

第26期令和7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7年7月14日（月）午前10時00分から午前12時00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 304, 305 会議室

4 出席者

委員 加藤委員長、鈴木副委員長、三瓶委員、上村委員、小林委員、清水委員、中嶋委員、山野寺委員

事務局 澤田産業政策部長、消費者行政センター柴野企画係長、志村啓発係長、小林相談係長、今井計量検査係長、長谷川職員、畠山職員

5 議題（公開）

- (1) 委員長・副委員長の選出について
- (2) 苦情処理部会委員の選出について
- (3) 令和7年度消費者行政事業概要について
- (4) 令和6年度消費生活相談年報について
- (5) 次期消費者行政推進計画について
- (6) その他

6 傍聴者 なし

7 会議内容

柴野係長

それでは、令和7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。進行を務めます消費者行政センター企画係長の柴野と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

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8名中、上村委員が少し到着が遅れており、現在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お願いいたします。

さらに、本委員会は委員長が招集し、委員長が議長となると定められており、本来でしたら委員長の進行で議事に入るところでございますが、本日は第26期になって初めての会議ですので、議題1の委員長及び副委員長の選出並びに議題2の苦情処理部会委員の選出まで事務局の方で進行させていただきます。

でははじめに、本日の出席者を事務局から順に御紹介させていただきます。

事務局紹介

次に、委員の御紹介をさせていただきます。

委員紹介

続いて、議事に入ります前に、本日の委員会資料について確認させていただきます。

畠山職員から配布資料の確認

柴野係長

それでは改めて、消費者行政推進委員会について簡単に説明させていただきたいと存じます。

柴野係長から、資料1に沿って消費者行政推進委員会について説明

続いて議題に入らせていただきます。

(1) 委員長・副委員長の選出について

柴野係長

まず、議題1の委員長及び副委員長の選出ですが、資料1の「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23条に「委員会に委員長及び副委員長各1人を置き、委員の互選により定める」とございますので、これに基づきまして、委員の互選により選任したいと思います。御発言のある方はいらっしゃいますでしょうか。

御発言が無いようでしたら、事務局から提案をさせていただきます。委員長には弁護士として豊富な実務経験を有しておられる加藤委員を、副委員長には今期4期目で、学識経験者として高い知見を有しておられる鈴木委員を提案いたしますが、いかがでしょうか。

全委員

異議なし

柴野係長

それでは、委員長は加藤委員、副委員長は鈴木委員にお願いいたします。

ではこの場で加藤委員長及び鈴木副委員長から御就任の御挨拶を頂戴したいと思います。

加藤委員長

弁護士の加藤です。この度消費者行政推進委員会委員長を拝命いたしました。微力ながら精一杯務めてまいりますのでよろしくお願いいたします。

鈴木副委員長

この度副委員長を拝命いたしました鈴木と申します。今日はオンラインの参加で失礼いたします。加藤委員長を支えながら今期務めてまいります。よろしくお願いいたします。

柴野係長

よろしくお願いいたします。ありがとうございました。

(2) 苦情処理部会委員の選出について

柴野係長

続きまして、議題2の苦情処理部会委員の選任につきまして、まずは事務局から御説明させていただきます。

小林係長から、資料2に沿って苦情処理部会について説明

柴野係長

ありがとうございます。それでは、苦情処理部会の委員を2名選任したいと思いますが、御発言のある方はいらっしゃいますでしょうか。

御発言が無いようでしたら、事務局から提案をさせていただきます。副委員長に御就任いただいた鈴木副委員長と、国民生活センターにおける業務を通じて、消費者問題に精通しておられる小林委員に、今後2年間、御協力賜りたいと考えておりますが、いかがでしょうか。

全委員

異議なし

柴野係長

それでは、苦情処理部会委員については、鈴木副委員長と小林委員にお願いできればと思います。

では鈴木副委員長と小林委員から御就任の御挨拶を頂戴したいと思います。

鈴木副委員長

苦情処理部会の委員を務めさせていただきます鈴木と申します。前期もこの委員をさせていただきました、日頃より川崎市の消費者トラブルの複雑さや困難さを感じる機会となりました。僭越ながら委員を務めさせていただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

小林委員

委員を務めさせていただきます小林と申します。日頃からの業務を活かしながら対応していきたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

柴野係長

ありがとうございました。以降の議事進行につきましては、加藤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。

澤田部長

上村委員が御到着されました。今議事進行ございまして、委員長に加藤委員、副委員長に鈴木委員が推薦されました。苦情処理部会につきましても、鈴木委員と小林委員が推薦されました。皆さんから自己紹介いただきましたので、上村委員からも一言いただけますでしょうか。

上村委員

委員自己紹介

澤田部長

御到着されて早々にありがとうございました。それでは改めまして、加藤委員長に進行をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

(3) 令和7年度消費者行政事業概要、令和6年度消費生活相談年報について

加藤委員長

では以後、委員長を務めさせていただきます加藤から進行させていただきます。

それではまず、事務局から議題3・議題4について、まとめて御説明をお願いいたします。

長谷川職員から、資料3に沿って令和7年度消費者行政事業概要について説明

小林係長から、資料3に沿って令和6年度消費生活相談年報について説明

加藤委員長

それでは、議題3の令和7年度消費者行政事業概要と議題4の令和6年度消費生活相談年報の両者について、御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

三瓶委員

御説明ありがとうございました。49ページに高齢者や障害者を対象として、ノベルティグッズを作成したということが書かれていると思うのですが、例えばこのボールペンを私も今見て、電話番号を見たのですが、これが高齢者の方の手元にあったとしても見える大きさなのかしらというのはちょっと感じたところですよ。多分他にも色々あるので高齢者に配る物は見やすいものをお配りしているということで、その辺は分けて対応されていると思うのですが、やはり作るだけではなくて、いかに見てもらうかと緊急の時に連絡ができるようなそういったものを作成されると良いのではないかなと思いました。以上です。

加藤委員長

三瓶委員ありがとうございました。他に御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

志村係長

三瓶委員からの御指摘は最もだと思いますが、いくつかグッズがありますので、高齢の方には別のグッズをお渡ししています。例えばシールを作成していて、玄関に貼ったり、電話があるところにペタッと貼って大きな形で見てもらえるように、どこかで対応しなければいけない場面で活用できるように、シールという形でお配りさせていただいております。今後も当然色々な形で消費者の方も色々な事例に関わっていくことになると思いますので、それに合った形で啓発グッズをまた作成していきたいと思っています。

加藤委員長

今のデータにもありますとおり、高齢者の方々の周りの方々にも気づいてもらって相談場所を知ってもらうという意味では、高齢者御本人で見えなくても、ある程度効果はあるのかなとは思っています。

三瓶委員

そうですね、私が見てもちょっと見えないなと思ったものですから。

加藤委員長

どうしても消費者の予防的な対応となりますと難しいところがあるので、そこは御苦心されているというのは分かります。他に御発言がある方はいらっしゃいますか。

上村委員

高齢者の消費生活相談に非常に注目していただいたことは意義があることだと思いますし、これからもテーマになってくるころだと思います。令和6年度の高齢者の相談件数で、特に認知症の高齢者からの相談件数が増えているという状況を御報告いただきましたが、以前この会議だったと思うのですが、消費者庁関係の見守りネットワークというよりは福祉関係の民生委員の方たちなどがグループで見守りをやっているの、なかなか消費者庁関係の見守りネットワークの件数はあがってこないという話を聞かせていただいたかと思います。今回地域包括支援センターとの連携という形で、川崎らしい消費者被害防止を展開されるというふうにお出しになられたところかと思うのですが、地域的な話では、歴史的に高齢者の見守りをやっていらっしゃる地域があるとそのときに伺ったと思うのですが、どの地域が特に高齢者の相談件数が多いとか、地域別の統計というのはどちらに問い合わせすると、受けていただくことができるのでしょうかというのを教えていただきたいです。よろしくお願いします。

小林係長

高齢者の各区ごとの相談件数につきましては、年報という形ではお渡ししていないのですが、統計は出しておりまして、実際に相談員が各区の地域包括支援センターの会議などで、「この地域ではこれだけ高齢者の方から御相談いただいています」ですとか、そういった資料等でも御説明しています。こちらにお問

い合わせいただければ特に個人を特定するようなものではないのでお伝えできますし、これまで誰でも見られる状態で公表はしていなかったですが、適宜必要に応じて実際に資料等で御説明させていただいております。

加藤委員長

今、上村委員のお話にもあった通り、予防的に消費者被害を抑えられたら一番良いですね。そういったデータを活用して、何かできないか探っていくのが良いと思います。

中嶋委員

私からは若者の消費生活相談統計の方で少しお伺いしたいのですが、75 ページのところで、18 歳から 19 歳の相談件数というところと、2 番にある商品・サービスの上位品目のところで、不動産の件数が多いというところで、川崎市にはおそらく大学などの進学で親御さんと離れて流入する若者も多いかと思います。先ほど高齢者や障害者といった方々への啓発グッズを拝見しましたが、こういった親元を離れて契約をするような若者に対しての啓発グッズですとか、取組をなされているのか、聞き漏らしがありましたら申し訳ございません。お伺いできればと思います。

志村係長

啓発グッズを若者限定という形では作成をしていないです。若者に対する啓発ですと、出前講座などでは定期講師を派遣したり、企業の新入社員向けに啓発を行っています。そのためのグッズというのは現在作っていないというところが現状でございますので、いただいた御意見をもとに検討させていただき、使えるようにグッズを作ってまいります。

中嶋委員

予算の都合などもあるかと思うのでグッズをとということでは必ずしもございません。契約できる年齢が下がったというところで、10 代で親元を離れてというような方が困ったときに相談できるところがどの電話番号なのかとか、そういった情報に繋がる場所さえあれば、ということが伝わればよいのかなと思います。なかなか学生の方とか忙しい方を出前講座にというのは難しいのは十分承知しているので、何かそういった情報の伝達というところで新しいトラブルを未然に防ぐことができればよろしいかなと思います。

加藤委員長

若者の被害は、この統計を見ると無視できない件数があるので、マルチ商法ですとかそれこそ成年年齢の引下げですとか、その辺りからやはり何かケアが必要かなという気もしますが、大学の先生方は何か感じるころはあるでしょうか。

上村委員

若者の消費者教育について、投資に関する金融教育をするようになってきていて、以前とは違ってきているなという感じはあります。学生たちの生活設計の考え方も違うので、以前の生活設計に合わせた金融教育とか金融トラブル対応では、これから追いついていかないが出てくると思います。デジタルでしか取引しない人たちにどう対応していったらいいのかなというのは、なかなか難しいところがあったりします。文部科学省の方で消費者教育推進委員会をやっていますけど、若者が高齢者にデジタルを教えるみたいなことをやると自分たちの生活設計を考えたりして、デジタルですごい金額のお金を動かす人たちに、どのように消費者問題は発生して今変わりつつあるかというのを、取えて高齢者に教えるという経験をするので、いま直面している消費者トラブルとその対応について若い人たちのセンスで思いついてくださると思います。こちらが古い感覚で、トラブルが発生したらこうやって気をつけなさいと言っても、間に合わないくらいにトラブルの内容が複雑になってきて、なかなか対応できないところを、かえって若者に

デジタルを教えてもらうことによって、彼らから注意すべきことを発信してくれているのではないかなというのが私の最近感覚でございます。

加藤委員長

教育的にも面白い試みですね。教える側になるというのも啓発としては有効であると思います。他に御発言がある方はいらっしゃいますか。

清水委員

上村委員のお話に近いと思いますけれども、事業概要から少し離れてしまうかもしれませんが、消費生活サポーターをさせていただいていますが、やはり地域の見守りが大切だと感じています。色々な方に気がついていただけることが必要だと思っていて、その啓発の資料はあるのかなと思ってホームページ見させていただいたところ、こちらの事業概要には記載がないですが、令和7年2月に「高齢者の消費者トラブル見守りハンドブック」を作成されているというのを拝見しました。これはどのような経緯で作成されたのか、どこでお配りしているのかなということが気になりまして御質問させていただきました。

志村係長

申し訳ございません。私、4月から新しく啓発係となり確認をできていなかったもので、どこに配布したのか改めて確認して御回答させていただければと思います。

清水委員

やはり見守りの方を増やしていただけると、それだけ地域の方も気がつく人が多くなってくるのかなと思ひまして、そのようなパンフレットをぜひ作っていただければと思い、少し見てみたらホームページにあったので、事業概要に載せないのは残念かなと思ひましたので御質問しました。よろしくお願いいたします。

三瓶委員

今のお話の流れの中で、大学生へのアプローチというところで、私が見つけられてないだけかもしれないですけど、23 ページを見ますと、学校や若年者を対象としたところで、小中高は書いてあるのですが、市内に六大学があると思うのですが、そういった大学へのアプローチは何かされているのかと思い、質問です。

志村係長

大学にというところではしていないのですが、若者向けということでは、動画を作成していて、若者はどちらかというと紙よりは視覚を通したものが良いと思うので、15秒ほどの動画を作成して、今年度でいうと鬼滅の刃など若者が見るような映画のコマーシャルとして映画館で上映したり、南武線の広告や駅前の大型ビジョンなどでも放映しています。若者だけではないですが、紙ベースではなく、どちらかというと目に見える形のものを YouTube などでも啓発しているところです。

三瓶委員

ありがとうございます。紙ベースということだけではなくて、せっかく大学があるので、そういったツールを使う手はないかなということで、とにかくアクションをかけてもいいのではないかなと思った次第です。以上です。

山野寺委員

今の話を聞いて、私も子供が3人いまして、今高校1年生と上の子はもう社会人になっていますが、GIGA 端末のタブレットを使い始めた時に子供がちょうど学校で生活してしまっていて、GIGA 端末を使った教材の利用促進がすごく進んでいるなという印象です。子供に例えば詐欺のことだとか、騙されないように気を付けた方がいいと声掛けすると、私よりも先にこういうことに気をつけようと思っている。このGIGA 端末の診断テストなどを既に子供たちはやっているのです。それがやはり、子供たちの中で楽しくそういった啓発活動に取り組んでいるという印象を受けています。それで、今お話にあった大学生に向け

てということですが、大学に子供が通っていた時は、ハラスメントに対する啓発は多く目にしたのですが、消費者に対する啓発というのをあまり見かけなかった印象ですので、やはり今出ていた御意見に私も同感なところがあります。

もう一つお話させていただきますと、昨年出前授業に実際に参加させていただき、そのとき参加したのが「実家片付け」の講座だったのですが、すごく大盛況で参加者が多かった印象です。その時に画面に表示されている資料が、後方の方にほとんど見えていなくて、先生の意向で紙媒体の資料は使用しないということで資料の提供がとても少なかったです。事前の情報が少ない中で講座を受けているということで、理解が進まなかったのではないかという印象を受けましたので、もし今後、またかしこい消費者講座などを行う際は、ペーパレス化の時代には逆行するかもしれませんが、そういった配慮、もしくは講師の先生に対して、今はデータ等を出さない方も多いかと思いますが、なるべく市民の方々の理解を深められるように御協力いただくような声掛けも必要かなと思いました。

上村委員

鈴木委員の方が現場にお詳しいかと思うのですが、大学生には、新しいライフスタイルで、デジタルを使ったイノベーションというか、地域に合った新しい暮らし方を提案する力が出てきているような気がします。新しいこういう事業でこうやって暮らしを変えたらいいじゃないかというのを若い人たちが発信してくれる機会が川崎には多くあって、それをまた後押しできるような事業者さんたちも多いような気がするのです。高齢者支援であったり、川崎らしい見守りの中で、若い人たちが一緒に支援していますというようなことを大学などがやってくださると他とはちょっと違った形で川崎らしい取組が今後進むのではないかなと思います。先ほどの地区の話もそうですが、学生にいま住んでいる地域の状況を見る機会を与えていただけると他の地区とはちょっと違った新しい御提案を大学生からいただけるのではないかなと思うのでぜひよろしくお願いしたいと思います。

加藤委員長

この点につきまして鈴木委員、お願いします。

鈴木委員

一部聞きにくいところがありましたので、ダイレクトなお答えになっているかどうかかわからないですが、本学の取り組みを少し御紹介させていただこうかなと思います。

授業として消費者トラブルをダイレクトに扱うようなものは正直限られていると思います。私の授業の中で1コマぐらい扱うことはありますが、全学的に見るとほぼないと言ってもいい状況かと思っています。ただ、1年生向けの本学では入門ゼミナールと言っていますが、大学生として身につけてほしいアカデミックスキルだけでなく、学生生活のトラブルについても扱うような半期のゼミがありまして、その中では飲酒、SNSトラブルに加えて消費者トラブルに関するお話もしております。文脈としては成人年齢が18歳になったことで色々な契約を1人で結べるようになりますですとか、若者はやはり知識不足なので付け込まれやすいですとか、基本的な話はしています。ただこれは消費者トラブルだけに特化して話しているのではなく、先ほど申しましたようにSNSのトラブルですとか、飲酒のトラブルをはじめとした大学生として起こりやすいトラブルの中で一つの事例として消費者トラブルもあることを伝えています。また、1年生ですとサークルの勧誘もあるのでカルト宗教の勧誘には注意しましょうですとか身近な人からでもマルチ商法を誘われるケースもありますので気をつけましょうといった、学生をターゲットにしたトラブルの中でお話をしているような状況です。それでもやらないよりは全学的にやった方がいいとは思いますが、やはり教員それぞれの裁量の中で説明しているので、どんなポイントを強調していいのかわからないというところはあるのかなと思っております。一事例でありますけれども、皆様と共有させていただき、今後若者向けの啓発について考える材料にいただければと思います。以上となります。

小林委員

国民生活センターにおいても、本当に多様な消費者の方からの御相談を受けており、これらのトラブルをいかに未然に防いでいくかということは日々考えており、若者・高齢者に対して、こういった形でどういった発信をしていくのが適切なのかということをご悩みながら進めておりますが、これまでの議論大変参考になりました。ありがとうございます。

特に、近年、当センターにおいて、訪日外国人の方からの相談窓口を設置し対応しております。今回報告をいただきました中でも、外国の方からの御相談の報告もあったかと思えます。件数としては、ボリュームが少ない部分もあるかもしれませんが、御対応には御苦労される部分もあるのではないかと推察いたします。ここ数年の傾向や、対応するのに必要な連携機関など何か御紹介いただけたところがありましたら、ぜひ教えていただければと思います。よろしくお願いします。

小林係長

外国人の方からの相談統計という形で数値を載せているのは、あくまでも御自分が自己申告で外国人ですと言った方のみの数字になるので、体感としてはこの数値よりももう少し多いかなと感じています。ただ実際、川崎市内に在住されている方だと、日本語を全く喋れない方が来られることが今のところあまりなくて、片言でも少し筆談も行って御相談に乗れることも多いのですが、ただやはり話せない方もいらっしゃるの、本市の施設で、多文化共生相談ワンストップセンターというのを設けており、そこで実際に通訳の方と三者で電話できるサービスもございますので、そういったものも活用しながら御相談にあたっている状況です。また、令和6年7月8日から南庁舎で川崎多文化共生プラザというのも新たにオープンしまして、こちらでも外国人の方の通訳や御相談に乗れるので、そういったところとも連携しながら進めていけるなと思っております。

志村係長

先ほど清水委員からお話があった見守りガイドブックの配布先の件ですが、区役所などの地域包括支援センターとの会議や民生委員に配布させていただいており、一般的に配布しているものではなく、見守りをさせていただいている方の会議に出席したときにお持ちして配布しています。その方たちが地域で活動するにあたって部数が必要だということであれば改めてお送りするというような形で対応しております。

加藤委員長

ありがとうございました。議題3、議題4については、以上でよろしいでしょうか。

(5) 次期消費者行政推進計画について

加藤委員長

では、次に議題5の次期消費者行政推進計画について、事務局より御説明をお願いいたします。

柴野係長から、資料4に沿って次期消費者行政推進計画について説明

加藤委員長

ありがとうございました。議題5の次期消費者行政推進計画について、御発言ある方いらっしゃいますでしょうか。計画の大きくは、被害を未然に防ぐことと、起こってしまった被害については救済するということがあり、全体に関わる項目として消費者市民社会を形成するということ、いわば見守り的な発想ですよね。それぞれについて何か御発言ある方いらっしゃいますでしょうか。

中嶋委員

御説明いただいたところ以外について伺ってもよろしいでしょうか。今回私が伺いたいのが、最後のスライドのところ、赤枠部分を中心に御説明いただいたものと理解していますが、ローマ数字のⅡとⅢにつきましても、消費生活を取り巻く新しい問題が起きているのではないかと、単純に御質

問という形でお伺いできればと思っております。

まず一つが、お米の価格が上がっていますけれども、それにかかる生活必需物資の確保及び価格の安定といったところが、Ⅲに現行の推進計画の中には記載されていますが、現行の推進計画の中には市としてそういったところに関わるような施策は特段ないのか、その対応のレベル感が私も一消費者として分からないので、そういったことも想定した記載となっているのが現行のものなのかというところをお伺いしたいです。

また、最近の水が PFAS の問題で色々と言われていたりして、川崎市でもモニタリングと言いますか、ホームページで公表していると認識していますが、現行の推進計画の中には特段書かれていないかと思えます。該当するものとしては、現行の推進計画の 21 ページに放射性物質に対する安全性確保とされており、先ほどの資料 3 の方では放射性物質等に関する安全性確保ということで(4)に有機フッ素化合物調査という形で御対応いただいていることはよく分かりますが、そういったところが新しい計画の方で明記される予定なのか、まだ御調整なさっているところとは思いますが、一般の消費者にとっても広く生活の中に影響してくることかと思いましたので、御参考までに伺います。

柴野係長

まず 1 点目について、おっしゃるとおり価格の問題など新たな問題は発生しております。柱のⅡの表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止のうち、前半の計量の適正化につきましては、引き続き市内の立ち入り検査などを含め適宜取り締まりを行い、不適正なところがないように行ってまいります。後半の不適正な取引行為の禁止については、今回お配りしている事業概要でも少し触れていますが、神奈川県や 3 政令市による事業者指導担当者会議等で情報交換を行うなど、近隣自治体との連携で被害の未然・拡大防止に取り組んでまいります。推進計画にどの程度記載するかというところは、実際に継続していく事業でございますので、何かしらの形で記載いたします。

柱のⅢ生活必需物資の確保及び価格の安定のうち、物資の確保については協定の締結によって、災害時も物資を調達できるような取組を実施しています。事業概要の方で詳しく御説明しておりますが、事業としては継続してまいりますので、推進計画の書きぶりとしましては、簡素化するため要点を絞って記載する予定です。

一方、価格の動向につきましては、過去、条例制定時は価格の動向調査は各地方自治体で行ってまいりましたので、このような立て付けになっています。現在は、本市だと統計情報課や国としても価格の動向調査を行っており、本市として単独で実際にお店に出向いて調査するといったことはございませんが、北部市場で価格の動向を見ております。国全体として価格の動向があった場合には、国から地方自治体に連絡があって、それぞれ連携しながら取り組みを行っていくというところがございますので、書きぶりも同じく簡素化いたします。

次に PFAS の件ですけれども、御指摘いただいた点について、昨年度の推進委員会でも御意見をいただいております。現行の推進計画には具体的な記載はございませんが、今日お配りしております資料 3 の事業概要の 8 ページ目と、実績としましては、同じく資料 3 の 35 ページに記載があり、項目としましては、放射性物質等に対する安全性確保の項目になっています。当初こちらの記載をしていなかったのですが、昨年度委員の方から御意見をいただきまして、こちらの事業概要にも実績として載せさせていただいております。ただ、今後、推進計画にどの程度の細かさで記載するかはそれぞれの担当部署との調整の結果となりますので、また素案をお示しする際に御説明できればと思います。

加藤委員

これからの計画というのはやはり難しいですね。ある程度抽象化しないといけないですし、しかも川崎市の方で何をどうやるかというところを考えなければいけないですね。あとは、これまでの単発の相談ケースがあったりすることも、今後 4 年、5 年かけて行う計画にどのような形で具体的にしていけるかという

ところはこれからですかね。

柴野係長

現状でもお示ししたところの課題感で、消費者行政センターだけでの取り組みでは難しいところがございますので、計画の素案作成を進めながら、福祉部局の関連部署と連携しながら、先ほどの方向性にも少しお示ししたのですが、見守りの部分でどういったより未然防止と実際に被害を受けたときは、こちらの方に御相談いただけるかというところの有効的な取組ができるかを相談しながら施策に盛り込んでいきたいと考えております。現状とはまた違ったトラブルなども増えてくると思いますので、臨機応変に対応できるような計画としたいと考えております。

加藤委員長

ありがとうございます。他に御発言がある方いらっしゃいますか。現段階では、未然に防止することがある程度包括されているように思いますけれども。実際の市民の見守り体制に対して、課題等あるようでしたら、消費生活サポーターをされている清水委員は何か感じるところがございますでしょうか。

清水委員

7つの施策の柱についてですが、まず、被害の未然防止というところが方向性としてすごくいいなと思ったのですが、地域の見守りをしているとやはり孤立・孤独が今後も社会問題になっていくのではないかと思います。高齢者もそうですけど、若い方も引きこもりとか、そういった見えない孤立というところは、問題になっていくと思います。高齢化も進んで独居世帯も増えていると考えていますので、全世代におけるデジタルリテラシーの向上は必要かと思います。先ほど委員の皆様からのお話にもあったかと思いますが、やはり全世代の方にきちんとデジタルリテラシーも含めた消費者教育を進めていただき、啓発することが重要で、事前の対応がより必要なのかなと思います。もちろん事後の対応も被害救済には必要だと思いますが、そのようにも考えています。

あと、デジタル技術を活用した消費生活相談業務でオンラインを活用されているのもいいなと思いました。具体的な施策の中で、横浜市はチャットボットを使って相談をやっているようなので、そういったものを導入する予定はあるのかお聞きしたいなと思いました。

小林係長

横浜市ほどの使いやすいチャットボットはないのですが、川崎市でもよくある質問のところで AI チャットボットがございまして、よくある相談事例などは検索すると対応策がでてくるようなものは実際に導入しております。

加藤委員長

他に御発言のある方はいらっしゃいますでしょうか。それぞれのお立場から、今後の川崎市消費者行政について伺えればと思います。

上村委員

今日色々議論をしていて、他の都道府県とは違う川崎らしさが1個でも出てくると、川崎市モデルとまでは言わなくても、何か今回出せるといいなというのは感じたところです。地域によって発生する問題が多様になっているのはどこも同じかなと思うのですが、川崎は他の地域とは違う非常に先進的な問題の解決方法や川崎だから提案できることが出てきそうな気がすると思いました。以上です。

三瓶委員

やはりこれは経済労働局だけでやる問題ではないような気がします。川崎市全体として福祉行政であったり、教育行政だとかそういったところ全体で取り組んでいくべき問題かなと思います。そういった体系図というか組織として、川崎市として、その体系図みたいなものが今までの計画の中にも非常に細かく政策体系図としては載っているのですが、そういったところをもう少し示すことによって、例えば、健康福祉局の側にも、そういった自覚と言うか、自分たちも一緒にやっていくものだということをわかっていただ

き、感じていただけるような計画にするとよいのではないかと感じました。以上です。

加藤委員長

ありがとうございました。議題5については、以上でよろしいでしょうか。

(6) その他について

加藤委員長

議題6のその他について、御発言がある方はいらっしゃいますか。特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、マイナンバーと口座登録の案内

加藤委員長

それでは以上を持ちまして、令和7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。