

会 議 録

会議の名称	令和2年度 茨木市消費生活センター運営懇話会
開催日時	令和2年11月27日（金） 午前10時00分 開会 午前11時30分 閉会
開催場所	茨木市市民総合センター（クリエイトセンター）3階 303号室
座 長	安田委員
出席者	安田委員、矢田委員、八鍬委員、池辺委員、佐名川委員、木原委員、井上委員、柴田委員 (8人)
欠席者	秋山委員、吉田委員 (2人)
事務局職員	多田課長、渡邊主幹、黒木相談員、染川相談員、野口 (5人)
議題（案件）	(1) 令和元年度事業報告について (2) 令和2年度実施事業について (3) 消費者トラブル防止のための映像教材制作について (4) その他
配布資料	資料1 令和元年度茨木市消費生活センター事業報告書 資料2 令和2年度事業計画

発言者	議題（案件）・発言内容・決定事項
事務局	【開 会】
	【市民生活相談課長挨拶】
座長	この懇話会は、令和元年度第1回会議で決定したとおり公開となっている。傍聴人はいるか。
事務局	傍聴人はいない。
座長	傍聴人なしということで、案件に移る。
事務局	【案件（1） 令和元年度事業報告について】事務局から説明。
座長	事務局の説明に、質問や意見があればお願いしたい。 講師派遣事業について、前年度と比較して参加人数がかなり増えているようだが。
事務局	箇所数について大きな変動はないが、昨年度は大学で多くできたことから人数が増えている。学校関係で講師派遣事業を行うには、こちらから積極的なアプローチをする必要があり、なかなか難しいところがある。
A委員	新規事業に追手門学院大学での啓発とあるが、大学生の反応やその後に増えた相談はあるか。来年度以降も参加する予定か。
事務局	消費生活に関するクイズについて、好意的な反応が多かった。直接相談に結びついているかどうかの把握はできていない。今年度はイベントそのものが中止になったが、来年度以降も開催されるようであれば参加したいと思っている。
B委員	消費生活相談について、電話・来訪・文書と3種類あるが、インターネットで相談フォーム等を設置する予定はあるか。

事務局	現時点で設置する予定はない。消費生活相談は複雑でありニュアンスが伝わりづらいため、原則、来訪や電話による相談としている。ただし、耳が不自由な方や特別な事情がある方については、文書やメールでの相談を受け付けている。
C委員	13 ページにある医療に対する相談とはどのようなものがあるか。
相談員	美容医療やインプラント等の歯科治療がある。インプラントは基本的に高額となりやすく、人によっては合わない場合もある。説明不足やコミュニケーション不足が問題の場合もある。お金を先に支払っているが、返金してくれない等の相談もある。こちらも歯科医師会に聞き、対応するが、専門的な話であるためわからないことも多くなってしまう。その場合は、歯科に関する相談窓口を紹介している。美容医療は、特商法の中に入っているため、こちらとしても対応しやすい。
座長	J R 茨木駅での啓発だが、流しているのはホームの電光掲示板か。また、静止画ではなく動画も流せるのか。
事務局	以前は、ホームにあるダイヤを示す電光掲示板に啓発テロップを流していたが、その使用ができなくなったため、みどりの窓口等駅構内のディスプレイにて啓発している。動画については、他の事業者のメッセージが流れるなど秒数に限りがあるため難しい。
B委員	188 ののぼりを作成されているようだが、よく目に付くためコンビニにも設置をお願いしたい。
事務局	検討する。
G委員	だまされざるの付箋メモは、色んな方の目に留まり会話のきっかけになるためありがたい啓発グッズのひとつ。個人的に、付箋は特に効果が高く反応もよいと思う。
事務局	啓発グッズについては、色々と検討しているが、手にとってもらって使ってもらえるような物を作成していこうと思っている。

事務局	【案件（2） 令和2年度実施事業について】事務局から説明。
座長	事務局の説明に、質問や意見があればお願いしたい。
F委員	教育部門の審議会ではZoom会議が行われている。消費生活センターでもZoomを利用した会議について検討してもらいたい。
事務局	オンライン会議等、市全体で進めていくという方向性はある。全員が参加できるような環境整備が必要であるため調整を要するが、前向きに検討する。
B委員	「センターに相談してよかった」という相談者（匿名）の生の声を広報誌に掲載すれば、何かあったら相談してみようと思う人が増えるのではないか。
事務局	市HPには、実際の解決事例を複数掲載している。相談者の声については、今後精査していきたい。
G委員	出前講座について、今年度は依頼自体があるのか、あるとすればどのようなスタイルとするのか。消費者トラブルについて、どのような案件をセンターに相談すればよいかわからない部分がある。啓発グッズやチラシ、ポスターを作成する際に具体的事例や注意すべき事例を盛り込むとより伝わりやすいと考える。しかし、文字にするとあまり読まないの、目につく形で伝えられるものがあればと思う。
事務局	メッセージの発信方法は工夫していく。センターとして、どんな些細なことでもまずは相談をしてほしいと考えている。センターへ相談する内容ではない場合は、適切な相談窓口を案内している。また、委員の皆様は、消費生活相談につながった具体例や、どのようなメッセージであれば、相談につながりやすいのかという事を聞かれていると思う。例えば、その内容から、より市民の皆さんが身近に感じられる事例を市HPや広報誌に掲載することも考えられる。職員では気付きにくい部分もあるため、積極的な情報提供や提案をお願いしたい。

相談員	今年度の出前講座について、実際に現地に出向いて講座を行ったものもあるが、先日、茨木西高校の高校2年生に対して、Zoomで出前授業を行った。例年は学校に行き、パワーポイントで説明しているが、今年度はフリップ等を使って、画面を通して実施した。
B委員	先程のZoomの話であるが、我々の団体の場合、パソコンが苦手であったり環境が整っていない方に対しては、事務所に来てもらい利用してもらっている。消費生活センターも今後検討してもらえると有り難い。
事務局	自宅及び個人所有のパソコンではなく、オンライン環境を整備した場所まで来てもらうということか。今後検討する。
D委員	私の知り合いで、どこに相談すればよいかわからず悩んでいるという話をよく聞くが、とりあえず一旦消費生活センターへ相談に行くよう促している。そうすると、「相談に行った際、話をよく聞いてくれた」、「相談に行ったらよかった」という感想をもらうことが多々ある。チラシ等のどこかに「どんなことでも相談可能」との文言を記載することで被害に遭う人が少なくなるのではないかと思う。
E委員	ゆうちょ銀行の口座不正引き出しの相談は多いか。
相談員	具体的な相談は入ってきていない。どちらかと言うと詐欺であるため、警察に相談していると推測する。茨木市民が被害にあっているかどうかは不明。
事務局	【案件(3) 消費者トラブル防止のための映像教材制作について】 事務局から説明。
座長	事務局の説明に、質問や意見があればお願いしたい
G委員	DVDを作成したり youtubeで見れるようにするのか。今の若い子は暇さえあれば動画を見ているイメージなので一定効果は期待できる。また、啓発グッズ、特に付箋メモ等にQRコードをつけてアクセスしても

	らうとよいと思う。QR コードをどんどん活用してほしい。
事務局	市 HP の動画チャンネルから見てもらうことを想定している。その他、啓発チラシやワークシート等に QR コードをつけて、すぐに動画が見れるように作成する予定である。市内の中学校・高校・大学には DVD を配布予定である。映像を活用した出前講座も考えている。
C 委員	モニターを購入し、各所に設置して映像を流す啓発手法もある。
事務局	市庁舎でも各所にデジタルサイネージを設置しており、そこで流すことは検討している。DVD は高齢者施設等でも配布予定であるため、テレビが見れる環境があれば、啓発リーフレット配架とあわせてお願いしたいと思っている。学校関係についても、ただ DVD を配布するというだけでは定着しないと考えているため、先生方が使用してもらえるものであったり、生徒達へのワークシートも付けて作成したいと考えている。今後、学校との連携をより深めていき、センターが作成したものを活用し広めてもらえるような取り組みができるよう工夫をしていきたいと考えている。
A 委員	病院の待合で流してもらえるといいのではないかな。
事務局	センターとしても、病院の待合にモニターがあるところについては、待ち時間を有効に活用してもらえないかと考えている。DVD 完成後お願いに行く予定である。
E 委員	街かどデイハウスにもモニターがあるため、そこで流すと効果があると思われる。センターの方から声かけしてもらえればと思っている。
事務局	高齢者編の映像制作にあたり、福祉部門と連携し意見をきいている。こちらとしても、より多くの方に届け、目にしてもらうことが大事だと考えている。
B 委員	【案件 (4) その他】 先日、映画館に行ったが、高校生・大学生やシニアの方が多かった。

	<p>映画館を利用して告知や啓発に繋げることができないか。QRコードを掲載したチラシやポスターを1枚はってもらうだけでも目に留まると思う。</p>
座長	<p>イオン側が受け入れてくれるような効果的なアイデアであればよいと思う。最後に、事務局から何かあるか。</p>
事務局	<p>各委員には、任期の2年間の中で、多角的なご議論と貴重なご意見を賜り、感謝する。</p>
座長	<p>これを持って本日の案件はすべて終了した。各委員には、議事進行にご協力いただいたこと御礼申しあげる。また、この2年間、各委員には格別の協力をいただいたこと、あわせて御礼申しあげる。</p>
	<p>【閉 会】</p>