

第4回さいたま市消費生活審議会（平成19年度）

開催日時：平成20年3月6日（木） 10:00～11:20

開催場所：ときわ会館5階小ホール

議事次第

1. 開会

2. 議事

「さいたま市消費生活基本計画（案）」について

その他

3. 閉会

配布資料

1. 次第

2. 資料：さいたま市消費生活基本計画（案）

第4回さいたま市消費生活審議会（平成19年度）議事要旨

1. 日 時 平成20年3月6日（木） 10:00～11:20

2. 場 所 ときわ会館5階小ホール

3. 出席者

（審議会）

新井修市委員、重川純子委員、岩重佳治委員、須田彬委員、佐藤利昭委員、
久慈美知子委員、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）

斎藤市民部長、大部市民部次長、稲葉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（案）の説明要旨は以下のとおり。

事務局	<p>平成18年度に消費生活審議会を3回開催し、素案に対して指摘をいただき、これを基に市内部で調整し協議を行ってきた。</p> <p>事業内容自体に修正はほとんどないが、組み立て方についての修正調整に時間を要し、修正後の計画をなかなか提示できなかった。</p> <p>前回での指摘事項で、</p> <p>「住居品」にかかる分析の文中で、石油ファンヒーターやガス瞬間湯沸かし器などを具体例としてあげた方がいい」とあったので、修正するとともに、その他の分析の文中でも具体例を入れた。</p> <p>「学校・地域における情報教育として、若年者における携帯電話、パソコンの講習を行うことで被害防止を図る視点が抜けているのではない</p>
-----	--

か」とあったので、42ページに具体的施策を入れた。

「多重債務問題における連携機関の記載をしたほうがよいのではないかとあったが、多重債務対策については福祉、税・使用料徴収部署などとの引継ぎが必要であるため現在関係機関と協議中である。基本計画の見直しの中で対応していきたい。

「「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」については充実の方向が望ましい」とあったが、本基本計画内では充実のままとする。ただし、「食の安全基本方針アクションプラン」の検討を担当部署で行っている。

「消費者被害救済窓口の周知をどう行うのか」とあったが、高齢者被害への対応としては地域包括支援センターとの連携などを通じて行うとともに、消費生活相談機関の周知についてはホームページ、チラシ、ポスターにより対応していく。

「具体的施策について数値目標を掲げてもらいたい」とのことだったので、数値を掲げられる施策についてはできるだけ表記した。

「被害の未然防止のための救済及びチェック体制について盛り込めないか」とあったが、未然防止については講座やパンフレットによる啓発により対応はできていると考える。人的な見守り組織は実効性、採算性を考えると難しいと判断する。

「消費者対策は後追いではなく、未然防止を念頭に実効性を持たせた施策の実施を望む」とあったが、49ページにあるように、体制を整えて事業者指導の強化を図ることで対応していく。

「市民への情報発信としてホームページ以外に紙ベースでも行うことを望む」とあったが、情報提供について各世代に対応できるように様々な方法で行う。

「消費生活相談員を増員して日曜日にも相談窓口の開設を望む」とあったが、予算、職員配置などの問題がある。しかし、組織の充実、相談体制の充実は今後も図っていくことにしている。

庁内調整による内容の主な変更点は、

現状と課題については、条例と整合性を持たせるため、条例第2条に規定する消費者の権利の順に基づき記載することにした。この関連については23ページに示した。

「施策の重点」と「施策の展開」の順を入れ替えた。

最後にまとめてあった用語の解説を各章ごとにまとめることとした。

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 消費者問題は後追いとなることが一番の問題点だ。被害が発覚した時には救済がすでに難しいことが多い。従前、和牛商法事件のとき、立入調査権限を設けた法律ができあがっていたが、それを執行する担当がないために、被害が拡大してしまった苦い経験がある。

先程「体制を整えて事業者指導の強化を図る」とのことだったが、具体的にはどのような施策を考えているのか。

さいたま市の条例で、相談や申出に関連して、立入調査、指導等を行うことができるようになっているが、基本計画の執行責任を明確にする上でも、その回数や内容などデータを逐次市民に公表していただきたい。

警察でも悪質事業者に対する警告の件数などのデータや成果を公表しているところもある。

事務局 基本計画の表記としては49ページのとおり「事業者指導の強化」とした。ただ、実際的にどのように行うということだが、まず執行体制を整える必要がある。

体制整備として、昨年10月に行った与野消費生活センターの統合により、浦和消費生活センター及び消費生活総合センターに各1名の相談員を増員し、消費生活総合センターには行政職員2名を増員した。この上で、条例に則った悪質事業者の指導を行うこととしたが、現時点では条例に基づいた指導は行っていない。

また、指導についてのデータの公表は、被害の未然・拡大防止のために

も行うことにしているし、年度ごとの調査・検証・評価を実施するときにも提示する。

委員 執行体制の整備というのはなかなか難しいと思う。

相談を受けている中で、どの業者に対しての苦情が多いのかということは把握できると思う。条例規定で、市として指導まではいかないまでも注意程度の対応だけでも行えば、事業者もあえて不適正な取引をやりづらくなるのではないか。それでも不適正な取引を止めないのなら、指導、勧告を積極的に行っていけばよいのではないか。

事務局 了解した。

委員 用語解説を各章ごとにまとめたのはなぜか。

事務局 基本計画の公表にあたり、市報のほかホームページを考えている。ホームページでは、いくつかにコンテンツを分けて掲示するため、各章で完結するようにした。

委員 文中の用語解説がどの語句を解説するものなのか、わかりづらい。本文中の該当する箇所に下線を引く、解説該当ページ数を入れる、などの工夫をしてはどうか。解説文のところでも、逆に用語の載っているページ数を示した方がよい。

事務局 記載表現を工夫し対応する。

委員 64ページに「解決率98パーセント以上を目指す」とあるが、相談内容が複雑化してきており、センターで解決というのはなかなか困難ではないか。別の表現をした方がよいのではないか。

委員 この「解決」の中には、「助言」、「情報提供」、「紹介」が含まれている

が、これは、相談に対して「助言」、「情報提供」、「紹介」をした段階で解決とみなしているのか、あるいはその後を追跡して「解決」を見届けているのか。

事務局 記載のとおり4つの項目を「解決」とみなしている。「紹介」、「情報提供」については、その処理をした段階で解決とみなしている。

委員 ということであれば、センターで解決というのはなかなか難しいという状況もあることであるから、「解決」について表記を見直すか「解決」の中味を検討するかの方がよい。

事務局 策定段階までに検討する。

委員 65ページの目標に記載がある「解決」も同じ意味なのか。
また、20件以上という設定はどのようになされたものなのか。

事務局 同じ意味で捉えている。
数値目標として、高齢者を見守るところの包括支援センター、民生委員などから、消費生活センターに対して、どのくらい被害相談を橋渡ししてくれるのかということを考えている。

委員 この目標は、「発見」があってそれを「解決」に導くという2つの段階がある。違うものとして把握するべきだ。

事務局 64ページの記載とあわせて検討する。

委員 ただ今の質疑についてもそうだが、実施することになっている施策については、表記上の問題というより、何をどうしたかを成果として発信することが肝心だ。どれくらい相談があり、それに対して助言、あっせんなどをどの程度行ったのかのデータを公表することが基本だ。そうでないと基本

計画が中味のない抽象的なものになってしまう。

事務局 68ページにある市民への情報発信にあたり、できるだけわかりやすい方法を考えて、データ公表はしていく。

委員 66ページの目標で実施回数を掲げているが、将来的には表現を「何人が受講したか」というような、受け手側からの視点で目標を定めていくべきだ。なぜなら回数をこなしても、同じ人が何回も受講しているのでは効果がない。啓発は広く行っていく必要がある。

事務局 ご指摘の指標については、今後の年度ごとの見直しの時の検討課題としたい。

委員 多重債務問題について庁内で検討をしているということだが、貸金業法の改正を受けて、前倒し対応で、業者が貸し渋っている状況がある。そこで借りられない人は、ヤミ金に流れてしまう恐れが大だ。

たとえば桶川市は、多重債務問題については窓口をひとつにとりまとめ、対応している。早くしないと対応が間に合わない状況にある。今年が山場ではないか。

特に多重債務問題に関しては、窓口で受け付けた担当者が、自分の担当の処理だけではなく、関係する他部署への案内もすべきであり、その体制を早急に整える必要がある。

委員 それは、本基本計画の中に盛り込んだほうがよいという意見か。

委員 52ページの関係機関等との連携強化の項目あたりに記載した方がよいと考える。

事務局 多重債務対策については、現在関係各課で検討中であり、窓口もどこということが決まっていない。本基本計画を年度ごとに見直すこととしてい

るので、その見直しにおいて対応したい。

委員 消費者問題は「ワンストップ」が肝心だ。どこの窓口で受け付けても、内部で連携対応してきちんと行政上として問題を解決完結すべきだ。このような「ワンストップ」の連携について、基本計画に記載すべきと思う。

事務局 庁内関係各課と調整したい。

委員 前回、本基本計画も、国の基本計画の「何年度までに」というように、アクションプランとして時期を明記すべきと意見した。記載してある箇所もあるにはあるが、全体的に少ないと思う。

事務局 新規施策については、基本的に目標年度を記載した。
また、充実施策についても目標年度を記載できるところは極力記載した。

委員 基本計画の見直しの時点で、目標年度を設けていないと評価もできない。

事務局 数値にしにくい施策もあるが、計画上の表記として今後検討したい。
ただ、評価段階では、施策の内容を数値で表せるように考えている。

スケジュールの説明要旨は以下のとおり。

事務局 本審議会の調査審議事項を受け、基本計画案についてパブリック・コメントを実施する。期間は、4月頃から1ヶ月間を予定している。

その後、パブリック・コメントの結果報告及びそれによる変更等についての調査審議のため再度審議会を開催し、のち市長に答申し承認を受け策

定となる。

広報については、市報、ホームページによることを考えている。

なお、次回の審議会は、6月頃を予定している。

以上