

## 令和6年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

- 1 日時 令和6年8月30日（金） 午後2時00分～3時20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、長根裕美委員、中山節子委員、小島千鶴委員、高橋有美子委員、鈴木喜久委員、清水葉子委員、坂入美咲委員、海保英利委員、村木幸恵委員、小林真寿美委員  
(欠席者：劉桂栄委員、飯島秀治委員)  
《アドバイザー》  
齋木淳アドバイザー（千葉市立大宮中学校校長）  
(欠席者：大庭通代アドバイザー（千葉市立鶴沢小学校校長）)  
《事務局》  
堺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 議事
  - (1) 会長及び副会長の選任
  - (2) 苦情処理部会の設置及び部会長の選任
- 5 報告事項
  - (1) 第4次千葉市消費生活基本計画に基づく令和5年度事業実績及び令和6年度実施予定
  - (2) 消費生活相談の近況報告等
- 6 概要
  - (1) 議事
    - ア 会長及び副会長の選任  
委員の互選により、会長に志村修委員、副会長に小島千鶴委員が選任された。
    - イ 苦情処理部会の設置及び部会長の選任  
苦情処理部会の委員に、志村修委員、小島千鶴委員、坂入美咲委員、海保英利委員、小林真寿美委員が選任され、部会長に、志村修委員が選任された。
  - (2) 報告事項
    - ア 第4次千葉市消費生活基本計画に基づく令和5年度事業実績及び令和6年度実施予定

第4次千葉市消費生活基本計画に基づく令和5年度事業実績及び令和6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。

イ 消費生活相談の近況報告等について

令和5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。

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。

(齋木淳アドバイザー同席。)

9 発言

議事(1) 会長及び副会長の選任

(仮議長 堺生活文化スポーツ部長)

それでは改めまして生活文化スポーツ部長の堺でございます。自席から失礼をさせていただきます。会長及び副会長が選任されるまでの間、仮の議長を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。それでは早速議事に入ります。議事(1)「会長及び副会長の選任」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局 高澤消費生活センター所長)

それでは説明させていただきます。着座で失礼いたします。議事(1)「会長及び副会長の選任」について、説明をさせていただきます。会長及び副会長につきましては、千葉市消費生活条例施行規則の第23条第2項に「会長及び副会長は、委員の互選により定める」と規定をされております。委員の皆様の中からどなたかご推薦をいただけたらと存じます。以上です。

(仮議長 堺生活文化スポーツ部長)

説明ありがとうございます。それでは委員の皆様の中からどなたかご推薦等いただけたらと思いますが、いかがでございましょうか。

(中山委員)

まず会長ですけれども、志村委員にお願いしてはいかがかと思います。冒頭に堺生活文化スポーツ部長からお話ございましたけれども、消費者トラブルの低年齢化、それから若年層のトラブルの増加などの説明がありました。今後もやはり引き続き教育現場が非常に大事になってきます。そこで教育現場にお詳しい志村委員に引き続きではございますがお願いしてはいかがでしょうか。それから副会長ですけれども、同じようにデジタル化に伴う新しい消費者トラブルが出てきているというお話ございましたので、そういった専門知識を有する弁護士の小島委員にお願いしてはいかがかと思います。

**(仮議長 堺生活文化スポーツ部長)**

はい、ありがとうございます。ただいま中山委員さんの方から、会長には志村委員さん、副会長には小島委員さんというご推薦の言葉をいただきましたが、皆様いかがでございましょうか。よろしいでしょうか。

**<各委員 異議なし>**

**(仮議長 堺生活文化スポーツ部長)**

ありがとうございます。それでは皆様異議なしということで、会長は志村委員さん、副会長は小島委員さんをお願いしたいと存じます。

新たに会長が選任されましたので、私はこの仮議長の任を降りまして、以後の進行につきましては志村会長をお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

**議事（２）苦情処理部会の設置及び部会長の選任**

**(議長 志村委員)**

それでは早速ですが議事を続けます。（２）「苦情処理部会の設置及び部会長の選任」について、事務局よりご説明をお願いいたします。

**(事務局 高澤消費生活センター所長)**

はい、議事（２）「苦情処理部会の設置及び部会長の選任」について説明をいたします。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条第6項に基づき、設置をしますのでございます。苦情処理部会の役割といたしましては、具体的には消費生活センターで解決困難な事案につきまして、消費生活審議会が消費者と事業者と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まして、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、これまでに開催の実績はございません。

苦情処理部会の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」と規定をしております。また、部会長につきましては、同条第2項に「当該部会に属する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。説明は以上でございます。

**(議長 志村委員)**

事務局のご説明のとおり、苦情処理部会の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。まず、部会委員につきまして、会長が指名するとのことですが、事務局に案がございましたらご提示お願い申し上げます。

**(事務局 高澤消費生活センター所長)**

それでは、事務局の案を配付させていただきます。

**<事務局案を配付>**

皆様お手元に届いておりますでしょうか。委員の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に選出をさせていただいております。志村修委員、小島千鶴委員、坂入美咲委員、海保英利委員、小林真寿美委員、以上の5名でございます。説明は以上でございます。

**(議長 志村委員)**

ただいまの事務局の案につきまして、ご意見、ご質問等ございますでしょうか。

**<各委員 異議なし>**

**(議長 志村委員)**

では異議なしと認めますので、苦情処理部会の委員につきましては、私のほか、小島委員、坂入委員、海保委員、小林委員をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

続きまして、部会長の選任につきまして、事務局よりご説明願います。

**(事務局 高澤消費生活センター所長)**

部会長の選任について説明をいたします。消費生活条例施行規則第25条第2項には「当該部会に属する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名の部会委員の皆様により互選をいただくこととなります。以上でございます。

**(議長 志村委員)**

それでは、事務局の説明がありましたとおり、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。

**(海保委員)**

今回当審議会の会長に選任されました志村様が適任と思いますので、どうでしょうか皆さん。

**(議長 志村委員)**

ありがとうございます。ただいま私をご推薦いただきました。皆様他にご意見ございますでしょうか。よろしいですか。

**<各委員 異議なし>**

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くことといたします。よろしく願いいたします。

それでは以上で「2 議事」については終了といたします。

**報告事項（1）第4次千葉市消費生活基本計画に基づく令和5年度事業実績及び令和6年度実施予定**

**(議長 志村委員)**

続きまして、報告事項（1）「第4次千葉市消費生活基本計画に基づく令和5年度事業実績及び令和6年度実施予定」につきまして、事務局より説明をお願いいたします。

**(事務局 佐藤消費者教育班主査)**

では、ご説明をさせていただきます。着座にて失礼いたします。報告事項（1）の前に今回から新しくご就任いただいた委員の皆様もいらっしゃいますので、改めて「第4次千葉市消費

生活基本計画」の概要につきまして、簡単にではございますが、ご説明をさせていただきます。

こちらの計画はお配りしております白い冊子が本編となりますけれども、ご説明の方は【参考資料1】の概要版に沿ってご説明をさせていただきます。こちらの計画は本審議会でご審議をいただきまして、令和5年の3月に策定をいたしまして、計画期間は令和5年度から9年度までの5年間となっております。

では、【参考資料1】の方をご覧ください。まず、上段の左側の囲みの部分でございますが、消費者を取り巻く現状といたしまして、一つ目がまず高齢化の進行により判断力に不安を抱える方が増えて、消費者被害の増加が懸念されること、2つ目といたしまして、単身世帯の増加や地域コミュニティの衰退によりまして、家族やご近所でご相談できる人がいなくなっているということ、3つ目といたしまして、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことによる18歳、19歳の消費者被害増加も懸念されているということ、4つ目といたしまして、デジタル化の進展により電子商取引に関する相談が増加傾向にあるということ、最後5つ目といたしまして、台風などの自然災害発生後の消費者被害の増加といったことがございます。

このような現状を踏まえまして、取り組みの方向性といたしまして、上段の右側の小さい囲みになりますけれども、3つ方向性を定めております。1点目が消費者が日常生活を送る上で最も必要不可欠な消費生活の安全・安心の確保、2点目が消費者被害の未然防止のための教育や啓発、そして被害救済のための体制の強化、3点目が消費者被害の防止のためだけでなく、より良い社会の発展に積極的に関わることのできるような自立した消費者の育成のための消費者教育の推進、以上の3点でございます。

続いて、同じ資料の下半分の囲みの部分をご覧ください。こちらに課題といたしまして、1から10まで掲げているんですけれども、特に重点的に取り組んでいくこととしておりますのが、下線が引いてある4つの課題でございまして、課題5「相談体制の強化」、課題7「消費者被害防止のための教育」、課題8「自立した消費者になるための教育」、課題10「消費者団体など担い手の育成支援」でございまして、具体的な取り組みといたしましては、この白い冊子になっております計画の10ページから23ページまでにわたりまして、118の個別の事業を載せております。これらを推進していくことで、市民の安全・安心な消費生活の実現を目指すものとなっております。そして、これら118個の個別の事業に対しまして、毎年度具体的な実施予定を立てまして、年度終了後には達成状況の評価を行いまして、この審議会の方で報告した上で、市民に対して公表することとしております。

以上、簡単ではございますが、第4次千葉市消費生活基本計画のご説明とさせていただきます。続いて報告事項(1)に入らせていただきます。【資料1】を御覧ください。【資料1】の表紙をおめくりいただきまして、1ページをご覧ください。左からナンバー、所管課、施策内容がございまして、ここまでは先ほどの計画書を冊子の内容をそのまま転記しているものでございます。その右側の令和5年度実施予定の欄は、昨年7月に開催されましたこちらの審議会でご報告済みのものでございます。そして、その隣の「令和5年度実績」、「評価」、「令和6年度実施予定」の3つの部分がこの度新たにご報告するものとなっております。なお、右から

2列目の評価の欄でございますが、同じ資料の1つ前のページ、表紙の裏になりますが、こちらに評価基準というのがございまして、118個の事業について、それぞれの担当部署において、令和5年度実績が予定と比べてどうだったかを自己評価いたしまして、アルファベット小文字の「a」から「e」まで評価をつけたものでございます。

では、この【資料1】に沿って主なものをピックアップしてご説明いたします。初めに相談・指導班担当の施策についてご説明をさせていただきます。

**(事務局 石井相談・指導班主査)**

では、私から、相談以外の部分で2つ施策をご案内させていただければと思います。着座にて失礼いたします。

7ページ No. 21 をご覧ください。こちらの令和5年度実施予定は、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、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うというものです。商品を量り売りする時は、はかり自体が持っている誤差、商品の量りにくさ、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を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おります。相談・指導班では、お中元・年末の時期に市内スーパーなどに立ち入り、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、量目制度の意義の説明及び技術的な助言を行いました。実施した商品は肉類、魚介類、野菜、お惣菜となります。令和5年度は 47 店舗、3,370 品目の検査を行いました。

続いて14ページ、No.44 をご覧ください。令和5年度実施予定は、通話録音機能や着信拒否機能を備え付けた電話機等を購入・設置する高齢者の方に補助金を交付するというものです。高齢者を狙った電話 de 詐欺や迷惑電話による消費者被害を未然に防止するとともに、制度の広報活動を通じて市民の方の防犯意識の向上を図るため、高齢者の方が購入する通話録音装置等の費用に対して補助を行っております。令和5年度は令和4年度の 268 件から 37 件増加して 305 件の補助金を交付することができました。私からの報告は以上となります。

**(事務局 佐藤消費者教育班主査)**

続いて消費者教育についてご説明いたします。少し戻ります。11 ページにお戻りください。11 ページの 34 番、35 番をご覧ください。こちらは消費者教育の主要事業の一つである講座、講演会などに関する事業でございます。34 番は、「くらしの巡回講座」という制度でございまして、町内自治会ですとか、高齢者福祉施設、あるいは企業などからのご依頼に応じて出前講座形式で当センターの消費生活相談員が講師となって講座を行わせていただいております。講座のメニューといたしましては、悪質商法、インターネットのトラブル、SDGs など幅広くご用意しております。令和5年度は全部で 68 回の講座を行いました。こちらご依頼に応じて行うという性質上、なかなか予定の回数というのは立てにくいんですけども、今年度もできるだけご依頼に応じて可能な限り対応させていただくこととしておりまして、およそ 80 回程度予定しているところでございます。次の 35 番ですけれども、こちらは悪質商法等被害防止講演会

というもので、毎年秋に開催しております。警察署のご協力のもと現役の警察官の方、それから当センターの消費生活相談員が講師となりまして、悪質商法や詐欺について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。令和5年度は市内3か所の公民館で開催いたしまして、手話通訳者も配置いたしまして、聴覚障害の方にも数名ご参加をいただいております。今年度も11月の中旬から下旬にかけて、去年とは市内の別のエリアにおいて、同じく3か所公民館において開催することとしております。

続きまして、少しおめくりいただいて26ページをご覧ください。26ページの87番になります。こちら小・中学生を対象とした消費者教育といたしまして、小・中学校からのご依頼に応じて当センターにおります消費者教育コーディネーター、こちら教員のOBでございまして、市内の小中学校を訪問して出前授業を行っております。令和5年度は小・中9校に伺いまして、この中には特別支援学級も含まれておりますけれども、ご要望が多かったメニューといたしましては、お金の使い方、ゲーム課金、食品ロスやフェアトレードというようなテーマで出前授業をさせていただきました。その他、こちらの資料の方にも記載させていただいておりますが、夏休み小学生講座というのも行っておりまして、これは1週間1万円生活というカードゲームを使って小学校4年生から6年生が親子でお金の使い方や契約について学んでいただくイベントとなっております。令和5年度は1回のみで開催でしたので、定員が40人のところ応募倍率が4倍にもなりまして、残念ながらお断りさせていただいた方も多かったんですけども、今年度は今月の初めに3回に増やして開催いたしました。結果、より多くの方にご参加をいただくことができました。それから、令和5年度の新たな事業といたしまして、日本ファイナンシャルプランナーズ協会のご協力により、小学生を対象にした金銭教育としてお小遣いゲームというイベントを12月に開催いたしました。今年度も同様に開催予定でございます。

続きまして、次のページ27ページの88番をご覧ください。こちら障害のある方への消費者教育の機会提供という事業でございまして、先ほど悪質商法被害防止講演会に手話通訳を配置して、聴覚障害の方にご参加いただいたというご説明をさせていただいたところですが、このほかに精神障害や知的障害のある方の就労支援施設、あるいは特別支援学校の高等部などからのご依頼に応じて、そういった施設や学校に出向いて消費者トラブルなどに関する講座を行っております。また、今年度初めての試みといたしまして、千葉県視覚障害者協会の研修会の場でお話をさせていただいたり、また、再来月には千葉県聴覚障害者協会の皆様に当センターの視察をしていただくこととなっております。

続いて同じ27ページの89番ですけれども、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ですとか、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として市内に6か所設けられております。令和5年度はこのうちの4か所で出前授業を行いました。こちら評価が「c」となってしまうんですけども、やはりご依頼に応じて実施するという性質上、市内6か所全部からのご要望がなくて、4か所にとどまったため「c」という評価となっております。今後はよりPRに努めていきたいと考えております。

あと3事業ほどご説明をさせていただきますが、29ページの99番をご覧ください。「暮らしの情報いずみ」でございまして、本日机の上に水色の情報紙を置かせていただいております。

こちら消費生活に役立つ情報紙としまして、1年に6回、隔月で発行しております。公共施設や商業施設、医療機関、金融機関などで配架していただいているほか、町内自治会などでも回覧や掲示を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、あるいは季節に応じて食中毒ですとか、夏休みに多いトラブルといった話題を取り上げているところです。また、この他に1年に1回特集号というもので、通常よりも記事の量を増やしたものを作成しております、千葉市の広報紙に折り込みをして、市内全世帯に対してポストイングをしております。今年度は来年1月に発行予定となっております。

次に32ページをご覧ください。109番でございますが、教育委員会と連携した消費者教育ということで、こちらは先ほどご説明いたしました小・中学校やライトボートでの出前授業のほかに、消費者教育研究推進校という制度を実施しております。これは令和元年度から始まりまして、今年度で6年目となります。学校における消費者教育の研究を重点的に実践する学校ということで指定しております、例えば講師の派遣や必要物品の調達など物的・人的支援を行っております。令和5年度は中学校1校と市立の高等学校1校、今年度は小・中学校、それぞれ1校ずつ指定しております。それから、消費者教育ポスターというものの募集も行っております、夏休み期間中に小中学生に身近な消費生活について考えてもらって、ポスター制作を行ってもらうというもので、令和5年度の募集テーマは「かしこい消費者になろう」、今年度は「エシカル消費」をテーマに募集をいたしました。ちょうど今作品が集まってきているところでございます。優秀作品は市内各所で巡回展示をしております。今年度は新たにモノレールの千葉駅の構内でも展示を計画しているところでございます。

少し長くなってしまったんですが、最後33ページの113番をご覧ください。こちら「ちばし消費者応援団」という制度でございます、消費者教育や啓発に関する活動を実践している団体、あるいは個人の方にこの応援団にご登録いただきまして、当センターとしてその活動を支援しております。支援の例といたしましては、活動のための部屋の貸し出し、それから先ほどの「いずみ」のような情報紙の送付、講座や講演会のご案内といったものがございます。また、毎年5月の消費者月間に、当センターで消費生活パネル展というものを行っていますが、この応援団の各団体からも活動状況をご紹介する展示パネルをご提供いただきまして、ご披露させていただいております。この応援団の登録数ですが、令和5年度末で団体が69、個人が38となっております。こちらはなかなか急激に数を増やすというのは難しいんですけども、この応援団は消費者教育の担い手として大変期待されるものでございますので、ご縁があった団体様にお声をおかけしたり、現在の会員の活動の継続の支援に力を入れていきたいと考えております。また、令和5年度事業実績の欄の下の方でございますけれども、昨年度この応援団の会員である3つの団体様との連携により、啓発や講座を開催いたしました。内容は記載のとおりでございます。

報告事項(1)のご説明は以上ですが、最後に、今日机上配付させていただきました「第4次千葉市消費生活基本計画 令和5年度事業実績評価一覧」という資料をご覧くださいますと、こちらが先ほどの「a、b、c、d、e」の評価の総括表になっておりまして、一番下に合計がございます。「a」が102個、「b」が15個、「c」が2個、「d」と「e」はなし、ということになっております。このように「a」と「b」を合わせて全体の94%で、「計画どおり」または「ほぼ計

画どおり達成できた」という結果となっております。ご説明は以上でございます。

**(事務局 石井相談・指導班主査)**

相談・指導班の令和6年度の実施予定について、追加で説明させていただければと思います。14ページをまたご覧ください。先ほどご説明させていただいた通話録音装置の補助事業ですが、今年度も令和3～5年度に引き続き実施させていただいております。こちらに関しては予算額は300万円で、補助額は購入・設置経費の4分の3以内で、上限は1万円、5月から受付を既に開始しております。今年度の事業に関しましては、より広く制度を知っていただくために、周知方法を拡大して5月21日千葉そごう前にて千葉中央警察署と合同で「電話 de 詐欺&悪質商法被害防止キャンペーン」を開催し、チラシや啓発品を配布させていただきました。その他、民生委員さんへの周知依頼や、市の公式のSNSに情報を掲載、また高齢者の方の目に留まりやすいよう、あんしんケアセンターやコミュニティセンター、イオンなどにポスターの掲示依頼をさせていただいております。以上となります。

**(議長 志村委員)**

それでは、報告事項(1)につきまして、何かもう少し詳しく知りたい、ご意見とかご感想がございましたらお願いします。

**(中山委員)**

まず第4次の計画の評価を拝見しましたがけれども、おおよそほぼ「a」または「b」という形で達成されているということを見て、とてもすごいなと思っています。コロナ禍でだいぶ様々な活動ができなかった時期が長かったと思うんですけども、その時代と比べて、だいぶ対面での活動とかイベントとかが増えて評価が高くなったのかとか、その経緯を少し教えていただければと思いました。また、コロナ禍でオンラインが進みまして、参加の多様な仕方ということが増えたかと思えますけれども、こういった形で、対面では参加できないけれども、オンライン等の様々な参加方法というのは現在も残されているのでしょうか？

**(事務局 佐藤消費者教育班主査)**

はい、まず、コロナから明けての影響ということでございますが、例えば「くらしの巡回講座」、こちらからご訪問する形の講座などにつきましては、逆に人数制限がなくなったということで、今まで2回に分けて行っていたものが1回でできるというようなことがあり、逆にちょっと数が減ってしまう方向に作用しているというような影響がございます。それから、例えば「夏休み小学生講座」などについては、やはりコロナの影響で人数の制限をしておりましたものを、もう少し、例えば親子1人ずつでなくても親2人に子ども1人ですとか、親1人に子ども2人、兄弟で参加といった、そういった参加方法が可能になったということで、より多くの方にご参加いただけるというような結果が出ております。あと、オンラインについてなんですけれども、コロナの影響でオンラインが結構普及してきたんですけども、コロナが明けてからはやはり対面での講座を受けたいというご要望がありまして、オンラインの実績がなかなか伸びないというような問題は生じておりますが、ただ委員がおっしゃるとおり、例えば企業様向けの講座などですと、いろんな支店にいらっしゃる新入社員の方がまとめて講座を受けるこ

とができるというようなメリットがあるかと考えております。以上でございます。

(中山委員)

ありがとうございます。

(議長 志村委員)

よろしいですか。そのほか何かございますか。もし説明を聞いてすぐにわからないこともあったり、ちょっともう少しっていうのがあれば、また後からそれぞれを担当の方にお聞きすることができると思いますので聞いてください。確かにコロナとか今先生のお話があったオンラインとかそういう影響、私などはですね、むしろキャッシュレスで、カードで買うことへの怖さみたいなものが私くらいの年寄りになるとありまして、でもそういう時代なのにいつまでも現金で払わなきゃいけないというものでいいのかなとかですね。私事で申し上げるんですけども、JCB じゃダメだとか言われてね、また違うカード探したりしたことお店によってはあったりして、案外年寄りには暮らしやすそうで、暮らしにくい生活も大分あるわけです。そういうことも含めて、時代の変化の中で一つ一つの消費者教育といいますか、消費者に対するサポートというのが変わってきている時代になってるんだろかなという感じが、これ見てもしますので、今すぐでなくても何かありましたらお尋ねいただければと思いますが、何かございましたらこの機会ですのでお願いします。いかがですか。よろしいですか。資料がたくさんあったので、また後でも時間がありますので、このことにつきましては以上とさせていただきます。よろしいでしょうか。

では続きまして、報告事項(2)消費生活相談の近況報告等につきまして、ご説明があります。

## 報告事項(2)消費生活相談の近況報告等

(事務局 石井相談・指導班主査)

では【資料2】「消費生活相談の近況報告(令和5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、情報の提供、解決方法の助言、あっせんを行うものです。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させていただきます。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5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。減少の主な原因は、ハガキ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5年度の相談件数は5,982件で、前年度の相談件数6,404件と比較し、422件、6.6%ほど減少しております。

続いて「(2)件数が多い相談内容」についてご説明いたします。令和5年度では、昨年度に引き続き、パソコンや携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談が一番多く、次いで賃貸契約や現状回復のトラブルなどの「賃貸アパート」が上位となっております。こちら

上位5位以内の新たな項目として、役務に関する相談「役務その他サービス」やダイエット食品、サプリメントなどに関する相談「他の健康食品」が加わりました。2ページをご覧ください。「役務その他サービス」に関する相談では、パソコンやスマートフォンでインターネットを使用中に突然ウイルスに感染しているなどの偽警告画面や偽警告文が出て、それをきっかけに電話をかけさせ、有償サポートやセキュリティソフトなどの契約を迫るといったサポート詐欺に関する相談が多いです。「他の健康食品」に関する相談では、「お試しでサプリメントを購入したけれど、定期購入になっていた、契約をやめたい」というような相談が多いです。「Ⅱ 相談の特徴 1 年代別 (1) 高齢者 (契約当事者の年齢 65 歳以上) の相談」をご覧ください。高齢者からの年度別相談件数の推移ですが、やはり全体と同様に令和元年度以降減少傾向となっております。令和5年度の高齢者の方からの相談件数は1,899件で前年度とほぼ同数です。全体の相談件数に占める割合は、約3割と全国の相談件数と千葉県においても同様の構成となっております。次に、高齢者に多い相談ですが、やはり全体と同様に、パソコンや携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談が一番多く、やはりこちらでも新たな項目としてサプリメントの定期購入に関する相談など、「他の健康食品」が加わりました。

続いて4ページをご覧ください。「18歳・19歳の相談」についてご説明いたします。18歳・19歳からの年度別相談件数の推移ですが、令和5年度の相談件数は前年度の76件から5件増加し、81件となりました。令和3年度から増加傾向となっております。次に、18歳・19歳に多い相談ですが、意図せず出会い系サイトに入り、結果的に高額な料金を請求されたというような出会い系サイトアプリに関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。ここからは「特に多い相談内容」について説明しておきます。「2 相談内容 (1) 定期購入に関する相談」をご覧ください。やはり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。インターネットなど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というような相談です。定期購入に関する相談に関しては、平成30年度以降急増しており、令和5年度は前年度より比較して95件減少していますが、いまだに高い数値となっております。スマートフォンの普及、新型コロナウイルス感染防止対策のための「新しい生活様式」を実践したことにより、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。低価格であることを強調する広告は非常に定期購入であることが条件であることが多く、スマートフォンで商品を購入する場合、規約など小さい文字で表示されているため、定期購入での契約であると気がつかないケースも多いです。「詐欺的な定期購入商法」に該当する定期購入契約を念頭に消費者の意に反して、契約の申し込みをさせようとする行為などに関する規制を強化するために特定商取引法などの改正もされておりますが、今後も多数の相談が見込まれております。

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いたします。「暮らしのレスキューサービス」とは、トイレ修理や、水漏れ修理、鍵の紛失、鍵の修理等や害虫の駆除など、日常生活のトラブルに事業者が対処するものです。令和5年度は前年度141件と

比較し、131件と10件減少していますが、高い数値が続いております。こういった「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時の手助けとなる一方で、料金や作業内容などについて、事業者のトラブルが非常に多く発生しております。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業者を呼んでもその場で作業を追加されるなどして、最終的には高額な料金を請求されてしまう、または作業内容自体が不十分である等です。

続いて6ページをご覧ください。「(3) SNS 詐欺に関する相談」についてご説明いたします。SNS での出会い系サイトなどで知り合った人を通じて暗号資産の投資に勧誘され詐欺にあったなど、SNS をきっかけとした詐欺被害が増加しております。著名人を名乗る、つながりがあるなどと勧誘されるケースや恋愛感情を持った相手から実態のわからない投資等の海外サイトを紹介され送金してしまうなどのケースが発生しております。令和5年度は前年度の79件と比較し、14件増加しており、元年度から全体的に右肩上がりに増える傾向にあります。こちらに関しては被害回復が非常に困難となっております。続いて「(4) 屋根工事に関する相談」です。「近所で工事している、屋根瓦がずれているのが見えたので無料で点検する」、と突然来訪した事業者に、「このままだと瓦が飛び近所に迷惑がかかる」と告げられ不安になり、高額な工事を契約したという点検商法など、屋根工事に関する相談が増加しております。5年度は前年度69件と比較し、48件増加しております。台風など大きな災害の後には特に注意が必要な事案です。点検商法については、今現在「ガス給湯器」や「水道管・排水管」など他の商品に関する被害も発生しております。令和5年度消費生活相談の近況報告に関するご説明は以上となります。

**(議長 志村委員)**

たくさん事例が報告されましたが、何かございますでしょうか。

**(長根委員)**

暮らしのレスキューサービスやあるいは屋根工事に関連することなんですけども、あんまりこういう事案っていうのはしょっちゅうレスキューを頼むこともなければ、屋根工事をお願いすることもないので、多分おそらく多くの人にとって初めてのことなので、そうなってくるとどこが信用できるとかわからないと思うんですけど、市のホームページとかあるいは市役所の広報コーナーかなにかで、市がちゃんと保証するとまでは言いづらいんでしょうけれども、市のこういう業者がいますよと紹介してあげれば、市のお墨付きじゃないですけど、どこかでも聞いたことある気がするんですけど、害虫駆除かなんかで。市のホームページとかそういうところでこういう業者がありますという、リストみたいなものを載せておいて、そういうところから選んでもらえて、もちろんそれじゃなきゃいけないというわけじゃないんですけども、そういった情報提供をなさっているのかどうか、お聞きしたいです。

**(議長 志村委員)**

いかがですか。

**(事務局 石井相談・指導班主査)**

そうですね。市は公平性を保つため、特定の事業者を紹介することはできません。例えば、水道に関しては市・県指定の水道工事会社などもありますし、屋根工事に関しては、工事会社の団体で、ある程度能力を持った事業者を紹介するサイトなどもありますので、その中から選んでくださいというようなご案内を、相談を受けた場合にしております。

**(長根委員)**

わかりました。

**(議長 志村委員)**

そういう場合、窓口としてどこに相談すればいいかというのは、消費生活センターにいきなりよりも、今言ったお話からとすると、そういう工事の関係するものについて業者から問い合わせがあったんだけどどうすればいいですかって聞くような場所というのが、いわゆる課としてはいいですか？

**(事務局 石井相談・指導班主査)**

屋根やリフォームなど家の工事について、まだ見積りの段階であれば、実際の見積もりを見て助言をする機関もございます。

**(事務局 尾崎所長補佐)**

補足させていただきます。消費生活センターに相談があった場合は、基本的には事業者のご案内とか良い悪いということはお伝えしかねるのですけれども、見積りの取り方であるとか、数か所から見積もりを取った上でお願いするということも含めて、あとは専門的な水道工事いくらという判断はどうしても私どもも判断しかねますので、業界団体がそれぞれあります。そういった団体をご案内するか、もしくは先ほど石井が申し上げたのがリフォームもする場合に「住まいのダイヤル」というところがありまして、専門知識を持った方がいらっしゃるんですけども、家の修繕をする場合に見積もりを取った段階で、その見積もりが適正かどうか判断できるような部署がございます。そういった専門的な知見を持った団体をご案内することをお勧めしております。以上でございます。

**(議長 志村委員)**

よろしいですか。そのほかございますでしょうか。

**(小林委員)**

今の暮らしのレスキューサービスに関するトラブルに関して国民生活センターの方でも全国で発生しており、注目していますので、消費者への注意喚起ですとか、いろんな形での情報提供をさせていただいているところでございます。関連する情報共有でございますが、こういった暮らしのレスキューに関して、最近のトレンドと言いますと、害虫駆除がすごく増えていきます。特に若い方、若年層で1人暮らしをされるタイミングとかで、突然ゴキブリが夜中に出て焦って、ネットで調べた数百円で駆除するという広告を出している業者をお願いして来てもらうと実は何万円かかかってしまうというようなトラブルが大変増えていきます。この情報についても4月に国民生活センターから情報提供させていただいたんですけども、この時に連携をさせていただいた業界団体としまして、「ペストコントロール協会」というところがございます。

この協会は全国の支部に加盟されている事業者さんとやり取りをされている業界団体です。そういったところとも連携をしまして、消費者がトラブルを防止するために必要な情報を提供していきたいと、害虫と言っても、身に危険のある害虫とは何ぞやというところが、最近の若い方の感覚と、本当に刺されたら命に関わる害虫との線引きの仕方が変わってきているというようなこともありまして、まずは、ゴキブリ等は自分で駆除ができますよというような情報も含めて、業界団体とも連携をしているんな情報を出させていただいている経緯もございます。害虫駆除に代表されるように、今後もトレンドが変わっていくと思いますけれども、その都度必要な業界団体等とも連携をしているんな情報発信をしていく必要があるんだろうなというふうに思います。加えて、いずれのトラブルにも共通しているのはやはりネット広告で本当に安いという広告が出ていて、焦ってそれらの広告を見て依頼するとトラブルになるので、やはり事前に普段の冷静な時からいろんな情報収集をしておくということが必要だろうな、というふうに思っているところがございます。そのためにも、国民生活センターでも消費者の方がなるべく事前に準備をしておけるよう、いろんなトレンドを捉えて、情報を提供させていただきたいと思いますが、千葉市さんのお取組み等についても是非参考にさせていただければと思いますので、引き続きよろしく願いいたします。

**(議長 志村委員)**

どうもありがとうございました。冷静にと言ってもなかなかね。その時になってしまうとどうしていいかわからなくなってしまうというのが現実にあるでしょうけども、難しいところだと思いますけど、確かに身の周りでこういう被害が増えているし、私のところにもたくさん来ますから、つついサプリーを買ってしまいたくなりますけどもね。ちょっと待てよっていう冷静さがやっぱり必要なんだろうけども、こういうことに対する情報の共有化みたいなものを市民それぞれがやっていかないと、多分、民生委員の方も来ていますけれども、お一人で暮らしているとなかなかそういう情報が伝わってこないとか、伝わってきた時に本当のことなのかどうか判断できない、誰と相談していいかわからないっていうことが増えているような気がするんですけど、そんな感じしますよね。何かございますか。

**(清水委員)**

そうですね、お一人で住んでいると良い悪いではなくて、若い子が来たりとか、ちょっと若いお姉ちゃんとか若い子が来るとお話ができるので、ついしてしまう、で、お話をしているうちに買ったつもりではないのに、置いていかれちゃってとか、契約をしたつもりではないのに契約をしたとかっていう話は聞きます。ですので、お一人住まいの方はやっぱり誰かと話をしたいというところにつけこまれて、おそらくいろいろ話をしているうちにそういうところになってしまうということがあるので、なるべくご近所の方がいつもいろんな目を光らしているのがいいのかなっていう気はしています。

**(議長 志村委員)**

民生委員さんもお仕事はますます忙しいと思いますけども、そういう時代になっているということをやっぴりお互いに知らなければいけないと思います。そのほか今の近況報告について

ありましたらお願いします。どうぞお願いします。

**(村木委員)**

ACAPの委員になっているんですけども、勤務先がイオンでございます。SNS 詐欺に関連する相談ってところで、私もお客様からのお声を聞いている部署にいるんですけども、「5,000円が当たりました」とか、「あなたの請求に対して8,888円が未払いになっていますよ」と微妙な金額、1万円以下の金額で「当たりました」とか、「その分がまだ請求が支払われていません」というようなことを私どものグループ企業の名前を名乗ってLINEが行ったりショートメールが行くと、それを金額が微妙なものですから信じてしまって、そこからどんどん次へ進んでしまって、「私の個人情報を入れてしまったんですけど」というようなご相談、問い合わせも入ります。逆に「全くイオンのことは使っていないのにどうしてなんだ、私はいつも違うところで買い物しているのに、どうしてイオンという名前のつく企業からメールが来るんだ」というようなことで、いわゆるとぼっちりでもあるんですけども、少しでも個人情報を手に入れようとしたり、少額であってもその分回数を重ねて金額を搾取しようとしているのか、そういったご相談がこの1年ぐらいいちよっと目立っていますし、私どもの住所ではなくて、他のデパートさんの住所を書いてショートメールメッセージが来たりとかいうことで、なかなか組み合わせたりとかしてきているので、こちらも「覚えがないのでしたらもう削除してください」なんですけども、やはり高齢の方は心配なので、「私が本当に払ってないんだったら払わなきゃいけない」というところでまた元に戻ってしまうというような事象が割と起きておりますので、ご紹介をさせていただきます。以上です。

**(議長 志村委員)**

イオンさんと言われれば私は信用しちゃいます。そういうことにすごく弱いから、わからないから、知っているところのお名前が出てくるとそうなんだろうなって思ってしまうよね。人間の弱いところに今つけ込むのが向こうのやり方なんだろうけどもね。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。では、時間の限りがありますので、今日のところは報告につきましては以上でということではよろしいでしょうか。これも何かございましたら、担当の方にお問い合わせいただければと思います。

それではこれで報告事項(1)、(2)が終わりまして、本日予定した報告についてはこれでよろしいですか？

**(事務局 石井相談・指導班主査)**

最後に【参考資料3】を参照し、「消費生活相談デジタルトランスフォーメーションアクションプラン2023(抜粋)」について、説明させていただきます。添付させていただきました消費生活相談デジタルトランスフォーメーションアクションプラン2023の抜粋は、デジタル化、国際化、人口減少など将来の社会の変化を見据え、消費生活相談が目指す将来像とそれに向けた作業の進め方について、2023年7月時点における国などの計画を示したものとなっております。こちらに関しては、国民生活センターなどのホームページ、インターネット上で全文を見ることができますが、作成されたのが2023年7月で1年以上経過しているため、変更となっ

ている部分もいくつかございます。8ページ、9ページ、こちらが現状とDX後を比較した表となっております。各自治体の消費生活センターと国民生活センターをつないで苦情相談情報の収集を行うPIO-NETシステムというものがあるんですが、令和8年度の大幅な刷新を通して消費者の利便性向上のための自己解決支援と相談手法の多様化、また、相談員の負担軽減、相談データの一層の活用などの実現を目指しております。本市も国の動向を把握し、予算要望など適切な対応をしていきます。以上となります。

**(議長 志村委員)**

これも大切なことだと思いますので、ご承知おきください。これでよろしければ今日これで予定した事項について全て終了いたしましたので、進行を事務局にお返しいたします。どうぞご協力ありがとうございます。

**(尾崎所長補佐)**

志村会長、議事を進行していただきありがとうございました。本日は委員並びにアドバイザーの皆様におかれましては、本審議会にご出席いただき、また貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。以上をもちまして令和6年度第1回消費生活審議会を閉会いたします。