

第 22 回長崎市消費者苦情処理委員会 会議録

1 担当所属名

市民生活部消費者センター

2 会議名

令和 6 年度第 1 回 長崎市消費者苦情処理委員会

3 日時

令和 7 年 2 月 4 日（火曜日）13 時 55 分～15 時 15 分

4 場所

メルカつきまち 5 階会議室（築町 3 番 18 号）

5 議題

（1）議題

ア 議題 1 長崎市消費生活条例第 22 条に規定する市長の諮問事項について

（2）説明事項

ア 説明事項 1 長崎市消費者行政の現況について

イ 説明事項 2 長崎市消費者安全確保地域協議会の現況について

ウ 説明事項 3 事業者の公表に係る事務フローについて

（3）事務連絡

6 審議結果

（1）議題

ア 議題 1 長崎市消費生活条例第 22 条に規定する市長の諮問事項について

【事務局】

条例第 22 条に規定する市長の諮問事項はないことを報告。

また、長崎県が近年に行った行政処分や、長崎市における過去の指導・勧告等または公表等の状況について会議資料に基づき説明。

【全委員】

意見なし。

（2）説明事項

ア 説明事項 1 長崎市消費者行政の現況について

（ア）説明事項 1-（1） 令和 5 年度・令和 6 年度（上半期）の相談の概要

【事務局】

令和 5 年度・令和 6 年度（上半期）の相談の概要について会議資料に基づき説明。

【委員】

年代別の相談で、20 歳未満でひとくくりだが、高校生と中学生でどちらの割合が多いか分かるか。例えば、中学生に多い分野が分かれば重点的に対策できるのではないか。

【事務局】

様々な統計方法があるが、今回は国民生活センターの相談システム入力での分類で行っているので限界がある。スマホゲームでの課金トラブルなど相談者の年齢が下がっているので、状況が見えるような統計データがないか探し、統計的に整理できるか検討したい。

【委員】

年代別の相談概要で、20 歳未満は 1 位がインターネットゲーム、2 位が化粧品になっているので確認いただきたい。

【委員】

今後も要注意の消費者トラブルとして定期購入があるが、事業者が作為的にやっているのではないと思われる場合もある。相談が入った際はこういった指導、アドバイスをしているか。

【事務局】

確かに作為的に感じることもあるが、法律上は表示をすればいいとなっており、小さい文字で分かりにくく表示されている場合がある。写真に残していれば事業者と言えるが、そこまでする人は少ない。あっせんに入るなかで、事業者にこれ以上の購入は困難と伝えて、事業者が支払ってほしいと突っぱねるケース、反対に、事業者が特別に解約を認めるケースもある。

【委員】

消費生活相談員は、インターネットで消費者が踏んだ手順を踏んで、ここがおかしいと事業者に言いたい、なかなか難しい。相談員は苦労しているだろうと思う。講座では、インターネット通販で購入する場合は最終確認画面のスクリーンショットをとっておくことをお勧めすると伝えている。

【委員】

詐欺まがいという文言がよく出てくるが、詐欺まがいと詐欺で大きく違う。まがいでなく詐欺ではないかと感じることもある。

【委員】

詐欺の故意があったかという話でもあるが、事業者が騙そうと思ってやったかどうかは、事業者の頭のなかの話で、頭のなかは覗けない。客観的に見て詐欺かどうかを立証するのは難しい。

【事務局】

客観的な事実をもってしか相手と話ができないということを考えると判断が難しい。行政でも、インターネットでデザイン利用が無料と謳っていて、入っていったら実は有料だったということが判明し、料金を請求された事例がある。そのホームページを見てみると本当に巧妙にできている。全国の自治体でも同様のことが起こっている。内容を十分に吟味して注意すべき。

【委員】

令和 5 年度の相談件数は 2,948 件。県の相談件数が 2,300 件くらいで県よりも多い。相談員の人数が少ないのではないかな。

【事務局】

有資格の消費生活相談員は昨年度まで 5 人体制で、今年度は 1 人欠員が生じて 4 人体制。ホームページなどで募集するも応募がなかった。しかしながら、来年度は 5 人体制で事業推進できる見込み。

【委員】

それを聞いて安心した。

(イ) 説明事項 1- (2) 消費者啓発・消費者教育の状況について

【事務局】

消費者啓発・消費者教育の状況について会議資料に基づき説明。

説明後、高校生制作の中学生向け消費啓発 CD を一部再生。

【委員】

高校生制作の中学生向け消費啓発 CD については、国民生活センターの Web 版月刊誌「国民生活」(2024 年 11 月号)に掲載されたことを補足する。たいへん素晴らしい取組みと評価されたのだと思う。

【事務局】

同 CD は、中学校で給食の時間に放送されている。元々は、コロナ禍の黙食の状況のなか、聴くことは大丈夫ということで始まった取組み。

【委員】

素晴らしい取組みと思うが、この取組みを他の学校にも広げていけないかな。

【事務局】

いかに取組みを広げていくかがこれからの課題。引き続き、取り組みたい。

【委員】

出前講座は回数が多いが、市民向けの集合講座は少ないようだ。魅力ある講座があれば参加したい。定期購入のトラブルがテーマとして良いのではないかな。

【事務局】

集合講座は、暮らしの講座として、夏休みこども教室と賃貸トラブル防止セミナーを開催している。他のテーマでの講座の開催について、ご意見として参考にさせていただきたい。

【委員】

LINE での情報は、どのようにすれば得られるかな。

【事務局】

市の公式 LINE アカウントに登録すると、消費者センターからの情報が定期的に送信されるので、是非ご利用いただきたい。

(ウ) 説明事項 1- (3) 消費者安全法上の重大事故等

【事務局】

消費者安全法上の重大事故等について会議資料に基づき説明。

【委員】

市から消費者庁への通知年月日は資料に記載があるが、発生日の記載がない。発生から日数が経ってから通知したのか。

【事務局】

消費者事故の通知は速やかに通知することになっている。事故の発生当日に消費者庁に通知している。

イ 説明事項 2 長崎市消費者安全確保地域協議会について

【事務局】

長崎市消費者安全確保地域協議会について会議資料に基づき説明。

【委員】

冊子「見守りハンドブック」は、一般に配付しているか。

【事務局】

冊子は協議会構成団体の見守り活動従事者向けに配付している。部数に限りがあり、一般向けには配付していない。市ホームページに PDF データがあり、スマホにダウンロードすることも可能。また、デジタルブック版も用意していて、市ホームページにリンクを貼っている。スマホ等でページをめくるようにして読めるので、ご参照いただきたい。

【委員】

高齢者等の見守り活動はとても良い取組み。見守り活動は対象者につき 1 人で行っているのか。

【事務局】

介護ヘルパーやケアマネージャーなど、高齢者等支援の各構成団体がそれぞれ見守り支援を行っている。1 人の場合もあれば複数人で支援をしている場合もある。

【委員】

見守りハンドブックは、わかりやすく、よくできている。

ウ 説明事項 3 事業者の公表に係る事務フローについて

【事務局】

事業者の公表に係る事務フローについて会議資料に基づき説明。

【委員】

ホームページでの公表となっているが、記者発表は行うのか。

【事務局】

記者に対して、ホームページで公表したという旨のお知らせを行うプロセスは必要。

【委員】

資料２ページに過去の指導・勧告等の事例があるが、これは指導・勧告等で事業者が従ったため公表に至っていないということか。

【事務局】

そのとおり。

【委員】

もし、事業者が指導・勧告等に従わない場合は、公表に向けて我々の出番になるということ。その可能性はあるので、心づもりをしておく必要がある。

議事の終了

【委員】

近頃、投資目的のマンションを買わないかという電話が職場に多くかかってくるので要注意。情報提供する。

(３) 連絡事項

議事録の承認方法

今後の会議招集

閉会