

会 議 録

会議名	令和5年度1回小金井市消費生活審議会（第13期）		
事務局	市民部経済課消費生活係		
開催日時	令和5年7月31日（月）午後3時～午後4時30分		
開催場所	本町暫定庁舎第一会議室		
出席者	委員	井口 尚志・真上 浩泰・門脇 利種・吉田 安之・ 松井 大平・村越 幸子・森永 瑠美・寺本 尚武	
	その他	なし	
	事務局	島田 泰吉 経済課長 齋藤 彬子 消費生活係長 木村 亜由美 消費生活係主事	
傍聴の可否	<input checked="" type="radio"/> 可・（一部不可）	傍聴者数	0 人
会議次第	別紙のとおり		
会議結果	別紙「審議経過」のとおり		
提出資料	別紙のとおり		
その他	なし		

審議経過（主な発言要旨等）

司会（経済課長）	令和5年度第1回小金井市消費生活審議会（第13期）を開会する。私は4月1日付け人事異動で新たに経済課長として着任した島田である。よろしく願います。審議会の開催に先立ち会長より挨拶を願います。
会長	《 挨拶 》
司会	委員に変更があったので紹介する。 学識経験者として小金井市立小金井第一中学校校長山中栄治様に務めていただいていたが、4月1日付け人事異動で新たに同校校長に門脇利種様が着任された。
委員	《 挨拶 》
司会	続いて農業者推薦として水村豊子様を務めていただいていたが、都合により継続が困難となり、7月1日付けで後任として村越幸子様が着任された。
委員	《 挨拶 》
司会	現在委員定数は8名で、全員出席をいただいているので、小金井市消費生活条例施行規則第4条に基づき会議が成立していることを報告する。 会長に議事進行を願います。
会長	議題（1）令和4年度消費者行政事業報告について、事務局から説明を願います。
事務局	《 資料1を基に説明 》
委員	消費者スクールについて、私立の学校でも実施されるようになってきたが、私立の学校に対してどのような働きかけをしているのか。
事務局	事務局から各学校に電話をかけてご案内をした。令和4年度に成年年齢引下げになったため、高校3年生が成年にあたるので学校にも興味関心をお持ちいただいたこともあり、ご協力を得られた。
会長	資料に受講人数の記載があるが、例えば都立小金井北高校238名は対象者全員ということか。
事務局	そのとおり。高校1年生が対象で、体育館に全クラスが集まり相談員が講座を実施した。
会長	任意ではなく、対象者は全員という理解でよろしいか。
事務局	そのとおり。

委員	個人情報苦情相談は令和4年7月14日で受付終了とあるが、なぜ終了になったのか。
事務局	全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）というものがあり、消費生活相談と個人情報苦情相談を受けた場合、それぞれ各消費生活センターで入力することになっていた。令和4年4月に個人情報保護委員会の「個人情報の保護に関する基本方針」が改正となった。その改正を踏まえ、国民生活センターが個人情報苦情相談の収集を取りやめた。我々も国民生活センターから出された通知に従い受付を終了した。
会長	実際には個人情報の相談は入っているのか。
事務局	入っていない。
委員	公衆浴場施設改修補助金の件について、どういう理由で毎年補助金がつけられるのか。消費者行政予算総額が少ない割に、公衆浴場施設改修補助金が占める割合が大きいことや、公衆浴場は市内に1件であり既得権益になっているのではないかという点が気になる。
事務局	公衆浴場制度についてご説明する。公衆浴場の入浴料金は、物価統制令に基づく統制料金になっている。戦後、公衆衛生を保つ必要があることから、広く国民が入浴できるように昭和21年に価格が決まった。その物価統制は現在も続いている。市では、以前から継続している公衆浴場に対し改修費補助を実施している。現在は各ご家庭に浴室もほぼ普及しているところであり、時代の変化とともに役割も変わりつつあるものと捉えている。令和4年度は配管の工事と屋根の雨漏りの工事を実施しており、それが市の補助金対象となった。
委員	補助金は小金井市だけで交付しているものか、東京都から公衆浴場に対して補助を与えなさいというものか。
事務局	市が独自で実施しているものになる。
会長	もともと消費者行政予算の中に組み込まれているものか。
事務局	そのとおり。市の消費生活行政予算である。もともと市内に複数公衆浴場があり組合が作られ、そこに対して補助を実施していたという経過がある。
委員	浴室のない方向けということであれば、福祉の話なので消費生活行政の予算に入るものではないのではないか。

事務局	建物の改修に関しては消費生活行政で予算をとっているが、高齢者世帯や生活保護受給世帯向けに入浴料金の減免をしており、それらは福祉の部門で予算措置している。
委員	今後、駅の周辺に入浴施設ができるということで、不公平感が出てきてしまうのではないか。福祉の分野で必要であれば、福祉の予算でつけるべきだと思う。
課長	予算に関してご意見いただき、今後検討させてもらいたい。
会長	この事業をなくしたら50万円がなくなるという意味か。
課長	そのとおり。こちらの予算を消費者行政の予算から抜くと、消費者行政予算に50万円は残らない。
会長	それでは議題（2）消費生活行政の予算・決算について、事務局から説明をお願いします。
事務局	《 資料2・3を基に説明 》
委員	交付金は都からの交付か、国からの交付か。
事務局	国（消費者庁）からの交付である。
委員	自動通話録音機は令和5年度で交付金終了後、継続する可能性はあるのか。
事務局	自動通話録音機貸出事業を実施しているのは地域安全課である。経済課で把握している情報をお伝えする。これまでの経過として、交付金の目途がついてから毎年自動通話録音機を購入してきた。利用の申請も多くいただいているが、現在は購入数の方が申込数より多い状況であり、令和5年度も多めに購入を予定している。在庫が足りるうちは事業を継続する予定だが、在庫終了後の方向性についてのお答えは難しいと聞いている。
委員	自動通話録音機が不足してきたら、何か対策をしていただけると有難い。
会長	自動通話録音機の取付けは、工事をせず自分で取り付けられるものか。
事務局	そのとおり。自動通話録音機と自宅の固定電話を繋ぐと録音が可能になる。
会長	高齢者にとって取付けが難しいと思われる可能性はある。
事務局	先日講座を実施した際に、チラシと自動通話録音機の見本をお見せしながらご案内をしたところ、具体的にモノがあることでイメージが付きやすかったようでご質問も多くいただいた。単なる事業の案内だけでは利用に結びつきづらいかもしれない。

会長	ボタンを押せば録音になるのか。それとも自動的に録音になるのか。
事務局	自動的に録音になる。
会長	<p>犯罪に繋がるような詐欺などの被害がある状況では、高齢者一人暮らしの世帯には全員取り付けられるのが望ましい。</p> <p>予算全体は、減少傾向になる。一方で、経済活動が再開・活発化してきているなかで消費者相談も増えている状況もあり、積極的に予算化をして欲しい。</p> <p>それでは議題（３）小金井市消費生活相談室に寄せられる相談事例について、事務局から説明をお願いします。</p>
事務局	《 資料４を基に説明 》
委員	<p>最近、緊急対応に対するトラブルが増えてきたと実感している。鍵の開閉やトイレの詰まりトラブル、車の故障に伴うものなど緊急を要する案件である。消費者はインターネットを見て連絡するが、インターネットには安い金額の記載のみで、実際は２０万・３０万と高額な金額を要求されてしまったという相談が最近多くなってきている。市指定の業者があると思うが、そういった業者の探し方を知っていれば、あやしい業者に連絡しなかったのでは。先日相談を受けた案件も、株式会社でも有限会社でもなく個人事業主であり、代表者の記載もなく事業所はバーチャルオフィスだった。実態があるか分からない業者が増えてきているという印象がある。消費生活相談室にもそういった相談が入ってきているのではないか。</p>
事務局	<p>水回り関係の相談や急を要する相談は多い。最近あった事例は、一人暮らしの家にゴキブリが出て、インターネットで検索した業者に対応してもらったことに関するものだった。インターネットには「９００円から」と記載があったものの、実際は１６万円取られたため相談につながった。その後、事業者クリーニング・オフの通知したところ、半額を返金してもらった。ゴキブリ駆除の対応をしてもらった節もあるので、全額返金までは要求できないため半額返金で落ち着いた。高額な請求については、一人で対応できないことや緊急性があることに事業者が付け込んだ案件だと認識している。</p>
会長	これはクリーニング・オフの適応は難しいということか。
委員	消費者庁の特定商取引法の解釈で、HPに記載の金額を見て要請した場合、

	表示額と実際の請求額に相当な開きがある時には、当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたと言えないのであれば、自ら請求したことにならないため、クーリング・オフはできると考えられる。
会長	例えば、「3,000円から」と記載されていれば3,000円で作業するとは言っていないと言えるのではないか。業者は、消費者が自ら電話をし依頼したのだから、クーリング・オフはできないと言ってくるだろう。
委員	状況にもよるが、消費者が自ら事業者を要請した段階で、契約金額がある程度どのくらいの金額になるか想定し承知の上で要請しているという考え方がある。
会長	鍵の開閉のトラブルで、HPには「5,000円から」という記載があった。1万円くらいだろうと思っていたところ、「お宅の鍵は特殊な鍵をしているので開けるのに数万円かかる」と言われ、高額な金額を支払うことになったという事例もある。 緊急性がなく、指定業者を知っていればどのくらい費用がかかるか聞くこともできるが、緊急性がある状況では事業者は臨機応変には対応してくれないだろう。
委員	商工会は多くの業者が加盟しており、商工会と連携がとれるとよい。経済課と商工会で連携はとっているのか。
事務局	商工会とは特に連携していない。相談が寄せられた際には、消費者が契約する前の相談であれば、市指定業者に依頼した方がよいと案内している。
委員	商工会では、業者を紹介してほしいという話があればご案内をしている。商工業の部会でも話をしてみる。
会長	市では指定業者の資料はあるのか。
事務局	排水設備や一般廃棄物収集の指定業者はあるが、その他の業種となるとない。特定の事業者を紹介するのは難しい。
会長	緊急対応に対する正しい情報がないのでは。今後の課題と思う。
委員	相談員の退職の件について。令和3年度に交付金で相談員の人件費が計上されているが、令和4年度は交付金が終了したことから相談員の数を減らさざるを得なかったのか。
事務局	人件費について、交付金は令和3年度で終了している。以前は3名体制で相

	<p>談業務を行っていたが、交付金を充てられるため1名増員の4名体制となった。令和4年度以降は、4名全員分の人件費を一般財源で用意している。定員では4名採用可能であるが、相談員の都合で退職があった。</p>
委員	<p>少ない相談員で業務を行っている中で、育ててきた人が1人抜けるとそのノウハウがなくなってしまうことになる。継続して相談業務の質を保てるようにするとよい。1人欠員が出た場合、単純に1人を補充することになるのか。</p>
事務局	<p>そのとおり。募集をして応募していただき、採用試験を受けていただくことになる。</p> <p>採用試験にあたり、何人か採用される中で実務経験者であることも審査の対象となる。最近では、どこの自治体も相談員が欠員している状況はあるようだ。委員から指摘があったとおり、新しく入っていただいた相談員へのフォロー体制を取っていきたい。</p>
会長	<p>採用にあたり、経験・人格はあると思うが、消費生活相談員や消費生活アドバイザーの資格は必須要件か。</p>
事務局	<p>そのとおり。</p>
会長	<p>相談員資格取得に向けた援助、支援はしているのか。</p>
事務局	<p>東京都で実施しているマスター講座がある。インターネット等で受講できる。</p>
委員	<p>マスター講座は地域の消費生活の活動の中心となるような方を育てることを目的としている講座であり、資格を取れるような勉強をしていただくという講座を13回連続で毎年実施している。そういった意味では、一つの資格取得の支援ということに結果的にはなっていると思う。</p>
委員	<p>相談員募集の案内は市報に出ているのか。</p>
事務局	<p>募集の案内は市報に掲載している。詳しい募集要項は市のHPに掲載している。</p>
会長	<p>それでは議題（4）一般向け講座について、事務局から説明をお願いします。</p>
事務局	<p>《 資料5-1・2を基に説明 》</p>
委員	<p>子どもの時から金融教育をすることは必要だと思う。カードを作れる年齢になった時、支払い方法に関してクレジットカードでリボ払いを安易に選</p>

んだり、キャッシングが高金利であることを知らなかったりするなど、無知や誤った知識でトラブルになりかねない。また、貯金で定期預金に入金しておいたら低い利率しかつかないが、株を購入していれば一番儲かるという状況もある。そのため、子どもの時からお金の使用や活用方法を教えていただきたい。金融も iDeCo（個人型確定拠出年金）、NISA（少額投資非課税制度）などいろいろある。少子高齢社会であるので、自ら年金を作っておく必要もあるのではないか。ライフプランの立て方を子どもたちに分かりやすく教えていただけると有難い。

会長

子どもたちも含め、これから老後生活を送っていくような層にもニーズはあると思う。退職された方の中には、会社生活しかやってこなかった人もいる。今後の生活設計を考える必要が生じる場合、そういったニーズはあると思う。金融・保険・年金といった内容は消費生活行政では今まで関わってきたか。

事務局

資料5-1にあるとおり、令和元年度の8月には「貯金箱をつくろう」という講座でお子さんのお小遣い帳をつけたり、貯金箱を作ったりといった内容で実施した。今までの世の中は貯金・貯蓄という流れであり、そういった内容であれば親御さんの理解を得られた。金融・保険といった内容はこれまであまり取り上げていなかった。

委員

金銭教育は今の若い世代でも興味を持つと思う。物価が上昇する一方でお給料は上がらないという状況で、若い世代も投資の話など興味を持って講座を受けたいと思うのではないか。子を持つ親としても、子どもに金銭感覚を身に付けてほしい。ただ貯蓄するだけでなく、生きたお金の使い方やライフプランの設計などを親も子どもも知っておくとよいと思う。そういった講座を市で開催してもらえるとありがたい。

委員

講座を開催するにあたり、今の消費生活相談員で対応できるのか。それとも講師を派遣してもらうのか。

事務局

資料5-2に記載のある講座については、東京都金融広報委員会から講師を派遣してもらって実施するものになる。そちらに所属しているファイナンシャルプランナーなどの資格をお持ちの方に講師を務めていただける。金融教育となると、市の相談員で実施するのは難しい。

委員	<p>地元の方で資格をお持ちの方などに頼むことはできないのか。いろんな職業についている方もおり、企業でも教育部門で消費者に向けた講座を実施するために講師を派遣するという制度もある。そういった制度を使いながら対応できないか。身近な方が話してくれると、行ってみようかなという気持ちになるかもしれない。</p>
委員	<p>講座の内容で「携帯電話、インターネットのトラブルの対処方法について」というテーマがあった。買い与える前に、買い与える保護者が理解していることが必要である。子どもはスマートフォンでゲームをして楽しくなり、課金してしまうことはあると思う。買い与える時点で、いかに大人がルールを理解しているかが大切である。</p> <p>中学生で携帯電話、スマートフォンを持っている子は多い。昔の玩具と違う点は、モノが高価であり毎月の支払いがあるということである。買い与える親の責任として、ルールを知ってもらうことが第一歩である。そのうえで、何かトラブルが発生したときに、子どもに買い与えたのだからある程度責任がありますよね、どういうルールを家庭で決めましたか、という話もできる。「子どもが欲しいと言ったから」「みんなが持っているから」という理由でただ買い与えるという状況でなくなっていくとよい。ここに記載されている講座の内容は、何かあってからの対処なので、未然防止ということでもう少し何かできるといいのでは。</p>
会長	<p>ゲームでアイテムを購入すると金額が膨らんでしまう。親がゲームに制限を加えるシステムがあるようだ。それ自体も親はあまり知らない。掻い潜る方法を友達同士で情報交換しているといったことも聞く。</p> <p>親に向けた教育と子どもがルールを守るといふ教育の両方が必要である。</p> <p>今後の消費者啓発の方向性として、金融教育やスマートフォンに関する情報提供が必要と意見が出た。</p>
委員	<p>講師派遣について、人選は広く市内に住む有識者も含め検討してほしいという意見が先ほどあった。金融関係だと、日本証券業協会や銀行協会が講師派遣をしている。そういった取組は今までされていたのか、これからする予定なのか。</p>
事務局	<p>資料5-2は例として出させていただいた。過去に講座を実施した中では、</p>

	東京都の金融広報委員会から来てもらった講座もあれば、NPOなどで活動している方や個人にお願いしたものもある。何か特定の団体にこだわっているということではない。ご指摘いただいたとおり、市内でも多く有識者の方が多くいるので、そういった方に依頼したり、地域・地元の関係性から講師を紹介してもらったりということも考えられる。
委員	講座の対象者・内容を検討されるということであれば、推薦したい講師や団体を知っている範囲でお伝えしたい。
事務局	情報提供いただけると、我々としても様々な選択肢をもつことができる。情報があれば提供をお願いしたい。
委員	前回、講座を録画のうえ YouTube で配信して一般の方にも視聴できるようにしたほうがよいのではないかという話があったが、今年度はそういった話は進んでいるのか。
事務局	現段階では検討していない。講座の内容が決定し、講師の協力を得られれば配信という可能性もある。
会長	都の消費者センターでも、金融・保険などの分野に詳しい相談員がいるのではないか。
委員	都で出前講座をやっている。テーマに応じて消費者啓発委員という資格を持った方を派遣している。その中には、そういったテーマに対応できる方もいると思う。
会長	金融教育は業界の内容に偏ってしまいやすく、お金を運用する話になりがちである。消費者センターの相談員で金融に詳しい方に話をしてもらえると、消費者問題と金融問題の両方を理解することができる。
委員	講師謝礼について上限は決まっているのか。
事務局	市の定めにより、具体的な金額が決まっている。
会長	啓発講座について、どういうところにどういうニーズがあるか、分かってくるとそれに合うテーマと講師を選ぶことができる。まだそのニーズが十分に掴めていないので消費者ニーズ、啓発ニーズをつかめるとよい。検討していただきたい。
会長	本日の議題は全て終了したので、これをもって閉会とする。

会議資料は、次の場所でご覧いただけます。

小金井市立図書館

小金井市役所本庁舎 4階議会図書室

小金井市役所第二庁舎 4階経済課消費生活情報コーナー

小金井市役所第二庁舎 6階情報公開コーナー