

4期第2回さいたま市消費生活審議会

期 日	平成 25 年 5 月 30 日（木）		
場 所	さいたま市役所本庁舎別館（議会棟）2階 第5委員会室		
会 議 時 間	開会 午前 09 時 58 分 ～ 閉会 午前 11 時 33 分		
出 席 委 員	会長 松苗 弘幸 委員 福村 武雄 若狭 美道 重川 純子 渋谷喜代司 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	岩重 佳治 田島 俊秀		
日 程	1 開会 2 新任委員の委嘱状交付 3 市長からの諮問 4 市長あいさつ 5 議題 (1) 次期消費生活基本計画の策定について (2) 消費生活条例の改正について (3) 平成 24 年度消費生活基本計画に基づく各施策の 取組状況について (4) 消費者問題調査について (5) その他 6 閉会		
配 付 資 料	（当日） ・次第 ・さいたま市消費生活審議会委員名簿 ・次期さいたま市消費生活基本計画素案に対する考え方 ・さいたま市消費生活条例の改正案について（概要） ・平成 25 年度さいたま市消費生活審議会スケジュール ・平成 24 年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について ・平成 25 年度に想定される消費者問題調査結果		
傍 聴 人	なし		
会 議 録	別添のとおり		
出 席 職 員	副市長 市民・スポーツ文化局長 市民生活部長 （幹事） 消費生活総合センター所長 （書記） 消費生活総合センター所長補佐 消費生活総合センター消費生活係長 消費生活総合センター消費生活係主任 消費生活総合センター消費生活係主任	小林 敏 和田 浩二 三ツ木 宏 中島 知行 柳 潤子 川島 朋之 功刀 郷子 吉田雄一朗	

4期第2回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成 25 年 5 月 30 日（木）

開 議（午前 09 時 58 分）

○吉田消費生活係主任 それでは、定刻前ではございますが、皆様おそろいになられましたので、本日の審議会を始めさせていただきます。

本日はお忙しいところご出席いただき、まことにありがとうございます。

ただいまから 4 期第 2 回さいたま市消費生活審議会を開催いたします。

本日は、岩重委員、田島委員より、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。したがって、委員 15 名中 13 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。

なお、お手元にマイクがございまして、発言の際はマイクの下ボタンを押してから発言いただきますようお願いいたします。

開会に先立ちまして、このたび審議会委員の一部変更がございました。埼玉県消費生活支援センターにおかれまして、所長の酒井英治様から渋谷喜代司様にかわられました。つきましては、小林副市長より、委嘱状を交付させていただきます。

それでは、小林副市長、よろしく願いいたします。

渋谷喜代司様。

〔副市長、渋谷委員の前に行き、委嘱状を読み上げる〕

○副市長 「委嘱状 渋谷喜代司様 さいたま市消費生活審議会委員を委嘱する 任期は平成 26 年 8 月 2 日までとする 平成 25 年 4 月 1 日 さいたま市長 清水勇人」、どうぞよろしくお願いいたします。

〔渋谷委員、副市長より委嘱状を受ける。副市長、自席に戻る〕

○吉田消費生活係主任 それでは、新しく委員になられた渋谷委員、簡単に一言ごあいさつをお願いいたします。

○渋谷喜代司委員 おはようございます。渋谷でございます。よろしくお願いいたします。

○吉田消費生活係主任 では、当審議会に対しまして、市長から、さいたま市消費生活基本計画の策定及びさいたま市消費生活条例の改正についての諮問がございまして、会長におかれましては、恐れ入りますが、諮問書を受け取っていただきたいと存じます。

なお、本来であれば市長から諮問をさせていただくところですが、本日、市長は公務により本審議会に出席できないため、市長にかわりまして副市長が諮問書の受け渡しさせていただきます。

それでは、小林副市長から松苗会長よろしく願いいたします。

〔副市長、諮問書を読み上げる〕

○副市長 「さいたま市消費生活審議会会長様 さいたま市長 清水勇人 さいたま市消費生活基本計画の策定及びさいたま市消費生活条例の改正について（諮問） さいたま市消費生活基本計画

の策定及びさいたま市消費生活条例の改正を行いたいのので、さいたま市消費生活条例第 34 条及び第 35 条の規定に基づき、貴審議会の意見を求めます。」、どうぞよろしく願いいたします。

〔松苗会長、副市長より諮問書を受ける〕

○**松苗弘幸会長** お受けいたします。よろしく願いいたします。

○**吉田消費生活係主任** ここで、市長にかわりまして副市長からごあいさつをさせていただきます。小林副市長、よろしく願いいたします。

○**副市長** 改めまして、おはようございます。副市長の小林でございます。

先ほどから、司会から話がありましたように、本来であれば市長が出席をしてごあいさつを申し上げるところでございますが、他の公務と重なってございますので、市長にかわりまして私から一言ごあいさつを申し上げさせていただきます。

本日は、皆様に、大変お忙しい中、4期第2回目のさいたま市消費生活審議会にご出席をいただき、まことにありがとうございます。

また、日ごろから、消費者行政を初め各分野で献身的な取り組みを積極的に展開され、広く社会の発展に寄与いただいておりますことに感謝と敬意を表する次第でございます。

本市におきましては、平成25年度末に計画期間を満了いたしますさいたま市消費生活基本計画につきまして、次期計画を策定いたしていくこととしております。また、さいたま市消費生活条例につきましては、特定商取引に関する法律の改正に伴う条例改正が求められているところでございます。

ただいま消費生活基本計画の策定と消費生活条例の改正につきまして諮問させていただきましたけれども、委員の皆様には積極的なご議論をいただきまして、慎重な調査及び審議をお願いしたいと思っております。

昨今は、高齢者のお金、健康、孤独などの不安を利用いたした詐欺事件や訪問販売、また電話勧誘販売など、消費者被害が複雑化、多様化、また悪質化しております。皆様方には、市民の消費生活の安定と向上のために、引き続きご尽力を賜りますようお願い申し上げますとともに、皆様方のますますのご活躍とご健勝を祈念いたしまして、簡単でございますけれども、ごあいさつとさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

○**吉田消費生活係主任** 副市長には、この後、予定がございますので、ここで退席させていただきます。

○**副市長** よろしく願いいたします。

〔副市長退席〕

○**吉田消費生活係主任** 続きまして、職員を紹介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、和田局長でございます。

○**市民・スポーツ文化局長** おはようございます。どうぞよろしく願いいたします。

○**吉田消費生活係主任** 市民・スポーツ文化局、市民生活部、三ツ木部長でございます。

○**市民生活部長** 三ツ木と申します。よろしく願いします。

○**吉田消費生活係主任** 同じく市民生活部消費生活総合センター、中島所長でございます。

○**消費生活総合センター所長** 中島です。よろしく願いいたします。

○**吉田消費生活係主任** 同じく、柳所長補佐でございます。

○**消費生活総合センター所長補佐** 柳でございます。よろしく願いいたします。

○吉田消費生活係主任 同じく、消費生活係、川島係長でございます。

○消費生活係長 川島です。よろしくお願いいたします。

○吉田消費生活係主任 同じく、功刀主任でございます。

○功刀消費生活係主任 功刀でございます。よろしくお願いいたします。

○吉田消費生活係主任 私、市民生活部消費生活総合センター消費生活係主任の吉田でございます。

以上でございます。よろしくお願いいたします。

続きまして、本日の資料を確認させていただきます。

クリアファイルにつけさせていただいておりますが、まず1枚目に次第、それから委員名簿、続いて右上に資料番号を表示させていただいておりますが、資料1として次期さいたま市消費生活基本計画素案に対する考え方、資料2でさいたま市消費生活条例の改正案について(概要)、資料3、平成25年度さいたま市消費生活審議会スケジュール、資料4、こちらはホチキスどめのものですけれども、平成24年度消費生活基本計画の実施状況(評価)について、最後に資料5、A3の折ってあるものがございます。平成25年度に想定される消費者問題調査結果、以上でございます。すべてお手元でございますか。

〔「はい」と言う人あり〕

○吉田消費生活係主任 それでは、議事に入りたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

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、よろしくお願いいたします。

○松苗弘幸会長 皆さん、おはようございます。

引き続き会長として議長を務めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

先ほど諮問もございましたが、今後の大きなテーマとして、基本計画及び条例の改正といった大きなテーマが予定されておりますけれども、消費者の分野というのが毎年毎年さまざまな消費者被害が形をかえてあらわれたり、またそれに伴って法律も改正されていって、先ほど副市長からもお話がありましたが、特定商取引法の改正であったり、それから消費者教育推進法というのが制定をされたりというところで、そういったものをどのようにこの基本計画や条例改正に生かしていくかという問題もございますが、基本計画につきましては、国では消費者庁、それから埼玉県や東京都なども策定しているものが一つの参考にはなるかもしれませんが、地方自治体としてのさいたま市として、地元、この状況に見合ったものというのを意識したものにしていきたいとは思っております。そういった場合には、法律の改正という問題だけではなくて、皆さん方のいろいろな意見等があつてこそだと思っておりますので、議長として、皆さん方から意見が出やすいように、またそれを生かしていけるように進めていきたいとは思っておりますが、よろしくお願いいたします。

それでは、座って進めさせていただきます。

では、議事を進めていきたいと思いますが、事務局で、本日の傍聴者はいらっしゃいますでしょうか。

○吉田消費生活係主任 本日、傍聴者はおりません。

○松苗弘幸会長 それでは、最初に議事録の作成にかか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しましたら、内容等をご確認いただいて署名をしていただき、承認をしていただくものです。

議事録の作成要領としては、概要を記すことになっておりますので、調査審議内容の方向性など大要について把握をしていただければと思いますので、今回は、私のほか、渋谷委員、それから江森委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

○松苗弘幸会長 他の委員の方々もそれで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、両委員におかれましては、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いて、承認の署名をよろしく願いいたします。

続いて、消費者被害救済部会の部会長及び職務代理者について報告をさせていただきます。

本審議会の開催前に消費者被害救済部会が開催され、部会長には福村委員、職務代理者には若狭委員が選出されたとのこと。今回新しく委員になられた方もいらっしゃいますので、念のためご説明をしておきますが、被害救済部会というのは、市民の方から相談を受けた結果、あっせん等が困難な場合に、この部会の中で事案を検討していくものになっております。これにつきましては、前回の審議会で福村委員、若狭委員、岩重委員、江森委員、岩崎委員を指名させていただきましたが、これを受けて部会を開催し、部会長、職務代理者が決定したのとなっております。

では、先ほど市長から、当審議会に対しまして、さいたま市消費生活基本計画の策定及びさいたま市消費生活条例の改正についての諮問をいただきました。したがって、この調査審議を行うに当たり、まず事務局から、次期消費生活基本計画の策定について及び消費生活条例の改正についてご説明いただきたいと思っております。お願いいたします。

○消費生活係長 それでは、まず次期消費生活基本計画の策定及び消費生活条例の改正について、関連がありますので、一括してご説明したいと思っております。

それでは、まず次期さいたま市消費生活基本計画素案に対する考え方ですが、この資料1をご覧くださいと思います。

すみません、座って説明させていただきたいと思っております。よろしいでしょうか。

消費生活に関する施策の総合的・計画的な推進は、市全体として一体的に取り組むべきものとして、消費生活条例第2条に規定する消費者の権利、これは下の四角の中に7つの権利を記載しておりますが、この消費者の権利の確立を図ることを基本としております。

また、現行の基本計画で位置づけられている消費者問題の現状分析から抽出した8課題14項目につきましても、これは下の四角の中に記載しておりますが、昨今の消費者問題においてもこの課題は必要と考えられるので、次期基本計画にも継承していきたいと考えております。

裏面にいっていただきたいと思っております。

消費者の権利と消費者問題の現状分析から抽出した先ほどの課題からまとめられた現行の「施策展開の基本的方向」は、次期基本計画においても原則継承していきませんが、その施策順位といたしまして、昨今の消費者問題を考慮しつつ、下記の表のとおりと考えております。

一応説明させていただきますと、現行は、この施策、消費者の安全・安心の確保、(2)自立した消費者の育成、(3)消費者被害への機動的な対応、(4)消費者意見の反映の促進、これが現行の並び順になっておりましたが、その当時の消費者問題を考慮に入れた並び方になっておったのですが、次期として考えておりますのは、この3番目にありました「消費者被害への機動的な

対応」を1番目に持っていき、「自立した消費者の育成」については、そのまま2番目とし、新たに「消費者の利益の確保」ということで事業者指導を新設させていただきまして、現行の(4)に当たります「消費者意見の反映の促進」は、「自立した消費者育成」に組み込ませていただきまして、現行の(1)にありました「消費者の安全・安心の確保」を(4)として並びをかえさせて、今の段階では考えております。

以上のことから、次期「施策展開の基本的方向」を確定し、その後、全庁的な消費者問題にかかる施策を洗い出し、その施策の達成基準を決め、次期基本計画を進めていきます。期間といたしましては、次期総合振興計画基本計画と同じ平成32年度までと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

続きまして、さいたま市消費生活条例の改正案について説明いたします。

資料2のさいたま市消費生活条例の改正案について(概要)をご覧ください。

消費者トラブルの内容が複雑化、多様化する中、強引な訪問購入(いわゆる「押し買い」)による消費者トラブルに対応するため、国において、特定商取引に関する法律が改正され、平成25年2月21日に施行となりました。

このような状況を踏まえ、さいたま市では、高齢者等社会的弱者の保護及び新たな手口等による消費者被害の予防及び拡大防止の観点から、「さいたま市消費生活条例」を改正することが必要と考えております。

改正点は2点考えております。

1点目は、買取り型消費者取引への適用対象の拡大、これは「押し買い」等を含むすべての買取り型取引を新たに規制の対象とするものです。

現行の条例では、消費者が商品等を「購入する」場合の行為のみを対象としていますが、今回の改正の考え方として、「消費者」を、単に商品等を「購入」し利用する者としてではなく、商品等の「売却」もする「取引」の主体として規定することにより、押し買いを含む買取り型取引を規制の対象とできると考えております。

これにより、買取り事業者が不当な取引行為を行った場合は、条例に基づき指導等を行います。

このポイントとしては、買取り型取引では、貴金属、衣類、中古車、書籍など、すべての物品・権利等が対象となります。押し買いだけでなく、店舗や電話での取引も対象となります。

2点目ですが、消費生活審議会のあっせん・調停機能の強化、これは消費生活審議会のあっせん・調停に関する公表規定等を整備するものです。

さいたま市では、消費者からの相談や苦情を解決するために、助言やあっせんを行っています。

そのうち、解決を図ることが困難な案件などは、この「消費生活審議会」のあっせん・調停に付すことができます。

このような案件については、同一、または同種事案の発生や拡大を防ぐため、あっせん・調停の結果を市民に広く公表する必要がありますが、現行の条例にはその根拠となる規定がありません。

そこで、あっせん・調停の経過及び結果を公表する規定を設けて、広く市民に情報を提供できればと考えております。

ポイントとしましては、審議会におけるあっせん・調停をより機能的なものとするため、事業者等に出席を求め、その意見を聞くことに加え、新たに説明及び資料提出を求めることを可能に

いたします。

あっせん・調停が解決、またはその見込みがない場合において、消費生活の安定及び向上を確保するために必要があるときは、その経過及び結果を市民に公表いたします。

以上が、次期消費生活基本計画の策定及び消費生活条例の改正についての説明となりますが、今後の審議会の開催内容、基本計画、条例改正等の進行につきましては、お配りの資料3のスケジュールを参照していただければと考えております。

以上で説明を終わりにいたします。よろしくお願いいたします。

○松苗弘幸会長 ただいま事務局から次期消費生活基本計画の策定及び消費生活条例の改正についてご説明をいただきました。

この点について、今日は頭出しといいたいでしょうか、まだ骨子というところまでは至っているものではございませんが、おおむね事務局で今ご検討いただいている基本計画の項目なり、またその順番、遵守すべき点などについてのご説明、また条例改正についてのポイントなどもご説明いただきました。

タイムスケジュール等も本日配られておりますが、多くの時間を割くというわけにはいかない、それでもタイトな日程で、皆さん方にいろいろご協力をいただかなければいけないところだとは思っております。

できれば、現時点で、別に議論として煮詰まっているものでなくても結構ですので、こういう点を遵守すべきではないか、こういう観点をというところだけのご意見でも、一方的なご意見でももちろん結構でございますので、ご質問、ご意見等がございましたらお願いをしたいと思います。いかがでしょうか。

では、どうぞ。

○重川純子委員 資料1の消費生活基本計画に関する話なのですが、基本的には、前回のものをおおむね踏襲して、現状に合わせてかえていくということで賛成するのですが、裏の③番の中に示されている「自立した消費者の育成」も、非常にこれから重要になってくることだと思うので、そのときに、最終的には消費者個人ということになるのだと思うのですが、消費者基本法でも、消費者だけではなく、消費者団体というのが明確に位置づけられており、実際、消費者教育にかかわる件数も、消費者団体は非常に大きくなっていると思いますので、例えば④番のところ、消費者、事業者だけではなくて、消費者団体というものもあわせて協働の対象として加えてはいかかかと考えます。

○松苗弘幸会長 私も極めていいご意見だと思いますが、事務局では、何か消費者団体に関して今ご説明できるところ、もしくは何かございますか。

○消費生活総合センター所長 ご意見を参考にさせていただいて、真摯に検討させていただきます。

○松苗弘幸会長 一個人だけでは広がりがないところで、それをつないでいくところというのは、もちろん行政の役割もございますが、消費者団体というのが今まで一定担っていたところもあるかと思うので、ぜひご検討いただければと思います。

関連でも結構ですし、別のご意見でも結構ですが、いかがでしょうか。

では、福村委員、どうぞ。

○福村武雄委員 質問なのですが、資料2の買取り型消費者取引への適用の拡大のポイントのところ、**「押し買いだけでなく、店舗や電話での取引も対象となります。」**とありますが、今現時点

で余り事例がないのですが、スマートフォンやパソコンを通じた、ネットを通じての買取りというのも、これも対象と考えてよろしいですか。今後ひょっとしたら増えてくるかもしれません。

○消費生活総合センター所長 案としては、不当な取引という形で、取引全体を包括的に含めるような形で考えております。したがって、インターネット、すべての取引を対象とすると考えておりますので、それは含まれるものと考えています。

○松苗弘幸会長 関連のご質問ですが、今、購入ではなくて、いわゆる消費者が買うほうに関しては、さいたま市の条例の適用する範囲であれば、インターネット取引も入ることは入る。それと同じようにパラレルに考えるという理解でしょうかね。

では、佐藤委員、どうぞ。

○佐藤利昭委員 資料1の裏面の③のところの順番というのですか、「施策展開の基本的方向」、これからの計画の中の(1)から(4)まで項目が掲示されているのですけれども、今までの現行の基本計画の中に「消費者の安全・安心の確保」ということが(1)のトップに上がっていたわけですけれども、次期では4番目という形になっておりまして、特に今非常に食をめぐる問題というのは、私ども生協の組合員のアンケートでも、大体9割近くは食の安全・安心のことについて一番の課題だと上げている中身なのですよね。そういう意味でいうと、昨今の食の安全の問題で、もう大丈夫と言える状況ではなくて、むしろ表示の問題ですとか、いろいろこれから変わろうとしているということもありますので、(4)の順番でいいのかなというのは率直に感想として思います。

それから、(3)の「消費の利益の確保」という言葉なのですけれども、非常に抽象的な中身で、しかも①の「事業者指導の充実」というところだけが素案として出されているわけですけれども、消費者の利益の確保ということとの関係でいうと、例えば(2)の自立した消費者の育成ですとか、(4)の消費者の安全・安心ということについても、利益の確保というところにも通じるような表現になっていて、もう少し(3)の意図といいますか、そこが明確になるような表現が必要なのと、事業者の指導の充実だけでは、消費者の利益というのは確保できないのではないかと考えておりますので、具体的にこういうことだと言えなくて申しわけないのですけれども、もう少し課題の検討が必要なのではないかと考えております。

○消費生活総合センター所長 確かに今、食品表示法が国会でなされていて、また、消費生活センターというのが、消費者安全法に基づいて設置されている、そこら辺の基本認識というのは、うちも持っております。

これ自体が、他市の今までの流れを敷衍したというか、考えて作ったもので、現在の今後の情勢を必ずしも反映している、想定される事態を反映しているものとは思っておりませんので、審議会のご審議の中で、そこのご意見をいただきたいと思っていた部分でもありますので、この順位については、例えば(4)番の「消費者の安全・安心の確保」を今のところできくと(3)に持ってきて、(3)を(4)番に繰り下げるみたいなのが、うちの事務局素案になってしまうのかなと思いますが、そこら辺については検討させていただきたいと思います。次回の素案の提出の際に、そこら辺を踏まえた形で素案を作らせていただきたいと思います。

○松苗弘幸会長 私からも関連して。

恐らくこの(3)の「消費者の利益の確保」というのは、佐藤委員からも補足があったように、これだけを見ると、タイトルを見ると、ほかのも全部利益の確保。逆に言うと、事業者指導とい

う部分を1項目入れたいというのが見えるのかなと思ひまして、そこら辺は現状と今後の何か意図というか、目的というか、考えられているところが、ビジョンがあるようでしたら、そこをご説明いただくと、恐らく(3)のタイトルとしても、何かつながる部分とかが見えるのかなと思ひますので、その辺はいかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長 (3)のタイトルを事業者指導の目的から引っ張ってきているもので、そのような形に、素案を考えたのですが、ご意見を承りまして、ストレートに事業者指導の強化みたいな形で持っていくほうが素直なのかなと思ひておりますので、そこら辺、素案段階で訂正させていただいて、なおかつ皆様の改めてのご意見をいただきたいと思ひます。

○松苗弘幸会長 この点、事業者指導を今後充実していきたいという意図という感じですかね。では、森委員、どうぞ。

○森茂典委員 今の意見で、あえて事業者指導ということの部分と、その下の(4)番、消費者の安全・安心、これを見ますと、どう見ても、食の安全、表示の適正化というのが一番大事な部分で、それが事業者の指導に当たっていくものだと思ひておりますので、先ほど佐藤委員がおっしゃられたとおり、消費者の安全・安心の確保、これが重要性は高いと思ひます。

○松苗弘幸会長 その辺は事務局でも踏まえて、再検討をお願いいたします。

そのほか、今、森委員からもありましたように、こういう意見に賛同、対極の意見もちろん結構ですが、関連するところでも結構ですので、皆さん、ご意見、ご質問、もちろんご質問だけでも結構ですので、いかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長 今のご意見について、委員のご意見を確認したいのですが、消費者の安心・安全の確保、これ自体が消費生活センターの本来の存在目的ではないかと。消費者被害は、この中の安心・安全でいけば、財産という形の形態ではないかと。それであれば、消費生活センターの存在目的から考えて、これが1番になっているのも王道ではないかというご意見などを承ってよろしいでしょうか。

○松苗弘幸会長 森委員の意見は。

○森茂典委員 私はそうですね。

○松苗弘幸会長 ほかの皆さん方、(1)、(2)、もちろん(3)も含めて、決して軽視しているというあれではないと思ひますし、それぞれのお立場でいろいろな意見があるかと思ひますが、いかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長 次回の段階で、もう一度改めて皆さんのご意見を聞く形として、うちにも、今言われたご意見を参考に、本来の消費生活センターの存立の根拠、その法令や何かの位置づけや何かを考えまして、次回、素案を作らせていただきたいと思ひます。

○松苗弘幸会長 では、よろしくをお願いいたします。

そのほかはいかがでしょうか。

[発言者なし]

○松苗弘幸会長 私からすみません。

これ32年度までということではあるのですが、今いろいろなご意見もあるように、時代によってであったり、私は埼玉県の基本計画にも関与をしたところがありますが、そのときは、時代がちょうど震災の直後ということですから放射能とか、そういった意味での安全とかという意見が非常に強かったり、ただ、それは作成するときだけの状況ではなく、32年までを考えるというの

は、私たちだけでも難しいとか、その辺は事務局で何かこの年数及び今後のことについて、これを作っていくにしても考えていらっしゃるところがあるのかどうか。

○消費生活総合センター所長 事務局としても、消費者庁自体の基本計画が毎年改定しているという状況は認識しております。それなので、今回は改めて、従来からもこのようなものはあるのですが、それを改めて強調した形で審議会の意見を聞き、改定することがあるといった規定を設けたいと思っております。そうではないと、7年間、状況が変わらないということは、うちの今扱っている事案から考えても考えられませんので、そのようにさせていただきたいと思えます。

○松苗弘幸会長 自分で振っておいて何ですが、ただ、最初に作るものというのは骨格ですから、大事ではありますので、大事なことは抜けないように、皆さん、議論としては思っており、私ももちろんそうですけれども、思っておいていただければと思えますので、ただ、改定の余地もあり得るということで安心しました。

さて、そのほかどうでしょうか、ご意見など、ご質問などございますか。

よろしいでしょうか。

1からというよりは、前回の計画をどう改定していくか、時代の中で、今現状でどうとらえていくか。また、個別の新設、今回の事業者指導を入れたいという事務局側の要望があるように重視すべき点、ボリュームを多くする点とか、そういった量の問題とかもあるかと思えますので、個別の項目などは、次回までには骨子までとはならないですか。ここまでは難しいかな。

○消費生活総合センター所長 それは、ここでいきなり配られてもわからない部分もあると思えますので、以前ご指摘を受けたと思えますので、それを踏まえて、事前にお送りして、よく見て精査した上でご意見を伺い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 重ねて私からもよろしく願いいたします。

逆に皆さん方も、失礼ながら、お時間、お忙しいところはあるかと思えますけれども、審議会の前に配られた場合には、できるだけご検討いただければ、よりよいものになっていくかと思えますので、その点を踏まえて、次回以降、またよろしく願いいたします。

それでは、次に、議題に入っていきたいと思えますが、まさに今回の今、諮問であります次期基本計画の策定の調査審議を行う上で基本的な情報となりますが、平成24年度の現行の消費生活基本計画に基づく各施策の取組状況について、事務局からご説明いただければと思えます。

○吉田消費生活係主任 それでは、議題の3になります。平成24年度消費生活基本計画に基づく各施策の取組状況についての説明をさせていただきます。

すみませんが、座らせて説明をさせていただきます。

資料ですが、こちら資料4の「平成24年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について」というA4の枚数、厚いホチキスどめの資料になりますが、こちらの資料をお手元にご用意ください。この資料に基づきまして説明をさせていただきます。

こちらの資料の構成ですが、1ページ目はその評価の流れと評価の仕方、2ページ目に2次評価の結果ということで、基本計画に載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、それから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つの重点項目を設けているのですけれども、この重点項目がどのように評価になっているかというものをまとめてあるものです。6ページ目以降からは、基本計画の具体的な施策、こちら各所管から事業の評価をしたものになりますが、こちらの個別の四角が並べ連ねた資料となっております。

ります。

では、まず1ページ目の基本計画の調査・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、事業担当課所によりまして実績の報告・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・自己評価を事務局側で依頼をいたします。

各担当課所は、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課所に依頼し、回答をいただいているものです。

先ほどの6ページ目からの個別の施策というのが、それに当たります。

次に、審議会への報告ですが、消費生活総合センターが調査票を取りまとめまして、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、審議会に報告するという流れになっております。

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た場合は、事業担当課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、こちらさいたま市の庁内で行われている会議ですけれども、こちらの会議におきまして、審議会からのご指摘やご意見を事業担当課所に伝えて、次年度以降の施策実施に反映させていくものです。

先ほども説明にありましており、今年度は現行の基本計画の最終年度になりますので、こちら次期の計画に反映させていく内容となります。今年度、最終年度ですので、この基本計画の実施状況について、消費生活総合センターの報告に基づいて、審議会の評価としてご指摘やご意見をいただき、これを今後、審議会において調査審議が行われる次期基本計画の策定に向けた活動の中で反映させていくというものと考えております。

1ページの中段以降になりますが、こちらに内部評価方法と評価基準について記載させていただいております。

まず、①の個別評価、こちらでは各施策の担当課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。達成度につきましては、アルファベットのAからEで表し、Aが「達成された」、Bが「ほぼ達成された」、Cが「あま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、こちらが「達成度による評価ができないもの」として評価をする形になります。事業につきましては、3つの事業が重複いたしますが、全部で118事業が上がっております。

2ページ目をご覧ください。

2ページ目が、2次評価といいまして、重複するものを含めて118の事業の、全体的な評価が見られるものとなりますが、こちら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。

さらに、これを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・安心の確保になりますと、①から③までの第1項目がありまして、それに対して計が出ているという表の形になっております。

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、それを星の数に表して、前年度と比較しての評価もするような形になっております。

どのように評価しているかといいますと、こちらの1ページにお戻りいただくと、こちらに説明が書かれているのですが、下段のところの②の2次評価というところをご覧ください。

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、こちらは「特に優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、そちらを「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つで表しております。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」として黒い星で表すような形になっております。

それでは、もう一度2ページに戻っていただいて、その星がどのような状況になっているかを総合的に見ていただきます。

まず、基本的方向別で見ますと、3の消費者被害への機動的な対応、それから4の消費者意見の反映の促進の評価が前年度よりも上がりまして、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つの評価となっており、順調に取り組まれていると見ることができます。

ただ、その中でも達成度が星2つと低い項目があります。3の消費者被害への機動的な対応にある①迅速な消費者被害への対応、それから③関係機関等との連携強化や、4の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あります。

逆に達成度が高い項目では、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、こちらでは11施策中6の施策で達成度がAであり、同じく1の消費者の安全・安心の確保の中の②生活環境の安全対策の推進につきましては、15施策中10の施策が達成度Aで占めております。

次に、3ページをご覧ください。3ページから5ページまでは、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%以上を目指す」というものですが、平成24年度の解決率は98.7%であり、こちらは目標を達成しております。

次に、4ページをご覧ください。

重点項目の2つ目の目標であります「高齢者と障害者における潜在する消費者被害の発見・解決数20件以上を目指す」についてですが、こちらは発見・解決数ともに8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して、前年度の7件からわずかに増加したのですけれども、こちらは消費者被害に陥る前に発見されたものをカウントしていますので、被害後の相談を含めると、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、相談員の話などから増えているということでございまして、庁内におけるセンターの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ということは実感しておりますが、こちらの重点目標としては、目標には届いていないというのが現状です。

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を相談員から

報告を受けますと、庁内の連携が以前よりも高まっているということを感じられるような事例というのも承知しております。

最後、5 ページ目の第3 番目の目標ですけれども、こちら「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」というものにつきましては、平成24年度の実施回数が5 回となっております。昨年度の学校における出前講座につきましては、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、P T A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、こちらの申し込みはございませんでした。

以上が平成24年度の消費生活基本計画の実施状況の報告となります。審議会委員の皆様には、基本計画の進捗状況につきましてご指摘やご意見等をいただきまして、こちらを次期基本計画の策定に反映できればと考えております。

以上で説明を終わらせていただきます。

○松苗弘幸会長 ただいまのご説明につきまして何かご質問、またご意見等はございますか。

では、どうぞ。

○久慈美知子委員 先ほどの重点目標の最後のところの出前講座のところなのですが、消費者被害はかなり昨今増えているというところで、先ほどの基本計画の重点項目の中でも1 番に上げているところなのですが、それについて特に出前講座とか消費者教育というところには力を入れて広報してもらいたいと思うのですが、そのような施策はどうかしていますでしょうか。

○松苗弘幸会長 事務局でお答えできる範囲でいかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長補佐 出前講座の広報というお話ですけれども、公民館などに出前講座の申し込みのご案内文をお送りしたり、それから地域包括支援センターの集まりの中で出前講座をP Rしたり、それから学校教育におきましては、家庭科の先生の集まる、そういう会の中で出前講座の広報、それからこちらで作成いたしましたD V Dの広報なども行いまして、出前講座のP Rに努めています。

○松苗弘幸会長 どうですか。特に今のご説明で。

○久慈美知子委員 わかりましたけれども、例えば消費者団体のメンバーにP Rするとか、ただチラシを置くとかだと、読んでみようとならないと思うのですね。特に例えば押し買いの話とか、そのほかに海外への出資による被害というのかなり出ていますので、それこそ出前講座は随分重要ではないかなと思いますので、ぜひ広報には力を入れ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 そのようなご意見をいただいて、今後、連携を強化していきながら、どう動いていけばいいのか模索している状況だったので、今のご意見は大変ありがたく思います。

先日も地域包括の総会に出て、被害の発見にご協力願いたいというような依頼をかけているのですが、例えばコープみらいさんがやっている事業の中に、例えば介護事業や何かがある。この間、それを見て、こういうところからの依頼があれば、うちから出場っていくのにいいなと思っていたところなので、大変今のご提言はうれしく思います。よろしく願いいたします。

○松苗弘幸会長 私からもそれに関連して、例えば5 ページ目の保護者対象の学習会などで、「24 年度は申し込みがありませんでした。」とだけ書いてあるのですが、恐らくこんな広報を行ってはいないのでというのを書いていただけると、「ありませんでした」だけだとわからなかった。今のご説明で、例えば地域包括の総会に出られていたとかというのもお聞きしますと、そういう連携

ができていのだなとわかる。全部を書くわけにはいかないかもしれませんが、中には、連携とは書いてあるのですが、パンフレットやチラシを配布しましたとだけ書いてあると、それは連携とはということもあるので、全部を書くわけにはいかないかもしれませんが、そういうご説明をいただくと、こちらもありやすいのかな。また、ご意見を述べやすくなるかと思しますので、今後のご参考にいただければと。

○消費生活総合センター所長 うちで考えているのは、出前講座の欠点というのがあるのですよね。高齢者の消費者被害に遭われる方というのは、被害に遭われるまでは、自分は被害に遭わない、それから遭っても、私のお金をどう使おうと自由ではないのみたいな被害者意識がない方が多くて、それらの掘り起こしというのは、出前講座では難しいのかな。

それで、先ほど言いましたように、介護の方や直接高齢者に携わっている方に、できれば、うちの広報や出前講座では限界のある、今バーチャルオフィスなどの関係で詐欺被害というのは全面回復は難しいのですけれども、せめて被害の拡大の防止にご協力いただけないかと考えておりますので、それも含めて、うちも、その広報活動は強化していきたい。それからまた、各種そのように高齢者の方や障害者の方と直接接している方々への広報活動、こういうのが今起こっているのだ、こう気がついたら教えてほしいというような形の広報活動を強化してまいりたいと思いますので、逆によろしくお願ひしたいと思ひます。

○松苗弘幸会長 では、重川委員、どうぞ。

○重川純子委員 広報活動に関しての話、例えば学校の場合、一定の規模があつて受け入れやすいようで、受け入れられていないので、なぜ受け入れられないかというようなことについて、例えば私が伺った話だと、学校の中である授業で取り上げようと思うと、幾つかクラスがあると、何回も来てもらわなくてはいけなくて申しわけないのではないとか、そのことについていろいろと事前に調整をするということが必要になるのではないかと思ひます。そういうことについて、教育委員会と連携をしながら、ネックを少しずつ取り除いていって、どうやったら学校へも、そのほかのいろいろな施設もそうですけれども、何がネックになっているのか、いろいろと分析されて、基本目標のところ、回数が増えることを考えていただければと思ひます。

○松苗弘幸会長 事務局で何かございますか。

○消費生活総合センター所長 昨日も消費者行政庁内連絡会議というのを開いたのですが、消費者教育の推進に関する法律、これができている中で、何らかの形の評価はしていかななくてはと考えているのですが、例えば学校に対する要求というのは多くて、小学校5年、6年に対する英語教育、それから保護者が求めているのは、あくまでも成績の向上、そういう中で、これから先どうやって進めていくのか。

庁内連絡会議の中では、特に教育委員会には、基本計画、国が今現在、消費者教育推進会議ですか、そこの中で進めている基本計画策定後は、多分、県が県基本計画を立て、市が基本計画を立てていくような流れになるのかなと思ひますけれども、その際にはぜひともご協力をお願ひしたい。そういうのが現在の状況だと、一方的に教育委員会にお願ひしますというわけにもいわずに、できる限りのことはやっているつもりなのですが、そのような保護者の求めるもの、また国が次々といろいろな形でグローバル化だとか求めている中で、難しい問題があると認識しながらも、一生懸命、庁内連絡会議の中ではお願ひをしているような状況です。

○松苗弘幸会長 重川委員、よろしいですか、今のお答え。

○**重川純子委員** 教育委員会に丸投げというか、教育委員会、具体的な現場の中で聞く話だと、クラスが幾つもあると、そんなに何回も何回もいろいろと来ていただくのはどうなのだろうということで戸惑い、躊躇しているという話を伺ったりしますので、例えばパンフレットの中に、クラスがあれば、そのクラスは大丈夫ですよとか、そういうことを一言添えておくと、もしかしたら、ここに出てみようかしらということが起こるのかなということも考えられますので。

○**消費生活総合センター所長補佐** 実際に出前講座の中で、各クラスに毎回、毎回出ていて、その学年全部やるという形で行わせていただいています。それについても、先日、家庭科の先生の集まりの中でお話をさせていただいたところですし、また昨年度、教育委員会と連携をして、中学校の家庭科の消費者教育の分野に使えるDVDというのを作成したのですね。そちらもお配りいたしましたして、出前講座に全校行くわけにはいかないけれども、こういったDVDを授業の中で使ってくださいということで、きちんと連携をとりながらやっている部分もございます。

それから、例えば新任採用の教師の研修を受け入れまして、新任は毎年2名、3名という形で、さいたま市、採用しているのですけれども、毎年、センターに来ていただいて研修を行って、その中でも消費者行政がどうなっているのか、それから教育の中でどういうことを伝えていっていただきたいのかということ個別に対応して研修を行ったりもしております。そういったところで、具体的に一つ一つ進めていければなと考えているところです。

○**松苗弘幸会長** では、どうぞ。

○**市民生活部長** 今のお話とダブるかもわからないのですけれども、学校に対しては、庁内のいろいろな各部署からのそれぞれの視点からいろいろな教育をお願いするというのでお願いしていますので、恐らく学校としても、その中から選んで優先順位ではないですけれども、そういうのをつけてやっているのかなという部分もありまして、私も前、環境局にいたのですけれども、環境ですと、例えば今、EVとか、そういうような環境教育とか、そういう話もぜひということで、かなり教室とかやっているのですけれども、そういう面で、消費者教育は低学年というか、難しい部分は、優先順位的にはあるかなと思うのですが、先ほど店舗、電話だけではなくて、いわゆるスマホとかIT機器にということで、現在、低年齢化とかというのが進んでいますので、今後より一層大事になってくると思いますので、今、委員のおっしゃった点についても十分配慮してまいりたいと思っております。

○**松苗弘幸会長** では、池上委員、どうぞ。

○**池上憲二委員** 市民の立場で言うと、実はそういう出前講座をやっているだとか、学校でそういう講座みたいなものを行っているだとかというのは、余り伝わってこないのですね。なぜかという、今聞いていると、皆さん、行政内部だとか、関係者の中で話し合っているということなのです。直接市民に向けてそういう話を、こういう出前講座をやっているのですよというのが、機会が少ないのではないかという気がするのですね。

例えば、実は私も防犯相談センターというのをやっていて、警察と一緒にやったりもするのですけれども、そこに聞きに来る人というのは、そういう興味のある人しか聞きに来ないのですよ、先ほど言われていたように。そうすると、実際被害に遭われるのは、実はそういう興味がない方とか、用心していない人なのです。そういう人たちにどう伝えていくのか。そういう視点を持ってやらないと、内部で何か話し合っているだけで、伝わっていかないのではないかと思うのですね。

私どもはどうやっているかという、実はさいたま市ではいろいろなイベントをやっています。そういうイベントに私どもは出かけていくのです。聞いてはくれないのですよ。それでもそういうところでこういう犯罪が起こっているのだということを少しでも伝えていくという取り組みも重要ではないかなという気がするのです。ぜひそういう学校だけではなくて、市民に直接向かってそういう広報をしていくという活動をしていただきたいと思います。

○松苗弘幸会長 事務局では、何かコメントはございますか。

○消費生活総合センター所長 うちも、広報や活動については、正直なことを言って、一生懸命やっているつもりなのですが、今の委員のご意見を参考にしながら、今後とも強化に努めてまいりたいと思います。

また、うちで今考えていることというのは、教育委員会が主体になって、携帯電話や何かの説明会を、携帯電話会社の協力を得て、全中学校だったか、全小学校だったか、いずれかでやっております。

ですので、今年度考えていることというのは、今年度行った、消費者教育というのは、法律上は出ているのは、環境教育、食育、国際理解教育、その他の教育というのは、多分狭い意味でのうちの伝統的な契約関係でしょうか、そのように思いながら、全庁で行っている消費者教育に関する事案を集計して、総合的、一体的、便宜を図れるような体制を組んでいきたい。この中で弱点を補っていくような形の計画を組んでいきたいと現在考えております。それですので、今の広報について強化できることについては速やかに強化してまいりますので、よろしくご理解のほどお願いいたします。

○市民生活部長 この出前講座については、先ほど申し上げましたが、庁内にいろいろな課が、それぞれこういう出前講座できるということで一覧というのを作ってしまして、広報課というところで、市の出前講座一覧みたいな冊子とかも作って、それで広報している状況です。要するに個々でやっても効果がないので、一緒にやったほうがということで、広報課で一元化してやっているという形なのですけれども、ただ、出前講座という性質上、要するにそういう要望があったときに行くということで、今、委員おっしゃられたように受け身的な部分というのはあるかと思しますので、先ほどイベントに出かけていってというようなこともお話ありましたので、そういうようなことも参考にして、もっとこちらから仕掛けていくとか、積極的に宣伝していくという姿勢でやっていきたいと思しますのでよろしく申し上げます。

○松苗弘幸会長 私からも一言これに関連して、消費者教育推進法というのは、いわゆる教育というと、学校教育だけではなく、大人に対する教育ももちろん含んでいる法律で、先ほどセンター所長からもお話がありました。今、国で基本計画を作ってはおりますが、この点、法律の中には、まさに池上委員がおっしゃられたように、庁内会議だけではなくて、地域協議会という形での設置も、これは法的な義務ではないですけれども、そういうものが想定されているところだと思います。ぜひさいたま市さんでも、そういった地域協議会の設置であり、また活用を考えていただければと思いますし、またこの中で、消費者リーダーの育成という項目があって、人材の育成ができたという項目はあるのですが、その人材をどう活用したのかということまでは踏み込んでいないところがありますので、先ほど消費者団体のお話もありましたが、そういったトータルの形での消費者教育というの、また庁内の連携はかなりやられているとは思いますが、幅広い形で検討いただければと思います。これはご意見ということでお願いいたします。

そのほか何か。池上委員、どうぞ。

○池上憲二委員 もう1点だけ、これは非常に素朴な疑問というか質問なのですが、この実施状況の評価というのは、この最初の説明を見ると、各担当課が自己評価をして、それを取りまとめてここに報告していますということなのですが、通常であれば、これ本当にそうなのという外部監査というか、合っているかどうかの確認というのはどこかしていないのですか。普通の企業であれば、これやと思うのですが、その辺はどうなのでしょう。

○松苗弘幸会長 事務局では、何か、工夫ないしやられていることがあれば、いかがでしょうか。

○吉田消費生活係主任 できるだけ客観的にそういった実績が確認できるよう、数値であるとか、そういった指標となるものがわかりやすい目標をなるべく上げていただくというようなお願いはしているのですが、現状では、そこまでが限界というところがありまして、監査的なところは、難しいという面もあります。

ただ、評価自体を客観性が持てるようなものというのを形として選んでいって評価をしていくというところが大切ではないかなとは感じております。

○松苗弘幸会長 この審議会に報告をされて、我々の目でも、この書き方だけではわからないとか、ここの部分はどうなっているかというのは、今日の議題となつてはいますけれども、逐次、場合によっては、ご発言いただきながら見ていただければ、今日だけに限らず見ていただければと思いますし、事務局では、そういった数字で表せない部分というのはあるかもしれませんが、意識はしていただきたいと思います。

そのほかご意見いかがでしょうか。では、どうぞ。

○江森信行委員 すみません、先ほどのご意見と重なりますけれども、つまり、どうやって検証かという問題もありますけれども、今の重点施策以外のものもさらっと見ますと、Dの評価については二、三項目だったですかね、3項目ぐらい。Cが五、六項目ぐらいで、どっちかという、いい結果なのですが、その上には、今出されているご意見、やりとりを聞いていると、何か審議会の委員の話ばかりなような気がするのですが、例えば重点施策については目標設定がどのように設定されていて、それでそのように半分になっているのかと。その分析を、今、分析の話よりも、申しわけございません。言いわけ的な話がありますけれども、(2)番と(3)番のところで思ったのですが、ここの設定というものが、もちろん手に届くところを軽く設定するというのはこういうことになるということなのですが、ある程度そこに向けての広報、その他が、その積み上げがそこにいけるのかと。どのくらい汗かいていけるのかという部分のあれが、少し厳しさがなかったのか、世の中がそこに合わなかったのか。世の中が合わなかったということは、目標の設定が甘かったということなのですが、いずれにしても、この辺の部分というのが、庁内の問題と、今、委員の皆さんから外に向けてのアクションという、広報アクションが出ましたけれども、具体的にここをむしろ審議会で審議する中身ではありませんけれども、相当うまくいかないという部分が、場合によってはこういうことで、こういう数学で目標をこうしているのだよという部分の説明が、基本計画の位置づけでしょうから、全く関連ないわけではないので、少し具体的なものも織りませてください、時間があるかどうかというのはあるのですが、一局面だけで申し上げて申しわけないので、そんなような、ということは、結果的に自己診断が甘いのではないかと疑わせる。これから情報公開は当たり前の時代ですから、あちこちで自己評価というのが甘目ではないのかと必ずクエスチョンマークがつくものですから、そこ

をどのようにうまく説得性を持たせるかという部分についてご議論をしていただきたいし、また場合によっては審議会に投げかけていただくのもよろしいのかなと思いました。

○松苗弘幸会長 私もそのとおりだと思います。

事務局、いかがでしょうか。

○消費生活係長 大変貴重な意見ありがとうございました。今後は、目標設定、それは自分たち、今までの流れとしては、各課各課でその目標を決めていただいて、設定基準についての進捗等を考慮して、こういう結果を出していただいたのを審議会において発表して、皆さんにご審議いただくという流れをとっておったのですが、昨今の状況からすると、そういう意味では、外部的な評価も加味する必要性は出てきたのかなと考えておりますので、その辺宿題で、今後の検討ということでご了承いただ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 難しいところはあるかもしれませんが、昨年より減少したか、増加だけだと、そもそも相対ではあるけれども、絶対評価ではないところが出てきますので、そういう点も工夫を、難しいのはわかっておりますが、考えていただければと思います。

○市民生活部長 今の関係ですけれども、庁内でいろいろな計画がありまして、この前、市長選がありました、いわゆる倍増プランというものと、あと行革プランということで、市の一番中心をなすプランもあるのですけれども、そういうようなものの実績については、確かに外部評価によって一般の委員を入れていただいて、かなり綿密というか、事細かに評価しているのが実態なのですけれども、それ以外の各所管で作っている計画というのは、別にそれが決して軽いとか、そういう意味ではなくて、もちろん内部だけですと、どうしても甘いのではないかというようなご意見は出るかと思うのですが、一応所管として客観的にということで、外部委員を入れてやっているところというのは余りないと思ひまして、恐らく総合振興計画、基本計画の実施計画というのがあるのですけれども、それが市の中心となる計画ですが、それでさえもたしか外部評価というのはしていないと思うのですね。

ただ、要するに市の中の戦略会議というのがあって、幹部が集まっての会議があるのですが、そこで改めて所管の評価を見るという形はとっていまして、それが一応現状ということで今なっているわけなのですけれども、今、所管から話がありましたように、今後の課題ということでとらえさせていただきたいと思います。

○松苗弘幸会長 では、どうぞ。

○笠原朝子委員 基本というか、今までのお話と外れるのですけれども、2番の高齢者と障害者における消費者被害未然防止のための支援となっているのに、何で発見・解決数を20件以上という、この数値が何で20という数値が出てきたのか。この市民がこれだけいて、高齢者がこのくらいいるので、被害はもっとあるだろうという数字、どこからこういう数字が20という目標設定で出てきたのかということをお伺いしたいのと、あと高齢者、障害者に対する病院、銀行、郵便局等で消費者被害防止のための啓発でポスターを掲示と書いてあるのですけれども、高齢者とか一般市民が一番行くのは、病院とか銀行がありますけれども、お店、商店、コンビニ等は必ず1日に1回とか、2日に1回とか行くと思うのですが、そういうところの掲示とかというのはお願い、協力ということではできないというか、考えていच्छゃらないのでしょうか。

○松苗弘幸会長 2点ほどございましたが、事務局でお答えできる範囲でお願いいたします。

○消費生活係長 先にポスター掲示等のお話なのですけれども、昨年ではさいたま市内の全医療機

関にポスターの掲示の依頼をしたということで載せさせていただいたのですけれども、そのほかにも、効果的な啓発の方法というのを今考えておりました、いろいろな連携をとりながら、いろいろなところに依頼をしたり、それからお願いをしたりということで考えていきたいと思っております。何が効果的なのかということを中心に考えながら、これからも考え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。続いて20件という数字の関係なのですけれども、これはこの計画を策定した平成20年当時の目標件数という位置づけとなっております。要は20件以上を目指すという段階で、その当時のこういった解決数が20件っていないというのが現状だったものですから、どの計画等もそうなのですけれども、その数字がある程度達していないとなると、少し数を増した数字を目標設定するというパターン、申し訳ないのですけれども、設定基準というのは、こちらは今段階では把握していないのですが、ただ、今段階の考え方を加味すると、当時20件に達していない状況なので目標設定をしたのではないかと考えております。

この20件という件数自体、そこまで達していないというのが現状です。そのような発見、解決を20件目指していくという姿勢でこの数年やってきましたので、ご理解いただければと思います。

○松苗弘幸会長 よろしいでしょうか。おっしゃるように未然防止なのだから、そもそも防止ができた結果、発見数が減る分には問題がないわけですし、そこも難しい問題がございます。設定の仕方は、私も難しいなどは思いますが……

○消費生活総合センター所長 もう1点補足させていただいてよろしいでしょうか。

例えば現在の消費生活相談というのは、若者層と真ん中がなくてお年寄りなのですよね。そうすると、うちで広報紙を配布する、依頼する、そのときに、特に年4回出している暮らしの情報というのは、大体毎回送らないと置いてくれなくなると。その中で、片や若者を対象としたまつ毛エクステンションで、次のときは健康食品の送りつけ商法でというときに、うちもどうすればいいのかと考える部分があります。ですので、例えば今、委員からいただいたご意見を活用しながら、限られた予算の中で限られた枚数をどうしたら効率よく効果的に運用できるか、それらについて考えてまいりますので、ご理解いただきたいと思っております。

○松苗弘幸会長 そろそろ時間の関係もでございます。今日配られた資料、先ほどもご意見もありましたが、外部の目というのは、我々も一つの目でございますので、持ち帰っていただいて、また疑問点があれば、ぜひ事務局側にはご負担にはなりますが、ぶつけ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。

続きまして、消費者被害の未然防止のため、本年度発生が懸念される事業等についての庁内意見を取りまとめた消費者問題調査について、事務局からご説明をお願いしたいと思います。

○吉田消費生活係主任 それでは、議題4の消費問題調査について説明させていただきます。

では、失礼して座って説明させていただきます。

今回、平成25年度に想定される消費問題の調査というのを依頼させていただきました結果、資料の5のとおり、全部で16課から22の懸案事項の回答をいただいたわけです。

こちら、一昨年度、2年前は5課8懸案事項、1年前、昨年度は12課から17懸案事項であったものが、年を重ねるごとに確実に件数が増加してきておりました、多くの部署が消費者問題に対して耳を傾けていただけになったのではないかと考えております。

今回の22の懸案事項の内容につきましては、一昨年から同様の傾向が続いているのですけれども、市職員や民生委員・自治会役員・調査員などを装って金銭を請求する、個人情報を出す、

あるいは身分証等を搾取するといった詐欺行為や、交付金や還付金、補助金等を口実にするなどして、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法外な費用請求を行うといった危険な事案があるとの提示を多数いただいております。そして、年々その手口やパターンが多様化してきておりまして、さまざまなケースの懸案事項が挙げられてきている状況、その結果がこの件数の増加につながっているとうかがえます。中でも高齢者等をターゲットにした想定消費者問題というのが多数挙げられておりまして、こちらは実際に消費生活相談における高齢者の案件の件数も増加傾向にあります。こちらとも連動するものとなっております。

これらの懸案事項の具体的な対処方法としましては、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が各課から挙げられておりまして、こちら各部署において、この対処方法をホームページや市報を初めとする市民への配布資料に掲載して、広く注意喚起を行っていくといった対処の方法を考えていただいているものであります。

消費生活総合センターでは、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まして、所管課の了解のもと、連携の意味を込めて注意喚起に努めておりますが、同時にこの調査の結果というのは、直近の消費者問題を反映したものと考えておりまして、こちらの次期の基本計画の策定における参考資料の一つとしてご活用いただけるものと考えておりますので、今後の市民調査等においても、こちらをご参照いただければとお願いいたします。

以上で説明を終わらせていただきます。

○松苗弘幸会長 ただいまのご説明に関しまして、ご質問等ございますか。いかがでしょう。

基本的には、こういった相談なり、被害事例などが各部署で把握をされているというもので、それについて市としても対応というか、連携広報関係に努められているというもので、もちろんこれ以外でもいろいろな被害はございますとは思いますが、情報といたしましうか、情報提供いただいたという感じになりますが、何かございますか。よろしいでしょうか。

では、情報提供という意味で、この議題につきましては、この点でと思います。

最後に、議題としましてはその他ということがございますが、まずは皆様方から何かございますか。よろしいでしょうか。

○渋谷喜代司委員 すみません、1点だけ、進め方の資料の3のところ、計画の審議だとか議会に対する報告の関係が出ていますわけですが、議会で報告ということで、議会で報告の中で何かご意見とか出たときに修正をされるのでしょうか、それともどんな形になっているのでしょうか。

○消費生活係長 議会には、意見を聞くというよりも、このように進めておりますという形で報告させていただきますので、敢えて意見を聞いてということは考えてはおりません。あくまでもこの審議会の中で進めていくということを考えておりますので、ここであくまでも中間の報告、最終の報告ということで考えております。

○渋谷喜代司委員 行政報告ということですね。

○消費生活係長 はい。

○渋谷喜代司委員 条例ではないです、計画の話です。条例は当然です。

○松苗弘幸会長 段取りとしてはよろしいですか。

○渋谷喜代司委員 はい。県と違うわけですね。

○松苗弘幸会長 そうですね。

○渋谷喜代司委員 県は議決をいただくということで。

○松苗弘幸会長 その辺、私も聞いております。

その他の関係、事務局から何かございますか。

○市民・スポーツ文化局長 最後に、先ほど委員の皆様からご意見がたくさん出ました。24年度の消費生活基本計画の実施状況の評価につきましてたくさんご意見をいただきました。

それで、今回、皆さんに委員をお引き受けいただいております消費生活審議会におきましても、次期計画を策定していただくための審議会でございます。今回、皆様からいただきましたご意見をもとに、次回の実施状況の評価、報告につきましては、これまでとはまたより丁寧に、皆様にどういったことを調査し、その結果がどうだったといったところにつきまして、より丁寧に皆様にご説明していくような形で取り組みを変えていきたいなと思っております。

したがって、今回策定をお願いいたします消費生活審議会のご審議、そしてその成果物である計画につきましては、その進捗状況、その成果につきましては、これまでより深めたもので取り組んでいきたいと考えております。

また、今、事務局からございましたけれども、議会につきましては、計画の策定段階、条例改正はございますので、当然条例につきましては、議会、そして委員会でご審議をいただくこととなりますが、計画につきましても、市民生活委員会という常任委員会がございますので、そちらに報告し、議会のご承認というかご了解をいただきながら進めていくこととなります。

ただ今、事務局が申しましたように、基本的には委員会の中でその内容について不満というか、了解できないというようなことは、過去にはなかったものですから、事務局からそのような形で申し上げましたけれども、もしも議会からそういう要望があれば、また持ち帰りまして、審議会にご報告させていただき、皆様にご協議いただくようなこともないわけではございませんので、申し添えさせていただきます。

○松苗弘幸会長 よろしいですか。そのほか事務局はよろしいですか。

それでは、これで議事を終了したいと思います。皆さんありがとうございます。

進行について事務局にお返しいたします。

○吉田消費生活係主任 皆さん、貴重なご意見、ご質問等、ありがとうございます。

これを参考に次期消費生活基本計画の策定を進めてまいりたいと存じます。

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ば、ファックスか郵便でお送りいたしまして、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、よろしく願いいたします。

さて、次回の審議会ですけれども、本年8月に行いたいと考えております。詳しい日程等につきましては、また改めてご連絡させていただきますので、よろしく願いいたします。資料につきましては、できれば事前に送付させていただいて、内容等を確認していただき、ご意見等を審議会の本番の場でいただければと考えておりますので、その旨もよろしく願いいたします。

では、これもちまして、4期第2回さいたま市消費生活審議会を閉会いたします。

散 会 (午前11時33分)