

第25期令和6年度第1回 川崎市消費者行政推進委員会 議事録

- 1 開催日時 令和6年7月5日（金）午前10時00分から午前11時30分まで
- 2 開催形式 対面及びオンライン（Zoom）併用開催
- 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、上村委員、小野口委員、三瓶委員、関口委員、田口委員、林委員、渡部委員、鈴木副委員長（オンライン参加）
事務局 若松産業政策部長、石渡消費者行政センター室長、古山計量検査係課長補佐、渡部啓発係長、小林相談係長、今井企画係長、柴野担当係長、長谷川職員
- 5 議題（公開）
 - (1) 令和6年度消費者行政事業概要について
 - (2) 令和5年度消費生活相談年報について
 - (3) 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1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、全9名ご出席いただ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。ご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ご了承ください。

それではまず、経済労働局産業政策部長からご挨拶申し上げます。

若松産業政策部長より挨拶

また、4月には職員の人事異動ありましたので、改めて事務局の紹介をさせていただきます。

事務局の職員紹介

それでは次に、資料を確認させていただきます。

今井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。よろしくお願いいたします。

大橋委員長

それでは早速、議事に入りたいと思います。

令和6年度消費者行政事業概要について、事務局より御説明をお願いいたします。

令和6年度消費者行政事業概要について長谷川職員から、令和5年度消費生活相談年報について小林係長から、それぞれ資料1により説明

(1) 令和6年度消費者行政事業概要について

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意見・御質問ございましたら、挙手をお願いいたします。

渡部委員

47ページの住まい・まちづくり講習会の「各方面の専門家を講師に招き」とあり、各専門家や担当の課の職員などが活躍されていると思いますが、市場の花育・食育では専門家の方を招いていることはあるのでしょうか。

石渡室長

模擬せりがあったり卸売り職員がアレンジメントできるため講師をしたり、魚分野では外部講師を呼んで食育講座を行っています。今年も夏休み食育講座を行いますし、子どもたちが生の魚をあまり触ったことがないため保育園に生の魚を持って行って実施しています。

三瓶委員

事業概要はどちらに配布するのか、どのような方がご覧になるのでしょうか。文字ばかりなので、皆さんが読むのかなと感じました。先ほどの花などの写真があるかと思うので、写真等を入れて興味をもって読んでもらえるものの方がよいかと思います。せっかく中身があるので読まれないと残念かと思い、気になりました。

石渡室長

すぐに反映することが理想的だと思いますが、空白があるところには挿絵等入れて見やすいようにしたいと思います。

三瓶委員

PC上でデータが見られることを思うと、写真がある方がより見やすくなるかと思います。

大橋委員長

どこで配布しているかについてはどうでしょうか。

長谷川職員

今年度は150部を区役所、図書館での配布を予定しており、ホームページでの公表も例年通り実施予定です。

上村委員

事務局から72ページの認知症の高齢者の問題を提起してもらった後、地域の見守りの話をいただきました。今、金融関係の方々にとって、認知症高齢者の金融資産をどういう風に守ったらよいか、自分に自覚があるうちに周りの方に情報を伝えられないと、本当に認知症が進んだ段階での対応は非常に難しくなっています。特に金融機関のうち信金がどのように対応したらよいか非常に困っていると聞いています。高齢者に金融資産を判断して使ってもらえるのか、見守りながら色んな被害にあわないように、生前贈与

でトラブルが発生しないように等を考えるにあたり、地域の力は求められていると思います。なので、最初にそれを事務局から提案いただき、相談も増えているので、先手を打って消費センターと金融と福祉が連携してやらないと、と金融に関わる立場として、至急対応しなきゃと思っているところ、どう対応したらよいかと悩ましいところで、川崎市の立場で先に御提起頂いたのがよかったです。川崎市で考えていることや注目していることがあれば、状況を補足して頂けるとありがたいと思います。

渡部係長

地域見守りについては、高齢者・障害者の見守りの情報として、令和5年度は地域包括支援センターの会合を各区で開催し、ワークショップやケアマネ会議などを実施しています。全7区、一部書面会議もありますが、各区の地域包括支援センターのセンター長会議に参加し、高齢者被害の防止について話したり啓発をしています。また、悪徳商法や金融的な被害の防止についても、消費者行政センターとして色々な啓発を実施しており、悪質業者に引っかからないよう、チラシやホームページで事例紹介等をして啓発しています。

石渡室長

補足として、認知症の方は周りの方が気付くものだし、認知症の方の名簿が世の中に出回っていて不動産売買に使われているという話がメディアでもあがっています。今年から民生委員会に積極的に参加し、民生委員が地域に根付いているため、今年度は積極的に民生委員の会議に参加させてもらっています。先月は高津区の会議に参加し、8月に市内全体の民生委員会に参加して同様に説明し、民生委員は多忙なので、民生委員の啓発アイテムとして消費者行政センターが作るチラシやグッズを紹介し、それを活用してうまく地域を回してもらいたいと思っています。また、72ページに記載の通り、認知症の高齢者は本人以外の方からの相談があるのが当然であり、親族が周りにいれば違和感を感じるので、地域ケアや民生委員と密にしようとしています。

上村委員

金融機関は個人情報の取扱いをどうクリアして認知症の方の金融資産を守るかが困難だと聞いています。消費生活関係で見守りしてもらうか、社会福祉関係とどちらと連携してこの問題に対応するのがよいか悩んでいるようです。

石渡室長

金融機関に関する情報だと、川崎信用金庫が消費生活に関する相談・見守りをやってくれていて、お金の動きがおかしいと相談にのっているとの事を聞いています。

関口委員

地域連携が柱になるというのはありがたいと思います。私も高齢の両親と離れて暮らしており、高齢の両親に電話で困ったといわれても、親も高齢で的確に話すことができないし書面も見られないので、その物を持って、居住地の消費生活センターに行ってきたと言いました。高齢の両親と同居している方ばかりではないので、地域で見守ってもらえるのは大変ありがたい事だと思います。介護が必要になる手前でも消費生活センターがあるし、もし介護が必要になった場合は地域包括支援センターが関与するという風に途切れないようにしてもらえたらいいと思います。また、民生委員が協力的な一方で多忙との説明があったので、消費生活サポーターもいらっしゃると思うから、一緒に協力してやってもらえたらよいと思いました。事業概要の22ページに令和5年度実績に比べてお断りシール配布の記載が無かったが、お断りシールの作成をやめたわけではないということによいでしょうか。

渡部係長

毎年作っているわけではなく、昨年は悪徳商法に関する国の予算が付いたため、そのシールを作成しました。

関口委員

シールは素朴なツールかと思いますが、割と貼ってあるだけでこの家は気にかけている、ただのカモじやないとわかってもらえる良いツールだと個人的には思っています。欲を言えば、お断りシールが条例等の裏付けで効力を持つ意思表示になるといいなと思います。

鈴木委員

認知症と高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐという市の取組を大変有意義なものと伺っていました。特に、地域福祉に関わる機関や民生委員との連携は、草の根的なものだが非常に有効な手段で、それに取組んでいることは大変評価できる点だと思います。事実として伺いたいですが、資料 72 ページにある相談者と契約者の同異の構成という円グラフについて、高齢者の方の世帯構成や、認知症等の高齢者の場合、本人以外からどんな方が相談されているのかがわかれば教えて頂けると幸いです。こういった内容がわかると、より対応の方法等も具体的になるかなと思いました。

小林係長

世帯構成までは聞き取りをしてないため統計データは出せないが、本人以外だと大半は家族です。家族が実家に帰った時に異変に気づいたり、契約書を見つけて気づいて連絡をもらうのが大半です。その他、地域包括支援センターや信金の方から、様子が変わるので消費者行政センターで相談のってもらえるかという相談が入るケースもあります。

鈴木委員

家族が気づく場合とありましたが、家族が遠方に暮らしていると、クーリングオフの期間に気づかず時間が経ってしまう可能性があると思います。そのような時に地域の方が支払う前など早くに気づき、早く対応できる仕組みができるとよいと思います。なかなか大変なことだと思うので皆様の努力を応援したいと思います。

三瓶委員

話を聞いていて広報や周知が大事だと感じています。令和 6 年度の事業計画を見てもポスターやチラシが出ていますが、例えば若者向けに SNS 等の手立ても今後必要になるかと思うのですが、その辺りについてはどのようにお考えなのでしょう。

渡部係長

ライフステージにあった広報計画を策定しているが、時代のペーパーレス化もあり、若者向けには SNS や HP での啓発を中心に取り組んでいますが、紙媒体も高齢者にはシステムやインターネット等の扱いが難しいため、従来の紙媒体にも取り組んでいます。また、成年年齢の引き下げについては動画作成・配信やホームページ掲載などデジタルコンテンツを作っています。

三瓶委員

最近、市内の街中にもデジタルコンテンツが増えているので上手く活用してもらえたらいいと思います。

大橋委員長

令和 6 年度の事業概要については、以上でよろしいでしょうか。

(2) 令和 5 年度消費生活相談年報について

大橋委員長

では、次に令和 5 年度消費生活相談年報について、御意見・御質問ございましたらお願いいたします。

林委員

71 ページの電子メール相談の案内は、消費者行政センターのホームページでしょうか。受付自体もメールで受けているのでしょうか。フォームで受けているのでしょうか。

小林係長

市の専用の個人情報を扱ってよい電子受付システムで HP 上から受け付ける形をとっています。

林委員

それが裏側の管理画面に来て一度だけメール返信するということでしょうか。

小林係長

そのような対応をしています。

林委員

おそらく若者の方が利用率が多いと思います。若者の中には電話自体が苦手で、電話だと相談自体をやめてしまうという話も聞きます。相談受付フォームがあれば、相談のすそ野を広げてくれてメリットがたくさんあると思います。一方で、フォームで受付する難しさもあると思いますが、課題はどうでしょうか。

小林係長

適切なアドバイスをするためには必要な情報を聞き取ることが必要だが、若者に限らず、中身がよくわからない内容のメールの場合もあるので、フォームだけではわからない場合は電話をして聞き取ったうえで回答する等、メール相談の案内に表記しています。その難しさの一方、メールで細かく書かれる場合もあるが、メールで細かい内容を書いていただき、それに細かく回答するというより、基本的にはやりとりながら情報収集していくのがスムーズです。詳細に書かれても、どの切り口からアドバイスをするかは悩ましく、メール相談はその両極端となることが多く難しさを感じています。

林委員

国民生活センターでは、越境消費者センターという海外の事業者とのトラブルを専門で受ける窓口を設けており、専用フォームで受け付けた後メールのやり取りで相談対応しています。海外の事業者とのトラブルは定型的なものの多いので、回答用のテンプレートを用意して、それを活用して回答することが比較的やりやすいですが、国内の事業者とのトラブルは様々なものがあり、しかも相談者からのメールには必要な情報が無い場合がたくさんあるので、場合分けをして回答することになります。話が混み入ってくると、メールからどこかで電話に切り替えたほうがよいので、柔軟な運用が必要になってくると思います。消費生活相談ではすべてを電子で行うことは難しいと感じています。入り口としては有効だと思います。

三瓶委員

外国国籍の方からの相談は、どういう傾向にあるのでしょうか。例えば、増えているなど、統計は取られているのでしょうか。

小林係長

自ら外国人と申告した方は統計上入れてますが、大幅に増えていることはないです。おそらく申告しない方もいるので正確な数字は出せませんが、自ら申告した方だとかなり少ないです。

石渡室長

川崎には、外国人が多く日本語に長けてる方もおり国籍はわかりません。また、国籍がわからなかった場合も英語や現地の言葉しか喋れない方も来ます。中原にある国際交流センターの通訳で相談に乗るような形でやっています。

鈴木委員

今回の資料で興味深かったのは、高齢者の消費者相談のデータでした。全体的に役務その他が 2 倍以上増えているということだったのですが、センターとしては急増の状況をどのように分析しているかというのが一つ目の質問になります。もう一つ、73 ページにある 4 の表、平均契約購入金額と平均既支出金額を御覧下さい。全体は平均契約購入金額に対して既支払い額が 10 万円ほど少なくなっていますが、高齢者は契約金額よりも既支出額が大きくなっています。これがどういうことなのか読み取りができませんでしたので、ご説明をお願いしたいと思います。

小林係長

まず、一つ目の役務その他サービスのお話ですが、最初の方の全般的な傾向でもあります。令和5年度の全般的な傾向として、役務その他サービスに関しては、非常に給湯器の点検に関しての相談が多かったです。これは高齢者も同様の傾向のため増加したと考えております。2点目の平均契約購入金額と既支払額については、契約購入金額は契約した金額で、実際に支払うところまで行った金額が既支払額ですが、高齢者では実際に払ってしまう方が多いため、このような数値になっています。

石渡室長

分析しているわけではないのですが、先ほどの認知症の方について後から物事が発覚する状況とあわせて考えますと、平均既支払額が他より高いのは、認知症など後から発見してクーリングオフ期間を過ぎていくけど支払ってしまったということが見えてくるのではと思います。また、役務その他のサービスに関しては65ページに全体の役務その他サービスについて記載しており、65ページの上位品目の3番目の役務その他サービスとあり、全体を通して前年に比べて倍増しています。

鈴木委員

そうすると全世代で見ると、契約してからこれはまずいということで相談して支払う前に色々対応できた方が多かったから、既支出額や契約額より少なかったです。しかし、高齢者の場合は、先に支払いをして後になってから色々わかることも多いので、平均すると既支出額の方が契約額よりも大きくなってしまいう、ということでしょうか。

石渡室長

そうですね、明確に分析していないですが資料からはそのように想定できます。

鈴木委員

私の認識として、まず契約金額よりも支払いが多いことだけで、不当な取引が行われた感じがしています。そのため、この数字はどういうものかがわかればと思い質問をしました。

上村委員

今の鈴木委員のご指摘はとても重要だと思います。今、川崎で何が起きているかをもう少し説明していただくとよいと思います。金融経済教育推進機構においても、何をどう高齢者を含む方たちに情報提供し、教育していかなければならないかを考えるにあたり、金融機関の方たちも、注意をしなければならない金融取引に関する実態がわかりません。実態がわからず根拠がないので、相続、遺言、終活に関するトラブルが起きているみたい、というようなボヤとした情報提供だったところ、本日御提示いただいた川崎でどういう状況だったかについてももう少し詳しく教えて頂けると、注意すべき点、どのような対応が考えられるか等の根拠になるかと思います。鈴木委員はそういう御指摘も含めた御質問だったかと思いますので、できれば分析をもう少ししていただけるとありがたいです。

石渡室長

わかりました。

田口委員

70ページの9処理結果の円グラフによると、解決している割合が多く、頑張っていると感じていますが、助言の割合は毎年このような数字でしょうか。

小林係長

大幅には変わっておらず、大体このような数字です。

田口委員

来たものについては、かなりうまく処理がされてるという判断をしてよろしいということです。

小林係長

何かしら助言自主交渉も含め、自らが業者さんにこう言ったらどうですかというアドバイスも含めて

お役に立てるような形で対応している状況です。

大橋委員長

田口委員が質問された表の助言（自主交渉）について、プラスに見るかマイナスに見るか疑問です。自主交渉なので、何もせずに被害を回復できなかったのも含まれているかと思いますが、自主交渉だからその後のことについては把握されていないと思いますが、把握されているものもあるのでしょうか。

小林係長

ケースバイケースだが、把握しているものもあります。消費者行政センターは代理人にはなれないので、皆さんが自主交渉するお手伝いを我々がする、そのうえで事業者と消費者の格差があまりにも大きいところは、あっせんという形で手伝うというスタンスです。自主交渉においてどのように事業者と話したらよいかとの相談に対し、このような場合はこう尝试してみたらどうか、と具体的なアドバイスすることで話が進んで喜ばれたり、返金されたケースもあり、御礼の電話もあつたりします。つまり、ご自身で勝手にやっ下さいとして終わらせた数字ではないということです。

大橋委員長

今のタイプの助言とあっせん、センターで交渉するのとどう違ふのでしょうか。

小林係長

あっせんは、相談者から話を聞き、相談者が事業者に伝えたいことを伝えきれてない場合等、サポートが必要な場合には、相談員が直接事業者にも連絡して相談者の希望・言い分を伝える形で入るのが基本的なあっせんです。一方、自主交渉は、相談者から話を聞き契約書等を見せていただいたうえで、このように事業者に伝えたらどうかとアドバイスして、基本は相談者から事業者に連絡をしてもらうことの違ひとしています。

渡部委員

69ページ下部の棒グラフの左の「年代別契約購入金額」と右の「年代別平均契約購入金額」の違ひはどう考へたらよいでしょうか。

小林係長

請求された又は契約した金額を「契約購入金額」としています。契約したものの支払いをしたかどうかは別の話となり、実際に支払った金額を「既支払額」としており、その違ひとなっています。左の「年代別契約購入金額」は総額で、「年代別平均契約購入金額」は、人数で割ってその平均値をとったものなので単位も異なっています。

小野口委員

サプリメントについてテレビや携帯で宣伝が多いが、体の状態が悪いときに私も含め誘ひにかかりやすくなっている年齢です。この中にサプリメントの相談は多いのでしょうか。

小林係長

非常に多いです。65ページの「他の健康食品」は7位で、脂肪燃焼サプリの事例を記載しましたが、それに限らずサプリア健康食品など健康面に気になった方が相談しています。特に最近多いのが、1回限りだと思つて購入したのに複数回の条件付きだったりとか、定期購入縛りの商法の相談が引き続き多い状況です。

小野口委員

金融機関のことでお伺ひしますが、米ドル購入関係の解約しようと思つて金融機関に足を運んだが、契約の時は熱心に誘つてきたのに、解約となった途端に足を運んだのに電話でしてください、と態度が冷たくなりました。こんなのでよいのかと思つてしまいました。

石渡室長

消費者相談でも同様で、スマホの契約は簡単にできるのに、いざ解約しようとするとき追加オプションや

不要な WiFi 契約が残っていたという事例があります。契約・解約にあたっては、相手方の話を適当に聞き流すのではなく、契約の中身として、何が含まれる・含まれない契約なのかを確認して手続きすることが必要だと思います。

上村委員

金融リテラシーと言っている割に、信託や年金とうたう高齢者向けの金融商品（特に海外の商品）は、金額が大きく難しい内容のものばかりです。契約するときは勧めてくるのに、やめたいという話をすると、理解してないで契約したのか、という対応をされたりします。相続対策と言われると、自分もした方がよいか、と思う高齢者層をはじめ、金融の勉強をしておらず、かつ認知能力が落ちる危険性を持っている脆弱な消費者たちが金融資産を契約しています。そのため、サポートの仕方を考えないといけないと思いました。

(3)その他について

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。

関口委員

健康食品の話が出ましたが、事業概要をみると食品表示の適正化の推進ですとか、食品表示の監視指導は健康福祉局が担当してありますが、苦情は消費生活センターに相談してもらうことになると思います。こんな表示に惑わされてしまった、これが正しいのだろうか、など様々な苦情があると思いますが、健康食品の表示に関することについても、消費生活センターに相談した場合も連携して救い取ってもらっていると安心してよろしいのでしょうか。

小林係長

実際にそのような相談はあり、必要に応じて連携して対応しています。

石渡室長

この委員会とは別に食の安全確保対策懇談会があり、そちらでも健康福祉局食品安全担当と常に連携して行っています。紅麹の件に関しては、全て食品安全担当と、センターにきた相談件数や内容について健康福祉局の方と全て連携して対応しており、縦割り行政でうちは知りませんという事は無く全て連携してます。

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。

第26期消費者行政推進委員会の委員公募について柴野担当係長から募集チラシにより説明

ペーパーレス化推進に向けた取組について石渡室長から説明

石渡室長

ペーパーレスを推進しなければいけない一方、第1回の議題は事業概要でページが多い一方、第2回は動画とか報告もあるので、今回が一番紙の量が多い議題だと思います。次回は市としてはペーパーレスを推進していきたいと思いますが、紙資料が欲しいということであれば事務局に言っていただければ用意して順次減らしていけばと思うので、その方向で検討させていただいてよいでしょうか。

三瓶委員

ペーパーレスで良いと思いますが、説明方法も変わっていくことかと思います。ページの読み上げなど、紙とPCのページがずれている点の配慮をしてもらえたらスムーズになると思います。

大橋委員長

紙の方がめくりやすいので、ページ移行について、事業概要説明のとき時間をとってもらえたのでスクロールできました。ペーパーレスとする場合はその点も工夫してほしいと思いました。また、データですと赤枠や黄色マーカーなど、強調している箇所がわかる点が紙媒体よりよかったと思いました。

田口委員

この資料の事前配信はできないのでしょうか。赤枠やマーキングついているものを事前に送ってもらうことは可能でしょうか。

柴野担当係長

可能です。資料として平たくご覧いただくために、マーク無しの資料データを今回はお送りしました。

田口委員

説明のポイントがここになるということが事前にわかるため、紙媒体無しでデータのみでよいと思います。

大橋委員長

最後に1点、民生委員や地域の福祉協議会にセンターの職員が参加し、横のつながりを大切にされているのがよい取組だと思いました。地域見守りネットワークで安全地域福祉協議会という名前で、新しい組織を作りましょうと全国の自治体で取り組んでいるところは、神奈川県だと鎌倉市のみの状況です。都道府県単位で見守りネットワークを設けているのが高知県のみで、神奈川県がダントツでビリになっています。ただ、自治体ではマンパワー不足が原因で広がっていません。新しい組織を作らないとしても、民生委員会議に出るなどして横のつながりを持って情報共有してもらっていることは、同じ仕事をしてもらっていると思ったので、引き続き積極的に取り組んで頂けたらと思いました。

石渡室長

神奈川県がダントツ低いことは事実ですが、川崎市においては、元々そのような地域の協議会が区ごとにあったんです。例えば、麻生区が活動的で、地域の牛乳配達屋や新聞屋、民生委員、町内会長、警察が入り、国が示している方向性と同じものがベースにあり、そこに消費者行政センターも入っているのが現状です。このため、国が目指している協議会という名前はついていないですが、中身としては同じ内容で各区で活動しています。この元々あったものに、消費者行政センターが入っていった協議会という名前をつけてください、とは言いつらいので、川崎市ではやっていないというより、昔から取り組んでいて後から消費者庁が追い付いてきた、というのが現状で、川崎市の方が進んでいるのが実情です。データベース的にはやっていないと一元的にされてますが、実情としては民生委員、地域と連携して推進していきます。

田口委員

1点教えてほしい部分が9ページにあります。発がん性物質で水道水に入っているPFAS（有機フッ素化合物）について、川崎市では、調査や対策はしてないのでしょうか。

石渡室長

後ほど上下水道局などに確認します。

田口委員

なぜかという、農家さんから他県で検出されているのに、川崎市では何もアクションしてないのではという質問を受けたことがあります。どこにも書かれていないけど、今話題になっている物質なので、検討された方がよいのではと思います。

大橋委員長

それでは以上を持ちまして、令和6年度第1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。