

## 令和2年度 北見市消費生活審議会議事録

日時：令和2年8月20日（木）14時00分～14時45分

場所：北見市役所北2条仮庁舎 別館2階 第2会議室

○出席委員：7人（欠席委員 3人）

山田会長、服部副会長、田尾委員、高橋委員、  
武田委員、田辺委員、土田委員

○事務局：4人

岡田市民環境部長、井上市民環境部次長、大越市民生活課長、  
馬場消費生活指導員

○次第：1. 開会

2. 委嘱状交付

3. 部長挨拶

4. 会長・副会長選任

5. 議事

（1）消費者苦情処理部会委員指名

（2）令和2年度 北見市の消費者行政について

（3）その他

3 閉会

	項目	担当	内容
1	開会	<b>事務局 (次長)</b>	定刻となりましたので、只今より令和2年度北見市消費生活審議会を開催させていただきます。私は、市民環境部次長の井上と申します。どうぞよろしくお願いいたします。
		<b>事務局 (次長)</b>	始めに委員の皆様へ委嘱状を交付させていただきます。本来であれば市長より交付するところですが、あいにく他の公務のため出席できませんので、岡田市民環境部長より委嘱状を交付させていただきます。
2	委嘱状交付	<b>事務局 (次長)</b>	お名前をお呼びいたしますので、呼ばれた方はその場でご起立をお願いいたします。  (委嘱状交付)
		<b>事務局 (次長)</b>	以上で委嘱状の交付を終わらせていただきます。  それでは、審議会開催にあたり、岡田部長よりご挨拶申し上げます。
3	部長挨拶	<b>部 長</b>	(部長挨拶)
	自己紹介	<b>事務局 (次長)</b>	会議に入ります前に委員の自己紹介をひと言ずついただきますと存じます。  (委員自己紹介)  次に、事務局より自己紹介をいたします。  (事務局自己紹介)
		<b>事務局 (次長)</b>	本日が初回の会議となりますことから会長の選出までの間、進行を務めさせていただきます。それでは、事務局より諸般の報告をいたさせます。
		<b>事務局 (課長)</b>	審議会委員10名のうち、只今の出席委員は、7名でございます。 なお、 <u>鴨下</u> 委員、 <u>塩田</u> 委員、 <u>山口</u> 委員の3名からは所用

4	会長・副会長選任	<p><b>事務局 (次長)</b></p> <p><b>事務局 (次長)</b></p> <p><b>事務局 (課長)</b></p> <p><b>事務局 (次長)</b></p> <p><b>事務局 (次長)</b></p> <p><b>会長</b></p>	<p>のため欠席するとの申し出がありました。</p> <p>したがいまして、北見市消費生活条例施行規則第26条第2項の規定に基づき、委員の過半数の出席がありますことから、本日の会議が成立していますことをご報告いたします。</p> <p>続きまして、会議次第4 会長及び副会長の選任を行います。</p> <p>北見市消費生活条例施行規則第25条により、当審議会の会長・副会長を委員の互選により定めることになっております。</p> <p>選出にあたりまして、どなたか、ご意見ございませんか。</p> <p>(事務局一任)</p> <p>事務局一任の声がありましたので、事務局より提案させていただきます。</p> <p>(事務局提案)</p> <p>それでは、会長及び副会長の推薦案を提案させていただきます。</p> <p>会長には、北見工業大学准教授の 山田 健二 委員 副会長には、 北見商工会議所事務局長の 服部 浩司 委員を提案させていただきます。</p> <p>只今、事務局から提案をさせていただきましたが、提案通り決定してよろしいでしょうか。</p> <p>(異議なし)</p> <p>ご異議が無いようですので、事務局案のとおり会長には山田委員、副会長には服部委員に決定いたします。</p> <p>それでは、選任されました会長・副会長を代表いたしまして、山田会長からご挨拶をいただきたいと存じます。</p> <p>(会長挨拶)</p>
---	----------	---	--



		<p><b>事務局 (課長)</b></p>	<p>(資料に基づいて報告説明)</p>
		<p><b>会長</b></p>	<p>ただいま報告がありました、令和2年度「北見市の消費者行政」について、何かご質問・ご意見等ございませんか。</p>
		<p><b>委員</b></p>	<p>特殊詐欺や悪質商法の被害が横行しているということで消費生活センターがPIO-NET(パイオネット)を使い具体的に行っていることを教えてください。また、詐欺は犯罪ですので警察と連携されているのか、もし連携しているとしたらどのようなことを行っているのか教えていただきたい。</p>
		<p><b>事務局 (課長)</b></p>	<p>オレオレ詐欺、還付金詐欺などの特殊詐欺は、前年度よりは少なくなっているものの、多くなっているのは事実です。令和2年度の特徴になりますが、コロナウイルスの関係で自粛期間が多く、自宅にいてSNSとかを見られる利用者が増えており、年齢に関わらず健康食品とかの1週間お試し期間500円、初回無料とかをクリックし、1回だけのつもりが、2ヶ月目、3ヶ月目と商品が届くという、実は小さい文字で3ヵ月まで定期購入が必要という表示が出ていますが、それに気づかないで申し込んでしまったという問い合わせが多くなっています。</p>
			<p>こちらは電話での解約という形になりますが、なかなか電話が通じないということで、次の商品が送られてきて、電話で連絡して次の商品が送られてくるまで1週間位しかない中で、なかなか電話をし続けることも働いていたらできないというトラブルが相次いでいるのが実情となっています。例年、警察とは連携し、街頭啓発を行っていますが、今年度街頭啓発は難しいのでメール@きたみを使いより多くの市民の皆様に情報を発信していく形をとらせていただいています。</p>
			<p>PIO-NETとは消費生活センターの相談情報が載っているネットワークシステムになっており、北見市も受けた相談はPIO-NETに入れ、類似の情報や関連を検索して対応の参考にしています。</p>

	<b>会長</b>	PIO-NETとは事業所内にありデータベースのようなものですか。
	<b>事務局 (課長)</b>	そのとおりで北見消費生活センターに設置しています。
	<b>会長</b>	PIO-NETとは一般市民が利用できるような物ですか。
	<b>事務局 (課長)</b>	相談員のみ利用でき、個人情報があるもので、一般市民の方々が自由に見るというものではありません。
	<b>会長</b>	PIO-NETを使うことにより事例など調べることができますか。
	<b>事務局 (課長)</b>	PIO-NETは、件名などに内容を入力し検索することができるシステムになっており、全国の消費生活センターで相談対応を行っている担当者が入力するようになっています。例えば、「電気料金」や「マスク」など入力することで検索ができます。
	<b>会長</b>	解決方法、解決した場合は入力されますか。
	<b>事務局 (課長)</b>	事例など、相談内容・経過があり最終的に処理の仕方、斡旋、法テラスを紹介したなどがわかるので、相談員の参考になる形のものになっております。
	<b>会長</b>	他になにか質問、お気づきの点がありませんか。
	<b>委員</b>	課長よりお話しがりましたが、コロナの影響で、ステイホームの時間が長かったため、年齢に関わらず今までは高齢者の相談が多かった部分はあるかもしれないけれど、若い方からの相談も増えてきています。 ついついスマホで時間があるせいか見たうえで、SNSなどクリックすることが多かったように思います。 それをどうしたらいいのかとなると中々難しいところで、ぜひ、消費生活センターにひと言相談していただければ、解決の糸口が見つかると思いますので、皆さんからもお知り合いの方々にお知らせいただければと思います。 警察との連携というお話しがりましたが、年金支給日

			<p>に警察と一緒に啓発活動を行っていますが、コロナの影響で今年度はできない状態ですけど、啓発活動を行なっている時に、「私のところにも電話きたことがある」、「ハガキが届いたことがある」などたくさんの方が、本当に色々な方が経験されているということで消費生活センターに相談することを知っているか、知らないかで被害に遭うか、遭わないか、そして被害が広がるのか、抑えられるのかに繋がっていくと思いますので、これからも啓発は続けていきたいと考えております。</p> <p><b>会長</b> 解決のメソッドを知っていれば不要なトラブルに遭わなくて済むし、万が一間違っただけでも大丈夫な解決のメソッドを知らせていけばある程度の被害は抑えられると思うのでどこかでまとめてもらえば良いと思います。</p> <p>マスクについての相談があったようですが、それは解決したのでしょうか。</p> <p><b>事務局 (課長)</b> マスクの相談については、頼んでいないのに、送り付けられたので、どうしたら良いですかという相談で、2週間放置して何も連絡がなければ問題がないとアドバイスし、解決しました。</p> <p><b>会長</b> 物価に関して今年の資料はないのですか。</p> <p><b>事務局 (課長)</b> 今年7月までに関しては燃料、ガソリン、プロパンガス5 m<sup>3</sup>、10 m<sup>3</sup>ですが、物価調査は毎月行っており、結果はホームページに掲載しています。</p> <p><b>会長</b> ご意見等無いようですが、その他といたしまして、皆さんから特に議題などありますか。</p> <p>(質問・意見等無し)</p> <p>それでは最後に、事務局から何かありますか。</p> <p><b>事務局 (課長)</b> 特にありません。</p>
--	--	--	--

6	閉会	<b>会長</b>          <b>事務局 (次長)</b>	<p>それでは以上をもちまして、消費生活審議会の議事を終了させていただきます。</p> <p>最後に私からこの審議会が無事終了したことに対し、お礼を申し上げたいと思います。</p> <p>また、今後も北見市民の消費生活の安定と向上に向け、審議会として役割を果たしていきたいと考えておりますので皆様のご協力をお願いいたします。</p> <p>では、進行を事務局に、お返しいたします。</p> <p>以上で、令和2年度 消費生活審議会を終了させていただきます。</p> <p>本日は、大変お忙しい中、ありがとうございました。</p>
---	----	--	--