

第8次第1回国分寺市消費生活審議会  
議事要録

日 時：令和7年6月25日（水）午後2時

場 所：国分寺市役所 会議室502

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 委嘱状交付について
- 2 会長・副会長の選出について
- 3 諮問について
- 4 資料説明について
- 5 審議について
- 6 次回日程について

#### 【資料】

- 資料8-1-1 第8次 国分寺市消費生活審議会委員名簿
- 資料8-1-2 国分寺市消費生活条例（逐条解説）
- 資料8-1-3 国分寺市消費生活条例施行規則
- 資料8-1-4 諮問の背景
- 資料8-1-5 消費生活相談傾向
- 資料8-1-6 消費者教育・取組
- 資料8-1-7 今後の展開
- 資料8-1-8 今後のスケジュールについて
- 諮問第1号 諮問事項について
- 参考資料1 令和6年度悪質商法撃退キャラバン市報記事
- 参考資料2 令和6年度国分寺市防犯のつどいチラシ
- 参考資料3 第13回市民のための契約法講座チラシ
- 参考資料4 令和6年度市報「消費者だより」ほか掲載状況
- 参考資料5 令和6年度国分寺市消費生活講座チラシ

#### 事務局

定刻となりましたので、これより、第8次第1回国分寺市消費生活審議会を開会いたします。国分寺市市民生活部経済課長の飯塚でございます。お忙しい中、御出席いただきありがとうございます。会長選出まで事務局が進行いたします。本日委員の皆様全員に出席いただいておりますので、国分寺市消費生活条例第30条第2項に基づき、会議が成立していることを御報告いたします。

[会長・副会長を委員より互選]

#### 会長

それでは、これより第8次第1回消費生活審議会を開会いたします。次第3「諮問について」に移ります。「諮問第1号諮問事項について」を御覧ください。事務局より説明をお願いします。

#### 事務局

国分寺市消費生活条例第27条第2項の規定に基づき、次の事項について審議いただきたく、諮問いたします。

（諮問文の読み上げ）

御審議のほど、よろしく願いいたします。

## 会長

ただいま経済課長より、諮問内容につき御説明がありました。審議に入る前に「次第4資料説明について」で事務局より、本審議会設置の目的と資料の説明をお願いします。

## 事務局

(資料の説明)

## 会長

それでは、次第5「審議について」に移ります。

諮問事項について審議してまいります。先ほど「消費者トラブルの未然防止に向けた効果的な啓発方法について」諮問がなされました。

資料8-1-7中の「消費者見守りネットワーク協議会」については、前々回の審議会ですういったネットワークの場を設けるように答申を出して設置したものかと思えます。こちらの取組の成果など、もう少し詳しく説明をお願いします。

## 事務局

協議会の構成メンバーについては、資料に記載のとおり弁護士や司法書士をはじめ、様々な関係機関の方に参加いただいています。年に3回ほど協議会を開催しておりまして、先週19日に令和7年度第1回目を開催しました。

市内6か所の地域包括支援センター、社会福祉協議会や民生委員など関係機関・団体の委員と市の消費生活相談員が参加し、消費生活相談に係る情報共有と意見交換を行っています。また、警察署より、現在市内でこういった被害が増加しているのか、リアルタイムで共有を行っています。

他にも、今回参考資料でも配布しております、「消費者見守りネットワーク協議会だより」を年に1回発行しています。こちらを協議会の委員として参加いただいている地域の活動団体、支援者団体へ配布し、地域での消費者被害防止の啓発に努めています。

## 会長

国分寺市ではこういった名称で協議会を設置していますが、消費者安全法では、知的障害がある方や認知症がある方など特に被害に遭いやすい消費者を見守る体制をつくるよう定めています。仕組みがない当時は個人情報を伏せて共有するしかなく、被害を防止することが困難でした。二期前の本審議会で見守り体制をつくるよう、答申を行いました。見守り体制を整備することによって、地域包括支援センターなど他の支援機関から消費生活相談室へ相談者をつなげやすくなりました。国分寺市が先進的に行っている取組の一つです。

## 副会長

20歳未満からの相談がかなり増加していて、またサブスクリプションに関する相談が多いとのことですが、相談としては、無料だと思っていてそのまま契約が続いてしまっていたのか、それとも正確な解約方法が分からず、解約できずそのまま続いてしまっているかなど、パターンが色々あるかと思いますが、こういった相談事例が多いのでしょうか。相談内容によって、解決方法も変わってくると思います。

## 事務局

近年、1か月無料キャンペーンや長いもので3か月は無料といったサブスクリプションサービスがあります。日常的に使用しているが自動引落しになってしまい、明細を確認しない方はもう契約していることすらも自覚がない、といった事例があります。また、サービスを全く使用していないのに、自動的に引き落とされており、久しぶりに明細を見ると毎月ずっと引き落とされていた。使用していないので解約できないか。そういった相談が多いです。

## 会長

サブスクリプションは1か月単位のものが多く、期間内に何回利用しても一定の金額がかかるというもので、使っても使わなくても同じ金額がかかります。日本のサブスクで問題なのは、契約を結ぶと、消費者が解約手続を取らない限り自動更新となる契約条件となっているため、ずっと契約が続いてしまいます。使用しないのであれば無料のおためし期間内に解約できればいいのですが、使用しないので放置してしまい解約をせずに自動で有料プランに切り替わってしまうものもあります。無料の間だけ利用しようと気軽にアクセスしてしまう方が多く、そういった方は解約の方法などももちろん詳しく見ていないので、そのままになってしまうことが多いです。

国民生活センターが発表しているものと、一度何かのレンタルサービスを利用して、実はそのサービスにサブスクリプションの他のサービスがセットになっていたというケースがあり、一度も利用していないのに料金が支払われていた、というケースもあります。インターネットの普及によりこういった今までなかったような契約形態が出てきたので、上手に利用すれば良いのですが、知識がなく上手に利用できない方がいるのも現状です。

## 副会長

キャッシュレス決済も普及が進み、サブスクリプションを申し込む際に、携帯の通信料と一緒に支払うといったものを選択してしまうと、コンテンツ料が不透明になり、どこからの請求なのか、内訳が不明確になってしまう事例があります。便利になった反面、お金の管理が難しくなってきていると感じます。イギリスでも同様の事例があり、イギリス国民の10%くらいが自動更新をされて、約16億ポンド（日本円で約3,200億）も不要に支払っていたとされています。こういった経緯からイギリスだと事前に自動更新の時期を通知するようにと最近法改正がありました。日本ではまだここまで進んでいないので、消費者個人が気を付けていかないといけないと感じます。

## 会長

消費者がふさわしい業者を選ぶことができれば、知らずに自動更新ということもないと思います。儲かれば良いといった良くない事業者が増えているため、消費者へ良いサービスを提供できる事業者が押され気味という気もします。消費者が上手に利用できれば良い事業者を育てることもつながるので、両方育てるといったことが大事になります。

先ほどお話がありましたが、携帯電話会社が決済代行業者の仕事をする、いわゆるキャリア決済と呼ばれるものがあります。大変便利なものですが、詳しい内訳が出てくるものではないので、被害が非常に表面化しにくいです。日本はキャリア決済に関する法規制が本当に少ないのでやりたい放題になってしまいます。利用する側の自己責任の部分が大きいのですが、手軽なため管理が不十分なまま利用される方が多いのが実情ではないかと推測されます。

若者からの相談が令和5年度9件だったものが令和6年度は20件と倍増していますが、どういった相談が多いのでしょうか。

## 事務局

大学生から特に多いのが、就活のオンラインサロンというもので就活生を狙ったSNS投資詐欺にも近いようなものです。就活セミナーをオンラインで聞けるとうたい、多額な金額をローンで組んでしまい、解約できないといった被害が先日ありました。勧誘の入口はSNSです。大学2年生や3年生は就活生で周りにもあまり相談できない、早く決めないと、といった焦った気持ちを利用されます。

先ほどサブスクという話もありましたが、若い人からもサブスク関係の相談は多いです。相談員より、サブスクは目に見えないサービスについての支払になるので、気付きにくいのではないかとのお話があります。

そのほか、相談者は親御さんで、お子様がオンラインゲーム課金を勝手に何十万もしてしまったという相談が涙ながらにあり、心苦しかったです。

## 副会長

親御さんのクレジットカードですと上限金額もかなり高いので、被害金額が大きくなりますね。

## 会長

次第5「審議について」です。先ほど「消費者トラブルの未然防止に向けた効果的な啓発方法について」諮問がなされました。

最近の消費者被害は、被害に遭ってしまうと、消費生活センターに相談しても被害回復は簡単にできないことが多いです。例えば今お話ししたサブスクリプションやキャッシュレス決済、親御さんのクレジットカードと紐づけていてオンラインゲームで課金した問題など、被害回復は難しいです。先ほど高齢者の被害で分電盤の点検商法が多いと聞きました。傷んでいない屋根を消費者が見ていない間に事業者が壊して写真に撮り、工事の必要性に使うなどの、悪質なケースもあります。最初被害に気付かず契約してしまうと、また、被害に気付かないでいると別の箇所も悪いですよとって次々と契約し金額が大きくなります。以前は次々販売と呼んでいました。最近は屋根に関わらず給湯器、分電盤、太陽光発電システムの点検なども増えてきています。

最近問題になっているのが、この点検商法に「トクリュウ」も絡んできていることです。トクリュウとは、「匿名・流動型犯罪グループ」の略で、SNSでいい仕事がありますよなどとうたい若年層などを取り込み、匿名でやり取りをして個別に実行役を指示して犯罪を行うグループのことで、役割分担を決め、強盗にも及びます。一度犯罪を行うと解散してまた別のグループを組みます。当事者もお互いのことを知らないで、特定が本当にしづらく警察も摘発に手を焼いています。点検商法の業者が集めた消費者の個人情報などをトクリュウに流され、強盗被害などに発展する事例があります。

このように、最近は消費者被害と犯罪の垣根が限りなく低くなっていると感じます。だからこそ、被害の未然防止がとても大切になります。

詐欺的被害で海外に流れたお金は、取り戻すことが非常に難しいです。しかしながらインターネットを見ると、全額取り戻しますといった広告も出てきます。それがまた二次被害につながってしまう。だからこそ、被害防止の啓発が非常に重要です。

また、層によって被害内容も変わります。年配の方だと点検商法などが多いですが、若い方は持ち家に住んでおらず日中も家にいることは少ないので、点検商法には遭いにくいです。どういう層にどんな防止策を講じていくか、皆さんと一緒に考えていきたいです。

## 委員

消費者見守りネットワーク協議会について、こういった組織体があることは知らなかったです。対象者を支援している支援者は、対象者から相談があっても、消費生活センターや消費生活相談室につなげると思うことがなかなかできないと思います。直接アクセスする手段はあるのでしょうか。

## 事務局

消費者見守りネットワーク協議会では、国分寺市障害者基幹相談支援センターより委員に参加いただいています。ネットワークの中で活発な議論はあるのですが、直接対象者にアクセスする手段は今持っていないので、その点は課題だと感じています。

## 会長

支援団体が対象者から相談を受けた場合、状況や相談内容を相談室へ連絡するための手段として、連絡シートを活用しています。連絡シートをファックスやメールで相談室宛てに送付してもらえれば、相談室から団体や相談者に連絡し、相談を受けることができます。こういったものがあるということを各団体へ周知していくことが必要です。

## 委員

今あるものを継続していくことも大事だと思います。新規の事業を実施する場合は、効果はなかなか見えにくいので難しいとは思いますが、効果検証をしていくことが大事だと思います。

## 委員

今年の相談傾向をお示しいただいて、若年層からの相談が増えていることには驚きました。以前は60歳以上の相談が多かったと思います。ゲームの課金などトラブルになっていると感じました。市は出前講座など様々取り組んでいることが分かりましたし、市報で掲載しているのもよいと思います。市民一人一人が他人事ではなく自分事で考えていかないと被害は減っていかないと思います。いつ詐欺に誘導されるか分からない危機感を持っていかないといけない、と思います。

## 委員

6人で全6回でまとめるのは難しいと感じます。責任持てるかが少し不安です。トラブルを未然に防ぐのは非常に難しい。最近は固定電話だけでなく携帯電話にも不審な電話がかかってきます。若年層への啓発についてはこの会議にも若い世代がいれば話が進んでいくのではないかと感じました。大学内でポスターを貼って広報したりですとか、私たちがクラスに何ってお話を聞いたりすることは実現できないかと思っています。

## 会長

審議会の委員なども公募をしていますが、若い世代が集まらないというのが現状です。

## 副会長

国分寺市内に唯一ある大学で教員を務めておりますが、若い学生が集まらない要因の一つとして、正式な場で建設的な意見交換をする訓練がまだ足りてない学生が多い気がします。コロナ禍もあり多世代の交流が減ってしまい、そういった場に慣れてない学生が多いです。そういった機会を設けることも検討していきたいと思っています。

現代ではスマートフォンも普及しており、悩みがあれば友達に相談するのではなくAIに相談し、自分の欲しい答えをもらって満足する学生も多いです。自分が思っていない言葉が返ってくるとそこで心を閉ざしてしまう、くじけてしまう学生が多いです。友達ともうまくいかないとそこで切ってしまう、リセットしてしまいます。積み重ねができていない学生が増えつつあるイメージです。ですので、どの情報が正しいか、読み取ることができない学生も増えています。

## 会長

若年層の方への啓発に向けてSNSに消費者被害防止の情報を流すこともできますが、今はたくさんの情報が出回っているので、選別するのが難しいです。

皆様がお話していたとおり、限られた回数でこの6人で答申を作成していくには非常に難しいことだと感じています。ただこれをすれば間違いがないということは消費者被害防止の上ではあり得ないことだと思います。色々なことを実施していき、それを積み上げていく、その中で少しずつ成果が出ていくと思います。今までの部分で足りない部分を補うような感覚で、ざっくばらんに意見を出していき、この会議でできる限りの答申を出していければと思います。

続きは次回の審議会で審議したいと考えます。事務局より次回の予定を説明願います。

## 事務局

皆様本日は御審議ありがとうございました。次回の消費生活審議会は、10月8日（水）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、皆様御出席をお願いいたします。

## 会長

以上で第8次第1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。