

第3回さいたま市消費生活審議会（平成18年度）

開催日時：平成19年3月15日（木） 10:00～11:15

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
 - ① 「さいたま市消費生活基本計画の基本的方向について」に係る指摘事項に対する回答について
 - ② 「さいたま市消費生活基本計画素案」について
3. 閉会

—配布資料—

1. 次第
2. 資料
 - ① 「さいたま市消費生活基本計画の基本的方向について」に係る指摘事項に対する回答
 - ② さいたま市消費生活基本計画素案

第3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19年3月15日（木） 10:00～11:15

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、
蝶野聡委員、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の基本的方向について」に係る指摘事項に対する回答の説明要旨は以下のとおり。

- さいたま市消費生活条例（以下「条例」という。）は、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しており、したがって消費生活を、衣食住、金融、健康、ライフプラン、環境問題等、くらし全般にかかわりのある幅広い分野の問題として捉える必要がある。また、消費生活に関する消費生活の適用範囲の拡大に伴い、消費生活に関する問題が市の行政全般にわたってきており、全庁的な調整を行い、施策の推進を図ることが望ましいとの考えに立ち、さいたま市消費生活基本計画（以下「基本計画」という。）は策定していくものと考えている。以上のようなことから、「道路」も消費生活上のひとつの問題として扱うべきものとする。

◎ 資料：さいたま市消費生活基本計画素案（以下「素案」という。）の説明要旨は以下のとおり。

- 消費者施策に関する基本的な方向を定め、消費者施策の総合的・計画的な推進を図る基本計画は、条例に基づき策定する。

基本計画の基本理念は、消費者の権利の確立及び消費者の自立の支援とする。

性格としては、市、事業者、消費者がそれぞれの責務等を果たし、当該三者の協働により推進していくものである。

期間は、平成19年度から平成25年度までの7年間とする。

- さいたま市（以下「市」という。）における消費者問題の現状は、全般的には、運輸・通信サービス関連、金融・保険サービス関連の相談が多いなど全国とほぼ同様の傾向である。

- ①消費者の安全を図るため、危害・危険を消費者に及ぼす商品・サービスの安全対策の強化、
- ②消費者の適正な選択に資するため、表示等の適正化の促進、
- ③消費者の消費生活に関する知識修得を図るため、学校における消費者教育の充実及び生涯にわたる消費者教育の推進、
- ④消費者への適切な情報提供のため、パンフレット等による情報提供の推進、
- ⑤環境保全に配慮した消費者行動の促進、
- ⑥消費者が適正な取引が行えるよう、悪質な事業者に対する指導等の強化、
- ⑦不当な取引による被害から救済するために、消費生活相談機能の充実、
- ⑧消費者の意見を反映するために、各種調査の活用による施策への反映などの課題がある。

- 施策展開の基本的方向は、次のとおり。

- ①食品等の監視・検査体制の強化、消費者への情報提供や相談体制の充実、商品・サービスの表示等の適正化の促進、商品の安全性に関する情報の迅速な提供、

- ②消費者が、基礎的な知識を身に付け責任をもって意思決定を行うことができる能力を養い、自立した消費者となるための支援、
 - ③消費生活センターの機能の強化、適正な市場を阻害する不適正な取引行為を排除し消費者被害を迅速に救済するための取り組みの推進、
 - ④消費者の意見の反映及び消費者、事業者および市三者の協働の推進。
- 施策の重点は、次のとおり。
 - ①若年者における消費者教育の充実、
 - ②相談件数の多い30～40歳代に配慮し消費生活相談時間及び消費生活相談日の拡充、
 - ③高齢者に対する啓発、消費生活相談の充実。
- 施策の展開は、基本的方向に基づき、①総合的な食の安全対策の推進、②生活環境の安全対策の推進、③表示等の適正化の促進、④生涯にわたる消費者教育の推進、⑤環境保全への取り組みの促進、⑥わかりやすい情報提供の推進、⑦迅速な消費者被害への対応、⑧高齢者等への支援、⑨関係機関等との連携強化、⑩消費者、事業者および市による協働の促進、⑪事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進のために、各関係部局で行う具体的な施策を掲げる。
- 施策展開における重点では、施策の重点で掲げた方向で、充実する施策、新規に行う施策をあげ、それぞれ目標を設けた。
- 基本計画の実効性を確保するため、
 - ①各局および区役所間との緊密な連携を図るため庁内連絡会議を設置し、迅速な解決を図るなど機動的な推進体制を充実・強化し、
 - ②毎年度、基本計画の具体的施策の進捗状況を調査・検証・評価し、次年度へ反映させ、
 - ③進捗状況については市民に情報発信し、
 - ④施策を効率的・効果的に推進するために、国、埼玉県等との連携を強化する。

◎ 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 素案４ページで、「住居品」では、洗濯機、ガスコンロなどの～とあるが、昨今社会問題化している石油ファンヒーターやガス瞬間湯沸器などを具体例としてあげた方がよいのではないか。

事務局 危害・危険に係る一般的な事例として、取りあげたい。

委員 素案４４ページに関連して、伺う。

「重点の目標」の説明では、出前講座について中学校で行うということだったが、この「学校における消費者教育の充実」に掲げる施策が対象としている学校については、どのように考えているのか。

事務局 学校における出前講座は、現在中学校でしか行っていないため、説明で具体例として取りあげたが、学校としては、高校なども含めて対象とすることで考えている。なお、パンフレットの配布による啓発については、現在、小中学校、高校、専門学校、短大、大学に対して行っている。

委員 素案７ページで、「消費生活に関連するＩＴ知識の現状」での認識として、学生等においては携帯電話やパソコンによるトラブルが多いということで適正に使うための教育を行う必要性に触れている。これを受けて２７ページで、学校・地域における情報教育としての施策を盛り込んでいるが、実際に消費生活上で若年者が携帯電話やパソコンを使うときの使用法の講習を行うことでトラブルの防止を図るという視点が抜けているのではないか。消費生活行政サイドでの具体的施策を望む。

事務局 検討する。

委員 相談体制について、伺う。

素案４７ページで、実効性の確保として、また３９ページでは、消費者被害

防止のためとして、連携強化をあげているが、たとえば、相談の解決に向けて実効性を確保するには、消費生活センターの消費生活相談員やアドバイザーだけでなく、弁護士会、司法書士会との連携が実質必要だと思う。素案に書かれた連携強化に関する案文では連携の意図するところが不明確だ。単に情報上での交流という連携ではなく、相談体制として、被害者救済のための連携について踏み込んでいただきたい。

事務局 検討する。

委員 素案39ページの具体的施策で、「訴訟資金の貸付け」についてどのようなことか説明願いたい。

事務局 素案65ページの条例第30条（訴訟の援助）で、消費者個人が消費生活センターに持ち込んだトラブルに関して、訴訟をする場合に、その必要な資金を貸付ける、ということをいっている。これを適格消費者団体にも当てはめるかどうかの検討を必要に応じて行うものだ。

委員 消費生活相談が複雑化、多様化する中で、相談内容の専門性への対処はどのように考えているのか。

また、消費者被害防止の観点から、消費生活センターに寄せられた相談内容に関しての適格消費者団体との情報交換についてはどのように考えているのか。

素案19ページの「食品の衛生管理の強化」で、「ポジティブリスト制度の導入による食品の安全衛生監視等の実施」については、「継続」ではなく、「充実」の方向で検討願いたい。それは、監視等を行う対象食品が増えていること、市は政令指定都市としては食品衛生監視員が少ないということがあるためだ。

事務局 相談内容の専門性への対処としては、アドバイザーとして弁護士に依頼して法律的な問題を検討していただいている。

また、消費者団体訴訟制度を踏まえ、消費者団体等との情報共有として、素案32ページに具体的施策をあげている。

施策の方針については、担当局と検討をする。

委員 素案４７ページで、「他の関係機関」とあるが、具体的にはどのような機関を想定しているのか。素案に具体的に明示していただきたい。

たとえば、多重債務問題では、当事者の多くは、どこに行って相談をしたらいのかさえわからない。当面の問題として、市の税務の窓口や福祉事務所の窓口などに行くようになる。そこで、本質的な多重債務の問題が棚上げにならないように、消費生活センターや弁護士などの最終的な解決機関へたどり着けるようにする必要があると思う。先ほど事務局が、指摘事項に対する回答の中で述べていたように、消費者問題を大きく捉え、広く連携機関を考えていただきたい。

また、素案３１ページで「パンフレット等の充実」や、素案４５ページで「消費生活相談体制の強化」をあげているが、パンフレットを読み、消費生活相談に来る人は、まず大丈夫だと思う。問題はそうでない人、消費生活センターの存在さえ知らないような人をどうすればいいのかということだ。消費者被害から救済してくれる窓口がどこにあるのか、周知徹底する必要があると考える。具体的な施策をぜひ加えていただきたい。

事務局 検討する。

委員 具体的施策について、「継続」、「充実」というような言葉でなく、重点施策に掲げた目標のように数値で表現した方がはっきりとわかりやすい。消費生活行政は市民生活全般として取り組むものとして考えているのであるから、市民局ほか他局についても、数値を打ち出せるものはできる限り打ち出していきたい。

事務局 庁内連絡会議で検討する。

委員 消費生活相談は、その内容から、市の様々な部門やそのほかに関わってくる。消費生活センターとして一括窓口を設け、その対応ができるようになればと思う。

また、３０歳代、４０歳代の相談が多いことから、当該年代の有職者に対する出前講座を行い、積極的な情報提供を行うなどの施策が必要と思う。

事務局 この10月から、総合センター及び浦和センターの2箇所で、時間延長と土曜日に開所して相談受付を実施することを検討している。30歳代、40歳代、高齢者でもその子どもと一緒にないと消費生活センターへ来ることができない人についても利便を向上できると考えている。

一括窓口については、今後の検討課題としたい。

委員 消費者団体の活動としてワークショップで消費生活相談を実施したときに感じたことだが、何か起きる前に、何か変だなと思っている段階で、その人に手を差し伸べることができないものかと思う。たとえば、市民オンブズマンのようなチェック体制を整えることを基本計画に盛り込めないか。

事務局 検討する。

委員 消費者被害については、とにかく未然の防止が大事だ。被害をこうむってしまった後では、完全な救済はなかなか難しい。だから、行政機関が、何かおかしいと思った段階で、積極的に立入調査を実施し、また訴訟を起こすことができるようにすべきと考える。消費者被害の後追い対策ではなく、未然防止を念頭にした、実効性を持たせた施策を是非実施していただきたい。

委員 素案47ページの「市民への情報発信」で、「ホームページ等を通じて市民に情報発信します」とあるが、ホームページは見られない環境にある人もいる。予算を獲得していただき、多部数の紙ベースの情報発信をお願いしたい。

また、さらに消費生活相談員を増員して、日曜日の相談実施を是非お願いしたい。

事務局 今までの意見、指摘を踏まえ、基本計画の素案について、当局での検討のほか、関係部署の参画を得た庁内連絡会議で検討していく。

以上