

9期第2回さいたま市消費生活審議会

期 日	令和5年 8月23日(水)
場 所	さいたま市宇宙劇場 第1・第2集会室
会 議 時 間	開会 午前10時00分 ~ 閉会 午前10時40分
出 席 委 員	会長 明石 順平 委員 井上 光昭 川端 博子 天野 敬一 吉沢 浩之 今西 誠一 長谷川 悟 藤野 恵 小川 ゆり 梅澤 貞雄 小木 美穂 菊池 えりか
欠 席 委 員	池田 味佐 須藤 喜弘
日 程	1 開会 2 委嘱状交付 3 局長あいさつ 4 議題 (1) 令和4年度消費生活基本計画実施状況報告について (2) 令和5年度消費者問題調査結果について (3) その他 5 閉会
配 付 資 料	・ 次第・委員名簿 ・ 座席表 ・ 資料1 令和4年度消費生活基本計画の実施状況報告について ・ 資料2 令和5年度消費者問題調査結果 ・ 冊子 令和5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	市民局長 中村 幸司 市民生活部長 丸屋 美智代 (幹事) 消費生活総合センター所長 塚越 修 (書記) 消費生活総合センター参事 亀田 孝雄 消費生活総合センター所長補佐 田島 博 消費生活総合センター相談支援係長 荒川 尚志 消費生活総合センター消費生活係主査 大友 睦子 消費生活総合センター消費生活係主査 加崎 ちはる

9期第2回さいたま市消費生活審議会 会議録

令和5年8月23日（水）

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、9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14人中、12人の出席をいただいております。過半数に達しているため、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。

ここで、皆様にご報告がございます。大変残念なお知らせですが、本審議会の委員であります武藤真知子様が今年3月にご逝去されたとの訃報を、ご家族の方からいただきました。武藤様には、消費者代表者として、この9期審議会発足当初から委員として務めていただいております。ここに謹んでお悔やみ申し上げ、お知らせいたします。

さて、本審議会は「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。さいたま農業協同組合様におかれまして今西誠一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。

それでは、局長よろしく願いいたします。

○中村市民局長 [今西委員に委嘱状交付]

○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、今西委員さんに一言ごあいさつをお願いいたします。

○今西誠一委員 ただいまご紹介いただきました、さいたま農業協同組合の今西と申します。私、理事をしております、地区代表理事ということで、大宮管内の代表でございますので、今後よろしく願い申し上げます。

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

○中村市民局長 皆様改めましてこんにちは。市民局長の中村でございます。皆様方におかれましては、大変お忙しい中、また大変暑い中、第9期さいたま市消費生活審議会にご出席をいただきまして、誠にありがとうございます。また日頃から本市の消費者行政をはじめとした市政全般にわたりましてお力添えを賜り、心から感謝申し上げます。

さて、皆様ご承知のように、近年、消費者を取り巻く環境は、高齢化の進展、またデジタル化の進展など大きく変化してございます。それに伴いまして、消費者トラブルも複雑かつ多様化しており、様々な消費者被害が発生しております。また、海外での紛争等による影響によりまして、物価が高騰し、市民の安定した消費生活にも多大な影響を及ぼしております。このような中、本審議会の担

う役割は、非常に重要であり、この重要性はますます高まっているものと考えております。委員の皆様におかれましては、本市の消費生活に係る諸課題の解決に向けまして、貴重なご意見、またご提案、ご提言を賜りますよう、心からお願い申し上げまして、簡単ではございますが、ご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞ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〕

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、会長にお願いしたいと存じます。

○明石順平会長 それでは議事を進めてまいります。事務局の方、傍聴者はいらっしゃいますか。

○田島所長補佐 本日、傍聴者はおりません。

○明石順平会長 はい、ありがとうございます。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、事務局で作成した議事録を内容等の確認後、署名により承認するものです。議事録の作成要領としては、概要を記すこととなっておりますので、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かと思っております。今回は、私のほか、井上委員と藤野委員にお願いしたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。他の委員の方々もよろしいでしょうか。はい、ありがとうございます。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お願いいたします。

それでは、議題（1）の「令和4年度消費生活基本計画の実施状況報告について」事務局より説明をお願いします。

○消費生活総合センター所長 議題（1）「令和4年度消費生活基本計画の実施状況報告について」説明をさせていただきます。

まず、はじめに、「さいたま市消費生活基本計画」についてご説明いたします。消費者を取り巻く情勢の変化や、国の動向に的確に対応するため、さいたま市では平成26年4月に制定した、「さいたま市第2期消費生活基本計画」の見直しを行い、令和3年4月に、令和7年度までの5年間を計画期間とする、「第3期さいたま市消費生活基本計画」を制定しております。本計画は、「さいたま市消費生活条例」に基づくもので、市民の消費生活の安定及び向上の確保のため、各施策の総合的かつ計画的推進を図ることを目的とし、市の消費者行政の基本指針とするものでございます。

続きまして、配布資料についてご説明いたします。「資料1」の1ページをご覧ください。こちら

は、「消費生活基本計画の進行管理」の流れについてまとめたものとなります。はじめに、「1. 調査・内部評価」でございますが、消費生活基本計画の施策を実施している各担当課に対し実施状況を調査し、各担当課の自己評価の結果を、基本的方向の項目ごとに成果を検証し、課題と方向性を明示します。次に、「2. 審議会報告」において、各担当課の実施状況調査の結果を審議会に報告し、ご意見などをいただきます。次に、「3. 改善・見直し」において、審議会でごいただいたご意見を、庁内連絡会議においてフィードバックし、最後に「4. 施策の実行」へと繋げていきます。

続いて2ページをご覧ください。こちらは、各担当課が行う評価方法と評価基準、消費生活基本計画実施状況調査結果の概要を記載しております。「2 評価基準」につきましては、目標を達成できたものは「○」、未達成が「×」、新型コロナウイルス感染症の影響など、やむを得ない理由で事業を中止したものは、「-」となっています。「3 消費生活基本計画実施状況調査結果（概要）」につきましては、3ページ目以降の調査結果をまとめたものでございます。表の左端に(1)から(4)まで4つの「基本的方向」が、その右側には「基本的方向」を細分化した「項目」があり、各「項目ごとに」達成度を算出しています。この「達成度」の算出方法ですが、「施策数」から評価の「-」を除いた数に対する○の割合となっております。表の一番下の行は「計画全体」の集計欄となっており、数字の一番右側に達成度を記載してあり、89%となりました。各「項目」ごと「達成度」を見ていきますと、計画全体の「達成度」89%を下回っているものは、上から順に、基本的方向(1)においては「①食の安全対策の推進」が88%、「②生活環境の安全対策の推進」が79%、基本的方向(2)においては「③環境保全への取り組みの促進」が75%、基本的方向(3)においては「①迅速な消費者被害への対応」が83%、基本的方向(4)においては「①消費者、事業者及び市による協働の推進」が86%、「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の推進」が80%となっており、取り組みの改善が求められるところとなっております。

続いて、3ページをご覧ください。3ページ以降は、各担当課が実施している施策ごとの詳細な調査・報告結果となっております。はじめに、3ページの左上に四角い線で囲まれています「計画の総合指標の達成に資する効果」についてご説明いたします。「計画の総合指標」とは、右側に記載しております第3期消費生活基本計画の総合指標のことで、基本計画の総合指標として「消費者トラブル対策が充実していると感じる市民の割合」を、令和2年度の39.3%から令和7年度に55%にするとしています。この指標を達成するための取り組みとして各施策を実施し、その結果としてどのような効果があるかを①から⑨で表しております。

続いて、各施策についてですが、時間の都合上、施策の重点項目の1つをピックアップしてご説明いたします。恐れ入りますが11ページをご覧ください。表の左端に施策番号が記載してあり、上の濃いグレーの行に「②高齢者等への支援の強化<重点>」と書かれた項目があります。この項目に関する施策が、施策番号75番から83番までとなっています。この中から施策番号76番をご説明いたします。左端から順に「施策の内容」は「高齢者等に日頃接する人への情報発信」、右隣り欄「計画の総合指標の達成に資する効果」は「①消費生活に関する情報提供」、「③高齢者・障害者の被害防止・支援」に該当します。次に右隣の「評価基準」は「啓発情報の発信及び意見交換会を10回以上実施する」としており、「評価」を○としています。評価の理由として「評価基準以上の啓発情報の発信及び意見交換会の実施を行うことができたため」としています。「令和4年度実績」として、啓発情報の発信13回、意見交換会1回となっております。

このように、各施策の評価結果を集計したものが、先ほどご説明いたしました2ページの「評価結果」となっています。他の施策についても同様の仕組みとなっておりますので、詳細につきましては

ては、恐れ入りますが、資料にてご確認いただければと思います。説明は以上となります。

○明石順平会長 ありがとうございます。ただいまのご説明について何かお聞きになりたいことはございますか。

○小川ゆり委員 10ページの71番のところで、「助言・あっせん解決率を80%以上とする」、「79%だったため」と書いてあって、今日いただいた資料を見ると、多分答えが出ているのかもしれないんですけども、この79%の根拠が、私の感じでは、ここに来た相談というか問い合わせが10,535件であった中で、助言ができてあっせん解決した人の数の合計の8,364を、この全体の10,535で割ると、79. 幾つという数字が出るから、単純にそんな感じでこれは解決率を出しているのかなと思ったのですが、この解決率というのは、私から見ると処理不能、不要というものとか、処理不能というのは、多分誰がやっても、もう、例えばものがなくなってしまったとか、もうこれからどうやっても解決のしようがない問題とか、思い違いだとかいろいろあると思うんですがそういうものもありますし、他機関を紹介したとか他の情報提供とかも入っているので、79%の根拠というのはどういふものなのでしょうか。

○消費生活総合センター所長 今おっしゃいましたように、助言ですとかあっせん以外でも様々な処理の方法があるんですけども、主なものといたしまして、助言・あっせん、この2つを抽出しまして、それをなるべく高めたいということでの目標としまして、設定しています。

○小川ゆり委員 今の私の計算方法で良いということでしょうか。

○消費生活総合センター所長 はい。

○小川ゆり委員 そうすると、80%は良くて79%はだめみたいな世界なんですが、分かりました。でも、私としては、ちょっとこの数字の出し方は乱暴かなと思ったのですが。ある意味、十分に他機関を紹介したりしているんで、どういうものをやっているのかというのは分からないぐらいですが、この数字としては対応していただけるということで、相手の満足を得られないものも多々あると思いますが、大変にいい数字と思います。

○消費生活総合センター所長 指標としましては、このように設定しておりますけれども、今後いただいたご意見を踏まえまして、検討していきますので、ありがとうございます。

○梅澤貞雄委員 6ページの「自立した消費者の育成」という項目なんですけれども、どういうふうにかえたらいいのか分からないので教えていただければと思います。「学校における消費者教育の充実」という項目があるんですが、これは、「これをやりました」「こういう教育をしました」「何人の人が聞いてくれました」ということで評価をされてると思うんですよ。ところがこれは良く考えてみると、聞いた人がどういうふうにかえたかということをかきつつフォローする、調査をする。これ現実的にアンケートみたいなものじゃないかと思うんですけどね。その評価ができて初めて良かった悪かったということだと思うんです。ですから、やったということは常に評価をできると思

います。ただ、やった結果、何にも意味なかったよ、というようなことがありましたらどう判断していいのかなど。小中学校、高等学校というのはこれから本当に、良きにつけ悪しきにつけ、ちゃんとしたまともな消費者になっていく卵の方々だと思うんですよね。この辺のところをもうちょっとしていただければいかがなものか、と思います。それは逆に言えば、今私が申し上げたのは学校の話をしたんですけれども、一般的に、例えば高齢者の方、私なんかそうなんですけれども、聞くことはできます。ただ、どのくらい理解してるかということは、やはりなかなかというのが多いので、その辺の調査、というか深く突っ込むということをやっていただけたらと思います。

○消費生活総合センター所長 おっしゃる通り、育成というのは、教えることが育成ではなくて、消費者教育を受けた側の感じ方ですとか、その後の行動ですね、そういったものが良くなっていくことが育成に繋がることだと思いますので、いただきましたご意見については、学校ですとか各課の方にフィードバックさせていただきたいと思いますので、ありがとうございます。

○天野敬一委員 想像の話で恐縮なんですけれども、ここに評価基準というのがそれぞれに設定されていると思うんですけれども、これは担当課さんがそれぞれ基準を定めているという形でしょうか。例えば具体的に、いつ、計画を作った時とか、毎年度とかあると思うんですけれども、どんな形で設定されているのかというのを教えていただきたいというのが1点と、あと先ほどの71番のところで、解決率80%以上という評価基準が定められておりますけれども、私ども県でも相談をやっております、相談の成果と言いましょか、評価の基準というのは非常に悩ましいところでして、現時点では具体的に設定はしてないんですけれども、こちらでは80%以上ということで、明確に設定されているんですけれども、この80%以上としている考え方と言いましょか、どうして80ということで設定されているのかというところを教えていただければと思います。

○消費生活総合センター所長 まず1点目ですけれども、これは、基本計画を策定いたしまして、その策定した当初の段階での評価基準の設定となっております。2点目につきましては、80%の根拠ですけれども、過去の割合を勘案しまして、それよりも少し増えていくということを念頭に設定したものと認識しております。

○川端博子委員 今の質問に関してなんですけれども、80%が良しで79%が×というその境界のところなんですけれども、やはり、先ほど小川委員の方からもありましたように、その算出方法というのはきちっと数式が決まっているのでしょうか。例えば処理不能の126件を全体から引いて、それで同じような計算をすると、おそらく80を超えるだろうと思うんですね。なので、その79、80というところの境界の問題を置いといたとしても、その算出方法までが規則の中に入っているのであれば仕方ないんですけれども、そうでなければ処理不能みたいなものを除くとかしたらどうかと思いました。

○消費生活総合センター所長 当初設定した目標指標として助言とあっせんという2つの項目に絞ってはいるんですけれども、今後いただいたご意見を参考にさせていただいて、目標指標の評価基準の設定については検討させていただきます。

○小木美穂委員 質問の前に、昨年の審議会の際に私が指摘した、公民館の回覧版とか市からの回覧が非常に遅いというところで改善をお願いしたんですけれども、迅速にやっていただきまして、公民館の掲示板に、1ヶ月先のものが掲示されていますし、回覧については、相変わらず遅いんですけれども、回覧の中身が翌々月2ヶ月先の行事であったり、催し物であったり、伝達ですね、市からの広報ですね、そういったものが、出されていますので、迅速に改善していただきましてありがとうございました。それで、質問の方なんですけれども、2022年の4月1日以降に成年年齢の18歳引き下げで未成年者取消ができなくなっておりますよね。その件で、この事実も含めてですけれども、統計の方を見ますと、当事者年齢は20歳未満で区切られていて、文章の方もざっと読んだんですが、そういう部分については、件数であったり、指摘とかが示されていないんですけれども、もし把握していらっしゃるようであれば教えていただきたい。

○消費生活総合センター所長 18歳、19歳ということで相談件数の統計を取りました。まず令和3年度の18歳、19歳からの相談件数ですが、年間で99件ございました。それに対しまして令和4年度ですけれども、95件の相談がございまして、若干減っているという状況でございました。相談内容なんですけれども、例えば、エステケア、脱毛ですとか、そういった契約によるトラブル、途中でお金が支払えなくなってしまったりですとか、そういったトラブルの相談がございました。あとは、インターネット通販によります、これは、若い方に限らないんですけれども、相談がございました。あとは、副業での詐欺、そういったものが主な相談内容でございました。公民館ですとか、市報の改善というのは、皆様からのご意見を反映していきたいと思っておりますので、今後とも何かお気づきの点がございましたら、ご意見をいただければと思いますので、よろしく申し上げます。

○明石順平会長 ありがとうございます。では次の議題に移らせていただきます。議題(2)「令和5年度消費者問題調査結果について」事務局より説明をお願いします。

○消費生活総合センター所長 「令和5年度消費者問題調査結果」について、ご説明させていただきます。「資料2 令和5年度消費者問題調査結果」をご覧ください。こちらの調査は、市役所の業務全体を対象に、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し、未然に防ぐ対策につなげる事を目的としております。調査結果の「懸案事項」や「想定消費者問題」を見ますと、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する、いわゆる「なりすまし」や、「支払った分は戻ってくる」などと言葉巧みに売りつける「訪問販売」、また、法令で消火器等の設置義務があると言って不適正価格で販売を行うなど、消費者の不安を煽る手口や、水道局を装った水道料金の支払いなどに関する不審なメールが届く、さらには、主に高齢者を狙ったいわゆる還付金詐欺や個人情報を悪用する詐欺など、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想定されています。

これらに対処するために、消費生活総合センターとしては、消費生活のトラブル防止に向けた情報を、高齢者など多くの市民の皆様にお届けできるように、さいたま市の広報誌や、自治会の回覧などの活用を粘り強く進めていくとともに、市役所内部の関係部署のみならず、外部の関係機関等との連携を図りながら、迅速な対応につなげられるよう努めてまいりたいと考えております。説明は以上でございます。

○明石順平会長 ありがとうございます。何かご質問はありますか。

○小川ゆり委員 この中で、さいたま市で特に多いものはありますでしょうか。それから今、金を売るなら何とかという業者がすごく多いようですけれども、金については 24 金の値段が毎日出て、アクセサリーの 18 金とかですと、その何割という値段で買い取り価格が出ていますが、随分トラブルがあちこちであるような噂も聞くんですけれども、買い取りとかそういうトラブルが書いていないようですが、どうなのでしょう。

○消費生活総合センター所長 各課の具体的な問題が発生している件数などは把握はしていませんが、やはり一般的には市の職員を装う詐欺ですとかそういったものが多いのではないかと思います。金の関係につきましては所管しているところがあるのかどうかその辺は不明でございますので。

○小川ゆり委員 金だけに限らず、買い取り業者がだいぶ出ているものですから、宣伝をすごくしているのに、高額と言いながら随分安くしてしまって、トラブルの情報を聞いたものですから。

○梅澤貞雄委員 どういう情報ですか。

○小川ゆり委員 具体的に言いますと、いわゆる 18 金の商品を、要するに 18 金というのは 4 分の 3 の値段になるわけですが、それが今ずっと低い値段でしか買い取ってくれないということです。でも持って行った人が、その金の価格がどういうふうにして買い取るものかを理解していないがために、後で聞くと、すごく安く売ってしまったということが分かって、損をしたということを行っている方が結構いるような情報が。

○梅澤貞雄委員 結構ってどのくらい。

○小川ゆり委員 ネット情報ですから私の言い方がまずかったかと思います。ただ、出ているものですから、やはりある程度は高額をうたいながら、低めの価格を言っているんじゃないかと危惧しております。

○消費生活総合センター所長 金の関係でのご相談はあまりないんですけども、訪問買取につきましては、やはりご相談が寄せられておりますので、そういったものにつきましては、こちらで作っておりますチラシ等で情報提供させていただいて注意喚起を促している部分もございます。

○明石順平会長 他に何かございますか。それでは議題 3 のその他ということで、皆様から何かございますでしょうか。

○加崎主査 事務局より 1 点ご報告をさせていただきます。本日配付させていただきました、「さいたま市消費者行政の概要」についての説明になります。消費生活総合センターでは、消費生活センターの概要や、前年度事業実績などをまとめました、「さいたま市消費者行政の概要」を毎年発行しておりますが、このたび、令和 5 年度の冊子が完成したため、本日皆様に配付させていただきます。

た。本冊子は、消費生活相談傾向や消費者教育啓発をはじめとする消費者トラブルの拡大防止に向けた各事業実績など、令和4年度における消費生活総合センターの活動について取りまとめたものになっておりますので、ご一読いただければ幸いです。

○明石順平会長 他に何かございませんか。なければ、議事を終了し、進行を事務局にお返しします。よろしく申し上げます。

○田島所長補佐 ありがとうございました。最後に事務局より連絡がございます。まず、議事録への署名の件ですが、事務局で作成しましたら郵送でお送りし、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、よろしく願いいたします。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、よろしく願いいたします。これをもちまして、9期第2回さいたま市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10時40分)