

第26期令和7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10月15日（水）午後2時00分から午後3時30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 復元棟 101 会議室

4 出席者

委員 加藤委員長、鈴木副委員長、三瓶委員、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、西山職員、長谷川職員、畠山職員

5 議題（公開）

- (1) 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の改正について
- (2) 消費者支援協定の締結について
- (3) 次期消費者行政推進計画（素案）について
- (4) その他

6 傍聴者 なし

7 会議内容

柴野係長

それでは定刻になりましたので、ただ今より令和7年度第2回川崎市消費者行政推進委員会を開催させていただきます。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9名中、4名が現地参加、三瓶委員・山野寺委員・鈴木副委員長の3名がオンライン参加、上村委員・中山委員の2名が欠席となりますので、計7名の委員に御出席いただいております。会議が成立いたしますことを御報告します。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ください。

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。

澤田部長から御挨拶

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。

(1) 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の改正について

加藤委員長

ではこれより令和7年第2回川崎市消費者行政推進委員会を開会いたします。まず事務局から議題1について、御説明をお願いいたします。

志村係長から、資料1-1、1-2に沿って説明

加藤委員長

それでは、議題1について、御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

小林委員

消費者への情報提供の箇所について、既にどういった形で提供するかという議論が進んでいるようでしたら教えて頂ければと思います。

志村係長

まだ具体的に形になっているものはございません。現在冷凍食品協会で協議をしている段階だと思われます。

小林委員

そういった議論については、市の方でも注視していかれるのでしょうか。

志村係長

そうですね。協会から方針が発表されると思いますので、そちらは注視しながら確認させていただき、おかしなところがあれば協会に申し立てていければと考えております。

加藤委員長

他に御発言がある方はいらっしゃいますでしょうか。

鈴木副委員長

発言してもよろしいでしょうか。

加藤委員長

はい。鈴木委員お願いいたします。

鈴木副委員長

今回、冷凍食品については廃止ということでしたが、かまぼこについても川崎市では規定があるようですが、これについてはいかがでしょうか。御説明いただいていたら申し訳ございません。一部聞き取りにくいところがあり、教えていただければと思います。よろしくお願いいたします。

志村係長

川崎市においては、個別ルールとして調理冷凍食品及びかまぼこの2種類について記載を義務付けているのですが、今回は国に準ずる形での削除となりまして、国においては調理冷凍食品の記載を削除することでしたので、川崎市においてもそれに準ずる形で調理冷凍食品の記載のみを削除させていただく予定です。かまぼこについては、川崎市だけでなく東京都や他の自治体でもまだ記載を残しているところもございますので、川崎市が先んじて記載を削除するという理由も特別な状況であり、今回は国に準じて調理冷凍食品の記載のみを削除させていただき、かまぼこについては他都市の状況を見ながら必要に応じて削除するか検討していきたいと考えております。

鈴木副委員長

御説明ありがとうございました。承知いたしました。

加藤委員長

他に御発言がある方はいらっしゃいますでしょうか。よろしければ次の議題に移りたいと思います。

(2) 消費者支援協定の締結について

加藤委員長

続きまして、議題2について、事務局から御説明をお願いいたします。

西山職員から、資料2に沿って説明

加藤委員長

それでは、議題2について、御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

中嶋委員

今回新たに事業者が追加になったとのことですが、資料を拝見いたしますと、加盟事業者が葬儀を行った際、消費者へのアンケート調査を行うと記載されていますが、これは事業者がアンケート調査を行うのか、川崎市が仲介する形で実施しているのか、どのような形で行われているのか教えていただけますでしょうか。

西山職員

御質問ありがとうございます。「消費者支援協定のご案内」の10ページ目を御覧いただいているかと思えます。こちらには「加盟事業者が葬儀を行った際、消費者へのアンケート調査などを行い、サービスについて問題点がないかどうかの確認をしています」という記載がありますが、協定の趣旨としては、消費者トラブルを未然に防ぐために、事業者が事前に見積書を提示し、施行が適正に行われているかどうかを、事業者団体が検査・確認することとしています。その一環として、事業者団体が消費者に対してアンケート調査を行うこととしています。市がアンケートを実施するものではなく、事業者団体が行っているものです。

中嶋委員

あくまでも加盟した事業者がアンケート調査を行っており、その調査方法などは、特段定められておらず、各事業者団体に委ねられているということでしょうか。

西山職員

事業者団体ごとにアンケートを作成していただいているのですが、今回新規に締結した事業者団体については申請時にアンケートを確認し、内容を把握するようにしています。

加藤委員長

他に御発言がある方はいらっしゃいますでしょうか。よろしければ次の議題に移りたいと思います。

(3) 次期消費者行政推進計画（素案）について

加藤委員長

続きまして、議題3について、事務局から御説明をお願いいたします。

柴野係長から、資料3に沿って説明

加藤委員長

それでは、議題3について、御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

清水委員

御説明ありがとうございました。少し細かい点も含めて、第2章についてのデータの確認と施策について少し意見をさせていただきたいと思います。まずデータの数値について、資料3の5枚目ですが、「SNS利用率は約82%」と書かれていますが、全人口の割合の82%は凄く高い数値だと感じていて、この数値の引用元を示されていないので、母数がインターネット利用者なのか総人口なのか分からないと思いました。母数や引用元を明記していただけると、より正確に理解できる資料になるかと思いました。

続きまして11枚目で、年代ごとの相談件数になりますが、上から4行目の若年者のところで、「18歳と19歳の若年者」と記載がありますが、この文脈から18歳と19歳だけが若年者と誤解される可能性があるかと思います。相談年報を見させていただいたら、若年者は29歳以下と定義されていたので、29歳以下と書いていただくと、誤解を招くこともなく、資料の一貫性も保たれるのではないかと思います。特に図を見ると、右下の図は若年者と記載があり、これは29歳以下のことを示していますが、右上の図は18歳～19歳と記載しているため、文脈から考えると誤解を招く可能性があるかと捉えました。

続いて次のページ(12枚目)で、SNS関連の相談件数について、1～2行目に「SNSをきっかけとした相談件数は全世代で年々増加しており」と記載がありますが、右側のグラフを見ると2024年が減少しているように見えるため、少し正確性を欠いた表現かと思いましたので、データや表現を工夫していただけたらと思います。データの数値については以上です。

施策について1つございまして、地域の見守りについてですが、15枚目の前の計画の取組について、ローマ数字Vの消費者教育推進計画のところ、「消費者被害を未然に防止するため、地域包括支援センター等見守り関係者との情報交換や相談事例チラシの作成・配布等を行いました。」と記載がありますが、主要な課題で重要な部分だと思うのですが、次期計画だと30枚目の(3)地域社会における消費者教育のことで、「高齢者や障害者における消費者被害の未然防止のため、チラシ配布や障害者施設等への出前講座など、関係部署と連携した、当事者を対象とした消費者教育」とございまして、こちらが該当箇所になるかと思うのですが、この点についてはその理解でよろしいでしょうか。

柴野係長

そうですね。現行計画で「地域包括支援センター等見守り関係者との情報交換や相談事例チラシの作成・配布等を行いました。」と記載している部分は、次期計画の今おしゃっていただいた箇所と、その次のページのところも該当箇所となります。

清水委員

分かりました。地域の見守りについて、次期計画なのかその後の年度の概要の具体的な計画になるのか分かりませんが、地域との連携を更に強化していただきたいと思います。次のページ(31枚目)の多様な主体との連携による消費者行政の推進というところのAで、「地域における見守り等を行う消費者教育の担い手の育成」と記載がありますので、そこを組み合わせると実効性のある取組を推進していただきたいと思います。例えば、既に取り組みされているかもしれませんが、認知症サポーターの方々がいらっしゃるかと思います。その方たちに消費生活サポーターとして活躍していただけるように働きかけていただくとか、あとは地域での見守り体制の強化につながるような団体や組織等と連携していただくような体制をとっていただければと思います。そのためには、さらに健康福祉局や各区役所の担当部署と連携して情報共有や協働の機会を積極的に持っていただきたいと思います。以上です。

柴野係長

ありがとうございます。まず冒頭のデータの数値についてですが、資料3の11枚目について、清水委員がおっしゃるとおり右下と右上の図が表す若年者の分類が異なっておりまして、成年年齢の変化に伴う18

歳と 19 歳の相談件数の推移をお示ししたいという趣旨で掲載しておりましたが、どのような表で最終的に掲載するか検討させていただきます。続いて 12 枚目について、おっしゃるとおり右側のグラフを見ると 2024 年は減少していますが、単年度の件数全体に対しての割合は多く、高い水準というところもございますので、少し文章の表記の仕方などを検討させていただければと思います。

続いて最後に御指摘いただいた地域の取組のところで、推進計画を簡略化していることにより、あまり具体的な記載はございませんが、御意見でいただいた認知症サポーターとの連携については、健康福祉局の認知症サポーターを担当している部署とも相談させていただいており、お互いの取組の周知や連携できる部分について検討しているところですので、今後具体的な取組について御報告できればと思っております。具体的な取組として、今年度は地域包括会議に出席させていただきましたが、次年度以降は民生委員の集まりにも情報提供させていただき、地域の見守りの方との連携を深めていければと考えています。こちらにも計画にはそこまで具体的に記載しない予定ですが、御指摘いただいたとおり、健康福祉局や関係部署と連携しながら取り組んでまいりたいと思います。以上です。

加藤委員長

他に議題 3 について、御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

中嶋委員

2 点お伺いしたいのですが、まず 22 枚目の（２）食品表示の適正化の推進のところで、「健康増進法及び食品表示法に基づく、栄養成分の表示、虚偽・誇大広告等についての相談対応及び指導」と記載がありますが、虚偽・誇大広告等は景品表示法に係るものなのではないかと思ったのですが、その趣旨についてお伺いできればと思います。

次に 29 枚目の 2 全世代におけるライフステージに応じた教育・啓発の推進のところで、（１）学校・若年者に向けた消費者教育で、アに小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等と記載がありますが、こちらについて、私は保育園に子供を預けているのですが、保育園でもごみ収集車に来ていただき、ごみの分別について説明していただくことがあり、子供なりに理解を深めている様子が見受けられるのですが、小学校からの記載になっているのは何か理由があるのでしょうか。可能であれば対象をもう少し広げていただいてもよいのではないかと思います、お伺いさせていただきました。

柴野係長

まず 1 点目についてですが、おっしゃるとおり虚偽・誇大広告の部分は景品表示法にも係るところですが、担当部署の整理としては食品表示の適正化ということで、健康増進法及び食品表示法に基づいた指導・相談対応を想定して記載しており、景品表示法とは別の意味合いで記載しています。

2 点目についてですが、教育委員会等と連携した取組を記載しておりますが、保育園給食の担当部署と連携した取組も進めております。食に関する取組以外について、他局の取組になりますと、計画にどこまで反映するかは御回答できかねますが、おっしゃっていただいたような取組もあるかと思いますので、実際の取組については毎年度の実績報告等で確認していきたいと思います。

加藤委員長

他に御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

山野寺委員

私からは、16 枚目の第 3 章の消費者行政推進計画の主な取組と課題のところで、2 目標（成果指標）の達成状況について質問ですが、（１）消費生活相談の年度内完了率が令和 6 年度に 99.5%となっており、高い水準だと感じたのですが、具体的に完了というのはどのような状態を示すのかと疑問に思いましたので、質問させていただきます。また、先ほどお話がありましたが、高齢者に対する消費生活相談体制や今後の課題について、民生委員と連携してというお話があったと思いますが、それはやはり非常に大切で、ケアマネジャーの方や病院関係者の方々にも御協力いただくことが、啓発につながるのではないかと思います。

ました。高齢の方だと自分自身の消費生活行動に対して自信を持っていらっしゃる方が多いかと思うのですが、自分を過信することは被害を未然に防止することを妨げる要因にもなり得るかと思いますので、そのあたりの取組も必要かと思います。以上です。

柴野係長

ありがとうございます。1点目の相談の完了基準について、年度内に消費生活相談を受け付けた方々に対して御助言を行い、相談者自身で解決した案件、又は当センターの相談員があっせんに入って解決した案件、必要な御助言等をさせていただいたものの解決できなかった案件等があり、相談案件に対して出来る対応が終了した案件を完了率として挙げさせていただいております。相談係長から補足させていただきます。

小林係長

相談係長の小林です。今御説明させていただいたように、解決するまでに色々なパターンがあるのですが、当センターで出来るアドバイスであったり、あっせんに入ってから解決であったり、当センターで出来る対応策を一通り行い、相談としてこちらが出来ることはやり切ったというところを基準に、完了率を出させていただいております。

山野寺委員

完了というのが、私の中の認識では問題が解決したということを完了と受け止めていて、相談をたくさん受けた中でどれだけ解決することが出来たのかを知りたくて質問させていただきました。年度内完了率が99.5%ということは良いことだと思うのですが、啓発活動だけでは限界があり、受け付けた相談をどこかにつなげて最終的に被害を防ぐことが出来たのかという中身が重要であると思っていて、そこを具体的に知りたかったので質問させていただきました。消費者問題が年々複雑化・多様化している状況は、この資料のとおりだと思いますので、トラブルに遭ってしまったとしても被害を最小限に、また被害に遭わないために未然に防げるように色々な関連機関と連携していく必要があると思いました。

柴野係長

先ほど説明不足で申し訳なかったのですが、御参考までに昨年度の消費者相談の結果といたしまして、情報提供や他機関を紹介させていただくことに留まった案件等もございますが、当センターから助言をさせていただいて、消費者と事業者で直接交渉を実施した案件が大半を占めております。いただいた御意見はごもっともかと思いますので、相談対応につきましても次年度以降も注視してまいります。

山野寺委員

ありがとうございます。完了の基準についてよく分かりました。

加藤委員長

他に御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

鈴木委員

25 枚目、第5章の消費者行政推進のための施策の、Ⅲ生活必需物資の確保及び価格の安定のところ、(1) 災害時における協定に基づく生活必需物資の供給を消費者行政センターが単独で担っているということで、重役を担われているなど感心しております。今 HP を拝見したところ、災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定実施要綱が出てきたのですけれども、こちらを拝見しますと主に事業者とやり取りをしながら災害時の物資供給の協力を要請する趣旨のものかと思います。このようなものは大変有意義なものなのですが、平時からの関係性が必要であるのと、業者さんとの関係で物資が集まったとしてもそれを住民に届けるプロセスが大切だと思いますので、供給の方法と言いますか、プロセスについてどのような準備をされているのか教えていただけたらと思います。

志村係長

平時の準備としては、全ての団体とはやり切れていないのですが、一部の団体とは電話等で模擬訓練を

実施しております。また、全ての業者に対して4月1日時点で、どのくらいの商品を確保していただいているかという業者におけるストック数の調査を毎年一回行わせていただいております。なお、避難者等へお届けする方法については、まず各区役所で取りまとめ、7区の情報を危機管理本部に集約いたします。次に危機管理本部から消費者行政センターに市全体としての必要数が届きますので、その必要数に基づいて、大きくて品揃えが豊富な大手の事業者から順に要請し、必要数が確保できるまで調整を行います。トラック輸送が基本であり、事業者がトラックを確保できる場合は事業者にて搬送いただき、トラックを確保できない場合は、トラック協会とも協定を結んでいますので、トラック協会に要請し、物資の搬送をいただく形になります。避難所としては小学校に開設するケースが多いので、直接小学校に配送していただく形になっております。以上です。

鈴木委員

御説明ありがとうございます。昨今、日本全国のどこでも大きな風水害が起こっている状況ですので、日頃からそのように検討いただけていることは心強いなと思います。ありがとうございました。

加藤委員長

他に御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

清水委員

34枚目、今回の計画の指標のところで消費者教育の推進の指標として、消費者教育に関する講座等の実施回数に変更されていますが、変更した理由は何かあるのでしょうか。

柴野係長

今年度は相談の完了率と消費者市民社会の意識を設定していたのですが、総合計画等の整理としてもアンケートの結果を指標にしないという方向性がございましたので、当センターの取組である相談と啓発の二本柱のうち、啓発の指標としては、いかに本市から啓発活動ができたかを図ることとし、このような指標としました。

加藤委員長

他に御発言のある方いらっしゃいますでしょうか。

(4) その他について

加藤委員長

議題4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。その他で事務局から何かありますか。

事務局から、啓発情報誌・消費生活サポーター養成講座の御案内

加藤委員長

最後に本日の委員会に関して、委員の皆様から何かございましたら御発言をお願いいたします。

事務局から、次回委員会について御案内

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。