

令和7年度 山形市消費生活審議会 会議録

日 時 令和7年7月3日(木)  
14時20分～16時00分  
場 所 山形市消費生活センター研修室

1 出席者

(1) 委員 8名：阿部委員、向田委員、鈴木委員、渡辺委員、井上委員、三橋委員、  
庄司委員、伊藤委員

※欠席者：栗原委員、清野委員

(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 4名：佐藤副所長、柴田主査、川名主事、東海林相談員

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> 佐藤市長

<市長あいさつ> 佐藤市長

<会議>

(1) 開会 佐藤副所長

(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：阿部晃士 副会長：向田敏

(4) 会長あいさつ 阿部会長

(5) 議題（会長が議長となる）

ア 報告

・令和6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2  
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、皆様からご質問ご意見をいただきたい。 まず私から簡単な確認をしたい。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料2</span> の1の消費生活相談の概要 の(2)で「苦情相談」と「問合せ」とあるが、「苦情相談」と「問 合せ」はどのように定義され、どういった違いがあるのか。
幹事	「問合せ」は、例えば「この業者を信用できるのか」や、「こういっ た品物について評判はどうなのか」といったものを指している。 「苦情相談」は、何か具体的なことが起こって相談を持ちかけると いうことになる。

委員 先に質問のあった資料2の1の消費生活相談の概要の(2)で「要望」とあるが、「要望」とはどういうことか。

幹事 「要望」というのは、消費生活センターで発行している消費生活センター情報の内容について、要望や分かりづらいといったご意見があったものである。

委員 環境保全に向けた取組ということで、ごみの減量の問題がこれから大きくなると思う。資料1の13ページのキ、「生ゴミやさいクル事業」が面白いと思った。具体的にどういった事業なのか教えてほしい。

幹事 この事業は、家庭用の電気乾燥機で生ごみを乾燥させ、農協等の直売所に持参していただくと、ポイントとなる。  
生ごみを肥料とし、その肥料を使用し作った野菜を、ポイントを使用して交換する、という事業になる。

委員 このような事業を、これから推進できればよいと思う。乾燥フルーツも流行っているので、乾燥機を所有している人も増加していると思う。ごみの減量を目的として乾燥機を設置することで、市が補助するなどの取組はあるのか。

幹事 生ごみを乾燥する機械や、庭などに置いて処理する家庭用のコンポストなどについての補助も行っている。

委員 承知した。コンポストは庭が広いと可能だが、臭いの問題もある。コンポストよりは、乾燥するほうが、自宅がマンションの方でもできるのかなと思った。

幹事 生ごみは燃やせるごみの中で分量が多い。そういった点からも、可能な限り減量していこうといった取組をしている。

委員 資料2の3ページの表は、年代が細かく分かれたことによって、傾向が非常にわかりやすくなっている。70代80代における不審な電話の相談件数が非常に多い。おそらく被害を受ける前に、「不審な電話が来たが大丈夫か」というような電話と推察する。被害に遭わずに済んでいるので非常に良い傾向だと感じる。  
全体の件数から、被害に遭わずに済んだ件数を差し引くと高齢者が騙されているというよりは、高齢者が積極的に相談して被害が防げている良い結果になっているのではないかと感じる。  
70歳代の相談件数が増えていることや、高齢者の割合が多いという報告があったが、「不審な電話」の増加が理由なのであれば特段問題ないのではないかと感じる。  
また消費生活センターに電話した経緯について知りたい。188から

	繋がっているのか、消費生活センターに直接架電しているのかなど、聞き取りはしているのか。情報があれば教えて欲しい。
幹事	消費生活センターに繋がる経緯としては、約3割がインターネットで調べてきたもの、知人からの紹介や市報を見てというのはそれぞれ1割ほどである。その他は細かく経緯が分かれている。
委員	そういう意味ではインターネットでの広報にぜひ力を入れてほしい。また経緯の分析についても注力してほしい。
委員	<b>資料2</b> の(1)、相談件数が高止まりしているということについてだが、相談自体が高止まりしているのか、受け手のキャパシティの限界で高止まりしているのかどちらなのか。
幹事	全国的な傾向として相談件数が高止まり傾向がある。山形市でも同じように、なかなか相談件数が減らない、次々と新しい手口が出てくることで相談は減らないと考えている。
委員	相談員や電話回線を増やすことで相談件数が増える可能性があるか。
幹事	資料に記載がある相談件数は、消費生活センターが開所しているときに、電話や訪問があった全ての件数である。
委員	<b>資料1</b> の5ページ、くらしの講座についてだが、くらしの講座や金融系の講座をすると、資料のとおり相続のテーマになると年齢層が高めの方の参加が多く、参加人数も多い傾向である。 一方で、肌感として若者がお金に関して、例えば「資産形成」や「結婚後のお金の管理等について」への興味は高まっていると感じる。結果的に昨年度の若者向けライフプラン講座は人数が少なかったが、関心は高まっているので、参加人数が少ないから需要がないというわけではないと考える。 私たちの団体でも若者の集客に関しては苦労している。
幹事	今回数年ぶりに若者向けライフプランということで講座を企画したが、周知方法について苦慮している。 青年会議所や男女共同参画センター、市民活動支援センターを通じてのメールマガジン等の周知をしたが参加者が集まらなかった。 もしよいアイデアがあれば教えていただきたい。
会長	今の話だと例えばいざ結婚しようとか、あるいは就職しようとか、そういうタイミングで関心を持つような気もする。 そういった人たちに働きかけるよう手段があればよいと思う。

委員	<p>若者は、予定が立て込んでいて、日時や場所が指定されていると参加できないことも多いかと思う。</p> <p>時間や場所を問わないオンライン講座は行っているか。</p>
委員	<p>私たちの団体では行っていない。</p>
委員	<p>料理教室でも、インターネットでの参加が盛んに行われている。その日その場所には行けないけれども、自宅で見られるというものである。オンライン講座を取り入れると少しは参加者も増えるのではないか。</p> <p>わざわざ自分で出向いていくのが、若者には面倒くさいと感じることはあるとも思う。</p>
委員	<p>若者は、警戒心が強く「お金のセミナーと言われると保険や投資の営業をされると思い参加しなかった。」という話も聞く。</p> <p>他の市町村では、結婚して新生活を始める夫婦を対象に、住宅の取得費、家賃、リフォーム費用や引越費用等の助成申請に伴いライフプランセミナーを開催しているところもあった。</p>
幹事	<p>今回、出会い機会の場である「ハッピーサポートセンター」にもチラシの配布を行ったが、集まらなかった。委員のご意見も含めて今後検討していきたい。</p>
会長	<p>ちなみに開催日の12月8日は何曜日で何時頃の開催であったか。</p>
幹事	<p>講師の方と相談し、参加が見込める土曜日の午前中に開催した。</p>
委員	<p>私たちの団体も高齢化が問題となっている。</p> <p>若者は、仕事と子育てがあり時間を割くことが難しいのかもしれない。若者にどう周知するかが皆さんと同様に課題である。</p>
会長	<p>共働きの世代が増えていることもあり、社会的な活動に参加する時間を確保することが難しい方が増えているのは事実かもしれない。</p>
委員	<p>資料1の2のア、学生の消費生活出前講座の回数が10回、872人とあるが、小中学校からの依頼はなかったということか。</p>
幹事	<p>昨年は小中学校からの出前講座の依頼はなかったが、小学校の先生方には講座を行った。以前は小中学校でも講座は行っていた。学校のカリキュラムやスケジュールが異なり、昨年度はタイミングが悪かったのではないかと思う。</p>
会長	<p>小学校の先生方に研修したというのは、件数として記録しているか。</p>
幹事	<p>資料1の2のアのその他に含まれている。山形市の小学校教育研究会家庭科部会として25名の参加があった。</p>

会長 継続して同様の取組をするのであれば、独立して項目を作ってもよいと思う。

委員 小学生に対してはスマホの使い方やネットに関連するトラブルについて講座をすることが多いのか。

幹事 学校との打合せにもよるが、18歳以下の相談内容に多いオンラインゲームに関するトラブルなどにも力を入れていきたい。その他に、子どもでも簡単に支払えるネット通販や、ペアレンタルコントロール機能等を紹介しながら進めていきたい。

委員 私たちの団体でも、SNSトラブルやメディアへの依存について関心がある方は多い。県警の生活安全課の方が講座をしているとも聞く。

委員 実際聞く話では、フィルタリング機能を使いこなせていない親が多く感じる。子供も親も知るべき内容であり、親と子が一緒に勉強していく機会が必要だと思う。

委員 今の話の流れで、ステルスマーケティング規制という言葉を知ることがある。SNSを見ていると、様々な広告が流れてくる。その広告から消費者は商品などを選択していくが、知識がなければどうにもならない。法律として、どこまで規制されているのか。

委員 ステルスマーケティング規制は景品表示法で規制されている。日弁連も意見書を提出している。ステルスマーケティング規制は、いわゆる誇大広告を規制するようなもの。規制といってもすぐに罰則があるわけではなく、注意や警告の対応となる。

委員 最近ではAIでのトラブルも増えている。AIが生成した音声で、知り合いに似た声で電話がかかってくることもあるようだ。

委員 私自身もSNSの消費者被害の講義をすることもあるが、スマホの使い方やペアレンタルコントロールの機能について完全に教えてくれる人はいない。iPhoneやandroidの機種によっても異なる。

委員 メーカーの人もスマホ教室のセミナーを行うが、理念的なことが多く具体的な操作方法を教えることは少ない。

委員 私が問題視している点はSNSアプリの機能についてである。SNSアプリの機能として、ブロックという機能はあるが、SNSアプリの中でインターネット環境に接続することは防げない。細かく操作していくと、SNSアプリからインターネット検索することもできる。

委員 ブラウザや動画視聴アプリなどの接続を制限しても、SNSアプリの中から行き着くことができる場合がある。完全に防ぐためには、キッズフォンのような単機能携帯電話を用意するしかない。そういつ

	た意味では SNS の消費者被害の問題は、非常に消費者教育が難しいと感じている。
委員	学校の先生が小中学生の頃は消費生活の問題について勉強する機会が無かったが、今、先生の立場で授業しなければいけないというギャップがあると聞いている。高校の社会科の先生の研究会に先日参加し、私たちの機関でも出前講座を行っているので是非利用してほしいと PR してきたところである。学習指導要領に組み込まれ、社会科や家庭科の先生が担当するが、先生たちも手探りなのが現状で、定着には時間がかかると感じている。 カスタマーハラスメントについてだが、今までは、消費者は守るもの、弱い立場であるという見方から、逆の方向でカスタマーハラスメントの問題が存在している。 消費者庁からは、カスタマーハラスメントについて消費者教育を促されているが、どのように対応していけばよいか。
幹事	本来であれば、事業者と消費者の知識の格差を埋めるための消費生活相談だということもあるが、カスタマーハラスメントに対してご意見をいただくこともあり、カスタマーハラスメントをうまく伝えるのは難しいと感じる。 啓発の方法としては、ホームページでの掲示等を活用して周知していきたい。

## イ 協議

・令和7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、ご質問ご意見をいただきたい。
委員	消費生活相談の相談受付方法についてだが、デジタル化もよいが、声が繋がる電話での相談は安心ができるので是非継続してほしい。電話も自動音声でなくて、すぐに相談員と会話できるのが良い。
幹事	今後も電話での相談受付は継続予定である。
委員	新規の取組の「食品ロス削減推進計画」についてだが、具体的な基盤や方向性は既に決まっているのか。コンビニエンスストアやスーパーマーケットと連携した取組なのか、市として独自の取組なのか。
幹事	食品ロスの取組については、市の環境部門が担当となっている。計画の内容についてはこれから決めていく。現状として、スーパーマ

	<p>ーケットなどの事業者との会議も行っており、食品ロスについて話し合っている。</p>
委員	<p>情報提供だが、来年の4月から、裁判所での手続きがIT化する。まずは弁護士の業務で、訴状をインターネット環境で提出するなどである。そして将来的には一般市民への通知などもIT化する予定である。(時期は未定)</p> <p>今までは裁判や差し押さえなどの手続きが開始する場合、裁判所から特別送達などの文書で通知が来ていた。それが将来的にはメールで通知されるようになるかもしれない。</p> <p>そうなった場合、その流れに乗じて新たな詐欺手法として悪用される可能性がある。</p> <p>マスコミが裁判のIT化を報じることで、そういった手口が流行する恐れがある。報道を注視してほしい。</p>
幹事	<p>注視しながら、啓発活動に取り組んでいく。</p>
会長	<p>他にいかがか。ないようなので、事業計画案については承認するというところでよろしいか。</p>
委員一同	<p>(承認)</p>

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	特になし。
会長	それでは、以上により議題を終了とする。

(6) 閉会

佐藤副所長