

平成30年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

1 日 ・ 時 平成31年3月14日（木） 午前10時00分～11時32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、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、山本泰子委員、海保英利委員、河野功委員、
羽鳥敏彦委員、保木口知子委員、星野雅春委員、
(欠席：石戸光委員、林克忠委員)

《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、
小池消費生活センター所長、吉野消費生活センター所長補佐、
宮内消費者教育班主査、尾崎相談・指導班主査

4 議 題

- (1) 会長及び副会長の選任について
- (2) 苦情処理部会の設置及び部会長の選任について

5 報 告 事 項

- (1) 第3次千葉市消費生活基本計画について
- (2) 平成30年度「消費生活相談概要（4～12月）」について
- (3) 平成30年度消費生活センター事業報告
- (4) 平成31年度実施事業について（予定）

6 議事の概要

- (1) 会長及び副会長の選任について
委員の互選により、会長に飯森幸弘委員、副会長に清水佐和委員が選任された。

(2) 苦情処理部会の設置及び部会長の選任について

苦情処理部会の委員に飯森幸弘委員、清水佐和委員、山本泰子委員、海保英利委員、保木口知子委員が選任され、苦情処理部会長に飯森幸弘委員が選任された。

(3) 報告事項

ア (1) 第3次千葉市消費生活基本計画について

第3次千葉市消費生活基本計画に基づき平成29年度に各所管部局にて実施した施策及び各項目の評価、また平成30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) 平成30年度「消費生活相談概要(4～12月)」について

平成30年4～12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) 平成30年度消費生活センター事業報告

学校における消費者教育の推進等、平成30年度の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) 平成31年度実施事業について(予定)

消費者教育モデル校事業等、平成31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：2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。

(伊東剛、前田真帆の両アドバイザーについては、途中から参加。)

議題(1) 会長及び副会長の選任について

(仮議長 那須生活文化スポーツ部長)

それでは、会長及び副会長について、ご推薦いただけますでしょうか。

(久保委員)

久保でございます。会長には、消費者教育を推進する観点から、学校教育に詳しい飯森委員が適任だと思います。副会長には、消費者トラブルに関する専門知識のある弁護士の清水委員が適任だと思います。お二人とも今回の就任前から消費生活審議会に携わっており適任だと思われます。ぜひ推薦したいと思いますが、皆様いかがでしょうか。

（仮議長 那須生活文化スポーツ部長）

ただいま、会長には飯森委員、副会長には清水委員が推薦されましたが、いかがでしょうか。

＜各委員 異議なし＞

（仮議長 那須生活文化スポーツ部長）

それでは、会長は飯森委員、副会長は清水委員にお願いすることといたします。

早速で恐縮でございますが、お二方は会長・副会長席にお移りいただき、飯森会長と清水副会長にはご挨拶いただいた後、会議を進めていただきたいと存じます。どうぞ、よろしくお願いいたします。

（仮議長 那須生活文化スポーツ部長 ）

それでは、新たに会長が選任されましたので、消費生活条例施行規則第24条第1項により、以後の進行は飯森会長に議事の進行をお願いいたします。

議題（２）苦情処理部会の設置及び部会長の選任について

（議長 飯森委員）

それでは議事を続けます。

議題（２）「苦情処理部会の設置及び部会長の選任」について事務局より説明願います。

（事務局 小池消費生活センター所長）

議事（２）「苦情処理部会の設置及び部会長の選任」について説明いたします。

苦情処理部会は、裁判外紛争処理機関として消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情の処理に関するあっせん又は調停を行うため、消費生活条例第36条に基づき設置するものでございます。苦情処理部会の役割としては、具体的には、消費生活センターで解決困難な事案について、消費生活審議会が、消費者と事業者の間に入って様々な助言、調整を行い、当該事案に即した当事者間の合意により解決を図る「あっせん」の手続きを行います。さらに「あっせん」によっても解決が困難な場合には、消費生活審議会が、その中立公正な立場から一定の解決方法を提案し、消費者と事業者の双方に示してその受諾を勧めることにより解決を図る「調停」の手続きを行います。なお、昨年度におきましては、開催の実績はございませんでした。

苦情処理部会委員の構成につきましては、消費生活条例施行規則第25条第1項に、「会長が指名する委員10人以内で組織する」と規定しております。

また、部会長につきましては、同条第2項に「委員の互選により定める」と規定してお

りますので、部会委員の指名及び部会長を選任していただきたいと存じます。

以上、議題（２）の説明を終わります。

（議長 飯森委員）

苦情処理部会につきましては事務局説明のとおり、設置が必要とのことでございますので、早速委員の選任に入りたいと思います。皆様何かご意見等ございますか。

なければ、まず委員について事務局に案がございましたら提示願います。

（事務局 小池消費生活センター所長）

それでは、事務局案を配布させていただきます。

＜事務局案を配布＞

ただいま、お配りした事務局案より５名の委員を読み上げさせていただきます。

飯森幸弘委員、清水佐和委員、山本泰子委員、海保英利委員、保木口知子委員、
以上の５名でございます。

なお、事務局（案）作成におきましては、「学識経験者」、「消費者」、「事業者」、「関係行政機関の職員」の各部門からバランスよくご意見をいただけるよう、選出いたしました。以上です。

（議長 飯森委員）

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＞

（議長 飯森委員）

ご承認いただきまして、ありがとうございます。それでは、委員については、事務局案のとおり決定します。

続きまして、部会長の選任について、事務局より説明願います。

（事務局 小池消費生活センター所長）

部会長の選任について説明いたします。

消費生活条例施行規則第２５条第２項には、「部会委員の互選により定める」と規定されております。ただいま選任された５名の部会委員の皆さまにより互選いただくこととなります。

（議長 飯森委員）

それでは事務局説明にありましたとおり、部会委員の皆様方でどなたかご推薦いただけますでしょうか。

（清水委員）

部会長については、消費生活審議会の委員として経験の豊富な飯森委員にお願いするのがよいと思いますが、いかがでしょうか。

（議長 飯森委員）

私が司会をしておかしな感じですがけれども、ただいま、私をご推薦いただきました。皆様ほかにご意見はございますか。

<各委員 異議なし>

（議長 飯森委員）

それでは、苦情処理部会の部会長には、私が就任させていただきます。

以上で“２ 議事”については終了といたしますが、今までの議事の中でご意見、ご質問等ございますか。

（議長 飯森委員）

なければ、続きまして“３ 報告事項”に移ります。

まず、報告事項（１）「第３次千葉市消費生活基本計画について」事務局より説明願います。

（１）第３次千葉市消費生活基本計画について

（事務局 宮内消費者教育班主査）

それでは、千葉市消費生活基本計画の概要について、【資料１】「第３次千葉市消費生活基本計画の概要」に基づき、説明します。

第３次千葉市消費生活基本計画は、第２次千葉市消費生活基本計画と千葉市消費者教育推進計画を統合したもので、２０１７年度から２０２１年度までの５か年の計画です。

計画策定時の背景としまして、

- ・高齢者の消費生活相談件数が増加傾向にある。
- ・インターネット・クレジットカードの利用者が増加している。
- ・消費者教育推進法の成立により、さらなる消費者教育の推進が必要とされている。

状況がありました。これらを踏まえて策定した第３次千葉市消費生活基本計画は

- ・消費者の権利の確立
- ・自立を支援し、自ら考え行動する自立した消費者の育成
- ・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

の3つの目的を掲げており、その中でも

- ・消費者被害の救済
- ・消費者被害防止のための教育
- ・担い手の育成・支援、の3つを重点課題と設定しております。

第3次千葉市消費生活基本計画自体は、

- ・基本的方向1「消費生活の安全・安心の確保」
- ・基本的方向2「適正な取引環境の確保」
- ・基本的方向3「相談による消費者被害の救済」
- ・基本的方向4「自ら考え行動する自立した消費者の育成」

の4つの基本的方向性から構成されています。

なお、基本的方向4につきましては消費者教育に関する施策で、元々は独立した計画であったものを第3次千葉市消費生活基本計画の策定にあたり移行したものです。この消費者教育に関する施策は、第3次千葉市消費生活基本計画の全137事業のうち98事業から構成されています。

消費者教育の内容は幅広く、またその担い手を育成することも重要であることから、基本的方向4につきましては

- ・課題1「消費者被害防止のための教育」
- ・課題2「自立した消費者になるための教育」
- ・課題3「事業者及び事業所への教育」
- ・課題4「担い手の育成・支援」

の4つの課題を設けており、その中でさらに13の分類項目を設けています。

続いて、事業実績の評価基準について説明します。【資料2】「第3次千葉市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。

それぞれの施策については、所管課において数値目標を設定しているものについてはその目標値の達成率、数値目標を、設定していないものについては前年度の実績に応じてa～dの評価を行っています。また、それぞれの施策については、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。

まず、平成29年度実績の評価について説明します。【資料3】「第3次千葉市消費生活基本計画平成29年度事業実績 評価一覧」をご覧ください。

全施策について評価がaのものが80件、bが41件、cが24件、評価対象外が3件でした。これに基づいてまとめて項目評価を行ったところ、Aが10件、Bが12件、Cが1件であり、消費生活に関する施策については概ね順調に進んでいると考えられます。

それでは、第3次千葉市消費生活基本計画に基づく平成29年度事業実績及び平成30年度実施予定について、【資料4】「第3次千葉市消費生活基本計画に基づく平成29年度事業実績」、【資料5】「第3次千葉市消費生活基本計画に基づく平成30年度実施予定」に基づき、事業を抜粋して報告します。

まず基本的方向1です。これは商品やサービスの安全性を確保するためのもので、事業者に対する指導や検査など16の事業から構成されています。

この中の番号1について説明します。この事業は食中毒等の健康被害の防止に関するもので、消費生活センター・生活衛生課・食品安全課に関わる事業です。平成29年度事業実績について、消費生活センターでは食中毒による健康被害の相談がなかったため、情報提供は実施しませんでした。生活衛生課では保健所から受理した発生した情報について調査や情報提供を行うとともに、他県等からの情報を受け保健所への調査依頼を実施しました。食品安全課では市民等からの届け出等に基づいて調査を実施し、8件について営業停止などの食中毒処分を実施しました。なお、平成30年度実施予定については、いずれの部署とも平成29年度実施予定と同様です。

続いて基本的方向2です。商品の適正な表示・計量や円滑な流通体制確保のための10事業から構成されています。

この中の番号20について説明します。この事業は事業所で使用されている特定計量器に関する定期検査に関するものです。特定計量器はタクシーメーターや事業所で使われるはかりや温度計等のことで、定期的な検査が義務付けられているものがあります。平成29年度は花見川区・稲毛区・美浜区の3区で2,142個の検査を実施しました。この検査については隔年で3区ごとに実施するものであるため、平成27年度の事業実績と比較を行い、評価はaとしました。なお、平成30年度は中央区・若葉区・緑区で検査を実施しています。

続いては基本的方向3です。主に消費生活相談に関する13の事業から構成されています。

この中の番号36について説明します。この事業は消費生活センターの相談体制の見直しに関するものです。消費生活相談が増加傾向にあることから、平成29年度は消費生活相談窓口の周知と合わせて相談体制を見直すこととし、区役所や商業施設などの出張相談の回数を減らし、消費生活センターの相談人員を確保することとしました。平成30年度は出張相談を廃止することで、センターの来所や電話に関する相談体制を強化し、また、相談員のスキルアップのための研修を実施しています。

続いては基本的方向4です。先ほども述べましたが98の事業から構成されています。悪質商法などの消費者被害防止に関する教育や様々な分野の消費者教育、事業者等への教育や、その他消費者教育の担い手の育成・支援等、多岐にわたります。この中から、2つの事業を説明します。

1つ目は番号40の事業です。小学校から大学までの学校現場に対するものです。平成29年度は消費生活相談員の派遣と消費生活センターを体験する職場体験学習を予定し、派遣が大学を含めて延べ18回、中学校の職場体験1回を実施しました。なお、派遣については、平成29年5月に教員OBを消費者教育コーディネーターとして雇用しましたので、多くはコーディネーターを派遣しています。平成30年度はコーディネーターを中心に学校における消費者教育を推進しています。

2つ目は番号130の事業です。担い手の育成・支援に関するものです。千葉市では平成26年度から「ちばし消費者応援団事業」を実施しています。これは団体と個人を対象にした制度であり、いずれも、登録した場合は消費生活センターが発行する情報紙の定期送付や、消費生活センターの施設を利用できる等の支援が受けられます。平成29年度は周知の結果、団体会員が10団体増加し92団体となりました。個人会員についても15人増加し85人となりました。平成30年度も引き続き制度を周知し、登録増を図っています。

消費生活基本計画の説明は以上となります。また、消費生活センターの平成30年度主要事業の実施状況については、後ほど説明させていただきます。

（議長 飯森委員）

それでは、報告事項（1）について、ご意見、ご感想等いただけましたらと思います。また、消費者トラブル防止のための、関係機関の連携についてもご意見ください。

（久保委員）

立入調査に係る事業（番号17、18）の平成29年度事業実績について、平成28年度事業実績に比べて下がっているために評価cとされているかと思いますが、どのような事情があったのでしょうか。

（事務局 宮内消費者教育班主査）

平成29年度に担当職員が病気療養で不在となったため、一時的に人員が少ない状況となり、調査実績が少なくなりました。平成30年度につきましては、通常どおり調査を実施しています。

（河野委員）

事業実績について、数量的な評価としては全体的に高評価となっていてよいのですが、この結果がどのように成果として市民の消費生活に反映されているのでしょうか。また、はかりの定期検査に係る事業（番号20）について、前回は上回る検査実績が出ていますが、具体的に不適合となった個数はどのくらいあったのでしょうか。

（事務局 宮内消費者教育班主査）

まず、事業実績がどのように市民の消費生活に反映されているかというご質問についてお答えします。評価をするのは難しいところですが、各所管課において、平成29年度事業実績を踏まえ事業の見直しを行い、平成30年度に事業を実施しています。このように各事業を見直す形で市民に還元できているのではないかと考えております。

（事務局 尾崎相談・指導班主査）

はかりの定期検査において不適合となった件数についてですが、具体的な件数のデータは手元にありませんが、極めて少数です。それらにつきましては、その場で改善の措置を講じるよう指導しております。

（議長 飯森委員）

よろしいでしょうか。全体的に良く努力されており評価も高くなっていますが、具体的にどのように市民に周知し、還元していくかということは非常に難しいことだと思います。皆様方からも何か良いご意見があれば、今後は是非出していただければと思います。

（久保委員）

高齢者の見守り活動に関連する事業（番号56）について、高齢者の消費者被害が社会的に問題となっている現状で、今回は評価cと、町内自治会への助成等の活動が弱まっているようですが、どのような事情があったのでしょうか。

（事務局 宮内消費者教育班主査）

元々の助成件数が毎年多くないことから、件数が減少したことに伴う割合の減少が大きくなり評価はcとなりました。しかし、見守り活動に関する施策につきましては、例えば、高齢福祉課を経由しての民生委員の高齢者実態調査において消費生活センターが作成する啓発品を配布したりする他、見守りサポーター講座、警察署と連携しての講演会などの周知について高齢福祉課に協力してもらうなど、消費生活センターと高齢福祉課で様々な連携を図っています。番号56の評価はcですが、その他の方法でも見守り活動を推進しているところです。

（保木口委員）

まず、基本的方向の事業の分類に係る意見ですが、基本的方向4について千葉市は多くの項目を盛り込んでいて全国的に見ても素晴らしいことだと思います。若者への消費者教育に関しても、学校現場との連携が大変進んでおり、教員OBの消費者教育コーディネーターを有効的に活用されているなど、この件に関しては全国的にリーディングシティと

見てよいと思います。

また、出張相談を廃止して相談体制を強化する件（番号３６）につきましても、資源の分散と集中の観点からも納得できる対応だと思います。出張相談の数を増やしても、当日に相談がなければ活用してもらえません。いつでも電話をすれば対応して貰えるという体制の強化をされたことは有益なのではないかと思います。

もう１点は質問ですが、若年層に対する特別相談（番号３４）について、どのような内容で実施し、またどのようにＰＲされたのでしょうか。

（事務局 宮内消費者教育班主査）

若年層に対する特別相談（番号３４）について、関東甲信越ブロック共同キャンペーンを毎年１～３月に実施しており、特別相談については日時を指定し、来所や電話での消費生活相談を実施しています。周知方法につきましてはホームページを活用する他、消費生活センターが発行する情報紙「暮らしの情報いずみ」にも掲載しています。なお、「暮らしの情報いずみ」は各区の様々な公共施設や商業施設等でも配架しています。

（久保委員）

今のお話にも関連しますが、小学校から大学までの教育現場における講座（番号４０）の件につきましては、私の大学でも大変お世話になっております。実際に自分の身の回りでどのような悪質商法の手口や被害があるのかについて、現場の方からお話をいただくことで、学生達にとっても、自分では知らなかったトラブルが身の回りに潜んでいることを認識するよい機会となっています。

今後成年年齢の引き下げの観点からも、高校での教育が重要になってくるのではないかと思います。今回は実績としてはありませんが、高校への働きかけなどはされていたのでしょうか。

（事務局 宮内消費者教育班主査）

高校への働きかけについてですが、教育委員会と年１回会議を実施しており、その中で高校の担当者と情報交換などを行っています。出前講座につきましては、実施希望の有無により実施する年としない年があり、継続的には実施できていませんが、さきほど触れました若者向けのキャンペーンの中では様々な機関へのリーフレットの配布も行っており、高校にも配布することで、消費者教育の推進を行っています。

（星野委員）

消費者被害防止のための教育に関連する事業で、悪質商法等被害防止講演会が平成２９年度実績は３回で４９人と参加者が少ない（番号４３）。警察としても、電話で詐欺や特

殊詐欺の被害防止の観点からも、高齢者に対する教育を進める必要があると考えていますが、警察では難しいので行政側で高齢者を集めてもらうことが大切と考えています。学校は学校という組織があるので若者は集まりやすいですが、高齢者は人数を集めるのが難しいと思います。今後どのようにして高齢者の参加者を増加させていくかについて伺います。

(事務局 宮内消費者教育班主査)

警察と連携した講演会については、民生委員へ周知したり、老人クラブにご協力をいただいたり、情報紙に掲載し町内自治会等に配布するなどして参加者を募りましたが、確かに平成29年度の参加者数は少ない状況でした。

しかし、平成30年度は障害者自立支援課に協力してもらうなどして、参加者数がかかなり伸びました。その他に、警察と連携した講座ではありませんが、くらしの巡回講座を実施しています。これは、希望する団体に対して消費生活相談員を派遣して悪質商法等に関する講座を行うものですが、町内自治会の他、いきいきプラザやいきいきセンターなどの様々な団体からお声かけいただいております、この点では高齢者に対する周知はある程度できているのではないかと考えております。

いずれにしても、参加者数を増加させていくことについては、今後も取り組んでいきたいと考えております。

(事務局 小池消費生活センター所長)

補足ですが、平成29年度は区役所を会場に3区で実施した結果、参加人数が少なかったことから、平成30年度は会場を変更し公民館で実施することとしました。全体で100人近くの方が受講されたので、成果があったと考えています。

高齢者問題につきましては、さきほど部長の挨拶にありましたとおり、架空請求はがきが非常に多く見られる状況で、この対策として、消費生活センターではちばし安全・安心メールや情報紙などの様々な媒体で周知を図るとともに、高齢者実態調査の際に民生委員の方々にご協力いただき、消費生活センターの相談専用電話番号を掲載した啓発品を配布しています。これを高齢者の方はご覧になっており、消費生活相談は、被害に遭った方だけでなく、「こういうことがあったがどうすればよいか。」という、被害に遭う前の相談も多く寄せられていますので、相談件数が増加しているのは、このような活動の成果でもあるのではないかと考えています。

(山本委員)

こちらに来る途中、ゴミが汚く出されていました。環境保全や廃棄物関連の内容も掲載されていますが、スーパーによってはプラスチック容器を回収するところもあれば、全く回収しないところもあります。これは消費者だけの問題ではなく、事業者にとっても努力

が必要な問題でもあると思いますが、消費生活センターではこの件で事業者にどのような働きかけをされているのでしょうか？

（事務局 宮内消費者教育班主査）

ゴミの問題に関することは環境局が所管しており、消費生活センターからは直接事業者に対して働きかけをしていません。ただし、消費生活センターではさきほど触れた「ちばし消費者応援団」事業で、ゴミの削減等の環境に関わる活動をしている事業者の活動にも支援することとしています。今のところ登録団体はありませんが、登録団体を募るなどして働きかけができればと考えています。その他に、市民に対してはちば市政だよりに折り込んだ特集号で環境に関連する内容に触れるなどしています。

（大久保委員）

くらしの巡回講座（番号１０５）、消費生活センターの施設利用（番号１０６）の関連です。私どもコープみらいは「ちばし消費者応援団」に登録しており、定期的に研修講義室や実験実習室などを利用させていただいています。昨年、パナソニック㈱様による断舍離の巡回講座を研修講義室で開催したところ、とても人気がありました。理由の一つとして、若い世代の方にも気軽に来てもらえればと託児付きで実施したのですが、消費生活センターには立派な託児室があり、何度か利用させていただいています。資料では研修講義室などの利用実績は掲載されていますが、託児室にどの程度利用実績があるのか気になりました。もっと多くの方に知らされてもよいのではと思うほどの立派な部屋でした。また、今後の参考に、大塚製薬㈱による講座のメニューについて教えてください。

（事務局 宮内消費者教育班主査）

託児室の利用につきましては、平成２９年度は貸出しに当たって託児を必要とする利用者がいなくて実績はありませんでしたが、平成３０年度は消費者団体の利用が増え、主婦の方が多く利用されることもあり、頻繁に利用されている状況です。

次に大塚製薬㈱による講座のメニューについてですが、周知はしたものの残念なことに平成３０年度は希望者がありませんでした。大塚製薬㈱においても見直しを行い今後はメニューから外させてほしいとのお話しがあったため、平成３１年度は実施しません。メニューとしては水分補給の重要性などに関する内容がありました。

（議長 飯森委員）

ほかにご質問等はございますか。

たくさんご意見を頂戴しましたが、策定した基本計画に基づいて事業を展開し概ね前進しているわけですので。今後は頂戴したご意見も取り入れながら検討し、さらに事業

を推進していただければと思います。

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）「平成３０年度消費生活相談概要（４～１２月）について」事務局より説明願います。

（２）平成３０年度消費生活相談概要（４～１２月）について

（事務局 尾崎相談・指導班主査）

それでは、報告事項（２）について、ご説明いたします。

【資料６】「平成３０年度消費生活相談概要（４月～１２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、消費生活専門相談員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、あっせんなど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、相談内容の特徴等について、説明します。

１ページをご覧ください。

まず、相談全体の概要ですが、平成３０年度１２月までの相談件数は６，２０１件です。

前年度の同期間の件数５，２５２件と比較し９４９件（１８．１％）増加しています。このペースですと、本年度末には８，０００件を超過する見込みです。

増加理由としましては、葉書等による架空請求に関する相談が前年の２倍以上寄せられています。各月の件数につきましては、＜葉書等による架空請求の月別件数＞をご覧ください。現時点で前年の約２．５倍に迫る状況です。

続きまして、年代別の特徴としまして、高齢者の相談について説明します。４ページをご覧ください。

まず、高齢者につきましては、契約当事者の年齢が６５歳以上の方で表を作成しております。年度別推移につきましては、平成３０年度は２，４６３件で、前年同時期の１，７６２件と比較して７１０件（３９．８％）増加しています。こちらについても、昨年度に続き架空請求はがきの相談が多く、件数増となっています。

続いて下の表をご覧ください。高齢者に多い相談の商品・役務について相談の多い順に掲載しています。

昨年に引き続き「商品一般」が多く、主な内容は葉書等による架空請求の相談がほとんどです。また、「ファンド型投資商品」事業への出資に関する相談なども多く寄せられています。

続きまして、若者の相談について説明します。５ページをご覧ください。

若者につきましては、契約当事者の年齢が２９歳以下の方で表を作成しております。

平成３０年度は４５０件で、前年同時期４７６件と比較して２６件（５．５％）減少し

ています。アダルト情報サイトによる相談が年々減少していることが影響していると考えられます。

続いて若者に多い相談の商品・役務についてですが、昨年度にも引き続き「賃貸アパート」が最も多く、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ついての相談が寄せられています。次に多いのが「商品一般」で、具体的にはクレジットカード会社からの身に覚えのない請求など支払いに関する相談が寄せられています。

続きまして、全体の相談の中で（１）相談件数の多い商品・役務について説明します。６ページをご覧ください。

「商品一般」、「デジタルコンテンツ」、「相談その他」の順に多くなっています。

「商品一般」の件数は前年度と比べると約１．５倍ですが、架空請求の増加に伴う増加となっています。

次に（２）不当請求に関する相談について説明します。＜架空・不当請求に関する相談の年度別件数の推移＞をご覧ください。

不当請求に関する相談は２，１３１件で、前年度同月１，４３９件と比較し、６９２件（４８．１％）増加しています。特に、架空請求による葉書は１，３２６件と、前年度同月５２２件と比較し、８０４件（１５４％）と大幅に増加しています。

続きまして、架空請求に関する相談の年代別件数について説明します。７ページ＜架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数＞をご覧ください。

６０歳代の相談が最も多く、次いで７０歳代、５０歳代の順となっています。

しかし、７０歳代の件数が前年に比べ約２倍となっており、架空請求はがきの相談が増加していることによるものです。

続きまして、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・役務について説明します。８ページをご覧ください。

架空請求に関する相談では、「商品一般」が最も多く、主な内容としては葉書等による架空請求の相談です。次いで「デジタルコンテンツ」が多く、他にも「他のデジタルコンテンツ」、「アダルト情報サイト」など、インターネットに関する相談が多く寄せられています。

次に隣の表に掲載しているワンクリック請求に関する相談について説明します。こちらについては「アダルト情報サイト」に関する相談が最も多く、インターネットのサイトで、何らかの項目をクリック（又はフリック）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ています。

続きまして、９ページをご覧ください。

消費生活センターでは多重債務の方からの相談を受けており、千葉県弁護士会と協定を締結し、多重債務者特別相談を実施しています。表に＜多重債務特別相談の件数 年度別推移＞を掲載しています。平成３０年度は現時点で４２件です。相談件数は年々減少傾向

にあります。現在、消費生活センターに限らず、千葉県弁護士会、千葉司法書士会、千葉市社会福祉協議会、NPO法人など他の相談窓口が増加していることもあり、年々減少傾向にあります。

続きまして、参考資料として契約当事者年代別の相談件数の上位を10ページに掲載していますので、お時間のある時にご覧ください。以上で説明を終了します。

(議長 飯森委員)

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)

私事ではございますが、妻がパソコンを開いたら画面に「注意」、「画面を消去する場合はここへ電話してください。」と表示され、怪しいと思い強制終了したら、3日後ぐらいにまたその画面が出てきました。妻が表示された連絡先に電話したところ「汚染された状態を直しますから60,000円を振込んでください。カードの番号を教えてください。」と言われたようで、それを私に言わずにカード番号を教え「あと1時間したら直しますから。」と言われたのを信用し1時間後に「直しましたが、他にも不具合が何件かあります。追加料金は50,000円です。」と言われ、ここでもおかしいなと思ってもう止めたのですが、すぐカード会社に電話するとともに、業者にも家のパソコンを調べてもらったところ、何らかのソフトが組み込まれていたようです。スマートフォンは大丈夫かが心配になり、大手携帯電話事業者を訪れたところ「タブレットの機種が古いので新しい機種に変えれば月5,000円、年間で60,000円安くなる。」と言われました。最終的に消費生活センターにも電話で相談したところ、非常に丁寧な対応をしてもらえました。交渉には時間がかかるし、新しい機種に変えれば60,000円安くなるということで支払った60,000円がチャラになるということで完結したわけです。私が勤務している教育会館には、校長や教頭、サポートセンターの職員など多くの人が訪れますが、騙された人もいます。

高校生や中学生がスマホを利用してアダルトサイトに接続してしまった場合に恥ずかしくて言い出せなかったことが、私が話をしたことで打ち明けてくれたりすることもあります。そのため、こういう話をこれから会合で話すことにしました。消費生活センターの対応は立派で、電話番号を書いた啓発品を電話の近くに置いておけば有効なので貼っておくと思います。

こういう問題があれば、身近な人がすぐに伝えていくことがテレビ等で伝えることよりも有効ではないかと感じたので、私事ですがこういう話をさせていただきました。

（保木口委員）

高齢者からの相談の割合が千葉市では全国平均と比べ多く感じます。若者の相談が減少しているのは全国的に同じ傾向です。しかし、大学生や社会人になって間もない若い世代で情報商材等のマルチ商法、投資用マンションの契約に関する内容なども目立ちます。件数としては減少していても安心はできないということをお伝えしたいと思います。

（議長 飯森委員）

他にございますか。

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）平成３０年度消費生活センター事業報告について、事務局より説明願います。

（事務局 宮内消費者教育班主査）

それでは、報告事項（３）について、説明します。

【資料７】「平成３０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（Ａ５クリアファイル）配付」についてです。

高齢福祉課が実施する高齢者実態調査に合わせ、７５歳以上の高齢者世帯に消費生活センターの機能周知を図ることを目的として、民生委員の協力の下、消費生活センターが作成した啓発品１１４，０００枚を配りました。消費生活センターの電話番号の他、行政を装った還付金詐欺なども発生していたことから千葉市役所コールセンターの電話番号なども掲載したものです。

続きまして、「２ 学校における消費者教育の推進」についてです。

平成２８年度に作製した特別支援学級向け教材の活用を含め、学校における消費者教育を推進するため、消費者教育コーディネーターを雇用し、教材の活用を含めた学校支援を実施しています。こちらのホワイトボードにあるような、黒板にはることができるような教材を作り、活用しました。その他にも、主なものとして小中学校の授業支援、教育センターが教員の研修を行う際に講師を派遣や、子どもと保護者向けの夏休み講座の実施、その他教材の検討なども行いました。

スクリーンに表示しているのは、夏休み講座「お金って、たいせつ？お金のしくみと買い物」の風景です。この講座は人気があり、低学年の小学生８６人、保護７７人、合計１６３人が参加しました。子ども向けの講座の他、保護者向けにも金銭教育の講座を実施したので、充実した講座ができたものと考えています。

また、消費者教育コーディネーターと関係がないことから資料には記載していませんが、消費者教育ポスター事業を実施し９２作品の応募がありました。作品については、そごう千葉店のギャラリーや市内２つの区役所で展示を行いました。

続きまして、「3 消費者月間（5月）における啓発」についてです。

消費者月間に合わせ、生涯学習センターにおけるパネル展示、パラスポーツイベントにおけるブース出展、記念講演会を実施しました。

続きまして、「4 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もののキャンペーンを9月に、若者を対象としたキャンペーンを1～3月に実施しています。市内警察署にもご協力をいただき、さきほども触れましたが地域の方が参加しやすいように公民館を会場に実施しました。3か所で実施し93人の参加があり、平成29年度実績と比べて大幅に参加者が増加しました。

続きまして、「5 消費者サポーター養成講座」についてです。

高齢福祉課や関係機関の協力の下、成年後見制度や傾聴を学び見守りについて考える講座を開催しました。例年参加人数が伸び悩んでいましたが、今回はほぼ満席となりました。

続きまして、「6 消費生活講座（今から考える人生100年時代の資産形成）」についてです。

2月2日（土）に開催し、参加者は78人でした。

NPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会千葉支部、生涯学習センターと共催で講演及びファイナンシャル・プランナーによる相談会を実施したもので、事業者との連携も図ることができました。

最後に「7 巡回講座」についてです。

町内自治会、いきいきプラザ、学校等の各種団体に消費生活相談員等を派遣し実施しています。

報告事項（3）平成30年度消費生活センター事業報告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）平成31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 宮内消費者教育班主査）

先ほどの件で、もう 1 件報告がございましたので、追加で報告させていただきます。

平成 30 年度実施事業ではありませんが、先ほど触れた特別支援学級向け消費者教育教材の活用を図った件について、この教材は平成 29 年度に配布したのですが、平成 30 年度に（公財）消費者教育支援センターが主催する消費者教育教材の表彰で優秀賞を受賞しましたので、報告させていただきます。

では、続きまして報告事項（4）について、説明します。

【資料 8】「平成 31 年度実施事業（予定）」をご覧ください。

平成 31 年度予算額合計は、109,884 千円で、主な内容は、資料（1）～（5）に掲載している 5 点です。この中で（4）消費者行政推進交付金を活用するものについては消費者庁から千葉県を経由して交付されるものを活用しています。

ここで平成 31 年度実施事業の中で新規に計画しているものについて説明します。

裏面の「2 消費者教育モデル校事業について」をご覧ください。

若年層の相談につきましては、さきほど保木口委員からもお話しがありましたように、件数自体は少ないのですが、本当に被害が少ないのかについては疑問があり、またグラフにも示していますが、20 歳になった直後に相談件数が倍近くに増加しています。さらに今後成年年齢の引き下げに伴い 18 歳になった直後に消費者被害に遭う危険性もあることを踏まえ、消費生活センターでは教育委員会と連携し市立中学校・高校から各 1 校を消費者教育モデル校として選定し 1 校あたり 5 万円を上限とする物的な支援を行う他、消費者教育コーディネーターや消費生活相談員を派遣し、授業の支援をしていきたいと考えています。こちらについては、予算額の 3 分の 1 について消費者行政強化交付金（国費）を活用する予定です。

報告事項（4）平成 31 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。

（海保委員）

本年 10 月には消費税が増税となり、テイクアウトの場合は 8 %、店内で飲食の場合は 10 %の税率となるため、我々は税務署と連携して事業者にも周知しているところですが、消費者の方は新聞報道等でしか知ることができません。消費者問題にも関連する内容と考えますが、その関連の事業について何か計画をされているのでしょうか？

もう 1 点我々事業者が懸念していることとして、2 %税率が違えばテイクアウトされる方が増えると思います。その結果、レジ袋や容器などの廃棄物も増えると想定されます。

この点に関連した周知を千葉市でも行ってほしいと考えます。

（事務局 小池消費生活センター所長）

今年の10月からの実施ということで、関連する消費生活相談も今後増加すると思われます。消費生活センターでは、発行する情報紙「暮らしの情報いずみ」にて何らかの注意喚起をしていきたいと考えています。また、廃棄物の関連につきましては環境局と協議の上、進めていきたいと考えています。

（議長 飯森委員）

他にございますか。

（意見等なし）

（議長 飯森委員）

それでは、報告事項（4）については、以上とします。

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）

本日出されたご意見等を取り入れ今後の事業に活かしていただければと思います。また、皆様におかれましても、何かあれば消費生活センター等の関係機関と情報は共有していくことが大事です。これを機会に情報を共有し今後の消費者生活の施策を推進してまいりたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

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。以上をもちまして、平成30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。