

令和２年度第１回千葉市消費生活審議会議事録

１ 日 時 令和２年１１月１０日（火） 午前１０時００分～１２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、石戸光委員、久保桂子委員、清水佐和委員、
鈴木美和子委員、小川善之委員、深谷耕司委員、海保英利委員、
羽鳥敏彦委員、保木口知子委員、

（欠席：齋藤一男委員、劉桂栄委員、小林清悟委員）

《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）

前田真帆アドバイザー（千葉市立生浜西小学校校長）

《事務局》

那須生活文化スポーツ部長、
御園消費生活センター所長、布川消費生活センター所長補佐、
山口消費者教育班主査、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」に基づく実施事業について
- （２）消費生活相談概要（令和２年４～８月）について
- （３）令和２年度消費生活センター主要事業（啓発）について
- （４）令和３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、会長に志村修委員、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志村修委員、清水佐和委員、深谷耕司委員、海保英利委員、保木口知子委員が選任され、苦情処理部会長に志村修委員が選任された。

(3) 報告事項

ア (1) 「第3次千葉市消費生活基本計画」に基づく実施事業について

第3次千葉市消費生活基本計画に基づき令和元年度に各所管部局にて実施した施策及び各項目の評価、また令和2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) 消費生活相談概要（令和2年4～8月）について

令和2年4～8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) 令和2年度消費生活センター主要事業（啓発）について

令和2年度の消費生活センター主要事業（啓発）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) 令和3年度実施事業について（予定）

令和3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：1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10人が出席し、審議会は成立。
（長倉健、前田真帆の両アドバイザーも、同席した。）

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）

会長及び副会長が選任されるまで、仮議長を務めさせていただきます。

それでは、議事に入ります。

議事（1）「会長及び副会長の選任について」について事務局から説明をお願いします。

（事務局 御園消費生活センター所長）

議事（1）「会長及び副会長の選任について」説明いたします。

まず、「会長及び副会長」につきましても、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」と規定されております。委員皆さまの中から、どなたかご推薦いただけたらと思います。よろしくお願いします。

（仮議長 那須生活文化スポーツ部長）

それでは、説明がございましたが、委員の皆様の中からどなたかご推薦いただけますか。

（久保委員）

千葉市は以前から若年者、特に学校への消費者教育に力をいれておられるし、2年後には成年年齢の引き下げもあることから、学校現場に詳しい志村委員が会長に適任だと思います。また、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、会長には志村委員、副会長には清水委員がご推薦されましたが、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、会長には志村委員、副会長には清水委員にお願いすることといたします。

早速でございますが、消費生活条例施行規則第24条第1項により、以後の進行は志村会長に議事の進行をお願いいたします。どうぞ、よろしくお願いします。

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 志村委員）

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 御園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 志村委員）

本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。

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 御園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。

志村修委員、清水佐和委員、深谷耕司委員、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。

（議長 志村委員）

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 志村委員）

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 御園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 志村委員）

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）

部会長についても、今回審議会の会長に選任された志村委員にお願いしてはいかがでしょうか。

（議長 志村委員）

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 志村委員）

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”については終了とさせていただきます。

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」に基づく実施事業について

（事務局 山口消費者教育班主査）

【資料1－1】をご覧ください。

千葉市消費生活基本計画の概要について説明させていただきます。

まずは、消費生活基本計画の立ち位置についてご説明させていただきます。長期的な千葉市の在り方について定められたものとして、千葉市基本構想がございます。これは、市政運営の根本をなす基本理念と都市づくりのもっとも基本的な目標を掲げたものです。千葉市基本構想をもとに、千葉市基本計画及び実施計画の確定がされ、さらにその下に各セクションの個別計画を策定し、実施している構造になります。その各セクションに位置するのが、消費生活基本計画です。

2023年に（仮称）千葉市基本計画が策定されることが決まりました。（仮称）千葉市基本計画は、消費生活基本計画の上位計画であるため、策定期限を合わせることで、円滑な市政の運営になると考えております。そのため、次の第4次千葉市消費生活基本計画のスタートを合わせるため、令和元年度第1回千葉市消費生活審議会にて第3次消費生活基本計画の1年延長が了承され5か年計画から6か年計画に延長となりました。

それでは、【資料1－2】をご覧ください。この資料は、第3次千葉市消費生活基本計画策定時に作られた資料になるため、先ほどの1年延長につきましては記載されておられません。

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。
- ・SDGs等の持続可能な開発のための教育の推進等について対応する必要がある。

このような状況がありました。

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。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。全体で、137の事業があり、それらのうち98事業が基本的な方向4の消費者教育に占められています。

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。ただし、「該当するものが発生しなかったため、実施しなかったもの」は「－」とし、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「★」を付し、上記基準による評価をしないこととしました。

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、令和元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令和元年度事業実績 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87件、bが28件、cが14件、dが2件、－が8件、★が10でした。

評価が c となった傾向としましては、今後の課題案に「周知が必要」と記載されているものが多く、ボランティアなどの登録者数や依頼に基づく実施回数などを指標としている施策の数値が昨年度に引き続き伸び悩んでいるところにあります。

令和元年度は、コロナの影響のほかに秋の台風など災害による影響を受け評価が下がったものがあります。第3次千葉市消費生活基本計画に基づく令和元年度事業実績及び令和2年度実施予定【資料4】の16ページ42番の消費生活センターが実施した事業「悪質商法等被害防止講演会」の項目をご覧ください。市内3か所の公民館でお年寄りの方や障害のある方を対象に広く周知し実施している講演会ですが、令和元年9月の大雨のすぐあとの講演会であったため、講演会を見に行くような状況ではなく、また会場としても千城台公民館については、開催日の数日前まで避難所となっていたため、実施自体が危ぶまれましたが、なんとか開催できた事業でした。しかし、受講者数が前年度より大幅に下がってしまい、評価 c となっております。

基本的方向4「自ら考え行動する自立した消費者の育成」の施策については、人を集める事業が多かったため、令和2年1月～3月は新型コロナウイルスの影響を受けましたが、全体的には評価が a と b しかなく、おおむね順調に取り組みました。

それでは、いくつか具体例をご紹介します。

【資料4】の2ページ7番、基本的方向1「消費生活の安全・安心の確保」課題1「食品の安全性の確保」の中で、農政課が実施した事業についてです。市内でとれた農産物の販売を区役所で朝市として開催し、またPRチラシを作成後、市内農産物を取り扱う市内量販店に配布及びホームページにて紹介するなど、市内農産物のPR及び地産地消マーク

の周知を行いました。実施回数は、台風大雨で減少したものの、とても積極的な事業を展開していたため紹介しました。

続きまして、【資料4】の3ページ9番の基本的方向1「消費生活の安全・安心の確保」課題2「住まいの安全性の確保」の中で、建築指導課が実施したのになります。こちらは、耐震診断・耐震改修に要する費用の一部助成を実施していますが、前年度より申請件数が減少してしまい、令和元年度は申請がなかったため、評価cとなっています。これが、基本的方向1課題2の評価を下げてしまっている原因となっていますが、今後の課題として市政だよりやホームページを見ていない市民への啓発方法を検討する必要があると記載しています。検討の結果、令和2年度は固定資産税の通知に案内文を同封することを実施し、問い合わせの件数が増えているため、今後は申請の件数が増えてくると考えていると聞いております。

次に、【資料4】の33ページ89番の基本的方向4「自ら考え行動し自立した消費者の育成」課題2「自立した消費者になるための教育」分類3「環境教育の促進」で廃棄物対策課が実施している事業になります。未就学児や小学生を対象に、ごみ分別スクールを実施しています。令和元年度は、非営利活動法人環境ネットに委託し、環境事業所の職員とともに実施したとのこと。この授業を受けた子供が自宅に帰り、親が間違えた分別をしようとする指摘することが結構あるそうです。子供を対象に実施している事業ですが、ご家庭への波及効果も高いようです。残念ながら、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で中止となっております。

令和2年1月～3月に新型コロナウイルスの影響を受けた基本的方向4「自ら考え行動する自立した消費者の育成」の施策については、令和2年度も引き続き影響を受けており、令和元年度の実施結果をもとに令和2年度どのように実施していったらよいのか、各課悩んでいるところですが、委員の皆様の知見によるご提案やご意見等をお聞かせ願えたらと思います。

(議長 志村委員)

それでは、報告事項(1)について、ご意見、ご感想等いただき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)

【資料4】11ページ28番についてですが、年々相談件数は減少傾向にあるということで評価cとなっておりますが、他にどのような窓口があって、今後どのような方向性を検討しているのでしょうか。

(事務局 尾崎相談・指導班主査)

多重債務の相談について、消費生活センターは毎月第2・4木曜日に実施していますが、平日の日中に実施しているということで、急を要する方は千葉県弁護士会で実施している「クレジット・サラ金法律相談」、また司法書士会・社会福祉協議会・NPO法人が独自で多重債務相談を実施しておりますので、まず電話での問い合わせを案内しております。こちらですが、以前に貸金業法が変わった際は、たくさんの多重債務者がいましたが、各方面でたくさん相談に取り組んできたため、年々多重債務者が減っております。しかし、コロナ禍におかれまして、勤務先を解雇されたり、収入の減少であったりございますので、今年については、実際の相談回数が減ったことにより相談件数が減っておりますが、これから多重債務者が増えてくるのではと思っておりますので、今後の相談件数の増加及び社会情勢を見守りながら、研究してまいりたいと思います。

(久保委員)

ありがとうございました。

(議長 志村委員)

他にございますか。

(深谷委員)

資料を見せてもらった感想についてです。初めて資料を見る方からしたら、【資料4】の項目の羅列を公表するよりは、たとえば担当部署とかですね、それに対する連携部署などを整理した上で市役所の中でどこが責任をもって取り組んだのかはつきりわかるようにした方がいいのではないかと思います。

また、公表する資料はどのようなものでしょうか。教えてください。

(議長 志村委員)

1点目は、資料についてもう少しわかりやすい方法はないか。基本的な評価の仕方は、ここだけでなく他でもやっていることだとは思いますが。

2点目は、どのように公表をするのか。

ということでしょうか。

(深谷委員)

消費者教育に関する内容ですね。私は興味があり、アピールする必要があるのではないのでしょうか。公表には、工夫が必要だと思います。

(議長 志村委員)

評価とは、実施する側の評価と市民への評価すなわち周知になりますが、この二つの要素が必要となってきます。どうしても実施する側の評価になりがちですが、この場合については、市民の方々にどうやって伝えていけばいいのか、大事なことだと思います。もしお考えがあれば教えてもらいたい、また今後の課題としても当然必要なことだと思いますので、お答え願います。

（事務局 山口消費者教育班主査）

お配りした資料すべての資料と本日の議事録をホームページに掲載することで、公表することになっております。施策ごとに並んでいて、部署ごとにどのように取り組んでいるのかという点につきましては、おっしゃるとおりわかりにくい資料になってしまっているのかと思います。本日いただいたご意見を踏まえわかりやすい資料作成の研究をしてまいりたいと思います。ありがとうございました。

（深谷委員）

あと、対象者別や年代別に括って整理することも良いのではないかなと思います。よろしくをお願いします。

（議長 志村委員）

先ほど深谷委員からご意見がありましたことは、消費生活センターだけの問題ではなく、市全体の課題だと思いますので、とりまとめている課があるかと思うので、そちらの方に委員から意見があったとお伝えください。

（保木口委員）

今年の資料説明は、ポイントを抑えたもので大変わかりやすかったです。特にcの評価の考察をいただきましたが、手をこまねいて評価がcとなったのではなく、新たな工夫を考えておられていて、たとえば多重債務件数自体がいろんな法改正によって減っており、他にもいろんな対応があるということで、そのパワーを他に向けていただくことも効率的だと思いましたので、次年度へ向けて今後の課題も踏まえまして、評価したいと思いました。以上です。

（議長 志村委員）

効率よく対応することは、特に大事なことだと思います。法律などが変わってくると対応も変わってくると思いますので、今のご意見はとても大切なことだと思います。

その他にございますか。

（石戸委員）

大変充実した資料ありがとうございました。非常に施策が多く、しっかり実施しておられる証左であると思っております。先ほどご意見でありました公表の仕方ということで、最近ではコロナ禍でテレワークが増えていることから、公表の仕方は重要となります。例えば、ソフト会社に委託すれば所管課ごとにソートをかけるなど、人件費を抑えて見やすい資料を作成することができますので、先進的な取り組みとしていかがでしょうか。

併せまして、【資料４】の１９ページの５０番ですが、ホームページがらみの架空請求などが増えてきていると聞いておりますし、その他にも葉書やメールなど今後増えてくると思いますので、今回評価 a となっておりますが、今後の何かの参考にしてください。

（事務局 山口消費者教育班主査）

建設的かつ具体的なご意見ありがとうございます。引き続き参考にさせていただきます。

（議長 志村委員）

次の第４次の基本計画策定の際には、今のご意見が反映されたものが含まれてくるかと思います。新型コロナウイルスによって、かなり生活様式が変わりましたので、大変でしょうが、安全・安心の暮らしのためにぜひこれからも工夫した対応をお願いします。

他にありますか。

（久保委員）

【資料４】の１８ページの４８番ですが、評価 c となっておりますが、【資料４】の１６ページ４２番の悪質商法等被害防止講演会と開催時期が近いことから、同様に台風等の影響を受けたのでしょうか。また、新型コロナウイルスの影響もあることから人を集めることが難しくなるため、人を集める以外の方法で周知したりすることの検討をお願いいたします。

（事務局 山口消費者教育班主査）

４８番についてですが、消費生活センターと生涯学習センターの管轄である公民館との共催で実施したものであり、４２番同様に台風の影響を受けました。ただし、平成３０年度実績にある緑が丘公民館につきましては、公民館の自主事業として開催されたものになりますので、令和元年度と比べて開催数が減っております。

公民館は、年々全体の講座等の開催数が増えておりますが、区ごとに公民館運営審議会等における審議結果等で利用者の声や社会情勢を鑑みながら次の年度をどのように公民館運営していくかを決めているため、年ごとの方向性によって消費者被害をテーマにした講座の開催数に変化が出てきてしまいます。

(議長 志村委員)

その他にありますか。

(清水委員)

ズーム会議などを活用した講演会等はいかがでしょうか？

(事務局 山口消費者教育班主査)

令和2年度、消費生活センターで開催した中では、ズーム会議等を活用したものはございませんが、詳細につきましては、この後の報告で説明させていただきますが、こども企画課と連携して実施した「こども・若者市役所」ではズーム会議を使用して授業等を行いました。これは、若い方向けの企画でしたが、消費生活センターが対象とする事業は高齢者の方が多く、高齢者に対してズーム会議等の使用がどこまでできるのかわからず、現状ズーム会議等の積極的な活用に足踏みしている状況でございます。

(羽鳥委員)

【資料4】のそれぞれの内容についてですが、非常に良く取り組まれており、報告としては非常にいいなと思いました。今まさに清水委員からありましたように、移り行く時代の中、報告でとどまってしまうと市民から「遅いよ」ということで見てくれなくなってしまう。今、新たな消費生活の課題が多く出てきています、在宅等でネットワークの活用が増え、ネットワークでの注文や決済が増えており、この点においてどのような問題が増えているのかを把握して周知をしなければならない。周知が遅れた分だけ、その隙間に悪徳業者は付け込んできたからこそ、「こういうことに取り組みました」もいいけれど、新しい情報を発信していかなければならない。2025年頃までに既存のシステムを改善しないと、企業も行政も全体が回らなくなってしまうし、企業はもうすでに動き始めているので、新たな消費生活の問題をきちんと抽出して、その部分についてはこういう方向性を考えているというような部分を含めて公表をどうするのか、それに対してはズーム会議を使用していくことはいいことだと思うが、そこに高齢者がおいていかれていいのかって部分もありますし、そういう中で消費被害にあわないための方法を検討しなければいけない時代になっているので、躊躇している場合ではないと思います。やはり、行政が引っ張っていく必要がありますし、消費生活センターが一番の接点になるため、市役所に提言するなどを進めて、より安全・安心に思える千葉市をアピールして行ってほしいです。

(議長 志村委員)

単年度予算主義の考えだとなかなか難しく、次年度の計画のためには前年度に予算を

組んでおかなければいけないという、ある意味動きにくい部分がありますが、とても大事なご意見であり、今後変わっていかねばいけない時代だと思いますので、貴重なご意見として参考にしてほしいです。

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）「消費生活相談概要（令和２年４月～８月）について」事務局より説明願います。

（２）消費生活相談概要（令和２年４～８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、説明いたします。

【資料５】「消費生活相談概要（令和２年４月～８月）」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、あっせんを行っております。

消費生活相談概要では、

- ・相談の全体的な状況はどうなっているのか。
- ・相談者の年代的な特徴、特に高齢者や若者はどういう状況なのか。
- ・相談の内容的な特徴はどうか。

と言う点にポイントをおき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。

「Ⅰ相談全体の概要」（１）年度別相談件数の推移についてご説明いたします。

令和２年度８月までの相談件数は３，５２８件で、前年度同期間の相談件数３，８６１件と比較して３３３件、８．６％減少しております。令和２年度は前年度と比べて微増の８，５００件となる見込みとなっております。

月別の相談件数は（２）のグラフのとおりとなっております。今年度は、前年に比べて葉書等による架空請求に関する相談が大幅に減少しておりますが、それにかわって新型コロナウイルス関係の相談が４月、５月に多く寄せられました。４月、５月が前年度より若干増であることから、今年度の全体件数が若干増となる見込みです。

次に２ページをご覧ください。

「葉書等による架空請求の月別件数」です。表の中で、訂正箇所があります。Ｈ３１とありますが、Ｈ３０が正しいので、訂正をお願いいたします。葉書等による架空請求の月別件数は、前年と比べ、大幅に減少しております。これは、葉書による架空請求が急増していたことから、平成３０年７月に消費者政策会議において「架空請求対策パッケージ」が策定され、関係省庁等が一体となって対策を講じたことが影響していると考えられます。具体的な対策として、消費生活センターでは、架空請求葉書の電話番号情報を入手した場

合は消費者庁へ情報提供し、消費者庁は情報提供された電話番号への架電を実施しました。
(架電実績は平成30年8月13日～10月31日までの間で、約4,200件です。)

次に、新型コロナウイルスに関する月別相談件数のグラフをご覧ください。4月、5月に相談件数が多く寄せられました。相談内容は、マスク関連の相談やヨガ教室・スポーツジムなどの会費・解約に関する相談、また旅行や結婚式の解約・キャンセル料についての相談といったものが多く寄せられました。

次に、(3)の相談方法別の件数をご覧ください。電話相談が3,382件、全体の96%となっており、ほとんどが電話による相談となっております。今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4/6～5/29は来所相談を原則中止しておりました。現在は、電話による相談を推奨しながら、来所相談を実施しています。

3ページをご覧ください。

(4) 区別相談件数です。上のグラフが今年度で、下のグラフが前年度です。区別相談件数は、前年度と同様、中央区の方から一番多く相談が寄せられております。各区とも、前年度同期間と比較して件数は若干減少しています。

4ページをご覧ください。

(5) 相談者から警察へ情報提供を行うよう助言した件数についてご説明します。これは相談があった際に、振り込め詐欺や還付金詐欺など、刑法に抵触する相談について警察へ情報提供を行うよう助言した件数です。相談件数全体に占める割合は4.7%となっています。

次に、(6) 契約当事者の年代別割合についてご説明します。契約当事者の世代別割合と年代別件数の円グラフです。世代別割合は、一般・30歳～64歳の方が45.6%と一番多く、次に65歳以上の高齢者が29.8%となっています。

年代別ですと、70歳代が一番多く、続いて40歳代、50歳代となっています。

5ページをご覧ください。

「Ⅱの相談の特徴について」ご説明いたします。

年代別相談の特徴として、まず(1) 高齢者の相談についてご説明いたします。高齢者の年度別相談件数の推移ですが、令和2年度8月までの件数は1,053件で、前年度同期間の1,494件と比較して441件、29.5%減少しております。これは、架空請求葉書の相談が大幅に減少したためと考えられます。

次に、高齢者に多い相談ですが、下の表をご覧ください。昨年度に引き続き葉書等による架空請求などの「商品一般」が一番多くなっていますが、件数は大幅に減っています。新たな項目として新型コロナウイルスの影響によりマスクなどの「保健衛生品その他」、ダイエット食品やサプリメントなどの「他の健康食品」、特別定額給付金に関する相談などの「他の行政サービス」が加わりました。

6ページをご覧ください。

(2) 若者の相談についてご説明いたします。若者からの相談の、年度別件数の推移です。令和2年度8月までの相談件数は422件で、前年度同期間の334件と比較して、88件、20.9%増加しております。新型コロナウイルスの影響で関連する相談が多かったこともあり、若者の相談は増加傾向となっています。

次に、若者に多い相談ですが、下の表をご覧ください。ダイエット食品やサプリメントなどの「他の健康食品」、課金トラブルなどの「オンラインゲーム」、アフィリエイト広告などの「他の内職・副業」が上位となっていますが、10位以内にランクインしている項目は昨年度とほぼ同様となっています。新たな項目として、マスクなどの「保健衛生品その他」、データ通信契約などの「モバイルデータ通信」が加わりました。

7ページをご覧ください。

2の相談内容についてご説明いたします。(1) 全相談における相談件数の多い商品・役務についてご説明いたします。昨年度に引き続き、葉書等による架空請求などの「商品一般」が283件でもっとも多くなっていますが、件数は前年に比べ大幅に減っています。新たな項目として新型コロナウイルスの影響によりマスクなどの「保健衛生品その他」、特別定額給付金の相談などの「他の行政サービス」が加わりました。

「保健衛生品その他」、「他の健康食品」、「他の行政サービス」が10位以内にランクインしたのは、新型コロナウイルスや在宅勤務などの影響と考えられます。

「他の健康食品」に関する相談は、ダイエット食品、サプリメント等の定期購入に関する相談が多く寄せられました。

次に、(2) 不当請求に関する相談についてご説明いたします。

ア<不当請求に関する相談の年度別件数の推移>のグラフをご覧ください。令和2年度8月までの相談件数は352件で、内訳はその他の不当請求が222件、架空請求が96件、ワンクリック請求が34件となっています。

8ページをご覧ください。

不当請求に関する相談件数の、前年比についてご説明します。不当請求に関する相談は352件となっており、前年度同期間の相談件数1,196件と比較して844件、70.6%減少しております。特に、葉書による架空請求は15件と、前年度同期間の相談件数830件と比較して815件、98.2%減少しております。架空請求は96件、前年度同期間の相談件数951件と比較して855件、90%の減、ワンクリック請求は34件、前年同期間の相談件数と比較して26件、43.3%の減となっております。その他不当請求は222件で、前年同期間の相談件数185件と比較して37件、20%増加していますが、これは新型コロナウイルス関連で、ヨガ教室やスポーツジム等の会費や退会違約金に伴う相談が増えたことによるものです。

次に、折れ線グラフ<全相談に占める不当請求に関する割合 年度別推移>をご覧ください。平成28年度以降増加傾向にありましたが、平成30年度以降2年連続で減少して

います。これは、裁判所や法務局などの公的機関をかたった葉書による架空請求が大幅に減少したことによるものと考えられます。しかしながら、葉書に代わってショートメッセージやメールを使った請求が増えてくると思いますので、今後の推移について注視してまいりたいと思います。

次に、(イ) 架空請求に関する相談の契約当事者の年代別件数についてご説明いたします。架空請求に関する年代別件数は、70歳代が最も多く、次に60歳代、50歳代の順となっております。前年同期間と比較すると大きく減少していますが、前年に引き続き50歳代以上の年代が狙われている傾向にあります。

9ページをご覧ください。

(ウ) 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・役務についてご説明いたします。架空請求に関する相談では、インターネットを通じて得られる情報や内容が特定できないサイトに関する相談などの「デジタルコンテンツ」が一番多くなっています。全体的にインターネットに関する相談が多く寄せられる傾向にあります。

次に、ワンクリック請求に関する相談の商品・役務についてご説明いたします。ワンクリック請求に関する相談は、「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の相談が多く寄せられました。

次に、(3) 多重債務に関する相談についてご説明します。まず、多重債務相談の年度別件数の推移についてご説明いたします。令和2年度は35件で、前年度同期間と比較し4件、10.2%の減となっております。

10ページをご覧ください。

多重債務特別相談についてご説明します。当センターでは千葉県弁護士会と協定を締結し、弁護士が同席する「多重債務者特別相談」を毎月第2・第4木曜日に実施して債務整理への支援を行っております。「多重債務者特別相談」での相談件数は、令和2年度は6件となっています。今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため4月～5月の相談を中止していたため、件数は減少する見込みです。4月、5月は、相談を実施しておりませんでしたので、千葉県弁護士会で行っている「クレジット・サラ金の電話相談」をご案内させていただいております。

「Ⅲその他参考資料」として、令和2年度契約当事者の年代別、性別相談件数を掲載しています。相談者は女性がやや多い傾向にあります。

最後に、商品・役務名の解説について掲載しておりますので、後ほどお時間のある時にご覧ください。

以上で「消費生活相談概要」に関する説明を終わります。

(議長 志村委員)

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 志村委員)

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２年度消費生活センター主要事業（啓発）について」、事務局より説明願います。

(事務局 山口消費者教育班主査)

それでは、報告事項（３）について、説明します。

【資料６】「令和２年度消費生活センター主要事業（啓発）について」をご覧ください。

まず、最初に新型コロナウイルスに伴い中止となった事業から説明させていただきます。

１．消費者月間における啓発（５月）についてです。

令和２年５月ですが、緊急事態宣言が発令されたことを受けて中止となった事業を説明させていただきます。

毎年千葉市各課や消費者団体と協力して実施しているポスター展ですが、近くにある生涯学習センターのアトリウムを利用してポスター等の掲示をしています。今年度もポスター等の掲示物収集を行い準備してきましたが、生涯学習センターが閉館となってしまう、実施することができませんでした。こちらのアトリウムは、生涯学習センター１階に併設されており、大変人通りも多く、たくさんの方に見てもらえる機会となっただけに残念でした。

暮らしの情報いずみ特集号の５月号に掲載したのですが、千葉市市政１００周年記念ということで、企業様と共催で行う予定であったもので、森永拓郎様を始めとした著名人に来ていただいて講演会を実施する予定でしたが、開催日が５月１０日ということで緊急事態宣言中のため中止となりました。延べ、７００人あまりを動員する計画でした。

続きまして、２．小学生向け夏休み講座（７月）についてです。

現役の小学校の先生などにご協力いただき、小学１年生から３年生を対象にお金の使い方を学ぶ講座であり、毎年応募が多く抽選となっている大変人気の高い講座です。しかし、新型コロナウイルス感染拡大の影響で夏休み期間の短縮や学校自体がお休みとなり先生方のご協力を得ることが難しくなってしまったため、中止となりました。以上が中止となった事業です。

この先は、実施させていただいた事業をご説明させていただきます。

３．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。

こちらは、関東甲信越の政令市が協力して行っているキャンペーンになりますが、リー

フレットを配布しつつ、令和2年9月23日・同月24日は高齢者特別相談を実施し、20件のご相談をいただきました。夏頃から、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、具体的に何に配慮しつつ実施すればいいかわかってきたため、令和2年度後半は事業を実施する方向で取り組んできたところであります。それと併せまして、悪質商法被害防止講演会を実施いたしました。令和元年度評価でCがついたものになりますが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として定員を使う部屋の半分以下とし、さらにアルコール消毒液及び検温を会場入り口に設置、そしてマスクの着用や会話を控えるなどの案内を実施しました。場所は、幕張公民館・おゆみ野公民館・みつわ台公民館で実施しました。千葉市内で高齢化率の高い地域を勘案しつつ、施設の利便性やバリアフリー化状況を考慮して、場所を決定しました。悪質商法等被害防止講演会は、警察官とともに実施し、前半に警察官による電話de詐欺等について講演してもらい、後半に消費生活センターの消費生活相談員が高齢者に多い消費者被害の説明を行いました。毎年障害のある方も対象に実施してきた事業になりますが、今回は手話通訳の方をお呼びすることで、より受講しやすい環境を整えました。

今回、興味を引くようなネーミングを検討し、「お金を守る。『護身術!』」と名付けましたが、警察官が護身術を教えてくれるものと勘違いされてしまったことがありました。当日は、勘違いされて来られた方はいませんでした。ネーミングの難しさを学びました。

続きまして、4.若者向け消費生活研修会についてです。

定員80名の研修講義室を14名から15名でソーシャルディスタンスを確保し、現在実施中でございます。今後の新型コロナウイルス感染拡大に伴い対面での開催が難しい場合は、ズーム会議で開催することを予定しております。

続きまして、5.千葉市こども若者市役所（こども企画課との連携）についてです。

学生に消費生活センターの相談員が悪質商法についてレクチャーしたあと、若者向けの啓発動画について考えてもらいました。淑徳大学で事業を実施し、10月10日はズーム会議及び会場を併用することで新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施しました。ズーム会議での出席者は30名程度、会場での出席者は8名でした。機材のトラブル等により、対面で議論するより1.5倍程度の時間がかかりました。また、11月7日は、対面でのグループワークを行いました。最終的には、30秒の啓発動画を作成しYouTube・ホームページでの公開を今後予定しております。

続きまして、6.消費者サポーター養成講座についてです。

令和元年度はグループワークで一般の方、民生委員などが直接ディスカッションを行いましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、座学方式で実施しました。ワークシートを工夫し、思考する学習会となりました。

続きまして、7.金銭教育にかかる消費生活講座についてです。

iDeCo つみたて NISA 入門セミナーを令和3年1月30日に実施予定です。新型コロナウ

イルス感染拡大防止対策として部屋の定員を半分とし、実施します。

続きまして、8.巡回講座・連携事業（通年）についてです。

当センターの消費生活相談員を、各団体の依頼に基づき、講師として派遣する事業です。対面のみで実施しておりますが、対面以外での実施方法を今後検討する予定です。

続きまして、9.各種情報誌の発行についてです。

暮らしの情報いずみを奇数月に紙やホームページ上での情報発信を行っております。また、希望があれば PDF 化したものをメールでお送りするなど、なるべく紙の削減に取り組んでいます。

続きまして、10.学校における消費者教育の推進についてです。

学校における消費者教育を推進するため、消費生活センターに所属する消費者教育コーディネーター（教員 OB）を活用し、特別支援学級を含めた学校の支援等を実施しております。

（1）消費者教育研究推進校についてです。

千葉市立稲毛高校で消費者庁作成教材「社会への扉」を活用しました。高校生向けの教材で非常にわかりやすい教材なため、千葉市立の高校にも配布し授業を展開させています。こちらの授業は、推進校となった学校に、消費者教育コーディネーターが出向き、授業の支援等を実施しています。基本的には、学校の教科担任が授業するにあたっての支援となりますが、依頼に応じて消費生活相談員や消費者教育コーディネーターが授業の一部を担当することもあります。

続きまして、（2）適応指導教室（ライトポート）についてです。

ライトポートは、様々な理由で学校に通えない子供たちのための学習機会の場所として設置されているものであり、そこでの授業の一つとしてスマホの使い方や食品ロスなど身近な問題について知ること、生活に必要な知識を楽しく学んでもらう機会としております。

続きまして、（3）消費者教育ポスター展についてです。

夏休みが短い中、市内小中学生から73点の応募をいただきました。本日より千葉駅近くにある SOGO 及びジュンヌの間にあるギャラリーにて入賞作品を展示しております。

次に【資料6-2】をご覧ください。

消費生活相談の新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、まずは電話でのご相談をご案内し、必要に応じてソーシャルディスタンスに配慮し、ビニールシートの仕切り及びアルコール消毒の設置などの感染対策をした相談室にて相談を実施しております。

再び新型コロナウイルスが感染拡大しつつあるとニュースでありますので、そういった情報に注視しつつ、新しい感染防止策など効果的な方法を検討し取り入れてまいりたいと思います。

（議長 志村委員）

ありがとうございます。

新型コロナウイルス感染拡大により、中止となってしまった事業があり残念でございます。

よろしいでしょうか。

<各委員 質問等なし>

（議長 志村委員）

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）令和３年度実施事業（予定）について、主に若年層の消費者教育について事務局より説明願います。

（事務局 山口消費者教育班主査）

令和３年度実施事業についてご説明させていただきます。【資料７】をご覧ください。

「１．令和３年度予算要望中の事業について」ご説明させていただきます。

（１）消費生活相談に関するものとして、消費生活相談員の報酬・共済費等を要望しております。

続きまして（２）消費者教育に関するものとしまして、「暮らしの情報いずみ」の製作や啓発リーフレットの作成等を要望しております。

続きまして（３）計量検査に関するものとしまして、各調査についての検査や委託について要望しております。

続きまして（４）消費者行政推進交付金を活用するものとして、

- ①高齢者向け啓発品の作成
- ②ちばし消費者応援団事業
- ③医療機関・町内自治会との連携事業
- ④消費者教育ポスター事業
- ⑤消費者教育研究推進校事業
- ⑥消費生活講座の情報保障（手話通訳・要約筆記者委託料）

以上を要望しております。

続きまして（５）その他としまして、審議会や消費生活センターの管理運営費などの要望しております。また、ここに記載しておりませんが、迷惑電話防止対策につきましても検討中でございます。

次ページの「２．若年者への消費者教育について」ご覧ください。

（１）本市における若年層の相談状況についてですが、平成２９年度から増加傾向にあ

ります。令和2年度も8月までで422件と年間で1000件を超えるのではないかと予想しております。

このような状況下で、(2)民法改正による成年年齢の引き下げが行われます。2022年4月1日から施行され、高校在学中に18歳の誕生日を迎えると次々に成人になっていく状況が2年後に発生します。より社会経験が未熟なまま成人になるため、未成年者取消権が使用できなくなるなど悪質業者の格好のターゲットになりうることから、在学中の消費者教育の必要性は益々高まるものと思っております。

(3)本市における若年者向け消費者教育ニーズとして、夏休み子供向け金銭教育講座を実施しており、大変人気があり抽選になります。「学校でも教えてほしい」とアンケート結果の記述でもありましたように、このような教育のニーズが高まっているといえます。

また、学習指導要領にもはっきりと消費者教育が位置付けられておりまして、小さなころから金銭教育が必要であると謳われています。そのため千葉市では、消費生活センター、教育指導課、教育改革推進課、教育支援課、教育センターから構成される「学校における消費者教育推進ワーキンググループ」にて日頃より連携し、学校における消費者教育として何をすべきかを検討しております。

続きまして(4)本市における若年者向け消費者教育についてです。

①消費者教育ポスター募集・展示

市内小中学生に依頼し、夏休みの課題として募集しました。興味を持ったお子さんの任意参加となっており、自由に消費者教育について考えてほしいということで、こちらも引き続き実施してまいりたいと思います。

②-1消費者教育研究推進校事業(旧名称;消費者教育モデル校事業)

学校の授業で実施するものであり、家庭環境に左右されることなく誰でも等しく受けられる消費者教育として重要と考えております。

(金銭的支援が受けられるのは)現在指定校2校のみとなっておりますが、依頼があればどの学校でも人的支援を実施していきたいと思います。

②-2学校及び教育機関に対する授業支援(指定校以外)

現時点で学校に適応できないお子さんについては、適応指導教室にて消費生活センターが直営でカバーをしております。適応指導教室は、教育センターの管轄になりますので、教育センターと協力して実施して参ります。

(議長 志村委員)

ありがとうございました。

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。

<各委員 質問等なし>

(議長 志村委員)

報告事項(1)の際に来年度へ向けた意見がありましたので、ぜひ参考にしていただき、また委員の皆様から何かありましたら担当に連絡し、ヒントを与えていただけたらと思います。

これで、本日の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。

<各委員 質問等なし>

最後に、本日より SOGO にて消費者教育ポスター展が始まりましたので、委員の皆様買い物をついででもいいので、ぜひご覧ください。

それでは、事務局に進行を戻します。

(事務局 布川消費生活センター所長補佐)

志村会長ありがとうございました。以上をもちまして、令和2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。