

第2回さいたま市消費生活審議会（平成18年度）

開催日時：平成18年11月30日（木） 10:00～11:00

開催場所：さいたま市役所2階特別会議室

議事次第

1. 開会

2. 議事

さいたま市消費生活基本計画の基本的方向性について

その他

3. 閉会

配布資料

1. 次第

2. 名簿

3. 資料：さいたま市消費生活基本計画について（概要）

第2回さいたま市消費生活審議会（平成18年度）議事要旨

1. 日 時 平成18年11月30日（木） 10:00～11:00

2. 場 所 さいたま市役所2階特別会議室

3. 出席者

（審議会）

新井修市委員、松苗弘幸委員、福村武雄委員、重川純子委員、岩重佳治委員、
須田彬委員、高橋眞一委員、石川祐司委員、久慈美知子委員、宮沢方子委員、
岩崎万智子委員、松井洋子委員、平田紀美子委員、佐藤千鶴子委員

（事務局）

藤沢市民部長、大部市民部次長、大野消費生活総合センター所長、ほか2名

（傍聴人）

0名

4. 概要

資料：さいたま市消費生活基本計画について（概要）の説明要旨は以下のとおり。

さいたま市消費生活基本計画（以下「基本計画」という。）は、さいたま市消費生活条例（以下「条例」という。）第9条に基づき策定するもので、市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

基本計画は、目的を達成するために、条例第2条に掲げる消費者の権利を確立することを基本理念とし、消費者、事業者、市等がそれぞれの責務と役割の下に協働して推進するものとする。

基本計画の期間は、さいたま市総合振興計画が平成16年度から平成25年度までであることを受け、平成19年度から最終年度を平成25年度とする7年間とする。

現状と課題として、以下 から を提示する。

商品・サービスに係る安全・安心への不安がある。

さいたま市（以下「市」という。）では、全国的な食品に対する不信のほか、訪問販売や展示販売など「販売方法」に関する相談や、商品の欠陥に関する「安全・衛生」、「品質・機能・役務品質」に関する相談が増加している。

食品、その他商品等の検査体制を強化するなど、消費者の安全・安心を確保するための施策を検討する。

年齢によって消費者相談・被害の傾向が違う。

20歳代、30歳代ではネットオークション等の「通信販売」に関する相談、40歳代以上からは学習教材、住宅リフォーム等の「訪問販売」に関する相談が多い。

消費者が、年齢層に応じ、学校、地域、家庭、職場等で生涯を通じた消費者教育を受けられる機会を充実する施策を検討する。

消費生活センター（以下「センター」という。）でのあっせんが増えている。

平成16年度から平成17年度にかけて総相談件数は減少しているが、センターでのあっせん件数は逆に90件増えている。高齢者人口の増加とともに高齢者層における悪質な訪問販売等による被害により、センターが間に入り解決を図る必要がある相談が増えていることがその一因と考えられる。

センターでの相談受付体制を充実、拡大するとともに、事業者指導を強化し、高齢者支援のため関係機関との連携を強化するなどの施策を検討する。

市が調整役となり、消費者、事業者との協働により、消費者施策を推進する必要がある。

条例第27条の「市長への申出」の制度を『消費者の目』として活用するなど、消費者意向を施策に反映させることを検討する。

現状と課題の から までを受け、「消費者の安全・安心の確保」、「自立した消費者の育成」、「消費者被害への機動的な対応」、「消費者意向の反映の促進」の4つの柱を、基本計画の施策の基本的方向とする。主要な施策として、食における安全・安心の確保等12を掲げ、この12の主要施策のもとに具体的な施策を展開する。

基本計画は、消費者、事業者、市等との対話を深め、情報の共有を図るなど市民との協働をもって進める。また、推進にあたっては、庁内連絡会議を設置することで機動的な対応を図れるようにするとともに、具体的施策の進捗状況をさ

いたま市消費生活審議会(以下「審議会」という。)において報告・審議するなど、その実効性を確保する。

基本計画は、平成19年7月に策定予定とする。

資料に基づき事務局より説明の後、大要以下の議論が行われた。

委員 先程、資料の基本計画の体系中、項目題名の「消費者の権利」を「基本理念」に訂正する旨の説明があったが、その理由はなにか。

この体系図の中では、「消費者の権利」の方がしっくりとしてわかりやすいと思うのだが。

事務局 条例第9条に基づき作成する基本計画であることを踏まえ、また条例第2条の基本理念の中で、消費生活の安定と向上を確保するという目的を達成するために、消費者の権利の確立を図るものとしていることを受けて、基本計画の基本理念として考えている。このため、訂正をした。

体系図中で「基本理念」より「消費者の権利」の方がしっくりとしてわかりやすいという意見として今後検討する。

委員 基本計画の期間は7年間とする根拠はわかったが、その期間中、見直し・変更をどの程度の頻度で行うのか。

事務局 資料中4ページの「基本計画の推進」に掲げているように、毎年度具体的施策の進捗状況を調査し、審議会において報告・審議することを通じて評価・検証する。

委員 施策を変更するかどうかということではなく、基本計画全体の方針を見直し・変更することについて、どうなのか。

事務局 基本計画の基本的な方針は、7年間を通じて原則変更しない。

委員 資料中 1 ページの「図 2・説明書き」で「道路」とあるが、これはどのような意味か。

「道路」というのは、市民生活上の問題として、国道、市道等、主として行政が主体となって行っていくものと思うので、消費生活上の問題としての「道路」というのは違和感がある。このような相談が実際にあるのか。

事務局 公共の問題であっても消費生活上の問題としての取り扱いはある。たとえば『道路に穴が開いていて足をとられて挫いてしまった』というようなことが想定される。

実際に相談があるのかどうか確認して報告する。

委員 今の「道路」の件に関連して意見を述べる。

個人的には、公共団体の事務行為も消費者問題として捉えるものと考えている。市民生活の安全は、公的な行政行為の問題と私的な事業者行為の問題を含み、両者から切り離しては考えられない。この全体として、市民生活の安全が保たれている。したがって、資料中 1 ページの「図 2・説明書き」の、危害の説明の中に「道路」が入っていることがむしろ大事と考える。市民生活全体として、公的な行政の行為に関しても「消費生活」に含めて捉えるか否かは、審議会、市の理念にかかわってくるものだ。とすれば、基本計画の基本理念との関係を踏まえて、この「道路」の意味を報告願いたい。

委員 資料中 2 ページの「図 6・あっせん件数 669」は、解決した件数か。

また、あっせん不調となった件数は何件か。

事務局 平成 17 年度のあっせん件数 669 は、解決した件数を提示している。そのほかの年度も同様。

あっせん不調となったのは、平成 17 年度で 58 件。

委員 基本計画の作成にあたって意見を述べる。

資料中4ページで、基本計画については毎年検証を加えていくということだが、アクションプラン型の基本計画と考えているのか。国の基本計画のように、各施策について、何年度までに行うというように、期限を明記していただきたい。それであれば、各施策の進捗状況の把握が明らかになり、審議会における評価・検証を意義のあるものとすることができると考える。

委員 今の意見に追加する。

「可能な限り数値目標を設定して具体的に施策を進める」とうたってあるので、アクションプラン型の基本計画を考えていると思うが、施策実行の期限ばかりでなく、相談体制や基本計画の推進体制をいつ頃までにどのようにするのかを含めて、目標を設定することが大事と考える。

また、基本計画の背景や根拠等、基本的な体系としては今回提示されたものでよいと考えるが、さらに社会変化、法的整備の状況等を踏まえて作成していただきたい。

ところで、資料中2ページに、センターにおける相談受付体制を充実・拡大することを検討するとあるが、このことは、直接予算にかかわってくると思う。すると、実績に照らして、将来の計画として整合性があるのかどうか問題になる。相談業務に関して、この3年間の予算の推移はどのような状況か。

事務局 相談員の増員等の対処をしてきているので、相談業務に関する予算は、若干であるが増えている。消費者被害の増加等、消費生活の現状からすれば、相談体制の強化はどうしても行わなければならないことと考えている。

委員 相談員の数が増えているということだが、相談業務は、市内のどこで、どのように行っているのか。助言やあっせんの状況はどのようなか。

事務局 現在、市内の4箇所で行っている。

総合センター（大宮区内）では、常時3人の相談員が処理にあたっている。同様に、浦和センター（浦和区内）では、月曜日から水曜日まで3人、木曜日、金曜日が2人、与野センター（中央区内）では、月曜日が2人、火曜日から金曜日

までは1人、岩槻センター（岩槻区内）では、月曜日から金曜日まで1人が処理にあっている。時間は、9時から12時、13時から16時までとしている。

また、平成17年度についていえば、10,029件の総相談件数のうち、助言が7,109件、情報提供が1,170件、他機関紹介が919件、センターにおけるあっせん解決が669件というような状況になっている。

委員 資料中2ページで、高齢者を中心に分析を行っているが、中年者や若年者においても被害は深刻なものがある。基本計画の作成時には、若年者層に対する施策も盛り込んでいただきたい。

事務局 資料中の説明では省いてしまったが、年齢等に応じた消費者対策を進めていくという考え方を持っている。したがって、中年者や若年者についても、施策の展開は考えている。

たとえば、若年者には、学校教育における消費者教育として、消費生活講座を開催したり、携帯電話に関する被害状況を記載したリーフレットを配布したりという啓発を進めている。

委員 基本計画の作成にあたって意見を述べる。

資料中、「協働」という言葉をたびたび使っているが、辞書には載っていない。最近、行政サイドでは頻繁に使用しているが、基本計画の作成時には、注釈をいれるなど適正に対応願いたい。

委員 基本計画の作成にあたって意見を述べる。

基本計画は、条例に掲げてある消費者の権利を根本として方向付けがなされている。

この考え方から、条例第26条でうたわれている消費者団体の自主的な活動の促進として、基本計画にも、たとえば、消費者団体を通じて必要な情報を広めるというような、消費者団体との連携をしっかりと打ち出していきたい。

委員 基本計画には、消費者行政担当以外の施策も盛り込むことになっているよう

なので、十分に調整を図っていただきたいが、調整はどのように行うのか。

事務局 今までの意見、指摘を踏まえ、基本計画の基本的方向を固め、関係部署の参画を得た庁内連絡会議をたちあげて調整を図っていくことにしている。

以上