

議事概要

令和8年度 第1回 新潟市消費生活審議会

第1回 新潟市消費者教育推進地域協議会 議事概要

日 時： 令和8年7月22日（水）午後2時00分から3時40分

場 所： 新潟市役所本館6階 議会第2委員会室

出席者： 新潟市消費生活審議会委員（新潟市消費者教育推進地域協議会委員）

沢田委員、長谷川委員、吉川恵理子委員、川合委員、林委員、高杉委員、松本委員、
吉川憲子委員、佐々木委員、加島委員、津吉委員、河本委員、佐藤委員

事務局

斉藤市民生活部長、平野市民生活課長、
消費生活センター川瀬所長、渡辺主幹

傍聴者： なし

1 開会

2 挨拶 斉藤市民生活部長挨拶

3 議事

（1）副委員長（副会長）の互選

（沢田委員長）資料1により委員の互選により決めることになる。副委員長、副会長について皆様からご意見はないか。

（事務局） 林委員に副委員長、副会長をお願いしたい。

（異議なし）

（沢田委員長）異議なしで、林委員に副委員長、副会長をお願いする。

（林委員） 学校教育に携わる者として、消費者教育や啓発活動などについて少しでも力になればと思っている。よろしくをお願いしたい。

（2）消費生活センターの令和7年度事業結果及び令和8年度事業計画について

（3）「新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画」の進捗状況について

（川瀬所長） 資料2、資料3、資料4により説明

（沢田委員長）この資料2の43ページで、一見して借入と分からないものがあるということだが、これはどういうものか？

（川瀬所長） クレジットとか、借金であれば借入と分かるが、例えばペイ払いとか後で引き落されることになると、一見して借入とは分からないが、実質的には後で払わなければならないので、借入と同じだという意味で使った。ちゃんとした借金ではないが、後々払わなければいけないものが増えて、実質借金のような形になっているものが多いということ。

（高杉委員） 資料2の40ページのところで、相談処理状況について。消費生活センターは、助言だけでなくあつせんするところが消費生活センターの一番大きな役割かなと思っているが、昨年度は137.5%とかなり増えているというところがすごく、どんな相談であつせんが増えたのかということと、あと相談継続中のものがかかなりあるので、複雑になっているのかなというところを、ちょっと気になったので、詳細を教えてください。

（川瀬所長） まずそのあつせんが増えていて、どんな内容かというのはちょっと今すぐは分からない。また、あつせんには至らないが、単なる助言だけではなくて電

話でこちらで問い合わせたり確認したりして、手間をかけて対応しているケースは沢山ある。あっせんはこちらで勝手に交渉ができないので、相談者の方から経緯書を書いてもらって、初めてあっせんができるため、簡単にはあっせんはできないが、それに替わって事業者に連絡を取ったりするという、単なる助言ではないものも増えている。

あっせんの詳細については、今分からないので、確認して次回の時に報告したい。

あともう1つの相談継続中については、消費生活相談もそうだが、多重債務相談が当センターの1つの特徴で、多重債務になると、1年どころか、もう何年も継続してる方もいるので、消費生活（相談）は半分くらいは1回で終わるそうで、それ以外は複数回だが、多重債務（相談）は回数が多くなるので、その分継続も多くなる。

消費生活の部分は、こちらもどういうものが継続になっているのか、次回報告できたらさせていただきたいと思う。今答えられなくて申し訳ありません。

- (長谷川委員) 資料2の27ページのあの契約当事者の年齢別の相談件数で、やはり年齢層の高い方が多いが、あの増減を見ると特に20代の増え方がすごくて約1.5倍ぐらいになっている。この若い人が増えてるというのは最近の傾向なのか。その前もちょっと令和5年がどうだったかってというのはちょっと覚えてないが、増えてきてるっていうのは傾向としてあるのか、今年度だけなのか。それと要因として先ほどもあったが、もう少し特にこの20代のところの、この急激な増え方について、何かあれば教えていただきたいと思う。
- (川瀬所長) 傾向としては若者が増えている。内容的には、やはり成人年齢の引き下げもあり、一つのポイントが一人暮らしを始めると、親御さんから離れて契約等をするようになるけれども、そこで住居のトラブルがあったりとか、副業等を誘われてうまい話だと思って入ってしまうとか、また、これは全年齢に関係しているが、インターネット通販で1回限りのお試しのはずだったのが、実は定期購入になっていたとか、そういったものもある。あと若者でよく見られるのは、美容の関係も結構あると思う。美容の会社が倒産してしまっって、支払いをやめたいがどうしたらいいかと。エステなど。
- (沢田委員長) 若年層が被害に遭うのはやっぱり社会経験が足りないというのも多分あるかと思う。美容は、相手が倒産した場合どうすればいいかというのは致し方ないところであるが。
- (吉川恵理子委員) 資料2の41ページから43ページの多重債務に関する相談についてお聞きしたい。41ページの表12を見ると、令和6年度と令和7年度の比較で任意整理とか民事再生とか比較的そこまで悪化しなくてもいいような整理の仕方が減っていて、最終的な債務整理の仕方になっていく自己破産の方が増えてるような傾向にあるようだが、この多重債務の相談の時点で、例えばその借入金が多額になってる傾向があるとか、借入先が多くなってる傾向にあるとか。そのご本人の方の資産とか収入が少ないような傾向にあるとか。何かこう状況が、最近になるにつれてこう悪化しているというような傾向はあるか。
- (川瀬所長) すみません。ちょうど今日、多重債務の相談員がいるので、（説明を）お願いしたいと思う。よろしいでしょうか。
- (片野相談員) ちょっと失礼します。最近多重債務の傾向としてはいわゆる投資詐欺、副業詐欺で、若い人20代の借入が増えてる。この借入の仕方が、相手に誘導されてポンポンポンと入って消費者金融5社、6社。それで借入金額が800万円、900万円、そういう額の借入れ方を誘導されてるわけで。それで後で気づいたら詐欺だったと分かり、もうその段階だと相談に来られても、やはりもう任意整理とかそういう段階ではなくて、これはやっぱり破産、もしくは民事再生、大体破産になるが、そういったことで、借入金額が多いというのが、自己破産、民事再生で任意整理が減少しているという傾向になっている。だ

から若い人が例えば 30 代もそうだが、副業で家計を助けたいとかいう理由で、ちょっと副業のサイトで申し込んで、それで 200 万円、300 万円を騙し取られたとか、そういうのがもう日常茶飯事的になっている。警察の方も一生懸命やってくれているが、これはやっぱり今全国的な課題だと思っている。なんとかこれを阻止しないことには、今後こういった被害、破産、民事再生はなくならないと思う。

(高杉委員) 昔は何社か実際に連れて回ってサラ金の店舗を回るというのが多かったと思うが、今は多分ネットで色々借りたりとか、それから操作を向こうにしてもらって、借りたのを送るみたいな、そういう手口に移行しているというのは聞いたことがあるが、それで多額になってるということか。

(片野相談員) その通り。結局、本人も誘導されて何を操作してるか多分分からない現状のところで気づいたら消費者金融に 50 万円、それも 6 社、例えば 300 万円、そういうふうな借入になっていて、どうしてこのように引っかかってしまうのかなと、いつも思うのだが、やはり話を聞くと非常に巧みで、言われるがままについついやってしまったという方がほとんどである。気の毒でしょうがない。校長先生もいらっしゃるが、やはり今もう若い世代の子供から教育というか、金融について教えていく機会が増えていけばいいかなと思っている。

(沢田委員長) 吉川委員ですが、任意整理はちょっと減っているが、自己破産が増えている。こういうのは実感としてお感じになっているか。

(吉川恵理子委員) そうですね。あの実感として法人とか法人の代表者とかも個人の破産とかでいらっしゃるので、正確な数字というのはちょっと何とも言えないところがあるが、ここ数年、ここ 2、3 年ぐらい、非常に裁判所で扱う自己破産の件数が増えてきているというふうに聞いているので、やはりその法人破産の余波というか、そういうのもあるとは思いますが、個人の自己破産も増えてはいるのではないかなとは思っているので、私どもがやってる業務上での実感と今回のご報告いただいた内容というのは合致するのかなと考えている。

(沢田委員長) 法的な問題で相談するとなると年齢層としては若い人か。そういうわけではないか。

(吉川恵理子委員) 特段、その年齢層でどこが増加したという実感までは業務上はない。

(沢田委員長) 全年齢層に渡ってですか。分かりました。注意すべきである。

(4) 「新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画」の改定について【諮問】

(斉藤部長) 審議会に諮問

(4) ①消費者行政における最近の国の動向等について

(川瀬所長) 資料 5、資料 6、資料 7 により説明

(長谷川委員) 相談体制の中に AI の導入を検討してるところもあって、導入事例も多少はあるというふうに聞いたが、具体的にどこの市町村また県などが導入してどんな風に使ってるかという情報がもしあれば教えていただきたい。

(川瀬所長) すみません。どこかというのはちょっと今データがないので分からないが、使ってる例としては、一部の県市でチャットボットやボイスボットを実際に使ってるところがある。

(沢田委員長) そのボットなんとなかってというのはどういうものか。

(川瀬所長) 実際に AI を使って簡単な入り口の部分だが、テキストや会話（音声）などで対応ができるシステムになる。

(長谷川委員) ありがとうございます。どれだけ深くまでできるかっていうところを本当は知たかったところはあるのだが。多分先ほどもあったように、相談員の方の人手不足なんかを解消するには多分将来必須になってくるような気はするので、また随時ちょっと見て状況を把握していただくと嬉しいと思う。

(川瀬所長) (今後) 研究したいと思う。どうしても相談業務というのが、単なるコールセンターと違って、相手から話を引き出してそこで分かっていく部分がある

ので、そういう意味で入り口の部分で、実際にそこで完結することはあまりないと思われる。例えば「市外の方だと対象ではありません。」とか、そういう本当に入り口の部分である。ただ、これから技術が発展すれば、変わってくるかもしれない。今導入してるところも確か作業的には楽にはなっていないで、かえって手間がかかっているが、相談者にとっては時間に制約がなく、24 時間いつでもできるというのが大きいので、そういう意味では、相談者にとっては利便性は向上してる。これからまた技術がどんどん進んでいけば、もっといろんな役割が出てくるかもしれないので、その先進的なところを研究していきたいと思う。

(4) ②四次改定の考え方(素案)について

③「新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画」(四次改定)(素案)について

(川瀬所長) 資料8、資料9により説明

(佐々木委員) 資料9の13ページの重点的な取組みと評価というところの取組3のところで見守りネットワーク構成団体関係者との意見交換会8回ということで、達成とここに載っていたと思うが、この意見交換会の目的であった消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止というところで、実際に未然防止だったり、拡大防止とか早期発見に結びついた例はあったりするか。

(川瀬所長) 実際に連携することによって、通常であればご本人様が連絡できないときに、その連携してる包括支援センターであったり、社会福祉協議会などのメンバーから、こういう人がいるからということで連絡をいただくときに、すでに話してるから顔が見えてるから相談しやすいんですね。

そうじゃないと知らない人に連絡するのはし辛いけど、1回顔を見ていたり講座をやったりすると、そこに何々さんがいるからってということで連絡しやすくなる。顔が見えているから。そういう意味でちょっと件数は出ていないが、繋がってうまくいったケースは何回かありますので、成果は出ているので、続けていきたいと思うし、先ほど申し上げたように拡大していきたいと思っている。

(長谷川委員) 新しく作ったこの指標の2だが、あっせんによる解決率のこの数字の作り方を一応確認させてください。これはこの相談処理状況の中のこの斡旋解決と斡旋不調の比率のことですか？

(川瀬所長) おっしゃる通り。センター概要に書いてある数値を割って出している。

(高杉委員) 31 ページだが、新しくカスタマーハラスメントについて記載が増えていて、今年度から特に事業者の方は従業員を守らないといけなくなったと思う。ここの記載の内容が消費者からの従業員に対する行き過ぎた言動という風になっているが、ここはやはりもうちょっと具体的に社会通念上許可される範囲を超えて、従業員の就業環境を害するみたいな具体的な文言を入れないとちょっとその漠然とした言い方では、どこがカスタマーハラスメントなのか、普通のクレームなのか、というところの境界がちょっと見えにくいかなと思って、ちょっとそこが気になった。

(川瀬所長) 貴重なご意見いただいた。今回初めて出すし、国も今カスタマーハラスメント対策をやっているんで、もうちょっと吟味して、今委員がおっしゃった内容も加える方向で検討したいと思う。

(川合委員) 今ほどに関連して、カスタマーハラスメントをはじめとして、いろんな形でハラスメントが今増えてきていて、その中では比較的新しい概念になると思うが、このカスハラについて、どの程度、市民が認知してるのか、カスハラっていうのはどういうものなのかっていうのをどの程度知られているのか、そういったものを市の方でこれまで把握されたことはあるか。何か各種調査等でそういったことを質問されたりして、どれぐらいの認知度があるかっていうのを調べられたことがあるか。

- (川瀬所長) 直接アンケート取ったりそういうことはしてない。ただ、私も市政さわやかトーク宅配便で、悪質商法についての講義に行っている。その時に必ず、最後にカスタマーハラスメントの話もしているが、カスハラとかカスタマーハラスメントと言うと、大体多くは60代、70代とか80代もいらっしゃるが、結構多くの方が反応してくれている。その意味まで分かっているかどうかは分からないが、多くの方がなんとなくは知ってるのではないかなと。今よく言われているので、カスタマーハラスメントよりもカスハラなのかな。とにかく反応は結構ある。ただ、それを具体的に知ってるかどうかというまでの調査はしていない。
- (沢田委員長) カスタマーハラスメントは市役所が矢面に立たされている感じがするが、現実には沢山あるかもしれない。
- (高杉委員) 36ページのところに現状のところで市報や市のホームページ、市公式LINE、Yahoo等と書いてあるが、このYahooというのはどういう意味なのかをちょっと教えてほしい。
- (川瀬所長) 通常はやってないが、実はリチウムイオン電池の関係で市報掲載を広報課にお願いした時に、広報課からYahooに掲載するラインがあって、そこにも載せたらどうかと言われて、それをお願いして載せていただいた。通常のルートではなくて、広報課からの提案になる。
- (平野課長) 補足させてほしい。新潟市の中の広報ツールの1つとしてYahooの地域版というところがあり、Yahooの中で地域を登録している、例えば新潟市何々区とか登録されていたりすると、新潟市の方からそのYahooに広報を載せることができるというツールがある。広報課の方でも消費生活センターだけではなく、新潟市の広報したいという情報があれば掲載可能ということで、広報課の方からも進められているツールになるので、もし今後、消費(生活センター)の方でアピールしたい点があれば広報課と相談しながら掲載することは可能ということになる。
- (高杉委員) そしたらYahoo地域版と書いていただくと分かりやすい。Yahooだけだとちょっと分からなかったの。
- (沢田委員長) 私も知らなかったの、早速見させていただきたいと思う。
- (平野課長) 掲載の表示については、広報課とどのようにしたらいいか、相談させていただいて、掲載させていただきたいと思う。
- (津吉委員) 先ほどハラスメントのカスハラとかという言葉も出ていたが、私ども結構影響を受けていて、いろんな方から強要とか脅迫とかもある。このハラスメントというのは相手がどう思ったかによって全て変わってくるので、人の思い方で全ての解釈ができていくということで、あまりそのハラスメントという言葉が一人歩きしないように、消費生活の中でも謳っていただければなというふうに思う。それともう1つ今後の策定にあたって、消費者の生活において、いろいろなトラブルが0になることはまずありえないというふうに思う。やはり悪いことを考える方は、さらにまた次悪いことを考えていく。これたちごっこになる。ですから、いかに未然に防げるかと、防ぐためには自分たちがしっかりと意識を持って生活していかなければいけないかということの予防対策に力を入れて、それを進めることによって、少しでも被害の割合を減らしていくということを、1つのこの計画の中に入れていただければと思う。これB to Cと言われてる消費者の問題もあるが、結構私もB to Bで詐欺まがいの営業がものすごく多く、電話とか手紙とかいただく。ですから、そういったことも、こういうことはどうなんだということがしっかり分かるように、勉強させていくような機会、しかも、校長先生もいらっしゃるが、小さい頃からやはり教育をしていって積み重ねていくというのが一つ大きいのではないかなと思う。私の小さい頃は大体テレビ・漫画を見てると、全てが勧善懲悪だったので、悪い奴は滅ぼされるということで、良い奴が必ず勝つんだと。だから真面目にしっかりと生きていきましょうというのが当

たり前だったが、最近のドラマや映画や漫画なんかもそういった傾向がちょっと外れているので是非そういった勸善懲悪ではないが、引っかかりがないような勉強、学びの場を多く作っていただければなというふうに思う。

(4) ④審査スケジュールについて

(川瀬所長) 資料 10、資料 11 により説明

(質疑なし)

(沢田委員長) 時間の制約もあるので、本日ご意見をいただけなかった点や後で気づかれた疑問点、ご意見などもあると思うので、メールや文書で事務局あてにお出しいただくということでよろしいか。本日から概ね 3 週間、8 月 18 日 (火) くらいまでということでもよろしく願います。

4 閉会

【配付資料】

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| ・ 審議会規則・協議会要綱 | ・ ・ 資料 1 |
| ・ 令和 8 年度新潟市消費生活センター概要 | ・ ・ 資料 2 |
| ・ 新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画（三次改定） | ・ ・ 資料 3 |
| ・ 令和 7 年度事業結果及び令和 8 年度事業見込み | ・ ・ 資料 4 |
| ・ 令和 8 年版消費者白書〔概要〕 | ・ ・ 資料 5 |
| ・ 第 5 期消費者基本計画の概要 | ・ ・ 資料 6 |
| ・ 地方消費者行政の現状と課題 | ・ ・ 資料 7 |
| ・ 四次改定の考え方について（素案） | ・ ・ 資料 8 |
| ・ 新潟市消費生活推進計画・新潟市消費者教育推進計画（四次改定）（素案） | ・ ・ 資料 9 |
| ・ 審議の進め方（案） | ・ ・ 資料 10 |
| ・ 意見記入シート | ・ ・ 資料 11 |
| ・ 諮問書の写し | |