

会 議 録

会議名 (審議会等名)	相模原市消費生活審議会 (第2回)		
事務局 (担当課)	消費生活総合センター 電話042-775-1779 (直通)		
開催日時	令和7年3月3日(月) 午後1時30分～2時45分		
開催場所	相模原市立橋本公民館 中会議室		
出席者	委員	8人(別紙のとおり)	
	その他	0人	
	事務局	3人(消費生活総合センター所長、ほか2人)	
公開の可否	<input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可	傍聴者数	0人
公開不可・一部不可の場合は、その理由			
会議次第	1 議 事 (1) 次期(第3次)相模原市消費生活基本計画の策定について (2) 令和5年度相模原市消費者行政の概要について 2 その他		

議 事 の 要 旨

事務局より、古橋委員、前山委員、毛利委員、森委員、矢野委員の欠席について報告するとともに、出席委員の人数が定足数に達していることを確認し、開会とした。主な内容は次のとおり。

1 議 事

(1) 次期（第3次）相模原市消費生活基本計画の策定について

事務局から資料1により、令和9年度末の策定に向けた次期相模原市消費生活基本計画の策定スケジュール（案）について説明を行った。

議事（1）に対する特段の意見はなかった。

(2) 令和5年度相模原市消費者行政の概要について

事務局から資料2により、令和5年度の取組及び相談状況について説明を行った。

【主な意見】

(小谷委員) 高校生への啓発について、オンラインゲームの課金など、問題になっているものもあるが、高校生へのアプローチはどのようなことを行っているか。

(事務局) 高校生の啓発は、出前講座のほか、学校長会議へ参加し、若者の消費者トラブルの概要説明や出前講座の活用を呼び掛けている。

(小谷委員) 大学へのアプローチとして、「お知らせメール」などを行っているようだが、高校では難しいのか。

(事務局) 高校での実施について今後検討していく。

(小谷委員) 高齢者団体への情報提供で、地域包括支援センター等と連携しているとあるが、地域包括支援センターは第一線で活動していると思うが、活動の中で消費生活総合センターに相談をつなぐといったケースは出てきているのか。

(事務局) 地域包括支援センター経由で相談につながるケースはある。このほか、現在、消費者安全確保地域協議会の設置も進めている。

(町村委員) 32ページ、救済金額について、クーリング・オフ額で約1億円以上となっており、件数は131件となっているが、「クーリング・オフの案内をしたが、救済につながらなかった」件数はどのくらいあるのか。

(事務局) 現状として、統計は取っておらず、相談員が相談を受ける中で、クーリング・オフの適用期間に間に合うものは、案内を行っており、その結果を報告するように、相談員は相談者に伝えている。

(町村委員) 電子メールによるクーリング・オフの通知も現在可能であり、取り入

れているところもあるが、統計は取れているか。

(事務局) はがきや電子メールに問わず、クーリング・オフの手続きについて案内は行っているが、現状の PIO-NET システムにおいて、クーリング・オフ通知の種類までは入力項目がないため、統計はとっていない。

(河田委員) 27ページの年代別内訳について、50歳代以上のうち60歳代の相談件数が少なくなっているが、同ページに参考で記載されている人口構成でも60歳代が少なくなっており、一概に相談件数が少ないとは言えないと思われるが、60歳代の人口構成が少ないのは何か理由があるのか。また、他市町村や全国との比較はどうか、相模原市は先進的なのか。

(事務局) 全国と比較した統計はとっていない。また、抽出方法等が異なっており、単純な比較は困難である。全国統計は国民生活センターで公表しているため、一般の方でも閲覧することは可能である。

(横山委員) 相模原市での相談にはどういった特徴・特色があるのか。それによって次期消費生活基本計画の基になっていくのではないか。

(事務局) 細かな分析ができている訳ではないが、全国的に例年あるような相談は本市においても同様である。例えば、近年ではエステが相次いで倒産したが、近隣に支店があったことから、全国に比例して、本市においても相談が増加したため、全国の相談状況と大きな違いはない。

(松崎会長) 相模原市の年齢構成の特徴と相談件数の特徴は、どういう形になっているのかは、少し整理したうえで特徴を教えてくださいとありがたい。

(松崎会長) 消費生活総合センターの職員の事務配置や雇用形態はどのようになっているのか。

(事務局) 相談員については現在10名であり、適正な人数であると感じている。

相談員の雇用形態は、令和2年度から会計年度任用職員で1年雇用であり、本人の意思があれば、職員評価を行った上で1年毎に更新を行えるものとなっている。また、雇用期間の上限は撤廃された。

勤務体制としては、現在平日平均で7名体制、土日祝は2名体制で相談を受け付けている。相談員の高齢化が課題になっている。

(町村会長) 相模原市においては、現在相談員の確保はできているとのことであるが、相談員の確保は全国的な課題であると認識しており、消費者庁ではAIを駆使した相談対応などの検討が進められている。また、自治体によると思うが、人材の確保や育成に活用できた補助金が令和7年度で終わってしまうが、このことについて、相模原市ではどういった意向か伺いたい。

(事務局) AIを活用した相談対応については、現在新しい相談支援システムの構築に向けた開発が消費者庁と国民生活センターで行われている。ネットワークの構築やセキュリティの確保などの課題はあるが、今後の相談員の働き方や相談

の質を保つために、AI を駆使した入力補助など様々な機能をアップデートできる仕組みを盛り込んだ仕様となっている。

補助金については、地方消費者行政強化交付金のうち、推進事業が本市も令和7年度に終了となるが、本市の推進事業においては、啓発に関する用途が主となり、人件費に影響することはない。

(松崎会長) オープンキャンパスに参加してきた高校生の何名かが、相談員のような仕事に就職したいと言っていた。高校には契約トラブルの防止啓発を行っていると思うが、担い手として魅力を発信できれば、人材確保にもつながるのではないかと。

(事務局) 人材確保を想定した取組として、消費者問題教養セミナーを開催している。今年度の開催は国民生活センターを会場として行ったが、24名が受講し前年度の2倍以上であった。また、受講者は比較的高齢な方が多い印象ではあったが、消費生活相談員に興味あると言っていた方もいた。

(小谷委員) 令和7年度に終了となる交付金について、用途は主に啓発とのことだが、交付金終了後の意向を伺いたい。

(事務局) 実際の用途として、FMラジオ放送やタウンニュースへの記事掲載などを行っているが、いずれも市民から感謝のお手紙をいただくなど、一定の効果はあると感じていることから、可能な限り一般財源として要求して継続したいと考えている。

(小谷委員) 過去に消費生活センターがあった中央区及び南区にオンライン相談用の端末を配置して、オンライン面談を実施していると思うが、今も継続しているか。また、どの程度件数があるのか。

(事務局) 令和3年度に消費生活センターを現在の緑区に統合したが、以降、中央区及び南区の市民相談室にオンライン面談用のパソコンを配置しており、現在も継続している。ただし、実績は令和3年度及び令和4年度に合計で6件あったのみとなり、センターの案内パンフレットにオンライン面談の案内もしているが、そこまで利用者はいない状況である。

現在は、オンライン面談の機能を有効活用するため、市内の大学等と調整し、大学の学生相談室等を通して相談体制を構築できないか検討を進めており、実際に1校の大学と令和7年2月に受付を開始した。

(木村委員) シティ・プラザはしもと内に消費者センターがあることを知らない人が多いと感じる。

(事務局) 本市を含め消費者センターの知名度が低いのは大きな課題であると感じている。

以上

※資料一覧

- 資料 1 第3次相模原市消費生活基本計画策定スケジュール（案）
- 資料 2 令和5年度 消費者行政の概要〔確定版〕

相模原市消費生活審議会委員出欠席名簿

(50音順 敬称略)

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	小野寺 愛衣	独立行政法人国民生活センター 商品テスト部 テスト第1課長	副会長	出席
2	河田 敦子	東京家政学院大学現代生活学部 教授		出席
3	木村 郁子	さがみはら消費者の会 会長		出席
4	小池 千恵子	津久井地域商工会連絡協議会(4町商工会)		出席
5	小谷 馨	神奈川県弁護士会 副会長		出席
6	古橋 裕一	相模原商工会議所 商業部会		欠席
7	前山 善憲	相模原市商店連合会 会長		欠席
8	町村 泰貴	成城大学法学部 教授		出席
9	松崎 吉之助	相模女子大学人間社会学部 准教授	会長	出席
10	毛利 則彦	相模原商工会議所 金融保険業部会		欠席
11	森 洋子	相模原市生活協同組合運営協議会		欠席
12	矢野 優真	公募委員		欠席
13	横山 正美	神奈川県司法書士会		出席