

令和7年度第1回 清瀬市消費生活センター運営委員会議事録

《開催日時》 令和7年8月18日(月)

午前10時00分から11時10分まで

《会 場》 アミュービル4階 会議室

《出席委員》

敬称略・名簿掲載順

吉田 徹

【学識経験者】

織田 祐輔

【登録団体代表】

松田 規子

【登録団体代表】

岡野 雄一

【公募による市民代表】

白石 智秀

【公募による市民代表】

高見澤 進吾

【清瀬市生涯健幸部介護保険課長事務取扱】

戸野 慎吾

【清瀬市地域振興部長】

池本 博恵

【清瀬市消費生活センター相談員】

《欠席委員》

土屋 初美

【登録団体代表】

東野 みどり

【公募による市民代表】

猪合 辰弥

【東村山警察署生活安全課長代理】

大島 伸二

【清瀬市教育部参事】

《事 務局》

清水 敬志

【市民協働課長】

相良 勝仁

【消費生活係長】

【事務局】おはようございます。

それでは、定刻となりましたので、

「令和7年度第1回清瀬市消費生活センター運営委員会を開催いたします。

初めに、市職員の人事異動に伴う委員の交代がございましたのでご紹介いたします。

まず、4月1日の人事異動で戸野部長が地域振興部長として配属となりました。

続いて、8月1日の人事異動で高見澤部長が介護保険課長事務取扱となっています。

それではここでお二人からひと言お願いしたいと思います。

では、戸野部長からお願いします。

———— 戸野部長あいさつ ————

ありがとうございます。

続いて、高見澤部長をお願いします。

———— 高見澤部長あいさつ ————

ありがとうございました。

それでは続きまして、事前にお配りした資料の確認をさせていただきます。

- ・ 会議の次第
- ・ 委員名簿
- ・ 資料1「令和6年度清瀬市消費生活センター事業内容と実績について」
- ・ 資料2「令和7年度清瀬市消費生活センター事業計画」
- ・ 資料3「令和7年度清瀬市消費生活センター予算関係」

以上5点となります。

お手元に無い方がいらっしゃいましたらお申し出下さい。

よろしいでしょうか。

では、委員長に進行をお渡しします。

委員長よろしく願いいたします。

【委員長】 それでは、次第に従い進行させていただきます。

議題 1 令和 6 年度清瀬市消費生活センター事業内容と実績について、事務局より説明をお願いします。

【事務局】 では、議題 1 の「令和 6 年度清瀬市消費生活センター事業内容と実績について」の説明をいたします。

お手元の資料 1「令和 6 年度清瀬市消費生活センター事業内容と実績について」をご覧ください。

はじめに、清瀬市消費生活センター条例では、消費生活センターで行う事業として、「消費生活相談」「消費生活情報の収集及び提供」「消費生活の啓発及び消費者教育」「消費者団体の消費生活活動の促進及び援助」「施設の貸出」の 5 つが挙げられており、消費生活センターではこの規定に沿って事業を行っています。

それでは、各事業についての説明をいたします。

ページをめくっていただいて、「各事業の実施状況」の（事業 1）消費生活相談 です。

消費生活センターでは、市民と事業者の間で起こった契約上のトラブルについて、専門の相談員が市民からの相談を受け、民法や特定商取引法など関係例規に則り支払金の還付や契約解除などといった被害救済を行うほか、製品事故に関わる相談などにも応じています。

相談の実施日時は、月曜から金曜の午前 10 時から 12 時と、午後 1 時から 4 時までで、相談員 3 名を配置し、常時 2 名以上の相談体制を整備していますが、令和 6 年度は 1 名欠員している状況で相談員 2 名での運営となっています。相談の受け付けは、来所または電話にて行っています。

令和 6 年度の受付件数は 660 件でした。直近 3 か年の実績を見ますとほぼ横ばいの状況で、年代別では 70 歳以上の方からの相談が全体の約 3 割を占めています。

次のページに移りまして、（事業 2）の「消費生活情報の収集及び提供」に関する事業の説明をいたします。

消費生活センターでは、広報誌「ちえのわ」を年に 4 回発行しており、消費生活センターが行う事業の周知や消費生活に関する特集記事を掲載しています。そのうち 9 月号については「高齢者見守り特集号」として市内全戸配布をしています。

次に、リサイクル情報の提供（さしあげます・ゆずってください）ですが、こちらは、生活用品の再活用情報の提供として、使わなくなった生活用品について、市民から寄せられたゆずりたい物と、ゆずって欲しい物の情報を市報とホームページに掲載して、それぞれに応募があった場合は当事者間で連絡を取ってもらい、直接受け渡しをするというもので、令和6年度には、さしあげますの応募が13件、そのうち成立したものが3件ありました。ゆずってくださいでは応募が1件、成立したものは0件でした。

なお、この事業については令和6年度末を持って終了しております。

次のページ、（事業3）の「消費生活の啓発及び消費者教育」を目的とした事業の「消費生活講座」です。

健康維持や老化予防、病院のかかり方。終活や身近な情報など、日常生活を送るなかで知っておきたい事や備えておきたい事をテーマに専門の講師を招いて実施しています。令和6年度には8回の講座を行いました。

次のページの「出前講座」ですが、こちらは市内の自治会などからの依頼により消費生活相談員が依頼先に出向き、消費者トラブル防止のための講座を実施しています。依頼の申込みは生涯学習スポーツ課が窓口となっている「きよせ出前講座」のメニューから行います。令和6年度には、清瀬市社会福祉協議会からの依頼で1回実施をしています。

次に「相談員の講師派遣」ですが、こちらは地域包括支援センターなどの関係機関が催す講習会や体験会などの一部として、消費者トラブル防止のための講演を相談員が行うものです。令和6年度は、地域包括支援センターの協力により「高齢者ふれあいネットワーク事業」として「高齢者見守り講座」を実施しています。

次にページ右側の「消費生活相談事例集」の発行です。この事例集では、実際に相談窓口に寄せられた事例の紹介とトラブルの防止策や対処法などのアドバイスを掲載していて、令和6年度も例年どおり3月に300部発行しています。

次のページに移りまして「消費生活相談の現場から」の市報掲載についてですが、こちらでは市報の毎月 1 日号に相談の事例と対処法を掲載して、被害防止のための注意喚起と相談窓口の周知を行っています。令和 6 年度は、「ネット販売の定期購入トラブル」や「投資まがい詐欺」など実際に窓口に寄せられた相談から 11 件を選び掲載しました。

次に「自動通話録音機能付電話機等購入費補助金」ですが、こちらの事業は、高齢者の消費者被害防止を目的として自動通話録音機能の付いた電話機などを購入した際の購入費を対象に補助金を交付しているものです。対象者は 65 歳以上の市民と同居者、補助額は機器購入費の 4 分の 3 で、上限額は 1 万円です。令和 5 年度より実施している事業で、令和 6 年度は 122 件の申請があり、補助金額は 1,124,300 円でした。

ページを移りまして、次に（事業 4）の「消費者団体の消費生活活動の促進及び援助」に関する取組みです。

現在、消費生活センターには 13 の登録団体があり、それらの団体活動への支援として行っている事業を挙げています。

まず、「消費生活展の開催」についてですが、こちらの事業は消費者問題について市民に向けた啓発を広く行うため、登録消費者団体で構成される登録消費者団体連絡会との共催で、市民向けの講演会や登録団体の活動の成果発表、パネル展示などを行っているもので、令和 6 年度は「食の安全」をテーマに開催し、延べ 170 人の来場がありました。

次に、「清瀬くらしのハンドブック」の発行ですが、こちらは消費生活展のテーマに沿った内容の寄稿文と各登録団体の活動紹介、消費生活センターの紹介を掲載した小冊子を消費生活展の実施に合わせて発行しているもので、令和 6 年度は 10 月に 500 部発行しました。

次に（事業 5）「施設の貸出」です。

消費生活センターでは、登録消費者団体の活動の場としてグループ活動室を無償で利用提供しています。

令和 6 年度の利用実績は、182 件 1,181 人の利用で稼働率は 25.4%。直近 3 か年ではほぼ横ばいの状況です。

説明は以上です。

【委員長】 議題1「令和6年度清瀬市消費生活センター事業内容と実績について」の説明が事務局よりありましたが、これについてご意見等がありますか。

【委員】 現在相談員2名で相談を受けているとの事ですが、1名減員になっている理由は何でしょうか。

【事務局】 令和5年度末に相談員1名が退職をしまして、その後募集をしているところですが、採用出来ていないという状況です。

【委員】 グループ活動室の稼働率が25.4%ということですが、予約を取っていなくても空きがあれば作業に使ったりしているので、実際にはもう少し稼働率が上がると思います。

【委員長】 他にご質問等ありますでしょうか。

【委員長】 特になければ、議題2「令和7年度事業計画及び予算について」の説明を事務局からお願いします。

【事務局】 議題2の「令和7年度事業計画及び予算について」の説明をいたします。

お手元の資料2「令和7年度清瀬市消費生活センター事業計画」をご覧ください。

1ページ目の「消費生活講座」ですが、

本年度前半の講座につきましては、6月から9月まで4回の講座を予定しております。

各講座の内容は、高齢者が日常生活をおくる中で知っておきたい情報を題材とした「終活講座」を3回、小学校低学年を対象にお金の使い方について学ぶおこづかい教室を1回実施する予定となっています。

10月以降の講座につきましては、委員の皆様からのご意見を取り入れながら、企画したいと考えておりますので、ご提案頂けたらと思います。

次の「東京都・清瀬市共催消費生活講座」ですが、今年度は10月から12月までの間に1回、3月頃に1回の計2回を予定しておりますが、現在、東京都へ講師派遣の申請をしているところで、内容は未定となっています。

次のページの「出前講座」についてですが、こちらは消費者被害防止についての講座を、市内の自治会などから依頼があった際にその都度実施をして参ります。

次の「相談員の講師派遣」は、地域包括支援センターからの依頼により、清瀬市高齢者ふれあいネットワーク事業として12月8日に実施予定としています。

内容については介護保険課地域包括ケア係と調整しております。また、10月6日には社会福祉協議会が主催の市民後見人講座にて講師を派遣する予定になっています。

次の「消費生活相談事例集」の発行は、今年度も例年どおり300部を3月に発行予定としています。

次に「広報誌「ちえのわ」の発行では、6月・12月・3月に自治会や公共機関宛に1,300部、9月に「高齢者見守り特集号」として37,000部を市内全戸配布する予定です。

また、年度後半に発行予定の12月号と3月号の掲載テーマについて、提案がありましたら事務局へ8月末までにお寄せ頂けると幸いです。お待ちしております。

次に、「自動通話録音機能付電話機等購入費補助金」についてですが、この事業は65歳以上の市民を対象に自動通話録音機能付の電話機や自動通話録音機を購入した際の費用の一部を補助するもので、補助額は購入費の4分の3で上限額は1万円。予算額は100万円で見込み件数は100件としています。

次に、第46回清瀬市消費生活展ですが、この事業は登録消費者団体連絡会との共催で実施をしております。今年度は11月8日(土)にアミューホールにて開催を予定しています。

テーマは「食の安全」で、内容については現在、登録消費者団体と調整中ですが、例年ですとりサイクルバザーやパネル展示、布細工の作品展示などを行っています。

次に「きよせくらしのハンドブック」の発行については、例年通り500部を消費生活展の開催時期に合わせて発行予定となっています。

令和7年度の事業計画については以上となります。

次に資料 3「令和 7 年度清瀬市消費生活センター予算関係」をご覧ください。

まず、「歳出」の消費者保護対策事業ですが、事業費全体では 3 百 98 万 7 千円で昨年度との比較で 69 万 9 千円の増となっています。増額の主な理由は相談システムの入れ替えに伴う機器の購入費などです。

事業費のおもな内訳として謝礼が 21 万円。消耗品費が 68 万円。印刷製本費が 62 万 9 千円、配布委託料が 27 万 9 千円、機器購入費が 63 万 2 千円、負担金が 5 万 5 千円、補助金が 102 万 5 千円となっており、昨年度と比較すると、印刷製本、配布委託料、負担金に増額がありました。

次に、「歳入」の東京都地方消費者行政強化交付金です。令和 7 年度は 2 百 25 万 5 千円を交付申請予定で、昨年度から 2 万 6 千円の増額となっています。対象費用は、消費生活相談に伴うアドバイザー弁護士の費用と、高齢者見守りネットワーク事業費となっています。

なお、交付金の納付時期は年度末の予定です。

説明は以上です。

【委員長】 議題 3「令和 7 年度事業計画及び予算について」事務局より説明がありましたが、これについてご意見等がありますか。

【委 員】 東京都との共催講座についてですが、令和 6 年度の実績報告では何処に載っているのでしょうか。

【事務局】 11 月 20 日と 12 月 25 日に実施している消費生活講座が共催事業にあたります。

【委 員】 消費生活相談事例集を 300 部発行していますが、活用はどのようにしていますか。

【事務局】 消費生活講座や消費生活展の開催時などに来場者へ配布するなどしています。

【委 員】 とても良く出来ている事例集なので、もっと広く活用したらと思う。

【事務局】 更に広い活用を検討します。

【委 員】 市民まつりに登録消費者団体連絡会と消費生活センターが出展しているので、事業計画や実績に入れても良いと思います。

【事務局】 出展名も両者併記になっているので、次回から入れようと思います。

【委 員】 登録消費者団体連絡会からの要望です。市から交付されている補助金の額が年に 25,000 円で、講演会などで講師へ謝礼を払うとなると、それだけで使い切ってしまう金額になっています。以前は 80,000 円だったのが 50,000 円に減額して、その後 25,000 円に再度減額されています。物価高騰などの影響も考え、増額をしてもらいたい。

【委 員】 減額をして来たのには、何か理由があるのでしょうか。

【委 員】 この事業に対する減額と言うよりは、市の財政全体の傾向として補助金の見直しを行ったのかなと思いますが。

【委 員】 市からの補助金については、5 年毎に外部の委員会で検討をしています。減額が続いたと言うのは、市の厳しい財政状況からだと思います。

【委 員】 旧消費生活センターの建物がまだそのまま残っていますが、売却の進捗などはどうなっているのでしょうか。いま、コミュニティプラザの調理室のエアコンが壊れていて使えない状況で、旧センターの調理室が使えるとありがたいのですがいかがでしょうか。

【事務局】 担当部署に確認したところ、旧センターは今年度中には売却の見通しになっています。また、コミュニティプラザの調理室のエアコンについては、8 月下旬には工事予定になっていますので、今しばらくお待ち頂きたいと思います。

【委 員】 しあわせ未来センターのキッチンスタジオは土日に利用出来ないで、その点も改善してもらえるとありがたい。

【委 員】 キッチンスタジオの土日利用については、現在検討しているところです。

【委 員】 消費生活相談の相談者の中には、トラブルの原因が自分自身にあっても事業者を責める方とか、過度な要求をする方など居るでしょうか。それと、最近の相談で多い内容がありますか。

【委 員】 そういった方の相談があった場合にも、ご本人の主張を伺っていく中で関係性を築けることもあるので、その場合は誤った主張であることを説明して、納得してもらうこともあります。ただ、ここ一二年、そういった相談は少ないと思います。

最近の相談では、分電盤の点検商法の電話勧誘の相談がとても多くて、東京電力が行っている法定点検だと思い込ませたり、15年経った機器は交換が必要だといって交換工事の契約をさせるといった被害が発生しています。被害防止の啓発チラシを配布していますが、なかなか周知が行き届かない状況です。

【委 員】 市報には掲載出来るでしょうか。

【事務局】 掲載は出来ませんが、一か月から一か月半後の掲載になってしまうので、後手に回る事もあり得ます。

【委 員】 地域の会合などをする場所に掲示してはどうか。

【委 員】 マンションなどの掲示板はどうでしょうか。

【事務局】 ありがとうございます。これからも出来るだけの周知をして行きます。

【委 員】 分電盤の点検商法で心配している点として、工事を施工する者が必要な技術を身に付けているかという点があって、不十分な施行をされたことで、電気火災などの二次的な被害の発生を危惧しているところです。

【委 員】 電話は海外から掛かって来るのですか。

【委員】 I P 電話から掛かって来るので、海外かどうか分からないです。

点検の訪問を受ける前にキャンセルの電話を業者にすると、電話の相手は自分が悪徳商法に関わっている自覚が無いような様子で、点検の内容や工事の内容などについても全く分からないといった様子でした。

【委員】 支払いはいつするのでしょうか。

【委員】 工事実施後の支払いです。点検、見積り、契約が終わって、クリーニング・オフ期間が過ぎた頃に工事を行う流れで、支払いはその後になります。業者としても無駄な工事はしたくないといった所だと思います。

【委員】 市民まつりで、アンケートやチラシを配ってはどうか。

【委員】 分電盤の点検商法は、法律的にはどう言った点に問題があるのでしょうか。

【委員】 勧誘の仕方に問題があります。本来の目的は交換工事をさせる事であるのに、無料の法定点検であると思い込ませたり、15 年経過した機器は交換が必要だとウソをつく所が、販売目的の隠匿であったり、不実告知といったものにあたります。

【委員長】 他にご質問等ありますでしょうか。

【委員長】 事務局からは何かありますでしょうか。

【事務局】 次回の委員会ですが、時期は年明け頃を予定しております。また改めてお知らせ致しますので、皆様よろしくお願い致します。

【委員長】 他にありますか。
特になければ、本日の議題がすべて終わりましたのでこれをもちまして、閉会とさせていただきます。
本日は、ありがとうございました。