令和７年度第１回千葉市消費生活審議会議事録

１　日時　　令和７年７月７日（金）　午後２時００分～３時１０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、小島千鶴委員、高橋有美子委員、清水葉子委員、
坂入美咲委員、海保英利委員、劉桂栄委員、長谷川仁委員、小林真寿美委員
（欠席者：中山節子委員、鈴木喜久委員、仲淳委員）

《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）
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、髙木消費生活センター所長、
尾崎消費生活センター所長補佐、池田消費者教育班主査、
石井相談・指導班主査

４　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６年度事業実績及び令和７年度実施予定
（２）消費生活相談の近況報告等

５　概要

（１）第４次千葉市消費生活基本計画に基づく令和６年度事業実績及び令和７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６年度事業実績及び令和７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。

（２）消費生活相談の近況報告等について

令和６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１０人が出席し、審議会は成立。
（齋木淳、大庭通代の両アドバイザーも同席した。）

８　発言

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６年度事業実績及び令和７年度実施予定

（議長　志村委員）

それでは早速、次第の方に入らせていただきます。

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 6 年事業実績及び令和 7 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　髙木所長）

それでは報告事項（1）について説明させていただきます。【資料 1】をご覧ください。

恐縮ですが、着座にて説明させていただきます。

【資料 1】の最初のページにございますように、基本的方向が 1 から 3 まで定められておりまして、それぞれの基本的方向に対応する形で、10 の課題を定め、合計で 118 の事業を実施しているところでございます。

毎年それぞれの事業に関して実施予定を立てまして、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いるところでございます。

1 枚おめくりいただきまして、こちらが当計画における評価基準になっております。

1 の評価でございますが、個別施策の担当課が、令和 6 年度の事業実績について、次の評価基準に基づいて、自己評価を行うこととしております。

「a」は「計画通りに達成できた」または数値目標がある場合は「目標値 100%以上」

「b」は「ほぼ計画通りに達成できた」または「目標値の 70%以上」

「c」は「あまり計画通り達成できなかった」または「目標値の 40%以上」

「d」は「計画に大きく及ばなかった」または「目標値の 40%未満」とされております。

「e」は「実施しなかった」場合ということでございます。

また、対象となる事象が発生しなかったり、すでに事業を廃止している場合については、「ー」としております。

1 枚おめくりいただきまして、このページの下の中央部に記載しておりますページ番号で言いますと、1 ページから 36 ページまでは、118 の個別の事業について記載させていただいております。表の右から 3 番目の列の、令和 6 年度事業実績につきまして、先ほど申し上げました評価基準に基づいて、各所管で自己評価をしまして、右から 2 列目の評価といった列のところに、a、b、c、d、e という形で記入しているところでございます。なお、評価方法についてですが、例えば表の No.1 の事業を見ていただきますと、左から 3 番目の列に記載してあります「施策内容」について、こちらの事業については担当部署が 3 つございまして、この場合、それぞれの部署で自己評価を行うことという形になっております。従いまして 1 つの事業に対して、3 つの評価がつくという形となっております。

恐縮ですが、1 ページ前にお戻りください。こちらが「第 4 次千葉市消費生活基本計画令和 6 年度事業実績の評価一覧」でございます。ただいま説明しました方法で、118 の事業について評価をつけた結果を集計したものでございます。

このページの一番右下の小さな表、こちらが令和６年度の個別事業評価合計となります。全体の評価結果は、「a」が 101 事業、「b」が 15 事業、「c」が３事業、「d」と「e」は０事業、「－」は５事業となりました。118 の事業に対して総計が 124 となっているのは、先ほどご説明いたしましたとおり、１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」を併せると、116 となりまして、全体の約 93.5%が「計画通り」または「ほぼ計画通り達成できた」という結果となっております。

また、上の大きな表の右側にある表、令和６年度事業実績の表でございますが、右から２番目の列「項目評価」につきましても、各課題の評価はすべて「A」という結果となっております。このことから、計画は順調に進捗しているという状況でございます。

次に個別具体的な事業について、令和６年度実績のうち、「c」評価となった３つの事業について、概略を説明させていただきたいと存じます。

15 ページをご覧ください。No.43 の事業でございます。こちらは地域安全課の事業で、地域における防犯体制を強化するために、防犯アドバイザーを地域の市民団体等に派遣して、講座や指導を行う事業でございますが、実施予定が５回であったものが、令和６年度は３回であったため、評価は「c」となっております。こちらの事業は、地域・団体からの申し込みに応じて派遣を行っているところでございますが、申込者数が少なかったということで、このような形となっております。令和７年度以降につきましては、より事業の周知啓発を行い、この事業を知っていただいて、利用につなげ、地域の防犯体制の強化に役立てていきたいということでございます。

続きまして 22 ページをご覧ください。No.74 の事業でございます。

こちらは廃棄物対策課の事業でございまして、町内自治会、市民活動団体や事業者等が行う生ごみの減量や、再資源化推進を目的とした学習会、研修会などの活動に、生ごみ資源化アドバイザーを派遣しまして、適切な助言、技術指導等を行う事業でございます。

こちらにつきましても、地域・団体からの申し込みに応じて、派遣を行う事業でございますが、令和６年度は 20 回の目標回数に対しまして、８回の実施だったということで、「c」評価となっております。

生ごみ資源化アドバイザー制度につきましても、十分に浸透していないという状況があるということで、引き続き、対象となる団体等に派遣制度の周知を行うなど、制度利用の拡大に努めていきたいと考えているということでございます。

次に、29 ページをご覧ください。No.89 の事業でございます。

こちらは当センターの事業でございまして、ライトポートに通う児童・生徒に向けて、消費者教育を行うための出前授業を実施しているものでございます。念のため申し上げますと、ライトポートは不登校の状況にある小・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て、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ございまして、市内各区に６ヶ所設けられているところでございます。

令和６年度は、中央区、花見川区、稲毛区、美浜区の４ヶ所で出前授業を行いました。こちらの事業につきましても、要望のあった区に対して実施するため、市内６ヶ所全部からのご要望がなく、４ヶ所にとどまったため、「c」評価となっております。

こちらに関しましては、引き続き出前授業の周知啓発を強化していきたいというふうに考えているところでございますが、ライトポートの出前授業につきましては、平成31年度に開始してから、今年度で７年目を迎えるところでございます。今までに６区とも一通り実施しているというところで、また対象の児童・生徒の中には、すでに昨年度、講座を受講しているといった生徒さんもおり、そういった事情を考慮しまして、今後は隔年で行っていくことを考えております。従いまして、令和７年度実施予定は３ヶ所という形で実施することを考えているところでございます。

私からの説明は以上でございますが、続きまして当センターが実施した主な施策について、担当主査から説明させていただきたいと思います。

（事務局　石井相談・指導班主査）

私の方から施策を２つ説明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。

まず、９ページ No.26をご覧ください。

こちらは弁護士会との連携による多重債務問題に関する特別相談となっております。こちらに関しましては、何らかの原因により、複数の事業者から借金をして返済が困難となった相談者に対し、千葉県弁護士会と協定を締結し、毎月２回、第二・第四木曜日に、１日６組を限度に、弁護士が同席する多重債務者特別相談を実施し、債務整理への支援を行いました。

実績としましては、令和６年度は24回開催し、53件の相談を実施しました。そのうち14件の相談者が、当日相談した弁護士に債務整理を委任しました。

続いて、15ページ No.44をご覧ください。

こちらは通話録音装置の設置経費補助となります。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、この制度の広報活動を通じて、市民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６年度は、令和５年度の305件から11件増加しまして、316件、297万4,800円、補助金を交付することができました。

こちらに関しては、令和７年度も実施させていただいております。予算額は300万円、補助金額は購入設置費用の４分の３以内、上限が１万円で、５月から受付を開始しており、今も受付をしております。

民生委員への周知依頼や、市の公式SNSに情報を掲載し、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実施させていただいております。

私からの説明は以上となります。

（事務局　池田消費者教育班主査）

続きまして、消費者教育について、4件程度事業を説明いたします。

少し戻りまして、12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1つである講座・講演会に関するものでございます。

34番については、「くらしの巡回講座」という制度でございまして、こちらについては、町内自治会、高齢者福祉施設、或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。

こちらについては、実施回数80回を予定していましたが、ご依頼に応じて行うという性質上、中々予定の回数というのが立てにくい状況でして、令和6年度については、56回、70%の達成率となっております。今年度についても、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回程度を目標に実施してまいります。

続きまして35番についてですが、こちらは、「悪質商法等被害防止講演会」というものになります。

毎年秋に開催しておりまして、これまでは、警察署のご協力のもと、現役の警察官の方と当センターの消費生活相談員が講師となりまして、悪質商法や詐欺について、最新の手口やその対処法をお話しているところでございます。

令和6年度は市内3ヶ所の公民館で開催しまして、34名の方にご受講いただいております。

今年度は新たな試みといたしまして、プロの落語家と当センターの消費生活相談員を講師として、落語と講座の二本立てで、悪質商法を学ぶセミナーを、11月中旬に生涯学習センターにて開催予定としております。

障害者への対応といたしまして、ご要望がある場合には手話通訳者を手配する形で準備しております。

また、これまでも行っておりました、警察と連携した講演会についても、9月に1回開催予定としております。こちらは、この会場（研修講義室）で9月上旬に開催を予定しております。

今年度の開催回数は去年の3回に比べて、2回の予定ということになるのですが、1回当たりの参加規模が拡大し、セミナーについては落語を取り入れるということで、注目度・集客力の向上を見込んでおり、より多くの方にご受講いただけることを期待しております。

続きまして、26ページ83番をご覧ください。

こちらは、各種イベントに参加し、消費生活センターの周知や消費生活情報の普及啓発を行う事業となります。

パネル展示のみのイベントのほか、職員も参加して、展示に加えて計量ゲームや消費者クイズを行うイベントなどもあります。展示内容は、消費生活センターの紹介、消費者被害防止に関するもの、食品ロスやフェアトレードなどエシカル消費・SDGｓに関するものがございます。エシカル消費に関する展示物を、会場内にも掲示しておりますので、もしよろしければ後ほどご覧ください。

また、イベントの際には、リーフレットや啓発品の配布も併せて行っております。

令和６年度は、イベント参加５回を予定しておりましたが、記載の通り、イベント参加８回と大幅に予定を上回る実績となりました。

今年度はイベント参加６回という形で予定しておりますが、昨年度参加したものの一部は令和６年度限りの参加となるイベントがある一方、今年度、新たに参加を予定しているイベントがありまして、先日実施しました「大賀ハスまつり」、日程が秋以降ということでまだ確定しておりませんが、「ホームタウン千葉市デー（バスケットボールチーム：アルティーリ）」に参加する予定になっております。

少し横入しますが、エシカル消費・SDGｓにつきましては20ページの60番にも記載しております。エシカル消費につきましては、今年度は、展示用パネルを作成しておりまして、まだ出来上がっていないためお見せできないのが残念ですが、こちらは９月以降のイベントで活用予定となっております。

エシカル消費に絡んでですが、例年、小・中学生を対象に夏休みの課題としていただくことを想定して、消費者教育ポスターの募集を行っております。今年度は、昨年度に引き続き「エシカル消費」をテーマとして募集を行います。入賞作品につきましては、市内３か所、千葉市役所の１階ですとか、そごう千葉店、モノレール千葉駅構内などの皆さんに見ていただけるような場所で、秋以降、展示をする予定となっており、鑑賞する方への消費者啓発にも活用させていただく予定です。

続きまして28ページの87番をご覧ください。

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、当センターの消費者教育コーディネーターが、市内の小・中学校を訪問して出前授業を行っております。消費者教育コーディネーターは、教員のOBを会計年度任用職員として採用しております。

令和６年度は小・中学校２校に伺いまして、「お金の使い方」、「食品ロス」などをテーマに出前授業をさせていただきました。予定では10校とさせていただいていたのですが、実績は２校のみとなってしまったため、より一層のPRに努めていきたいと考えております。

今年度も10校を予定していまして、年度当初の校長会ですとか、教育研究会社会科部会などでPRを行っておりまして、加えて、小・中学校へ案内メールを一斉送信しております。

現時点では、５校・８回のお申し込みいただいております。

そちらに加え、「夏休み小学生講座」という事業を行っておりまして、こちらは「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年生の児童を対象に、親子でお金の使い方や契約について学んでいただく講座となっております。

大変人気のある講座となっておりまして、令和６年度は、開催回数を１回から３回に増やしまして、定員を40名から120名に増やしました。

ただ、応募者がさらに増えたため、応募倍率が前年の４倍超よりは緩和されましたが、約2.7倍と依然高い状態でして、残念ながらお断りさせていただいた方が多い状態でしたので、今年

度は、さらに3回から4回、定員も160名に増やして、現在募集しているところです。

今月下旬に開催予定となっておりまして、9日まで申し込みを受け付けております。本日8時30分時点で60組155名の申し込みをいただいておりますので、今年に関しては、おそらく、ご希望の方はほぼ全員受け入れられる見込みで、だいぶ改善されたと思っております。

続きまして、次の88番をご覧ください。

こちらは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、精神障害や知的障害のある方の就労支援施設、或いは特別支援学校の高等部などのご依頼に応じて、そういった施設や学校に出向いて消費者トラブルに関する講座を行っております。

先にお話した悪質商法等被害防止セミナーにおきましても、手話通訳を手配して、聴覚障害者の方にもご受講いただけるようにしております。

令和6年度に初めて聴覚・視覚障害者協会が参加する会議等で講義を行い、大変ご好評をいただいております。今年度も、聴覚障害者協会の申し出により、教材・資料の提供、障害者に関する消費者トラブルへの助言等を行っております。

本日、机の上に置かせていただいております水色の情報紙「暮らしの情報いずみ」に、視覚障害者向けの音声コードを印字する試みを、今年度から開始しております。

今年度は7月と11月の2回のみ試行的に行い、来年度以降は拡充を想定しています。今回お配りした7月号には音声コードがついております。

この音声コードは専用の読み上げ機器ですとか、「Uni-Voice」というスマホアプリで読み取ると、掲載内容の読み上げを行うものです。

もし、ご興味がおありでしたら、「Uni-Voice」というアプリを入れるため、少しお手間がかかるのですが、お試しいただければと思います。

なお、説明は割愛させていただきますが、「暮らしの情報いずみ」については、31ページの99番に記載があります。

長くなってしまいましたが、以上でございます。

（議長　志村委員）

ただいま、事務局より報告のありました報告事項(1)につきまして、委員の皆様からご意見、ご感想等ございましたら、よろしくお願いいたします。

（長根委員）

派遣事業について、「c」評価だったといったものがあったと思いますが、派遣事業は先方のニーズがあってのことなので、仮にこちらが周知したとしても、先方にニーズがなければ呼んでいただけないというか、要請がないわけで、わざわざ回数の目標設定をしなくてもよいのではないかという気がいたします。

先ほどのお子さんの授業のように、ものすごくニーズがあるのにお応え出来ないというのはちょっと問題があると思いますし、改善の余地があると思いますが、派遣事業については、こちらで何回やると言っても先方の要望がなければ上回ることできませんので、わざわざ目標設定をしなくてもよいと思います。要望があった場合には 100%応えているので、よいのではな

いかと。
なぜニーズがないかという分析も必要ですが、おそらく、呼ぶ側も準備しなくてはいけなかったり、人を呼んだりなどの体制づくりが、ということもあって、関心があってもお呼びできないこともあると思うので、実施方法を何か変えるとか、或いはあまりにもニーズがないようであれば、事業内容の見直しとか、そういったこともご検討いただければいいのかなと思いました。
あと、26 番の債務整理の相談について、弁護士も同席してくださって相談を受けるということですが、すごく需要があるみたいで、ちゃんとお応えしていくのはいいことだと思うのですが、相談の時間設定は何時ぐらいになっているのでしょうか。仮に働きながらっていうことだとその昼間の時間帯、あと午前中とか午後の時間帯でこれだけとか。
（事務局　石井相談・指導班主査）
午後一時から四時となります。
（長根委員）
だとすると、本当に相談に行きたいという方にとっての時間設定になってない可能性もあるので、夕方とか夜とかの時間設定についても考えていただけると、さらに助けになるのかなというふうに思いました。以上でございます。
（議長　志村委員）
ではまず初めに質問の方からいいですか。
（事務局　髙木所長）
ご質問ありがとうございます。
最初の派遣事業に関しての回数の目標設定でございますが、所管の認識として、「周知の方は十分にやっているけれども、中々回数が伸びない」ということなら、周知以外の課題があるという事なので、確かに回数だけを目標に設定するのはちょっとおかしいのかなと思うのですが、周知自体が足りていないというのが現状の認識としてありますので、まずは、そういったところの１つの目安として、目標に関して開催回数を設定しているところでございます。目標設定に関しましては、委員のご意見を踏まえまして、所管課と今後の目標設定のあり方、或いは事業の実施方法について、協議をさせていただければと存じます。
２番目の債務整理についてのご質問でございますが、相談の時間につきましては、13 時から 16 時までで、一人 30 分で行っているところでございます。おっしゃる通り、平日の昼間ということで、使いにくさというところもあろうかと思いますが、この件に関しましては、担当の弁護士の方と協議して、また、ニーズの状況を踏まえまして、できるだけ使いやすいようにというところで検討させていただこうと思っております。
（議長　志村委員）
よろしいですか。
目標設定の方については担当とまた協議が必要になるということでよろしいですね。ただ、簡単に回数とかでは評価できない部分もあるというご意見だと思います。
それからもう１つ、今のよくわからないのですが、30 分で１回で終わるわけじゃない、人に

よってはもっと相談したいって方なんかもいるわけじゃないんですか。
（事務局　石井相談・指導班主査）
流れとしましては、30分というのは弁護士と面会する時間で、その前の時間帯で相談員がある程度書類で収支状況などを整理した上で、30 分の面会となる。30 分は債務整理の方法等をご案内して、実際に依頼する場合はまた別途、事務所に赴いてというような形にさせていただいております。
（議長　志村委員）
わかりました。これは問題によって、時間がそれぞれ違うのは当たり前でしょうから、そういう手当が必要だと。ありがとうございました。
その他、何かございますか。よろしいですか。
それでは、報告事項（１）につきましては、以上とさせていただきます。
続きまして、報告事項（２）「消費生活相談の近況報告等」につきまして事務局よりご説明をお願いします。

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6年度)」をご覧いただければと思います。
まず、1ページをご覧ください。
こちら消費生活相談は、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、相談者に対して情報の提供、解決方法の助言、事業者とのあっせん交渉を行っているものです。
本日は全体的な相談状況、高齢者や若者からの相談の年代的特徴、増加している相談内容についてご説明させていただければと思います。
まず【Ⅰ　相談全体の概要】です。(1)「年度別　相談件数の推移」ですが、令和6年度の相談件数は5,951件で、前年度の相談件数5,982件と比較して、31件、0.5%ほど減少しておりますが、ほぼ同数となっております。
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6年度の相談では、昨年度に引き続き、パソコン、携帯電話の不審メールなどの「商品一般」が一番多く、続いて「役務に関する相談」、「役務その他サービス」、賃貸借契約や原状回復、賃貸住宅の原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。新たな項目としましては、ハンドクリームやしみ取りクリームなどに関する相談「化粧クリーム」が5位に加わりました。
第2位の「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、偽警告画面や偽警告音が出て、それらをきっかけに、消費者に電話をかけさせて、有償サポートやセキュリティソフト等の高額な契約を迫るという「サポート詐欺」に関する相談が多いです。

「化粧クリーム」に関する相談では、テレビ通販で定期購入のハンドクリームを注文した。初回で契約できるはずが、回数縛りがあると言われ解約できないとなど、定期購入に関する相談が多いです。

続いて2ページをご覧ください。【Ⅱ　相談の特徴】１．年代別（1)「高齢者の相談」について、65歳以上とさせていただいております高齢者からの相談についてご説明いたします。

件数としましては、令和6年度は2,039件、前年度の相談件数1,899件と比較し、140件、7.4%ほど増加しております。

相談件数は全体の相談件数に占める割合としましては約3割で、全国の相談件数の割合と同程度となっております。

次に、高齢者に多い相談ですが、やはりこれも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、新たな項目としましては、「化粧クリーム」が第4位に加わりました。

続いて3ページをご覧ください。

こちら（２）「若者（契約当事者が29歳以下とさせていただいておりますが）からの相談」についてご説明いたします。

若者からの年度別相談件数の推移ですが、令和6年度の相談件数は、前年度の753件から30件減少し、723件となりました。前年度から約4%減少しております。

次に若者に多い相談ですが、美容整形など医師が行う「医療サービス」に関する相談、医療サービスや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。これに関しては18歳19歳からの相談においても同様の傾向となっております。

続いて5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数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報告を見て、お試し500円の商品を購入したところ、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6年度は前年度と比較し35件増加し、556件となりました。過去最高であった令和4年度に次ぐ件数で、未だ高い水準になります。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の新しい生活様式を実践して以降、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、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です。こちら「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に関する規制を強化するため、令和3年「特定商取引法」が改正されましたが今後も多数の相談が見込まれる案件です。

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。

トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、鍵の解除サービス、害虫の駆除など、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おります。

令和 6 年度は前年度 131 件と比較し、28 件 20.4％増加し、159 件となりました。近年で最も多い件数となっています。

「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、手助けとなる一方で、料金や作業内容などについて事業者とのトラブルも発生しております。具体的には記載されて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、最終的に高額な料金を請求される、もしくは、作業内容が不十分であるなどです。

続いて 6 ページをご覧ください。

（3）「美容エステ、美容医療に関連する相談」についてご説明いたします。

レーザー脱毛や脂肪吸引といった医師が行う美容医療施術において、その販売方法や広告などについての相談が寄せられております。

令和 6 年度は前年度 129 件と比較し、64 件増加し 193 件となりました。

脱毛サロンが破産し、連絡が取れないという相談が多いです。

続いて（4）「点検商法に関連する相談」についてご説明いたします。

概要で記載している屋根工事の他、令和 6 年度は、分電盤に関する相談が急激に増加しました。こちら「契約している電力会社に委託された」という業者から、「分電盤を点検する」と電話があり訪問を受け、点検後「分電盤が古いので漏電する可能性もある。危険なので交換したほうがいい」と告げられ不安になり、高額な交換工事を契約したなどという相談です。

点検商法全体については、令和 6 年度は前年度 111 件と比較し、189 件と急激に増加し、300 件となりました。

また台風など大きな災害の後は、屋根工事の勧誘などが発生し、特に注意が必要です。

屋根工事、分電盤、ガス給湯器や水道管、配水管などの点検商法による被害も発生しております。

説明は以上となります。

（議長　志村委員）

それでは、報告事項（２）について何がありましたらお願いいたします。どれもこれも切実で、身近にあるなという感じがしてならないのですが。どうでしょうか。

（劉委員）

たくさんの相談がある中、我々の身近にもあるかなあと思うのですが、相談後の対策や解決案とか、それはどのようなものがあるんでしょうか。

（事務局　石井相談・指導班主査）

例えば、点検商法に関する相談に関して言いますと、広告の表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合、訪問した段階では、消費者は広告で表示されていた安い金額で契約する程

度にしか有していないということで、クーリング・オフが可能な場合がありますので、こういった訪問販売などの場合に関しましては、クーリング・オフ通知を発送いたしまして、その後、相談者に経緯書などを出してもらい、事業者と交渉という流れが一般的です。

一般的な相談の流れとしましては、できるだけ客観的に契約状況などを聴き取り、相談者が自主交渉を適切に進められるよう助言または相談者が希望した場合は、詳細な経緯書を作成いただいたうえで、相談員が事業者とあっせん交渉するという形になります。

また、相談後ということであれば、例えば、相談者の要望どおりになった場合でも、今回はたまたまうまくいったということをよく伝え、今後同様の手口にひっかからないようにということは、その都度、啓発しております。

（議長　志村委員）

それでいいですか。

結構、センターの方でも苦労してることがたくさんあるんだろうと思いますよね。相手の方は、それを知っててやってきてるわけですから、そういう意味では非常に難しいこともあると思います。ただ、相談する場所がないという人たちにとって、やはりセンターはとても心強い味方だと思いますので、そういった面での対応をお願いします。

何か他にございますか。どうぞ。

（長根委員）

会議の趣旨は消費者側にアプローチする会議ですから、ちょっと論点がずれるかもしれませんけども、こういうレスキューサービスなり点検商法なり、やはりいくら消費者側の方に啓蒙したり注意を呼びかけても、実際当事者になった時に慌ててしまい、そんな冷静な判断をできないし、消費生活センターにたどり着かない方も結構いらっしゃるんじゃないかと思うんですよね。

そのため、もちろん消費者側にアプローチも大事ですが、事業者側に消費生活センターの方はアプローチしていらっしゃるのかなと思って。要は、「こういう相談を聞いてるのですが、適切な対処しているのですか」など、そういうことを言ってくださると、事業者としても何か指導が入るかも、ということでちょっと改めてくれるということはないのかな、というのがありますけど、どうなんでしょうか。

（事務局　石井相談・指導班主査）

その相談事案ごとに、不適正な部分については相談員の方から事業者に指摘・問い合わせすることもあり、また、特商法違反などに関しましては、千葉県などに報告し、調査・指導していただくというようなこともやっております。

（議長　志村委員）

わかりました。その件の関係で何かございますか。

警察なんかとは何か連携をとっているのですか。

（事務局　石井相談・指導班主査）

「消費生活侵害事犯」という、状況としてはちょっと緊急性のあるというか、相談者に身の

危険がある場合などに関しましては、警察署の生活安全課に報告などしております。
（議長　志村委員）
その辺のところは、やはりそこまで繋いでいただかないと、最後は自分でと言われても力がない人にとっては、難しい問題だと思います。そういう面ではいろいろと連携できていると思います。
後でお話はあるでしょうけども、例えば、「暮らしの情報いずみ」の一番最後のページ「暮らしのレスキューサービス」など、先ほどお話があったようなことについて、こういったものをどうやって一般市民を啓発していくかというのは、センターだけでは中々できないところがあります。ですから、民生委員の方々とか、皆さんご苦労なさっているのはこういうところだと思いますけども、やっぱりこちら側のネットワークも進んでいかないと、向こうのネットワークに負けてしまうような感じがしますので、ここも含めて、後で説明があるでしょうけども、続けてお願いできればと思います。
どうぞ。
（事務局　髙木所長）
今、お話ありました「暮らしの情報いずみ」に関しましては、千葉市の公式LINEがありまして、そちらに登録していただいた方には、データとして市民の皆さんに情報提供させて頂いております。
また色々な相談があり、今こういう詐欺が増えてるなということが、センターの方で覚知しましたら、こちらも千葉市の公式LINEで注意喚起し、消費生活センターにご相談くださいという形で周知しているところでございます。以上でございます。
（議長　志村委員）
その他、報告事項につきましてございますでしょうか。
どうぞ。
（長谷川委員）
今日初めてで恐縮なんですが、私の業界での相談員の役もやっている関係上、センターの取り組みって大変だなっていうのは、よく感じます。このレポートを見ても大変多くの数を、お客様との方針をヒアリングするため、多分、10分20分ではなくて1時間かかる場合もあるでしょうし、ものすごく負担かかってるんだろうなと。
ただ、相談員の役割もしていてよく思うのですが、先ほど先生からもありましたが、消費者金融業界でいうと、そのために金融リテラシーを上げましょうと。金融商品って1件1件が高いものですから、高い商品を加入されているのに、内容はあまりご存じないとかいうお客様から相談を受けるときによくおっしゃられるんですよね。「プロに任せてるんで」ていうふうにおっしゃられるのですが、「これだけの高いお金払われてると、自分でもうちょっとわからないと怖いですよね、入るの」って、内心思うんです。
逆に消費生活センターで受けられてる相談っていうのは、「こんなおいしい話ないよね」って普通は思うような商品に、パッと入ってしまって、結果として、どうしましょうっていう相談

だと思うんですけど、そうすると、事業者にアプローチするっていうのも1つの方法だと思いますし、もう1つは消費者のベーシックな感性というか、そこを上げる方法を色々な業界団体と横の連携をしながらやっていかないといけないだろうなと思っていまして、例えば、先ほどの【資料1】の35番の消費生活センターで警察との連携でやりながらっていうので、落語を11月中旬にされるというお話をされてますが、千葉県警の「電話 de 詐欺」の啓発時期が10月なんですよ。なので、その10月に合わせて、県警と一緒にやるとか、というような取り組みをやるとセンターだけの負担ではなくて、他の力を使いながら、人が限られているので、その横の情報を密にしながら、千葉市の皆さんを守るという方向に動かれるといいんじゃないかなと。だから、その消費者のもうちょっと基本的な感性の部分を上げる取り組みがやっぱり必要なのかなと。後手後手になってしまうので、事業者へのアプローチも必要ですし、消費者の感性を上げる取り組みを、センターだけでなく、他の団体とのコラボをうまく使われるといいかなと思いました。

（事務局　髙木所長）

ご質問ありがとうございます。今おっしゃいました消費者の感性を上げるといったところで、消費者教育という形で法律等にも規定されているところで、センターとしても非常に重視して行っているところでございます。また、教育委員会、学校などと連携して、若い頃からそういった基本的な知識であるとか、自立した消費者として適切な判断をするための教育、そういったところを重視しているところでございます。

消費者教育は学習指導要領にも規定されているところですので、若者に対しても、学校でしっかり取り組んでおりますし、また高齢者等を対象とした講座等に関しましても、関係団体との連携を積極的に行っているところでございます。また、県警とも、機会を見て、実施の仕方に関しましては、工夫しながら、連携して実施していきたいと考えております。

以上でございます。

（議長　志村委員）

他にございませんか。

これもまだまだ具体的にご相談したりとか、もっと詳しく聞きたいということもあるでしょうから、また、いずれ報告いただければと思います。

その他何か連絡はありますか。いいですか。

それでは、報告事項の（1）、(2）につきましては、これで終了させていただきたいと思います。それでは進行を事務局の方にお願いします。どうも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ちょうだいいたしましてありがとうございました。以上をもちまして、令和7年度第1回消費生活審議会を終了いたします。本日は皆様どうもありがとうございました。