

## 令和5年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

- 1 日時 令和5年7月10日(月) 午後2時00分～4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、中山節子委員、清水佐和委員、鈴木美和子委員  
鈴木喜久委員、綿貫登美子委員、羽鳥敏彦委員、中野裕志委員、林大介委員  
(欠席者：石戸光委員、清水葉子委員、海保英利委員、劉桂栄委員)  
《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)  
大庭通代アドバイザー(千葉市立若松小学校校長)  
《事務局》  
小名木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、佐藤消費者教育班主査、  
石井相談・指導班主査
- 4 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4年度事業実績について
  - (2) 「第4次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和5年度実施予定について
  - (3) 消費生活相談の近況報告について
- 5 概要
  - (1) 「第3次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和4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4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。
  - (2) 「第4次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和5年度実施予定について  
「第4次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和5年度実施予定について事務局から説明を行い、質疑応答がなされた。
  - (3) 消費生活相談の近況報告について  
令和4年度の消費生活相談の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。
- 6 公開状況

会議は公開。(傍聴人：0人)

## 7 審議会の成立について

委員13人のうち9人が出席し、審議会は成立。

(長倉健、大庭通代の両アドバイザーも同席した。)

## 8 発言

(議長 志村会長)

それでは早速議事に入ります。

昨年度基本計画検討部会及び審議会におきまして、皆様にご審議をいただいた「第4次千葉県消費生活基本計画」が本年4月からスタートいたしました。前計画に基づく昨年度の事業実績をご報告いただき、続いて新計画に基づく実施予定の報告を伺うという流れとなります。

それでは早速、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4年度事業実績について、事務局より説明願います。

(事務局 消費者教育班佐藤主査)

それでは報告事項(1)について、説明いたします。資料1をご覧ください。

第3次の計画は、平成29年度から令和4年度までの6年間の計画でしたので、令和4年度が最終年度ということになります。資料1の表紙のページをご覧ください。こちらにございますように、基本的方向が1から4までございまして、その中で14個の課題を定めており、更に137個の事業を掲げております。毎年、それぞれの事業に対して実施予定を立て、年度終了後に実施状況の確認を行い、達成状況の評価を行ってきております。

では、資料1の表紙の裏面をご覧ください。

こちらが、第3次計画における評価基準となっております。左側の1「評価」についてですが、137個の事業について、それぞれの担当部署において令和4年度の実績を自己評価し、小文字アルファベットのaからdまで評価をつけることとしておりました。

「a」は「計画どおり」できたもので、「目標値の100%以上」または「令和3年度実績以上」、「b」は「ほぼ計画どおり」にできたもので、「目標値の80%以上」または「令和3年度実績の80%以上」、「c」は「計画に大きく及ばなかった」もので、「目標値の80%未満」または「令和3年度実績の80%未満」、「d」は「実施しなかったもの」となります。

また、該当する事態が発生しなかったり、すでに事業を廃止しているといった場合は、「-」としております。資料1の3枚目、1ページから45ページまでは、今申しました137個の事業について、右から2番目の列「令和4年度事業実績」に記載の事項を評価基準に基づき自己評価し、一番右側の「評価」という列に、a、b、c、dで記入しております。

なお、例えば1番の施策の内容のところにございます「食中毒及びその疑いによる健康

危機が」に対しては、担当部署が3つあることから、それぞれの部署で自己評価を行っておりますので、1つの事業に対して3つの評価がつく形となっております。

資料1の2枚目の紙にお戻りください。こちらが「第3次計画の令和4年度事業実績評価一覧」となっております。ただいまご説明いたしました方法で、137個の事業について、それぞれa、b、c、dの評価をつけた結果を集計したものでございます。

この紙の裏面の一番下、「令和4年度 個別事業評価合計」をご覧ください。こちらが全体の評価結果となっております。aが110個、bが17個、cが6個、dが1個、「一」が15個となりました。137個の事業に対して、総計が149となっておりますのは、さきほどご説明いたしましたとおり、ひとつの事業に対して複数の部署で取り組んでいる場合があるためでございます。aとbを合わせると、全体の85.2%が、「計画どおり」または「ほぼ計画どおり」達成できた、という結果となりました。

なお、このペーパーの右の方に「項目評価」欄というのがございまして、大文字のA、Bなど記載していますが、同じグループに属する複数の事業の評価を平均して、達成状況を表したものとなっております。

続きまして、当センターの取組の令和4年度実績について、ご説明いたします。

まず、「消費者教育」に関連する事業のうち、主なものをご説明いたします。

資料は15ページ以降となります。

消費者教育の主要事業の一つである講座や講演会につきましては、新型コロナウイルス感染防止に努めながら、順調に開催することができました。

15ページの40番をご覧ください。

小学生から大学生などまでの若者向けの消費者教育として、学校現場などからの派遣依頼に基づき、若者の消費者トラブルやネットトラブル、お金の使い方やSDGs等について、当センターの消費生活相談員や、教員OBである消費者教育コーディネータが出前授業を行いました。

次の16ページをご覧ください。42番、43番についてでございます。

こちらは、当センターが主催あるいは他団体との共催で、市内の公共施設等の会場におきまして、外部の専門家講師等による講演会を開催いたしました。テーマとしては、食品ロス、ファイナンシャルプランナーによる講演で、iDeCoやNISAに関するもの、あるいは現役警察官による講演で、高齢者等を狙った詐欺についてのもの、さらに弁護士による講演で、高齢者見守りのポイントなど、消費生活に役立つ内容を幅広く取り上げました。

同じく16ページの44番をご覧ください。

こちらが「くらしの巡回講座」と呼んでいるものでございますが、町内自治会や高齢者福祉施設、あるいは企業などからの要請に応じる出前講座形式のもので、講座のメニューとしては、悪質商法、インターネットのトラブル、製品事故、SDGs等、幅広く実施しております。令和4年度も多くのご依頼があり、可能な限り対応させていただきました。

このほかの消費者教育の事業といたしまして、情報紙や啓発チラシの発行、ホームページやパネル展での情報提供といったことを当初の計画どおりに実施することができまし

た。

一方で、予定どおり実施できなかったものが3点ございます。39ページ、114番をご覧ください。「ちばし消費者応援団」というもので、消費者教育や啓発に関する活動を実践している団体や個人に登録していただき、当センターが、その活動を支援するものがございます。支援の例といたしましては、活動のための当センターの部屋の貸し出し、情報紙の送付、講座・講演会の案内といったものがございます。

「ちばし消費者応援団」の個人会員の登録者数は、令和3年度末92名から、令和4年度末43名と、半減してしまいました。もともと新規登録者が頭打ちになっていることに加え、最近の活動実績がなく、登録継続を希望しない人を令和4年度中に一斉に整理したのが原因です。

少しページが飛びますが44ページをご覧ください。130番は「ちばし消費者応援団」の団体会員についてですが、こちらも同様で、令和3年度末97団体から、令和4年度末69団体と、大きく減少しています。

そのため、この2つについては「c」の評価をつけております。評価は低くなってしまいましたが、消費者教育に関心があり、一定の活動を継続している団体や個人がきちんと把握できたこととなりますので、今後、消費者教育の担い手としての展開を検討していきたいと考えております。

最後にページが戻って恐縮ですが、40ページにお戻りください。117番でございますが、「託児付きの講座」を予定しておりましたが、託児ボランティアの確保がかなわず、実施できなかったため、「d」の評価をつけました。今後は、幅広い年齢層や様々な属性の誰もが受講しやすく、また、多様なニーズに応えられるような形態を検討していきたいと考えております。

消費者教育についてのご説明は以上です。

(事務局 相談・指導班石井主査)

では続いて相談・指導班が所管する施策について説明させていただければと思います。ページは9ページをご覧ください。No.21、施策の内容は、計量法に基づき計量販売している市内スーパー等に立ち入り、商品の内容量についての検査を行い、併せて制度の意義の説明及び技術的な助言を行います。商品の量目検査と言われるものになります。

商品をお店等で量り売りする際に、はかり自体が持っている誤差や商品の計りにくさ、乾燥しやすさなどの商品の性質などが影響して、表示と実際の中身の重量において、若干の誤差を生じてしまうことがあります。そこで、計量法では、主に消費生活に関わりのある商品特定商品として定め、これら特定商品を、グラム等その量目を示して販売する場合には法定の許容誤差の範囲内で計量することを義務付けています。中元・年末期に市内スーパー等に立ち入り、商品の内容量が適正に計量されているか、実際に店頭の商品の重さを量り、検査を実施するとともに、制度の意義の説明及び技術的な助言を行いました。実施した商品は、主に肉類、魚介類、野菜、お惣菜です。令和2年度と3年度は新型コロナウイルスの影響により立ち入り検査を実施することができませんでしたが、令和4年

度は、59店舗、3,671品について検査を行うことができました。

相談・指導班からは以上となります。

(議長 志村会長)

ただいま、事務局より報告事項(1)についてご説明がありました。委員の皆様よりご意見、ご感想等ございましたらお願いいたします。

(鈴木美和子委員)

コープみらいの鈴木です。丁寧なご説明ありがとうございました。今、佐藤主査の方からご説明あった117番の託児付きの講座のことなんですけれども、このボランティアの確保が困難でできなかったということなんですけど、具体的に今まではどういう方達にこの託児のボランティアを依頼していらしたんでしょうか？

(事務局 消費者教育班佐藤主査)

託児ボランティアにつきましては、男女共同参画センターでの託児ボランティア講座を受講して登録されている方をお願いをしている状況でございます。

(鈴木美和子委員)

ありがとうございます。具体的にどのくらいの人数の方が登録してらっしゃるんですかね？

(事務局 消費者教育班佐藤主査)

数は把握しておりません。後で調べて回答申し上げます。

(鈴木美和子委員)

ありがとうございます。ちょっと今お聞きしたのは、コープみらいでも色々な企画を行っていく中で、やはり小さいお子さんをお持ちのお母様方にぜひ外に出ていく機会を作りたい、特にコロナ禍で出産、育児をされてきた方は、本当になかなか外の世界と接する機会がなくて、孤立してらっしゃるということの問題視していて、企画をする際にぜひ託児をつけて、少しでもお母様方がリラックスできる、ゆっくりとお話ができる時間を取れたらなっていくことで考えてるんですけど、実際問題としてコープみらいの方でも今まで組合員同士の互助会みたいなもので、少しのボランティア費用をお支払いして、ボランティアで託児をしていただくっていうのを今までずっと続けてきたんですけど、このコロナ禍で、託児を担っていただく方が高齢の方がほとんど中心だったということもあって、その託児をしようとするボランティアの方自身が、外に出られない、あるいは子供さんとかう密に接触することで、やはり感染のリスクを負うことが怖くて、なかなかボランティアに踏み切れないっていう方が多くて、ボランティア登録を辞めてしまったりとか、新しい方がなかなか増えなかったりってことで、本当に同じ悩みを抱えているので、今後どういう風にして行ったらいいのかなっていう、要望はあるので、ぜひ託児を付けた講座を再開したいっていう思いはとっても強くあるんですけど、どういう風にしていくのがいいのかっていうのをちょっとヒントをいただけたらなという風に思ったのでお聞きしました。何かもしアイデアがあったらお聞きしたいんですけど。

(議長 志村会長)

どうですか？

(事務局 消費生活センター高澤所長)

保育士全般が今、非常に確保に四苦八苦している状況でして、保育所ですとか保育園も人手が足りないような状況になっているということもありますので、ちょっと難しいかなということはあるんですけども、今まで私たちも一つのルートしかありませんでしたので、これから色々な手段を検討して、市も保育所ありますので、例えば市のOBの方に協力をお願いできないかですとか、いろんな手法をこれから検討していきたいとは考えています。以上です。

(鈴木美和子委員)

はい、ありがとうございました。参考にさせていただきたいと思います。

(議長 志村会長)

そのほかございますか。どうぞ。

(中山委員)

資料の5ページで、今ご説明があった所で確認したいことがございます。番号で言うと10番、住宅政策課が所管ですけども、施策の内容が「すまいのコンシェルジュ」の評価がc評価としてございますけれども、実績を見る限りどうしてc評価だったのかということがわからなかったので、お尋ねしたいと思います。

(事務局 消費者教育班佐藤主査)

こちらは、相談実績の件数で言いますと、前年度以上ということになっているんですけども、その下の方の空き家等の関係の情報提供を行ったという欄で、物件の情報提供件数が下回っていることから、こちらの住宅政策課の方の判断で、目標について達成していないということでc評価をつけております。

(中山委員)

分かりました。第4次の千葉市の消費生活基本計画の中にも同じ項目がありますので、この評価の基準の内容については再度検討していただいた方がいいのではないかと考えたところです。はい、ありがとうございます。

(議長 志村会長)

そのほかございますか。

(会場)

(意見なし)

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)「第4次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和5年度実施予定について、事務局より説明願います。

(事務局 消費生活センター高澤所長)

それでは、報告事項(2)「第4次千葉市消費生活基本計画」に基づく令和5年度実施予定について、ご説明いたします。

第4次千葉市消費生活基本計画の策定にあたりましては、本審議会や消費生活基本計

画検討部会におきまして慎重なご審議を重ねていただき、重ねてお礼申し上げます。

まず、昨年度の第2回審議会開催後の経過をご報告させていただきます。

昨年度の第2回審議会開催後、令和4年11月11日付けで、本審議会の会長から市長に対しまして答申をご提出いただきました。

本審議会からいただきました答申を踏まえ第4次千葉市消費生活基本計画(案)を作成し、パブリックコメントの手続きを経まして、本年3月に第4次千葉市消費生活基本計画を策定し、委員の皆様にも郵送にて報告をさせていただきました。

なお、パブリックコメントでいただいたご意見につきましては、文言や体裁の修正という形で反映しておりますが、計画の内容を変更した箇所はございませんでした。

では、本日、机上配付させていただきました、資料2の差替え版をご覧ください。

第4次千葉市消費生活基本計画につきましては、計画(案)の内容と同様となっておりますので、概略を説明させていただきます。

消費者を取り巻く現状は、5点取り上げております。

1点目が高齢化の進行、2点目は世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等、3点目は成年年齢の引き下げ、4点目はデジタル化の進展・電子商取引の拡大、5点目は自然災害がございます。

次に、2 取組みの方向性でございます。

1点目が消費生活の安全・安心の確保、2点目が消費者被害の未然防止及び救済、3点目がライフステージに対応した消費者教育の推進でございます。

次に、3 第4次千葉市消費生活基本計画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、社会構造が大きく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ております。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計画の期間につきましては、令和5年度から令和9年度までの5年間でございます。

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。今年度の取組内容につきましては、のちほど、ご説明させていただきます。

資料3をお願いします。

第4次千葉市消費生活基本計画に基づく令和5年度実施予定でございます。

第4次計画につきましては基本的方向として3点取り上げており、全体としては10の課題を設定、個別施策数が多い課題につきましては更に分類を設定し、118の個別施策を体系的に推進していくこととしております。

次のページをお願いします。

第4次千葉市消費生活基本計画の評価基準等について、現在予定している内容をご説明いたします。

まず、1 評価でございます。

個別施策担当課が記載した事業実績につきまして、それぞれの担当課が施策ごとに自己評価を行うための評価基準でございます。

第3次計画の評価基準では、目標値の達成度を4段階で評価しておりました。

100%以上を達成した場合に計画どおりに達成できたとし、目標値の80%以上100%未満はほぼ計画通りに達成できた、実施はしたものの目標値の80%未満である場合は計画に大きく及ばなかった、そして4つ目の基準が全く実施をしなかった場合でございます。

実施をしても目標値の80%未満である場合には、全て計画に大きく及ばなかったとされていたのですが、事業の実施結果を適切に評価し、次年度の実施内容に反映させていくためにはもう少し細分化する必要があると考え、第4次計画の評価基準は見直しをしたと考えております。

対象となる事象が発生した場合に限り対応する施策で、該当するものが発生しなかったケースなど、評価自体ができないものを除きまして、5段階評価としております。

目標値の100%以上達成できた場合に、計画どおりに達成できたとして小文字のa評価、目標値の70%以上100%未満の場合は、ほぼ計画どおりに達成できたとしてb評価、目標値の40%以上70%未満の場合はあまり計画どおりに達成できなかったとしてc評価、達成度が40%未満の場合は計画に大きく及ばなかったものとしてd評価、全く実施をしなかった場合にはe評価とするものでございます。

次に、2 項目評価でございます。

個別施策をそれぞれ評価した後、課題、分類ごとに平均点を算出し3段階で評価を行います。小文字のa評価を4点、b評価を3点、c評価を2点、d評価を1点、e評価を0点として計算し、平均点が3点以上であれば順調に取り組んだものとして大文字のA評価、平均点が2点以上3点未満の場合は概ね取り組むことはできたが、さらに積極的な取り組みが必要としてB評価、平均点が2点未満の場合は取り組みが不足したものとしてC評価とするものでございます。

第4次計画の評価基準等の説明は、以上でございます。

令和5年度の実施予定につきましては、当センターの取組内容を担当主査からご説明いたします。

(事務局 消費者教育班佐藤主査)

では、令和5年度の個別事業の実施予定につきまして、資料3に沿ってご説明いたします。私からは、当センターにおける消費者教育関連事業のうち、第4次計画において新たに取り組むものあるいは拡充や改善を図るものを中心に、8項目についてご説明します。

はじめに資料3の11ページ 35番をご覧ください。

「悪質商法等被害防止講演会」についてでございます。

この講演会は、毎年秋に開催しており、警察署のご協力のもと、現役の警察官と当セン

ターの消費生活相談員が講師となりまして、悪質商法や詐欺の最新の手口やその対処法をお話しするものでございます。今年は、9月末から10月初めにかけて、市内3か所の公民館で開催予定となっております。そしてこれは、ご高齢の方だけでなく、聴覚に障害のある方にも、消費者トラブルについて分かりやすく情報提供し、万一被害にあった場合でも速やかな相談につなげたいという思いから、すべての会場で、手話通訳を配置して実施いたします。多くの方にご参加いただけるよう、周知に力を入れたいと考えており、聴覚障害者協会や各区役所の保健福祉センターを通じて、広くアナウンスしてまいりたいと考えております。

少し飛びますが、21ページ 60番をご覧ください。

「持続可能な社会を目指して行動できる消費者の育成を図るための啓発」についてでございます。巡回講座や小中学校などでの出前授業のメニューとして、SDGsに関する講座をご用意しているほか、情報紙やパネル展などを通じて、食品ロスやエシカル消費について市民に情報提供してまいります。

続いて28ページをご覧ください。85番でございますが、「オンラインを活用した講座」になります。コロナ禍を経て、オンラインでのやりとりが一般に定着してきておりますので、講座の新たなスタイルとして、積極的にオンラインを取り入れていきたいと考えておりまして、今年度は6回を目標にしております。すでに、企業の新人研修、児童数の少ない小学校、各種団体などへの出前講座において、試行的に実施しました。一方通行にならない工夫が必要ではありますが、オンラインですと、例えば当日会場に集まらなくても参加できますので、参加者のすそ野を広げるためにも今後も拡充していきたいと考えております。そのほか、講演会のオンライン配信なども検討してまいります。

次のページ、29ページをご覧ください。87番でございますが、「小中学生を対象とした年齢に応じた消費者教育」といたしまして、「夏休み小学生講座」というのがございます。今年は7月26日に当センターにおいて開催いたします。「1週間1万円生活」というカードゲームを使って、小4～小6を対象に、親子でお金の使い方や契約について学んでもらうもので、昨年と同じ内容で開催して、大変好評をいただきました。昨年は、新型コロナ対策のため、子ども1人・保護者1人という組み合わせのみに限定しておりましたが、今年は、子どもが複数あるいは親が複数でもOKとしまして、また、去年よりも定員を10名増やし、40名定員としております。先週金曜日に申込を締め切りましたが、96組、約240名ものお申込をいただきまして、これから厳正なる抽選で当選者を決定することとしております。

次の30ページをご覧ください。88番でございます。

「障害のある方への消費者教育を受ける機会提供」ということで、こちらの「令和5年度実施予定」前段に記載の悪質商法等被害防止講演会での手話通訳については先にご説明したところでございます。最後の2行のところに、「障害のある方等からの要望に応じて、くらしの巡回講座を実施する」とございますが、これは、障害者の就労移行支援施設あるいは特別支援学校などからのご依頼に応じて、施設や学校に出向き、消費者トラブル

などに関する講座を実施するというものでございます。今年度、初めてご依頼をいただいているところもあり、今後の拡充を見据えて、障害のある方にもわかりやすい講座を工夫してまいりたいと考えております。

そして同じく30ページ 89番になりますが、こちらは、「学ぶ機会の少ない児童・生徒に向けた消費者教育」ということで、ライトポートと申しまして、不登校の小中学生に対して、集団生活への適応や社会的自立を手助けし、社会性を育み、自分のペースで適応力を高めるための教室で、市内に6か所設けられています。ご要望に応じて、ライトポートでの出前授業にも積極的に対応していきたいと考えております。

少し飛びまして33ページをご覧ください。99番でございます。「暮らしの情報いずみ」という情報紙ですけれども、消費生活に役立つ記事を掲載しておりまして、引き続き奇数月に年6回発行いたします。こちらは、公共施設や商業施設・医療機関・金融機関等に配架するほか、町内自治会などでも回覧していただいております。消費者トラブルに関する注意喚起のほか、イベントや講座の案内、季節に応じて「食中毒」や、年度末の「新生活に向けた準備」といった話題を取り上げたり、次回9月号では「エシカル消費」について特集記事を掲載する予定です。

また、千葉市が毎月発行している広報誌「市政だより」の9月号に折り込みする形で、「特集号」を発行し、今年は、高齢者の被害防止、インターネットトラブル、消費生活センターの紹介などを掲載する予定です。市政だよりは原則、市内の全世帯にポスティング配布され、点字版、音声版も作成されますことから、市民の皆様にお知らせする効果としては高い効果が期待できると考えております。

そして37ページ ご覧ください。109番でございます。

「教育委員会と連携した学校における消費者教育」についてでございます。

成年年齢引き下げによってもたらされる、若年層の消費者被害の防止・救済、そして社会の一員として行動する自立した消費者の育成のため、学校における消費者教育にも力を入れて参ります。

1つ目の「消費者教育研究推進校」につきましては、令和元年度から始まり、今年度で5年目となりますが、毎年、小中学校から1校と、市立高校から1校を指定しております。今年度は轟町中学校と市立稲毛高校となります。学校における消費者教育研究の推進を実践するため、当センターが、必要物品の調達や、講師の派遣など、物的・人的支援を行っております。

2つ目の「消費者教育ポスター」につきましては、小中学生が、夏休み期間を利用して、身近な消費生活について考え、ポスター制作を行うことにより、消費者教育の推進を図るもので、今年のテーマは、昨年を引き続き「かしこい消費者になろう」です。優秀作品は、毎年、区役所、千葉そごうなどで巡回展示しておりますが、今年にはこれに加え、千葉市役所新庁舎においても展示を計画しております。

最後に「消費者教育に関する教員研修」は、今年度からの新しい取組となります。7月24日に小学校の社会科教員が集まる研修において、当センターの消費者教育コーディネ

ネータが消費者教育についてレクチャーする予定となっています。

消費者教育に関するご説明は以上でございます。

(事務局 相談・指導班石井主査)

では続きまして、相談・指導班が所管する施策のうち2つをご説明させていただければと思います。8ページをご覧ください。

では、8ページのNo.23です。消費生活相談員の資質の向上と働きやすい環境づくりについて説明させていただきます。消費生活相談では高度な専門知識と事業者への交渉力などを有する有資格者である消費生活相談員が重要な役割を担っています。相談員の人材確保及び質の高い消費生活相談を提供し続けるためにも、国の動向を見極めつつ、相談員の働きやすい環境づくりに取り組んでいきたいと考えております。

続いて15ページをご覧ください。

15ページの一番下No.44、こちら、迷惑電話等防止機器設置助成についてご説明させていただきます。令和3年度、4年度に引き続き、深刻化しております高齢者を狙った「電話d e詐欺」やしつこい電話勧誘などによる消費者被害、トラブルを防止するため、令和5年度も65歳以上の高齢者世帯に対し、迷惑電話防止機能付き電話機の購入、設置費用の一部を助成いたします。予算額は300万円、補助金交付件数は300件を予定しており、補助額は購入設置費用の4分の3以内、上限は1万円で、5月からすでに受付を開始しております。

相談・指導班からは以上となります。

(議長 志村会長)

それでは、ただいまの事務局説明について、ご意見、ご質問等ございましたらお願いします。

じゃあ、私から一つ、あの夏休みの子どもたちの講座について、申込数を聞いたら、とても多いですね、4倍ぐらいじゃないの、なんかもったいないなって感じで、それだけ希望のある保護者の方と子どもさんがいるならば、もう1回ぐらい何とか臨時でやるとかそういうことは無理なのかしら。これは素朴な意見として、ちょっと引かかったんで。

(事務局 消費者教育班佐藤主査)

はい、実は毎年応募しているのに、外れてしまっているという方も、実際そういうお声も伺っております。それで今年は、まだ本当に案の案の段階なんですけれども、ファイナンスプランナー協会さんの方に、いつもNISAとかiDeCoの講演をやっていただいているんですけれども、その一環で、子ども向けのお金に関する講座ができないかと考えているところでございます。もし可能でしたらそちらの方を再度ご案内することも考えられます。

(議長 志村会長)

「1週間1万円生活」ってやつね。自分もやってみたいと思うくらい、ちょっと面白そうな感じでね。時間結構かかるんですか、これ1回終わるのに。ゲームだから始めがあって終わりがあるんでしょ。

(事務局 消費者教育班佐藤主査)

はい、大体講義とゲームで合わせて 1 時間半から 2 時間ぐらいで終わります。

(議長 志村会長)

本当は午前中 1 回、午後 1 回やってくれるとありがたいなって気はしますが。まあそれは予算のこととかいろいろなことがあるから簡単にはいかないこともあろうかと思えますけども、あの何か少し知恵を働かせることも可能かなと思いますので、もし可能だったら、市民の方々の要望に少しでも応えるということが大切なのかなと思います。自分の希望としてね。

(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。ちょっと 5 年度対応することは難しいかもしれませんが、ここ数年、毎年のように多数のご応募をいただいておりますので、例えば複数回日程を設けるとか、次年度以降はまた考えていきたいと思えます。

(議長 志村会長)

お願いします。このほか何かありますか？

(中山委員)

「1 週間 1 万円」というゲームなんですけれども、私どもの大学の方でも扱わせていただいたことがございまして、非常によくできたゲームだと思います。先ほど小学校の社会科教員が集まる研修があるとおっしゃっていましたが、教員研修の場などでもぜひ紹介いただくと、また学校現場で活用いただけるかと思えますので、ご検討よろしくお願いたします。

(議長 志村会長)

うちの家内も最近はスーパーに買いに行くと 1 万円がオーバーしちゃうってことが多くてね。物価の値上げがすごいということがあって、いかにこう 1 万円を節約するっていうのは、子供の頃から大事なことですよね。ぜひお願いします。そのほかございますか？

(中山委員)

引き続き失礼いたします。

第 4 次の千葉市消費生活基本計画を全体的に拝見させていただいて、やはり第 3 次と比べて大きく整理されて非常にわかりやすくなったと感じています。特にその基本的方向 3 というのが根底にあり、重視されてくるのではないかと、特に感じました。先月、持続可能な開発報告書というのが毎年出るんですけど、これは、世界全体の順位と、それから各国の SDGs、持続開発可能な目標値が順位付けがされる報告書ですけども、先月 2023 年版が出まして、日本は残念ながら 166 か国中 21 位ということで、順位を下げています。特に開発目標の 12 番、「つくる責任つかう責任」というのが非常に深刻な課題という評価がついています。このことから、この基本計画の方向性 3 番の特に課題 8 です、自立した消費者になるための教育というのが、やはりますます今後とても重要になってくるなと感じています。先ほど鈴木委員の方からも質問、ご指摘がありましたけれど

も、この課題8の分類3は、ライフステージとか様々な状況に応じた人たちの消費者教育の推進が位置づけられているわけですので、例えば子育て期の方で、なかなかそういった機会に恵まれないという場合もございますし、先ほど聴覚障害の方向けに対応しているということ、すごく素晴らしいなと思ったんですけども、そういう形で様々な状況の方と色々なライフステージの方向けの、特に成人期の市民向けの講座とか消費者教育というのがすごく重要になってくると思います。特に機会の場を作るというのはとても大事だと思ひまして、この第4次の中で、計画の105番に高齢者のデジタル活用に向けてのスマートフォン講座が位置づけられているんですけども、そういった機会に合わせて消費者教育を啓発していくとあって、イベントに伴って消費者教育の啓発も一緒に開催する活動はすごくうまいやり方だなと思います。ますますこういう形で様々なライフステージの方々を巻き込んで消費者教育を発展させていければなと思います。また、対面での参加が難しいということもよく分かりまして、アフターコロナにおいて、段々対面式の活動も増えていると思うんですけど、引き続きオンラインのニーズもあるだろうということで、継続をお願いできればいいのではないかと思います。また、消費者教育というのは、消費者生活の情報にどれだけ触れるかということがカギになると思いますので、今後、例えばホームページだけではなく、SNSとか、いろんなものを活用しながら情報提供とか情報の発信の仕方を工夫し、発信していただきたいです。長くなりましたが、以上です。

(議長 志村会長)

どうもありがとうございました。そのほかございますでしょうか。

(会場)

(意見なし)

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)「消費生活相談の近況報告について」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、資料4について、ご説明いたします。

資料4「消費生活相談の近況報告(令和4年度)」をご覧ください。

消費生活相談は、商品・サービスの契約トラブル等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、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。本日は、全体的な相談状況、高齢者や18歳・19歳からの相談の年齢的な特徴、増加している相談内容などについて、ご説明いたします。

では、資料の1ページをご覧ください。

まず、I 相談全体の概要 (1) 年度別 相談件数の推移ですが、相談件数は、令和元年度まで増加傾向にありましたが、令和2年度・3年度と減少が続きました。減少の主な要因は、「葉書等による架空請求に関する相談」や「新型コロナウイルス関連の相談」が減少したことによるものです。令和4年度の相談件数は6,404件で、前年度の相談件数6,185件と比較し、219件、3.5%程増加しております。

続いて2ページをご覧ください。(3)件数が多い相談内容について、ご説明いたします。

令和4年度の相談では、パソコン・携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談が一番多く、次いで、賃貸契約や原状回復のトラブルなどの「賃貸アパート」に関する相談が上位となっております。新たな項目として、エステティックサロンで行う脱毛に関する相談「脱毛エステ」や、用途を限定しないで設定されている消費者ローンに関する相談「フリーローン・サラ金」が10位以内に加わりました。

「脱毛エステ」に関する相談では、主に「予約が取れないため解約したいが、事業者と連絡が取れず解約できない」、「通っていたエステサロンが倒産した」という相談が特に多いです。

「フリーローン・サラ金」に関する相談では、低収入や収入減少により借金し債務整理等をしたという相談が多くなっています。

続いて3ページをご覧ください。

(4)契約当事者の世代別割合ですが、60歳以上の相談者が約36%、30歳から59歳の相談者は約38%、29歳以下の相談者は約12%を占めています。

50歳代が一番多く、次に70歳代となっております。契約当事者の構成割合は、前年度と大きくは変わりません。

続いて、4ページ II 相談の特徴 1 年代別(1)高齢者からの年度別相談件数について、ご説明いたします。

高齢者からの年度別相談件数の推移ですが、平成30年度まで増加傾向にありましたが、平成30年度をピークに減少傾向となっております。令和4年度の相談件数は1,880件で、前年度の1,888件から若干減少しております。65歳以上の高齢者の全体の相談件数に占める割合は約3割(29.4%)となっており、全国の相談件数の傾向と同様となっております。

続いて、高齢者に多い相談ですが、下の図をご覧ください。

パソコンや携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談が令和3年度から引き続き一番多く、新たな項目として、「他の行政サービス」、保健・衛生を保つために受ける役務及び福祉サービス等の「保健・福祉その他」、用途を限定しないで設定されている消費者ローンに関する相談の「フリーローン・サラ金」が加わりました。

続いて5ページをご覧ください。

(2)18歳・19歳の若者からの相談についてご説明いたします。

18・19歳からの年度別相談件数の推移ですが、相談件数は令和2年度、3年度と減少が続いておりましたが、令和4年度の相談件数は、前年度の61件から15件増加し、76件となりました。前年度から約25%増加しております。

次に、18歳・19歳に多い相談ですが、エステティックサロンで行う脱毛に関する相談「脱毛エステ」に関する相談が多く寄せられております。

続いて6ページをご覧ください。

2 相談内容（1）定期購入に関する相談についてご説明いたします。

ここ数年、定期購入に関する相談が多く寄せられております。インターネットで無料動画サイトに表示された広告を見て、お試し500円の商品を購入したら、実は複数回購入しなければならない契約だったなどの相談です。

定期購入に関する相談は平成30年度以降急増しており、令和4年度は前年度389件から227件増加し、616件となりました。前年度から大幅に増加しております。

スマートフォンの普及や新型コロナウイルス感染防止対策のため「新しい生活様式」を実践することにより、インターネットで商品を購入する機会や、インターネットを利用している際に低価格を強調する広告を目にする機会が多くなりました。低価格であることが強調されている広告は、定期購入が条件であることが多く、また、スマートフォンで商品を購入する場合、利用規約が小さい文字で表示されているため定期購入の契約であると気がつかないケースが多いなど、今後もさらに相談件数が増えることが見込まれています。

続いて（2）暮らしのレスキューサービスに関する相談についてご説明します。

トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、害虫の駆除等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が多数寄せられています。令和4年度の相談件数は、前年度の133件から8件増加し141件となりました。

「暮らしのレスキューサービス」は、専門的な技術や知識がない消費者が困ったときの手助けとなる一方、料金や作業内容等で事業者とトラブルになったという相談が増加しています。具体的には、広告に記載されている安い料金で契約するつもりで事業者を呼んでも、その場で作業を追加され、最終的に高額な料金を請求される、作業内容が不十分である等です。

続いて7ページをご覧ください。

（3）インターネット通販における偽サイトに関する相談についてご説明します。

インターネット通販の「偽サイト」に関する相談が急激に増えています。令和4年度の相談件数は110件と前年度より倍増しています。インターネットは生活に欠かせなくなっており、今後もインターネット通販やオークション、フリーマーケット等電子商取引についての相談は増加すると思われます。

相談・指導班からの説明は以上となります。

（議長 志村会長）

これだけいろんな新しい被害が出てますよね。これに関しては、市民、特に若者や高齢者に対して、予防のためのいわゆる消費センターとしての発信みたいなものがやっぱり必要ですよ。被害が来てからは確かにあるでしょうし、この後警察に行きなさいとか、何々しなさいという指示があるにしても、こういうその被害が増えてますよという情報をもっと市民と発信していく必要があるような気がするんですけども、いかがですか。なんか全部私ひっかかりそうなことばかりなんでびっくりしているんです。

（事務局 消費生活センター高澤所長）

基本的にはホームページが中心にはなってしまうんですけども、やはりいろいろな媒体を使って、広く情報提供をする必要があるっていうことは認識しておりますので、私どもで発行している情報紙ですとか、いろいろな媒体を使って、できるだけ多くの市民の方々に情報をお届けできるように、これからも努めてまいりたいと考えております。

(議長 志村会長)

是非よろしくをお願いします。なんかすぐにでもひっかかりそうな感じがしてドキドキしてしまっているの、是非そういった消費生活センターの役割というものがいよいよ大事になってくる時期だと思いますので、よろしくをお願いします。そのほかございますか。

(綿貫委員)

今のページの3ページです。契約当事者の0歳から9歳の年代で、令和3年は2件、令和4年は8件となっていますが、この世代からの相談事とはどんな内容なのでしょう？当事者になるにはちょっとかわいそうな世代だと思いますので、相談内容を教えていただけますか。

(事務局 相談・指導班石井主査)

こちらの年代の相談で多いのが親のスマホを使ってインターネットゲームでの課金です。高額な課金をしてしまったとか、そういった相談が多いです。契約当事者としては、この0歳から9歳にカウントされるということになります。

(綿貫委員)

これは親が来るのではなくて子どもですか。

(事務局 相談・指導班石井主査)

相談自体は親御さんから、こういう請求がきてどうしようということて来ますので、こちらとしては、そういったゲーム会社への経緯書の書き方とかをアドバイスしていくという流れになります。

(綿貫委員)

親も問題があると思いますか。

(事務局 相談・指導班石井主査)

親御さんの責任としては、例えばクレジットカードの管理とかスマホの管理とかそういったことを、注意とかアドバイスもさせていただいております。

(綿貫委員)

当事者になるにはちょっとかわいそうな世代ですので、気をつけなくてはならないですよ。ありがとうございます。

(議長 志村会長)

そのほか、ございますか？

(清水委員)

5ページの関係で興味があったのが、成年年齢の引き下げとの関係で、18歳・19歳の相談に焦点を当てていただいたものと思います。この年齢の方からの相談件数が増えているのはそれが原因なのかな、と感じたんですが令和3年度と令和4年度の相談内容

とでがらっと相談内容が変化しているようにも思えます。ここは何か原因というか、その成年年齢の引き下げとの関係で何かあるのか、お考えというか、分析等ありましたら、伺わせてください。

(事務局 相談・指導班石井主査)

増えているのが、この脱毛エステに関する相談なんですけど、令和4年度中に脱毛エステの会社が一つ有名なところが1件破産をしまして、それに関する相談が多かったのと、また別の事業者さんなんですけど、予約が取れないことがちょっと有名な事業者さんなどがいましてですね、それに関する相談が多かったということです。

脱毛エステに関する相談が多くて、結構若者はそういった美容に関する関心が高いようで、脱毛エステに関する相談について、若者の方からの相談が多かったので増えたのではないかと考えております。

(林委員)

今ご説明頂いたところだと、19歳については令和3年度と比べ4年度は若干増えています。全国の相談の1割程度です。その多くが脱毛エステ、若い方はやはり今美容に関心が高いようです。男性のトラブルも多くなってきていて、中身を分析すると、先ほどおっしゃられたとおり倒産したとか連絡がつかないのが半分くらい、あとは、申し込んだけどやめたいなどですので、そういったものを除いてみた場合には、成年年齢引き下げになって、18歳、19歳のトラブルが増加したかどうかまでは、まだちょっとはっきりとはわからない、もうちょっと様子を見る必要があると思います。若い方の場合、悪質な事業者に連れられて消費者金融でお金を借りて支払ってトラブルになるというケースがあり、それが今までは20歳以上でしたけれども、成年年齢引き下げになって18歳、19歳が自分だけでお金を借りられるようになり、そこはやはりトラブル増加の懸念がありました。しかし今現在は、貸金業者ではかなり慎重な対応をされていて、18歳、19歳では借りられないところが多くなっています。元々学生ローンの場合には昔から借りられるわけですが、比較的今慎重な取り扱いをしているので、その辺のトラブルもそれほど起きていません。今のところは成年年齢引き下げで明らかに相談件数が増えた、という状況にはないと思いますが、だんだん緩んでくると思いますのでそこは注意が必要です。

それから、その前にご質問のあった0歳から10歳代の相談も、件数で言ったら少ないんですけども、やはり一定程度あって、これも先ほどお話しいただいたとおり、子どもの方の場合はほとんどがオンラインゲームで、小学生ぐらいになると99%ぐらいがオンラインゲームのトラブルです。親のカードを勝手に使って課金して30万、40万も使っています。これは子どもが嘘ついて申し込んだという場合もあるし、子ども自身も知らないうちに課金していたということもあります。また、親側からしても、「ペアレンタルコントロール」というのがありますので、それをちゃんと設定しておけばよかったのかもしれませんが。毎月クレジットカードの請求がありますから、それもチェックしておけば、早めに気づいたのに、チェックし忘れてしまっただけというものもあります。中学生でもやっぱり9割ぐらいはオンラインゲームで、高校生ぐらいになるとだんだんいろんなトラブルが

増えてきて、先ほど申し上げた脱毛エステなどが報告書でも見られます。それから高齢者のトラブルが多いですが、特に最近還付金詐欺が増えています。電話の詐欺で、あなたにお金入りますよ、と言ってそこからお金をもらえるはずが払ってしまう、ATMでお金をもらう作業しているつもりが詐欺業者に振り込んでしまう。それから最近はインターネットバンキングが使える方も増えてきたので、インターネットバンキングで操作を指示される、これも自分にお金が入ってくるつもりで操作をしているのが、振り込みをさせられてしまうなど、そういうトラブルが増えているので改めて注意が必要です。その意味で、先ほどの施策の中に通話録音等悪質事業者撃退機能付きの電話についての助成をされるという話がありましたけれど、これは非常に良い取り組みだと思っています。ただ、限定300人ということで、なかなか全員にいきわたるのは難しいと思います。ですので、これは情報提供ですが、NTTの東西では、固定電話に無料で録音機能を提供したり、あるいは電話リクエスト機能という改めて番号を通知して電話してください、と自動で答えるという機能を、75歳以上の契約者や、その家族の契約者に無償で提供する取り組みをしています。そういうのも合わせてご案内していただくといいのかなと思います。

(議長 志村会長)

いろいろな情報ありがとうございました。そのほかございますか。

(羽鳥委員)

例えば水回りの修理とかちょっと生活するのに困ったっていう事例があったと思うんですけども、最近の人はやっぱりインターネットですぐに調べることができるので、「水回り、料金、安く、修理」とかって入れると、大体PRで上の方から、要はインターネット業者っていうのは、そのクリックする回数が多いほど上に来るみたいなそういう機能で、先にそういうそのPRがどンドン出でてきてですね、あたかもその業者が一番安そうみたいが一番上に出てきて、それをクリックしてしまって申し込んでしまうと法外な料金を請求された、ということを実例で聞いたこともありました。多分そういうことが増えるとその事業者をネットで調べるっていう人たちも増えてくるから、なおさら業者は検索結果の上位に出てきます。たぶん逮捕されたと思うんですが、水道業者が結託して、全国でもないけれど、そのある地域に派遣されて行って法外な料金でやっていたということを聞きました。その新しい何か相談事があった時に、やっぱりそれに関連する事業者をネットで検索し、上位に表示されるのであれば、やっぱり注意喚起していくっていうのも必要かなと思うんですよね。

私びっくりしたのは、中古車市場で、今、半導体不足の影響で新車が作れなくて、新車を買っても納期に1年半とか2年かかりますという状況の中で、中古車がものすごく今、市場が活発化して、それこそ輸入する車、要は外国車でちょっと程度のいいようなものは多分新しく買うより中古の方が高いみたいな取引をされています。それを今ちょうど高齢者の方が免許返納したいということで、車がもう必要ないと、今ネットで叩くと何社かの見積が出ますというサイトを見て、一番高い所に売ろうかと思って、そのネットの一番上に出てくるところをどうしてもクリックしちゃったりというのはあるわけですよ。

それで実際にその業者が来たら、なんかいろいろ細かい瑕疵を指摘し、査定をしましたら、本来ならこの車10万、例えば事故歴がありますねとか、ここ傷ついていますねとかって言って10万とか15万なんだけど、今契約していただければ40万にしますとか、ちょっとだけ高い値段にして持ってっちゃうみたいなこともあると聞きました。そういうのも悪徳商法というか、困惑している人につけ込み契約させて、「契約ですから」って言って持っていかれてしまう。多分、被害を受けた人は何だったんだっていうことで被害を認識していない。まあそれでも40万でもいいや、という人ならいいんですけど、いいってことでもないんだけど、でも本来ならもっと高く引き取ってくれたかもっていうのがある中で、そういう勧誘も犯罪行為のように感じます。でも業者としたり「いや契約ですからギリギリ犯罪ではなくて、問題なく持って行っています。」というような形になっちゃうってところが、そういう悪徳業者の頭のいいところだと思います。やっぱりそういう情報は、建物の外に掲示してある消費生活センター便りのところにあつたので、ここはちゃんとやってると思ったんですけど、そういう意味で、でもこういう情報ってなかなかその知らないよねという、新聞とかマスコミとかはもっと、「中古車市場が活気づいています」とかじゃなくて、そうじゃなくて、そういうところにそのもっとうね、せつかく自分の車は資産だから、その中古車市場が活気づいているんだったら、じゃあ車買ってもらえばいいんじゃないか、という話になるんで、ちょっとそういうところの部分ももっと調べてなんか新しい情報があつたら、やっぱりそういうことも含めてやって被害に遭わないようにしたうえでの情報発信が必要だなんていうのを感じましたね。それもやっぱり消費生活センターのある意味お仕事かなというのがありますので、一番相談事が一番最初に入ってくるころだと思ふので、そういうアンテナをやっぱり皆さんに立てていただくといいのかなと思います。是非よろしく願いいたします。

(議長 志村会長)

そのほかよろしいでしょうか。

(中野委員)

ちょっと補足ですが、こういう悪いことを考える人々には、その時々を社会情勢を敏感に犯罪者側が察知して、あたかも本当のように消費者をだますのが通例なんですけれども、やはり5年前の千葉県房総半島が台風の被害に遭った時も、屋根の修理などの詐欺被害に遭ったというのは多々ありました。

最近私の家が外壁塗装やったのですが、屋根瓦も修理したばかりなんですけど、2軒隣で同じように修理を始めたんですね。そうしたら私の家に若い人2人が訪問してきました、そこで「2軒隣で工事しているんだけど、屋根に上がったらお宅の家の屋根瓦が剥がれていますので、ちょっと屋根に上がらせて見せてくれませんか?」と言ってきたんですけど、これって現実はその全くその業者と関係ない2人組だったんです。私はこの職業(警察)なんでね、この間やったばかりなんだけど、と言うと、「いや、屋根瓦が剥がれています。見せてください。」いや、じゃあちゃんと業者に見てもらおう、と言ってお断りして、私が頼んだ業者はしっかりしていて、ドローンを飛ばして屋根を見るわけですよ。

ちゃんと写真も撮ってくれて、全くそんなことありません、見てください、というわけです。そういう、近所で今工事やっているんだけど、ちょっと屋根から見たらお宅の瓦が剥がれていますよって、こういうのもよくある手口ですね。ご参考というか、大体電話とか訪問でくる業者っていうのはろくなものじゃございませんので、電話できてやはり先程契約の話がされていましたが、屋根に上がらせてください、どうぞ、と上がらせたらそれで点検についての契約はできてしまい、修繕契約する流れになりますから。それでクーリングオフとかあるんでしょうけど、まずは上げないでくださいということですね。我々警察もいつも呼びかけているのが、「電話でお金のお話が出たら詐欺」ですと言っていますので、先程お話ありましたけど、あの悪質業者防止の固定電話の補助といったものも自治体ごとに進めていただいていますけど、ぜひ消費生活センター様ともこれから緊密に連携させていただいてこういう詐欺とか悪質生活経済事犯撲滅に努めていきたいと思っておりますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

(議長 志村会長)

是非よろしくお願いいたします。ほかによろしいですか。

(綿貫委員)

突然旦那様をなくした家庭がありまして、その時に家族葬だと値段も安くて済むので奥さんがそこに電話をしたんです。そうしましたら、その値段は事前にパンフレット取り寄せた人は5万円引きますけども、今は更にプラス5万円はかかりますってということで、もうお葬式は時間との勝負ですので、結局はその家族葬の割引料金以外にその5万円払って、お葬式は終わりました。高齢の人たちのそういう経験例は、消費センターには連絡いかないかもかもしれませんが、もしいった場合は、お葬式相談はどこに入れてありますか。ちょっと参考に教えていただきたいと思います。

(事務局 相談・指導班石井主査)

実はこの上位10位には入ってなくてですね、別途「お葬式」という分類がありまして、お葬式での相談は13件入っています。順位としては高齢者や全体の10位以内には入っていない状況です。

(綿貫委員)

一度経験した人達から、危ない話として口コミで伝わっていきますが、お葬式は急なことなので、あまり苦情例として表面には出ないかもしれません。身近にたくさんありそうなので、今後もよろしくお願いいたします。

(議長 志村会長)

まだまだたくさんありそうですけども、何かほかにございますか、よろしいでしょうか。

(会場)

(意見なし)

それでは、本日本日予定していた報告事項については以上ですべて終了しました。