

様式 3

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 7 年 8 月 7 日 (木) 午後 1 時 3 0 分～2 時 4 0 分		
開催場所		相模原市立橋本公民館 中会議室		
出席者	委 員	9 人 (別紙のとおり)		
	その他	0 人		
	事務局	4 人 (所長、ほか 3 人)		
公開の可否		☐ 可 ☐ 不可 ☒ 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		「2 報告事項 令和 6 年度第 1 回被害救済部会の報告」について、相模原市情報公開条例第 7 条第 1 号の個人に関する情報に該当するため非公開とした。		
会議次第		1 議 題 (1) 令和 6 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 (2) 消費生活に関する市民意識調査 (案) について 2 報告事項 令和 6 年度第 1 回被害救済部会の報告		

議 事 の 要 旨

出席委員の人数が定足数に達していることを確認し、開会した。

議事に先立ち、本審議会の公開又は非公開の審議を行った。

審議の結果、「2 報告事項 令和6年度第1回被害救済部会の報告」については、相模原市情報公開条例第7条第1号の個人に関する情報に該当する内容が含まれるため非公開とした。

議題の主な内容は次のとおり。

1 議 題

(1) 令和6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
事務局から資料1により、庁内の事業担当課での事業の進捗状況について説明を行った。

【意見等】

(小谷委員) 基本施策Ⅲ「消費者教育の推進と情報提供の充実」の中で、小・中学校において出前講座を実施したとのことだが、学校側の感想等はどのようなものであったか。

(事務局) アンケート結果によると、小学生の中には、「よくわからなかった」という意見もあったが、全体的には「講座を通じて消費者問題を初めて知った」「家族に相談してみようと思った」などの意見が多くあった。

(小久保委員) 基本施策Ⅳ「環境に配慮した消費行動の推進」の成果・評価の中で膨張したリチウムイオン電池の回収について記載があるが、最近のリチウムイオン電池による火災事故もあり、今後も大切な事業となっていくと考えられる。今の取り組みについて教えてほしい。

(事務局) 通常のリチウムイオン電池は、家電量販店などで回収しているが、本市環境部の橋本台リサイクルスクエア、麻溝台リサイクルスクエア、津久井クリーンセンターでは、令和6年度から破損等があったリチウムイオン電池についても窓口で回収を行っている。

(小久保委員) 一般消費者もリチウムイオン電池の捨て方には関心があるので、事業を大きくしてほしい。

(木村委員) 環境に配慮ということで考えると、バスの便数が減って地域によっては最終バスが7時台で終わってしまい、都内に勤める人などが帰りのバスがなくて、タクシーや家族に迎えにきてもらう必要があると聞いたことがある。そういった不便さがないように公共交通機関であるバスを充実させていきたい。最終バスについてはせめて8時台、できれば9時台まであるようにしてほしい。

(松崎会長) 公共交通については、年次報告書の中で記載されていないが、事務局で何か把握している情報はるか。

(事務局) この関連で把握している特に把握している情報はない。環境に配慮してバスを減便しているというよりは、民間事業者が行っている事業であるため、事業を成立させること、運転士の働き方改革による労働時間の縮減など一般的な報道にあることを考慮しての状況と考えられる。市民からバスの減便についてご意見があったことは、交通関係の部署に情報提供する。

(松崎会長) 交通の問題は、買物弱者の問題にも関連するので、今後、交通部局との情報共有を進めていただいて、次期の計画の中で考えていただきたいと思う。

(横山委員) 基本施策Ⅱ「消費者被害の未然防止と救済体制の強化」の中で相談体制の充実としてオンライン相談の体制を整えているが、令和6年度の実績は0件だった。いつから始めた事業で、今後の事業の拡大については考えているか。

(事務局) オンライン相談は、令和2年度まで各区にあった消費生活センターを令和3年度から緑区に全て統合したことから、中央区、南区の対面相談を補完するために市民相談室に機器を設置し開始した。令和3年度から4年度までは数件のオンライン相談があったが、令和5年度以降は0件である。

オンライン相談を行うためには、プライバシーに配慮するため、相談室などの部屋において個人情報格納されていないPCを設置し、インターネット接続ができることなどの要件がある。現在は市民相談室の他に、地域包括支援センターで1件、大学で1件オンライン相談ができる環境を整えている。

今後の拡大については、地域包括支援センターや大学等の関係者が集まる会議において、オンライン相談に関する情報提供を行いながら個別に進めていきたいと考えている。

(遠藤委員) 消費生活相談に係る相談内容の推移について、全国的な傾向に比べて相模原市独自の傾向はあるのか。また、60歳以上の相談件数が全体の約40%とのことだが、高齢者に特徴的な相談内容はあるのか。

(事務局) 苦情相談の内容については、特段の相模原市独自の傾向はない。脱毛エステ会社の倒産に伴う相談や大手通信会社をかたる架空請求など全国的に話題となった事例と同様の推移をしている。

高齢者に比較的多い相談として、屋根や給湯器に関する点検商法がある。

「無料で給湯器を点検する」と業者に訪問された際に、いつも自分が契約している業者だと勘違いして点検を依頼し、点検後に高額な契約をしてしまった例などがある。他には、認知度の低下や一人暮らしを狙われて、訪問購入や定期購入の相談も比較的多い。

(松崎会長) 2025年以降、75歳以上の方が全国的に急増するので、一人暮らしの方や認知度に不安がある方が相談できるように、地域包括支援センターとの連携を引き続き強化いただきたい。

(小谷委員) 基本施策Ⅱ「消費者被害の未然防止と救済体制の強化」の主な取組の中に「町田市との情報交換及び相互相談」がある。町田市も相模原市もそれぞれ消費者被害防止の啓発についてメールマガジンや情報紙などを発信しているが、両市で共通する内容も多くあるので、原稿作成に係る相談員さんの負担軽減の観点から、両市で協力できることはあるか。

(事務局) 本市の消費生活情報紙は、年4回発行しており、内容について消費生活相談員に協力いただきながら基本的には職員で対応している。一方、町田市においては、ボランティアの「町田市消費生活センター運営協議会」が主導で、毎月情報紙発行しているものと承知している。今後も引き続き両市の協力関係を進めていくところではあるが、情報発信の分野においては、発行の主体が行政とボランティアとで異なることから、進め方の違いなど課題も多い。

(2) 消費生活に関する市民意識調査(案)について

事務局から資料2-1、2-2により、消費生活に係る市民意識調査の概要及び調査票(案)について説明を行った。

【意見等】

(遠藤委員) 回答者自身に対する設問について、最近は性別に対する質問はしない傾向にある。設問に入れるのであれば、男女の他にも配慮が必要であると思われる。また、無作為抽出の範囲に外国人も含むようであるが、日本語以外の調査票は用意するのか。

(事務局) 日本語の調査票のみ作成する予定である。外国人への配慮方法について何かできることがあるか検討する。

(横山委員) 同じく回答者の家族構成の設問で「夫婦のみ」に「(パートナーを含む)」を加えた方が良いと思う。

(小谷委員) 問24の「消費生活総合センターが配信している「メールマガジン」を知っていますか。」については、議題1の年次報告にもあったように、設問内に「LINE マガジン」も併記した方が良い。また、問19の「消費者金融やクレジットカード等を利用してお金を借りたことがありますか。」については多重債務問題に係る設問であると趣旨は理解できるが、物販でのクレジットカードの利用など後払いに係る部分も含めて検討いただきたい。

(小久保委員) 問18の「クーリング・オフ制度を知っていますか。」について、

設問の補足説明にインターネット販売がクーリング・オフの対象外であることを加えた方が良い。

(小谷委員) 問18の補足説明に、訪問購入もクーリング・オフの対象であることを加えた方が良い。

(小谷委員) 回答方法について、前回の調査は回答用紙に記載して郵送で回答する方法しかなかったが、今回の調査はインターネット回答を用意するのか。

(事務局) 回答用紙に加えて、インターネット回答もできるようにしたいと考えている。

(小谷委員) インターネットの利用を前提とする形になるが、例えば、問18の「クーリング・オフ制度」や問30の「相模原市消費生活条例」について、市のホームページへリンクを貼り内容が確認できるように調査票作成の際に検討していただきたい。

(木村委員) 調査対象を3,000人とすることは、何か根拠があるのか。また、調査時期が年末年始となると市民の日常生活で色々とイベントが重なるので配慮が必要ではないか。

(事務局) 調査対象の3,000人については、本市で行っている同様の調査を参考に決めている。調査時期については、年明けに送付する予定で進める。

(事務局) 消費生活に関する市民意識調査(案)について追加の設問や意見がある場合には、10月上旬までに、メール等で事務局に連絡いただきたい。

2 報告事項

令和6年度第1回被害救済部会の報告

非公開

以 上

※資料一覧

資料1	令和6年度消費生活基本計画年次報告書(案)
資料2-1	令和7年度消費生活に関する市民意識調査について
資料2-2	令和7年度消費生活に関する市民意識調査票(案)
参考資料	平成29年度 相模原市消費生活に関する市民意識調査票
報告事項資料	あっせん等結果報告書

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	遠 藤 史 啓	神奈川大学 法学部 准教授		出席
2	小野寺 愛衣	独立行政法人国民生活センター 商品テスト部 テスト第1課長	副 会 長	出席
3	河 田 敦 子	東京家政学院大学現代生活学部 教授		欠席
4	木 村 郁 子	さがみはら消費者の会 会長		出席
5	小池 千恵子	津久井地域商工会連絡協議会(4町商工会)		出席
6	小久保 真紀	相模原市生活協同組合運営協議会		出席
7	小 谷 馨	神奈川県弁護士会 副会長		出席
8	古 橋 裕 一	相模原商工会議所 商業部会		欠席
9	前 山 善 憲	相模原市商店連合会 会長		欠席
10	松 崎 吉之助	相模女子大学人間社会学部 教授	会 長	出席
11	毛 利 則 彦	相模原商工会議所 金融保険業部会		欠席
12	矢 野 優 真	公募委員		出席
13	横 山 正 美	神奈川県司法書士会		出席