

## 第1回さいたま市消費生活審議会（平成20年度）

開催日時：平成20年8月26日（火） 10:00～11:20

開催場所：さいたま市役所 第4委員会室

### 議事次第

1. 開会
2. 委嘱状交付
3. 市長あいさつ
4. 委員自己紹介
5. 会長選出
6. 会長職務代理者の指名
7. 消費者被害救済部会長および職務代理者の報告
8. 議事
  - さいたま市消費生活条例等について
  - さいたま市消費生活相談状況について
  - 国の消費者行政一元化の動向について
  - 今後のさいたま市消費生活審議会の進め方について
9. 閉会

### 配布資料

1. 次第
2. 名簿/席次表
3. 資料
  - さいたま市消費生活条例、規則等
  - さいたま市消費生活条例パンフレット
  - 平成20年度消費者行政の概要
  - 消費者行政推進基本計画の概要

さいたま市消費生活基本計画（概要版）

さいたま市消費生活基本計画

さいたま市消費生活基本計画の概念図

さいたま市消費生活審議会開催等スケジュール（案）

## 第1回さいたま市消費生活審議会（平成20年度）議事要旨

1. 日 時 平成20年8月26日（火） 10:00～11:20

2. 場 所 さいたま市役所 第4委員会室

3. 出席者

相川市長

（審議会）

新井修市委員、松苗弘幸委員、福村武雄委員、重川純子委員、岩重佳治委員、石井雄次委員、蝶野聡委員、高橋眞一委員、佐藤利昭委員、岩崎万智子委員、松井洋子委員、佐藤千鶴子委員、佐々木みつる委員

（職員）

新藤市民局長、内山市民部長、奥富市民部次長

（幹事）稲葉消費生活総合センター所長

（書記）麻生消費生活総合センター所長補佐、小倉主査、堀内主事

（傍聴人）0名

4. 概要

会長

互選により 新井修市委員 を選出

消費生活審議会職務代理者

会長が 重川純子委員 を指名

消費者被害救済部会委員

会長が 松苗弘幸委員、福村武雄委員、岩重佳治委員、野口高一委員、岩崎万智子委員 の5名を指名

部会長は 互選により 松苗弘幸委員 を選出

部会職務代理者は 部会長が 福村武雄委員を指名

資料 : さいたま市消費生活条例等についての説明要旨は以下のとおり。

事務局	<p>さいたま市消費生活条例は、市民の消費生活の安定と向上を確保することを目的とし、市が、消費者、事業者とともに理解しあい協力しあって、消費者の権利の確立を図ることを基本理念とし、平成18年7月1日に施行した。</p> <p>消費者の権利の確立のための主要施策に目標を定め、計画的に推進していくために「さいたま市消費生活基本計画」を策定。</p> <p>条例には、基本理念を実現するための、市、消費者、事業者等の責務や役割を明示している。</p> <p>さいたま市消費生活審議会の所掌事務については、消費生活条例第35条に、また審議会の下部組織としての部会については、条例第37条に規定。</p>
-----	--

資料 : さいたま市消費生活相談状況についての報告要旨は以下のとおり。

事務局	<p>さいたま市の消費生活相談は、平成19年10月9日から、総合センターおよび浦和センターで、土曜日・昼休みの開所および相談時間の延長を実施し、相談機能の強化を図った結果、平成19年度の相談件数は、前年度比6.2%増の合計9,730件となった。このうち、約86%が電話での相談。</p> <p>相談内容の上位1位が有料サイトの不当請求など、2位がサラ金等の相談を含む融資サービス、3位が名目不明の架空請求などとなっている。</p> <p>年代別の相談傾向として、若年者は有料サイトの不当請求やエステの契約解除、英会話教室の中途解約トラブルなどが多く、高齢者は、名目不明の架空請求や振り込め詐欺などが多い。</p> <p>消費者被害の未然防止のため、啓発事業の充実が必要と考える。昨年度の啓発事業としては、公民館などでの消費生活講座等を64回開催し、参加者も前年度より23.7%増の5,606人の参加があった。</p>
-----	--

その他、各世代に応じた各種啓発資料を作成し情報提供を行った。

資料に基づき事務局より説明の後、質疑・応答が行われた。

委員 消費生活展を行って、どのような効果があったか。

事務局 消費者が被害に遭わないための自立支援として、消費生活展、出前講座など啓発活動を行っている。消費生活展を開催することによる効果として、消費者問題を体感していただくことで、消費者意識の高揚が図られると考えている。今年も、多くの人に参加していただけるよう、さいたま新都心駅自由通路での開催を予定している。

資料 : 国の消費者行政一元化の動向についての説明要旨は以下のとおり。

事務局 6月に閣議決定された国の消費者推進計画では、消費者の視点で政策全般を監視し、「消費者を主役とする政府の舵取り役」として、6つの原則を掲げた消費者庁を創設。消費者に安全安心を提供すると同時に、産業活動を活性化することとしている。

国が地方に求めているものは、「消費者が頼れる分かりやすい一元的な相談窓口の設置」だが、当面の思い切った取り組みを行うことの必要性から、情報の集約・分析等の役割に基づくソフト・ハード面の費用負担や、消費者センターが司令塔として機能するような集中的支援など抜本的対策を講じることの検討がなされている。

今後のスケジュールとしては、国は来年度に消費者庁を発足。関連法案は9月の臨時国会に提出するとしている。市では、国の動向を見極め、適宜対応していく必要があると考えている。

資料に基づき事務局より説明の後、質疑・応答が行われた。

委員

質問というより意見だが、消費者庁ができることは決まったことで、消費者行政には、相談の充実が求められている。パンフレットなどでも、「いつでもどこでも相談窓口」とのアピールがされている。先日参加したシンポジウムでの内閣官房参事官の話だと、各地方への交付金が全体で80億であり、消費者行政に積極的な市町村には、多く交付されるとか。それでも予算の関係からすると、せめぎあいの様相がある。

さいたま市の基本計画でも相談の充実を謳っており、今の説明の中にあつた、「国の動向を見極める」のでなく、さいたま市として、たとえば「相談の充実のために、いくら必要だ。」というように、積極的に国への要望・意見を出すなど、関与して行って欲しい。

資料 ~ : 今後のさいたま市消費生活審議会の進め方についての説明要旨は以下のとおり。

事務局

(1) さいたま市消費生活基本計画の具体的施策の進行管理について  
資料「さいたま市消費生活基本計画の概念図」の左側は、基本計画が消費者問題にどのように関わっていくかをイメージして示したもの。本基本計画の体系を表し、条例の基本理念である「消費者の権利の確立」を目指すものであることから、三角形の一番上に「基本理念」が位置している。

「基本理念」の下に位置する「施策展開の基本的方向」は、消費者の安全・安心の確保、自立した消費者の育成、消費者被害への機動的な対応、消費者意見の反映の促進の4つであり、この4つの基本的方向に基づき、その内容ごとに市全体の各課所における117の具体的施策が設定され、基本計画の進行・管理の対象となる。

これらの具体的施策について、今後、事務局にて調書を作成し、担当課へ具体的施策内容の詳細についての調査を行ない、その結果について次回の審議会にて報告を行なう予定。

「計画」、「実施」、「調査・検証・評価」、「改善」がこの具体的施策の進行管理の流れを表している。まず「計画」では、各施策の実施担当課が年度の目標や予定を設定。「実施」では、その計画に沿って施策を実行。「調査・検証・評価」では、前年度の施策の実施状況や自己評価について、各担当課が調書を記入し、その調書を事務局が取りまとめ、審議会に報告し、実施状況についての意見や評価をしていただく。「改善」では審議会の意見を各担当課に伝え、それに基づき施策を修正していく。そして、また「計画」に戻り新たな目標などを設定していくといった具合に、年度ごとに「計画」、「実施」、「調査・検証・評価」、「改善」を繰り返していくことで基本計画をより良いものにしていくことを考えている。なお、各施策の進捗状況と審議会の評価について取りまとめたものは、市民に公表していくことも考えている。

#### (2) 庁内・庁外連携のあり方について

資料「さいたま市消費生活基本計画の概念図」の右側は、庁内・庁外連携のあり方について、国や他の地方公共団体、警察、消費者団体などの外部の関係団体等との連携と、庁内関係部局との連携をイメージし示している。

この、庁内における連携を担う機関としてまた、基本計画における施策の実施状況調査や審議会の意見の報告を行う機関として「さいたま市消費者行政庁内連絡会議」を発足し、併せて、必要に応じて特定の分野の消費生活に関する相談や苦情の処理について協議する「消費者被害救済連絡部会」の設置を検討。

現在、市において多重債務問題についての専門の窓口がないため、当面は多重債務問題に特化した部会を設置し、問題に対処していくことを考えている。

#### (3) 消費生活に関し調査審議する事項について

消費者問題には、その時々によって特徴があり、また新たに生じる問題も数多くあり、地域によっても問題の特徴は異なっているため、基本計画策定時に想定していなかった新しい問題が発生したり、大きな社会問題となるようなケースが出てきた場合、本審議会において調査や審議を行って

いただければと考えている。

また、本市消費者行政に関して、審議会における分析や意見をいただき、基本計画の実施状況や評価と併せて公表を行うことも考えている。これらに関する審議会の開催は、必要に応じて臨機に行う必要があることから、調査審議事項について、10月中に提案願いたい。

(4) さいたま市消費生活審議会開催スケジュールについて

事務局では、来年1月に次回の審議会開催し、基本計画に掲げている117の施策の調査結果についての報告とその検証・評価の具体的な方法について審議していただき、5月には施策の進捗度の報告およびその検証評価について審議していただくことを予定している。

資料に基づき事務局より説明の後、大要以下の議論が行われた。

委員

基本計画進行管理の評価方法の(案)を事前に示して欲しい。

事務局

評価の(案)については、117の施策内容を所管課に調査依頼し、次回審議会までの調査結果とあわせ評価方法の(案)を示したいと考えている。

委員

消費者被害救済連絡部会に興味があり良いと思う。今回は多重債務に特化しているということだが、行政の一元化、いってみれば来た人を逃さないというワンストップサービスの充実に期待している。単に「連携」といっても抽象的なので、具体的内容について、次回で良いので示してもらいたい。他市町村では、相談窓口を一本化して、そこで関係の窓口に行きついてつないだり、専門家が必要であれば、そこで電話するなど、具体的な事例がある。行政で出来るサービスを具体的に示して欲しい。

事務局

消費者行政庁内連絡会議で、基本計画の進捗と消費者問題の情報交換を行うほか、部会をつくって当面は多重債務に特化して対応していきたいと現段階では考えている。たとえば、福祉関係や税関係、水道料金などの徴収部門、



区の所管など市民に対応する所管と連携し、多重債務で困っているとわかった場合に、消費生活センターに相談するようにと案内してもらい、消費生活相談員から弁護士会など専門家につなぐ。そのなかで、生活困窮者であれば、福祉部門に戻すなど情報提供を考えている。

委員 次回で良いので、具体的内容の報告が欲しい。こういう事例で、こういう対応をして、最終的にこういう対応をしたといった事例があるとよいと思う。

委員 その他、ということで聞いていただきたい。

「こんな相談ありました」というとてもわかりやすい啓発冊子がある。このような冊子を作って、私どもの消費者団体などに分けていただくとありがたい。読むだけで頭に入ってくるので、色々相談された時も、事例を見ながら教えてあげられる。忙しくて相談窓口に行けない人もいるので、こういったわかりやすい事例の入った物を作って欲しい。

委員 そういう冊子の裏に、必ず身近な相談連絡先を入れると良い。

事務局 その冊子については、センターにも少しだけあり、その他の啓発冊子も置いてある。今後も、わかりやすい啓発冊子を作り、啓発活動に生かしていきたいと考える。

委員 今回、市消費生活条例のパンフレットを見て、とてもわかりやすく良いと思った。どこで配布して、どのあたりまで行き渡っているのか。

事務局 市消費生活条例のパンフレットについては、平成18年の条例施行時に市民の理解を深めていただくために作成したもので、当初、各区役所生活課や公民館など地域に密着した公共施設に配置していた。現在は、残部数が少なくなっているため、市内消費生活センターに配置している。

委員 私達市民は、ポストに入れていただいている市報を良く見る。今だと不当

請求やインターネットに関するトラブルなどになると思うが、対処方法など事例集をピックアップして、載せると目に付くと思う。

また、市報に何ページにも渡って、さいたま市コールセンターの電話番号が載っているが、同じように消費生活センターの相談電話番号を載せるとわかりやすい。土曜日やっていることを知らない人もいると思うので、PRをよろしくをお願いしたい。

事務局 過日行ったパブリックコメントでも、消費生活センターのPRをもっとして欲しいとの要望が多くあった。多くの人に相談に来ていただけるように、PRを行いたいと考えている。

市報に事例等を載せるのはどうかとのお話については、市報は紙面が限られ、載せられる情報も限られているなかで、消費生活センターは毎月1段落分のスペースは頂いており、情報や事例を載せている。

電話番号の件は、相談窓口一覧のなかで小さい字ではあるが載せているので、ご了承いただきたい。

事務局より連絡事項は以下のとおり。

事務局 次回審議会は、来年1月の開催を予定している。

以上