

第23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7年度第1回 長崎市消費者苦情処理委員会

3 日時

令和8年2月3日（火曜日）13時27分～14時28分

4 場所

市民生活プラザ会議室（長崎市築町3番18号 メルカつきまち5階）

5 議題

(1) 報告事項

ア 報告事項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

イ 報告事項2 長崎市の消費者行政の現況について

ウ 報告事項3 長崎市消費者安全確保地域協議会の現況について

(2) 連絡事項

6 審議結果

(1) 議題

ア 報告事項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の報告

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

イ 報告事項2 長崎市の消費者行政の現況について

(7) 報告事項2-(1) 令和6年度・令和7年度（上半期）の相談の概要

【事務局】

令和6年度・令和7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】

長崎市内の70～80代の女性の方々に話す機会があったが、定期購入に引っ掛かり困っているという。以前は、知識不足の若年者が定期購入に引っ掛かるという状況だったが、スマートフォンでインターネットを見られるようになってきたこともあり、今は年代が上がってきて、思った以上に被害が浸透しているようだ。

【事務局】

確かに、多くの相談を受けており、対策について、あらゆる媒体を使って周知啓発ができるよう、考えていきたい。

【委員】

「2千万円用意したから取りに来てください。」、「トイレであなたの財布を拾った。」等といった内容のメールが送られてくる。私の名前も書かれている。メールアドレスは複雑にしているが、最近、メールが頻繁にくるようになった。

どうして、このようなことが起こるのか分からない。

【委員】

いろんなどころから情報が漏れている可能性がある。スマートフォン等を利用する機会が以前よりも増えており、メールを送った時等に、何らかの形で漏れている可能性があるのではないか。私もアドレス等をすごく複雑にしているが、一定数は送られて来るので、完全にシャットアウトするのは、難しいと思う。

【委員】

情報が流出したというニュースも多く出ており、いろんなどころで情報が流出していると思っていた方がいいのではないか。

【委員】

最近、蟹の勧誘販売が多く、注文すると、塩っ辛い、中身がスカスカというようなものがあるが、そういう苦情が多いのではないか。

【事務局】

蟹を含めた海産物に関する電話勧誘販売の相談も受けている。

(イ) 報告事項2-(2) 消費者啓発・消費者教育の状況

【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。

【委員】

毎月、広報ながさきに実際の事例を載せていたのが、毎月掲載できなくなったが、年に1回、5月の消費者月間だけは、特集記事が組まれていた。

しかし、それも今は無くなってしまった。高齢者が触れるのは、広報ながさきが一番良いので、何ヶ月かに1回でも実際の事例などを紹介していただきたい。

長崎市公式LINEに登録しているが、消費者センターから時々送られてくるものは、その多くは、国民生活センターが作成した一枚ものの注意喚起情報である。広報ながさき等を活用して実際の事例を周知できるようお願いしたい。

【事務局】

紙面の都合等で、広報ながさきへの掲載が難しくなっている。地域センターが発行する広報誌には、掲載してもらったりはしているが、地域が偏ってしまっているところもある。全市的には難しいところではあるが、工夫しながら対応していきたい。

【委員】

高校生制作の中学生向け消費啓発CDは、実際に、画像が出てくるのか。

【事務局】

これは、いわゆるオーディオドラマという形である。陥り易いトラブルの内容等を、4、5分位に完結させた内容で吹き込んである。昼休みに校内放送で流してもらおうよう、各中学校に配布している。

【委員】

若い人は、活字は見ず、LINEやインスタグラム等をするので、一つだけの方法ではなくて、広報の仕方を年代的に分けて、いただくといいのではないかと。ネットやYouTube等でも、1回限りみたいな広告で、下の方をよく読むと、毎月って書いてある。そういうプロがいるかどうかは分からないが、この言葉注意とか、どこをどう注意したらいいのかを具体的な情報も含めて、提供しないといけない。ただ、「気をつけなさい。」では、響かない。

私は、幸い頼んだことはないが、「ああ、なるほど」って感じで、やはり、買わせるテクニックが非常に上手なので、それを上回るように、こちらもある意味勉強しないといけないと思った。

CDをお昼休みに聞くのは良いと思う。

【事務局】

それぞれのターゲットに絞った広報、啓発の仕方というのは、大切だと思うが、先ほどご指摘いただいた「広報ながさき」は、もちろん高齢層の方には届きやすい媒体だと思う。

ただ、これはこれで、全国的にもそうですけど、長崎市の課題として、自治会加入率の低下という問題もあり、一昔二昔前は、大体加入率が9割位が当たり前だったのが、6割位まで低下しているような状況で、そうすると、自治会のいろいろな役割分担とかを嫌って、広報誌もなかなか6割しか届いてないという状況なので、色々な周知の仕方というのを工夫する必要があると思う。

(ウ) 報告事項2-(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。

【全委員】

意見なし

ウ 報告事項3 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】

令和6年度に連携件数が多かった特別の理由があるのか。

【事務局】

令和6年度に高齢者障害者見守りハンドブックを作成し、こういった事例があった場合には、その相談を消費者センターに繋げてくださということのお知らせをしたこともあって、一定、その効果があったのではないかと考えている。

【委員】

今年度は、潜在的にはあるかもしれないが、こういうことを知らなくて言ってきていない可能性があるのですか。

【事務局】

今年度は、前年度の件数を超えるところまでないところを見ると、まだ周知のところ、やっぱり力を入れる必要があるのではないかと考えています。

【委員】

昨年、私たちにも見せていただいた。とても良くできていた。

議事の終了

【委員】

公表は、企業にとっては痛手ではあるが、単なる社会的評価に過ぎない。もう少し厳格な規定を設けることで効果がでるよう、罰金などの罰則を検討したことはないのか。

【事務局】

長崎県が行った行政処分は、特定商取引法に抵触するような契約書面を交付しなかったとかいうところの、業務改善の指示をしたというところもあり、県が消費者安全法によって、国から委任を受けているというようなスキームではある。場合によっては、国の方で、行政処分を下すケースもあるが、市町村には権限がないものですから、公表というところになる。

【委員】

特商法の中には、刑事罰はありますよね。

【委員】

あります。

【委員】

あとは警察ですか。

【委員】

ここに記載している長崎県の行政処分の関係は、先に警察の方で事件化をして、その後、さらなる再発を止めるために、処分したものではないかと思う。

こうした処分をかけておけば、同じようなことがあった時に、警察としてもすぐに刑事手続きに移行できる可能性が高まると思う。

【委員】

事業概要の3ページの消費生活相談員の欄は、消費生活相談員の収入なのか。

【事務局】

おっしゃるとおり。

【委員】

レベルアップ事業費のところが研修か。

【事務局】

研修です。

【委員】

長崎市は相当頑張ったと思う。令和3年度から報酬は上がっている感じだが、地位が上がらなくて安定的な職業になっていない。

後に続く人がいなくて困っていると思うので、その辺が実現して、相談員の若返りが図られれば良いと思っている。

【事務局】

消費生活相談員が、本当にいないというところが課題と認識している。

【委員】

弁護士というところがあるのですが、連携していますよね。

【事務局】

我々は、代理人ではないので、相談があった時に、消費者のための法律に基づいて、「こういったところを事業者に対して言ってみたらどうですか。」っていうようなアドバイスをするのだが、事業者からそれは法律の解釈が違うよとかなってくると、弁護士に相談させていただく形になる。

【委員】

毎月、ここで弁護士が相談にきていますよね。

【事務局】

月に2回、そういった案件は、弁護士会から来ていただいて、弁護士相談を実施している。

【委員】

どうしても弁護士は、受けられる時間が限られてしまうので、消費生活相談員のほうが、親身に寄り添っていただいている印象がある。

【委員】

一人ひとりの消費生活相談員の負担が大きい感じです。

(3) 連絡事項

議事録の承認方法

今後の会議招集

閉会