

会議録

会議名		令和7年度第2回小金井市消費生活審議会（第14期）		
事務局		市民部経済課消費生活係		
開催日時		令和7年11月18日（火）午前10時～午前11時		
開催場所		前原暫定集会施設A会議室		
出席者	委員	井口 尚志・清水 裕径・吉田 安之・南 恵子・ 村越 幸子・鴨下 初江		
	その他	なし		
	事務局	島田 泰吉 経済課長 齋藤 彬子 消費生活係長 中條 文子 消費生活係主事		
傍聴の可否		(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）

司会（経済課長）	令和7年度第2回小金井市消費生活審議会（第14期）を開会する。審議会の開催に先立ち会長より挨拶をお願いする。
会長	《挨拶》
司会	本日は6名の委員に出席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する。
会長	議題（1）令和7年度上半期 消費生活相談について、事務局から説明をお願いする。
事務局	《資料1を基に説明》
委員	増加した消費生活相談の内容として、18番の運輸・通信サービスについては電話の乗換えということであったが、携帯電話の通信会社の乗換えに関する相談が増えているのか。
事務局	18番には携帯電話の通信会社やインターネット回線のプロバイダの乗換えに関する相談が含まれている。別の契約も併せて契約すると安くなると勧誘されたがむしろ高くなったり、という相談などが寄せられている。
会長	運輸・通信サービスの中でも顕著に増加している相談はあるか。
事務局	インターネット回線のプロバイダの乗換えに関する相談は変わらず多い。インターネット通信は重要なライフラインであるが、特に高齢の方は内容をよく理解しないまま、業者に言われるまま契約してしまい、トラブルになるケースが多い。契約内容をよく確認してみると、オプションで動画視聴サービスなどに加入していて金額が膨らんでいたというケースもある。
委員	家族の話になるが、ある初回無料のサービスをお試しした際に、1週間700円で利用できると記載があったのでクレジットカードの情報を登録した。1週間だけ利用できるサービスだと思っていたが、実は1週間後に自動継続になり、月5,000円かかる仕組みになっていることに2か月くらい気付かなかったことがあった。最近はこのように自動継続になるサービスが多いので注意が必要だと感じている。
会長	最近は、サブスクリプションが増えていて、1回限りの契約のように見え

るが一定期間後に自動継続に切り替わるサービスになっている。毎月、クレジットカードの利用明細をきちんと確認していればいいが、請求金額が少額だとなかなか気付かないことも多い。また、解約方法が分かりにくいうケースが非常に多いと感じている。そういう契約が増えていることについて、消費者への注意喚起が必要と考える。

委員 最近はペーパーレスの取組みが進んでおり、利用明細が郵送されてこないので、自らウェブやアプリを見に行かないと利用明細を確認できないことから、発覚が遅れる傾向にあると感じている。

課長 契約も複雑になっている。また、ペーパーレス化が進んでいるので、利用明細を確認する習慣をつける必要がある。

委員 申込み手続きは簡単なのに、解約手続きはわかりにくかったり、電話が全くつながらなかったり、自動音声案内の番号を何回も押す必要があったりするなど、難易度が非常に高いと感じている。

事務局 相談室でもそういった相談を多く受けている。相談室から電話をかけて、一緒に自動音声案内を確認しながら番号を押し、オペレーターとつながったら相談者に直接話してもらい、解約手続きが完了するまでサポートしている。

委員 電話が全くつながらない事業者にはどのようにアプローチをしているのか。

事務局 どうしても連絡をとりたい場合は、とにかく電話を鳴らし続けている。インターネットで連絡先を確認してメールを送ってみることもある。

委員 消費生活相談の成功率はどのくらいなのか。どんな対応をしてもらえるのか詳しく知らないのでお聞きしたい。

課長 成功という言葉が適しているかわからないが、相談を受けた案件は完了するまで対応している。消費生活相談室の対応としては、まずは相談者の話を聞く。一方の話だけではなく、事業者にも話を聞く。結果、相談者に助言をして自主交渉による解決を図ることもあるし、相談員があっせん交渉を行い、解決を図ることもある。事業者が法に基づいた対応をしていれば、その旨を相談者に説明することもある。また、消費生活相談に該当しない相談は、適切な相談窓口を案内することもある。

会長	なかなか電話がつながらないと消費者の不満につながりやすい。インターネット取引が増えているが、契約に関するトラブルをどう処理するかについては事業者も十分に対策できていないようなので、消費者が賢くなる必要がある。少なくともクレジットカードを使用する場合は明細をチェックする習慣をつけるよう啓発することが重要だと考える。
委員	件数が増えている相談については理解した。資料1を見てみると、相談件数に変化がない相談もあるようだが、内容についても変化がないのか。それとも件数として増減はないが、内容は変化してきているのか。
課長	件数に大きな変化がない相談の多くは、継続して一定数の相談がある内容であることが多い。
委員	相談者はどの年齢層が多いのか。
事務局	基本的には、60代や70代の方が多い。一方で、20代や30代の方からも相談が寄せられることもある。特に若年層は、自分ではどうにもならないほど差し迫った状況になってから相談に来ることが多い。
委員	未成年者のゲームなどの課金トラブルは増えているのか。
事務局	一定数の相談が、保護者から寄せられている。未成年者の行為ということで契約を取り消すことができる場合もあるし、何度も繰り返している場合や保護者の話に疑問が残る場合には事業者側もなかなか応じてくれず、取り消しできない場合もある。状況によるところが大きい。
会長	状況によるので、遠慮なく相談していいということよいか。
事務局	そのとおりである。
会長	9番の土地・建物・設備に関する相談について、家賃の値上げについては今後ますます増えてくることが想定される。大家側からすれば、これだけ金利や諸物価が高くなっていることから家賃を値上げせざるを得ない事情があり、住民側からすれば、給料もあがらないのに家賃を値上げされるのは困るという構図になるとを考えらえる。消費生活相談としてはどのように対応するのか。
事務局	基本的には状況をよく伺ったうえで、値上げが軽微な金額であれば相談員からも昨今の状況を説明することになる。納得されなければ事業者に話を聞き、それをまた相談者に説明する。それでも難しいとなると、法律相談

	をご案内することになる。これだけ状況が変化しているので、なかなか消費者側の意向に沿った対応をすることが難しいと感じている。
委員	例えば最近のリフォーム代金相場の高騰は著しいと感じており、物価高の時代であることは否めないので、対応が難しい問題であることは理解ができるところである。
会長	値上げ後の家賃が相場からかけ離れている場合を除き、双方でよく話し合ってもらう対応しかないということは理解した。
会長	議題（2）令和7年度消費者ルーム 秋まつりについて、事務局から説明をお願いする。
事務局	《 資料2を基に説明 》
委員	上之原会館で実施している食器リユースはどのようなシステムなのか。
事務局	消費者団体連絡協議会の方が、8月を除く毎月第3木曜日に家庭で使用しなくなった陶磁器食器の回収を行っており、そこで回収した食器を販売しているのが食器リユース市である。
委員	防災食のプレゼントを実施されたようだが、これは新たに購入したものか、それとも市の備蓄品を提供してもらったのか。
事務局	後者である。市の備蓄品の中で、消費期限が近くなった防災食を提供してもらった。炊き出し形式にすることで防災食の味を知ってもらい、備蓄に向き合うきっかけにしてほしいと考えて実施した。
会長	議題（3）最近多い相談事例について、事務局から説明をお願いする。
事務局	《 資料3－1、3－2、3－3、3－4を基に説明 》
委員	親の電話にも通信会社を名乗って未納料金を請求する電話が頻繁にかかってきており、国際電話詐欺は非常に多いと感じている。常に留守番電話にしてすぐに電話に出ないことが有効なので、特に高齢の方には継続して周知することが重要であると考える。
課長	小金井市の敬老会であるシニア元気フェスタにて、今年度は警察の方が国際電話詐欺についての注意喚起していた。それくらい被害が多いようだ。
委員	この啓発チラシを町会報に掲載していいか。
課長	問題ない。ぜひ注意喚起をしてほしい。
委員	リチウムイオン電池の発火に関して、最近多くの人が使用しているモバイ

	ルフアンは手で持つて使用する製品であるため落としやすいと思うが、内蔵されているリチウムイオン電池は落下など衝撃を与えることで発火しやすくなるようなので、そういう側面も注意喚起する必要がある。
委員	自治体の分別ルールに従つて廃棄する必要があるとのことだが、小金井市の廃棄方法は。
課長	リチウムイオン電池やリチウムイオン電池内蔵製品は有害ごみである。詳細はごみ対策課が発行する「ごみ・リサイクルカレンダー」を参照してほしい。
会長	リチウムイオン電池は発火等の危険性があるので、個人的な見解として、あまりに安すぎる製品は安全性に不安がある。
課長	P S Eマークがあれば、安全基準を満たしている製品であると考える。
会長	こういった情報は消費者にとって非常に重要だ。チラシはあっても消費者にはなかなか届かないという実態があると思う。市報に掲載することはできないのか。
課長	さまざまな啓発方法を検討していく。
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