

## 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042-775-1779 (直通)		
開催日時	令和5年6月28日 (水) 午前10時00分～11時30分		
開催場所	ソレイユさがみ (男女共同参画推進センター) セミナールーム2		
出席者	委員	13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 (2) 相模原市消費生活審議会被害救済部会について		

## 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

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。)の中間見直し(令和6年3月策定予定)に向け、事務局より見直し案を提示し、資料1～3のとおり説明を行った。

#### 【意見等】

(町村会長) 計画の見直しにかかる別冊は、基本的に現在の体裁になるのか。

(事務局) 表紙の作り方等については変える予定であるが、基本的には現在の体裁で考えている。

(町村会長) 現行計画と見直し案の章立てが異なっているため、章立てを揃えるかもしくは現行計画の何章に対応するかを記載するなどすると良い。

(事務局) 検討してまいりたい。

(三好委員) 資料3のP8～14にかけて、「n」という文字があるが、何を意味しているのか。

(事務局) 令和4年度に実施した「市政に関する世論調査」は市内在住の18歳以上3,000人に対し調査を行っており、そのうち有効回収数は1,426件であった。1,426件のうち、設問に回答した人数が「n」として表されている。説明を記載していなかったため、書き方について検討してまいりたい。

(三好委員) 資料3のP8下部にある表の「対応」欄に、「各ライフステージに合わせた周知方法で」と記載があるが、具体的にはどういうことか。

(事務局) 調査結果からもわかる通り、消費生活センターが市内にあることは知っているけれども業務内容を知らない方が多くいる。一方で、小学生、中学生ではオンラインゲームの課金に関するトラブル、高校生から若年層は脱毛エステやマルチ商法に関するトラブル、高齢者はインターネットや訪問販売に関するトラブルに遭われる方が多い。このようにライフステージごとに様々な消費者トラブルがあることから、更なる効果的な周知方法を検討していくという趣旨である。

(三好委員) 資料3のP16上段4～6行目の文章に着色があるが、以前の骨子案からどこが修正になっているのか。

(事務局) 当該部分については、骨子案から文言の修正は行っていない。いただい

たご意見について説明する際、対応している箇所を分かりやすくするために着色を行ったものである。

(小谷委員) 資料3のP4「苦情相談の年度別内訳」※欄に、令和3年度より「デジタルコンテンツ」の項目が廃止されたと記載があるが、この内容のみでは、被害が減ったと読み取れてしまう。他項目へ分類になっているもののトラブルとしては引き続き多いという趣旨の記載が必要と考える。

(町村会長) 可能であれば、「デジタルコンテンツ」から分かれた項目を集計して、合計値を出せたらよい。

(事務局) 作成の際に試みたが、「デジタルコンテンツ」から分かれた項目は多岐にわたっており、相談内容に応じた登録となっていることから、「デジタルコンテンツ」が分かれたものを明確に表現できない状況にある。記載方法については検討してまいりたい。

(河田委員) 資料3のP4「苦情相談内容の推移」上段1行目以降に「商品一般に関する相談については、架空請求に関する相談が減少したことにより、全体が減少しています。」と記載があるが、「商品一般」は平成30年度から令和4年度にかけて約2,000件減少しているのに対し、相談件数全体は約1,000件の減少であるため、「商品一般」の激減を相談件数全体の減少と関連付けるには、説明が足りないのではないかと。

(小谷委員) 「商品一般」の大多数は架空請求に関する相談が占めているということだが、「商品一般」の件数から架空請求に関する相談件数を引くと、むしろ増加傾向と言えるのではないかとという意味である。

(前山委員) 河田委員の意見のとおり、「商品一般」については、平成30年度から令和4年度にかけて約2,000件減少しているのに対し、相談件数全体は約1,000件の減少であるため、差分の1,000件がどこにあるかが分かりにくい。また、「デジタルコンテンツ」については、本編P17のとおり平成24年度から平成29年度まで1位となっており、平成30年度に商品一般が1位となるが、令和3年度からは「デジタルコンテンツ」が消えてしまっているため、「デジタルコンテンツ」に関するトラブルは解消されたと感じてしまう。

(事務局) 「商品一般」の架空請求以外に関する内容の見せ方について検討してまいりたい。また、「デジタルコンテンツ」についても細分化された項目について改めて確認を行いたい。

(富松委員) 資料3のP14、P16、P17にSNSやインターネットを通じた啓発と記載しているが、具体的にはどのような啓発を考えているか。

(事務局) 主に若者向けの啓発手段として、YoutubeやTwitter等を活用した啓発について、庁内でも専門部署ができるなど推進されているため、そうした組織と連携してまいりたい。また、市から一方的に情報を発信するだけでなく、若

者に直接届く形で情報を流せるような取り組みを行いたいと考えている。

(町村会長) 本日の審議の内容を踏まえて、9月頃に答申案として提示されるのか。

(事務局) 本日のご意見について検討し、7月から8月にかけて庁内の関係課及び審議会委員の皆様へ再度の意見照会を行ったのち、第2回消費生活審議会で答申案として示す予定である。

(河田委員) 資料3のP4「苦情相談の年度別内訳」について、現在は1位から5位という表となっているが、全体の相談件数と比較すると、1位から5位までを合計した相談件数は各年度で差がある。1位から5位までというランキングではなく、各年度で件数をそろえて示すことで、その年度の傾向が分かると思われる。

(小谷委員) 円グラフのような形にすることで、その年度の傾向が分かり、年度比較がしやすくなると思う。

(町村会長) 円グラフのみで推移を示すのは難しいと思う。平成30年度と令和4年度のグラフを作成するなどが良いと思う。デジタルコンテンツについては、細分化したものをどういった形で示すか課題はある。

(事務局) 検討してまいりたい。

(町村会長) 成年年齢引き下げに関する相談の推移はあまり変化がないか。

(事務局) 昨年度は77件と、例年と比較すると増加しているが、脱毛エステに関する相談が多く寄せられたことが原因と考えられ、成年年齢の引き下げで未成年者契約の取り消しができなくなったことによる相談件数の増加ではないと思われる。

## (2) 相模原市消費生活審議会被害救済部会について

令和5年度の被害救済部会の運営について、事務局より資料4のとおり説明を行った。

### 【意見等】

(町村会長) 事例研究はいつ行うのか。

(事務局) 資料4のP4のとおり、次回9月の第2回消費生活審議会において、事務局で抽出した案件を提示し、審議会後の第1回被害救済部会において、部会長を選任後、あっせん案件の検討として実施したい。

(小谷委員) 次回の審議会で事例が示され、その際に資料を初めて確認し、結論まで作成するという流れか。

(事務局) そうである。

(小谷委員) その場で資料を確認するとなると、事前に調べることができないのが怖い。相模原市の法律相談も担当しているが、事前に資料をいただき、法的問

題等を洗い出す等の準備をしている。その場で資料が示され、その場で検討を行うのは怖い部分があり、指摘があったときに検討できない恐れがある。

(事務局) 今回の事例研究は、あっせん不調になっているものを実際に相談者の方へ伝えるというものではなく、あっせん不調の判断の妥当性についての勉強会のようなものとして考えている。しかし、ご指摘のとおり資料の事前共有については検討してまいりたい。

(町村会長) 第1回のあっせん案件の検討は、あっせん不調の妥当性や被害救済部会にかけた場合にどういったあっせん案や調停案があるかまで検討するということか。

(事務局) 相談員が対応し、様々な理由があっせん不調になっていると考えるため、別の交渉手段があったのか等を検討いただきたい。

(町村会長) 事例自体の研究をすることより、その事例をモデルケースとし、実際にあっせんを部会で行うとしたらどういった手順になるのかといったシミュレーションをする機会にした方がよい。そのため、第1回被害救済部会では資料を示し、事案の妥当性等について検討し、第2回被害救済部会では、当事者は呼ばないにしても、相談を担当した相談員の話聞きながら、事案についてのあっせんのシミュレーションを行って次年度以降に備えた体制固めをするのがよいと考える。

(事務局) 現状は実例に沿ったシミュレーション形式での実施の想定はしていなかったため、実践に沿った方法を検討してまいりたい。

(浦川副会長) あっせん不調となる相談については、相談員が粘り強く両当事者の間に立って、消費者側・事業者側の意見を調整しながら、強制力がない中で話し合いを通じて解決を図っている姿を、以前相談現場にいた際に見てきた。あっせん不調になった背景について、実際に相談員や職員から話を聞き、被害救済部会委員に選ばれた委員の中で予め共有することで、実際に取り扱う案件が来た際のトレーニングになることが理想ではないかと考える。

(町村会長) 被害救済部会委員の選任については、消費生活審議会の会長が行うことになっているため、指名を行う。専門家枠で加納大志委員、小谷馨委員、事業者枠で前山善憲委員、団体又は市民一般枠で三好上次委員、学識経験者枠で町村を指名したいと考える。

(全委員) 承認。

(町村会長) 令和5年度は以上の5名で実施する。次回9月に予定の第2回消費生活審議会終了後、第1回被害救済部会を開催するため、御協力いただきたい。

・その他

(小林委員) 消費生活出前講座の年間の実施件数と1講座あたりの時間、そしてテーマの1つである「あなたを狙う悪質商法～こんな商法にご用心 見守り編～」についての講座内容について伺いたい。

(事務局) 令和4年度は30件程度、令和3年度は20件程度実施した。コロナ禍前の令和元年度は67件実施したこともあった。1講座あたりの時間は30分からとしており、1時間での依頼が多い。「見守り編」では、主に社会福祉協議会や民生委員の皆様、地域包括支援センターの職員の皆様等、高齢者等の見守りの担い手向けの講座となっている。消費者トラブルの事例紹介のほか、一人暮らしの高齢者宅の見回りの際に、山積みの健康食品の段ボールを見つけて、おかしいなと思った時の声かけ方法等、見守りのチェックポイントについてお伝えする講座となっている。

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
- 資料2-1 骨子案の確認にかかる回答取りまとめ（庁内関係課）
- 資料2-2 骨子案の確認にかかる回答取りまとめ（消費生活審議会委員）
- 資料3 第2次相模原市消費生活基本計画中間見直し（案）
- 資料4 令和5年度の被害救済部会について
- 参 考 相模原市消費生活審議会被害救済部会設置要綱

## 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	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		欠席
9	富 松 鞠 奈	公募委員		出席
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		出席
12	松 崎 吉 之 助	相模女子大学人間社会学部 准教授		出席
13	三 好 上 次	公募委員		出席
14	毛 利 則 彦	相模原商工会議所 金融保険業部会		出席