



## 8期第2回さいたま市消費生活審議会 会議録

令和3年8月27日（金）

開 議（午前10時00分）

**○田島所長補佐** 本日は、お忙しいところご出席をいただき、誠にありがとうございます。

ただいまから、第8期第2回さいたま市消費生活審議会を開会いたします。

本日は、委員15人中、9人の出席をいただいておりますので、過半数に達しておりますので、条例施行規則第35条の規定により会議を開催することができますので、ご報告いたします。なお、本日は6名の委員さんより、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。

また、本審議会は「さいたま市審議会等の会議の公開に関する指針」により原則公開となっております。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。

また、このたび審議会委員の交代がございました。埼玉県消費生活支援センターにおかれましては天野敬一様に、生活協同組合コープみらいにおかれましては長谷川悟様が新たに審議会委員に委嘱されます。

それではここで、市民局長より、委嘱状を交付させていただきます。宮野局長よろしく申し上げます。

**○宮野市民局長** 【天野委員・長谷川委員に委嘱状交付】

**○田島所長補佐** ありがとうございます。続きまして、今回新たに委員になられました、天野委員さん、長谷川委員さんに一言ごあいさつをお願いいたします。

**○天野敬一委員** こんにちは。埼玉県消費生活支援センターの天野でございます。この4月から現職に就きまして、前任の豊田に変わりました。今回からこちらの委員としてお世話になることになりました。同じ消費者行政に携わる立場といたしまして、できる限り、お力になれるように努めてまいりたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

**○長谷川悟委員** 皆さん、おはようございます。生活協同組合コープみらいの埼玉県本部、長谷川と申します。本日よりこの審議会に参加させていただくようになりました。以前は大山がお世話になっていたかと思っております。初めての参加となりますが、少しずつ勉強しながら、この会の発展とさいたま市民の皆さんのお役立ちができますよう、頑張ってまいりたいと思っておりますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

**○田島所長補佐** ありがとうございます。ここで、宮野局長より挨拶を申し上げます。

**○宮野市民局長** 皆さん、おはようございます。この4月1日付で市民局長になりました、宮

野と申します。第8期の第2回さいたま市消費生活審議会、この開催にあたりまして一言ご挨拶をと思います。

武藤会長をはじめ、委員の皆様には日頃より本市の消費者行政推進のための多大なるご支援をいただいているところでございます。また、今年度4月1日にスタートいたしました、第3期さいたま市消費生活基本計画策定にあたりましては、皆様方より、数多くの貴重なご意見をいただいたところでございます。この場をお借りして御礼を申し上げます。

さて、新型コロナウイルスの感染拡大が人と人との繋がりを希薄にし、大きな社会不安を招いています。これは特に高齢者の孤立化を深め悪質商法に狙われやすい、そういった状況がこここのところ続いているところでございます。また来年の4月1日、成年年齢18歳引下げということになっております。これに伴いまして、社会経験の浅い若年層、こういった方たちの消費者トラブルの増加が非常に懸念されるところでございます。このような消費者被害、事前に防止するためにも、私共消費生活総合センター、若い人たちに向けたSNSの立ち上げによる啓発事業実施など、各年代に応じたきめ細かい対応、取り組みを進めてまいります。委員の皆様におかれましても、市民の皆さんが安心して消費生活を送れるよう引き続きお力添えを賜りますようよろしくお願いいたします。

またこういったご時世柄、コロナの感染拡大、留まることを知らない非常に危険な状況が埼玉県で続いております。皆さま方にくれぐれも、お体ご自愛のうえ、感染拡大防止にお努めいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。本日はよろしくお願いいたします。

**○田島所長補佐**〔職員紹介〕

**○田島所長補佐** 市民局長、市民生活部長につきましては、このあと公務が重なっておりますので、ここで退席をさせていただきます。

**○市民局長・市民生活部長**〔退席〕

**○田島所長補佐**

〔資料確認〕

〔会長選出〕

それでは、これより議事へ移らせていただきます。審議会の会議につきましては、条例施行規則第35条の規定により会長が議長の職を務めることとなっておりますので、以後の進行につきましては、会長をお願いしたいと存じます。

**○武藤洋善会長** 皆さん、おはようございます。武藤でございます。

今回、第8期第2回の審議会の開催という事で、先程冒頭、事務局からお話がありましたように、今回天野委員さん、長谷川委員さん、新しく委員になっていただきました。私から簡単に自己紹介をさせていただきます。

私は、委員名簿に記載があるとおり、埼玉弁護士会の消費者問題対策委員会という委員会に所属しております。今年の5月までこの委員会の委員長を務めておりまして、そのほかの活動としては、適格消費者団体の埼玉消費者被害をなくす会という委員も務めています。この審議会は、平成28年

第 6 期から私は委員を担当させていただいて、今会長という形で務めさせていただいております。この審議会は、今日、事前にお配りいただいている資料の内容等について、委員の皆さんからの質問とかご意見とかいただきながら、さいたま市の消費者行政がより良い方向へ向かっていくために、この審議会での活発な議論をお願いしたいと思っております。

それでは議事に入ります前に、条例施行規則第 38 条に規定されております「消費者被害救済部会委員」の指名を行いたいと思います。この消費者被害救済部会は、消費生活センターより寄せられた相談で、解決が困難であると認められる案件などについて、あっせんや調停を行って解決に導くと共に、不調になってしまった場合のいわゆる消費者訴訟、資金援助についての適否の認定を行うというものになります。この消費者被害救済部会の委員につきましては、審議会の委員の中から会長が指名することになっております。これまでは豊田委員が担当されていたのですが、審議会の委員を退任されましたので、後任といたしまして、天野委員さんを消費者被害救済部会委員として指名したいと考えておりますが、天野委員さん、よろしいでしょうか。

**○天野敬一委員** (承諾)

**○武藤洋善会長** 他の委員さんもよろしいでしょうか。はい。天野委員さん、よろしく願います。それでは、議事の方進めていきたいと思えます。

事務局、傍聴者は本日いらっしゃいますでしょうか。

**○田島所長補佐**

本日、傍聴者はおりません。

**○武藤洋善会長** はい。ありがとうございます。

それでは、はじめに、議事録の作成に関わる委員の指名を行いたいと思えます。これは、事務局で議事録を作成しましたら、内容等を確認して署名の上、承認いただくものになります。議事録の作成要領では審議会の概要を記すことになっておりますので、確認にあたっての審議会の内容、方向性など、対応について把握していただければ良いかと思えます。今回は、私のほか、池田委員と嶋村委員をお願いしたいと思えますがよろしいでしょうか。ほかの委員さんもよろしいでしょうか。では池田委員さん、嶋村委員さんよろしく願います。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、内容等を確認していただき、承認の署名をよろしく願います。

それでは、議題 (1)「令和 2 年度 消費生活基本計画実施状況報告について」事務局より説明をお願いいたします。

**○消費生活総合センター所長** 消費生活総合センター所長の塚越と申します。よろしく願います。では私の方から、説明をさせていただきます。

それでは、「令和 2 年度 消費生活基本計画実施状況報告について」説明をさせていただきます。平成 26 年 4 月に制定いたしました、「さいたま市第 2 期消費生活基本計画」につきましては、昨年度末をもって 7 年間の計画期間が満了いたしました。よって当計画及び、この後説明をさせていただきます消費者教育推進計画の実施状況報告につきましては、今回が最後となります。

では、資料1の3ページ、2次評価結果と書いてある資料があると思うのですが、こちらの方をご覧ください。こちらは基本計画に掲載されている各個別の施策の評価結果について、一覧表にまとめたものでございます。星が1つから5つに分かれて評価しているわけですが、星5つの、「特に優れて取り組まれている」との評価があったもののうち、基本的方向の「(2) 自立した消費者の育成」のなかにあります、「③わかりやすい情報提供の推進」、「(4) 消費者意見の反映の促進」のなかの「④消費者、事業者及び市による協働の促進」につきましては、隣に書いてあります、令和元年度の評価と比較して大きな向上が見られたものでございます。

一方で、星が2つの「さらなる取り組みを必要とする」との評価となったものが、3項目にのぼった上、令和元年度と比較して、評価を落とした項目も2つございました。この点、既に始まっております、第3期の計画を効果的に進めるうえでの課題であるというふうに認識をしております。

最後に、表の一番下、計画全体と書いてありますが、こちらの方をご覧ください。こちら、トータルでの評価になりますが、令和2年度の評価は星が3つで、昨年度に続いて「おおむね取り組まれている」という評価の結果となりました。

続きまして、各施策別の詳細な調査・報告結果の方へ移らせていただきます。なお、時間の関係上、掲載の内容すべてを取り上げることが難しいことがあります。恐縮ですが、施策展開の重点の1つとなっております「高齢者等への支援の強化」、これにつきまして、ピックアップして説明をさせていただきます。なお、新型コロナウイルスの感染症の影響によりまして、やむなく事業を中止いたしましたものも、かなりの数にものぼっています。その場合には「達成度による評価ができないもの」として2次評価につきましては「-」にさせていただきました。

それでは、恐れ入ります、ページ飛びまして11ページの方をご覧ください。

こちら、表の下の方に「②高齢者等への支援の強化〈重点〉」と書かれた濃いグレーの項目がございます。こちらがこれ以降、施策番号88から101までが具体的施策ということで掲載をしております。この中から一部事例をあげさせていただきます。

まず、施策番号の89、すぐ下にあります、「高齢者と障害者への新聞、ラジオなどを通じた消費生活に関する情報提供」、こちらの施策につきましては、「周知を行う回数を10回以上」という評価基準にいたしております。これに対し、実績といたしましては高齢者被害特別相談についての記者発表、消費生活セミナー等のイベントの案内、これらに加えまして、相談事例等について紹介したFMラジオ番組による情報提供、これが12回ございました。これによりまして、各担当所管が自己評価をいたします、1次評価の達成度をA、当センターが行う2次評価を○という結果といたしました。

これに対し、12ページにある施策番号92をお願いいたします。こちらは「高齢者に日頃接する人への啓発・教育の実施」でございますが、「啓発情報の発信、出前講座の開催、意見交換会の回数を20回以上」というのが評価基準でございます。これに対し、実績といたしましては、これらすべてを合わせても13回に留まってしまいまして、1次評価の達成度はC、2次評価は達成いたしておりませんので×といたしました。

このような形で「高齢者等への支援の強化」による施策の1次評価、2次評価を集計したものを、先程、3ページでご説明をいたしました、表にしてお知らせしております。3ページの方にお戻りいただきまして、(3) ②のところになりますが、具体的には1次評価ではAが4施策、Bが6施策、Cが4施策、2次評価では○としたのが8施策、×が2施策、これを計算いたしまして、達成率は80%となります。よって星3つの評価ということにいたしましたものでございます。他の施策についても同

様でございます。恐れ入りますが、簡単ではございますが、詳細につきましては、資料にてご確認をお願いいたします。

簡単ではございますが、説明は以上となります。この後、委員の皆様からご意見・ご指摘等賜りたいと存じます。よろしくお願いいたします。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。ただいま事務局から「令和 2 年度 消費生活基本計画実施状況報告について」説明をいただきましたが、審議会の委員の皆さんの方からご質問やご意見等、頂戴できればと思います。挙手にてご発言をお願いできればと思います。皆さんいかがでしょうか。はい。天野委員お願いします。

**○天野敬一委員** 大変分かりやすいご説明ありがとうございました。県の方でも消費生活基本計画があって、やはり、実施状況の報告をして評価をしてということをやっているのですが、非常にこの詳細かつ緻密な評価制度、感心したところです。初めてこの評価のやり方拝見してちょっと分からない点が 2 点ほどあるので教えて頂きたいのですが、1 点目が 3 ページの表で、1 次評価のところ「―」、A、B、C、D、E ではなくて、バーになっている部分がありますが、4 ページ以降の資料を拝見すると「―」と入ってない、1 次評価のところに入っていないのかなと、ざっと見ただけで思ったのですが、ここに「―」のところでは数字が入っているのが、どういったものが入っているのか教えて頂ければと思います。

それから 2 点目が、今のところ関連しますが、先程ご説明いただいた 11 ページからの「高齢者の支援の強化」のところ、例えば 90 番の事業が、1 次評価が C で 2 次評価が「―」になっていますが、12 ページに 92 番の施策が 1 次評価がやはり C で、2 次評価が×になっていて、出前講座の実施とか啓発とかの回数が達していないからかと思えます。90 番のほうはおそらくコロナの関係があるので、評価できないという事で「―」で、92 番の方は、そうではないから×なのかなと思えますが、そういう理解でよろしいのかどうか教えて頂けたらと思いました。以上です。

**○武藤洋善会長** では事務局の方からお願いします。

**○消費生活総合センター所長** はい。ではご質問 2 ついただきましたので、回答させていただきます。1 つは 3 ページの 1 次評価に関しましては、先程「―」については、下の方にも書いてあるのですが、達成率の割合の計算にあたっては、該当案件がないというように達成率の評価ができないものは、差し引くという対応をさせていただいております。それから、90 番と 92 番につきましてはご指摘いただいた通りでございまして、コロナウイルスの感染拡大によって影響を受けたもの、もしくはその影響を受けた中でもやれる範囲で努めてできた、けどなかなか難しいところがあった、というそれぞれの状況に応じた、評価・内容とさせていただきました。以上でございます。

**○武藤洋善会長** 天野委員さんよろしいでしょうか。

**○天野敬一委員** 1 次評価のところ「―」が入っていて、そこに数字が入っているところもあり、4 ページ以降の個別の施策ごとの表の中で 1 次評価には「―」が多分入ってなくて、それぞれ A、

B、C、D、Eで入っているかと思うのですが、これをどうやって「－」にしたのか分からなかっただけです。2次評価で「－」になったのは割合に入れないというのは分かるのですが、1次評価で「－」にしているのはどういったものを「－」にしているのか教えて頂ければと思って、ご質問したものです。

**○武藤洋善会長** 事務局いかがでしょうか。

**○消費生活総合センター所長** 確認いたします。すみません。

**○武藤洋善会長** 今のご質問の点は確認していただいているところだと思いますので、また、回答でき次第、回答お願いすることといたします。先に他の委員さんの方からご質問やご意見等いかがでしょうか。須藤委員さんお願いします。

**○須藤喜弘委員** 須藤でございます。説明ありがとうございます。日頃からいろいろな多面に渡りまして、ほんとに細かい政策実施していただきまして、それをまた日々チェックして頂いて、より良くしていただくという事で、本当にありがとうございます。引き続きまして、きめ細かな政策、実施、またその評価、改善、また実施という形で続いてやっていただければと思います。それで教えて頂きたいものがありまして、先程の個別の中で1つ啓発の例が出ていたので、確認をさせていただきたいのですが、一般的な話で、最近の若い人は、テレビよりもインターネット、新聞等は全然見ない、という形です。また、年齢がくると、新聞の字が小さくて、私もそうなのですが、なんか読むのが嫌になっちゃうような形です。以前であれば、テレビ、新聞で広報、啓発していたのが中心だと思うのですが、今後は若い人中心にですね、そういう啓発の仕方というか、何を使って啓発をしていくのかすごい重要な話で、せっかく出してもらっても全然誰も見ないのであれば、全く意味を持たないと思います。施策の内容によるものもありますし、年齢別のもあると思いますが、その点をどのように考えているのか教えて頂きたいのが1点になります。

もう1点、いろいろ評価でやむを得ない部分あるとは思いますが、例えば10回の8回ならダメで12回なら良いという部分は、一般的に分かりますが、本来の目的は回数をやる事ではなく、それによって、どれだけの人が理解してもらって、どう行動してもらったかというのがやはり重要な話で、8回でも10回分よりは多く理解してもらって、改善してもらって行動してもらえば、それはもう120点満点かと思うんですね。ということで、可能な限りそういう目的に合った結果が得られたかどうかをこういう評価にも可能な限り生かしていただければと思いますけれども、よろしく申し上げます。

**○武藤洋善会長** 事務局の方から、回答等お願いいたします。

**○消費生活総合センター所長** まず1点目、啓発の方法の工夫についてということですが、確かに委員さんからお話がありましたとおり、特に若者については行政からの情報はなかなか届きにくいというような傾向もありますし、テレビ、新聞など見ないという傾向もあります。そこで、そういった反省にたちまして、これは2次の基本計画からちょっと離れますが、本年度、SNSを活用し

て、若者に直接届くような形で啓発を進めることになりました。特に先ほど局長からの挨拶の中でありましたとおり、来年4月1日には、成年年齢の引き下げで、18歳から大人の仲間入り、消費生活としては大人の仲間入りにして、いろいろな契約行為など自分の意志でできるようになりますけれども、諸刃の剣でそれが消費者被害につながっていると、ただ、なかなか行政の情報が届きにくいというジレンマがあったのですけれども、若者はYou tube と LINE とかそういったものをよく活用しておりますので、そこに例えば啓発の広告を載せるとか、なるべく若者に届きやすいというような形で啓発していきたいと考えております。そうでしたら、コロナの感染症というのに十分に対応できますし、それから高齢者の方、なかなか出前講座とかできない所ではあるのですが、これはずっと引き続きやっているのですけれども、自治会の回覧、高齢者の方よくご覧いただけますので、そういったものを今年度引き続きやっていく予定でございます。特に訪問販売等で定期購入とかですね、そういったことで、大変トラブルも生じておりますし、そういった具体的な内容で、これを良くした方が良く、またこういうケースは過去にもあった、そういった具体的な事例を中心に対応させていただき、そういったところを分かりやすく伝えていくという努力をしていきたいと思っております。

2点目につきましては、確かに委員さんのおっしゃっている、これだとなかなかそこら辺まで読み取り切れない。分かりやすさという事で、こういった形で評価基準にしているのですが、今度3期計画がまた改めて、新しい評価を考えております。そういった形で今いただきましたご意見を取り入れていきたいと考えております。以上でございます。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。では他の委員さんまた何かいかがでしょうか。ないですかね。そうしたら、私の方から質問と意見も含めて、まず質問させていただきます。ちょっと7個ぐらいあります。

まず5ページの14番から16番、Cに関する項目なんですけど、こちらがいずれも達成度がCになっていて、それぞれ基準値を下回ったということでC評価になっているのですが、これ確か、昨年まではCではなくて、それなりの達成度だったと記憶しているのですが、ここのCの基準に達しなかった原因が分かれば教えて下さい。

それから、事業の方向性がCになっているのですが、これはどのように見直す方向なのかということも、もし分かれば教えて頂ければと思います。

それから2点目ですが、6ページ目の29番、食品表示に関する相談受付、指導及び啓発ということで、こちらは、基準があって巡回指導の実施目標件数が毎年度50件ということで基準が設定されていて、令和2年度実績としては50件、巡回指導していただいたということでご報告いただいているのですが、要改善店舗数が20件ということで50件中20件なので、それなりの割合の件数があると感じています。要改善店舗ではどういった点を改善しなければいけなかったのかという内容にもよるのですが、要改善店舗数が、ちょっと20件というのは件数としては多いかなと思っていて、そうだとするともしかしたら今回50件中20件ですけども、件数を増やしていくと、この要改善店舗数という数が多いのかなと思っておりまして、この点は毎年度50件ということで、広く設定されているのですが、件数としてはもう少し増やしてもいいのかなと、個人的には思っていますので、いろいろ人員の問題とかもあるかもしれませんが、農業政策課の方に伝えていただけるとありがたいです。



あと次、30番、食品表示にかかる相談の受付ということで担当課所消費生活総合センターなんです。この食品表示に関する相談が17件あって、助言が10件、あっせん解決が3件ということで記載されています。食品表示に関するあっせん解決というのが具体的にどういった事例でこう、あっせんされたのか、具体的な事例を教えてもらえると幸いです。質問している主旨が、私自身さいたま市の消費生活アドバイザーを務めておまして、消費者問題に関する相談は内容については把握しているんですけども、食品表示に関してはどういったものがあるのかなと関心をもっておりますので、もしご回答可能であればよろしくお願ひします。

それから、7ページの38番から40番、まず38番のところ、ビデオの貸出しによる授業での活用ということで、こちらは、前年度よりも貸出し件数が増加したということで、ビデオの貸出しは例年結構、利用件数が少なくて、どういった形で周知をしていったらいいでしょうか、という意見とかも申し上げていったところなんです。令和2年度に関しては前年度よりも貸出し件数が増えて中学校に対して11件、貸出しができたということで、貸出しに関する周知の取り組みとか、何かをされて貸出し件数が増えたのかという、何かそういった取り組みをしましたというのがあれば教えてください。

それから39番、小学校、中学校、高校での出前講座の実施という事で令和2年度は、中学校1件、1回しかできなかったという事になってはいますが、この原因を教えてください。

それから、10ページ目の73番、学校・地域・家庭へのパンフレット等の学習資料の提供ということで、73番では、評価基準が3回以上となっていて、達成度がAになっています。他方で、7ページ目の43番を見ると公民館、児童センター、福祉施設等へのパンフレットの配布による啓発とあって、パンフレットまたはセミナーの告知実施3回以上となっておりまして、令和2年度実績をみると、先程73番とほぼ同じ内容かなと見受けました。特別相談のパンフレット配布3回とか、くらしの情報配布4回とかですね。この記載されている内容が、指摘の回数としては同じ内容が書いてあって、73番は自治会の回覧配付1回というのが追加されているんですね。達成度を見ると43番はBになっていて、73番はAになっているのですが、この自治会に回覧配付したという事でAになったという理解で良いのかどうか、そういう点を教えてください。

あと最後13ページの102番のところ、悪質な事業者に対する指導等の強化というのがあります。令和2年度の実績をみると消費生活相談結果から、条例に抵触すると思われる事業者に事実確認等を行うとともに、問題点を指摘して改善対応等の回答を得たと記載されているのですが、件数が何件あったのかっていうのを教えてください。

すいません、ちょっと質問・意見が多くなってしまったのですが私の方から以上になります。事務局の方からご説明よろしくお願ひします。

**○消費生活総合センター所長** まず、耐震関係の評価が昨年度より下回っているということでございますが、こちらは所管の確認をして、改めて委員の皆さんにお伝えをさせていただきたいと思ひます。

それから2つ目にございました、要改善の店舗数、こちらは所管にフィードバックさせていただきたいと思ひます。

続いて、斡旋解決3件という事なのですが、内容的にもちょっとお示しできる内容が、ナーバスなこともありますので、後ほどまとめてご回答させていただきたいと思ひます。

それから 38 番、なぜ貸出しが増えたのかという理由、こちらの、毎年中学校でもいろいろな出前講座をやっているのですが、昨年、コロナの感染拡大で、出前講座もなかなか難しいところもございました。その代替措置といった言い過ぎなのかもしれませんが、是非、授業とかで DVD をお使いいただけませんかでしょうか、そういったお話をさせて頂いておりますので、そういった背景があるのかなと考えております。コロナだからこそいろいろやれる事をやっていきたいなというところで、ビデオを観ていただける機会もあると思いますので、是非学校の方にも活用をお願いしたいと思っております。

それから、5 点目の 39 番の出前講座、こちらは中央区で 1 回行いました。こちらは学校さんで ZOOM をご用意いただきまして、そちらにセンターから消費生活相談員がいろいろな説明をしてという形で、新しい形でやらせていただきました。ただ、こちらも、すべての学校にそういった対応もなかなか難しいので、まずできるところからというところで 1 件ですけれども、行わせていただきました。今後こういった形でも可能であれば増やしていきたいと考えております。

それから、6 点目、パンフレットの件については、会長さんからご指摘のとおり自治会の回覧等ふまえての評価となっております。

最後になりますが、102 番、こちら件数 3 件ということでございます。なかなか基準としてお示しするのは大変難しいところでございますので、こちらにも載せておりませんでした、実績としては 3 件というところでございます。今回は以上でございますが、本日お答えできなかったものは改めて回答させていただきたいと思っております。よろしくお願いたします。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。議題 2 番目の消費者教育推進計画でお話が出ると思いますが、特に学校に対する、学校というか児童生徒に対する消費者教育は昨年の審議会の時に、新型コロナウイルスの影響で、なかなか出前講座とか、そういったことが実施しにくい状況だという事で、なるべくオンラインなど使った形での消費者教育が出来ればということで、昨年度、確か意見を申し上げたことがあって、先ほど ZOOM を使って実際そういった試みをされているということですので、そういったいろいろなツールを使って消費者教育をやるということは非常に大事な事なのだと思いますので、引き続き、ZOOM 等を使ったオンラインを使った、消費者教育について力を入れていただけるといったところでございます。よろしくお願いたします。

では別の委員の方から、はい。吉田委員お願いたします。

**○吉田江里委員** 吉田と申します、公募委員です。先ほど食品の表示に関しての相談を 50 件とか件数とかあったんですけども、こちらの 27 番から 30 番は食品の表示にかかる相談というところになるんですが、表示についてはいろいろな法律があると思うんですね。薬事法とか健康食品なんかは、薬機法とかいうものとか、食品健康増進法とかいろいろな法律があると思うんですけども、この農業関係のは、どういった位置付けにあるのかというのを教えて頂ければありがたいんですけども。

**○武藤洋善会長** 事務局の方から回答お願いたします。

**○消費生活総合センター所長** 確かに薬機法とかでいろいろ規定がされていて、それに基づかない

と掲載できないといういろいろなものがあります。具体的な法律は、すいません承知をしておりますが、特にこういった指導をする場合については、やはり何らかの法的な裏付けがというふうに理解しておりますので、担当がそれに基づいて実施していくものと考えております。具体的な法律までは承知しておりません。申し訳ありません。

○吉田江里委員 27番と29番がダブる感じになっていますね。

○消費生活総合センター所長 27番と29番がまあ、ダブるという、確かに書かれているものはあれですけども、所管から地域保健支援課、こちらどちらかという医療の関係、それから29番の方は農業政策課の方で、その食品の品質、細かくは承知しておりませんが、医療部門、それから商品としての品質、それぞれの所管をカバーする範囲で相談を、指導をしていると考えております。以上です。

○武藤洋善会長 この27番の50件と29番の50件は別物だっという理解でよろしいですか。それとも同じものですか。多分そういう質問ですよ。多分所管が違っていると担当課所がそれぞれ地域保健支援課と農業政策課と2課所があるため、担当課としては違うと思うのですが。

○消費生活総合センター所長 端的に言いますと、全く別物でございます。指導内容とかそれぞれ違いますので、50件50件で、ちょっとそういったところは気になるところですが、全く別物と思っております。以上でございます。

○武藤洋善会長 吉田委員さんよろしいですか。

○吉田江里委員 これ多分食品表示のいろいろな法律があると思うんですけども、それを同じ所に行って同じ様に指導したやつをそれぞれの部署に分けちゃったのかなというふうな、ちょっとそういうふうに思ったものですから、ダブっているから一緒にしちゃった方がというような気持ちもあつたんですね。それだけです。

○武藤洋善会長 事務局からの回答としては別という事になるわけですよ。同じ50件であれば吉田委員さんがおっしゃるように、27番と29番をそれぞれ独立させる意味はないので、1つにしてしまえば良いという事ですが、今の事務局の回答では、この27番の50件と29番の50件は別の50件だと。それぞれ独立した50件だということになるのですね。

○消費生活総合センター所長 はい。事業としては別ということで位置づけております。

○武藤洋善会長 この実施状況報告の記載の方法については、先程申し上げたとおり、私、平成28年から審議会委員をしているのですが、同一の表、同一内容ですね、内容についてそれぞれを独立した形で評価してしまうと、3ページ目の達成率の数字が変わってきてしまうので、基本的には同じ内容のものに関しては、仮に重複がある場合には重複が分かるようにしていただいて、重複してい

るものはカウントとしては1つということで、この3ページ目の達成率の数字なんかを出していただきたいという事で、ずっと改善をしてきていただいている経緯がありますので、今、吉田委員さんがおっしゃっていた主旨は、同一の内容であれば2つの項目で分けて記載するのではなくて1つにするとか、もしくは重複する内容ですということが分かるように、この資料で言うと再掲分に記載されていると思うんですが、そういった形で、分かるようにしていただきたいという、主旨も含めると思いますので、この点また第3期も実施状況報告作る際に、引き続き気を付けていただければと思います。

それでは、ほかの委員さんいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

こちらは今おっしゃっていたように、今回のこの令和2年度での実績は第2期消費生活基本計画に関する実施報告になります。今年度すでに第3期の基本計画が実施されているところですので、今年度の報告に関してはおそらくまた、先程の須藤委員さんからの質問があった様にいわゆる回数基準だけではなくて、それがどういうふうにも効果として表れているのか、というところも踏まえた報告書もいただけたらと思っていますので、一応そのような理解をしておいて下さい。次回令和3年度の実績報告の時は、第3期の基本計画に基づいた報告がされるということになりますので、皆さんその点だけ整理をしておいてください。

続きまして、議題(2)の「令和2年度 消費者教育推進計画実施状況報告について」事務局の方から説明をお願いします。

**○消費生活総合センター所長** それでは、議題2「令和2年度 消費者教育推進計画の実施状況報告」について説明をいたします。資料2の3ページをお願いします。

こちらにつきましては、次ページ以降にございます、調査結果を一覧表にまとめたものでございます。それではこちらにつきましては表の一番下、計画全体の方をご覧くださいませ。

こちら、計画全体といたしましては、3段階ある評価の中で、平均2.1点でこの場合、Bの評価にの枠に入っていくわけで「ほぼ達成されている」という評価になりました。また、表の左端に5つ方向性という形でカテゴリーがあるのですが、こちら、各方向性の評価につきましても、全てBの評価ということになりました。

次に4ページの方をお願いいたします。こちら以降ですね、施策ごとの調査・報告結果の詳細な資料となっております。こちらの数が多いですので、恐縮ですが一部ご説明させていただきます。

まず、4ページの3番、「消費者教育を受ける機会の増加」というところでは「小、中、高、大学校等の消費生活講座開催回数」ということで評価基準に対しまして、実績といたしましては中学校での1回の開催に留まってしまったため、1次評価・2次評価ともCの「達成されていない」ということになってしまいました。

これに対して、次に8ページにある37番「消費者教育を受ける機会の増加」でございますが、こちら「パンフレットやポスターの配布回数(5回以上)」との評価基準に対し、実績といたしましては地域包括支援センター、介護事業所、学校等へ消費生活啓発冊子や当センターで発行いたします情報紙等を、5回配布することができました。これにしたがって目標どおりの達成となりましたので、1次評価はA、2次評価はBということになりました。

14ページの方をお開き下さい。こちらの74番「消費者市民社会の実現に向けた消費者教育」の中の「食品の安全性の確保に関する市民向けフォーラム等を、年間4回の開催の継続実施をしていく

ことを目標とする。」との評価基準に対し、サイエンスカフェを1回開催いたしました。残りの3回は新型コロナウイルス感染症の為、開催の方は見合わせとなってしまいました。また、毎年やっています食の安全フォーラムについても中止となりました。

そのため、1次評価ではDということでしたが、2次評価ではこれだけコロナの影響を受けてしまつとなかなか達成度を評価することは難しいということで、「-」ということにいたしました。

他の施策につきましても同様の仕組みになっております。

なお、先程も会長さんからもお話がありました通り、来年には3期からということで、消費者教育の計画等一本化されて、重複等の解消される、もう少し分かりやすくなると思いますので、それについてまた以降とさせていただきます。説明は以上になります。よろしくお願いいたします。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。ただいま事務局から「令和2年度 消費者教育推進計画実施状況報告」について説明いただきましたが、委員の皆さんの方からご質問やご意見等ありましたら、挙手にてお願いいたします。いかがでしょうか。中村委員お願いします。

**○中村啓子委員** 公募委員の中村です。よろしくお願いいたします。きめ細かな対応をしていただいて頭が下がる思いですが、消費者の教育ということで、小学校から大学生まで、いろいろな機会をつかんでポスターやパンフレット、リーフレットの配布というのはいくつか書いてあるのですが、多分、山ほどいろいろなものを作ってどれほど効果があるのかというのが、やはり評価の1つのものさしになるかと思うんですね。部数でカウントするのは一番簡単なんですけれども、須藤委員がおっしゃったように、やはりアウトカムのほうで評価をしていくというのが、今後は税金の使い方として一番いいのかなと思いますので、まあ、全部が全部数が悪いという事ではないんですけれども、新しい消費者の実施の期が始まっているということを考えると、1つや2つそのパンフレットを手にとった中学生あるいは高校生が、どのような行動をして悪いおじさん達に引っかからないとかですね、自転車を飛ばして、歩道歩いている人をケガさせたりするっていうことは、ただごめんなさいじゃすまないとかですね、そういったような地道な悪い行動の回避というのでしょうか、そういうものに繋がったということ、評価の基準というか、項目に入れていただいて、必ずしも部数だけではなくて、こういうことに結び付きました、今後はこういうことをもう少し伸ばしてやっていった方がいいかもしれないというような形で、検討していただければありがたいかと思っております。以上です。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。今、中村委員の方からご意見いただきましたけれども、事務局の方から何かございますか。

**○消費生活総合センター所長** 確かにポスターを作ってそこで満足というのは、なかなか事業としても効率的ではございません。なので、期待する効果というような3期以降そういったことも踏まえた、盛り込んだ評価ということも考えていきたいと思っております。どうもありがとうございます。

**○武藤洋善会長** では他の委員の皆さんいかがでしょうか。吉田委員お願いします。

○吉田江里委員 吉田です。単純に不思議だし疑問だなんて思う点なんですけれども、34番と、ちょっと場所が分からなくなってしまうんですけれども、消費者リーダーの育成ということで消費者被害防止サポーター養成講座というのを何回かやっていると思うんですけれども、このサポーターになるターゲットの年代とかそういったものは決まっているのかとか、例えば、学校、高校だとか、大学とか、中学にサポーターを担ってくれる人を探すということをやっているのか、単純な疑問です。教えてください。

○武藤洋善会長 事務局からお願いします。

○消費生活総合センター所長 なかなかそこまで及んでいないと思っております。そういった取り組みに参加したいというような方には、すべての方に参加していただきたいと思っておりますので、そういった対象範囲も裾野も広めていきたいということもありますので、現時点ではそこまで細かい対応はしておりません。説明は以上になります。

○武藤洋善会長 今回の質問の中で、さいたま市がこの消費者被害防止サポーターだけ何名くらい今いらっしゃる状況ですか。ざっとした数字でもいいですけれども。

○消費生活総合センター所長 100名弱だったと思います。

○武藤洋善会長 そのサポーターになっていただいた方々には、具体的にはどういった活動をしていただいているような状況ですか。

○消費生活総合センター所長 出てきていただける方という事になってしまうんですけれども、例えば区民まつりの9月ですとか、昨年度はちょっと出来ませんでしたけれども、そういったイベントでの開催のお手伝いを、もしくは、いろいろなご意見、今ちょっとなかなか機会がなくなっているんですが、サポーターさんを活用していくという事も非常に大きな課題となっておりますので、ぜひ活動の機会を提供していきたいと考えております。イベントやそういったなかなか厳しいところがございます。研修とか限られた時間となってしまいますので、時間を活用してサポーターさんの活用機会にしていければと考えていきたいと思っております。以上です。

○武藤洋善会長 では他の委員の皆さんいかがでしょうか。長谷川委員お願いします。

○長谷川悟委員 中身のお話ではなくて、評価の仕方について教えて頂きたいのですが、先程、消費生活基本計画のところの評価につきましては、1次評価と2次評価についてはそれぞれご担当の方の評価に対してセンターの方で評価されて「○」とか「×」ということですが、この教育推進計画のところにつきましては、各ご担当の方の評価と2次評価について、それぞれ指標が若干違っているのかなというところがあるんですが、ここはあえて変えてらっしゃるというような状況がございましたら、教えていただきたいと思っております。

○武藤洋善会長 事務局の方から回答をお願いします。

○消費生活総合センター所長 評価の仕方というのは事務的には流れも考え方も同じですが、ただ消費者教育推進計画が基本計画の後にできたものでございまして、そこら辺を踏まえて、また違った形に、なかなかその星とかそういうのが難しいところもありますので、方針的には変わらないのですが、ちょっと技術的に評価方法を、表現を変えてございます。以上です。

○長谷川悟委員 具体的にお話できていなくて申し訳なかったんですけども、こちらの資料の2ページ目のところの下のところ、評価基準とあるんですけども、こちらの個別評価のところについて、達成されると3、ほぼ達成で2点、あまり達成されていないで1点、達成できていない場合とか実施されていない場合は0点とあるんですけども、これが事務局の評価の方をみていただくと達成されていないで1点という評価のされ方があって、事務局の方の評価が相対的には上がってくるのかなと捉えてしまったんですけども、そこら辺のところを総合的に評価した場合には個別評価で1.5となったというところで評価していると思いますけれども、ここら辺が横並びで見た場合には評価軸が違って見えるのかなと思いましたので。

○武藤洋善会長 事務局の方から回答できますか。

○消費生活総合センター所長 確かに評価の枠が、クラス分けというんですかね、ちょっと違ってあります。確かにそこらへんは分かりづらいかと思います。こういった形で継続してきてしまったんですけども、そこを踏まえて、ちょっとこの時期には間に合わなかったんですけども、第3期計画では一緒の計画になります。ですので、評価基準は統一されますので、そこら辺の齟齬はなくなってくるのかなと、今度はそういう形で同じ土俵で評価したいと思っております。よろしくをお願いします。

○武藤洋善会長 他の委員の皆さんいかがでしょうか。須藤委員をお願いします。

○須藤喜弘委員 幅広い教育の方ありがとうございます。引き続きよろしくお願ひしたいと思ひます。2点ほどちょっと確認させていただきたいと思ひますけれど。

1点目は、教育と言ひますと、やはりその意識付けというんですかね、教育を受ける方の人たちが、なんでこれを勉強しなくてはならないのか、なんでこんな話を聞かなくてはならないのか、というところがすごく重要で、子どもが勉強しろ勉強しろ言つても勉強しませんけど、勉強するところなんだよつてのを最初に言つて、自ら勉強させる。こういうのがやはり教育に基本的にあると思ひますよね。いろいろやつていただひている部分はあると思ひますけれど、先ほど言つた、その学生なり一般市民なり、対象が違ふと思ひますけれど、その教育に当たりましてですね、それぞれの人たちに意識付けというよな部分の教育というんですかね。最初の話の持つていきかたというんですかね。これは自分にとって重要なことなので、きちんと聞いておかななくてはならないなど、忙しくて、他を止めてでもここには聞きに行かなくちゃまずいなというふうにはやはり思わ

せることが一番重要であって、その点、どういうふうを考えていらっしゃるのか、工夫されているのか教えて頂ければというのが1点になります。

もう1点目は、私、事業者代表という事で一応参加させていただいておりました、この中ちょっと見させていただきました、事業者向けの教育というのもいくつかあって、なかなか進んでいないものもあるし、良いものもあるかなと思うところなんですけれども、事業者に向けての教育というのはこの消費者、この消費というのは出す方、受ける方というか、作る方、売る方とか両方があるって一体としてのことなるんで、その事業者の方に向けての教育についてどのような方針で教育を進めているのか、これを教えて頂ければと思います。以上です。

**○武藤洋善会長** 事務局から回答をお願いします。

**○消費生活総合センター所長** まず最初の意識付けについてお話をさせていただきまして、委員さんおっしゃるとおり確かにいろんな事業を行っても意識がなければそのまま通り過ぎてしまうということになります。つまり当事者意識をどう醸成していくかというところが大きいかと思い、ただ、なかなかそこまで容易には届かないところもありますので、先程の一例としてお話をさせていただきましたが、SNSですね。さいたま市の消費生活のキャラクターチョットマッタマンというアニメがあるんですけれども、そういった若い方に届きやすい方法を使って、情報提供をする。それから当事者というか、子供さんに大きな影響がある保護者の方、それから地域の方、そういった方にも、子供さんにはこういうものが必要ですというところで、子供さんだけを対象にするのではなくて、周りで子供さんだけを、単独ではなくて、全体的に、社会といたら言い過ぎですけども、そういった関係する方々へも是非、当事者意識を持っていただけるような、例えばPTAに出向いて出前講座をして、来年4月1日から成年18歳になりますよ、とそういったことで皆様にも、ご家庭にも関係ありますよというそういった子供さんを取り囲む環境全体に意識の醸成をはかっていければと考えております。それが1点。

それから事業者の方に向けて教育というところですね。なかなか教育というところは私共は恐縮してしまうんですけれども、パートナーとして一緒に取り組んで行きたいと考えております。そこらへん、なかなか今までは進んでいかなかったところもあったんですけれども、今後は成年年齢の話ばかりしても恐縮なんですけども、そういったところで事業者の方もご協力が大変必要になってきます。先ほども、環境整備の話もしたんですけれども。是非、いろいろと考えているところがございますので、今後そういった事についてご相談させていただく機会が増えると思いますので、ご支援のほどよろしくお願ひしたいと思ひます。以上になります。

**○須藤喜弘委員** 1点だけすいません、事業所向けの話なんですけれども、これやっちはだめだよとか、そういう部分も当然メインとして話に出るとは思うんですけれども、消費者の人たちはこう考えているんだよっていうようなところを事業所の方に伝えることが、それでうまくいく部分が多いと思うんですよ。だから「あれだめだ」「これだめだ」「こうしろ」ばかりではなくて、そういうふうに、その場を設けて話を聞くタイミングを設けることによって事業所にとってもプラスがあるんだよ、それで営業が上手くいく、商品が売れるということにもつながるんだよというようなことを上手く踏まえて、一緒に話をさせていただくと事業所の方も一緒にそういう場に出てくるのかなと思



いますので、是非とも工夫をよろしくお願いします。

**○消費生活総合センター所長** 貴重なご意見いただきましたので、その点踏まえて具体的な事業の内容については進めていきたいと思えます。よろしくお願いします。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。では他の委員の皆様いかがでしょうか。よろしいですかね。

この「令和2年度の消費者教育推進計画」の報告を拝見しまして、かなり新型コロナによる影響を受けていろいろ開催できなかったものとかも見受けられますので、先程申し上げましたように、まだこの新型コロナウイルスどこまで続くのかまだ分からない状況ですのでやはり、消費者教育をうける機会、オンライン等を使ったいろいろなツールを使った形で、手段の確保というのを模索して頂けると良いかなと思えます。

この消費者教育推進計画は、先程もお話がありましたように第3期ではもう一本化されますので、今回多分最初の議題1の資料が大分かぶっている内容があつて、確認するのがちょっと大変だったと思うんですが、第3期から一本化されますので、評価基準等も含めて、また次回皆さんのご意見を頂ければと考えております。

では議題2に関してはよろしいでしょうか。そうしましたら、次にいきたいと思えます。議題3「令和3年度 消費者教育実施状況調査結果」について、事務局からご説明をお願いします。

**○消費生活総合センター所長** それでは、「令和3年度 消費者教育実施状況調査結果」について、説明を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まして、消費者教育の推進・強化が求められているところがございます。それを踏まえ、消費生活総合センターでの、様々な消費者向けの教育・啓発事業を行ってまいりました。しかしながら、消費者教育がカバーする範囲は大変に広く、例えば、環境、食育、国際理解、そういったものについても広い意味での消費者教育に該当する事で考えています。

こういった事情も踏まえまして、このような調査を実施する事で、当センター以外で行っている消費者教育の事業について、市の取組、全体像を捉えまして、傾向と課題を把握し、今後の施策に生かしていくことを目的としてこちらの調査を行っているものでございます。

それでは「(資料3) 令和3年度 消費者教育実施状況調査結果」をご覧くださいようお願いします。こちらにつきましては、庁内の各所管で行われています消費者教育の施策をリストアップしたものでございます。なお、施策の中には、消費生活基本計画の具体的施策等に重なって該当するものも多く含まれておりまして、一番右の備考欄につきましてはその旨を記載させていただきましたのでよろしくお願いします。本日は、この中から4つほどピックアップして説明をさせていただきます。

まず1ページの1番になります「パソコン講座及びスマートフォン講座の開催」については、地域のICTリーダー養成講座の修了者が講師となり、パソコン及びスマートフォン初心者の市民の皆様を対象にいたしまして、講座を開催することで、令和2年度、これはもしかしたらコロナの影響があるかもしれませんが、2件という実施でございました。センターとしましても、このような講座

を実施して頂ければ、最近多発する SNS などを通じた消費者被害の未然防止にも波及効果があると考えているところでございます。

続いて、2 ページの 8 番をご覧ください。こちらは、「さいたま市高齢者大学事業」、通称「さいたま市シニアユニバーシティ」という施策で、60 歳以上の市民の方を対象にいたしまして実施するもので、令和 2 年度につきましては「未然に防ごう！消費者トラブル」という講座を大学 6 校で実施しております。

次に少し飛びますが、9 ページの 34 番をご覧ください。こちらにつきましては「さいたま子どもエコ検定の実施」ということで、市内の小学 3 年～6 年を対象に、環境に関する検定を実施いたしまして、環境問題や地域への関心を高めることを目的として行われたものでございます。こちらはセンターといたしましても消費生活にも有益な SDGS への意識向上にもつながっていただけのではないかなというふうに期待しているところでございます。令和 2 年度については、37 校、5,882 人というかなり大きな人数のご参加があったところでございます。

続きまして、14 ページの 65 番「学習指導要領に基づく消費者教育の推進」、こちらにつきましては市内の小・中学校の約 54,000 人の児童・生徒を対象に行ったものでございます。具体的な内容といたしましては、小学 5 年の家庭科の授業で、買物の仕組みや消費者の役割、物や金銭の大切さ、計画的な使い方や身近な物の選び方や買い方について、中学 3 年の社会科の授業では、契約などの消費生活や、消費者の自立の支援なども含めた消費者行政について、それぞれの学年に応じた内容を行っているところであります。成年年齢が来年 4 月 1 日に、18 歳へと引き下げられること、何度も繰り返させていただいておりますが、その点このような早期の教育をしていただければ大変効果があるものと考えております。

その他の施策の詳細につきましても資料でご確認をいただければと思います。以上で説明を終わらせていただきます。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。今事務局から「令和 3 年度 消費者教育実施状況調査結果」についてご説明をいただきましたが、委員の皆さんの方からご質問やご意見等あれば挙手をお願いします。いかがでしょうか。では須藤委員をお願いします。

**○須藤喜弘委員** 説明ありがとうございます。コロナ禍の中でいろんな、なかなか難しいことを実施していただいてありがとうございます。引き続きよろしく願いいたします。

ご説明の中にも出てきましたけれども SDGS というのがあるじゃないですか。今世界中心に大きなバッチでいろんな色がついて、知っている人に言わせれば今更取り組む事ではなくて、今まで全部やってきたことだと思うんですけどね。この中見ても、エコとか一つずつの項目を取り組んでいただいて、それが全てそういうものに繋がるんですけども、やはりなんかの時に、その 17 を結びつけるような取り組みというんですかね。その SDGS に対してこういうことなんで、世界はこういうふうに動いているんだよ、この中でこうなんだよ、で、あなたにできる事はこうだよ、もう既にやっているよね、というような意識づけがあれば、1 つずつの項目の編集ではなくてある意味いろんなものにつながっていく、すごく効率的であって、しかも時代にあっているというような形になると思いますので、是非とも日本一のさいたま市を目指して、SDGS ナンバーワンを目指して教育の方頑張っていただければと思います。以上です。

○武藤洋善会長 須藤委員ありがとうございました。事務局の方からなにかありますか。

○消費生活総合センター所長 ありがとうございます。SDGSにつきましては大変消費生活に関わりが大きいという事で、今回こちらの基本計画の中にも大きな柱として位置付けさせていただきました。第3期の話で、いつも恐縮なんですけれども、こういった新しい、まだこちらの計画が策定されたときにはなかなかSDGSというのは一般に広まっていませんでしたので、新しい表現も取り入れて、積極的に周知啓発を進めてさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

○武藤洋善会長 では他の委員の皆さんの方からご質問ご意見いかがでしょうか。吉田委員お願いします。

○吉田江里委員 大したことではないんですけども、公民館の事業の詳細というのを見ていたが、食べ物に結びつくイベントがすごく多いんですね、これはやはり公民館という特色なんでしょうか。食べ物がないと人が集まらないとか。そういったことがすごく疑問に思いましたので教えてください。

○武藤洋善会長 事務局から回答をお願いします。

○消費生活総合センター所長 公民館で食べ物を通したということですかね、いろいろな面で公民館でやっていただけるのは大変有意義だと思います。公民館でそういった設備があるということがひとつですけども、もちろん、食べ物それを作ること自体が楽しいですし、いろんな学ぶべき点もございます。また、それらを一緒に食べることでいろんな情報交換・情報共有できますので、食べ物だけが目的というよりは、そういった副次的なもの、そういったものも食を通じて得られるというところが大きいので、公民館は高齢者の方の利用が多いですから、そういったツールというんですかね、来ていただく時もインセンティブというか、そういった事で多くなってくるのかなと思います。多分、普通の講座よりはやはり食べ物に魅かれるところも、そういったところが配慮した結果なのかなというようところです。以上でございます。

○武藤洋善会長 吉田委員どうぞ。

○吉田江里委員 すみません、先程サポーターの件でご質問をしたんですけども、この公民館でサポーターの人の活躍の場って無いんでしょうか。

○消費生活総合センター所長 十分あると思います。形としてはいろんな講座でサポーターの方に来ていただきまして、活動の紹介とかのお話をする機会もありますでしょうし、先程申し上げましたとおり、今まではどちらかと言えばイベントのお手伝いとかあったんですが、なかなか外に出ていくことが難しい状況ですので、そういった時間の中で十分考える時間がございますので、サポーターさんの活用というのも基本計画の大きな柱でというふうにいきたいと思っております。

ありがとうございます。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。では他の委員の皆さんいかがでしょうか。

消費者教育の実施状況の調査結果をご報告いただいて、15 ページ目の 70 番以降なんか見ると、オンラインの講座を実施したというような記載がありまして、先ほどいわゆる児童生徒に対する消費者教育をどうするかというお話もしましたが、こういった生徒学生だけではなくて広く市民に、オンラインでの講座を実施するというのは、今の時代に即したやり方かなと思っていますので、そういった手段ですね、どんどん活用して頂けると良いのかなと思います。

あと、さいたま市はやはり今回ご報告いただいた消費者教育については、すごくいろんな幅広い分野で実施をして頂いているような状況でもありますし、先程、資料の各公民館の事業の詳細ということでかなり細かくいろんな事業をやってらっしゃるという事が分かりましたので、引き続きこういった市民にいろんな意味での消費者教育の機会を提供して、それを受けてもらうということがすごく大事な事かなと思いますので、この施策については引き続き実施して頂けるといいかなと思います。他の委員の方々よろしいでしょうか。

では、続きまして議題 4 「令和 3 年度 消費者問題調査結果について」事務局から報告をお願いします。

**○消費生活総合センター所長** それでは「令和 3 年度 消費者問題調査結果」についてご説明をさせていただきます。資料につきましては 4 の「令和 3 年度 消費者問題調査結果」の方をご覧ください。こちらの調査につきましては、市役所の業務全体を対象にいたしまして、消費生活総合センターだけでは捉えきれない、消費者トラブルにつながる恐れのある実情や問題を把握いたしまして、未然に防ぐ対策につなげることを目的として行っております。

調査結果が示す具体的な事例を言いますと、たとえば市職員などを装い、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、いわゆる「なりすまし」、それから、「支払った分は戻ってくる」などと言葉巧みに売り付ける「訪問販売」、それから法令で義務付けられていると言って消火器や住宅用火災報知器の点検や販売を行うなど、消費者の不安を煽る手口。それから、主に高齢者を狙ったいわゆる還付金詐欺など、高齢者などの社会的弱者を狙った詐欺的な被害、などの悪質なケースがまだまだそれについての懸念が消えていないというような事が分かりました。

さらに、新型コロナウイルスの感染拡大に伴いまして、こちら資料の 8 番にもございますとおり、市の新型コロナウイルスワクチン対策室を名乗りまして、ワクチン接種の優先接種に料金がかかるといったことをかたり、銀行でお金を振り込ませるというケースもありました。

こういったことに対処するために、この調査に基づきまして当センターとしては、高齢者の事例を取り上げますと高齢者の方に届きやすい方法、高齢者の方は SNS とかそういったものはなかなか届かない、難しいなというふうに捉えている方が多いと思いますので、市報ですとか回覧板ですとか、それから町内会の地域コミュニティ、そういったところでの周知を粘り強く、これからも進めていくというところと、それから調査結果を今後の対策の指針の 1 つとして受け止めて、なかなかセンターだけでは難しいですので、そういった関係部署でも連携を図りながら迅速な対応につなげられるよう生かしていきたいと考えております。説明は以上でございます。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。では、事務局から「令和3年度 消費者問題調査結果について」ご報告いただきましたが、委員の皆さんの方からご質問ご意見等あれば挙手にてお願いいたします。須藤委員さんお願いします。

**○須藤喜弘委員** 説明ありがとうございます。先ほどもちょっとコロナの話が出たところなんですけれども、最初の局長さんの挨拶のなかにもコロナの話もありましたけれども、こういうコロナとかこういう危機的な社会になりますと必ず悪い人が出てきて悪い事をするというのが、まあ寂しいですけど、付き物になっているところなんです。もし話せる事例がありましたらここ1、2年で、コロナワクチンの関係で被害みたいなのが出て、それに対して市の方として、どう対処して今後の拡大を防げたような話があれば、その事例を教えてくださいと思います。

**○消費生活総合センター所長** 当センターでは消費生活相談というのを行ってございまして、コロナの感染拡大以降いろんな関係の相談をいただいております。幸い、センターの相談に限って言えば、直接詐欺被害ですとかそういったことにつながるような相談は今のところありません。持続化給付金とかそういったところで他の部署にはあったというのは聞いておりますが、センターそのものには答えにつながるようなご相談はございませんでした。

ただ、こういった状況が長く続いておりますので、今後発生してくることは十分考えられますし、ワクチンが広がる中でなかなか打てない方がまだいらっしゃいますので、そういったところ先手先手で情報提供して、そういった事で消費者被害、コロナに関わる消費者被害に対応していきたいと考えております。以上でございます。

**○武藤洋善会長** ありがとうございます。では他の委員の皆様いかがでしょうか。では、明石委員お願いします。

**○明石順平委員** 委員の明石です。消費生活総合センターの方で、今日 SNS の活用という話が何度か出てきたと思うんですけど、具体的にアカウントを取得して運用はされているんですかね。例えば SNS だとおそらく一番拡散力が高いのは Twitter だと思いますけれども、具体的なアカウントを取得して情報発信など今されているのかどうか。

**○消費生活総合センター所長** 現時点ではないんですが、今、先程もちょっと触れたんですけども You tube とか LINE ですとか、そういった SNS を活用して若い方にチョットマッタマンの広告を掲載するという事業を今進めているところがございます。それに伴っては、アカウントを取得しなければならぬところもあるかもしれませんので、そういった順に進めていっていければというところがございます。

**○明石順平委員** 分かりました。ちょっとざっと調べたら、さいたま市消費生活総合センターという名前がアカウントがあったんですね。じゃあ、そちらで取ったアカウントではないという事ですかね。今月から取っていたみたいなんですけど、今ざっと調べたらあって、ユーザーネームが岩槻センターと書いてあったんで、これ誰なのかなと思ったんですけど、そういう問題があったり

するので、取るのであれば、ぱぱっと取って、ちゃんと公式認定して頂いた方が、勝手に名前使う人とかわんさかいるので Twitter の世界は。できるだけ早くやった方が良いかなとは思いますが。かなり拡散力あるので結構弁護士でもアカウント持っている人はまあ、私も持ってますし、結構いっぱいいて、情報発信したら皆でパッと拡散してくれるので、かなり有用だと思います。以上です。

**○消費生活総合センター所長** ありがとうございます。先程もありました、いわゆる「なりすまし」みたいな被害、大変危惧しているところで、特にその消費生活総合センターという名前を聞くと、そういった悪用する人も。そういったところ最大限気を付けていきたいと思っています。どうもありがとうございました。

**○武藤洋善会長** 私もちよっと今、明石委員の話でびっくりしたんですけれども、他の誰かがアカウント名をとって悪用されたりとか、特にそのいわゆる市役所とかお役所というのは一般市民からするとかなり信用性が高い機関ですので、逆にそれが悪用されてしまうことで、また何か新たな被害が生まれたりとか、そういったことも当然懸念はされますので、ちよっと事務局の方にも先ほど明石委員から指摘があった点を確認していただいて、もし市の方で作ったアカウントではないということであれば、適切に対処して頂いた方がいかなと思しますので、よろしくお願ひします。

では他の委員の皆さんいかがでしょうか。よろしいですか。

そうしましたら、議題の 4 は以上になりまして、すみません、ちよっと私 1 点失念していたのですが、議題 1 で天野委員から質問があった 1 次評価の質問ですね。その点事務局から回答はありますか。

**○消費生活総合センター所長** すいません、今手元に資料がなくて、かなり前のいきさつがちよっと分かりかねますので、先程会長さんからいただいたご質問を後程とお話がありましたので、それと併せてご回答という事でもよろしいでしょうか。

**○天野敬一委員** そうですね。

**○武藤洋善会長** その点、回答準備ができ次第お願いいたします。そうしましたら、議題の (5)「その他」ですけれども、皆様の方から何かありますか。よろしいでしょうか。議題 (1) から議題 (5) まで一応終わりました。最後は総括ですけれども、今年度から第 3 期の消費生活基本計画が始まっておりますので、今日の各委員さんのご意見にもありましたが、施策実施していくのはもちろん大事ですし、基準を設けることもすごく大事だと思います。ただ、これまでの審議会でも何度も出ている話なんですけど、例えばそのパンフレットを何枚発行しました、講座を何回実施しました、基準に達しました、A です、まあそれはもちろん施策のこういう形で実施しましたという意味では非常に大事な事ですし、そういったことを目指して消費者行政やっていただくことはもちろん大事なのですが、施策は結局なんのためにやるのかっていうとやはり消費者被害を無くす、減らすということがやはり 1 番の目的だとは思っていますので、第 3 期では、なるべく効果は見えるような、どういった効果を目指してこういう施策をやっているのかと、実際施策をやったことに対して、ある程度こういう効果が得られたのか、そういった部分のご報告もいただけると、審議会我々の目から見たとき

にもじゃあ施策のこういう点が良かったんじゃないか、こういった点が悪かったんじゃないか、というような意見も申し上げることができると思いますので、こういうふうに効果がでましたと、なかなか明記しづらいところとかもあるとは思いますが、第3期におかれましては、そういったところを意識して頂けると非常に良いのかなと思います。

それから、消費者教育のところですけども、先ほど須藤委員さんからもお話ありましたが、やはり消費者教育を行うことは大事なんですが、受ける側のその動機づけですね、先ほど須藤委員さんがおっしゃってた、私もそうだなと思ってたんですが、ただ教育をやるのではなくて、やはりなぜその教育が必要なのか、なぜこういうことを聞くことが大事なのか、そういった動機づけをするというのを確かに大事なところかなと思いましたので、そういった点も今後施策の中で少し意識して頂けると良いのかなと思います。

では、議題の(1)から(5)まで終わりましたので事務局の方から何かありますでしょうか。はい。ではお願いします。

**○小林主査** 皆様のお手元にお配りさせていただきましたが、このたび、「令和3年度さいたま市消費者行政の概要」がまとまりましたので、この場を借りて簡単に紹介させていただきます。

それでは「令和3年度さいたま市消費者行政の概要」の中身について、説明させていただきます。表紙を1枚めくっていただき、目次をご覧ください。冊子の構成としましては、大項目のⅠとして、センターの概要を説明した上で、大項目Ⅱで令和2年度の事業実績を報告させていただいております。最後に大項目Ⅲに資料として、条例の条文やこちらの審議会の名簿、消費生活講座の一覧などを掲載しています。

それでは7ページをご覧ください。7ページの中央に「令和2年度消費生活相談の傾向」として四角で囲んでおりますが、こちらが令和2年度のさいたま市の相談傾向を大まかにまとめたものとなっております。令和2年度は70歳以上の高齢者の相談が年代別相談で最も多く、高齢者の相談の割合が増加しています。相談内容件数のトップは「運輸・通信サービス」に関する相談で、全体の15.9%を占めています。内容は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(SMS)を利用した架空・不当請求の相談等です。

1枚めくって8ページの図1をご覧ください。相談件数は11,199件で、令和元年度から376件増加しています。

表1-2と次のページの1-3から曜日ごとでは月曜日、時間ごとでは午前中に相談が増えていることがわかります。

表2は相談方法別の件数を表したのですが、電話による相談が中心になっています。

表3は相談区分別の件数を表していますが、ほとんどが苦情になっています。

10ページ、表4は契約当事者年代別の件数ですが、70歳以上が最も多くなっています。下の表5の契約当事者職業別件数では給与生活者の割合が最も多く次に無職が続いています。無職と家事従事者の割合が高くなっており、2つの表から高齢者の相談が多いことがうかがえます。

17ページから19ページにかけては、高齢者に関する相談について、まとめたものになっています。17ページ図3は高齢者の相談件数と全体に占める構成比の推移を示したものです。前年度より437件減少しましたが、依然高止まりです。図4は相談者の内訳を示したもので

すが、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第三者からの相談が増えています。高齢者本人が身体的または精神的な問題により相談することが困難である場合や、被害に遭ったことに気付いていない場合があるためと考えられます。

19ページの図5、これは販売購入形態の割合を示したのですが、高齢者になるほど「訪問販売」の割合が増え、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ことがうかがえます。下の図6は相談処理結果の割合を示したのですが、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わかります。

最後に、戻りまして16ページをご覧ください。表11は全体の処理内容別の件数推移を示しています。自主交渉によりトラブルが解決できるよう、相談者にアドバイスする「助言（自主交渉）」が最も多く、相談全体の7割を占めています。また、相談者と事業者との交渉力等の差から、センターが相談者と事業者の間に入ってトラブルの解決を図る「あっせん」については、「解決」「不調」を合わせて6.4%となっています。また、「その他情報提供」は、消費者と事業者とのトラブル以外の相談なども含んでおり、消費生活センターが幅広い分野の相談窓口となっていると言えます。

この他、こちらの「令和3年度さいたま市消費者行政の概要」には、消費者教育・啓発の実績や消費生活審議会の審議内容、立入検査の結果など、昨年度のさいたま市消費生活総合センターの活動をまとめて示しておりますので、是非ご参照ください。

以上で説明を終わらせていただきます。

**○武藤洋善会長** そうしましたら、議事に関しましてはここで終了させていただきまして、進行を事務局の方にお返ししたいと思います。お願いします。

**○田島所長補佐** はい。ありがとうございます。最後に事務局より連絡がございます。

まず、議事録への署名への件ですが、事務局で作成いたしましたら、ファックスか郵送でお送りし、内容を確認・訂正いただき事務局までお送りいただけたら、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、よろしく願いをいたします。

また、次回の審議会の開催ですが、開催日等についてはまた改めて連絡させていただきますので、よろしく願いをいたします。

これもちまして、第8期第2回 消費生活審議会を閉会とさせていただきます。本日は誠にありがとうございました。

散会(午前11時50分)