

日 時 令和4年6月30日（木）午前10時～午前11時45分
場 所 山形市消費生活センター研修室

I 出席者

1 委員 7名：阿部委員（会長）、向田委員、高橋委員、高見委員、伊藤委員、三橋委員、志田委員

※欠席者：大山委員、奈良崎委員、小林委員

2 幹事 2名：山口市民生活部長、折原消費生活センター所長

3 書記 4名：古頭副所長、柴田主任、原主任、布施消費生活専門相談員

II 傍聴者

1 一般傍聴者 0名

2 報道機関 0名

III 内 容

○部長あいさつ 山口部長

○会議

1 開会 古頭副所長

2 会長あいさつ 阿部会長

3 自己紹介 各委員・事務局職員

4 議題（会長が議長となる）

（1）報告

①令和3年度山形市消費者行政の事業実施状況について 資料1-1・資料1-2

資料に基づき折原所長が説明

（主な質疑等）

会長	ただ今の説明に対して質問・意見をいただきたい。
委員	資料1-1 P4の出前講座について、コロナが流行る前は、私が主催する料理教室の中で、消費者啓発ボランティアが資料を使いながら、今はこういう詐欺が流行っているなど話してくれた。これから料理教室を再開する予定だが、出前講座をお願いするにはどうするといいか。
幹事	事務室で申込をしてもらえれば、アドバイザーを派遣し講座を行う。チラシだけもらいたい場合も準備する。
会長	他にいかがか。
委員	資料1-2 P1の商品・サービス別相談件数について、修理サービスが前年度より2倍位に増えている。修理サービスは弁護士の中でも問題になっており、関西では弁護団ができ、逮捕者も出ている。2022年4月の消費生活センター情報には、水漏れ修理トラブルなどの事案が紹介されているが、他の市町村や県のホームページ（以下「HP」）には、水道部局に問い合わせれば、指定業者を紹介する旨掲載されている場合がある。山形市ではそのような対応は難しいのか。
幹事	業者が配ったマグネット広告を見て修理を依頼し、トラブルになるケー

	<p>が多い。山形市にも指定業者がいるので、修理をお願いする場合は指定業者を確認してほしいとしている。</p>
委員	<p>このチラシを見ても、そうは書いておらず、水漏れ時にどこに連絡すればよいのかわからない。指定業者は営利企業だから載せていないのか。ネットや電話帳で業者を探すと、悪質な業者を選んでしまう可能性もあるので、市のチラシやHPに指定業者を掲載し、そこへの連絡を促すことは可能か。</p>
幹事	<p>可能である。上下水道部のHPに指定業者を載せているはずだ。このチラシには記載していなかったが、今後のチラシに記載することは可能。上下水道部にも確認し、市のHPなどでも周知していければと思う。</p>
委員	<p>もう一つ、火災保険を使った屋根修理などのトラブルが、全国でまた活発になってきており、最近逮捕者もでていいる。ネット東北という仙台市の適格消費者団体でも問題になっていて、中には悪質なものもある。業者がわざと壊して修理し、消費者が騙されて保険を請求するなど、結果的に消費者が詐欺に加担してしまうこともあるらしい。そういった相談は（資料1-2）P1（1）の）どこに該当するのか。また、山形市の状況はどうか。</p>
書記	<p>4（役務その他サービス）に該当する。以前は、火災保険を使って直せるという訪問販売の相談が多かった。最近では、火災保険を使ったサポートサービスをネットで見つけたが、ただ仲介するだけというトラブルの相談に変化していると感じている。</p>
委員	<p>4が増えているのは、サポートサービスが増えているということか。</p>
書記	<p>それも入っている。</p>
委員	<p>全体的な相談件数は減っているのに、4と7（修理サービス）が増えているのは要注意。しかも片方は消費者が巻き込まれる場合もあるので、慎重に対応していただきたい。そういう意味では、これらを情報提供していることは適切である。水回りだけでなく、火災保険との関係も重要になると思う。</p>
会長	<p>他にいかがか。</p>
委員	<p>相談の受け方についてだが、例えば相談したくても、なかなかしづらい人もいいると思う。そういった人達のために、例えば、HPで事例を見ることができるよう入口はあるのか。</p>
幹事	<p>消費生活センター情報については、HPで過去何年か分（2019.4～）は見ることが出来る。ただ、一つ一つ選んでいき、最終的に詐欺ではないかと判断できるような形態のものはないが、注意喚起のためのトラブル事例は載せている。</p>
委員	<p>初めてトラブルに遭い、相談したいが踏み切れず、泣き寝入りしている人がいなければ良い。</p>
幹事	<p>山形市以外の消費生活センターなども情報を出しているのので、インターネット検索をすれば、様々な情報が収集できる。</p>
委員	<p>ライン（LINE）で相談される人はどの位いるのか。</p>
幹事	<p>相談は、基本的な情報を色々聞き取る必要があるのので、受付は基本的に電話と来所で対応している。入口として、メールで受け付ける場合もあるが、その後電話か来所を案内している。ただ、後で説明するが、国は、受付相談にAIを活用するなど、消費生活相談のデジタル化の検討を進めているので、山形市も国の動きに合わせていくことになるだろう。</p>
委員	<p>トラブルを未然に防ぐよう、また、トラブルに遭ったとしても泣き寝入りしないよう取り組んでほしい。</p>
会長	<p>他にいかがか。</p>

委員	消費者からすると、相談まで至るには、「すぐ解決しなければいけない」「どうしたら良いか」という迷いと不安があり、そのような中、消費生活センターに相談してきた市民の思いを、市にも共有してほしい。そして、相談に対して的確に答えることができれば、消費者も安心して消費生活センターを利用できる。そのためには、時代に合わせた対応も必要だと思うので、これからもよろしくお願ひしたい。
幹事	消費生活センターは、まだまだ一般的に知られていないと感じている。188（いやや）など宣伝はしているが、浸透不足なので、今後は消費生活ボランティアを通じるなどして、より一層周知を図っていきたい。
会長	他にいかがか。
委員	広報やまがたや市のHP、メールマガジン等を活用して周知しているということによろしいか。
幹事	そのとおりである。
委員	広報やまがたは割と目に接するが、市のHP、メールマガジンはこちらから入っていかないと見れない。広報を行う時は、消費生活センターという便利などがあるのでは覚えておきたいなど市民に印象づけられるように心がけてほしい。また、若い人はライン（LINE）利用者が多いので、広く活用すれば、18歳で成人となる今の子どもたちにも利用してもらえるのではないか。
幹事	相談の解決の方法として、受けた相談のうち弁護士や警察を紹介した詐欺の事例はどの位あるのか。
幹事	相談を受けて、詐欺ではないかと警察に繋いだり、紹介したりはするが、詐欺だったかどうかの結果は返ってこない。詐欺か否かはこちらで判断できないので、件数はわからない。
会長	ライン（LINE）での情報提供について、山形市全体で運営しているライン（LINE）の中で、消費生活に関する情報を提供しているということによいか。
幹事	そのとおりである。
会長	山形市へのライン（LINE）登録者は、どの位か。
幹事	今数字を持ち合わせていないので、後ほど回答したい。
会長	多くの市民からライン（LINE）を登録してもらえるよう、市全体でライン（LINE）登録のキャンペーンのようなものを行い、その中で、消費生活相談関連は消費生活センターへと誘導してほしい。
書記	ライン（LINE）の登録者数は、5月27日現在で約3万7千人となっている。
会長	メールマガジンより多いのか。
幹事	若い人は、メールマガジンよりライン（LINE）やフェイスブック（Facebook）の利用が多い。最近だと、コロナのワクチン接種の予定をライン（LINE）で周知している。ライン（LINE）の方が馴染みやすいのかもしれない。
委員	メッセージはどの位来るものか。
幹事	今はコロナ関係の報告などで、毎日のように情報が入ってくる。
委員	ライン（LINE）を使っているとわかるが、企業等からもたくさんの情報が来る。毎日多くの量の情報が来ると、見る気が無くなり見ない。反面、例えば消費生活センターが単独でライン（LINE）を立ち上げたとしても、登録は少ないだろう。市全体の広報の考え方の問題だが、無駄な情報を出しすぎると誰も見ないので、あまり出しすぎるとも良くない。コロナやマイナンバーは国の施策なのでやらざるを得ないが、消費生活センターの情報は月1回程度で良いのではと思う。
委員	フェイスブック（Facebook）やインスタグラムは、興味があってアクセ

スした商品等の広告が、どんどんと表示される。それを利用して、市のライン（LINE）登録をPRする広告を出すことはできるのか。

委員 それは、広告主がフェイスブック（Facebook）に広告費を払っている。これは市だけでは無理なので、一番良いのは国がやることである。例えば、水漏れ修理と検索するとサイトが出てくるが、ここに国や国民生活センターがトラブル注意という広告を出せば、見ている人は問題があるとわかる。ワンクリック数万円する場合もあり、市だけでは絶対無理である。

委員 最近、電話相談が嫌で、ネットで問い合わせたい人が増えている。ライン（LINE）で相談すると、AIが近くの消費生活センターを案内するなどのシステムを国で作れるはずだ。多額の費用が必要であり、山形市だけでは無理なので国家的にやるしかない。

委員 山形市のQRコードをスーパーマーケットなど色々な所に設置すれば、例えば、会計待ちの間に登録してもらうことができるかもしれない。

幹事 スーパーのレジなどには、「ベニペイ」（山形市電子商品券）のQRコードを設置している。「ベニペイ」は単体のアプリだが、山形市のライン（LINE）だと、ダウンロードの後、もう一段階、何の情報を登録するか選択が必要となる。アドレスを読み込むだけならできるが、その先の消費生活センターの情報を選んでももらうことが難しい。

委員 また、先ほどのマグネット広告のトラブルの件で、上下水道部から聞いた話では、水漏れ等の場合は、直接市の登録施工業者へ相談してほしい旨HPに載せている。特に、登録業者の場合は、水道だと日本水道協会山形県支部、下水道だと山形県下水道協会の登録更新をしていないと取り扱いができなくなる。市の指定業者を利用するよう、もう少し上下水道部と消費生活センターが協力してもいいのではと思う。

委員 上下水道部には、お客様サービス用の電話があるのか。

幹事 24時間ではないが、お客様サービス用電話がある。

会長 消費生活センターだけできないことがたくさんあるようだが、市民に情報が届いて相談しやすい仕組みを今後も考えてほしい。他にいかがか。

委員 不審なメールが来ないようにブロックすると、学校からの緊急メールが来なくなるなどの弊害があるので、ブロックをしないでいると実在の会社名の巧妙なメールが届き、本当なのか詐欺メールなのか自分では判断がつかなくなる。予防も大事なので、これは詐欺だと解るようなシステムがあれば良い。電話番号や名称等を明記し事例を公表することは難しいのか。

幹事 また、市のライン（LINE）やフェイスブック（Facebook）を活用し、情報発信をどんどんPRしてほしい

幹事 消費生活センターは調査機関ではないので、このメールが危ないというのはわからない。メールや電話に関しても、次々に中身を変えられてしまうので、情報を掲載しても追いつかず対応できていないのが現状である。

幹事 先日、警察の防犯部署との会議があり、同じような意見が出された。一見、同じデザインの危険メールでも発信元が異なり、秒単位でどんどん発信されている。危険メールに共通することは、宛名がない、電話番号がないことである。警察ではそこを注意してほしいと情報発信している。危険メールを断定しても、次の瞬間には存在しなくなることが多く対応が難しいとのことだった。

委員 メールマガジン配信の頻度はどの位か。

幹事 毎月1回行っている。消費生活センター情報にQRコードを明記してみたい。ただ、消費生活センター情報は印刷機を使っているので精度が低

会長
委員一同 | く、QRコードが読み込めるか確認したい。
ぜひお願いしたい。他にいかがか。これでよろしいか。
(了承)

②山形市消費者行政に関する基本方針の見直しについて 資料2-1・資料2-2

資料に基づき折原所長が説明

(主な質疑等)

会長
委員 | ただいまの説明に対して質問・意見はあるか。
資料2-1の表紙に「この基本方針の推進により、SDGsのこのゴールの達成に貢献することを目指します」とある。基本方針全体でここに記載している10の目標を目指しているということか。基本方針の中のどの部分がどの番号の目標に当てはまるのかわからないが。

幹事 | 目標の番号には、それぞれ消費者の安全など具体的な目標があるが、今回は、基本方針全体で10の目標を目指していると表紙にまとめた。

会長
委員 | 他はいかがか。
見直し後、良くなっていると思う。オンライン相談については、弁護士相談でも話がでてきているが、国の方針が定まらないと決まらないところがある。P5の消費生活相談の充実について、相談対象区域を広げるとあるが、これはオンライン相談に関わらず広げるということか。

幹事 | そのとおりである。現在も山形連携中枢都市圏により協定を結んでいる市町については、山形市で相談を受けている。

委員
幹事
委員
幹事
委員 | 前は、もう少し狭かったはずだが。
以前は定住自立圏で、上山市、天童市、山辺町、中山町が対象だった。
いつから広がったのか。
中核市になってから拡大し、その後2つ増えて今の体制となった。
山形市は、実力があるし相談員も多い。小さい市町村は、相談員が兼任だったり運営が難しいこともあり、非常に良いことだと思う。今後も協力しながらやってほしい。オンライン相談もこの中枢都市圏を対象にするのか。

幹事 | オンラインのやり取りだけで解決できない場合は、来所できる方が対象となると思う。オンラインで解決できる場合は、住所がどこかなどは関係がなくなるのではないかと思う。

委員 | オンライン相談は、ライン(LINE)等でやり取りするのか、それともズーム(Zoom)のようなものでやり取りするのか。国の方針ではどうなっているのか。

幹事 | 国では、両方とも想定しているようだ。国は、現在使用しているパイオネットをレベルアップして、色々できるようにデジタル化を検討している。

委員 | 相談者はどこで相談するのか。例えば、ズーム(Zoom)だと高齢者の使用は難しいと思う。

幹事 | その辺もまだ具体的には決まっていない。オンラインであれば、携帯電話やパソコンが必要になるだろう。

委員 | オンライン相談の場合、来所しないと進まない場合もある。遠くて来所が難しい人に対しては、自宅からのオンライン相談のほか、機器の操作ができない人のために、例えば、近くの役場や公民館等のパソコンを利用して、オンライン相談ができるようにするなど、二か所の拠点づくりが必要だと思う。また、高齢者は、書類をパソコンの画面に映すことさえ難しい場合もあり、補助者が必要となるので、地域包括センター等に協力してもらう体制も必要になる。予算も何も決まっていないが、非常

	にいい方向性だと思うので、うまくやってほしい。
幹事	委員からの意見も踏まえながら、良い方向に検討していきたい。
会長	他にはいかがか。
委員	施策の方向の4に「消費者による持続可能な社会への参画」とある。この中でエシカル消費の推進とあるが、例えばスーパーマーケットなどでの啓発活動等を想定していると思う。私どもには地元の原材料を使用している商品があるが、一步踏み込み、店で発生した残さを再利用した飼料で育った豚や、その排泄物を再利用した培養土で栽培した野菜などを販売するという循環型商品を開発している。今後、この件で連携できればと考えているので、積極的に声掛けしてもらえればと思う。
幹事	持続可能な社会は、消費生活センターに関わらず、色々なところが協力して進めていかなければならないので、何かあればよろしくお願ひしたい。
委員	先日スーパーマーケットに行ったら、リサイクル洋服入れというものがあり、良いことだと思った。例えば、子どもが卒業したため不要となった運動着などを欲しい人はたくさんいる。そのような活動を大手スーパーマーケットでしてもらえば、気楽に参加できる。
幹事	市だけではできないことで、消費者連合など色々なところと協力しながらやっていければと思うので、よろしくお願ひしたい。
委員	消費生活相談の充実ということで、国民生活センターとの関わりについて、これから消費生活センターはどのような連携を取っていくのか。消費者庁とはまた違った関わりを深めていくということか。
幹事	国民生活センターは、各消費生活センターの親方的な存在であるので、色々な形で関わりを継続していきたい。特に、国民生活センターが催す研修には積極的に参加して、相談員のレベルアップを図りたい。また、市で対応できないものについては、国民生活センターに相談する必要もあるので、協力しながらやっていきたい。
委員	私達の団体は毎年冊子を作っており、消費生活に関して状況が変わったことや関係機関などについても記載しているので、一般の方たちにも国民生活センターを周知できればいいと思う。一般の人も国民生活センターを利用できれば良いが、どうなのか。
幹事	市町村等へ相談ができない場合は国民生活センターが受けているが、どちらかというと、国民生活センターは消費生活センターとの繋がりが強いと思う。商品事故や不具合のテストの情報提供などでも関わっている。
委員	国民生活センターから日弁連に講師登録の依頼が来ている。どちらの考えかわからないが、なるべく地元弁護士を研修に派遣する流れがあり、私も登録した。東京の弁護士には山形の実情はわからないので、地元弁護士の方がアドバイスや研修がうまくできる場合がある。国民生活センターを通して通さなくてもいいので、ぜひ弁護士を積極的に使ってもらいたい。
会長	他にはいかがか。ではよろしいか。 具体的に事業化していく時には、今日出た質問・意見を参考にしてもらえればと思う。基本方針案は認めることでよろしいか。
委員一同	(了承)

(2) 協議

①令和4年度山形市消費者行政の事業計画(案)について

資料3・資料4

資料に基づき折原所長が説明

(主な質疑等)

- | | |
|----|--|
| 会長 | ただいまの説明に対して、質問・意見はいかがか。 |
| 委員 | 資料3 の2ページの1番上に、小中学校、高等学校への出前講座の充実とあるが、小中学校や高校に出前講座のチラシ等は配布しているのか。 |
| 幹事 | 毎年行っている。学校の授業との兼ね合いやコロナ禍もあり、申込数は伸び悩んでいるが、引き続き行っていきたい。 |
| 会長 | 他にいかがか。 |
| 委員 | 出前講座という切り口はいいと思うが、例えばウェブ化することは考えているのか。 |
| 幹事 | 考えてはいるが、機器等の問題もあり今のところ難しい。 |
| 委員 | 例えば授業の一環としてやるのであれば、授業のスケジュールに合わせてビデオ形式で見てもらえるのならできるのではないか。 |
| 幹事 | 以前、ウェブができる教室で映像を映しての出前講座を行ったことがあったと思う。現時点で消費生活センターと学校を繋いでの講座は難しいが、いずれはそのような流れにはなると思う。今後検討することになるだろう。 |
| 委員 | 例えば、子どもが親に相談できないようなことに対して、アドバイスできればためになると思う。 |
| 委員 | 昨年、山形県の高校で消費者教育を行った。コロナの問題があり生徒と対面ができないため、別教室からの中継と事務所からの中継の2つのバージョンでウェブ開催した。技術的にはやれなくはなく、どちらもうまくいったはずだ。ただ、高校くらいまではウェブでもいいが、小学生や中学生だと画面上で誰かが喋っても理解がついていかない。映像が流れても、さっと流れてしまうため、なるべくなら対面の方が良いのかなと思う。コロナ禍で対面が難しい場合は、学校だと別教室を利用する方法も取れるので、中止よりは、2パターン準備して進めれば良いと思う。 |
| 幹事 | 検討したいと思う。講師をした相談員の話だと、対面の方が真剣に聞いてくれるようだが、色々な形で対応できるように考えていきたい。 |
| 会長 | 他にいかがか。 |
| 委員 | 成年年齢の引き下げにより、高校を卒業したばかりの子達が問題に巻き込まれるのではないかと心配している。私は高校で7年程教えた経験がある。17・18歳の子達が、ネット販売を利用しており、たしかお金も借りられたりするはず。そういったことで問題が大きくなるのではないかとすごく心配している。 |
| | 例えば、消費生活に関する10分くらいのDVDを作り、各高校に配って、朝のホームルームなどで流して、卒業までに何度も見てもらうことはどうか。真面目に見ない生徒もいるかもしれないが、何度も流せば、引っかかってはダメと頭に残ると思う。5分から10分程度の簡潔な内容のDVDで、何種類かあればいい。出前授業ができればいいが、朝や授業の合間などで流せば、生徒も学んでくれると思う。 |
| 幹事 | 学校のやり方もあるので、学校と相談しながらそういった方法があると情報提供していきたい。 |
| 委員 | 成年年齢が18歳に引き下げられ、学校も心配していると思うので、先生もある程度理解を示してくれると思う。 |
| 幹事 | 成年年齢引き下げについては、だいぶ前から話題になっており、国は、高校ではこういった授業を取り入れてとお願いしており、学校も取り組んでいるはずである。生徒に被害が出ないように、今後も色々な方法を考えていきたい。 |

委員	消費者庁もユーチューブ（YouTube）で啓発動画をあげている。今、法テラスの副所長をしており、法テラスでも若者の劇団を活用してブラックバイト編、悪質商法編など動画を3本作った。10分くらいの動画だが、面白可笑しく作っている。そうでないと見ないし、頭に残らない。市でDVDを作るより、被害防止のユーチューブ（YouTube）を活用するよう学校や教育委員会に情報提供した方が良いと思う。
幹事	国が制作した、人気マンガのキャラクターを活用した動画が若者に好評だったので、活用していきたい。
会長	消費生活センターだけでがんばるのではなく、他の色々な機関のものを活用しながらやってほしい。他にいかがか。
委員	親の立場で言えば、成年年齢の引き下げや契約への責任など家庭内で話題にするなど、常に親子がコミュニケーションを取ることが大切だと思う。子どもが動画を見るだけではなく、見て感じたことを親に伝えるといった人間関係の構築づくりも消費者行政に必要なと思っている。
会長	学校だけでなく、家庭でも話題にするのも必要である。
委員	以前、PTA行事として、小学校や幼稚園で親や子供を対象に、寸劇や弁護士による講話などを行っていたが、コロナ禍で解散してしまった。PTAには、結構行事があり、年に2回程度、外部講師による講演会を開催する必要がある。以前、ネット関連の消費者トラブルを題材に、消費生活の講演会を何回か行ったが、多くの参加者があった。コロナ禍が落ち着きPTAの行事が再開すると、ネタが無くて困っているところもあるので、売り込めば親子行事やPTAの勉強会へ派遣できる。
会長	他にはいかがか。それでは、事業計画案については承認するということでよろしいか。
委員一同	（了承）

（3）その他

会長	最後に（3）その他について、委員及び事務局から何かあるか。
幹事	委員の任期は、来年の3月31日までの2年間となっているので、今年度中に次期委員選定の準備を進めていく予定である。時期になったら再任や次期委員の推薦依頼などをお願いしたいので、よろしく願います。
会長	他にいかがか。それでは、以上により議題を終了とする。

（4）閉会

古頭副所長