

令和4年度第1回消費生活会議会議録（要点記録）

- I 開催日時：令和4年7月20日（水） 午後6時～午後7時4分  
II 開催場所：旭川市1条通8丁目 フィール旭川7階旭川市シニア大学講座室  
III 出席者：委員 栗原委員，近藤委員，澁谷委員，瀬浦委員，中村委員，西田委員，  
馬場委員，濱岡委員，山本委員，吉澤委員（50音順）

計10名

事務局 林市民生活部長，樽井市民生活部次長，津村消費生活センター所長，羽坂  
同センター主査（計量検査所長），佐々木同センター主査，山本同センタ  
ー主任

計 6名

IV 会議の公開・非公開の別：公開

V 傍聴者の数：なし

VI 会議概要

1 開 会

事務局より定足数に達しており会議は成立している旨の報告及び新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に配慮し会議の運営に努める旨の確認

2 市民生活部長挨拶

市民生活部長から挨拶があった。

3 委員及び事務局紹介

委員及び事務局から，それぞれ自己紹介があった。

4 旭川市消費生活会議について

事務局から資料1に基づき説明

（委員）

旭川市民の消費生活を守り高める条例第26条の消費者訴訟の援助の活用事例，同条例第29条に基づく公表事例とその内容及び同条例第27条の2に基づくあっせん等の事例について，これまでの実績等を教えていただきたい。

（事務局）

同条例第26条の活用事例はなく，同条例第29条に基づく公表については平成19年度に実績はあるが詳細は不明です。また，同条例第27条の2に基づくあっせん等については，消費生活センターの消費生活相談員が対応して解決しており，消費生活会議での対応となった事例はこれまでにはありません。

## 5 議事

### (1) 会長及び副会長の互選

旭川市消費生活会議規則第4条第2項の規定に基づき、委員の互選により栗原委員が会長に、濱岡委員が副会長にそれぞれ選出された。

また、会長から就任に当たっての挨拶があった。

### (2) 職務代理者の指名

同規則第4条第5項の規定に基づき、会長が職務代理者に中村委員を指名し承諾された。

### (3) 消費者苦情処理部会委員の指名

同条例第27条の2第4項に基づく消費者苦情処理部会の委員について、同規則第6条第2項の規定に基づき、会長から、澁谷委員、中村委員、瀬浦委員、馬場委員及び山本委員がそれぞれ指名され、承諾を受けた。

ここで、一旦休憩し、別室で同部会が開催された後、再開し、同部会の部会長に澁谷委員が、副部会長に山本委員がそれぞれ選出されたことが報告された。

### (4) 会議の運営について

事務局から資料2の会議の運営について（案）説明があり、同案について決定された。

また、本日の会議は個人情報等に関することが想定されないため、公開とすることが確認された。

### (5) 報告事項

(会長)

次第の5(5)の報告事項ですが、アからエまでについて、時間短縮のため、事務局から一括して報告いただき、その後、御質問、御意見をいただきたいと思いません。

説明をお願いします。

(事務局)

ア旭川市消費生活センターの概要について（資料3）、イ令和3年度消費者行政の主な施策について（資料4）、ウ令和4年度消費者行政予算について（資料5）及びエ市民の意見を聴く会の実施について（資料6）をそれぞれ資料に基づき説明

(会長)

ただいま、事務局の方から報告事項のアからエまで報告していただきましたが、委員の皆さんから何か御発言はございませんか。

(A委員)

この4月から成人年齢が引き下げられた関係で20歳未満の方からの相談状況など何か影響は出ておりますか。また、若い方からの相談の傾向はどうでしょうか。

(事務局)

この4月から6月までの20歳未満の方からの相談件数だけを見ますと、令和2年度、令和3年度に比較し減少しております。また、令和2年度からの新型コロナウイルス感染拡大に伴ういわゆる巣ごもりの影響のためか、通信販売等に関する若い方からの相談が増えておりましたが、令和3年度、令和4年度にかけてこの期間における10代や20代の方からの相談は今のところ減少傾向にあります。

(B委員)

この件については、消費生活相談員をしている関係で注視しており調べてまいりました。令和3年度全期間の18歳、19歳の方からの相談件数は28件でしたが、令和4年4月1日から7月20日までの期間で10代の方からの相談は17件、このうち特に多いのは7歳から15歳までの小中学生によるオンラインゲーム、漫画サイト、音楽配信サイトなどで、親名義のキャリア決済やクレジットカードで高額課金をしてしまったとの相談です。

また、この同じ期間で18歳と19歳の方からの相談は6件で、不審な荷物が海外から届いたケースや意図せず定期購入契約となったケースのほか、特徴的なものとしては、高校の学校祭に使うTシャツの通信販売購入トラブルが市内で3件ありました。

(A委員)

10代の方からの相談は保護者を通じての相談ですか。

(B委員)

保護者からの相談がほとんどですが、高校のTシャツの件は教員からの相談でした。また、定期購入トラブルの件では、保護者の指示で本人からの相談もありました。

(会長)

他に、御発言はございませんか。

(委員)

発言等なし。

(6) その他

(会長)

次に、その他であります。消費生活全般についての御意見でもかまいませんので、御発言があればお願いいたします。

(委員)

発言等なし。

(会長)

では、消費者協会の委員から、若い方の相談に関する話がありましたが、そのほか最近の相談状況等について、お話していただけますでしょうか。

(B委員)

事務局から報告があったとおり、令和3年度の相談件数は2,473件で前年度に比較し316件減少していますが、60歳以上の方からの相談が1,296件と全体の52%を占め前年度から5ポイント増加しております。

新型コロナウイルス感染拡大で自宅で過ごす時間が増えた中、通信販売に関するトラブル相談が数多く寄せられ、例えば、詐欺的网站で商品を注文し銀行振込で前払いした商品が届かないとか、オンラインゲームで子どもが保護者の同意なく課金してしまったとの相談のほか、特にここ数年多いのが定期購入トラブルでサプリメントや化粧品購入の解約手続きで電話が繋がらない、解約可能申出日が少ない、解約手続きが2重になっているなど、解約に係る手続きが複雑で契約者に加重な負担となっているケースが増えております。

また、訪問や電話勧誘で月額料金が安くなるので光回線からアナログ回線に戻しませんかと誘うケースで、手続き代行やサービス内容不明のオプション契約で高額な請求を受ける、いわゆるアナログ戻しの相談が昨年6月以降高齢者を中心に多く発生しております。

さらに、副業に関する相談も増えており、ネット上の簡単に稼げるとの広告を見て情報商材を購入し高額なサポート契約をさせられたケースで支払いが困難、もうからないのでやめたいとの相談が若者から高齢者まで幅広い年代から寄せられており、きっかけは出会い系サイトやSNSの広告、迷惑メールなど様々ですが、多くの場合、コロナ禍で収入が減ったことが背景になっているものと思われま

(会長)

何か、皆様から御発言はありませんか。

(A委員)

副業の相談は消費者相談として受けられているのですか。

(B委員)

事業者性もありますが、事業に不慣れな消費者からの契約相談なので受けております。

(A委員)

2年前に比較し消費者相談件数が減っているとのことですが、何か要因はありますか。

(B委員)

はがきによる架空請求が以前に比較して減っているのが要因と思われます。今は、SMSやメールによる架空請求が多くなっていますが、最近では、はがきによる架空請求も少しずつ増えてきており、今後、相談が増える可能性もあります。

(A委員)

はがきや封書による架空請求の方がだまされやすいのでしょうか。

(B委員)

高齢者の方についてはSMSやメールを見ない方が多いので、はがきや封書による架空請求の方が効果があると詐欺する側は見込んでいるのではないのでしょうか。

(会長)

消費者トラブル相談を受け消費生活センターで解決できない場合で、弁護士会等を紹介したケースはありますか。

(B委員)

高額な契約金額のトラブル相談や副業トラブルなど悪質性の高い場合などは、弁護士会のほか悪質商法被害対策弁護団への相談を勧め、市内の担当弁護士に受けていただく場合があります。

(会長)

ほかに御発言はございますでしょうか。

(委員)

発言等なし。

(会長)

ほかになければ、以上をもちまして、本日の議事を終了させていただきます。委員の皆様、熱心に御協議いただきまして、ありがとうございました。では、進行を事務局にお返しします、

## 6 閉 会

市民生活部次長から閉会の挨拶があった。