

第 2 5 期令和 6 年度第 3 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 3 月 2 5 日（火）午前 1 0 時 0 0 分から午前 1 1 時 3 0 分まで

2 開催形式 対面及びオンライン併用開催

3 開催場所 川崎市役所本庁舎 1 0 2 会議室

4 出席者

委員 大橋委員長、鈴木副委員長、小野口委員、三瓶委員、関口委員、林委員、渡部委員
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、
柴野企画担当係長、西山職員、長谷川職員

5 議題（公開）

- (1) 次期川崎市消費者行政推進計画の策定について
- (2) 令和 7 年度の予算について
- (3) 令和 6 年度の苦情処理部会の報告について
- (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 3 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。また、本日、三瓶委員におかれましては、業務の御都合により 10 時半頃御退席される御予定であります事、御承知おき頂ければと思います。

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

それではこれより、議事に入りたいと思います。

(1) 次期川崎市消費者行政推進計画の策定について

まず次期川崎市消費者行政推進計画の策定について、事務局から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、柴野企画担当係長から、資料1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。

関口委員

課題を確認して方向性を検討しているところと思いますが、いま消費者を取り巻く環境の変化で、インターネット通販関連の相談が50歳代で増えていることや消費者が意図しない行動を取らされるケースに関する相談が増えていることをふまえると、通常50歳代だと取引経験も豊富でしょうし、通常取引も多くされている方々が被害に遭うということは、これまでの経験や知識だけでは対応しきれない・防げない消費者被害があるのだと思います。意図しない行動を取らされるケースというのは、通信販売でよくあるかと思いますが、それらについては、50代に限られないだろうと感じています。若者は若者で、そのような意図しない行動を取らされるようなパターンの広告に引っかかりやすいだろうと思いますし、50代は50代で、その年代の虚をつくようなパターンで意図しない行動を取らせるのだと思います。そうすると、やはり検討されているように、全世代におけるデジタルリテラシーの向上は、とても大切なことだと思います。小・中学校に繋がっている世代は、学校でそのようなことが教育の中で得られますが、そこから外れてしまっている世代についても、やはりリテラシーの向上は、とても大切なことだと思うので、力を注いでいただきたいと感じています。以上です。

柴野担当係長

ありがとうございます。定期購入のデータでは中高年に多い傾向があるものの、全世代に必要なことと感じています。小中学校では教育機関と連携し、また大学生、社会人、中高年、高齢者の方と、それぞれのライフステージにあわせて対応して参りたいと思います。

関口委員

よろしく願いいたします。

渡部委員

6ページの課題(4)に認知症高齢者と障害者とあるところに、本人がトラブルに遭っている認識が低く、問題が顕在化しにくいリスクとありますが、これは認知症ではない高齢者にもあることを実感しました。高齢の方で、水道修理でとても高額な請求があり支払ってしまったが、これはしょうがないのではないかと話しており、適正な価格なのか確かめる術がないという事がありました。認知症ではない高齢者にもそのリスクがあると感じました。それに対する方向性として、消費者教育が挙げられていますが、教育だけだと正直難しいと実感しています。消費者被害の防止と救済に書いて頂いてますが、救済が主で防止が若干弱いように感じましたので、具体的なことは挙げられませんが防止の面でも取り組んで頂きたいと思いました。

鈴木副委員長

まず、6 ページ 3(2)イの項目について、私が前回の委員会で申し上げた意見を反映して下さったものと思いますので、まずは御礼申し上げます。確認したい点として、5 ページにあります外国人の対応についてです。外国人市民が増加傾向にあり、国籍も主要言語も多岐にわたるということですが、多岐にわたる言語に対応する相談員は消費者行政の分野では限られ、他の部署との連携も必要になってくると思います。調べたところ川崎市には外国人向けの窓口相談として、多文化共生総合相談ワンストップセンターというのがありますが、こういった部署との連携はもう既に行われているのか、あるいは今後連携の可能性はあるのか、お伺いいたします。

小林係長

新たにかわさき多文化共生プラザなどもでき、実際に相談があった場合はそちらとも連携をとりながら、相談対応しようということになっているのですが、現状だと、相談に来られる方は、片言だけどころか日本語を話せる方が多く、実際にそちらを活用したことはありません。翻訳できる方がいる日に限定されてしまうものの、複数言語の対応ができる等、対応できる幅が広がると思いますので、引き続き連携を図っていきたくてお思います。

鈴木副委員長

外国人の方もインターネット上の契約トラブルが起きているケースもあると思います。片言の日本語だと対応できない部分も今後拡大する可能性がありますので、よろしくお願ひしたいと思います。

大橋委員長

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。

(2) 令和7年度の予算について

大橋委員長

では、次に令和7年度の予算について、事務局から御説明をお願いいたします。

令和7年度の予算について、柴野企画担当係長から、資料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。

鈴木副委員長

国の交付金は減額になっていますが、全体予算としては増額になっています。消費者行政は人件費がかかると思いますので、予算の確保が行政サービスの拡大につながることを期待しております。コメントのみとさせていただきます。

林委員

鈴木委員の意見に関連して、相談員の処遇改善に対応した委託費の増額は非常に素晴らしいと思いますし、大変ありがたいです。なかなか増額や処遇改善は難しいなか、御苦勞された点もあると思いますが、どのような趣旨で増額を目指して取り組み、課題感やどのようにして勝ち取ったのか等、可能な範囲で教えて頂ければと思います。

小林係長

他自治体だと会計年度任用職員が行っているところが多いですが、これまでの期末手当に加え、今年度

から勤勉手当も支給する等、近隣他自治体でも相次いで給与水準が引き上げられたことから、本市でも令和7年度の予算化にあたり、給与水準の引き上げに向けて取り組んで参りました。本市の相談件数は6年連続で1万件を上回り増加傾向にありますし、総対応数についても平成28年度に比べて令和5年度は28%増加している状況です。このままだと全国的な消費生活相談員の不足を受けて、質の高い相談員の確保を継続していくことが難しく、持続可能な相談体制の確保は困難になってしまう状況ですので、相談員の処遇改善を図ったものでございます。

林委員

国民生活センターの相談員は40人くらいいますが、都内の方が処遇が良いところもあり、我々も改善に向けて頑張っているところです。引き続きよろしくお願いします。

小野口委員

障害者向けの交付金について、もう一度御説明いただけますでしょうか。

柴野担当係長

交付金の障害者向けの枠は令和6年度をもって終了してしまいましたが、障害者向けの啓発についてはニーズもございますので、令和7年度は市費のくらしのセミナーの枠で実施することで、障害者向けの啓発の事業自体は継続してまいります。

小野口委員

わかりました。このような御時世ですので啓発は予算が多くても良いと思うのですが、交付金は減っているものの、市費は増えていますので、継続して頂ければと思います。

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) 令和6年度の苦情処理部会の報告について

大橋委員長

では、次に令和6年度の苦情処理部会の報告について、事務局より御説明をお願いいたします。

令和6年度の苦情処理部会の報告について、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報告で御発言ある方いらっしゃいますでしょうか。

関口委員

ありがとうございます。いずれも消費者にとって理不尽な結果となった事例と思いますが、どのような事例を付託案件とするかについて、どのような視点・条件で検討しているのでしょうか。

小林係長

付託となると、広範囲に被害が及んでいるもの等いくつか要件がありますが、今回の事例は付託案件にはなっておりません。今年度は、付託案件事案はなく、解決困難事例の意見交換として苦情処理部会を行いました。解決困難事例の選択については、あっせん回数や相談対応時間が長時間・長期にわたるものや、事業者との交渉において悪質性・困難性が高かったものを選択しています。

関口委員

今の視点で選択されたものが報告書であっせん困難・解決苦慮相談事例として、苦情処理部会で検討されたという事ですが、今まで苦情処理部会で付託を受けて審議したという事例はどれくらいあるのでしょ

うか。また、苦情処理部会に付託する案件として、川崎市が選ぶ基準は何かという質問です。

小林係長

付託事案としてあっせん調停や訴訟に関する事案はこれまで取り扱った事例はございません。本部会に付託する前に、相談員が消費者と事業者とのあっせんに入った段階で、多くの案件が解決していたり、付託の要件が市民の消費生活に著しく影響を及ぼす紛争であり、かつ事業者があっせん調停の参加に同意しなければならない、とする要件に該当するものがなかったため、付託案件はこれまでありません。

関口委員

消費生活センターで相談を受けて解決が困難だったという状況があり、センターで解決ができなかったので、苦情処理部会にかけて欲しいと思った場合はどうしたらよいのでしょうか。

小林係長

お申し出いただいて、付託に該当する案件であり、センター内で検討し認められた場合は、付託の手続きを開始することになります。

大橋委員長

付託案件というのが委員にわかりにくいかと思imasuので、わかりやすく説明してもらえると理解が深まるかと思imasu。

小林係長

苦情処理部会という組織において、あっせんや調停に入るような案件を付託案件とさせて頂いておりましたが今までにありません。

大橋委員長

付託案件になると、事業者を呼んで調停という手続きをとるということですね。

小林係長

はい。苦情処理部会の委員に入っただき、聞き取りを重ね、あっせん・調停に入るという手続きになります。

大橋委員長

そこまでの手続きに至らないと判断した場合、今回のようにこのような解決困難事例がありました、という報告に留まる、ということよろしいでしょうか。

小林係長

はい。苦情処理部会の委員には弁護士などの学識経験者等がいらっしやるので、このような解決方法があったかもしれないといったアドバイスを頂くこととなります。

大橋委員長

先ほどの関口委員の御質問が、いずれの事例も消費者にとってかわいそうな事例にも関わらず、付託案件にならなかったのはなぜか、という趣旨かと思imasu。おそらく毎年こういう事例が苦情処理部会に報告されていると思imasuが、それが付託案件にならなかった理由はなんのでしょうか。

関口委員

要件を満たさなかったから、という事ですよ。

小林係長

要件の1つに、かなり多くの方が同様の事例に遭遇しているなどがあり、それらのいくつかある要件を満たさなかったという事になります。

関口委員

それらについては、センター内で検討されているのでしょうか。

小林係長

はい。また、センター内で対応できることとあわせて、法律相談を御案内して弁護士に相談いただいたりしています。

関口委員

私が御質問したのは、消費者被害は何百万円のものもあるが、数万円単位のような弁護士に頼んでもなあ、裁判したら勝てるのかもしれないけどなあ、と思うようなものもあり、理不尽にも救済されない時に、どこかに何とかしてほしい、と私が消費者だったら思います。そんな時に、川崎市にはこのような部会がある事を知ったら、どんなものかな、と皆さん考えるかと思い、どのようなルートでそこに至るのか手順を伺いたかったのと、また、どのような案件であれば、そのようなことをして頂けるのかを伺いたかったからです。ありがとうございます。

大橋委員長

付託案件の要件は明文化されているのでしょうか。

小林係長

内規ではされております。

大橋委員長

広範囲に広がっているということが要件だと、漠然とした要件かと思いますので、要件として機能しているのかな、という気がしました。苦情処理部会という限られた範囲で情報提供し、皆さんの意見を募るのも良いと思いますが、それだけだと被害の救済・防止には繋がりにくい気がしました。

鈴木副委員長

私は苦情処理部会に参加していたのですが、これまで付託案件はなく、報告が中心だったと思います。関口委員のような視点が無くてお恥ずかしい限りと思った次第です。

渡部委員

参考資料を見ますと、例えば事案1ですと処理経過が80回、500分となっており、皆さんの負担や、難しいところもありますが、真摯に対応して下さっていることがわかりました。

林委員

被害救済に取り組むという事は、未然防止に取り組む事と同じ事だと思っています。事業者に対して適切に対応する事は、そのときの消費者の救済に加え、次の被害者を生まない事につながります。事例2のサブストラブルなどは全国皆さん同じトラブルを抱える話ですので、被害救済に向けて各センターが取り組むことで、複数のセンターから事業者へ連絡があれば、その声は強いものとなりますし、事業者もこういう苦情を受けないように改善しないといけない、と考えてくれると思います。救済は難しいことあると思いますが、その先の被害の防止としてとても大事だと思っていますので、引き続きよろしく願い申し上げます。

小野口委員

事例2について心当たりがあり、着物のことで相談員に相談したこともありますし、苦情処理部会というものがあつたことも知らず、とても勉強になりました。センター内で処理できれば一番よいですが、時間を重ねて相談しなければならぬ世の中が歯がゆいと感じました。

大橋委員長

ありがとうございました。令和6年度の苦情処理部会の報告については、以上でよろしいでしょうか。

(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

本日本日予定していた議題が終了となります。

本日が今期最後の委員会ですので、よろしければ皆さまから御挨拶いただければと思います。

各委員から御挨拶

それでは以上を持ちまして、令和6年度第3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。