

会 議 録

会議名 (審議会等名)	相模原市消費生活審議会 (第3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5年3月3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	12人(別紙のとおり)	
	その他	0人	
	事務局	4人(消費生活総合センター所長、ほか3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」の見直しについて(諮問) (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) 令和5年度主要事業について		

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、菅沼委員、古橋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 議 事

(1) 「第2次相模原市消費生活基本計画」の見直しについて（諮問）（資料1）

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、事務局より消費生活審議会会長へ諮問を行った。

(事務局) 計画の検証の方法として、消費者庁の消費者基本計画工程表の見直し点、各種法改正等から、本市計画内の事務事業で「不足するところ」「強化するところ」「追加するところ」など、現計画の見直し箇所や課題の抽出を行った。「不足するところ」では成年年齢の引下げに伴う若者への啓発活動の推進として、高等学校等における出前講座の更なる推進や、当事者の保護者や学校に属さない方へ向けた啓発の実施を検討する。また、消費生活に関する市民意識の向上について、消費生活に潜むトラブル等について、わかりやすく理解してもらえよう学習機会を提供する必要がある。「強化するところ」では、地域の人々による見守りのネットワーク体制の構築に取り組むほか、消費生活相談員の確保に向けた職業の認知度向上と資格取得の促進に取り組む必要がある。「追加するところ」では、消費生活相談のデジタルトランスフォーメーション(以下「DX化」という。)の検討に係る国等との連携を推進する必要がある。令和2年度以降の社会環境を踏まえた施策項目(計画P. 55以降参照)については、既に1月に関係機関へ調査を実施したが、特に注意を要する施策の追加・削除・修正等はなかった。事務局案としては、計画に補足する別冊の作成により対応したい。なお、本諮問の答申については、来年度9月にいただきたい。

(町村会長) 次回の審議会はいつになるのか。

(事務局) 次回は6月になる。4月～5月にかけて、事務局から答申案を提示したうえで皆様からご意見を頂戴し、意見を反映したものを6月の審議会で提示し、さらにご意見を頂戴したい。

(町村会長) 答申案の提示はメールでいただけるのか。また来年度は委員選任の時期か。

(事務局) メールでの送付に加え、郵送での送付も可能である。委員の選任について、次回の選任時期は令和6年度となる。

(事務局) 第1次消費生活基本計画の中間見直しでは、別冊として作成したものの、

結果として特徴的な変化は加えられなかった。そのことを踏まえ、皆様のご意見をいただいたうえで、見直しを行うかどうかも含めて、答申いただきたいと思います。事務局の案としては、「不足するところ」「強化するところ」「追加するところ」といった観点から、文章を含め、現計画に反映できていない箇所を補っていきたいと考えている。4月から5月にかけて答申案を送付するので、ご意見等をいただきたい。

(松崎委員) スケジュールでは令和6年3月に見直し内容の公表とあるが、見直した内容が施策として実施されるのは、令和6年度の4月から順次実施されるということか。

(事務局) そのようになるが、令和6年度の予算が伴うような案件については、場合によっては事前に対応するような場合もある。

(河田委員) 地域で起きている消費者トラブル等の注意喚起情報が、即座に周知できるような取り組みがあると良いと思う。

(事務局) 大変重要な点と考える。先日、市民から寄せられた相談情報について、市の「安全・安心メール」を利用した注意喚起を行ったところ、メールを見た市民の方から相談が入り、メール配信の効果を感じた。メールマガジンやLINEマガジン等で情報発信に加え、「安全・安心メール」を利用した注意喚起にも積極的に取り組みたい。

(河田委員) 市ホームページへの情報掲載も考えているか。

(事務局) 先日市ホームページ全体のリニューアルが実施されたが、令和5年度については、更にわかりやすく情報発信ができるようなホームページにしたいと考えている。随時の情報提供ができるのであれば、情報発信の強化につながると思う。

(三好委員) ひばり放送からのお知らせとして、地域に関するお知らせが頻繁に入ってくる。

(事務局) ひばり放送については、市内広域に音声で出されるものであるが、音の反響等の影響で、頻繁に流しにくい点がある。2月には青パト（青色回転灯装備車）を市内広域に走らせ、注意喚起のアナウンスを行った。地域で発生しているトラブル等のタイムリーな注意喚起も実施できると考える。こうした取り組みが、現計画には文章として書かれていないため、計画に位置付けたうえで取り組んでまいりたい。

(小谷委員) 新型コロナウイルス感染症に関するトラブルについて、施策への補充等は考えているか。

(事務局) 新型コロナウイルス感染症に関する消費者トラブルについては、令和2年度をピークに3年度、4年度と減ってきているところであるが、コロナ禍によって生じた在宅時間の増加などにより、通信販売の定期購入に関するトラブ

ル等の増加につながっている。こうした内容は、現計画策定時点では想定されていなかったため、メール等での啓発や自立した消費者の育成のための学習の場の提供等の取り組みと位置付け、実施していきたい。

(小谷委員) 独立した章立てするのではなく、個々の施策の中で盛り込むイメージか。

(事務局) 現時点ではそのように考えている。

(町村会長) 委員として、答申案の送付までに、相模原市のホームページ等に掲載されている過去の議事録や計画等も参考にしながら勉強し、意見を出せるよう準備を行うこととしたい。

(2) 相模原市消費生活審議会被害救済部会について (資料2)

令和3年度2月の被害救済部会、令和4年度第1回及び第2回消費生活審議会と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) 「相模原市消費者被害救済に係るあっせん等手続き要領 (案)」については、被害救済部会の開催に伴う、手続きの要領を規定した案である。「令和5年度の被害救済部会の進め方」については、本格実施に向けて、「事例研究」を行いたいという案である。進め方としては、来年度6月の審議会において、審議会委員の皆様から被害救済部会委員の委嘱を行い、9月の第1回部会で「事例研究」後、3月の第3回審議会で「事例研究」の報告を行うものである。「令和5年度の被害救済部会委員」の事務局案としては、委員の選任は5名、構成は、「学識経験者 (1名)」、「専門家 (2名)」、「事業者側 (1名)」、「団体又は市民一般 (1名)」、事務局は、市職員と消費生活相談員を想定している。標準的な処理が必要になった場合には、「①市長からの付託」「②事案担当委員の選任」「③消費者・事業者からの事情聴取」「④調査・検討・あっせん案の検討」「⑤あっせん案の提示、合意書の取り交わし、報告書作成」の順で行い、期間は原則として、申請から終了まで4ヶ月以内を予定している。本市ではこれまで付託する案件はなかったが、万が一事案が発生したときに対応できるように、事例研究的なことで、年1回でも実施する必要があるのではないかと考え、今回の提案とさせていただいた。

(三好委員) 資料には「あっせん」は当事者の自主的な意思による解決であり、「調停」は審議会が積極的に介入し、審議会としての判断を行うと記載があるが、まずは「あっせん」を行うこととしているのには理由があるのか。

(事務局) 「あっせん」については、相談の中で事業者との交渉を行うものという認識であり、被害救済部会の中での話は「調停」に近いものであると考えている。

(町村会長) 一般的には「あっせん」も「調停」も連続的なものであり、あまり明確な区別はない。事務局の説明でも「あっせん等」となっており、「あっせん」だけに限るといふ趣旨ではないと考える。

(三好委員) 承知した。

(町村会長) 取り扱う事案として、相模原市だけで発生している被害に限る必要はないのではないか。

(事務局) 例えば多数の相模原市民の方々が被害を受けているような事案を取り扱うイメージである。

(町村会長) 相模原市民が関わる消費者問題で、事業者の方も遠方でなければ対象にはなると考える。また、神奈川県被害救済部会の方法を見ると、消費生活相談員のレベルで「あっせん」をして、話がまとまらなかった案件を10件～20件程度上げ、事例研究を行い、事例を選んでいるようである。大半が部会で取り上げるのはなかなか難しいという結論が出るようであるが、消費生活相談員のレベルで話がまとまらなかった案件というのを事例研究するというのも一案ではないか。

(事務局) 本市の過去2回の事例研究では、そのような視点から行ったと聞いており、相談を担当した消費生活相談員も同席し、対応経過等を説明したのち、消費者、事業者双方の意見の汲み取り、解決案の検討について話し合っていた。実際に部会を行うとなれば、消費者・事業者双方にも出席いただかなければ成立しないため、事例研究を通じて、どういった事業者が事案の対象となるのかをシミュレーションできればと考える。

(町村会長) 消費者・事業者の両者が積極的にこの場での解決を求めることが前提で、かつ市長による付託に足りる判断がされる案件が対象となるため、いずれもハードルは高いと認識している。

(事務局) 特にご意見いただきたい点としては、部会委員の事務局案である。要綱上は7名以内となっているため、現時点では5名で考えており、一つの付託事案に対しては、2名以上、イメージは3人でご対応いただくことを想定している。5名としたのは、事案が年に2回生じたときに、対応を分けられるようにするためである。部会委員の事務局案について異論がなければ、要綱等をさらに整理しつつ進めていきたい。

(町村会長) 来年度はまずシミュレーションを実施する方向で、まずは次回6月の審議会でも部会委員の選任があるという認識で良いか。

(事務局) その通りである。

(前山委員) 相模原市の商店街や個人店舗の規模でトラブルが生じた場合に、こうした部会が活躍する場があるのではないかと考える。部会として、シミュレーションや事例研究を重ねて力をつけておき、いざというときに「あっせん」や

「調停」ができるような体制を整えておくことが重要である。

(加納委員) 前回の会議では、次年度は1件を実際に取り扱うという話だったと記憶しているが、そうではなく、事例研究を行うという認識で良いか。

(事務局) 前回の審議会では、確かに事案を1件取り扱うことが出来ればとお話しさせていただいた。しかし、改めて付託の意味や手続きを検討する中で、部会の開催日は審議会と同日にするのか、部会委員をどなたにお願いするのか等の課題もあり、すぐに実施は難しいと判断した。それらを整理したうえで、皆様へのご意見も仰いだうえで検討してまいりたい。

(加納委員) 承知した。将来的に具体的な事案を取り扱う場合には、現在の事案選定基準では抽象的である。実際に稼働するのであれば、例えば「金額が少額訴訟の範囲内の60万円以内である場合」「消費者が相模原市内、相手方が県内や近隣の市町村の場合」「事案の発生日から6か月以内の場合」「消費者があっせんや調停を望んでおり、事業者も解決の意思がないとは言えない場合」など、具体的な基準について検討すべきである。

(事務局) ご指摘の通りである。事例研究ではよりそういった意見が出てくるものと考えているので、議論を重ねながら具体化・基準化を検討していく。

2 その他

(1) 令和5年度主要事業について

事務局から、現在取り組んでいる来年度の事業予定について報告を行った。

(事務局) 暮らしの情報提供事業については、「消費生活情報紙すばいす」の発行及びメールマガジン配信業務である。メールマガジンについては、来年度より管理委託業務体制を廃止し、本市で直接アカウント管理を行う。来年度の消費生活展については、秋ごろの開催を予定。消費者啓発講座・学習会事業では、夏休み子ども消費者教室のほか、自立した消費者を育成するための消費者問題教養セミナーを計画している。消費者行政強化事業については、靈感商法を含めた悪質商法対策特別枠に係る交付金を活用し、既存の市ホームページを消費者が目的別に探しやすくなるような見直しを計画している。

(小谷委員) 消費者行政強化交付金については、国で枠が決まっており、年々減少、活用には制限があると認識しているが、令和4年度と比較して、令和5年度の予算額はどうか。また、単年度の交付金になるか。

(事務局) 特別枠に係る交付金の部分がプラスになっているのみで、そのほかは変わらない。また、交付金は単年度である。

(小谷委員) 前回の審議会で報告があった消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について、現在の進捗をお伺いしたい。

(事務局) 市の事業として進めるために、年末に庁内の会議を行ったところ、個人情報を取扱うことができるという点についての制度設計が不十分ではないかと指摘を受け、予算を伴う事業としては認められなかった。しかし、高齢者被害への対応は、地域の方々の協力が必要不可欠なため、国の制度でなかったとしても、見守りのネットワークを作ることは可能と考えている。令和5年度は各方面に対するアプローチを行い、説明や制度を補いながら、ネットワークづくりに努めてまいりたい。

(松崎委員) ネットワークの構築について、他部署に数多ある既存の高齢者支援に関する会議等の今ある資源や取組に混ぜることも可能ではないか。

(事務局) 国の制度上も、既存の会議体と兼ねる形でもよいとなっており、当初は検討したが、市の持っている既存の会議体はどこも余裕がない状態である。地域包括支援センターや民間事業者の方々を中心に、チラシの配布や情報共有等ができる新たな協議会の設置を検討していきたい。

(町村会長) 個人情報の取り扱いの壁から、宅配事業者や郵便局などとの連携し、消費者の見守りにつなげることができるのは、地方公共団体だけができることであるため、アプローチの方法を検討してほしい。

(小林委員) 消費者、特に高齢者の方に対しての情報発信についてはよく理解したが、発信された情報を受け取る力が弱いと感じる。高齢者の中には、インターネットを使えない方もおり、そうした方々にはなかなか届かない。また、津久井地域の方では、バスの本数も少なく乗る機会もあまりない。加えて、新聞を取る人も減ってきているため、タウンニュースを見る人も少なくなっていると感じる。老人会等で消費者被害の取り組みを寸劇にしたり、子どもが高齢者にスマートフォンの使い方を教えるなどの取り組みがあると、情報が届くと考える。

(事務局) 日々試行錯誤しながら検討しているところである。寸劇については、昨年5月に実施した消費生活展において、中学生に消費者トラブルの演劇をしていただいた。手ごたえのある、効果の感じられる啓発に取り組んでまいりたい。

以 上

※資料一覧

- 資料1 「第2次相模原市消費生活基本計画」の見直しについて (諮問)
- 資料2 相模原市消費生活審議会被害救済部会について
- 資料3 令和5年度主要事業について
- 参 考 諮問書 (案)

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)		出席
9	菅 沼 二 十 生	相模原市生活協同組合運営協議会		欠席
10	富 松 鞠 奈	公募委員		出席
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		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