

平成29年度第1回新潟市消費生活審議会

日時： 平成29年9月6日（水）
午後1時30分から午後3時10分
会場： 消費生活センター研修室

（事務局：日根課長）

それでは定刻になりましたので、ただいまから、平成29年度第1回消費生活審議会を開催いたします。本日の司会を務めさせていただきます市民生活課長の日根と申します。よろしくお願いいたします。

はじめに市民生活部長の野島よりあいさつを申し上げます。

（事務局：野島部長）

皆さま、こんにちは。市民生活部長の野島でございます。このたびは皆さま方に消費生活審議会の委員をお引き受けいただきまして、大変ありがとうございます。また今日はお忙しい中、この会議にご出席いただきまして重ねてお礼申し上げます。皆さまの中には、引き続き委員にご就任いただいている方、そして、このたびの委員改選で初めて委員になられた方がいらっしゃいますが、あらためましてこれから2年間どうぞよろしくお願いいたします。

さて、国におきましては消費者と事業者との間の情報の格差、それから交渉力の格差が、依然として大きいことから、契約の取り消しと、それから契約条項の無効を規定した改正消費者契約法が、本年6月に施行されたところでございます。本市の消費生活センターにつきましては、平成22年にこの西堀ローサ内に移転してまいりました。多くの市民の皆さまに消費生活センターを知っていただくために、さまざまな施策を行い、そしてPRに努めてきたところでございます。ただ、そのような施策に取り組んでまいりましたけれども、この消費生活問題について広く皆さまに周知に努めたり、それから、ここに市民の皆さまにとって来やすい場所に、消費生活センター、そして相談の場を確保したところですが、それでも依然として、特殊詐欺などの市民生活を脅かすさまざまな問題が発生しておりますし、また高齢者が契約当事者となって被害に遭われるケースがあとを絶たず、今後の喫緊の課題と認識しているところでございます。

本日は、最近の国の動向や、消費生活センターが昨年度に実施した主な事業、そして、今年度を実施します主な事業について、担当のほうからご説明をいたします。

また、委員の皆さまから、大変ご尽力いただき策定いたしました、新潟市消費生活推進計画、そして、新潟市消費者教育推進計画に基づく事業の進捗状況などについてもご説明をいたします。

今後とも、皆さまのご意見をいただきながら、本市の市民の安心安全な暮らしをサポート

トして頑張って取り組んでまいりたいと思いますので、今後も引き続きまして皆さまのご指導とご助言をたまわりますよう、よろしくお願いいたします。

それでは本日の会議、どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：日根課長)

本年7月に審議会委員の皆さまの選任手続きをさせていただきました。新たに委員になられた方もいらっしゃいますので、ここで委員の皆さまのご紹介をさせていただきます。

それでは、お席の順で私がお名前をお呼びしますので、その場でお立ちのうえ、簡単にごあいさつをお願いいたします。

新潟みらい農業協同組合経営管理委員、阿部浩美様、よろしくお願いいたします。

(阿部(浩)委員)

はじめまして。阿部浩美といたします。今日はJA新潟みらい経営管理委員ということで、こちらにまいりました。事業者というようなくりになっておるようでありますけれども、私も一市民、一消費者ということでいろいろ何か話ができるんじゃないかなというようなそんなつもりで、これから努めてまいりたいと思います。今日もそんな感じでまいりました。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：日根課長)

続きまして、高取商店代表、高取サト子様、よろしくお願いいたします。

(高取委員)

皆さん、こんにちは。私は個人事業主で高取商店の代表をしております。この消費生活審議会に入りまして、消費生活の啓発ということで、お店にもこんなことがあったら110番とか、いろいろな窓口があるんだなということを理解しております。

また、商工会議所からもまいっておりますので、そんな視点からも、皆さんと一緒に考えて、学ばせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

(事務局：日根課長)

株式会社和田商会代表取締役社長、和田晋弥様、よろしくお願いいたします。

(和田委員)

和田商会の和田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

私も、新潟商工会議所のほうの商業部会の部会長をやっております、その関係で本日、審議会のほうに、今年から出席させていただくことになりました。私はまだ勉強しなければいけないことがたくさんありますので、どうぞ皆さま、よろしくお願いいたします。

今日は、ありがとうございます。

(事務局：日根課長)

弁護士の酒井龍様、お願いします。

(酒井委員)

皆さま、はじめまして。新潟県弁護士会に所属している弁護士の酒井と申します。今回、私の事務所が、新潟中央法律事務所という事務所なんですけれども、消費者被害に関する事件を一生懸命やっているとかという関係もありまして、今回、委員に選任していただいたという経緯があります。よろしくお願ひいたします。

(事務局：日根課長)

新潟大学法学部教授、澤田克己様。

(澤田委員)

澤田と申します。新潟大学法学部で経済法を担当しております。その関係でこの審議会の委員を努めさせていただいているわけですが、僕が最初にここの委員になったときと、現在の状況を比べると、もう全然違うと言っていいほどで、かつては、例えば、古くは上げ底問題、過大包装、そういったところが、問題になっていたわけなんですけれども、今はもう、消費者被害というものが多方面で発生しております。少しでも消費者保護のためにお手伝いできればというふうに考えております。よろしくお願ひいたします。

(事務局：日根課長)

続きまして、弁護士の江花史郎様。

(江花委員)

弁護士の江花と申します。私は、新潟県弁護士会に所属しておりまして、今、役職としては、消費者保護委員会の委員長をさせていただいております。そういうご縁で、私は今年からの新任なんですけれども、そういう経緯で選任していただいたのかなと思います。

事務所はユナイテッド法律事務所といって、礎町の近くにあります。今年からということで、よく分からないこともあると思いますが、どうぞご指導のほどよろしくお願ひいたします

(事務局：日根課長)

新潟日報社編集局次長、木村隆様、お願いします。

(木村委員)

木村です。よろしくお願ひします。日ごろ、紙面や取材で皆さまにお世話になっております。編集局次長という役割は、社内で申しますと、朝夕の編集会議がございまして、紙面をどうやるかというような会議の進行役を務めるような役回りや、その他、日中もろもろのことをやっているというような仕事をしております。ここでまた勉強をさせていただきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。

(事務局：日根課長)

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会新潟分科会事務局、阿部恵子様、お願ひします。

(阿部（恵）委員)

はじめまして。阿部と申します。ご紹介いただきまして、大変長たらしい名称でございますが、通常は、NACS（ナックス）と略称で言っております。その会の新潟分科会に所属しております。

私は、長いこと、東京におりまして、こちらにまいりまして7年目ですか。向こうでは、消費者相談をしております、こちらでまた改めて、仕事ではないのですけれど、この分科会で仲間に入れていただいてやっておりますので、何かとまたお世話になります。よろしくお願ひいたします。

(事務局：日根課長)

新潟県総合生活協同組合理事、平山喜美様。

(平山委員)

こんにちは。総合生協で組合員の理事をしています、平山と申します。日ごろは、組合員活動の中で、こちらで教えていただいた事例などを皆さんにお伝えするなどをしています。でも、実際、実家の母が、高齢もありまして、オレオレ詐欺の電話がかかってきて、そのときに、うちの息子の名前を言ってしまったので、それでもうリストに載って行って、警察から本当に電話がかかってきたりとか、もう本当にいろいろなところで、いろいろな事件が起きていますので、皆さんが被害に遭わないようにしたいと思っておりますので、これからも貴重な情報をよろしくお願ひいたします。

(事務局：日根課長)

新潟市消費者協会新潟支部理事、伊藤静子様。

(伊藤委員)

伊藤です。よろしくお願いいたします。私は、新潟市消費者協会というところに所属しております。主に、賢い消費者になるための勉強会をしております。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：日根課長)

それでは、公募委員の横山かほる様。

(横山委員)

公募で委員をさせていただくことになりました、横山かほると申します。今、小学校の女の子二人の母親をやっております。母親として、普通の主婦としての立場で参加させていただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

(事務局：日根課長)

ありがとうございました。

本日は、道上委員、佐藤委員、沢井委員は、ご都合により欠席となっておりますのでご報告いたします。

なお、皆さま方への委嘱状を机上配布させていただきましたので、そちらのほうもよろしくよろしくお願いいたします。

続きまして、事務局職員を紹介させていただきます。

(事務局：野島部長)

改めまして、市民生活部長の野島でございます。よろしくお願いいたします。

(事務局：日根課長)

市民生活課長の日根です。よろしくお願いいたします。

(事務局：小柳所長)

当センターの所長をしております小柳と申します。よろしくお願いいたします。

(事務局：登坂主幹)

消費生活センター主幹の登坂です。よろしくお願いいたします。

(事務局：後藤主事)

消費生活センターの後藤と申します。よろしくお願いいたします。

(事務局：日根課長)

ここで、本日の会議についてですが、委員 14 名中 11 名の方からご出席いただいておりますので、規則により会議が成立していることをご報告申し上げますとともに、本日の会議は公開とし、併せて、会議録作成のため録音と撮影をさせていただきますので、ご了承をお願いいたします。

それでは、これより議事に入らせていただきます。

議事の（１）正副委員長の選任を議題とさせていただきますが、委員選任後、初めての審議会となりますので、委員長が決まるまでの間、議事の進行を事務局で務めさせていただきます。事務局、お願いします。

（事務局：小柳所長）

それでは、事務局で進めさせていただきます。正副委員長は、新潟市消費生活審議会規則第４条によりまして、委員の互選によって決めることとなっております。

はじめに、委員長について、皆さまのほうからご意見等ございますでしょうか。

（酒井委員）

事務局案というのはありますか。

（事務局：小柳所長）

ただいま、事務局案はということでございましたので、事務局としましては、引き続き、澤田克己委員に、委員長の職をお願いしたいと思っておりますが、皆さん、いかがでございましょうか。

（拍手）

ありがとうございます。拍手をいただきましたので、「異議なし」ということで、引き続き、澤田克己委員に委員長の職をお願いしたいと思っております。

ここで、澤田委員長にあいさつをお願いしたいと思っております。

（澤田委員長）

ただいま、ご指名いただきました澤田でございます。引き続きということになりますけれども、なにぶんこういうことは、なかなか慣れるということがありませんで、皆さんのご協力を願いたいと思っております。

この審議会の中で、皆さまにお会いしますのは、１年２カ月ぶりということになります。その間、いろいろな大きな事件がありました。例えば、これまで最高額の振り込め詐欺です。これは、クレジットカードを渡してしまったというものです。それで、２カ月間にわたって下ろされ続けていた。１金融機関について、カードで下ろせるのは、１日 50 万までですから、毎日毎日 50 万円ずつ下ろされていたということです。つまり、被害総額が 2 億円を超えるということです。高齢の女性の方ですけど、まず、なんでそんなにお金

を持っていたのと聞きたかったです。

それは、それとしまして、それから、少し前のことになりますが、外食産業の食品偽装が、4年ぐらい前でしょうか。「芝エビ」と言っておきながら、実は、それは「バナメイエビ」だったと。あるいは、ステーキと言っておきながら、それは、牛脂を注入したやつで成型肉だったというものです。これは発覚したから分かったのですけれども、分からないでいると、そのままになってしまっていた可能性があるということです。

それから、これも少し前、3年ぐらい前でしょうか。ステルスマーケティングというのがありました。ネットを用いて、これは報道されましたので、固有名詞出していいと思います。「食ベログ」という、ブログですね。それに、自分が経営している外食店について高評価する。食ベログで4.5以上だと、まず間違いないと、おいしいということで、いわば、だまされて、行かされているというんですね。

それから、これは、比較的最近ですが、定期購入誤認、ネットとかスマホで、格安で買えるということで注文すると、実は、それは定期購入するということが前提ですということが小さく書いてある。これは、不事実告知とは言えないということで、法律的対処が難しいところだったわけです。

今年の1月に、最高裁で、クロレラチラシの差し留め請求の事件の判決がございました。そこで、「勧誘に際して」というのがあるわけです。その勧誘というのはチラシを含むという判決がありました。ですから、チラシに、そういった重要な事実を書いておかないと、これは不事実告知になるということで、いわば、消費者側に有利な判決があったわけです。

そういうわけで、消費者契約法も改正されて、少しずつですが、法制度としては、いいほうに向かっているかもしれませんが、悪徳業者の知恵は、それを上回っています。それに、どのように適切に対処するかということ、皆さまのお知恵を拝借しながら考えていきたいなというふう思います。どうぞよろしく願いいたします。

(事務局：日根課長)

それでは、ここからは、議事の進行を澤田委員長にお願いし、副委員長の選任をお願いいたします。

(澤田委員長)

それでは、副委員長の選任についてでございますが、皆さまからのご意見はございませんでしょうか。

(酒井委員)

事務局案というのはありますか。

(事務局：小柳所長)

事務局といたしましては、本日欠席をされておりますけれども、引き続き、佐藤靖子委員に副委員長をお願いしたいと思っております。なお、佐藤委員のほうからは、事務局としては、推薦させていただきますよということでご承諾をいただいておりますことをご報告させていただきます。よろしくお願いいたします。

(拍手)

(澤田委員長)

それでは、皆さんから拍手をいただいたということで、佐藤委員に引き続きお願いいたします。本来は、ここでごあいさつをちょうだいするところなのですが、ご欠席ですので、ごさいません。

それでは、お手元の次第に沿いまして、最初に、(1)は終わりましたので、議題の(2)「消費者行政における最近の国の動向について」を、事務局からご説明願います。

(事務局：小柳所長)

事務局の所長をしております、小柳でございます。それでは、着座のうへでご説明をさせていただきますこととお許しいただきます。よろしくお願いいたします。

本日の報告のために用意させていただいた、見出しのところに、資料2とある「消費者行政における最近の国の動向」について資料に沿って説明いたします。本資料は、消費者庁が、消費者施策の実施状況を国会に報告した、いわゆる『消費者白書』と言われるものの概要版でございます。

5ページをお開きいただけますでしょうか。グラフの表になります。下の図表の1-1-3-1「消費生活相談件数の推移」というものでございます。

2004年度の欄、ここの棒グラフが非常に高くなっております。192万件になっています。ここをピークにしまして、実は、ずっと右肩下がりで減ってきたのですが、2012年というところがありますでしょうか。84万4,000件ということで、この翌年辺りから、また減ってきたところがちょっと右肩上がりに転じています。昨年、2016年(平成28年)度は、88万7,000件で、対前年比で確認しますと、94.4%と、ここで少し減少に転じています。

実は、この表の見方としまして、2004年(平成16年)度のこのピークというのは、全国で架空請求のはがきが非常にたくさん発送されたときでございまして、件数を非常に押し上げたということになっています。

さらに、先ほど言いました、2013年(平成25年)度ごろに少し上がり始めたのは、6ページにも関わるのですが、健康食品の送り付けということで、ちょうど5年ほど前になるのですが、高齢者を狙った送り付け商法というのが、少し出ました。こんなことで、少し相談件数が増えたというところでございます。

さらに、昨年度については、情報化が幅広い年代に広がりまして、誰でもがインターネ

ットを使える状況になったということで、情報通信に関する相談は、増加はしているのですが、すけれども、いわゆる架空請求のメールに、少し慣れたと言いますか、相談が少し減ったということもありまして、5年前に比べると、この架空請求は非常に多いのですが、相談が少し落ち込んだのかなということで、全国的にも、県も、後ほど説明させていただきませんが、新潟市の状況でも、同じような状況が見えます。

次のページ、6ページです。6ページの1-1-3-2ということで、ここは、年代別の相談件数をグラフにしているのですが、見ていただくと、真ん中、青色です。一番上の折れ線グラフですが、80歳以上が非常に高くなっているのが見受けられるかと思います。先ほどもお話ししました、特に、2013年度の健康食品の送り付け商法があったところが、非常に多くなっているところが見受けられるかと思います。

次の7ページでございます。図表の1-1-3-3です。少し見にくいのですが、左に青いのが細い線で、通信サービスということで、相談件数が一番多くなっています。それから、見方としましては、このグラフの幅が、被害金額を表していますので、相談件数の多いのは、通信サービスなのですが、ここに書かれています、融資サービスとか、工事・建築・加工、さらには、土地・建物・設備、こういったものは、いわゆる高額な契約ということになります。この辺は、実生活の中でも考えてみると、金額的には納得がいくところかなとは思っています。

さらに、次の8ページでございます。図表の1-1-3-7ということで、こちらのほうは、性別・年代別の商品・サービスの内訳でございます。相談件数の多いものは、真ん中、青色に塗ってあります、通信サービス。これが、どの年代でも多くなっています。そんなことを見ていただければいいのかなと思います。これは、年代も男女比も関係なく多いところを見ていただければいいのかなと思います。

次の9ページです。こちらは、高齢者に関する相談の概要ということで示しています。2013年度の下、上の囲みのところでは、2013年度をピークに減少傾向にあるということなのですが、それにしても、依然として、高い傾向があるよということが言われています。デジタルコンテンツ、インターネットに関する相談が増加していますよという一方で、金融商品に関する相談は減少していますが、不審な電話がかかっていたなどの具体的な商品が不明なものもありますよということで結論付けています。

さらに、次の10ページでございます。図表の1-1-3-14ということで、65歳以上と65歳未満に分けて、販売購入の推移を比較していますが、いわゆる、65歳以上では、電話勧誘販売です。何かの契約になったときの端緒になっているのが、電話勧誘だということが見て取れますし、65歳未満の方々にとっては、インターネット通販が多くなっているところを読み取れるかなと思います。

さらに、私どものほうではしていないのですが、訪販の関係でいくと、一番下の欄で、高齢者の認知症等というところでは、訪問販売というのが非常に多くなっているということも特徴かなと思います。

次のページの 11 ページです。それから、さらに、12 ページ等ですが、こちらは、「最近注目される消費者問題」ということで、スマートフォンの普及、あるいは、SNSをきっかけとした相談の増加について記載されていますし、次のページの 13 ページ以降は、先ほど委員長からもお話があった、「お試しのつもりが」ということで、最近注目されている消費者問題ということに記載されています。

あと、14 ページ、15 ページは、同じように、消費者問題ということ、アダルト関係のトラブルをどうしようかということ。さらには、16 ページ、17 ページは、高齢者が巻き込まれる詐欺的な手口ということについて。さらに、18 ページ以降は、消費者を取り巻く社会情勢や、消費者の意識・行動がどう変化しているかというところの分析が報告されています。

また、少し飛んでいただくのですが、39 ページをお開きいただきたいと思います。

こちらでは、「消費者庁が行った主な消費者政策」が、28 年度に行った施策ですが、「安全安心な暮らし戦略」ということで記載されています。

以下、40 ページ以降には、衣類の洗濯表示が変わりましたとか、食品表示の問題、それから、エンカル消費といった新しいと言いますか、考え方について、いろいろと消費者庁が報告という形でまとめております。

本日は、時間の関係もありまして、雑ぱく、走り走りの説明になりましたが、皆さんの方でお時間のあるときに、少しお目を通していただけると助かるかなと思います。

資料 2 「消費者行政における最近の国の動向」ということで、かいつまんで説明をさせていただきます。説明は、以上でございます。

(澤田委員長)

どうもありがとうございます。

一つ忘れていたことがございまして、新潟日報社さんから、本日の審議会を撮影したいという旨のお申し出がございましたので、皆さまにお諮りしたいと思います。事後承諾の形になってしまいましたが、本日の会議、公開としておりますので、先ほど、事務局が写真撮影をするというのと同様に、これを許可するということがいかがでしょうか。ご異論ありませんか。

(なし)

(澤田委員長)

はい、どうもありがとうございました。

それでは、今、資料 2 に基づいてご説明いただきましたが、何かご質問やご意見などございませんでしょうか。

(木村委員)

今、ご紹介いただいた資料は全国での集計かと思うのですが、これの基になる県とか新潟市での傾向も同様のものであるという理解でよろしいのでしょうか。

(事務局：小柳所長)

新潟市の状況につきましては、次の議題の(3)のところでは少し説明をさせていただきたいと思いますが、相談件数的には、実は、県内の消費生活センターの相談件数を、県のセンターが集計しております。年間で、県内の相談件数が、だいたい1万6,000件ぐらいございます。私どもが、直接、新潟市としてセンターで受けているものが、約4,000件。それから、新潟県の消費生活センターでも、新潟市の相談を受けてもらっていますので、それが、だいたい2,000件ぐらいございますので、私どもの4,000件プラス、2,000件ということで、県内の1万6,000件のうちの6,000件ぐらいが、新潟市民を対象にした相談ということになっています。

それで、傾向的には、国が国民生活センターというところで、実は、PIO-NET(パイオネット)という、直接、私どものセンターとつないでいる組織の中で、こういった相談データを全部上げますので、その辺の中では、おおむね同じような傾向があると認識させていただいて結構かと思えます。

(澤田委員長)

ほかにいかがでしょうか。どうぞ、阿部委員。

(阿部(浩)委員)

もしかして、一番基本的というか、初歩的な疑問だったのですが、この消費者庁に通知されたというようなところで聞いておりましたけれども、最近、何かちょっと変なメールがあったら、すぐ警察へというようなことがあって、警察のほうへ、なんか相談とか、こういうことがあって報告したのも、消費者庁のほうへ行くのでしょうか。

(事務局：小柳所長)

警察だけで終わったものは、こちらのほうの統計には上がらないのですが、警察から、最近よくあるのは、警察は、事件、事故、被害がないと、なかなか受け付けてくれないということで、いわゆる、その前段の相談業務については、私どもを紹介してくれます。それで、消費生活センターに相談してみてくださいということで相談されますので、そうすると、私どもに返ってきます。そういったものは、こちらのほうの相談件数として上がっていきますし、また、PIO-NETというのは、国民生活センターのほうに集計されるのですが、使うのは、官庁であったり、国であったりということで、そういうところで、今、何が問題になっているかというものを、すぐに把握するというところで、できるだけ私

どもの相談カードも、すぐ決裁をして上げなさいということになっていまして、例えば、先ほど部長のほうからお話がありました消費者契約法なんかの法改正とか、そういったものも、順次、こういったデータを使って、改正に結び付けていると聞いております。あと、それから、もちろん警察のほうも、例えば、詐欺被害だとか、今、どういった詐欺被害が増えているのかというのは、警察独自の調査もありますけれども、私どものほうの相談件数の中から、どこどこで、どういう傾向があるというのは把握できますので、そういったものも有効に使われていると聞いております。

(澤田委員長)

ほかいかがでしょうか。

(江花委員)

13 ページの定期購入ですけど、これ、すごく増えているというのを耳にしますが、これは、センターが介入して交渉すると、どのようになることが多いのでしょうか。

(事務局：小柳所長)

ご存じかと思うのですが、さっき、委員長もお話になっていて、いわゆる特商法のクーリングオフの対象にはならない通信販売。要するに、ネット上の通販ということになりますので。ただ、ほとんど、俗に言う、メールだとか、パソコンでもそうなのですが、ページが変わっていたり、文字が小さかったりということでの、4回買って、初めて1回分がお試しで無料とか、安くなるという話なのですが、センターの相談員から、向こうの事業者側のほうに電話を入れますと、知らなかったと言うと、何パーセントとは言えないのですが、業者によっては、分かりましたということでチャラにしてくれるところも、ないわけではないという。ただ、法律上は、全部それを書き出して、こういう条件で買ったときに、どうなるかということを確認にして売らなければならないという法律になっているわけですけども、その辺の落ち度を認めているわけではないと思うのですが、相談員が入った場合は、柔らかくなる時もあります。

(澤田委員長)

ほかにご質問等ございませんでしょうか。

では、僕のほうから1つ、5ページなのですが、これ、全国の相談件数ということですが、先ほど、架空請求は、2004年をピークにして減っていったということでしたが、2011年に底を打って、若干増えてきているような、最近、増えてきているように見えるのですが、まだ復活の兆しがあるということでしょうか。

(事務局：小柳所長)

委員長のお話の件ですが、今、このグラフの中の下側に、青い棒グラフがもう一つ入っていますが、これがいわゆる架空請求分ですので、従来ですと、架空請求のはがきだったのですが、実は、2014年ごろからポント増え上がっているのは、俗に言う、SMS、要する、ショートメールで、たぶん皆さんも、私はまだガラケーなんですけど、要するに、携帯の番号にショートメールをくっつけて送ってくるという手段が入りました。ですから、そういった架空メールが非常に多くなったということかなと思います。私どものほうで聞いているところでは、09で始まる番号というのは、どんな形でも、パソコンでランダムにつくることができるので、そのランダムにつくった携帯番号にメールを付けて送るということで、まず脅しで1回目は、振り込んでくれる人を探す。それを探せないときには、逆に言うと、何らかの形で、切ってもいいけど、何かをして連絡をくれる人を探す。これは、名簿をつくるうえにおいて、連絡をしてくるような人は、名簿業者としてはおいしいという。これがまことしやかではないのですけれども、そんな話も聞いたことがございます。

さらに、今年に入ってから、実は、私どものほうもそうなのですが、また、はがきが復活しています。月に15とか20とか、25とか、私どものほうもホームページに出させてもらおうと思っているのですが、架空請求はがき、いわゆる、法務省何々とか、絶対存在しない公的機関を名乗って、そういったところに連絡をさせるという部分があります。

もっと言うと、振り込むときには、今、銀行は、高額の振り込みは窓口で止められるのですが、コンビニの電子マネーを買わせて、振り込ませるとか、振り込みというよりも、番号を教えると、そこで現金化されるとか、同じ窓口でも完ぺきな詐欺とか、そういった窓口でも、銀行を使わないで、いわゆるショッピングセンターとかそういうところに置いてある自動現金支払機、ATMですね。そういったものの前まで携帯を持っていかせて、そこでうまくその番号、金額を入れ込ませるとか、そういった手口もありまして、本当に、その手口については、いたちごっこだとは聞いております。

私どもが相談を受けるのは、被害に遭う前のもの、もしくは、被害に遭う直前のものとかということで、本当に氷山の一角でして、被害に遭ったものについては、「警察へ、どうぞ、被害届を出してください」ということでご案内しているところでございます。

(澤田委員長)

ほかにご質問等はありませんでしょうか。

特にないようでしたら、次に移りたいと思います。

次に、議事の(3)「消費生活センターの平成28年度事業報告及び平成29年度事業計画について」、事務局からご説明願います。

(事務局：小柳所長)

それでは、資料は3になります。「平成29年度新潟市消費生活センターの概要」というところで説明をさせていただきたいと思います。ページは、5ページをお開きいただき

いと思います。

こちらが、私どもの消費生活センターで行っている主な事業を列記させていただきました。啓発事業としての幾つかの事業、それから、レポーター事業、さらには、情報提供。あとは、消費者団体の活動支援。あと、俗に、消費者4法と言われる法律がございますので、そういったものに関わる適正監視ということで、表示がなされているかというようなものを監視しております。

さらには、後ろのほうに行きますと、計量業務ということで、こちらの消費生活センターのほうでは、消費生活相談だけではなくて、計量業務のほうも行っておりますので、この概要の中には、一番後ろに計量業務が出てきます。後ほどご覧いただければと思います。

ページは少し飛ばさせていただきます、13 ページをお開きいただきたいと思います。こちらが、消費生活相談の受付件数を記載してございます。少し年度が多くなってしまうので、私どもは平成 23 年度からということで、少し割愛をさせていただいたのですが、23 年度は 3,675 件ということで、こちらのほうから 24 年度までは少し減っております。25 年度から、私どものほうも少し右肩上がりになって、昨年度は、3,871 件ということで少し落ち込んだ状況になっています。

件数にしますと、27 年度に対して、28 年度は 778 件の減ということで、対前年度比 83.3%という減り方をしております。先ほど、木村委員のほうからもお話がありましたけれども、25 年度は、うちのほうも上がってきているのですが、やはり同じような、高齢者対象の送り付けだとか、実は、少し、新潟市の特色と言いますと、割賦販売に伴うということで、それを言うと、たぶんお気付きの方もいらっしゃるかと思うのですが、衣装レンタルとか、互助会組織をやっていたところが、国の指導を受けましたので、そういったところでの相談が、新潟市域独特としての相談件数を、引き上げる形にはなっていたかと思えます。25～26 年度ぐらいだと思います。

昨年の、じゃあ、なぜ減少したんだろうということなのですが、私どもも確たるものはないのですけれども、ただ、件数から見ますと、架空請求のメールの送り付けは、依然として多いのですけれども、ただ、27 年度に比べると、非常に落ちています。ですから、架空請求のメールについては、皆さんもほっばらかしておけっということが、少し認知されたのかなというようなこともあります。

さらに、28 年度は、5 月に法改正がされたということで、実は、固定電話の NTT さんの光回線の卸の自由化というのがありまして、非常に小さな事業者さんが、パソコンを使って電話一本で契約をするというようなことで、その契約解除がなかなかできなかったのですが、これが、28 年 5 月から法改正になりまして、契約に当たっては、書面を交付しなさい。かつ、初期契約解除制度ということで、クーリングオフに近い制度として、それが適用されたために、そういった業者さんが、ほとんどなくなったといえますか、そういった相談件数の減少も、ここの減少につながっているのかなと感じております。

1 枚剥ぐっていただきまして、14 ページですが、年代別の相談件数。こちらのほうは、

いずれも前年度は下回っているところですが、前年比を見ていただくと、100 を超えているところはないのですが、高齢者、いわゆる 60 歳、70 歳代のところが、非常に件数的には多くなっているかなということがお分かりいただけるかと思います。

さらに、私どものほうが、統計を取るにあたっては、契約当事者が誰かということで、統計を取らせていただいていますので、いわゆる、相談は、息子さんだったり、ご家族だったり、それから、民生委員さんだったり、介護事業者さんだったりということなのですが、私どもの統計上は、契約者が誰かということで、ここの統計を取らせてもらっているということをご承知おきいただきたいと思います。

1 枚剥ぐっていただきまして、16 ページになります。

相談の多かった商品・役務の上位 10 分類ということで、こちらのほうでは、放送コンテンツ。これは、先ほど申しました、国セン等の分類がこうなっているものですから、それに合わせているので、こういう分類になっちゃうのですが、非常に分かりにくいといえば、分かりにくいのですが。

例えば、その右側。10 代のところを見てもらうと、「主な商品・役務」、それから、「主な販売方法・内容」というところを見てもらうと、「あ、なるほどな」とお思いいただけると思うのですが、いわゆる、「放送コンテンツ等」というところは、アダルトサイトだとか、出会い系サイト、オンラインゲーム、それから、放送の受信料、NHKさんですね。そういったのが、こういったところの統計に入ります。そんなところで、やはり一番多いというところになっております。

17 ページ以降は、10 代、20 代ということで、10 代刻みにした順位になります。例えば、19 ページの下欄の 70 歳代の欄を見ていただきますと、1 位は「放送コンテンツ等」ですが、2 位は、「商品一般」、3 位は「インターネット通販」、さらに、4 位に「役務その他」となっていて、この中を見ると、まだ「劇場型勧誘」というのがありまして、全然なくならんのだなというのが分かってもらえるかなと思います。さらには、5 位のところに、まだ「健康食品」ということで、先ほど言いましたインターネット通販等々での取り扱いということになるかと思います。

21 ページを開いていただきますと、こちらのほうは、いわゆる特商法に絡んだ内容になっています。少しページをめくっていただきまして、23 ページを開いていただきますと、販売方法による契約の図がありますが、ここでは通信販売というのが断トツに多いということが、お分かりいただけるかと思います。

さらに、24 ページから 27 ページまでですが、こちらのほうは、私どものほうでやっている多重債務ということで借金問題等々でお困りの方の専門相談員を配置しておりますので、どれぐらい扱っているかということに記載させていただきました。28 年度は、217 件の相談を受けております。

27 ページを開いていただきますと、当事者の人的属性の一番下のところに、「面談・電話」ということで、217 件の内訳が書いてあります。217 件のうち 123 件は面談によると

いうことで、必要に応じて債務整理など弁護士会さん、それから、生活再建連携先ということで、庁内の保護課とか、関係機関へのほうへの同行訪問などをおこなっております。

相談の中で少し気になるかなというのが、右側の一番上のところに、「ヤミ金利用」というのがありまして、いまだに、まだヤミ金が少しずつ増えつつあるというところ。これが、相談の中で出てくるというのが、少し気掛かりなところでございます。

あと、同じく、その中で、「当センターを知ったきっかけ」というところで、インターネットもございしますが、庁内からの紹介というのが一番多くなっております。これは、私ども市役所の中では、保護課とかそういったところがございしますので、そういったところから債務整理をするにあたって、こちらのほうを紹介されてくるというのがありますので、私ども、同じ市役所の窓口機関としては、常に連携を取らせてもらっているという、その結果かなと思っております。

なお、28 ページ以降は、消費者啓発とかもろもろの、実際にどんなことを、どこへ行ってやったかということに記載させていただきましたので、参考にさせていただければと思います。

41 ページ以降には、計量絡みの実績も記載させてもらっておりますので、参考にさせていただければと思います。

あと、29 年度の事業につきましては、今、お話をさせていただいた 28 年度の事業を引き続き同じように実施しておりますので、説明のほうは少し割愛をさせていただきたいと思っております。

資料 3 については、説明は以上でございます。

(澤田委員長)

ただいまのご報告、ご説明につきまして、何かご質問、ご意見等ございませんでしょうか。阿部委員。

(阿部(恵)委員)

ご質問と言いますか、20 ページで、相談の傾向ということで、各月ごとに事例を挙げていらっしゃるんですね。これは、そのときに、この件数が、非常に多かったというのか、あるいは、特徴的にということで挙げられたのでしょうか。

(事務局：小柳所長)

私の説明が失念しておりましたけれども、実は、私どものほう、毎月、月別の統計を取っておりますので、その中での集計された特徴的なもの。それから、多かったものも含みますけれども、いつもと違うなというところで気を付けましようとか、そんな感じで書いておりますので、それを抽出して、各月別にこんな形でまとめさせていただいたところでございます。

(阿部(恵)委員)

なるほど。私、うちにおりまして、例えば、この9月のところで、いわゆる買い取り商法と言いますか、「不用品物、ありませんか」という。これが、なんか最近、固定電話に入ってくるのがすごく多いんですね。ですから、それがずっと続いているんじゃないかと。まあ、こちらでお取り上げになったのとは別ですけども、たまたまここに同じような内容があったものですから、相変わらず続いていると思いましたので、ありがとうございます。

(事務局：小柳所長)

ほとんどが、県外からの買い取りが多いですね。最初のきっかけは、不用品ということですから、着物、おうちにある家具、何でもいいのですが、「不用品、ありませんか」という話から、出るときは、貴金属というのが、上等な手段と聞いております。これも、先ほどのクーリングオフの対象にはなっているのですが、実際に引き取られてしまうと、なかなかクーリングオフといっても、戻ってくる可能性は、かなり低いというようなこと。

それから、10月のところに700メガヘルツというのがありますが、総務省の電波法の割り当てが変わるということで、全市内的に、影響がありますか、ありませんかということでの調査が入ってしまして、それを、不審者と勘違いをするというか、そんなことでの相談が、特徴的に多かったということでございます。

(木村委員)

今の20ページに興味が出たのですが、これは、何か広報を通じて、毎月、このような速報を出しているようなものなのでしょうか。

(事務局：小柳所長)

私どものほうの関係機関と言いますか、本課を含めて、そちらのほうで、毎月の統計という形で出しておりまして、今のところ、ちょっとホームページまでは上がっていないかなと思うので、今後、できれば検討していきたいと思っています。

(木村委員)

こうやって、年度ごとにまとめることも意義あることかと思えますけど、われわれが、今、これを読んで興味を持ったように、非常に、これは即効力があると言いますか、例えば、報道各社を通じて、こういったものが目に入れば、これで1本記事が書けるなんていう知恵も浮かぶと思うんですね。で、実際に、そういった例を記事にすると、非常に予防の点でも意味があるかなと。これで、年度を通じての特徴も大事ですけども、やっぱり一種速報性も求められるのかなということを感じました。

(事務局：小柳所長)

貴重なご意見、ありがとうございます。

今回も、先ほど申しました、架空請求のはがきとか、ちょっと危ないなと思うときは、日報さんと、市政記者クラブのほうに投げ込みという形でやっている場合も、年に何回かございまして、これは通例の、毎月毎月のものということで、私どものほうで集計をさせていただいているものでございます。

(和田委員)

相談内容を見ますと、やっぱり融資サービス、消費者金融ですとか、ヤミ金関係の相談とかが多く、上位に出ていると思うのですけれども、ここ数年でしょうか、テレビを見ておりましたが、東京のほう、大都市圏の弁護士事務所とか、法律事務所のコマーシャルがバンバンと地方にも流れてきておりますよね。で、要は、過払いを戻してもらうのか、違法金利の分も戻してもらうとか、内容はちょっと分かりませんが、あれだけ何千万も、大手の法律事務所が広告を打って、ああいう広告をしているということは、それだけ需要というか、あると思うのですけれども、やっぱり新潟市内のほうも、こういった件数というのは、もちろん増えているのだと思うのですけれども、実際、そういう問題があったときというのは、弁護士の方を個人の方が、弁護士の方に相談されるわけですよね、市のほうで。それで、実際問題、解決と言いますか、過払い金が戻ってきたとか、現に、そういう効果が必ず出るものなのですか。

それが、まず一点と、あと、これだけの年間で約 4,000 件の相談件数があるということ、月だいたい 300 件強ですよ。で、1日に直せば、まあ、何十件もあるわけですが、当センターというのは、これだけの人数の方がいらっしゃるわけですが、人数的には足りているというか、大変申し上げづらいのですけれども、これだけ多岐に渡る相談内容があるということは、それなりの専門家の方がいらっしゃらないと、なかなか対応できないと思うので、そういった面での後継者もいるのか、いないのかというか、そういった面で、以上、二点をお聞きしたいのですが。

また、消費者金融というのは、最近、銀行系の子会社が多いので、そういったところは、意外に、弁護士さんのほうから、話が行くと、過払いとか簡単に戻せるのかななんて素人考えで分かるのですけれども、ヤミ金だとかいうところに、過払いの請求をしても、果たして戻ってくるのかなというの、素人ながら、本当に昔から思っていたところなので、もし先生でお分かりの方がいらっしゃったら、非常に助かるのですけれども、よろしく願いいたします。

(事務局：小柳所長)

センターのほうとしてのご回答になるかと思うのですが、まず1番目の過払い金の話で

すが、私どものほうに来るのは、おおむね年間 200 件ぐらい。その中での話になりますけれども、27 ページのところを見ていただくと、実は、「相談内容の項目」というところで、ヤミ金利用の3段階ほどのところに、「法律家とのトラブル」というのが書いてあるのですが、実は私どものほうに来るのは、あくまでも来た中での話なので、それが全部とは言えませんので、私どもが確認できている中では、やはり、本人がお持ちの過払い金等々があって、今、払っているものがあるということになると、どうも、簡単といたら失礼かもしれないのですが、分かる範囲内の手っ取り早くできる部分だけは整理をしてくれるけれども、今支払っている、もしくは、そういった相談したい内容については後回しにされてというような形で、ここに法律家とのトラブルというところに結び付いている部分が、これだけの件数があったと聞いております。これは、あくまでも、私どものほうに相談に来た部分ということだけでございます。

あと、それから、非常に私どものほうに助けていただくというか、300 件ほど月にあってということですが、28 年4月に、実は、消費者庁が消費者安全法を改正いたしまして、今の相談員については、今度、国家資格を与えますよということで、私どもの条例でも、国家資格の相談員を置きますということになっています。今、実は、私どものほうの消費生活相談員というのは7名おります。ただ、嘱託職員でございますので、フル稼働ではないので、ローテーションで動いていくということですから、通常、今7名が全て毎日いるということではありませんが、全国的に見て、それから、政令市から見ても、そう多くも少なくもない人数かなと思っております。

後押しをしていただけるのは、非常にありがたいことだと思うのですが、先ほど言いました、消費生活相談員が、7名中6名は、国家資格、もしくは、見なし規定ということで資格を持った相談員です。1名は、市長が認めるというところでの相談員になっておりますが、そのほかに、多重債務の専門相談員が3名いるということになっております。ありがとうございました。

あと、先生にお願いできますか。

(江花委員)

今、小柳さんからお話があったとおりですが、まずヤミ金なんですけども、ヤミ金は、私の個人的な感覚としては、基本的に、やはり過払いを戻してもらおうというのは非常に難しい。というのは、ヤミ金っていうのは、もう 090 の番号でかけてくるんです。で、ヤミ金というのは、登録していないからヤミ金なので、その貸してる人が名前を言っても、それは本名かどうか分からないし住所も分からない。ただ電話でやって、貸し借りしているというだけなんです。

ただ、基本的にはもう返さないっていうんです。本来的に、いわば元本は返さなきゃ、借りたものは返さなきゃいけないとお考えかもしれませんが、ヤミ金になると超高金利で貸しているのです、公序良俗に反して、そういうものには返さないということですね。

なので、弁護士、私が受けたときは、まずその 090 の番号に電話して、「私が代理になったから、もう返さないから」って言って、「分かるでしょ」って言うと、向こうも「ま、分かります」っていうことが多いです。という対応が多いかなと思います。

あと、過払いの関係で、確かに東京の事務所があれだけCMを打っているのは、ちょっと謎なんですけども、それはなぜかと言いますと、過払い金の回収というのは、おそらく平成 17～18 年ぐらいから急激に増えまして、今、統計、持ち合わせていないのですが、ピークはおそらく平成 20 年から 22～23 年ぐらいがピークだったと思います。で、ここ数年はもうかなり減少傾向で、と言いますのは言い方は悪いのですが、かなり掘り起こされたと言われております。それは、あれだけCMを打つと、さすがにみんな心当たりのある人は、依頼してということなのです。なので今、新潟の弁護士会で過払いの相談って、たぶんほとんどなくて、明らかに減少傾向ではあります。

ただ、確かに需要があるからこそ、ああいうCMが打たれているので、まだ掘り起こされていないものを掘り起こしているのかなというような感覚でおります。

(酒井委員)

私も過払いに関しては、ほとんど事件が最近ないなというところで、江花先生のほうからもありましたけれども、10 年以上前ぐらいに、やはりそのピークが来てて、それから消費者金融に取り締まりも強くなって、過払いで返還しなければならないという最高裁の判例が出たりして、それ以降は適切な金利で変わっているんです。そうすると、なかなかもう 10 年以上前だと、時効とかっていう関係もあって、今から過払いを返せと言っても業者からも、時効ですとかっていう主張があったりして、すんなり戻ってくるかというのと、なかなかそういう状況ではないっていうのと、そもそも過払いっていう方も、そういう状況、適切な金利が適用されているので、そういう状況でもないのに、事件的にはどんどん、どんどん減っていったはずなんですけれども、なぜか確かにいまでもって、バンバン、テレビのCMとかラジオで過払い過払いと言っている事務所が存在すると。

江花先生からもありましたけど、おそらくCM打つてもペイできるほどの多少需要があるからやっているのかなとは思うのですけれども、おそらく新潟の弁護士で過払いをたくさんやっているとかっていうのは、今は聞いたことがないですね。

あと、通常、普通の弁護士は過払いっていうよりも、全体の債務整理ということで、その中に過払いがあれば回収する。借金がほかがあれば整理するとかっていうことを普通はやると思うのですけども、そういう事務所は、確かに先ほども話があったのですけども、簡単などころだけ手を付けて、大変なところは放っておくとかっていう話を、私もうわさでは聞いたことがあるかなというところですよ。

(澤田委員長)

どうもありがとうございました。今の問題に関しても、ほかにも質問等ございましたら

お願いします。

(江花委員)

16 ページ以下なのですが、放送コンテンツによる被害が増えていて、断トツで多いと思うのですが、分類としてはアダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲームというようなくくりになっているのですが、ほぼほぼアダルトサイトなのでしょうか。それとも、サクラサイトとかは根強くある感じでしょうか。

(事務局：小柳所長)

実は、サクラサイトもないわけではないというか、そんなに件数が多いわけではないのですが、金額がかなり膨らんでいく。100 万単位とか。1 件 1 件は、少ない額で振り込まれているのですが、あとあと、私どものほうに相談に来るころには膨らんで、100 万円とかっていう。その出発点は「あなたに、いくらいくら当たりました」とかっていう、当選商法みたいな形でたぶん来て、そこから引き込まれていくとか、SNSとか、全く知らないところからメールが飛んでくるというようなことのように思いますが、件数的には、月数件ということはないのですけれども、なくなっちはないかなと思います。

(江花委員)

昨日、弁護士会で、サクラサイトの電子マネーの被害救済の勉強会をしまして、新潟でも、弁護士会も頑張らなきゃなと思ってお聞きしました。

あと、もう一点ありまして、28 ページ以下の啓発や情報提供の関係なんですけど、非常に地域に密着した取り組みをされているなという感想を持ちました。これは、有料なのでしょうか。

(事務局：小柳所長)

くらしの一日教室は市がやっている事業ですので無料です。あと、例えば子ども消費者学習というのは、私どもがというよりも、あとで協議会のほうでも説明しようかと思ったのですが、市の消費者協会さんのほうからお手伝いをしてもらって、講師をもらっていたり、それから、例えば、30 ページの「さわやかトーク」なんていうのは、私ども新潟市全体の中で、市の行政の内容を、市民からの要請に応じて、職員が出向いて講義をしてきなさいという、そのカリキュラムの中の 1 つとして、こういった悪徳商法とかにだまされないでという表題の中で、私どもやっていますよという、広聴相談課の広報の中で、私どももやっている内容でございます。基本は、全部無料扱いでございます。

(江花委員)

例えば、この「だまされないで悪質商法」とか、テーマごとにメニューみたいなものが

あって、それで申し込みがあれば、出前に行ったりとかすると、こういう流れですか。

(事務局：小柳所長)

そうです。基本的には、そういう形になります。

あと、最近、少し多いのが、実は、明日も中学校に出前講座になるのですが、こういったもの、それから、30 ページの一番頭のところに、新潟青陵短期大学とか、こういったところには、いわゆる出前講座は出前講座なのですが、私どもの「さわやかトーク宅配便」とは別に、こういった講義をしてもらえないかという依頼があって、そこに相談員であったり、私ども事務方職員だったりが出向くという形もございます。それは、事業所さんであっても、なにか来てほしいというところがあれば、私どもは出向いていくという形であります。

(澤田委員長)

ほかにいかがでしょうか。和田委員。

(和田委員)

38 ページに消費期限・賞味期限の違ううんぬんというのがあって、ちょっと質問が、内容が違っているかもしれませんが、食品ロスについてなのですから、よくいろんな会合ですとか、パーティー含めて出席すると、ほとんど料理に手を付けずにお開きになって、その食品ロスというのが、なんか 600 万トンだったか、ちょっとろ覚えで申し訳ないのですが、それだけの食品が食べずに捨てられると。これ、ほんとに世界のいろんな恵まれない地域とか見たら、ほんとにこれ、日本人として恥ずかしいことだと思うので、いろいろ見ておりましたら、長野の松本市で、「3010 (サンマルイチマル) 運動」というのを、数年前から始めておられるらしくて、要は、乾杯の 30 分間は席を立たずに食べようと。それと、お開きの 10 分前からは、また席に着いて、10 分間は、残った食べ物を食べようと。これは、非常にいい取り組みだと、私は思っているので、もしだったら、新潟市さんのほうも、松本の二番煎じではないですけども、そういった部分で、いろんな企業ですとか団体のほうに、そういった部分である程度の食品ロスを減らす一助になるかと思うので、そういったこともご提案されるといいなというのが、今、感想でありまして、質問とはちょっと違うのですが、お願いでございました。

(事務局：小柳所長)

この部分は、新潟市の消費者協会のほうに、私どもが委託業務という形で消費期限・賞味期限、それから、食品表示を見てどうするかということ委託事業としてやっていただきました。その中にも、今、和田委員のほうからお話があったような提案もいただいております。今年はまだ、各地域に出向いて、調理実習とか、そういったのも実践しております。

ますし、私どものアドバイザーをしていただいている阿南元長官のフォーラムの際にも、消費者協会さんのほうから、今お話のあった 3010 運動をとということも確かに出ておりましたし、私どもも十分承知しておりますので、貴重なご意見として、これから私どものほうの検討課題にさせていただければと思います。ありがとうございます。

(澤田委員長)

ほかにご質問、ご意見等はないでしょうか。よろしいでしょうか。

特にないようでしたら、次に移りたいと思います。

次は、議事の(4)「新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画に基づく事業の実施状況及び進捗状況について」、事務局からご説明願います。

(事務局：小柳所長)

それでは、資料4です。「新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画」についてでございますが、ページは23ページをお開きいただけますでしょうか。

この計画を作成した際に、重点的に取り組もうよということで、重点的な施策をこちらのほうに、取り組みを3つほど挙げさせていただきました。26年度の計画は、皆さんのご協力で作らせていただいたわけですが、順次、これに基づいて説明させていただきますと、消費者教育の推進というものが取り組みの1つになっております。こちらのほうは、当センターでは、先ほどから出ております小学生を対象にした「子ども消費者学習」ですとか、出前講座などを実施しているところでございます。こちらの取り組みについては、のちほど、協議会のほうで、もう少し詳しく説明をさせていただきたいと思います。

次の、「消費者被害の防止・救済」ということでございますが、日々の相談業務の中で、私どもとすると、先ほどお話しいたきました特徴的な相談などに目を向けながら、高齢者が巻き込まれないよということ、それから、悪質な消費者トラブルとか、特殊詐欺、こんなところに遭わないよということ、啓発活動、出前講座等々取り組んでいるところでございまして、先ほどまでは、28年度までの件数をお話しさせていただきましたのですが、今年度8月までの件数を少しお話しさせていただきますと、29年度の4月が334件。それから、5月が330件、6月が325件、7月が305件、8月が280件となっております。昨年に比べると、少しは落ちているのですが、ほとんど変わらない相談件数となっております。先ほど来お話しさせてもらっている、どうしてもインターネット環境が普及していますので、スマートフォンの利用者、こういった形が非常に増えているのかなと思いますので、架空請求が、やはり相談の中のトップでございます。当然にして、相談者の年齢、性別は問わない中で、相談件数が増えています。

今日配布が遅くなって申し訳ないのですが、今、お手元に黄色い統計紙を配布させていただきました。毎月こういった形で私どものほうに統計を取らせていただいております。

先ほども少しお話をさせていただきましたが、6月ころからでしょうか。やはり架空請

求のはがきが目立っています。あとは、今日も資料の中に入れ込ませていただきましたが、消費生活センターの機関紙というもので、『ゆうゆう通信』というものが年4回発行しておりますけれども、こういった中でも、いろいろ広報に努めるということもやっておりますし、さらには、この4月から、地域包括支援センターからメールアドレスをいただきまして、国や県からの最新注意情報を、その都度発信、流すようにしております。結果としまして、先日も、北区の地域包括支援センターに出向いた際に、民生委員さんの会合が、地元であるので、そういったところで、もらった情報を流していますよというお話をいただきました。そんな形で情報を共有してもらえたらと思っております。

それから、取組3ということで、「地域が一体となった消費生活の推進」ということも、私どもの取り組みの重要テーマになっているのですが、こちらも、持続可能なネットワークづくりということで、今もお話ししました、市内27カ所ございますが、地域包括支援センター等の協力関係の構築、地域のワークショップとか、地域の茶の間とか、あと、デイサービスとか、そういったところで居宅介護支援事業者等々へも呼び掛けまして、そういうところがやるワークショップ等にも、私どもは、要請があれば出掛けていくことの中で、できるだけ連携を密にして、広報活動等に努めているところでございます。

このほかにも、先ほど来お話ししています出前講座は、コミ協、自治会、老人クラブ、こういったところから要請があったときに、いろいろ出掛けておりますので、ここに掲げております「持続可能な地域の見守り力」ということを心掛けて、どうしたらいいかということ、少し探っている状況でございます。

この件に関しては、消費者庁、それから県のほうも、消費者安全確保地域協議会というのを、各市町村に設けて情報交換等々をやりなさいという指導もありますので、私どもも、各地域のそういった情報を注視しながら、進めていきたいと思っております。

同様にして、もう二つほど。「参考資料1」「参考資料2」という形で付けさせていただきました。これは、資料4の8ページになります。

私どもが計画を進めるにあたって、課題を6つほどと、さらに施策を19掲げまして、9ページ以降に、それぞれの課題と施策ごとに具体的な施策内容と、どういうふうに推進するのかということ、それから、組織ということで記載してございます。

それと呼応するように、参考資料1をお開きいただきますと、1ページ目の一番下の左から4つ目のところに事業対象課というのがございまして、消費生活センターというのがございます。例えば、そこの右側、下から3段目になりますが、「独立行政法人国民生活センターへの原因究明テストの要請」ということであります。私どもの消費生活センターのほうでは、こういった製品テストをする部署がございませんので、一般市民から、何かテストをしてほしいと言われた場合には、国民生活センターにお願いをしたり、もしくは、NITE（ナイト）というところがございまして、こちらにお願いをしたりして、製品検査を行ってもらった場合がございます。28年度は、蛍光灯の持ち込みがございましたので、

これが1件ありました。

さらには、その下の段にいきますと、事業者に対して、危険物等の回収を要請しますという形になりますし、事故発生時に届け出に基づく情報を提供しますということなのですが、幸いにして、新潟市内ではそういった危険物の回収要請ということをやった事例がなかったということで、右側を見ていただきますと、記載させていただきました。

こんな形で、参考資料1は、平成28年度の各事業、私どもの課題、施策、それぞれに則った各課、担当しているところがどんなことをやっているかというのが一覧表になってございます。

それから、参考資料2は29年度に取り組もうとしている事業の内容が書き込まれてございます。同じようになっています。内容が非常に細かくございますので、今日は少し説明は割愛をさせていただきますが、後ほど、皆さんのほうで、こんな事業があるのかということで確認をしていただければ、非常にありがたいかなと思っております。

説明は以上でございます。

(澤田委員長)

ただいまの報告説明いただいた議事につきまして、何かご質問、ご意見等ございませんでしょうか。

参考資料2のほうは今年度、平成29年度の事業見込みということですが、29年度は、これまでと比べて、何か変更はございますか。

(事務局：小柳所長)

消費生活センターとしますと、先ほどもちょっとお話しさせていただいたように、センターとの取り組みの中では、新しい取り組みというものは、今、特にございません。ただ、消費生活に絡む各事業課のほうで、新たなというのは、私どもは情報は得ていないところでございますので、大きな変更はないものと認識しております。

(澤田委員長)

ご質問、ご意見はいかがでしょうか。よろしいですか。もし特にならなければ、これで議事は(1)から(4)まで終わりますので、次は(5)「その他」ですけれども、事務局から何かありますか。

(事務局：小柳所長)

事務局からお願いでございます。

先ほどの議事の(4)で、新潟市の消費生活推進計画と消費者教育推進計画に基づく事業の実施報告等をさせていただいたところですが、この計画が、実は、27年度から30年度までの4年間の計画になってございます。そうしますと、31年度からの計画を、

どうするかということで、来年度、計画づくりという形になろうかと思ひまして、ここにいらっしゃる委員の方々に、次期計画の見直し作業について審議いただく形になろうかと思ひます。

そこで来年度は少し回数を多くさせていただいて、事務局案ですが、今のところ5回と見込んでいるのですが、本年度、実は予定をしていなかったのですが、計画の見直しというところで、もしできれば、今年度、年明けぐらいに1回開かせていただけたらということ、実は考えておひまして、皆さん、お忙しいところ非常に大変申し訳ないのですが、今年度中にもう一回程度は開かせていただきたいということでご承知をいただきたいと、事務局からのお願いでございます。

(澤田委員長)

今の点はいかがでしょう。推進計画は4年計画ですので、来年度中には新しく見直す必要があるということで、今年度中に、もう手を付け始めましょうということです。

それでは、本日の議題、全体を通して、何かございませんか。先ほど聞き忘れたとかというのでもかまいませんが。もし特にないようでしたら、本日の審議会の議事はこれで終了ということでございます。どうもご協力ありがとうございました。議事進行、無事に終了させていただきました。それでは進行を事務局にお返しします。

(事務局：日根課長)

澤田委員長、ありがとうございました。

以上をもちまして、本日の新潟市消費生活審議会を終了させていただきます。

(終了)