

第 3 回さいたま市消費生活審議会（平成 2 2 年度）

期 日	平成 22 年 7 月 30 日（金）
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 9 時 58 分 ~ 閉会 午前 11 時 34 分
出 席 委 員	<p>会長 新井 修市</p> <p>委員 松苗 弘幸 福村 武雄 重川 純子</p> <p> 椎木 隆夫 蝶野 聡 野口 高一</p> <p> 高橋 眞一 久慈美知子 宮沢 方子</p> <p> 岩崎万智子 松井 洋子 佐藤千鶴子</p> <p> 佐々木みつる</p>
欠 席 委 員	岩重 佳治 佐藤 利昭
日 程	<p>1 開議</p> <p>2 議題</p> <p> (1) 平成 21 年度消費生活基本計画に基づく各施策の取組み状況について</p> <p> (2) 多重債務者生活再建安心プログラムの制定について</p> <p> (3) 消費者問題調査について</p> <p> (4) その他</p> <p>3 散会</p>
配 付 資 料	<p>（当日）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 次第 ・ さいたま市消費生活審議会委員名簿 ・ 消費者問題調査結果 <p>（送付）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 22 年度消費者行政の概要 ・ 平成 21 年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について ・ さいたま市多重債務者生活再建安心プログラム
傍 聴 人	1 名
会 議 録	別添のとおり
出 席 職 員	<p>市民・スポーツ文化局長 小山 茂樹</p> <p>（監事）</p> <p>消費生活総合センター所長 吉川 啓子</p> <p>（書記）</p> <p>消費生活総合センター所長補佐 消費生活係長事務取扱い 武者 清人</p> <p>消費生活総合センター所長補佐 相談支援係長事務取扱い 高橋 桂子</p> <p>消費生活総合センター消費生活係主査 川島 朋之</p> <p>消費生活総合センター消費生活係主事 堀内 隆</p>

第3回さいたま市消費生活審議会（平成22年度） 会議録

平成22年7月30日（金）

開 議（午前9時58分）

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） ただいまから、二期目第3回さいたま市消費生活審議会を開催させていただきます。

委員の皆様におかれましては、お忙しい中、御出席いただき、誠にありがとうございます。

定刻より若干早いようでございますが、全員お揃いでございますので、開催させていただきますと思います。

私、本日司会を務めさせていただきます消費生活総合センター所長補佐の武者と申します。よろしく申し上げます。

また、この会場ですけれども、お手元にマイクがございます。発言される際に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申し上げます。

また、本日、佐藤利昭委員、岩重委員の2名より、所用で欠席との御連絡をいただいておりますので、御報告申し上げます。

まず、議事に入ります前に、事務局職員の人事異動がございましたので、ここで紹介させていただきます。

まず、市民・スポーツ文化局長、小山茂樹でございます。

市民・スポーツ文化局長 市民・スポーツ文化局長の小山と申します。よろしく申し上げます。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 続きまして、消費生活総合センター所長、吉川啓子でございます。

消費生活総合センター所長 消費生活総合センター所長の吉川でございます。よろしく申し上げます。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 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 さいたま市消費生活審議会の開催に当たりまして、一言ごあいさつを申し上げます。

本日は皆様方におかれましては、何かと御多用の中、御出席を賜りまして誠にありがとうございます。

また、平素より消費生活行政につきましては、何かと御協力を賜りましてお礼を申し上げる次第でございます。

さて、現在、我が国の消費者行政は、昨年9月に消費者庁が発足いたしまして、消費者事故情報等の集約などについて定めた消費者安全法などが施行され、転換の時期を迎えておるのではないかと考えております。

また、地方消費者行政活性化交付金の創設がありましたように、地方における消費者行政の充実が強く求められていると考えているところでございます。

そこで、本市におきましては、今年4月でございますが、新たに日曜日の電話相談を開始したところでございまして、今後はさらなる消費者行政の推進を図ってまいりたいと考えております。

最後になりますが、現在、本審議会は第2期目を迎えておりまして、8月2日をもちまして、今期の審議会委員の任期が終了となります。

委員の皆様におかれましては、これまでの御協力に改めてお礼を申し上げるとともに、今後ともさまざまな立場から本市消費者行政の推進につきまして御指導、御協力をいただきますようお願いを申し上げます、あいさつとさせていただきます。本日はよろしく申し上げます。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 市民・スポーツ文化局長におきましては、所用のためここで退席とさせていただきます。

市民・スポーツ文化局長 申し訳ありません。よろしく申し上げます。

〔市民・スポーツ文化局長退席〕

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） それでは、議事に入ります。

審議会の会議につきましては、消費生活条例施行規則第35条の規定によりまして、会長が議長の職を務めることとなっておりますので、新井会長に議長をお願いします。

なお、本日、委員16名中14名の出席をいただいております。条例施行規則第35条第2項の規定によりまして、過半数に達しており、会議を開催することができますので御報告申し上げます。

新井会長、議事進行をよろしく申し上げます。

新井修市会長 皆さん、おはようございます。

きょうは、今まで大変暑かったのですが、大分しのぎよくなりまして、よかったですと思います。

大変お忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。

ただいまから規定に従いまして、議長の進行をさせていただきたいと思います。

きょうは、傍聴の方はいらっしゃいますか。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 傍聴者が1名お見えです。

新井修市会長 傍聴を許可してよろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

新井修市会長 では、許可を得ましたので、案内してください。

〔傍聴者1名入室〕

新井修市会長 議事の前に本日の議事録の署名者の指名をさせていただきたいと思います。

後ほど事務局で議事録を作成いたしまして、それに署名する委員を指名しまして、内容を検討していただいて、署名をいただくということでございます。

会長として私、久慈委員、佐藤千鶴子委員にお願いしたいと思いますが、お願いします。

皆さん、よろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

新井修市会長 両委員は後ほど署名をお願いします。

それでは、お手元でございます資料の中で議題の1といたしまして、「平成21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」、事務局から説明をお願いします。

消費生活総合センター所長 議題1の説明の前に、昨年度開催いたしました前回審議会におけます意見を踏まえまして、新たに実施する事業など、センターの取り組み状況について説明させていただきます。

まず、「消費者リーダーについて、個人の自主性はもちろんのこと、新たな消費者団体の育成や大きな運動になるようなものを目指していただきたい」という意見をいただいております。本

年度5月に消費者団体とセンターが連携をとりまして、「さいたま市消費者フォーラム」を初めて開催いたしました。この中で参加団体の取り組み発表やパネルディスカッションを通しまして、地域の身近な人に情報を発信し、社会に働きかけていける行動する消費者の重要性について呼びかけました。

次に、「保育園や幼稚園の時期から絵本や紙芝居を通じて、消費者問題についての勉強会を開いてほしい」との御意見をいただいておりますが、平成20年3月に幼児向け消費者教育のための「大切なお約束」と題した紙芝居と絵本を市立保育園に送付しております。これらは現在親しみを持って消費者教育にかかわることができる教材といたしまして御活用いただいております。また、今後、勉強会等の要望がありましたら対応していきたいと考えております。

次に、「学校における消費者教育について、中学生だけにするのではなく、小学生においても行うよう事業を拡大すべき、またPTAの保護者も対象に行ってほしい」という意見もいただいております。本年度は、若者の消費者トラブル防止に対する啓発事業の一環といたしまして、小学生も含めた児童・生徒を対象にした啓発用のハンドタオルのデザインコンクールを行います。この事業は、子供にも増えている携帯電話やパソコンのトラブルに関するテーマについてのデザインを考えることをきっかけに、日ごろから慎重な行動ができる「かしこい消費者」となっていくことを目的に実施するものです。

また、PTAなどの保護者対象の消費生活相談につきましても、昨年度1回実施しており、今回も回数がふやせるよう案内を行うなど検討しているところでございます。

以上が前回の審議会の意見を踏まえた現在のセンターの取り組み状況でございます。

それでは、議題1「平成21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。

お手元の「平成21年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について」をごらんください。

まず、基本計画の進行管理の方法についてですが、ここにあります計画の調査・検証・評価・改善の流れに沿って進めていくものです。昨年と同様であります。説明させていただきます。

まず、担当課所による実績報告・自己評価ですが、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、実施報告・自己評価を依頼します。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、今年度初めに各事業担当課所に依頼し、回答いただいております。

次に、審議会への報告であります。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。この審議会の中で事業内容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を考えております。

次に、審議会の評価であります。消費生活総合センターの報告に基づき、審議会としての御指摘や御意見をいただくことを考えております。

次に、消費者行政庁内連絡会議とありますが、これは消費者行政庁内連絡会議におきまして、審議会からの御指摘や御意見を事業担当課所に伝えることで、次年度以降の施策実施に反映させていくものです。

今回の審議会につきましては、基本計画に掲げる施策の調査結果についての報告について御審議いただくものです。

続きまして、中段以降になりますが、(1)内部評価方法と(2)評価基準について説明します。

まず、 の個別評価ですが、各施策の担当課所が実施目標に対する進行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であらわしております。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」となっております。

次に、 2次評価です。こちらでは個別評価の達成度を、計画の4つの基本的方向とそれぞれの基本的方向に基づく分類を行った第1項目ごとに集計し、達成度A及びBの割合にて評価を行い、それを星の数にてあらわしております。

まず、個別評価の達成度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つであらわしております。

次に、星4つには至らないものの、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つにあらわしております。

次に、個別評価の達成度A及び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つにあらわしております。

次に、個別評価の達成度A及び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つであらわしております。

最後に、個別評価の達成度A及びBがないものを「早急に取り組む必要がある」として、黒星であらわしております。

続きまして、2ページの(3)2次評価結果に移ります。

2次評価結果では、基本計画の柱である4つの基本的方向や重点項目の進捗度を明らかにすることにより、次年度以降の本市の消費者行政の進むべき方向性を見きわめていただくものです。

この表の一番下の合計が基本計画全体の評価となりますが、星3つの評価であり、前年度の星2つから改善されており、計画全体は順調に取り組まれていると見ることができます。

次に、基本的方向別に見ますと、(1)消費者の安全・安心の確保、(2)自立した消費者の育成は星3つの評価であり、(3)消費者被害への機動的な対応と(4)消費者意見の反映の促進が星2つという結果となっており、前年度とは変化はありませんでした。

(3)消費者被害への機動的な対応と(4)消費者意見の反映の促進の評価がやや低いものの、おおむね良好な結果となっております。

次に、第1項目別で見ますと、(4)消費者意見の反映の促進における 事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進が星1つの評価と低く、今後の課題と見ることができます。

評価が低い理由ですが、昨年度同様、事業者に対する出前講座の実施や図書やビデオの貸し出しの利用が少ないからと思います。その原因といたしましては、これらの制度の周知不足によるものもあるかと思われます。今回は、昨年末に独自のウェブサイトを開設いたしました。このウェブサイトを利用した魅力的かつ効果的な周知による対応を図っていきたいと考えております。

なお、昨年度星1つの評価ですが、基本的方向、消費者被害の機動的な対応によります 迅速な消費者被害の対応につきましては星2つとなり、改善が進められました。改善点としましては、消費者行政活性化基金の活用によります消費生活相談員の研修の拡大とアドバイザー弁護士の利用についての制度の見直しで、消費生活相談機能の強化がうまく図られたことと考えます。

次のページになりますが、重点項目について見ますと、重点項目1の消費生活相談体制の強化

が昨年の黒星の評価から星2つの評価に、重点項目2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が星3つの評価から星2つの評価に、また重点項目3の学校における消費者教育の充実が星2つの評価から星3つの評価へ変わっております。

重点項目1の「消費生活相談体制の強化」の評価が大きく上がったのは、消費生活相談員の研修の拡充や消費生活相談の機能の評価がうまく図れたことにあると思います。

また、1枚めくり、右ページ、重点項目1から3についても同様の評価をするとともに、重点項目ごとの目標について、目標を達成したかを評価しています。

まず、重点項目1の目標である消費生活相談の解決率98%以上を目指しますについては、平成21年度の解決率は98.7%であり、目標を達成しております。

続きまして、重点項目2の目標である「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件以上を目指します」については、発見数、解決数ともに15件ありました。昨年度の件数よりは数をふやしたものの、目標を達成することができませんでした。

この数字につきましては、区役所窓口などの庁内や関係機関からセンターに相談があった件数を計上したものであります。

この点につきましては、前年度設置しました消費者行政庁内連絡会議の活用により、消費生活センターの認知度が庁内の関係機関の中で上がってきていますので、他部署と発見された消費被害者を消費生活センターへの相談につなぐといった連携が徐々にできており、改善が図られていると考えております。

重点項目3の目標である「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」につきましては、平成21年度の実施回数が4回に止まり、前年同様、目標達成はできませんでした。

申し訳ございませんが、資料下段の実施数3回を4回に、訂正願います。

平成21年度末に市内すべての公立中学校に対して、悪質商法の対処法に関する出前講座の開催案内を送ることで、周知を図り、問い合わせ等を多くいただきましたが、実施回数をふやすことはできませんでした。ただ、通常の出前講座よりも規模の大きい講座の実施によりまして、参加数は前年度の497人から1,389人に大幅にふやすことができました。周知活動の効果があったのではないかと考えております。

たびたび申しわけございませんが、この資料の一番裏、最後のページから2枚目、施策展開における重点評価の(1)消費生活相談体制の強化について、平成21年度の開設率が空欄となっております。そこに98.7%と御記入くださいますようお願いいたします。

なお、同じページの下から2番目になります施策番号76番「消費生活相談のサービス向上のための相談日・相談時間の拡充」につきましては、平成23年度に実施する施策ですとなっておりますが、これが基本施策の実施目標が平成23年度の新規事業となっているために、このような記載になっています。

しかし、実際には今年度4月から日曜の電話相談を開始しており、計画より前倒しで実施しておりますので、来年度さらに相談日や相談時間の拡充を行うことは現時点では考えておりませんので、御了承ください。

以上が平成21年度消費生活基本計画の実施状況の報告となります。審議委員の皆様には、基本計画の進捗状況について、御指摘や御意見をいただければと考えております。

以上で、平成21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、説明を終わら

せていただきます。

新井修市会長 ただいまの御説明につきまして、質問、あるいは皆様の御意見をお伺いしたいと思いを。

佐々木委員、どうぞ。

佐々木みつる委員 質問というか、教えていただきたいことがあるのですけれども、重点施策の評価のところ評価が星2つとなっていますよね。でも、かっこ枠がありまして、目標を達成したとなっているから星3つではないかなと読んでいたのですけれども、いかがなものでしょうか。重点施策の評価、星のことで気にしているのですが。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 1ページ目の評価基準の星2つと星3つということをごさいます、AとBを合計した割合が80%以上という数字としており、それに比ばまして星2つの場合は、50%以上80%未満という評価をささせていただきますので、星3つに比べて、星2つの場合は若干目標に達していないということで、数字上、星2つになっております。

佐々木みつる委員 もう一つあるのですが、「消費生活基本計画に係る具体的施策実施状況一覧」を見まして、達成度の基準が入ってなくて、いくつかチェックしてきたのですが、ページがないので、例えば、番号を言えばいいですかね。30番のところとか、達成度が入っていないところが幾つかあったので、その辺を質問させてもらえればと思います。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） これら施策につきましては、消費生活総合センターも含めまして、市内の各該当課に実行していただいております。回答といたしまして、出てきた回答をそのままこういった状況にまとめさせていただきますので、現状の所管課で達成度を容易に判断できなかったというところがございます。消費生活総合センターで判定できるものでもございませんので、現状の判定といたしまして、この達成度が空欄ということで、このままお示しさせていただきます。

新井修市会長 松苗委員、どうぞ。

松苗弘幸委員 意地悪を言うわけではないのですが、今の重点施策の評価の中で、重点項目の3でございますが、施策数が6で、AとBがそれぞれ2と3、Cが1、評価できないのが1になっているのですが、AとBの割合が6分の5なのです。でも、100%になっているのですが、どういう計算でこうなるのか。逆に今、御指摘があった目標を達成したという消費生活相談体制の強化は星2つで、逆に目標を達成していないこれが星3つになる。AとBの割合が80%を超えれば、星3つという評価になるのは先ほどの御説明なのだと思うのですが、目標10回以上を目指して、実質回数が4回、それで星3つの評価になるということ自体が、評価として、評価軸をもう少しきちんと見ていかなければいけないのかなと思っています。

実際細かなそれに続く資料の中でも、学校における消費者教育の充実というところを見ると、高校において、33の2ですけれども、高校においては、市内の4校、それから中学でも3校の講座を実施したというので、それぞれAとBの評価を受けているわけですが、市内にある幾つの高校、私は数えたことがないので、わかりませんが、中学も幾つかあるかわかりませんが、これがAとBという評価に値するのかどうかというのは、いろいろな御意見はあるかもしれませんが、達成していないのであれば、それなりの評価が出るような評価軸というのを持たなければ、むしろやるべきことがやれていて、評価がきちんとされていない、やれていないことが

評価されているのではいけないのではないのかなと思うので、若干意見ということです。

消費生活総合センター所長 御指摘のとおりだと思いますので、内部で検討していきたいと思えます。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 若干補足で説明させていただきたいと思うのですが、回数自体におきましては、このとおりの数字で出ているものなのですが、1回の開催につきまして、受講人数といえましょうか、受けていただける人数がふえているという実績がございまして、実際に497名から1,389名にふえているといった規模を拡大して開催しているということがありますので、そこをどう表現するかということは非常に難しいところではございますが、そういったところも加味させていただきまして、評価を星3つにさせていただいたところでございます。

新井修市会長 松井委員、どうぞ。

松井洋子委員 学校における消費者教育の充実というところですが、浦和、浦和、大宮、大宮ということで、うちは岩槻なのですが、岩槻は入っていないのですが、対象としてどのようにしているのでしょうか。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 33の2、学習指導要領に基づく消費者教育の推進ということで、さいたま市立各高等学校を対象にした取り組みでございますので、さいたま市立浦和高等学校、さいたま市立浦和南高等学校、さいたま市立大宮北高等学校、さいたま市立大宮西高等学校で開催しているという結果でございます。

新井修市会長 重川委員、どうぞ。

重川純子委員 今の項目に関連してなのですが、33の2の評価のところ、理由として、「生徒に十分に知識の定着が図られたと考えられるため」、Aという評価になっているのですが、多分実際、高等学校の授業の中で下に書かれているような内容が含まれておりますので、授業としては実施されているのだと思うのですが、そのことと知識の定着ということについての確認というのはどのような形でなされて、この評価としてAという評価になっているのですが、確認されたのかどうか。

それと、重点施策のところに戻るのですが、多分もともと重点施策の星の評価に関しては、もともと(1)なら(1)の総合的な評価としての星の数があるのですが、重点目標は個別の1個だけについて目標を達成したか達成していないかというふうなあらわし方なので、このところは多分、この表がわかりにくいからなのだと思うのですが、わかりやすい工夫を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 わかりやすくしたいと思います。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 1点目の理由ですが、担当課所の指導2課というところで回答をいただいております、指導2課において、十分に知識の定着が図られたと判断したというような結果を我々でいただいて、ここでお示ししていただいていることとなります。細かい部分で数字的にこれだけ上がっているから定着したと、この場では把握できないですが、あくまでも消費生活センターではなく、教育委員会の現場の担当課である指導2課の判断ということでお示しさせていただいていると考えていただきたいと思います。

新井修市会長 野口委員、どうぞ。

野口高一委員 2枚目になりますけれども、評価のところ、先ほど御説明がありまして、星2つ

が3つになりましたとか、3つが2つになりましたという説明があったのですが、評価の問題意識というものを強く持っていただくために、できれば前年よりもふえたのか減ったのか、評価のところに表示をしていただければありがたいと思いますので、できましたら次回以降お願いしたいと思います。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 先ほどから御指摘もございましたように、昨年からの推移もわかるように、表の見直しも含めまして、検討させていただければと思っておりますので、よろしくをお願いします。

新井修市会長 久慈委員、どうぞ。

久慈美知子委員 具体的施策実施状況の一覧のところ、その中で15の2と16のところなのですが、耐震診断員派遣制度利用件数ですが、達成度Cになっておりますけれども、これが目標数の半数ということですが、この周知方法に特に問題はないのでしょうか。それと、耐震診断については、悪質業者との差別化というか、それがよくわからないと思うのです。市でやっていただくのと、それから無料で診断していただいて、その後で悪質商法にかかってしまうという危惧をしていらっしゃる市民の方がたくさんいらっしゃるのではないかと思うので、これは市からのもので安心なのだというようなマークというか、周知方法が工夫されれば、目標件数が達成されるのではないかと思うのですが。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 15の1、2及び16の耐震診断助成制度ということで、こちらにつきましては建築総務課でやっている事項でございます、消費生活との共通点といいたいでしょうか、建築診断といいたいでしょうか、建築に関する相談業務になってくると思うのですが、建築総務課での耐震診断派遣制度、耐震診断に関する制度といいたいでしょうか、若干違うものがあると思いますので、一概にCの数字というものが消費生活相談のCの評価というものに一致するとは限らないと思いますので、この辺の細かい部分につきましては、建築総務課にこういう意見もあったということで、この辺は来年度以降、どう次に反映させていくかというのを確認とりながら、同じように22年度の実績というところで、去年はこうだったけど、今年はこうなっているというような御説明で確認をしておきたいと思っておりますので、今この場で消費生活センターの意見と一致するのは難しいと思いますので、建築総務課と協議させていただきまして、来年度以降の反映ということで御理解いただければと思います。

久慈美知子委員 周知方法に工夫していただきたいということが、特に今、被害が、この被害に限らず、消費者も悪質商法にひっかからないように、訪問された場合とか、質問されて、無料だというようなことに対する警戒心がすごく深いと思うのです、市民は。それで、訪問ではないかと思うのですが、ぜひこれが悪質商法ではないということがわかるような周知方法をしてくださいということをお願いしてください。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） わかりました。悪質商法ではないというような、悪質商法であるかないかという確認も含めまして、建築総務課に、逆にこちらから意見ということで提案してみたいと思います。

新井修市会長 宮沢委員、どうぞ。

宮沢方子委員 重点項目3の学校における消費者教育の充実のところ、4回のみということでしたけれども、集中的に何校か一緒にやったのか、それとも実施できなかった理由というのをおわかりですか。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 確かにこの部分に関しましては、昨年からも同様の御指摘ということで、数が少ないというような意識を持ちまして、21年度も取り組んだ経緯がございます。こちらとしましては、学校に働きかけをいたしまして、学校側からの依頼を受けまして出前講座を実施するとなっております、学校側の判断ということで、学校側のスペースの問題でありますとか、開催する時期、夏休みに開くとか、そういう時期等は学校で判断しておりますので、そういったものを含めまして、学校側からの依頼が来なかったということが回答でございますけれど、実際にこちらといたしましても、もう少し学校側への働きかけといいたいでしょうか、合同でやればどうかとか、そういうものも含めまして、このような数字はこちら側としましても懸念しているところでございますので、回数をふやすというようなことを念頭にこれからも進めていきたいと思っております。

新井修市会長 松井委員、どうぞ。

松井洋子委員 今のことなのですけれども、関わりがあるので、学校からの依頼があってからやるのではなくて、平等にどこの学校にもわかりやすい説明や勉強してもらうのは大切なことなので、学校から依頼が来たときだけやるということではなくて、平等にいくように心がけてやっていただきたいと思うのですけれども、偏るのではなくて。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 御指摘のとおりでございます、確かに依頼があるところということになると、偏りというのが結果として生じるということは、こちらでも、その結果としてこの数字が出ているのかなと思いますので、この結果をふやすためにも、こちらから積極的に学校側に打診して、いろいろな方法を加味して、回数をふやすというような取り組みを進めていきたいと思っております。

新井修市会長 宮沢委員、どうぞ。

宮沢方子委員 学校側からはないとのことですが、チラシとか、資料とか、そういうものをせめて送るということで実質的にやっていただくことも必要ではないかなという気がします。

消費生活総合センター所長補佐（相談支援係長事務取扱い） 学校に関して宮沢委員から御質問のありました今回の件数が出て、集中的なものではなく、中学校側から出向いてほしいという要望に基づいて、それぞれ回数をやったものになります。学校は別々になります。周知につきましては、3月、学校が行事を立てられる前に周知ということで、ぜひ呼んでいただきたいというアピールをすべての学校にしておるところでございます。

この件数が伸びない原因につきましては、出前講座の内容が携帯電話、インターネットに関する相談ということが多いわけなのですけれども、その取り組みについては、教育委員会でも窓口を設けて対応をやっているということがありますので、ちょうど消費生活総合センターからも学校側にアプローチしますけれども、教育現場としても、現在アプローチをして、勉強会をやっているところになるので、学校側でもやって、さらに加えて消費生活総合センターからもというところで啓発にも取り組まれているかなと思います。教育委員会とも連携して、うちでも出向いていくということは学校の先生たちとも常に話をしているところです。

行事等があるので、アプローチは必ず続けていると思っていただければと思います。その一環で、どうしても小学校、中学校の件数が上がらない、違う意味では危惧をしておりますので、今回ハンドタオルのデザイン募集という形でアプローチをしております。そのときに、若者の相談件数がどれくらいあるかというところの資料もつけまして、今回、学校側に送っております。家

庭科、社会科の先生から、その資料をもとに消費者教育もピンポイントで入れていただくようにということでアプローチを続けているとあっていただければと思います。

新井修市会長 重川委員、どうぞ。

重川純子委員 今の御回答の中でもあったのですけれども、学校でやる場合に、消費生活センターだけではなくて、教育委員会からの依頼等もあると思いますので、積極的に教育委員会に具体的な連携をする中で、各学校をせめて何年かに一回は定期的に回る、できればもちろん毎年がいいのかもしれないですが、そういう取り組みをしていただければと思います。例えば柏市の場合は、教育委員会と消費生活課の職員がすごく交流をしながら積極的にやっているとか、徳島県の場合には、高校の教員の方が消費生活センターで長期間研修を行って、実際に学校現場で役立っていると聞いておりますので、さいたま市の中でもそういう取り組みをしていただければと考えております。

消費生活総合センター所長補佐（相談支援係長事務取扱い） 去年、私が着任したときに、インターネットの関係が教育委員会でもとても大きな問題として取り上げられていて、積極的に取り組んでいるということがわかりましたので、今御指摘ありましたように、教育委員会と常に連携して進めてまいりたいと思っております。学校の先生の新任の方の受け入れ等も今年も行う予定でありますが、そのような点を通して、必ず機会を設けていくというところばかりに気持ちを置かず、授業の中で小まめに先生方がピンポイントで教育をしていただけるような働きかけというのもとても重要だと思っておりますので、そのところを教育委員会と常に連携して、これからもしていきたいと思っております。

新井修市会長 久慈委員、どうぞ。

久慈美知子委員 消費者団体や高齢者、地域に向けてのビデオとか、図書の貸し出しは総体的に数が少ないように思えるのですけれども、これは保有する資料が少ないのか、周知が徹底されていないのか、利用されているのが、若者でも、自治会でも少ないように思いますけれども、それはいかがでしょうか。

消費生活総合センター所長補佐（相談支援係長事務取扱い） 申し込みがありますのは、常連の方になります。貸し出しているということを知っていて、集まりや、または研修旅行に行かれるときにバスの中でDVDを流して啓発をしているというところで、常連が多いかなと思っております。その点では、周知に問題があるのかなというふうな認識をしております。

昨年、ホームページを立ち上げましたので、その中で充実していきたいと思っております。

また、市の広報をごらんになっている方もいらっしゃいますので、1年の中で何回か広報の中にも盛り込んだPRというのをしていきたいと思っております。

新井修市会長 ほかに何か質問ございましょうか。

〔発言者なし〕

新井修市会長 ないようですので、次の議題に移りたいと思っております。

次に、議題第2「多重債務者生活再建安心プログラムの制定について」、御説明をお願いします。

消費生活総合センター所長 議題2「多重債務者生活再建安心プログラムの制定について」、御説明させていただきますが、その前に、多重債務者問題に関する昨年度の取り組み内容につきまして簡単に触れさせていただきます。

多重債務者問題は、市民が複数の借入れ先から返済能力を超えて借金をしてしまい、どこに

も相談できないまま、生活に行き詰まり、多重債務の返済以外にも、生活保護や児童虐待などを引き起こし、自殺、家庭崩壊など、本人や家族に大きな影響を与えている問題であることは、委員の皆様も既に御存知だと思います。

平成18年12月に金融庁から公布されました貸金業法改正の多重債務者問題の解決に伴って、金融庁では多重債務者問題改善プログラムを設置いたしました。そして、そのプログラムの施策の中で地方自治体の相談窓口の整備と強化が義務づけられたものでございます。

本市では、その取り組みといたしまして、消費生活総合センターが中心となりまして、関係部局と連携いたし、取り組み、埋もれている多重債務者の掘り起こし、そして多重債務に起因する諸問題を含めました総合的な多重債務者問題の解決を図るために、さいたま市消費者行政庁内連絡会議要綱第5条の規定に基づきまして、昨年7月31日にさいたま市多重債務者問題対策部会を設置しました。

さいたま市多重債務者問題対策部会では、市税・国保徴収部門、また生活保護等福祉部門、公営住宅料金徴収、水道料金の徴収、教育部門などの18課で協議し、3月8日の市長決裁におきまして、さいたま市多重債務者生活再建安心プログラムを策定いたしました。

さいたま市多重債務者生活再建安心プログラムをごらんください。

まず、表紙の左上にキャッチフレーズといたしまして、「借り過ぎた、返せない、まず相談」をつけました。とにかく相談をしてほしいということを表現しております。

それでは、1ページです。

1のさいたま市における多重債務者問題取り組み方針をごらんください。

この取り組み方針は、多重債務者問題に対するさいたま市の取り組みを示しております。項目が5つに分かれております。

1の趣旨は、さいたま市の取り組みの必要性をあらわしています。

2の目的では、多重債務者問題について、プログラムに基づき取り組んでいくということを決めています。

3の基本方針では、(1)で、さいたま市の職員は日常業務の中で多重債務者の発見、掘り起こしについて努めていくこととしております。

(2)では、さいたま市は、多重債務に起因する諸問題を含めた総合的な解決に向けて庁内各部署が連携強化を図るということです。

(3)は、さいたま市では、多重債務に起因する諸問題を含めた総合的な解決に向け助言をすることです。

(4)では、さいたま市は、市全体で包括的な支援に努めるということをあらわしております。

4の効果ですが、ここでは多重債務者が減少することにより、安定した市民生活が守られるとといったことを定めています。

5の今後の取り組みですが、(1)で一般市民を対象とした出前講座などを行う、(2)で現在行っている職員を対象とした研修を実施するというところで、多重債務者問題の取り組みについて広く周知を図っていくことを目的に定めております。

続きまして、2ページです。

多重債務者問題の現況ですが、小さな借金が大きな多重債務問題に発展するといったような内容でございます。

続いて、3ページです。

これは、多重債務者を発見し、相談に誘導する必要性ということで、多重債務から諸問題に発展するケースについて記載しておりまして、相談に行けるような体制づくりの重要性を図式化しているものです。

多重債務が中心となり、離婚、一家離散、夜逃げ、児童虐待、DV、少年非行、無理心中、家出、自殺、健康被害、失業、家庭崩壊といったものを引き起こしていくということをあらわしております。

続きまして、4ページです。

多重債務者の具体的な相談事例ということで、10ケースをあげさせていただいております。

なお、今回のさいたま市多重債務生活再建安心プログラムの取り組みでは、消費生活センターの役割として、弁護士や司法書士につないだ多重債務者についてもその後の調査を行いまして、再発防止や生活再建を目的として、進行管理を行ってまいります。

続きまして、5ページ、6ページです。

多重債務者発見（掘り起こし）の重要性ということですが、多重債務者が公共料金などの未納者の中に多く潜在しているということで、職員の多重債務者への対応は自治体自らの責務という意識を持っていただきまして、主体的に行動することの重要性を、多重債務者問題に解決することにより、市民税、市営住宅家賃、保育料など、市にとって本来の支払いが行われるようになるといった内容でございます。

ここで6ページの最後の部分でございますが、多重債務問題は法律の専門家に確実につなげることによって借金を整理する方向性が見えてきます。

そうすると生活を立て直すことが可能になり、これまで滞納されていた市税や市営住宅の家賃、保育料などがきちんと支払われるようになると考えています。多重債務問題を解決することにより、滞納整理等、本来の問題も解決するといったような内容です。

続きまして、7ページですが、ここでは消費生活センターを含めた庁内各部署の役割をあらわしております。

(1)として、消費生活総合センターの多重債務者支援事業の司令塔としての意味合いをあらわしております。

(2)の庁内各部署が積極的に多重債務者の発見、掘り起こしを行っていただき、消費生活センターにつなげ、(3)の多重債務以外の諸問題についても対応に努め、関係部署に案内するということです。

(4)消費生活センターでは、案内された多重債務者について、多重債務の状況と関係機関と連携を図りながら、(5)多重債務の整理後の生活再建を含めた包括的な支援に努めるという内容のものです。

続きまして、8ページと9ページをお願いします。

ここでは窓口職員の対応ということで、職員が市民と接触する際の具体的な対応の事例を挙げております。

8ページの一番上ですが、(1)の窓口対応の中で、お金で困っている、借金があるなどというように来所者に経済的に問題があると感じた場合の対応といたしまして、「恐れ入りますが、何かお困りですか」と丁寧と話しかけるといふものです。その後、借金があるというような相談の場

合ですけれども、よく話をしてくれましたね、借金問題は必ず解決しますので、安心してくださいとねぎらいの言葉をかけ、相談者を安心させるということです。借金問題は、皆さんももちろん御存知だと思いますけれど、多重債務者が不安になっているケースが多いので、まず言葉で安心させるということも心がけます。の貸金業者の取り立てはすぐにとめることができますよとさらに安心させる。では、相談は無料です、守秘義務がありますから、相談内容等は他に漏れることはありません、安心してくださいと伝えます。では、庁内各部署が事情を聴取できたら、消費生活センターへ必ずつなげるということで、まずは消費生活センターへ必ず連絡するという心を心がけていただきます。

大きな四角の中のように、「それでは、さいたま市の消費生活センターに連絡しますので、必ず消費生活センターへ相談に行ってください。もしお急ぎでしたら、この場の電話で相談してください」と伝えます。

多重債務者問題は、相談者を少しでも早く弁護士等専門機関につなげることが最も大切ですので、消費生活センターに行けない場合は、その場で消費生活センターに相談して、相談した本人が消費生活センターの相談員の相談を受けるようにしています。

9ページのでは、相談内容によって、後で消費生活センターから相談者に連絡する必要性が生じる可能性がありますので、可能な限り氏名や連絡先を聞き取り、消費生活センターに連絡するようにしています。

9ページの(3)ですけれども、借金以外に問題があるかどうか調べています。ほかに何かお困りのことがありますか、もしおありでしたらお聞きしますが、と丁寧に話しかけていただきます。

その後「その件でしたら何々課ですので、御案内いたします。その後、消費生活センターへ行ってください」というように対応した職員が、多重債務に起因する諸問題の解決にできる限り努めていただくということとなります。

最後の(4)ですが、消費生活センターの役割として、多重債務の状況を調査し、関係機関と連携しながら、多重債務を解決するための助言に努めるということです。

10ページは、さいたま市消費生活センターの案内図で、現在、JACK大宮の中に消費生活総合センター、浦和駅東コンナール9階の浦和消費生活センター、岩槻区役所の3階に岩槻消費生活センターの3カ所の案内図がございます。

続きまして、11ページですが、法的整理等ということで、こちらでは特に多重債務者の法的救済方法といたしまして、任意整理、個人再生、自己破産、特定調停の4つの救済方法について記載しております。

最後に、12、13ページですが、専門相談機関といたしまして、弁護士、司法書士、また日本クレジットカウンセリング協会、簡易裁判所、地方裁判所、全国クレジット・サラ金被害者連絡協議会、法テラスを紹介しております。

以上、「さいたま市多重債務者生活再建安心プログラムの概要について」、御説明させていただきました。

この取り組みは、実際4月から既に始まっておりまして、目に見えるほどの効果はあられておりませんが、今後は4月に実施した研修を契機に、チラシ、ポスターでのPRも行なってまいります。

今後は秋に再び研修会を実施し、昨年設置しましたさいたま市多重債務者問題対策部会におき

まして、現在までの取り組み状況及び問題点を抽出し、検討する予定です。

以上で、議題2「多重債務者生活再建安心プログラムの制定について」の説明を終わらせていただきます。

新井修市会長 それでは、御質問、御意見をお願いします。

佐々木委員、どうぞ。

佐々木みつる委員 詳しく説明していただきましたけれども、すごくわかるのですね、優しくいろいろ書いてあって、お困りの方にはとっておりますけれども、私も消費者センターに働いていたときになかなかセンターに行きにくいという感想がありました。ですから、文章はやわらかいかもしれませんが、実際に訪ねていく雰囲気というものを、温かいお気持ちで受けいらっしゃるでしょうけれども、お困りの方というのは入口で決まってしまうので、戻ってしまうという感じもあるので、根本は雰囲気作りをやっていただければと、理路整然と並べられるよりもという、言い過ぎかもしれませんが、思いました。

というのは、私も大宮のセンターに行ったことがあるのです、書類をいただきに、そのときに私ですらそうなので、お困りの方はどうなのでしょう、その辺を御相談する回数が多いのか、だれかが連れてきてそうになっているのか、私も見えないのでお伺いしたいと思います。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） まず、多重債務者問題で、今、皆さんにごらんいただいているプログラムを作成したきっかけというのは、昨年に消費者行政庁内連絡会議を発足して、多重債務者対策部会を設置して作成したのですが、それは多重債務者に対するの包括的な支援をしていきたいと思いますという取り組みに基づいているものなのですが、その取り組みを検討していく中で、多重債務者はどこに相談していいかわからないという意見が随分と出まして、どう解決していいかが自分でわからない、そういうことでチラシやポスターなどでどんどん周知していくのも大切であり、そして庁内連絡、収納課とか、国保とか、そういったところで同じ税を滞納している中に知らずに多重債務になっている方がいらっしゃる。本人も意識していないといった場合が多いので、そういったものを庁内で意識して同じレベルで取り組んでいきたいと思います。そういったことで、その辺を意識して、生活相談の中におきましても、多重債務というキーワードにはこちらも気を使いまして、多重債務であるのかなのかというような掘り起こしも含めて、丁寧に接するというのを念頭においていきたいと思えます。

消費生活総合センター所長補佐（相談支援係長事務取扱い） 佐々木委員からの相談はしやすいだろうかという御質問がございました。消費生活総合センターで17階まで上がりますと、本当に1メートルぐらいのところに入って、フロアがあるものですから、市民の方がエレベーターを上がって、そのところではっと見ると、入りにくい雰囲気というのを持っているかなというのはあります。職員ともども入っていただいた瞬間に窓口に出るように努めておりますが、これからも笑顔で窓口に出よう努めていきたいと思っております。

相談者が相談しやすいかの点につきましては、これは皆さんに大丈夫と私は言えると思えます。うちの相談員、総合で言えば8名おりますけれども、声のトーンもやわらかく、相談に一番重要な受容というところをまず聞く、受けとめるというところをうちの相談員はやってくれていると私は認識をしております。どうされましたかという形で話をまずじっくり聞いて、それから再建の仕方について説明していると思えますので、御相談していただければ、道をつけることはできるのではないかと思います。

ただ、厚生白書によりますと、公的機関に相談する件数というのは、全体的な相談が、困っている方でも、そのうちの13.6%ぐらいしか公的機関に相談している人がいない。ほかの人たちはどうしているのだろうと。そういう人たちが公的機関に相談できるような周知が必要だということころを問題視されておりますが、その点、周知を努めてまいりたい。その一環として、今回、庁内で勉強することによって、各区役所等で相談に行った方が消費者センターにつなげていけるように道をつけたとあっていただければと思います。今後とも皆様方からも市民の方で困っている方がいるとしたら、消費生活センターを紹介していただければと思います。うちの相談員が心を込めて受けとめさせていただきます。

消費生活係主査 今、相談支援係長から話がありましたが、消費生活センターだけの問題とは考えておりません。さいたま市全職員が困っている方を助けるという意識が必要だと考えておりますので、多重債務者問題対策部会において、改めてそういう困った人を見つけて、優しく接するようにという協議も必要かと考えておりますので、その辺は心してかかりたいと思いますので、よろしくをお願いします。

新井修市会長 松井委員、どうぞ。

松井洋子委員 引き続きでは無いですが、今の優しく接するではないですけども、先物取引で困っていて、あちこち相談された方がいるのですけれども、消費生活センターというのは安心して相談したいのだけれども、仕切りもない、守秘義務が守られていないということで、二度と行きたくないというお話をされた方がいるのですけれども、優しく受けとめるのはいいのですけれども、それを言うてはいけなところまで言うてはいけなと思うのです。守秘義務というのはしっかり守っていただきたいなと思っておりますので、その辺のところを心してお願いしたいと思っております。

新井修市会長 岩崎委員、どうぞ。

岩崎万智子委員 守秘義務というのは基礎なのですけれども、具体的にどういうことか教えていただきたいと思っております。

松井洋子委員 この方は、先物取引で自分がひっかかったわけですよ。相談したのだけれども、何から何が明かないというので、別の相談窓口に行ったのだそうです。そうしたら、結局そこでもこれからこうしてはいけなよということをちゃんと指導を受けたにもかかわらず、またやったというので、このようにやればちゃんとできるのですよということを指導を受けたにもかかわらず、また同じことを繰り返してしまったということで、相談に来たのだけれども、その話がこっちからあっち、あっちからこっちに行って漏れて、嫌な思いをしたというような話です。その話を相談に行かなければ、それで終わったことが、こっちから別の相談所に行ったのだそうです。そうしたら、結局それが漏れてしまって。

岩崎万智子委員 さいたま市には3つセンターがあるのですが、そのセンター間ということですか。

松井洋子委員 そうなのです。わかっていると思うのですが、そういったことで結局センター同士の話が漏れて、本人の耳に入ったときには、非常に憤慨したという、二度同じことをやったので、それ以上は。

岩崎万智子委員 一つのセンターで一つの相談をされますよね。別のセンターで同じ相談をした。そのときに前のセンターで相談された内容がわかっていたということですか、そういうことはな

いと思うのですけども。

松井洋子委員 余り詳しく言うとうわかるから言わないけど、何かそういったことで、要するに守秘義務が守られなかったということで憤慨していたのです

岩崎万智子委員 具体的に言っていたかなければ、わからないのですけども

新井修市会長 今の守秘義務に違反しないように注意してほしいと、これはいいわけでしょう。ただ、今、具体的な事例が守秘義務に当たるかとか、あるいは具体的な問題は、この委員会ではなくて、検討していただきたいと思うのです

松井洋子委員 言うてはいけないことは言わないでほしいということなのです。本人の耳に入ったときに非常に不愉快な思いをしたらしいのです。ということは、こっこのセンターで相談して、らちが明かないと思って、次のセンターに行ったら、前のセンターで言ったことが次のセンターに漏れていて耳に入ったということなので、各センターできちんと相談は守ってほしいということなのです。

新井修市会長 それはよろしいですよ。

消費生活総合センター所長 そのことはわかりましたので、そのような場合、気をつけて対処していきたいと思います。

新井修市会長 宮沢委員、どうぞ。

宮沢方子委員 窓口の時間についてですが、ウイークデー全部でしょうか、時間帯などお聞かせ願えないでしょうか。

消費生活総合センター所長補佐（相談支援係長事務取扱い） 相談の時間になりますけれども、9時から4時半まで相談を受け付けております。相談員は、総合の場合は8人おりますけれども、週4日という形になりますので、ローテーションを一応組んでおりますので、常に8人いるということではございません。あと、土曜日の出勤、日曜日の電話相談の対応等もローテーションに入りますから、月曜日から金曜日の相談員の体制は一応6人とか5人という形でスタンバイしております。浦和センターが6名、岩槻センターが2名、相談者がおりますので、現場が込み合った場合には、そちらを御案内するといった流れとなっております。

新井修市会長 松苗委員、どうぞ。

松苗弘幸委員 この取り組み自体は私も弁護士としてかかわる立場としてすごく評価をしておりますし、実際にさいたま市以外でも同じようなことが行われていて、それが掘り起こしになっているのがございますので、ぜひ頑張っていたきたいということと、さいたま市は埼玉県では一番大きな市ですので、さいたま市だけで終わらせなくて、ほかの市町村にも同じようなノウハウの提供であったり、逆にうまくいっている市町村があれば、そちらの先ほど優しくという心配もあったようなんですけども、どんなような体制を引いているのかとか、聞き方をしているのかという、各市町村間でのノウハウの共有なども含めて、ぜひ音頭を取っていただければということで意見だけ述べさせていただきます。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 埼玉県で多重債務者問題協議会を毎月1回開催しております、そちらでさいたま市も含めまして、桶川市、戸田市、所沢市、川越市、そして民間の団体等が意見交換をするといったことで、お互いに横の連絡などもとりながら、多重債務問題解決に向かって、検討といいましょうか、話し合いを月1回行っているというのが現状でございます。さいたま市もお互い情報交換しながら、新しい取り組みに向けているい

ろ考えて、これからも取り組んでいきたいと思っています。

新井修市会長 野口委員、どうぞ。

野口高一委員 多重債務に関して昨年度の相談件数を教えていただきたいのですが、それと今年度の状況と、貸金業法が改正になりましたよね。相談者の変化というのか、何か変化が見られるのかどうか、その辺のところを教えていただきたいのです。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） まず、実績でございます。平成21年度の多重債務相談件数は合計で338件でございます。今年度、平成22年7月26日現在、合計で120件でございます。確かに改正貸金業法の問題で、規制が行われた後の推計なのですが、具体的に現在、我々もどうなるのかなと非常に不安視はしているのですが、件数が減ったというような実質的な数字は出ておりません。

ただ、前回、7月に多重債務相談会を開催したところ、通常で18件ぐらいのところは6、7件にとどまってしまったということで、件数が少なかったのも、こちらのPR不足もあったのかもしれないのですが、数字的には多少減っているのかもしれないのですが、具体的に貸金業法が原因であるというような裏づけはできないという感じでございますので、貸金業法の影響が出ているというのは言いづらいかなというのが現状でございます。

新井修市会長 第2の議題についてはよろしいでしょうかね。

では、議題3「消費者問題調査について」、御説明をお願いします。

消費生活総合センター所長 議題3「消費者問題調査について」、説明させていただきます。

昨年7月31日、本市を取り巻く社会経済情勢に応じた消費者施策の策定及び実施につきまして、関係部局が横断的に協議し、本市における消費者行政の的確な推進を図るため、さいたま市消費者行政庁内連絡会議を設置いたしましたことは既に前回の審議会におきまして御報告させていただきましたが、改めて説明させていただきます。

この会議は、市の施策で、今後、消費者トラブルを発生させるおそれがある事業を把握し、未然防止の対策を議題にすることも協議事項の一つになっております。

したがって、「さいたま市消費者行政庁内連絡会議要綱第2条第2号の消費者行政に係る苦情、要望等についての情報の交換及びその対策の協議に関する事」に基づきまして、今後、各所管の事業において消費者トラブルを発生させるおそれがある事業等を把握すべく、昨年2月17日付で全所管を対象に消費者問題調査を実施いたしました。

少々わかりにくい部分もありますので、事例をあげて説明させていただきます。

既に御存知だと思いますが、住宅用火災報知器の問題がありました。

住宅用火災報知器の設置義務化に便乗いたしまして、不適正な価格、無理強い販売、職員になりすましての販売などについて、本市の消費生活センターでも相談があり、多くの消費者トラブルが発生しました。

すなわち、制度の変更や法令等の改正時に消費者トラブルを発生させる可能性があります。

例としてあげますと、「住宅用火災報知機の設置義務化」も条例の改正時点もしくは公布の前までに、市民が消費者トラブルに巻き込まれない、または被害に遭わないと思われる方法を構築できていれば、未然に防ぐことができたのではないかと考えております。

現在は、相手の身分をしっかりと確認する、その場で書類、契約書に押印やサインをしない等の注意喚起を、住宅用火災報知器の設置義務化の所管であります消防局の予防課と消費生活総合セ

ンターでしていますので、苦情は減っております。

そのような意味合いから、先ほども申し上げました消費者トラブルを未然に防ぐために、事例を全庁的に紹介させていただき、その結果、5つの課から回答をいただきました。

お手元に消費者問題調査結果、A3の用紙をお配りしておりますが、想定消費者問題でお願いしたのですが、既に行っている事例を回答としてあげてきた課がほとんどでした。

しかしながら、消費者問題を把握する意味では、御協力いただいたことを深く感謝している次第です。今後の調査におきましても、回答いただいた課所に早急に対応するため、例えば啓発とか、PR等の役割分担について協議できればと考えております。

以上で議題3「消費者問題調査について」、説明を終わらせていただきます。

新井修市会長 それでは、御質問、御意見をお伺いします。

佐々木委員、どうぞ。

佐々木みつる委員 お伺いしますけれども、消費者問題の調査結果の中に局というところがあります。さいたま市は10区あると思うのですけれども、なぜ南区だけがこの局に入っているのでしょうか。

消費生活係主査 南区だけがそういう部分で意識されているということです。これはほかの区でも当然意識しなくてはいけない問題だと思っておりますので、消費生活総合センターとしては、ほかの9区に向けて、その情報を発信していかななくてはならないと考えております。所管でどういう問題が大変なものであるかという意識の問題もあると思っております。これはあくまでも回答した所管の羅列でございますので、ほかのところがないとなると、ほかの9区の福祉課に対しても、ないのですかという確認はしておる次第でございますので、その所管では意識していなかったという部分もあります。今後は意識してくださいという形でどんどん啓発していく必要があると考えておりますので、その辺は御了承いただきたいと思っております。あくまでも回答した課の一覧ということでございます。こちらも問題としてとらえておりますので、よろしく申し上げます。

新井修市会長 ほかにございませんか。

〔発言者なし〕

新井修市会長 ないようですので、審議事項としては以上のとおりですが、その他として、事務局から何かありましたらお願いします。

消費生活総合センター所長 その他といたしまして、昨年に引き続き、地方消費者行政活性化事業について、本市の取り組み内容を説明させていただきます。

消費者の安全・安心の確保のため、今回、21年度から3年間を地方消費者行政活性化のための集中強化期間と位置づけ、平成20年度の第2次補正予算により、各都道府県に総額150億円の基金を補正しました。その後、さらに21年度第1次補正により、総額109億円を基金に上積みし、支援を強化することになりました。また、地方消費者行政活性化交付金により各都道府県が基金を造成し、当該都道府県及び管内市町村が作成した平成21年度から3年間の活性化計画に基づく事業に計画的に充てることになりました。

本市では、活性化計画に基づきまして、事業に要する経費といたしまして、21年度は1,278万5,000円が交付されました。この交付金で行った主な事業は、岩槻センターの相談室のためのパーティションの設置、啓発資料印刷のための簡易印刷機の購入、専門的な消費生活相談への対応力強化を図るための相談事例研究会の開催、相談員及び職員の関係機関主催の研修会の参加拡充、

専門的相談に関して助言を得るアドバイザー弁護士制度の拡充、食品表示・安全に関する知識の普及を目的とした冊子・グッズの作成、専用のウェブサイトの開設、セミナーや講演会開催時に会場内に消費者情報を展示するためのパネルの作成、アドバイザー弁護士の協力による多重債務相談会と建築士など専門家協力による専門相談会の開催等でございます。

平成22年度は、これまでの国の支援事業のメニューに新たなメニューといたしまして、「相談員を配置、勤務時間・勤務日数の増加などに係る人件費が加わったこともありまして、増員された相談員の報酬等を含めまして、総額1,444万6,000円を申請しています。

また、主な事業の内容といたしまして、ウェブサイト閲覧用パソコンの配備、モバイルスクリーン、プロジェクター、ノートパソコン等出前講座用備品の追加配備、専門的な消費生活相談の対応強化を図るための相談支援研究会の開催、相談員及び相談の関係機関主催の研修会の参加拡充、専門的相談に対する助言を受けるアドバイザー弁護士制度の拡充、食品表示安全かつ知識の普及を目的としたパンフレットの作成、出前講座で使用するオリジナルのDVDの作成、消費者行政一元化に対応した消費者行政強化として、日曜電話相談やパイオネットの入力に従事する作業員の報酬等、消費者団体との共同によります街頭キャンペーンやワークショップ等の実施、アドバイザー弁護士の協力による多重債務相談者と建築士など専門家の協力による専門相談会の開催などを予定しております。

以上、「消費者行政活性化交付金の内容と本市におけます21年度事業の実績及び22年度事業計画について」、説明をさせていただきました。

新井修市会長 ほかに連絡事項はございますか。

岩崎委員、どうぞ。

岩崎万智子委員 先ほどの活性化基金の分担割合みたいな明確な数値とかは出るのですか。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 決算報告ということで御提示できるもの、確定した数字というものはありますので、御提示はできます。

岩崎万智子委員 どういうものにどれくらいのお金が使われているのか知りたいと思ったのです。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 事業内訳ということでお示しさせていただきましたけれども、事業の中でどのくらいの金額だということですか。

岩崎万智子委員 総額はお聞きしたのですけれども、こういう部分に幾らとかというのが、こういう審議会でもわかることができるのかなと思ったのです。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 決算につきましては、確定している額がありますので、お示しできるようになると思います。そういった場合は資料として作成して提出させていただきまして、皆さんに御説明させていただくというほうがよろしいのかなと思います。今回、昨年同様、その他という項目で、基金について、御説明させていただくというような流れを継承し、再びこのその他の項目で御報告させていただきましたが、岩崎委員の御指摘がありましたとおり、細かい詳細が必要であるということであれば、議題ということで格上げさせていただきます、皆様にお示しするという形のこと検討させていただきたいと考えさせていただければと思います。

新井修市会長 ほかにございますか。

〔発言者なし〕

新井修市会長 議題の全部の審議は終わったということによろしゅうございましょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

新井修市会長 きょう予定されておりました議題は全部皆さんの活発な御意見によりまして、終了させていただきたいと思えます。

最後に、本日の審議会をもちまして、私ども、2期目の委員会は全部終了ということになるわけでございます。いろいろ私も皆さん方の御協力によりまして、つつがなく仕事をさせていただきまして本当にありがとうございました。これでおしまいいたします。

消費生活総合センター所長補佐（消費生活係長事務取扱い） 新井会長、どうも御苦労様でございました。

審議会議事録につきましては、議事録署名委員の確認をいただきましたら、皆様に御送付いたしますので、よろしくお願ひします。

なお、第3期の第1回審議会のお知らせでございますが、平成22年8月19日午前10時から、こちらの第5委員会室にて開催を予定しておりますので、関係者の皆様におきましては、引き続き、よろしくお願ひしたいと思えます。

これをもちまして、2期第3回消費生活審議会を閉会とさせていただきます。

散 会（午前11時34分）