

7期第1回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成30年8月20日（月）

開 議（午前9時58分）

○荒川主査

〔開会のあいさつ〕

会長選出まで事務局で進行。

委員15人中13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

○日野副市長 〔各委員に委嘱状交付〕

○荒川主査 副市長より挨拶

○日野副市長 改めまして、おはようございます。さいたま市副市長の日野と申します。本日は7期第1回さいたま市消費生活審議会にご出席いただきまして誠にありがとうございます。また、この度さいたま市消費生活審議会委員に委嘱をさせていただきました皆様には本市消費者行政をはじめ、広く市政全般に亘りましてご尽力をいただいておりますこと、誠にありがとうございます。近年、消費生活におけるトラブルにつきましてはますます多様化、複雑化してきており、市民の消費生活の安定と向上のため審議会の皆様には是非お力添えを賜りたいというふう存じます。本日も慎重かつ厳選なるご審議のほどよろしくお願いを申し上げます。ご挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

○荒川主査 公務が重なっているため、副市長退席

○日野副市長 〔退席〕

○荒川主査 委員自己紹介（委嘱状交付順に）

○中村弘毅委員 中村と申します。埼玉弁護士会に所属しておりまして、消費者問題対策委員会というところで普段活動しております。よろしくお願いいたします。

○武藤洋善委員 皆さん、おはようございます。武藤と申します。中村弁護士と同様に埼玉弁護士会に所属しておりまして、弁護士会の消費者問題対策委員会に所属しております。よろしくお願いいたします。

○村上文子委員 埼玉県消費生活支援センターの村上でございます。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、伊藤でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○飯塚孝委員 飯塚と申します。埼玉県中小企業団体中央会に勤めております。この審議会は前期に引き続きまして、お役に立てるかということでしっかりやりたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○嶋村英雄委員 おはようございます。嶋村と申します。さいたま市農協中部地区代表理事をやっております。ひとつよろしくお願いいたします。

○石田恆子委員 石田恆子です。消団連のなかで活躍していますけれども、活躍というかやっておりますけれども、浦和市民広場に所属しております。よろしくお願いいたします。

○久慈美知子委員 久慈美知子と申します。ファイバーリサイクルネットワーク埼玉の代表をしております。私もさいたま市消団連のメンバーです。よろしくお願いいたします。

○柳川淑子委員 一般公募させていただきました柳川と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○岩崎万智子委員 私も同じく一般公募です、お願いします。岩崎でございます。

○梅澤貞雄委員 梅澤と申します。一般公募で応募させていただきました。普段は地域で消費者問題、いろんな形で関わりました。でも、問題ばかりじゃなくてボランティアもやったりということで、よろしくお願いいたします。

○荒川主査 [職員紹介]

○荒川主査 市民局長、市民生活部長におかれましては、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]

○荒川主査

[資料確認]

[会長選出]

条例施行規則第34条の規定により、「委員の互選により定める」ことになっていますが、いかがでしょうか。

○石田恆子委員 はい。

○荒川主査 それでは石田委員、お願いいたします。

○石田恆子委員 中村委員を推薦したいと思います。大変ふさわしい方だと思います。

○荒川主査 ただいま、石田委員さんから中村委員さんのご指名がございましたが、よろしければ中村委員さんをお願いすることで、委員の皆様いかがでしょうか。

○各委員 (異議なし)

○荒川主査 それでは、中村委員さんに会長をお願いします。会長席への移動をお願いいたします。審議会の会議につきましては、条例施行規則第35条の規定により、会長が「議長の職」を務めることになっておりますので、以後の進行を会長にお願いしたいと存じます。

○中村弘毅会長 改めまして中村です。よろしくお願ひ致します。今期の審議会につきまして、会長という役を仰せつかりましたので、しっかりと任を果たしたいと思います。よろしくお願ひ致します。

議事に入る前に、まず、会長の職務代理者を指名しておきたいと思ひます。会長職務代理者は、条例施行規則第34条に「会長の指名する委員」と規定されておひますので、「武藤委員」にお願ひしたいと思ひますが、「武藤委員」よろしいでしょうか。

○武藤洋善委員 (承諾)

○中村弘毅会長 他の委員の方々も特に異議はござひませんでしょうか。

○各委員 (賛同)

○中村弘毅会長 続いて、条例施行規則第38条に規定、「消費者被害救済部会委員」の指名を行います。この消費者被害救済部会の委員は、審議会委員の中から、会長が指名することとなっております。この消費者被害救済部会は、条例第37条に設置すること等が定められてはいますが、消費生活センターで受けた相談で、解決が困難であると認められるものなどに、あっせんまたは調停を行い解決に導くと共に、不調の場合等の消費者訴訟における資金援助についての適否の認定を行う組織です。審議内容を考慮しますと、それぞれの立場から意見を述べていただくことが必要であり、迅速な調査審議のため、人数は5人程度が適当と思ひます。そこで、「武藤委員」「村上委員」「伊藤委員」「久慈委員」「柳川委員」の5人を指名したいと思ひますが、今、お名前を呼びあげた委員の方々、よろしいでしょうか。

○各委員 (承諾)

○中村弘毅会長 他の委員の方もよろしいでしょうか。

○各委員 (賛同)

○中村弘毅会長 それでは、5人の委員の皆様には、審議会の他に、消費者被害救済部会も併せて活躍していただきたいと思います。また、この部会の他にも、適宜必要に応じた特定事項を調査審議するための部会を設置することがありますが、その際にも改めて私の方で指名させていただきますので、他の委員さんもよろしく願いいたします。

ここで、暫時休憩とさせていただきます、休憩の間に、先ほど指名いたしました消費者被害救済部会委員の方々には、別室にお集まりいただき、部会長等の選出をお願いします。

【休憩】

○中村弘毅会長 それでは審議会を再開いたします。事務局より消費者被害救済部会長について報告をお願いします。

○荒川主査 消費者被害救済部会長および職務代理人についてご報告いたします。消費者被害救済部会委員の互選により、部会長に「武藤委員さん」が選出されました。また、部会長職務代理人には「久慈委員さん」が指名されましたのでご報告いたします。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。部会長の武藤委員から、一言ご挨拶をお願いいたします。

○武藤洋善委員 武藤です。消費者被害救済部会の部会長に選任されました。前期では特に件数はありませんでしたが、今期案件があれば積極的に進めていきたいと思っておりますので、よろしくお願い致します。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。「武藤部会長」をはじめ消費者被害救済部会委員の皆様にはよろしくお願い致します。

〔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、「飯塚委員」と、「岩崎委員」を指名

○両委員及び各委員 承諾

○中村弘毅会長 それでは、議題に入っていきますが、議題(1)の「平成29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「平成29年度消費生活基本計画の実施状況報告について」ご説明させていただきます。

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20年7月に制定した「さいたま市消費生活基本計画」の見直しを行い、平成26年4月に、平成32年度までの7年間を計画期間とする、「さいたま市第2期消費生活基本計画」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、資料について説明させていただきます。お手元の「資料1」の1ページを、ご覧ください。こちらの資料は1週間ほど前に、事前にご確認いただけるよう、皆様にお送りさせていただいたものと同じ資料になります。

1番目の「調査・内部評価」でございますが、ここでの「調査」が、「基本計画実施状況調査」になります。

事業担当課所に基本計画の施策の実施状況と、「内部評価」の「1次評価」にあたる自己評価を調査票に記入していただき、それを基に、事務局である消費生活総合センターが「2次評価」を行い、達成率に応じて☆(ほし)の数で、1つから5つまでの評価をしております。そして、項目ごとに成果を検証し、「課題」、「方向性」を記載しております。

2番目の「審議会報告」は、実施状況調査のとりまとめ結果と、内部評価を審議会に報告し、審議会で評価をしていただくものです。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、取りまとめた結果を庁内連絡会議で事前確認をした上で審議会に報告し審議会としてのご意見やご指摘をいただきます。審議会が、事業内容等について確認の必要があると認めた場合は、事業担当課所は、資料の提出やヒアリングによる質疑応答を実施いたします。

3番目に、審議会での「検証・評価」の結果を、庁内連絡会議にフィードバックして、次年度以降の施策に反映させるための「改善や見直し」を検討していく流れになっております。

4番目は、「改善・見直し」を行った施策を実施していくものでございます。

次に2ページをお願いいたします。2ページには、今まで説明した流れをまとめたものと、内部評価の方法の詳細を記載しております。

次に3ページをお願いいたします。こちらは、4ページ目以降の調査結果を、ワンペーパーで、一覧表にまとめたものでございます。それでは、3ページ目の平成29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。

表の一番下をご覧ください。計画全体としては平成29年度の評価は星3つで、「おおむね取り組まれている」となりました。平成28年度は星4つでしたので、平成30年度においても星4つに評価が上がるよう取り組んでまいりたいと存じます。

表の左端に(1)から(4)まで書かれた、4つの「基本的方向」の各項目の「(計)」の欄でございますが、平成28年度と同様に、4項目すべてで、星3つ以上の評価となりました。

第1項目の欄でございますが、「(1)消費者の安全・安心の確保」の中の「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」、それから「(2)自立した消費者の育成」の中の「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」の中の「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」においては、星5つの「特に優れて取り組まれている」になりました。

一方で、「(2)自立した消費者の育成」の中の「①生涯にわたる消費者教育の推進」、「(3)消費者被害への機動的な対応」の中の「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」の中の「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ところとなっており、平成28年度、星5つだった「(4)消費者意見の反映の促進」の中の「①消費者、事業者及び市による協働の促進」と、星4つだった「(1)消費者の安全・安心の確保」の中の「②生活環境の安全対策の推進」、「(3)消費者被害への機動的な対応」の中の「②高齢者等への支援の強化」がそれぞれ星3つとなっております。

次に、4ページをお願いいたします。4ページ以降は、施策ごとの詳細な調査・報告結果となっております。詳細の資料となりますので、時間の関係上、こちらの内容をすべてこの場で説明することは省略させていただきますが、この中から、基本計画において施策展開の重点の1つにさせていただいている、「高齢者等への支援の強化」をピックアップして説明させていただきます。3ページに戻って見ていただくと、「(3)消費者被害への機動的な対応」の2番目の項目に「②高齢者等への支援の強化」がありますが、こちらは14の施策があって、1次評価ではAが5施策、Bが8施策、Cが1施策、2次評価では○が12施策、×が2施策で、達成率86%となり、☆3つの評価となっているものです。

では12ページをご覧ください。表の中央に「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あります。その下、施策番号88番から101番までの14個が、具体的施策になっています。施策番号92番「具体的施策の内容」が「高齢者に日頃接する人への啓発・教育の実施」で、「数値等評価基準」が「啓発情報の発信、出前講座の開催、意見交換会回数（20回以上）」となっており、「平成29年度実績」は、啓発情報発信3回、出前講座が6回等で、1次評価の達成度がCです。これを受けて2次評価が×となっております。

このような形で施策番号88番から101番の「高齢者等への支援の強化」の施策の1次評価、2次評価を集計したものが、3ページの表に表され、達成率に応じて☆の数を決めているものです。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資料でご確認いただきたいと思います。

以上が平成29年度消費生活基本計画の実施状況でございますが、これにつきまして、委員の皆様からご意見・ご指摘等承りたいと存じます。

なお、審議会でのご意見やご指摘につきましては、別途、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させていただき、必要に応じて、次年度に向けて施策の改善・見直しに活用させていただきますので、よろしくをお願いいたします。以上で、説明を終わらせていただきます。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。平成29年度消費生活基本計画の実施状況について、

今ご説明いただいたのですが、委員の皆様からご質問ご意見等ございましたらお願いします。

○武藤洋善委員 今ご説明にあった12ページ目の92番の高齢者に日頃接する人への啓発教育の実施ということで、これは達成度がCということで、評価基準が啓発情報の発信、出前講座の開催、意見交換会の回数20回以上と一応目標は設定されていて、実際の実績としては合計で10回ということで、だいぶ目標の数値からは下回っているような形になっているのですが、これは原因の一つとして考えられるものはどういったことになりそうですでしょうか。

○消費生活総合センター所長 こちらのほうですね、一つの要因と考えておりますのが、まず出前講座の回数が少し少ないかなというふうに考えております。出前講座のPRのほうは例年通りさせていただいておりますが、どうしても相手方のご希望の日であったり、ご希望があるかないかによって結構左右されてしまいますので、今年度もまた積極的にPRしていきまして出前講座の回数が増えるように、それから高齢者本人だけではなくて高齢者に接する福祉関係の職員の方々にも積極的にPRをしまして、その方たちにも啓発活動をしていきたいというふうに考えております。以上でございます。

○武藤洋善委員 ありがとうございます。目標がかなり20回ということで実績と比べるとかなり目標が高過ぎたのか、実際の実績や活動内容が不十分だったのかというところもあるかと思えますけれども、一応目標20回と設定されていますので今期も活動していただければというふうに思います。

○中村弘毅会長 他に皆さん何かありますでしょうか。

○久慈美知子委員 資料の5を事前に読ませていただいたところで、今の出前講座の回数というものもありますけれども、目標設定が高いのかそれとも広報というか、周知の方法が良くないのかなと思います。私は随分前にも委員をやったことがあり、これが、この部分が多分出前講座とかあと教育的なDVDの貸し出しとかというのは確かに少なかった。今回もそうだと思うのですが、例えば41番とかそれから44番というのが×が付いていると思うのですが、これは是非役立つことなので周知の方法を考えていただければもう少し知られて、出前講座も貸し出しのDVDも利用が増えるのではないかと思いますので、よろしく願いいたします。

○消費生活総合センター所長 おっしゃるとおりです。出前講座の場合は回数の他に参加した人数というのが結構ばらつきがございます。通常、自治会館や公民館でやると大体1回40人ぐらいの方が参加していただけるのですが、ものによっては200名、300名というような方が参加していただく場合もございます。そうしますと回数自体は少なくなるのですが、参加していただいた人数、消費生活の出前講座と私どもコミュニティーセンターなど、そのようなところを借りて講師の方を招いてセミナーも開催しているのですが、人数としましては前年度を上回る方に参加していただいております。だいたい人数でいうと500名くらい多くの方に前年度より参加していただいております。そのおおまかな理由としては、先ほども申し上げたように1回あたりの人

数が多く、200名とか300名、そういうものもごございますので、今後計画を基本計画と後で申し上げますが教育計画というようなのが、二つ今ごございますが、それを行く行くは一本化したというふうに考えておりますので、その際には回数の目標の他にも人数がどうだったのかということが分かるようなそのような評価の仕方ができたらいいというふうに感じております。以上でございます。

○中村弘毅会長 他の方々はありますか。

○伊藤義夫委員 今のお二人に少し関連しているのですが、6番でしょうかね、一日食品衛生監視員の開催というのがありますが、これは、例年年一回ずつ開催されているということなのですが、平成29年度は8月6日実施ということですが、これは保護者が12名合計24名の参加があったとのことですが、これが仮に極端に少なかった場合、実施は当然しているのですが参加者が下回ってしまっている。そういった場合というのは、当然事務局の評価というのは○ではなく場合によっては×ということも起こり得るということではよろしいのでしょうか。

○消費生活総合センター所長 現時点ではそういうことがあり得ます。以上でございます。

○中村弘毅会長 よろしいですか。他の方々はどうですか。

○梅澤貞雄委員 これは人数のお話ですが、人数の問題というのはそれこそ回数の問題と人数の問題のどちらが大事かという両方大事だと思うのですが、基本的には人数の問題だと思っております。その中で、だとすればこの評価基準の中に他の学校教育の問題も当然自分も同じことを考えていたのですが、やはり何人参加されたという実績ができるだけ入れられた方がよろしいのではないのか。同じテーマで20回であっても200人の参加者があったら20回なのか、1000人の参加者があったら20回なのかによって全然評価基準が違うと思えたので、当然のことながらそうすれば回数は減ったけれども、人数は増えたよとか、そういう形の評価ができるのではないかというふうに思います。以上です。

○消費生活総合センター所長 こちらの基本計画の方はもう4、5年くらいずっとやっておりますので経年で追っていますので評価の仕方みたいなものは変えていないのですが、この後、議題2で報告する教育計画の方につきましては昨年度委員の皆さまからいろいろなご意見をいただきまして、一つの事業であっても複数回掲載されるものともありますので、切り口を変えた評価の仕方があった方がいいのではないかとということで、議題2の方で、例えば回数で単純に評価しているものもありますし、参加人数や改めて初めて取り組めたとか内容によって評価するなど変えておりますので、こう一本化する時に是非新しい評価の仕方の教育計画の方を取り込めたらというように考えております。以上でございます。

○中村弘毅会長 他にご質問はありますか。

○飯塚孝委員 1 ページのところに、お話が最初にありましたけれども進行管理ということでこのようにやっていきますというお話があったなかで、2 番の審議会報告として改善見直しということでこういう手順を踏まえています、庁内連絡会議でフィードバックしていますというお話だったのですが、先ほどの説明の中でちょっと触れられていなかったので、お話をしたいと思います。昨年度、審議会及び審議会が終わった後、審議会の委員に意見を求められていますけれども、その意見を皆さんはどれだけ回答されたのかどうか分かりませんが、少なくとも私は回答しております。どんな回答をしたかというセミナーとかイベント、出前講座をどれだけやったか、回数とか参加人数というのは一つの指標にはなりますが、これが結果として正しいのかどうかというのは全く分からない訳ですよ。それで、こういう施策をやったことでどのような成果が出たのか、それが最も重要であってそれをどうやって見るかということでは、アンケートの調査をしたり、認知度の推移を比較したり市民の施策に対する満足度や、こういった調査をしたり、そういったことで施策の実効性とか到達具合を図ったらどうかという意見を申し述べているのですが、私以外にも他の方も意見を出されているのかもしれないかもしれませんが、それについて一切触れられていないですよ、今回。それで、そこをちゃんと説明していただいてそれをどのように庁内の方にフィードバックしたのか、あるいはこの計画に反映したのか、そこを説明していただきたいと思っています。

○消費生活総合センター所長 認知度の方は市のアンケート調査を活用させていただきまして、前の年は4割をちょっと切った39.8%ぐらいだったものが41.2%ぐらいで4割をちょっと超えるぐらいで微増したような状況でございます。区民祭りに行ったり、それからセミナーを開催したり、地味な作業なのですが、コツコツとやっている成果が少し見えてきているかなというような状況でございます。市民の満足度につきましては、消費生活に限った満足度はちょっと調査しておりませんので、設問数など市の方の担当部署にも限りがございますが相談をしまして、できないかということで今後も相談して参りたいと思います。以上でございます。

○飯塚孝委員 私がお話をしているのは今、回答があったのは消費生活基本計画とか教育推進計画を知っていますかということに対しての市民の認知度だと思います。今、回答があったのはそういうことだと思うのですが、そうではなくて各施策についてこういうことをやったことでどうなったのでしょうかと、すべての施策についてアンケート調査という意味ではありませんが、必要な項目についてやったらどうかという話をされていて、審議会のなかでも高齢者の消費、振り込め詐欺とかいろいろあって問題になっている、そういうところを絞ってでも、時間もコストもかかりますから、すべてのアンケート調査とかにというのはなかなか難しいのでしょうか、そういう重要なところに絞ってでもやったらどうかという話を審議会でも意見を求められた時にペーパーで出している訳です。ですから、全体の消費生活基本計画の認知度とかというよりは、各施策についての達成度なのでそういう意味でのアンケート調査とか満足度調査をやったらどうかということです。それが一つ、それからご回答いただいているのが、どのようにフィードバックしたのか、我々の意見をどのようにまとめてそれをフィードバックしたのか、そこをご回答いただきたい。

○**荒川主査** 庁内連絡会議へのフィードバックは審議会で出た改善・見直しについては例えば該当課に審議会の中で内容についての質問があった場合に確認できるものについては確認をしたのですが、その審議会の中でこういったご意見があったという形でのご報告という形では、庁内連絡会議出席課の方にはメールで行っております。

○**飯塚孝委員** すみません。何度も申し訳ないのですが、何かそのところがちゃんとしたフローが資料1の1ページに書かれているにも関わらずうまくそれがPDCAサイクルが進んでいないのではないかなということで、しっかりやっていただきたいなというふうに思っております。それと、もうこれ以上の回答はいただけないようなので審議会の委員から出た意見というのは、それはまとめた上でこの審議会でこんな意見がありましたという話をする予定は無いのでしょうか。

○**消費生活総合センター所長** 今日のような審議会、その場でいただいた良い意見の他に後日またいただいたという報告をしっかりとやっております。こういう意見がありましたという報告はやっていませんので、今後こういう意見がありましたという報告をしたいと思います。以上でございます。

○**中村弘毅会長** 今、飯塚委員の方からありましたけれど、私も今お伺いして消費生活課の方々がかような施策についてご理解いただいているいろいろ実施されているのは分かるのですが、それは各担当課の方でどこまで認識されているのかというのは多少不安なところもなくはないと思いますので、それぞれ問題として変わった点だけでも結構ですので当該担当課の方々にかようなふうには伝わっていったのかというのはご報告いただいた方がより充実したものになるのかなと思います。これは意見というか、感想になりますが。あと、併せてというか、引き続き私の方から質問というか意見ということになりますが、今、やはり同じように飯塚委員の方から各施策に対する認知度やこういった結果がそれによってもたらされているかについて調べていく必要があるのではないかなというようなご意見だったと思うのですが、私もその点については気になっておりました例えばすごく安直な方法かもしれないのですが、いろいろな出前講座にしてもDVDの貸し出しにしても先ほど話題に挙がっていた問題についてはこちらの方から単発で出前講座の派遣依頼があった時に出て行ってどうこうということだけではなくて、むしろこちらが考えている必要な団体とかそういったところに対して、そういった出前講座に何なりとか広報というか、そういうのをしていくと思うのですが、その時に逆にその先方からどういう内容で出前講座をしてほしいのかや、あるいはどういった人に来てほしいのか、それが相談員なのか事業者の団体の方なのか、あるいは弁護士とか専門家なのかとか、そういったいろいろなそれぞれの団体から意見を吸い上げる形の広報というのを少し考えていくと、もしかしたら回数とか人数というのも上げていくことができるのかなということと、あとはむしろこちらの方が大事なのですが、先方の人数にかなった出前講座というのができるのかなと思ったりしましたのでそういうのも今後取り組んでいけたらいいのかなと思いました。意見というか感想になってしまっただけで申し訳ないのですが。長々と喋ってしまったのですが、他の方々、他にご意見等ございますでしょうか。

○**村上文子委員** 今なのですが、架空請求によるハガキですとかメールとか、そういったものの被

害が多発しているのですけれど、県の場合ですとなかなかできないのですが、市町村の場合ですと回覧板等を使って啓発をする、特に高齢者の方に対しては有効なのかなというふうに思っているとところなのですが、例えば今回のこの教育基本計画のなかで、例えば分かりやすい情報提供の推進とかそういった中に回覧板の有効活用とか、そういったものが入っているという認識でよろしいでしょうか。

○消費生活総合センター所長 確かに、市の場合ですと自治会とかと密接な関係がございますので、チラシとかを作成しまして回覧する他に、皆さまが訪れるような公民館とか図書館、そちらがございますのでポスターの掲示とかさせていただいて、最近特に増えております架空請求のハガキがございますので、そちらの方の啓発をさせていただいている状況でございます。

○中村弘毅会長 他に何かご意見はありますでしょうか。

○岩崎万智子委員 私は、以前消費生活相談員をしていましたので先ほどの飯塚さんがおっしゃった中で、これすべてものすごい項目があるのですべての結果がどうだったか、周知はどうだったかということは難しいかもしれませんが、講座が始まる前には講座を要請したところに連絡をしまして、どのような内容を話してほしいですかとか、どういうことに問題を感じていらっしゃるのかとかまず聞いて、それによってお題を大体考えて決めます。それで終わった後はもう、これは決まっていますのですが皆さんにアンケートを配って、いろんな項目でそれについて書いていただきますが、高齢者の方は、うんと高齢者の方は書かない方もいらっしゃるのですが、こういうことがあると初めて知ったとか、すごく参考になったとか、あんまり分からないとか書く人もいらっしゃるのですが、一応そういうアンケートを必ずさせていただくことになっているので、その講座に関してですが、講座とかセミナーに関しては必ずそういうアンケートをお配りして皆さまの気持ち、結果とかそういうものはいただいています。それを全部統計で多分どこかで出していると思うのですが、それがどういう形になっているのかというのは分かりませんが、そういうレベルではやっております。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。もし他にないようでしたら、他にも議題がありますので進めさせていただきますがよろしいでしょうか。それでは、次の議題ですけれども、議題2の平成29年度消費者教育推進計画の実施状況報告について事務局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「平成29年度消費者教育推進計画の実施状況報告」について説明します。本市では、平成29年3月に消費者教育推進計画の策定をし、昨年4月から計画期間が開始しております。「消費者教育推進計画」は、「消費生活基本計画」を補完するものであり、次期「消費生活基本計画」では、統合して1本化することを視野に入れております。

資料の1ページ目をお願いします。1番目の「調査・内部評価」でございますが、ここでの調査が、「消費者教育実施状況調査」になります。事業担当課に、計画の実施状況と「内部評価」である1次評価をしてもらいます。1次評価をもとに、その後、消費生活総合センターが2次評価

を行っております。達成状況に応じて点数化して評価しております。また、分類は別でも、内容が重複している場合には、分類ごとに成果を評価しております。内容が重複している場合は、何番と何番が重複しているのかを該当施策欄に明記しております。2番目の「審議会報告」は実施状況調査のとりまとめ結果と、内部評価を審議会に報告し、評価をしていただくものです。3番目に、審議会での「検証・評価」の結果を、庁内連絡会議にフィードバックして、次年度以降の施策に反映させるための「改善や見直し」を検討していく流れになっています。4番目は、「改善・見直し」を行った施策を実施していくものでございます。

次に2ページをお願いします。2ページには、今まで説明した流れをまとめたものと、内部評価の方法の詳細を記載しております。

次に3ページをお願いします。こちらは、4ページ目以降の調査結果を、ワンペーパーで、一覧表にまとめたものでございます。表の一番下をご覧ください。計画全体としては、3段階評価中、平均2.1点のB評価で、「ほぼ達成された」となりました。表の左端に1から5まで書かれた5つの方向性では、5つともB評価になりました。

次に4ページをお願いいたします。4ページ以降は、施策ごとの詳細な調査・報告結果となっております。詳細な資料となっておりますので、時間の関係上こちらの内容をすべてこの場で説明することは省略させていただきますが、この中から、一部ご説明いたします。4ページの3番をご覧ください。一番左端の「分類」が、「消費者教育を受ける機会の増加」で、真ん中にある「評価基準」が「小・中・高・大学校等の消費生活講座開催回数15回以上」となっております。こちらの実績が中・高・大学合わせて4回で、1次・2次評価ともCの「達成されていない」といたしました。

次に11ページにある42番をご覧ください。左端の分類は「情報関連教育」で、真ん中当たりの「評価基準」が「学校で情報関連の消費者教育をする」です。これは、情報関連の消費者トラブル事例を取り上げたもので、目標達成となり、1次評価はCですが、2次評価でBになりました。また、表の右端の備考欄には、1次評価と2次評価で評価が相違した場合の理由を記入しております。

次に17ページの65番をご覧ください。左端の分類は「学校での消費者教育」です。真ん中当たりの「評価基準」は「学校で消費生活関連講座を実施し消費者教育を推進する。」です。平成29年度、市立浦和高校にて、初めて出前講座による消費者教育の公開授業を実施いたしました。また、大学校では、家庭科教員志望の学生に対し、消費者教育の進め方などの出前講座を実施することができました。こちらも1次評価ではCですが、2次評価でBといたしました。また、表の右端の備考欄には、1次評価と2次評価で評価が相違した場合の理由を記入しております。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。

以上が平成29年度消費者教育実施状況調査でございます。委員の皆様からご意見・ご指摘等を賜りたいと存じます。

審議会でのご意見やご指摘につきましては、別途、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させていただき、必要に応じて、次年度に向けて施策の改善・見直しに活用させていただきますので、よろしくお願いいたします。

以上で説明を終わらせていただきます。

○中村弘毅会長 今回の件につきまして、皆さまからご意見ご質問ありましたら、ご発言をお願いします。

○柳川淑子委員 学校における消費者教育についても、お伺いとそれから要望ということでお話をさせていただきます。改正民法が22年に施行されますと成年年齢で引き下げがあります。そうすると今まで家庭や学校、地域で守られてきた子どもたちが大人としての契約を迫られるということになります。消費者被害が拡大するのではないかとというふうに考えます。なかなか学校もカリキュラムのなかでは十分な消費者教育というのは非常に難しい状況があるということは知っていますけれども、是非大勢の子どもたちに一様にお話ができる学校教育の場において、消費者教育といいますかこれから社会に向かって旅立っていく社会に向かって歩いて行く上で、法教育等含めた教育を出前講座でまずやっていただきたいと思います。それから、出前講座だけではなくて実際にカリキュラムで消費者教育に相当するものをご担当なさっている先生たちにもどのように進めていったらいいのか分からないという現状があると思いますので、出前講座で直接届けるという部分プラス実際に教科を担当なさる先生たちへの情報提供といいますか意見交換といいますか、そういうところを充実させていただきたい、大変ありがたいことと思います。

○消費生活総合センター所長 民法改正に伴いまして消費者関連法案も同時に改正されまして、例えば恋愛感情を利用したものをいろいろ取り消せるような法律とかも今、成立しているような感じでございます。20歳までが成年の場合は今まで未成年者取り消しとかが効いていたものが、18歳に成人年齢になってしまいますと18歳、19歳の子がちょうどそういうことが取り消せないということが実際に出て参ります。そのことに対応するために9月の頭の頃に予定しておりますが、教育委員会で小中学校を担当しております指導一課というのがございます。それから市立高校ですが、そちらを担当しております高校教育課というところがございます。そちらと、例えばセンターとそれから選挙課ですとかいろいろな関連しそうな部が一回集まりまして、そういった18歳成年に対して取り組んでいくのにどうしたら効果的なのかということ協議して参りたいと思いますので、そこに決まったことでまたおっしゃられた通り、生徒さんに対する出前講座だけではなくて先生に対してもどうしていったらいいのかということも出来ていくような中で、道筋というか確かにカリキュラムなど、そのようなものがあればいいなというふうに感じておりますので、その場で提案することができたらというふうに考えております。以上でございます。

○中村弘毅会長 他の皆さん、いかがでしょうか。

○梅澤貞雄委員 これはたまたまなのでしょうけれど、17ページ66番学校教育、学校での消費者教育の備考欄に教職員に対しての研修が実施できなかったためというふうなことが書かれていて、結果的には二次評価がCになっています。これは今のお話で、成年年齢の引き下げということももちろん含むのですけれども、やはり中学と高等学校で消費者教育をやるのが非常に重要になっているのではないのかなということだとすれば、他の事項がどうでもいい訳ではないのですが、やはりこの辺が一番に取り組むべき事項なのではないのかなというふうに考えます。以上です。

○消費生活総合センター所長 今、委員から大切なお意見をいただきました。9月にある会議には確かに学校の場合どうしても、中学、高校ですと受験ということが大きな問題になってきますので学校の協力なしではなかなかカリキュラム的なものまでは食い込んでいくのは難しいかなとは思いますが、私どもの審議会から貴重な意見をいただいたということを9月の会議に申し伝えまして、生徒さんだけではなくて教員の方とかそういう広い意味で教育の、教育と言ったらちょっと失礼かもしれませんが、消費者行政の問題について説明するような場を、今後も定期的に作っていったらいいなと考えていると伝えていきたいと思っております。以上でございます。

○中村弘毅会長 他には皆さん、いかがでしょうか。

○飯塚孝委員 出前講座についてなのですが、先ほど情報関連のところでも出前講座もそうですし基本計画の中にあつた高齢者の出前講座も同じなのですが、お話とそれから資料を見ると出前講座の申し込みがなかったため実施しませんでしたという記述などがある訳です。どうも聞いていると何か待ちの姿勢ばかりのような気がしてしまい、ちょっと言い過ぎかもしれませんが、出前講座はもちろんPRの必要性、PRがうまくいっていない中で出前講座がないというのもひとつかもしれませんが、積極的に出前講座、こういうのがありますよと行くべきだと思います。学校にもそういうことで行く必要もありますし、先ほどの高齢者のところであれば自治会に進んで行って出前講座でこんな講座がありますと、そこはやっていただく必要があるのではないかとこのように思います。申し込みがなかったから実施しませんでしたではどうかと、そのくらいの内容であればその施策をやめてしまうとかそういう話になるのかと。需要があるのであれば自ら出向いて行ってやるべきではないかなと思います。

○消費生活総合センター所長 この教育委員会の話になってしまうのですが、周知自体は全市の例えば教頭先生の会議ですとか、社会科の先生の会議ですとか、技術家庭科の先生の会議とかある時に、いろいろ選挙課などと一緒にお邪魔しまして消費生活総合センターや選挙管理委員会で、出前講座をやっていますよということで啓発の方はしております。ただ、何分にも忙しいというのものもあるかもしれませんが、今度9月にあります会議におきまして教育委員会の方でもやっぱり18歳で成人年齢になってしまったということで、やっていく必要があるだろうと考えてくださっていますので我々もそこは受け止めまして積極的に打って出たいというふうに考えております。以上でございます。

○齋藤所長補佐 補足させていただきます。教育委員会以外にも出前講座の活用の依頼についてはさせていただいているところですが、今おっしゃる通り文書をお送りするだけではというところもございまして、先日、障害者団体の会議にお邪魔させていただきセンターのご紹介と出前講座をご活用くださいと、センターの職員が説明をして参りました。その後、早速出前講座の依頼をいただき昨日やらせていただいたという件もございまして。検討はしております。行ける時は出かけて行き出前講座の案内等もさせていただいておりますので、劇的に増える訳ではないかもしれませんが課題としては認識しておりますので今後も取り組んでいきたいと考えております。以上です。

○**飯塚孝委員** それではちょっと参考にお話をさせていただきますが、私もさいたま市内の中央区に住んでいるのですが自治会の役員をやっております、毎月高齢者を集めた月一サロンというものをやっております。どういう話題にしましょうかという相談も受けたりして、なかなか良いお話も聞けないなんていうお話もあったものですから、実は私の方から警察を呼んで詐欺被害に遭わないためのそういう講座を持ったらどうかということでコネクションを使ってお願いしたというようなこともありますし、他の自治会でも月一サロンやっていますので、そういうところにどんどん話をしていくとこの出前講座も20回どころか何倍にもなるのかなというふうに思いますので、是非よろしくをお願いします。

○**中村弘毅会長** 消費者被害っていうのは学校に限らず、今出たような高齢者、どちらかという件数でいえば若年層と高齢者層で二極化しているというふうに言われていますが、どうしても被害金額は高齢者の方々がとても深刻なところがありますので、学校教育に限らずそういったところの消費者教育というのも必要かとは思っています。あとは、学校なんかですと確かにカリキュラムの問題等があってもなかなか教職員の方々とか、あとは授業の中で取り組んでいくというのは難しいのかもしれないのですが、今回の項目のどこかにありました保護者会やそういったところからという話であれば比較的学校の消費者教育というのもやりやすいのかなという気もするので、教職員に対する消費者教育ではないですが、保護者に対して消費者教育を行うことで未成年者の方々、若年層の方々に情報提供していくというのも方法かなと思いました。これも意見ですが。

他に皆さん何かご質問、ご意見ありますでしょうか。

○**武藤洋善委員** 今の消費者教育に関連することなのですが、今回進行管理全体を見て思ったのがDVDとか書籍の貸し出しに関することなのですが、例えば7ページ目の23番というところで消費者教育を受ける機会の確保という分類で施策の内容はセンターが所有する消費生活に関する書籍や映像ソフトを市民に貸し出すというのがあるが、評価基準としては貸し出し申し込みがあっても啓発のため数値等評価基準の設定ができませんというのがあります、いくつか25番も同じような形でこういったDVDとか書籍の貸し出しに関する施策がいくつか他にもあるのですが、これは私の意見なのですが、一つが評価基準がこの評価基準ではない方がいいのではないかっていうことです。さっき、出前講座の関連でもありましたが、貸し出しの申し込みがあっても啓発のため数値等の評価基準設定はできませんというふうにしてしまうと、そもそも何を目標にしたらいいのかっていうところ、もちろん貸し出すことが目的だとは思いますが、これだと評価基準としてはあまり、何かしら基準を設定した方がいいのではないかっていうのが一つと、なぜそういうふうになったのかといいますと、評価のところを見ると例えば23番だと参考実績がDVD一点の貸し出しを行いましたということで一次評価がCになっていて二次評価もC、25番を見ると書籍映像ソフトの貸し出し申し込みはありませんでしたということで、0件ということでおそらく一時評価がDになっていて、二次評価はCなんです。次の8ページ目を見ると、8ページ目の28番と同様にセンターが所有する消費生活に関わる書籍や映像ソフトの貸し出しを行うと、これは対象が市民ということになっていて、こちらの方だと参考実績が22点、DVD

2 2 点の貸し出しを行いましたということで評価が、一次評価二次評価B、Bというふうになっています。更に9ページ目を見ると3 3番でも同じように事業者に消費生活に関する教材の貸し出しを行うというのが施策の内容になっていて参考実績としてはDVD 3 件の貸し出しを行いましたということで評価がBということで、0 件の場合はDで1 件の場合はCで3 件の場合はBで2 2 件はBということで、何をもちってA B C D の評価をしているのかっていうのがいまいち、ちょっと分からなかったというのがありました。これは多分主観的な評価になっているはずでおそらく事業者の貸し出しが3 件でBになっているのは、おそらく事業者の方の場合、もともと貸し出しの申し込みが少ないだろうという認識のもとに、ただ3 件申し込みがあったのでBかなというふうに評価をされているのかなというふうに思いました。要は評価基準がちょっといまいち、曖昧になっているのかと、この評価基準は設定できませんというふうになっているので、その中で何をもちってこのA B C D で評価したのかというのいまいちよく分からなかったというのがひとつなので、評価基準を少し見直した方が良いのかなっていうのが一つです。それから、DVDとか書籍って確かに貸し出しの申し込みがなくては貸し出すことはできないと思うのですが、その意味では出前講座とかと同じだとは思いますが。出前講座も申し込みがあって初めて成立するものなので、出前講座は確かに講師になる方がいて直接お話をするので、そこで学ぶ事って非常に大きいと思うのですね。ただ、そういった機会が得られないケースなんかもあると思いますので、そういったものを補完するのは多分DVDとか書籍とか、やろうとする、見ようとする人の時間に合わせて見ることができるという、ある意味出前講座を補完するような位置づけなのかなと私の中では思っていて、DVDとか書籍もただ単純に貸し出しの申し込みを待つというよりは例えば出前講座とか行ったときに、こういうDVDとか書籍がありますと、なので、例えば今日の講座の他にもう少し勉強したい方はこういうものもありますから利用してみてくださいのような形で、そういった意味でDVDとか書籍とかも少しPRとかしていった方がいいのではないかなと。せっかく作ったものなので活用されないのはもったいないのかなと思いましたので、その点が私からの意見になります。

○消費生活総合センター所長 出前講座におきましては相談員とか講師によってはいろいろそういうような宣伝もしている者もいるとは思いますが、全員ではないのでその辺を周知徹底しまして出前講座におきましてもこういったDVDがあるとか書籍で見ることができますということでPRしていくことも今後していきたいと思えます。ありがとうございます。

○武藤洋善委員 その補足という意味で、その補足として評価基準のところも目標設定をしていたほうがいいのかっていうふうに私個人としては思っています。

○中村弘毅会長 他には皆さんよろしいでしょうか。

○飯塚孝委員 ちょっと確認させていただいてもいいですか。8ページのところにある消費者教育を受ける機会の増加ということで、区役所であるとか学校でパネル展示を行っているということですが、パネル展示の仕方でもちょっとお聞きしたいのですが、パネル展示は、単にパネルを置いているだけなのか、あるいは職員がある一定の時期付いて興味のある、例えばパネルを見慣れて

いる方に対して少しお話をさせていただいているとか、そのようなことがあるのか、ちょっとまずそこを確認したいと思います。

○齋藤所長補佐 ご質問のお答えですけれども、パネルは展示をさせていただいているだけになります。資料を置かせていただいでご自由にお持ちくださいと配架をさせていただいた箇所もありますが、基本的にはパネル展示のみとなります。以上です。

○飯塚孝委員 ちょっとご検討いただければと思うのですが、一つは場所です。場所というのは、例えばイオンとかショッピングモールの場所を借りて、パネル展示を行うというのが結構効果があるというふうに思います。それで、やはり物を買に行くところですから、そういった意識付け、意識も高まっているところだなというふうに思いますので、ショッピングモールも無料で貸してくれる時がありますから、そういうところを上手く行政側として使ってやったらどうかというふうに思います。それと、パネル展示をする機会というのは物もしっかり用意されていて、資料もしっかりしている訳ですので、例えば日にちを限って職員がつくとか場合によってはアルバイトでも良いのかもしれないけれども、せっかく集まってこられた方や、興味があつて見られている方、そういう方をターゲットに少しやったらどうかと思います。ショッピングモールであれば、土日なんかは人がついて説明をするというのも重要なことではないかなと思います。是非ご検討をお願いしたいと思います。

○齋藤所長補佐 ご意見ありがとうございます。ショッピングモールの展示につきましては検討させていただきたいと思います。あと、人がつくという点に関しましては確かにその場で説明ができるという利点もございますが、人が居ないからこそゆっくり見られるという方もたくさんいらっしゃるしまして、実はこれは経験なのですがイベントの時にパネルを飾っておいて職員が付かない時にゆっくり見られた方がかなり多かったというのもございますので、職員がなかなか出せないという実情も伴っているところと展示のみというところの利点も加味しておりますので、その点につきましては検討課題とさせていただきたいかなと思っております。以上でございます。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。もし、他に無いようでしたら、次の議題に進みたいと思いますが、よろしいでしょうか。そうしましたら、平成30年度消費者教育実施状況調査結果について事務局から説明をお願いします。

○荒川主査 それでは、議題3「平成30年度消費者教育実施状況調査結果」について、ご報告させていただきます。消費者教育実施状況調査は、平成26年度から開始し、今回で5回目となる調査でございます。平成24年12月に消費者教育推進法が施行され、消費者教育の推進・強化が求められる中で、消費生活総合センターでは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が、消費者教育の範囲は大変広く、例えば、環境に関すること、食育に関すること、国際理解教育に関することなども、広い意味での消費者教育に該当いたします。この調査は、当センター以外が行っている消費者教育に該当する教育・啓発活動について、市役所全体を通して調査を行い、実態の把握を行うことを目的に行っているものでございます。また、本市では、平成

29年3月に消費者教育推進計画の策定をし、4月から計画期間が開始されております。計画の内容につきましては、「消費者市民社会の実現」を目的として、消費者教育を推進していくというものでございます。「消費者市民社会」という言葉は、「消費者一人ひとりが、個々の特性や多様性をお互いに尊重しながら、自らの消費行動が将来の社会情勢や地球環境に影響を及ぼすことを自覚して、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会のこと」とされており、消費者教育がいかに重要なものであるか理解していただけるものと思います。また、こうした幅広い消費者教育を推進していくためには、消費生活総合センターだけでなく、市役所全体を通してご協力を得ながら進めていくことが必要になります。今後、計画の見直しや実態の把握、進捗管理などを進めていく作業が必要になってまいります。今回の調査結果は、そのための基礎資料になるものと考えております。

資料3が、今回の調査結果をまとめた一覧表になります。先ほどと同様、こちらの資料も、1週間ほど前に、事前にご確認にいただけるよう、皆様にお送りさせていただいた資料になりますが、こちらは組織順に提出していただいた消費者教育の施策をリストアップしたもので、施策名、消費者教育を受ける対象、施策の詳細・内容等を記載しております。また、施策の中には、消費生活基本計画の具体的施策に該当するものも多く含まれております。それについては、備考欄にその旨を記載しております。詳細の資料となりますので、時間の関係上、こちらの内容をすべてこの場で説明することは省略させていただきますが、この中からいくつかピックアップして説明させていただきます。1ページの2番の「パソコン講座の開催」については、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するもので、平成29年度は2件の実施がありました。この施策は、基本計画の具体的施策に該当しています。5番の「食の安全・安心市民講習会」は、さいたま市在住・在勤・在学の18歳以上の方で、年7回程度開催する講習会に出席できる方を対象に、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て、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としたもので、平成29年度は20人が受講を申し込みました。この施策も基本計画の具体的施策になっています。続いて、2ページの10番をご覧ください。こちらは、「一日食品衛生監視員体験」という施策で、さいたま市在住、在学の小学校5、6年生及びその保護者を対象に、実際の食品衛生監視員の業務を親子で体験し、意見交換を行うことにより食の安全に対する知識や理解を深めることを目的としたもので、平成29年度は24名の参加がありました。次に4ページの15番をご覧ください。「①クレープを作ろう」と「②食育講話」の2つの施策がありますが、「①クレープを作ろう」は小学生以上が対象で、クレープ作りを通して食への関心を高めるといふもの、「②食育講話」は0歳児とその保護者を対象に、0歳児の保護者に向けて食への関心を高めるとともに、離乳食についての知識を深める目的で実施しているものです。続いて、少し飛びますが、13ページの41番をご覧ください。これは、「ネットワーク型環境教育拠点施設@さいたまCITYの拡充」という施策で市民全体を対象に、市内の環境施設、事業者等が連携して、それぞれが持つ既存の環境教育資源を有効利用することで、多くの人が環境への関心を持つための環境教育・学習の機会を提供するものです。平成29年度は、19施設で62,162人の利用がありました。この施策は、基本計画の具体的施策に該当しています。続いて、16ページの53番の、「親子農業体験」は、さいたま市在住の小学4～6年生とその保護者を対象に農業理解や食育の一環として一連の農作業の体験をしてもらうものです。平成29年は、15組の

参加があり平成30年も18組が申し込み済となっております。続いて、18ページの72番「学習指導要領に基づく消費者教育の推進」については、さいたま市内小・中学校の約54,000人の児童・生徒を対象に、小学5年生においては、家庭科の授業において物や金銭の大切さ、計画的な使い方及び身近な物の選び方や買い方を学習しました。さらに、中学校においては、中学1年生から3年生の技術・家庭科の家庭分野の授業で、消費者の基本的な権利と責任、販売方法の特徴、物質・サービスの選択、購入及び活用について、中学3年生においては社会科の公民的分野の授業で、消費者の権利を守るための法律について学習しました。さらに、小学5・6年生及び中学校全学年において、校外学習や修学旅行の際に、計画的なお金の使い方について実践しました。これは、基本計画の具体的施策に該当しています。続いて、19ページの75番「携帯・インターネット安全教室」は、市内全ての小・中・特別支援学校に在籍する児童・生徒とその保護者と勤務する教職員を対象に児童・生徒が携帯電話やインターネットを安全に使うことができるように学校と家庭との連携を深めたり、専門家から指導を受けたり助言を受けたりする機会を持つことを目的とし、指導者として携帯会社、警察、インターネット関連会社などと連携し、平成29年度は166校全てで実施し児童生徒45,074人、保護者6,185人の参加がありました。その他の施策についても、詳細につきましては資料でご確認いただきたいと思います。以上で、報告を終わらせていただきます。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。今の件について皆さまからご質問ありますでしょうか。私から一点ご質問があるのですが、29年度の消費者教育の実施状況を踏まえて今年度の消費者教育の実施ということになっていると思うのですが、特に昨年度から今年度にかけて改善した部分ですとか、まだやっている途中だとは思っているのですが、重点的に取り組んでいこうとしている部分というのがあればいくつかご紹介いただきたいと思いますと思うのですが。

○消費生活総合センター所長 特に申し上げられるものというのが、先ほどもご説明した通りに来月のあたりに総合教育会議というのがございまして、そちらの方は、実は市長さんが招集をかけるという結構立派な会議なのですが、そこで指導1課ですとか高校教育課、私ども消費生活センター、選挙課さんとか集まりまして民法のほうが改正されて18歳に成人年齢が引き下げられるので何とかそこに対して啓発をしていきたいと思いますということで、私どもだけではなくて他の課と連携して今年度から動き出したいというふうに考えております。以上でございます。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。できれば次回以降の審議会でどんなお話をなされたのかとかご報告いただけたらと思いますので、よろしくお願ひします。成人年齢の引き下げという問題になってきますと、今いろいろなところで騒がれていますけれども、一番は友達を取り消せるけれども自分は取り消せないなんていうようないびつな高校3年生の状況というのが出来てしまうというのが非常に悩ましい部分だと思いますし、そういったことが本来起こらないように、そもそも消費者被害に遭ってほしくもないのですが、そういう危険性を伴った年齢に、高校生というのがこれから先入って行くのだというのを今、中学生くらいには特に教育が必要なのかなと思っていますのでお伝えいただけるようによろしくお願ひいたします。他に皆さんから何かありますでしょうか。特にないですかね。実施途中ということもありますし、今後を見ながらという

感じですかね。もし無いようでしたら次に進めさせていただこうと思いますがよろしいでしょうか。では、議題4の平成30年度消費者問題調査結果について事務局からご説明お願いいたします。

○荒川主査 「平成30年度消費者問題調査結果」について、ご報告させていただきます。お配りした資料の中から、A3判の「(資料4)平成30年度消費者問題調査結果」をご覧ください。こちらの資料は1週間ほど前に事前にご確認いただけるよう、皆様にお送りさせていただいたものと同じ資料になります。

消費者問題調査は、平成21年度から開始し、今回で10回目となります。

平成20年に「さいたま市消費生活基本計画」を策定し、消費者被害への機動的な対応や、消費者被害対策の強化に向けて、主にどういった消費者問題があるのか、当センター以外にどれだけの問題があるのか把握しきれないため、市役所全体を通して調査を行い、実態の把握を行うことを目的に行っている調査でございます。

また、本市を取り巻く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の適格な推進を図るため、今後、消費者トラブルを発生させる恐れのある事業を把握し、未然に防ぐ対策を検討することも目的になっております。

調査結果の回答を見てみると、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したり、物売りつけたりするといったものが目立ちます。これは、「なりすまし」の典型的な手法でございます。さらに、新たな手法として統計調査を装い、行政機関が行う調査であるかのような紛らわしい表示や説明を行い、世帯などから個人情報などを不正に詐取する「かたり調査」というものがございます。

また、市の補助金事業に重ね合わせ、「必ず元が取れるから」とか、「支払った分が戻ってくる」などと言って売りつける「訪問販売」の手口も挙げられております。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ったり、無料の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を行い、高額の代金を請求したり、消費者の不安を煽(あお)る手口も続いて起こっているものでございます。

また、高齢者を主に狙ったいわゆる還付金詐欺も相変わらず多くなっております。このように、高齢者や障害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ているもので、庁内での連携がさらに重要になってくると考えております。

さいたま市の消費者問題の実態を踏まえた上で、課題を見つけ、重点となる分野や強化が必要な分野を明らかにしていき、これを継続して活用していくという作業が今後も必要となりますが、この調査結果はそのための基礎資料になっていくものと考えております。

なお、この調査結果につきましては、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させていただきますので、よろしくお願いいたします。

最後になりますが、消費者問題については、急速に進む情報化や高齢化社会の進行など、社会情勢の変化に応じて、従来とは異なる様々なものが生じてくると考えられるため、今後につきましても、毎年継続して調査を実施していきたいと考えております。以上で、ご報告を終わらせていただきます。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。今の件につきましてご質問はありますでしょうか。特にないですかね。

○武藤洋善委員 調査結果の内容のところの全体の確認なのですが、調査結果は真ん中の想定消費者問題と書いてあって実際に被害として発生している事例もあれば、こういう被害が発生するであろうというまだ現実的には被害が発生していないところもこの内容には入っているのでしょうか。

○荒川主査 各担当課の方に調査をかけた中で現実にあるものと、こういうようなことが予想されるという部分も想定されるであろうという部分も含まれております。

○武藤洋善委員 その前提なのですが、多分記載の内容から想定されるというように書いてあるものと事例が、例えば6番などは市職員を装い国民健康保険の保険証を詐取しようとする事例が発生していると書いてあるので、現実的に発生しているものと、おそらく起こるであろうと想定されているものが両方含まれていると思うのですが、例えば6番などで言うと想定対処方法ということで市のホームページを通じ云々ということが書かれていて、これはこれまでの審議会のなかでも多少お話や、議論があったところだと思うのですが、実際に被害が発生しているとか、例えばこういう被害が発生するおそれがあるということについて市民に対してどう被害に遭わないようにするために周知をするかというところで、ホームページも、もちろん大事ですけども、先ほど少しお話があった、例えば回覧板とか、3番の自治会役員を装い自治会費と称して金銭を騙し取るなどと言うのは、これは町内会のむしろコミュニティーの問題であって、町内会でこういったことを周知してもらおうとか、いろいろ周知の方法はあるのかなと思うので、ホームページ以外でも周知の方法というのは各部署で検討してもらえるといいのかなというように思いました。以上です。

○中村弘毅会長 他には何かご質問、ご意見でも結構ですのでありますでしょうか。よろしいですか。今、武藤委員からありましたが、なかなか実際に被害に遭う方々というのは、ホームページを見られない方が多いので、被害の類型にもよるとは思いますが、ホームページ以外のもっとアナログな形での周知方法というのも考えた方がよいのかなと思いますので、ご検討頂けたらと思います。

では、他にご質問等が無いようですので、次に議題5のその他に進ませていただきますが、皆さまから何か本日持ち寄った議題等ございますか。事務局の方からは何かありますでしょうか。

○小林主任 事務局から一点報告させていただきます。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、「平成30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、「平成30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で平成29年度の事業実績を報

告させていただきます。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9ページをご覧ください。9ページの中央に「平成29年度消費生活の傾向」として四角で囲んでおりますが、こちらが29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います。29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、次に60歳代以上の相談が多くなっていて、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「商品一般」で、はがきやメールによる架空請求の相談が増えています。次に、有料サイト利用料の架空・不当請求を中心とする「デジタルコンテンツ」に関する相談も増えています。更に、保険の給付金を使うと無料で修理できると勧誘され、雨どい・屋根・外壁などの修理の契約をしたが、保険適用外となり自己負担が発生したり、中止を求めたら高額な違約金を請求された、インターネット通販で「お試し」で購入したつもりが、定期購入が条件になっていたというようなトラブルの相談が増加しています。

1枚めくって10ページの図1をご覧ください。相談件数は8,929件で、平成28年度から減少したものの依然9,000件近い件数で高止まりしています。

下の表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、苦情が93.4%を占めています。

そのとなりの11ページ、表4は契約当事者年代別の件数ですが、70歳台以上が最も多く続いて60歳代となっています。下の表5の契約当事者職業別件数でも無職の割合が大きく、2つの表から高齢者の相談が多いことが伺えます。

本日はお時間の関係もごございますので、相談の詳しい内容は割愛させていただきまして、昨年特に増えた高齢者に関する相談について触れたいと思います。18ページから20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。

18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。29年度は70歳代の相談の増加に伴い相談件数に占める割合も増加しています。

図4は相談者の内訳を示したのですが、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づいていない場合があるためと考えられます。

19ページ表12は高齢者の相談内容件数を示したものです。特に顕著だったのは1位の「商品一般」で、はがきによる架空・不当請求の相談が激増しました。雨どいなどの点検商法や公共放送の受信料の相談も増えました。

20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」と「電話勧誘販売」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伺えます。

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17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78.3%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6.8%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、消費生活総合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「平成30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。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。おまとめいただいたものについては、おそらく今後審議会で議論していくに当たって、実際の被害状況を見据えた上で取り組みを考えるのが有用かなと思いますので、活用したいと思います。

もし他に議題がなければこれで議事を終了させていただきまして、進行を事務局にお返ししたいと思います。よろしいでしょうか。では、事務局の方でよろしくお願いします。

○荒川主査 ありがとうございます。最後に、事務局よりご連絡がございます。まず議事録への署名でございますが、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・訂正していただき、事務局までお送りいただきしてから、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お願いいたします。次回審議会の開催ですが、開催日等についてはまた改めてご連絡させていただきますので、よろしくお願いいたします。これをもちまして7期第1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。7期としては初めての審議会となります。委員の皆様、また2年間よろしくお願い致します。本日は誠にありがとうございました。

散会(11時54分)