

4期第4回さいたま市消費生活審議会

期 日	平成 25 年 9 月 26 日 (木)
場 所	さいたま市役所 第 2 別館 1 階 第 1 会議室
会 議 時 間	開会 午前 10 時 00 分 ~ 閉会 午前 11 時 40 分
出 席 委 員	会長 松苗 弘幸 委員 重川 純子 洪谷喜代司 江森 信行 森 茂典 佐藤 利昭 久慈美知子 笠原 朝子 岩崎万智子 佐藤千鶴子 池上 憲二
欠 席 委 員	若狭 美道 福村 武雄 岩重 佳治 田島 俊秀
日 程	1 開会 2 議題 (1) 次期さいたま市消費生活基本計画の素案 (意見集約版) について (2) その他 3 閉会
配 付 資 料	・ 次第 ・ さいたま市消費生活審議会委員名簿 ・ 4期第4回さいたま市消費生活審議会座席表 ・ さいたま市第2期消費生活基本計画(素案)9月18日 修正版*事前送付 ・ さいたま市第2期消費生活基本計画(素案)・概要版
傍 聴 人	なし
会 議 録	別添のとおり
出 席 職 員	市民生活部長 三ツ木 宏 (幹事) 消費生活総合センター所長 中島 知行 (書記) 浦和消費生活センター所長 大久保成一 岩槻消費生活センター所長 浜野喜一郎 消費生活総合センター所長補佐 柳 潤子 消費生活総合センター消費生活係長 川島 朋之 消費生活総合センター消費生活係主任 功刀 郷子 消費生活総合センター消費生活係主任 吉田雄一郎

4期第4回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成25年9月26日(木)

開 議 (午前10時00分)

○吉田消費生活係主任 それでは定刻になりましたので、本日の審議会をはじめさせていただきます。皆様、おはようございます。本日はお忙しいところご出席いただきまして、誠にありがとうございます。只今から4期第4回さいたま市消費生活審議会を開催いたします。本日は、福村委員さん、若狭委員さん、岩重委員さん、田島委員さんより、所用がございまして、欠席との連絡をいただいております。従いまして、委員15名中、11名の出席をいただいておりますので、過半数を超えております。よって、条例施行規則35条の規定により会議が成立となります。なお、本審議会は「さいたま市情報公開条例」第23条の規定により原則公開となっており、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。それではまず、本日の資料の確認をさせていただきます。まず「次第」、その裏面に「委員名簿」、それから「座席表」、続きまして事前に皆様に送付させていただいた「さいたま市第2期消費生活基本計画素案 9月18日修正版」、この資料を本日お持ちでない方はいらっしゃいますでしょうか。皆様お持ちいただいているようですね。加えて本日お配りしているA3判の「さいたま市第2期消費生活基本計画(素案)・概要版」でございます。すべてお手元でございますか。よろしいでしょうか。続きまして、職員の出席についてですが、先ほどの資料にありました座席表のとおりとなっておりますので、よろしく願いいたします。それでは、議事に入りたいと思いますので、よろしく願いします。審議会の会議につきましては、条例施行規則35条の規定により、会長が議長となって進めていただくことになっております。それでは、会長、よろしく願いいたします。

○松苗弘幸会長 皆様おはようございます。本日も前回に続きまして基本計画についての議論ということになるかと思いますが、ある程度、途中で変更があるにしても基本となる計画でありますので、ぜひ活発な議論ができればと思っておりますのでよろしく願いいたします。それでは、議事を進めてまいります。本日は、事務局、傍聴者はいらっしゃいますか。

○吉田消費生活係主任 はい、本日、傍聴者はおりません。

○松苗弘幸会長 はい。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、事務局で議事録を作成いたしましたら、内容等を確認していただき、署名をしていただいて、ご承認をいただくものです。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、調査審議内容についての方向性など大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、「佐藤利昭委員」と「岩崎委員」にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

○両委員 はい。

○松苗弘幸会長 皆様方もよろしいでしょうか。

○他の委員 はい。

○**松苗弘幸会長** 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ご確認いただき、承認の署名をよろしくお願ひいたします。それでは議題に入りますが、本日の次第にもありますように、まずは、次期さいたま市消費生活基本計画の素案（意見集約版）についてとなりますので、事務局の方で、まず、前回と今回の違いなど、今回の素案についてのご説明をお願いいたします。

○**吉田消費生活係主任** はい。それでは、次期さいたま市消費生活基本計画の素案（意見集約版）について、説明いたします。まず、資料についてですが、事前に送付させていただきました「さいたま市第2期消費生活基本計画(素案)9月18日修正版」こちらのほうになります。こちらの基本計画(素案)9月18日修正版につきましては、前回の審議会での審議内容及びその後皆様よりいただきました意見書を基に、根本的に見直し・修正を行い、前回審議会の時に提示した素案に対して、大幅に修正を加えさせていただいております。従いまして、特に大きく修正・変更を行ったところについて、簡単に説明させていただきます。

まず全体の構成についてですが、修正前の大項目の「3 施策展開の基本的方向」と「4 施策の展開」について、2つの大項目に分かれていたものを統合いたしまして今回の修正版では「3 施策の展開」と、1つの大項目にまとめております。こちらは、施策展開についての説明が重複していたり、説明が回りくどい説明でかえってわかりにくいといったご意見をいただきまして、重複部分をカットしたり、表現をなるべく簡潔なものにするなどしてまとめ直したのになっております。次に大項目「施策展開における重点」で、修正前の各重点のところでは数値目標を設けていましたが、こちらを廃止いたしまして、重点の中で1番目に取り上げていました「消費生活相談体制の強化」を改めて「高齢者の消費者被害対策の強化」としてしております。修正前の素案では、第1期計画での方法を踏襲して数値目標を設ける形をとっていたのですが、こちらの形ですと数値目標に縛られてしまい、本来の目的である施策展開の重点という観点から適切ではない内容となっていた部分がございますため、見直しをしたものでございます。また、それぞれの重点の説明文や具体的施策につきましても全面的に見直しを行い、作り直したのになっております。

続きまして、「市における消費者問題の現状と課題」では、内容について大幅に変更しております。前回の審議会の中や、その後の意見書でも現状から課題への結びつきの中で、ご指摘をいろいろいただきましたので、そちらを整理し改めました。まず課題については消費者の権利に対応させて課題の数を消費者の権利の7つとし、それぞれの消費者の権利に関する現状から課題を導き出す形としました。課題を導く説明につきましても全面的に見直しをかけました。また、修正前の素案の中では「POINT」として最初に示していたものは、かえってわかりにくいというご指摘を受けまして、削除しております。その他、ご意見をいただいた内容につきまして、できる限り取り入れて修正を行っております。「施策の展開」における具体的施策の表記方法、新規であるとか継続などの表示方法があまり意味をなしていないようなところもございましてこちらを削ったり、表示方法の変更や、大項目ごとに設けていた用語の解説を巻末にまとめてあいうえお順に並べたり、各説明や施策の表現を修正するなどしております。皆様から意見書の方でいただいた内容等についても、できる限り反映をさせていただきまして、施策の表現等に盛り込ませていただきました。本日お配りしておりますA3判の資料は前回の審議会での説明資料として使わせていた

いただきましたが、基本計画の骨子をまとめた概要版という位置づけとなっておりますが、こちら素案の修正に併せて若干構成を見直しているものですから、基本的に基本計画の大きな構成というのは踏襲する形となっておりますので、内容の部分一部修正があったという形になっております。以上、基本計画の素案について、簡単に説明させていただきました。今回の素案につきましては、皆様のご意見を取り入れて、現時点での最終版としてまとめさせていただきましたが、その結果前回提示させていただいた素案からは大幅な修正となっております。内容をご確認いただきまして、ご意見などございましたらお聞きしたいと思いますので、よろしくお願いたします。以上で、次期さいたま市消費生活基本計画の素案（意見集約版）についての説明を終わります。ありがとうございました。

○**松苗弘幸会長** ありがとうございます。本日までには、特段欠席の委員の方からはご意見などはありましたでしょうか

○**吉田消費生活係主任** 欠席の委員の方からご意見は特にございませんでした。

○**松苗弘幸会長** それでは只今ご説明いただきした内容についてご意見などをお伺いしたいと思います。本日はまさにこれがメインで、このための審議会でもございまして、順を追って検討していきたいと思っております。まず、今事務局からご説明がありましたとおり内容面というだけではなく、基本構成などもレイアウトなども含めて変えてある点がございまして、その点についてお伺いをしていきたいと思っておりますが、いかがでしょうか。特に前半では、市における消費者問題の現状と課題において、従前においては、まず、例えば冒頭でいいますと個別事項にかかる現状と課題というのがあって、次に（２）個別事項にかかる現状と課題、次に①危害・危険の現状、次に★印で消費生活において商品またはサービス…で課題を抽出します、次に文章で現状の説明があって、個別に何々にかかる分析というのをした上で最後に課題と。ある意味、現状を分析していく上では極めて整理をされている反面、消費者から見た時には結局どれが一番ポイントかというのがわかりにくくなるということもありました。今回だいぶ表現等を変えられて、まずは消費者における権利という項目ごとに分析をしたうえで現状がどうなっているか、どのような相談があるのか、それに対する課題という形に整理をされていったようです。そういった点も前回ご意見があったところですので、今回改めてレイアウトなり表現、分析というものから表記の問題なども含めていかがでしょうか。また、先ほどの施策の展開などにおいても、従前だと施策展開の前に施策展開の基本的方向ということで一つの章を設けてタイトルを整理したような形になっていて、それで具体的な施策を３でタイトル整理・分類整理、４で個別の施策を書いているような形になっていたものを、一つ集約をしていって、コンパクトにしていったという所があるのかなと思っております。はい、どうぞ

○**佐藤利明委員** 全体の印象ですけども、以前に比べると非常に読みやすくなって、かなり大変だったかと思いますが、非常にすっと入ってきます。確認ですが、４番目の施策展開における重点で高齢者の消費者被害の対策強化というところで、前回では数値目標が入っていて、先ほどの事務局の報告では数値目標を廃止したという風になっておりますが、事前に意見を出ささせていただいた時にはあっせんによる解決とか、あるいは直接救済が高まっていることから、あっせんという目標設定には私は賛成という意見を述べたのですが、ただ数値目標そのものはこの計画の中に入れる、入れないは提案でいいと思っております。とすると、数値なりなんなりは基本計画において年

度で計画を進めていくときに、数字として、今年度はこういったことをやっていきたいと思いますというような目標というものを提示されるのかどうなのか、教えていただければと思います。全体の構成について、以上で、あとは中身についてはまとめて後程。

○松苗弘幸会長 構成については、一つは見やすくなったというご意見ということですが、もう一点の4に関する施策展開における重点についての単なる内容というよりは、正に構成にも関係してくるようなものではあると思いますが、この点は数値目標と今回の関係について改めてもう少しご説明いただけますか。事務局の方でどうでしょうか。

○消費生活総合センター所長 あっせん率については、当然高齢者というのは交渉力が弱いと、その部分について、高齢者が絡む相談で明らかに交渉力に差位があるようなものについては、積極的にあっせんに入るように指示はしております。従って、結果論にはなりますが、何%という数値目標は、達成のためにある程度、若干上がったような数値になるのかと思いますが、実際にこれはやってみて、どういう結果がでるのか昨年度との比較ということでお許しいただけないかと思っております。もう一点、高齢者については喫緊の課題と考えております。先日、民生委員さんと介護職員さんへの出前講座の要請がありましたので、自分で出向き講座を行いました。そのような形で、民生委員さん、特に身近におられる方への研修を強化していきたいと思っております。両所長にも、民生委員さんなどへの会合には自分で出向きお願いをするように指示をしております。これも来年度からの新計画の前倒しですが、余裕はなく、一日でも早く対策をとった方がいいのかなと思っております。その結果、出前講座の回数が、身近にいる方の講座実施を強化していくことで、必然的に、出前講座の開催回数などが上がってくると思いますが、現段階で数値目標とすると、またそれが拘束なり、変な形での、中途半端な目標となってしまうとよくないものですから、できるかぎりやっていく、ということでご信頼いただければと思います。

○松苗弘幸会長 ではどうぞ

○消費生活係長 今、佐藤委員さんのおっしゃられた毎年度の目標ですが、これについては概要版2枚目の5計画の進行管理で載せさせていただいております。また、素案の51ページ(2)基本計画の調査・検証・評価・改善との絡みで毎年の目標等を確認して審議会で報告という形を取らせていただきますので、ご理解、ご了承いただければと思っております。

○松苗弘幸会長 この点は、結構重要なところで、数値目標をどうするのか、掲げたほうがいいのか、掲げたときにはその根拠はなにか、今回の提案の様に掲げないで、むしろきちんとした方向性だけを明記したほうがいいのか。数値目標にとられると、とある一点だけに集中した数値目標になりがちになるところがあるわけですが、極めて重要なところだと思いますので、議論が出たところで少し深めたいと思いますが、他の委員の方はいかがですか

○久慈美知子委員 今の51ページで説明いただいたところの(2)は前回載ってなかった新設だと読んだのですが、施策ごとに設けた評価基準に従って調査しという文章が入っていますが、評価基準というものが明確にされていればいいと思います。これを読んだときにやはり重点項目のところの数値目標がないのと、施策のところを担当局だけになっていて、そのところの方向性が3つぐらいになっていた項目がない、数値目標がないと思いました。評価のところがあいまいになってしまえば、それがどうなるのか、評価できないので、ぜひ明確にさせていただいて、ここに入らないのであれば評価基準みたいなものを審議会に出していただくとか、資料を提出いただ

きたいと思います。

○**松苗弘幸会長** 事務局のほうでお答えいただく前に、他の方からもこの点についての意見をいただければ、集約しながらと思います。他の方のご意見はいかがでしょうか。ではどうぞ。

○**池上憲二委員** おそらく今回作っている基本計画ということで、通常、例えば、緑の基本計画とその下に実施計画、アクションプランというものがありますが、今回はそれが不在の程度具体的なものを盛り込まないと、と思います。数値目標については、先ほどの進行管理の部分で進捗状況を調査し、と表現がありますが、本来、ある目標値がないと進捗しているのか、してないのかがわからないですね。この計画の中で私は書かなくていいと思いますが、ただ、年度ごとにここまではいきたいという、目標なり数値はどこかで出して欲しいと思います。

○**松苗弘幸会長** その他の方のご意見もお聞きしてまとめたいと思いますが、どうでしょうか。

○**江森信行委員** 池上委員さんと同じ意見ですが、これはもともと基本計画というものは当然市民のアクションプランとか、普通は大体そういった体系的にあるのが多いのですが、それがもしないとなりますと、目標、数値を設定すれば今後の進捗状況その他のチェックになるということから見ると必要性はかなり高いのではないかと。市民から行政を評価していただくというものについても数値というものは大事だなということもあります。ただこれは、いろいろな議論の中で、目標数値を設定するのがなじまないものが多いということで方向を転換されたわけですが、大きな部分で、2番もそうなのですが、全体的に、改定をした部分の文章の整理がまだ甘かった気がします。ここの部分とここの部分を変更したという議論の中で、それが影響する項目がいくつかあったと思います。今まさしくこの部分というのがそういうところだと思います。議長さんが特にここが非常に大事な部分だとおっしゃるのは、そういうことで、全体がまたトータルのにも構成が変わってくる恐れがあるということですが、ここは非常に難しいものでちょっとまだまとまっていないので。とりあえず、これだけで。全体の構成の中でいくつかまだ申し上げることがあるのですが、そこは論点がちょっとずれるのでやめておいて、ちょっと意見を述べました。

○**松苗弘幸会長** あの、正直、今まとまっていなくても、感想めいたところでも、数値目標は別になくてもいいのでは一言でも、あるべきの一言でも、理由は感想ですだけでも結構です。皆様方の意見を聞きたいと思います。他の方はどうですか。お読みになっていて、ないと違和感を覚えるか、なくても大丈夫とを感じるか。重川委員どうぞ。

○**重川純子委員** 先ほど説明もあったとおり、数が増えた方がいいのか、もともとは消費者被害がなくなった方がいいわけで、そうしたら、増えたことと減ったことをどう評価すればいいのか難しいのはわかるのですが、今全体的にいろいろな施策の方向性として、やはり定量的にいろいろな施策を見ていきたいと思いますという方向になっていると思います。少なくとも期限が決まっていますので、その中で、全てとはいいませんが、できるものに関しては何かしら見える形の数字があったほうが、その結果が上手くできている上手くできてないを考えると、わかりやすくなるのではないかと思います。

○**松苗弘幸会長** 他の方は、ご意見はいかがでしょうか。

○**渋谷喜代司委員** よろしいですか。

○**松苗弘幸会長** どうぞ。

○**渋谷喜代司委員** 前回と同じような指摘をさせていただきますが、この計画は消費生活行政の分

野の専門の計画ということで作られるということで前もお話しましたが、総合振興計画・市の憲法との整合性の話をさせていただきますが、その総合振興計画の考え方が、どんな形になっているのか、一定の行政分野に関しての数値の目標があつてしかるべきか、ということを経営計画が想定しているかがまず一点。他の計画、先ほど、緑の、環境系の計画があるという話がありました。他の計画がどんな形になっているのか、消費者行政という独特な領域なので数値的なものは設けない方がもしかするといいのか。そもそも被害は少ないほうがいいので、悪いことを数値にすること自体がどうなのかということがあると思いますが、さいたま市という総合行政機関として他の分野とどう見ていくか、総合計画とどう見ていくか、という視点を入れたらいかがかなと思います。以上です。

○松苗弘幸会長 他の方、いかがでしょうか。

○森茂典委員 基本的に7年間の基本計画ですから、細かな具体的な数字は入れなくてもいいのかなというのが個人的な考えです。ただ、先ほどから意見が出ているように、評価基準とか数字を出さないと進展の評価ができないということについては同じ意見なので、評価基準をちゃんと明確にして数字を出していくというのは、この計画ではなくて、単年度の計画ないし別の形で表すべきかと思います。ただ、前回も申し上げたのですが、数字の根拠については不明なところは明確にしてもらわないと、自分たちもその数字が本当にいいのか悪いのか判断がつけにくい。

○松苗弘幸会長 皆様概ね同様の意見としてよろしいでしょうか。

○消費生活総合センター所長 これが7年の計画で、確か県の方が被害に遭った人の数を減少させるという数値目標が入っていることは認識しております。ただ、市の方は途中で何かあったら変えるということは考えておりますが、基本計画というものは何なのかということを考えてときに、その中に細かい数値目標を織り込むことが妥当なのかという疑問を持っております。ただその数値目標自体は、予算要綱等もありますが、この下に実施計画を置くのでその中で示して、恐らく再来年になってしまふと思いますが、審議会にご報告させていただきたいと思ひます。当然、これは強化・充実という形ですから、今年度、あるいは昨年度の実績をベースにして上に持ち上げていくような引き上げた形での数値目標に持っていきたいと思ひます。そのようにご理解いただければと思ひます。

○松苗弘幸会長 今皆様方の意見では、数値目標というのは1つの点のみを取り出して数値目標というのが適切かということ、必ずしもそうではない反面、これを評価・分析していくにあたってはやはり数字というのは一定程度大事ではある。という意見があつて、事務局でも数字を出していけるころはという話があつたところですが、もし可能であればですが、次回の審議会で現状の数値目標というのはお出しできるのですか。要は次年度で出すとかではなくて、現状で今これはこうなっていると。これは計画に書くということとは、皆様の意見からも別だとは思ひますが、現状がどうだというのが私たちが認識できないで、この具体的施策がいいのかということをお断するのは難しいのかと思ひます。それがベースで次年度こうなっている、次々年度こうなっている、ですから次の年度にはこうしようという意見であつたりとか、数値目標についても何でそれがこうなっているのかというのが今わからない。であれば、ここで現状を見た上で数値目標についても本来意見が言えれば望ましいのかなと。私たちは分析のプロではないですから、数値をいくつにすべきまで決めるのではないですけども、ここを重点すべきという意見が言えた

方がいいのかなどというのは思ったのですが、事務局の方でそういう対応は可能でしょうか。

○消費生活係長 今会長の言われた現状の数字というのは、48 ページからの重点施策の具体的施策の部分におけるものでよろしいでしょうか。

○松苗弘幸会長 はい、そういうことです。皆様方の理解もそういう理解でよろしいですかね。

○消費生活係長 委員の皆様もご了承であれば、次回の審議会の時に数字が出せるように進めたいと考えております。

○松苗弘幸会長 わかりました。皆様方もそれで方向性としてはよろしいでしょうか。

○消費生活係長 先ほど実施計画という話があったのですが、実施計画というものは作成していないのですが、毎年セグメントごとの進捗状況を報告させていただいておりますので、それでもし今回の素案等との関連で進捗状況の報告をパワーアップする必要がありましたら、ご意見等いただきながら考えていきたいと思っております。

○松苗弘幸会長 恐らく事務作業の問題等もあるかと思っておりますので、可能な範囲でと思っております。あと、具体的施策を全部分析したわけではないのですが、数字が必ずしも出ないところはあるかと思っております。その場合には、現状では実施体制はこうです、という文章表記でもやむを得ないと思っております。改めてそれを見た上で、数値目標として入れるのがいいかは別として、現状がこうだというものを標記の中に入れた方がいいものがあるのか、それはあくまで審議会の中で議論をする上で確認をした、当然議事録資料に残りますので、そういう形で足りるのかは、皆様方にも確認をしていただくというのではいかがでしょうか。そういう形であれば、今の構成といたしますか、今の議論の方向性としてはよろしいでしょうか。あと、構成の絡みで1つ疑問なのですが、「4 施策展開における重点」の中に具体的施策というのが書かれているのですが、「3 施策の展開」の中に具体的施策の内容がある訳で、そうだとすると通常だと4が先に来てその後に3の展開が来るのか、逆に3が先に来るとすると、3の中にあることが4に書かれているという理解でいいのか、要はリンクがちゃんとしていますかという疑問なのですが、このご確認はできていますか。全部照らし合わせればわかるのかもしれませんが、その点はいかがでしょう。

○吉田消費生活係主任 表現については3の施策と4の施策とで言い方が一致していない部分はあるのですが、基本的には3にあるものを4で引っ張り出してまとめている形になっています。

○松苗弘幸会長 なので、恐らく評価をしていく時は、3の方の個々の具体的施策の内容を評価していくことで重点施策の評価も可能になるということですかね。

○吉田消費生活係主任 毎年の評価の仕方はそういう形になります。

○松苗弘幸会長 それでは、今の点について何か、他の委員の方から意見があれば。

○久慈美知子委員 いいですか。先ほど重点施策の数字をじかに出してくださいという話でしたが、それ48 ページとおっしゃいましたよね。ということは、重点施策だけで、施策展開のほうのこの中にある数字のことではないのですか。

○松苗弘幸会長 おそらく、たぶん、それは難しいかなと私は思ったのですが、ただ、もし可能であれば、もしくは各委員の方の中でこれについて知っておきたいというのがもしあるというのであれば、さすがにこれを全部現状の数字で出すのは、無理があるかなと思うので、これからおそらくまとめあげられて、後で見ますが、パブリック・コメントの準備やいろいろあると思うので、

かなり厳しいかなと思うのですが、ただ何か記載としての抽象性であったり、評価をするのに疑問のある部分もあって、あればおっしゃっていただいたうえで、それがさらに事務局のほうで可能であれば、それが先ほど申し上げた数字なのか、現状に対する説明にとどまるのかは別ですが。

- 久慈美知子委員 例えです、現状の件数というのは、出るのではないかなと思うのですが。
- 松苗弘幸会長 出前講座は48ページにもありますが。
- 消費生活係長 48ページと言ってしまったのですが、重点施策全体という意味で、次ページも当然入るといことで、重点施策全体といことでご理解いただければと思います。
- 松苗弘幸会長 まずは、重点施策に関して、もともと数値目標という話がありましたので、そこをベースとしていただいて、もし個別に委員の方々から事務局に問い合わせといことで、知りたいというものがあれば、対応できる範囲で、お願いできればと思います。
- 市民生活部長 A3判の3枚紙のほうを見ていただきたいのですが、これの1ページの3番に施策展開の基本的方向といことで、次の2ページにかけて、4つの項目が載っているわけなのですが、先ほど会長さんが言われた重点につきましては、このうち網掛けをしてある部分、1ページの中の①生涯にわたる消費者教育の推進、次のページの②の高齢者等への支援の強化、③の事業者に対する指導の強化、いわゆるこの3つが、重点といことで、抜き出した形で重点になっていますので、ようするに基本的方向の一部が重点施策になっております。
- 松苗弘幸会長 抜き出す意味合いでの重点となっているわけですね。それが、構成としてはよろしいわけですね。
- 市民生活部長 したがいまして、先ほどの数値目標というお話が出たのですが、確かに今、市のほうで作る計画で数値目標がない計画というのは、あまり確かでないわけで、ほとんどの場合ありますが、ただなじまない、先ほど江森委員さんがおっしゃいましたが、なじまないというのものをこう施策の中にありますので、先ほど重点といことで申し上げましたが、そうではなくて、4つの項目の中身で、先ほどおっしゃられたように、数値化できるものがないのかどうか、もう一度洗い直してですね、できるものについてはもう1回拾い上げてもらうといことで、合わせて報告してという方向のほうがいいのかなと思うのですが。
- 松苗弘幸会長 ぜひお願いしたいと思います。
- 市民生活部長 庁内連絡会議を開いていますので、今後は予定がないのかわからないですけども、所管等に照会するなり、あるいは事務局で拾って、これは数値目標として出せるものがあれば、それを拾って報告ができるのかなと思います。
- 松苗弘幸会長 それでは、よろしくお願いをいたします。それでは、重川委員お願いします。
- 重川純子委員 確認ですけれども、3のところの施策展開といところで、今回、担当局といことで、方向性、充実なのか、あるいは継続なのが見えなくなったのですが、ただ前回出していた資料の中では、充実とか継続とか新規とかがあるので、基本的な方向性としては、前回の資料の内容と考えてよろしいのでしょうか。
- 吉田消費生活係主任 その通りです。
- 松苗弘幸会長 これは確認なのですが、おそらく、個々の評価、毎年審議会のところで個々の実施状況を評価して、確かこのような形を含めて、現状、ランクを付けたらといのでやっていますが、実際その実施状況の報告が出されるときには、こういう評価が入ってくる形になるので

すかね、そういう意味では。ただ基本計画としては、将来続くものでもありますので、現状の数字だけではなくて、そこは抜けて、部署が書かれただけという変更ですかね。

では、その他のことにつきましても、構成につきましてもいかがでしょうか。

○江森信行委員 まさしく、今、会長さんが言われたとおり、まあ、先に言われてしまったのですが、3番の施策展開、4番の重点、概要版の1ページ2ページの網掛けということで、鳴り物入りという感じなのですが、素案のほうを見てもなるほどなという感じがしない。全体としていくつかありまして、その中に、別に重点なのか、その中の重点なのか、会長さんも言われましたが、そこがちょっとわからないので、概要版の中で、重点はこれだよと、特に概要版ではわかりやすくしてほしい。ただ概要版がよくなると素案を読まなくなってしまうということもありますけれども、これぐらいの概要版ですと網掛け、ビジュアルをよくする。まあそれはそれとして、大きな3番から4番にかけてのリンク性をどうやってみればいいのかなあと、そうすればもっとわかりやすい、この中の3つが重点だよという部分があればいいのかなあと。あと言葉もちょっとわかりづらいのか、違うことを言いたいのか、その辺の工夫はどうかと。項目でもちょっともう1点、中身の問題ではないのですが、全体を通して、大きな3番というのは、項目ごとに改ページしているのですね、冒頭でお話ししましたが、時間がなかったのかわかりませんが、大きな2番はいいですが、課題の抽出のところで、①はいいのですが、②の課題は余計な部分がある、12ページもそういう感じがするのですが、だんだんだんだんページがわかりづらくなっていく、せつかくですから、若干白紙があっても、大きな項目を改ページしていただいて、そんなところもよく読んでもらうとか頭に入れてもらうとか、その辺は必要なのかなと思っております。以上です。

○松苗弘幸会長 今の2点、3から4へのつながりの部分、それから2におけるレイアウトの部分、今、白黒ですけど、おそらくコピーで見られる方もいるわけで、そういう点も含めた工夫ですが、その点については、事務局のほうで何かご意見ございますか。今の段階でいかがですか。

○市民生活部長 まず今の2点目ですが、ごもっともなご意見ですので、紙の節約のために、ページを縮めているわけではないので、江森委員がおっしゃるように、読みやすい形で改ページとか考えてですね、もう一度見直すという形にしたいと思います。それと1点目なのですが、確かに概要版で説明しやすくするために、網掛け等してわかりやすくして、かえって概要版のほうが見やすくなってしまったのですが、素案のほうも確かにそういう部分が必要だと思いますので、今ちょっと考えたのですが、素案の22ページ23ページに施策一覧ということで、ここに載っていますので、このうち重点の部分例えばゴシックにするなり、強調するなり、どれが重点につながっていくのか、はっきり入れて、ページ数も入れて、後で出てくるというのをわかるように工夫をしたいと思います。それでいかがでしょうか。

○江森信行委員 ありがとうございます。

○松苗弘幸会長 48ページの最初に説明が2行ほど出てくるのですが、例えばここでもう少し。

○市民生活部長 そうですね、もう1回入れるといいと思います。

○松苗弘幸会長 3における重点としたのだとか、先ほどの具体的施策の部分で、3の何に対応とか、何かこうごちゃごちゃしない程度に、確かに工夫があり得るかなという気がしました。そのほか、構成面で何かありますか。重川委員、いかがでしょうか。

○重川純子委員 今の話と関係すると思うのですが、施策展開における重点、もともと課題の中か

ら重点課題が出てきて、そこにつながっていると考えているというのであれば、課題のところの最後の整理として、課題というのはポイントをおいて、おくと少しわかりやすくなると思いますが、そもそも施策展開の重点ということで、課題から抽出したものと考えてよろしいのでしょうか。

○松苗弘幸会長 その辺はいかがでしょうかね、課題との関係と申しますとどうでしょうか。

○市民生活部長 課題との関係につきましては、素案の20ページを見ていただきたいのですが、そこに権利が7つ、これから課題と続くのですが、そこと基本的方向の関係を示すのは、このように、きれいに分かれているわけではないので、複雑的に示しておりますので、どの課題とはっきりつながっていると示すのは、難しいかなという気はするのですが、やってみる価値はあると思います。きれいに4つに分かれているではありませんので、いろいろなものがかかわりあっているの、難しいという感じはします。

○松苗弘幸会長 そうですよ。これは事務局のほうで、今回大幅な訂正で読みやすくなった2番に関して、読みやすくなった反面、権利でまとめていったので、従前では権利でなく、個々の被害累計というか、まとめていたこととかもあったので、課題と重点施策のリンクというのがある程度しやすかったところがある。今回権利でまとめているので、若干そこがわかりにくくなっているところ、つなげにくくなっているところになっているかもしれませんが、とくと工夫を考えていただければと思います。

○久慈美知子委員 20ページのところなのですが、気になったところがあるので、目次のほうでは、課題の整理と施策展開の基本的方向と入っていますが、消費者の権利と施策展開の基本的方向となっておりますので、これは課題の整理にならなければいけないのでよろしくをお願いします。

○松苗弘幸会長 それは適宜、直していただければと思います。それでは岩崎委員。

○岩崎万智子委員 言葉をです、高齢者の消費者被害対策の強化とか、同じ言葉のほうが繋がるのではないかなと思うのです。概要と基本計画の中身と、例えば、概要の中に、施策展開の基本的方向で、消費者の安全・安心の確保が一番上においてあるのですけども、2番目の自立した消費者の育成の中の生涯にわたる消費者教育の推進が、48ページの重点のところも同じ言葉のほうがいいのかなと、わかりやすいのかなと、消費者教育の推進と書いてあるのですけれども、生涯にわたる消費者教育の推進にするとか、たぶん、高齢者のほうを一番に、重点の目標におきたいので、一番に高齢者をもってきているのだと思うのですが、それならば、1番目を自立した消費者の育成ではなく、消費被害への機動的な対応を上にあげるとか、どちらでもいいのですが、重なった方が見やすいのかな、順番、配置の問題、言葉の問題ですが、別のことのような感じがしてしまうので、同じ言葉があれば、すっと入ってくると思うのです。

○松苗弘幸会長 その点は、今、いくつか議論が出ているので、対応関係など見直すなど、可能な限り、チェックをしていただくところで、ご参考にしていただくということで、事務局のほう、よろしいでしょうか。

○森茂典委員 今のことに関連して、施策の展開の順番ですね、これ入れ替えたと思うのですよ。前いただいたものでは、消費者の安全・安心の確保が後のほうにあっていたのですが、この順番というのは意味があつての順番だと認識しているのですが、変えたことも意味あるのですか。

○松苗弘幸会長 事務局のほう、どうぞ。

- 市民生活部長** 表現というか、その部分ですけれども、やはり先ほど言われましたように、全体の施策展開の基本的方向から引っ張ってきている以上、やはり同じ表現に合わせたほうがわかりやすいのは確かにあると思います。あと順番ですが、これは私のほうも指摘した点なのですが、担当としては、高齢者の強化と言いますか、これが一番の喫緊の課題として、ここではあえて上に持ってきたと聞いているのですが、そのへんはいかがでしょうか。順番から言えば変わってくると思うのですけれども。
- 森茂典委員** 私の勘違いだったら申し訳ないのですけれども、確か、一番最初はこれが一番上になっていたのを、消費者の安全・安心に変えた経緯がありませんでしたか。
- 消費生活総合センター所長** そこは変えました。ご意見の中で安全・安心の確保というのは最も重要なことなのではないのかという意見を踏まえて変えさせていただきました。
- 森茂典委員** だとすると、2番以降の順番も重要度の順番ということではないのですか。
- 松苗弘幸会長** 2番以降というのは。
- 森茂典委員** 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、この順番が重要度の順番ということではないのですか。そのように理解していたのですけれども。
- 松苗弘幸会長** 施策展開としての大項目の重要度の問題と、具体的施策として今何が一番タイムリーなのか、というところでの問題で、恐らく「3 施策の展開」における構成の問題と「4 施策展開における重点」における構成の部分が、やはりリンクをさせた方が見やすいのか、何が今一番現場では、という意味合いで4番については順番に関わらず、リンクさせてあることさえわかれば足りるということもありますし、逆に4番のこの順番が大事なら3番の方を見直すのか、いろいろ議論はあると思うのですけれども、森委員の方で3は重要度で決めたもので、これ自体はそのままいいということですよ。4のためにわざわざ3をいじることはない。
- 久慈美知子委員** 高齢者の消費者被害が、これが一番大事とおっしゃっていたと思うのですが、施策展開の方がちゃんとリンクしていますし、消費者の安全・安心というのが一番上に来ているから、これでいいと思います。
- 松苗弘幸会長** 表記の問題と言いますか、文言の問題につきましては多少リンクを考えていく、後は3と4がつながる形の表現の部分は考えていただく形でいいですかね。構成については、概ねよろしいでしょうか。もちろん議論は続きますので、内容面に入ったからと言って構成面がダメということではありませんし、今も内容面の議論に入っていたところもありましたし、少し整理をして議論を進めたかったということです。続いて内容面についても審議していきたいと思えますけれども、どうでしょうか。
- 佐藤利昭委員** 10 ページですが、年代別の相談傾向というのがあるのですけれども、鍵括弧して高齢者被害の状況というのがまとめられているのですが、高齢者被害の状況と年代別の相談傾向とダブっている気がします。20代から50代までの状況と高齢者被害の状況というようにまとめられた方が、読む方としては読みやすいのかなと思います。それから13ページの課題3の中身ですが、修正前の資料では「適法化」という文言があったが、今回は「適正化」という文言に統一されているので、なぜ適法かという言葉が無くなったのか。食品表示法を含めて、これから2年間かけて食品表示そのものが見直しされていくという、かなり大事な時期に入ってきている。商品・サービスの表示等の適法化といった言葉はむしろ大事になってきている気がしますので、できれ

ば前回までの課題3に入っていた「適法化」という言葉は文言として残した方がいいと思います。

○**松苗弘幸会長** まず1点目について、高齢者被害の状況を抽出する目的があると思いますが、10ページの表記の仕方や、読みやすさに対する観点でのご意見と、それから13ページにおける課題3での表現について「商品・サービスの表示等の適正化を促進する必要があります」が従前の表記と比べてどうかと、ちなみに従前の表記にも「商品・サービスの表示等の適正化」もあるのですが、もう一つ課題の中に「商品・サービスの適法性を確保する必要があります」という別の表記があったんですね。この点について変更を加えた理由があるのかというご質問と受け止めますが、事務局の方でいかがでしょうか。

○**消費生活総合センター所長** これにつきましては、食品表示法が2年後の施行になっており、流動的であるため適正化にしたのですが、現行法が生きているという観点から考えますと、適法化に直しても問題なく、ご意見に従いまして適法化に修正させていただきます。

○**松苗弘幸会長** 課題3の表現で、表示等については、もともと従前も「適正化」なんです。それとは別にあった「商品・サービスの適法性を確保する必要があります」課題が消えたわけです。恐らく理由は、タイトル自体が消費者の権利に合わせるようになったので、その結果表示の部分に集約されたのかなと思うのですが、従前も「表示等の現状」というタイトルの中で今申し上げた課題が入っていた経緯があります。

○**消費生活総合センター所長** 訂正するようで申し訳ないですが、課題の方を合わさせていただきます。

○**松苗弘幸会長** 従前のものと、課題の中ではなく分析の文章になるのですが、法令等による基準等が設定されているものについては、その遵守を推進し、商品・サービスの安全性を確保する必要があります。ということで、法制の順守というのが分析に含まれていたのですが、今回はその部分の削除があるかと思います。一方で、食品等について、基準があるものについては適法化という表現が適切だと思いますので、修正等ご検討をお願いします。

○**市民生活部長** 今の佐藤委員さんからの1点目の9ページからの「消費者被害の現状」について、高齢者について重複する部分があるというご指摘ですが、確かにその傾向があるため、例えば「消費者被害の現状」という大項目の中で、高齢者被害の状況と若年者といいますかそれ以外の年代の状況、と分けた形で標記する方法を進めたいと思います。

○**松苗弘幸会長** 関連といいますか、構成を変えた関係の質問になるのですが、従前ありました、「環境相談への現状」という項目があって、課題として「環境に配慮した消費行動の取り組みを進める必要があります。」「自らの消費生活に関する行動が、地球環境に及ぼす影響についての自覚を促して、消費者市民社会の形成につなげます。」という1項目があったのですが、今回権利の形で構成をし直した関係で、環境に関する課題というのは抜けているのではないかという気がします。これは皆様方の意見もお聞きしながら、敢えて入れる必要があるのか、何らかの形で入れた方がいいというのなら、どこかに入れることができないかということになると思うのですが、事務局で何か考えがあつてのことかお聞きしたい。

○**吉田消費生活係主任** この点は会長がお話しされたとおり、今回7つの権利に基づいて課題を抽出しているということから、環境のところは権利に紐付かないということもありまして、課題の中から外させていただく形でまとめさせていただいたものです。もちろん、施策の中では環境に

関するものは残しておりますが、この部分での課題からは除かせていただきました。

○**松苗弘幸会長** この点、皆様方ご意見ございますか。特段無いでしょうか。具体的施策の中では入っていることではあります、よろしいでしょうか。その他、内容面ではいかがでしょうか。

○**池上憲二委員** 2点ほど。12ページのグラフがあるのですが、表示・広告に関する相談件数の商品・サービス区分別割合というグラフですが、これが非常にわかりづらい。何を言いたいのかが表れていないので、表現を工夫していただければと思います。それから15ページの消費者教育の現状というところで、図6のグラフで年齢別の消費生活相談件数割合の推移というのがあるのですが、書いてある文章とこのグラフが全然結びついていない感じがするのです。要らないのではないかなど。むしろ9ページの説明にあっているようなグラフになっている。隣にある図7の実際にこのようにやっていますよ、というものを大きくしてわかりやすくしてもらった方がいいのではないかと思います。

○**松苗弘幸会長** 今の12ページのグラフがわかりにくいという点と、15ページの図6はむしろ9ページにリンクするもので、図7が本来の内容を示すものなので、これを大きくし他方がいいのではないかとありますが、事務局の方ではいかがでしょうか。

○**消費生活総合センター所長** 12ページの部分については、帯グラフのつもりで作っているのですが、見にくいので、もし載せるのであれば、大きな割合順に並びかえる等で見やすいようにするというご意見と理解してよろしいでしょうか。

○**池上憲二委員** 要は何を言っているのかがよくわからないということです。グラフは言いたい意図をわかりやすくするために載せるものですから、分かりづらいグラフがあるのは意味がないと思います。言いたいことが見た目ではっきりとわかるというものにすればいいのではないのでしょうか。

○**消費生活総合センター所長** 相談の状況ということで、こうした相談がセンターに持ち込まれていますという意味で載せたのですが、かえって無い方がいいということなのか、それともグラフを見やすく工夫したらいいのでしょうか。

○**消費生活係長** グラフに関してはわかりやすいものを、どういったものが見栄えがいいかを検討して採用したい。データとしては必要なものと考えて採用しましたので、わかりやすいものに修正できるのであれば、その方向で検討したいと思います。

○**松苗弘幸会長** 趣旨はおそらく、「運輸・通信サービス」「教養・娯楽サービス」「食料品」「土地・建物」等の相談がそれぞれ10%程度で高いですよというものですよね。その他のものもいっぱい細く表示してあって、かといって大きなものから順に整理されているわけでもない、わかりにくくなっているという気がします。

○**市民生活部長** これにつきましては、合計100%の内訳というものですから、敢えてグラフにしないで数字で高い順に並べるなり、あるいは大きいものについて「○%」と入れるなり、確かにもう少しわかりやすい方法を検討します。あまり横に表示するというの一般的でないと思いますので。

○**松苗弘幸会長** 図6と図7についてはいかがでしょうか。私も、確かに池上委員のおっしゃる通りという気がしましたが。

○**消費生活総合センター所長補佐** 先ほどの図6・図7の件ですね。こちらについても池上委員にご指摘いただいたとおり、ここにあった表現でのグラフに変更するという方向で検討させていた

だきます。

- 松苗弘幸会長** それではよろしくお願ひいたします。その他いかがでしょうか。順番は変わっても、具体的施策等は従来のものを踏まえているかなどざっと見て考えているのですが。
- 市民生活部長** 前のご質問に戻ってしまうのですが、先ほど重川委員さんからご質問がありました、課題と重点との関係ということなんですが、A3判概要版の1ページ目左側を見ていただきたいのですが、色付きでないののでわかりにくいのですが、ここに課題1～7までありまして、ここで右側に書いてある、星印の付いたゴシックの太文字部分が重点と想定してありますので、これをご覧になればどの課題との関連かというのがある程度分かるかと思います。
- 松苗弘幸会長** 概要版は今回資料に入れていただいているのですが、前も確認したかもしれませんが、実際この基本計画ができたときに、広報等で一般市民が目に見えるもの、このままのものというわけではなく、こういうようなものを公表するものとして検討しているという理解でよろしいでしょうか。
- 市民生活部長** その通りです。あとはこれを議会報告の資料で使ったり、あるいはパブコメの時に素案と一緒につけてという形で使用を考えています。確かに、概要版の方がわかりやすい表現になっているというところもありますので、例えば権利と課題を示した図も素案には入っていないのですね。ですから、こういうのを素案に入れ込んだりすることも考えていきたいと思います。
- 松苗弘幸会長** いかがでしょうか。
- 消費生活総合センター所長** ホームページに掲載する最終的な計画については、概要版と全文と両方載せるつもりでおります。
- 松苗弘幸会長** わかりました。その他いかがでしょうか。
- 久慈美知子委員** 14ページの図5なんですけれども、消費生活センターの認知のきっかけの図なのですが、これは消費生活センターに来た方の数字なんでしょうか。数字を合計すると100%になっておらず121%になってしまうのですが、どういうものなのでしょう。
- 市民生活部長** これにつきましては、図の下に書いてある通り、さいたま市インターネット市民意識調査によるとあります。市で毎年インターネットでの調査というのをやっております、その質問の中の1つにこれが入っていたものです。合計100%にならないのは重複があるためと思いますので、重複についての説明を入れておかないとならないと思います。すみませんでした。
- 久慈美知子委員** 市民全体から見ると、消費生活センターを知っているという人の割合はすごく少ないと思うのですが、これでは全然わかりません。ずいぶん皆様に知られているような印象を受けます。
- 吉田消費生活主任** ちなみに、この調査の中で消費生活センターを知っているかという質問が1番目に入っております、そこでは約40%の人しか知らないという結果が出ています。この知っている人の中での認知のきっかけが図5のグラフになります。
- 久慈美知子委員** 前回の審議会でも消費生活センターの認知度を上げるというのがすごい大事だという話がありましたが、そのための施策とか、グラフとかではないので、この図がずいぶん知られているように感じる図でしたので気になりました。
- 市民総務部長** 先ほどの重複の点と併せて前提を書き加えさせていただきます。
- 消費生活総合センター所長** 消費生活センターの周知についてはうちの方でも考えておりまして、

相談を受けた時に何で知りましたというアンケートを取って、限られた予算の中で、どういう手法が効果的か考えて、認知度を上げていく努力は今後とも引き続いてやっていきたいと考えております。

○江森信行委員 認知度の件ですけれども、先ほども部長から概要版の話で、一般の方や議会でも概要版を中心に見て理解をすることが多い。概要版はアイキャッチであり一目で内容判断しやすい。あとはターゲットを考えてどこに置くか、どこで広く皆様の目に触れるかどうか、これがセンターの認知にもつながっていくと思うのですけれども。公共施設を使っていくのかどうかというのもありますけれども、学校教育その他の教育でも使えるでしょうし、触れる目の枠をどんどん広げていきたいという点については、事務局では具体的にどう考えているのか。例えば置く場所を多くするとか、広報では市民ニュースに載せたらどうかとか以前提案した気がするのですが、認知度が全体の40%だという、この数字をどんどん高めていくための事務局の方策をお聞かせ願いたい。

○消費生活総合センター所長 基本的には困ったときに相談先をインターネットでさいたま市のホームページから検索したという件数が相談電話の中では多いです。ですから、来年度はホームページの構成について、今までは相談の内容が主だったのに対して、消費者行政の枠が広がっているという部分で少し全体の構成の見直しを行います。また、昨年度は映画館でPR広告の放映を行ったのですが、東京都と映画を見に来る人の属性が違うのか、潜在的な種にはなるのだろうけれども、即座に相談に直結しませんでした。そこで今年度は映画はやめて、ラッピングバスをもうすぐ走らせてみようと思っています。お年寄りなどにはいくらかその方が効果があるのかなど考えております。そうした観点からどういうものか効果があるかどうか、ただし、何もないときには消費生活センターはとても遠い存在であり、これを踏まえながら、いくらかでもこうした機関があるんだということを知らせる方策、それに対して何が効果的かを考えながら一生懸命やっていきたいと思えます。

○江森信行委員 ありがとうございます。ラッピングバスは是非ともコミュニティバスでも、10区で動いていますから。

○消費生活総合センター所長 今回のラッピングバスはコミュニティバスではありません。つり革部分の広告はできるのですが、実際のところラッピングするのに1台100万円もかかってしまうものですから。

○江森信行委員 費用の話は別として、せつかく目に触れるところで、コミュニティバスも10区まめに動いているようですから。それも検討してはどうかと思います。

○市民生活部長 今の江森委員さんのご件ですが、一般の民間のバスでは、バス会社がわからなくなってしまうほどのラッピングがあるのですが、コミュニティバスにつきましては「青バス」と呼ばれていて、それで周知している関係がありまして、ラッピングは難しいようなのです。他の所管でもいろいろ考えているようなのですが、いずれにしても「青バス」の名称でやっている関係がありまして。

○江森信行委員 利用者を見ると、コミュニティバスが一番見てもらいたい方、認知してもらいたい方が乗る頻度が高いのではないかなど。そういった意味で外側でなくても中側に広告があればいいのかなと思います。

○松苗弘幸会長 ご意見として承りました。

○佐藤千鶴子委員 せっかくラッピングバスとか映画館もそうですけれども、やってらっしゃるので、是非とも周知活動の中身、どういうことをやっているのかということの皆様、インターネットのホームページ上などに、今こういうものを走らせていますよとか、映画館で広告入れていますよとか、情報提供したらいいのではないかと思います。審議会でも、こういうことをやりますよということアピールされた方がいいのではないかと。

○消費生活総合センター所長 ホームページは今年度もできるところはやっていきますが、せっかく有力な媒体で費用も多くかからないものなので、来年度大幅な内容変更と構成の変更を行い、先ほど言いましたような活用を考えております。

○重川純子委員 基本計画に直接ではないのですが、今のお話と関連して、消費生活センターを直接認知をしていなくても、困ったときにさいたま市に暮らしている人は市役所に相談すれば何とかなるといいますか、そこで消費生活センターに回していただくとか、それぞれ必要な部署に回していただくというのがいいと思うので、もちろん消費生活センター直接の認知を挙げるのも重要だと思いますが、総合的に困ったことがあれば、消費生活に関することでも、市役所に相談してみればいいということを知っていただければいいのではないかと思います。

○消費生活係長 私も消費生活センターに来て5年目になるのですが、今までで一番認知度の上だった周知方法というのが、自治会への回覧板でした。A4判のものですが、前にもお話ししたと思うのですが、日曜電話相談を開始した際、4月から開始してもなかなか日曜に相談電話が来なかった。8月の段階で回覧板を、当時3万8千枚ほど刷って自治会にお願いしたところ、8月下旬から9月にかけて毎週日曜10件以上の電話相談が来たという実例があります。いろいろ周知方法・媒体あると思いますので、委員さんのご意見を伺ってどんどん進めていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○松苗弘幸会長 この点はそろそろよろしいですかね。また内容面に戻りたいと思っておりますが、どうですかね。

○渋谷喜代司委員 2点あります。まず1点目、これは松苗会長が最初に言われていたのですが、41ページに③事業者に対する指導の強化とあって施策の中身が書いてあります。具体的な内容はア、イと2つ書いてあるんですね。それで、重点になると49ページでは(3)事業者指導の強化とあるのですが、中身が①～③と書いてあります。これは重点の方が詳しくなっていますので、整合性を取った方がいいと思います。これは感想的なものですが、「事業者指導体制の確立」という言葉ですが、具体的には何かと一瞬疑問符が浮かびました。2点目は43ページです。ここに「適格消費者団体との連携の強化」と書いてあります。これが前回と比べて新しく入っている項目だと思いますが、恐らく委員さんからのご意見によって載せられたのかと思いますが、項目が連携の強化と書いてあって、施策の中身が支援策の検討と書いてあるんですね。それも整合性があるのかなと思っています。もともと全体の大項目は、42ページで「関連機関等との連携の強化」ということで書いてありますので、多分支援策とは違うのだろうと勝手に思っているのですが、委員さんからどういう意見が出たのかによって何とも言えないところです。適格消費者団体は松苗会長が一番お詳しいと思いますので、どういうことをさいたま市と消費者団体がやるかというのをよくご相談していただいて、適正な中身にしてもらえればいいかと思います。

- 松苗弘幸会長** 用語の統一の問題で先ほど1つ具体的な視点と、それから内容面で表記上の問題としてどうするかということですが、事務局として今後その点を踏まえて検討していただくとして、現時点でいかがでしょうか。
- 消費生活係長** ご指摘いただいたとおり、整合性の問題は統一させていきたいと考えております。施策展開等も基本計画を策定するにあたって、諸々事務局サイド側の課題もありますので、こちらも精査して進めていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。
- 松苗弘幸会長** 私からのお願いとしては、整合性を取る時に少ない方にあわせて削るのではなく、多い方にあわせて追加していただきたい。事業者指導で言えばP I Oに関する記述が具体的施策の方にはなくて、重点施策の方にはあるのですが、整合性を取るために重点施策の方を削るという修正の仕方ではないようにしていただきたい。その他はいかがでしょう。
- 笠原朝子委員** 44ページのリスクコミュニケーションの推進のところの具体的施策の内容で、再掲〇頁とありますが、この再掲はどこに出ているのでしょうか。何か載せる予定があつてこのようになっているのでしょうか。前回欠席したので、内容が把握できていないのですが、どのようになっているのでしょうか。
- 松苗弘幸会長** 事務局の方でこの記述はご説明できますか。
- 重川純子委員** これは24ページに出ているから、再掲ということではないですか。
- 松苗弘幸会長** 24ページにも出ているから、そういう理解でいいですか。
- 消費生活係長** 44ページの再掲の関係ですが、24ページの「食の安全に関する情報提供等」にも同じ具体的施策が載っておりますので、〇頁の表記が24頁と入るものと考えております。
- 松苗弘幸会長** このままのレイアウトなら24ページということですよ。
- 消費生活係長** そうです。
- 松苗弘幸会長** その他何でも、先ほどの構成面でも結構です、お気づきの点があつて、今後のスケジュールとして、今日の審議会を経た上で恐らくパブリック・コメント等になっていくんだと思いますので、できるだけ思いついたところ、細かいところ、それこそ誤字等を含めて結構だと思っておりますが、いかがでしょうか。
- 久慈美知子委員** 用語の解説なんですけど、ページの順番になった方が読みやすいのか、あいうえお順の方が読みやすいかわからなかったのですが、ただあいうえお順で調べる場合に、※が用語の後ろについているので、頭がどこからかわからないためあいうえお順で調べられない。「協働」のような短いものもありますが、39ページに載っている「個人情報保護に関する法律」や「さいたま市個人情報保護条例」といった長い用語があります。これは、「さ」から始まるのか、「個人情報」から始まるのかわからないので、あいうえお順にするなら該当する※がついた用語の下に下線を引くとか、していただかないと検索できないかなと思います。
- 松苗弘幸会長** ※が単語の一番後ろに来ているので頭がわからないということですね。
- 久慈美知子委員** そうです。すごく短い用語ならいいのですが、4ページにでている法律のところでは、括弧でまとめて「各法律の説明は、用語の解説をご参照ください」と書いてありますが、消費者基本法等はそのままですが、改正特商法は改正がついていない「特商法」での解説になっています。こういうものも検索するとき範囲がわからないので、下線を引く等をしていただくとわかりやすいとおもいます。それと、先ほどお話に出ていた43ページの「適格消費者団体」に

は解説が無いので、これは追加していただきたいと思います。

- 松苗弘幸会長** 表現の工夫というところではありますが、その点对応できますか。今申し上げた、わかりやすい形にしていだければ。
- 久慈美知子委員** 範囲がわかればあいうえお順でも牽けますので。
- 松苗弘幸会長** 複数ページで出てくる用語もあるかと思いますが、ページ毎にってしまうと必ずしも頭から全部読むとは限りませんので。
- 久慈美知子委員** ここには括弧の中は最初に出てくるページと書いてあるので。
- 松苗弘幸会長** なのであいうえお順の方がいいのかもしれませんが、その工夫をちょっと考えてください。よろしいでしょうか。
- 市民生活部長** 今ご指摘のあった4ページの、括弧で※というのはちょっと粗過ぎるといいますか、適切でないと思いますので、本来用語解説という単語、1つの用語の解説という意味ですので、大抵は頭に印がついてというものになると思います。下線を引いてしまうと、そこが特に重要という訳ではないため、かえって紛らわしくなってしまうかなと思いますので、※の表記とさせていただきます、それがどの用語を指しているのかわかるような表記で統一させていただければと思います。
- 松苗弘幸会長** よろしいかと思いますが。他にいかがでしょうか。
- 重川純子委員** 2点です。1点は非常に細かな点なのですが、32ページの「学校・地域における情報教育の推進」ところで、ITに関する話があるのですが、説明の4行目に「IT活動」という言葉があって、ITはもともとInformation Technology、情報技術というもので、IT活動という言葉になじみがないので、他のところでは活用とかの言葉を使っていますので、工夫していただいた方がいいかと思います。もう1点は33ページからのところで、環境保全に関する話で意見としても上げたのですけれども、環境保全で消費者についてはごみのところに特化した感じがあって、省エネルギーに関して事業者では出てきたりするのですけれども、さいたま市では特区で全部に広げていくのかわかりませんが、省エネルギー的な、再生エネルギーの利用を進めていってほしいと思うのですが、この消費生活基本計画の中ではそういう観点は入ってこなくてもいいのかということをお伺いしたいと思います。
- 松苗弘幸会長** 今2点ほど、1つは用語の問題、1つは内容面に正に関わる場所ではございましたが、用語はご検討いただくとして、2つ目の部分につきまして、いかがでしょうか。関係部署との問題があると思いますが、何かご検討できる場所はありますか。
- 消費生活係長** 環境関係についての施策等に関しては、関係所管に諸々確認しなければならない点がありますので、庁内連絡会議等で確認した上で対応していければと思いますので、よろしくお願いいたします。
- 松苗弘幸会長** よろしいでしょうか。何か他はありますか。よろしいでしょうか。そろそろ時間だとは思いますが、かなり細かいところから大きなところまで、いろいろな意見が出たかと思います。事務局の方では大変なところもあるかと思いますが、より良い基本計画になる上で、更なるご検討をお願いしたいと思います。次に、議題としてはその他と書かれておりますが、皆様から、基本計画以外の部分で何か議題として挙げておくことはありますか。
- 久慈美知子委員** 基本計画の件なのですが、いただいた資料は52ページまでで、そこから64ペ

ージまで飛んでいて、「本計画策定の経緯」がなく、前回もなかったのですが、これはいつ出るのでしょうか。

○**吉田消費生活係主任** こちらは計画決定までにいつ審議会を行って何を審議したというようなものが入ってくるのですが、現在策定途中のため中身が確定していないということで、資料を入れていないものです。最終的にはそういった資料が入ります。

○**久慈美知子委員** さいたま市消費生活条例というのは、以前審議会での審議があったと思いますが、改正しましたよね。それが入るんですね。

○**吉田消費生活係主任** はいそうです。改正の関係もありまして、今の時点で現行の条例を入れても意味が無いので、省かせていただいております。

○**松苗弘幸会長** よろしいですか。事務局の方でその他、何かありますか。

○**吉田消費生活係主任** 先ほどの基本計画の件で、皆様からご意見いただいたものですが、この後パブリック・コメントを実施する予定ですが、本日より1週間くらいの間にご意見いただければ、これを反映した形でパブリック・コメントを実施したいと思いますので、よろしく願いいたします。

○**松苗弘幸会長** 以上でよろしいですか。それではこれで議事を終了といたします。皆様ありがとうございました。事務局の方にお返しします。

○**吉田消費生活係主任** 本日は貴重なご意見ご質問いただき、ありがとうございました。議事録への署名の件でございますが、事務局で作成しましたら、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、よろしく願いします。また、今回審議させていただいた基本計画の素案については皆様からご意見をいただきましたが、この後1週間程度さらにご意見をいただきますが、これを反映させた形で、パブリック・コメントを11月に実施の予定となっております。次回の審議会ですが、パブリック・コメントで意見を受けた上での開催となりますので、12月に開催を予定しております。日程が決まりましたら、また改めてご連絡させていただきますので、よろしく願いいたします。

○**市民生活部長** 1つ追加です。先ほどのA3判資料の最後にスケジュール(案)が書いてありますが、本日素案を審議していただいておりますが、現在9月定例会が開かれております。そこでこの計画素案について市民生活委員会で報告の予定があり、来週月曜日に委員会を開催し報告することになっております。その際に今日いただいたご意見をすべて訂正してというのは時間的に厳しいと思いますが、基本的なところだけは直して30日に報告させていただきますので、よろしく願いします。

○**吉田消費生活係主任** それではこれもちまして、4期第4回さいたま市消費生活審議会を閉会します。ありがとうございました。

散会(午前11時40分)