

令和3年度第2回小金井市消費生活審議会（第12期）会議次第

日時：令和4年1月12日（水）午後2時00分から
場所：萌え木ホールB会議室（商工会館3階）

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（経済課消費生活係）決算概要について

イ 令和3年度消費者講座開催状況について

ウ 令和3年度の研修等参加状況について

(2) その他

3 閉会

配布資料	資料1	令和2年度消費者行政（経済課消費生活係）決算概要
	資料2	令和3年度消費者講座開催状況（12月現在）
	資料3	令和3年度研修等参加状況（12月現在）
	資料4	令和2年度消費者相談件数内容と年代別内訳
	資料5	令和3年度第1回（第12期第2回）審議会における質問事項の回答について

会 議 録

会議名	令和3年度第2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4年1月12日（水）午後2時～午後3時		
開催場所	萌え木ホールB会議室（商工会館3階）		
出席者	委員	富岡 秀夫（会長）・山口 淳介（会長職務代理者）・吉田 安之・森永 瑠美・松井 大平・田中 静枝・宮崎 珠美	
	その他	なし	
	事務局	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	山中 栄治	
傍聴の可否	<input checked="" type="radio"/> 可・ <input type="radio"/> 不可・（一部不可）	傍聴者数	0 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2回小金井市消費生活審議会（第12期）を開会する。

はじめに会長に挨拶をお願いします。

会長 《 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7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。会長に議事進行をお願いします。

会長 それでは、議題（1）ア 令和2年度消費者行政決算概要について、事務局から報告をお願いします。

事務局 《 事務局より説明 》

会長 何かご質問、ご意見等はあるか。

私の方から質問したい。交付金について、人件費はほぼ使っているが、講師謝礼36万円のうち4万9千円、消耗品費の若年者高齢者向けの啓発冊子・啓発用グッズは62万円に対して41万円、交付金全体では260万円に対して、214万円の決算額となっているが、活用できていない。国からの交付金をなぜ毎年返納しているのか。例えば既製品で有益なものがたくさんあり、そういったものを購入し学校や高齢者団体に配布しないのか。

課長 昨年度は、コロナの影響で講座などやりにくい状況にあったことが大きな理由である。他に何か違うものを買えばいいのかという話もあるが、予算なので目的を違えて何かを勝手に買ってしまうことは難しいため、このような結果になっている。この結果が決していいとは思っていないので何か工夫できることがあれば今後努力していきたい。

会長 啓発用の物品はたくさんあるが、予算要求する際に個々の名称で予算化していないはずである。啓発用の物品をつくるということで若年者及び高齢者という枠の中で予算を要求しているのだと思う。私の勤務先では啓発用の教材を作っているが、1月から3月にかけて全国の自治体から注文が来る。年度の予算は4月から始まるが、突発的な事態に対応するため年度当初から予算を使えないという事情があるようである。

交付金の予算額に満たないということであれば、最初から要求しなければいいのではないか。

課長 消耗品については、買う種類を決めて見積をとっているのですが、違う物にする
と単価も違ってくる。工夫の余地はなきにしもあらずだが、自由にこれが
だめだからこちらにしようというのは難しい。

交付金については、清算払いになっているので、フレキシブルな対応をとった
としても一定の契約差金が出ざるを得ないと思っている。予算は見積をとっ
て予算化しているが、実際に契約をした時に契約の差金が出るので、その部分
については予算よりも若干少ない決算にはなると思う。コロナの影響などが
あって、対面での講座をリモートで実施できるように、昨年機材を購入した。
また成年年齢が引下がるということで、比較的早くから市内の中学、高校、大
学を含めて講座を開催してきた経過もあるので、引き続き頑張っていきたい。

会長 国からの交付金は清算払いということだが、予算の上限までは使ってよい
ことになっている。他の自治体で、予算の範囲内でどのくらいの部数を購入で
きるかといった相談を受けるが、状況は全国一緒だと思う。成年年齢の引下げ
で高校生に配布するリーフレットや先生用のマニュアルといったものを啓発
資料として、購入することはできるはずである。

そういったリーフレットを購入して生徒や先生、あるいは高齢者の団体に配
布し、テキストとして消費生活相談員が説明するなど活用し有効活用してい
ただきたい。

他の方は意見、質問はよろしいか。よろしければ議題（１）イ令和３年度
消費者講座開催状況について、事務局から説明をお願いします。

事務局 《 事務局より説明 》

会長 意見、質問はあるか。

職務代理 講座のテーマ内容等をみると、最近の消費者被害事例についての講座を実
施したということだが、具体的にはどのような内容の講座を実施したのか。

事務局 例えば屋根を無料で点検するといって自宅を訪問し修理箇所を指摘し契約
に結び付けたり、修理は保険で賄うといって実際は保険の対象とならず自己
負担になってしまったといった契約上のトラブルの事例が報告されている。
契約をする際は慎重にしてくださいというお話をさせていただいている。

委員 若年者や高齢者など見守りに関わっている方を対象に消費者被害防止のた
めの講座を開催するということはとても重要だと思うので、引き続き開催し
ていただきたい。同時に消費者問題を広くとらえ、エンカル消費やネット・ス
マホの安全、老後資金の問題など、身近で話題性のあるテーマも取り上げて、

より多くの方にご参加いただけるような消費者講座を開催していただきたい。

会長 他の方はいかがか。

委員 令和3年度、今後は講座を計画しているのか。消費者スクールは中学校の開催がないが、これからなのか。

事務局 消費者スクールについては、中学校は今年度中に実施予定である。19日に、東京学芸大学附属小金井中学校の3年生で実施し、公立では東中学校を予定している。

会長 他の方はいかがか。

課長 補足させていただくが、講座についてテーマを広くとらえてというお話があったが、通常年だと市報等で募集をかけ、いろいろなテーマを設定して、消費者講座を実施している。今年度については、高齢者対象であれば高齢者が集まるところにお邪魔して短い時間でお話をさせていただくという形になっているため、どうしてもトピックス的な、最近多い事例が中心となっている。コロナの影響で市報で募集をかけて対面で実施するような消費者講座はやりにくい状況になっている。その中で何かできないかということでこういった形になっていることをご理解いただきたい。

会長 先ほどエシカルの話があったが、私の勤務先では東京都から委託を受けエシカル消費の講座を実施している。小金井市とも調整中とのことだがいつ頃実施するということが決まっていたらお話していただきたい。

事務局 その件についてはコロナの状況を踏まえ消費者団体と調整を図っているためまだ未確定である。

会長 エシカル消費の講座については現在区市町村から20カ所位申し込みがあり、10月頃から実施しているがコロナの関係で実施できるかどうかわからない。他の方ご質問等はいかがか。

よろしければ、議題(1)ウ 令和3年度の研修参加状況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》

会長 ご質問、意見はあるか。

なければ、資料3については終了とする。

その他にうつるが、議題(1)ア、イ、ウについて質問等あれば後ほど出させていただきます。

その他の資料4 令和2年度消費者相談件数内容と年代別内訳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 》

会長 ご質問、意見はあるか。

私の方から質問させていただくが、令和2年度の相談の中で特徴的な事例をあげるなら何になるか。

事務局 資料4の⑥保健衛生品のマスクをはじめ送り付け商法あげられる。

会長 他の方はご質問等あるか。

委員 資料4をみると、⑦教養娯楽品の増減が33件の増となっているが、情報商材の相談が昨年、一昨年多かったと思う。中には内容証明を送付しても、転居済みで契約書に正しい住所の記載がなく、契約内容が詐欺のような相談が多い。そういった相談は⑦の分類に入るのか。

事務局 情報商材の相談内容がどのような内容かによって分類が分かれてくる。例えば、漠然とした儲け話の内容であると②5その他の相談になり、ある被服品を購入すると儲かるといった話をきいてその物を購入すると⑤被服品の分類になる。

会長 コロナ関係で先ほどマスクの事例があったが他にどのような相談があったか。

事務局 コロナ関係では、消毒用のアルコール濃度が有益なのか、効果はあるのかといった問い合わせがあった。

会長 他の方は何か質問、意見はあるか。

よろしいか。資料4については終了する。

その他の資料5 令和3年度第1回(第12期第2回)審議会における質問に事項の回答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 》

会長 資料5の2で、電話相談の件数及び全体にかかるパーセンテージについてだが、総件数940件のうち734件は電話での相談件数だが、残りは来訪か。

事務局 1件のみメールで受けたが、それ以外はすべて来庁である。

会長 他の方は何か質問はあるか。

課長 補足させていただくと、令和2年度の傾向だが、商品一般がだいぶ減少したのは、はがきでの架空請求や裁判所からの通知がきたといったようなものは

減った。印象として多いのは、パソコンやスマートフォンを使って通信販売でのトラブルが多く感じる。資料4の②食料品だと初回限定いくらということで申し込みをすると、実は定期購入だったり、保健衛生品でも同じ類のものもある。被服品であれば頼んだもと届いたものが違うものだったり、粗悪品であったり、もしくは注文しお金を払ったのに商品が届かない、といったトラブルが多かった印象である。

全体としてインターネット等が普及してきて、便利に買い物ができるようになった反面、架空の空間でのやりとりをするのでそこでのトラブルや、表示されている文書をきちんと読まずに勘違いで、定期購入になってしまったといったものが多かった印象を受ける。

会長 コロナの関係で在宅勤務の方は、情報機器を購入し活用していると思うが、そういった関係の相談はないか。

課長 印象としては、機器自体のトラブルについての相談はゼロではないがそんなに多くない印象である。買ってきたものが、自分の思っていたものと違う、パソコンを通販で買ったが、すぐ壊れてしまった、メーカーの対応がよくないといった事例は散見される。飛躍的に伸びたという印象はない。

委員 家族が在宅勤務をしているが企業のほうが業者に依頼し機器の購入からセッティングまですべてやってくれた。周りにもそういったトラブルは聞いたことがない。

会長 資料3の研修について、1月から3月まで具体的に決まっていなかったが、成年年齢引下げに伴う消費者問題について、高校2年生位を対象にした研修会の企画はあるのか。

事務局 今年度については小金井北高校で実施したが、他の学校の予定はない。来年度、他の学校でも実施したいと考えている。

会長 今年度の1月から3月にやらないと、4月から高校3年生も成年になる。4月に準備して秋以降に実施となるとその間、空白期間が生じてしまう。そういったことを踏まえて講座を実施すると同時に、学校の先生に対しても成年年齢の引下げによってどのような問題が起きるのか、会議などで情報を伝えていただきたい。また高校3年生が受験シーズンで授業に空白が生じる場合、その部分に講座を企画し実施できるのであれば実施したほうがよい。

課長 今年度はコロナの影響で学校で講座を開催することについては、対面で講座を実施するといった調整が非常に難しかった。このタイミングで学校と調

整できていないと1月から3月に実施するのは難しいと思う。受け入れる学校の都合もあるので、ちょっと厳しいかなという印象はある。ただ、小金井市が高校生に対してまったく何も啓発していないわけではなく、この成年年齢引下げ問題は3、4年位前から企画をして市内の高校にアプローチしている。コロナになる前は中央大附属高校や小金井北高校1、2年生や全学年で実施しているので、少なくとも小金井市の高校に通っている方はどこかで1回はふれているという印象はある。市内の中学校は全校やっていた時代もあったので、記憶の片隅には残っていると思う。本当は4月から18歳に引き下がるので直前にやるのが効果的と思うが、今年度については諸般の事情で厳しいものがあつた。

会長 私の勤務先の職員が講師となりリモートで徳島県の高校生2、3年生を対象に成年年齢引下げの講座を2月に行う。対面でなくてもリモートなど実施の方法の可能性を考えていただきたい。あのときやっておけば被害に遭わなかったということにならないように、考えていただきたい。

課長 リモートの機材は交付金を活用して揃えたので、そういったこと含めていろいろ考えていきたいと思う。

会長 他の方は、いままでのところで、ご質問ご意見等あればだしていただきたいが、いかがか。

委員 資料5の質問事項の回答について、スマートフォンの故障、発熱、変形は⑦教養娯楽品の分類に入るという説明だったが、⑭には修理・補修とあり、電化製品の調整、部品交換とある。スマートフォンが壊れた可能性があるということであれば⑦に分類され、実際に修理に出し修理が不完全となった場合は⑭の修理補修に分類されるのか。

課長 分類について相談員に聞いてみたところ、国民生活センターの分類になるとのことである。類別は昔から使われているようでかなり歴史があるようだが、現代の状況とミスマッチが起きている。相談内容がいくつもの分類に当てはまるものもあり、主訴はどこなのか、というところで最初の分類が決まってくる。ただ、今の時代に合わせた形に類別を変えたほうがいいのではないかという話もあるが、そうすると情報として蓄積されているので、途中から変えてしまうということになると難しい話になる。相談員も類別は、どこにあてはめていくのか、難しいと言っていた。場合によっては、相談員によって癖があったり、相談者からの主訴によって同じ内容であっても、類別がわかれてしまう

こともあるかもしれない。

会長

私が国民生活センターに在職していた時、相談の統計をとり法律改正に結び付けたいという思いがあり、パイオネットシステムを作った。昭和54年から始まり、その時は類別がなかったが識者や現場の意見を聞きながら構築していった。今は時代と共に相談傾向がかわり、大幅に修正しようとする、前の分類との整合性がとれなくなる。そのため微調整をしてきたが、10年以上前に前の相談情報を踏まえ大幅な修正を行った。類別の区分けについてはマニュアルがあっても皆同じ感覚で認識することは難しく、人によって相談内容のキーワードの取り方が違ってくる。おおよそのところで区分けをしているのが現状である。

またパイオネットの情報は、毎年約100万件のデータが入っており、過去に遡ると数千万件の情報になる。例えばA社という企業名だけで相談内容や件数、クレームが多い企業はどこなのかといった情報も分かり、行政やマスコミなど広く活用されている。

他の委員の方はご意見あればだしていただきたい。

委員

資料2 消費者講座開催状況について、コロナの影響で講座を外出して実施しているというお話があったが、例年どのような講座を実施していたのか。若者向けであれば、現在は学校や子供向けの内容しか見受けられない。親世代や地域を見守っている方も学べるような講座の実施の検討を願いたい。

課長

現在は20代未満と高齢者を対象にした講座が多いが、親世代とは年代的には20代後半から30代40代という認識でよろしいか。

委員

そのとおりである。

課長

資料4をみると今おっしゃっていただいた年代の方の相談は少ないわけではない。しかし現役世代の方は日中集まるのが難しいと思うので、やり方を工夫する必要がある。検討させていただきたい。

会長

保育園や幼稚園と連携して実施するという方法もある。他の委員の方は意見、質問はよろしいか。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。

課長

次回の審議会は3月後半を予定しているので、また改めてご案内させていただく。

会長

早めに日程調整をお願いします。

事務局

承知した。

委員	審議会開催方法だが、オンラインでの実施は検討いただけるか。
事務局	他の委員の方はリモートは可能か。例えば他の会議で実施している方法は、リモートでできる方は自宅から参加していただき、自宅に機器がなく環境が整っていない方、機器の操作が苦手とする方は、日付を指定して来庁していただき、リモートとリアルを併用するケースもある。
会長	対面を基本にして、リモート希望の方はリモートで参加はいかがか。
事務局	そういうやり方で実施している会議もあるので、今後コロナの状況を踏まえて考えたい。
会長	リモートで実施することも大事だが、途中、機器の不具合が生じてしまい、中断し復旧するのに時間がかかってしまう。 完全な進行は難しいが、原則は対面での出席、例外でリモートを希望の方はリモートで参加ということでいかがか。
事務局	承知した。
会長	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