

会 議 録

会議名	令和4年度第2回小金井市消費生活審議会（第13期）		
事務局	市民部経済課消費生活係		
開催日時	令和4年11月9日（水）午後4時30分～午後6時00分		
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	井口 尚志・真上 浩泰・山中 栄治・吉田 安之・ 松井 大平・森永 瑠美・寺本 尚武	
	その他	なし	
	事務局	西田 剛 市民部長 高橋 啓之 経済課長 齋藤 彬子 消費生活係長 木村 亜由美 消費生活係主事 早野 木の美 消費生活相談員	
傍聴の可否	<input checked="" type="radio"/> 可・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）

経済課長	<p>令和4年度第2回小金井市消費生活審議会（第13期）を開会する。会長が決まり議事進行していただくまでの間、経済課長が司会進行を務める。次第に従い進行する。はじめに、部長より一言挨拶申し上げる。</p> <p>《 挨拶 》</p> <p>部長は公務の関係で、ここで退席させていただく。</p> <p>《 部長退席 》</p> <p>次第2の「消費生活審議会委員の委嘱について」に入る。委嘱状については各委員の机上に置かせていただいた。机上配付により交付と変えさせていただく。なお、消費生活審議会委員の任期は、令和4年10月29日から2年間となる。新委員による初めての審議会であるため、各委員に自己紹介をお願いしたい。</p>
各委員	<p>《 自己紹介 》</p>
司 会	<p>続いて、事務局を紹介する。</p> <p>《 事務局紹介 》</p>
司 会	<p>本日は消費生活相談員も出席している紹介する。</p> <p>《 消費生活相談員紹介 》</p> <p>現在委員は8名で組織しており、本日7名出席のため小金井市消費生活条例施行規則第4条に基づき会議は成立している。</p> <p>次第3「小金井市消費生活審議会会長の選出について」をお諮りする。会長の選出は消費生活条例第22条第1項の規定で委員の互選により定めることとされている。井口委員をお願いしたいと思っているが、いかがか。</p>
各委員	<p>異議なし。</p>
司 会	<p>井口委員を会長に決定する。会長が選任されたので、就任の挨拶をお願いする。</p>
会 長	<p>《 就任挨拶 》</p> <p>次第4「会長の職務代理者の指名について」、消費生活条例第22条第3項に基づきあらかじめ会長が指名することになっている。会長の職務代理者は、東京都多摩消費生活センター所長の真上委員をお願いしたい。よろしいか。</p>

各委員	異議なし。
会 長	真上委員を会長の職務代理者として指名する。職務代理者に挨拶をお願いする。
職務代理者	《 就任挨拶 》
会 長	次第5（1）「小金井市消費生活審議会の関係報告及び課題について」①「小金井市消費生活条例及び同施行規則」について、説明を求める。
事務局	《 消費生活条例第4章及び同施行規則第4条を中心に説明 》
会 長	消費生活条例第19条第1項に「市長の諮問に応じて審議し、答申すること」とあるが、諮問はあるか。
事務局	現時点で市長からの具体的な案件を諮り答申するものはないが、会議として運営していくこととなる。
会 長	他に何か質問はあるか。よろしければ、②「審議会会議録の取扱いについて」の説明を求める。
事務局	《 資料2-1、2-2を基に説明 》
会 長	質問はあるか。
委 員	なし。
会 長	続いて③「消費生活係事業概要について」の説明を求める。
事務局	《 資料3、資料4を基に説明 》
会 長	何か質問はあるか。
委 員	資料3「8 計量器検査事前調査」「10 家庭用品品質法等に基づく立入検査」は、全事業者に実施しているのか。
事務局	「8 計量器検査事前調査」については、該当する事業者に対して実施している。3月に事前調査の案内を送り、翌年度、都が実際に調査を実施している。「10 家庭用品品質法等に基づく立入検査」は、市内の1事業者を選定して実施している。
会 長	消費者啓発ということで講座を実施しているが、一日生活教室といったイベントも実施している。イベントを目的に参加される方は多いか。
事務局	資料4の「3 一日生活教室」「10 消費生活展」「11 消費者ルームまつり」については、一般市民も参加可能である。新型コロナウイルスの影響で中止にする前は多くの参加があった。「10 消費生活展」は今年度実施

	しない予定だが、「3 一日生活教室」は12月に開催する方向で現在準備を進めている。
会 長	資料4「4 消費者講座」の受講人数の中でカラオケのつどいとあるが、参加人数は多いのか。
事務局	もともと老人クラブで主催しているカラオケ大会になる。人数は令和3年度の参加人数であり、コロナ禍ではあるが人気のあるイベントであった。参加者が多くいるイベント等に我々事務局が入り、啓発をすることで広く多くの方に訴えかけることができていると考えている。
会 長	カラオケのつどいやグランドゴルフ大会といったイベントに合わせて、消費者講座を実施しているのか。
事務局	そうである。もともと介護福祉課でイベントの実施を把握しているので、予定を確認したうえでイベントの中で時間をもらい啓発を行っている。
会 長	他に何か質問等あるか。
委 員	なし。
会 長	④「消費者行政の予算について」の説明を求める。
事務局	《 資料5、資料6を基に説明 》
会 長	何か質問はあるか。
委 員	なし。
会 長	次第6「小金井市消費生活相談室に寄せられる相談事例について」、説明を求める。
事務局	小金井市消費生活相談室に寄せられる事例についてご説明する。実際に市民から寄せられた具体的な相談事例であり、次回以降事例の中からテーマを絞り、市としてできることがあるのか委員に議論していただきたい。生活に身近な事例として捉えていただきたい。
課 長	補足するが、資料4「令和3年度消費生活行政事業報告」とあるが、例年資料としてお示ししているもので、昨年度消費生活相談室で受けた相談のすべてになる。しかし、この資料からは相談内容がどこに該当するのかがわかりづらく委員の皆様も発言しにくい部分があるため、今回は具体的な相談事例を消費生活相談員からご説明する。委員の皆様には個別具体的な消費者問題について、認識を深めていただいたり新たなご意見をいただいたり

しながら、審議会を進めていけたらと考えている。

消費生活相談員 《 資料7を基に説明 》

会 長 何か質問はあるか。

委 員 私が受けている相談は、定期購入についての相談が非常に多く、業者と交渉しようとしても業者が電話に出ないという相談が多い。消費生活談室でも業者が電話に出ないといった相談は多いのか。

もう一つの質問は、市へ後援名義の申請に行ったところ、添付書類が増えたと言われた。理由は靈感商法や統一教会の関係である。市の公的サービスを受けるうえで、必要な提出書類が増えたといった変更点がわかっているならば教えてほしい。

消費生活相談員 業者が電話に出ず、何度もかけてやっとながったというケースもある。定期購入については、法令の改正に伴い相談件数が減ってきた。ただ、年齢別では、若者の定期購入についての相談件数は減ってきたが、高齢者ではインターネット利用に伴い相談件数は増えている。

課 長 統一教会の関係はマスコミ等でかなり話題になった割に、小金井市では比較的そういった状況になかったと考えている。市議会の中では、タイムリーなので質問が出たことはあった。後援申請をするにあたり書類が増えたことは今のところ承知していなかった。消費者契約法の改正、統一教会の問題は法律的な動きにもなってくるので、しっかりフォローしていく必要があると考える。

会 長 定期購入の相談件数は少し減ってきたというところだが、まだ相談はあると思う。お試し価格で申し込んだが、実際は定期購入で、何回分か送付されたという段階では、法的に解決が難しい場合と考える。そのような相談にはどのように対応をしているか。

消費生活相談員 事業者へ手紙を書くように相談者に助言している。電話がつながらない場合は、特定商取引法に基づく表記を消費者自身に見てもらい、その所在地へ手紙を送付すると、返事が来て交渉する場合もある。返事がない場合、調停制度を利用することもある。調停の申し立てをすることによって、事業者が裁判所からの呼び出し状を見た段階で慌ててお金を返してきたり、交渉のテーブルについたりすることもある。

委 員	手紙と言っていたが、内容証明郵便や普通郵便などこういった種類のものなのか。
消費生活相談員	普通郵便で書くよう指導している。手紙は、相談者が細かく事実関係を記載し、事業者の代表者に読んでもらうものである。まず、相談者が手紙を書き、相談員が内容を確認し、相手の事業者と交渉が進められるよう文面を整え送付している。
委 員	承知した。
委 員	少子高齢化の中、高齢者の相談が増えていると思う。コロナの3年間の中で、特にこういった相談は増えた、あるいは減ったといった特徴はあるか。
消費生活相談員	<p>コロナの最初の頃は、注文していないのにマスクが届いたり、マスクを注文したが届かなかったり、といった相談があった。また、パルスオキシメーターといった全然違うものが届くという物品の欠損についての相談があったが、そういった相談は減ってきた。また、消費者自身が買い物に行けなくなり、ネット通販で物を買う機会が増えるに伴い通販の相談が増えた。</p> <p>もう一つは格安な条件で提示してあったので、それにアクセスすると全く商品が届かない、という相談である。住所・氏名・年齢などの情報を得て、最初から物を届けないという事業者の狙いである。また、最初の勧誘では連絡先の記載はあるが、情報を得た段階やお金を振り込んだ段階で全く相手と連絡がとれなくなったという相談も増えた。</p>
会 長	<p>通販の相談は多くなっていると思う。事業者はネット上で格安の値段を提示し、登録された個人情報を取っているのだろう。そういったことから、もちろん商品は送られず個人情報だけ取られる。お金を払わないまでも、個人情報を取られたことによって後々いろいろな被害が生じてくる可能性がある。</p> <p>先ほどの定期購入の相談で、国民生活センターで受けた相談案件について、どのような対応をしているのかをお話する。ある相談では、格安価格で1回目を購入したが定期購入となり、解約したいとなった時に定価部分を払って解決するというやり方もあるようである。そもそも格安価格自体が客寄せの手段でしかなく、法的に解決できない場合は仕方ないから定価で買う代わりに、以後解約するといったやり方をしているようである。</p>

委員	デジタル遺品について、相続遺言でも非常に重要視しているものの一つである。例えばビットコインといった暗号資産は相続上財産になる。そういった財産になるものでも ID・パスワードを忘れてしまい、操作ができなくなってしまうと換金できなくなる。相続税がかかってしまう場合、実際に換金できないと自分のお金で対応せざるを得なくなる。パスワードなどはエンディングノートなどで整理してわかるようにしておいたほうがいい。ただ、まだ知名度がないため、実際に高齢者の中で整理している人は少ないと思う。そのためこの分野の啓発は必要になってくると思う。
会長	デジタル遺品はこれからますます問題になってくる分野だと思う。
委員	海外に口座を持っている人が亡くなった場合など、相続の査定をする際にわからなかった場合どのようなようになるのか。
委員	海外に口座を持っている方も、基本的に金融口座を持っている方であれば何らかの形で連絡があったり、履歴がどこかで見つかったりすることが多い。例えば海外で年金をかけていた場合でも、通帳を見るとわかることが多い。それが、電子通帳になってしまうと郵送物が一切ないので、わからないことがあるかもしれない。紙面だと年に1回程度通知が来ることがある。電子通帳は、それを全部省いてしまうサービスなので、自分で ID・パスワードを確認できないと余計わからなくなってしまう。どこの口座に何があるのかということも遺言書に残しておく、あるいはすべての財産を誰かに贈与・相続するというやり方もある。エンディングノートで「私の財産はここにあり、パスワードは〇〇〇〇」と書いて残しておく、遺族の方が楽だ。
委員	承知した。もう一つ質問だが、医療行為や薬についての相談があった時はどのように対応しているのか。
消費生活相談員	医療関係のご相談は都の「患者の声相談窓口」を案内している。しかし、保険診療の部分についての回答のみであるようである。最近は美容医療サービスについて消費者被害が増えている。3年前に美容医療サービスのうち一定の要件に該当すればクーリング・オフが可能になったことにより、少しは救済されるようになった。
会長	他に何か質問はあるか。
委員	相談を受ける人もいろんな知識を持って相談しないと、様々なところに案

内される可能性があり大変である。

消費生活相談員 たらい回しにされることは納得いかないことだと思う。

委 員 デジタル化が進んでいく中で、高齢者がデジタル化になかなかついていけないという状況があり、被害者をつくらないということでは、消費者被害に遭わないよう早い段階で教育をしていかななくてはならない。

消費生活相談員 昨年、先生方に講座のご案内や消費者スクールの実施でご協力をいただきました。小金井市の中学校では生徒一人に1台のタブレットパソコンの配付があったため、相談員が資料を作り事前に学校にお送りしたところ、当日は生徒全員のタブレットにパワーポイントの資料が落とし込まれ、一斉に講座ができた。電子機器の良いところは、後ろに座っている生徒も自分のタブレットを開くことによって、目の前のタブレットの文字を拡大したり、カラー画面を通じて臨場感を持って聞いてもらえることである。コロナ禍で消費者スクールの実施方法が変わったが、教科書にはない小金井市独自の消費者教育を浸透でき感謝している。

委 員 中学生副業というものがあって、詐欺に加担するようなものとして問題になっているようだ。子どもたちがいろんな知識を身につけても、事業者は更なる知識を持っている。どのようにして正しい知識と情報を伝えていくか。一方で、子どもたちにいろいろな知識を教えても、保護者の持っている知識が追い付いていない気がする。保護者に対する啓発も行っていく必要がある。中学生は特に保護者に相談することが多い。

会 長 子どもたちがスマホのゲームで課金してしまうというケースだが、未成年者取消しができなくはないと思うが、解決が難しい場合もある。そのような場合にどのようにして子ども・保護者に問題を伝えていくか。

委 員 子どもを叱ったうえでお金を払って早く問題を解決してしまいたい、という保護者は割と多い気がする。

会 長 未成年者取消しをしないということか。

委 員 そうである。

委 員 ネット通販はクーリング・オフの対象外である。交渉してお金が返ってくる場合もあるかもしれないが、払ってしまうとなかなか返ってこないというケースが多い。SNS等で契約をしてその証拠が消えてしまうと、取り消し

が難しくなってしまう。ネット通販に関する啓発を都でもやっているが、とても大事なことである。

委員

対象店舗においてキャッシュレス決済で支払うと何%か還元されるという事業を現在やっているが、それを利用したいと思い数か月前に23区で実施している自治体に行った。ドコモのd払いを使えるお店を調べて行ったが、結局d払いは対応しておらず、PayPayしかやっていないと言われた。消費者としては、還元されるはずのお金が還元されない、という状況だった。そういった時に消費生活センターや消費生活相談室に相談できるということは皆知っているのか。相談できる場所や話を聞いてもらえる場所があるということはどこかに書いてあるのか。子どもたちは知っているのか。

委員

中学校公民の教科書には載っている。

課長

中学校、高校、大学で消費者スクールを実施するときに、消費生活相談室の連絡先も案内している。また、188は啓発の中に必ず入れるようにしている。若い方々が1回の講座を聞いたからといって全部を覚えていて、将来まで維持できるというのは難しいかもしれないが、講座を通して188や消費者センターといったキーワードが頭に残っていれば、困ったときに相談していただけるのかなと思う。

委員がおっしゃたことは、行政のサービスの中での不具合と言える。我々も昨年キャッシュレスのポイント還元事業を実施した時に、「参加店舗というからお店に行ったが使えなかった」というクレームがあった。お店では、オーナーさんは参加店舗として申し込んでいたが、アルバイトの子は何も聞いていない、といったことだった。決済後の話なので基本的には救済するということには至らず、市民の方には申し訳なかったと思う。キャッシュレスのポイント還元の事業については、そのようなトラブルが様々なところで大なり小なりあるのだろうと思っている。

会長

今対応が急がれるのは、未成年者保護の対象でなくなった18・19歳の若い世代である。若い方々は、トラブルに巻き込まれたときに消費者センターや188へ連絡するというときにピンときていない。若い世代の方々は、ネットは得意だけれど実際に電話をかけるとなると少し抵抗があって、あるいは窓口に行くということはさらにハードルが高いということである。逆

に、ネットで検索すると悪質商法のサイトにつながってしまい、余計悪い方向に進んでしまうこともある。特に若い、未成年者保護を外れた方々については、トラブルに巻き込まれたり困ったことがあったりした時は市の消費者センターや188に相談する、という啓発が必要かなと思う。特に小金井市は学生が多い。

事務局

資料3の中でも示しているとおおり、消費者スクールということで、今年度も市内の大学、高校、専門学校で上半期6校に対して実施している。今年度後半で中学校でも実施していきたいと考えている。その中で、まずは消費生活相談室、188があるということをPRしていきたいと考えている。

課長

あとは、若者を対象とした消費者教育も大事だが、30代、40代ぐらいの親の世代への消費者教育も大切である。その世代の人たちはなかなか忙しいので、どこまでアンテナが立っているのか、どうしたら情報が届くのか、我々も答えが見つかっているわけではないが、そういった世代の人たちにも啓発の必要性があると思う。

会長

消費者スクールでは相談事例などを話しているのか。

事務局

事例まではなかなか説明できていない。中学校の家庭科などでクーリング・オフを学んでいるところなので、高校生1年生であれば「クーリング・オフって習ったよね」といった復習や、契約に関する解説、188を伝えることなどに終始してしまっている。事例は多少伝えているがまだ弱いと感じる。

会長

相談員が講座を実施しているのか。

事務局

そうである。相談員が講座の講師として登壇している。

会長

他に何か質問はあるか。

委員

資料4の事業報告の中で、運輸・通信サービスは前年度が154件のところ令和3年度は49件、保健衛生品は令和2年度は82件のところ令和3年度は49件になっているが、具体的に何が変わっているのか。

事務局

18番の運輸・通信サービスについて、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で、既に予約していた旅客や飛行機・新幹線のキャンセルについてのお問い合わせが多かった。また、自宅でのテレワークも始まったところなので、通信環境の相談が令和2年度は多かったが、令和3年度は落ち着いたというところになる。6番の保健衛生もコロナの影響によるもので、消毒用ア

ルコールが流通していない、マスクが売っていない、あるいは注文していないのにマスクが届いたといった送り付け商法の相談が令和2年度は多く、令和3年度はそれが落ち着いた、というところである。

- 委員 7番の教養・娯楽品とは具体的にどういったものか。
- 消費生活相談員 送り付け商法で注文していないものが届いたといった相談があった。
- 委員 習い事をやっていたが、コロナで開催できなくなり、その分の返金を求められたといった相談はあったか。
- 消費生活相談員 新型コロナの影響で、ヨガサービスや様々なサービスの提供が受けられなくなってしまうという相談はあった。全く習っていないのに、ルールで月謝だけ払わされてしまったといった相談があった。
- 会長 苦情相談ベースに考えていきたい。今後の展開として、事務局はどのような方向性を考えているか。
- 事務局 本日あげた事例は世代が分かれるところだ。ネット通販は様々な世代が対象となり、サブスクリプションは若い世代向け、デジタル遺品は高齢者向けと分かれると思っている。ある程度世代を絞れたところで、「具体的にこういったことができればいいんじゃないか」ということがご議論いただけて、市としてもそういった動きであれば実現可能であるとか、そこはちょっと難しいといった話にはなってしまうかもしれないが、この後も皆さまからご意見いただければと考えている。世代をどこに絞るか、考えていいのかなと思う。
- 会長 それぞれ今後検討していかなければならない問題であると思うが、世代を絞って考えたほうがいい。
- 課長 基本的に、これまでやってきた若者向けの消費者スクールと、見守りを含めた高齢者の消費者被害の防止は大きな軸だと思っている。それ以外に同じぐらいのボリューム感でできる体制にはないが、新しい最近の消費者被害の事例などから、皆様のご意見を聞き、新しくこんなことできるのではないかとといったことがあれば、私どものほうでも施策を組み立てて実現できればという思いがある。これまでの審議会の中で、皆さんから意見を聞いて行政サイドでそれを検討して実現するということまでなかなかできなかった。ここで審議会の体制も変わったので、新しい動きとしてやっていけた

らと思う。もちろんこれまでやってきた若者向けの消費者スクール、高齢者向けの講座も引き続きやっていく中で、現状市でやっていることについてご意見いただいて、取り込んでいくということを考えている。皆さんの意見が市の施策に反映できるようになれば、活発で有意義な審議会になると思うのでよろしくお願ひしたい。

委 員

予算について質問がある。例年どおりの予算額で申請されるのか。新しい施策となると何か今までやっていたものに対する経費を削って、そちらに割り振るといった話が出てきた場合、お金がないと言われてしまうと、あまり進展しないのかと思う。

課 長

お金の視点はとても大事であり、まさにそのとおりである。我々も来年度の予算編成の最中である。その中で、どこかを増やしてどこかを削るというだけではない。全体的にどんどん増やしていくというわけでもなく、そこはテクニカルな部分で、工夫の余地はあると思っている。年度の途中であっても補正予算という形で計上して、実行に移していくことも手続き上は可能である。もしくは、令和5年度はなかなか厳しいので、令和6年度に向けて施策を詰めていくということも一つの方法であると思う。あとは、新しいことをやりたい時に、「どれくらいの財源が必要で、どのくらいの人員体制が必要で」という話は出てくると思うので、行政職員としては皆さんの意見を参考にしながら実現可能な方策について検討していきたい。発言していただくことは自由であり、我々だけで考えていても既存の枠から抜け出せない部分もあるので、少し奇想天外なことでも発言していただいて、「それはこうしたらできるかな」とか「ちょっと厳しいかな」とか、そういう話にはなると思う。アイデアとしては大歓迎である。

会 長

消費者講座などを実施し、老人クラブで主催しているカラオケのつどいとセットで啓発するといったやり方も必要だが、消費者としてより深く知る必要があるものについては講座でやっていくことが必要ではないかと思う。出されたテーマの中でもデジタル遺品については、消費者被害というよりはまさに生活の知恵と言える。市民・消費者が欲している情報を、しっかりと伝えていく講座も必要である。そういったテーマを今後議論して、アイデアを出していただければと思う。その他、何か質問・意見はあるか。

委員	なし。
会長	本日の議題は全て終了したので、これをもって閉会とする。

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