

会 議 録

会議名 (審議会等名)		相模原市消費生活審議会		
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3年7月9日(金) 14時00分～16時00分		
開催場所		相模原市立橋本公民館 視聴覚室		
出席者	委員	15人(別紙のとおり)		
	その他	0人		
	事務局	3人(田中所長、村上総括副主幹、外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				
<u>議 題</u>		(1) 令和2年度相模原市消費者行政の概要について (2) 令和2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		

議 事 の 要 旨

(1) 令和2年度相模原市消費者行政の概要について

令和2年度相模原市消費者行政の概要について、事務局より説明を行った。

(宗林委員) 新型コロナウイルスワクチン詐欺に関する問合せや相談はあるのか

(事務局) ワクチン詐欺については、ワクチン接種が始まった当初は数件相談があったが、他市と比べると少ない認識である。

(宗林委員) 国民生活センターでは最近、かかりつけのクリニックでワクチン接種をする場合、再診料がかかるという相談も入ってきている。なぜお金がかかるのかと不満に思っている人からの問合せがある。

(事務局) 担当課へ情報提供を行いたい。

(佐々木委員) 市内にある3つの消費生活センターを統合するときに、インターネットを通して相談ができる、オンライン面談を開始すると聞いたが、実績はあるのか。

(事務局) 南市民相談室及び中央市民相談室に専用の端末を設置し、オンライン面談の体制を整えた。4月から本日までの間で申請は2件あった。1件は機器のトラブルで実際に面談が行えなかったが、もう1件は面談することができた。

(町村会長) 南消費生活センターを開設していたときの来所者数と比較すると、2件という件数は少ないのか

(事務局) もともと来所相談が少なく、月に1、2件程度だった。

(町村会長) 悪い表現をすれば3分の1に落ち込んだとも言える。オンラインで相談できることは便利だと思うが市民周知は行ったのか。

(事務局) 市ホームページや広報紙等で周知を行った。

(佐々木委員) 各家庭から相談できるようになれば便利だと思うが、そのような仕組みにならないのか。

(事務局) 相談内容の漏えいなど、相談者と相談員の相互の安心の観点から検討課題もあり、そこまでの仕組みはできていない。

(佐々木委員) 弁護士相談を各家庭からオンライン面談できるようにしたところ、利用者から喜ばれたことから、消費生活相談も同じようにしてほしい。意見としてお伝えしたい。

(事務局) 今後のオンライン面談の実施状況を踏まえて検討したい。

(唐木委員) オンライン面談はお互いの顔が見えるのか。

(事務局) 相互に顔が見えるようになっている。

(唐木委員) メールでの相談はできるのか。

(事務局) メールでの相談に対しては、情報の行き違いや、的確な相談対応を図るため、電話相談としていただくようお願いをしている。

(植田委員) メールマガジンと比較して、LINEマガジンの登録者数が多くて素晴らしいことだと思うが、このLINEマガジンは、市全体の情報が掲載されているものなのか。

(事務局) 防災などの市全体の情報の中に、消費生活相談に関する情報が掲載されている。

(植田委員) 配信回数52回は、市全体か、それとも消費生活相談に関する情報についてか。

(事務局) 消費生活相談に関する情報を年間で52回配信している。原則として、週1回配信するようにしている。

(2) 令和2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

令和2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、事務局より説明を行った。

(町村会長) 17ページ以降の実施状況一覧で今後の進め方が「継続」とあるが、令和3年度は事業を休止することもあるのか。

(事務局) 現在、新型コロナウイルスワクチン接種等を優先事業としているため、各担当課が所管している事業の縮小や中止を余儀なくされている状況であり、令和2年度において継続予定だった事業が休止となることもありえる。

(長谷川委員) ハザードマップについて、以前問合せたときに、本庁舎や消防署に置いてあると言われた。インターネットで検索するのも手間がかかるので、身近なところに貼ってもらいたい。

(事務局) 実際に貼ってあるかは分からないが、まちづくりセンターでも配布をしている。

(松崎委員) 報告書を見ると数字の比較はできるが、実際に起きているトラブルが分からない。個人情報もあるため、具体的な記載はできないかもしれないが、簡略化した相談事例を掲載すると報告書の質が上がるのではないか。

(事務局) 相談事例とそれに対する回答を掲載できないか検討したうえで修正を行い、最終的な報告書にしたい。

(宗林委員) 原料原産地について、何件の違反があって、いつ、どのような指導を行っているのか、消費者として大切な情報だと思うので、記載してもらえないか。

(事務局) 相談実例を確認して、担当課と検討を行い調整したい。

(佐々木委員) 被害救済部会について、事業として継続するなら何か活動をしな
ければいけないのではないか。

(事務局) 年に一度は部会を開催したいと思っているが、コロナ禍の中で現在業
務の縮小を余儀なくされていることから、開催する準備が整っていない。

(宗林委員) 東京都の被害救済部会では、個別事案を取り上げるというよりは、
よくある相談について検討を行い、和解金額などの解決水準を設定している。
今後の活動の参考としてほしい。

(植田委員) 私も以前在籍していたが、消費者にとって影響の大きいものを議題
として取り上げていた。

(事務局) ご意見を踏まえて検討したい。

(町村会長) 相模原市の消費生活相談の対応は、情報提供、他機関紹介、あっせ
んなど、どのように行っているのか。

(事務局) 本市は、情報提供、他機関紹介、あっせんなど、相談内容に応じてど
れも行っている。

(町村会長) あっせんの事例はあるのか。

(事務局) あっせんの事例はある。

(町村会長) 被害救済部会の活動についてだが、事前準備として、あっせん不調
に関する事例検討会を行うことも大切ではないか。

(佐々木委員) 資料1の14ページ⑤処置内容別の表内にあっせん不調の件数が
41件とある。この41件の内容を事例として研究してもよいのではないか。

(事務局) ご意見を踏まえて検討したい。

(加納委員) 消費者被害救済貸付金制度は、法テラスの制度とは違うのか。

(事務局) 訴訟費用の一部を貸し付けるという点では同様の制度であるが、趣旨
や手続きは異なる。

(佐々木委員) 訴訟費用については、訴訟救助の申立てという制度があるため、
消費者被害貸付金制度を利用する機会はあまりないのではないか。

(事務局) 過去の利用実績もないので、見直しを含めて検討したい。

(松崎委員) 新社会人等を対象にした事業者への出前講座に関して、制度利用が
ないが、特例子会社等に働きかければ需要が増えるのではないか。また、特
別支援学校等の利用はあるのか。

(事務局) 若者に向けての啓発は大切だと考えており、1月から3月まで若者向
けのキャンペーンを実施予定でいる。また、学校については、県立学校長会
議に出向き出前講座の活用を呼び掛けたところ、養護学校から要請が来てい
る。成年年齢の引き下げが来年に迫っていることから、今後も継続して啓発
を行いたい。

(長谷川委員) 各公民館の講座の情報はどこから発信されているのか。

(事務局) 公民館の管区があるので、その地域の回覧やホームページに掲載されている。

(3) 全体を通して

(町村会長) FMラジオ放送について、アーカイブはあるのか。

(事務局) 収録したCDは保存している。

(町村会長) 収録したラジオ局との権利関係があるかもしれないが、市のホームページやLINEマガジンなどで聴けるようにしてみたらどうか。

(事務局) ラジオ局と調整を図り検討したい。

(河田委員) 消費生活相談における事業者のブラックリストはあるのか。

(事務局) 消費者庁から、急激に増えているトラブルに関する注意喚起情報の提供はあるが、ブラックリストと呼べるものではない。

(河田委員) そのような情報を公開して事業者名を公表できないか。

(事務局) 事業者名の公表については判断が難しいところ。

(佐々木委員) ブラックと判定することが難しい。行政処分など公的な処分がされていれば断定していいと思うが、それまでの行程の中で、ブラックと断定し事業者名を公表することは、極めて慎重に行わないといけないことだと思う。

(事務局) 県の行政指導でも、指導した事業と事業者数は公表しているが、事業者名は公開していない。

(宗林委員) 見積りを取るときなどは、市の登録業者かどうかを確認することができるので、そのような方法を取るのはいかがでしょうか。

(事務局) 小規模修繕業者などは、市の登録業者として市ホームページに掲載されているが、その事業者の優劣については、相談員は判断していない。

(町村会長) 消費者庁のホームページでネット通販の偽物業者を公表していたりもする。しかし、行政処分を受けたと言って内容によっては一概に悪いと言えない部分もあり、判断が難しい。

(宗林委員) 事業者名を公表するよりも、手口で絞る方法が良いのではないか。先ほどまでの話になかった中では、定期購入に関する相談が増えている。

(長谷川委員) そのような手口に関する情報は、情報紙などから収集すればいいのか。

(事務局) 地域情報紙やホームページ、ラジオ放送などで情報提供している。

(町村会長) 審議会の今後のスケジュールはどうなっているのか。

(事務局) 今年度の審議会は年2回を計画しており、次回は2月か3月を予定している。

(町村会長) 被害救済部会の開催予定はあるのか。

(事務局) 現在のところ、開催については未定である。

(長谷川委員) 被害救済部会はどのようなことをするのか。

(事務局) 以前開催したときは、救済できる内容があるか事例を挙げて、法的な知識など様々な視点から検討を行った。

(長谷川委員) 検討した結果は市民に反映されるのか。

(事務局) 解決するための基準など公表できることがあれば市ホームページに掲載したい。

(事務局) 先ほどメール相談について話があったが、国ではFAQの拡充に取り組んでいると承知している。相談内容を分類分けして、標準的な回答を用意すれば、最近の若い人は自分で調べて自分で解決する力があると聞いているので、そのような取組も有効かと思う。

(宗林委員) 最近の若い人は電話自体をしない。しかし、メール相談を始めると24時間いつでも受け付けることになる。そこで、国民生活センターでもFAQを作成してAIを活用したり、チャットボットを活用したらどうかと検討している。

(唐木委員) LINEで被害に遭ったキーワードを入れると回答がパッと出てくるようなフローチャートのLINE版を作成したらどうか。

(事務局) 消費者相談のデジタル化については、消費者庁も積極的に取り組んでいるところで、本市においても、国や国民生活センターと連携してできることから、早い段階で取り組みたいと考えている。

以 上

※資料一覧

資料1 令和2年度相模原市消費者行政の概要

資料2 令和2年度第2次相模原市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

	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	木地本 和子	さがみはら消費者の会	副会長	出席
3	植田 聡子	公募委員		出席
4	唐木 百花	公募委員		出席
5	長谷川 栄一	公募委員		出席
6	菅沼 二十生	相模原市生活協同組合運営協議会		出席
7	前山 善憲	相模原市商店連合会		出席
8	斉藤 郁午	津久井地域商工会連絡協議会 (4町商工会)		出席
9	古橋 裕一	相模原商工会議所 商業部会		出席
10	池田 亨	相模原商工会議所 金融保険業部 会		出席
11	佐々木 敏尚	神奈川県弁護士会		出席
12	加納 大志	神奈川県司法書士会		出席
13	河田 敦子	東京家政学院大学現代生活学部 教授		出席
14	松崎 吉之助	相模女子大学人間社会学部 准教 授		出席
15	宗林 さおり	独立行政法人国民生活センター 理事		出席