

令和6年度 山形市消費生活審議会 会議録

日 時 令和6年6月28日（金）
午前10時00分～午前11時30分
場 所 山形市消費生活センター研修室

1 出席者

- (1) 委員 9名：阿部委員、向田委員、鈴木委員、高橋委員、井上委員、三橋委員、三浦委員、奈良崎委員、後藤委員
※欠席者：岡崎委員
- (2) 幹事 2名：山崎市民生活部長、東海林消費生活センター所長
- (3) 書記 3名：古頭副所長、原主任、小林消費生活専門相談員

2 傍聴者

- (1) 一般傍聴者 0名
(2) 報道機関 0名

3 内 容

<委嘱状の交付> 山崎市民生活部長

<部長あいさつ> 山崎市民生活部長

<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）

ア 報告

- ・令和5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

資料に基づき東海林所長が説明

(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	最近話題の紅麹健康食品に関して、消費生活センター（以下「センター」）に被害相談はあるのか。 また、機能性表示食品について、事業者は責任を持って表示しているのか、曖昧な点がある。薬なら医師の指示で確認できるが、サプリメントは自己判断になる。健康食品の安全利用に関する制度の見直しはあるのか。
幹事	今回の紅麹製品についての相談は、センターでは1件受けている。健康相談は保健所が担当し、センターでは事業者とのトラブルに関する相談を受けている。今回の相談内容は、店舗で問題のあった事業者の他のサプリについて問い合わせたところ、店員の態度が悪かったという件だった。 県内の他センターには、電話してもつながらない、事業者に質問したが回答が納得できないなどの相談が寄せられている。

機能性表示食品は、事業者の責任で販売前に安全性や機能性の根拠に関する情報を消費者庁に届け出るもので、特定保健用食品とは異なり、消費者庁長官の許可が必要ない。機能性表示食品制度の見直しのため、今回の事案を踏まえて、5月31日に開催された関係閣僚会合で、紅麹関連製品への対応に関する今後の対策がまとめられた。機能性表示食品制度の信頼性向上のために、健康被害の情報提供の義務化や、営業停止禁止や立入検査などの措置を取ることが発表された。今後は内閣府の消費者委員会への諮問やパブリックコメントなどを経て、食品表示基準と食品衛生法施行規則の改正が行われる予定である。

委員 私たち消費者も自ら考える必要があるため、今後も勉強会などを通じて情報提供をお願いしたい。

委員 **資料1** P 2、3 (1) の学生向け出前講座について、開催数は15件、受講者数は1,728人とある。この出前講座はどのような内容で、どのような学生を対象にしているのか。子どもたちが知っていないことからくるトラブルがあると思われるため、家庭で教えることが望ましいが、出前講座が行われているのであれば、詳細を教えてください。

幹事 学生向け出前講座は、毎年、市内の小中学校、高校、大学、専門学校に対して出前講座の案内のチラシを送付し、依頼のあった学校で開催しているものである。昨年度は、小学校3校、高校3校、大学1校で開催した。内容については学校からの依頼によるが、小学校だとオンラインゲームやインターネット課金、お金の使い方、高校だと成年年齢引き下げについて、大学だと携帯トラブル、悪質商法、契約基礎などである。

会長 同じ学校が毎年依頼してくるのか、それとも毎年違う学校から依頼がくるのか。

書記 毎年同じ時期に依頼が来る学校もある。昨年は中学校からの依頼がなかったが、中学校からの依頼が多い年もあり、学校側のスケジュールやカリキュラムによって変動すると思われる。

委員 **資料2** P 2の年代別の相談件数について、70歳以上とあるが、アクティブシニアが増えている中、70歳代、80歳代、90歳代の年代別の件数は把握しているか。

幹事 70歳代以上でしか把握していない。

委員 同じところで、20歳未満というのは、高校生以下なのかそれより上なのか、成年年齢に達しているかどうかでも違ってくると思うが、細かい集計はしているか。

幹事 18歳・19歳については別に集計しており、25件である。

委員 年代別の集計について、70歳代以上が443件もあり、一番多い年代になっている。区分けを細かくした方が原因などもわかってくるのではないか。

幹事 年代別の区分について、今後細かく集計していく。

委員 出前講座について、高齢者の件数が8件とあるが、これは高齢者施設での開催数か。高齢者施設だけでなく、一般の一人暮らしの高齢者もさまざまな問題を抱えていると思う。地区ごとに啓発ボランティアが民生委員のように見守りやアドバイスをすることで効果があるのではないか。

幹事 高齢者向けの出前講座は、施設だけでなく、いきいきサロンなど地区の団体からも依頼があり開催している。

地区の住民に対しては、毎月発行しているセンター情報を地区の啓発ボランティアや民生委員、防犯協会の方々に配布して近所への周知をお願いしている。出前講座の開催やセンター情報の配布を、よりきめ細やかにできるよう検討していきたい。

委員	公民館などでの出前講座イベントがあれば良いと思う。一人で悩んでいる方や相談できない方も多いと思うので、地域全体で対応できるようにしてほしい。
会長	今後とも集計の仕方も含めて対応してもらいたい。
委員	資料2 P5(4)処理結果についてだが、トラブルが複雑化しており、解決できない事案が増えている。国際ロマンス詐欺など弁護士でも対応が難しい事案について、どのような処理を行っているのか。
幹事	県弁護士会や法テラスなどにつなぎ、他機関紹介として集計している。
委員	どこにつなぐことが多いか。警察につなげることもあるか。
書記	センターで対応できない事案は、県弁護士会の法律相談や警察につないでいる。割合までは把握していない。
委員	相談内容によっては、相談者に解決を諦めてもらわなければならないことも増えている。センターが即座に諦めてもらうような判断はできないと思うが、相談者のたらい回しになり、新たに弁護士に依頼し高額な料金を払ったが最終的に解決に至らなかった、などの二次被害が増えている。山形では警察がSNSの詐欺犯を捕まえているが、民事問題には対応できないし、海外での追及が難しいこともあり、頼る先がない状況になっているのかもしれない。相談者に解決を諦めてもらうことを考えてもらわなければならない時代になっている。弁護士会のウェブサイトで、解決が難しい案件があることを情報提供しているところもある。センターが相談者に他の機関を紹介する時にも、こうしたこともあるということ伝えてもらいたい。
幹事	そのように対応していきたい。また、発生前の予防としての情報提供が重要と考えるので、このような情報についても周知していく。
委員	資料1 P5の5(1)の山形市高齢者等消費者被害防止ネットワークについてだが、県内では見守りネットワークを実施しているのは2つの市だけという状況で、県全体で広めるために、各市町村に働きかけているところである。素晴らしい取り組みだと考えるが、好事例があれば情報提供していただきたい。
幹事	同ネットワークでは、関係者に集まってもらい、事例を紹介し意見交換を行っている。一例として、精神疾患や認知症を抱える方のトラブルについて、最終的には弁護士に依頼することを断念したが、福祉関係者が会議を行い、多重債務や将来の生活、患者本人の治療について連携していくことになったというケースがあった。
委員	事業者側の取り組みを紹介したい。当社では、消費者販売行動を「見る前聞く前」「決める前」「払う前」と3つの要素に分けている。センターでは「見る前聞く前」「決める前」の段階の取り組みを行っているが、我々は「払う前」の段階でも取り組んでいる。例えば、当社のATMでは、被害防止のため現金を口座に振り込むことができない。また、ATMを利用する際、携帯電話をかけながら操作していないかなど、YES・NOを選択しないと進まないなどの取り組みを行っている。「払う前」の段階においても、他の企業と連携して取り組めば、被害をより防ぐことができるのではないかと。
幹事	参考にさせてもらい、他の関係機関とも協議していきたい。
会長	他にないようなので、(1)の報告についてはこれで終了とする。

イ 協議

・令和6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3

資料に基づき東海林所長が説明

（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4P4について、先日山形市消費者連合会で県から講師を招いてエシカル消費についての勉強会を行った。その内容は目から鱗であり、子供たちにも教えてあげたいと強く感じた。私たち消費者としてできることを実行していくことを痛感し、子供たちへの教育も重要だと思った。アメリカ先住民の「地球は先祖から譲り受けたものではなく、子孫から借りているものだ」という言葉に胸を打たれ、消費行動を考えさせられた。
- 会長 ここでの議論は詐欺の問題等が中心になっているが、こうした視点も非常に重要だと思う。
- 委員 資料4P1（2）の適正な表示とあるが、消費税を税抜価格で表示しているガソリンスタンドや小規模な店がまだまだ存在する。センターでは、どの程度把握しているのか。
- 幹事 センターでの立入検査は、小売店での食品のグラム数が表示とあっているかなどの検査であり、消費税の価格表示の検査はしていない。
- 委員 法律は改正されていると思うが、取り締まりは行っていないのか。消費税の価格表示についても把握して改善してもらいたい。
- 幹事 関係機関につないでいきたい。
- 委員 資料4の3消費者被害の未然防止・拡大防止についてだが、資料1P3のセンター情報4月号では「火災保険で住宅修理ができるという申請サポート業者に注意」をテーマにしているのに、昨年、この内容に関係するような怪しいサポート業者の広告が市報に掲載されていた。その時センターへ問い合わせたところ、広告掲載前にチェックしているとのことだった、チェックしているのに怪しいサポート業者の広告が掲載されたのはどういうことなのか。
- 幹事 連絡をいただいた後、すぐに関係課に連絡した。その後はこのような広告は出ていない。
- 委員 なぜチェックしているのに、あのような悪徳業者の広告が掲載されるのか、そのチェック体制について知りたい。あの広告を見て、申し込みを考えた人は多いと思う。
- 委員 悪徳業者とはどこで判断すれば良いのか。
- 委員 申請をサポートして、お金が手に入った場合に手数料をもらうという形態である。利率が明確に記載されているから良いと言うが、それはありえないと思う。
- 幹事 確かに、手数料が38%と高い割合で記載されていた。こちらのチェックが足りなかったと思う。
- 委員 市は注意喚起する立場にあるのに、あのような広告を掲載することは考えられない。チェック体制について教えてほしい。
- 幹事 市報の広告については審査会があり、関係各課の長が審査会の要綱に従って判断している。同様の問題が起らないように、審査会に連絡し、チェック体制を厳しくしている。
- 委員 今後はこのようなことがないようにお願いします。訂正記事も出ていない。
- 委員 法的な観点から言えば、内部の審査基準に違反していたのかどうか。

違反しているのでありながら、違反していないと評価されたのであれば、間違いである。もし形式的な基準で判断されているのであれば、その基準を見直す必要があるという考え方もある。新聞は怪しい広告はいれない。内部的にそういうものは載せるべきでないという考え方のためである。市なのだから、怪しい広告は基準を厳しくすべきだという考え方はあると思う。市の広告だから、市が後援しているから、という理由で信用できると考えてしまう問題が存在するため、より厳しい基準を設けるべきだという考え方もある。

一般的に、法的に違反していないので形式的に掲載しても問題ないという考え方は望ましくない。市が掲載する広告には適切な基準を設けるべきである。現行の基準に従って掲載されてしまうのであれば、基準を見直すべきだと考える。

38%という手数料については、違法であるかどうかは、すぐに判断するのは難しい。刑事上は違法ではないが、民事上は違法である可能性は考えられる。公序良俗に反していると思う。見積書を提出するだけで高額の報酬を受け取る契約は無効だと思う。ただ、どのくらいの割合なら良いのかということもあるし、難しい問題である。

市という公共の機関のため、基準を見直すべきだと思う。消費者被害につながる可能性があるため、センターとして広告や後援に厳しい目を向けるようお願いしたい。

幹事 昨年連絡をもらった時点で関係部署に連絡しているが、今回このような意見があったことを改めて関係部署に連絡し、より厳しく審査していく。

委員 20代から50代の相談件数は減少している。これは計画に沿って、フェイスブックやラインなどを活用しながら注意喚起を行っているためだと思う。問題は60歳以上の相談者が、40%を超えて減少していないことである。この年齢層への計画が前回とどこが変わっているかわからない。新しいアプローチを積極的に取り入れる必要がある。若年層だけでなく、相談件数の多い高齢者の年齢層への対策も検討してもらいたい。

幹事 センターの認知度が上がったため、相談が増えた可能性も考えられる。令和6年の消費者白書によれば、1年間で商品やサービスにトラブルを経験した人は21.6%で、そのうち45%は誰にも相談しなかったと報告されている。

センターの認知度を上げ、高齢者への啓発を行うため、地域の見守り活動が重要と考えている。そのため、今年は消費者啓発ボランティア養成講座を、地域に出向いて開催することを検討している。ボランティアの増加を図り、ロコミで情報を広めてもらいたいと考えている。

会長 70歳代以上の相談者の被害の実態を把握しながら進めてほしい。
委員 高齢者はスーパーに通っている人が多いと思う。「見る前聞く前」「決める前」「払う前」のような標語を使ったり、地域のスーパーや商店と協力して啓発活動を行うことが、高齢者にとって理解しやすくなるのではないかと考えている。最近ではテレビでも地域での詐欺被害が報道されている。私の地域でも高齢者が被害に遭っても黙っているケースがある。地域のスーパーや関連する組織と連携し、様々な活動を展開していけばよいのではないかと考えている。

幹事 毎月生活センター情報を配置してもらい、普及啓発に協力してもらっているスーパー等もある。地域の方が直接目に触れる機会が大事だと思うので、方法を検討していきたい。

委員 SNSでの誤クリックや、SMSで当選通知や宅急便の不在通知、未

- | | |
|-------|---|
| | 納料金通知などを受け取る話を身近でよく聞く。実際にパソコンでトロイの木馬の被害に遭ったこともある。このような場合でも、知識があれば未然に防げるので、SNSやSMSの被害や予防方法などの情報提供をしてもらいたい。 |
| 幹事 | 昨年、国民生活センターが消費者トラブルの事例をまとめたサイトを作成した。そのサイトでは、さまざまなキーワードから事例と対応策を検索することができる。センターのホームページに、リンクを貼り付けて、自分で調べることができるようにしている。また、ネットを利用できない人向けには、センター情報での注意喚起や口コミでの情報発信なども積極的に行っていきたい。 |
| 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) |
| ウ 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。 |
| 5 閉会 | 古頭副所長 |