

令和8年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

- 1 日時 令和8年7月13日(月) 10時00分～11時15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、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、横山大輔委員、海保英利委員、劉桂栄委員、長谷川仁委員、
小林真寿美委員(WE B参加)
(欠席者:長根裕美委員、藤代誠委員)
《アドバイザー》
岩渕慎太郎アドバイザー(千葉市立草野中学校校長)
鳥羽波峰アドバイザー(千葉市立小谷小学校校長)(WE B参加)
《事務局》
江寺生活文化スポーツ部長、高木消費生活センター所長、
荒巻消費生活センター所長補佐、徳元消費者教育班主査、
植田相談・指導班主査
- 4 議題
 - (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7年度事業実績及び令和8年度実施予定
 - (2) 消費生活相談の近況報告等
 - (3) 「第5次千葉市消費生活基本計画」策定について
 - ア 今後の予定(案)
 - イ 市民WE Bアンケートの最終案
- 6 概要
 - (1) 議題
 - 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、横山大輔委員、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7年度事業実績及び令和8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7年度事業実績及び令和8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

令和7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。

ウ 「第5次千葉市消費生活基本計画」策定について

第5次千葉市消費生活基本計画の策定について事務局から（ア）今後の予定（案）と
（イ）市民WEBアンケートの最終案の説明を行い、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11人が出席し、審議会は成立。

（岩渕慎太郎、鳥羽波峰の両アドバイザーも同席した。）

8 発言

議題（1）会長及び副会長の選任

（仮議長 江寺部長）

それでは議長が決まるまで進行させていただきます。自席にて失礼いたします。それでは議題に入ります。

まず、議題（1）「会長及び副会長の選任」についてでございます。

「会長及び副会長」については、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」と規定されております。委員の皆さまからご意見などございましたらお願いしたいと思います。

（中山委員）

消費者トラブルが低年齢化されておりますので、引き続き学校現場における消費者教育が重要であることから、学校現場に詳しい志村委員に引き続き会長をお願いしてはいかがでしょうか。また、商品やサービスの多様化により、新たな消費者トラブルへの対応が必要となると思われますので、消費者問題に関する専門知識のある小島弁護士に副会長をお願いしてはいかがでしょうか。

（仮議長 江寺部長）

はい、ありがとうございます。ただいま中山委員から、会長には志村委員、副会長には小島委員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。オンライン参加の方もいかがでございましょうか。

<各委員 異議なし>

(仮議長 江寺部長)

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、副会長は小島委員にお願いしたいと存じます。

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 項の規定によりまして、以降の進行は志村会長にお願いいたします。よろしくお願いいたします。

議題（２）苦情処理部会の設置及び部会長の選任

(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 高木所長)

議題（２）「苦情処理部会の設置及び部会長の選任」についてご説明いたします。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 条第 6 項に基づき、設置をするものでございます。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、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でした。

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。以上、議題（２）の説明を終わります。

(議長 志村委員)

事務局の説明のとおり、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をお願いいたします。

(事務局 高木所長)

それでは、事務局案を提示させていただきます。オンライン参加の皆様には、画面で共有をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

<事務局案を配付>

委員の事務局案作成につきましては、「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、通例に従い、5 名の委員を選出しているところでございます。志村修委員、小島千鶴委員、横山大輔委員、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。オンライン参加の皆様もいかがでしょうか。

<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、横山委員、海保委員、小林委員にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

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 高木所長）

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していただくことになります。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）

はい、部会長についても先ほど審議会の会長に選任されました志村委員にお願いしたいと思います。

（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。オンライン参加の皆様もよろしいですか。

<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。

以上で「議題（2）」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7年度事業実績及び令和8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7年度事業実績及び令和8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 高木所長）

それでは報告事項（1）についてご説明いたします。【資料1－1】をご覧ください。

本計画では、「消費生活の安全・安心の確保」、「相談による消費者の救済」、「自ら考え行動する自立した消費者の育成」の3つの基本的方向を定めております。これらの基本的方向のもと、10の課題と118の事業を位置づけ、毎年度、実施と評価を行っております。

次のページをご覧ください。評価基準についてご説明いたします。

評価は各担当課による自己評価で、「a」は計画どおり達成したもの、「b」はほぼ計画どおり

達成したもの、「c」は計画どおり達成できなかったもの、「d」は計画に大きく及ばなかったもの、「e」は実施しなかったものとなっております。

また、対象となる事象が発生しなかった場合や、事業廃止等により実施しなかったものについては、「－」としております。

2の項目評価は、aを4点、bを3点、cを2点、dを1点として数値化し、各課題の平均点が3点以上の場合、「A」（順調）と評価しております。

次のページをご覧ください。令和7年度の事業評価についてご説明いたします。

右下に令和7年度の個別事業評価の結果がございますが、「a」が96、「b」が19、「c」が4、「d」が2となっており、「a」と「b」を合わせて全体の約92.7%を占めております。また、その上の表の、右から2列目に項目評価がございますが、各課題の評価はすべて「A」となっており、計画全体としては概ね順調に進捗していると考えております。

本日は、「c」及び「d」となった事業と、消費生活センターの主な取組についてご説明いたします。

【資料1－2】をご覧ください。まず、No.7 建築指導課の事業です。

瓦屋根の耐風診断・改修補助については、診断0件、改修補助18件と目標を下回り、「c」評価となりました。理由としては、無料診断制度の活用が進んだことや、耐風改修に対する需要が想定を下回ったことが要因と考えております。令和8年度は、周知の強化等により利用促進を図ります。

次に、No.43 地域安全課です。

防犯アドバイザー派遣は、申込団体が少なく3回にとどまり、「c」評価となりました。今年度は広報強化により利用促進を図っております。

次に、No.60 消費生活センターです。

エシカル消費等の巡回講座、学校での出前講座の実施回数が予定を下回り、「c」評価となりました。エシカル消費やSDGsは重要なテーマであるものの、市民生活における身近な課題として十分に浸透していない面もあり、講座の申込みが伸び悩んだものと考えております。今後とも分かりやすい情報発信や普及啓発に努めてまいります。

次に、No.74 廃棄物対策課です。

生ゴミ資源化アドバイザー派遣は4回にとどまり、「d」評価となりました。

開催条件や参加者確保の難しさが課題であり、引き続き周知強化等により改善を図ります。

次に、No.75 廃棄物対策課です。

肥料化容器補助は利用が減少し、「d」評価となりました。生ゴミ処理機の普及に伴う需要減少を踏まえ、本制度は令和8年度から廃止する予定です。

次に、No.85 消費生活センターです。

オンライン講座は6回にとどまり、「c」評価となりました。対面講座へのニーズが高いことが要因と考えられますが、今後は需要の状況を踏まえながら、オンラインと対面を適切に組み合わせ実施してまいります。

以上が、「c」及び「d」評価事業の説明でございます。

続いて、消費生活センターの主な取組についてご説明いたします。

No.26 多重債務に関する特別相談では、弁護士会と連携し年 24 回実施し、48 件の相談に対応いたしました。そのうち 7 件は弁護士への債務整理委任につながっております。

No.34 巡回講座は、自治会や施設等で 65 回実施いたしました。今年度は約 80 回を予定しております。

No.35 セミナー・講演会では、消費者被害をテーマとした落語や警察と連携した講座を実施いたしました。今年度も同様の取組を予定しております。

No.41 高齢者見守りについては、現行のネットワーク会議を法定の「消費者安全確保地域協議会」へ移行する予定であり、現在、関係機関への働きかけを進めております。今後は、消費生活部門と福祉部門の連携を強化し、高齢者等の被害の早期発見・早期対応につなげてまいります。

No.44 通話録音装置補助では、高齢者の詐欺被害防止のため 314 件の補助を実施いたしました。今年度も制度周知と防犯意識の向上を図ってまいります。

さらに、No.87 小中学生向け消費者教育では、出前授業を 23 校、約 1,000 人に実施いたしました。カードゲーム講座も取り入れ、実践的な学習機会の提供に取り組んでおります。

以上のとおり、一部、目標を下回った事業もございましたが、各課題の評価はすべて「A」となっており、計画全体としては順調に進捗しているものと考えております。

今後も各所管課と連携しながら、実施方法や周知手法についても検証を行い、計画の着実な推進に努めてまいります。説明は以上でございます。

（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、よろしく願いいたします。オンラインの方も積極的にご意見いただければと思います。

（中山委員）

ありがとうございます。【資料１－２】に基づいてご説明がありましたので、このことについて２点申し上げたいと思います。

まず１ページのNo.60 消費生活センターとある【資料１－１】の 20 ページに相当するところで、食品ロスとかエシカル消費とか SDGs の講座が伸び悩んでいるというお話がございましたけれども、この考えはちょっと抽象的で難しいこと、ちょっとハードルが高いと思う内容なのだろうと思います。なので、例えば日常の買い物とか、あるいは調理とかで具体的な場でできるんだってことをやっぱり具体的な形で見せていくというのが大事なかなという風に思いました。つまり、日常生活の行動の中の延長線上でできるんだ、というような宣伝や案内で講座を設けていただけたらいいのかなと思います。

それから、４ページ、一番後ろページになりますけれども、No.41 の消費生活センター、【資料１－１】の 14 ページと書いてあります、そこに関して、本日質問をさせていただこうかと思ったところでして、消費者安全確保地域協議会のことです。確か 2014 年の法律改正で、千葉県の中で多分４つくらいの自治体が実際設置されてるんじゃないかなと思ってまして、千葉市

がなかったので、これに代わる取組をどこの対応でされてるのかなと思ったところでした。ですので、令和8年度の実施予定の中に組み込んでいただきまして、大変良かったと思っております。以上となります。

（事務局 高木所長）

まずNo.60のエシカル消費に関するご指摘については、まさにおっしゃるとおりでございまして、エシカル消費といった抽象的なことを日常生活に落とし込んで考えていく、実は皆さんも例えば、買い物に行くときにエコバッグを持っていくとか、あるいは余計なものを買わないとか、「てまえどり」であるとか、そういったことは実際やってらっしゃるし、そういった取組を続けることが重要だということを周知していくことが重要だと思っております。消費者庁でもエシカル消費に関する一日の行動というところで、一般の人を見立てて、朝起きてから家に帰るまで日常の中でどういったエシカル消費に関する行動ができるかといった動画も作っておりますので、そういったものを利用しながら周知に取り組んでいきたい、と考えているところでございます。

2点目の消費者安全確保地域協議会の設置に関しましては、千葉県内では4つの自治体、船橋市、印西市等が設置しているところでございます。

千葉市におきましては、法定の協議会にはなかったんですが、高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議といった会議を設けまして、高齢者の被害防止、関係機関の連携に努めていたところでございます。ただ、こちらの取組がやや形骸化している面があるところで、高齢者被害が本当に深刻化しているといった現状に鑑み、法定の消費者安全確保地域協議会として位置づけ、連携を強化していきたいと、そういった中で取組に加えさせていただいたところでございます。以上でございます。

（中山委員）

ありがとうございました。

（議長 志村委員）

それこそ横文字が最近は多くなりまして、なんとなくわかるんだけど詳しくわからないようなことがありますので、やはりそういう具体的なご説明っていうのは、重要になってきているかなと思いますので、よろしくお願いします。そのほかございますか。

（劉委員）

No.44の電話勧誘等による消費者被害を未然防止するために補助金を314件交付しましたという話ですが、補助金により電話勧誘による詐欺などが減りましたというデータがありますか。

（事務局 高木所長）

こちらは迷惑電話防止機能の付いた電話の設置補助、電話設置費用の4分の3を上限10,000円で補助している制度でございます。対象の方は、65歳以上の高齢者の世帯を対象に補助をしております。その補助をした方に関しましては、一年後に詐欺の被害は減りましたか、など様々な項目を設けてアンケートで状況を確認しているところでございます。アンケート結果としましては、8割、9割以上の方が詐欺の被害は減ったという回答を得ているところで、一定の効果は、設置した方に関しましては得られていると認識しているところでございます。以上

でございます。

(劉委員)

ありがとうございました。

(議長 志村委員)

そのほかありますか。もし後ほどわからないことがあれば事務局にお尋ねするとして、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 植田相談・指導班主査)

【資料2】について、説明いたします。

【資料2】「消費生活相談の近況報告(令和7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いたしまして、相談者に対し情報の提供、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などについて、説明いたします。

資料の1ページをご覧ください。まず、(1)年度別相談件数の推移ですが、令和7年度の相談件数は6,309件で、前年度の相談件数5,951件と比較し、358件、6.0%程増加しております。次に、(2)件数が多い相談内容ですが、令和7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、次いで、分類項目にない役務に関する相談「役務その他サービス」、賃貸契約や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。新たな項目として、5位に「修理サービス」が加わっております。

2ページをご覧ください。「修理サービス」に関する相談では、「インターネット上の広告を見て、トイレの詰まりの修理を頼んだら、便器の交換等他の作業も必要と次々に追加作業を提案され、最終的に法外な費用を請求された」など、トイレの詰まりや水漏れ、電気製品の修理に関する相談が多く寄せられています。

次に、相談の特徴、1の年代別(1)高齢者からの相談について説明いたします。高齢者からの、年度別相談件数の推移ですが、令和7年度の相談件数は2,218件であり、前年度の相談件数2,039件と比較し、179件、8.8%程増加しております。相談件数は、全体の相談件数に占める割合は約3割(35.2%)となっており、全国の相談件数での割合と同程度です。

次に、高齢者に多い相談ですが、先ほど説明したパソコンや携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談が最も多く、新たな項目として、5位に「電気工事」が加わっています。

3ページをご覧ください。「電気工事」に関する相談では、「停電が発生したため、スマートフォンで検索した事業者に対応を依頼したところ、分電盤の交換が必要と言われた。作業を依頼したが、高額な料金を請求された。」といった事例が報告されています。こういった電気トラ

ブルの復旧工事に関する相談が多く寄せられています。

次に、(2) 若者（契約当事者が29歳以下の方）からの相談について説明いたします。若者からの、年度別相談件数の推移ですが、令和7年度の相談件数は674件で、前年度の723件と比較し、49件、6.8%程減少しております。若者に多い相談ですが、賃貸契約や原状回復のトラブルなどに関する相談「賃貸アパート」、先ほど説明したパソコン・携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談が多く寄せられております。

4ページをご覧ください。(3) 18歳・19歳からの相談について説明いたします。18歳・19歳からの、年度別相談件数の推移ですが、令和7年度の相談件数は68件で、前年度の61件と比較し、7件、11.5%程増加しております。18歳・19歳に多い相談ですが、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」、次いで情報商材、副業サイトなどに関する相談「他の内職・副業」が多く寄せられております。

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7年度の相談件数は618件で、前年度の556件と比較し、62件、11.2%程増加しております。令和4年度を上回り、過去最高の件数となりました。スマートフォンの普及などにより、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、令和3年に特定商取引法が改正され、令和5年度は減少しましたが、その後、再び増加しております。

次に、(2) 暮らしのレスキューサービスに関する相談について説明いたします。トイレの修理、鍵の交換、害虫駆除など、日常生活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」に関する相談が多く寄せられています。令和7年度の相談件数は154件で、前年度の159件と比較し、5件、3.1%程減少しております。近年では2番目に多い件数となりました。「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で、料金や作業内容等について事業者とのトラブルも発生しています。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などの相談が寄せられております。

続きまして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説明いたします。「レーザー脱毛」「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います。「通っていた脱毛エステ業者が倒産したが、ローン払いの支払いを止められるか。」などの相談も多くなっています。令和7年度の相

談件数は 114 件で、前年度の 193 件と比較し、79 件、40.9%程減少しております。

次に、(4) 点検商法に関連する相談について説明いたします。7 ページを合わせてご覧ください。給湯器や分電盤の点検、屋根工事など、消費者が断りにくい内容の話術で訪問や点検に至らせ、不安を煽り、高額な契約をさせるケースなど、点検商法に関する相談が多く寄せられています。令和 7 年度の相談件数は 245 件で、前年度の 300 件と比較し、55 件、18.3%程減少しております。しかし、令和 6 年度に急増した影響もあり、令和 7 年度は減少したものの、近年では 2 番目に多い件数となっています。特に、令和 6 年度から分電盤に関する相談が急増しています。分電盤の点検に行くとの電話の後に自宅を訪問してきた事業者から、分電盤が壊れているため、交換工事が必要であると勧められ、さらに、水漏れを防ぐために他の外壁補修工事も必要と言われ、追加の工事を契約してしまったなどの相談があります。また、台風など大きな災害の後には、屋根工事の勧誘などが多く発生し、特に注意が必要です。同様の手口で、「ガス給湯器の交換」や、「水道管・排水管」などの点検商法による被害も発生しています。

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)について何かご質問やご意見がありましたらお願いいたします。

(中山委員)

ご説明ありがとうございました。年齢階層というか高齢者の相談件数は 2 ページを見ますと経年で増えているというのがわかりますけれども、3 ページや 4 ページにあるような若者の相談っていうのは経年で見ますと近年減っているというにちょっと映るんですけど、この背景というか、どうしてなのかっていうことをもしお分かりでしたらと思います。先ほど小島先生からも生成 AI に質問や相談をしたりとかそういうこともあり得るんじゃないかということもあのあったので、もしかしたら、そういうことで正しい情報を得られているのかっていうのが少し懸念されるところでした。もしわかりましたらお願いいたします。

(事務局 植田相談・指導班主査)

今言われたとおり、高齢者の相談件数の割合はかなり増加している一方で、千葉市の場合ですと若者の相談件数は微減という状況になっております。

全国的にみますと若者の相談件数は増えておりまして、インターネット通販のケースですとか、18 歳未満になりますと、インターネットゲームへの高額課金を保護者の承諾を得ずにしてしまったというようなケースも見受けられますので、そういった相談件数が減っているということは、そういった被害が表面化していない可能性がございますので、若者に対する啓発という部分も今後必要になってくると考えております。

(議長 志村委員)

一時 20 歳から 18 歳に選挙権が変わったときに 18 歳、19 歳のところになんか注目してなんか変わるんじゃないかっていうところがあって、あの時すごく増えた感じがしましたよね。で、今ちょっとその 18 歳、19 歳に対する注目度が少し一般的に弱くなってきている感じは私自身はしますけどもね。それほど大きく変わってない、むしろ先ほどの AI なんかを含めた高校生の最近いろんな事故なんかの低年齢化を見ると、気がついていないけど意外と数字上には現れ

ていないけども、何かあるような気はしますけどね。やっぱりこのところ注目してあげないと狙われやすい世代の一つではないかなと思います。僕はそんな感じがしますので、また引き続きお願いします。そちらの方も注目してあげていただければと思います。

その他ございますでしょうか？

（横山委員）

詳細な報告ありがとうございました。もしご存知であれば教えていただきたいんですが、1ページ目のところの「役務その他のサービス」というのがありまして、今のご報告で商品の購入ですとかサービスの購入のお話が主たるものだったと思うのですが、特に若年層なんかを中心としてクレジットカード、消費者金融、学生ローン等のいわゆる金融サービスなんかについて、ここに含まれていると理解してよろしいですかね。

（事務局 植田相談・指導班主査）

そういったご相談はこちらに含まれているものもあるという認識です。

（横山委員）

大学生なんかも奨学金で結構首が回らなくなってしまう人ですとかクレジットカードなんかは結構使いすぎちゃう人もいと聞くんですが、何かその相談の現場の体感的なものとして、そういったお金を借りるっていうトラブルって何か特徴的なものございますか。

（事務局 植田相談・指導班主査）

若年層の方につきましても、そういった貸金トラブルと言いますか、先ほど事業説明でも話があった多重債務の特別相談というものも実施しておりますが、そういった方は生活に困窮してクレジットカードなどにより貸金契約を結んでしまったという状況で多重債務の相談をするケースもございますので、そういった金融関係に関するトラブルについても多くなっていくと考えております。

（横山委員）

ありがとうございました。

（長谷川委員）

質問というよりあの感想に近いんですけど、消費生活センターの仕事って大変だと思っていて、私も実は業界上の相談員をやってるんですけど、お客様からの相談を受けると最終的に私自身というか行き着くなと思っているのは、消費者教育、物事が起きてから相談を受けてなんとかありませんかっていう後手後手なんですよね。そうすると新しい商品が出ると、またそこで問題が起きるんですよ。共通して高齢者の方とか若年層もそうなんですけど、最近皆さんご存知だと思いますが偽警官で引っかかる年代は30代が一番多いんですよ。これ県警がやってるんで。年齢関係なく、新しい商品が出てくるとまた騙されやすい。で、消費者の方々の相談を聞いていると共通しているのが、私よくわからないんで任しちゃったのよねとか。要はよく知らないまま契約してしまうとか、よく知らないんだけど、多分この人いい人だろうと思ってやってしまった後で後悔になる。その時の話法ってよくある話法なんですけど、例えば、どここの会社が悪いって言ってるわけじゃないですよ。時間制約かけるっていう話法が結構多いんですよ。例えばなんとかショッピングとかだったら、「今だけ電話を受ける人数増やして30

分だけ増やしてます。」要は 30 分の間はお得だけど、その後はもう人数が埋まっちゃったら買えませんよと。あとは今だけ、よく私もいろんなものをネットとかでやるんですけど、「今だけ 3 か月無料です」と。でも締め切り迫って散々言っていて締め切り終わりました、数か月経ったらまた同じこと言ってるんですよ。だから、性善説じゃなくて、何かいい話は絶対裏があるよねっていうその考え方が若い頃から一定程度騙されないように、あまり世知辛い世の中になっちゃうので良くないんですけど、そういうことを日頃から思っていると騙されづらいよねっていうようなことを教育するということにシフトしていかないと、新しい商品出ました、なんとかなりました、といって環境が変わったらどんどん出てくるんだけど、共通項は何なのかというと、騙されない体質を作るところが、実際相談員やってて、苦労されている消費者の方多いんで、できる限りフォローはするんですけど、皆さんそこで騙されて後悔されているのは、いや、そこでやっちゃったのはダメなんだけどねっていうふうに言われてるのが共通してるので、その消費者教育のところを少し力を、今もやってると思うんですけど、より具体的に、別々じゃなくて、この相談を減らすための消費者教育みたいなところの評価、今大学でちょっと授業を持たせてもらったりもしてるんですけど、大学生の方も非常に真面目で、これもっと早くから教えてよみたいなことを言われる、金融業の講師をしてるんですけど、その時にもそう言われて、中学、高校から知りたいって言われてて、なので、そういった教育っていうところをもちろんされてると思うんですけど、重要なと思いました。

（議長 志村委員）

学校ではやろうとしてるんだけども、それよりも相手の方が早くてね。内容を吟味している間に、次の手次の手で来る。さっきのような話じゃないですけども、30 分以内に申し込めば安くなりますよって言われると誰でもどうせ買うなら 30 分以内と思っちゃうところはあるんだけども、それをどうやって学校の中で教えていくか。学校に限らず、お年寄りでも同じでしょうけど、どうやってそれに気づかせていくかということ難しい。

（長谷川委員）

やっぱあれですよ。その教材とか何かを作ろうと思うと、吟味しなきゃいけないからそこに時間かかっちゃうらしいですね。

（議長 志村委員）

効果があるかどうかまで評価して使うようになると、もう全く後手に回ってしまうことが多いっていうのが現実じゃないですか。先ほどの AI も含めて、AI の進歩の方が早くて、学校のいわゆる教材とか、教育の中身の検討の方が後に回ってしまう。これは一学校とか文科省とかそういう段階ではなくて、もっと国全体を上げて取り組まなきゃいけないようになってきてるんじゃないかなって感じはしますけどもね。何かありますでしょうか。

（事務局 高木所長）

長谷川委員、ありがとうございます。全くおっしゃるとおりでございまして、実際に消費者被害に遭って、その回復を図るというのは非常に難しいところがあります。法律上はクーリングオフして全額元に戻すという形になっておりますが、それになかなか応じてもらえない。応じないのは、これ違法なんでございますが、それを実際に強制しようとすると裁判を起こさ

なければいけなくなる。そうすると、いわゆる費用倒れというところが生じてきまして、そういった意味で、無料で相談できる消費生活センターの役割というのは非常に重要であろう、と考えております。ただ、消費生活センターも強制執行をする権限があるわけではございませんので、やはり行きつくのは消費者教育といった、未然防止が非常に重要だろうと思います。また、一般のニュースなんかを見てますと、最近、話題となりましたけども、ワールドカップの動画視聴で月数百円で契約できるんだけど、契約したら年間契約だったというようなニュースが大きく報道されましたが、そういった事案をみんなが自分事として捉えて参考としていく、そういった考え方が非常に重要だと思っております。

また、そういった現実に行っていることについて、相談を受けている消費生活相談員が、講師となってタイムリーに伝えていく講座を、消費生活センターでは、実施しておりますので、そのような取組を積極的に進めていきたいな、と考えております。以上でございます。

（議長 志村委員）

よろしくお願いします。そのほかございますでしょうか。オンラインの先生も何かございますか。よろしいですか。

センターの役割はいよいよ大きくなってきている感じがしますのでこれからもよろしくお願いいたします。それでは報告事項（２）につきましては以上といたします。

続きまして、報告事項（３）「第５次千葉市消費生活基本計画」策定につきまして、事務局よりご説明をお願いします。

報告事項（３）「第５次千葉市消費生活基本計画」策定について

（事務局 高木所長）

それでは、「第５次千葉市消費生活基本計画」の策定に向けた今後の予定についてご説明いたします。【資料３】をご覧ください。

まず、現行の第４次計画は、令和５年度から令和９年度までの５か年計画となっております。これに続く第５次計画は、令和１０年度から令和１４年度までの５か年を計画期間として策定する予定でございます。

次期計画につきましては、現行計画との切れ目が生じないよう、令和９年度中に策定する必要があります。そのため、今年度は準備段階として、市民アンケートの実施や現状分析を進めるとともに、次期計画の方向性を整理し、骨子案作成に向けた基礎資料の整備に取り組んでいるところでございます。

具体的なスケジュールでございますが、まず、本年９月に市民アンケートを実施いたします。このアンケートは、市民の消費生活に関する現状や課題、今後の施策に対する意向を把握するためのものであり、計画策定の基礎資料として活用してまいります。

アンケートの内容につきましては、先日、書面照会により委員の皆様からご意見を頂戴し、反映させていただきました。お忙しいところ、ご協力いただき、誠にありがとうございました。最終案は【資料４】に添付しておりますので、後ほどご確認いただければと存じます。

アンケート実施後は、その結果を分析し、計画の骨子案の作成に活かしてまいります。

次に、本年 11 月には本審議会に対し、市長から計画策定に関する正式な諮問を行う予定で
ございます。あわせて、計画検討部会の設置及び部会長の選任についてもお願いしたいと考えて
おります。その際、9 月に実施した市民アンケートの結果をご報告する予定でございます。

その後、令和 8 年度末となる令和 9 年 3 月に開催予定の部会において、事務局で作成した骨
子案をお示しいたします。この段階で、骨子の方向性や重点施策などについて、委員の皆様か
らご意見、ご提言を頂戴したいと考えております。

令和 9 年度に入りまして、5 月の部会では、これまでの議論を踏まえ、骨子の最終的な内容
をご審議いただき、部会として骨子案を取りまとめていただく予定でございます。

その後、7 月の本審議会において、第 5 次千葉市消費生活基本計画の素案について中間報告
を行い、10 月の審議会にて答申を取りまとめていただく予定としております。

さらに、11 月からはパブリックコメントを実施し、市民の皆様から広くご意見を頂戴いたし
ます。

これらのご意見を踏まえた上で、内容の最終調整を行い、令和 10 年 2 月までに計画を策定
し、3 月に公表する予定でございます。

以上が、次期消費生活基本計画の策定スケジュールでございます。委員の皆様には、今後の
審議においてご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。説明は以上でございます。

（議長 志村委員）

資料 3、4 について以上のようなのですが何かご意見等があればお願いいたします。

（劉委員）

日程調整が結構皆さん大変迷惑かけてるかもしれないです。大変みたいです。電話かけたり、
メールを送ったり。こういうスケジュール出てるから、年間スケジュールを決めていけば
やりやすいなと思いがらいかがですか。

（事務局 高木所長）

日程調整に関しましては、現在は、皆さんに事前に、出席できない日をお聞きしたりして、
調整をして、最も多くの委員が出席をいただけるような日程で調整をしているところでござい
ます。あらかじめ「その日」という形で指定をしてしまった方が良いというご提案でしょうか。

（劉委員）

はい、我々いろんな活動あるので年間スケジュールで決めてしまった方が皆さん多分良いの
ではないでしょうか。先ですから、もうこの日ですよ。今スケジュール管理しやすくなって
るから、来年の 7 月のこの日と決めるというのが私の案ですが、皆さんはいかがですか。

（海保委員）

難しいな。分からないですよ。急の用事が入るかもしれないし。難しい、それを決めちゃう
と。何月の中旬頃とかそのぐらいならいけますけど。日にちを決めるというのは非常に難し
いと思います。皆さん仕事もありますし。

（議長 志村委員）

それぞれの状況が違いますから、そうしていただいた方がよいという人もいるでしょうし、
そうされるとかえって動きにくくなっちゃうということもありますから、その辺のところを

事務局がよく調整して、皆さんにできるだけいいスケジュールで進められるように、意見も十分聞いていただいております。

（事務局 高木所長）

ただいまのご意見を踏まえまして、日程調整の仕方は検討していきたいと存じます。よろしく申し上げます。

（議長 志村委員）

よろしくお願いします。消費生活のこの計画が大変重要な時期に来ていると思いますから、くれぐれもうまくいくように慎重に進めてください。よろしくお願いします。

よろしいですか。その他何かございますか。事務局の資料を作ったりするのも大変だったと思いますし、市民のニーズというのも今のニーズを的確に把握しないといけないものなんですよから、ひとつよろしく願いいたします。

その他ございますか。オンラインの方も大丈夫ですか。

それでは、本日予定しておりました議題、報告事項につきまして、全て終了いたしました。

その他全体につきまして、何かありますか。よろしいでしょうか。

それではこれもちまして、本日予定しておりました全ての議案が終了いたしましたので終わりにさせていただきます。委員の皆様におかれましては、活発なご議論、ご意見をいただきまして誠にありがとうございました。

それでは進行を事務局の方にお返しします。どうもありがとうございました。

（荒巻所長補佐）

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8年度第1回消費生活審議会を終了いたします。次回は11月の開催を予定しております。改めて日程の調整をご連絡させていただきます。

本日は誠にありがとうございました。