

4期第7回さいたま市消費生活審議会

期 日	平成26年7月10日(木)																						
場 所	さいたま市役所																						
会 議 時 間	開会 午前10時00分 ~ 閉会 午前11時18分																						
出 席 委 員	会長 松苗 弘幸 委員 福村 武雄 若狭 美道 重川 純子 渋谷喜代司 江森 信行 鈴木 正美 佐藤 利昭 笠原 朝子 岩崎万智子 佐藤千鶴子 池上 憲二																						
欠 席 委 員	岩重 佳治 渡部 貞一 久慈美知子																						
日 程	1 開会 2 議題 (1) 平成25年度消費生活基本計画に基づく各施策の 取組状況について (2) 消費者問題調査及び消費者教育実施状況調査につ いて (3) その他 3 閉会																						
配 付 資 料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第 ・ さいたま市消費生活審議会委員名簿 ・ 4期第7回さいたま市消費生活審議会座席表 ・ 平成25年度消費生活基本計画に基づく各施策の取組 状況資料 ・ 平成26年度消費者問題調査結果 ・ 平成26年度消費者教育実施状況調査結果 																						
傍 聴 人	なし																						
会 議 録	別添のとおり																						
出 席 職 員	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">市民・スポーツ文化局長</td> <td style="width: 50%;">野間 薫</td> </tr> <tr> <td>市民生活部長</td> <td>宮野 稔</td> </tr> <tr> <td>(幹事)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>消費生活総合センター所長</td> <td>小池亮太郎</td> </tr> <tr> <td>(書記)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>浦和消費生活センター所長</td> <td>今井 徹</td> </tr> <tr> <td>岩槻消費生活センター所長</td> <td>浜野喜一郎</td> </tr> <tr> <td>消費生活総合センター所長補佐</td> <td>柳 潤子</td> </tr> <tr> <td>消費生活総合センター消費生活係長</td> <td>川島 朋之</td> </tr> <tr> <td>消費生活総合センター消費生活係主任</td> <td>功刀 郷子</td> </tr> <tr> <td>消費生活総合センター消費生活係主任</td> <td>吉田雄一郎</td> </tr> </table>	市民・スポーツ文化局長	野間 薫	市民生活部長	宮野 稔	(幹事)		消費生活総合センター所長	小池亮太郎	(書記)		浦和消費生活センター所長	今井 徹	岩槻消費生活センター所長	浜野喜一郎	消費生活総合センター所長補佐	柳 潤子	消費生活総合センター消費生活係長	川島 朋之	消費生活総合センター消費生活係主任	功刀 郷子	消費生活総合センター消費生活係主任	吉田雄一郎
市民・スポーツ文化局長	野間 薫																						
市民生活部長	宮野 稔																						
(幹事)																							
消費生活総合センター所長	小池亮太郎																						
(書記)																							
浦和消費生活センター所長	今井 徹																						
岩槻消費生活センター所長	浜野喜一郎																						
消費生活総合センター所長補佐	柳 潤子																						
消費生活総合センター消費生活係長	川島 朋之																						
消費生活総合センター消費生活係主任	功刀 郷子																						
消費生活総合センター消費生活係主任	吉田雄一郎																						

4期第7回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成26年7月10日(木)

開 議 (午前10時00分)

○吉田消費生活係主任 本日はお忙しいところご出席いただき、誠にありがとうございます。ただいまから4期第7回さいたま市消費生活審議会を開催いたします。

本日は、岩重委員さん、久慈委員さん、また埼玉県中小企業団体中央会の田島委員さんから変わられた渡部委員さんより、所用がございまして、欠席とのご連絡をいただいております。従いまして、委員15名中、12人にご出席いただき、過半数を超えておりますので、条例施行規則35条の規定により会議が成立となります。

なお、本審議会は「さいたま市情報公開条例」第23条の規定により、原則公開となっており、会議の開催結果および議事録を作成し、各区役所情報公開コーナーにて市民の閲覧に供するとともに、ホームページ上で公開することとなりますので、予めご了解ください。

開会に先立ちまして、このたび審議会委員の一部変更がございました。さいたま農業協同組合におかれまして、森 茂典 様から 鈴木 正美 様に委員が変わられました。また、埼玉県中小企業団体中央会におかれまして、田島 俊秀 様から 渡部 貞一 様に委員が変わられました。先程申しましたとおり、渡部 様は本日欠席となっておりますので、鈴木 様に対しまして、野間市民・スポーツ文化局長より、委嘱状を交付させていただきます。

それでは、野間局長よりお願いいたします。

〔局長、鈴木委員の前に行き、委嘱状を読み上げる〕

○市民・スポーツ文化局長 「委嘱状 鈴木 正美様 さいたま市消費生活審議会委員を委嘱する任期は平成26年8月2日までとする 平成26年6月13日 さいたま市長 清水勇人」、どうぞよろしくお願いいたします。

〔鈴木委員、局長より委嘱状を受ける。局長、自席に戻る〕

○吉田消費生活係主任 渡部様の委嘱状につきましては、事務局より別途お渡しさせていただきます。

それでは、新しく委員となられました鈴木様よりご挨拶をお願いいたします。

○鈴木正美委員 みなさんこんにちは。只今ご照会いただきましたJAさいたまの鈴木でございます。私ども3年に1度改選がございまして、6月13日付をもちまして新しくこちらの委員となりました鈴木でございます。私どもは生産者の立場からいろいろな形でご意見を述べさせていただきたいと存じておりますので、今後ともご指導よろしくお願いいたします。

○吉田消費生活係主任 ありがとうございます。

それでは、本日の資料の確認をさせていただきます。

まず「次第」、その裏面に「委員名簿」、それから「座席表」、続いてA4判11枚の「さいたま市消費生活基本計画の施策一覧」で始まる資料、そしてA3判2つ折り3枚の「平成26年度消費者問題調査結果」、同じくA3判2つ折り7枚の「平成26年度消費者教育実施状況調査結果」でございます。すべてお手元でございますか。よろしいでしょうか。

続きまして、職員の紹介をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

市民・スポーツ文化局長 野間でございます。

○市民・スポーツ文化局長 よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 市民生活部長 宮野でございます。

○市民生活部長 よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 消費生活総合センター所長 小池でございます。

○消費生活総合センター所長 よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 消費生活総合センター副参事 浦和消費生活センター所長事務取扱い 今井でございます。

○浦和消費生活センター所長 よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 消費生活総合センター副参事 岩槻消費生活センター所長事務取扱い 浜野でございます。

○浦和消費生活センター所長 よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 消費生活総合センター所長補佐 相談支援係長事務取扱い 柳でございます。

○消費生活総合センター所長補佐 よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 消費生活総合センター 消費生活係長 川島でございます。

○消費生活係長 よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 同じく 消費生活係主任 切刀でございます。

○功刀消費生活係主任 よろしくお願いいたします。

○吉田消費生活係主任 私、同じく 消費生活係主任の吉田でございます。よろしくお願いいたします。以上でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、市民・スポーツ文化局長から、ご挨拶を申し上げます。

○市民・スポーツ文化局長 改めましておはようございます。

本日は、お忙しい中、さいたま市消費生活審議会にご参集いただきまして誠にありがとうございます。

本日は今年度に入って初めての審議会になります。4期の消費生活審議会は今回で7回目ということになります。昨年度は、消費生活基本計画の策定及び消費生活条例の改正等につきまして、5回に渡り審議を重ねていただき、答申書をまとめ、本年2月5日に市長へ答申いただいたものでございます。その結果、おかげさまで基本計画につきましては本年4月から計画期間が開始いたしまして、条例につきましては7月1日より施行となりました。こうした結果が得られましたのも、委員の皆様方にご多忙の中お時間をいただきながら、消費者行政に真摯に向き合っていたいただき、数々の貴重なご意見をいただいた賜物であると、改めて感謝を申し上げる次第であります。

今後も、市民の消費生活の安定と向上を図るため、基本計画に掲げた施策を積極的に推進し、消費者行政の強化に努めていく所存でございます。4期のこの審議会といたしましては今回が最後の開催になりますが、今後も委員の皆様方におかれましては様々なかたちでご指導を賜りたく存じますので、よろしくお願い申し上げます。

結びに、ご出席の皆様方のますますのご活躍とご健勝を祈念いたしまして、ご挨拶とさせていただきます。よろしくお願いいたします。

○吉田消費生活係主任 それでは、議事に入りたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

審議会の会議につきましては、条例施行規則35条の規定により、会長が議長となって進めていただくことになっております。それでは、会長、よろしくお願いいたします。

○松苗弘幸会長 みなさんおはようございます。今局長のご挨拶にもありましたが、これまで今期において、基本計画の策定など大きな問題についてみなさんのご意見などを反映しながら、審議会としての答申が出せたことは本当に良かったことと思っております。今期の最後の審議会ということではありますが、基本計画の策定のみで終わるものではなく、今日議題となっております平成25年度の実施状況など、また今後の議論につながるような意見をみなさま方からいただけたらと思っておりますので、本日もよろしくお願いいたします。

それでは、議事を進めてまいります。本日は事務局の方で、傍聴者は、いらっしゃいますでしょうか。

○吉田消費生活係主任 傍聴者は1名おります。

○松苗弘幸会長 はい、傍聴申請を許可することで、みなさんよろしいでしょうか。

○各委員 了承

○松苗弘幸会長 はい、それでは傍聴者を案内してください。それでは最初に、議事録の作成に係わる委員の指名を行いたいと思います。これは、事務局で議事録を作成しましたら、内容等を確認していただき、署名をしていただいて、承認をしていただくものです。議事録の作成要領としては、概要を記すこととなっていますので、調査審議内容の方向性など大要を把握していただければよいと思います。今回は、私のほか、「江森 信行委員」と「岩崎 万智子委員」にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

○両委員 承諾

○松苗弘幸会長 他の委員の方々もよろしいでしょうか。

○他の委員 賛同

○松苗弘幸会長 それでは、両委員には、審議会を代表して、事務局で議事録を作成しましたら、内容等をご確認確認いただき、承認の署名をよろしくお願ひします。

それでは議題に入りますが、本日の次第の中で議題が（1）から（3）までありますが、まず（1）からまいります。「平成25年度消費生活基本計画に基づく各施策の取組状況について」、事務局の方でご説明をいただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

○吉田消費生活係主任 それでは説明させていただきます。議題1「平成25年度消費生活基本計画に基づく各施策の取組状況について」になります。

さいたま市消費生活基本計画は、市政の多くの領域に及び、その推進には全庁的な取り組みが必要です。そのため、各課所における施策の実施状況を確実に把握し、その点検・評価を行なうことによって、どの分野で消費者行政が推進されたか、今後の課題は何かなどが明確になっていきます。このように、評価を行なうことにより、計画の実効性を確保し、市民の消費生活の安定と向上の確保に向けた消費者行政の推進を図っていきます。その進行・管理については、本審議会委員の皆様には各施策の実施状況の報告に基づき審議・評価していただくことで関わっていただいています。すでに平成24年度までの施策の取組状況等に基づいて新たな施策等について策定した新しい基本計画が本年4月よりスタートして、今回の平成25年度の施策の取組状況は前基本計画の最後の状況報告となるものですが、本日の審議内容によってはこれを新しい計画にも反映する必要があると考えております。後ほどご意見をいただきたいと思ひますので、よろしくお願ひいたします。

それでは、この基本計画の進行・管理の対象である各課所の施策とその位置づけについて簡単に説明をいたします。

資料1ページの「さいたま市消費生活基本計画の施策一覧」をご覧ください。基本計画はまず、4つの基本的方向が定められておりまして、この資料にある()で数字を囲った太字部分、「(1) 消費者の安全・安心の確保」、「(2) 自立した消費者の育成」、「(3) 消費者被害への機動的な対応」、「(4) 消費者意見の反映の促進」の4つがそれにあたります。

この4つの基本的方向は、その内容を大きく分類することにより11の第1項目に分けられます。この資料では白丸数字の項目であります。そして、11の第1項目はさらに内容を細かく分類することにより45の第2項目に分けられます。この図では、黒丸で白抜き数字の項目となります。この第2項目の中に、市全体にわたる117の具体的施策が含まれています。この個別の具体的施策が、進行・管理の対象となるものです。

計画の進行・管理については、この具体的施策について毎年度調査を行い、当審議会において報告・審議をし、施策の有効性・効率性等の検証・評価を行い、その結果を次年度の施策に反映させることを想定しています。

それでは、資料2ページ目の点線枠内にある「基本計画の調査・検証・評価・改善の流れ」をご覧ください。まず、「事業担当課所による実績報告・自己評価」とありますが、各施策実施担当課に対し、基本計画に定めた個別の施策について、実績報告・自己評価を依頼します。各担当課は各施策について調査票により作成し報告します。その報告に使われる調査票についてですが、施策ごとの個別調査票を用いて実施状況・自己評価を作成し報告します。これが①の個別調査になります。また、調査票の内容ですが、記入する項目には、前年度の施策に対する「実績」、設定した目標に対しての「達成度」とその「理由」、当年度以降の施策について「方向性」を記入しています。達成度については、「A：達成された」、「B：ほぼ達成された」、「C：あまり達成されていない」、「D：達成されていない」、「E：実施していない」の5段階で評価しています。また、事業の方向性は、「A：充実」、「B：現状維持」、「C：見直し」、「D：統廃合」、「E：縮小」、「F：廃止・休止」、「G：その他」の7つの選択肢から選択しています。

次に「②審議会への報告」であります。消費生活総合センターが調査票を取りまとめて、本市における消費者行政に関する施策の実施状況を全庁的に把握し、審議会に報告します。これが②の2次評価です。審議会が報告書の確認により必要と認められる施策については実施担当課とのヒアリングや文書による質疑応答を実施します。

そして、「③審議会の評価」であります。審議やヒアリングを行なった上で審議会としての意見やご指摘をいただき、次年度以降の施策に反映させていただくため、次の「④消費者行政庁内連絡会議」において、審議会からの報告を関係課所に伝え、次年度以降の各局の施策実施にフィードバックさせていただきます。

それでは、平成25年度の基本計画の実施状況について報告させていただきます。①の各施策実施担当課による「個別調査」については、資料の7ページ以降に表示しています。各施策ごとの詳細な調査・報告結果となっていますので、ご参照ください。そしてこれに基づいて行った②の2次評価ですが、評価の基準は2ページ下に示したとおり星の数で5段階評価をしています。そして2次評価の結果が3ページになります。計画全体としての評価は星3つで、平成24年度

に引き続いて「順調に取り組まれている」という結果になりました。4つの基本的方向別では「(4)消費者意見の反映の促進」において昨年度の星3つから星2つの「おおむね取り組まれている」に低下してしまいました。内訳では「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進」が星1つの「さらなる取り組みを必要とする」の評価で、7つの施策のうち達成度がB以上のものが3つにとどまっています。この施策については本年度から開始している新たな基本計画でも踏襲されているものであり、周知の方法等を検討し、強化充実させていく必要があると考えているところです。他の基本的方向性や項目については前年度と同様に順調に取り組まれているという結果となっています。「(3)消費者被害への機動的な対応」の中の「③関係機関等との連携強化」では、適格消費者団体への情報提供の実績ができたことにより、星2つから星3つに改善しています。

続きまして基本計画における重点施策についての報告いたします。資料の4ページ以降をご覧ください。まず1つ目の「消費生活相談体制の強化」における重点目標「消費生活相談の解決率(助言、情報提供、紹介及びあっせんによる解決)98パーセント以上を目指します。」については、平成25年度の解決率は98.8%となりました。あっせん率の扱いについては当審議会の中でも議論となったところですが、ここでいう解決率とは、全体の相談件数の中から継続案件及び処理不能、処理不要を除いて、このうち、あっせん解決・助言・情報提供となったもの、すなわちあっせん不調以外の結果になったものの割合になります。今までの議論の経緯からして、この数字だけで評価をすることは難しいと思われませんが、1つの目安として考えていただければと思います。2つ目の「高齢者と障害者における消費者被害未然防止のための支援」における重点目標「高齢者と障害者における潜在する消費者被害の発見・解決数20件以上を目指します。」については、平成25年度の高齢者と障害者における潜在する消費者被害については、発見数・解決数ともに20件で目標を達成できました。平成24年度は8件にとどまっていたものですが、庁内の連携強化や周知を強化した結果ではないかと考えていますが、一方で高齢者や障害者の相談件数が増加しており、高齢者や障害者をターゲットにした消費者トラブルが増えてきていることも原因の一員と考えられます。3つ目の「学校における消費者教育の充実」における重点目標「学校における消費生活出前講座の実施数10回以上を目指します。」については、平成25年度の学校における消費生活出前講座の実施数は、8回で、平成24年度の5回からは増加したものの、目標を達成することはできませんでした。消費者教育推進法が施行され、消費者教育の強化が求められる中、今後新たな基本計画に沿って消費者教育を推進していく必要があると考えています。

本年度からは新たな基本計画が実施され、それに伴い施策一覧や重点施策についても内容を一新しています。参考として資料の最後から3ページにわたって新しい基本計画の「総合指標」、「施策展開における重点」及び「基本計画の施策一覧」を添付していますのでご参照ください。施策については前計画から内容を踏襲している部分も多く、重点についても従来から施策として取り組んでいるものの中から取り上げていますので、平成25年度の実施状況における反省点は新しい基本計画の中でも充分反映していくことができると考えております。つきましては、平成25年度の実施状況報告について、忌憚のないご意見をいただきたいと考えております。お時間のないところで大変恐縮ですが、よろしく願いいたします。これで議題1「平成25年度消費生活基本計画に基づく各施策の取組状況について」の説明を終了いたします。ありがとうございます。

た。

○**松苗弘幸会長** ありがとうございます。それではただいまのご説明に対して、ご意見・ご質問などございますか。

○**若狭美道委員** 質問なのですが、4ページ目の消費生活相談体制の強化という部分ですが、よくわからないので教えていただきたいのですが、目標98%で今回98.8%ということですが、助言・情報提供・紹介・あっせんが含まれるということなので、98.8%からはずれる事案というのはどういうものなのかがわかりにくいので教えていただきたい。

○**松苗弘幸会長** 事務局の方で、お願いいたします。

○**吉田消費生活係主任** 先程も簡単にご説明させていただいたのですが、相談の中では相談員が事業者と相談者の間に入ってあっせんを行うことがあります。あっせんを行った場合、解決する場合と不調に終わる場合と2つのケースがあります。この98.8%というのは、すべての相談の中で、相談が引き続いて継続している案件や、相談の対象として処理できるようなものでないといった例外を除いた母数のうち、「あっせん不調で終わったもの」以外のもの、あっせん解決はもちろん、何らかの形で助言ができたもの、情報提供できたもの、他の機関への紹介ができたもの、すべてこれらが分子に入って出した数字が98.8%ということになります。

○**若狭美道委員** あっせん不調になったものが除かれているということですか。

○**吉田消費生活係主任** そうです。あっせん不調だけが除かれているものです。

○**松苗弘幸会長** いまのご説明ですと、あっせん不調が残りの1.2%ということですかね。

○**吉田消費生活係主任** はい。そのようになります。

○**若狭美道委員** そうしますと、これは意見ですが、あっせんがどれだけ行われて、そのうち解決したものがいくら、不調となったものがいくら、とした方がわかりやすいのではないかと思います。

○**松苗弘幸会長** おそらく従前から、このあたりは議論がいろいろ出ているところで、これが次の基本計画において重点目標との違いからどのように数字を表すかという問題があるかもしれませんが、もし今後このようなものも反映するのであれば、ここで言いますと、助言率・情報提供率・あっせん率・そのうちの解決率、という形で出していただいた方がよろしいかと思います。

○**吉田消費生活係主任** 次期といいますか、すでに今期の基本計画になりますが、ここでも引き続

き重点項目を3つ設けているのですが、前期の基本計画と異なりまして、それぞれの重点項目について目標数字を定めることをやめて、基本計画全体としての指標ということで1つ大きな目標を設ける形に改めました。数値目標は、先程の資料後ろ3ページに示していますが、消費生活センターの認知度をとにかくあげていくことをやって行こうということで、現在40%台と半分に満たない認知度のところをこちらの計画では70%まで持っていくことを目標にしています。単に認知度という指標なのですが、認知度を上げていくためには様々な消費者行政を推進していくことが必要で、複合的な結果が表れてくる指標と考えておりますので、委員の皆様から様々なご意見をいただいた上で、こうした形で決めさせていただきました。

○松苗弘幸会長 若狭委員、よろしいでしょうか。

○若狭美道委員 はい。

○松苗弘幸会長 その他、ご意見ございますか。では重川委員どうぞ。

○重川純子委員 個別評価の達成度のAからEまでのつけ方についての質問なのですが、例えば12ページで示されている44番あるいは45番のような項目については、申し込みがなかったあるいは貸出が0件の場合に「C：あまり達成されていない」の評価になっていて、「D：達成されていない」と比べてどういう判断でC、Dと判断しているのか。あと例えば38番の保護者に対する消費者教育では1件でB評価だが、今まで0だったのが今年度1件になったからBなのか、それとも何かしら別の基準で決めているのか、どのように設定されているのか教えていただきたいと思えます。

○松苗弘幸会長 では事務局の方、よろしく申し上げます。

○吉田消費生活係主任 はい。達成度につきましても、今までの審議会でご意見をいただいたところなのですが、前期の基本計画につきましても基本的には各所管に達成度の評価のつけ方は一任をしているものですが、基準がはっきりとしていないところがあり、わかりにくいというご指摘をいただいた部分であります。こちらは前期の基本計画になりますので、各所管でA～Eのどの評価にあたるのか毎年度判断してつけてもらっている。例えば数値的に何件以上だったらA、何件以上何件以下ならBというように、明確につけられているものではありません。これに対して、少なくとも目標とする基準を設けて目標を達成できたのかどうかというのは見られるようにした方がいいのではないかとご指摘を受けまして、新しい基本計画では、達成度について基準を設けた計画に変更をしているところであります。

○松苗弘幸会長 とりあえずご回答としてよろしいですか、何か補足ありますか。

○重川純子委員 0件で「あまり～」というのは違和感がありまして、件数以外にいろいろ取り組み

をやった結果Cが付いているということなのか、数字だけではCが付くことに違和感があるのですけれども。

○消費生活係長 補足なのですが、確かに結果とすれば当然達成されているか、達成されていないか、これしかないと思うのです。ただ、その当時第1期基本計画を策定されたメンバーが何人かいらっしゃると思うのですが、このような形で5段階評価という当時の形を踏襲しておりますので、所管の判断という形でやらせていただきました。ただ、やはりそうすると、何%以上がA、何%以上がBという、細かい基準が必要になると思いますので、それは今後も今季第2期基本計画からはいろいろ精査して評価方法等考えていきたいと思っておりますので、ご了承ください。

○松苗弘幸会長 私からもちょっと補足しますと、今、重川委員からもありましたが、件数だけで見ると0件と書かれると違和感があるということについては、それぞれの達成度について所管の方でというのはわかるのですが、もう少し内容を見ますと、件数だけの報告のものもある一方、活動状況まで含めて書かれているものもあるようですので、件数だけでわかるものについてはよいと思いますが、そうでないものについては、審議会としても、ある程度状況などのコメントをいただきたいという要望としてあるかと思えます。

○消費生活係長 今の重川委員さん、松苗会長さんからの意見について、庁内の施策を出している所管課に対して庁内連絡会議等で報告させていただき、A・B・Cの評価はなぜその評価なのかという部分も確認できればと考えていますので、よろしく願いいたします。

○松苗弘幸会長 よろしいでしょうか、何か他にご意見は。では、池上委員。

○池上憲二委員 6ページの学校における消費者教育の充実のところ質問なのですが、10回目指して8回やりましたとなっていますが、細かく見るとこれは8つの学校でやったのではなく、2つの学校で4回ずつやったというものですよね。市内に小中学校どれだけあるかわからないのですが、要はその中で2つの学校でしかできなかつた、ということだと思えるのですけれども、これはそれくらいしか依頼がなかつたということですか。それをお聞きしたいのですが。

○松苗弘幸会長 事務局の方、お願いいたします。

○消費生活総合センター所長補佐 中学校で2校に出前講座に行って合計で8回だったということですが、2校からの依頼があったということで、年度当初に全校の家庭科の先生が集まる研修会があり、その際にこうした出前講座のご案内をしているのですけれども、前年度に関しましてはこちらからの出前講座の紹介の他、教材としてのDVDも配布して、出前講座がなくてもそのDVDを使って消費者教育の充実が図れるようにといった取り組みもしております。そういったことで学校における消費者教育の充実を考えているところであります。

○松苗弘幸会長 はい、池上委員。

○池上憲二委員 ここからは意見なのですが、聞いていると依頼がないとなかなか行けないということですが、これからは消費者教育を重点的にやっていきたいと思います、という目標だったので、私は依頼がなくても、こちらから「やらせてくれ、これは重要なんだ」という話をして、「押しかけ講座」と言ってもいいと思うのですが、そういうことをやっていくべきではないでしょうか。それがひいては認知度につながっていくし、やはりビデオで見せられてもなかなか伝わらないと思うんですよ。生の声で、こういうことが問題で、困ったときは是非こちらに電話してくれということを伝えないと。ビデオだけではちょっとどうかなという気がします。以上です。

○松苗弘幸会長 ありがとうございます。私からも若干その部分は補足させていただくと、2期の基本計画でも消費者教育は重点課題にしている、特に消費者教育推進法の制定もあって、地域協議会の設置が本来求められていて、そこは池上委員からも話があったように、紹介レベルではなくてこちらからやるべきものという形で求められているものと思います。そのあたり、池上委員からご意見ということでありましたが、やはり地域協議会または推進法に関する取り組みというのは主としてどう考えているのか、私からは質問としてお答えいただきたいと思いますがいかがでしょうか。

○消費生活係長 池上委員さんの言われるとおり、積極的に消費者行政を進めていくというのは、今の消費者教育の部分だけでなく、今度の基本計画では事業者指導も含めて積極的に展開する方向性を考えています。基本計画の中に、消費者教育推進法の地域協議会、また推進計画、これも検討していかななくてはいけないと考えております。積極的な展開は消費生活総合センターとしても今後進むべき道ではないかと考えておりますので、よろしく願いいたします。以上です。

○松苗弘幸会長 他、何かございますか。すいません、今のお話の中で事業者指導も確か2期基本計画の中では重点施策に入っていて、今期の実績を見ますと施策81・施策82で25年度の該当事案は条例違反等を含めて指導対象は無いということですが、今後力を入れていきたいという風になっていて、事業の方向性もAで維持ではなく拡充とされているので、具体的に何か体制の変更など、拡充とされているので何か考えていらっしゃるのか、いかがでしょうか。

○消費生活係長 以前も審議会でお話しさせていただいたのですが、消費生活総合センターの今の事業者指導の体制というのが、事業者訪問といい、訪問に来た事業者に対して指導・注意喚起・啓発依頼等していたのですが、今後に関しては相談員からの情報等で悪質な事業者に対してこちらから指導していくという姿勢を取っていきたいと考えています。どういうことかと言いますと、電話等で呼び出してセンターに来てもらい内容等の確認をする、若しくはこちらから向いて話を聞き、悪質な部分の是正ができればと考えています。もしそうした方法で解決につながらないようであれば、審議会の機能を発揮していただき、事業者に対する処置まで必要が生じてくることもあるかと考えております。こうした方向で事業者指導の強化を考えていますので、

よろしくお願いたします。

○松苗弘幸会長 ありがとうございます。他何かご意見ございますか。ないのであれば、私の方からもう1点だけすみません。次期の基本計画の3つの柱のうちの高齢者等の関係で、5ページ目の重点目標ですと20件ほど発見・解決につながったということで、24年度の8件から飛躍的に伸びたことは非常によろしいことかと思えます。先程の報告でも一定の連携ができたのではないかとあったところではあるのですが、具体的にこのあたりもう少しどういう形で伸びたのか、どのあたりの意識の違いが出たのかということと、他方で施策の90番ですと、ネットワークづくりに関しては達成度はCで、理由としてまだアプローチが不十分であったと思われるということで事業の方向性としてはAで考えているようです。このあたりは消費者安全法における改正があったことはご存知かと思いますが、先程の消費者教育における地域協議会と同様に、高齢者等の弱者に対する被害救済のネットワークづくり及び一般の市民・団体における委嘱という問題もあって、まだ改正されたばかりであって具体的でないかもしれませんが、現状で伸びているという実情と他方でネットワークづくりがまだうまくいっていないというと語弊があるかもしれませんが、今後の施策についてどのようにお考えなのかをお聞かせいただければと思いますが、いかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長補佐 高齢者の見守りネットワークの形成という部分ですが、こちらは消費生活センターだけではなく、高齢福祉課での施策として、高齢者の見守りネットワークの取り組みを行っているものです。また、これとは別に消費生活センターとして地域包括支援センターや民生委員などへの連携というのはまた別の形で強化を行っているものであります。その結果今回の20件という数字も出てきたものでありまして、今後におきましても全庁的な取り組みも見据えつつ、消費生活センターとしてどういった形で実効的な連携ができるか、ということを考えていかねばならないというところで、やはり積極的に動かなければいけないと思っていますところです。その中で全庁的なものとどのように関わりを持っていくか、そのようなことを踏まえながら実施していくことを考えているところです。

○松苗弘幸会長 ありがとうございます。このあたりはおそらく次期にまた見ていかななくてはいけないところと思いましたので、敢えて発言させていただきました。その他何かご意見等ございますか。では江森委員どうぞ。

○江森信行委員 先程学校教育のご意見もございましたが、19ページの111から117までの部分を読ませていただきますと、認知度70%目標という部分で、このあたりが上がれば少しずつ良くなっていくのですが、C、Dという達成度の中で、やはりやらなくていけないということで方向性はAまたはBになっておりますけれども、これは指をくわえて待っている訳にいきませんので、教育については教育委員会等、行政の中で目の前に組織がありますから対応はすぐアクションができるかと思えますけれども、このあたりは裾野が広いので26年度に向けて具体策は何か、ここで発表しろとは言いませんが、ある程度見込はあるのでしょうか。

○松苗弘幸会長 事務局の方では、どうでしょうか。

○消費生活総合センター所長補佐 ここで発表しなくてもいいかとお話もいただいたのですが、こういう具体策というところまではまだいっていないのですが、やはり基本計画の最重要課題として数値目標で周知というところを挙げていますので、やはりいろいろなメディアを通して、また先程池上委員にも言われましたけれども、こちらから実際に飛び込んでいくという姿勢でいろいろなところに向けて消費生活センターの周知、それから消費者被害への取り組みということについて具体的に動いていかなければならないと思っています。そしてこの部分でCやDという達成度が出てきているのは、やはり事業者に対しての取り組みが薄かったのかなと思っています。また出前講座で行ったものがどのようにこちらに帰ってきているかという部分、こうした部分が少し足りなかったのかなと思います。事業者への働きかけにつきましては、事業者団体の代表として審議会に参加していただいている方もいらっしゃいますので、そういったところでも連携を深めていけたら良いなと思っています。

○江森信行委員 おっしゃる通りでございまして、例えば116番・117番といった事業者への情報提供の促進についての結果についても、目標として認知度70%という1つの指標がある訳ですが、このあたりが112番あたりの市の政策への消費者意見の反映に、今の段階では取り込めていないため、認知度向上の好循環につながっていない。これが好循環につながることは私は望ましいと思っていますのですが、まさに事業者への情報提供の促進によって、市の施策への消費者意見の反映の方に、制度等については別としまして、直接どんどん意見が来るような好循環への対応を考えるべきと思われまます。差し迫った時期に来ていないので、現段階で具体策はいらないといいましたが、もう差し迫っている状況だという認識を持って事業にあたっただけだと思えます。

○松苗弘幸会長 よろしいですか。事務局の方、いかがですか。

○消費生活総合センター所長補佐 ありがとうございます。ご意見を参考にがんばっていきます。よろしく願いいたします。

○松苗弘幸会長 他ご意見はいかがでしょう。では、重川委員どうぞ。

○重川純子委員 積極的に知らせていくという話で、伺った話から情報提供なのですが、民営化になる前の郵便貯金と簡易保険を管理している機関があって、そこがさいたま市を実験地としてどういう風に情報を周知していくか、睡眠口座になったりとか満期が来たのに取りに来ない方が非常に多い等を非常に問題に考えていて、それに対して市にも協力をいただいたとうかがっているのですが、どういうふうにするとそれがより効果的に伝わるかというのをさいたま市で実験的にやったということをおうかがったので、そういうことも参考にするとどういうふうに市民の方に

情報が伝わりやすいのかということがわかると思いますので情報提供いたします。

○消費生活総合センター所長補佐 ありがとうございます。

○松苗弘幸会長 今のご意見は、恐らく個別のご意見だけではなくて、他にヒアリングを行いながらどういうふうに周知を進めていくか、内部だけで考えているだけではなくてという意見も含まれていると思いますので、その辺も含めてご意見として承っていただければと思います。

その他、いかがでしょうか。では、笠原委員。

○笠原朝子委員 出前講座の申込みが少ないとかいろいろ書いてありますけれども、出前講座の内容そのものを、相談件数や相談内容に反映して項目を決めていらっしゃるのかどうか。消費者相談がいろいろありますが、それに即した内容を出前講座に反映させているのかどうか、ということ伺いたい。

○消費生活総合センター所長補佐 出前講座の内容としましては、やはり実際にどういった相談が増えているのでどういったところに気を付けてくださいね、といったもので、悪質商法に関してはこうした形での出前講座を行うようにしております。それから、中学生や若い方に向けては、その世代に応じて必要な情報がちゃんと伝わるように、申込制ではありますが、その世代にどういったものがこちらから情報提供していけばいいのかということはきちんと押さえて、出前講座としてやらせていただいております。

○笠原朝子委員 ありがとうございます。

○松苗弘幸会長 よろしいでしょうか。では、岩崎委員。

○岩崎万智子委員 認知度ということなんですけれども、認知度をどのようにして広げたらいいかというのがあって、相談を受ける立場としては、消費生活センターは何をやってくれるのかという相談が最近多いんですね。ということは、少しは認知している人が増えてきているのではないかなと思うのですが、消費生活センターは全国にある訳ですから、さいたま市だけで消費生活センターを広めるというのではなく、国レベルで広めていただけるといいのかと思います。電話してくる方は、ニュースとかいろいろな情報番組の中でテレビを見てくる人がとても多い。ですから、さいたま市だけでなく、国といった大きなレベルでやっていただきたい。消費生活センターがどういうところかというのがわかっていない方もとても多く、実際は消費者問題でないことでかなり時間を取られています。だから、例えば個人間のトラブルは消費者問題として私たちができることではないのですが、そういうことで時間が取られているというのは、これも1つのサービスとしてはいいとは思いますが、本当に困っている消費者問題を抱えている人たちの相談が受けられないということが生じていると最近思うので、大きくとらえて国民全体に知らせてほしい。それから講座なのですが、事務局ではとても一生懸命講座の実施を呼びかけていると思うのです。

が、実際受ける学校では、やはり勉強中心でプログラムが組まれているので、その中で時間を割いていただくのはなかなか難しく、消費生活センターだけで交渉するのはとても難しい。ですから先ほどおっしゃったように、教育委員会とかもっと大きなレベルで、消費者教育推進法というのでできているわけですから、そうした形で取り組んでいかなければいけないのかなと感じております。それと、高齢者の方たちは、ご本人が相談するより最近ではケアマネさんなど福祉関係の方からの電話も結構増えている。というのは、センターとケアマネさんや福祉関係の人たちとの会議や勉強会とかもだんだん増えてきていますので、こういうものをどんどん増やして行って、見守りの方たちと一緒に協力しながらやっていく方向にもっていかないと、なかなか難しいのかなと思います。こうしたことももちろんやっていってほしいと思うのですが。以上です。

○松苗弘幸会長 ご意見と情報提供の部分もありますが、例えば今の認知度を上げていくにあたって市だけではということについては、映画館でのPRは市でもやったことがある、ただテレビとかになってくると、当然さいたま市だけではという問題は、その辺市町村間の連携であったり、県との連携、またさらに大きくキー局との話になれば国との連携など、どういう形で何か情報交換の場というのがあるのか、そのあたりはいかがでしょうか。

○消費生活係長 今のご意見、大変ありがたいお話だと感じております。当然さいたま市としても中部地区会議や諸々の団体等に入っているところがありますので、そういったところで問題提起して全体的に認知度を上げる必要性というのを報告させていただいて、協力体制の下、認知度を上げていくという姿勢も必要なのかなと、今お話を聞いて感じた次第であります。参考にさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

○松苗弘幸会長 他いかがですか。よろしいでしょうか。それではそろそろ時間の関係もございしますので、これまでのこのような意見も踏まえて第2期の基本計画の推進及び今後の指標なども参考にいただければと思います。よろしくお願いいたします。それでは続きまして、次の議題といたしまして「消費者問題調査及び消費者教育実施状況調査について」事務局の方でご説明お願いいたします。

○吉田消費生活係主任 はい。それでは議題2の「平成26年度消費者問題調査及び消費者教育実施状況調査の結果について」説明させていただきます。

まず消費者問題調査についてですが、さいたま市では社会経済情勢に応じた消費者施策の策定及び実施について、関係部局が横断的に協議し、本市における消費者行政的確な推進を図るため、さいたま市消費者行政庁内連絡会議を設置して、この中で、今後消費者トラブルを発生させるおそれのある事業等を把握するため、さいたま市役所内のすべての部署に対して、想定される消費者に関する問題やトラブルについて提示してもらうという消費者問題調査を年1回行っているものです。

それではお配りしている資料の中からA3判2枚の（参考1）をご覧ください。消費者問題調査を実施した結果、こちらの資料のとおり15の課所から21の懸案事項について回答をいただきま

した。

消費者問題調査は平成22年度から本年度で5回目の調査になりますが、一昨年度の調査では12課17懸案事項、昨年度の調査では16課から22懸案事項と、調査の回数を重ねて、庁内で同調査に対する理解が浸透し、多くの部署が消費者問題に対して、耳を傾けていただけるようになってきていると考えております。

今回の21懸案事項の内容につきましては、一昨年からの同様の傾向で、市職員や民生委員・自治会役員・調査員などを装って、金銭を請求する、個人情報聞き出す、あるいは身分証等を搾取するといった詐欺行為や、交付金・補助金を口実にするなどして、言葉巧みに勧誘する悪質な訪問販売業者による点検商法や法外な費用請求を行うといった危険な事案があるとの提示を多数いただいております。そして年々その手口やパターンが多様化し、様々なケースの懸案事項が挙げられている状況が伺えます。特に昨年度から今年度にかけては、職員を装った不審電話の情報が市民のみなさまから数多く寄せられ、現在やや件数が減ってきたものの、依然として新たな案件が発生している状況です。

これらの懸案事項の具体的な対処方法としましては、悪質な訪問販売や勧誘については、相手の身分証明を確認する、すぐに押印やサインをしない、断るときははっきり毅然とした態度で断る、即決しないこと、また頻発している還付金等の不審電話については、職員が電話で口座番号等の個人情報を聞いたり、ATMへ行って操作をさせたりすることはなく、勧誘等にも共通しますが、とにかく不審に思ったら担当部署や消費生活センターに連絡する等を挙げていただいております。この対処方法を、ホームページや市報をはじめとする市民への配布資料に掲載して、広く注意喚起を行っていくといった回答をいただいております。先程申しました職員を装った不審電話については、市のホームページのトップページや消費生活総合センターのページに注意喚起の記事を掲載している他、ツイッターやフェイスブックでも情報発信しています。

昨年度同様、この結果表を、消費生活総合センターのホームページに掲載し、所管課の了承のもと、連携の意味を込めて、注意喚起に努めていきたいと考えております。

つづきまして、消費者教育実施状況調査の結果について、報告させていただきます。平成24年12月に消費者教育推進法が施行され、各地方自治体において消費者教育の推進を強化することが課されています。一方で、一言に消費者教育と言ってもその範囲は非常に広く、これを推進していくためには、全庁的な連携・協力を欠くことができません。この消費者行政庁内連絡会議においても、従来から基本計画の具体的施策とされている事業については、各所管部署で遂行していただき、実施状況や事業の見直し等について協議させていただいてきましたが、基本計画の具体的施策に含まれていない事業については把握できていませんでした。

そこでまず、庁内の消費者教育の実施状況を把握することを目的に、今回この調査を実施させていただきました。お配りした資料の中からA3判4枚の(参考2)をご覧ください。各部署で実施している消費者教育の施策を挙げていただき、各施策ごとに「消費者教育を受ける対象・ターゲット」と、「施策の詳細・内容等」を提示していただいたものを部署ごとにまとめたものです。

この中で、基本計画の具体的施策に既に該当している施策については、備考欄にその旨を記載しています。内容を見ますと、食品・防犯・環境・ICT等、様々な分野における教育・啓発の施策の中で、結果的には消費者教育につながるものが数多く見出せます。この結果を基礎資料として、連携・協議等を視野に入れて、今後消費者教育の推進を検討していきます。また、本調査につきましては、来年度以降も定期的に本調査を実施して消費者教育の状況を的確にとらえることのできる資料としていきたいと考えております。

簡単ではありますが、以上で「平成26年度消費者問題調査及び消費者教育実施状況調査の結果について」の説明を終わらせていただきます。ありがとうございました。

○松苗弘幸会長 ありがとうございました。それではただいまの説明について、ご意見やご質問などございますか。

では、私の方から、質問ではなく意見というレベルですが、消費者問題の調査結果を見ていいなと思われたのは、21番の水道局の想定対処方法ですが、他の事案がまるっきり詐欺であるというような事案も書かれているので、なかなかそれぞれの担当部署で対応できないものもあると思うのですが、消費者被害の中にはそういったものだけではなく、この水道局の事例のように一定の行政として関われる部分というのものもあるのかと思います。ですので、詐欺的なもの、純粋に詐欺のようなものは注意喚起をしていくとしかないといいものもありますけれども、こういった事業者とのトラブルで一定のかかわりの持てるものは積極的に事案として挙げていただいて、対処方法として対応できる場所は無いのかとご検討いただくのはよろしいかなと思いました。質問という訳ではなく意見ですので、各部署にそのように検討していただければと思います。

いかがでしょうか、よろしいでしょうか。消費者教育の関係は、先程の第1の議題でもいろいろ議論がありましたので、各部署でそれぞれ動かれていることは相応に把握しているつもりですが、より連携を取りつつ、総合的な検討をお願いしたいと思います。

それでは、議題2につきましては以上としますが、最後に議題としてその他とありますが、委員の皆様方から何かございますか。事務職の方では何か、その他についてございますか。特によろしいでしょうか。それでは議題1から3までにつきまして終了となりますので、これで議事については終了したいと思います。

冒頭にもお話がありましたが、第4期としてはこれが7回目となり、最後の審議会になります。改めて5期が始まることにはなりますが、この期をもちまして退任される委員の方々も数多くいらっしゃると思っております。この期は本当に改めて長く来期につながる基本計画に条例改正と、非常に重い課題を取り扱ってきて、冒頭にもお話ししましたが無事答申を出し、4月から施行できるようになりましたが、これはひとえに皆様方の多くのご意見や評価があつてのものだと思います。会長を務めさせていただきましたが、皆様方にお礼を申し上げて第4期のあいさつとさせていただきます。本当にありがとうございました。

それでは、司会に関しまして、事務局に返したいと思っております。

○吉田消費生活係主任 ありがとうございました。議事録への署名の件でございますが、事務局で作成しましたら、ファックスか郵送でお送りし、内容を確認・訂正していただき、事務局までお

送りいただいてから、それに基づき清書したものに署名をお願いしたいと存じますので、よろしくをお願いします。なお、平成25年度の事業実績等をまとめた本年度の「さいたま市消費者行政の概要」ですが、現在作成中となっており、この場でお渡しすることができなかったのですが、完成次第委員の皆様へ送付させていただきますので、ご参照いただきますようお願いいたします。

○**渋谷喜代司委員** ちょっとよろしいですか。議事に関係ないのですが、1つだけよろしいですか。

○**松苗弘幸会長** どうぞ。

○**渋谷喜代司委員** 用意された議事と直接関係あるかどうかわからないのですが、こういう場でございまして、議論も出ていたので情報提供したいと思います。実は4月の中頃に消費者庁が発表されていて、消費生活相談の窓口電話、ホットラインというもので、全国共通の番号が「0570-～」があって、それにかけると所管する市町村に掛かるというものがありますが、まだ予算編成真っ最中であると思うのですが、消費者庁が110番のような3ケタの番号を検討しているそうです。ですから例えば自分が消費者被害に遭ったという場合、3ケタの番号で掛けられるというようなシステム開発を考えていると言っています。4月以降一切動きは無いのですが、8~9月くらいの国の予算編成の中でそれが出てくると思います。私も現場を抱えているものとして、そういうことが起きるとどうなるかというのは全く想像がつかないのですが、先程岩崎委員さんが認知度の話がされていたと思うのですが、認知度は猛烈に上がるようなインパクトはあると思いますので、そんな動きがあるということは、議事とは直接関係ないのですけれども、折角の折に関係される皆様方でありまして、情報提供したいと思います。携帯で掛けた場合の割り振りなど技術的にまた難しかったり、コストがかかったりする面があるようで、なかなか難しい側面があるそうです。私どもが聞いたところでは、118番という番号がございまして、こちら海難事故の特殊な番号でございまして、例えば船の事故があったとか、溺れたという時に118番を掛けるとつながる海難用の特別な番号が、確か10数年前にできたということですが、その時も一定程度の効果があったと聞いていますので、岩崎委員が言われていた通り、認知度という意味では非常に大きなインパクトがあると思われます。すみません、余計な情報提供でした。

○**松苗弘幸会長** いいえ、とんでもないです。ありがとうございます。

○**吉田消費生活係主任** すみません。貴重な情報提供ありがとうございました。

では、これもちまして、4期第7回さいたま市消費生活審議会を閉会します。4期の審議会としては今回が最後の審議会となります。基本計画の策定や条例の改正をはじめ、さいたま市の消費者行政に対して、委員の皆様からは多数の貴重なご意見をいただき、多大なるご尽力・ご貢献に対して感謝の念に堪えません。8月2日をもって4期審議会は任期終了となりますが、次期の審議会においても皆様が築き上げてきた成果を引き継ぎつつ、様々なご意見をいただいて、これをさいたま市の消費者行政に反映させていきたいと考えております。今まで本当にありがとうございました。