第８次第４回国分寺市消費生活審議会
議事要録

国分寺市経済課

日　　時：令和８年６月22日（月）午後２時
場　　所：国分寺市役所　会議室309
出席委員：村委員（会長）、上杉委員（副会長）、河邉委員、村山委員、作道委員、高塚委員
事 務 局：飯塚経済課長、米田消費生活・就労支援担当係長、中野係員

【次第】
１　資料説明について
２　審議について
３　次回日程について

【資料】
資料８－４－１　消費生活相談傾向（令和７年度）
資料８－４－２　委員提案による啓発案
参考資料１　見守り新鮮情報
参考資料２　子ども・若者サポート情報

会長
　定刻となりましたので、これより、第８次第４回国分寺市消費生活審議会を開会いたします。お手元の資料の確認と、資料についての説明を事務局よりお願いします。

事務局
　（資料８－４－１の説明）

委員
　70歳以上の方からの相談が気になります。御家族の方が気づいてくれたりするとよいのですが、この年代の方々は、御家族の方と一緒に相談に来ているのでしょうか。それとも、御本人からの相談なのでしょうか。

事務局
　この資料では、契約当事者は70歳以上の方ですが、相談時の同伴者の有無はここでは読み取れないものです。御家族と来所する方も多くいる印象です。

委員
　屋根工事であれば家には入らないことが多いと思いますが、分電盤だと必ず家の中に入りますよね。中に入った場合、一対一で70歳以上の高齢者の方が事業者と対峙するのは、すごく怖いですね。

事務局
　御認識のとおりだと思います。分電盤交換の事業者が同一で、1件ずつ訪問している状況があったようです。あまり警戒せず事業者を家に入れてしまうこともあるようです。

委員
　相談だけでもこれだけ増えているので、そのまま契約をしてしまい、被害を受けてしまっている方もいますよね。なんとか相談に結び付けたいですね。

会長
　何点か補足をさせていただきます。国分寺市において令和7年度は6年度よりも相談が増えているということで、前回の審議会で、どういう事情によるものでしょうかと質問が出た際、事務局から、新庁舎に引っ越しをしたため、市民の方にとって前の庁舎よりもアクセスしやすくなったことが要因なのではないかとお話がありました。6月上旬に令和8年度の消費者白書が公開されまして、その中

で相談件数の記載がありました。ここ数年は国全体で高め横ばいでやや減少傾向だったのですが、昨年は国全体でも増加していました。市の傾向は確かに市役所の引っ越しに伴う増加ももちろんあるかと思いますが、全国的に若干増加傾向に転じたということです。悪質商法が増えたということもいえます。

先ほどの70代以上の方の相談の場合、御本人で来られるケースと、周りの方が気づいて相談に来られたりなど、どういった場合が多いのかと質問がありました。高齢者の相談については、全国的な分析が着手されています。高齢者の場合でも認知症になられていない方の場合は、8割以上が自分で相談に来られるとのことです。しかし認知症の方になられると、数字が逆転して、周りの方が気づいて相談に来られるケースが圧倒的に多いというデータが全国的にもあります。市役所もそういう傾向にあると思います。現在は認知症になっても一人暮らしであるケースが増えているので、周りにケアしてくれる方がいらっしゃらない場合は、気が付かずそのままになっているというケースが結構多いかもしれません。

もう1つが、分電盤や悪質住宅リフォームのような被害が、すごい勢いで増えているということです。非常に問題なのは、屋根工事であれば、古い戸建てに住んでいる人の場合だと、本人も少し心配があると思います。そのため、専門家に見てあげましょうか、なんて言われると、心配だから見てもらおうかしら、などとなることが多いです。高齢者の方は屋根の上に上がって見ることはできないので、屋根の上に上がって何をされているか、というのは確認ができません。

国民生活センターや警察庁のデータを見ても、なんともない屋根をはがしたり壊したりして、それを写真に撮って、消費者に見せる。こんなふうに壊れているから、放っておいたら雨漏りして家がだめになってしまう、今のうちに直さないと、と高額な契約を取っていくというようなケースがあるということは指摘されています。去年の警察庁の生活経済事犯の検挙状況についてという報告書が、公開されています。警察庁のホームページを見ればどなたでも見ることができますが、それを見ると、昨年1年間の悪質リフォーム事犯の検挙事件数は83件ありました。悪質リフォームについて、訪問販売だから消費生活相談でクーリング・オフができる、という話にはおさまらなくなってきています。

また、この83件のうちの34件がトクリュウです。トクリュウとは「匿名・流動型犯罪グループ」といって、SNSで、「短時間で高額収入が得られます」と誘い文句を謳い若い子集めて、あなたは見張り役、あなたはこの役割と、見ず知らずの人間を役割分担して集めて、犯行を実行させるものです。警察は親玉を捕まえたい。末端の人間は捕まえることができたとしても、人員はSNSで集められているだけなので、仲間のことは知らないし、誰も親玉を知らないのです。ですから、警察は大元にたどり着けないのです。罪名の入口は特定商取引法違反ですが、屋根を壊している場合には現住建造物損壊罪、また詐欺罪にも問われます。

悪質リフォーム事犯の検挙事件数について、数年前は40数件くらいで推移していましたが、どんどん増えてきて、去年は83件となりました。

また、屋根工事だと戸建の方が被害に遭われますが、分電盤は集合住宅に住んでいる人も狙えるということで流行りだしました。先ほどもお話がありましたが、分電盤になると、家の中の様子を見て、どんな様子でその方が住んでいるのか分かるので、前回の審議会でもお話しましたが、点検商法で上がりこんだ犯罪者がその情報を基に強盗に入るというような事件も起こっています。このように、悪質住宅リフォーム商法は、犯罪の入口になってしまっている状態です。

「4　20歳未満からの相談事例」についてです。1つ目の事例で害虫駆除のトラブルのケースは、半額が返金されたとのことでした。

この害虫駆除のトラブルは全国的に広がりがあって、日本弁護士連合会の消費者委員会でも大問題になっていました。悪質事業者がネット上に広告を出して、消費者から電話で注文を受け付けています。多くの場合、電話を受けた業者が行くわけではなくて、その業者がSNSでうちと提携すれば儲かるよと言って、下請け事業者のようなものをたくさん集めています。

親玉は、GPSで下請け事業者の位置を確認し、「今電話をかけてきたお宅に一番近いのはあなたたちだから行け」と命令を出します。その親玉は、下請け事業者にいかに消費者からお金をとってくるかという方法しか教えておらず、特定商取引法なんて少しも教えていないのです。作業のための専門知識を教えているわけでもなく、消費者をおどかしてだましてお金をとってくる方法しか教えていないのです。そうして、消費者から回収したお金の大体6割ぐらいは上納金で取ってしまいます。

ですので、クーリング・オフをすると言うと、下請け事業者に対してクーリング・オフしてお金を返す、となりますが、下請け事業者はもう6割以上のお金を親玉に払っているので、手元には4割ぐらいしかお金が残っていないのです。
　害虫駆除などこういったくらしのレスキューについては、クーリング・オフができ、事業者も全額返金義務があります。しかしながら、結局彼らは返そうと思ってもこういった状況なのでお金がない、あるいは悪質住宅リフォームの場合であれば、そもそも最初から返す気がない、というのが実態です。警察と行政が連携を図って撲滅する以外はないのです。
ですので、若者にしても高齢者にしても、全国的に非常に悪質になっていて、特定商取引法の適用があれば、クーリング・オフができてお金が返ってくる、そういったような相談員さんにとってやりがいがある世界とは違う部分で被害が広がってきている、というのが実態です。被害防止のための情報提供をいかにきめ細かに実施していくかが非常に重要だと感じます。
　国分寺市の相談件数の増加傾向は決して市独特のものではなくて、全国的なものだと感じます。こういった状況なので、金銭的な被害だけでなく、下手をすると、命に関わってしまうかもしれないということです。
どういった事業者なのかがわかっていてその事業者が訪問に来るならよいのですが、ネットで検索して来てもらう場合はどういった事業者か全くわからないですし、点検商法だと飛び込みも多いのでどういう業者か何もわからないわけですよね。それがとても怖いことです。

事務局
　相談件数が増加した件について、年度中は国分寺市のみの増加と考えていました。都内自治体の昨年度の相談件数を確認すると、各自治体で相談件数が増加していました。会長の御指摘のとおり、国分寺市に限った話ではなく、今年度も、4月に100件弱の相談があり、高止まりの可能性があると考えています。

委員
　害虫駆除の件は、若い人だけでなく中高年層でも自分で駆除できないという方が増えてきていますよね。昔だったら大家さんや隣人に助けてもらう、という手段もあったと思いますが、そういったつながりも希薄になってしまっているのでしょうね。業者を自分でネットで探す、この行為自体が怖いなと感じます。相手が見えない、全く知らない業者が来てしまいますね。

会長
　害虫駆除に限らず、トイレが詰まった場合など、何か不具合があるとすぐネットで検索して事業者を呼ぶことがスマートフォンの普及に伴って普通になってきているようですね。
昔は日常生活を送る上で、最低限自分でできることはしましょうといった風潮だったと感じます。

副会長
　30代以下の方々は、比較的綺麗な状況・環境が整っている中で生まれているので、そもそも害虫を見なれていないのかなと感じます。小学校1年生の子から最近聞いたのですが、ハエを絵本やテレビでしか見たことがない、実物を見たことがない、と言われました。そうなると実物を見ただけで確かに驚いてしまうなと思います。免疫をつけさせないといけないなとは思いますが、やはり実物に触れる機会がかなり減ってきているのかなと感じます。

委員
　闇バイトは、「役務その他」に分類されるかと思いますが、相談にはなかなか上がってこないでしょうか。会長が話されたトクリュウのメンバーが市内にいるとは思えませんが、怖いなと感じます。資料にある出張解錠サービスは、特に犯罪に直接つながってしまう可能性もあります。さっきお話があったように、大家さんに頼める環境がないと、やはり事業者に頼んでしまうのでしょうね。

事務局
　相談に来られる方は、ネットで検索して上位に表示された事業者に頼み、トラブルになることが多

いです。特に若い方は、上位に表示されると安心だと思ってしまうようです。

副会長
　ウォーターサーバーに関する相談内容についてです。「子ども・若者サポート情報」にも引っ越し事業者とのトラブルに注意とありましたが、引っ越しをして、ライフライン代行サービス利用者にウォーターサーバーを無料でお渡し、といった電話が複数の事業者からかかってくる経験をしました。個人情報保護法の観点では、おそらく会社からの請負や子会社のようなものに当たるので、情報の共有は仕方がないのかもしれません。私はきっぱりと断りましたが、中には断ることができない方もいるのかなと思います。大体の事業者は、本体のレンタル費用はかからず水代のみ、小型だから邪魔にならないと、宣伝内容が共通しています。今までは、商業施設を歩いていてトラブルに遭ったという方が多かったと思いますが、最近はどのような相談が多いのでしょうか。個人情報も使われており、私自身不信感もあり気になったので、教えていただければと思います。

事務局
　副会長の御認識のとおり、引っ越し時に、電気、ガスの契約と同時にウォーターサーバーを勧誘された、との相談が増えています。本体機器は無料で水代がかかり、3か月無料後に費用が高額となったとの相談や、一人暮らしで最初は便利に思ったが、使い切れないまま水が運ばれてきてしまうとの相談です。また、催事場での勧誘がきっかけの相談もあります。

会長
　こういった相談も色々なパターンがあって、定期的に水を供給するタイプのものと、それから浄水器などカートリッジを交換するもの。こういった場合トラブルが多いのは、解約料が高いことです。最低5年間続けなければいけないものなどがあり、途中解約すると伝えると、何万円も解約料がかかる、そういったものが多いです。

副会長
　ウォーターサーバーの相談についても該当しますが、忙しい時に事業者と平等に対峙するのはなかなか難しいように感じます。携帯の契約についても、情報は適切に与えてはいるのだろうと思うのですが、それを処理するとなると、19歳だとなかなか正しい判断ができないように思います。

会長
　個人的な話になりますが、私はこれまでフィーチャーフォンを使っていたのですが、フィーチャーフォンのサービスが3月いっぱいで終わるので、スマートフォンに切り替えてくださいと、電話やメールがたくさん届きました。メールや通話ができなくなるのは不便で困るので、スマートフォンに切り換えましたが、携帯の契約トラブルが高齢者だけでなく若者でもあるのかと思い、驚きました。契約の際、家族についてきてもらいましたが、説明が本当に難しく最後まで理解できない部分もある有様でした。
　10年くらい前になりますが、大学のゼミの学生で携帯電話を契約するときに色々なオプションを勧められたという方がいました。いらないと拒否したそうですが、とりあえず契約して、契約した後で解除してくれればよいからと言われて仕方なくいったん契約をしてしまった。契約した後で解約しようと思ったら、1件ずつ解約方法が全部違っていて、とても複雑で手がつけられなかったそうです。彼は代理店にもう一度行き、事業者と半日かけて解約手続きを行ったとのことでした。

副会長
　私自身、引っ越しに伴いWi-Fiを新規接続する必要がありました。5月までこのオプションをつけていただかないと困る、5月31日に解約すれば無料です、と事業者に言われました。解約について覚えておこうと思いましたが、日々の生活の中で忘れてしまい、期限が過ぎてしまいました。サブスクというのは、そういったことを狙っているなと感じます。サブスクの問題を常々考えていますが、どんなにしっかりした人でも日々に忙殺されることで、手続きを忘れてしまうことがあると思います。

会長
　事例2は、気をつけてくださいと情報提供を行っても防ぎにくいと思います。付帯サービスやオプションについては法的規制が何もないのです。

事務局
　事例1の相談者は、18歳・19歳で初めて一人暮らしを始めた大学生でした。一人で心細かったと思います。大家さんや周りの方に相談できる環境があればよいのですが、そういった関係も希薄な状況があります。

会長
　今は住まいの賃貸借契約も管理会社が事務的に手続きを行うことが増えていますね。

事務局
　事例2の相談者も、初めて一人で携帯電話の契約に行きました。それまでは保護者同伴だったところ、成人となったのでチャレンジしたとのことでした。事例1同様に、18歳・19歳の若者が一人で心細かったりする際に被害に遭ってしまうのは、大変心苦しく感じます。

会長
　18歳・19歳とはいっても、社会経験が豊かでなく、慣れていないと思います。慣れている人と一緒に行ってもらうようにしたほうがよいかもしれないですね。

委員
　ネット上などで1万ポイント当たりました、優待がありますなど出てくる、フィッシング詐欺というものがありますよね。ネットに限らず電話でもあるかと思います。私は固定電話を留守番設定にして出ないようにしているのですが、例えばお昼休みの時間を狙ってかけてくる事業者もいます。対策してもこういった現状なので、自分で自分を守っていく、自衛していくしかないですね。個人情報も色々な場面で漏れてしまっているのでしょうね。昔、実家に訪問し、「今日は1人？」や「息子さんは来ていないの？」など関係ないことを聞き出す事業者がいました。それが嫌で解約しましたが、そういったことは今も色々な場所で起こっていると思います。

会長
　それでは、資料8―4―2について事務局より説明をお願いします。

事務局
　（資料8－4－2、参考資料1及び2の説明）

副会長
　「4　その他」で「＃9110」の紹介がありました。こういった番号があることを今回初めて知りました。消費者庁や国民生活センターが勧めているのは「188」かと思います。周知をしていただきたいと思いながらも、こういった電話番号がたくさんあるのですみ分けが必要かなと思います。

事務局
　「＃9110」は警察への相談電話の番号で、ストーカーやDV、悪質商法などの相談を受け付けています。実際のところ、複数の電話番号を紹介されると、混乱を招いてしまうかもしれません。

会長
　周知するのであれば、それぞれどんな窓口なのか簡単に補足説明する必要がありますね。

事務局
　内容によって、「188」なのか「＃9110」なのか場合分けになるかと思いますが、消費者行政とし

ては、まずはやはり「188」を周知していく必要があると考えます。

会長
　そうですね。消費者としての被害救済は「188」が正しいですね。情報提供を適切に行っていく必要がありますね。
　前回私が申し上げたことで訂正しなければいけないことが1つ出ましたので、説明をさせていただきます。前回の審議会の際、見守り情報と若者サポート情報は、メルマガ登録できるというお話をしたと思います。そのサービスが9月いっぱいで終了となるとのことです。
国民生活センターが現在運用しているシステムで、PIO-NETシステムというものがあります。こちらは、相談者より相談を受けた情報を、国民生活センターが一元的に管理するために、相談員さんが入力をして、国民生活センターで全国の情報を集約するシステムになります。
このPIO-NETシステムを用い、喫緊で相談件数が多いものをピックアップして、高齢者の場合は月2回、若者の場合は月1回、メールマガジンにして送るサービスになります。
　このPIO-NETが9月に新システムに移行することになりました。今までは国民生活センターが各自治体にシステム対応するため、Webで行っていたものを、クラウドに情報を蓄積していく方法に変えるとのことです。このように全面的に刷新をする中で、今までのメールマガジンのシステムというのが使用できなくなるということで、メルマガ登録のサービスは廃止されるとのことです。
メルマガ登録を推奨すればよいのでは、とお思いの方もいらっしゃるかと思うのですが、廃止されてしまうので、今後は消費者が自分からアクセスしないと、これらの情報を入手できないということになります。消費者が国民生活センターに定期的にアクセスするのはなかなか難しいかと思います。ですので、市では、この情報を利用してもらえるようにするにはどうすればよいか、情報の周知を工夫していく、といった書きぶりになりました。

副会長
　「若年層へ向けた取組」の中で「市出身のスポーツ選手とともに市ホームページ二次元コードを記載したシールを作成する」とあります。国分寺市には、有名なスポーツ選手ってどなたがいらっしゃるのでしょうか。

事務局
　野球選手の木田優夫氏がいらっしゃいます。他にもスポーツ選手ではないのですが、お笑い芸人のガクテンソクさんなども観光大使を務めてくださっています。市のキャラクターは「ぶんじほたるホッチ」も含め、有名人やキャラクターが活用できるかなと思っています。

委員
　木田さんは、市内中学校に野球を教えに来てくださり、お話もしてくださいました。

会長
　例えばサッカー選手が好きな若い人が消費者問題に全く興味がなくても、サッカー選手の情報が入れば、そこから消費者問題の情報に接する機会が増えるのではないか、というような狙いですよね。
横浜市が行っているのは、サッカー選手が練習しているところの映像を流し、一言消費生活センターとその選手に言ってもらう。そうすると横浜市の消費者行政へのアクセスが増えたそうで、そこから具体的にどこまで見てくれてつながっているかまではわかりませんが、少なくとも知ってもらう機会にはなると思います。

事務局
　皆様たくさんの啓発案を出していただきありがとうございました。いただいた啓発案を基に、次回の第5回目の審議会では答申案の骨子を皆様にお示しして、御意見をいただければと思います。

会長
　以上で、第8次第4回国分寺市消費生活審議会を閉会します。お疲れ様でした。