

第25期令和6年度第2回 川崎市消費者行政推進委員会 議事録

1 開催日時 令和7年1月15日（水）午前10時00分から午前11時50分まで

2 開催形式 対面開催

3 開催場所 川崎市消費者行政センター研修室

4 出席者

委員 大橋委員長、鈴木副委員長、上村委員、三瓶委員、関口委員、田口委員、林委員
事務局 若松産業政策部長、石渡消費者行政センター室長、渡部啓発係長、小林相談係長、
今井企画係長、柴野担当係長、西山職員、白鳥職員

5 議題（公開）

- (1) 令和6年度啓発事業の報告及び令和7年度啓発事業の計画（案）について
- (2) 令和6年度上半期消費生活相談の傾向について
- (3) 次期川崎市消費者行政推進計画の策定について
- (4) その他

6 傍聴者 なし

7 会議内容

石渡室長

定刻になりましたので、ただ今より令和6年度第2回川崎市消費者行政推進委員会を開会いたします。

本会議は、川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例施行規則第24条第2項の規定により、委員の過半数以上の出席により成立することとされております。本日は、委員9名中、7名御出席頂いておりますので会議が成立しますことを報告します。また、傍聴の申請はございませんでした。

なお、本委員会は会議公開となっております。御発言につきましては、発言者を明記の上、議事録に記載させていただきますので御了承いただきます。

それではまず、経済労働局産業政策部長から御挨拶申し上げます。

若松産業政策部長より挨拶

次に、資料を確認させていただきます。

柴野担当係長から配布資料の確認

以降の議事進行については、大橋委員長にお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

大橋委員長

それでは早速、議事に入りたいと思います。

(1) 令和6年度啓発事業の報告及び令和7年度啓発事業の計画（案）について

令和6年度啓発事業の報告及び令和7年度啓発事業の計画（案）について、事務局より御説明をお願いいたします。

令和6年度啓発事業の報告及び令和7年度啓発事業の計画（案）について、西山職員から、資料1及び2により説明

大橋委員長

ありがとうございました。ただいまの事務局からの御説明について、御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

上村委員

御説明ありがとうございました。令和6年度も活発に体系的に取り組んでいることがわかりました。令和7年度の件で質問ですが、講座関係のところ、見守り関係団体等講座とあります。令和6年度は障害者向けの講座という感じですが、令和7年度は高齢者を中心とした講座も予定されているのでしょうか。

西山職員

令和6年度は障害者向け消費者教育講座として、国の推進補助金にて委託で実施していたものですが、推進補助金での実施は令和6年度で終了となります。既存のくらしのセミナーの枠組みに入れて継続していこうと考えています。事業としては高齢者も障害者も含めて継続していきたいと考えています。

関口委員

令和6年度の報告の消費生活サポーター養成講座において、消費生活サポーターになったらやってみたいとおっしゃっている事は、どんな事だったのでしょうか。

西山職員

グループワークとして、短時間ですがサポーターになったらやってみたい事を皆さんに考えて頂きました。5グループあり、各グループ発表してもらったところ、まずは日常生活でできる範囲にはなるが、消費者行政センターからもらった情報（トラブル事例等）を地域の方・御家族・町内会の方に広めたいという話や、民生委員児童委員をやっている参加者からは、民生委員の活動のなかで地域の方に話す際に啓発も併せて行いたい旨の話がありました。

関口委員

サポーターになったら、こんなことをしている人がいる、という事を養成講座でもお知らせいただけると、地域の担い手として、サポーターになった後具体的にどのようにやっていったら良いかがわかると思います。

西山職員

ありがとうございます。今回、現役サポーターからのビデオメッセージを放映しました。現役サポーターにインタビューした動画を流すことで、皆さんこういう活動をしている人がいるんだと思って頂けたようです。

大橋委員長

他にいかがでしょうか。では私から1点、動画は外部の業者に委託して作っているのですよね。15秒の広告枠にある程度の情報を詰め込まないとならず仕方ないと思うのですが、結構言葉が速いので、若者向けの広告なら良いのですが、幅広い年齢層向けの広告という趣旨だと、年齢が上がると速い言葉についていけない方がいると思います。高齢者向けの広告の場合は、言葉が流れて15秒で抜けていくと、記憶に留まらない危険性があると思うので、ターゲットによってテンポを変える視点があっても良いかなと思います。

ました。年齢が上がるとその可能性が高くなる気がするので、そのような感想を持ちました。

田口委員

2点質問があり、1点目として、消費生活展の参加団体は決まった協力団体への声掛けなのでしょうか、募集するのでしょうか。2点目として、今年の開催場所や日程の計画は具体的に考えているのでしょうか。

渡部係長

消費者団体として今年度は7団体に参加して頂いていますが、高齢化していて団体を継続していくのが難しいところではあります。一昨年は8団体で、後継者不足で少しずつ減っています。来年度については、5月以降に開催する実行委員会で日程を決めますが、例年秋10月下旬～11月中旬に開催しています。

田口委員

団体ということであれば、協同組合なども関係すると思うのですが、今年、実をいうと、国連の国際協同組合年で、以前、協同組合に関係する人たちが平塚に集まって、決起大会をやったことがあります。今年がちょうど協同組合年ということをつまみ、我々も協同組合なので食関係で市庁舎前での直売をやったりしておりますし、できるかどうかわかりませんが、お声がけ頂ければ生活展での活動も検討の余地があるのではと思って御質問させていただきました。

上村委員

いまの田口委員の御発言、とても重要だと思います。新しくポイントを絞り、消費者行政を進めるにあたり、次の年は協同組合年ということで、みんなで消費生活展を川崎市はこういう形の団体があり、盛り上げていこうとしている等、絞ってアピールできる取組ができるといいなと思います。消費生活展でキャッチコピーとして（例えば協同組合年をキャッチコピーとする等）団体さんで話し合い、アピールして頂けると川崎らしいアピールができて良いな、と感想というか希望として思いました。

大橋委員長

令和6年度啓発事業の報告及び令和7年度啓発事業の計画（案）については、以上でよろしいでしょうか。

(2) 令和6年度上半期消費生活相談の傾向について

大橋委員長

では、次に令和6年度上半期消費生活相談の傾向について、事務局から御説明をお願いいたします。

令和6年度上半期消費生活相談の傾向について、小林相談係長から、資料3により説明

大橋委員長

ありがとうございました。ただいまの事務局からの御説明について御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

鈴木委員

資料裏面の6.若者の相談件数のところで上位品目が挙げられておりますが、1位の不動産貸借は具体的にどのような内容でしょうか。

小林係長

大学進学や就職等にあたり新たに賃貸借契約を結ぶ方の御相談が多くあり、事前に聞いていた話と違う契約になっているといった御相談や、原状回復費用に関する御相談が多いです。

鈴木委員

昔は敷金を基に原状回復していたが、最近はこのような制度が無くなっているという事ですね。退去し

たときに丸々請求されてしまうのでしょうか。

小林係長

仕組み自体が幅広くなっています。国土交通省作成の現状回復をめぐるガイドラインでは、通常使用や経年劣化によるものは、毎月の賃料の中に含まれているため、基本的に貸主が負担することになっていますが、それ以外の部分や相談者が意図的に壊した場合、特にタバコやペット等が原因で傷などをつけてしまった場合は、相談者が全面的に負担することになります。参考資料としてガイドラインを確認した上で、専門機関にもアドバイスをいただきながら、貸主や仲介会社と費用負担について相談してくださいとアドバイスしています。

三瓶委員

相談内容に副業とありますが、闇バイト的なものやってみたものの、見ていくと非常に悪質なアルバイトだとわかった時点での相談はあるのでしょうか。

小林係長

闇バイトにつながる相談かどうかは、消費者相談側では判別が難しいです。消費者相談で来る内容だと、うまい話がある、儲かる話があるといって、例えばサクラ役としてメールで相談にのってくればお金をもらえるけど、そのためには登録料を払ってください、というような、何かしらの形でお金を払わされる相談が多いです。また、若者に増えている相談として、先日電気通信事業者と情報交換した際も話題にありましたが、1人があまりにも多くのスマホ端末を複数台契約している場合には、おかしいと考えられ、確認すると名義貸しや知人に言われてやっている、というような事例があります。明確な闇バイトかどうかの線引きは難しいですが、闇バイトにつながる可能性がある事例は、警察にも相談するよう案内しています。ただ難しい点として、スマホ契約の事例だと、スマホ端末は他者に渡してしまってもモノは無いが、相談者には契約が残り、端末の残債や通信費用は相談者が支払うことになるため、携帯事業者に速やかに連絡して、モノが無くても契約を解除するようアドバイスしています。

石渡室長

補足として、警察と連絡会議をしていて、闇バイトの相談があった場合は110番するように警察から依頼を受けているため、闇バイト関連は110番と、闇バイトの相談ダイヤルを紹介しています。

上村委員

御案内した110番には、御本人がかけるのでしょうか。消費者行政センターから情報提供するのでしょうか。

石渡室長

情報提供ではなく、闇バイトの関係なら、無料弁護士相談とか、緊急性がある場合は警察の110番で身柄確保いただくとか、あくまでも相談者がかけるように案内しています。

上村委員

消費者行政センターから相談内容を警察に情報提供する事はできないという事でしょうか。

小林係長

個人名を含む相談内容は警察に伝えられませんが、警察との連絡会議において、このような相談が増えている、という概要を情報共有しています。警察からも、本当に犯罪に手を染めてしまうと犯罪としての取締りになってしまうが、加担しそうになった（例えば、身分証明書を渡してしまったが、どうしたらよいかという状況）等、犯罪に手を染める一歩手前の場合は、相談者や家族の身柄を守る部署が警察にありますので、心配な方には早めに警察に相談するよう御案内しています。

上村委員

個人情報に関係でなかなか他機関に相談情報を流せないと思いますが、高齢者の認知症の見守りも闇バイトも同様で、枠を超えて情報共有しないと、被害の拡大が起きそうなため、探知した時の対応を柔軟に

されると良いと思います。警察との情報共有でこういう事が出来そう等、判断基準など柔軟に御検討いただければと思います。

田口委員

資料によると、月別の相談件数をみると、単純に割ると相談は1日だいたい30件くらい電話がかかってきていると思います。その30件に対し、どの位の体制で処理しているのか、参考でお聞きしたいです。うまく十分対応できているのかを含めて教えてください。

小林係長

相談員は15名所属しておりますが、ローテーション勤務となっておりますので、相談対応は10~12名/日に対応しております。1日あたり約30件として、体制としては対応できておりますが、これは純粋に新規で受けた件数のみを数値としており、相談対応としては一度受けて終わりではなく、相談受付後も相談者や事業者とのあっせん等で何度もやり取りがあるので、諸々の対応もしているという状況です。

田口委員

定時内でなんとかこなしていて、残業とかしている、という事ではないのですか。時間内でおさまっているのでしょうか。

小林係長

本市は相談業務を委託していることもあり、ベテランで質の高い相談員を現状は確保しているため、時間外が発生するというわけではなく、時間内で皆さん迅速な処理と丁寧な対応を行っていただいています。

田口委員

こなせているなら良いのですが、大変だなと単純に思いました。ありがとうございます。

林委員

高齢者の修理サービスが引き続き多くなっていますが、資料1で御説明いただいた消費者支援協定と市民への広報は非常に素晴らしい取組だと思っています。消費者は、急にトラブルが発生した時に、どこに依頼して良いかわからず、ネットで探したり、ポストに入っていたマグネットに記載の電話番号に電話をかけ、トラブルになってしまうことがあります。あらかじめ行政の方で事業者と協定締結したところを知っておくことは被害の未然防止になると思います。最近増えている車のレッカーや害虫駆除など、突然訪れるトラブルに対して準備をしておく必要があります。その時に、行政の方でしっかりとした事業者をあらかじめ把握し、明らかにしていることは非常に重要だと思いますので、実際の運用としては難しい部分もあると思いますが、是非続けて頂けたらと思います。

大橋委員長

昨日、神奈川県と消費者支援かながわという神奈川県の適格消費者団体の協議会があり、神奈川県からの報告において、給湯器や分電盤の点検商法が非常に増えている、前年度に比べて100何+%増という傾向が神奈川県からは報告されていましたが、川崎市だと上位3位に給湯器の点検が入っています。これは前年度に比べて突出して多いといった情報はありますか。

小林係長

あります。議題3でも触れますが、今回は令和6年度上半期の報告なので単純に令和5年度と比較できませんが、屋根は継続して相談があり、令和4年度から令和5年度に比べて給湯器が急増しており、令和6年にかけては分電盤が増えています。来年度報告する際は、1年間の状況の報告になりますので、分電盤もかなり入ってくると思います。

大橋委員長

戸建てに限られていたのが、マンションも含まれることで、増えているのですかね。

石渡室長

屋根瓦だと戸建てですが、給湯器はマンションにもついているから増えているのだと思います。議題3

の資料 P17 に今の点検商法に関する相談に出ている通り、川崎市では令和 4 年から令和 5 年にかけて 2.7 倍という傾向があり、また後程御説明します。

大橋委員長

追加の情報提供として、昨日の会議で言われていたのは、神奈川県内に事業所があるけれど全国的に展開している会社とも協定を結び、業界のイメージを悪くしないようにとか、そういう話もあるようでした。必ずしも神奈川県内のみで事業をやっている会社と協定を締結しているわけではない、との事でした。

石渡室長

わかりました。

大橋委員長

他に御意見ある方はいらっしゃいますでしょうか。以上でよろしいでしょうか。

(3) 次期川崎市消費者行政推進計画の策定について

大橋委員長

では、次に次期川崎市消費者行政推進計画の策定について、事務局より御説明をお願いいたします。

次期川崎市消費者行政推進計画の策定について、石渡室長から、資料 4 により説明

大橋委員長

ありがとうございました。ただいまの事務局からの御説明で御発言ある方いらっしゃいますでしょうか。

上村委員

市の高齢者約 5 人に 1 人が認知症という状況で、多くの高齢者に安心して暮らして頂くために、川崎市として何をしようとしているかを次期の推進計画で打ち出すことが大事だと思います。特に、高齢者の被害は数字が大きいです。相談まで来た人が資料に出ている金額になっているわけで、相談に来る前に金融資産が不当な取引で無くなっているのではと思います。認知症がこれだけ多いのであれば、本人の意思を確認できずに契約されているケースがかなりあるのでは、と不安な数字だと思いました。また、川崎市には、見守りネットワークという団体としては無いのではよね。

石渡室長

国で推奨している見守りネットワークと同等のものは区にあります名前が異なっており、各区ごとに地域の牛乳屋、新聞屋、警察、民生委員、町内会などが出る集まりに消費者行政センターの職員も参加して、情報交換をして情報を吸い上げることはやっています。ただ、認知症の方は本人が契約しているかどうか定かではなく、週に 1 回や、何か月に 1 回など家族が家に来た時、クーリング・オフが終わった後に家族が契約書を見つけて発覚することが多いので、地域の方々と密接に連携し、つなげていくことが必要という認識はしています。数字にも顕著に見えてきたので、次期計画に取り挙げていかねばと思います。

上村委員

消費者庁が把握している見守りネットワークは、地域によって見守りの方法が違うようです。行政が強い行政主体のところもあれば、ヤクルトとか郵便局とかが主導のこともあります。ネットワークの組み方によって、金融機関が入っていきやすいところ・いきにくいところがあります。金融機関に、あの人は危ないのでは、と情報を流す仕組みとしては 2 つ、1 つは消費者庁のいう見守りネットワークか、もう 1 つは社会福祉協議会などが絡む福祉関係のネットワーク、の 2 パターンが地域で共有できる見守りパターン。川崎市では、わりと福祉関係での実機能のネットワークがあり、行政とも連絡は取れる形になっているけど、消費者庁の把握する見守りネットワークの枠組みにはカウントされていないという事ですよ。

石渡室長

カウントされていません。なぜなら、川崎市の方が先行して同じものを区で取り組んでいたところ、後から消費者庁が会議体のネーミングも付けて取り組んでと言い出したことなので、区とハレーションが起き、後乗りで会議体を変えてもらうことに難色を示されたため、消費者庁には、川崎市にも同じ取組はあり、地域の見守りは積極的にやっていることは説明しています。

上村委員

地域の方が見守りをやっていたこと、川崎市には歴史があつて、こんな成果があつたことを発信できる形が考えられないかと思いました。今までやってきていたこういう活動を積極的に推進するための新たな推進計画であり、こういう事をやりますと明確に打ち出せると良いなと思います。

石渡室長

確かに、消費者庁のデータだと川崎市ではゼロ、やっていない事になっているので、その通りだと思います。

上村委員

ずっとやってきた方たちが仕組みを変えて消費者庁のカウントに入れてほしいと思うが、消費者庁は抵抗があるという事です。その辺の事情も含めて、どうすれば川崎市は地域の人達がちゃんとネットワークを組んで、市民を見守ってきたという事がわかるような、アピールできるような仕組みを推進計画のなかで出していれば良いと思います。

関口委員

今もそのように川崎市は区ごとに連携が組織としてあり、動いているという事なので、それを強化するという方向性だと認識でよいでしょうか。

石渡室長

そうですね。網目が今は粗いので、それをよりきめ細かくして漏れないようにしていくことが今後の計画と考えています。地域との関りが無い方たちや単身の方たちにどうアプローチしていくかが、今後の計画のキーになると考えています。

関口委員

今、地域とのつながりのない人とどう連携を持ってもらうかということで、現状として地域とのつながり意識がないとの事でしたが、資料 P4 の図 2 をみると、地域にきっかけや目的（同じ目的や興味）があれば、地域と連携したいと思っている方がたくさんいるように思いました。みんなプイっと関心無いわけではなく、図 6 にある「誰かの誘いがあれば」とか「継続的な参加は難しい」、「情報がないから」という人たちも、つながりを拒否しているわけではないと思いますので、そのハードルを下げたり、情報提供をしたりすると、私個人的には、誰でも参加できる地域のつながりがあると参加しやすいなと思いました。川崎市は昔からの地縁がある人よりも、学業や仕事を機に後から住み始めた人が多いと思います。地域の子育てサークルなどをきっかけに地域とつながると思うので、それらを上手に育てたり、つなぎ合わせたりしていくと、地域の見守りの目がより細くなるかなと感じています。また、年代によっても、子どもが小学生のうち、地域ととても密な感じが私もしましたが、子どもが大きくなって学校から離れると地域とも疎遠になる、しかし、その後も地域に戻って来るハードルが低くなると良いのかなと思います。

田口委員

それに関連して、昨日、市長との賀詞の話の中で、地域包括ネットワーク構想を今までもやっていたけど、本格的に展開しないと、今のような問題は解決しない、という話が市長からあつたし、川崎市社会福祉協議会の会長も、地域包括ネットワークを本格的に協議体が推進していくというような話も出ていたので、来年度あたりから本格的に展開できれば、今言われたことが一歩前に進むのではと思います。是非その計画も具体的に入れて頂いたらよいかなと思います。

石渡室長

まず地域包括ネットワークを確認して、どのように載せるかを検討します。

田口委員

私も町会長しており、時々区から地域包括ネットワークへの町会としての参加という連絡をいただく事があるものの、私がネットワークをわかっていないので、今は町会の皆さんに声をかけて動いてもらう事ができてないのですが、昨日もそのような話をいただき、今後は地域包括ネットワークの活動が本格的に展開されるのではと思っているので、その辺りも調査してもらって、うまく取り込んでいただけたら良いと思います。

鈴木委員

無店舗販売も含めて対面取引していれば出入りしている人等がいるので、難しさはありますが、顔の見える見守りネットワークで消費者トラブルに気づくことも可能であろうと思います。一方、インターネット通販や SNS 関連の相談が世代問わず増えている現状があります。これはスマホの世界で契約締結されているので、家に入っても契約書や領収書が無く、家族も気づきにくいトラブルが今後増えていくだろうと推測されます。本人が気づかない限りトラブルに遭いっぱなしという事になります。デジタル技術の浸透で利便性は向上するものの、トラブルはもっと見えにくくなり、地域の見守りネットワークでもすくい上げにくくなると思います。ここの方策をどうしたらよいのか、今アイデアがあるわけではないですが、早い段階から考えていく必要があるだろうなという感想を持っています。

石渡室長

確かに、明細見ていない間に知らない間にデジタルで契約していたという、本人が自覚していない相談は当センターにもあります。また、それに対する相談に係る時間が多くなっています。対面販売だと1業者ですが、相手方としてクレジット会社や様々な業者が関わっていると、相談時間の長さや複雑さが関わってきて、解決が特殊になっています。昔みたいに1対1ではない商習慣があり、消費者もサイトからサイトへと飛んでいて、自分がどこで契約しているか分からないという状況があり、苦慮している点です。デジタルに関しては啓発して意識を高くしてもらい、内容を確認し理解してもらい、トラブルに遭ったら相談してもらおうと良いと思います。

鈴木委員

オンラインでの契約は、現状では比較的若い世代、判断能力が高い方たちの利用が多いのですが、20年後になると、その方々も年を取り、認知症の発生リスクが上がります。今以上に相談が増えると見込まれます。長期的な対策を作らないといけないのかなと思います。

石渡室長

そうですね。意外と相談者には50歳代が多いです。

三瓶委員

7つの施策の柱の7番目の施策推進のための行政体制の充実とは、具体的にどのようなことでしょうか。今まで話に出ていた高齢者の問題など考えると、経済労働局に限らず役所全体で考えていかないといけない内容だと思いますので、推進体制の充実というのは、全庁的な各部署での体制の強化と捉えて良いのでしょうか。

石渡室長

そうですね。7つの施策の柱にある行政体制の充実については、お配りしてませんが消費者行政推進計画に体系図を示しており、市の関係するほぼ全ての職場が含まれています。食品関係なら食品安全や、田口委員が前回御発言いただいた PFAS など環境関係なら環境局や水道局等網羅しており、組織全体で対応しようとしています。また、啓発は消費者行政センターだけだと上手くいかないなので、区役所の区民課や高齢・障害課、地域ケアサービスとかと、現在も連携していますが、より連携を深めて行いたいと考えて

います。また連携に関連して可能であれば、単身の方々向けとして、本市に転入してくる方は必ず区民課に来るので、窓口で啓発資料を渡してもらって知っていただく事を今後何らかの形でやりたいと考えています。

三瓶委員

町内会・自治会の加入率も鈍くなっていると聞いています。そこの繋がりに取り組むことで、町内会・自治会への加入も増えれば、高齢者の見守りにもつながるかなと思いますし、ソーシャルデザインセンターのように町内会ではない繋がりを求めるという地域連携の取組を市としても進めていると思うので、地続きではないところでの啓発をしていくと良いのではと思います。また消費者教育が出ていますが、若者とか学校でも割と教育されていると思いますが、さらにその上の世代にも教育と言うと大袈裟ですが、どのように啓発していくかを体系立てて進めていく必要があるのではと思いました。

上村委員

今の御指摘はごもつともで、区をもっている市が取り組むのが良いと思います。現在、生活経済学という領域で、福祉と金融の連携をどうするかという課題が大きくなっています。メガバンク、信用金庫それぞれで高齢者対応が違うところで、中小企業対応も含めてどう考えていったらよいだろうとなっています。田口委員が、川崎として地続きの協同組合としてどのような取組を見せられるかなど、川崎市らしさをどんなところで出せるかなと思っています。

大橋委員長

ありがとうございました。次期川崎市消費者行政推進計画の策定については、以上でよろしいでしょうか。

次期川崎市消費者行政推進計画策定のスケジュールについて、石渡室長から、資料 4-6 により説明

(4) その他について

大橋委員長

他に無いようですので、議題は以上になります。その他に事務局から何かありますか。

事務局からは特に無し

大橋委員長

それでは最後に本日の会議全体を通して御意見・御質問等ありましたらお願いいたします。

大橋委員長

1 点確認したいのですが、地方消費者行政強化交付金の推進事業分がもう打ち切りになるのではと思いますが、いかがでしょうか。

室長

予定ですと、令和 7 年度末に無くなるという話は頂いてます。ただ、政令指定都市市長会からの要望として、今後も消費者行政を継続的に行っていくために交付金の継続を国に要望してますが、どうなるかわかりませんので、市としては令和 7 年度末に交付金が切れますので、令和 7 年度の夏・秋頃に行う令和 8 年度予算要求に向け、仮に交付金がなくなった場合にどの事業を進めていくかをセンター内で計画しており、その後、局内でどのような方向で行うか検討してまいります。

大橋委員長

それでは以上を持ちまして、令和 6 年度第 2 回消費者行政推進委員会を閉会いたします。

※会議資料は経済労働局消費者行政センターで閲覧することができます。