

地方消費者行政及び消費者団体調査に係る現地調査報告

令和5年7月27日
内閣府消費者委員会

- 1 日時：令和5年6月26日（月）13時～17時
- 2 場所：名古屋市スポーツ市民局市民生活部消費生活課（名古屋市消費生活センター）
- 3 消費者委員会出席者：（委員）後藤委員長、青木委員、生駒委員、木村委員、黒木委員、清水委員、星野委員
（事務局）小林事務局長他5名
名古屋市出席者：消費生活課長、消費生活課職員、消費生活指導員
（第1部）消費生活相談員、計14名
消費者団体出席者：コープあいち、消費者被害防止ネットワーク東海、
（第2部）消費者ネットワーク岐阜、消費者市民ネットワーク
みえ各2名、計8名

4 概要

（1）第1部：名古屋市消費生活センター視察と消費生活相談員と消費者委員会委員との意見交換（13時～15時）

- ・消費生活相談（以下「相談」という。）を担う「電話相談・事務室」、相談に係る商品分析を行う「機器分析室」、消費生活に関連する情報提供・広報を担う「くらしの情報プラザ」等を視察した。
- ・相談をめぐる現状等について、消費生活相談員、消費生活指導員、消費生活課課長及び職員と意見交換を行った。
- ・消費生活相談員等から、消費生活相談員の処遇改善と人手不足、相談のデジタル化、相談体制の自治体間格差、執行強化の必要性等の課題指摘と行政に対する要望のほか、福祉部門との連携や消費者教育・啓発の事例紹介等があった。
- ・消費者委員会委員から、地方消費者行政の改善のため本日の意見を活かしたい、消費者教育や情報発信が積極的かつ丁寧、「自ら考える消費者」に育てる子ども向け啓発活動に感動、相談対応方法の多様化等の試行・評価は有用、持続可能な職場環境に向け市・県との話し合いが必要、相談対応のデジタル化に向け現場でのノウハウを積み重ねてほしい、といった発言があった。また、ネット検索用の端末不足や過大な相談情報の

入力負荷など相談対応の IT 化が遅れており、国と自治体は意見交換を通じた現場の声の吸い上げが足りないのではないかと、消費者庁が進めている消費生活相談のデジタル・トランスフォーメーションに関する意見交換の機会を確認したい、といった発言があった。

(2) 第 2 部：消費者団体との意見交換 (15 時～17 時)

- ・消費者団体が抱える課題等について、コープあいち、消費者被害防止ネットワーク東海、消費者ネットワーク岐阜、消費者市民ネットワークみえと意見交換を行った。
- ・意見交換では、担い手の固定化・高齢化への対応、デジタルツールを活用したコミュニケーションの好事例、自立した消費者育成のための消費者教育、行政に対する要望等が挙げられた。
- ・消費者委員会委員から、エンカル等の隣接分野との連携により若者の参入を図ってはどうか、子ども期からの消費者教育により社会を改善していく意識の醸成が必要、消費者団体の今後に危機感を感じた、といった発言があった。
- ・意見交換の内容については、消費者委員会で調査審議中の消費者団体調査における論点整理の参考とする。

5 添付資料

- (1) 第 1 部 資料 1～2 名古屋市 提出資料
- (2) 第 2 部 資料 1～4 各消費者団体 提出資料

以上

1 受付相談実績の推移等（令和2～4年度）

（資料1）

令和5年6月26日
意見交換会資料

消費生活相談件数の推移

（単位：件）

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比増減	
相談件数（総数）	14,003	12,527	12,617	90（0.7%）	
契 約 当 事 者 年 代 別	高齢者（65歳以上）	3,458	3,102	3,174	72（2.3%）
	若者（30歳未満）	2,062	1,879	1,782	▲97（▲5.2%）
	一般（高齢者・若者以外）	8,483	7,546	7,661	115（1.5%）
うち18～19歳の契約に関する相談	175	128	136	8（6.3%）	
うち新型コロナウイルス感染症に関する相談	1,825	385	182	▲203（▲52.7%）	

商品・サービス別相談件数の推移

（単位：件）

	令和2年度		令和3年度		令和4年度		増減数
1	商品一般	1,156	商品一般	1,105	化粧品	1,128	513
2	デジタルコンテンツ	1,105	賃貸アパート	644	商品一般	976	▲129
3	健康食品	805	化粧品	615	賃貸アパート	597	▲47
4	他の行政サービス	593	家屋の修繕工事	427	家屋の修繕工事	429	2
5	化粧品	542	他の教養・娯楽	426	エステティックサービス	383	240
6	賃貸アパート	526	食料品	396	健康食品	373	▲16
7	家屋の修繕工事	396	健康食品	389	食料品	361	▲35
8	インターネット通信サービス	393	インターネット通信サービス	345	他の教養・娯楽	352	▲74
9	他の保健衛生品	376	移動通信サービス	331	紳士・婦人洋服	288	5
10	食料品	356	紳士・婦人洋服	283	移動通信サービス	283	▲48

- ・全体の相談件数 12,617件
対前年度比0.7%増
令和3年度12,527件→ 令和4年度12,617件（+90件）
- ・高齢者（65歳以上）3,174件
対前年度比2.3%増
令和3年度3,102件→ 令和4年度3,174件（+72件）
- ・若者（30歳未満）1,782件
対前年度比5.2%減
令和3年度1,879件→ 令和4年度1,782件（-97件）
【18～19歳：令和3年度128件→ 令和4年度136件（+8件）】

○化粧品の定期購入に関する相談が倍増

初回お得なお試しの化粧品だと思って注文したところ、定期購入となっていて高額な請求をされたという相談が、令和3年度に475件だったところ令和4年度は990件と約2倍に増加。

令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、特に定期購入商品については表示の規制が厳格化されたが、消費者を誤認させる販売方法が続けられている。

○エステティックサービス等の事業者の倒産による相談が急増

事業者が倒産して契約したサービスが受けられない、中途解約したが返金されないなどといった相談が、令和3年度に26件だったところ令和4年度は140件と約5倍に増加。

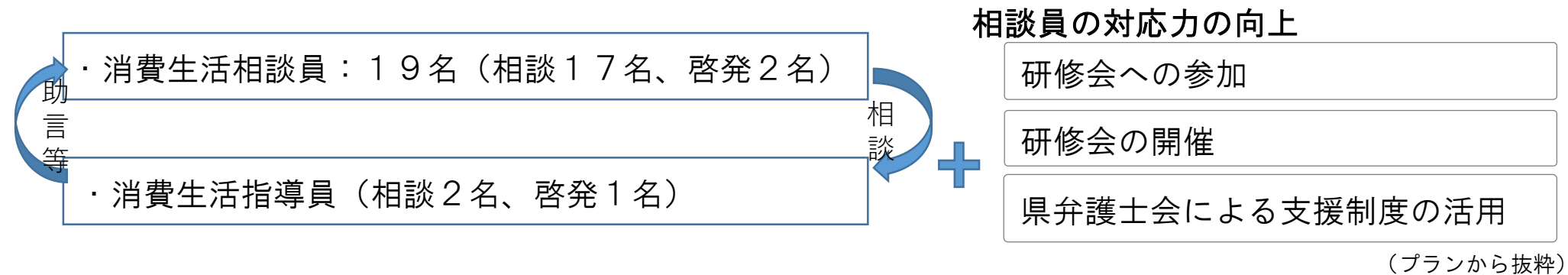
エステや美容医療等の事業者の倒産による相談が多く寄せられている。

○電気代の高騰による相談が増加

電気代が2倍、3倍になったなどという電気代の高騰に関する相談が、令和3年度に12件だったところ令和4年度は50件と約4倍に増加。燃料価格の高騰により電気料金は上昇傾向にあったが、特に一部の事業者では燃料価格の影響を受けやすい料金体系であったことも原因となり、突然高額な電気代の請求があり驚いたという相談が急増。

基本方針	施策の柱	重点施策（抜粋）
Ⅰ 消費者被害の防止及び救済	①消費生活相談の機能強化 ②取引行為の適正化の推進 ③高齢者等を地域で見守る体制の構築 ④自然災害等の発生に関連した消費者被害の防止	◎相談事例の早期分析 ・適切な事業者指導 ◎高齢者等を地域で見守る体制の構築
Ⅱ 主体性のある消費者の育成 ～消費者の自立支援と 持続可能な社会の形成～	⑤ライフステージや様々な場に応じた消費者教育・啓発の推進 ⑥つながりを創出するためのコーディネート機能の強化 ⑦SDGs達成のための消費行動の推進	◎ライフステージや様々な場に応じた消費者教育 ◎SDGs達成のための消費行動の促進
Ⅲ 消費生活の安全・安心の確保	⑧消費者事故の未然・拡大防止 ⑨商品の表示等の適正化 ⑩自然災害の発生等の非常時における消費生活の安全・安心の確保	◎消費者事故情報等の発信

2 消費生活相談の人材確保・育成～消費生活相談の機能強化の観点から～



消費生活相談の機能強化

	具体的施策
相談体制の充実	相談体制の強化、弁護士による法律相談の実施 弁護士・司法書士によるサラ金・多重債務相談の実施 等
相談員の対応力の向上 【再掲】	研修会の参加、研修会の開催、県弁護士会による支援制度
他の相談機関との連携	障害者、外国人、ギャンブル等依存症に関連する相談窓口との連携、 専門的な相談窓口の紹介
庁内関係部署との連携	多重債務問題対策庁内連絡会議の開催
消費生活センターの認知度向上と 消費者被害防止のための情報発信	「コアラのHappy」の活用、各種広報媒体等による発信、報道機 関の活用、庁内ネットワークを活用した情報発信

（プランから抜粋）

3 消費生活相談のデジタル化について

現状

【検索用端末の設置状況】

インターネット端末	8台
（相談員用）	7台
タブレット	1台

【相談の手法】

電話・来所・メール・チャットボット

【課題】

- ◆ 財源的な問題もあり、インターネット端末やタブレットは複数人で共有
- ◆ メールだけでは詳細がわからず相談が完結しない

今後

- ◆ 相談員の担い手不足などの課題がある中で、DXによる業務効率化は避けて通れないと認識している
- ◆ 国の動向を注視して対応を検討予定
- ◆ 導入にかかる財務的負担等が懸念材料

4 周辺自治体・関係機関等との連携

1 関係機関との連携

具体的施策	内容
国、県、警察との連携	事業者指導の状況や注視する事業者等についての情報交換及び調査の対象となる事業者に関する相談情報の提供
弁護士会、適格消費者団体との連携	弁護士会及び適格消費者団体と定期的に情報提供や意見交換を実施
適格消費者団体の紹介	必要に応じて相談者に適格消費者団体の案内やウェブサイトにおいて同団体の活動等について紹介
捜査機関等への情報提供	振り込め詐欺にかかる相談提供や不正利用された預金口座情報を警察や東海財務局等へ提供

(プラン 施策の柱2「取引行為の適正化の推進」から抜粋)

2 見守りネットワークの構築・強化

具体的施策	内容
見守り活動の実施	名古屋市消費者安全確保連絡会議を開催し、見守りに関する情報交換や見守り活動の推進についての検討を実施(次項参照)
消費者団体や事業者と連携した啓発の実施	見守り活動に関わる消費者団体や見守りに関する講座を受講した事業者等と連携した啓発を実施
相談窓口との連携	いきいき支援センター(地域包括支援センター)や青年後見あんしんセンター、名古屋市障害者・高齢者権利擁護センターなどと連携を図り、相互に適切な窓口を紹介

(プラン 施策の柱3「高齢者等を地域で見守る体制の構築」から一部抜粋)

5 見守りネットワークについて

名称：名古屋市消費者安全確保連絡会議

内容：
・高齢者や障害者等の消費者被害防止に向けた構成員間の連携
・地域における見守り活動の推進

構成員：名古屋市：9名、関係団体：5名

名古屋市

スポーツ市民局地域振興部市民活動推進センター所長
スポーツ市民局市民生活部地域安全推進課長
スポーツ市民局市民生活部主幹（生活安全対策に係る連絡調整）
スポーツ市民局市民生活部消費生活課長
健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課長
健康福祉局高齢福祉部地域ケア推進課長
健康福祉局高齢福祉部介護保険課長
健康福祉局障害福祉部障害企画課長
健康福祉局障害福祉部障害者支援課長

関係団体

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会事務局長
公益社団法人全国消費生活相談員協会中部支部長
公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会中部支部長
生活協同組合コープあいち名古屋北ブロック長
第一環境株式会社名古屋東部・南部・西部事務所長

その他

- ・市職員向けに「高齢者・障害者等見守りに係る消費生活研修」を実施
- ・民生委員・高齢者福祉相談員（※）への情報提供

※主にひとり暮らしの高齢者や、高齢者のみで構成される世帯を対象として、健康面や生活上の困りごとに関する各種相談のほか、関係機関との連絡調整を行い各種サービスにつなげる（16区役所に配置）

6 消費者行政予算

令和5年度予算額

(千円)

事 項	令和5年度
消費生活の啓発指導	67,860
消費生活の啓発指導事業	2,816
地方消費者行政推進事業	803
消費者行政の推進強化	17,998
消費生活センターの運営	27,863
エスカレーターの安全利用促進に向けた啓発	18,380

令和5年度交付金予算概要

- (強化事業)
- ・ 高齢者等を地域で見守る体制の構築 (4,546千円)
 - ・ SDGs達成のための消費行動の促進 (8,900千円)
 - ・ 若者向け消費者教育事業 (4,131千円) ※人件費は市費
 - ・ 消費生活相談員等の研修参加費用 (421千円)
- (推進事業)
- ・ 消費者教育コーディネーター派遣事業 ※人件費は市費
 - ・ 消費生活情報誌の作成 等 (803千円)