

令和元年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

1 日 時 令和2年1月10日（金） 午前10時00分～11時50分

2 場 所 千葉市消費生活センター 3階 研修講義室

3 出席者 《委員》

飯森幸弘委員、石戸光委員、久保桂子委員、清水佐和委員、
大久保雄子委員、小川善之委員、齋藤一男委員、山本泰子委員、
河野功委員、羽鳥敏彦委員、保木口知子委員、
(欠席：海保英利委員、星野雅春委員)

《アドバイザー》

伊東剛アドバイザー（千葉市立朝日ヶ丘中学校校長）
前田真帆アドバイザー（千葉市立幸町第三小学校校長）

《事務局》

那須生活文化スポーツ部長、
御園消費生活センター所長、吉野消費生活センター所長補佐、
山口消費者教育班主査、樋村相談・指導班主任主事

4 議 題

「第3次千葉市消費生活基本計画」の実施期間の見直しについて

5 報告事項

- (1) 「第3次千葉市消費生活基本計画」に基づく実施事業について
- (2) 令和元年度「消費生活相談概要（4～11月）」について
- (3) 令和元年度消費生活センター「主要事業」について
- (4) 令和2年度実施事業について（予定）
- (5) 民法改正に伴う千葉市消費生活条例施行規則の一部改正について

6 議事の概要

会議に先立ち、千葉市民生委員児童委員協議会における役員の改選が行われたことに
伴い、同協議会会長の齋藤一男氏が前会長に代わり、新たに委員として就任された旨の
報告があった。

(1) 「第3次千葉市消費生活基本計画」の実施期間の見直しについて

配布資料に基づき事務局から以下の内容について説明がなされ、「第3次千葉市消費生活基本計画」の実施期間を1年間延長することについて承認された。

ア 2021年度で実施期間が終了となる現行の千葉市新基本計画に替わる「千葉市基本計画(仮)」が2023年度に開始となることがすでに決定している。このため、第4次千葉市消費生活基本計画の開始時期も合わせるべく、第3次千葉市消費生活基本計画の実施期間の終期を現行の2021年度から2022年度に延長する。

イ この間に各個別施策について評価・検証を行い、第4次千葉市消費生活基本計画の構想に活かすための期間としたい。

(2) 報告事項

ア (1) 「第3次千葉市消費生活基本計画」に基づく実施事業について

第3次千葉市消費生活基本計画に基づき平成30年度に各所管部局にて実施した施策及び各項目の評価、また令和元年度に各所管部局にて実施予定の施策について、配布資料に基づき事務局から説明後、質疑応答がなされた。

イ (2) 令和元年度「消費生活相談概要(4～11月)」について

2019年4月～11月における本市の消費生活相談の概要について、配布資料に基づき事務局から説明がなされた。

ウ (3) 令和元年度消費生活センター「主要事業」について

すでに実施した啓発事業の他、今後開催予定の講座、通年の実施事業等、令和元年度消費生活センター主要事業について、配布資料に基づき事務局から説明がなされた。

エ (4) 令和2年度実施事業について(予定)

消費者教育研究推進校事業や授業支援事業等、令和2年度に予定している消費生活センター主要事業について、配布資料に基づき事務局から説明がなされた。

7 公開状況

会議は公開。(傍聴人：1人)

8 審議会の成立について

委員13人のうち半数以上である11人が出席し、審議会は成立。

議題(1)「第3次千葉市消費生活基本計画」の実施期間の見直しについて

(議長 飯森委員)

では、議題(1)「第3次千葉市消費生活基本計画」の実施期間の見直しについて事務局より説明願います。

(事務局 山口消費者教育班主査)

山口でございます。【資料１】をご覧ください。

まず、第３次千葉市消費生活基本計画ですが、計画期間が２０１７～２０２１年度の５年間となっています。計画の方向性としましては、１３７事業を基本的方向１～４に分けて実施しております。なお、基本的方向４につきましては、平成２６年度～平成２８年度までは消費者教育推進計画として独立していた施策が平成２９年度から消費生活基本計画に組み込まれたもので、９８事業あります。

続きまして、第３次千葉市消費生活基本計画の実施期間を延長したいと考えております。その件について説明いたします。

まず、千葉市全体の計画として平成１１年１２月１５日に市議会で議決された「千葉市基本構想」があります。これを実施するために「千葉市基本計画及び実施計画」があり、その下に各セクションの個別計画があり、千葉市消費生活基本計画はこの個別計画に該当します。

当初千葉市基本計画と第３次千葉市消費生活基本計画は同期間で実施する予定でしたが、２０２１年度に終了した次の千葉市基本計画（仮称）が２０２３年度にスタートすることが決定しています。２０２２年度は空白になっていますが、千葉市基本計画の担当部署に確認したところ、延長ではなく、単年度のアクションプランなどで対応する予定であるということで、現在方針が決まっていない状況です。

新しい千葉市基本計画が２０２３年度にスタートするので、千葉市消費生活基本計画も同時にスタートしたいと考えております。２０２２年度の千葉市基本計画について、担当部署の方針が決まるのを待っていては、それまでは動きが取れず、決定次第緊急に方針を策定する必要があります。このため、決定を待つのではなく、千葉市消費生活基本計画については実施期間を１年間延長し、この間に各施策の目標等について再度検証、精査したうえで運用したいと考えております。

この点についてご了承いただけますでしょうか。

(議長 飯森委員)

ありがとうございました。千葉市基本計画のスタートに合わせ千葉市消費生活基本計画も１年間延長したいということです。延長といっても何もしないのではなく、現行の計画について総括するとともに、次期千葉市消費生活基本計画の構想を練りながら進めていくということでした。

ただいまの事務局（案）について、ご意見、ご質問等ございますか。

<各委員 異議なし>

それでは、報告事項に移ります。

報告事項（１）

（議長 飯森委員）「第３次千葉市消費生活基本計画」に基づく実施事業について

事務局より説明願います。

（事務局 山口消費者教育班主査）

【資料２】をご覧ください。

こちらは第３次千葉市消費生活基本計画の項目評価の説明でございます。担当課による評価基準はa～dの４段階、またそれらを基本的方向１から３は課題ごとに、基本的方向４は分類ごとにまとめてA～Dの項目評価を行っています。

【資料３】は基本的方向の課題又は分類ごとの評価状況の一覧でございます。

なお、本資料の下部「平成２９年度個別事業評価合計」となっていますが「平成３０年度個別事業評価合計」の誤りでございます。お詫びして訂正させていただきます。

【資料４】はすべての施策について平成３０年度実績報告及び評価を掲載した資料でございます。各課から提出された事業実績や評価等について疑問があった施策については、事務局から確認をしたうえで決定しております。

平成３０年度事業実績の評価全体としてはaが８７個、bが４２個、cが１１個、dが２個、該当なしが６個でした。昨年度はaが８０個ですから、全体的には順調と考えられます。また、大文字の評価Aが１０個→１５個、Bが１２個→７個、Cは１個で同数です。Aが１．５倍となっており順調と考えられます。

続きまして【資料４】の表紙をご覧ください。

左側（基本的方向１～３）は評価はすべてAであるのに対し、右側（基本的方向４）はBやCも散見される状況です。

基本的方向１～３の施策についてはcやdの評価がありません。これらは、検査・監視件数、実施回数、発行回数など、予算があり職員が滞りなく業務を行えば達成できる性質のものが多くなっております。

この中で特徴的なものを１つ紹介します。番号２５「商学連携型商品開発事業」（１３ページ）です。学校と企業との連携で地産地消を盛り上げていこうとする趣旨で、商店街の活性化、地域経済の振興を図る事業です。平成３０年度は千葉県立生浜高校と海苔問屋協同組合が協同で土気からし菜とマヨネーズ、千葉県産全粒粉を使用したパンを商品化しております。また資料にはございませんが、今年度は神田外語大学のゼミと千葉県洋菓子協会が協同で千葉市ゆかりのニンジンを使用したスイーツの開発を行っているそうです。

話が脱線しましたが、評価が低い施策について説明をいたします。

基本的方向４の施策の事例として、アドバイザーやボランティアの登録者数、市民の方

からの依頼を受けて講座を実施した回数、市民の方に自由に応募して参加してもらう講座の受講者数などが伸び悩んでいたりする事例が見られます。それに対する事業課の今後の課題等を確認すると、「周知が必要。」と記載されているものが多くなっております。

例えば、番号53（28ページ）防犯アドバイザー等の派遣については平成29年度6回→平成30年度4回となっております。また、番号56（29ページ）町内自治会等に対する活動の初期費用の助成件数については、平成29年度3件→平成30年度4件に増えていますが、所管課の高齢福祉課が独自に目標としている6件に及ばないとのことで、評価はcとなっております。番号60（31ページ）食生活改善推進員養成講座の開催については、受講者数が減少し食生活改善推進員数が増えていない、番号83（41ページ）ボランティアグループ「ちばくりん」との連携については、ボランティアができる方が1人しかおらず、今年度は実施しないこととなっております。若年層との関わりを大切にしたいため、別の方向性での活動を考えていきたいとのことですが、何らかの工夫が必要になってきているとのこと。

うまくいっていない事業を何点か紹介しました。消費生活センターもですが、なかなか講座に人が集まらないという点がありまして、何かアイデアがあれば、ご意見を頂戴したいと考えております。

（議長 飯森委員）

ありがとうございました。

ただいまの事務局（案）について、ご意見、ご質問等ございますか。

（山本委員）

防犯アドバイザーは町内自治会から選ばれるのですか。

（議長 飯森委員）

ご質問ですね。では、事務局が調べている間に別の話をさせていただきます。

学校関係の話ですが、子供たちの登下校を見守るために「学校セーフティウォッチャー」という人がいます。千葉市では地元の高齢者にも学校セーフティウォッチャーとして登録してもらっており、腕章をつけて子供たちを見守ってもらっています。

どこの学校でも朝6時半からそうした方々がいて、地域の力で子供たちを守っていこうという取組みを教育委員会でやっており、警察から表彰されたところもあります。地域の防犯に役立てようという取組みの事例です。

事務局分かりましたか？

(事務局 山口消費者教育班主査)

防犯アドバイザーについてですが、千葉市では防犯整備士や元警察官など、防犯について専門的知識を有する方を地域の会合に派遣し地域の防犯対策に関する講話と指導を行っております。希望すれば地域の会合などに合わせ派遣してもらえますようです。

防犯アドバイザー自身は防犯に関する実務又は自主防犯活動について10年以上の経験を有するもの、その他防犯に関して専門的知識、経験又は能力を有するものとして市長が認めたものが防犯アドバイザーの資格があると定められています。

(議長 飯森委員)

ありがとうございました。よろしいでしょうか。

他にご質問がございますか。

(久保委員)

私は大学の授業で消費生活センターの相談員の方から学生向けに講座をしていただいております。大変ありがとうございます。私も授業の中で「何かあれば消費生活センターへ。」とお話ししていますが、何らかの形で消費生活センターの場所や機能を知らせる取組みをもう少し広めていくことが必要なのではと思っております。色々な報告を聞いていると、どう周知すればよいかは難しいと感じているところです。

もう一つは番号83の大学生ごみ減量ボランティアの話ですが、評価cは残念に思っております。大学生にこうした有益な活動に参加してもらえるようにどう進めていくか、何か対策等があれば、協力したいと考えております。

(議長 飯森委員)

ありがとうございました。

確かにボランティアは人がなかなか集まらなくて、どこも苦勞しているわけです。学校関係でもNPO法人を結成したり色々活動してはいますが、とにかく人集めが難しい状況です。人集めをどうするかはこの団体も苦勞されているかと思います。そういう苦勞、また全体を通してのご意見でもいいです。いかがでしょうか。

(保木口委員)

ご説明ありがとうございました。さきほどのご説明の中で、今回は評価に対する分析までお示しいただいたので、わかりやすかったです。基本的方向4の内容については基本的方向1～3の内容に比べ評価が低いということですが、私は全国的なレベルで見れば千葉市さんは消費者教育に関しては非常に熱心に取り組んでおられますし、消費者向けの教材でも受賞されており素晴らしいと思いました。講座などへの集客の難しさは全国の自治体

が抱えている問題です。こんなに熱心に取り組んでいらっしゃる千葉市さんでも大変なんだと思いました。

特に良いと思った点として 2 点。介護保険事業者などの事業者向けにも説明会などを実施されています。実施できている自治体は少ないと思いますので、今後も続けてほしいと思います。もう一つは、シニア向けスマートフォン教室についてです。評価はcですが、シニア世代においてスマートフォンのトラブルが非常に増えています。ガラケーからスマートフォンに移行する時などに費用を抑えたいと話すと格安スマホを薦められることがありますが、格安スマホの場合、自分で様々な設定をしないとならず、ノウハウがないと使えずトラブルになってしまうケースが多くなっています。受講者数だけを見てもニーズがないから止めようとは思わずに、むしろよりいっそう積極的に取り組んでもらえたらと思うものの一つですので、述べさせていただきました。

(議長 飯森委員)

ありがとうございました。

専門的な立場から貴重なお話をいただきました。今の関連する内容でも結構ですし、他にございますか。

(羽鳥委員)

今の保木口様のお話しに関連しますが、現在はほとんどの人がスマホを持っています。若い人はほとんどスマホでスケジュール管理から何からやっています。学生と話していても、スマホを無くしたり壊れたりしただけで、生きていけないぐらいの世界です。スマホでトラブルになるから使わないのではなく、これを活用しない手はないと思います。

私もLINEで友達になれば情報が頻繁に来ますし、多くの学生さんも相当なギガ数を使っているのではないかと思います。

例えば、千葉市でもLINEを活用し友達になれば有益な情報を流すようにするなど、いかに情報を選んでもらえるかを考えていくことが今後重要になると思います。

学生ボランティアの話についてですが、我々も消費生活展などに顔を出したりするのですが、人があまり来ていません。来ても見学した程度で帰っていく印象です。例えば何か持ち帰ってよいものがあつたりすると、人は集まり、袋を持参し持ち帰ったりしています。そうした出店をするときの工夫や、子供向けの消費者教育については企業が持っている様々なコンテンツを活用したりと、我々も事業者団体として、今後そうしたコンテンツを集めて、お問い合わせいただければ提供していけるようにしていきたいと考えております。

色々ありますが、何よりもまずはスマホを活用することが重要かと思います。

(議長 飯森委員)

ありがとうございました。

今の関連でも結構ですし、他にございますか。

(議長 飯森委員)

スマホの話が出ましたが、私も60代の時にガラケーからスマホに変えました。スマホでアクセスしてトラブルになることもあります。そうしたときには消費生活センターに相談しアドバイスをしてもらえこともあります。

スマホは便利さがわかればいいのですが、便利さがわかるまでが大変であり、その良さをどう伝えていくかが課題だと思います。

他にございますか。

(山本委員)

汐見丘町や春日に住んでいる人達が消費生活センターを知らないことが多い。消費生活センターはきれいで端正な建物ですが、今日ここへ来るときも、案内があまり目立たないなという感じがしました。

(議長 飯森委員)

この建物は千葉市が全国で初めてPFIという民間の手法を取り入れて建てたものです。その後消費生活センターはかなり浸透してきたかと思いますが、非常に親切に対応してくれます。私の妻も以前相談で電話して丁寧に対応してもらえました。是非困ったときは、すぐに電話してもらおうといいかと思っています。

(大久保委員)

コープみらいの大久保です。さきほど事務局から講座に人がなかなか集まらないというお話がありました。私はコープみらいで組合活動をしておりまして、数年前まではやはりお楽しみのある講座には人が集まりますが、学習会などの堅い内容の講座はなかなか人が集まらない時期が続いていましたが、2年ほど前にコープみらいで外部講師を呼んで開かれた「申込みが殺到するような広報の作り方」という研修を受けたところ、それから人が劇的に増え、今では毎回抽選になるような内容になっています。ポイントとして企画名にLet's(～しよう)系はよくないという点があります。また、講座を受けた後にどんな姿になるかが想像できるような講座名にすると人が来るようになるということを学びました。

その研修を受けた後に広報を変えたところ、見違えるように人が来るようになったことをお伝えさせていただきます。また、こちらの広報を見ていると電話での講座の申込みが多いですが、コープみらいでも最近はweb申込みを取り入れ、2次元バーコードを読み

込んで簡単にみられるようにしたところ、若い人からの申込みが劇的に増えたので、そのことも報告させていただきます。

（議長 飯森委員）

ありがとうございました。

取組みについて報告をいただきました。取組みに関することでも結構ですし、何か提案等があれば他にございますか。

よろしいでしょうか。また何かお気づきになりましたら、後に出していただければと思いますが、報告事項（１）については以上とさせていただきます。

続きまして、報告事項（２）「令和元年度消費生活相談概要（４～１１月）について」事務局より説明願います。

（２）令和元年度消費生活相談概要（４～１１月）について

（事務局 樋村主任主事）

それでは、報告事項（２）について、ご説明いたします。

【資料６】「消費生活相談概要（平成３１年４月～１１月）」をご覧ください。

まず、消費生活相談につきましては、商品やサービスの契約トラブルに関する消費者被害の的確、迅速な救済を目的に、専門の資格を有する消費生活相談員を配置し、情報の提供、解決方法の助言、あっせんを行っているものです。

報告につきましては、時間の関係もございしますので、全体的な相談状況、高齢者や若者など相談者の年齢的な特徴、相談内容の特徴等をポイントに、説明します。

１ページをご覧ください。

「１相談全体の概要（１）年度別相談件数の推移」についてご説明いたします。

＜年度別相談件数の推移＞と題したグラフをご覧ください。

１１月までの相談件数は５，９２１件で、前年度同期間の相談件数５，５１０件と比較して４１１件、７．５％増加しております。今年度末には８，８００件を超過する見込みとなっております。前年と比べ、ハガキ等による架空請求に関する相談は減少しておりますが、依然として多くみられます。各月の件数はこのページの一番下の表のとおりです。

月別の相談件数は、（２）月別相談件数にあるグラフのとおりとなっており、架空請求に関する相談が多い月の件数が多くなっています。

２ページをご覧ください。

（３）相談方法別の件数ですが、電話相談が５，４１０件、全体の約９割となっており、ほとんどが電話による相談となっております。なお、電話相談は月曜日から土曜日の９時

～16時30分で実施しております。

次に、（４）区別相談件数をご覧ください。

区別の相談件数についてのグラフとなっております。区別では中央区の方から一番多く相談が寄せられております。

3ページをご覧ください。

一番上の表は、区別相談件数の対前年度同月比の件数です。

中央区が前年度同月と比べて16.1%、件数が増加しています。

次に（５）ですが、これは相談があった際に、振り込め詐欺や還付金詐欺など、刑法に抵触する相談について警察へ情報提供を行うよう助言した件数で、相談件数全体に占める割合は約3.6%です。

次に、Ⅱの相談の特徴についてご説明いたします。

まず、1世代（１）の円グラフは契約当事者の年代別割合をお示したものです。一般・30歳～64歳の方が40.4%と一番多く、次に65歳以上の高齢者が38.0%となっています。年代別ですと、その下の円グラフにあるように、70歳代が一番多く、次に50歳代、続いて60歳代となっています。

4ページをご覧ください。

年代別相談の特徴として、まず高齢者の相談についてご説明いたします。

（２）高齢者の相談の棒グラフをご覧ください。

契約当事者の年齢が65歳以上の高齢者の相談の、年度別件数の推移です。

平成31年度は2,251件となっており、前年度同月の2,218件と比較して33件、1.5%増加しております。昨年度に引き続き架空請求ハガキの相談が多くなっています。なお、平成31年度の推計値は、3,376件です。

下の表をご覧ください。高齢者に多い相談の商品・役務についてですが、昨年度に引き続き「商品一般」が一番多くなっています。主な内容は、ハガキ等による架空請求に関する相談です。また、台風の影響により、「屋根工事」が増加しました。主な内容は、「台風により屋根が破損したので、修理を行ったが、金額が高額だった。」など、屋根の修理に関する相談です。

5ページをご覧ください。

（３）若者の相談についてご説明いたします。

契約当事者の年齢が29歳以下の若者からの相談の、年度別件数の推移です。

平成31年度の相談件数は517件で、前年度同月の403件と比較して、114件、28.3%増加しております。平成31年度の推計値は、775件です。

次に、若者に多い相談の商品・役務についてですが、「オンラインゲーム」が多く、「親の知らない間に子供がクレジットカードを使用した」などの相談がみられます。

次に「賃貸アパート」が、昨年度に引き続き多く、退去時に高額な請求を受けたりするなどの契約上のトラブルに関する相談がみられました。

「脱毛剤」「他の健康食品」については、主に定期購入に関するトラブルの相談が多く寄せられました。「他の内職・副業」については、「アフィリエイトを勧められ、料金を支払ったが、解約したい」などの相談がみられます。

6ページをご覧ください。

2の内容、相談内容についてご説明いたします。

(1) 相談件数の多い商品・役務については、ご覧の表のとおり平成31年度は「商品一般」1,339件でもっとも多く、「デジタルコンテンツ」、「相談その他」が続いております。

特徴的なのは、「役務その他サービス」です。これは、データ復旧、被害回復などの役務に関する相談となります。

事例としては、「パソコンでインターネットを使用していたところ、突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示された。記載の電話番号に電話したところ、遠隔操作ソフトのインストールを指示され、クレジットカード情報の入力を求められた。」などの相談が見られます。また「他の健康食品」も増えており、これは主に定期購入に関する相談です。

7ページをご覧ください。

(2) 不当請求に関する相談についてご説明いたします。

<架空・不当請求に関する相談の年度別件数の推移>のグラフをご覧ください。

不当請求に関する今年度の相談は1,561件です。

前年度同月、同期間の件数は1,872件、比較して、311件、16.6%減少しております。特にハガキによる架空請求は1,009件で、前年度同月の1,135件と比較して126件減、11.1%減少しております。平成31年度の推計値は全体で2,341件です。架空請求が前年度同月より284件、19.3%減、ワンクリック請求は20件、21.1%減となっております。

8ページをご覧ください。

全相談に占める不当請求に関する相談の割合についてご説明いたします。折れ線グラフ

をご覧ください。

平成28年度までは減少傾向にあり、それ以降増加傾向にありましたが、今年度の推計値は前年度に比べ、6.7%の減となっております。

これは、裁判所や法務局などの公的機関をかたったハガキによる架空請求が増えておりましたが、現時点では昨年度より若干減少しております。

次に、架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数についてご説明いたします。

架空請求に関する年代別件数は、70歳代が最も多く、次に60歳代、50歳代の順となっております。各年代において減少しておりますが特に60歳代が前年度と比べ大きく減少しております。

9ページをご覧ください。

架空請求・ワンクリック請求に関する相談件数が多い商品・役務別についてご説明いたします。

架空請求では、「商品一般」が一番多く、主なものはハガキ等による架空請求に関するものです。次いで「デジタルコンテンツ」、「他のデジタルコンテンツ」など、インターネットに関する相談が多く寄せられました。

次に、ワンクリック請求に関する相談の商品・役務別についてご説明いたします。

ワンクリック請求に関する相談は、「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多くなっています。インターネットのサイトで、何らかの項目をクリックしたところ、突然「登録完了」などと表示され、高額な料金を請求されるという内容が多く寄せられました。

次に、(3)多重債務に関する相談についてご説明します。

まず、多重債務相談の年度別件数の推移についてご説明いたします。

平成31年度は77件で、前年度同月と比べ13件、14.4%の減となっております。

平成31年度の推計値は、全体で115件です。当センターでは千葉県弁護士会と協定を締結し、毎月第2・第4木曜日に弁護士が同席して「多重債務者特別相談」を実施し、債務整理への支援を行っております。

10ページをご覧ください。

「多重債務者特別相談」での相談件数は、平成31年度は21件となっております。日程があわない方へは千葉県弁護士会の「クレジット・サラ金法律相談」を案内しております。

債務整理相談は、弁護士会や司法書士会、社会福祉協議会やNPO法人など、他の相談窓口が増加していることもあるからか、当センターでの相談は年々減少傾向にあります。

その他参考資料として、平成31年度の消費生活相談、契約当事者年代別相談件数の多いものを掲載しましたので、後ほどお時間のある時にご覧いただければと思います。

以上で「消費生活相談」に関する説明を終わります。

（議長 飯森委員）

ありがとうございました。

ただいま、事務局から説明のあった件について、ご意見、ご質問があればお願いします。

<各委員 質問等なし>

（議長 飯森委員）

よろしいでしょうか。困ったときは、すぐに消費生活センターに相談していただければ、丁寧に対応してもらえます。それを周知することが大切です、あったことはすぐに相談することが大切だと思いますので、それぞれの立場で啓蒙活動をよろしくお願いできればと思います。

（議長 飯森委員）

それでは、報告事項（2）については、以上とします。

続きまして、報告事項（3）令和元年度消費生活センター「主要事業」について、事務局より説明願います。

（事務局 山口消費者教育班主査）

それでは、報告事項（3）について説明します。

【資料7】「平成31（令和元）年度消費生活センター主要事業」をご覧ください。

まず、「1 啓発物品の配付」を行いました。

今回は印鑑マットを作成し、民生委員の協力の下、75歳以上の高齢者の世帯を中心に配りました。いつもご協力いただき、ありがとうございます。

続きまして、「2 消費者月間における啓発」についてです。

5月が全国的に消費者月間ということで、消費者庁から全体のテーマをいただき、実施しているものです。5月13日～18日には、生涯学習センターのロビーにおいて消費者団体・庁内関係課等から提供されたパネル等の展示を行いました。5月25日に行われたパラスポーツのシッティングバレーボールのイベントの時には消費生活センターもブース

を出展し、消費生活センターの周知のほか、一般向けやお子様向けにクイズを行うなど、楽しみながら参加してもらうような形式で行いました。30日には消費者月間記念講演会を行い、①SDGsって何？については当センターの消費者教育コーディネーターの庄司が講演を行い、また②今日から始めるラクラク節約生活と題し、テレビにも出られたこともある和田由貴さんに講演を依頼し実施しました。人は集まりましたが、反省点として、千葉県消費者センターと開催日が重なり応募が少なかった気がします。このため、千葉県と連携し、令和2年度消費者月間記念講演会は同日の開催とはならない予定です。

続きまして、「3 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」についてです。

高齢者や障害者を対象としたキャンペーンを9月に実施しました。講演会の参加者数は少ない印象はありますが、台風被害の直後で、中でも千城台公民館はぎりぎりまで避難所として使われており開催が微妙な状況でしたが、何とか開催できました。

講演会では前半に警察署の方による振り込め詐欺等の防止に関する講演を行い、後半に消費生活センターの消費生活相談員による悪質商法の対処法に関する講演を行いました。

こちらは障害者自立支援課の協力の下、障害者団体の方にも周知を行い、手話通訳者や要約筆記者を各会場に手配するなど、障害者の方に配慮して行いました。

続きまして2ページです。

「4 若者向け消費生活研修会」と題しまして、淑徳大学と連携し、消費者トラブルに自ら対処できる知識、トラブルを未然に予防する能力等の習得をめざす研修会を4回シリーズで実施しました。

残念ながら10月26日は大雨の被害が出た直後で、一部公共交通機関がストップするなどして参加者が少ない日もありましたが、無事に全て開催できました。また、全ての回に参加され方には修了証をお渡ししました。

続きまして「5 インターネット被害予防法講座」についてですが、こちらは千葉県で初めて適格消費者団体の認定を受けた団体「消費者市民サポートちば」との共催で実施しました。

さきほど紹介した「インターネットのサイトでクリックしたところ、高額な料金を請求された。」という内容について、音も含めて表現した寸劇を行ったことで参加者の方からも大変好評でした。

1つ前に紹介した研修会に参加された学生さん達がこの日はボランティアとして寸劇に出演者していただきました。また、受講者の方にも台本をお渡しし、寸劇に参加していただくなど「すごくためになった。楽しかった。」などと報告をいただいております。

参加者は少なかったのですが、さきほど「ニーズがないから止めようと思わず、積極的に取り組んでほしい。」というお話もありました。今後も実施方法等を工夫し、楽しんで学べる講座を実施していきたいと考えております。

ここからは予定の事業となります。

まず「6 消費者サポーター養成講座」については、1月22日にこの会場で実施予定です。家族や近所の方などによる高齢者の消費者トラブルを防止するための見守り活動に関する内容となります。

次に3ページ「7 金銭教育にかかる消費生活講座」については、1月25日に生涯学習センターで実施予定です。iDeCo・つみたてNISA入門セミナーとして、市民の金融リテラシーを高め、資産形成に活かしていただくことを目的に企画しました。

こちらの講座はすでに満席で、またおこづかいゲームについても抽選を行うなど、毎年人気のある内容となっております。

次に4ページ「8 巡回講座（通年）」については、各団体の依頼に基づき講師を派遣し実施しています。

指定された場所と時間に、消費生活センターの消費生活相談員が伺って講演を行う他、パナソニック㈱にもご協力をいただき、省エネや節電、賢いリフォームのポイントなどの講座も開催しており、こちらも好評を得ております。

消費生活相談員の実施する講座だけでも年間60回ほどありますが、1回あたりの参加人数が少ないときもあります。自治会館や公民館などで開催しておりますが、遠くまでは出かけることが辛いという高齢の方もいることから、近い場所であれば行けるという方に好評をいただいております。

次に「9 学校における消費者教育の推進（通年）」についてです。

消費生活センターでは、平成29年度から消費者教育コーディネーター（教員OB）を雇用しており、学校における消費者教育の推進を行っております。

千葉市立小学校や養護学校等の先生の有志の方にご協力いただき、市内の小学生に募集をかけて金銭の講座を開催し、同じ時間帯に保護者には別室で子供の金銭に関する講座を実施するという形式で実施したもので、こちらも毎年大変好評をいただいております、募集枠に対し多くの応募をいただいております。

さきほど保木口様からもお話をいただきましたが、昨年度作った「『買い物の仕組み』と『消費者の役割』」という教材が今年度「消費者教育教材資料表彰2019」において優秀賞を受賞し、私も所長とともに授賞式に参加させていただきました。

こちらはホームページからダウンロードできるようになっておりますが、何セットかは教材として消費生活センターに保管しており、学校からの要望があれば貸し出しを行っております。貸し出して使用した学校の先生からは好評を得ており、統計を取っているわけではないですが、徐々に口コミで市内の学校に広まっているようです。

報告事項（３）令和元年度消費生活センター「主要事業」については以上です。

（議長 飯森委員）

ありがとうございます。

ただいまの事務局説明について、ご意見、ご質問等ございますか。

（意見等なし）

（議長 飯森委員）

それでは、報告事項（３）については、以上とします。

続きまして、報告事項（４）令和２年度実施事業（予定）について、事務局より説明願います。

（事務局 山口消費者教育班主査）

【資料８】をご覧ください。

令和２年度予算として資料に掲載している数字は要望額であり、決定額ではありませんので、まず説明させていただきます。昨日今日と予算の内示が徐々に出ていますが、まだ確定したわけではありませんので要望額とさせていただいております。要望額なので令和元年度の予算額合計よりも多い金額を要望させていただいております。

（１）消費生活相談に関するもの 29,371千円

（２）消費者教育に関するもの 2,006千円

（３）計量検査に関するもの 18,383千円

（４）消費者行政推進交付金を活用するもの 24,458千円

一例として、今年度市内小中学生を対象に募集した消費者教育ポスターに関する事業にも消費者行政推進交付金を活用しております。

（５）その他 43,745千円

以上が要望額です。

続いて、裏面「２ 若年者への消費者教育について」の説明をさせていただきます。

さきほど、令和元年度実施事業を紹介しましたが、そうしたものは引き続きブラッシュアップしながら開催していきたいと考えておりますが、特に力を入れていきたいと考えているものが若年者への消費者教育です。

まず、本市における若年層の相談状況といたしまして、平成30年度消費生活相談件数8,181件中、18歳以下が契約当事者である相談は106件（約1.3%）となっております。

また、小学生ではオンラインゲームやアダルト情報サイト、中学生ではアダルト情報サイトが増えている他にデジタルコンテンツ、高校生では洋服や携帯電話サービスなど全体的にはインターネット関連の相談割合が高い状況となっております。

若年層の消費者教育が必要な理由ですが、民法の一部を改正する法律が2022年4月1日に施行されることに伴い、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることが決定しております。成年になれば単独での契約の締結が可能となり、親権に服すること也不再あります。

目的としては、若者の社会参加を促すことや政治への関心を高めること、自らの判断で意思決定するという自覚を促すことなどがあります。成年年齢が20歳の場合、それぞれの状況にもよりますが、高校などの学校を出た後の2年間は大人になるための予行演習の期間がありました。

ところが、成年年齢が18歳となると、高校在学中に18歳になり社会に出る前に成年の権利が与えられることとなります。

現在若者の消費者被害は20歳になれば劇的に増えている傾向が見られますが、今後は18歳になれば劇的に増えるのではないかと考えております。

そこで、若い人向けの啓発や教育を頑張っていきたいと考えております。

「本市における若年者向け消費者教育のニーズ」と記していますが、高齢者向けのインターネット講座や見守り活動者向けの講座など、人を集めるのが大変で定員にも満たない講座が多い一方で、子どもに金銭教育を行う内容の講座にはかなり応募があり、また大人向けのiDeCo・つみたてNISA入門セミナーも満席で定員の1.5倍の応募があるなど、かなりのニーズがあります。

ただし、自由応募で抽選となるような講座だけを実施しても、子ども向けの講座の場合、子どもが自分で講座を申し込むわけではなく、参加するのがどうしても意識の高い保護者の子どもに限られてしまいます。

ちなみに、子供向け講座に応募したり参加されているのは、市立小学校の児童もいますが、生徒数の割には千葉大学附属小学校の児童が多いです。推測ですが、お子さんを千葉

大学附属小学校に通わせている保護者の方は、金銭教育への意識が高い傾向があるのかもしれない。

一方で、新学習指導要領では消費者教育が大きく取り上げられており、クレジットなどの三者間契約、売買契約の仕組みなどについて、消費者として中学校終了時まで身に付けてほしいとされております。

家庭科の分野や特別の教科としての道徳の分野などの観点からも、様々な内容について学んでいくことを文部科学省の新学習指導要領では謳っております。

消費生活センターとしては、学校での消費者教育をバックアップしたく、市立の学校で行うことができれば、親の意識に左右されずにすべての児童に消費者教育の機会を等しく提供できると考えております。

それに関連し今年スタートした事業として「消費者教育研究推進校事業」があります。昨年度の審議会では「消費者教育モデル校事業」と紹介しましたが、名称が変わりました。

令和元年度は教育指導課の協力の下、中学校1校、高校1校を指定校とさせていただき、消費生活センターの消費者教育コーディネーターによって、先生方の授業のバックアップを行うことをスタートさせました。

また、教育指導課が保有する指定校のリストにも来年度から載せてもらえることになりました。来年度の指定校はまだ決定しておりませんが、教育指導課が設定するとの返事をいただいております。今年度と来年度の指定校は2校ですが、事業実績を重ね、指定校を増やすなどしていきたいと考えております。

なお、指定校以外にも要望があれば、そうした学校や教育機関に対する授業支援も別に行っております。

さきほどの指定校の話の補足ですが、指定校となると教材などに充てる費用として1校あたり5万円を上限とする金銭的な支援を行っております。指定校以外の学校への授業支援に対しては金銭的な支援はありませんが、人的な支援を行っております。

例えば、今年度は

- ・ 県立千葉商業高校に消費生活相談員を派遣しての学年全体を集めた授業
- ・ 一部で通信制を取り入れているクランク高校における、同校の先生との協力による各クラスでの授業
- ・ 6区全てのライトポート（不登校になった子どもが通い自習したりプログラムをこなしたりする教室で各区に1か所存在）において、金銭に関する教育、スマホの使い方、契約などについての授業

などを実施しました。これらについては、来年度も継続して実施していきたいと考えております。

以上、学校に関する内容、若年層に関する内容について多く紹介しましたが、さきほど申し上げましたとおり、今年度に実施した事業については他の年代の方にも実施する他、学校については現在これだけの事業を実施しておりますが、さらに力を入れ拡充していきたいと考えております。

報告事項（４）令和２年度実施事業（予定）については以上です。

（議長 飯森委員）

ありがとうございます。

ただいまの事務局説明について、ご意見、ご質問等ございますか。

（前田アドバイザー）

小学校の家庭科の教科書では消費や環境などの内容が増えておりますが、すべての題材においてこうした内容が大切になってきています。

私はこちらの消費生活センターの講座を手伝ったり、またカードゲームについても存じておりましたが、学校によって温度差があると感じますので、消費生活センターと学校が連携し、校長会等で周知していく必要があると感じました。

私は家庭科に携わっているので知っていることも多いですが、そうでない学校も多いですし、お話にありましたとおり、学校での消費者教育については、すべての子供たちに色々なことを教えていくという意味では非常に大切なことだと思いますし、小学校でも周知していければと思います。以上です。

（議長 飯森委員）

ありがとうございます。

他にございますか。

（齋藤委員）

民生委員児童委員協議会の齋藤でございます。今日初めてこの会議に参加させていただきました。

私どもは昨年１２月に役員の改選があり、会議資料を事前にお送りいただいたのですが、引継ぎの関係で目を通すことができませんでした。今日ご説明いただき、７０歳代や８０歳代の相談件数が大変多くなっており、驚きました。年齢別人口比率でみても相談件数の割合は非常に高いと感じます。

私どもは日頃、高齢者の見守り、ＤＶ、子供への虐待などに関する活動が多くを占めて

います。定例会を開くと、民事訴訟の手紙が届いた方がいたり、高齢者のお宅を訪問した民生委員がそうした手紙を預かってくるという報告もありますが、色々な意味で民生委員児童委員としてどういう活動ができるか、今日のお話を持ち帰り検討していきたいと思います。

（議長 飯森委員）

ありがとうございます。よろしくお願いいたします。

他にございますか。

（意見等なし）

（議長 飯森委員）

よろしいでしょうか。

それでは、報告事項（４）については、以上とします。

続きまして、報告事項（５）民法改正に伴う千葉県消費生活条例施行規則の一部改正について、事務局より説明願います。

（事務局 樋村相談・指導班主任主事）

それでは、報告事項（５）についてご説明いたします。

お手元の【資料９】「民法改正に伴う千葉県消費生活条例施行規則の一部改正について」をご用意ください。

民法改正に伴い、千葉県消費生活条例施行規則を一部改正する予定です。

１ 改正の趣旨

平成２９年５月２６日に、民法の一部を改正する法律が成立し、同年６月２日に公布、令和２年４月１日から施行されることとなったことに伴い規定の整備を行うものです。

２ 改正の内容

まず、第１９条の改正ですが法定利率の改正に伴い、遅延損害金の利率を「年５パーセント」から「年３パーセント」に改めるものです。次に別表第２の改正ですが、これまで、商品の種類を問わず、引き渡された商品に隠れた欠陥がある場合、売主が契約解除や損害賠償などの責任を負っており、これを、「瑕疵担保責任」と呼んでいました。

今回の民法改正では、引き渡された商品に欠陥がある場合、契約要件を満たしているかどうかに着目することとなったため、「契約の目的物の瑕疵」を「契約内容との不適合」に「修補責任」を「履行の追完責任」に改めるものです。

施行日は、令和２年４月１日の予定です。

なお、本改正内容は、内部調整中ですので、内容等が変更する可能性があります。

ただし、民法改正による変更という主旨は変わりません。
説明は以上です。

（議長 飯森委員）

ありがとうございます。
民法の改正に伴いまして、施行規則も一部変わるということでございます。
ただいまの事務局説明について、ご意見、ご質問等ございますか。

（意見等なし）

（議長 飯森委員）

よろしいでしょうか。
以上をもって議題及び報告事項はすべて終了しました。
皆様、長時間にわたる審議にご協力いただきましてありがとうございました。
審議会全体を通して、意見・質問はございますか。

（意見等なし）

（議長 飯森委員）

よろしいでしょうか。
それでは、進行を事務局に戻します。

（事務局 吉野消費生活センター所長補佐）

飯森会長ありがとうございました。それでは以上をもちまして、令和元年度第1回消費生活審議会を終了いたします。ありがとうございました。