

## 令和7年度 第2回苫小牧市消費生活審議会開催結果（会議録）

開催日時 令和7年11月17日（月） 午後2時00分～3時10分

開催場所 苫小牧市民活動センター 3階講習室

出席者 【委員】

福本達也委員、邨山達哉委員、今野佑亮委員、長山愛一郎委員、田中敏彦委員、田中一夫委員、山内幸子委員、坪田比斗美委員、石川史子委員（9名出席、3名欠席）

【市・事務局】

柴田市民生活部長、辻川市民生活部次長、畑島市民生活課長、疋田市民生活課副主幹、増岡市民生活課主査

### 《会議概要》

- 1 開 会
- 2 部長挨拶
- 3 議 題
  - (1) 第1回審議会開催結果報告
  - (2) 第2次苫小牧市消費者教育推進計画の中間見直しについて
  - (3) 「消費者教育としてのカスハラ対策」に係る取組の方向性について
- 4 その他
- 5 閉 会

### 3 議題（要旨）

#### (1) 第1回審議会開催結果報告

資料により、事務局から説明を行った。

#### (2) 第2次苫小牧市消費者教育推進計画の中間見直しについて

資料により、事務局から説明を行った。

#### （邨山委員）

カスハラ対策の施策のモデルとなるようなコンテンツはありますか。

#### （事務局 疋田副主幹）

岡山市ではチラシなどを作成していますが、本市では単独で施策を行うというよりは、出前講座の中に組み込むようなイメージを持っています。

### (3) 「消費者教育としてのカスハラ対策」に係る取組の方向性について

資料により、事務局から説明を行った。

#### (田中（敏）委員)

カスハラは、どこまでがカスハラでなくてどこからがカスハラかといった基準が明確でないと思いますが、啓発は具体的にどのような内容になりますか。

#### (事務局 疋田副主幹)

カスハラの基準は様々ですが、消費者が加害者にならないための取組として、消費者の意見の伝え方を中心に啓発を行っていきたいと考えています。

#### (長山委員)

消費者に「カスハラとは」という教育や情報提供はなかなか難しいと思います。最近スーパーなどではカスハラの事例などが記載されたポスターを貼っています。この方がお客さんの目に留まりますので、こういったものを増やしていった方が消費者にも啓発できるのではないかと思います。

#### (事務局 疋田副主幹)

そういったポスターや消費者庁が作成したチラシやポスターなどを参考に啓発を進めていききたいと思います。

#### (事務局 増岡主査)

消費者に対して、「ひと呼吸置こう」「言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう」「事業者の説明も聞きましょう」といった観点で取組を進めていききたいと思います。

#### (福本会長)

11 ページに道カスハラ実態調査とありますが、北海道全体で行ったのですか。また、具体的な例はありますか。

#### (事務局 増岡主査)

北海道が道内 3,267 社を対象に調査を行い、1,047 社から回答がありました。回答率は 32%です。具体的な内容としては、複数回答で「威圧的な言動」が 75%、「精神的な攻撃」が 56%、「継続的、執拗な言動」が 38%となっており、これらが上位 3 つとなっています。

#### (福本会長)

苫小牧市ではこのような調査を行っていますか。

(事務局 増岡主査)

苫小牧市で行ったとは聞いていません。

(坪田委員)

私は小売店でパートをしているのですが、自分がその立場になったときに気軽に相談できるところが市役所にありますか。

(事務局 疋田副主幹)

事業者側の相談窓口としては私の方で把握していないので、調べておきたいと思います。

(事務局 畑島課長)

消費者問題に関わることでありますので、まずは市の消費者センターにご相談いただければと思います。そこから内容に応じて担当部署につなぐということになると思います。

(事務局 疋田副主幹)

ご意見ありがとうございました。カスハラ問題の解決には、消費者と事業者双方のコミュニケーションが大事で、本市としても産業経済部などと連携しながら消費者・事業者両方の立場で施策を展開していきたいと考えています。

## 4 その他

(福本会長)

お集まりいただいたせっかくの機会ですので、相変わらず続く物価高騰について、委員の皆様からご発言をいただきたいと思います。ガソリンの旧暫定税率廃止の関連法案が国会に提出される動きもあるようですが、物価について日常生活でどのように感じておられますか。

(長山委員)

国が補助金を出すという話に灯油は入っていますか。

(田中（一）委員)

灯油は既に5円入っていて、3月31日まで継続することになっています。

(長山委員)

北海道は冬が寒いので、灯油が高いと困ります。

**(田中（一）委員)**

中央で話がされているのでなかなか届かない。

**(山内委員)**

現在消費者協会で「物価高騰に関するアンケート」を行っています。まだ集計途中ですが、多くの方が家計にかなりの影響を受けていると回答しており、その中でも家計への影響が限界を超えようとしているとの回答が多くを占めています。また、これからの暮らしや社会へ不安を感じている方も多く、様々な節約をしながら何とか生活をしている状況がうかがえます。今後、市や道消費者協会とも話を進めていきますが、このアンケートの結果をもって声を上げていきたいと考えています。

**(坪田委員)**

私は小学生の子供がいますが、今年の4月から給食費が値上がりしていて家計にも響いています。

**(山内委員)**

以前消費者協会で物価高騰に関する署名活動を行い、国に提出しました。一人一人では何もできないですが、私たち消費者の側から声を上げて働きかける必要があると思っています。アンケート結果は、何かの機会に皆さんにお知らせしたいと思います。

**(福本会長)**

先ほどのカスハラの件との関連で、個人的に声を上げたり文句を言ったりするとカスハラになってしまうこともあります。協会のような組織・団体が呼びかけて声を集めていくと良いのではないかと思います。

**(石川委員)**

私の仕事上経験したカスハラだったと思われる事例を紹介します。まず、電話でいきなり第一声が気に食わないと言ってかみついてきた方がいました。その激昂の仕方がスイッチが入ったかのようで、私に非があるというよりは、相手に問題があると思えない内容でした。次に、メールで宛名も前置きもなく質問だけを何件も送ってくる事例がありました。そのほか、上司がお客さんのところに行って土下座させられた事件がありました。その様子をカメラに撮ってネットにさらすと言ってきたそうです。このように、これはカスハラだろうということが実際に起こっています。かといって、会社が何かするかというと、最後は偉い人が出て行くということ以外ありません。私たち従業員がやっていることは、eラーニングで基礎知識を勉強しているくらいです。ひどい事例をみると、全てのカスハラが正当な意見を正当に言えないから発生しているのではなく、もしかしてその向こうに相手が抱えている何かがあると感じます。

### (福本会長)

ネットだと過激になるという一般的な傾向があります。カスハラのネット対策というのも考えていくべきじゃないかと思います。

### (田中（一）委員)

ガソリンの暫定税率について、現状の説明を少しさせていただきます。廃止される税額 25.1 円分を段階的に引き下げるために、最初に政府の補助金が 10 円入りました。そして、11 月 13 日に 5 円が追加されました。27 日にもう 5 円追加されます。これで 20 円になります。12 月 11 日に 5.1 円追加され全部で 25.1 円になった時点で、法改正はまだですが、暫定税率を廃止する予定になっています。それで、13 日に何が起きたかという、市内のガソリンスタンドが 5 円下げました。ガソリンの価格は原油価格や為替のほか、人件費、輸送費等のコストなどによって決まりますし、そもそも補助金はスタンドではなく元売りに入るので、急に下がるものではありません。それが、補助金が追加されたニュースがあり、その分ガソリン価格が下がると消費者が思っているだろうから、スタンドのタンクに入っているガソリンは高く仕入れたものなのに、5 円値下げしました。今後は、12 月に暫定税率が廃止される見通しですが、先ほどお話ししたようにガソリン価格は原油価格が上昇したり為替が円安になったりすると高くなりますので、期待したほど安くならない可能性もあります。

### (今野委員)

私は金融機関に勤めています。今はローンの金利も上がっており、月々の支払いを抑えるためには期間を伸ばすことになるので、私が入社した頃には考えられなかったですが、住宅のローンも 40 年、50 年で組むようになっていきます。物価が上がるということは、人件費が高くなっている部分もあると思います。いろいろな企業さんが努力されて、給料を上げたり、物価高騰手当を出している企業さんもあると思いますが、そのように賃金が上がることで物価が上がるという相反するような状況もあると思います。一消費者としては、私は家庭の買い物係で、毎週一週間分くらいまとめて買っていますが、1、2 年前に比べると買っている物はあまり変わらないのに価格が 1.5 倍ぐらいになっているので、何とかしてほしいという思いもありながら、そういったジレンマも感じています。それからカスハラについては、私の勤めてる会社でもホームページにカスハラに対する基本方針を掲げて、お客様に合理的・理性的な話し合いを求めています。なかなかお客様に「言い方に気を付けてください」というのは難しいと思うので、事業者側から周知や案内をしていくほかはないのかなと思っています。

### (田中（敏）委員)

私は青果商組合から委員として出席していますが、やはり気候変動が一番、今の物価への影響が大きいのかなと思っています。気候変動でダメージを受けて作物が取れない、畑がつながっていかないということがあります。商売柄野菜を仕入れますが、野菜とい

うのは高いときもありますが、少しすると落ち着いてきて、その繰り返しなんです、ここ2、3年はずっと高いままで推移しています。これは、農家さんの高齢化が問題になっていますが、続ける方がだんだん減っていることがありますし、作物を作る農薬や肥料、ダンボール、輸送などの経費が下がっていかない状況にあるので、これからある程度気候変動が改善されてもなかなか価格は落ち着かないのかなと思います。

#### (長山委員)

カスハラについてですが、私はスーパーマーケットを管理してまして、事例として段差で転んで自分のズボンに穴が開いたから弁償しろとか、トイレでたまたま紙がなくて自分の下着で拭いたからその下着を弁償しろとか言われ、電話でできないと伝えると「タコ助」と言われたことがありました。その時に相談したのが警察と弁護士と保険会社でした。消費者は昔から弱者という感じで捉えられていますが、最近は情報も多くなっているので、それほど変わらなくなっていると思います。消費者には相談するところがありますが、事業者にはないですね。そういうところが一つあるだけでも、お客様の抑止力になると感じています。

#### (邨山委員)

私は弁護士をやっています。物価高で特に年金の方と生活保護の方が影響を受けていて、その関係で破産が体感では増えています。それで、賃金が上がっていいのですが、体力がない事業者も多くて、今後は給与所得者にも物価高の影響による借金問題が増えてくるような感じを受けています。カスハラの話ですが、事業者側の対策は、カスハラがなくせないことを前提として防御策的なところがありますので、病的なものが背景にある方がカスハラの言動をするというのは多分何を言っても止めようがないですけど、正当なことを言っていると認めている人に対しては多少抑止があるのだと思います。それで、例えばセクハラについても長年、30年ぐらいかけてこの辺をやったらもうまづいよってというのが徐々にできてきています。ただ、今でも研修などでこれがセクハラなのかっていうことはあるので、いまだに分からない部分はあるんですが。まずは、極限的な事例として周知ができるようなところから初めていって、だんだんこの辺まではいいけどここからはまづいよねという感覚が世の中に何10年かけて出てくるようなことなのかなと思っています。ですから、これは絶対アウトでしょうみたいな事例が消費者の目に多く触れる場面を作るのは必要なことだと思います。

#### (坪田委員)

小学校の授業で食育が数多く取り上げられていますが、中学生以上になると極端になくなるので、中高生以上にもそういった機会があるといいなと思います。

#### (事務局 疋田副主幹)

貴重なご意見ありがとうございました。近年の物価高の6割以上は食品と言われてい

ますが、2025 年ベースで既に 20,580 品目が値上げされており、昨年の倍に迫る勢いとなっています。生活に欠かせないものの価格が上昇しているところが大変と認識しています。本市では、年末年始の生鮮食料品の需給や価格動向を調査し、くらしのニュースやホームページに掲載していきたいと考えています。そのほか、毎月行っています価格動向調査の中でも消費者に対する適切な情報提供に努めていきたいと考えています。今後の審議会の開催予定ですが、第3回の開催は来年の2月を予定しています。審議内容は、今年度の教育推進計画の取組状況や今後の取組などについて予定しています。