

令和8年度 山形市消費生活審議会 会議録

日 時 令和8年7月3日（金）

10時00分～12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 6名：阿部委員、鈴木委員、青木委員、井上委員、三橋委員、庄司委員

※欠席者：向田委員、栗原委員、清野委員、伊藤委員

（2）関係課職員 15課：市民課、市民相談課、健康増進課、生活衛生課、環境課、循環型社会推進課、生活支援課、長寿支援課、農政課、建築指導課、（水）業務課、（水）水質管理室、総合学習センター、社会教育青少年課、学校給食センター

（3）幹事 2名：山崎市民生活部長、舩山消費生活センター所長

（4）書記 4名：佐藤副所長、川名主事、赤間会計年度任用職員、鈴木相談員

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 佐藤副所長

（2）会長あいさつ 阿部会長

（3）自己紹介 各委員・関係課職員・事務局職員

（4）議題（会長が議長となる）

ア 報告

・令和7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

資料に基づき舩山所長が説明。

（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。
委員	資料2 の3ページ相談件数の18歳19歳の不審な電話について、現在は自宅に固定電話がない家庭が多いが、これはスマホにかかってきた電話をとってしまったということか。そのほかに若い世代ならではの特徴があれば教えていただきたい。また70歳代の不審なメールについては私自身も経験があり、カード会社を名乗り「異常な

	カードを検知しました。1万1,076円。お問い合わせはこちら」といった身に覚えのないメールが来たことがある。それから実在する公的機関を名乗り「保険料をスマートフォンのPayPayでお支払いください」というありえないものも来た。このような事例を事前に共有していただければ、注意喚起できるのではないかと思います。この資料を見させていただいた。
幹事	不審な電話については固定電話が主ととらえている。身に覚えのない商品が届く、不審な電話や身分詐称などの電話が増えている状況で、今朝の新聞にもアポ電が増えている記事があった。配送業者を名乗り個人情報を聞く、クレジットカードの番号を聞く、家族の住所、家族の学校名を聞くなど、何のためかは分からないがあやしい電話が来ている。また、「あなたの郵便物に不備があるので荷物を預かっている」といった不審な電話を受けたなどが増えている。そういった場合は留守電を設定する、電話に出ない、すぐ周囲や警察に相談するといったアドバイスを行っているが、委員がおっしゃったようにこのようなトラブルが増えていることは現実的なようだ。
委員	不審なメールについては本当かみたいなところから来る。例えば自分がそのカード会社を使っていたら思わず信じてしまうと思う。このような事例を分っている私たちでさえも、踏みとどまることができるのかと思った。
幹事	トラブルや手口にはその時々流行みたいなのがあるので、機会をとらえてリアルタイムで周知喚起ができるように努めていきたい。またフィッシング詐欺も相変わらず多いようだ。
委員	資料2の1ページ目(3)契約当事者の属性のところの18歳未満の前年度比が178.6%で2倍弱増加しているという実情がありながら、資料1の5ページにあるように、消費者教育の推進という部分でその年代に対するアプローチが実際に行われているのかが見えないので、そのあたり私たちの団体と連携してできることがあれば教えていただきたく質問した。
幹事	委員ご指摘の通り、資料1の5ページで、消費生活出前講座について一昨年までは小中学生に対して出前講座を実施できていたが、学校からの依頼がなかったこともあり、7年度については実績はなく、大学、専門学校、高校にとどまっている。ご指摘の通り、やはり幅広い年代に周知喚起をしていかなければならないと思っている。若い世代にも目を向けて注意喚起、出前講座を進めていかなければならないと思っているので、その節は相談させていただきたい。

会長	消費生活センター情報の配布先に学校が入っていないが、例えば学校への配布についてはどう考えているか。
幹事	チラシの配布先は 8 ページの一番下に示しており、消費者アドバイザー、ボランティアの他、市役所の施設、福祉関係やスーパーなどとなっているので、若い世代にも届くような形で考えさせていただきたい。
委員	消費生活センターは LINE での相談は受けているか。
幹事	LINE は受けていない。
委員	LINE での相談を希望する。それからスーパーなどの身近な場所に相談所のような場所があれば良いと若いお母さんから要望があった。大変なことは百も承知だがご検討いただきたい。
幹事	LINE やインターネットオンライン相談についてはご指摘の通り。現在は電話や来所で相談を受けている。手口もいろいろ複雑で相談者と相談員が何度もやりとりをしており、電話や来所対応も 1 時間を超えるのは当たり前となっている。LINE というのも手段の 1 つではあるが、それが現状の相談対応に合うのかも含めて検討しなくてはならないと思う。
委員	<u>資料 2</u> の関連キーワードに定期購入が入っているが、私自身も大変難しいと感じている。いわゆるサブスクだが、結構大手のメーカーでも定期購入になるかならないかがとても曖昧だったり、安さにつられて利用した場合、解約が非常に困難だったりする。操作方法が分からないため解約ができず私自身も困ったことがあるし、私の両親も、なんでこんなものが毎月来るのかみたいなことが起こっている。このような事への解決策は実際にアイデアとしては浮かばないが、自分に責任がある状況で消費生活センターに相談しても、あなたが悪いということにならないか。
幹事	委員がおっしゃったのは <u>資料 2</u> の 2 ページのことか。これもここ数年で非常に多くなっており、5～6 年前位にはなかった定義のようで、おっしゃった通りのような相談を受けている状況である。まず自分で解決できないのであればもちろん、消費生活センターに相談をしていただいて結構です。相談のなかで「あなたが悪いから」と結論付けるようなことはなく、いろいろなアドバイスをさせていただくのでいつでも相談いただきたい。またチラシに戻って一番上の「トラブルが多い偽ショッピングサイトや定期購入トラブルが多く、途絶えることがなかった」の「ここが重要」のところに、品薄だ、割引過大、支払い方法が限定されてる、住所があやしい、こう

いった点には注意をしなければならない。なかなか手に入らないのにネットで簡単に手に入れられるのはやはり怪しい。すごく安い、支払い先が会社の口座でなく個人の口座である、業者の住所が書いてないところもやはり怪しいので、そういったところには気をつけられるかと思う。

委員 大手でもサブスクでの定期購入が非常に多いので、例えば消費者アドバイザーや啓発ボランティアのような熟知している方々に、そのような場合のスマホの操作や気をつければよいポイントを我々消費者にうまくアドバイスしていただけると良いと思った。

幹事 この2つ目の●で最終画面をよく見ましようとするが、委員がおっしゃった通り巧妙化していて、しかも大手だったりする。そういったところも含め相談員のほうでいろいろな知識や情報を収集して、可能な範囲でアドバイスをさせていただいている。なお今後も皆様に寄り添った形で相談、対応していきたい。

委員 相談件数が増えてることは周知されているということで素晴らしいと思う一方で、委員もおっしゃったように定期購入で解約できるところまで辿りつかないという話を、セミナーに行った先でご高齢の方から聞く機会はすごく多い。おそらく自分がトラブルになっているとは認識されていない方がとても多いように感じる。また20代30代40代の方から聞いたことがあるのは、今、物価高なので副業に関心がある方が増えており、お金を払ったけど効果が出ない、成果がない…でもそれは自分が悪いからそのままにしている方が意外と多い、ということ。おそらく自分が相談していいのかわからない方が多いと思うので、例えば「定期購入やサブスクで疑問なことはありませんか」のようにテーマを絞った相談会や情報提供が定期的にあってもいいと思った。あと不審なメールに付随して、最近、「うちの子が絵画コンクールに出展してしているので投票して応援してください。うちの子は5番です」といったLINEが来て、そこにアクセスするとLINEの情報を共有して投票する形になり、登録してしまうと乗っ取られてしまう。そして自分の友達に「PayPayで払ってください」といったものが一斉に送信されるような乗っ取りがものすごく増えていると耳にする。その投票を促すサイト自体は公式のようなデザインだったりするので、こういうものが流行ってますとかURLが整っていないごちゃごちゃしたものは偽物ですとか、見るポイントみたいなところをあらかじめお知らせいただければと思った。

幹事	おっしゃる通り日々進化しており、いたちごっこのようになっている。より複雑化、或いは 10 年前の流行りがまた戻ってきたとも感じられ、ちょっと追いつけてない部分もあるが、リアルタイムな情報の発信について考えていきたいと思う。
委員	昨日、うちに交番の警官が来た。特殊詐欺が急増しているので、国際電話による詐欺を自動的にブロックするアプリを入れてくれた。あと固定電話は、国際電話を使用しなければ休止したほうがいいという話もあった。これを聞いて、本当に被害がすぐそこまで来てるんじゃないかという気持ちになり他人事ではないと感じた。また、警察の方がこのような対応をしてくれる日本は素晴らしいと思った。警察の方に明日このような会議がありますと言ったら、ぜひ話してくれとのことだったので今日話そうと思って来た。アプリを入れてブロックすることで、自分の身を守る方法もあることを皆さんに周知していただきたい。チラシもいただいたので後ほどお渡しする。
幹事	委員のおっしゃった通り国際電話を使った詐欺も増えていて、アプリの推奨は警察の方で確かにしている。2 週間ぐらい前にメルマガでアプリを入れましょうという周知は行ったが、リアルタイムな周知啓発を考えていかなければならない。
委員	高市首相も入れていると言っていた。
会長	巧妙にいろんな手口があるので、タイムリーに情報提供しながら、こういうところをチェックしたらいいという具体的な情報をお願いしたいと思う。
委員	孫が小学校 4 年生でスマホを使っていろいろなゲームをしている。母親があれこれ駄目と言ってはいるようだが、いろいろ YouTube なども見れるような感じだ。出前講座のところに小学校が全くなかったが、小学生や中学生はまだ親に依存にしているところが多い。子供たちが自由にスマホを使える状況ではあるが、 資料 2 をみると 18 歳未満の相談が非常に少ない現状だ。18 歳未満では直接相談する勇気もないだろうし、知識もないだろう。そういったところを親が PTA で把握して、子供に返していくような形がいいのではないかと思うので、PTA の方に対しての出前講座を増やしていただきたい。それからチラシについて、我々が見ればすごく分かりやすいが少年少女が見てもあんまりワクワクしないと思う。もうちょっと自分が被害に遭ったらここに相談すればいいんだなと思えるようなワクワクするチラシを、青少年が出入りする場所、例えば駅ビルのゲームセ

	ンターやスーパーといったところに掲示してほしい。
幹事	一昨年、学校の先生向けに研修会や出前講座をしてはいるので、知識としては先生方のご存じだと思うが、カリキュラムの都合もありなかなか生徒に落ちていかないのかもしれない。現実として小中学生に対しての出前講座を昨年できていないことも事実なので。委員がおっしゃったようなゲームセンターでの周知なども考えていきたいと思う。アドバイスありがとうございます。
委員	今のものに関連すると思うが、J-FLEC で今年、学童向けの金融教育のカリキュラムができ、夏休み中の依頼が結構来ているという話を伺っている。お子さんへの金融教育自体は保護者の皆さんのお話を伺っていても関心は高いようで、おそらく学童で今年は何件かあるのではないかと。ただそこで、詐欺とかお金のトラブル防止についての程度のボリュームで入ってくるかは確認できていないが、おそらく学童に行っている小学生向けではあるが、そのような話があると伺っている。

イ 協議

・令和8年度山形市消費者行政の事業計画（案）について 資料3

資料に基づき舩山所長が説明。

（主な質疑等）

会長	ただいまの説明に対して、ご質問ご意見をいただきたい。
委員	この場で申し上げるのが適切なかわからないが、3 ページ記載のくらしの講座について、私たちの団体でも共催させていただいているが、山形市の広報が月に1回になったので載るのが小さくなったと感じる。すごく難しいこととは思いますが、もう少し中身がわかるような記載をしていただくと今後の開催のときにありがたいと思う。
幹事	紙面には限りがあり、多方面多団体から広報に載せて欲しいという依頼があるようで、担当している広報課でも紙面の構成に苦慮している。今回メールマガジンでもくらしの講座について PR をしたところなので、協力しながら PR 周知に努めていければと思っている。
委員	消費税の表示について、税込み価格か税抜き価格かスーパーや小売店によって違う。何年か前に消費税込みの価格で表示しようとして政府かどこかが言ったと耳にしたことがあったが、これは統一できないものか。消費者としては非常に困難を伴うことがある。
幹事	私どももスーパーやガソリンスタンドに立入検査をする機会はあるのだが、税込、税抜きまではチェックしていない。
幹事	消費税のどちらを大きく表記するなどのルールはなかったと思う。

	税抜きを大きくして税込みを小さく表示していることはあると思うが。
委員	それも消費者を惑わす行為ではある。
幹事	ルール上は抵触してないと思う。そこは必ず両方の記載があると頭に入れていただき、小さいほうに注意いただくしかないと思うが、いろんなご意見があると思うので、可能であれば、適宜国なりに要望はできると思うので検討していきたい。
委員	<u>資料 3</u> の 3 ページ (1) 消費者教育の推進で、各学校での青少年向けの周知が令和 8 年度の事業の骨子だと理解したが、学校の先生も非常にお忙しい現状があり、出前講座したものがどこまでおりているか私も子供がいるが実際のところ分からない。私たちの団体の全体向け、会員向け、専門委員向けとトータル 3 回ぐらい講座を開ける回数がある。残念ながら令和 8 年度についてはある程度テーマが決まってしまったが、令和 9 年度向けに事前に調整できたら、親御さんに直接お話いただける機会があると思うので、ぜひお声がけいただきたい。
幹事	個別に連絡させていただきたいと思う。
委員	チラシは毎月目にするが頭に入ってこない。子供が少なくなってる状況だが、クラスで先生の声でチラシの内容を一言言っていただくなどすると、子供に入っていくやすいのではないか。
幹事	効果的な方法を教育委員会とも相談しながら考えたい。
会長	9 ページ循環型社会推進課のフードドライブ事業について、利用が少なかった印象がある。実施も 6 月年 1 回のようだが、これはニーズがそれほどないということなのか。詳しいことは私もわからないが、年 1 回ではなく、少し高い頻度で提供できることがあればいいと思う。
循環型社会推進課	今年度新規事業として初めて取り組み、市役所正面玄関入ってすぐのエントランスホールでロビー展を行い、来庁者を見込んで 6 月 1 日から 5 日まで開催した。実際のロビー展は 3 日間、残りの 2 日間は循環型社会推進課のある 10 階でお引き受けした。実績としては 86 点ご寄附いただき、重さとしては 23.8kg お預かりし、乾麺、缶詰、ボトルの飲料などを頂戴した。山形市としては初めての取り組みだが、県では毎年 2 回開催したり、村山総合支庁、保健所などでも開催されている。その他スーパーでは常に回収している状況もあるので、まず、循環型社会推進課としては年一回今回初めて取り組んだところである。

会長	他の行政や民間でもやっているということで、バランスを見ながらニーズに対応していただければと思う。
会長	他にいかがか。発言もないような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	（承認）

ウ その他

会長	最後に皆様、事務局から何かあるか。
委員一同	特になし
幹事	特になし
会長	それでは、以上により審議を終了とする。

（５）閉会

佐藤副所長