

6期第3回さいたま市消費生活審議会

期 日	平成29年7月27日(木)
場 所	さいたま市役所 議会棟別館 第6委員会室
会 議 時 間	開会 午前 10時00分 ~ 閉会 午前 11時43分
出 席 委 員	<p>会長 中村 弘毅</p> <p>委員 武藤 洋善 亀崎 美苗 村上 文子</p> <p>伊藤 義夫 矢部 達也 笠原 朝子</p> <p>石田 恒子 鮫嶋 明美 滝澤 玲子</p> <p>長谷部 恵子</p>
欠 席 委 員	<p>宮西 陽子 飯塚 孝 吉川 尚彦</p> <p>廣田 美子</p>
日 程	<p>1 開会</p> <p>2 委嘱状交付</p> <p>3 議題</p> <p>(1) 平成28年度消費生活基本計画の実施状況報告について</p> <p>(2) 平成29年度消費者教育実施状況調査結果について</p> <p>(3) 平成29年度消費者問題調査結果について</p> <p>(4) その他</p> <p>4 閉会</p>
配 付 資 料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第・委員名簿 ・ 座席表 ・ 資料1 平成28年度消費生活基本計画の実施状況報告について ・ 資料2 平成29年度消費者教育実施状況調査結果について ・ 資料3 平成29年度消費者問題調査結果について ・ さいたま市消費者教育推進計画(概要版) ・ 平成29年度さいたま市消費者行政の概要
傍 聴 人	なし
会 議 録	別添のとおり
出 席 職 員	<p>市民局長 石川 均</p> <p>市民生活部長 木島 泰浩</p> <p>(幹事)</p> <p>消費生活総合センター所長 酒井 利和</p> <p>(書記)</p> <p>消費生活総合センター副参事 三好 宏明</p> <p>消費生活総合センター副参事 丸屋美智代</p> <p>消費生活総合センター所長補佐 齋藤 路子</p> <p>消費生活総合センター消費生活係長 吉田雄一朗</p> <p>消費生活総合センター消費生活係主査 荒川 尚志</p>

6期第3回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成29年7月27日(木)

開 議 (午前10時00分)

○荒川主査

〔開会のあいさつ〕

委員15人中11人出席で過半数に達しているため会議成立となります。「さいたま市附属機関等の会議の公開に関する要綱」により原則公開で、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いたします。

局長から委嘱状交付

○石川市民局長 〔村上文子氏、伊藤義夫氏、矢部達也氏に委嘱状交付〕

○荒川主査 新しく委員になられた方からご挨拶をお願いします。

○村上文子委員 埼玉県消費生活支援センター所長の村上でございます。この4月に異動してまいりました。当センターは川口のSKIPシティでございます。何かの折にお足をお運びいただければと思っております。よろしくお願いいたします。

○伊藤義夫委員 さいたま商工会議所の伊藤でございます。先程ご紹介がありましたとおり、これまで商工会議所から江森が出席させていただいておりましたが、本日から変わって私伊藤が出席させていただきます。なにぶんにも初めてでございますので、皆様方からお教えいただきながら、委員を務めてまいりたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○矢部達也委員 あらためましておはようございます。さいたま農業組合の常務理事をしております矢部達也でございます。6月に役員の改選がございまして、体制の一部変更ということで、今までは鈴木がお世話になっておりましたが、このたび私がこちらの会の委員ということで任命を受けましたので、よろしくお願いいたします。

○荒川主査 〔職員紹介〕

市民局長 石川

市民生活部長 木島

消費生活総合センター所長 酒井

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 三好

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 丸屋

消費生活総合センター所長補佐兼相談支援係長 齋藤

消費生活総合センター消費生活係長 吉田

消費生活総合センター消費生活係主査 荒川
市民局長、市民生活部長、所用により退席

〔配布資料の確認〕

条例施行規則第 35 条の規定により、「議長の職」を務める会長に以後の進行をお願いします。

○中村弘毅会長 よろしくお願いいたします。中村と申します。今年度初めての審議会ということで、本日開催されましたが、昨日から過ごしやすい気候となつて、すっきりした気持ちで審議に取りかかれると思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

〔事務局に傍聴者確認〕

○荒川主査 傍聴者なし

○中村弘毅会長 了解

〔議事録の作成委員の指名（事務局作成の議事録を内容確認し、署名・承認）〕

会長のほか、「伊藤委員」と、「鮫嶋委員」を指名

○両委員及び各委員 承諾

○中村弘毅会長 議題（１）「平成 28 年度消費生活計画の実施状況報告について」事務局より説明

○消費生活総合センター所長 議題 1 について説明。

さいたま市消費生活基本計画についての説明

資料 1 を用いて議題の説明

- ・消費生活基本計画の進行管理について（1 ページ）
- ・調査・検証・評価・改善の流れと評価方法のまとめ提示（2 ページ）
- ・実施状況の報告＜総合評価＞（3 ページ）

計画全体としては星 4 つ「順調に取り組まれている」。昨年度は星 3 つから改善。

4 つの「基本的方向」の項目では、昨年度と同様に、4 項目すべてで星 3 つ以上の評価。

「(1)消費者の安全・安心の確保」の「①総合的な食の安全対策の推進」と「③表示等の適正化の促進」、「(2)自立した消費者の育成」の「③わかりやすい情報提供の推進」、「(3)消費者被害への機動的な対応」の「①迅速な消費者被害への対応」、「③事業者に対する指導の強化＜重点＞」、「④関係機関等との連携の強化」、「(4)消費者意見の反映の促進」の「①消費者、事業者及び市による協働の促進」においては、星 5 つの「特に優れて取り組まれている」になった一方で、「(4)消費者意見の反映の促進」の「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進」では、星 2 つの「さらなる取り組みを必要とする」となり、取り組みの強化が求められる。

「(2)自立した消費者の育成」の「②環境保全への取り組みの促進」は、昨年度星 2 つから今年度星 3 つに改善。

「(1)消費者の安全・安心の確保」の「②生活環境の安全対策の推進」は、昨年度星3つから今年度星4つに改善。

- ・実施状況の報告<施策ごとの詳細な調査結果> (4ページ以降)

施策展開の重点の1つである「高齢者等への支援の強化」の施策をピックアップして説明。

「②高齢者等への支援の強化」：施策数14、1次評価：A=6 施策、B=7 施策、C=1 施策、2次評価：○=13 施策、×=1 施策、達成率93%となり、星4つの評価。

施策番号92番「高齢者に日頃接する人への啓発・教育の実施」

数値等評価基準：啓発情報の発信、出前講座の開催、意見交換会の開催で20回以上

平成28年度実績：啓発情報の発信回数8回、出前講座の開催22回（社会福祉協議会、地域包括支援センター、ケアマネージャー、自治会、障害者団体等）、意見交換会1回

1次評価：A

2次評価：○

施策番号99番「障害者の相談支援体制の充実」

数値等評価基準：コーディネーター連絡会議の継続的な開催を目標として、平成26年度から平成32年度まで各年度で6回ずつ開催

平成28年度実績：7回開催

1次評価：A

2次評価：○

施策番号94番「高齢者を守るために、市内47地区の社会福祉協議会を単位として高齢者地域ケア・ネットワークを構築」（第1段階：会議の開催、第2段階：見守り活動の実施）

平成28年度実績：地区社会福祉協議会が行う見守り活動に対する補助を拡充。48地区社会福祉協議会のうち35地区において高齢者等を対象とした見守り活動を実施。

1次評価：C（ネットワークを構築した地区社会福祉協議会数が35地区にとどまったため）

2次評価：×

委員の皆様からご意見・ご指摘等を要望。ご意見やご指摘は、消費者行政庁内連絡会議にて担当各課所にフィードバックし、必要に応じて、次年度に向けて施策の改善・見直しに活用。

○中村弘毅会長 議題についてご質問をお願いします。

○武藤洋善委員 3ページ目の2次評価結果の下に「※重複している施策が8施策あります。」とありますが、8施策が何か教えていただきたい。また「※同一施策であるが、対象の違いにより2つの課により実施しているため2事業として計上しているものがあるため、合計が125施策となっています。」とありますが、ここで言う同一施策というのは、重複している8施策を指しているのか教えていただきたい。

○吉田係長 重複している施策ですが、4ページ目以降の表で同じ内容のものが2回以上出てくるものがあり、重複分が一目でわかるように区分していなかったためわかりにくいのですが。

○武藤洋善委員 私が見つけた限りでは、8ページ目の45番と10ページ目の76番、12ページ目の

90番は、1つの施策が3つ挙がってきているという理解でよろしいでしょうか。

○吉田係長 はい。

○武藤洋善委員 今のような重複の数字が、125施策の中にそれぞれ入っていることになりますか。

○吉田係長 そうです。なので、1つの施策が3つカウントしていることになります。

○武藤洋善委員 2つ目の※の同一施策は、こうした重複している施策を指していますか。

○吉田係長 これは別になります。今例として挙げた施策は消費生活総合センターで行っている施策なのですが、同じ施策ですが別の課でそれぞれ実施しているものがありまして、7ページの35番、36番は共に「学習指導要領に基づく消費者教育を推進」ですが、対象が小中学校と高等学校に分れているため、担当課が指導1課と高校教育課と別の課になるため、同じ施策ですが1つに分けてそれぞれ評価をしています。

○武藤洋善委員 意見なのですが、重複している施策が計画全体に含まれて125施策となっていて、この数字を基に達成率91%としてしまうと、1つの施策がA評価だと、これが3回数えられることで達成率が上がってしまうので、評価方法を工夫した方がいいのではないかと思います。もう一つ質問ですが、12ページ目の98番の事業の方向性がGとなっていますが、これはどういう内容になるのでしょうか。他の施策はAかBですが、ここだけGになっていましたので。

○吉田係長 ご指摘いただきました98番の事業の方向性ですが、今後も継続して行っていくものになっていますので、方向性がBの施策になりまして、表記が誤っています。Aについては今後より拡大するもの、Bについては現在の水準の維持していくというものになっています。

○中村弘毅会長 達成度についての評価については、ご説明のあった通りだと思いますが、事業の方向性についての区分が何を示しているのかという説明書きが無いように思われますので、それを加えると、今の点を含めてわかりやすくなるのではないかと思います。

○吉田係長 4ページの一番上のところに区分が書いておりまして、Aが拡充、Bが現状維持、Cが見直し、Dが統廃合、Eが縮小、Fが廃止・休止、Gがその他となっています。この区分の表記についても、より分かりやすい形で、前半の評価のまとめの説明部分などに含めるなどすることを考えたいと思います。

○滝澤玲子委員 お示しいただいた実施状況報告はたくさんの項目があり、市の行政として大変なご努力だなというのが1つ目の感想です。その上で消費者としては、具体的個別のことがよく分からないというのが感想。多くの担当課で1次評価をし、それを消費生活センターで2次評価をするというのは機能的と思うのですが、評価理由として何が効果的であった、何が不足だったな

どが、事例的に示していただくと、数字やAからEの達成度以外の内容的なものが必要ではないかというのが率直な意見です。それとともに評価にあたる期間がよく分からなかったのですが、この時期に28年度のことが評価され、今後これを繰り返し、基本計画に繋がって施策が改善等されていくという理解でよろしいでしょうか。

○吉田係長 こちらの状況調査は28年度分1年間の実績に対しての評価をまとめたものになっています。今回この審議会の場でご意見いただいた内容を実際の施策に反映させて29年度の施策をどうしていくかにフィードバックしていく流れを、1年サイクルで回していく仕組みになっています。

○伊藤義夫委員 9ページの施策番号60番と61番ですが、28年度の数値等評価基準に対してそれぞれ達成できていないにもかかわらず、2次評価が○と×に分れているのはなぜか。

○荒川主査 ×がついているものは、評価基準をクリアしていなかったため評価をさせていただいたものとなっております。

○中村弘毅会長 61番についてはご説明いただいたとおり2次評価で×となっているということですが、対して60番は同様に数値目標が達成できていない中で、○と評価が分かれているということで、60番は数値目標以外の別の要因があって評価としては○になっているのか、そういったことがあるようならご指摘いただきたいと思います。

○中村弘毅会長 先程滝澤委員さんからのご指摘にもあったように、いろいろな補足を具体的などころでしていかないと読み解くのは難しいところがあるようですね。

○石田恒子委員 7ページの学校教育における消費者教育ですが、指導要領に基づくものは大変よく実施されていると思いますが、39番と41番が達成されていない。39番では15回以上の評価基準に対して4回と非常に少なく、41番も3回以上の基準に対して1回にとどまっていますが、なぜこれだけ少ない回数しか実施されなかったのかお聞きしたい。

○齋藤所長補佐 今ご指摘の39番と41番の出前講座、学習会の実施についてですが、こちらはご依頼をいただいて開催するというものになっており、こうした出前講座や学習会について学校にも周知をしているところですが、依頼が無いと開催できないため、目標を高く掲げておりますが、実施回数が目標を下回ってしまったのが実情です。引き続き周知・啓発は行っておりますのでご理解をお願いいたします。

○中村弘毅会長 他にご意見ご質問無いようでしたら、他の議題もありますので先に勧めさせていただきたいと思いますがよろしいでしょうか。

○各位委員 [了承]

○中村弘毅会長 議題（２）「平成２９年度消費者教育実施状況調査結果について」事務局より説明
（４４分 １７秒）

○消費生活総合センター所長 議題２について説明。

さいたま市消費者教育推進計画について概要版を用いて説明（消費者市民社会とは）

資料２を用いて議題の説明

・具体的施策の紹介

「パソコン講座の開催」（１ページ２番）

内容：地域ICTリーダ養成講座の修了者が講師となり、パソコン初心者の市民の方々を対象にしたパソコン講座を開催

平成２８年度実績：５件

基本計画の具体的施策に該当

「食の安全・安心市民講習会」（１ページ６番）

内容：さいたま市在住・在勤・在学の１８歳以上で、年７回程度開催する講習会に出席できる方対象に、食の安全に関心のある市民に講義及びグループワーク形式中心の講習会を開催し食の安全に関する正しい知識の習得と見識を高めることを目的

平成２８年度実績：２４人が受講申込

基本計画の具体的施策に該当

「さいたま高齢者大学事業（さいたま市シニアユニバーシティ）」（２ページ８番）

内容：６０歳以上の市民を対象に１年制の大学及び大学院のカリキュラムを実施

平成２８年度実績：「かしこい消費者」、「資産運用と円満相続」、「食糧問題を考える」の消費者行政に関する講座を実施

「すくすく教室」「離乳食講座」（３ページ１４番）

内容：「すくすく教室」小学１年生以上が対象、講話や調理体験を通じて楽しみながら食育を学ぶ

「離乳食講座」０歳児とその保護者対象、離乳食についての知識を深める

平成２８年度実績：いずれも実施

・消費者教育推進計画の計画期間につき、今後消費者教育推進地域協議会で進行管理。次回の審議会で進行管理方法の事務局案を提示し、ご意見等いただきたい。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。皆さんから、今の点についてご質問はありましたらお願いいたします。

○武藤洋善委員 １１ページ目 ３８番、節電の啓発で、環境局で実施していただいたということで、消費者教育を受ける対象が「市民全体」となっていますが、施策の内容を見ると、浦和レッズや大宮アルディージャホームゲームにおいて大型映像装置による啓発と、大宮アルディージャ NACK5 スタジアム、コクーンシティで節電啓発品のうちわ配布による節電の呼び掛けとなっていますが、これ以外に何か啓発はされたのでしょうか。市民全体となっているので、個人的な感想としてはサッカースタジアムやコクーンシティだけでは市民全体の啓発としては足りないのではないかと、

施策の内容としては限定されてしまっていると思いました。

○**吉田係長** 対象として書かせていただいているものですが、限定の場合は、対象をこうした人に限るとしたもので、市民全体の場合は、市民の方どなたでも対象になり得ますという意味合いで書かせていただきました。市民全体に対して、消費者教育をしましたという意味とは少し違っておりまして、その点をご考慮いただければと思います。市でターゲットを設定して実施しているものはありまして、小学生であるとか、小さいお子さんのいるお母さんなど、絞り込んでやっているものもありますが、全体としては特に絞りもなくすべての市民に向けて実施しているものが多くなっています。

○**長谷部恵子委員** 初歩的な質問で申し訳ないですが、これはセンター以外で行っている各部署・各課の消費者サービスということで、それぞれの課で行っている消費生活に関する内容を報告された内容のようですが、逆に消費生活センターの方から各部各課の方へ、こういったことはやっていただけないでしょうかという働きかけはあるのでしょうか。例えば環境部門で、消費者市民社会に向けてこういうようなことをやってくださいとか。これはそういった形のものではないですよね。各部門から消費生活に関する消費者教育をこういうふうに行っていますという報告のようですが、提案みたいなものはなくて、それぞれのところが各自で行っていることと理解してよろしいですか。

○**吉田係長** この調査に書かれているものは、実際に各課で取り組んでいる消費者教育に関わる施策なので、消費生活総合センターが依頼した施策だけではなくて、結果的に各課で行っているものを含めて示させていただいています。ただその中で、備考に「基本計画の具体的施策」と書かれているものに関しましては、さいたま市の第2期消費生活基本計画に入っている施策になりますので、これに関しては消費生活総合センターから各課に対して、推進することを依頼しているものと考えていただければと思います。これ以外にも、消費生活相談の際、消費生活総合センターだけでは解決できず、福祉部門などと連携をしながら進めていく部分などもあり、お互い協力しながら進める部分も含まれております。

○**長谷部恵子委員** ありがとうございます。

○**中村弘毅会長** 他の皆さんはいかがでしょう。よろしいですか。それでは今の件については報告として終了させていただきます。

3つ目の議題「平成29年度消費者問題調査結果について」、事務局からご説明をお願いいたします。

○**消費生活総合センター所長** 議題3について、資料3を用いて説明。

- ・市職員などを装い、個人情報や口座情報をだまし取ろうとしたり、物を売りつけたりといった「なりすまし」事例目立つ。
- ・「訪問販売」の各事例

補助金事業に重ね合わせ勧誘

法令で義務付けられていると言い、消火器や住宅用火災報知器の点検や販売を行う
無料点検サービスや水漏れトラブルなどを契機に、本来不要な修繕工事などで高額な代金を請求

還付金詐欺（主に高齢者狙い）

→高齢者や障がい者といった社会的弱者を狙った詐欺的な被害の相談も多く寄せられ、市役所内の他の担当課との連携が重要

調査結果は、市民への注意喚起のため、消費生活総合センターのホームページで公開

○中村弘毅会長 ありがとうございます。今の点につきまして皆様からご質問等あればお願いいたします。

○笠原朝子委員 想定対処方法のところに色々対処方法が書いてありますが、「市のホームページを通じ、注意喚起を行う。」と書かれているものがいくつかあります。市民には色々な方がいらして、すべての方がホームページを見られる状況ではないと思われまます。多くの高齢者の方はホームページを見て情報確認するというのは少々難しいと思われまますので、やはり市報等紙媒体での周知も想定のところに入れていただいた方がいいと思われまますがいかがでしょうか。

○中村弘毅会長 ご意見を含めた質問だと思われまます、この点について今後の取組の予定でせうとか、今の意見・ご質問を踏まえてご検討いただける方向なのか、ご説明があればお願いいたします。

○吉田係長 今のご意見は、担当課の方にこういった意見があつたことを伝えさせていただき、それ以外の対処方法に関して検討をお願いするというような形で進めさせていただきたいと思われまます。貴重なご意見ありがとうございます。

○中村弘毅会長 他にご質問ありますでせうか。

○滝澤玲子委員 質問というよりは希望というかお願いになりますが、この内容的に見ると、色々な担当課がある中、障害者に関するものが見受けられませんでした。情報は多くの方に届くことがとても大事ですが、議題1の資料でも（資料1）、11ページに「高齢者と障害者への情報提供等の強化」で88番89番がA評価で今後は継続および現状維持と載つております。被害に遭いやすいそうした方々に施策として進めていることは読み取れるのですが、是非関係部局に直近で起きました大きな事故事案とか犯罪事案がつながるような対応を、希望として発言させていただきます。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。他の皆さんいかがでせうか。すみません、私から一点ですが、今回消費者問題調査結果としてまとめていただいて、色々な懸案事項が記載されていますが、大きくまとめると、いわゆる振り込め詐欺類似の事案と、訪問販売に伴う悪質商法、そういった事案等々あるようなんですけど、それぞれもちろん担当部署・課が違ふわけでその辺につ

いて危害情報の課をまたいだ共有ですとか、そういった共有した結果、先程消費者教育の実施の説明がありましたけども、そちらにつながっているのだと思いますが、その情報共有の仕方、それは庁内連絡会議なのかもしれませんが、連絡を取り合っている方法と頻度がわかれば教えていただければと思います。

○吉田係長 正式な会議体としては庁内連絡会議が該当します。頻度としては年2回ないし3回位開催していますが、まさにこの消費者問題に関する情報共有という形ですと、こちらの調査そのものを年1回実施し、調査結果を庁内連絡会議の中で情報共有しております。調査という形では年1回ですが、都度都度こういった消費者問題が起こった場合に、すべての相談が消費生活総合センターの相談窓口に来るわけではなく、他の窓口などで消費者問題を抱えている市民の方が発見されることはよくあります。その場合は関係各所と連携して、センターにつないでいただき相談を受けるといった形でやらせていただく部分もあります。消費生活に関する問題に関しては、センターが内容を一番把握している部分が大いいため、今どういう消費者問題トラブルが出てきているかを庁内に周知する目的で、庁内のネットワークに全庁掲示板というものがあるのですが、こちらで毎月消費生活総合センターからの情報発信をしています。4月は年度の切替時期で賃貸住宅のトラブルがよくありますので、時期的なもの、その時多く発生している事案を中心に情報を発信して注意喚起をしている、というようなこともやっております。

○中村弘毅会長 個別にそういった被害や相談等があった時に、正式な連絡会議以外でも緊急性のあるものについては個別の連携といたしますか、中で情報集約しているということと、定期的にタイムリーな情報をセンターから各課に掲示板を使って発信をされているということですね。ありがとうございます。他の皆さんどうでしょうか。ご質問はありますでしょうか。

○長谷部恵子委員 要望ですが、先ほど色々な周知方法をお話しされた中で、例えば太陽光発電だと環境創造政策課に聞くとか、浄化槽について市役所環境対策課に問い合わせするというようなことが書いてあるのですが、一般の方が例えばこういうことがあった場合に、直接環境政策課に問い合わせしてみるというのはわからないと思います。そこで、周知の際に、市報とか市ホームページなど色々な方法があると思いますが、一般市民がすぐ連絡をしやすいということで市のコールセンターがあるかと思っておりますので、そこをもっと一番に周知していただければありがたいと思いました。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。今のご意見等を踏まえて今後の施策に生かしていただけたらと思います。他にももしご意見ご質問がなければ、次に進めてよろしいでしょうか。それでは、議題の(4)「その他」ということで審議会において議題としたいものなどございますでしょうか。また、事務局から何かありますか。

○吉田係長 平成29年度さいたま市消費者行政の概要について説明(28年度消費生活相談実績について)

- ・平成28年度消費生活の傾向

高齢者の相談割合が増加

デジタルコンテンツに関する相談が、すべての年代別で最多

お試しで購入したつもりが、定期購入が条件だったというネット通販事例増加

- ・相談件数の推移

平成 28 年度：8,966 件〔前年度比 297 件（3.2%減）〕、9 千件近い件数で高止まり

- ・相談方法別件数

電話による相談が中心（電話 86.1%、来所 13.9%）

- ・相談区分別件数

苦情 8,258 件（92.1%）、残りが問合せ

- ・契約当事者の年代別件数

28 年度は 70 歳以上が最も件数が多い年代に

「その他・不明」の割合が年々増加傾向、年齢について秘匿する相談者が増えている

- ・商品大分類による商品・役務別件数

商品 34.8%、役務 61.6%

「食料品」増加…健康食品を中心に「お試し」のつもりで注文したのに「定期購入契約」になっていたという相談が増加

「運輸・通信サービス」が最多（全件数の 27.8%）…インターネット通信や携帯電話の契約に関する相談、メールやショートメッセージサービスを利用した架空・不当請求の相談件数が増加

「レンタル・リース・貸借」（前年度比 8.3%増）…退去時の敷金返還や原状回復費用請求など、不動産貸借に関する相談が増加

- ・商品・役務別件数（中分類トップ 10）

1 位「デジタルコンテンツ」相談全体の 2 割近くを占める。有料サイト利用料の架空・不当請求に関する相談が中心。

2 位「不動産貸借」退去時の、敷金返還や原状回復費用の負担についての相談が増加

5 位「インターネット接続回線」大手通信会社との契約と誤認するような説明や、光回線の卸売などの複雑な契約関係を、十分な説明をせずに契約させるケースなどが増加。

10 位「他の健康食品」「お試し」のつもりが「定期購入契約」になっていたというインターネット通販が増加

- ・契約当事者年代別の商品・役務別件数

「デジタルコンテンツ」が全年代別で 1 位

「インターネット接続回線」20 歳未満を除くすべての年代でランクイン、前年度に比べて 30 歳代と 60 歳代以上が増加

「携帯電話サービス」20 歳代から 60 歳代までランクイン

「不動産貸借」40 歳から 60 歳代で増加

「他の健康食品」30・50 歳代で圏外からランクイン、20 歳未満と 40 歳代で増加

「海外パッケージツアー」旅行代理店の倒産の影響で 60 歳代でランクイン

「修理サービス」「役務その他サービス」70 歳以上で増加

- ・無店舗販売の販売購入形態別件数

『訪問販売』商品では「新聞」62 件で最多、役務では「工事・建築」118 件、「テレビ放送サービ

ス」35件、「光ファイバー」30件で上位。

『通信販売』『デジタルコンテンツ』653件、「アダルト情報サイト」574件、「他のデジタルコンテンツ」249件で上位3位（デジタルコンテンツ関連の相談が1,594件と過半数）、内容別ではインターネット通販に関する相談が2,418件。

『マルチ・マルチまがい取引』『複合サービス会員』9件、「他の内職・副業」9件、「健康食品」7件

『電話勧誘販売』『光ファイバー』81件、「商品一般」43件、「興信所」15件、「インターネット接続回線」14件、「伝記」14件。

『ネガティブ・オプション（送りつけ商法）』『他の健康食品』4件、「ローヤルゼリー」3件。

『訪問購入』『普通・小型自動車』10件（特商法の対象外）、「指輪」8件、「商品一般」8件。

・危害・危険の件数推移

「危害」前年度比4.3%増、医療24件、健康食品14件、化粧品11件、理美容9件

「危険」前年度比14.6%減、空調・冷暖房機器7件、自動車5件

・処理内容別の件数推移

「助言（自主交渉）」が最多、相談全体の76.8%を占める6,883件

「あっせん」は、「解決」「不調」を合わせて666件（7.4%）

《高齢者に関する相談》

・高齢者の相談件数と全体に占める構成比の推移

28年度1,569件、相談全体に占める比率は17.5%、超高齢化社会の進展に伴い、消費生活相談に占める70歳代以上の割合は増加傾向。

・相談者の内訳

高齢になるほど契約当事者本人ではなく、家族や民生委員、ホームヘルパーなどの第三者から相談が増加。

・高齢者の商品・役務別相談件数

「デジタルコンテンツ」84件（15件増）、「他のデジタルコンテンツ」41件（13件増）。多くの高齢者がパソコンや、スマートフォンなどの情報端末を利用するようになったものの、取扱いに不慣れな方が多い点を狙われ、相談件数が増加。

「インターネット接続回線」引き続き増加。

「修理サービス」「建物清掃サービス」大幅増。点検商法や悪質な高額請求など、訪問販売で高齢者がターゲットに。

・高齢者の販売購入形態別割合

「店舗購入」高齢になるほど割合が小さくなる。

「通信販売」高齢になるほど割合が小さくなる。

「訪問販売」、「電話勧誘販売」高齢者相談の割合が高い。特に80歳以上の相談では「訪問販売」と「電話勧誘販売」を合わせて4割以上の相談。高齢者は日中在宅することが多く、勧誘のターゲットになっている。

・高齢者の処理結果割合

「あっせん」の割合、相談全体が7.4%（あっせん解決6.4%、あっせん不調1.0%）に対し、70歳代が10.3%、80歳代が14.4%と、高齢になるほど自主交渉による解決が困難な場合が多いことが

表れている。

○**中村弘毅会長** ありがとうございました。今の説明内容について何か質問等がございましたらお願いします。基本的には、昨年度の消費生活相談の内容を数値化したものになっておりますので、気になる点等ございますでしょうか。もし今なければ次回以降でも結構ですので、じっくりご覧になってみてください。

○**中村弘毅会長** 「その他」の議題として他に何かありますでしょうか。なければ、議事を終了し、進行を事務局にお返しします。

○**荒川主査** ありがとうございました。

[今後のスケジュール（次回11月頃開催予定）、及び議事録への署名の件について手順等確認]
[6期第3回さいたま市消費生活審議会を閉会]

散会（午前11時43分）