

## 会 議 録

会議名 (審議会等名)		相模原市消費生活審議会 (第 1 回)		
事務局 (担当課)		消費生活総合センター 電話 0 4 2 - 7 7 5 - 1 7 7 9 (直通)		
開催日時		令和 4 年 7 月 2 2 日 (金) 午後 2 時 0 0 分 ~ 3 時 4 5 分		
開催場所		相模原市立橋本公民館 大会議室		
出席者	委員	1 2 人 (別紙のとおり)		
	その他	0 人		
	事務局	4 人 (渡邊市民局長、田中所長、他 2 人)		
公開の可否		<input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可	傍聴者数	0 人
公開不可・一部不可の場合は、その理由				
会議次第		1 議 事 (1) 会長・副会長の選出について (2) 消費生活審議会及び部会について (資料 1、2、3) (3) 令和 3 年度相模原市消費者行政の概要について (資料 4) (4) 令和 3 年度第 2 次相模原市消費生活基本計画年次報告書 (案) について (資料 5) (5) 被害救済部会委員の選出について 2 その他		

## 議 事 の 要 旨

委員の委嘱に続き、渡邊市民局長より挨拶を行った。その後事務局より、富松委員、前山委員の欠席について報告するとともに、出席委員の人数が定足数に達していることを確認し、開会とした。主な内容は次のとおり。

### (1) 会長・副会長の選出

相模原市消費生活審議会規則第3条第2項の規定に基づき、委員の互選により、会長に町村委員、副会長に浦川委員が選出された。

### (2) 消費生活審議会及び部会について

事務局から資料1により、相模原市消費生活審議会、被害救済部会、計画検討部会の役割について説明を行った。また、資料2により、第2次相模原市消費生活基本計画の位置づけについて説明を行った。最後に、資料3により、令和4年度の審議会に関するスケジュールについて説明を行った。

### (3) 令和3年度相模原市消費者行政の概要について

事務局から資料4により、本市の消費者行政の概要として、啓発の実施状況や消費生活相談状況等の説明を行った。

(小谷委員) 29ページの救済金額について、令和2年度に比べて令和3年度は、クーリング・オフ額、未然防止額とも大幅に増えているが、原因や理由は何かあるか。

(田中所長) クーリング・オフ額が増えた要因としては、トイレのつまり、リフォーム、オンラインゲームなどの相談が多くあり、相談員があっせんした結果、返金されたケースがあったためである。

(小谷委員) 特に未然防止額に関しては、相当金額が増えているので、1件1件が大型化したとか、特定の大きな消費者被害の影響があったのかと気になった。今の話からすると、リフォーム関係が増えたのか。

(田中所長) クーリング・オフ回復額については、投資用マンションの相談で3,000万円以上の返金がされた事案が1件あり、数百万円の返金がされた事案も複数ある。全体の件数は、前年度と比べても少し減っているが、苦情相談の中で、未然に防げたような、またはクーリング・オフで契約を取り消すことができたような、そういった対象案件が増えたと思う。

(町村会長) リフォームは、事前にお金を払う前に相談して助かったとかあるかもしれない。また、オンラインゲームの相談は、クーリング・オフが効かないものばかりだと思うので、ここには入ってこないような気がする。

(田中所長) リフォームの場合は、例えば屋根の修理などを行って、法的な問題点を指摘して、全額は返せないけども、減額の部分だけは返すといった交渉が行われて返ってくるケースもある。オンラインゲームも、全額ではなく、交渉の結果、いくらかの金額が返ってくるというようなケースが見受けられる。

(河田先生) この金額が増えたということは、センターとしてはいい数字なのか。

(田中所長) そのように受け止めている。

(河田先生) 多くの金額が戻ってきたというのであれば、件数などの数字が必要かなと思う。

(田中所長) 件数を細かく出すのは、継続中の事案もあるため難しい。

(小林委員) 救済金額というのは、終わってから数字が出たのであって、継続のものもあるので、件数は出せないというのは、説得力にかけると思う。

(田中所長) 件数があることによって、被害額の多い、少ないというのが、把握できるということであれば、今後の消費者行政に役立つ資料として作ることも考えたい。

(小林委員)

すごく小さな案件がたくさんあると、やはり仕事が大変になってくるのだろうというのも知りたかった。1件でもすごく金額が多いと、すごく膨らんでくるわけで、そういう意味で、件数というのがあることによって、向き合う人の煩雑さも知りたい。

(田中所長) 改めて検討させていただく。

(小谷委員) 5ページの処置内容別について、相模原市の消費者行政で完結している部分と国民生活センターのADR（裁判外紛争解決手続）で解決している部分は、おそらく切り分けできると思うがいかがか。

(田中所長) あっせんについては、令和3年度に相談を受けた5,682件の中で、相談員があっせん対応した件数と捉えている。あっせん不調だったものの中で、場合によっては、その相談者が改めて、国民生活センターのADRに委ねて対応される案件というのもあるとは思いますが、ここに書かれている「あっせん不調」の数字は、本市の消費生活相談員が対応した件数と考える。

(小谷委員) 相模原市で難しいから、相模原市から国民生活センターに繋いでいるというわけではなく、一旦は市では扱えないから、国民生活センターで再度したらどうですかという流れになるということか。

(田中所長) 相談員が相談内容を聞いた上で、直接国民生活センターのADRにご案内している場合もあるとは思う。「あっせん不調」28件というのは、本市の消費生活相談員が対応して、解決方法などの返事ができなかった件数と考えている。

(町村会長) 国民生活センターに申し立てをするのが、消費生活センター経由とい

う場合には、消費生活センターから直接、申請人を差し置いて連絡するわけではなくて、あくまで申請人に申請をしてもらうようご案内するという形か。

(田中所長) そうである。しかし申請書の書き方などが難しい場合については、相談員がサポートすることが多い。

(町村会長) 「他機関紹介」に統計上入れられているのか、それとも「あっせん不調」で終わっているのかというのは、よくわからないということか。

(田中所長) 「他機関紹介」に入るものは、基本的に本来消費生活相談ではない内容について、それに適した機関を紹介しているものである。

(小谷委員) 浦川委員にお伺いしたい。実際相模原市から案件は結構上がってくるのか。あっせんについては、相模原市は国民生活センターに振っていて、市であまりしてないようなことを聞いていたため、国民生活センター側でどういう対応しているのか確認したい。

(浦川副会長) 私どもの消費生活相談の窓口には、経由相談窓口という、全国の消費生活センターの相談員の方から寄せられる、相談解決方法等について対応する窓口も持っている。寄せられる相談の中には助言や情報提供で済むもの、連携しながら相談解決を行うもの、私どもが相談者との対応も含めて全て対応するものの3つのパターンがある。相模原市も含めて、どこの自治体からどれだけの相談が来ているかというのは、情報としてオープンにしていない。私どもが間に入っても解決しないケースもあり、その時はあっせん不調等になると理解している。

(小谷委員) この件にこだわったのは、相模原市では、あっせん解決という形で約300件近く取り扱いをしていて、相談員のお仕事として、苦情の聞き取りも大変だが、対事業者さんとあっせんもするのでは大変だなと思う。こちらも相談業務を仕事柄やっているため分かる。そのため、現状でどのくらいのキャパなのかというのを聞いたかった。

(田中所長) 本市から国民生活センターに、何件ADRとして回したかというのは統計上取れていない。相談者から自ら申請していただくためである。ここでのあっせん不調は、あくまでも相談員が相談業務の中で、あっせんして解決できなかった件数だと認識している。

(浦川副会長) 先ほど私が申し上げたのは、国民生活センターの消費生活相談窓口の中に、経由相談窓口という消費生活センター専用の窓口を設けており、そちらでの対応についてお伝えした。また、当センターではADRも行っており、そちらには全国の消費生活センターで、あっせんがあまりうまくいかなかった案件を中心に年間100～200件ぐらいの申請がある。ただ、先ほどの経由相談窓口の件同様、どこの自治体から何件あるかということは公表していない。

(4) 令和3年度第2次相模原市消費生活基本計画年次報告書(案)について(資料5)

事務局から資料5により、消費生活基本計画の基本施策ごとに主な取組とそれに対する成果・評価及び課題について報告及び説明を行った。

(町村会長) この計画は、コロナのこの字もなかった時に立てられた計画。コロナが拡大して事業がほとんどできなかったようなイメージであるが、それにしてもAが多いという感じはする。令和2年度は、イベント系は結構中止になったものが多かったが、令和3年度はオンラインに切り替えたりし、かなり復活し、継続されている。相談業務は元々オンラインや電話相談が多いところなので、さほど影響を受けなかったのか。件数的には増えていないが、コロナ関連の相談が増えたということになるのか。いずれにしても、収束の見込みが立たないコロナなので、計画自体の重み付けを少し考えたらと思う。

(田中所長) 本市には、BCP(業務継続計画)というものがある。これは、天災や自然災害など、非常に大きな事案が生じて、本来の事業を遂行することや本来やるべき基本的な事業ができない場合に、事業が滞ってしまうのを防ぐために、優先的にこういうものからやりましょうというものを定めるものである。令和2年度になり、BCPに基づいてやりましょうということが施策決定されたところもあり、各課の事業についてもかなり制約が生まれている。

(松崎委員) 概要のデータで、地域の特徴を把握しているのか。報告書等にそういったものが盛り込めるのであればいいと思う。例えば何区で多く出ているなど、事務局の方で把握されているのか。そういったものを活用できないのか。

(田中所長) 相模原市は中央区、南区、緑区の3区に分かれており、南区と緑区は、当然住民の数も違う。緑区の方は住宅としては少し古い住宅が多い地区であり、いわゆるリフォーム詐欺の相談が多いという感覚はあるが、相談内容について、正確なデータとしての把握はできていない。詳しいデータ分析を行い、それを施策に反映させるような取組までが出来ていないことが反省点。

(松崎委員) 例えば地域包括支援センターや民生委員さんからの報告等も上がってきているため、ここで全部データ分析するのは難しくても、データを共有してやり取り、分析、情報を得て、一緒に共有したりすると、様々な部署がやっていることをうまく吸い上げられると思う。

(河田委員) 4ページの「インターネット通販」や「定期購入トラブル」など、オンライン取引に関連した相談が目立ちましたとあるが、この文章の根拠はどこか。6ページの年度別の詳細を見ると年々減っている。減っているということは色々なものに問題が散らかり、この表内には入らないということか。

(田中所長) 文章は国民生活センターの資料より引用させていただいている。また、事業概要の26ページに販売購入形態という表があり、店舗購入や訪問販売や

通信販売、電話勧誘等についての販売形態別な統計がある。苦情の件数5, 100件のうち36.7%が通信販売というところを見ると、全体の中では、インターネットでのトラブルが多かったというような言い方ができると思う。表が分かりにくい作りになっているところは、次回の参考にさせていただく。

(松崎委員) 7ページの契約当事者の年代別内訳の表について、令和3年度、令和2年度と出ているが、5ページの相談件数の推移は、平成29年度からある。コロナが始まった前と後での変化、特に若い人がトラブルに巻き込まれやすいなどの傾向があるのであれば、平成29年度からに合わせた方がより分かりやすくなるのではないかと思う。

(田中所長) こちらの表だけ前年度との対比だけになっているのは、表の作りがなかなか難しく、前年度からの踏襲で行っているためである。今のご意見も含めて、作り方は全体的に分かりやすくなるよう検討したい。

#### (5) 被害救済部会委員の選出について

事務局から、昨年度2月の被害救済部会で論点とし、継続案件となっていた「部会継続の必要性」についての経過説明を行った。

(田中所長) 被害救済部会について、平成22年度の被害救済部会の設立から今まで、市長がこの審議会に、あっせんまたは調停を付託したことによる救済部会を開催したことは1度もなく、被害者救済の事案が生じた場合は、国民生活センターのADRを紹介している。昨年2月の被害救済部会では、実際にこれまでも被害救済部会に付す案件がないことと、本市職員に被害救済を実際に行えるだけのノウハウがないため、国民生活センター様のADRに委ねることとしたいと、委員の皆様にお話しした。委員の皆様からは、ノウハウがない、実績がないというところでやめるというようなことではなく、相模原市のスタンスとして、被害救済部会を維持し、具体的な案件がなかったとしても、年に1件、2件、事例検討などでも、部会を継続することが望ましいのではないかと、という意見が出た。その後、委員の意見を踏まえて検討し、本市としては、被害救済部会については、引き続き存続させることとした。そのため、本来であれば今回の審議会で、被害救済部会の委員を皆様の中から5名、決めさせていただくところ、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、本市は業務継続計画に基づき、一部の事務事業を縮小する対策をとっているところである。こうしたことから、被害救済部会について、コロナの状況の改善が見られるまで、部会を休会させていただければと考えており、ご理解を賜りたい。

(町村会長) 前回は、強く存続を、むしろ活性化すべきだという意見を、弁護士の委員の方から伺った。

(小谷委員) 市の事情も分からなくはないが、国民生活センターの案件にするので

はなく、相模原市が行うことで、問題がある事業者に対してのインパクトは非常に強い。実際の判断は、部会の委員が色々調べたり判断したりすることから、事務局の業務が過多になるとは思っていない。特に保険を使った修理のトラブルや、トイレのつまりなど、比較的大きな案件があるかと思うため、ピンポイントに1件でもやっていった方がいいと思う。

(田中所長) 部会としては継続するが、コロナ禍の中では、相談業務や啓発業務を優先的に考えて取り組むことが、BCPの本筋である。その点を考えると、今の状況が落ち着くまでは、休止をさせていただきたい。

(町村会長) 当面、案件がなかったことの原因も考えなければいけない。資料1の被害救済部会の役割を見ると、東京都がやっているような非常に重々しい手続きを行うような内容だ。東京都の報告書をみると、非常に詳しいことを専門家が調査したのち、今後はこの方向での解決をとったリーディングケースの報告書を出すことが目的。よって、日常的にあっせん不調になっているものを拾い上げるという仕組みではない。それに対して、国民生活センターのADRは、日常的なあっせん不調になっているものを、年間に100件から200件ぐらいの幅で引き受け、50人ぐらいの委員が常時2件ぐらい抱えて処理している。相模原市の被害救済部会は、東京都型を目指しているように見えるが、先ほどの説明の前提には国民生活センター型をイメージしているところがあり、どちらを目指しているかはっきりしない。それによって人員構成も違ってくると思う。年間数件来てしまったら、5人の委員ではお手上げ。人員体制、ルール整備、事務局とあっせん担当者との役割分担などを考え直す必要が出てくる。

(小谷委員) 今の体制からすると相談員が救済できなかった案件について、ADRとしてやっていくという国民生活センター型を目指すのが相模原市のスタイルなのかなと思う。また、元々被害救済は、国民生活センターではなく各自治体がやるべきだったという話なので、国民生活センターへの一元化という話は疑問。

(町村会長) 相模原市の消費者行政の概要の施策の中には、4ページの施策2というところの柱に「救済体制の強化」と書いてあるため、被害救済部会を廃止するというのは、なかなかしづらいだらうと思う。そうだとすれば、なんとかして動かす方向で、努力すべきではないのか。今年に関しては、コロナの影響で休会ということになる。そうすると、被害救済部会をどういう方向にしていけるかを考えるゆとりにもなる。そういったことも含めて、次回の審議会の時に改めて、考え直すということではいかがか。

(田中所長) 次回の審議会までには、考え方をお示しできるようにしたいと思う。

(小谷委員) 議会等で被害救済額等について質問が出たりとか、こちらから積極的に情報を開示したりしているのか。

(田中所長) 他の市政の課題と比べると、議会での質問は多くはないという状況である。イベント等を行う際の情報提供を行っている程度である。

以 上

※資料一覧

- 資料 1 消費生活審議会及び部会の役割等
- 資料 2 第 2 次消費生活基本計画について
- 資料 3 令和 4 年度相模原市消費生活審議会について
- 資料 4 令和 3 年度消費生活行政の概要
- 資料 5 令和 3 年度消費生活基本計画年次報告書 (案)

## 相模原市消費生活審議会委員出欠席名簿

(50音順 敬称略)

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	池 田 亨	相模原商工会議所 金融保険業部会		出席
2	浦 川 有 希	独立行政法人国民生活センター 総務部長	副会長	出席
3	加 納 大 志	神奈川県司法書士会		出席
4	河 田 敦 子	東京家政学院大学現代生活学部 教授		出席
5	木 地 本 和 子	さがみはら消費者の会		出席
6	小 谷 馨	神奈川県弁護士会		出席
7	小 林 節 子	津久井地域商工会連絡協議会(4町商工会)		出席
8	菅 沼 二 十 生	相模原市生活協同組合運営協議会		出席
9	富 松 鞠 奈	公募委員		欠席
10	古 橋 裕 一	相模原商工会議所 商業部会		出席
11	前 山 善 憲	相模原市商店連合会		欠席
12	町 村 泰 貴	成城大学法学部 教授	会長	出席
13	松 崎 吉 之 助	相模女子大学人間社会学部 准教授		出席
14	三 好 上 次	公募委員		出席