

第 26 期令和 8 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 8 年 7 月 16 日（木）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併用開催

3 開催場所 川崎市役所本庁舎 3 階 302 会議室

4 出席者

委 員 加藤委員長、鈴木副委員長、上村委員、中山委員、小林委員、清水委員、中嶋委員、
山野寺委員

事務局 澤田部長、消費者行政センター乃万室長、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、八木職員、畠山職員、西山職員

5 議 題（公開）

- (1) 令和 8 年度消費者行政取組内容及び令和 7 年度実績等について
- (2) 令和 7 年度消費生活相談年報について
- (3) 災害時における供給協力に関する協定、消費者支援協定の締結について
- (4) その他

6 傍聴者 1 名

7 会議内容

乃万室長

それでは定刻になりましたので、ただ今より令和 8 年度第 1 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。消費者行政センター室長の乃万と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

始めに本日オンラインで参加されている鈴木委員、こちらの音声は聞こえていますでしょうか。聞こえていらっしゃいましたら、恐れ入りますがリアクションいただいてもよろしいでしょうか。

オンライン参加者挙手

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います。本日は委員 9 名中 8 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いたします。また、本日の会議は、公開により開催いたします。「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例」第 7 条の規定により、公開された会議を傍聴できる旨を規定しておりますので、本日、登録のありました傍聴者 1 名の傍聴を認めさせていただきます。委員には傍聴の御了解をお願いいたします。傍聴の方は、お手元の注意事項を順守いただきますようお願いいたします。

なお、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の澤田から御挨拶させていただきます。

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

乃万室長

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) 令和 8 年度消費者行政取組内容及び令和 7 年度実績等について
- (2) 令和 7 年度消費生活相談年報について

加藤委員長

ではこれより令和 8 年第 1 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 と議題 2 について、まとめて御説明をお願いします。

小林係長から、資料 1 に沿って説明

畠山職員から、資料 1 に沿って説明

加藤委員長

それでは、議題 1 ・ 2 について、御意見や御感想のある方はいらっしゃいますでしょうか。

上村委員

令和 7 年度実績と令和 8 年度取組内容を横で比べてみることができるようになり、とても分かりやすく工夫してくれたと思います。少し具体的ところで、P 4 3 のサポーター養成講座について、これは登録をされている市民の方が既について、登録を増やしていこうという取組であると理解しました。消費生活サポーターは、講座を受講して消費者被害防止のためのネットワークを組んでくれた方たちという認識でよいのでしょうか。また、高齢者の見守りがテーマになっているが、それとつながる取組になるのでしょうか。

志村係長

民生委員や地域の町内会の方々にサポーターになっていただいております、地域や会社の集まりなど、それぞれが活躍できる場で私たちが提供した事例などを紹介してもらっている。また、会社等で問題を抱えている方がいる場合は消費者行政センターにつないでいただくことをお願いしている。養成講座では、地域や会社の人になるべく直接伝えていただける人材を育成したいと思っている。昨年だと 38 名受講いただいた中で、そのうち 26 名が新たにサポーターとして登録いただいた。全体では 150 名程度いて、消費者行政センターから提供した情報を元にそれぞれ活動をしてもらっている。

上村委員

見守りの機運を高めてもらっており、色々なタイプの見守りネットワークが川崎の中でできつつあるということだと思うし、それは重要だと思う。地域によって適切な見守りの形は違うと思うので、川崎では職場や民生委員という色々な形の見守りが育ちつつあるという御説明だったので、川崎らしい取組として注目して育ててもらえたらと思う。

それとは別に、今までも消費生活に興味関心を持ってくださっていたサポーター既登録者の方々に対しては、フォローアップ講座を実施して育てているという理解でよいでしょうか。

志村係長

養成講座だけでは情報が古くなってしまうので、情報をアップデートしてもらうために、フォローアップ講座を行っている。登録いただいたサポーターの皆様には常に新しい情報を持っていたいた上で、地域や職域で活動してほしいという意味合いを込めて、フォローアップ講座を開催している。

上村委員

よく分かった。ますます充実していったらと思う。

山野寺委員

サポーター養成講座について、私も受講し登録させてもらった。両親は高齢でテレビの通信販売の宣伝をよく見ていて、ある日実家に行ったら通信販売で買ったであろう青汁が大量に届いていた。その時に、この消費者行政推進委員会に参加していて、通信販売がクーリング・オフの対象にならないという事を知ったので、まずは自分が勉強して身内から啓発していかなければと思い、講座に参加した。現地参加できない場合も、オンラインができ参加しやすい講座という印象だった。川崎市でいま取り組んでいる「被害を未然に防ぐ啓発活動」はすごく大切な取組だと思う。内容もいつもブラッシュアップされていて、新しい情報を提供しようという尽力を感じる。このような講座に参加することは、自分自身の勉強にも、周りを助ける事にもなっていると思う。生協の組合員の皆さんにも被害に遭わないように啓発活動が続けたいと思っている。また、川崎市ではGIGA端末を使って子どもたちが学んでいると思うが、投資に関心のある若者が多く、詐欺被害に遭うケースが増えているように見受けられるので、中学生～大学生まで、金融教育に関連して投資詐欺に関する学習を進められたらと思う。

志村係長

御意見ありがとうございます。金融等の啓発について、こちらでも検討して取り組んでいけたらと思う。

上村委員

例えば、市立高校ではできるのか。

志村係長

出張授業をやりたいのは山々だが、学校はカリキュラムが詰まっていて、先生がどこを重要視するか、というのが最終的な決め手になってしまう。中学校だと家庭科で消費者教育をやっていて、教科書には載っているが、どこまで深くやるかは担任の先生の考え次第である。昨年度からだが、東高津中の家庭科の先生は消費者教育に熱心な方で、3年生の授業に呼んでもらい、生徒とグループワークを実施し、出前授業をやってきた。できれば、そのような形でやっていけたらと思っている。学校には宣伝しているので、そのような機会を設けられたらと思っている。

中嶋委員

P61の医療サービスについて、前年度比でかなり減っている点と、若者に関しては医療サービスやエステティックサービスに関する被害が多いという点について質問したい。

若い方は医療サービスなのか、エステティックサービスなのか、その分類をあまり意識しないで契約している方が多いのかと思う。そのような中で、まず医療サービスとエステティックサービスは管轄としては別々になるのか。もし別々であるなら、何かの取組が影響して医療サービスの件数が減っているのか。あるいは所管は違うけれどもそれぞれ情報共有をしているのか等、何かいただける情報があれば伺いたい。

小林係長

医師にしか行えない医療行為は医療サービスに含まれるが、医者が行わなくてよい脱毛サービス、具体的には光脱毛などはエステティックサービスという区分けになっている。相談者は、医療かエステかの区別はしておらず「脱毛に申し込んだら高額請求された。」等とアバウトに相談されるが、こちらは具体的な

契約内容などを聞き取って対応することになる。減った原因の一つとしては、大手医療クリニックの倒産があると、医療脱毛の相談が増加するし、エステ関係の大手事業者の倒産があればそちらの件数が増加する。顧客の多いところが破産なり倒産することでの影響が色濃く出ている状況である。医療サービスは減ったように見えるが、前年度に事業者の倒産などがあり件数が増えていたので、相対的には減ったように見えるが、実際は通常の件数に戻ったイメージである。

中嶋委員

消費者側ではなく、企業側の影響が大きいということですね。他の年代だとエステティックサービスは見当たらず、ほとんどが若い年代からの相談だと思いましたので、この若者世代に対して何かしらの対応ができると良いと思いました。

清水委員

前年度と今年度の取組が対比しやすくとても見やすくなっており、御苦労されたかと思うが良いと思う。私も消費生活サポーターの登録をさせてもらっている。様々な活動を通じて、小学生から高齢者まで幅広い世代と関わる機会があるが、生活の様々な場面でデジタル化が進んでいると感じる。一方でインターネット関係の消費者トラブルが複雑化しており、件数も多いと感じている。年代に応じたデジタルリテラシーや消費者教育の重要性が増していると思う。山野寺委員からもお話がありましたが、GIGA端末のデジタル教材を作られているのは非常に良い取組だと思うが、児童だけでなく家庭に戻って親子で学べる機会があるとより良いと思う。家庭での消費者啓発も重要であると思うので、保護者の方の消費者意識やデジタルリテラシー向上につながる取組を充実させてもらえたらと思う。もう1点、消費生活相談について、電子メール相談やオンライン相談などデジタルを活用した取組をさらに充実させてもらえたらと思う。相談内容も複雑化しており、電話相談が込み合っている事もあると伺っている。国民生活センター・国等により消費生活相談のDX化が進められているということで、システムの連携等もあり、なかなか進みにくいところがあるのかと思うが、市においてもデジタルを活用した相談内容の事前整理や、よくある相談への案内などの取組をより充実していただけると、市民の方の相談のしやすさにもつながるし、相談員の負担軽減にもなると思う。一方で、すべてデジタル化にすれば良いわけではなく、複雑な内容や個別の事案に応じて、引き続き相談員による電話や対面での丁寧な対応も大切だと思っている。デジタルの利便性と人によるきめ細やかな対応をお願いしたいと思う。それぞれの良さを生かしながら、誰もが安心して学び、相談できる環境づくりが進むことを期待している。

志村係長

前段の家庭での消費者教育について、PTAの集まりで利用いただくためくらしのセミナーの広報を行っている。申込みいただくことで、専門家から役立つ情報をお伝えすることが出来るので、それを家庭に持ち帰ってもらい、家庭でも消費者問題について話してもらえればと考えている。

清水委員

実は私もPTAの時にお願いした事があります。PTAが知らないかもしれないので、そのような講座があることが分かるような仕組みがあると良いと思いますが、いかがでしょうか。

西山職員

昨年度、各区市民館のPTA担当者を通じて、くらしのセミナーのチラシを配布させていただいており、各区のPTA協議会にて広報してもらっている。ぜひ保護者の方に活用してもらいたいと思っている。

小林委員

消費者トラブル未然防止に向けた消費者教育や見守りの活動に加え、何かあった時の相談窓口として、障害者、外国人なども含めた幅広い消費者からの相談を受け付けているという報告を受け、積極的な取組

についてありがたいと思っている。清水委員の御発言にもありましたとおり、デジタル技術を活用した相談対応と、一方で相談員が丁寧に対応しなければならない消費者や事案への対応の両輪でというお話をいただきまして、まさにその通りだと考えており、同じような議論を国民生活センターでも行っている。またこの夏、全国の消費生活センター等に寄せられた相談を登録するシステムが変わるということや、全国の消費生活相談窓口の案内等、消費者への情報提供を一括で行うサイトの運用開始も予定している。引き続き、川崎市とも連携していきたいと考えているので、よろしくお願ひしたい。1点質問させていただきたい。昨年度の相談件数がかなり増加しているとの報告があったが、川崎市としてこの件数増加の要因や相談者の変化等について分析されている点があれば教えて欲しい。

小林係長

具体的な理由は一概には言えないが、啓発の取組を通じて市民に消費者行政センターを認知してもらったところもひとつあると思う。相談内容に関して何か特徴的な事案があつて増えたということではない。

鈴木副委員長

年報の件で相談件数が伸びており、過去8年間1万件を超えているという話があつたが、P68をみると契約購入金額と既支払金額との差が縮まっていると拝見した。契約を取り消したり、既支払金額を取り戻すのは大変なことだと思う。過去に比べて、契約購入金額と既支払金額の差が縮まっている背景を御存知であれば教えて欲しい。

小林係長

明確に言い切れないが、細かく見ていくと、障害者や高齢者は平均契約購入金額より平均既支払額が高くなっており、理由の1つとして考えられるのが、クレジットではなく現金払いなどで、契約と同時にすぐに払ってしまっている金額が高いことが影響していると考えられる。

鈴木副委員長

現金決済はわかりやすいが、トラブルの時は取り戻しにくいという側面がある。高齢者の消費者トラブルの実態を表していることが分かった。

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。

(3) 災害時における供給協力に関する協定、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3について、事務局から御説明をお願いします。

志村係長から、資料2に沿って説明

加藤委員長

それでは、議題3について、御意見や御感想のある方いらっしゃいますでしょうか。

中嶋委員

ホームページで災害協定の実施要綱を拝見したが、物の運搬について災害時はどのように予定しているのか。第8条では「市職員が調達物資を確認のうえこれを引取るものとする。」とあるが、ドライバーやトラックの手配など別のところで規定されているのか。危機管理上、御説明が難しい部分があれば省略していただいてもかまいません。

志村係長

当センターで結んでいる協定の中では、可能であれば運送も含めて物資の提供を依頼しているが、相手先によっては独自で配送ルートをもっていないところもある。スーパーなどであれば、市内に店舗がたく

さんあるので、店舗まで取りに行く形になっている場合もある。また、危機管理本部で、神奈川県トラック協会とも協定を締結しているので、企業が運搬できない場合は、トラック協会に依頼し、物資を運搬してもらうという形もある。市の公用車も数十台もあるので、物資量が多くない所であれば取りに行くなど、場合分けて確認している。

山野寺委員

災害時における協定についてもセンターが所管している事を初めて知った。災害時、すぐ食べられるものの提供はとても大切だと思うし、各地の災害現場で炊き出しが行われているのを見てきた。市内では給食センターが各地にあると思うが、その活用は検討されているのか。もし今のところ検討になれば、これからに備えて使うことも考えていただきたい。以前、給食センターを見学する機会があったが、朝から稼働して昼過ぎには何も稼働していない状況だったので、災害時や他の場面でもフルに活用できたらよいと思った。

志村係長

給食センターは教育委員会が協定を締結している。必要な際は御協力をいただけることになっている。小学校は自校調理が多いので、材料がどれだけ調達できるか、という問題もある。その食料の調達に関わることもありうるため、センターでどれだけ物資が調達できるか、ということが大事になってくる。全庁的に協力し合って、市民の生活の安定に向けて頑張っているところ。

山野寺委員

物資の集積場所としても、混乱の中でどれだけスムーズに物事を進められるかを想定していくことが大切だと思ったので、給食センターを見学したときの感想も踏まえて提案した。災害現場で傷を負っている際に、温かいものを食べた時にホッとするという声も聴くので、取組を進めていただけたらと思う。

西山職員

議題3として資料3についても説明いたします。

西山職員から、資料3に沿って説明

加藤委員長

それでは、御意見や御感想のある方いらっしゃいますでしょうか。特に無いようでしたら、最後に議題4のその他について、御発言がある方いらっしゃいますか。

中山委員

先日市長の市政報告会に参加したが、これから川崎市は外国の大学を溝の口に開設したり、宮前区にインターナショナルスクールを開校したりするなど、教育に力を入れていくとの話があった。サポーターの関係で提案ですが、学生サポーターを募るのはどうか。JAでも援農ボランティアを募集していて今170名ぐらいいる。毎年育成講座をやっていて、今期の7期生を含めると200名くらいになる。必ず毎年学生が数名応募してくれる。また、JAから子ども食堂に食材の寄付をしているが、子ども食堂のボランティアもほとんど学生である。消費生活サポーターも学生ボランティアという形で募集をすればきっと集まると思うし、それぞれの学校での啓発につなげてもらえればいいと思う。

西山職員

御提案いただいた新しい大学等との連携は今後検討させていただく。現状では、これから医療や介護の現場で活躍される市内看護大学の学生と連携を深めていきたいと思っている。大学に相談したところ、学校のカリキュラムに相談員による出前講座を取り入れる等は難しいとの事だったが、消費生活サポーターの養成講座のお知らせ等はしていきたいと思う。チラシの配架は了承してもらったので、そういったところから今後連携を深めていけたらと思う。

加藤委員長

資料を見ると消費者行政が非常に多岐にわたり、膨らむ一方だと感じているし、予防についても委員の皆さんから色々と意見が出ていて、まだまだやるべきことが増えており、消費者行政に携わる皆様は今後とも重責を担っていると感じる。一方で、消費者行政センターの認知度が上がっている事もあるかと思うが、実際被害も起こってしまっているので、被害回復に向けてもできることが増えていったらと思う。予防と対策の両面から引き続き取り組んでいただけたらと思う。

加藤委員長

その他特に無ければ、以上を持ちまして、令和8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。