

令和5年2月7日

正和会視察報告

報告者:武藤政義

【日時】 令和5年2月7日(火) 11:30～12:00

【場所】 消費者相談室(もくせい会館内)

【参加者】 石川義郎、山崎貴裕、小林貢、小澤芳輝、佐藤弘治、清水義朋、幡垣正生、武藤政義、
串田金八(議席番号順)

【目的】 市で行っている相談業務について理解し、稼働状況の把握をする。

【概要】

福生市消費者相談室は、専門の相談員が消費者の方々から商品やサービスなど消費生活全般に関する様々な苦情や相談を受け付け、消費者トラブルの解決に向けた支援を行っている。

【相談体制】

相談員:3名(各曜日1名で対応)

相談日:月、水、金曜日(祝日、年末年始を除く)

相談対象:西多摩地域在住者

【閉室日の対応】

東京都消費生活総合センター(月～土曜日、午前9時から午後5時に相談受付を実施している)へ案内をしている。また、西多摩地域の市町村において協定を締結しており、各市町村の消費者相談室での相談も可能となっている。

【相談件数】

H30:231件、R元:258件、R2:241件、R3:202件、R4:162件

【相談者の傾向】

相談者の多くは高齢者であり、若年者からの相談は少ない。

【相談内容の傾向】

スマートフォンに関する相談、化粧品や健康食品などの定期購入に関する相談、カードローンの支払いに関する相談、アダルトサイトや架空請求に関する相談など。通信販売や定期購読に関する相談が多い。

【主な啓発活動】

ADトレイン事業

消費者啓発漫画制作事業

VR 動画作成

配電地上機器ラッピング事業

福祉バスラッピング事業

立川バス車内アナウンス放送

啓発グッズ製作(除菌ウェットティッシュ、マスクケース、クリーナークロス、マスキングテープ等)

【所感】

消費者相談室の様子を知ることができたことは、市民の皆さまと接する機会が多い市議会議員にとってはとても有意義だったと思います。この相談室で 1 つでも多くのトラブルが解消できれば良いと思います。

相談件数については減少傾向のようですが、相談件数が多ければ良いのか、少なければ良いのか、その答はないとのことでした。しかしながら、「何かトラブルがあった場合には、相談する場所がある。」ということを知っていただきたいという思いから、東京都消費者行政強化交付金を活用して一生懸命啓発に励んでいるとのことでした。特に、コロナ禍であったここ数年に除菌ウェットティッシュを大量に配布したことはとても効果があったと思います。



担当課長より、別室にて概要の説明をしていただきました。



その後、消費者相談室の中で説明をしていただきました。