

令和3年度第1回小金井市消費生活審議会（第12期）会議次第

日時：令和3年7月29日（木）午後2時00分から

場所：小金井市本町暫定庁舎 2階第三会議室

司会進行 経済課長

1 開会

会長あいさつ

2 議題

(1) これからの消費者行政のあり方について

ア 令和2年度消費者行政事業報告

イ 令和3年度の消費者行政事業予定について

(2) その他

3 閉会

配布資料	資料1～1-4	令和2年度消費生活係事業報告
	資料2	消費者行政（経済課消費生活係）予算・決算概要
	資料3	消費者行政強化交付金活用一覧
	資料4	令和3年度研修等参加状況
	資料5	令和3年度の事業予定

会 議 録

会議名	令和3年度第1回小金井市消費生活審議会（第12期）		
事務局	市民部経済課消費生活係		
開催日時	令和3年7月29日（木）午後2時～午後3時		
開催場所	小金井市本町暫定庁舎 2階第三会議室		
出席者	委員	山口 淳介（会長職務代理者）・山中 栄治・吉田 安之・松井 大平・宮崎 珠美・	
	その他	なし	
	事務局	西田 剛 市民部長 高橋 啓之 経済課長 佐藤 恵子 消費生活係長・木村 亜由美 消費生活係主事	
欠席者	委員	富岡 秀夫（会長）・田中 静枝・森永 瑠美	
傍聴の可否	可・不可・（一部不可）	傍聴者数	1 人
会議次第	別紙のとおり		
会議結果	別紙「審議経過」のとおり		
提出資料	別紙のとおり		
その他	なし		

審議経過（主な発言要旨等）

- 司会（経済課長） 令和3年度第1回小金井市消費生活審議会（第12期）を開会する。
- 議事に先立ち、4月に人事異動があったため配属された職員を紹介させていただく。前任の消費生活係長の杉野が配置換により4月1日付人事異動により市民部保険年金課国民健康保険係主査として配属になり、後任に監査委員事務局監査係より佐藤が配属された。
- 係長 《 挨拶 》
- 司 会 それではお手元にある、資料の確認をする。
- 現在委員定数は8名で、本日5名の出席をいただいているので、小金井市消費生活条例施行規則第4条に基づき会議が成立していることを報告する。本日は会長が欠席のため、職務代理者に議事進行をお願いする。
- 職務代理者 それでは、議題（1）ア 令和2年度消費者行政事業報告について、事務局から報告をお願いする。
- 事務局 《 事務局より説明 》
- 職務代理者 何かご質問、ご意見等はあるか。
- 委員 消費生活相談の具体的な相談がどこに区分されるのか。例えばオレオレ詐欺に関する相談や携帯電話、電話回線に関する相談はどこに区分されるのか、資料として分かりづらいので、例示があったほうがよいのではないか。
- 事務局 承知した。次回から例示をさせていただき、資料を作りたい。
- 委員 前年に比べて相談件数が増となった相談内容について教えていただきたい。
- 事務局 教養娯楽品の増については、パソコンやスマートフォン、ルーターの購入に関しての相談件数が多かった。印象的だったのが電子タバコの相談もあった。
- 委員 それは教養娯楽品に入るのか。
- 事務局 教養娯楽品に入る。
- 委員 運輸通信サービスの件数が増となっているが、相談内容はどのような相談があったのか。
- 事務局 通信ということで、インターネット関連の相談が多かった。スマートフォンによるオンラインゲームの課金をめぐるトラブルやネット登録に関しての相談である。また、副業サイトに登録し解約したいが、解約できなくなって

しまったという相談もあった。

委員 相談内容の区分けについては、他の自治体もこの区分けになっているのか。

事務局 区分けについては国民生活センターの区分けに従い相談内容を入力している。

職務代理 他にご意見、質問等あるか。

委員 資料1－3の公衆浴場施設改修補助制度実施状況について、これは交付を付けたということか。まだ交付されていないのか。

事務局 令和2年度については50万円交付された。

委員 前回の審議会に出ている意見については、交付の際に公衆浴場の事業者に申し伝えているのか。

そもそも小金井市の場合、公衆浴場は1軒しかなく、現在アパートに風呂がないという物件はほとんどないと思う。全額交付が本当に必要なのか、申請すれば毎年交付ということでもよいのではないか、という議論があったのと、公衆浴場の周辺は乱雑であり、衛生的でないという状況が見受けられるといった2つの話が前回の審議会に出ていたが、その話は公衆浴場の事業者には伝わっているのか。

事務局 1つ目の公衆浴場の補助金交付については、改修に必要な経費を補助させていただくということを公衆浴場事業者に申し伝えている。

2つ目の公衆浴場周辺が乱雑で衛生的でないということについても、そういったご意見があることをお話させていただいている。

委員 廃材や木くずが歩道に出てきて、外装も清潔な感じはしないので近隣の方はあまり良く思っていない。補助金を出されているのであれば、公衆浴場周辺の廃材等の清掃を含めた衛生的な管理をお願いしてもよいのではないか。

事務局 補助金交付時に清掃を含めた衛生的な管理をすることを話させていただく。

職務代理 他の方は意見、質問はよろしいか。

委員 昨年度の相談件数が940件ということで、そのうちの電話相談がほとんどであったと思うが、対面相談はどのくらいのパーセンテージだったのか。もう1つは「188」の番号で電話をかけてきた方なのか、消費生活相談室の番号でかけてきた方なのか、わかるようになっているのか。

事務局 1つ目の質問だが、電話相談のパーセンテージと対面でのパーセンテージについては後日、調べさせていただきたい。

事務局	2つ目の「188」の番号と消費生活相談室の番号と、どちらの番号から、かけてきたかという質問については、特に区分けをしていないので、分かりかねる。
職務代理 委員	よろしいか。他にご意見、質問等はあるか。
事務局	相談についてだが、電話や窓口だけで案件が解決し、終わっているのか。または、解決が難しい場合は、その先につなげるような機関があるのか。
事務局	相談室で解決が難しい場合は解決の方向にすすめられるよう、法律事務所や関係機関につなげている。
課長	相談にはいろんな種類があって、調停に持ち込む案件や業者との間に入って斡旋をしたり、電話や窓口の相談のみで対応が済んでしまうものもあるが、相談の中には消費者行政の範疇でないだろうという案件も多々ある。福祉のほうに該当するような相談や、一方的にクレームをおっしゃる方もいる。種々雑多なものがある中で、相談員は調停や斡旋など高度ことをやっているという印象を持っている。
委員	昨今、電話をすれば何でも応えてくれるという風潮があるように思う。
課長	今朝も2時間くらい1人の相談者の対応していた。相談される方は、役所に相談すればどうにかしてくれるだろうという感覚をお持ちの方は多いという印象である。相談をしていく中で、具体的な抗弁書の書き方をアドバイスし、1人のお客様に対して数か月かかって解決に導くという案件もあり、内容によって種々雑多だが総じて相談員さんにはよくやっただけだと思っている。
職務代理	他に何か意見、質問はあるか。よろしいか。
事務局	それでは議題（1）イ令和3年度の消費者行政事業予定について、事務局から説明をお願いします。
事務局	《 事務局より説明 》
職務代理	何かご意見、質問等はあるか。
委員	高齢者に渡す啓発グッズはこれから作るということか。見本はあるのか。
事務局	高齢者に渡す啓発グッズについての見本はこちらになる。（見本を提示）また東京都消費生活総合センターが作成した冊子も敬老会の記念品とともに配布させていただきたいと考えている。配布人数は1万4千人を予定している。
職務代理	よろしいか。他に意見・質問はあるか。
	私の方から1つお願いがある。先ほど事務局からICT技術を活用して講座

を開催していくという報告があった。こういった状況の中で大変良いことだと思う。その一方で内閣府が今年1月に発表した調査によると、スマートフォンの利用について、70歳以上の高齢者は4割に留まる、とのことであった。そういった層があるということも念頭において事業をすすめていただけたらと思う。

職務代理

他にご意見、質問等あるか。

課長

高齢者に対しての講座については、対面の方が理解が深まると思う。資料にもあるが、老人クラブや公民館や地元の町会から出前講座を依頼されることも多くなっており、貴重な機会であるので今後もそういったところは大事にしていきたい。一方で一般的にやる消費者講座や消費者スクールについてはなかなかスケジュール的なことも含め、コロナ禍の中で非常に厳しい状況になってきている。そういった部分については積極的にオンラインも活用していけたらと考えている。それから先ほどの研修等の状況の資料4にもあったが、関係機関等の会議がオンラインになってきているケースが多くなっている。庁内においても一定程度、貸し出し端末によるオンライン会議の環境も整っているが、貸出ということで私たちが好きな時に使えるわけではないので、これを機に活用を考えている。

職務代理

他によろしいか。

委員

オンラインスクールを実施ということだが、どのような形で行っているのか。録画をして後日欠席した人も見るような形で実施しているのか、あるいはユーチューブで限定配信といった形で行っているのか。

またZoom等はセキュリティーの問題から市役所は使用できなということを知ったことがある。どのようにやっているのか。

事務局

これからパソコン等を導入して、ZoomやWEB等の会議に活用していきたいと思っている。ゆくゆくはユーチューブなどで動画配信ができるようにしていきたい。動画を作成できるソフトを購入し、そういったものに対応できるパソコンを導入したいと思っている。

課長

補足すると、資料5に記載があるが、既に学芸大学の新生生オリエンテーション時にCDに収録したものを大学の方にお渡し、数日にわけて配信してもらった。それから、去年法政大学の消費者スクールで、大学のほうに相談員が講師として行き、別室でZoomのシステムを使用して消費者スクールを実施した。今後機材等自前で揃えることができるようになるので、自由度が

広がると考える。

委員

現在、Zoom やライン、インスタグラム、ツイッター等を使用しているが、年齢層によっても違いがあり、使っている SNS 以外のものは見ないという傾向がある。今使っているインスタグラムやツイッターといった SNS で配信していく方が、若年層に広がるのではないかと思う。今の媒体を利用しつつ方法を検討していったほうが良いのではないかと思う。

職務代理

他によろしいか。

委員

資料5の消費者講座・消費者スクールの ICT 技術の活用の中で、通信料については消費者行政強化交付金を活用するとあるが、これは毎年交付金が交付されるのか。

事務局

令和4年度までの交付金となる。

委員

例えば、パソコン等は使用していけば古くなり買い替えることが生じてくる。また、通信料は毎年発生していくものであるが、それらについては交付金が終了したあと、別の物で対応できるようになっていくのか。

課長

現時点では、予算との兼ね合いがあるので、非常に答えづらい。そもそも消費者行政強化交付金は年次が限定された交付金である。継続して、使っていくものについては長く交付金があれば有り難いが、なかなか制度上そういった仕組みにもなっていない。行政一般で言えば補助金、交付金を受けて事業を行うものについては、たくさんそういうものがあると思っている。学校のパソコンについても一時的なものだから、次回はどうするのかといった問題もある。我々としては一度導入したものを交付金がなくなったからといって、それでおしまいという話にはならない。その時の財政状況にもよるが、一般財源ですべて賄っていくのか、何らかの補助金等を見つけるのかということはあるつつも、我々としては事業を継続していけるように努力していく。

委員

確かに学校の方もギガスクール構想でパソコンが入ったが3年、4年後まで使用できるかと言ったら使用できない。そういったときに新しいパソコンを買う予算がその時にあるのか、また、通信料の発生も常に考えなければならぬ。交付金が終了したときに、その後はどうするかといったことは難しい問題である。

課長

交付制度なので、今の段階では、期間が決められたものが、形や名前を変えて延長されることもあるだろうし、例えば一時に大量に導入したものだ

更新時期には莫大な予算がかかってしまうことがあると思う。そういう時にはちょっとずつ順次入れ替えをしていく、というやり方もできるかもしれない。いずれにせよ、特定財源を活用して、交付金、補助金を活用して事業をやっていくというのは、我々としては一般財源をなるべく使わないという意味で言うと、効率のいいやりかたと思うのと同時に、継続してやっていかなければならないものについては、そこに対して補助金が充てられなくなるというものについては、政策判断として優先して入れるべきなのか、待つべきなのか悩ましいところである。今回は、高額なものでもないもので、我々としてはこの先数年間を考えた中でもそういった体制をとったほうが、事業の自由度が広がり、メリットも大きいのではないかという判断で、備品購入に至っている。

職務代理
委員

よろしいか。他に何かご意見、質問等はあるか。

今後の消費者セミナー、消費者教育の1つの話題として、提供する。

今年、特定商取引法の改正で契約書面の電磁的方法による提供が可能になった。消費者団体や弁護士業界、消費者問題に関わっている団体が時期尚早ということで反対していたが、改正が通ってしまい、これにより、電子化による交付が可能ということになった。世間では契約書を見ないでめくら判で押ししてしまうという人が多い実態もあり、スマートフォンで電子での交付となると書面が手元があれば気付くことも、気付かず消費者被害が増えるだろうと言われている。これらのことを消費者講座のところで注意喚起していく必要があると思う。

課長

相談事例をみているとスマホ、パソコンを使って、契約した場合も証拠画面を本人がとっていなかったケースがある。相談員がスクリーンショットをとっておくようアドバイスしているが、今後こういったことが進んでくると、委員がおっしゃったことがポイントとなってくる部分もある。貴重なご意見ありがとうございました。

職務代理

他に何か質問等あるか。なければ議題2(2)その他について事務局から何かあるか。

事務局

特になし。

職務代理

その他、何か質問、意見はあるか。よろしいか。なければ本日の議題は全て終了したので、これをもって閉会する。

会議資料は、次の場所でご覧いただけます。

小金井市立図書館

小金井市役所本庁舎 4階議会図書室

小金井市役所第二庁舎 4階経済課消費生活情報コーナー

小金井市役所第二庁舎 6階情報公開コーナー