

令和5年度 山形市消費生活審議会 会議録

日 時 令和5年6月29日(木)
午前9時30分～午前11時10分
場 所 山形市消費生活センター研修室

I 出席者

1 委員 8名：阿部委員、向田委員、鈴木委員、高橋委員、伊藤委員、三浦委員、
奈良崎委員、東海林委員

※欠席者：三橋委員、岡崎委員

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 3名：古頭副所長、原主任、鈴木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

<委嘱状の交付> 佐藤市長

<市長あいさつ> 佐藤市長

<会議>

1 開会 古頭副所長

2 自己紹介 各委員・事務局職員

3 会長及び副会長の選任

会長：阿部委員、副会長：向田委員

4 会長あいさつ 阿部会長

5 議題（会長が議長となる）

(1) 報告

・令和4年度山形市消費者行政の事業実施状況について 資料1～資料3

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2 のP1の商品・サービス別相談件数を見ると、申請代行サービスが増えているが、これは弁護士会でも問題としている。これらの相談を受けた後は、どのような結果で終わっているのか。
幹事	クーリング・オフにより契約解除したり、事業所と交渉し返金してもらったりと、ほぼ解決している状況である。 消費生活センター（以下「センター」）以外から、弁護士会に相談はあったか。
委員	弁護士会にはあまり来ていない。仙台の適格消費者団体には、センターを通して来ていると思う。
幹事	悪質な業者もいて、交渉に苦労した件もあった。こちらで解決できない

と、弁護士会に相談し交渉してもらおうことになると思う。

委員 そのとおりである。代金を支払っていると、相手も強硬な場合がある。

委員 自分は、火災保険関係の仕事をしているが、申請代行サービス業者のやり方が巧妙になっていると感じる。雪や風の災害が発生すると、何月何日はこの地域で強風が吹いていたので、サービスの該当地域になるなどのひな形を準備しているようだ。業者から勧誘を受けた場合は、契約先の代理店や保険会社に連絡してくれれば、ちゃんと教えられるのだが。被害防止のため、申請代行サービスに関するパンフレットを作ったり、勧誘を受けた場合は保険会社に連絡するようお客様に話しているが、どうやったら食い止められるのか。不安な時はセンターに相談してとアピールをいっぱいしてほしい。

幹事 こちらでもチラシなどで啓発しているが、業者も巧妙になっているので、防げていない部分もあると感じている。会社に電話しても、勧誘した者に連絡してくれなどと、らちが明かない場合もあるなど、なかなか交渉も難しい。幸いにして、大きな被害に至ったものはなく、頭金を払った時点で取り返していたりする。

委員 自分のお客様にはそういったことを説明できるが、他はどうしているかわからない。

幹事 申請代行業者なのか、本当の工事業者なのかもわからず施工を受けたところ、結果的に申請代行業者であったため、手数料を半分近く持っていなかった。そして、保険金がおりても手数料を引くと工事代にも満たなかった、という例もある。

委員 あり得ない話だ。手数料をとることについて、法律的にはどうなのか。

委員 違法となっているが、明確な裁判例がない。もっと悪質だとわざと屋根を壊す業者もいる。そして逮捕され、裁判になっている例もある。以前は、工事の実施を前提としていた。そして、山形市の業者はそれほど高い手数料をとっていなかったもので、普通より高い手数料を取ってトラブルとなったケースがあった。今は、工事が前提ではない県外の業者がやって来て、工事費の見積りのため写真を撮って勧誘し、工事は勝手にやってくださいというものが多い。そして、ある程度活動したら解散して会社がなくなり、その後名前を変えて活動している事例もあり、なかなか実態がつかみにくい。

もう一つ情報提供すると、これから問題になる可能性があるのが、これも保険絡みだが、ロードサービスのレッカー車関連のトラブルである。車の故障などでレッカー車が必要となった場合、契約している保険会社があれば無償でやってもらえるが、保険内容を把握していなかったり、JAF（ジャフ）と契約していない人だと、インターネットで調べて、画面の一番上に表示された業者に頼んでしまう場合がある。そして30万円など高額な請求をされ、保険で払われるからと言われて支払ったところ、保険の限度額や約款により、保険金が全額支払われないというものである。これはレッカー車がないとできないので、山形でやれるかわからないが、こういった新たな問題もでてきている。

幹事 山形でも確か1件か2件あった。

委員 申請代行サービスもそうだったが、全国のどこかで流行ると他でも流行り始める。このほか、相談者がウソを言われ、結果的に詐欺に加担してしまっている場合もある。そうなるとう解決が難しくなるので、お金が動く前に啓発して、トラブルを防止しなければならない。

会長 令和3年度は4件だったが、令和4年度は41件と急激に増えた。

幹事 今までもなかったわけでないが、昨年度は山形市だけでなく、他の市町村も含めて全体的に多かった。流行りがあるのかどうかかわからないが、

	毎年、ある相談が一度に増えたりする傾向はある。
委員	保険会社のロードサービスが周知されてきて、サービス内容はよくわからないが無償で何でもできると誤解している人もある。
幹事	ロードサービス関連の相談も山形市で受けている。保険というより、車が壊れたのでネットで調べて安い業者に頼んだところ、県外の業者だったため、出張料を含めると結構高額な金額になってしまったという相談だったはずで、その先が保険に繋がるかはわからない。ネット検索で一番上に表示される業者が安いのかどうかわからないが、頼みやすい傾向があるのかもしれない。
委員	申請代行サービスの件数が増えた理由として、山形は雪害が多く、雪で雨どいや屋根が壊れたなどと理由をつけやすいので、狙われやすいんだと思う。南の方だと台風を理由にしていると思う。
委員	損害保険のロードサービスをご存知か。
幹事	確か子どもの保険についてたはずだ。
委員	それくらいの認識の人が多いと思う。損害保険のロードサービスは、会社ごとに内容が異なるので、サービス内容をお客様に周知徹底しないと、被害に繋がってしまう。ネットで探すのは筋違いである。
幹事	保険の申込の時に、きちんと説明する必要がある。
委員	説明していても、実際に事故に遭うとロードサービスという言葉は頭に浮かんでも内容がわからず、ネットで別業者に頼んでしまう人もいる。
幹事	契約内容について、都合のいいところは覚えているが、他は覚えてない人も多い。特に高齢者だと、結構前に契約している場合もあり、契約内容がわからないこともあると思う。
委員	保険関連の郵便物を送る度、電話をくれる人もいる。中身を見ても理解できない人も増えており、すごく難しい。
委員	成年年齢が引き下げられたことが、テレビなどで話題になっていた。
	資料2 のP2の20歳未満の相談件数を見ると、思ったより増えていないと感じる。理由として、成年年齢が引き下げられてまだ間もないからなのか。それとも、高校などで啓発活動を行ったため、今のところ子ども達の意識が高く手を出さないのか。どんな状況なのか。
幹事	前々から、成年年齢が引き下がるとこういったトラブルが起きるのではと予想されていたため、国や学校など色々なところが啓発活動を行ってきた。その結果、思ったよりはトラブルが広がっていないと感じている。ただ、思ったよりは増えていないが、脱毛エステの相談が多かったため件数は増加した。成年年齢の引き下げにより、18、19歳の人も契約できるようになり、また、その年齢での未成年取消ができなくなったことも、件数が増えた要因と思われる。思ったより増えていないのは、学校でも問題意識を持っており、みんなが気を付けているからなのではないか。もし、脱毛エステの案件がなければ、相談件数はもっと少なかったが、成年年齢が引き下げられたことにより、相談件数は実質増えているのではと感じている。
委員	70代以上の相談件数が出ているが、70代以上といっても幅がある。70代後半や80代、90代などの人からも相談があるのか。一人暮らしの老人が増えているが、深刻なことではないか。
幹事	70歳以上の合計が478件あるわけだが、70代が280件位、80代が160件、90代が20件位となっており、70代が多い。70代だとまだまだ若く、色々活動している人が多いからなのかもしれない。また、若い人だと自分で調べて解決しようとする傾向が強いと思うが、高齢の人だとすぐに相談してくる場合が多い。わからないことがあればセンターに電話すればいいと浸透しているのかもしれない。そのた

め、件数も多いのではと感じている。

委員 アクティブシニアと言われている。

幹事 アクティブシニアの中には、思い込みのため間違っただけで行動する人もいるので、その時は相談していただき、被害の未然防止に繋げていきたい。

委員 高齢者の事例についてお話したい。買い物するのに水が重いので、定期購入で水を注文した。定期なので1ヶ月か2ヶ月に1回程度の配達と思ったら、いちどに何箱も運ばれてきて玄関に山盛りとなり、息子から叱られたそうだ。定期という言葉に惑わされて、定期的に商品が届くのかと思ったら、いちどに届いた。細かいところは見えなかった。こういった場合はどうすれば良いか聞かれた。

幹事 大変だとは思いますが、契約内容をよく読んで、理解してから注文するしか防げる方法はないのではないかと。

委員 たくさん届いたが、毎日使う水だからと毎日使っているものの、今度は頼まないと言っている。

幹事 定期購入の場合は、一定の期間で同じ物が届くはずなので、不要であれば契約先に連絡してやめたり、数量を減らしたりするのが一番だと思う。自分でできない場合は、こちらに電話してもらえば斡旋できる。また、福祉関係者を介して連絡してもらってもいい。相手に連絡しなければ、契約内容は変わらない。

委員 定期購入の中には、わざと解約や変更をしにくくしているものもある。最初は、セットでお得ですと業者が一番勧めたいプランを導入させられることが多い。携帯電話料金でもそうだが、このプランが得ですと勧められ、総合的に得かどうか判断しないまま買ってしまうことがある。中には、インターネットでしか変更できないものもあり、この場合インターネットへの登録が必要となるので、IDを作るなど高齢者には手続きが難しい。そういった時、センターが手続きを進めてくれると、規約の範囲内だったら当然変えてくれるだろうし、規約の範囲外だったとしても、量が多すぎる場合などは受け入れる業者も多いと感じる。自分でできればいいが、できない場合はセンターに相談してもらえば解決できる率は高い。

会長 80代以上の件数を聞いても、こういった相談はこれから増えていく可能性がある。

委員 注文するのは簡単だが、その後どうすればいいかわからず困ることもあり、年を取ってからはそこが問題ではないか。

幹事 ネットで注文する際は、確認画面を見て最終的には自分で判断することになる。注文は簡単だが、内容を理解して契約することが被害を防ぐ手段になる。色々な形で啓発をしていかなければならない。

委員 定期購入で注文したが、商品が大量に届いたので何とかしてほしいといった相談はけっこうあるのか。

幹事 定期購入の相談はかなりある。安いので注文したところ、結果的に定期購入だったという相談はたくさん来ている。最近だと、テレビショッピングを申し込む際、オペレーターからこっちの方がいいと勧められ申し込んだところ、実は定期購入だったなど。相談は高齢者からが多い。

委員 水が重かったのが安易に注文してしまったが、その後が大変だと言っていた。

幹事 自分で電話してもなかなか繋がらないが、しばらく待つと繋がることもある。少し繋がらないだけで、あきらめる人も多い。コロナの影響もあるのか、電話が繋がらないという相談も結構ある。

会長 他にいかがか。ないようなので、(1)の報告についてはこれで終了とする。

(2) 協議

・令和5年度山形市消費者行政の事業計画（案）について

資料4・資料5

資料に基づき折原所長が説明

(主な質疑等)

会長 委員	ただ今の説明に対して、質問・意見をいただきたい。 相談件数がこんなに多いのかというのが率直な感想である。倒産した脱毛エステ店は、弊社の一部の店舗にテナントとして入っていた。その利用者からの相談もあったと思う。我々も対応が難しかった。脱毛エステに関する相談は約10倍に増えている。エステ店の入っていた店舗で出前講座を行う場合は、声をかけてほしい。我々が協力できることは対応したい。一緒に解決に努めていきたい。
幹事	倒産に関しては予期できない。脱毛エステの利用は高額となるので、クレジットカード払いで契約していた人が多く、その人たちからの相談が多かった。まだ施術を全部受けていないのに、お金が引き落とされるがどうすれば良いか等の内容が多かった。全国チェーン店の倒産だったため、山形市だけでなく、全国的に脱毛エステの相談件数が増加した。このようなことがあり得ることを理解した上で契約する必要があるので、店舗で出前講座を開催する場合は、協力をお願いしたい。
委員	6月1日から、特定商取引法上のクーリング・オフ時の契約書面の電子化が施行された。インターネットを見ると、電子化を始めた企業も見受けられ、今後も増えてくるのだろう。相談員は、紙の契約書ではなく、スマートフォン等の画面上で契約内容を確認しなければならず、その方法や制度の改正内容など色々な知識がないと対応できなくなる。相談員のレベルアップが必要となるが、対応できる様に体制を整えてほしい。
幹事	相談員のレベルアップには、色々な研修を受講することが必要なので、研修は極力受講してもらおうように考えている。 スマートフォンだと文字が細かく、年配の人など読み取るのが難しい人もいるだろう。文字数も多くて大変だが、契約書はきちんと読むように啓発していきたい。
委員	例えば保険の定款も文字数が多いが、もう少し簡易にできないのか。 全てを網羅しているので、あのような定款となる。紙はゴミになるからと、WEB（ウェブ）上での定款を選ぶ人が多い。 資料を見ると、たくさんの相談を受けており、内容も多岐にわたるため、対応するのが大変だと思う。専門性が必要だと思うが、各分野専門の相談員がいるのか。
幹事	消費生活相談の国家資格制度があり、本センターのほとんどの相談員が資格を持っており、全ての相談に幅広く対応している。複雑多岐な相談もあるので、相談員のレベルアップを図りながら対応していきたい。
委員	目や耳の不自由な人には、どのような対応をしているのか。知り合いに全盲のため相談に行けない人がいる。
幹事	そのような人達は、誰かと一緒に来るのがほとんどである。全盲の人ならば福祉支援を受けているはずなので、そこに相談して誰かと一緒に来てもらってはいかがか。市では高齢者等消費者被害防止ネットワークを設置しており、福祉担当者もそのメンバーとなっている。
委員	目や耳が不自由な人に対して支援する市のサービスがあるので、そちらを利用してみてはいかがか。
幹事	メールによる相談の受付を始めるとあるが、具体的に教えてほしい。 電話や来所がなかなかできないので、メールによる相談ができないかと

	<p>いう声があった。最初から最後までメールのやりとりだと難しいので、入り口としてメールによる受付を考えている。受付して相談が1回で済むのならそれで解決となるが、その後も相談が必要な場合は、電話や来所で継続する方法で考えている。山形県が、昨年度からWEB方式のメール相談を開始したので参考にしたい。</p>
委員	<p>いい取組だと思う。市のLINE(ライン)登録者が5万6千人とある。市の人口が約25万人だから5人に1人が登録していることになる。コパルなどの施設予約がLINE登録を誘導していることもあり、登録者が増えているのだと思う。今後の方向性としてLINEによる消費生活相談の受付もあるのではないかと。消費者庁のパイロット事業として、徳島県がLINE相談をやっているはずである。予算や人員の問題もあるので、今すぐは無理でも、今後の検討課題と思っている。</p>
幹事	<p>国が進めている消費生活相談DX(デジタル・トランスフォーメーション)は、その方向に向かっている。現在、PIO-NET(パイネット)という全国共通のシステムで相談処理をしているが、再来年度にシステムが大きく変わる予定なので、全国的にその流れで進んでいくと思われる。まずはメールによる受付を始めて、その後一步一步進めたい。</p>
委員	<p>県のメール相談は、昨年10月からWEBフォームを活用して受付をしている。それまでもメールで来た相談は受け付けていた。まだ知名度が低いためか、昨年度の実績は10件いかなかった。今年度は多少増えてきている。メールの相談は、回答する上で要領を得ない場合が多いため、フォームを指定し必要事項を入力してもらい、より解決に繋がるようにしている。今後必要があればフォームを改善するなど、工夫していきたい。</p>
委員	<p>県では、オンライン相談も考えているのか。</p>
委員	<p>ZOOM(ズーム)の活用もあると思っているが、相談者は色々な人がいるので、今後の検討課題である。多様な相談形態が求められていると思っているので、ニーズと合わせながら検討していきたい。</p>
会長	<p>市も同じか。</p>
幹事	<p>DXは国の流れで進んでいく。全国的に同じシステムを使っているため、別のシステムに置き換えるには、その分の予算が必要になってしまう。オンラインでの受付を視野に入れながらのシステムに変わっていくと感じているので、その方向で考えている。</p>
会長	<p>できるところから進めていくということか。</p>
幹事	<p>そのとおりである。</p>
委員	<p>電子化の流れで、自分も市のLINE登録をしている。ゴミの出し方とかネットで調べるより便利である。資料4のP2の(3)の情報提供や、P3の4の(2)の緊急時の情報提供の方法に、Facebook(フェイスブック)とある。正直、Facebookの利用者は離れており、40歳代以下の人にはたまにしか開かない。緊急性のあるものがどれくらいあるかわからないが、それよりも、Twitter(ツイッター)、もっと若い人だとInstagram(インスタグラム)やTikTok(ティックトック)を利用している。Facebookを見ている人は少ないんじゃないかと思う。市のFacebookがあるから利用しているのかもしれないが、どうなのか。</p>
幹事	<p>色々な媒体を利用している人がいるので、Facebookも入っている。今後、市の公式媒体としてTwitterやInstagram等が追加されたら対応していきたい。市の媒体も最初はメールマガジンだけだった。これだと登録者にしか情報がいかなかった。</p>
委員	<p>先日、市のメールマガジンで消費生活講座のお知らせを受け取った。情報が多すぎてもわからなくなるが、若者に向けていくのならTwitterが</p>

有効かなと思う。市全体としてどれを選ぶかの問題なのだが。

会長 出前講座は、昨年度はコロナ禍の影響で少なかったとのことだが、今年度の見通しはいかがか。

幹事 今年度は戻ってきている感じがある。老人クラブなどからの申し込みが増えているようである。

会長 コロナ禍で別のイベントに置き換わってしまい、増やせなくなったわけではないということか。

幹事 コロナ前までの水準に戻すには、もっとピーアールしなければならないが、今の感触として申し込みが増えている感じがする。

会長 ぜひ続けてほしい。

委員 県も市と同じ課題を抱えており、委員からの意見が参考になった。エシカル消費、これは倫理的な消費や道徳的な消費という意味合いで使われているが、一昨年、県民へアンケートを取ったところ、6.1%位の人からしか認知されていなかった。県として消費者教育の面からも、エシカル消費をピーアールしていきたいと考えており、ホームページの開設や様々なイベント等で広報しているが、なかなか消費者教育に結びつくまでは至っていない。資料5のP4のいちばん上に、学校教育に関するエシカル消費の取組とあるが、センターとして市民へ広報するなど取り組む予定はあるか。

幹事 エシカル消費だけに絞っての取組は具体的に考えていないが、参考1の基本方針の中では、エシカル消費やSDGs（エスディーズ）関連について謳っている。SDGsの中で消費者行政といえばエシカル消費となるので、SDGsに関連して取り組んでいきたい。今のところエシカル消費を表にだしての講座などは考えていないが、消費者団体では、エシカル消費という名称ではなく食品ロス削減などの活動をしているので、協力しながら考えていきたい。

委員 エシカル消費という名前がわかりにくい。SDGsにほぼ含まれているのだから、こちらを看板にした方がわかりやすいのではないか。SDGsだと小学生も活動しているし、企業でも重要なことと取り組んでいる。国の方針とちょっと違うが、エシカル消費を中心に置くより、SDGsに取り込んで企画した方がわかりやすいのではないか。

幹事 最近ではエシカル消費やSDGsといった名称がついて、活動しているわけだが、そういった活動は今に始まったことではない。食品ロス削減の活動などは以前から行っており、最近大々的にエシカル消費やSDGsと言われるようになった。わざわざエシカル消費と出さなくとも、すでに活動していることなので、続けていければいいと考えている。

委員 私たちは消費者活動を50年以上行っており、その中にはSDGsの全部が含まれており、今さらエシカル消費を表立てることはないと思う。言葉一つ一つを取り出すのではなく、賢い消費者になるための一つ一つを学ばせてもらえればいいと思っている。地産地消もそうだが、エシカル消費はすでに行っていること。私たち消費者団体が学ばせてもらうことがあれば、様々な講義などお願いしたいので、よろしく願います。

会長 他にいかがか。ないようであるので、事業計画案については承認するというのでよろしいか。

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。ないようなので、以上により議題を終了とする。

6 閉会 古頭副所長