

令和４年度第２回千葉市消費生活審議会議事録

1 日時 令和４年１１月９日（火） 午前１０時００分～午前１２時００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》

志村修委員、石戸光委員、中山節子委員、清水佐和委員、劉桂栄委員、
鈴木喜久委員、齋藤一男委員、綿貫登美子委員、海保英利委員、
羽鳥敏彦委員、林大介委員

（欠席者：鈴木美和子委員、中野裕志委員）

《アドバイザー》

長倉健アドバイザー（千葉市立緑が丘中学校校長）

田村真理アドバイザー（千葉市立扇田小学校校長）

《事務局》

神田生活文化スポーツ部長、高澤消費生活センター所長、

尾崎消費生活センター所長補佐、唐鎌消費者教育班主査、

石井相談・指導班主査

4 議事

第４次千葉市消費生活基本計画の策定について（諮問）に係る答申について

5 報告事項

（１）「第３次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和３年度事業実績について

（２）令和３年度消費生活相談概要について

（３）令和４年度（４月～９月）の消費生活相談受付状況について

6 概要

（１）議事

第４次千葉市消費生活基本計画の策定について（諮問）に係る答申について

第４次千葉市消費生活基本計画の策定について（諮問）に係る答申について、事務局から説明を行い、質疑応答等をしたのち、答申（案）は承認された。

（２）報告事項

ア「第３次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和３年度事業実績について

「第３次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和３年度事業実績について事務局か

ら説明を行い、質疑応答がなされた。

イ 令和３年度消費生活相談概要について

令和３年度消費生活相談概要について事務局から説明を行い、質疑応答がなされた。

ウ 令和４年度（４月～９月）の消費生活相談受付状況について

令和４年度（４月～９月）の消費生活相談受付状況について事務局から説明を行い、質疑応答がなされた。

７ 公開状況

会議は公開。（傍聴人：０人）

８ 審議会の成立について

委員１３人のうち１１人が出席し、審議会は成立。

（長倉健、田村真理の両アドバイザーも同席した。）

９ 発言

（議長 志村会長）

それでは、議事に入りたいと思います。

昨年１１月１２日に、千葉市第４次消費生活基本計画の策定についての諮問を受け、これまで２回の基本計画検討部会、１回の審議会において審議を重ね、８月に開催した審議会では千葉市第４次消費生活基本計画の骨子について委員の皆様からご了承をいただきました。本日は第４次千葉市消費生活基本計画の策定についての答申（案）について、ご審議をお願いすることとなります。

では、事務局より説明をお願いします。

（事務局 消費生活センター高澤所長）

それでは、議事（１）「第４次千葉市消費生活基本計画の策定について（諮問）に係る答申について」、ご説明いたします。

まず、第４次千葉市消費生活基本計画（案）について、ご説明させていただきます。

委員の皆様には資料を送付させていただいた後も検討を継続しまして、一部修正をいたしました。

本日、机上配付をさせていただいた資料１「第４次千葉市消費生活基本計画（案）」と参考資料１「第４次千葉市消費生活基本計画」を使い、ご説明をさせていただきます。

修正箇所を一表にまとめた「第４次千葉市消費生活基本計画（案）及び概要（案）の修正について」を配付させていただきましたので、適宜、ご覧いただくよう、お願いいたします。

また、骨子から若干記載を変更している部分もございますので、併せてご説明いたし

ます。

資料1 概要の1、消費者を取り巻く現状をご覧ください。

計画案は、3ページから6ページになります。

ご承認をいただいた第4次計画の骨子に基づき、5点取り上げております。

1点目が高齢化の進行で、高齢者の人口が増加傾向にあることから、判断力等が不十分となった方の増加により、電話勧誘販売や架空請求詐欺、還付金詐欺等、高齢者の消費者被害の増加が懸念される点でございます。昨今、新聞等の報道でも電話を使った詐欺が多く取り上げられております。警察による詐欺被害の認知状況では発生件数や被害額が増加していることから、電話勧誘販売や架空請求詐欺、還付金詐欺を例示することとし、事前にお送りした資料に追記をしております。

2点目は世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等で、孤立化した単身の高齢者等は、相談できる家族や近隣に相談できる人もいないため、消費者被害の増加や深刻化が懸念される点でございます。

3点目は成年年齢の引き下げで、民法改正により成年年齢が引き下げられ、未成年者取消権が行使できなくなる18歳・19歳の消費者被害の増加が懸念される点でございます。若年層の消費者トラブルは今後増加する可能性があり、昨今、多く寄せられている相談内容の状況を計画案に追記することにいたしました。参考資料1の4ページをご覧ください。「3 成年年齢の引き下げ」のところになりますが、上から5行目の後ろの方になります、20歳以下の若者からの相談では、オンラインゲームの課金や賃貸アパートの契約等に関する相談が多く寄せられている点について、追記をしております。

概要にお戻りください。

4点目はデジタル化の進展・電子商取引の拡大で、スマートフォンの普及等により電子商取引が拡大し、電子商取引に関する相談件数の割合が増加することが予想される点でございます。

最後、5点目は自然災害で、台風などの自然災害により、住宅の補修等による生活基盤の再建に乗じた悪質商法や義援金詐欺等の消費者被害の増加が懸念される点でございます。

次に、2 取組みの方向性でございます。

骨子では、取り組むべき課題としておりましたが、基本的方向に紐づける具体的な施策に関する課題と同じ文言になり、つながりが分かりにくいことから、見出しを取組みの方向性としました。

こちらは、骨子のとおり、3点取り上げております。

(1)、(2)は、骨子のとおりとしておりまして、(1)消費生活の安全・安心の確保につきましても、商品・サービスには、生命・身体などに影響を及ぼすものもある中、取引環境が多様化しているため、消費生活の安全・安心を確保することは、消費者が日常生活を送る上で、最も必要不可欠なこと、(2)消費者被害の未然防止及び救済につきましても、電子商取引の拡大等に伴い、消費者トラブルの多様化・増加が懸念されるた

め、引き続き被害の未然防止のための教育・啓発及び被害救済のための相談体制の強化、相談員の能力向上を図る必要があること、(3) ライフステージに対応した消費者教育の推進につきましては、SDGsの取り組み例としまして、地産地消等、エシカル消費の実践を追記することにいたしました。記載内容ですが、若年層や高齢者等、消費者のライフスタイルやニーズに合わせた消費者被害防止のための教育を推進するとともに、地元の産品を地元で購入するなどのエシカル消費の実践等、より良い社会の発展に積極的に関わることでできる自立した消費者の育成を推進していく必要があることとしております。

次に、概要3、第4次千葉市消費生活基本計画（案）の概要をご覧ください。

①目的ですが、高齢化の進行、成年年齢の引き下げ、デジタル化の進展などにより、経済社会が大きく構造変化していることから、消費者トラブルの増加が懸念される。それらに適切に対応するため消費者被害の救済、自ら考え行動する自立した消費者の育成の強化など、これまで以上に千葉市に関わる全ての消費者が安全で安心できる暮らしの実現に向けた消費者施策を推進することとしております。

②計画の期間ですが、令和5年度から令和9年度までの5年間となります。

③点検・評価ですが、年度ごとに実施予定を定めまして、年度終了後には実施状況の確認及び点検・評価を行い、本審議会にご報告のうえ、市民に公表するとしております。

基本的方向は、骨子のとおり、3点取り上げております。

1点目が消費生活の安全・安心の確保でございまして、消費者は、生活の中で様々な商品やサービスを利用しており、購入する機会の多いものや、生命・身体への影響が大きいもの、財産価値の高いものなどについては、特に安全性の確保が重要となります。確保されない場合、消費者が安心して消費することができず、消費行動が滞り、経済にも悪影響を与えることになります。また、商品やサービスに関する内容や量目等の情報が正しく表示されていることは、適正な取引環境を確保するための基礎となりますので、以上の点を取り上げております。

2点目は、相談による消費者被害の救済でございます。

消費者トラブルに巻き込まれた消費者にとって、消費生活相談はこころのよりどころとなります。消費生活相談は内容も様々であり、日々変化しているため、相談員には高い能力が求められることを取り上げております。

3点目は、自ら考え行動する自立した消費者の育成でございます。

こちらは、消費者教育推進計画に位置付けをしているものでございます。

平成24年12月に消費者教育推進法が施行され、市町村には消費者教育推進計画策定の努力義務が課せられました。消費者は消費者教育を受けることで成長し、消費者被害を防止できるようになるほか、社会や環境に対し積極的に行動することも期待できるという点をあげております。

それぞれの基本的方向の下に課題を設けており、骨子のとおり、基本的方向1の下に4つ、基本的方向2の下に2つ、基本的方向3の下に4つの課題を設定しております。

重点課題も骨子のとおりに4つ設定をしております。

基本的方向3につきましては個別施策が多いため、課題の下に分類を設けることとしておりました。全庁的に照会をし、個別施策のとりまとめをしまして、分類についても整理をいたしました。委員さんから、将来的に柔軟に取り組めるよう、また、幅広く取り組めるようにする方が良いとのご意見がございましたので、委員さんからのご意見も踏まえ、4次計画案では課題7の下に2つ、課題8の下に3つ分類を設けております。課題8分類2の持続可能な開発のための教育の推進につきましては、3次計画では環境教育と国際理解教育の2本立てとしておりましたが、4次では幅広く柔軟に各種取り組みを行えるよう、細かな分類は設けずに1本化をしております。

参考資料1 計画案の11ページをご覧ください。

個別施策について、ご説明いたします。

まず、基本的方向1「消費生活の安全・安心の確保」でございます。

課題1「商品・サービスの安全性の確保」ですが、商品・サービスの安全性を確保することは、消費者が安心して消費生活を営む上で最も基本的なことであり、必要不可欠なことになります。そのため、食品や住まい、生活用品等に係る事故を未然に防ぎ、また被害の拡大を防止するための必要な取り組みを継続していくものでございます。

施策数は14ございまして、そのうちNo.7が新規の取り組みでございます。

既存住宅の瓦屋根の耐風診断及び耐風改修に係る費用の一部を助成するもので、建築指導課が所管となります。

委員さんから、災害時など、緊急時の対応について、ご意見がございました。取り組みとしましては、12ページのNo.12になりますが、災害時等、生活関連商品の円滑な流通を不当に妨げ、著しく不適正な価格で供給する事業者に対し、円滑な供給その他必要な措置を講じるよう依頼をして参ります。

また、便乗値上げへの懸念についてもご意見がございました。取り組みとしましては、No.13になりますが、生活関連商品等の価格等について、必要に応じて調査を行い、市民に対し情報提供をして参ります。

次に、課題2「関係機関との連携」ですが、商品やサービスの安全性の確保にあたっては、関係機関との連携等を通じて、情報収集を行うことが重要であり、問題があると思われる商品・サービスについては、専門の機関での検査が必要となる場合もございます。

施策数は2つで、いずれも3次からの継続する取り組みとなります。

次に課題3「適正な表示の推進」ですが、事業者が適正な表示を行うよう、法や条例に基づき家庭用品や食品の検査等を実施するものでございます。

施策数は3つで、全て3次から継続する取り組みとなっております。

次に課題4「適正な計量の推進」ですが、商品の購入を決めるにあたり、量目は尺度の一つとなりますので、量目の正確性を確保するために、事業所等に立ち入り、調査を行うもので、施策数は2つ、いずれも3次からの継続する取り組みになります。

続きまして、基本的方向2「相談による消費者被害の救済」でございます。

課題5「相談体制の強化」、重点課題になりますが、消費者被害を迅速に救済する役割を十分に果たすため、消費生活相談員の専門的知識の向上を図るとともに、SNS等を活用し、消費者が相談しやすい体制を整備しようとするものでございます。

施策数は7つ、新規の取り組みとしましては、No.24でございます。SNSを活用した消費生活相談を実施し、消費者にとって利用しやすい環境を整え、消費生活相談の体制の強化を目指すものでございます。国がラインを活用した消費生活相談の実証事業を行っており、本市におきましても、消費生活相談の間口を広げるため、ライン等の活用を検討しまして、相談体制の強化を図ろうとするものでございます。

次に、課題6「関係機関との連携」ですが、庁内には多くの窓口があり、その中には相談業務を実施している課もあります。庁内各課が連携することで、消費生活相談窓口の利便性を高めようとするものでございます。施策数は4つ、全て3次からの継続する取り組みでございます。

次に、基本的方向3「自ら考え行動する自立した消費者の育成」でございます。

課題7「消費者被害防止のための教育」、重点課題ですが、消費者被害を防止するためには、消費者が事前に学び、被害を回避することが最も効果的であるため、情報提供や講座等の開催、地域の見守り活動を行う団体との連携等によりまして、消費者被害に関する教育に取り組んでいこうとするものでございます。

分類1「消費者被害防止に係る教育・啓発活動の促進」といたしまして、施策数6つ、全て3次からの継続になります。

分類2につきましては、「消費者被害防止のための見守り体制の強化」としまして、施策数は6つ、新規の取り組みとしましては、No.44でございます。電話勧誘等による消費者被害を未然に防止するために、迷惑電話防止機能付き電話機等を購入・設置する高齢者に助成をするものでございます。本事業は昨年度から既に実施済みの事業ではございますが、電話を利用した悪質商法や詐欺の被害に遭う高齢者が増えておりますので、新たに計画に盛り込み、今後も継続して取り組んでいこうとするものでございます。

次に、課題8「自立した消費者になるための教育」、重点課題ですが、消費者教育は食育、情報とメディアに関する教育、環境教育、国際理解教育等、様々な分野に及ぶことから、消費者が充実した消費生活を送るため、消費者被害防止のための消費者教育を行うだけでなく、社会や環境に対して積極的に行動する自立した消費者を育成するための教育を推進していこうとするものでございます。

まず、分類1「食に関する教育の推進」ですが、施策数としましては、食の安全や食品の表示に関する啓発、食育など15の取り組みとなっております。当センターでは、これまでも食に関する講座の開催、情報紙等による情報提供を行って参りましたが、消費者の自立を促すためには食品表示の知識は必要となりますし、健康の維持・増進をうたう食品類が増える中、健康や栄養に関する食品表示の知識の普及を図ることも重要であると考え、新たに項目立てをして各種啓発に取り組んでいこうとするものでございます。

次に、分類2「持続可能な開発のための教育の推進」でございます。

施策数としましては、23ございまして、新規の取り組みとしましては3つございます。エシカル消費に関することや環境保全に関すること、ゴミの減量に関することが新たな取り組みとしてございますが、国際理解の推進などにも3次から継続して取り組むこととしております。

次に、分類3「ライフステージや様々な状況に応じた消費者教育の推進」でございます。施策数は22ございまして、新規の取り組みは4つになります。これまでのご議論の中で、消費者被害の未然防止には、障害のある方への対応も重要であると委員さんからご意見がございました。No.88になりますが、新たに項目立てをしまして、障害のある方等に対し、消費者教育を受ける機会の提供にも取り組むこととしております。

子供から高齢者までを対象としまして、様々な取り組みを行って参りますので、後程、ご確認ください。

次に、課題9「事業者及び事業所への教育」ですが、事業者は、消費者にとって最も関係性の深い団体となりますので、消費者志向的経営など、消費者に寄り添った事業活動を促進できるよう事業者に対する消費者教育に取り組もうとするものでございます。

施策数は4つで、新規の取り組みは1つとしておりますが、No.108の高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けたスマートフォン講座の開催につきましては、課題8自立した消費者になるための教育の分類3「ライフステージや様々な状況に応じた消費者教育の推進」に掲載場所を変更させていただきたいと存じます。

したがって、課題9は3次からの継続した取り組み3つとなります。

最後、課題10「担い手の育成・支援」、重点課題でございます。

消費者教育は、様々な分野に及ぶことから、行政以外にも事業者、消費者団体、NPO、地域団体等、様々な団体関係しておりますので、これらの団体の育成や支援に取り組もうとするものでございます。施策数は10の取り組みがございしますが、全て3次から継続して取り組むものでございます。

以上が、第4次計画案のご説明でございます。

続きまして、答申案をご説明させていただきます。

資料2「第4次千葉市消費生活基本計画の策定について（答申）案をご覧ください。

これまで、当審議会や検討部会でご議論をいただいた内容を踏まえ、答申の案を作成いたしました。

2枚目の「第4次千葉市消費生活基本計画の策定について」の当審議会における意見をご覧ください。

千葉市が消費者施策を推進するにあたり、次の点を留意し、第4次千葉市消費生活基本計画を策定していただきたいとしまして、7点、意見を述べることでございます。

まず、「1 第4次千葉市消費生活基本計画」についてですが、計画策定の基本的な考え方になります。第4次千葉市消費生活基本計画の策定にあたっては、千葉市消費生活基本計画の上位計画となる千葉市基本計画が令和5年度より始まることから、より円滑

な市政の運営につながる計画とすること。高齢化の進行、成年年齢の引き下げ、デジタル化の進展など、経済社会が大きく構造変化していることから、消費者の脆弱性を招き、今後ますますトラブルの増加が懸念される。第4次千葉市消費生活基本計画では、これらの懸念に対して適切に対応するため、SNS等を活用した相談による消費者被害の救済、自ら考え行動する自立した消費者の育成の強化など、千葉市消費生活条例の基本理念である、「消費者の権利の確立及び自立支援による、安全で安心できる暮らしの実現に向けた消費者施策の推進」のため、消費者を取り巻く現状や課題に対応していく計画を策定すること。

また、第3次千葉市消費生活基本計画と同様に、消費者教育推進計画を包含した計画を策定すること、としております。

2点目は、「第4次千葉市消費生活基本計画の基本的方向性」についてでございます。

消費者施策を体系的に推進するため、基本的方向性を3項目とすることとしまして、「消費生活の安全・安心の確保」「相談による消費者被害の救済」「自ら考え行動する自立した消費者の育成（消費者教育推進計画）」の3点をあげております。また、基本的方向の下に課題を設け、個別施策を整理することとしております。

3点目は、「第4次千葉市消費生活基本計画の課題」でございます。前回の審議会でご議論いただき、ご承認をいただきましたとおり、課題1「商品・サービスの安全性の確保」から課題10「担い手の育成・支援」まで、10の課題を取り上げております。

4点目は、基本的方向3「自ら考え行動する自立した消費者の育成（消費者教育推進計画）」についてですが、消費者教育の範囲が広く、個別施策が多いことを考慮し、課題7・8の下にさらに分類を設けることとしております。委員さんからのご意見を踏まえ、将来的にも柔軟に、幅広く取り組めるよう分類を設定することとしまして、課題7「消費者被害防止のための教育」は「消費者被害防止に係る教育・啓発活動の促進」「消費者被害防止のための見守り体制の強化」の2つの分類を、そして、課題8「自立した消費者になるための教育」は「食に関する教育の推進」「持続可能な開発のための教育の推進」「ライフステージや様々な状況に応じた消費者教育の推進」の3つの分類を設定することとしております。

次に、5点目ですが、第4次千葉市消費生活基本計画における重点課題についてでございます。消費者施策を推進するにあたり、成年年齢の引き下げや近年のデジタル化の進展・電子商取引の拡大等により、消費者被害が多様化していることから、下記の4つの課題を重点課題とすることといたしまして、基本的方向2－課題5「相談体制の強化」、基本的方向3－課題7「消費者被害防止のための教育」、基本的方向3－課題8「自立した消費者になるための教育」、基本的方向3－課題10「担い手の育成・支援」の4点をあげております。

重点課題とする理由ですが、「相談体制の強化」につきましましては、消費生活相談員の資質向上や、SNS等を活用し、より消費者にとって利用しやすい体制の整備を進めること、また、他の相談窓口との連携などについても配慮をすることが重要であることとし

ております。

「消費者被害防止のための教育」につきましては、消費者被害の防止には、消費者が事前に学び、被害を回避することが最も効果的であることから、取り組みを強化することとしております。

「自立した消費者になるための教育」につきましては、地域や社会に配慮した商品を購入するなど、自ら考え行動する自立した消費者の育成を推進していくことが重要であることとしております。

「担い手の育成・支援」については、消費者教育は様々な分野に及ぶことから、事業者、消費者団体、NPO、地域団体等、様々な団体が関係しているため、消費者教育を推進するためには、これらの団体の育成や支援が必要不可欠であることとしております。

6点目は、計画期間及び実施方法でございます。

計画期間は令和5年度～令和9年度とすること。計画実施にあたっては、年度当初に実施予定を定め、年度終了後に実施状況の確認及び点検評価を行い、審議会に報告の上、その内容を市民に公表すること。

なお、点検・評価の結果を元に個別施策等の見直しを行い、翌年度の実施予定に反映させることとしております。

最後、7点目ですが、その他としまして、5年間の計画であることを考慮しつつも、できるだけ市民にとってわかりやすく、具体的な記載を心掛けることとしております。

説明は、以上でございます。

（議長 志村会長）

ただいま、事務局より「答申案」についての説明がありました。「答申案」について意見等がありましたらお願いできますか。

（石戸委員）

国際、開発、経済などを普段意識して過ごしておりまして、先ほど参考1の17、18ページ「持続可能な開発のための教育の推進」について、大変多くの個別施策を挙げただき、重点課題であることを心強く思いました。せっかくの発言の機会ですので、持続可能な開発というのはつまり、Sustainable Development Goals であります。私は20数年前に国連職員として勤めていた時に策定された経緯がございまして。その時は、MDGs（Millennium Development Goals）ミレニアム開発目標、これが2015年以降にサステナブル（持続可能な）に。根幹にありますのが、サステナブルつまり人間の開発です。人間の開発とは、例えば寿命が長くなる、教育を皆が受けられること、その上で、経済の所得が確保される、寿命、教育、所得の3拍子がそろって、初めて人間開発が促進されるのです。もう一つ国連で議論されてきた環境も大事だよという、1970年代からの問題がドッキングされましたが、それがSDGsというものであると私は認識しております。その言葉の経緯からしますと、持続可能な形で人間開発が促進される。環境は一つの側面であって、道具といいますか、手段といいますか、そういう形をもって人間が開発される、その目標がSDGsというもの。そうすると、この17、18、

19ページにわたって大変多岐にわたって環境ということを取り上げてくださっていて、環境という手段で結果的に主軸であります人間開発（寿命、教育、所得）をするという見方があります。ですから、SDGsというと環境となるのですが、環境に配慮した人間の開発という主従関係と申しますか、76番の環境教育の推進、環境教育教材とありますが、環境開発教育ということも、もしかしたらありえるのではないのでしょうか。環境が開発にどう資するのかどうか、国際理解という意味でも環境という手段を見つめながら人間が開発されるというニュアンスが昔から本筋でありました。結局SDGsは環境なのかもしれませんが、環境を通じた人間の開発であるという自覚の上で取り組んでいただければ素晴らしいと思います。

（議長 志村会長）

そうすると、これも計画が5年経ってまたどういう風が変わっていくのかは、私には想像もつかないことでしょうし、もしかしたら5年の間に見直さなくてはいけないかもしれないかもしれません。コロナ一つとっても、これがどう決着していくかにもよっても全然違ってくるでしょうし、その中での答申が今このような形で、今石戸委員からお話があったようなことも確実に入っていると、お褒めのお言葉をいただいておりますので、うれしいことかと思えます。その他にございますか。

（中山委員）

基本計画案の概要で取組みの方向性大きく三つ、大変わかりやすい方向性を示していただいたかなと思います。取組みの方向性2点目の消費者被害の未然防止及び救済については、具体的には課題7に分類されると思いますけれども、分類1には「消費者被害防止に係る教育・啓発活動の促進」ということで具体的な取組みの例としてNo33から38まで記載されてあります。おそらくこの後に説明があるかと思われますが、本日の資料5の4ページにあります、29歳以下の若者の相談件数で気になった内容がございます。本年度の4月から9月までに脱毛エステが大幅に増えて1位になっていて、おそらくこれは成年年齢引き下げによるものではないでしょうか。未成年者取消権が利かなくなったからかなと想像しましたが、その背景がわかりましたら教えていただきたい。

またこの計画は5か年計画ということで、そういったところを加味していかないと対応が少し難しくなっていくのではないかと考えております。

取組みの方向性の3点目で、「ライフステージに対応した消費者教育の推進」にある「ライフステージに対応した」という部分が非常に大切だなと思っております。具体的には、課題8には3つの分類を示していただいておりますけれども、分類3のところに、もし可能でしたら取り入れていただけたらと思うことがございます。ライフステージ毎にどの世代においても異なる消費者被害があり、それがどういうものなのかを知ることが大事なことだと思います。なかなかそういう機会がないため、たとえば、異世代交流のような仕掛けを作って、様々な世代の人が消費者被害について語り合うというか、そういった場面がもし実現できるのであれば、よりこの「ライフステージに対応した消費者教育の推進」につながるのではないかと思います。今、様々な施策を示していただいて

おりますけれども、こういった中で異世代交流といった仕掛けがあるといいのかなと感じました。それから、それぞれの課題が他の課題と関わっていると思います。例えば、参考資料1の18ページの課題7の70番「高校生以上の学生を対象に、食品ロスやプラスチックごみ問題について学習し、ごみ減量の意識の醸成を図ります。」とありますけれども、管轄が廃棄物課になっておりますが、こういったものは例えば消費生活センターの管轄にも関わってくると思います。複数の管轄が関わって何か動いていくのがあるのかどうか、そういったところをお尋ねいたします。

（議長 志村会長）

はい、ありがとうございます。3点ありましたが、この前も話題になりました脱毛について今の時点でご説明をお願いします。それから、2点目ですが、ライフステージの中で、異世代交流のような取り組みを考えているのかということと、3点目は、ごみの現状についても含めて、所管課が一つになっているが、当然複数の所管課でも行うんですか。という、今の3点でよろしいですか。

（中山委員）

はい、ありがとうございます。

（議長 志村会長）

それでは、事務局をお願いします。

（事務局 相談・指導班石井主査）

脱毛サロンに関する相談が増えている案件ですが、若者からの相談では脱毛サロンや美容に関する相談が元々多いところでありますが、今まで多かった相談内容ですと、無料体験だったところ、高額な契約をクレジット払いでしてしまったという相談が多かったのですが、今年度特に多かったのが、契約した脱毛サロンが破産してしまったとか、返金を請求しているが返ってこないといった相談が顕著に出たので、その分今年度に入ってから相談件数が増えてしまったのではないかと思います。以上です。

（中山委員）

具体的には、29歳を若者という括りになっていきますけれども、たとえば18歳19歳といった成年年齢引き下げによって起こる被害というのは見てとれるのでしょうか。

（林委員）

全国の消費者相談の状況のうち、成年年齢引き下げ以降の若者の消費者トラブルの相談件数は少し増えています。増えている内容については、先ほど説明のありましたとおり一部の脱毛エステサロンが倒産したことによるもので、それを除くと全体的には少し減っている状況です。ただ、その脱毛エステ自体は、それ以外でも、安いという広告を見て申し込んだが高額だったといったトラブルが増えています。これが、成年年齢引き下げが原因となって増えたところまでは言えないと思っています。むしろ若者の美の意識が深まっていて、例えば韓国ブームなど、女性はもちろん、男性にもそういった意識が増えてきていて、そういったニーズをとらえた事業者が脱毛エステを若者向けにやり始めているところがあって、市場の需要増加によって契約自体のトラブルが増え

ているということではないかと考えております。

（議長 志村会長）

ありがとうございます。よろしいですか。

（中山委員）

はい。

（事務局 消費生活センター高澤所長）

貴重なご意見ありがとうございます。

異世代交流の件ですけれども、4次計画ですね、新たに事業化しようとしているものはございませんけれども、毎年事業評価、見直しを行いまして、実際に何をどう取り組んでいくのかを検討していく予定になっておりますので、貴重な視点だと思いますので、今後検討してまいりたいと思います。複数の所管で対応していくことはあるのかという質問ですけれども、これまでも連携できる部分につきましては、庁内の関係課と連携して取り組んでいるところであります。たとえば、食育に関する啓発物を作成する場合は、所管課と当センターで原稿を作成したりですとか、あるいはスマートフォンの使用方法に関する講座の時には悪質商法ですとか消費者トラブルに関するリーフレットの配布をするですとか、連携できるところは協力しながら進めているところでございます。以上です。

（議長 志村会長）

その他にございますか。

中山さん、よろしいですか。

（中山委員）

はい、いいです。

（議長 志村会長）

その他にございますか。

今までの説明も含めてございませんか。

なければ、この後答申のとりまとめの方へに参りたいと思います。本日検討いたしました答申案は、方針については委員の皆様にご承認いただいたものとして、細かい部分について修正があれば今後修正し、最終的な答申の取りまとめは私に一任いただくという形でよろしいでしょうか。

（会場）

異議なし。

（議長 志村会長）

それでは、この答申案について審議会の承認をいただきました。

では、事務局より、第4次消費生活基本計画の策定に関する今後の流れについて説明をお願いします。

（事務局 消費生活センター高澤所長）

今後の予定ですけれども、パブリックコメントを12月2日（金）から来年の1月5

日（木）までの期間を設けまして実施する予定であります。パブリックコメントにおける意見につきましては、2月に公表を考えておりまして、同時期に計画（案）の最終調整を行う予定となっております。パブリックコメントの実施結果に対する計画（案）への反映状況につきましては、委員の皆様にもご報告させていただきまして、ご意見等がございましたら、その際にお伺いをさせていただければと思います。よろしくお願いいたします。その後3月中には、第4次計画を策定し公表したいと思います。よろしくお願い致します。

（議長 志村会長）

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。

よろしいでしょうか。

（会場）

（意見等なし。）

（議長 志村会長）

それでは、議事については以上とします。

続きまして、報告事項（1）「第3次千葉県消費生活基本計画に基づく令和3年度実績について」を事務局より説明願います。

（事務局 消費者教育班唐鎌主査）

それでは、報告事項（1）について、ご説明いたします。

令和3年度事業実績についてですが、

まず、「資料3 第3次千葉県消費生活基本計画の評価基準等について」をご覧ください。個別施策の評価基準は、ご覧のとおりとなっており、個別施策担当課が評価基準に基づき自己評価を行いました。

なお、新型コロナウイルスによる影響を受けた施策については、評価を行った上で、「コロナ」欄に丸印を付し、実績欄に状況を記載しております。

次に、「2 項目評価」ですが、ご覧のとおりとなっております。先ほどの施策ごとの評価を基に、各項目を評価しております。

次に、次ページ「令和3年度事業実績評価一覧」をご覧ください。個別事業の評価を一覧にまとめたものになります。左側に「基本的方向」を記載し、右側の「令和3年度事業実績」の「個別事業評価数」欄に評価ごとの個別施策数が入っており、その右側の「項目評価」欄にある「大文字のアルファベット」が各項目の評価を示し、点数化しております。

次ページ一番下の「令和3年度 個別事業評価合計」をご覧ください。各評価数はご覧のとおりとなっております。149項目中、aの「計画通りに達成できた」が87項目、bの「実施し、ほぼ計画どおりに達成できた」の22項目を合わせますと109項目であり、全事業の約73.1%でした。

またcの「実施したが、計画に大きく及ばなかった」が19項目、dの「実施しなかった」が6項目でした。このうちコロナの影響があった事業は25項目中22項目でした。

全体ではコロナの影響があったとする施策は149項目中66項目でしたが、感染拡大防止のために、各種実施回数を削減したものや、事業の対象人数や規模を縮小、オンラインで実施したものなどがあります。コロナの影響を受けつつも、対策を取りながら実施可能な事業においては、工夫の上施策の推進をしています。全体としてはおおむね達成できているものと思います。令和4年度においても感染症対策をしながら、事業を継続してまいります。今後の課題があるものについては、課題解消に向けて検討を進めてまいります。

続いて「各施策の令和3年度事業実績」です。次の頁をご覧ください。表の左から所管課と施策の内容があり、令和2年度の実績、3年度の実績と評価、コロナの影響の有無が記載されています。いくつか紹介しますと、15頁のナンバー40「若者に対する消費者教育の推進」に関する施策です。

教育改革推進課と連携した、「消費者教育研究推進校事業」では、さつきが丘中学校と市立千葉高校において、消費生活センター支援の下、授業を行いました。さつきが丘中学校では、授業に必要な教材や資料を支援しました。市立千葉高校においては、2年生7クラスに対し消費者教育コーディネーター及び消費生活相談員が直接授業を行いました。家庭科の授業で若者が陥りやすい悪質な商法等について学びました。そのほかには、学校に通うことが難しい小中学生が通うライトポートでの授業を実施し、スマホ・ネットトラブルや契約、エシカル消費等の授業を行いました。市内大学や高校等にも出向いて講義を行っております。また、教育委員会の協力により小中学生に対し消費者教育ポスターの募集を行いました。千葉そごうや区役所で展示を行う予定です。ただいま入賞作品をセンター1階に展示しておりますので、本会終了後に、お時間がございましたらご覧ください。市政だより1月号折り込みの「暮らしの情報いずみ特集号」でも入賞作品の掲出を行う予定です。

市内大学や高校等にも出向いて講義を行っております。成年年齢が引き下げに関連して、効果的な啓発の方法を検討するとともに、今後も学校や若年者への講義等の依頼や啓発の機会がありましたら、可能な限り協力をしてまいりたいと思っております。

次に、16頁のナンバー42「地域での消費者被害防止のための活動」に関する施策ですが、地域の警察署や福祉関連部署と協力して、「悪質商法等被害防止講演会」を市内3ヶ所で実施しました。普段こうした講演会に参加されない方にも興味を持ってもらうため、センターで実施した会では、落語ボランティアの協力をいただき、悪質商法の講義と落語を組み合わせた講演会を開催しました。コロナ禍において人数制限や感染症対策を講じて開催しましたが、申込はすぐに定員に達し、多くの方をお断りするほどの人気の講座となりました。受講された方のアンケートでは、たいへんよかった、このような講座をまたお願いしたいとご好評をいただきました。また、こちらの講座には手話通訳をつけましたが、聴覚障害のある方にも楽しんでいただくことができました。積極的に質問をする様子も見受けられました。

感染症対策に十分注意しながら、今後も実施方法を工夫し、センターの周知や普及啓

発を実施していきたいと思います。

私からは以上です。

(事務局 相談・指導班石井主査)

では続きまして、11ページからの基本的方向3「相談による消費者被害の救済」課題1「消費者被害の救済」について、主に相談業務について触れさせていただければと思います。令和3年度に関しましては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を取った上で、28番、弁護士会等との連携による多重債務問題等に関する特別相談を実施しました。相談件数は、25件となっております。続いて、13ページ36番、消費生活相談委員による消費生活相談を電話、来所にて実施しております。受付件数は、6,185件となっております。今後とも迅速な消費者被害の救済に努めてまいりたいと思います。

(議長 志村会長)

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。

(羽鳥委員)

羽鳥でございます。いろいろと工夫をされて実施されてきたという。やはりコロナ禍ということで、人数を絞りながらリアルで、あとはオンラインをうまく活用しながらということだと思います。そういったオンラインを活用した内容ですと遠方からでも参加できるというような、これはもっともっと活用できるものだと思いますので、引き続きやっていけたらと思います。東京都もちょうど10月が消費者月間ということでWEBによる消費生活展みたいな感じで、東京都暮らしフェスタ、昔はリアルで新宿駅の西口の広場みたいなところで、リアルで啓発活動をやってきたんですが、コロナでできなくなり、完全にWEBに切り替え、WEBによるクイズラリーとかですね、いろいろと工夫して消費者に参加してもらいやすい、クイズラリーをやりながらいろんな消費者被害について学んだりとか、それこそ食育について学んだりとか、いろんなテーマがあって、我々なんかは関心があるので見ていて楽しいなと思いますし、いろんな団体に協力してもらっているんです。そういった団体と協力してもらったりできると思いますので、工夫次第でいろいろ企画なんかはできると思いますし、WEB上においておけば、長い期間置いておけたりできることもあると思いますし、そこに来場者が多ければ多いほど消費者啓発が進むんだろうなと思います。まだ、お年寄りの方がスマートフォンを使えないとかデジタルが使えないとかあるんだろうと思いますけれども、一方そういったところ教育といったらおこがましいですけども、デジタルの世の中になっていく中で、高齢者の方たちにもデジタルを使っていただく機会を作りつつ、そういうところにご来場いただいて、クイズやったりゲームやったりして楽しみながら教育していくという企画なんかを、ぜひやってもらいたい。すごくやっていただいているのでダメっていうわけではなく、そういったもう一つ参加するのが楽しいとか、すごくいいと思います。参加された方が、参考になった、勉強になったとかということになると思いますので、もう一歩入りやすい、参加しやすい、スマホなんか使えないよと言っている人達に対して、

「こういうのあるから使ってみてよ」と言えるようなものからスタートするみたいなこともできるんじゃないかなと思います。これは、この先5年や10年というところで、ぜひ取り組んでほしいです。今の小学生は、使えますもんね。簡単にスマホやタブレットを使っていますので、先ほどの世代間交流じゃないですけど、お年寄りとお孫さんとか、高校生と大学生とか、そういうつながりも使えたらいいなと思います。ぜひ、工夫していただけたらと思います。

（議長 志村会長）

事務局は、今要望がありましたので、よろしくお願いします。

それでは、報告事項（１）については、以上とします。

続きまして、報告事項（２）「令和３年度消費生活相談概要について」を事務局より説明願います。

（事務局 相談・指導班石井主査）

それでは、報告事項（２）について、ご説明いたします。

資料４をご覧ください。令和３年度消費生活相談概要となっております。消費生活相談は、商品、サービスの契約トラブルなどによ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て情報の提供、解決方法の助言、事業者との交渉、あっせんを行っているものです。

本日は、全体的な相談状況、相談内容の特徴について説明させていただきます。

まず、資料４の１ページをご覧ください。１ 相談全体の概要、相談件数となります。図をご覧くださいと思います。相談件数について、令和元年度をピークに減少傾向になっております。主な要因は、新型コロナウイルス感染拡大に関する相談が減少したことであると考えております。令和３年度の相談件数は、６，１８５件で、前年度の相談件数の７，８３５件と比較して、１，６５０件、２１．１％の減少となっております。続いて、５ページをご覧ください。６ 契約当事者の年代別割合です。右の表をご覧くださいと思います。年代別でもっとも相談件数が多いのは、５０歳代の９８９件で、続いて７０歳代の９２０件となっております。令和３年度消費生活相談概要の説明については以上となります。

（議長 志村会長）

ただいまの事務局説明について、ご意見、ご感想等ございますか。

（羽鳥委員）

相談全体の概要の中で、対前年度比で花見川区の減少率が高かったということですか、原因はなんでしょうか。花見川区に架空請求はがきが集中したなどの理由があったんでしょうか。

（議長 志村会長）

いかがでしょうか。

（事務局 相談・指導班石井主査）

特に明確な理由というのは、解析できておりません。

(羽鳥委員)

これ何かわかれば、他の地区にも水平展開できるのかと思いました。ただ、減りましただけで終わるのではなく、はっきり原因がわかるのであれば他地区に水平展開すればもう少し件数は減るんじゃないかと思いました。ありがとうございました。ぜひ調べてみてください。

(事務局 消費生活センター高澤所長)

ありがとうございます。今回、まだ分析までしきれておりませんので、これからどういう内容になっているか確認して、対応できるものであれば対応していきたいと思います。

(議長 志村会長)

原因は、難しいでしょうけどね。例えば、大きなスーパーが減ったとか、何か原因はあると思います。調べられれば他の区にも展開できると思いますが。

(羽鳥委員)

件数が多い中央区とかに当てはめられれば、相談件数がさらに減ると思います。

(議長 志村会長)

事務局としては、現時点では原因はわからないということですね。

(事務局 相談・指導班石井主査)

そうですね。

(議長 志村会長)

引き続き事務局は、研究を進めてください。

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4年度(4月～9月)の消費生活相談受付状況について、事務局より説明願います。

(事務局 相談・指導班石井主査)

それでは、報告事項(3)について、ご説明いたします。

資料5 消費生活相談概要(中間報告)(令和4年4月～9月)をご覧ください。まず、資料の1ページをご覧ください。こちらの年度別相談件数の推移ですが、令和4年度9月までの相談件数は、3,291件、こちら前年度の同期間の相談件数は、3,146件なので、145件、約4.6%の増加となっております。こちら、単純な今年度の推計値としましては、約6,600件となる見込みです。続いて2ページをご覧ください。

(4)契約当事者の世代別割合についてご説明いたします。世代別の相談件数は、一般からの相談件数が一番多く、44.8%を占めております。続いて、高齢者世代の28.6%となっております。続いて3ページをご覧ください。こちらは、高齢者の相談係数の推移を表しております。令和4年度9月までの推移は940件で、同時期の前年度の件数は945件であったため、ほぼ同数となっております。令和4年度の推計値としましては、1,880件であり、前年度と比較してほぼ同程度の見込みとなっております。

続いて4ページをご覧ください。29歳以下の若者についてご説明いたします。令和

4年度9月までの件数は、390件となっており、前年度同期間の415件と比較して25件、3.4%の減少となっております。ただし、令和4年度の推計値は、780件と前年度を上回る見込みとなっております。続いて若者に多い相談ですが、脱毛エステに関する相談が上位となっております。特徴としましては、出会い系サイトのアプリや役務のその他サービス、ネットゲームなどインターネットに起因する相談が多く寄せられております。続いて5ページをご覧ください。こちら若者のうちの18歳、19歳に関する相談件数となっております。令和4年度の9月までで41件、前年度同期間の相談件数35件と比べ9.8%増加しております。令和4年度推計値は82件で前年度を上回る見込みとなっております。以上です。

(議長 志村会長)

ただいまの事務局説明について、ご意見、ご感想等ございますか。

(会場)

(意見等なし。)

(議長 志村会長)

それでは、報告事項(3)については、以上とします。

その他、全体として何かございますか。

(会場)

(意見等なし。)

(議長 志村会長)

それでは、これで本日予定していた議事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。

(会場)

(意見等なし。)

(議長 志村会長)

進行を事務局に戻します。