

3期第3回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成24年7月30日（月）

開 議（午後1時00分）

○消費生活係主査 ただいまから3期第2回さいたま市消費生活審議会を開催いたします。

皆さんおそろいでございますので、定刻前でございますが、始めさせていただきます。

本日は、お忙しいところご出席をいただき、まことにありがとうございます。

なお、本日、若狭委員、岩重委員、宮沢委員、岩崎委員、松井委員より、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。会議の開催結果及び議事録を作成し、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、あらかじめご了解ください。

議事に入る前に、委員に一部変更がございましたので、委嘱状を交付させていただきます。

本年4月にさいたま商工会議所におかれまして、蝶野聡様から江森信行様にかわられました。

本来、市長から委嘱状を交付すべきところですが、本日は市民・スポーツ文化局長から交付させていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、局長、よろしくお願いいたします。

江森信行様。

〔局長、江森委員の前に行き、委嘱状を読み上げる〕

○市民・スポーツ文化局長 「委嘱状 江森信行様 さいたま市消費生活審議会委員を委嘱する 任期は平成24年8月2日までとする 平成24年4月1日 さいたま市長 清水勇人」、よろしくお願いいたします。

〔江森委員、局長より委嘱状を受ける。局長、自席に戻る〕

○消費生活係主査 それでは、江森委員に一言ごあいさつをいただければと思います。よろしくお願いいたします。

○江森信行委員 皆さん、こんにちは。現在、さいたま商工会議所の理事ということで、前任の蝶野から引き継ぐことになりました。予定では3日からもお世話になるということで消費生活というこの大事な部門に参加をさせていただきまして、立場上、大変気になる部分もございまして、よろしくお願いいたします。

○消費生活係主査 次に、職員の紹介をさせていただきます。

市民・スポーツ文化局、和田局長でございます。

○市民・スポーツ文化局長 よろしくよろしくお願いいたします。

○消費生活係主査 市民・スポーツ文化局市民生活部、榎本部長です。

○市民生活部長 よろしくよろしくお願いいたします。

○消費生活係主査 市民生活部消費生活総合センター、中島所長です。

○消費生活総合センター所長 よろしくよろしくお願いいたします。

○消費生活係主査 同じく、柳相談支援係長です。

○相談支援係長 よろしくよろしくお願いいたします。

○消費生活係主査 同じく、吉田消費生活係主任です。

○消費生活係主任 よろしく願いいたします。

○消費生活係主査 私、消費生活係主査の川島です。よろしく願いいたします。

ここで市民・スポーツ文化局長からごあいさつを申し上げます。

○市民・スポーツ文化局長 皆さん、こんにちは。今、紹介いただきました和田でございます。

さいたま市消費生活審議会の開催に当たり、一言ごあいさつを申し上げます。

委員の皆様におかれましては、公私何かとご多用の中、ご出席いただき、大変ありがとうございます。平素より消費生活行政についてご理解、ご協力を賜り、重ねて御礼を申し上げます。

さて、東日本大震災による経済活動の停滞の影響と、消費者トラブルの注意喚起の結果と思われませんが、平成23年度の消費生活相談状況を見ますと、前年度に比べ減少しております。特に多重債務に係る相談は、平成22年6月の貸金業法改正の施行もあり、大幅に減少しております。

しかし、振り込め詐欺、未公開株取引、外国通貨取引など多重債務以外の相談は必ずしも減少しておらず、今後とも消費者啓発や被害防止の情報提供に努めていくことがさらに重要と考えております。

また、消費者行政の推進に当たっては、市民に直接向き合っている私たち自治体の責任が非常に大きく、市民の多様な意見や期待を的確にとらえ、機動的に取り組むことが求められていると認識しております。

結びに当たりまして、現在、本審議会は第3期を迎えておりますが、来月の8月2日をもって今期の審議会委員任期は終了でございます。これまでのご協力に改めて御礼を申し上げますとともに、委員の皆様におかれましては、今後ともさまざまなお立場から本市消費者行政の推進につきましてご指導、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

それでは、本日のご審議をよろしく願いいたします。

○消費生活係主査 なお、市民・スポーツ文化局長並びに市民生活部長には、所用のためここで退席させていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

○市民・スポーツ文化局長 申しわけありません。この後、市議会の市民生活委員会がありまして、そちらに出席を求められているものですから、私と部長、大変恐縮なのですが、ここで退席させていただきます。よろしく願いいたします。

〔市民・スポーツ文化局長、市民生活部長退席〕

○消費生活係主査 続きまして、本日の資料の確認をさせていただきます。

本来であれば、資料は事前に送付させていただき、お目を通していただくのが本来の筋なのですが、もろもろ資料等を精査した結果で、印刷等のおくれ等がございましたので、本日ここで配付させていただくという形をとらせていただきました。まことに申しわけございませんでした。

資料の確認なのですが、最初に「次第」、次に「委員名簿」、次に「平成23年度消費生活基本計画の実施状況について」、次に「平成24年度消費者行政の概要」、次に「消費者問題調査結果」、次に「平成23年度に実施した主な消費者啓発事業」ですが、足りないもの、もしくは多く配付されているもの、ございますか。よろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

○消費生活係主査 また、お手元にマイクがございますが、発言される際はマイクの下ボタンを押してから発言していただきますようお願いいたします。

それでは、議事に入ります。

審議会の議長は、消費生活条例施行規則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、松苗会長に議長をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○松苗弘幸会長 皆さん、こんにちは。非常に暑い中というか、この審議会を始めていきたいと思っております。今期は3期の3回目ということで、私が会長ということで務めさせていただきますので、本日もよろしくお願いいたします。

まず、議事を進めるに当たりまして、本日の傍聴者がいらっしゃるかどうかなんですが、きょうは傍聴者がいらっしゃいますでしょうか。

○消費生活係主査 傍聴者はなしでございます。

○松苗弘幸会長 了解です。

次に、また議事に入る前に、議事録の作成に係る委員の指名を行いたいと思っております。この議事録の作成につきましては、事務局で議事録を作成しましたら、内容等をご確認いただきまして、署名をして承認をいただくというものです。議事録の作成要領としては、概要を記すことになっておりますので、調査・審議の内容の方向性などの概要を把握していただければよろしいかと思っております。

今回は、私のほかに福村委員と森委員をお願いしたいと思います。よろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

○松苗弘幸会長 他の委員の方もよろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

○松苗弘幸会長 それでは、両委員に、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いた上で承認の署名をお願いいたします。

それでは、議題に入りますが、お手元の次第の中で、議事の順番に従って進行していきたいと思っておりますけれども、まず1つ目が、平成23年度消費生活基本計画に基づく各施策の取り組み状況についてということですので、事務局からご説明いただけますでしょうか。

○消費生活総合センター所長 元来、所長がご説明していたのですが、病気治療の副作用で、長時間にわたる説明が困難ですので、申しわけありませんが、担当からご説明させていただくことでご了承ください。よろしくお願いいたします。

○消費生活係主査 よろしくよろしくお願いいたします。座って説明させていただきます。

議題1、平成23年度消費生活基本計画に基づく各施策の取り組み状況について説明させていただきます。

最初に、平成23年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について、これをお手元でござらんになっていただければと思います。

まず、この資料の構成ですが、1ページ目が、評価の流れと評価の仕方、2ページ目が、2次評価結果ということで、基本計画にのっております施策全部の評価が一目でわかるようになっている表となっております。3ページ、4ページ、5ページまでが、基本計画における施策の展開に当たり、3つの重点項目がどのように評価をしているかをまとめてあるものです。6ページ目からなのですが、これは、基本計画、こちらの消費生活基本計画にのっているものなのですが、その具体的な施策、各所管から事業の評価をしたものということで構成されております。

1ページ目に戻っていただいて、基本計画の調査、検証、評価、改善の流れについて説明させ

ていただきます。

まず、事業担当箇所による実績報告、自己評価ですが、各事業担当に対し、基本計画に定めた個別の施策について、実績報告、自己評価を依頼します。各担当箇所は、各施策について調査票を作成し、報告します。この調査票の記入に関しましては、今年度の初めに各事業担当箇所へ依頼し、6ページ以降の表になるのですが、回答をいただいております。

次に、審議会への報告になりますが、消費生活総合センターが調査票を取りまとめ、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、内部評価を行い、審議会に報告します。きょうがその審議会の日にあたるわけですが、この審議会の中で、事業内容等について確認の必要があると認められた場合は、事業担当箇所とのヒアリングや文書による質疑応答を実施することとなっております。

次に、審議会の評価ですが、消費生活総合センターの報告に基づき、審議会としてのご指摘やご意見をいただきます。

次に、消費者行政庁内連絡会議ですが、同会議において、審議会からのご指摘やご意見を事業担当箇所に伝えることで、次年度以降の施策実施に反映させていくものです。

本日の審議会におきましては、基本計画に掲げる施策の調査結果についての報告をこれから申し上げますので、委員の皆様には、この6ページ以降になるのですが、内容等をご審議いただきたく思います。

1ページの中段以降になりますが、内部評価方法と評価基準についてご説明いたします。

まず、表の中の①個別評価では、各施策の担当箇所が実施目標に対する進捗状況を達成度という形で自己評価を行います。達成度については、アルファベットのAからEであらわし、Aが、達成された、Bが、ほぼ達成された、Cが、余り達成されていない、Dが、達成されていない、Eが、実施していない、最後のバーマークが、達成度による評価ができないものとして評価を行います。事業につきましては、3つの事業が重複いたしますが、117事業が上がっております。

評価の仕方と施策について、どのような形で評価がされているのかをご報告したいと思います。9ページの施策番号23をごらんください。

条例に基づく商品・サービスにおける危害等の防止のための必要な調査等の実施の欄になります。この事業は目標が設定しにくいために、先ほど申しあげました、バーマークが、達成度による評価ができないという形で評価していることとなります。

また、横を見ていただきますと、事業の方向性という項目があります。Bとなっておりますが、これは戻っていただいておりますが、3ページの最下段を見ていただければわかるとおり、これは現状維持ということになります。

2ページにお戻りいただきたいと思います。

2ページが、2次評価といって、重複するものを含めると120の事業の全体的に評価が見られることとなりますが、この表について説明いたしますと、基本計画は、大きな柱として、左側にあります基本的方向ということで、4つのグループに分けております。それに、さらに施策の内容ごとに分類した第1項目ということで、それぞれ4つに対して、例えば1の消費者の安全・安心の確保を見ていただきますと、①、②、③の第1項目があり、そして合計が出ているという形となっております。

それぞれの評価を見ていただきますと、達成率という形で、Aの割合、AとBの割合というこ

とでパーセンテージを出し、それを星の数にあらわして、前年度と評価をしております。

どのように評価しているかというのと、また、恐縮ですが、1ページにお戻りください。

1ページの評価基準の②2次評価のところをごらんください。先ほど見ていただきました個別評価の、達成度のAの割合が80%を超えているものを、特にすぐれて取り組まれているとして星4つ。次に、星4つに至らないものの、個別評価の達成度AとBの合計の割合が80%を超えているものを、順調に取り組まれているとして星3つ。AとBの割合が50%以上80%未満であるものを、おおむね取り組まれているとして星2つであらわしております。次に、AとBの割合が50%未満のものを、さらなる取り組みを必要とするとして星1つ。最後に、個別評価の達成のAとBがないものを、早急に取り組む必要があるとして黒の星であらわしております。

それでは、またページをめくっていただいて、2ページになりますが、その星がどのような状況になっているか、具体的に、総合的に見ていただきます。

基本的方向別を見ますと、3、(3)ですが、消費者被害の機動的な対応、4、消費者意見の反映の促進の評価が前年度よりも上がり、基本的方向1から4までの計の欄を見ていただきますと、すべてが星3つの評価となり、順調に取り組まれていると判断しております。その中でも、達成度が星2つと低い項目もあります。4の消費者意見の反映の促進というところであります。

星2つのところを紹介しましたので、次に、達成度が高い項目についてご説明いたします。2ページの上においていただいて、(1)の消費者の安全・安心の確保にあります①総合的な食の安全対策の推進をごらんください。11施策中6の施策が、達成度Aで占めております。

すみません、急いで申しわけありません。大丈夫でしょうか。

次に、3ページをごらんください。3ページから5ページまでは、消費生活基本計画における施策の3つの重点項目というところでまとめてあるものです。

まず、3ページは、消費生活相談の解決率98%以上を目指しますについてですが、平成23年度の解決率は98.5%であり、目標を達成しております。

次に、重点項目の2になるのですが、4ページをごらんください。高齢者と被害者における潜在する消費者被害の発見・解決数20件以上を目指しますについてですが、発見・解決数ともに7件でした。これは、区役所窓口などの庁内や関係機関等からセンターに相談があった件数を計上したもので、他部署や他機関で案内されてセンターに相談に来ましたという高齢者の相談は、相談員の話等を聴取しますと、ふえているということで、庁内に対するセンターのPR活動の効果により、消費生活センターの認知度が上がってきていることと実感しております。また、市民の方が他部署から勧められて消費生活センターに来られたということ、相談員からの報告を受けたりしてありまして、庁内の連携が以前よりも高まっていると感じております。

次のページ、最後の5ページの第3番目の目標となりますが、学校における消費生活出前講座の実施数10回以上を目指しますについては、平成23年度の実施回数が5回でした。昨年度の学校における出前講座については、その前年度同様となるのですが、生徒だけでなく保護者にも実施することで開催数をふやすべく、PTA協議会に案内を行うなどの周知活動を行いました。残念ながら申し込み等がございませんでした。

以上が平成23年度消費生活基本計画の実施状況の報告となります。審議会の皆様には、きょうお配りして一通り目を通すということは、多少、お手数をおかけいたしますが、この基本計画の進捗状況についてご指摘やご意見をいただければと考えておりますので、よろしくお願ひいたし

ます。

以上で議題1の説明を終わらせていただきます。

○松苗弘幸会長 ただいま事務局から、平成23年度消費生活基本計画に基づく各施策の取り組み状況、その実施状況の評価についてということでご説明がありましたが、今のご説明に関して、また資料に関してご意見やご質問があれば、委員の方々からご発言いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

重川委員、どうぞ。

○重川純子委員 4ページのところの重点目標についての話なのですが、重点目標として件数を掲げて、具体的な数値目標があったほうがわかりやすいということで掲げてあるのだと思うのですが、この表記ですと、20件以上を目指して、結果的には7件で達成できなかったということで示されていて、先ほどのお話ですと、ただ認知度が上がって、直接的に、自発的といいますか、あるいは自発的ではなくても、どこかの紹介で高齢者の方や障害者の方が相談に見えているという話もあります。そういうことは、もし数値としてあらわすことができるのであれば、何かしらそういうようなデータを入れておかないと、このままですと、何もしていないっておかしいのですが、重点目標はそもそも、潜在化しないようにということが目標で、数字だけがひとり歩きをしてしまうような気がしますので、その辺、もう少し工夫ができればと思いますので、お願いいたします。

○松苗弘幸会長 この辺については、何か事務局では確認をされている部分はございますか。

○消費生活総合センター所長 ほかの項目でもいろいろあるのですが、相談員に、例えば他機関からの紹介については、その旨、内容欄に入れるようにしながら、正確な数の捕捉について進めていきたいと思います。

○松苗弘幸会長 もちろん件数を掲げるのは非常に大事ですし、ただ、達成できなかったというだけではないような話であれば、その辺も明らかにしていただけたかもしれません。

私から1点ほど。3ページ目なのですが、消費生活相談体制の評価というところで、消費生活相談解決率が98%以上とか、結果的に解決率は98.5%で、目標を達成しましたと。継続案件、処理不能、処理不要の結果は相談総数から除外していますということなのですが、逆に言うと、残り1.5%というのは何でしょうかということにまず行き着くのが1つと、助言や情報提供でも解決ということですので、助言、情報提供、紹介、あっせんによる解決の内訳等も知りたいなというところがあるのですが、いかがですかね。お答えできる範囲で結構ですが。

○消費生活総合センター所長 実際には、向こうから一方的に相談の途中で電話を切って、もういいよと切るケースとか、そういうのがこの差なのですが、それらについては、集計方法について、今回の資料でお配りした消費生活行政の概要の13ページに処理の概要が入っておりますので、そちらをごらんいただければと思います。

○松苗弘幸会長 これでいきますと、他機関紹介、助言、その他情報提供、あっせん解決という数字があって、下が、あっせん不調の処理不能、処理不要、処理継続中というのがありますよね。そうすると、不能と不要と継続中は除きますとのことなので、あっせん不調というのだけを除いているという理解でよろしいのですかね。

○消費生活総合センター所長 そういうことになります。

○松苗弘幸会長 あっせん不調といったところで、助言等に回っているとか、その他情報提供なり

他機関紹介ということに振り分けられるということはないのですか。あっせんに入ったら、あっせん不調はあっせん不調の数字で上がっているのですか。それとも、あっせん不調になったら、他機関を紹介したら他機関紹介に入ってしまうということはないのですかね。

もちろん、解決のパーセンテージが上がることはよろしいのですが、統計のとり方とそれが、相談者の希望した、自主交渉したいという方に対して助言をするのはもちろんあり得ると思うし、そもそもあっせんに入る前に、あっせんは難しい、むしろ専門の分野が必要だから他機関を紹介するということもあると思いますし、あっせんへ入った上で他機関へ回すということもあるとは思いますが、要は、98.5という結構な数字ではあるのですが、反面、それを掲げる以上は、若干、数字がどうなのかなというところもあります。

○消費生活総合センター所長 ご指摘の点は、確かに、やっせてそう思います。今後、どういう形が市民感覚に合った統計になるのか、統計方法をとるについて検討してまいりたいと思いますので、ご了解いただければと思います。

○松苗弘幸会長 意見ということで受けとめていただければ結構だと思います。

田島委員、どうぞ。

○田島俊秀委員 先ほど重川委員が質問した潜在の消費者被害、とらえ方というのは非常に難しいと思うのですよね。そもそも、明らかに多くなれば、それは被害であったとか、結果の話になるのですけれども、そもそも潜在の被害というとらえ方で、目標を例えば20件以上、結果として7件というのは、どう事務局はここについて評価していらっしゃるのか、その辺についてお聞きしたいです。

逆に言えば、潜在被害というのは、どの程度、23年度想定していて、目標20件以上と定めた結果で7件というのは、どう事務局はこれについて理解、評価されているのでしょうか。

○消費生活総合センター所長 私もその部分というのは考えておまして、今後、地域包括支援センターとの会合、あるいは介護支援センターとの会合、あと庁内連絡会議もございしますが、その中で、直接出向いて、今、私も考えているのは、特にこのごろ、ファンド詐欺、それについて、当初はうれしそうな顔をして笑っているという事案が多いのですよね。例えば100万で買ったものを200万で買い取ってくれる。その相談会でもなかなか解決というのは難しいのですが、少なくとも2次被害の拡大を防止するために、笑っているときに、どうしたのと聞いてあげるような形の、それで何かあったら、介護とかホームヘルパーの言うことって信用しないケースが結構あるもので、それらについては、消費生活センターにつないでくれるような形で連携を強化していきたい、そう思っております。

また、ヘルパーがもともとうちにあらかじめ電話をかけてきたようなケース以外というのは、なかなか現在の体制で拾いづらい部分があるもので、その部分、もっと現実的には多いのかなと思いつつ、ある程度正確に集計できるような形にしていきたいと思っています。

○松苗弘幸会長 確かに、件数を掲げることでどんどん掘り起こしていくというのが必要な時期と、それが、あとはそれを分析していく時期というのが、段階があるのかと思いますし、私たち委員会の中でも、掲げる目標の仕方みたいのを議題にあわせて議論をしていければいいなと思っています。

○消費生活係主査 今の所長の回答の補足に当たるのですが、確かに、20件目指すというのが、この計画を立てた、今、会長もおっしゃられたとおり、20件というのは平成20年度段階の目標と

ということもありまして、年数がたっておりますと、その間、消費生活総合センターでもセンター内努力をして、啓発等を努め、いろいろな点で件数の把握等努めて、ただ、それが今、平成 24 年度ということからすると、当時の目標件数に合っていない部分も多少出始めているのかなととらえております。

というのは、来年度から計画の見直し等もまたお願いする形になると思いますが、その辺も含めまして、潜在するという意味合いも再度検討して、それで事に臨んでいきたいと思っておりますので、ご了承いただければと思います。

○松苗弘幸会長 高齢者、障害者に対する被害自体がなくなっているわけでは全くないと思っておりますので、数字の立て方や、その数字の対象になる件数の立て方なども、また議論が必要かもしれません。

そのほか何かご意見等、もちろんご質問だけでも結構ですし、何かございますか。

久慈委員、どうぞ。

○久慈美知子委員 今の 4 ページのところですけども、この 2 つ目の D の達成度がついているところがありますね。高齢者と障害者に対する、病院、銀行、郵便局等での消費者被害防止のための啓発というところですが、これ、去年もことしも D ですけども、これに対しての施策というか、具体的なものはあったのでしょうか。

それからあと、庁内連絡会議って、たしかあると思うのですが、それとの関係でこの高齢者の消費者の被害の発見に至ったケースというのはあるのでしょうか。

○消費生活係主査 久慈委員のご質問に、まず、庁内連絡会議のことをお話しさせていただきますと、そもそも庁内連絡会議が、基本計画のこの施策に回答していただいている所管課の課長で構成されているというのは、ご承知おきいただいていると思うのですが、その会議においては、その旨の報告等がなかったものですから、こちらでは把握していない状況になります。

○相談支援係長 啓発活動についてですけども、22 年度、23 年度と、病院、銀行、郵便局等での消費者被害の啓発ができなかったということで、24 年度、本年度については、病院へのポスターの掲示をこれから、9 月から計画をしております。また効率的な啓発活動を行っていきたいと考えております。

○松苗弘幸会長 結論的に、依頼を回していったが受けてもらえなかったと、依頼をそもそもしていないで多分違っていると思っておりますので、今年度、24 年度に関しては、具体的な活動もまた報告できるようにというふうな努力はしていただきたいと思っております。

恐らく、今、事務局からもご説明がありましたが、どちらにしても、時代に合わせて基本計画の見直しというのが、とりあえずいずれと言っておきましょうか、いずれ行われることにはなりません。そのときに、これまでの施策では、数字としてうまく表現できないのではないかと、もしくは不十分ではないかというところは、これまでの施策を参考に考えていくことにはなると思っておりますので、事務局からもお話がありましたが、きょうのきょうで全部が見られるとは限らないものだとは思っておりますが、次期以降の資料としてもご一読いただいた上で、またご意見があればその段階でもご発言いただければと思っております。

とりあえず、今の段階でご意見、ご質問等がなければ、一たん、この議事に関しては締めさせていただきますので、次の議題に入らせていただきたいと思います。

続いての議事ですが、2 番目の議事としまして、さいたま市消費生活相談状況についてという

のございますので、事務局でご説明のほどお願いいたします。

○消費生活係主査 議題2、さいたま市の消費生活相談状況についてご説明をさせていただきます。

先ほども見ていただいたのですが、この緑の表紙の平成24年度さいたま市消費者行政の概要の1ページをごらんください。

まず、相談状況に入る前に、現在、委員の皆様はご存じだとは思いますが、さいたま市の消費生活センターについてなのですが、現在、大宮駅近くのJACK大宮ビルの17階に消費生活総合センター、浦和駅東口、浦和コムナーレの9階に浦和消費生活センター、平成24年1月に岩槻駅前のワッツ東館に移転した岩槻区役所の中の3階の岩槻消費生活センターの3カ所で消費生活相談の受け付けを行っております。

消費生活総合センター、浦和消費生活センターでは、相談受け付けは月曜から土曜、相談時間は午前9時から午後5時まで、受け付けは午後4時半までとなっております。また、岩槻消費生活センターでは、相談受け付けは月曜から金曜、相談時間は午前9時から12時までと、午後1時から5時までで、同じく受け付けは午後4時半までとなっております。

それとこのほかに、平成22年4月からは日曜電話相談を開始いたしました。受け付け時間は午前9時から午後4時までとなっております。

これは一応皆さんに知っておいてもらいたい情報ということで、ご理解いただければと思います。

次に、相談状況ですが、概要の5ページの上のほうに当たります、平成23年度消費生活相談の傾向をごらんください。項目ごとに細かく説明いたしますと、平成23年度の相談件数ですが、市内3センターの合計として8,758件で、平成22年度の9,051件に比べ293件減少しております。相談方法につきましては、平成23年度に受けた相談件数の85.7%に当たる7,502件が電話による相談であり、14.3%に当たる1,256件が来所による相談でした。相談方法の傾向は、電話による相談が中心となっております。

7ページをお開きいただき、契約当事者についてですが、まず男女別では、男性が47.9%、女性が49.3%と、女性の割合がやや高くなっております。次に、年代別傾向ですが、20歳未満と40歳代、70歳以上の年代の相談者が増加しており、その他の年代ではすべて減少傾向にあります。ただ、年齢について秘匿する相談者がふえており、その他、不明が637件と、前年度同様、高い割合となっております、実際の傾向の把握が難しくなっております。契約当事者職業別件数については、学生が増加しているほか、ここ数年、無職の割合が高くなっているのが特徴です。これは、高齢者の相談数に占める割合の増加が原因と考えております。

次に、8ページ、相談内容の件数ですが、1位がデジタルコンテンツで、パソコンや携帯電話の有料サイト利用料の請求やメールによる架空・不当請求に関する相談ですが、高齢者の相談がふえたこともあり、前年度に比べて増加の傾向にあります。

前年度2位のフリーローン・サラ金は前年度より大きく減少しており、そのうち多重債務相談についても、前年度の504件から230件と減っております。これは、前年度に多重債務問題対策の連携体制の整備、積極的なPR活動の成果が顕著に出たものと思われま。

ここ数年、相談件数が減少傾向にある、主にはがきによる架空・不当請求に関する相談である商品一般については、平成23年度も減少しております。これは、高齢者に対する架空・不当請求の手口が、パソコンや携帯電話を利用したものにかわってきていると推測されます。

また、前年度9位の株にかわり、類似のファンド型投資商品が7位に入るなど、投資関係の悪質商法の多様化傾向がうかがえます。

以上、簡単でございますが、平成23年度の消費生活相談の相談状況の概要の説明を終わらせていただきます。よろしく願いいたします。

○松苗弘幸会長 ただいま事務局からご説明いただきましたさいたま市消費生活相談状況についてですが、この点に関しましてご意見、ご質問等はございますか。

〔発言者なし〕

○松苗弘幸会長 無いようでしたら、私からですが、相談だけ、日曜の電話相談も始められていて、実際、日曜日の相談の状況とか、何か傾向とかがおありのようであれば教えていただきたいなと思いますが、いかがでしょうか。

○消費生活係主査 平成22年度から日曜電話相談を開始させていただきました、当初の4月から8月までの間、毎週、0件、1件、0件、1件という、電話相談が全くない状況が続いたのですが、8月、9月の段階で、この打開策として、自治会への回覧板で、日曜電話相談をやっているという周知をしたところ、その回覧をやった翌週からいきなり十何件とふえた傾向があります。

平均的なものを見ますと、22年度から24年度、今年度で、大体、平均9件という形になっておりますので、おおむね周知は図られたのではないかなと事務局側では考えております。

傾向については、日曜ということもあるのかなとは考えておるのですが、なかなか、日曜電話相談ということで、その傾向まではつかめないかなと考えております。

○松苗弘幸会長 特に勤めの人が多いとか、そういう傾向というわけでもないですか。

○消費生活係主査 ないですね。日曜日もやっているというところからの入り口なので、その方々がどういうバックボーンを持っているとなると、把握はしづらいかと考えております。

○松苗弘幸会長 もう1点、相談件数、トータルでは減少ですが、来所だけで見るとふえているんですね。22年度が1,207、来所のみですけれども、23年度が1,256とふえてはいるのですが、何かこの辺は事務局では、広報の影響とか何かありますか、どうですか。

○消費生活係主査 ただ、件数的には横ばいなのかなと見えますので、そのときそのときの社会経済上の状況にもよるのしょうけれども、そのなぜかというところまでは切り込んではいないので、ご了承いただきたいと思います。

○松苗弘幸会長 ほかにございますか。

久慈委員、どうぞ。

○久慈美知子委員 岩槻の区役所が駅前にかわってきて、今の所長にお聞きしたときに、見沼区の方が、結構、駅前なので相談の方がふえたのだという話を聞いたので、駅前だから来やすく、見沼区だったら、ほかの大宮とか浦和に行くよりはずっと近いということですが、そういうセンターごとの増減はあるのですか。

○消費生活総合センター所長 仮に4月、5月、6月で比べますと、23年度の岩槻の相談件数が、4月が52件、5月も52件、6月が55件、本年度にいたしますと、4月が44件、5月が49件、6月が55件で、全体的な漸減傾向の中には、同様の傾向を示しております。

ただ、相談者の中の構成で「どこに住んでいますか」というのが、データのにはありますので、そこら辺について、他区から来ている人間については見ていきたいと思っております。

○松苗弘幸会長 重川委員、どうぞ。

○**重川純子委員** 先ほどのおただしの中で、多重債務の件数としてはかなり減ってきているという話があったのですが、多重債務に関しては、実は、なかなか借りにくい状況ができてきたというような、その法律の改正の効果などがあるのだと思うのですが、その一方で、生活困窮のような相談が、ほかのところで聞いたりしますと、出ているという話も聞くのですが、この場合、このさっきの表の中で、例えば生活困窮みたいな話は、相談その他の中に含まれると考えてよろしいのでしょうか。

あと、そもそもが、例えば消費生活というふうなイメージの内容として、生活困窮というようなことはイメージされにくくて、こういうところに上がってきにくい。その場合、例えばさいたま市の中でどこか受け皿のようなものがあるのか、お伺いできればと思います。

○**相談支援係長** 生活困窮に関する相談というのは、その他の分類になってくるかと思いますが、そのものということになりますと。生活困窮に関する区役所での相談窓口というのは、福祉課が生活保護の窓口を持っておりますので、そちらが総括して、生活困窮者の相談に乗っていく場所にはなっております。そのほかにも、社会福祉協議会で生活福祉資金の貸し付けですとかそういったものがございますので、その方に合った形で、こちらでわかる範囲でご助言をするというような形になってくるかと思いますが。

○**松苗弘幸会長** それに関連してですが、他の市町村の相談窓口というと、その市役所の中にと、消費生活相談の窓口も市の中に、福祉もその市の窓口。ただ、さいたま市の場合には分かれたりしているのです、その辺は、市の福祉課と相談者を、行ってごらんではなく、つなげるような体制というのはできているのですか。

○**消費生活係主査** 多重債務に関しては、庁内連携の強化というのは、平成 22 年 4 月 1 日から、市町村の了承のもと、多重債務に関する指針、プログラム等をつくって、全庁的な連携、職員一人一人に多重債務の問題を周知するという事は続けておりますので、それに伴って、平成 23 年度の、先ほどの多重債務の相談件数の中の件数なのですけれども、他の所管から消費生活センターにつなげて、解決に向かった件数というのが、41 件というふうな数字を出しております。これは、多重債務プログラムで、いろいろな窓口がさいたま市にもあります。福祉課、収納課、もろもろのところ。その多重債務で困っているという、市民からそういう発言等があった場合は、消費生活センターにつないでいただいて、そこで相談員に相談していただいて、究極は弁護士につなげていただく。

その弁護士へつないだ後、多重債務によって何かしら問題が起こった場合、例えばDVであるとか幼児虐待であるとか、税金滞納とか、もろもろの問題が発生した場合も、その関係所管課に案内して解決に努めるということは、消費生活センターでもやっておりますので、その最終的な多重債務に起因する問題を解決できた判断件数が、先ほど申した41件となっておりますので、連携については、数字的には微々たるものなのかもしれませんが、確実に成果は上げているのではないかと考えておりますので、ご理解いただければと思います。

○**松苗弘幸会長** 各部署からセンターにというのもあるし、センターから福祉課にというの連携ということよろしいですか。

○**消費生活係主査** あくまでも、庁内で多重債務問題に取り組むという形から、そのような体制をとっております。

○**消費生活総合センター所長** 会長のおっしゃっているのは、多重債務問題が表面化して動いてい

る時代に、奄美大島の事例を随分紹介しておりました。その部分というのが、確かに、全員職員を知っているようなところで、相談があったときに肩を抱きながら福祉部門に連れていけるような部分というのが、政令市は欠いているという部分は事実だと思います。それらにつきましては、奄美大島のような形というのは無理かもしれませんが、庁内連絡会議、その他連携体制を本当に強化していく中で、他部局への紹介ももう少しいい形がとれればと考えております。

○松苗弘幸会長 この点も今後の資料としてご参照いただきながら、また今後の議論にも生かしていきたいと思っておりますので、特にご意見、ご質問等がないようでしたら、次の議事に入りたいと思っております。

3番目の議事につきましては、消費者問題調査についてということですが、事務局からまずご説明のほどお願いいたします。

○消費生活係主査 では、議題3、消費者問題調査結果について。

今回、平成23年度に、平成24年度想定できる消費者問題調査依頼をさせていただきました結果、このA3のホチキス止め2枚のものとおおり、12課から17懸案事項の回答をいただきました。同様の調査を去年度行った結果では、5課8懸案事項であったのに対し、今回の調査ではその倍の数字になったことは、多くの部署が消費者問題に対して耳を傾けていただけようになったのではないかと考えております。

今回の17懸案事項の内容につきましては、昨年度同様の、補助金が交付されると偽られたり、言葉巧みに勧誘する悪質な訪問販売業者による点検商法や不当請求、さらに、高齢者から言葉巧みにお金をだまし取ったり、行政職員を装い、不適正な価格で請求したり、法外な費用請求をする危険な事案があることのご提示をいただきました。

この懸案事項の想定・対処方法内容を総合的に見た注意喚起としましては、相手の身分証明を確認する。すぐに押印やサインをしない。断るときは、はっきり毅然とした態度で断る。即決しない。不審に思ったら担当課や消費生活センターに連絡する等々の回答をいただいております。昨年度同様なのですが、この結果表を消費生活総合センターのホームページに掲載しており、所管課の了承のもと、連携の意味を込めて、注意喚起に努めております。

いただいた懸案事項については、市内3カ所の消費生活センターにその相談があった際、所管課にも連絡できるようにしていきたいと考えております。

簡単ではございますが、以上で説明を終わりにいたします。

○松苗弘幸会長 何かご質問、ご意見等はございますか。

〔発言者なし〕

○松苗弘幸会長 そうでしたら、最後はその他ということではあるのですが、事務局からまず何かございますか。

○消費生活係主査 その他といたしまして、平成23年度の消費生活センターにおきましての啓発事業についてご報告させていただきたいと思っております。

消費生活総合センターにおきましては、さいたま市消費生活基本計画の重点施策である高齢者等の消費者被害未然防止のため、出前講座やさまざまな形で啓発を行っております。平成23年度には、高齢者を対象とした出前講座を31回、全62回実施しており、その主な内容としましては、悪質商法や振り込め詐欺に関するものになります。また、高齢者を対象にした悪質商法への注意喚起のための啓発用のDVDの作成を行い、出前講座で活用するほか、地域包括支援センターや

在宅介護支援センター、図書館等に配布しているところでございます。

次に、同じく重点施策のうち、学校における消費者教育につきましては、中学校2校において延べ10回の出前講座を実施し、消費生活相談員を講師として、中学生に多い消費者トラブルについて講義を行い、注意喚起を図りました。

そのほかに、平成23年4月8日から6月30日までの間、JR大宮駅の東西自由通路の壁面に、消費生活総合センターの周知を図るため、サインボードを掲示しました。これらにつきましては、別途、掲示した写真をお見せしたいところなのですが、手元がないので、きょうは言葉だけで、申しわけございません。

そのほかに、フリーペーパーであるホットペッパー埼玉版へ1年間、啓発広告の掲載を行ったところでございます。

また、消費生活総合センターの相談窓口の周知のための映像を作成し、市内4映画館、平成23年11月1日から平成24年1月31日までと、及び、その大宮駅西口駅前の商業ビルアルシェのエキサイトビジョン、これは平成23年10月1日から平成24年3月31日までですが、それぞれ上映を行ったところです。

今年度、平成24年度には、若年者を対象とした啓発用DVDを作成し、市内の中学校への配布や、平成23年度に引き続き、市内映画館及び大宮アルシェにおける啓発映像の上映を行ってまいります。

また、高齢者を対象とした悪質商法に対する啓発用ポスターを作成し、市内の医療機関や路線バス等に掲示する予定でもあります。

今後の消費者被害の減少を図るには、啓発だけではなく、庁内及び関係団体との連携の強化が必要とも考えております。

以上で説明を終わらせていただきます。

○松苗弘幸会長 何かご質問、ご意見等ございますか。

[発言者なし]

○松苗弘幸会長 ちなみに私からですが、映画館は通年ではなくて、今の話だと数カ月ぐらいを出していただくということですか。

○消費生活総合センター所長 先日、私もそのCMを見に映画館に行ったのですが、今年度は7月から9月、3カ月間、それで市内4カ所の映画館でやっております。

○松苗弘幸会長 なかなか通年というのは予算的には厳しそうな感じなのか。

あと、最近、他の場所とかでよく議論していることで、消費生活センターの認知というのは言われていて、ただ、他方で、センターという名称とか、場所の認知だけではなくて、より具体的な、何をしてくれるところなのか、行くとどうしてもらえるのかというのをその認知度の中に広める必要があるのではないかという議論を耳にすることがあります。

まずは、もちろん存在を知ってもらおうというのが第1段階で、次は、存在だけだと、どういうものなのかがわからないということがあります。その辺もまた意識された広告をしていくといいのかなと思います。とりあえず意見ということでお聞きいただければと思います。

○消費生活総合センター所長 今のご質問は、昨年は冬休み、ことしは夏休みを中心にやっておりますが、CMの内容としては、さいたま市イメージキャラクター「ヌゥ」が悪質商法と書いてある風船を壊すような感じなのですが、具体的に消費生活センターというのが何をやって

いるのかというのがわかるようにというまでの長さではないと思います。ただ、よく注視していただければ、何となく性格としてはわかるのかなど。

今後、今の会長のご意見を踏まえながら、確かに何をやっているのかまだ知らないというような形の方も多くいらっしゃると思いますので、今後の啓発についてはそのようなことにも十分配慮してまいりたいと思います。

○松苗弘幸会長 その他、何かご意見、ご質問等ございますか。

江森委員、どうぞ。

○江森信行委員 残り数日間のお話を言っでは大変申しわけないのですが、今の23年度の消費者啓発事業という、最後の、上からですね、1番のDVD制作というのがありました。

最初に、この評価の中で35番、学校に、前年度B、今年度はAという評価がございましたが、11件というのがありましたけれども、こういうDVDの制作、ほかのいろいろな事業の中では、例えば3年計画で目標何校、例えば学校であれば、中学校及び保護者を、中学校単位でいきますと、市内では一口に50ぐらいですよ、中学校がね。ですから、その中学校、あとは高校が数校ありますけれども、その他、私学もいいと思いますけれども、そういうのを3年間で、例えば年間10校を掛ける何年で全体の目標を掲げて、そのうちの3分の1、4分の1が二十何年度、二十何年度という、そういう目標値も、市の設定と申しますかね、継続するかしないかとか、そういう部分、ただ、そうなっているかどうか、わからないのですけれども、制作費ごとに意味があるのではなくて、告知がされたことであるでしょうから、そういう中学生ぐらいも告知をして、後でお父さん、お母さんたちにも話ができるようにとか、そういうチャンスをつくるとか、または、PTAといいますか、保護者会のところもそういうものを、それは何かというのは、先ほど事務局からお話ございました、総合センターを中心に、本庁のいわゆる市長部局での各部局との関連を、要するに体制を強くして強化しながら、各方面の潜在の部分から掘り起こして、それで対応していくと。それで総合センターと各部局の行政とやりとりしながら強化していくというお話がございましたけれども、そこにプラス、教育委員会も足して、教育委員会とその例えば一つの部分、35番は一つの例なのですけれども、そういう形で、いわゆる、ある意味で行政の仲間内は全部詰めていくというような、それは最大の目標は告知でしょうから、そういう方法もあるのかなど。それは別に当該単年度勝負ではないので、何年か計画の中でやっていけばいいので、住民の所管というのは、どうなのでしょうね、利用率というのが、何か何となくクエスチョンマークがつきそうな気もするので、大変失礼な言い方ですけれども、少しプラスアクションをと思います。

○消費生活総合センター所長 ご質問の趣旨は大変よく理解できまして、教育委員会は、通常で言うと、成績に反映するようなものがどうしても中心になってしまうと。消費者庁もそのところを問題視しておりまして、参院先議で、参議院はもう通過しているのですけれども、消費者教育の推進に関する法律というのが参議院は通っています。内容的には、その中に生涯の消費者教育を行うような形の法案になっておりますが、現在まだ衆議院が通っておりませんが、解決法案ではないので、もし通常であれば、今国会で成立すればいいなというように考えております。

その中では、全体を含めた協議会をつくるように努めて、消費者教育を推進するような形になっておりますので、その法律案が成立すれば、教育委員会を含めたもっと緊密な連携、また、それが、消費者教育がそのカリキュラムの中にも含まれるような形、それにはなっているはずなの

ですけれどもなかなかいかないと、そういう部分も、ある一定の方向性を見せていけるのかなと
考えております。

○松苗弘幸会長 多分、まだですけれども、間もなく消費者教育推進法も一応可決されれば、また
行政内部でも動きが出るのかなとは期待をしていこうと思います。

田島委員、どうぞ。

○田島俊秀委員 個人的な意見なのですが、こちらの訪問販売とかいろいろ、この24年度も、これ
は結果で、消費者をめぐる問題というのは、今言ったように、いずれ、そういった教育だとかい
ろいろな法改正とか出るのでしょうけれども、逆の反面を考えたときに、私は商工団体の立場で
参加しているのですけれども、経済活動で訪問販売というのはだめだと言っていないのですよね。
訪問販売が経済活動でだめだということになれば、お年寄りに対しても、消費者としてのトラブ
ルだとかもなくなるというのはわかっているのですけれども、そういう観点からすると、この24
年度の結果は、右というのは大体同じように書かれてあると思うので、やたら家に上がらせるな
とか、すぐ110番しろとか、大体そういった対応は、どこの市でも町でも同じような対応の仕方
しかできないのですよね。

ということは、これだけのこれから高齢化の社会になり、独居老人が多いということになれば、
全体の一つの消費者法の改正もあるのでしょうかけれども、その辺しか根本的な解決というのはな
いような気がしてならないのですよね。

だから、要は、100あるうち、あるいは10あるうち、それ、いかに被害に遭わないように少なく
していくかしか、完全にゼロになるというのが、何か今のこういった社会経済活動、あるいは消
費者を守る立場からすると、根本的な、例えば市で、条例を基本的にさいたま市としてうまい条
例をつくって、そういった、例えば悪質訪問販売などを締め出すことはできるかといったら、先
ほど言いましたように、経済活動ができないと思うのですよ。中には優良な訪問販売の業者もい
るわけですよ。すべてが悪いというわけではありませんから。

その一方で、消費者を保護する、守るという視点というのは、相裏腹な関係にありますので、
その辺はきめ細かにやっていくとか、あるいは自治会と民生委員だとかそういうのを使うとか、
いかに遭わないようにするかという防止策を徹底的に追求して考えていく、そういう方向性とい
うのは、そういうベクトルではないけれども、シフトしていくのではないかと思うのです。

○消費生活総合センター所長 今、ご意見がありましたけれども、本来、なぜ特商法であれだけの
規制をかけなくてはいけないか。私の学んだ時代には、民法が契約原則で、私的自治の原則、契
約自由の原則、本来、消費者に判断能力があればそれが正しい姿だと思います。

ただ、現在、例えば同じように、参議院は通っていても衆議院がまだ通過していないので、本
年度で特商法の改正案も上程されているのですが、貴金属が上がると、今までの訪問販売と違っ
て、訪問買い取り、要らないものを買いますと言いながら、貴金属を相場の10分の1ぐら
いの値段で買っていき、そのような形態、本来、訪問販売すべてが悪いわけではないのですけれ
ども、その中でそういう事態がある以上、何らかの規制が必要なのかな。本来、それがなくな
れば、逆に、私の存在しているこの消費生活総合センター自体が不要になれば、それがベストだと
私も思っています。ただ、その中で、今回の消費者教育の推進に関する法律、それらの消費者
教育というのが、もう少し評価して、それが正しい選択ということができるようになればと考
えております。

○松苗弘幸会長 今、ご意見のある中で、国レベルで規制をしていくこと、県レベルでできること、今、この市でできること、いろいろあるとは思うのですよね。その中で私たちは、とりあえず今は市の中でできることをやっていくしかないと思います。その中で、啓発事業であるとか、センター業務というのは非常に重要だと私どもも思っております。

あとは、その他、ご意見、ご質問、よろしいでしょうか。

久慈委員、どうぞ。

○久慈美知子委員 啓発事業という、この評価を見ていると、ビデオとか、それからあと出前講座の件数が、例えば学校へでもそうですし、あと高齢者のところでも、何かその項目だけがすごく低いのですけれども、DVDとか出前講座をやっていますよという周知はどのようにしていますか。

○相談支援係長 高齢者などに対しましては、地域包括支援センターですとかそういったところへ積極的に出前講座のお知らせもしておりますし、それから教育委員会などにつきましても、先生たちの会議の場で出前講座のPRをするような形で現在も行っております。今後もさらにそういった形でPRをどんどん行っていく中で、少し数値的にも上げられていけばなどは考えております。

○松苗弘幸会長 なかなかPRだけだと、本当は学校教育の現場、先ほど教育委員会という話もありましたけれども、年間のカリキュラムの中に落とし込ませていかないと、なかなか厳しいような気はしています。そこら辺は、でも、だからといってPRを今はするしかないというのがあるのかもしれませんが、もう少し教育委員会とかは連携が必要なのかもしれませんね。

○久慈美知子委員 今の件に関してですが、例えばDVDをたしかこの前つくりましたよね、落語の。すごくよかったと思うのですね。いただいたので、その分のPRというか、お貸ししたのですね。そうしたら、生協関係の方がこれは借りられるのと言ったのですけれども、それは民間の消費者団体とか生協の担当者が講座に使いたい場合の手続というのは簡単にできるのでしょうか。

○相談支援係長 センターのホームページでも紹介はしているのですけれども、市民の方、それから市内の団体の方にはどなたにでも貸し出しを行っておりますので、ぜひこちらにお問い合わせいただければ、すぐにお貸しすることが可能になっております。

○江森信行委員 今の久慈委員の続きなのですが、こんないいものがあるよと言っても、知らなければそれは利用価値がないので、私は、ごめんなさい、見ていないのですけれども、今おっしゃるとおり、なかなかいいものがあるという。

それ、前からこの役所仕事の中でいつも思っているのですが、NHKでやってくれないと思いますけれども、テレ玉とか、それとか新聞で安いので、期待はできそうなので、埼玉新聞とか、目立つ枠をいただいて、今、お役所仕事も、費用対効果でなかなかそのいろいろと計算が難しいのでしょうか、そういう部分も試して、利活用も踏まえて、もう少し範囲を広く、これからテレ玉と埼玉新聞が広がっているのかどうかというのが、私にはクエスチョンマークがつきますけれども、何かこう枠を飛び出したPRというのがあれば、今の例は別として、先ほどは教育委員会と言ったのですけれども、枠が狭かったものですから、もう少し広いところで、せっかくいいものが、皆さんの目に触れ、今の世の中ですから、ホームページというのは、当然大事な材料の公表する部分なのですけれども、それ以外に何か目に触れる何かツールがあればと思うのですよね。

○**松苗弘幸会長** 今後の課題ということだと思いますが、今の段階で何かございますか。

○**消費生活係主査** 確かに、江森委員におかれましては、市役所を卒業された後、高いところから見張っていただいて本当にありがたい次第なのですが、ただ、宣伝する方法というのは、当然、今後考えていかないといけないことですし、今思いつく限りでは、どちらかの待合室で流すとか、我々としては、なるべくお金をかけずに宣伝する方法を見出していかなくてはならないのではないかと考えておりますので、市報に載せるとか、ホームページは当然のこと、そういった草の根活動的な部分においてどんどん周知を努めてまいりたいと思いますので、この辺でご勘弁いただければと思うのですが。

○**消費生活総合センター所長** 追加で、例えば出前講座は、DVDを見たいというよりも、現在ある相談事例を含めて、現実の問題として講座をやってほしいという事例が結構ふえているのですよね。ただ、先ほどつくりましたDVDは、自分が見てもなかなかいいものだと思うので、例えば、せめて消費者月間のときに、例えば区役所で、どこかで流してくれないかとかというような、お金のかからない形での放映については今後とも検討してまいります。

○**重川純子委員** ビデオ等の話なのですけれども、ほかのところが制作しているものと、著作権の関係とかいろいろ難しいと思うのですが、今回の場合ですと、さいたま市でつくるということだと、例えば神奈川県で、小学校、中学校、高等学校向けで、携帯に関するような消費者啓発のDVDをつくって、それに関しては、結構積極的に配布をするようなこともやっていたりするようですね。

例えば今回は学校向けのもつくるという話で、そうすると、一々申請をして、手続をして、また返すということになって、非常に大変だと思いますので、今、多分、DVDの作成をするほどお金もかかるわけではないと、予算の関係もあるかと思いますが、こちらでオリジナルを作成するので、そういうふうなこともあわせて検討していただければと思います。

○**消費生活総合センター所長** 重川委員ご指摘のとおり、配布するつもりでおります。

○**岩崎万智子委員** 以前、私、相談員をしているのですけれども、企業の上役の方がその工場で働いている方を連れてきて、ご相談されたことがあったのです。そのときに、そういう従業員とかがいっぱいいるから、企業に来て、こういう講座みたいなのがあればやってほしいということがあったのです。それで、例えば商工会とかそういうところであれば、そういうところで、こういうセンターで、DVDがあるとか講座があるとかということをもしめるのであれば、そういうふうなことを、企業とか商店とか、いっぱい若い方が働いているようなところで、そういう方の相談も結構多いので、あったらいいのかなと思ったので。

例えば、今の若い高校生、大学生ぐらいまでは、ある程度の授業の中であるのです。たくさんではないのですけれども。だけど、そのすき間の、幾つですかね、30代後半からの上の方たちの今働いている方たちで、そういう授業がなかった、教育もなかった方たちもいらっしゃると思うのです。だからそういう方たちにも知っていただく、広めるためには、そういうのがあってもいいのかなと思いました。

○**消費生活総合センター所長** それは、従業員の方であろうと消費者には変わらないですから、講座を求められ、会社は就業時間で会社の中でやっていただけるということであれば、その部分は、事業者連携、別に全く問題はないと思いますので、そのような要請があったら積極的に取り組んでまいります。

○松苗弘幸会長 それでは、以上をもちまして議事を終了させていただきますが、ありがとうございました。

事務局にお戻ししたいと思います。

○消費生活係主査 松苗会長、どうもありがとうございました。

また、委員の皆様には、貴重なご意見、ご指摘をいただき、本当にありがとうございました。

今回で第3期は終了となります。委員の皆様には、本当に貴重なご意見、重ね重ね本当に御礼申し上げます。ありがとうございました。

なお、先ほど会長から言われた議事録への署名の件ですが、事務局で作成しましたら、最初、郵送でお送りいたします。そこで内容等を確認、または赤文字等訂正を入れていただければと思うのですが、入れていただいた後、事務局までまた返送していただければと思います。それに基づき清書いたしまして、再度、委員の皆様にはちゃんとした形のものを送付させていただきますので、その段階で署名委員にはご署名のほどよろしく願いいたします。

なお、4期第1回審議会のお知らせとなりますが、来月21日午前10時から、こちらの議会棟にて開催を予定しております。関係者の皆様、引き続きの委員もいらっしゃるかと思います。引き続きよろしく願いいたします。

これをもちまして、3期第3回消費生活審議会を閉会させていただきます。本日はまことにありがとうございました。

散 会 (午後2時15分)