

令和7年度 第1回 静岡市消費生活審議会 会議録

- 1 日 時 令和7年7月23日(水) 午後1時30分～3時30分
- 2 場 所 ふしみや貸会議室9階 902+903号室
- 3 出席者 (委員) 色川会長、堀副会長、小清水委員、宮下委員、永井委員、大畑委員、関本委員、久保田委員、青木委員
【欠席】 森下委員
(委員) 加藤生活安全安心課長、中島課長補佐兼消費生活センター所長、塩澤主査、澤木主任主事、松原主任主事、崎野主事、服部消費生活相談員、森竹消費者教育推進員、清水消費者教育推進員
- 4 傍聴者及び報道関係者 0人
- 5 議 事 (1)令和6年度静岡市消費生活相談の傾向について
(2)第3次静岡市消費生活基本計画(計画概要、令和5・6年度事業実績、令和7年度計画)について

色 川 会 長 ただいまより、令和7年度第1回静岡市消費生活審議会を開会します。
まず議事1「令和6年度静岡市消費生活相談の傾向について」を事務局から説明をお願いします。

生活安全安心課 一資料1「令和6年度 静岡市消費生活相談の傾向 速報版」にて概要を説明一

色 川 会 長 ありがとうございます。それでは、何かご質問ご意見等ございましたら挙手をお願いします。大畑委員。

大 畑 委 員 大畑です。65 歳以上の高齢者の相談件数が多い傾向が続いていますので、私も地域の方々に「こういったトラブルに気を付けましょう」と話をしていますが、もう少し先行してできないか感じております。

また、被害に遭ってもわからなかったり「相談したことを知られるのが嫌だ」と相談に行かない人がいたりして、資料の数字以上に被害に遭っている高齢者は多いと思います。

警察の方で分析班というような取組があるそうですが、そういったお話は市の方で把握して、何か連携等しているようならば、教えてください。

色 川 会 長 事務局、いかがですか。

- 生活安全安心課 「先行して」ということについては、どうしても消費者教育に頼らざるを得ない部分があります。消費者トラブルの未然防止を目的に講座を開いていますが、先日、推進員が地域包括支援センターに出向き、ケアマネジャーの方に対して、警察の詐欺被害と消費者トラブルについてセットで講座を実施しました。高齢者本人への啓発とともに、見守り者への啓発ということも併せて実施することが未然防止の第一だと思っています。また、静岡市には消費者と高齢者の消費者被害未然防止のための見守りネットワークというものがあり、事前に登録いただいた福祉関係の事業所に対し、増加しているトラブルの情報などをメールを利用してプッシュ型で発信しています。実際に事業者の方から相談があったり、被害に遭ってしまった方に対して、相談員から地域包括支援センターを紹介し、福祉サービスに繋がったりということも実施しています。
- 生活安全安心課 警察との連携については、警察と消費者庁の連名で、連携を強化するよう通知が出ております。静岡市は市内 3 警察署と協定を締結していますが、締結から時間が経っていて少し連携が薄れてきている感じがします。今後、どのような形で情報提供など連携ができるかについて模索しているところで、何か進展がありましたらご報告できればと思います。
- 色 川 会 長 ありがとうございます。その他、ご質問ご意見等ありますでしょうか。宮下委員。
- 宮 下 委 員 宮下です。一点、お伺いします。20 歳未満から 40 代で「理美容」についての記載がありますが、これは、「脱毛エステ」のことでしょうか。
脱毛エステであれば、東京の会社が関係しているのか、それとも静岡の会社が関係しているのかについても教えてください。
- 生活安全安心課 2024 年度において 10 代から 30 代で理美容の相談が多いのは、ご指摘のとおり「脱毛エステ」に関するものが多く、東京のエステ店の倒産と静岡のエステ店の倒産が重なったため相談が多くなったものと思われます。
- 宮 下 委 員 ありがとうございます。それからもう一つ、何か注意喚起はしていますか。数がかかなり多くて気になりましたので、教えていただければと思います。
- 生活安全安心課 注意喚起については、国民生活センターから高齢者向けの「見守り新鮮情報」や若者向けのトラブルについてのメールマガジンなどが来ましたら、定期的にXや高齢者の見守りネットワークに流しております。脱毛エステについても流していた覚えがありますので、その点については確認したいと思います。
- 色 川 会 長 ありがとうございます。他いかがでしょうか。永井委員。

永井委員 永井です。資料1は速報版ということで、詳報版が出るときに詳細が載るかと思いますが、来所相談割合や増減といったところについても示していただけるとありがたいと思います。

生活安全安心課 件数の確認はしていないのですが、肌感覚的には来所相談の方は増えていると感じています。静岡庁舎の窓口で4つある相談ブースが埋まってしまう事態も出ています。来所相談では対応に時間がかかるため、多いような気がするのかもしれませんが、市役所に来たついでに相談に来る方もいますので、数の増減についてははっきりしたことはお伝えできません。

色川会長 詳報版には来所件数、併せてあっせん件数についても入れてください。堀委員をお願いします。

堀副会長 資料1の3「特徴的な相談事例」の(1)で親からの融資サービスに関する相談で、「息子が複数の消費者金融から…」という記載がありますが、この相談件数の累積は親世代が含まれているということですか。

生活安全安心課 契約当事者でっております。

堀副会長 契約当事者でとっているということは、息子さんの世代になるのでしょうか。

生活安全安心課 そうです。20代の融資サービスのところにあてはまると思います。

堀副会長 わかりました。

現場ではよくある話なのですが、相談員の方が「法律の専門家に相談なさってみては」と話していただくのはいいのですが、そのまま持ち込まれて、いざ事務所に呼んでみると、実はお母さんが全然わかっていないということがあったり、「本人も連れてきてください」と言うと、結局本人は本人なりの事情で現状を過ごしていたりして、事務所で喧嘩を始めることがあります。そのため、相談員の方におかれましては、相談する際には必ず本人を同席させるよう一言添えていただければと思います。

生活安全安心課 私どもも債務の相談の際は、原則として、「本人が来ないと相談は受けられない」としています。本人と一緒にご家族がいらっしゃった際も相談を受けていますが、弁護士の先生を紹介する際には、「本人が相談に行くこと」を前提におつなぎしていたので、一緒に行かれていると思っていたものですから、そういった場合もあることを肝に銘じておきます。

色川会長 他いかがでしょうか。では、私から。

質問ではないのですが、データを見ていて思ったことは、別表1の「1000人当たりの相談割合」のデータは全国的にあまり出ていない気がします。おそらく国も国民生活センターも出していない非常に貴重なデータです。ですので、できるだけ作るようにして、こういうものがあると国も「作る必要がある」と感じると思います。これは大事なことだと思います。

データの中身を見ると明らかに割合的にも高齢者が多いのですが、「それはなぜか」という問題をまた考えなければいけません。例えば、教育と繋げるのであれば、消費生活センターの認知度との関係がどうなのかといった議論も考えられます。しかし、残念ながら国レベルでこのような分析ができていないので、この辺りは考えなければいけないということがあります。

また、先ほどの大畑委員の話で思ったのですが、高齢者の方だけが相談に行かないわけではなく若者も同様に、国が出しているデータによると、「トラブルに遭った際に消費生活センターに行く」と回答したのは 11%くらいで、つまりトラブルに遭った人の 1 割ぐらしか消費生活センター（消費生活相談窓口）に行かないという現状があります。以前は 8%、9%だったので、もっと低かったですが、大きくは変わっていません。消費者庁が毎年出している「被害の推計額」というデータによると消費者被害の推計額は 10 兆円ぐらいいかかなりの額と言われているので、どこの世代も実は危ないのですが、まだまだ消費生活センターの垣根が高いのかなとは思いますが、

他いかがですか。

ないようですので、議事 2 の方を進めていきます。第3次静岡市消費生活基本計画の計画概要、令和 5 年・6 年度の事業実績、令和 7 年度の計画について、事務局から説明をお願いします。

生活安全安心課

－資料 2 を用いて第3次静岡市消費生活基本計画の概要と令和5・6年度事業実績、令和7年度計画を説明－

※資料 2-3No.32「消費生活展の開催」の記載について修正

色 川 会 長

それでは、ご質問ご意見等あれば、挙手をお願いします。

私から一点よろしいでしょうか、予算の関係です。

資料 2-2 で、消費者行政予算が広義のものが挙げられています。大抵、地方消費者行政現況調査で問題になるのは狭義の方ですので、できれば両方挙げていただきたいです。

生活安全安心課

承知しました。今後は狭義の方についても記載するようにしてきます。

色 川 会 長

少しわかりづらいですが、今言っていた「狭義」というのは、いわゆる消費生活センターが実施する業務でどのくらいのお金がかかっているかを見るときに使います。一方、「広義」というのは、もっと多くの、関連事業全部含めての予算ということです。他いかがでしょうか。宮下委員。

宮 下 委 員

No.32「消費生活展の開催」について、数値を訂正するということですが、これは消費生活展に来た人にアンケートをとるということでしょうか。従来、エシカル消費にずいぶん力を入れていたと思いますが、消費者トラブルの未然防止が入ったことによってこの目標が広がって、新しい知識を身につけたという部分がややぎっくりした感じになって、それが数値として達成できた

とすることについてはよろしいかと思います。しかし、以前はエシカル消費に絞っていたので、比較的目標がわかりやすかったのですが、今回さらに消費者トラブルの未然防止というのが入って、かつ指標として「新しい知識を身につけた」ということになっているので、この数値目標が意味するところを説明していただいた方がよいのではないかと思います。

生活安全安心課

ご指摘の目標についてですが、昨年度もエシカル消費に限定せずに実施している形になりますので、エシカル消費だけの目標にしてしまうと、実施内容と目標が合っていないことになってしまいます。ただ、これはあくまでもこの事業の目標であり、大元である計画全体の成果指標の「エシカル消費に興味関心を持ち、行動する市民の割合」という部分を変えるわけではありませんので、消費生活展の事業目標として、消費生活展に参加してもらってトラブルのパネルを見たり、その中で知らなかったことを知ったりといった、何か一つでも身につけて帰ってもらうということを目標にさせていただきました。前回まではエシカル消費に限定していたものを、事業の実施内容がエシカルだけではない内容になっていますので、抽象的ではありますが、「新たな知識」という言い方をさせていただいています。正確には「エシカル消費や消費者トラブルの未然防止など」という形になるかと思います。お答えになっているのかわかりませんが、いかがでしょうか。

宮 下 委 員

ありがとうございます。私の前提が間違っていまして、全体の計画を修正すると思っていたものですから、今の説明でわかりました。それから、何か一つでも持ち帰ってもらいたいという意図はよくわかりましたが、どこかで説明するときには、単に数値だけでなく、その数値を設定した意図を説明していただいた方がより明確になるかと思いましたので、意見として申し上げておきます。ありがとうございました。

色 川 会 長

他いかがでしょうか。

では私から、資料2-3の最初に「市の公式Twitter(現:X)の投稿:24回以上」と書いてありますが、いくら探しても出てこないで、TwitterではなくLINEではありませんか。

生活安全安心課

X(旧:Twitter)で間違いはありませんが、仕様が若干変わって、昔は割と検索がしやすかったのですが、最近は最新順などにしてもうまくヒットしないようになりまして…

色 川 会 長

質問の意図としては、別にTwitterに限らず、「Twitter等」にしていれば、何か別のSNSで実施した際に対応できるのに、Twitterにしているのは何かこだわりがあるのか、ということです。

特にこだわりがなければ、言い方を変えるのもよいかと思います。

- 生活安全安心課 ありがとうございます。こども未来局の事業で子育て世代にプッシュ型でLINEを届けるということをやっています。それにエントリーし、LINEでの情報発信を行っていますので、公開までにはそういったものも成果として上げられるような書き方に修正したいと思います。
- 色 川 会 長 ありがとうございます。いかがでしょうか。ご質問、ご意見、何でも結構です。小清水委員。
- 小 清 水 委 員 今のSNSの件とも関連しますが、事業を見ていくと、消費生活センターでやっていることと他の部署でやっている食品ロスの問題や静岡の旬の食材プロジェクトなど、様々なところでエシカル消費の観点から連携が取れると思うのですが、そのあたりは市の中での関連性などについて伺いたいです。
- 生活安全安心課 取組は各事業課でやっていますが、「エシカル消費」という部分と取組とを関連付けての実施には至っていないことが多いかと思います。消費生活センター側の啓発不足もあると思いますが、例えば、食品ロスの分野については、あくまで食品ロスについてやっているという形になってしまっています。それぞれの取組は良いことをやってくれていますし、実際のところこの実施計画への掲載に至っていない部分もあったりします。連携という部分は課題に感じています。
- 色 川 会 長 難しいところですね。他にご質問等がありますでしょうか。久保田委員。
- 久 保 田 委 員 No.35 のPSEマークの件で、モバイルバッテリーの発火についてニュースで話題になっていますが、現状、様々なことを聞くと、安い製品だとこのマークがついていませんよね。でも、「まあ、いいか」という感じで購入している市民の方が多いと思います。その辺りの話は相談活動で話題に出たりするのでしょうか。
- 生活安全安心課 そもそも PSE マークがないと製品の販売はできないことになっていますので、ホームセンターなどの店舗を訪問し、対象製品に PSE マークの表示がなされているかどうか立入検査を実施しております。最近は海外からウェブサイトを通じて、個人で買ってしまった場合にマークがついてないものがあるという状況があった中で、国内に製品を卸す場合には、管理する人を立てた上で販売するように今年度法改正がありました。マークにはある程度基準があって、基準を通ればマークをつけてもよい、販売してもよいとなっていますので、我々としてはマークが適正に表示されているかというような調査を実施しています。
- 久 保 田 委 員 PSE マークについてはそのニュースで初めて知りました。皆さんPSEマークのことを知らないと思いますので、機会があれば、広報紙等で紹介してもらえればと思います。

- 生活安全安心課 ありがとうございます。また、今後新しく子どもの顔をかたどった可愛いPSEマークが増えたりするものですから、そういった機会をとらえて広報について考えていきたいと思います。
- 色川会長 PSEマークだけでなくいろいろなマークがあって、それぞれに意味がありますが、多くの人が知らないと思うので、年に1回ぐらい「マーク特集」のようなものをやることで、だんだん覚えていくと思います。
ぜひ、よろしくお願いします。他いかがでしょうか。青木委員。
- 青木委員 No.23の消費者教育の関係で、今までのデータから高齢者のトラブルが最も多いということで、対策講座を開いていると思いますが、1つ考えたのが、年に1回の敬老会のときに30分ぐらい簡単なお話を入れるなどしていただくと、70代、80代の高い方たちが聞いてくださって「危険じゃないのか」と意識すると思います。10人、15人が集まる自治会での講座もいいのですが、特に80歳以上の方だと、ケアマネージャーさんや介護関係の方から話を聞くことはあっても、なかなか自分から話を聞きに行くことも大変になります。敬老会のような集まりで聞けることで、話題にもなって頭にも入るのではと感じます。市の方も忙しいと思いますので、直接来てくださいますと言いませんが、以前に教育を受けた方やお話を聞いた方たちがそういった機会に話していただくと、高齢者にとってはとてもありがたいことだと思います。
その場でお祝いをするのですが、啓発活動まではなかなかいかないと思いますので、そういった手もあるかと思いました。
- 生活安全安心課 貴重なご意見ありがとうございます。
高齢者関係の事業を所管している部署と何か啓発の機会を作れないか確認してみようと思います。
- 色川会長 注意喚起や啓発は難しいですが、真面目に喋っても伝わらないので、面白く工夫していくことが大事になってきます。
もちろんその辺りは考えていただいているとは思いますが、引き続き取り組んでいただきたいと思います。他はいかがでしょう。大畑委員。
- 大畑委員 今の話に関連して、今そういった啓発活動にトライしていますが、難しいので、ゲーム性を入れて実施する方法を考えています。例えばカルタの中に盛り込む方法では、カルタをとらせたのちに読ませて、参加者の全員に周知するといった、遊びを盛り込んだ啓発をS型のデイサービスの中で実施しています。学生の方はそういったものを作るのが非常に上手ですね。何か知恵をお借りできれば、もっと身近なものになるのではないかと思います。
- 色川会長 学生にとっては自分にメリットがありませんが、卒業研究で使えるとかで関わることができれば喜んで協力すると思います。ただ、今の学生は昔と違っ

てみんなさぼらないで授業には出るので、忙しいとは思いますが、他いかがでしょうか。私から何点かよろしいでしょうか。

一点目は、次回でいいのですが、ここに書かれている「静岡県消費者行政強化促進事業費補助金」の関係です。

国の交付金が今年度で切れて、来年度がないというところが全国的に多くあります。おそらく、今回挙がっている事業で交付金を活用しているものがある、全部維持するのは大変だと思うので、これらのものについて、その後どうするのかということを、対策を含めて教えていただきたいです。

それから二点目、No.12「消費生活相談員の配置」についてです。

これは静岡市が 10 年以上、定数を維持していることは良いことだと思います。一方、待遇の問題は常に付きまとい、国の消費者白書を含めたデータでは賃金は増えていて、喫緊では賞与を含めて時給 2000 円を超えています。静岡市はどうなっているのかやはり気になります。それだけ大変な仕事をしていただいている 10 人確保もしていただいていると思いますが、やはりそれなりの賃金を払わなければなりませんから、この辺りはどのように考えているかについて、できれば教えていただきたいです。これも次回で結構です。

最後に三点目、非常に気になっていて前から何度か言っていますが、資料 2-1 に指標が三つ挙がっていますね。様々な事業が絡んでいて「認知度を上げるためにこういったことをやっています」と伝えられればいいのですが、事業と指標の関わりがわからないなかで、「これらの事業を実施しているから認知度が 70%になった」と言われても説得力が感じられません。「こういった事業をやっている、このように進めているから指標 1 は達成できと思っています」のように伝えていただかないと、事業と指標の関係がよくわかりません。もちろん予定通りにならないこともあると思いますが、その辺りを明確に繋げていただくような話をさせていただけるとありがたいと思っています。これも次回で結構ですが、意見として言わせていただきます。

生活安全安心課

まず交付金の関係ですが、国の方も結論が出ていない状況で、我々にもまだ正式な情報が来ていない状況であり、推移を見守るしかないというのが現時点でのお答えになってしまいますので、もし次回以降までに動きがあれば審議会の方でご報告させていただきます。

生活安全安心課

続いて相談員の待遇の関係で、「会計年度任用職員」という職位になりますが、去年そちらの関係で動きがありました。

相談員に限らず、市の動きとして、会計年度任用職員の期末勤勉手当について今まで期末手当だけでしたが、勤勉手当もついて、ボーナスがほぼ倍ぐらいになって増えた部分と、一般職員の給与改定があったことにより、一

般職員と会計年度任用職員であれば、ほぼほぼ給与が増えている状態ではあります。

色 川 会 長 給与を上げることも大事ですが、相談員は通常の会計年度任用職員でなく専門職だから、それにみあった報酬を用意しなければならないのではないかという意見がおそらく出てくると思います。自治体によって考え方が違うと思いますが、その辺りをお考えいただければと思います。例えば、国が2,047 円くらい出していたと思いますが、時給換算でみると静岡市はそれより高いですね。

生活安全安心課 「資格職」というところで、一般的な会計年度任用職員の給料表は「1 級 1 号」というところから始まりますが、相談員はその表の「2級」から始めるような働きかけをしていて、現在は「2 級」から給料が付くという形になります。

生活安全安心課 指標等の事業との結びつきの話ですが、見せ方が工夫できないかについて事務局内で検討してみたいと思います。

色 川 会 長 ありがとうございます。他いかがでしょうか。宮下委員。

宮 下 委 員 今の補助金の件に関連して、仮に補助金が出なくなった場合に、例えばNo.26 の「エブリデイ消費者」の新一年生への配布のように、補助金で実施している事業については、おそらく国の補助金が減れば事業費が減るので直接影響があるかと思いますが、他に何か直接影響が出そうな事業はあるのでしょうか。補助金がないと、事業が実施できず指標が達成できないことも考えられるので、早めに対応を考えなければいけないと思いますが、この辺りはどうお考えでしょうか。

生活安全安心課 補助金に関わる事業についてですが、No.7 の「広告媒体を活用した消費生活センター啓発事業」のうち、YouTube広告やWeb広告、それから公共交通広告として静岡鉄道静岡清水線(静鉄電車)・静鉄バスの方に出しているものも県の補助金をもらって実施しています。

続いて、No.15 の「消費生活相談員のスキルアップのための研修参加」について、国民生活センター主催の講座へ相談員を派遣しているもので、こちらについても補助金が出ていますので、出ないとなると影響があります。

それから、学校での消費者教育について、中学生の講座などの際に配っている参考のリーフレットや、講座を実施している推進員の給与についても県の補助金が出ています。

最後に、「エブリデイ消費者」についてですが、現在市全体として予算や人員の見直しというものが入ってきていて、「エブリデイ消費者」がその候補に挙がっていますので、何とか続けられるような形を模索していきたいと思って

います。電子教科書というものもあるので、冊子を配るという形にこだわらずとも継続できるのではと思う一方、物理的な形で送らなければ抜けてしまう部分があるので、その辺りを予算との兼ね合いを見ながら考えていかなければならないと課題意識を持っております。

宮 下 委 員 どうもありがとうございました。人口減により市全体で予算の見直しがある中で、補助金を用いている事業がかなり多いということもわかりましたが、いずれも消費生活センターの中核事業に位置づけられているものだと思います。特に「エブリデイ消費者」については、紙媒体で配ることに一定の意味があって、紙でも電子でも「興味がなければ見ない」という点はあるのですが、紙媒体であれば、興味がなくとも少しでも手に取る機会ができるわけです。もちろん授業で電子媒体を活用するやり方もありますが、できれば紙媒体での継続をしていただきたいと思います。何より推進員の方々の処遇にも影響するとなると、講座にとどまらず、全国的にもかなり特徴ある静岡市の試みがほとんど実施できなくなってしまい、消費生活センターの存在意義にかかわってくると思います。様々な事情で予算が厳しい状況は理解していますが、補助金頼りだといつか限界が来ますので、何かしら対策が必要であると感じます。

一方で市全体の人口が減少傾向にあり、近いうちに 60 万人台前半まで減るというような予測もある中で、全体の予算の見直しということは大切なことではあると思いますが、こういった消費生活センターの中核事業ができなくなるということは本末転倒な気がします。その辺りを消費生活センターの方から要請するということが難しいようであれば、委員会として意思表示をする等の対応も考えていかなければいけないと思います。また、来年度の補助金についても、中核事業をしっかり見守っていくとともに、消費生活センターとしてだけでなく、審議会としても意思表示をしていく必要があると考えているところです。

生活安全安心課 少しだけ補足させていただいてもよろしいでしょうか。

私の方で説明不足のところが一点あります。実は補助金は大きくわけて 2 種類ございます。

一つが「推進事業」といい、これは国が事業費の 100%補助をしてくれるもので、終了すると言われているものがこちらになります。本市の事業としては、実績の中で報告のあった「通話録音装置の貸出事業」だけが推進事業に該当しており、こちらについて、影響はそこまで大きくないと考えております。先ほど私があげた複数の事業については、「強化事業」という比較的新しい種類の補助金で、原則事業費の 2 分の 1 の補助が出るものです。こちらについてはまだ終了ということはありませんが、推進事業の廃止に

伴って、国の方で根本的な見直しをしているとのことで、来年度以降も同じ状況であるかはわかりません。他の自治体によっては、推進事業で相談員を雇用している場合もありますので、影響がかなり大きいところもありますが、本市の場合は推進事業が終了することについては、今の時点だとそこまで大きな影響はないと考えています。

宮 下 委 員 ありがとうございます。

色 川 会 長 「エブリデイ消費者」の話が出たのもう一点だけよろしいですか。
エブリデイは静岡市で作っているため、どうしても外の自治体が使いにくいという問題が起こっていて、非常に困っています。昔はかなりルーズに流れていましたが、今のバージョン3になってから流れなくなったので、使いにくいわけです。これは先生方の問題というよりも、自治体同士の問題ですが、例えば静岡市が焼津市、藤枝市などと協定を結んで流したり、あるいは県に協力してもらって流したりなど、その辺りは相談していただきたいです。自分の市だけでなく、周りにも良い影響を与えたということは、政令指定都市として実績になると思うので、その辺りを考えていただきたいと思って話をさせていただきました。よろしくお願いします。
他よろしいですか。

長時間にわたりまして議論していただきましてありがとうございました。

※[補足]議事録中の静岡県消費者行政事業費の補助金について

静岡市が活用している「静岡県消費者行政事業費補助金」は国(消費者庁)から県への交付金を財源に静岡市が県より補助を受けているものです(間接補助)。