

## 令和2年度第2回松本市消費者問題協議会 議事要旨

開催日時 令和2年12月1日(火)午前10時30分から午後0時10分

開催場所 東41会議室(市役所東庁舎4階)

出席者(敬称略)

委員 木下貴博(会長)、織田ふじ子(副会長)、吉澤裕美、横内宏行、  
藤田克彦、松田妙子、渡辺くに子、宇治一成、谷崎幸一郎、上條耕司、  
松山紘子

事務局 地域づくり部長 市川英治

市民相談課長 内山博司

担当 課長補佐 金山博文 主査 勝家和代

消費生活相談員 小穴真一

<地域づくり部長あいさつ>

本日はお忙しい中、お集まりいただき誠にありがとうございます。

消費者保護行政の推進に深いご理解ご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。  
委員の皆様には2年間の任期を務めてきていただいたことになりましたが、コ  
ロナ禍の中、思ったようにご意見を伺えず、今回で最後の会議となってしまいま  
した。

さて、私たちを取り巻く環境は、少子高齢化の一層の進行や、情報化の著  
しい進展による消費生活のグローバル化等に伴い、消費行動、消費者トラブ  
ルや消費者被害の内容も多様化、複雑化、深刻化しているため、消費者被害  
防止の情報発信、啓発活動と共に消費生活相談体制の充実、強化に努めてお  
ります。

本市は消費者市民社会の実現に向け、将来を担う若い世代への消費者教育  
を推進しております。若年者の消費者被害の拡大を防止するためにも、消費  
者教育はさらに重要であると考えますが、今年はコロナウイルス感染症の影  
響により、計画した消費者教育推進事業が実施できていないのが現状です。

本日は、消費者保護行政に関する事業等について、積極的に審議いただき  
ますようお願い申し上げます。

1 中信消費生活センターより相談状況について

資料に基づき相談状況を報告

質問、意見等

Q . 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数の推移が、7月に41件と多い状況にありますが、消費生活に係る相談と関連があったのでしょうか。

A . ご指摘いただいた件数に集計誤りがありましたので、消費者問題協議会后日提出しました。別添資料P 1のとおり修正をお願いします。

今回、7月の件数を修正するため確認したところ、3月から7月の件数に誤りがあり、修正させていただいてありますのでよろしく申し上げます。（長野県中信消費生活センターより）

2 本年度の事業内容、取組状況について

資料に基づき相談、取組状況を説明

質問、意見等

Q . 広報紙の掲載の件ですが、他社の新聞情報誌への掲載はしないのか。

A . 他社情報誌への掲載も、来年度に向けて協議します。

Q . インターネットに限らず通信販売は、クーリング・オフ制度はないと聞きますが、定期購入、定期契約のトラブルが増えていると思います。法制度的にはどのような状況ですか。

A . 定期購入の件は非常に問題になっているので、法整備が始まろうとしています。今の段階ではそこまで固まってはおりません。

3 相談状況の事例報告

新型コロナウイルス関連の「キャンセル」に関する相談を説明

健康食品などの定期購入の商品キャンセル、また、旅行や結婚式、学生寮やマンションに関わるキャンセルについて

質問、意見等

Q . 学生寮の件は、基本的には契約時のキャンセル規定通りなのか。

A . そのとおりです。学生寮は契約時にキャンセル料が設定されていますので、従うようになります。ただし、今回は交渉の余地があると思いますので、まずは交渉してみるようお答えしています。

製品トラブルに関する相談を説明

100円ショップで購入したプラスチック製の箸が折れた。強度など安全基準を満たしていないのでは。

#### 質問、意見等

Q．プラスチック製の製品は壊れやすい傾向にはあるが、100円ショップで購入したという価値観は人それぞれである。また、プラスチック製の箸箱がついているので、加熱性の箸ではないのではとか、購入後1年以上経っているので、経年劣化による事故ともとれるのでは、今回の件は、購入者、販売者どちらに責任があるのですか。

A．難しい問題であり、箸の強度に関する安全基準が見当たりませんでした。この箸は溝がある箸なので折れやすいのではないかと、物に突き刺せば折れることもあるのは常識とも言えます。強度基準がないのでどちらの責任とは断定できない。

#### 製品トラブルに関する相談を説明

フリマアプリで個人から購入した、中古電動スケートボードのブレーキが効かず怪我をした。製造物責任法によりメーカーに賠償を求めたい。

なお、この件は製品重大事故にあたり消費者庁に通知した。

#### 質問、意見等

Q．このようなフリマアプリによる個人間取引が増えており、トラブルも多く発生しています。どこまで法規則の体制が整っているのか。

A．基本的にフリマアプリなどは、プラットフォームであり場の提供だけです。個人間の売買契約なので、それに特化した法律があるわけではなく、民法が適用され、場合によっては消費者契約法が適用されると思います。

Q．スケートボードではなく、自転車による事故が多発しているが、そのような相談はありますか。

A．自転車事故による製品トラブルの相談は、最近、市にはありません。ただし、自転車保険の加入についての相談はあります。

Q．自転車保険について意見があり。

A．基本的に、学生は保険に加入している。また、自動車保険に加入している方は自転車による事故も対応すると思う。

#### あっせん事例（海外出会い系サイト）

支援を名目にメールが届き、海外の出会い系サイトに誘導。

電子マネーで出会い系サイトに支払われた事案。

Q．出会い系サイト、決済代行業者、不審なメールを送ってきた団体の3者は、共謀しているのではないのか。

A．今回の件については、決済代行業者と出会い系サイトは取引先の関係であり、共謀はしていませんでした。

#### 4 消費者教育事業について

園児、児童を対象とした消費者教育 - キッズワークまつもと - を説明  
質問、意見等

Q . 小学校の授業へ入るのは難しいとありましたが、交通安全教室や環境教育事業のように、市役所の事業の中でも入れる部署、入れない部署がある。

A . 引き続き、学校と調整していきます。

#### 5 次年度の消費者保護の推進に向けて

委員から意見等

○ 中学校の立場から、消費者教育について家庭科と、社会科公民の授業で触れており、インターネットによるトラブル等にも興味を示しています。今回の事例報告を聞き、生の声を聴かせること、消費者教育を継続していくことが大事だと思っております。また、出前講座等ありがたいので、年度当初に学校へお知らせいただきたい。

○ 小学校の立場から、今日の報告を聞き、すべてにおいて正しい知識を広報するよりは、具体的な事例をいかに教えるかが必要と感じた。

小学校でも将来求める人材像として、自己判断ができ、周りや強調できる人材像を育てていかないといけない。最終的には自己判断が伴う。まさに、消費者教育が肝になり、啓発冊子「賢い消費者になるために」を配布することにより、最終的に賢い消費者って、なあに？ということ自分なりの意見をまとめ、判断できるような子になるために、小学校段階から取り組みをする非常に良い題材だと感じた。

今、小学校では〇〇教育と言う題材が増え、すべての学校でやめようと、言われておりますが、実際、子供たちに無理が生じています。今回の報告の中で、児童センターでの取り組みは非常にありがたい。すべての子どもが対象ではないですが、児童センターでは、いろいろな催しを求めています。ぜひ、全部の児童センターで出前講座ができると良いことだと思いました。

○ 社会人向けの消費者教育も大事なので、企業向け等も含め商工会議所などを通して実現していければと思いますし、定年後の方々も知識として取得することも良いことかなと思います。

#### 6 その他

今後のスケジュールについて説明