

## 会 議 録

会議名 (審議会等名)	相模原市消費生活審議会 (第2回)		
事務局 (担当課)	消費生活総合センター 電話042-775-1779 (直通)		
開催日時	令和4年11月25日(金) 午後2時00分～3時30分		
開催場所	相模原市立橋本公民館 大会議室		
出席者	委員	10人 (別紙のとおり)	
	その他	0人	
	事務局	2人 (消費生活総合センター所長、ほか1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) 第2次相模原市消費生活基本計画の検証について (2) 相模原市消費生活審議会被害救済部会について  2 その他 (1) 相模原市消費者安全確保地域協議会の設置について		

## 議 事 の 要 旨

消費生活総合センター所長の挨拶の後、事務局より、小林委員、富松委員、古橋委員、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) 第2次相模原市消費生活基本計画の検証について（資料1、2、3）

相模原市消費生活条例第9条に基づく第2次相模原市消費生活基本計画(以下「計画」という。)が令和5年度に検証時期を迎えるにあたり、検証の実施に向けた事務局の方向性や計画の見直しにかかるスケジュール等について、事務局より説明を行った。

(事務局) 計画では、「各施策の具体的な取り組みについては、4年後を目処に検証し、必要に応じて見直しを行う」と定めており、令和5年度が「検証」時期にあたる(計画P. 8参照)ため、今後検証を行い、必要に応じて見直しを行っていく予定である。検証要素としては、本計画を策定した当初には想定されていない、新型コロナウイルス感染症の拡大やデジタル化、各種法改正等、令和2年度以降の社会情勢によって、消費者トラブルや消費生活行政にも大きな影響が生じていることがあげられる。また、消費者庁の「消費生活基本計画」「消費生活基本計画工程表」についても、変更及び見直しが行われている。検証の方法としては、国の消費者基本計画の変更点や工程表の見直し点、各種法改正等を参考にしながら、本市計画内の見直すべき箇所や課題の抽出を行う。そして、令和2年度以降の社会情勢を踏まえた施策項目(計画P. 55以降参照)について、関係機関へ照会をかけ、各種施策について追加、削除、修正の有無を調査する予定である。

(小谷委員) 見直し後の計画内には、「新しい生活様式」の定義を記載してほしい。

(事務局) 定義等について検討してまいりたい。

(町村会長) 「新しい生活様式」の中でも、特にプラットフォームを使った電子商取引などのデジタル化に特化した内容は取り入れるのか。

(事務局) そうした内容も含め、「新しい生活様式」の概念をしっかりと定めたいうえで内容を検討してまいりたい。

(町村会長) 計画内第4章(P. 49)だけでなく、第2章(P. 10以降「消費生活をめぐる現状と課題」)の中にも「新しい生活様式」についての対応を設けるべき。

(事務局) 第2章の文言については、現時点で変更を想定していないが、意見を踏まえて検討してまいりたい。

(事務局) 平成28年度に第1次消費生活基本計画の中間改定版を策定した際は、当所計画からの大きな変更がなかったと承知しているが、令和2年度以降の新型コロナウイルス感染症をはじめとする大きな社会情勢の変化が生じていることから、まずは検証を行い、見直しに向けた整理を行う必要があると考える。

(河田委員) 現在話題になっている靈感商法や、宗教法人への多額の寄付問題は、消費者問題という枠に入り、相談を受けるのか。

(事務局) 消費生活相談として受ける場合があるが、計画の見直しの中では、そこに大きく焦点を当てるようなものではないという認識である。

(町村会長) 資料(スライドNo. 11)に記載の法改正のほか、最近は靈感商法の問題も生じたことを考えると、消費者契約法の改正についても踏まえるべき。

(事務局) ご意見を踏まえて、検討してまいりたい。

(町村会長) 第3回消費生活審議会において諮問がされ、素案が来年度6月の第1回消費生活審議会で提出されるということによろしいか。

(事務局) 今後計画に記載のある施策について、事業を所管している関係各課へ照会をかけ、見直す項目の抽出を行う予定である。その結果を受けて、スケジュールの通り行わせていただく予定である。

## (2) 相模原市消費生活審議会被害救済部会について(資料4)

令和3年度2月の被害救済部会及び今年度7月の第1回消費生活審議会で論点とし、継続案件となっていた被害救済部会の運営について、事務局より説明を行った。

(事務局) 被害救済部会については、相模原市消費生活審議会被害救済部会設置要綱第2条の「部会は、審議会が取り扱うあっせん又は調停に必要な事項を調査するものとする。」の規定に基づき、本市に寄せられた消費生活相談の内、紛争解決が必要な案件で、本市でのADR(裁判外紛争解決手続)を希望されるものについて、被害救済部会を開催し、対応してまいりたい。内容については、資料中段の「令和5年度の被害救済部会運営について」の2番目にあるとおり、原則として、1事案に要する検討(被害者救済部会の開催)は3回以内とし、1回目は両者事情聴取、2回目は和解案提示、2回目で和解が難しい場合は、3回目で和解案再提示を行うものである。和解仲介手続き等の実施期間は、特別な事情を除き4か月以内とする。また、当センターの人員体制から、対応できる件数は年間2から3件程度と考えている。来年度については、試行運用として1件を取り扱い、この結果の検証などを行ったうえ、令和6年度から本格実施してまいりたい。

(三好委員) 国民生活センターのADR（裁判外紛争解決手続）では年間160件取り扱っているとあるが、来年度はこの160件の中から1事案に対して検討を行うということか。

(事務局) 資料に記載の160件は国民生活センターで取り組んだADR（裁判外紛争解決手続）であるため、160件とは別に、市の事案として取り上げる。

(三好委員) 部会は第1回から第3回までであるとのことだが、部会委員が担当することになるのか。

(事務局) 被害救済部会委員は審議会委員の皆様から5名を選出し、選出した委員の中から、1件に対して2名ほどで事案を担当していただく想定である。

(三好委員) 審議会委員の中に、和解案の提示や事情聴取などを行うに適した人がいるのかが疑問である。そうした分野の専門的な部署や団体からの委員選任ではなく、あくまでも、審議会委員の中から選任して行うということか。

(事務局) 消費者トラブルの被害救済を専門的に行う部門は、本市の中では消費生活総合センター以外になく、当センターが取り扱う事務として位置づけられているため、審議会委員の皆さまの中から適正な人を選任させていただきたい。

(三好委員) 審議会委員より、消費生活総合センターの職員の方が詳しいのではないか。

(事務局) 場合によっては、実際に相談を担当した消費生活相談員からもお話を聞くことがあると思う。財産被害が生じている案件を取り扱うことになると考えており、法的な解釈や事業者への対応が必要になるため、事務職員では困難であることから、審議会委員の中から適任の方を選任したい。

(三好委員) 和解案の提示等はスキルがないとできないことである。委員の中には学者や弁護士がいるが、専門的な事案に対応するには、民間事業者や専門の弁護士等が対応しなければならないものだと思う。

(町村委員) 三好委員の発言は重要なポイントであり、我々委員は被害救済を行う事務があることを前提に選任されたわけではなく、スキルの有無は担保されていない。トラブルへの交渉は技術が必要であり、その交渉を仲介する技術はさらに特殊な技術が必要であるため、そうすると弁護士や司法書士の技能が必要になってくる。消費生活相談員の中には適任者も多いと思うので、補助者という形で加わってもらうような仕組みがあるといいのではないか。

(事務局) 本市センターの職員もADR（裁判外紛争解決手続）に関する知識やノウハウは十分ではないため、国民生活センターからも知恵をいただきながら、委員の人選の在り方についても、検討してまいりたい。

(池田委員) 被害救済部会を設置し、仮に自分が選ばれたとしても、専門知識もなく、当事者の状況もわからない中で、とてもじゃないが受けられない。部会を作る必要はあるかもしれないが、その案件を審議会委員から選任した委員へ諮

るというのは市の対応としていかなものか。そもそも被害救済部会を設置する必要があるのかについて、再検討すべきではないか。

(町村会長) 継続的な議論は必要である。一昨年度から、被害救済部会は休会状態となっており、市としては消極的な姿勢であったところ、本審議会での議論の結果、前向きな姿勢に変わってきているところである。とはいえ、いきなり国民生活センターのように行っていくことはできないということで、まずは試行的に運営し、体制の確認を行っていくという認識である。他にもやるべきことはあると思うが、その中の一つとして、被害救済部会があってもいいと思う。他自治体では、制度はあっても行えていないところが大半であり、相模原市が1件扱えば、東京都、大阪府を除いて先導者となるため、実施する価値は大きい。

(事務局) 取り上げる事案としては、内容が複雑で、より専門的な知識を必要とするものだが、交渉する余地がある事案とする予定。あくまでも消費者行政のあっせんの手法の一つとして考えているため、裁判等で大掛かりに取り組むものとは異なると考えている。

(池田委員) 趣旨は理解した。実際には審議会委員の中から3人くらいが選ばれるのか。選任の方法はどうするのか。基本的には弁護士や司法書士が選ばれるのか。

(事務局) 事務局としても、基本的には弁護士や司法書士等の専門的な知識を有する方々の中からお願いしたいと思っているところである。

(町村会長) 実務的な経験者が加わっていただかないと、中々難しいと思う。

(松崎委員) 具体的な事務イメージがわからないので、国民生活センターで行っている事務等について、資料の中に入れていただくとイメージがつかめると思う。

(事務局) 皆様にご理解いただけるような資料についても、作成していきたい。

(加納委員) 来年度から1件、ないし2、3件ということで、次回、取り扱いの案件内容等を示していただけるとのことだが、具体的な基準として、「申し立ての時点で半年以内」「相模原市内の消費者」「相模原市内の事業者」「消費者トラブル」「少額訴訟(概ね60万円程度)に限る」等をお示しいただけると、議論のきっかけになると思う。

(事務局) ご意見を参考に、資料作成に努めさせていただく。

## 2 その他

### (1) 相模原市消費者安全確保地域協議会の設置について（資料5）

事務局から、現在取り組んでいる標記協議会の設置についての経過報告を行った。

(事務局) 平成26年6月の消費者安全法の改正により、認知症高齢者、障害者等の配慮を要する消費者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」が設置できることになっている。このため、本市においても、来年度に、庁内関係課や関係団体、高齢者支援センター、弁護士会、市内警察署、民間事業者などの関係機関等で構成する「相模原市消費者安全確保地域協議会」（仮称）「さがみはら WATCHING」を立ち上げる準備を進めている。内容については、高齢者等の見守りを中心に、メール等を活用し、協議会会員間で情報共有を図ると共に、必要に応じて個人情報（見守りリスト）の活用など、被害の未然防止に役立てたいと考えている。現在は、外部関係機関や庁内と調整を進めているところである。自治体の設置状況としては、政令20市のうち、8市は設置しているが、関東は少ない。神奈川県内では鎌倉市が令和3年度に設置したのみである。

(三好委員) 国民生活センターの相模原支部との絡みはないのか。

(事務局) 国民生活センター相模原事務所は、消費者行政関係機関や消費生活相談員に対する研修及び商品テストの実施が主な業務と認識している。国民生活センターが協議会の構成員として加わることについては、他市の例や国の出している参画団体の例では示されておらず、現在は構成員にする予定はない。

(三好委員) 構成員にはしないにしても、何らかの形で関連付けを行うことが大切であると考えている。

(事務局) 国民生活センターは消費者庁と同様、消費者行政の司令塔という位置付けと認識しており、日頃から消費者被害に関する情報の共有や、消費者行政に関する研修の実施などの連携を図っている。そういった部分の連携は継続、より強めていき、構成員としての名前はなかったとしても、支援していただくと考えている。

(木地本委員) 関西の方では立ち上がっている自治体もあるようだが、実際にどのくらい効果があり、実績があるのか。

(事務局) その点が非常に重要なポイントである。実効性のある協議会にしたいと考えている。国が制度として出している協議会は、会議の形でなくてもよいということであり、具体に行うことは、基本的に情報の共有である。今までのように、各団体に対して一方的な依頼を行うのではなく、構成員同士がメーリングリスト等で結ばれることで、顔の見える関係にまで持っていければよい。ま

た、この制度を活用する一番のメリットは、判断能力が低下している一人暮らしの高齢者の状況を取りまとめた「見守りリスト」を活用できることである。これらを活用することで、地域包括支援センター等により、個人へのアプローチが可能となる。この制度による実効性については、滋賀県のある自治体では警察と協力してリストを入手し、個人へアプローチしているといった事例があると承知しているので、本市においても将来的にはそういったところまで出来たらいいと考えている。

(木地本委員) 個人情報リストを、構成員全体へ配ったらそれは漏洩にならないか。本人が「私を見守ってください」と言っているならよいが、本人が知らないところで見守り対象になっていたとなると、違うトラブルが生じそうである。

(事務局) 見守りリストの活用については、メリットの一つと考えているが、実際に実践することになる場合、個人情報の守秘が担保されること確認できなければ、現実的な運用は難しい。制度的には、構成員には守秘義務が課されるので、実際の運用は慎重に行う必要がある。設立時には、すべての活動を行ってというわけではなく、まずは情報の共有から、構成員同士の距離を近めて、段階的に様々なことに取り組んでまいりたい。

(木地本委員) 構成員リストの民間事業者の箇所に、郵便局が入っていないが、考えていることはあるか。

(事務局) 昨年度、郵便局において封筒に消費者ホットライン188の広告を載せているなど、既に連携の実績がある。郵便局だけでなく、資料には記載がないが、宅配事業者等とも連携をしていければと考えている。

(菅沼委員) 生活協同組合においては、神奈川県と「見守り協定」を結んでいる。定期的な宅配の際、本人の健康状態の確認ができる。市の関係機関であれば、地域のことを一番知っているはずの自治会連合会や民生委員との関係を持たないと地域の情報は入ってこないのではないかと思う。最初から関係機関を広げるのは大変なことになると思うので、絞った形で取り組む方が良いのではないか。

(事務局) 自治体連合会や民生委員等の皆さまには、これまでも個別の事業で密接に関わらせていただいているが、この協議会を通じて、それ以外の機関の皆さんも一つの形の中にいると伝えていきたい。一方で、自治体連合会や民生委員等の皆さんには、市からの協力がかなり求められており、依頼を厳選していく必要があるため、可能な範囲でお願いをしていきたいと考えている。

(池田委員) 銀行員の立場として、特殊詐欺や還付金詐欺はたちごっこの現状。お客さんが現金を下ろすために窓口に来られた際、金額によってはその場で警察に来てもらうことがあるが、中には完全に騙されていた方もいる。最近はATMで還付金詐欺に関するアナウンスを流していたりもするので、認知はされ

てきているが、その上をいくような事案が後を絶たない。金融機関としては、このような取り組みの必要性を感じており、少しでもトラブルを防いでいかないとと思っているので賛成である。一方で、12月に関係機関と調整を行い、1月に庁内で会議、5月に開始とあるが、スケジュールが厳しいのではないかと。(事務局)今年度4月以降、関係機関のかなり多くの皆様へ、設置に向けた説明をしてきているところである。令和5年度前期の設立を意識してスケジュールを組んでいる。一つ一つの会議を、丁寧に行っていきながら、実現に向けて取り組みたい。

(町村会長) 本協議会は、計画に記載はないのか。

(事務局) 消費者安全確保地域協議会の設置を具体的に明示した箇所は計画にはないが、「重点的に取り組む施策」に「高齢者・障害者等の見守りの強化」を掲げており、地域の多様な主体との連携の推進が示されている。(計画P. 81ページ参照)

(浦川副会長) 今後設置予定の消費者安全確保地域協議会は、様々な立ち位置の方々が、一つの目的のために集まられて、顔をあわせながら議論できる場である。構成員が信頼関係を重ねていくことによって、「他の機関ではこういう相談が来ていて、こう対応しているので、自分たちも応用できるのではないかと」ということを議論できる貴重な場となると良いと思う。構成員に国民生活センターは入っていないが、相模原市と様々な形で連携していきたい。

以 上

#### ※資料一覧

- 資料1 第2次相模原市消費生活基本計画の検証について
- 資料2 令和4年度市政に関する世論調査(公表前資料につき、審議会後回収)
- 資料3 第2次消費生活基本計画見直しスケジュール
- 資料4 相模原市消費生活審議会被害救済部会について
- 資料5 相模原市消費者安全確保地域協議会について

## 相模原市消費生活審議会委員出欠席名簿

(敬称略)

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	町 村 泰 貴	成城大学法学部 教授	会 長	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	池 田 亨	相模原商工会議所 金融保険業部会		出席
4	加 納 大 志	神奈川県司法書士会		出席
5	河 田 敦 子	東京家政学院大学現代生活学部 教授		出席
6	木 地 本 和 子	さがみはら消費者の会		出席
7	小 谷 馨	神奈川県弁護士会		出席
8	小 林 節 子	津久井地域商工会連絡協議会(4町商工会)		欠席
9	菅 沼 二 十 生	相模原市生活協同組合運営協議会		出席
10	富 松 鞠 奈	公募委員		欠席
11	古 橋 裕 一	相模原商工会議所 商業部会		欠席
12	前 山 善 憲	相模原市商店連合会		欠席
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