

第 21 回長崎市消費者苦情処理委員会 会議録

1 担当所属名

市民生活部消費者センター

2 会議名

令和 5 年度第 1 回 長崎市消費者苦情処理委員会

3 日時

令和 5 年 11 月 17 日（金曜日）14 時 00 分～15 時 15 分

4 場所

メルカつきまち 5 階会議室（築町 3 番 18 号）

5 議題

（1）議題

ア 議題 1 長崎市消費生活条例第 22 条に規定する市長の諮問事項について

（2）説明事項

ア 説明事項 1 長崎市消費者行政の現況について

イ 説明事項 2 長崎市消費者安全確保地域協議会の現況について

（3）事務連絡

6 審議結果

（1）議題

ア 議題 1 長崎市消費生活条例第 22 条に規定する市長の諮問事項について

【事務局】

条例第 22 条に規定する市長の諮問事項はないことを報告。

また、長崎県が本年度行った行政処分や、長崎市における過去の指導・勧告等または公表等の状況について会議資料に基づき説明。

【全委員】

意見なし。

（2）説明事項

ア 説明事項 1-（1） 令和 4 年度の相談の概要

【事務局】

令和 4 年度の相談の概要について会議資料に基づき説明。

【委員】

令和 2 年度までデジタルコンテンツがワースト 1 位だったが、令和 3 年度以降の分類において

デジタルコンテンツはどこに該当するのか。

【事務局】

旧分類においてデジタルコンテンツは多岐にわたっていたため、これを細分化したのが令和 3 年度の商品キーワードの改訂のポイントの 1 つであった。

令和 3 年度のランキングの中では 7 位のアダルト情報や 8 位の出会い系サイト・アプリなどがあるが、こういったものに分類が変わった。

細分化されてもワースト 10 に入っているため、デジタル系のトラブルは依然として多い状況にあるといえる。

【委員】

デジタルコンテンツを通して健康食品を購入した場合はどちらに分類されるのか。

【事務局】

健康食品に分類される。

【委員】

性別や職業で分類して調査しているか。

【事務局】

そこまでの分析はできていないのが現状である。全体の相談で見ると女性と男性では約 6 : 4 で女性のほうが多い。年代的には 60 歳以上の高齢者が多い状況。

性別や職業、年代でのクロス集計をすることでわかることがあると思うので今後検討したい。

イ 説明事項 1- (2) 令和 5 年度（上半期）の相談の概要について

【事務局】

令和 5 年度（上半期）の相談の概要について会議資料に基づき説明。

【委員】

出前講座は専門の職員で行っているのか、会計年度任用職員で行っているのか。

【事務局】

学校等に出向いて講座を実施する場合には、消費者教育推進員が専門のプログラムを作ったうえで、学校等のニーズにあわせて座学やアクティブラーニングにより実施している。

高齢者については行政職員が地域の老人会などで、時間や受講者が必要としている情報について事前に調整を行ったうえで実施している。

一般については、著名人を招いて大きな講演会を実施したり、障害者団体からの依頼により消費生活相談員が出向いて実施したりしている。

【委員】

中学校における出前講座の数が学校数と比べると少ないのでもう少し増やしたほうが良いと思う。

【事務局】

中学校から依頼があれば断ることなく実施している状況。このほか、出前講座を実施しなかったが、教材を提供した中学校もある。

こちらから、こういったメニューがあるということをご紹介しても、学校での教科あるいは授業時間の使い方の優先順位があり、ギャップがあった。このことから、令和5年度については、消費者教育の一助にさせていただきたく、全中学校に教材を送付した。

今後とも中学校での出前講座の実施については、学校側の理解を得ながら行いたいと考えている。

また、南山高校と純心女子高校の生徒の皆さんにご協力いただいて、消費者問題に関するラジオドラマを5本ほど作っていただき、CDにしたものを市内の全中学校に配布している。

これを家庭科の時間や給食の時間に聞いていただくことで、中学生の消費者トラブルに対する知識や対処法を学ぶことができる。

中学生の皆さまからは、肯定的な意見をいただいております、高校生についても消費者トラブルについて学ぶことができたと言っているため、今後ともこの事業を続けていきたいと考えている。

また、生徒の皆さんが学校にいる時間は限られているので、なるべく学校の先生、生徒の皆さんに負担のないようなやり方で進めていきたいと考えている。

ウ 説明事項1- (3) 消費者安全法上の重大事故等

【事務局】

消費者安全法上の重大事故等について会議資料に基づき説明。

【委員】

令和元年度の通知について、なぜ消費者事故等に該当しないと判断されたのか。

【事務局】

消費者事故等に該当するかどうかは、症状がどれくらい続くかという期間の定めがあるが、幸いにも症状が軽くすぐに治まったため、消費者庁において消費者事故等に該当しなかったものである。

エ 説明事項2 長崎市消費者安全確保地域協議会について

【事務局】

長崎市消費者安全確保地域協議会について会議資料に基づき説明。

議事の終了

【委員】

消費者相談のデジタル化に関して、消費者相談の見逃しや取りこぼしに繋がったり、メール対応によって、直接話をするよりかえって時間がかかることで、相談員の負担増につながる懸念されるが、これについてどう考えているか。

【事務局】

消費者生活相談に関するDX化については、消費者庁を中心にモデルとなる自治体を選んで、実証実験を行っているという。

消費者庁が示している将来の方向性として大きく2点あり、1点目は小規模自治体における消費生活相談員の確保に関して、自治体間の広域連携を進めている。

2点目がDX化になるが、この点についてはまだ先が見えない状況。メール対応はすでに行っている自治体もあるが、長崎市ではメール対応を行っておらず、メールを受けた場合は電話か来所で相談してもらうように依頼しているところ。

国がDX化を進めていく一方で、DX化が有益なものになるよう国から示された案に対して様々な意見を出している状況。今後も必要な意見を届けていきたいと考えている。

【委員】

委員会の話とずれるが、消費生活相談員がカスタマーハラスメントのようなものを受けた場合、相談員のストレスは大きいものと思うが、相談員へのメンタルヘルスケアやカスタマーハラスメントを受けた場合の組織としての対応はどうしているか。

【事務局】

メンタルヘルスケアについて本市独自で行っているものはないが、国民生活センターにおいてメンタルヘルスケアに関する研修が行われており、これを受講している。

カスタマーハラスメントについては、相談員といっても行政機関の職員であるため、あくまで中立の立場から相談を受け付けている。それ以上の要求あるいは行政に対する不満となった場合には一人の相談員だけに任せるのではなく、エスカレーター的に、相談担当職員、担当係長、それでも対応できない場合は所長で対応を行っている。

丁寧な話を伺ったうえでそれでもできないと判断した場合には断っている。

【委員】

少しでも相談員や職員の心理的負担を減らしていただければと思う。

【委員】

相談員は何名いるか。

【事務局】

5名である。

【委員】

1人あたり約2件は多いと思う。

【事務局】

1人あたりの1日の相談受付件数でいえば中核市の中では上位にランキングされると思う。

【委員】

相談員の育成についてはどうか。

【事務局】

国が相談員協会に委託をしてオンラインの相談員資格取得のための養成講座を実施している。

【委員】

これまで一度も公表等の事案がないが、いざ諮問の事案があった場合にすぐ対応できるかというところに不安がある。

公表がどういった形で行われてどういった制裁につながるのか、逆に指導に従わない事業者を公表しない場合があるのか、どういう場合に公表しないのかなど、余力があれば他の自治体の事例等を踏まえてフローを整理してほしい。

【事務局】

参考にさせていただいて、フローチャートを作成するなどして手順について事務方で整理していきたい。

連絡事項

議事録の承認方法

今後の会議招集

閉会