

6期第1回さいたま市消費生活審議会

期 日	平成 28 年 8 月 25 日（木）
場 所	さいたま市役所
会 議 時 間	開会 午前 9 時 58 分 ～ 閉会 午前 11 時 12 分
出 席 委 員	会長 中村 弘毅 委員 武藤 洋善 亀崎 美苗 飯岡 広子 江森 信行 渡部 貞一 鈴木 正美 廣田 美子 笠原 朝子 石田 恆子 鮫嶋 明美 滝澤 玲子 長谷部 恵子
欠 席 委 員	宮西 陽子 吉川 尚彦
日 程	1 開会 2 委嘱状交付 3 副市長あいさつ 4 委員自己紹介 5 会長選出 6 会長職務代理者の指名 7 消費者被害救済部会委員の指名 8 議題 (1) 消費者教育推進計画について (消費者教育推進地域協議会として) (2) 平成 27 年度消費生活基本計画実施状況報告について て (3) その他 9 閉会
配 付 資 料	・ 次第・委員名簿 ・ 座席表 ・ 資料1 さいたま市消費者教育推進計画素案（本編） ・ 資料2 さいたま市消費者教育推進計画素案（概要版） ・ 資料3 さいたま市消費生活基本計画実施状況調査結果 ・ 資料4 平成28年度さいたま市消費者行政の概要
傍 聴 人	なし
会 議 録	別添のとおり
出 席 職 員	市民局長 石川 均 （幹事） 消費生活総合センター所長 小池亮太郎 （書記） 浦和消費生活センター所長 酒井 利和 岩槻消費生活センター所長 田口 信一 消費生活総合センター所長補佐 川島 朋之 消費生活総合センター所長補佐 齋藤 路子 消費生活総合センター消費生活係主査 荒川 尚志 消費生活総合センター消費生活係主査 吉田 雄一朗

6期第1回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成28年8月25日(木)

開 議 (午前9時58分)

○川島所長補佐

[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。

○遠藤副市長 [各委員に委嘱状交付]

○川島所長補佐 副市長より挨拶

○遠藤副市長 関係各位がご出席のもと、ここに6期目となります、さいたま市消費生活審議会を開催できますことに対し、心からお礼申し上げます。

本日、さいたま市消費生活審議会委員として委嘱させていただきました皆様におかれましては、すでに各分野で献身的な取り組みを積極的に展開され、本市消費者行政をはじめ、広く市政の発展にご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。

さて、さいたま市では来年4月からの実施を目指し、消費者教育推進計画の策定を進めています。

近年、情報化・グローバル化の進展など、消費者を取り巻く社会情勢が大きく急速に変遷する中で、消費生活におけるトラブルはますます多様化・複雑化しており、消費者教育の果たすべき役割も増しており、委員の皆様から貴重なご意見をいただき、計画を完成させていきたいと考えております。

市民の消費生活の安定と向上のため、審議会としての役割が有効に機能するよう、皆様方のお力添えを賜りたいと存じますので、よろしくお願い申し上げます。

結びに、ご出席の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、挨拶といたします。

○川島所長補佐 公務が重なっているため、副市長退席

○遠藤副市長 [退席]

○川島所長補佐 委員自己紹介(委嘱状交付順に)

○中村弘毅委員 埼玉弁護士会に所属し、現在消費者問題対策委員会の委員長を前期・今期と2期

やっています。審議会委員についても前期からの引き続きになります。今期もがんばりますので、よろしくお願いいたします。

○**武藤洋善委員** 中村弁護士同様、埼玉弁護士会の消費者問題対策委員会に所属しています。審議会委員を務めるのは初めてで勉強不足の面もあるかと思いますが、一生懸命進めたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○**亀崎美苗委員** 埼玉大学教育学部に所属しています。教育学部なので教員養成を行っています。今回2期目になりますが、よろしくお願いいたします。

○**飯岡広子委員** 埼玉県消費生活支援センターで所長をやっています。皆様にはいろいろなところでご支援いただいています。また審議会での皆様のご意見につきましても、さまざまところで報告させていただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

○**江森信行委員** 商工会議所から参加しています。事業者代表ということで、商工事業者約12,000かかえていますが、なかでも消費者問題は必ず地域に関わるものです。機会があれば行政の力を借りて、消費者教育の告知ができればいいと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

○**渡部貞一委員** 中小企業団体中央会の渡部です。中小企業団体中央会は事業協同組合を束ねている団体で、県内約800の事業協同組合があり、その傘下に各会社が所属して、県内約17万社が中小企業団体中央会に加入しています。事業者代表となりますので、よろしくお願いいたします。

○**鈴木正美委員** J A埼玉の鈴木です。今まではさいたま市内のみが管轄でしたが、4月1日に近隣5農協を吸収合併して川口・草加から鴻巣・吹上までの9市1町を束ねることになりました。人口は272万人で、埼玉県内の38%の消費者を抱えることになり、規模が大きくなり責任を感じております。私の業務は経済担当ということで、直売所14カ所の統括、購買品販売、葬祭事業、管内の土地の売買や建物の建築といった開発事業を行っており、さまざまところで消費生活に関わりますので、皆様のご指導を賜りながら今後やっていきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

○**廣田美子委員** さいたま市消費者団体連絡会の代表をしています。現在さいたま市消費者団体連絡会には9団体加盟しており、私もその1つの団体に所属しています。各団体それぞれが活動して、月に1度定例会を開き、10月に消費生活展、5月の消費者月間に消費者フォーラムをさいたま市と一緒に開催しています。それ以外はそれぞれの団体での活動がメインになります。その他キャンペーンなど共同でできるものはお手伝いしながら消費者被害防止に努めています。よろしくお願いいたします。

○**笠原朝子委員** 消費者団体「コーペル」の理事をしています。今期もできるだけ会合に参加していきたいと思っています。よろしくお願いいたします。

○石田恆子委員 さいたま市消費者団体連絡会に加盟する「うらわ市民広場」に所属しています。2期目になりますが、こういう分野は前期が初めてで、勉強不足でわからないことも多いのですが、がんばって出席しますのでよろしくお願いいたします。

○鮫嶋明美委員 今回初めて消費生活審議会委員というのを知り、申し込んだところ選んでいただき、私に何ができるのか不安なのですが、皆様のご指導をいただきながらさいたま市の1消費者としてできることに努めていきたいと思っていますので、よろしくお願いいたします。

○滝澤玲子委員 公募委員2期目になります。公募枠は本来多くの方が関わるのが大切と思っていますが、その貴重な1席をいただいたので、地域の中で私たちが取り組んでいることが、この場で少しでも反映できればいいと考えています。10月の消費生活展では、仲間たちと俄劇団を作り寸劇で出演することになっています。そうしたいろいろな体験も大変貴重と思っています。2年間よろしくお願いいたします。

○長谷部恵子委員 さいたま市消費生活総合センターで消費生活相談員として働いています。実務である相談を受けているものですが、市全体の施策や方向性には直接かかわることができなかったため、今回の機会に参加したいと思い応募しました。よろしくお願いいたします。

○川島所長補佐

〔職員紹介〕

〔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。

○廣田美子委員 中村先生を推薦したいと思います。消費者問題を取扱う弁護士で学識経験も豊富ですし、2期目になりますので、いかがでしょうか。

○川島所長補佐 廣田委員から中村委員のご推薦がございましたが、皆様いかがでしょうか。

○各委員 (異議なし)

○江森信行委員 廣田委員さんがご自分で立候補されたのかと思いました。中村先生で意義ありません。

○川島所長補佐 只今お二人のご推薦がありました。中村委員に会長をお願いすることで、ご異議はございませんでしょうか。

○各委員（異議なし）

○川島所長補佐 それでは中村委員さんに会長をお願いいたします。会長席への移動をお願いいたします。

○江森信行委員〔会長席に移動〕

○川島所長補佐 条例施行規則第 35 条の規定により、「議長の職」を務める会長に以後の進行をお願いいたします。

○中村弘毅会長 ご指名いただきました中村です。前期までの会長の松苗会長が、議事進行等も非常につつがなく行っており、内容面に関しても知識が豊富な方でしたので、私が引き続き会長職を務められるか不安ではありますが、皆様に助けをいただきながら全うしたいと思いますので、よろしくをお願いいたします。

〔職務代理者指名〕

条例施行規則第 35 条の規定により、「会長の指名する委員」と規定。「武藤委員」をお願いしたいと思います、よろしいでしょうか。

○武藤洋善委員（承諾）

○中村弘毅会長 他の委員の方もよろしいでしょうか。

○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います。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 人程度が適当と思います。そこで、「武藤委員」「飯岡委員」「渡部委員」「廣田委員」「長谷部委員」の 5 人を指名したいと思います、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お願ひいたします。

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。

○川島所長補佐 消費者被害救済部会長および職務代理者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、部会長職務代理者には「廣田委員さん」が指名されましたのでご報告いたします。

○中村弘毅会長 部会長の「武藤(むとう)委員さん」から、一言ご挨拶をお願いいたします。

○武藤洋善委員 部会長に選任された武藤です。先程も自己紹介でお話しさせていただきましたが、審議会の委員やその部会長を務めさせていただくのは初めてですが、実際に具体的な案件等でできましたら、適宜執行していきたいと考えておりますのでよろしくお願ひいたします。

○中村弘毅会長 「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ひしたいと思います。

○川島所長補佐 〔挙手〕

○中村弘毅会長 事務局どうぞ。

○川島所長補佐 市民局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。

○石川市民局長 〔退席〕

○中村弘毅会長 それでは、議事を進めてまいります。事務局、傍聴者は、いらっしゃいますか。

○消費生活係荒川主査 本日傍聴者はございません。

○**中村弘毅会長** わかりました。それでは最初に、議事録の作成に係わる委員の氏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、内容等を確認していただき、署名をして頂いて、承認をして頂くものです。私のほか、「武藤委員」と、「長谷部委員」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** 承諾

○**中村弘毅会長** 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、内容等を確認していただき、承認の署名をよろしくお願ひいたします。それでは、議題の（１）「消費者教育推進計画について」ですが、こちらは消費者教育推進に関する議題ということで、第５回目の「消費者教育推進地域協議会」として協議させていただきます。これについては、５期第３回審議会での審議の結果、当審議会委員を協議会委員とみなして進めていくことにするという決定に従うものになります。なお、本協議会の設置については、消費者庁ホームページの消費者教育推進協議会設置状況のページに記載されています。それでは、事務局より説明をお願いします。

○**川島所長補佐** 議題１について、説明。

〔経緯説明〕平成２４年１２月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」において、「消費者教育推進計画（以下推進計画）」の策定及び「消費者教育推進地域協議会（以下地域協議会）」の設置が市町村の努力義務化。これを受けてさいたま市では、平成２６年４月に計画期間が開始した「第２期消費生活基本計画」において、この推進計画の策定及び地域協議会の設置を施策とし、平成２７年５月の５期第３回審議会にて、審議会の委員を協議会委員として地域協議会を設置し、推進計画の策定や進捗確認など、消費者教育の推進に係る議題に対しては、協議会として協議を行うことで決定、平成２７年８月の第１回地域協議会からはじまり過去４回に渡り、地域協議会を開いて推進計画の策定についての協議を重ね、今回で５回目。

〔推進計画内容説明〕

(1)資料１本編について

<前回からの主な変更点>

・５０ページ以降に用語解説を追加。２０ページの「方向性と具体的な取り組み」までを用語解説の対象とし、対象の用語にはすべての記載箇所に上付きの※（こめじるし）をつけた。用語解説の順は英数字・アイウエオ順とし、その用語が最初に出てくるページをカッコ書きで表示。これは「さいたま市第２期消費生活基本計画」での用語解説と基本的に同じルールでの記載方法。

・２８ページからの取組事業一覧は、前回まで「消費生活総合センターの取組」と「その他のさいたま市の取組」で一覧表の様式が異なっていたものを、同じさいたま市の取組なので、同一様式に統一した方が良いと判断し、「さいたま市の取組」として統一。

・７ページ「（７）期間」のところで、計画期間中でも必要に応じて見直しを行う旨を追記。

・８ページ「①件数推移」の表現がわかりにくかったため、データを平成１３年度からに変更した上で、説明文を修正。

・18 ページ「(1)消費者教育を受ける機会の増加」の具体的な施策に、「担い手の活用・育成・支援（サポーター活用回数、団体等との連携回数）」を追加。これは前回の協議会にて担い手の活用や育成については、課題では取り上げていながら、方向性と取組への落とし込みが弱いとの意見を反映させたもの。

・21・22 ページのイメージマップは、横向きで見づらかったため、2 ページに分割して編集。

(2)資料2の概要版について

・1・2 ページ 下段の消費者教育が求められている分野については、今回の計画の目的を「消費者市民社会の実現」としてするため、各分野が関連して最終的には「消費者市民社会」につながっていくというイメージになるように、矢印等で図示。また「トラブル解決の法律や制度の利用法を知る」という内容が、「生活の管理と契約」と「商品・サービスの安全」の双方に係るものであるご指摘を反映し、両分野にまたがる位置に表示。

・3・4 ページ この計画においてさいたま市が目的とする「消費者市民社会の実現」について説明したもの。右側の中段に各種の問題を列記したところは、表題を前回までの「影響を及ぼすことができる様々な問題」を改め、「わたしたちの行動がどんなことに影響を与えるの?」と、より分かりやすい表現にし、列記する項目をすべて改善につながる言い方に変更。なおかつこの内容は、右側下段の「具体的には」に記載した、わたしたちが消費者市民社会を意識して行う各行動から始まって、公正で持続可能な社会の形成につながっていくものなので、薄い矢印で関係性を図示。

・5・6 ページ 最終的な目的として「消費者市民社会の実現」を強調する意味も込めて、①から④の方向性が⑤の「消費者市民社会の実現に向けた消費者教育を推進します」という方向性に集約されることを、矢印を使って表現。また、各方向性についての説明文が長い、専門的な用語がわかりにくいというご意見を反映して、説明文を短くコンパクトにまとめ、ICT リテラシーという用語は使わず、一般にわかりやすい表現に改正。資料1でも説明した、「担い手の活用・育成・支援」についても、①の方向性の具体的な施策に追加。

<まとめ>

今回の推進計画は、本編に計画として必要な内容を網羅する形で表記する一方、やや難解で情報量の多い計画の内容を、端的でわかりやすくなるため、概要版を用意したもの。そのため、特に概要版については、市民にとってわかりやすい内容になっているか、前回の協議会で皆様から活発にご意見をいただき、今回それを反映させて、このような形で「素案」としてまとめた。

[推進計画内容説明]

今回提示の素案に対して、この協議会の中でのご意見をさらに反映させて素案をとりまとめ、9月の定例会において議会に報告、10月にパブリックコメントを実施、パブコメ意見を反映させた最終素案をとりまとめて市長に報告、12月に審議会を開催し、計画策定に対する市長から審議会への諮問を行って、パブコメの結果報告と最終素案の提示。その後最終調整を行って最終計画案を取りまとめ、2月の審議会にこの最終計画案を市長へ答申、同月の定例議会で報告、4月から計画実施。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。ただいま、事務局から「消費者教育推進計画について」説明をいただきましたが、お聞きになりたいことはございますか。

○渡部貞一委員 内容ではないのですが、今後のスケジュールの中で、9月の定例会で行政報告で報告するのですか、議会に対して。

○川島所長補佐 9月議会に報告というのは、議長の方にこういった形で計画を策定しておりますということと、協議会のメンバーの方々からのご意見いただいてこういった形になりましたということと、議会に報告することと、議会の方にはパブリックコメントをやりますという報告もしなくてはなりませんので、併せて報告をさせていただければと考えております。

○中村弘毅会長 ほかに、ございませんか。

○石田恆子委員 たぶん、誤植だと思うのですが、22ページの講堂の字は「行動する」の行動でいいですね。

○川島所長補佐 修正させていただきます。

○中村弘毅会長 ほかにございませんか。前回の審議会の中の議論を反映いただきまして、かなり概要版も見やすいようにまとまったと思います。広範にわたっておりますので、またお気づきになった点につきましては、後日またおっしゃっていただければと思います。

それでは、ここから審議会として、議題2の「平成27年度消費生活基本計画実施状況報告について」事務局より説明をお願いします。

○川島所長補佐 議題2について、説明。

〔経緯説明〕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。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。

〔評価方法の変更〕従来の方法は、事業担当課所の1次評価をもとに2次評価を行い、単なる集計結果となっていたものを、見直し後は、事業担当課所が1次評価を行い、2次評価は消費生活総合センターが別途評価。1次評価をもとに事務局が、達成度を評価し達成率を出し、☆の数1つから5つまでの評価。加えて、項目毎に成果を検証し、「課題」、「方向性」を明示。

〔計画の進行管理〕具体的な評価の流れは、2ページに提示。「基本計画の調査・検証・評価・改善の流れ」を参照。

【事業担当課所による実績報告・自己評価】各事業担当課所に対し、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、各担当課所は各施策について調査票により作成し報告。

【審議会への報告】消費生活総合センターが調査票を取りまとめて総合評価となる2次評価を実施、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く。

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。

【審議会の評価】調査結果の報告やその後のやりとりを受けて、審議会としてのご指摘やご意見をうかがう。

【消費者行政庁内連絡会議】審議会の評価を、「消費者行政庁内連絡会議」において、事業担当課所に伝え、基本計画の施策について、見直し等を行うことで、審議会のご意見を反映。

「(1)内部評価方法」「①個別評価」で担当課所が自己評価を行い、これをとりまとめて消費生活総合センターで、「②2次評価」を行う。「評価基準」は、「①個別評価」がA～Eの5段階、「②2次評価」が○×で施策ごとに評価して上で、○の数に応じて項目ごとに星の数で評価を行い、さらに課題と方向性を示す。

〔平成27年度の基本計画の実施状況〕計画全体としては、星3つで、「おおむね取り組まれている」という結果。4つの基本的方向別でも、4項目すべてで星3つ以上の評価。第1項目の内容で見ますと、「(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」、「(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<重点>」、「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「①消費者、事業者及び市による協働の促進」においては、星5つの「特に優れて取り組まれている」。

一方で、「(2)自立した消費者の育成」の中の「②環境保全への取組みの促進」と、「(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「さらなる取組みを必要とする」となり、取組みの強化が求められる。

資料の4ページ以降は、各具体的施策の実施状況の一覧を表示。施策ごとの詳細な調査・報告結果。個別の施策内容と実績、所管課の評価等につきましては時間の関係上、説明を省略、計画の進捗状況を掘り下げて観察し、施策ごとに見直し等を検討していくには必要な資料、後ほどご確認をお願いする。

以上の結果をご確認いただき、ご意見やご指摘等いただきたい。資料をお持ち帰りいただき、何かご意見等がありましたら書式は問いませんので、ご意見をいただきたい。ご意見等については、消費者行政庁内連絡会議にて担当各課にフィードバックし、次年度に向けて施策の検討・見直しに活用。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。ただいま、事務局から「平成27年度消費生活基本計画実施状況報告について」説明をいただきましたが、何かお聞きになりたいことはございますか。

○渡部貞一委員 評価方法は、26年度の事業を27年度に評価していたものを、今回は、27年度事業を28年度に評価したものについて、評価方法を変えたということでしょうか。

○川島所長補佐 そのとおりでございます。

○渡部貞一委員 今年度以降もこの評価方法になりますか。今後、もし検討するのであれば、各事業ごとにABCをつけていって、Aが多い少ないで☆が増える評価になっているが、それぞれ各事業の難易度が同じわけではないので、本来は難しい事業とやさしい事業があるので、やさしい

事業は 8 がけにするとかしないと、評価の差が明らかで評価の客観性が薄いかと思われま。今後、評価方法を変更する場合には、そういったところをご検討いただければと思いま。

○川島所長補佐 ご提案ありがとうございます。前期のメンバーの池上委員から、この項目別で各担当課の評価だけでいいのか、消費者行政の観点から評価しなくてはいけないということで、何かしらの評価をしなくてはいけないというご意見があり、消費生活総合センターが評価を行って、次年度の施策に反映していくという趣旨で作っておりますので、何かしら問題点があれば修正していくかたちですが、現時点ではこの形で消費者行政を担っている消費生活総合センターが評価していくという形でやっていきたいと思いまるので、ご理解いただければと思いま。

○中村弘毅委員 ありがとうございます。これまでの評価は、自己評価のみで客観的評価がないのではないかというご意見ですが、どの分野でもあるものだと思いますし、検討すべきものであると思いま。今後評価方法について今年度あるいは次年度実施した上で見直す点があれば随時議論すべきものであると思いまし、今のようなご意見はどんどんいただきたいと思いま。ほかにございませんか。

それでは、議題 3 の「その他」ということで、何か議題等ありますか。

○消費生活係荒川主査 はい。事務局より 1 点報告。

〔平成 28 年度さいたま市消費者行政の概要について〕平成 27 年度の相談件数は、市内 3 センター合計 9,263 件で、平成 26 年度に比べ 59 件減少したものの、高止まり。85.1%が電話による相談であり、電話による相談が中心。契約当事者の年代別では、消費活動の活発な 40 歳代が最も多く、続いて 70 歳以上の相談が多くなっている。30 歳代が前年度に比べ減少しているが、その他の年代では横ばいあるいは増加傾向。相談内容別件数は、商品・役務別に相談を細かく分類すると、1 位が「デジタルコンテンツ」。年代別に見ても、前年度と同様全年代別で 1 位。「デジタルコンテンツ」の内訳が<図 5>。アダルト情報サイトや有料サイトの利用料の架空請求・不当請求や出会い系サイトの相談が主なもの。デジタル機器の利用が急速に広まっていることを背景に今後も増加が続くと予想されます。上位 10 位のうち、増加が顕著だったのは、3 位の「工事・建築」、10 位の「他の健康食品」。「工事・建築」は、高齢者を狙った訪問販売が増加、「他の健康食品」は送り付け商法が全国的に問題となった平成 25 年度以来のランクインで、今回は「お試し」のつもりが「定期購入契約」になっていたというインターネット通販の内容が増加要因。インターネットやスマートフォンの利用が幅広い年代層で普及していることを示すとともに、複雑な契約内容をよく理解できないまま契約に至りトラブルが発生している状況。無店舗販売に関する相談件数は、4,825 件あり、増加傾向。原因は通信販売（特にデジタルコンテンツ）の増加。電話勧誘販売は、前年度から 156 件減少。ネガティブ・オプションは、書籍・印刷物が増加し、健康食品は従来型の内容でほぼ横ばい。基本計画の重点項目に掲げていることから、高齢者に関する相談を取り上げた。超高齢化社会の進展に伴い、消費生活相談に占める 70 歳代以上の割合は 17.2%を占め、高止まり。第三者からの相談は 30 歳代から 60 歳代では 10%に達しないが、70 歳代では 15.5%、80 歳以上では 36.5%と急激に増加。相談内容件数では、「商品一般」が平成 26 年度より 54%減少し 87 件。次いで、「デジタルコンテンツ」は、38 件増加し 69 件と、前年度に比べ増加。はがきか

らメール、SMSによる架空・不当請求の方法に変わってきた。多くの高齢者がパソコンや、スマートフォン等情報端末を利用するようになったものの、扱いに不慣れな点を狙われ、相談件数も増加していると考えられる。「ファンド型投資商品」の相談は、件数は大幅に減っているが、70歳以上が占める割合は52%で、相変わらず高齢者が狙われている。販売購入形態別の割合では、無店舗販売において「通信販売」は相談全体で3割を占める。年齢が高いほど割合は小さくなる。

一方で、「訪問販売」と「電話勧誘販売」の割合は、それぞれ全体に占める割合よりも大きい。

特に80歳以上の相談では「訪問販売」と「電話勧誘販売」を合わせて4割近い。高齢者は、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。処理結果の割合は、「助言」が占める割合が最も大きい。「あっせん」の割合は、相談全体が9.2%であるのに対し、高齢者の相談では70歳代が13.7%、80歳代が17.1%。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。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。今年度も概要をまとめていただきましたが、データをまとめるだけではなくて、今後は、具体的な施策に活かせるように分析等が必要かとは思いますが、各団体も含めてやっていけたらと思います。

ほかには、何かございませんでしょうか。ないようでしたら、議事を終了し、進行を事務局にお返しします。

○川島所長補佐 ありがとうございました。

〔議事録への署名の件について手順等確認〕

〔6期第1回さいたま市消費生活審議会を閉会〕

散会（午前11時12分）