

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6年3月5日(火) 午後1時30分～2時40分		
開催場所	相模原市立橋本公民館 中会議室		
出席者	委員	11人 (別紙のとおり)	
	その他	0人	
	事務局	3人 (消費生活総合センター総括副主幹、ほか2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	<p>1 議 題</p> <p style="margin-left: 20px;">(1) 第2次相模原市消費生活基本計画の改定について</p> <p style="margin-left: 20px;">(2) 相模原市消費生活審議会被害救済部会について</p> <p>2 その他</p> <p style="margin-left: 20px;">(1) 次期相模原市消費生活審議会委員の推薦等について</p>		

議 事 の 要 旨

事務局より、小谷委員、富松委員、毛利委員及び消費生活総合センター所長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改定について

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。)の改定(令和6年3月策定予定)について、事務局より、12月から1月にかけて実施したパブリックコメントの実施結果を報告するとともに、前審議会からの計画(案)の変更点について、資料1～2のとおり説明を行った。

【意見等】

(町村会長) 計画策定は3月中に行われるのか。

(事務局) 現在市長決裁の手続きを進めているところであり、3月中に策定、公表する予定である。

(町村会長) 計画策定後、事業の実施体制に変化は生じるか。

(事務局) 改定(案)に記載している課題や対応、パブリックコメントでの意見を踏まえて、来年度事業の実施に向けた手法や連携先の検討などを行いたい。

(松崎委員) パブリックコメント実施結果の8番「子ども・大人・高齢者食堂を作ることを求めます。」について、今回の意見募集の趣旨・範囲と異なる意見であることは承知したが、一方で、消費者被害に遭われる方の中には、地域のつながりがなく孤立されている方や、どこに相談してよいかわからない方もいると考えられるため、このような場も連携先・周知先の一つとして検討するのがよいと考える。

(事務局) ご指摘のとおり、市民が集まる場を活用し啓発を行っていくことが重要であるため、検討してまいりたい。

(2) 相模原市消費生活審議会被害救済部会について

前審議会で提示した「相模原市消費生活審議会被害救済部会運営基準(案)(以下「運営基準(案)」という。)」及び「相模原市消費生活審議会被害救済部会運用マニュアル(案)(以下「運用マニュアル(案)」という。)」を修正し、「相模原市消費生活審議会被害救済部会の運営に係る様式集(以下「様式集」という。)」 「相模原市消費生活審議会被害救済部会運用Q&A」を作成したため、事務局より資料3-1～3-5のとおり説明を行った。

【意見等】

(町村会長) 今回の審議会で、本件は決定するということでよいか。

(事務局) 来年度1回目の被害救済部会に向けて、検討を継続していく予定である。

(町村会長) 特に運用マニュアル(案)については、決定した後も実際に運用する中で見直しが必要になることもあるため、そういった意味での決定は徐々にしていくのが良いと考える。

(町村会長) 運用マニュアルP8に記載の「想定される開催(全3回)の内訳」について、部会委員から申出人及び事業者へのヒアリングの日程調整はどのように行うのか。また、様式にヒアリングに関する内容は掲載がないがよいのか。

(事務局) ヒアリングの日程調整については、事務局側から申出人及び契約事業者と実施する想定であり、様式集には掲載していない。

(町村会長) 国民生活センターのADR(裁判外紛争解決手続)の経験からすると、事案を担当する委員と当事者双方へのヒアリングが非常に重要である。担当委員は、事務局を通じて、当事者双方と事前の質疑応答を行うなど、十分に情報共有をしてから1回目のヒアリングに臨むことで話が進みやすい。一方で、事前の準備なくヒアリングを行うと、事業者側は「持ち帰って検討します」という回答がほとんどになることが想定される。もしマニュアルのとおり2回でヒアリングを終わらせるのであれば、担当の委員は、申出人、事業者双方と事前に十分な情報共有等を行う必要がある。

(事務局) 事務局としても基本的に同様の考えであるが、ヒアリング当日以外で、担当の委員と申出人、事業者が事前の情報共有を行った際の動き方や報酬の支払いの必要性などが懸案事項であることから、対応方法を検討したい。

(町村会長) その点については、年間50~60件の案件を取り扱っている国民生活センターに出向き、実際の委員の動き、委員と申出人、事業者とのやり取りの量など、実情を把握するのがよいと考える。

(事務局) ヒアリング当日は基本的には最終確認で、それ以前に担当の委員と申出人、事業者の間で内容は詰めておくという認識でよいか。

(町村会長) ヒアリングをしてから中身を詰めるパターン、中身がある程度固めてからヒアリングをするパターンと、事案によって変わることはあるが、いずれにしても事務局との事前の情報共有は重要である。

(古橋委員) 様式集【様式1】【様式2】には「商品名又は、サービス名」を記入する欄があるが、【様式3】にはその欄がないのはなぜか。また、【様式9-1】【様式9-2】には「件名」となっているが、【様式1】等と整合性がないため、記載内容を揃えた方がよいのではないか。

(事務局) 前提として、被害救済部会にかけられる案件は、事前に相談者から相談が寄せられた案件である。【様式3】については、既に【様式1】で申出いただいで

いる方の取下げであるため、記載不要と判断した。また、【様式9-1】の「件名」は、当センターに寄せられた相談を記録しているP I O-N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）へ相談員が個別に記載しているものであり、申出人は知らない。そのため、【様式1】では「商品名又は、サービス名」を記入いただくようにしているが、こちらもP I O-N E Tへ登録しているため、記載がなかったとしても対応可能と考えている。

（古橋委員）既に【様式1】で申出いただいている方の取下げとのことだが、1名の方から2件の申出があった際に、取下げがどちらのものか判断ができないため、申請番号を設けるなど行った方がよいと考える。

（町村会長）電話で連絡が入った際に、どの案件か分かるよう申請番号はあると良いと思う。また、【様式1】の〈あっせん希望内容〉の欄が小さく、内容が書ききれないと思うが、実際には別紙がつくのか。

（事務局）実際に相談が寄せられている案件を想定しているため、簡潔に記入いただくつもりだが、場合によっては別紙での対応も考える必要がある。

（小林委員）様式集については、ホームページ等に掲載するのか。事案がある場合は、そこからダウンロードして提出することになるのか。

（事務局）運用時は、ホームページに掲載し、申出人がダウンロードして、必要事項を記入いただけるようにする想定である。しかし、実際には前提として相談電話が入っていることから、事務局からの案内になると考える。

（加納委員）運用マニュアル（案）P3の【付託見込事案の判断】について、「様々な観点から、総合的に判断する必要がある」と記載があるが、この書き方を利用して、事務局側の判断で事案が挙がってこないことが起きることも想定されるが、判断基準はあるのか。

（事務局）基本的には市内あるいは本市に隣接する市町村で起こっている事案で、少額訴訟の範囲の60万円以下であれば、事案の候補になると思う。そのため、全国的なトラブル発生が想定される場合は、国民生活センター等での実施を検討することになる。

（加納委員）被害救済部会の事案が年に複数回発生した場合、それだけ部会委員の報酬費が発生することになるが、予算は足りるのか。

（事務局）来年度は年間1事案、5名で3回開催する想定である。先ほどヒアリング回数についても指摘があったが、例えば5名で2回開催しつつ、部会委員2名で2回開催することも可能である。職員の人員体制等を鑑みると、年間複数事案の実施は困難であるという現実的な課題がある。

（浦川副会長）あっせん案について、一定の審議を行った後、最終的には審議会へ報告となっているが、あっせん結果や報告は、市民も見られる想定であるか。参考までに、国民生活センターのADRでは、和解の仲介や仲裁に付された事

案で、同種紛争の解決・未然防止など国民生活の安定・向上を図るうえで必要と認められるものについては、紛争解決委員会が結果の概要を公表している。また、手続きの実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合等には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができることになっていることをお伝えしたい。

(事務局) 審議会への報告については、被害救済部会終了後の直近の審議会での実施を想定している。審議会での報告の際は、申出人及び事業者の個人情報伏せた形で報告することになると考えている。あつせんが出来なかった場合の事業者名の公表については、現状は公表しない想定である。

(町村会長) 事業者名の公表は必ずしも必要なものではないと考える。公表の考え方については、東京都のADRが参考になると考える。東京都の場合は、あつせん結果を他の消費生活相談の現場で生かすことを目的にしているため、相模原市での結果も、現場で生かせるものになるとよい。

(事務局) 公表の内容・方法について、引き続き検討したい。

2 その他

(1) 次期相模原市消費生活審議会委員の推薦等について

現委員の任期が令和6年6月30日までであることから、次期委員の推薦にかかる事務手続きについて、事務局より説明を行った。詳細については、3月中旬以降、各団体宛てに文書を発送することについて報告した。

【意見等】なし

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改定(案)」に関するパブリックコメント手続の実施結果について
- 資料2 第2次相模原市消費生活基本計画別冊(改定)(案)
- 資料3-1 相模原市消費生活審議会被害救済部会運営基準(案)
- 資料3-2 相模原市消費生活審議会被害救済部会運用マニュアル(案)
- 資料3-3 消費生活相談から部会開催結果までの流れ(フロー図)
- 資料3-4 相模原市消費生活審議会被害救済部会の運営に係る様式集
- 資料3-5 相模原市消費生活審議会被害救済部会運用 Q&A
- 参考資料 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		欠席
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	富 松 鞠 奈	公募委員		欠席
9	橋 本 恵 理 子	相模原市生活協同組合運営協議会		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		欠席