積極的な宣伝はしているのか。司法書士会では、高校生向けの出前講座を行っていて、ある程度実績がある。高校生はスマホを持っていて、トラブルにあう可能性があり、需要はあると思うので啓発は必要でないか。

(事務局)

教育委員会と連携しながら24ページに記載した取組について実施していき、二次計画の積み残しを三次計画でやっていきたい。相談員の人員体制について、この10月、3人から4人体制となった。人員体制の強化についてもしっかりとやっていく。

(事務局)

学校に対して積極的な宣伝はしていないので今後、検討していく。

（議長）

人材のリソースが限られている中で、市が人材資源の協力をしていくことは、この計画を実施していく上で重要であると感じた。

（事務局）

来年１月下旬に、第三回協議会を開催する予定である。

（事務局）

久保田委員からご指摘の目標の部分について、わかりやすいように文章を修正する。

（議長）

次回の開催は１月を予定しているのでよろしくお願いします。これで議事を終了する。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）

委員の皆様から頂いた貴重なご意見、ご指摘ありがとうございました。
以上で協議事項はすべて終了した。

5 閉 会