様式３

会　　議　　録

会議名 （審議会等名）		令和８年度第２回相模原市消費生活審議会 消費生活基本計画検討部会		
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８年１０月３０日（金）午前１０時００分～１１時３０分		
開催場所		橋本公民館　中会議室		
出席者	委　員	６人（別紙のとおり）		
	その他	０人		
	事務局	２人（消費生活総合センター所長、ほか１人）		
公開の可否		■可　□不可　□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				
議事		（１）第３次相模原市消費生活基本計画について （２）その他		

議　事　の　要　旨

（1）第３次相模原市消費生活基本計画について

・第１回　検討部会の意見を踏まえ、資料１、資料１－２により、体系（案）の変更点について事務局から説明した。

（質疑等なし）

・資料２及び参考資料１～３により事務局から説明を行い、各項目の課題や取り組むべき施策等について、次のとおり意見等があった。

（質疑応答）　○：委員　●：事務局

○　「サブスクリプション」や「越境消費者センター（CCJ）」などの言葉は分かりにくいため、高齢者などにも伝わるよう日本語での補足や丁寧な説明を加えるべきである。【高嶋委員】

●　承知した。高齢者等にも分かりやすい表記を検討する。

○　最近は小学生もスマホを所持しており、親がいないところで簡単に高額な買い物をしてしまうなどのトラブルが起きている。【平尾委員】

●　小学校への出前講座をはじめ、中高生向け、大学生向け、高齢者向けなど、ライフステージや年代に合わせた講座（ネットの使い方やお金の使い方など）を用意している。

○　施策体系中「高齢者等配慮を要する消費者への見守りの推進」は若年層も含まれるか。【小野寺部会長】

●　含まれる。

○　高齢者向けの講座はいかがか。【木村委員】

●　高齢者等向けの講座もあり、公民館事業や老人会、地域の集まり等で活用されているが、一方で、どの世代も出前講座の認知度が低く周知が不足していることが課題である。

○　多くの方に講座を受講してもらえる環境になっていない。ショッピングに来た時に講座やってるから立ち寄るなど、気軽に相談できる窓口があるとよい。消費生活相談という言葉もわかりにくい。【木村委員】

○　消費生活センターだけで相談窓口の対応ができるわけではないので、他の部署や組織等と連携などができるとよい。【松﨑部会長代理】

○　今の時代、何を信じてよいのかわからないので、信用できる相談先を気軽に教えてもらえる場所が必要である。【本田委員】

●　消費生活相談をしたい方がセンターにつながれるよう周知をしていくことが重要である。

○　相談件数が増加した要因を伺う。【高嶋委員】

●　消費生活総合センターの認知度が特別高いわけではないため、もしかするとトラブル自体が増えている可能性もある。被害件数が増えたのか、センター

の認知度が高まったのかどちらの側面があるか判断は難しいが、今後もしっかりと周知を行っていく必要がある。

○　今般カスタマーハラスメント対策などにより、従業員を守る観点から事業者と消費者の関係が変化している面もあると思う。【松﨑部会長代理】

●　おっしゃる通り、センターが受ける消費生活相談の中には、事業者側からカスタマーハラスメントとされ、交渉が思うように進まないといった消費者も一定数いることから、助言にあたっては、適正な要望の伝え方などをアドバイスし、本人自身が解決できるよう支援している。

　また、相談員自身もカスタマーハラスメントを受けることがあるため、市のルールに則り対応している。

○　高齢化に伴い、消費者問題だけでなく認知症や障害、生活上の問題などが複雑に重なり合うケースが増えているため、他部署や外部機関との連携をどう考えていくか検討すべきである。【松﨑部会長代理】

○　センターの認知度の向上について、先日の消費生活展は、１８８のＰＲ活動になり、非常によかった。アウトリーチで市民に伝える手段として、地域の一番の場は「おまつり」である。会場でチラシを配ることなどは効果的である。【高嶋委員】

○　テレビで１８８の広報が流れてくることがあり、インパクトがある。また、市民に身近な各まちづくりセンター、連絡所などにチラシを配架し、困っている方には、当該施設の職員からセンターを案内してもらうなど、積極的に声掛けをしてもらえるとよい。【平尾委員】

○　啓発用に作成したクリアファイルの内容はわかりやすく効果的で、スマホの操作ができない方にも消費生活相談とはどういった内容か、また、その相談が消費生活総合センターでできるということが示されているので活用するとよい。

　また、自分で相談窓口にたどり着かない方には、民生委員などの見守り活動者にチラシ等を配ってもらうなどができるとよい。【本田委員】

以　上

※資料一覧

資料１　　施策の体系（案）
資料１－２　施策の体系（案）（前回の資料からの変更）
資料２　　消費者を取り巻く状況について
参考資料１　将来人口推計について
参考資料２　消費生活相談の現状について
参考資料３　市民意識調査の結果と数値目標について

相模原市消費生活審議会消費生活基本計画検討部会委員出欠席名簿

（敬称略）

	氏　名	所　属　等	出欠席
1	高嶋　俊政	公募委員	出席
2	平尾　恭子	公募委員	出席
3	木村　郁子	さがみはら消費者の会	出席
4	本田　里美	津久井地域商工会連絡協議会（４町商工会）	出席
5	塚原　祐太	相模原商工会議所　商業部会	欠席
6	松﨑　吉之助	相模女子大学　人間社会学部	出席
7	小野寺　愛衣	（独）国民生活センター　商品テスト部	出席