

第8次第2回国分寺市消費生活審議会  
議事要録

日 時：令和7年10月8日（水）午後2時

場 所：国分寺市役所 会議室301

出席委員：村委員（会長）、上杉委員（副会長）、河邊委員、村山委員、作道委員、高塚委員

事務局：飯塚経済課長、米田消費生活・就労支援担当係長、中野係員

### 【次第】

- 1 資料説明について
- 2 審議について
- 3 次回日程について

### 【資料】

資料8-2-1 消費生活相談の状況

資料8-2-2 トラブル事例紹介

資料8-2-3 市の取組（広報）

資料8-2-4 市の取組（講座など）

資料8-2-5 その他の取組

参考1 令和6年度第13回市民のための契約法講座チラシ

参考2 令和6年度国分寺市消費生活講座チラシ

参考3 消費者見守りネットワークだより（第4号）

参考4 見守り新鮮情報

参考5 子ども・若者サポート情報

### 会長

定刻となりましたので、これより、第8次第2回国分寺市消費生活審議会を開会いたします。

それでは、お手元の資料の確認と、資料の内容についての説明を事務局でお願いします。

### 事務局

（資料8-2-1の説明）

### 会長

市の相談状況において、相談件数の2位が「保健・福祉サービス」とあります。エステや医療脱毛に関する相談が多かったとのことですが、昨年度は脱毛サロンの倒産があったので、それが原因になっているのでしょうか。

### 事務局

会長の御認識のとおり、2024年、脱毛サロンの倒産が16店舗ということで、右肩上がりで増えてきている状況です。次の資料にもグラフを付けています。

テレビで大手脱毛サロン閉店のニュースが放映されると、その途端に同じ脱毛サロンとの契約に関する相談が何件も入るといった状況でした。

### 事務局

（資料8-2-2の説明）

### 会長

資料の表「脱毛サロンの倒産 年度推移」で2024年度、脱毛サロンの倒産が16店舗とありますが、こちらは全国の数字でしょうか。都内のみでしょうか。

### 事務局

確認し報告させていただきます。

### **副会長**

相談事例で「10代の女性が53万円のコースを3年払いのローンを組んで契約してしまった」とありますが、こちらは個別クレジットと包括クレジット、どちらだったのでしょうか。

### **会長**

文書で分割払いの立替払をクレジット会社に依頼をする形式を個別クレジット契約といいます。クレジットカードを使わず、商品を購入する契約の都度、クレジット会社に書面で申し込むのでクレジットカードを使いません。

### **副会長**

53万円という金額が気になりました。10代で自営業とはいえ、まだ未成年が終わったばかりの方だと思います。個別クレジットだった場合、信販会社自身の責任問題になるという考え方もあると思います。過剰与信ですとか適合性の原則、行政処分の対象にもなり得ると思います。どの信販会社を使ってこういった状況になってしまったのかを把握しておくと対策の糸口が見えてくるのではないかと思います。

資料8-2-1 「国分寺市の消費生活相談の状況」において、脱毛エステに関する相談は保健・福祉サービスの分類に入るのでしょうか。保健・福祉サービスにエステや脱毛トラブルが入っているのは少し違うのかなと思います。他の項目に含まれているということはないですか。

### **事務局**

こちらは国から示されたPIO-NETというシステム上の分類となりますので脱毛エステの相談が別の項目に含まれていることはありません。保健・福祉サービスには脱毛やエステのトラブル以外にも病院でのトラブルなど別の相談も含まれています。

### **委員**

相談で圧倒的に多いのは「商品一般」です。前年比は114%ですが、相談数が圧倒的です。こちらの項目を見直すべきなのではないでしょうか。

### **会長**

これは国民生活センターの分類になります。商品一般というのは、他の項目に入らないものが分類されます。架空請求や商品に実態がないものなどが入っています。用語の整理はここで議論するべきではないので、御容赦ください。

### **委員**

資料は日本全体でのデータと国分寺市のデータがあります。市内ではこういった被害が多いからこういった対策をやっていこう、国ではこういった事例が出ていて国分寺市でも起きる可能性があるので対策していこう、という風に進め方は2パターンあると思いますが、どちらの方向性が良いのでしょうか。

### **事務局**

まずは日本全体ではどうなのか、その上で国分寺市ではどういった状況かお話をさせていただきたい、今回こういった資料を作らせていただきました。

整理した中でわかったことは、国でも相談件数が多いものは、やはり国分寺市でも相談が増えている状況だということです。この審議会では、国分寺市民の被害を未然に防ぐ方法を議論できればと思います。

### **委員**

承知しました。点検商法は高齢者が被害に遭うことが多く、若年層だとエステや脱毛に関するトラブルが多いですね。

### **会長**

資料8－2－2資料中で相談者が10歳代の女性とあります。今までこの標記で良かったのですが、民法の改正では成年年齢が18歳に引き下げられたため、10歳代のみの表記ですと、成年なのか未成年なのか区別がつかなくなってしまいました。18歳以上であれば、親権者の同意は必要ありません。国民生活センターの情報提供も含めた形でこういった表記になっているのでしょうかがないと思いますが、もう少し詳細な表記が必要になります。法的には問題があると思います。

### **委員**

18歳からもう成人として契約できてしまう、恐ろしい時代だというのを聞いておりましたので、この表記だと事業者の責任問題などが明確にならないですね。

### **委員**

資料8－2－2のダイエットサプリの事例がありますが、こちらは電話がつながったのでしょうか。

### **事務局**

業者のホームページを見ると、別の電話番号を見つけたのでそちらにかけたところ、繋がったということでした。相談室があっせんをし、初回の返金補償制度というものがあったので、すぐ解約ができ、あっせん解決をいたしました。

この相談者は通信販売の際にクーリングオフができると思い込んでいました。そのため、自分で何度も解約の電話をしており、自分でできるというお話はあったのですが、通信販売はクーリングオフができないとお伝えし、相談員があっせんに入った経緯がございます。業者のホームページには、クーリングオフできると記載があったそうです。その記載はあくまでも電話で業者が電話勧誘した場合のクーリングオフの制度だったのですが、そこを相談者が見て、すぐ解約できると思い込んでしまったようです。

相談室から曖昧な表示、消費者が混乱するような書き方は避けてほしいと業者へ伝えました。

### **委員**

私もネットをよく利用しますが、定期契約の場合は必ず記載があります。しかしながら、探さないと見つからないくらい小さく書いてあることが多いです。この事例でもどこかに記載はあったのでしょうか。

### **事務局**

小さく記載がありました。

### **会長**

定期購入の記載についてですが、特定商取引法のルールだと、まず広告表示に記載がないといけない、と義務付けられています。また、最終確認画面を表示しなければならないため、両方表示がないといけません。この事案も両方に記載があったのでしょうか。

### **事務局**

そこまでは調べられていません。

### **会長**

おそらく、広告表示のみにこっそり書いてあっただけかと思います。最終表示画面には記載がなかったのではないでしょうか。

### **事務局**

(資料8－2－3、資料8－2－4の説明)

## 会長

契約法講座について補足させていただきます。令和5年度は第1回目の講師を島田名誉教授が務められました。しかしながら今年度より島田先生が御引退され講師及び内容についてブラッシュアップが必要でした。市民のための契約法講座は全国的に見ても市独自の取組かと思います。市と東京経済大学は地域連携協定を結んでおり、様々な場面で協力しています。

地域連携の一環として消費者行政の場合には、私や副会長の上杉先生が講師のお引き受けをしています。

島田先生は東京都の消費生活審議会の会長など、様々な消費者問題に熱心に取り組んでおられ、1回目に消費者法についての契約問題についてのお話をしてくださいました。御引退されるとのことで、協議の上、上杉先生に新規に御担当いただいた経過があります。

上机先生は現職の民法の先生、桜井先生は、ビジネス法を担当しておられましたが、桜井先生は教授職については定年退職され、現在は弁護士として活躍されています。ビジネスの観点から消費者保護の研究をされています。4回目・5回目は私が、民法や消費者契約、消費者法について講義しています。しかしながら、今年の1回目は台風接近のため残念ながら中止となりました。

4回目・5回目は消費者法の基礎講座で、2回目・3回目は担当の講師が研究しておられる最先端の分野をわかりやすく講義します。タイトルは似ていますが中身は毎年ブラッシュアップされており、最先端の話を聞くことができます。4回目・5回目については、最近の傾向はこんな傾向ですよと、最新の国民生活センターのデータなどをお見せしながら、消費者法を紐解いています。内容をブラッシュアップしているので、毎年参加してくださっている方もいらっしゃいます。

意外だったことが、去年はリオンホールで講義を行いました。国分寺駅直結の駅ビルの中にあるホールなので、とても交通の便が良いです。今年は場所を変更し新庁舎で行ったのですが、今年の方が会場の参加者がはるかに多かったです。新庁舎は市民の方々にとって駅から少し離れていても身近に利用できるのかな、と感じました。リオンホールだと駅に出るというイメージでちょっと行きづらいのかなと思います。オンラインの参加が増えた理由は分からないのですが、会場参加が非常に増えているのはリオンホールから新庁舎に会場が移ったことによるものではないのかな、と推測している次第です。ぜひ皆さんのお見も聞かせていただきたいです。

別件、「消費者見守りネットワークだより」は、協議会で周知しているだけではなく、公共機関にも配架しているのでしょうか。

## 事務局

配架しております。見守りネットワーク協議会でこういったたりを作つて、現在増えている相談事例などを掲載し、啓発をしていこうとお話がありましたので、経済課で毎年作成をしています。本来はパンフレットのような形になっており、各地域センターや公民館に配架しています。

## 会長

市役所の1階には配架していないですね。

## 事務局

スペースが限られているため、配架しておりません。

## 副会長

昨年度と比較すると、会場受講は1.5倍、オンライン受講が1.2倍増加しています。別の消費者教育セミナーに参加した際、沖縄の先生が、離島のため、こういったセミナーの受講機会があまりないとのことでした。そのため、オンラインで参加できるのはすごくありがたいとおっしゃっていました。しかしながら、やはり市民の方に参加いただくことが大切だと思うのですが、オンライン上で国分寺市在住とそれ以外などという区別はできているのでしょうか。市民の方がどのくらい参加しているか把握できているのでしょうか。

## **事務局**

市が実施している講座になりますので、市民に受講していただきたいと事務局も考えております。申し込みいただく際に市民であるか選択していただいており、人数を把握しております。今回の報告はすべての方を包括てしまっているので、次回御報告できればと思います。先ほどお話にもありましたが、会場参加の方について、今まであまり来ていただくことが難しかった、内藤や泉町の地域にお住まいの方の御参加が増加しているように事務局では感じました。

## **会長**

事務局からの説明を補足しますと、もともとこの講座が始まったときは対面講座のみでした。都の消費生活センターに後援してもらっていたので、国分寺市民だけに限定せず、小金井市など近隣から御参加の方もいました。そんな中、新型コロナ感染症の問題が起り、対面講座の開催が難しくなり、オンラインでの実施を始めました。コロナ禍が落ち着いたので対面も再開しましたが、会場での参加が難しい市民の方もおられ、ハイブリッドで実施としましたら全国から北は北海道から南は沖縄に参加者がいるという状況になりました。全国の消費生活相談員さんが多く受講しており、内容が物足りなく実際の相談に使えないという御意見もいただきました。ただ、この講座は大学と市の地域連携協定で実施しており、市民に向けたものであるため、そういった御要望もありますが、市民向けの中身で実施しています。

## **委員**

新庁舎は市の端にあります。地域によっては交通の便も悪く西町などから来るのはとても大変なので、やはりオンラインは必要だと思います。対面受講が増えた理由としては、新庁舎周辺の方が興味をもったからだと思いますし、こういった講座は必要とされているのでしょうか。

## **事務局**

市の中心でいうと、確かに旧庁舎の方が市の中心部ではありました。  
(資料8-2-5の説明)

## **会長**

資料の8-2-5の福岡市の取組ですが、これは見守りネットワークの一環という理解で良いでしょうか。

## **事務局**

見守りネットワークとは別に、事業者と市が協定を結んで実施している事業となります。

## **会長**

こういった取組は見守りネットワークに事業者が入り見守り団体として協力するという事業を自治体でも行っているところがあります。

## **事務局**

福岡市では登録事業者という形で行っており、市からの支援としては、啓発資料等をお渡しするだけで、特にこの報酬等は出してないようです。

## **会長**

事業者と協定を結んで行う事業が自治体によって様々です。例えば三鷹市の場合は、セブンイレブンと協定を結び、コンビニエンスストアの店舗に消費活動センターの電話番号を入れたティッシュを置いています。フランチャイズ店舗が多いため、個々のお店が協力しても良いということであれば置いてもらっています。

事務局から説明があったように、「市民のための契約法講座」においては特定の大学と協定を結び地域連携で継続的に実施しており、かつ内容をブラッシュアップしながら実施しているもので、自治体は全国でもここしかやっていないかと思います。他にも様々な工夫している取

組を行っていますが、こういった取組が市民の皆さんに届いているか、情報が伝わっているのかということになると、少し疑問な部分もあるかと思います。

市が行っている取組について、一通りの説明を資料に基づいて事務局より行ってもらいましたが、委員の先生方お一人ずつ、市の取組についてどれくらい御存じか伺いたいです。御存じであった、参加をしたりした経験がありますということであれば、どういったことがきっかけか教えてほしいです。御存じないとすれば何が足りなかつたのか、御意見をいただけるとありがたいです。

#### 委員

正直知らなかった取組が多いです。

#### 会長

見守りネットワークの仕組みは、高齢者や障害者の被害の防止や被害の掘り起こしの取組のため、まさに直結する部分であると思いますが、それでもなかなか届いていないのが現状です。どうすれば届くか、考えてほしいです。

#### 委員

私は消費者団体に所属しているのでネットワークだよりを毎回いただいている。そのため、こういったことが市内で流行しているといった情報が入り、団体のメンバーとも近況について情報交換をしています。民生委員も担当していますがその会議では社会福祉協議会の情報などたくさん入ってきます。クラスTシャツの発注トラブルについては、近年は、中高生のほとんどが作成するので、会議でこういったトラブルがあることを報告したいと思います。

エックスでの広報については、エックスを使わないで知らなかつたです。

#### 委員

私は市報に載っている詐欺被害の事例には目を通しており、タイムリーな情報を与えていただいていると感じています。

チラシや市報の注意喚起の記事は見ますが、私自身エックスをやっていないので、私もエックスの記事については把握していませんでした。先日、海外旅行でトルコ人の女性にエックスを交換しようと言われたのですが、アカウントを持ってないことを伝えたら驚いていました。若い方は皆さんエックスを使っているイメージがあります。

#### 会長

市の消費者行政のホームページを見ることはありますか。

#### 委員

パソコンを開いたときや市に用事がある際、見ることがあります。ただ、それだけを見ようとアクセスすることはできません。国民生活センターのホームページ等も同様です。

#### 委員

色々な方法を何度も実施して周知していくしかないと思います。

#### 会長

委員の中でも、このように市の取組が十分行き届いていない状況です。今実施している取組を継続して、プラスしてどんなことができるか。ただ漫然と今までの取組を続けても、今までのように届かない層には届きません。これをすればうまくいくというようなそんな玉手箱みたいな方法もありません。しかしながら、ちょっとした工夫で少しづつ広がるルートはあると思います。思いつきでも結構なので、こうであれば自分がもうちょっと興味を持っていたかもしれないというようなことを教えてほしいです。

## **委員**

人は自分が興味があるものしか見ようとしません。こういった電話は詐欺です、といったような音声を繰り返して流す取組は見かけたことがあります。詐欺ですと盛んに言っていましたが、それだけだと一人ひとりが当事者意識を持つのは難しいです。色々な媒体を使ってやるしかないと思います。身近な人が被害にあうと、そんなことがあったのかと注意啓発にもなるので、実体験を話すのもいいと思います。

## **会長**

自治体によっては市の消費生活部門と福祉関係局がタイアップをして講座を実施していることは多いです。千葉の自治体では警察と消費生活の部局が共同で啓発講座を実施するところで、今打合せをしていると言っていました。以前は、詐欺と消費者被害は別々でしたが、最近は消費者被害と犯罪が相乗りしてきているので、住み分けに苦労すると言っていました。警察がこういった犯罪がこの地域であったと話すのは、すごくインパクトがあります。以前聞いたことがあります、振り込め詐欺でお金を取りに来て、だまされたふりをしている消費者が警察に連絡してきたと。お金を取りに来る場所に来たのは中学生の女の子が男性の恰好をしてきたということで、もうそういう時代にまで来てしまったかと、衝撃を受けました。

## **事務局**

当市の取組では、防災安全課が防犯のつどいを年に2回実施しています。その中で消費者トラブルの被害防止を目的として出前寄席を実施しており、経済課もタイアップしています。

## **会長**

例え話になりますが、熊に気を付けようといった表示がない山ではなく、どこに行っても表示があります。先に登っていた方から熊に出くわしたと話を聞くことがあります。小さい熊がいたら上に行くと親熊がいるよ、と実際に体験した人から聞いたことがあります。その時は、肌で覚えるというか、説得力がありました。そういう体験談を聞けば身近に感じると思います。ただ消費者被害だとそういう話を聞くのはなかなか難しいと思います。

## **会長**

被害者の方から話していただくのは人に言いたくない人や知られたくない人がほとんどであるので、難しいです。本日事務局より説明のあった通話料金未納の電話は、いまだに私にもかかるります。機械音声で女性の声でいつも留守録にしているので全部残っています。初めて留守録に入っていた時は、息子に携帯の機種を聞いて未納分がないか聞いたりもしました。同時に、会社のホームページを調べました。去年からそういった不審な電話が入っているというクレームがたくさん寄せられているので、無視してくださいと書いてありました。誰しも、一番最初に聞いたときはとても不安になると思います。

私はこういった話を普段から専門で見ているので、ホームページを調べるなど対応ができましたが、そうでないと、疑問に思い指示に従ってしまいます。なので、事前に色々な情報をキャッチしてもらって、少し心配というときは消費生活センターに相談してもらわないといけません。情報不足のところにいきなり飛び込んでこられると怖いですね。

## **副会長**

横浜市はごみ収集車がごみを収集する際、「〇〇に振り込めは詐欺なので気をつけてください」というアナウンスを流しながら回収に来ています。先ほど事務局からもお話をありがとうございましたが、「〇〇ペイで返金しますには気を付けて」といった旨の記事が町の掲示板にも書いてありました。以前、世間的にマルチが流行していた時のことです。授業の一環で、現代法学部の1年生が全員出席する講義に警察の方に来ていただきました。マルチでだまされたその先がどうなってしまうのか、闇バイトのような形で自分がただ被害者で終わるだけでなく、その先に自分が加害者になてしまう、といった講義をしてもらったことがあります。そういう危険な話が本職現場の方から話されることによって、自分とは全然違う世界だっていう他人ごとが自分ごととなるかなと、意識の啓発にはなるのかなとは思いました。

これから、ゼミで市の消費生活相談現場を見学させていただく予定です。国民生活センターと消費生活センターはどういった活動しているのか見て、自分でも調べてもらう予定です。自分ごとに置き換えるというか、少しでも認識できるとちょっと違ってくるのかなと思います。4年生になりますが、高齢者の消費者被害を救済するためにどうするかという話をした際に、高齢者は人と接することを強く希望しているので、先ほど説明があったネット・スマホ講座で、若い人が教えてくれると来てくれるのではないか、といった意見がありました。しかしながら、国分寺市の場合定員50名に対して21名の参加なので、若い人が教えてくれるので来るものかな、という疑問があります。いずれにせよ、継続して周知を徹底していくという姿勢は崩さないのが、やはり一番大事だと感じます。

### 委員

私は危なかったけど、ぎりぎりセーフでした、といったようなヒヤリハットであれば、インタビューなど受けてくれるかもしれないですね。

### 会長

給湯器は業者が定期的に検査に来るし、連絡もあります。分電盤も個人的に知らない業者が直すことはありえないです。そういう事実が基本に頭にあれば、だまされないとと思うので、そういう情報を流していくのが良いと思います。

今まで話してきたのは情報の中身になりますが、もう一つ、どういった方法でそういう情報を伝えたら伝わるかを考えていきたいです。例えば電光掲示板で流しても、私や上杉先生など関心がある人はすぐ気が付きますが、普通の人は関係ないと通り過ぎていきます。自分と関わりがあると思ってもらうにはどうすればいいか難しいです。どこかの講座でお話を聞きに来た若い男性の感想が、「今日の話はすごくいい話だったと思う、だけどこれは僕には関係のない話で、被害に遭うような人に聞いてもらうべきだろう」と言っていました。完全に自分自身には関係ないと思ってしまいました。皆様には、次回までに実際にどういったことをすれば自分事として捉えてもらえるか、考えてきてほしいです。効果的な啓発方法を一から考えてくることは難しいかもしれないで、どんな工夫ができるかといった意見交換ができればと思います。

続きは次の審議会で審議したいと考えます。事務局より次の予定を説明願います。

### 事務局

本日は御審議ありがとうございました。次の消費生活審議会は、1月27日（火）午後2時より、国分寺市役所で開催予定です。改めて開催通知をお出ししますが、御出席をお願いいたします。

### 会長

以上で第8次第2回国分寺市消費生活審議会を閉会します。お疲れ様でした。