

3期第2回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成23年8月24日(水)

開 議(午前9時58分)

消費生活係主査 ただいまから3期第2回さいたま市消費生活審議会を開催いたします。

皆さんおそろいでございますので、定刻前でございますが、始めさせていただきます。

本日は、お忙しいところご出席をいただき、まことにありがとうございます。

なお、本日、若狭委員、岩重委員、宮沢委員、岩崎委員、松井委員より、所用がございまして、欠席とのご連絡をいただいております。

また、本審議会は、さいたま市審議会等の会議の公開に関する指針により、原則公開となっており、会議の開催結果及び議事録を作成し、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することとなりますので、あらかじめご了解ください。

議事に入る前に、委員に一部変更がございましたので、委嘱状を交付させていただきます。

本年4月に埼玉県消費生活支援センター所長が椎木隆夫様から酒井英治様にかわられました。

また、埼玉県中小企業団体中央会におかれまして、野口高一様から田島俊秀様にかわられました。

また、埼玉農業協同組合におかれまして、高橋眞一様から森茂典様にかわられました。

本来、市長から委嘱状を交付すべきところですが、本日は市民・スポーツ文化局長から交付させていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、局長、よろしくお願いいたします。

酒井英治様。

〔局長、酒井委員の前に行き、委嘱状を読み上げる〕

市民・スポーツ文化局長 「委嘱状 酒井英治様 さいたま市消費生活審議会委員を委嘱する 任期は平成24年8月2日までとする 平成23年4月1日 さいたま市長 清水勇人」 よろしくお願ひ申し上げます。

〔酒井委員、局長より委嘱状を受ける〕

消費生活係主査 田島俊秀様。

市民・スポーツ文化局長 「委嘱状 田島俊秀様」、以下、同文でございます。「平成23年5月30日 さいたま市長 清水勇人」、よろしくお願いいたします。

〔田島委員、局長より委嘱状を受ける〕

消費生活係主査 森茂典様。

市民・スポーツ文化局長 「委嘱状 森茂典様」、以下、同文でございます。「平成23年6月14日 さいたま市長 清水勇人」、よろしくお願いいたします。

〔森委員、局長より委嘱状を受ける。局長、自席に戻る〕

消費生活係主査 ありがとうございます。

それでは、酒井委員、田島委員、森委員の順で一言ごあいさつをいただければと思います。よろしくお願いいたします。

酒井英治委員 皆さん、こんにちは。埼玉県消費生活支援センターの酒井です。この4月1日か

ら川口にありますS K I Pシティの中の消費生活支援センターの所長として赴任してまいりました。消費生活部門につきましては、正直申し上げまして、この4月が初めての職場です。4月から一から勉強して、今日に至っているところですが、さいたま市の消費生活審議会の委員ということで拝命いたしましたので、全力を尽くして、さいたま市の消費生活行政が一步でも進むように努めてまいりたいと思いますので、何とぞよろしく願いいたします。

消費生活係主査 田島委員、お願いします。

田島俊秀委員 皆さん、こんにちは。現在、埼玉県の中小企業団体中央会の専務理事ということで、実はこの3月に県を退職いたしましたので、前任の野口高一から引き継ぐことになりました。今、酒井委員から話がありましたけれども、最後は県の土地開発公社とか、道路公社の理事長で最後にやったのですけれども、なかなか消費生活の関係の分野については、県にいたときも経験がありませんけれども、精いっぱい、今、非常に消費者をめぐる問題がいろいろある中で、消費者サイドの立場に立って、一生懸命頑張っていきたいと考えています。よろしくをお願いします。

消費生活係主査 森委員、お願いいたします。

森茂典委員 皆さん、こんにちは。本年6月14日の埼玉農業協同組合の総代会におきまして、前任の高橋が任期満了で退任いたしましたので、私、森が後任といたしまして着任させていただきました。どうぞよろしくをお願いいたします。農協という立場から、生産者と消費者のかけ橋になればいいと思っていますので、一生懸命努力してまいりますので、よろしくをお願いいたします。

消費生活係主査 次に、職員の紹介をさせていただきます。

市民・スポーツ文化局、小山局長です。

市民・スポーツ文化局長 局長の小山です。よろしくをお願いいたします。

消費生活係主査 市民・スポーツ文化局市民生活部、大矢部長です。

市民生活部長 大矢と申します。よろしくをお願いいたします。

消費生活係主査 市民生活部消費生活総合センター、高橋所長です。

消費生活総合センター所長 高橋です。よろしくをお願いいたします。

消費生活係主査 同じく、白石消費生活係長です。

消費生活係長 白石と申します。よろしくをお願いいたします。

消費生活係主査 同じく、柳相談支援係長です。

相談支援係長 柳と申します。よろしくをお願いいたします。

消費生活係主査 同じく、堀内消費生活係主事です。

消費生活係主事 堀内と申します。よろしくをお願いします。

消費生活係主査 最後になりましたが、私、消費生活係主査の川島です。よろしくをお願いいたします。

ここで、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 皆さん、改めましてこんにちは。

本日は、皆様におかれましては、お忙しい中、ご出席を賜りまして、まことにありがとうございます。

昨今の消費者被害ですが、振り込め詐欺が相変わらず横行しておりまして、この手口も電話による誘導から、あるいは自宅に来ての現金受け取りなど、非常に手口が多様化しておりまして、まだまだその衰退を見せるということになっておりません。

警察からも、振り込め詐欺、電話がある区にかかってまいりますと、市に協力要請いただきまして、防災無線等を通じて、その区へ予防に関する放送を流すなど、協力しながら、撲滅に努めておるところです。

そのほかにも、投資詐欺ですとか、出会い系サイトの問題など、非常に多くの問題を抱えているのではないかと感じておりますが、消費生活総合センター、そうした問題に対し、市民向けまして注意喚起を行っているというような現状です。

もう一方、多重債務者の問題が大きく取り上げられておりまして、2010年、去年ですが、貸金業法が改正、施行されまして、年収の3分の1を超えて新規に借り入れができないですとか、上限金利が抑えられたというようなこともございますが、現在、さいたま市としましても、その発見に努めるべく、庁内各所管にもそうした協力を求めながら、センターに連絡がいただけるよう努めているところですが、現在ではそうした件数もふえておりまして、庁内での連携の確立がだんだんできてきているのかなと実感しておるところです。

ことし2月議会におきましても、議員からこうした多重債務の問題につきましても質問が出されまして、そうした注目度も非常に高まっているのではないかと感じております。

今回、3人の方が新しく委員になられたわけですが、これから議事進行に移らせていただきますけれども、委員の皆様の忌憚のないご意見をいただきますことをお願いいたしまして、あいさつとさせていただきます。よろしく願いいたします。

消費生活係主査 ありがとうございます。

なお、市民スポーツ・文化局長には、所用のためここで退席させていただきます。

市民・スポーツ文化局長 すみませんが、退席させていただきます。よろしく願いいたします。

〔市民・スポーツ文化局長退席〕

消費生活係主査 続きまして、本日の資料の確認をさせていただきます。

順番に「次第」、「委員名簿」、「平成23年度消費者行政の概要」、「平成22年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について」、「消費者問題調査結果」、今回、3人の新任委員には、「基本計画」と「条例の概要版」をそれぞれ配付させていただいておりますが、すべてお手元にございますか。よろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

消費生活係主査 それでは、議事に入ります。

審議会の議長は、消費生活条例施行規則35条の規定により、会長が議長の職を務めることになっておりますので、松苗会長に議長をお願いいたします。

なお、本日は委員16名中、11名の出席をいただいております。条例施行規則35条2項の規定により、過半数に達しており、会議の開催条件を満たしておりますので、ご報告いたします。

また、本日、お手元にマイクがございますが、発言される際は、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いたします。

では、会長、議事進行をよろしくお願いいたします。

松苗弘幸会長 皆様、おはようございます。

本日から3名の方が新しく委員になられたということで、私が会長を務めさせていただいております松苗と申します。よろしくお願いいたします。

さて、この審議会自体は、さいたま市の市民にとって、消費者行政がどうあるべきか、行政と

して市民のためにどういうことができるのか、またこの辺が手薄ではないか、こういうことをしていくべきではないかということ議論していく、それだけではございませんが、そういったことを議論していくことによって、行政に反映していくという場ですので、別にここでの発言で何かの利益というわけではございませんので、むしろ思うところがあれば、率直なご意見を皆さんからお聞きできればと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

さて、次第が配付されておりますが、まずは事務局より前回の懸案事項でありました消費者被害救済部会長の職務代理者についてご報告をお願いしたいと思います。

消費生活係主査 消費者被害救済部会長の職務代理者についてご報告いたします。

福村部会長の指名により、若狭委員が選出されました。

松苗弘幸会長 それでは、消費者被害救済部会長職務代理者には若狭委員となりましたので、委員の皆様、よろしくお願いいたします。

念のためですが、3名の方が今回新しくということであるのですが、被害救済部会というのは、市民からの相談を受けた結果、あっせん等が困難な場合に、この部会の中で事案を検討していくものとなります。非常に簡単な説明になりますけれども、福村委員が部会長を務めていただいて、若狭委員が職務代理者に決まったということです。

次に、議題に入っていくわけですが、きょうは傍聴者の方がいらっしゃいますか。

消費生活係主査 本日は傍聴者はおりません。

松苗弘幸会長 わかりました。

次に、この場で意見を述べたこと、議題に残したことについては、議事録の作成が必要になってくるわけですが、議事録の作成にかかわる委員の指名を行いたいと思いますが、議事録自体は事務局で作成いたしますので、その内容等を確認していただいて、署名をして、承認していただくというものです。もちろん後で確認するために、この場でメモをとっていただくことは結構ですが、すべて作成していただくということです。議事録の作成要領としては、概要を記すこととなっておりますので、調査、審議内容の方向性など、概要を把握していただければ、それでよろしいかと思っております。

今回、私が一つ署名しますが、残る2名の方としまして、酒井委員と田島委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。他の委員の方もそれでよろしいでしょうか。

〔「はい」と言う人あり〕

松苗弘幸会長 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、内容等を確認いただき、承認の署名をよろしくお願いいたします。

それでは、議題に入りますが、はじめに平成22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、説明をお願いいたします。

消費生活総合センター所長 それでは、委員の皆様には平成22年度消費生活基本計画の実施状況（評価）についてという資料をお手元にご用意ください。この資料に基づきまして説明させていただきます。

この資料のまず構成ですけれども、1ページ目はその評価の流れと評価の仕方、2ページ目をあけていただきますと、二次評価表ということで、基本計画に載っております施策全部の評価が一目でわかるようになっている表、3ページ、4ページ、5ページまでが基本計画における施策の展開に当たり、3つの項目が重点であると定めたもの、そのものについてどのように評価をし

ているかというところをまとめてあるものです。6ページ目からは、基本計画の具体的な施策、各所管から事業の評価をしたものということで、この資料は構成されております。

説明に入りますと、1ページ目から説明させていただきます。

基本計画の調査、検証、評価、改善の流れについてですが、この流れは、これまでと同様ですが、再度説明させていただきます。

まず、事業担当課所による実績報告、自己評価ですが、各事業担当に対し、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、今年度の初めに各事業担当課所に依頼し、回答をいただいております。

先ほど6ページ目からというところが、それに当たります。

次に、審議会への報告ですが、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、事業内容等について確認の必要があると認められた場合は、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となっております。

次に、審議会の評価ですが、消費生活総合センターの報告に基づき、審議会としてのご指摘やご意見をいただくこととなっております。

次に、消費者行政庁内連絡会議ですが、これは消費者行政庁内連絡会議において、審議会からのご指摘やご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。本日の審議会におきましては、基本計画に掲げる施策の調査結果についての報告をこれから申し上げますので、委員の皆様には内容等をご審議いただくものになります。

1ページの中段以降になりますが、内部評価方法と評価基準についてご説明いたします。

まず、の個別評価では、各施策の担当課所が実施目標に対する進捗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、Aが「達成された」、Bが「ほぼ達成された」、Cが「あま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」、最後のバーのところは、「達成度による評価ができないもの」、件数が最初に想定ができないものという形になります。そういう形で評価を行う。この事業につきましては、3つ重複するのですけれども、117事業が上がっております。

評価の仕方と施策についてというところで、ここでページをめくっていただきまして、17ページをお開きください。どのような形で評価がされているのかをご報告したいと思います。

17ページの施策番号81をごらんください。

悪質な事業者に対する指導等の強化というところの欄になります。この事業者の指導というところは、21年度の実績としてはゼロ件でした。また、この指導というところは、目標というのが設定しにくいために、評価は先ほど申し上げましたアンダーバーのバーという形で評価しているという目線をお願いいたします。

また、横をずっと見ていただきますと、事業の方向性というところがあります。A、B、Cというのがあるのですけれども、Aについては事業をこれからも拡大していくというところでAとなっております。そのような形で評価を各施策についてしていると見ていただければと思います。

ここでページをせっかくあけていただきましたので、この事業について、報告させていただきます。前年度は1件、事業者指導というのをさせていただいたのですけれども、これは羽毛布団

の訪問販売業者に対し指導を実施したものです。この事業者の手口は、電話勧誘やチラシ等で羽毛布団のクリーニングをキャンペーン価格で行うとして、訪問の約束を取りつけ、訪問者宅で布団を見ると、生地が古いなどとの理由から、クリーニングできないと言い、高額なりフォームを強引に契約させたものです。

指導内容としては、布団のリフォームが本来の目的にかかわらず、格安のクリーニングをおとりにして、勧誘や広告をするといった販売目的を隠している点、次に威圧的な言動や長時間の居座りなどにより、迷惑勧誘をしている点、キャンペーンによる特別な価格であると言いつつ、実際は毎回同じ価格であるという、事実と異なることを告げて勧誘しているという3点を、さいたま市消費生活条例第14条に規定している不適正な取引と認定し、指導したものです。

なお、本市では、事業者指導が初めてということから、埼玉県消費生活課の事業者指導担当の指導のもと、立入調査から改善指導まで埼玉県と合同で実施させていただきました。

なお、埼玉県がこの事業者に対し業務停止の処分を行ったこと、また処分後、センターへの相談がなくなったため、勧告や公表には至っていません。そのような施策があったと見ていただければと思います。

あわせて、もう一つ、皆様にお知らせがあるのですけれども、18ページをお開きください。

施策番号94をごらんください。知的障害者の支援のための生活協力員による定例相談の実施につきましても、この事業を所管する障害福祉課より、これまで月2回、2か所で定例相談を実施しておりましたが、障害者生活支援センターが10区すべてに設置されたことにより、平成22年度末をもって、事業の廃止が決定したとの報告がありましたので、皆様にお知らせいたします。

少し長くなりましたが、施策の評価の仕方というところで、まずは見ていただきました。

2ページにお戻りください。

2ページのところが、二次評価といって、重複するものを含めると120という事業が、全体的に評価が見られるところになりますが、このところをどのような構成になっているか説明いたしますと、この基本計画は、大きな柱として、左側にあります基本的方向ということで、4つのグループに分けております。

それに、さらに施策の内容ごとに分類した、ちょうど第1項目ということで、それぞれ4つに対して、例えば1の消費者の安全・安心の確保にしますと、
、
、
の第1項目がある、そして計が出ているという形になっております。

それぞれの評価を見ていただきますと、達成率という形でAの割合、AとBの割合ということでパーセンテージを出し、それを星の数にあらわして、前年度と評価もしております。

星の数、どうやって評価しているのかというところで、1ページにお戻りください。1ページの方法のところですが、下段のところ、
の二次評価というところをごらんください。

先ほど見ていただきました個別評価の達成度のAの割合が80%を超えているものを「特に優れて取り組まれている」として星4つ、次に星4つに至らないものの、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、Aと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つであらわしております。

次に、Aと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、最後に個別評価の達成のAとBがないものを「早急に取り組む必要がある」として黒の星であらわ

しております。

それでは、もう一度2ページに戻っていただいて、その星のぐあいがどのような状況になっているか、総合的に見ていただきます。

基本的方向別で見えますと、3、消費者被害への機動的な対応、4、消費者意見の反映の促進の評価が前年度よりも上がり、基本的方向1から4までの計の欄を見ていただきますと、すべてが星3つの評価となっており、順調に取り組まれていると見ることができます。

その中でも達成度が星2つと低い項目があります。4の消費者意見の反映の促進であります、21ページをごらんください。

施策番号116、117をごらんください。ここに記載されておりますように、昨年同様、事業者に対する出前講座の実施や図書、ビデオの貸し出しの利用が少なかったことが達成度の低い理由です。センターでは、その対策として、センター独自のウェブサイト情報を発信し、制度の周知に努めてきたものの、利用がありませんでした。

このことから、消費生活センターは、市民の相談の場というイメージが強く、事業者がセンターを利用するといった発想がないため、事業者側からセンターの情報を得ようとならないのではないかと考えられます。そのため、いかにPRしていくかが今後の課題になると考えております。

もう一度2ページにお戻りください。

星2つのところをご紹介しましたので、次に達成度が高い項目についてご説明いたします。

1の消費者の安全・安心の確保にあります 総合的な食の安全対策の推進をごらんください。11施策中、9の施策が達成度Aで占めております。食に対する市民の不安を解消し、安心した食生活を送れるよう、食品衛生や食に関する知識の普及に努めている結果があらわれているかなと思っております。

次に、3ページをごらんください。3ページから5ページまでは、基本計画における施策の3つの重点項目というところでまとめてあるものです。

まず、3ページは、「消費生活相談の解決率98%以上を目指す」についてですが、平成22年度の解決率は99.2%であり、目標を達成しております。

次に、4ページをごらんください。

重点項目の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」についてですが、発見・解決数ともに12件でした。これは区役所窓口などの庁内や関係機関等からセンターに相談があった件数を計上したもので、他部署や他機関で案内されて、センターに相談に来ましたという高齢者の相談は、相談員の話などからふえているということで、庁内に対するセンターのPR活動の効果により、消費生活センターの認知度が上がってきていることを実感しております。

また、庁内の連携が密にしているなど思っているのは、他部署から市民の方は勧められて消費生活センターに来ましたということ、相談員が肌で感じているということも聞くと、庁内の連携が以前よりも高まっているなど感じているところです。

最後の5ページの第3番目の目標ですけれども、「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」については、平成22年度の実施回数数が5回でした。昨年度の学校における出前講座については、生徒だけでなく、保護者にも実施することで、開催数をふやすべく、PTA協議会に案内を行うなどの周知活動を行いました、残念ながら、申し込みがありませんでし

た。

また、出前講座の申し込みについては、学校のカリキュラムの都合などから、なかなか申し込み件数がふえないことから、埼玉大学落語研究会に協力を依頼し、啓発用のDVDを作成し、市内の学校に配布いたしました。このDVDは、授業やさまざまな場面で使えるような教材でありますので、時間や場所の都合で出前講座が依頼できない学校に対しても、子供への消費者教育が実施できるのではないかと期待しております。

DVDですけれども、「君もねらわれている」という2本の落語が入っているものです。子供にも多いのが、出会い系サイトのトラブルとお金を手にするようになると発生するマルチ、出会い系とマルチということで、2本の落語が入っております。落語と落語の間に、契約についてということで、イラスト入りで紹介していますので、学校等の授業の合間で使っていただければなと思っております。

以上が平成22年度消費生活基本計画の実施状況の報告となります。審議会委員の皆様には、基本計画の進捗状況について、ご指摘やご意見をいただければと考えております。

以上で説明を終わらせていただきます。

松苗弘幸会長 ただいま事務局より平成22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のご説明をいただきましたが、委員の皆様方からご意見やご質問等ございますか。

久慈委員、どうぞ。

久慈美知子委員 2ページの(3)高齢者と障害者への支援というところが、前年から下がっておりますけど、これはどういうことでしょうか。

松苗弘幸会長 下がっていることについて、どのような状況か、現状確認しておきたいということですね。事務方で何かこの点について、取りまとめの中で問題点、意見等がございますか。

消費生活総合センター所長 施策的には18ページをお開きください。

18ページのところが高齢者等のかかわりというところになる施策が載っているのですけれども、ここを見ていただきますと、ちょうど90の施策になりますが、90の施策のところは、まず地区社協単位で高齢者のケアネットワークを構築していくというのがここ数年あるわけですけれども、このところのネットワークの伸びが緩やかであるというところで、まだ力不足であるというところが挙げられます。

また、91の施策のところは、認知症の制度の判定が不十分な方に対して、相談していくという、お金の管理をしていく「あんしんサポートさいたま」という制度があるのですけれども、その制度の相談の伸び率が停滞しているかなというところですね。

それと、94番のところは知的障害者の方の相談の件数が、これは先ほどご紹介しました、各10区で相談する支援センターができたので、来年度は廃止になるのですけれども、22年度の実績的には低いこととなっております。

久慈美知子委員 施策が十分ではなかったけれども、被害とかにはつながっていないのですか。

消費生活総合センター所長 被害にはつながっていません。

松苗弘幸会長 私から、関連して一つだけ。

まず、形式的なお話ではあるのですが、2ページ目の(3)のですけれども、施策数が13、Aが1、Bが5となっているのですけれども、13分の1ですので、Aの割合は10%以下になると思うのですが、17%と評価されていて、AとBを足して6件、6施策ですが、AとBでの割合が

100%表示されていること、それから で施策数が4で、Aがゼロ、Bが3になっていて、Aがゼロ%はいいのですが、AとBを足したら100%というのは、違うのかなと思いますが。

消費生活総合センター所長 このところですけども、あらかし方をかなり迷ったのですけれども、この表の一番最後を見ていただければと思うのですけれども、達成率を出す場合に、一番各部署が頑張っているというところがAとBに値するものですから、そのところがどれだけ頑張ったかを皆様方にも見ていただきたいなと思っているのです。そこで、アンダーバーがあるものですね、目標が設定しにくいものの件数を施策数から引きまして、その引いた数でA、Bをあらわしているという形になります。

松苗弘幸会長 そうすると、全体としての評価というのとは、また変わってくるような気はしていますので、下がった、上がったという部分で、要は達成度が評価できないものについては見ないで、評価をしているという感じになるのですか、その点はいささかわかりにくい表記のような気がいたしますが。

消費生活総合センター所長 そのところも内部で協議したのですけれども、まずA、Bでどれだけ達成度が高いかを見ていただく。この表で目標を達成しないものというものもどれだけあるのかということを見ていただく。その上で星の数で比較をするという形で、総体的に見ていただければということで、この2ページの表をつくりました。

松苗弘幸会長 とりあえず、私としてはわかりました。若干また市民の方に示す場合に、もう少し、またわかりやすい表記というのは今後の工夫ということで考えたらいいかなと思います。

ほかにございますか。

田島委員、どうぞ。

田島俊秀委員 まず、1点目、初めて参加させてもらったわけですが、ベースの基本計画、平成20年から6年間の計画になっているようですが、まず中間的な見直しをされたのかどうかというのをお聞きしたいのが1点目。

それと、今、評価の問題になっていますけれども、非常に熱心に取り組まれて、成果が上げられているのだなと評価を私自身もしてみたいと思います。ただ、4ページの高齢者と障害者の消費者被害未然防止のための支援という点で、まず潜在的に消費者被害の発見・解決数の20件という根拠的なものを教えてほしい。潜在的にあるのかな、その中で22年度の成果としては12件でしたという部分ですよね、その辺について教えていただければありがたいなと。

といいますのは、要するに高齢者は、非常に単身世帯が、核家族化や少子高齢化でふえているわけですので、もう少し潜在的にあるのかなと思いますので、それと未然防止の対策として、各自治会とか、政策的な話に踏み込んでしまいますけれども、どうかかわりがあるのか。定期的にそういった単身世帯に対して未然防止として、建物的に何か市の行政側のかかわりを持っているのか、それができなければ、今言った自治会と組み合わせて、そういった未然防止対策としてやっているのか、その辺教えていただければありがたいと思います。

松苗弘幸会長 3点ほど大きくはご質問があったかと思いますが。基本計画に関する見直しというのは行われてきたのかという点、2点目が、重点目標の中に書かれている20件以上の目標として、12件の達成というのがありますが、その具体的な根拠といいますか、実際には潜在的に多いのではないかというご意見も含めて、数字に関する評価の問題、3点目は、具体的な高齢者に対するケアというか、フォローの仕方について、市としてどのようなことをやっているのかということ

でよろしいですか、その3点についてお願いいたします。

消費生活総合センター所長 それでは、1点目の計画の見直しについてですけれども、この間、見直しはございませんが、26年度にもう一度見直しをするという予定です。それまでこの計画でいくという形になります。

2点目になりますけれども、この20という設定ですけれども、基本計画を設定した当時ではゼロ、潜在的に設定する数値がなかったので、20を目指そうというところで挙げたものになります。意識して統計をとってみると、12件だったと思っていただければと思います。

3点目の啓発防止について、各自治会とかかわるといえるのかどうかというご質問ですけれども、直接的に自治会とかかわるといえることは、今はないです。間接的という言葉がいいと思います。

それはどういう形かといいますと、これから相談状況のところでお触れしますが、出前講座という事業を行っておりまして、センターの16人の相談員が講師となって、地域で行われる自治会の集まり、敬老会、老人クラブの集まり、社協で行うふれあい給食サービス、それら地域の方が集まられたきに、悪質商法を地域で注意しなければいけないことについて話してもらえないかという講師派遣要請をしていただける事業があるのですけれども、その事業で声をかけていただいて、そこに出向くということをしております。

この出前講座事業があるので、声をかけてくださいというPRは、市報、ホームページ、チラシ等で行っています。また高齢福祉の分野でいいますと、10区で開催しています高齢介護課長会議に出向いて、包括支援センター、老人クラブ等で呼んでいただけないかというPRに伺っているという形になります。そのような形で地域とかかわりを持って、啓発活動に当たっております。田島俊秀委員 基本計画ですけれども、今のお話だと、潜在的にはゼロということで、平成20年からスタートして、6年間の計画で、ことし22年度が20件のうち12件という答えですけれども、評価を行いながら、ある程度、重点的にやるものとめり張りをつけるという部分で、部分的でもいいですが、基本計画というのは常にこれで決められたからいいという問題でなくて、時代の流れというのは単年度、単年度、消費者をめぐる悪質な事業者が出ているわけです。

私個人的には、もう少しめり張りをつけた部分で、評価した、だから今までどおりやっていくのではなくて、評価して、今後も含めての話ですけれども、あと計画をどうしていくのだという部分をもっとやるべきではないか。消費者というのは、悪質な事業者に、先ほど羽毛のお話をされていましたが、居座ってどうのこうの、あるいは多重債務が出てくるわけですから、基本計画そのもののあり方を、根本的に市議会との関係もあるのかなと思いますけれども、私は個人的にそういう考えを持っています。

消費生活係主査 田島委員には、お手元に基本計画をお持ちだと思うのですが、この4ページに基本計画の期間は、さいたま市総合振興計画、これは消費生活の基本計画と別の大もととなっている振興計画で、その期間に合わせている部分もございまして、それで平成20年度、この計画を策定してから6年間、平成25年までの間と。ただし書きのところにも社会経済情勢の変化や基本計画の進捗状況に応じて、必要な見直しを行うという形になっていますので、今後、田島委員の意見を真摯に受けとめ、そのことを考えていきたいと思っております。

松苗弘幸会長 私からも、また関連するところをお聞きしたいのですが、県などは施策に関しての見直しというのを考えたりしておりますので、その辺は考えられる。少なくとも施策の見直し

ではなくても、評価に伴って、ことしの重点目標という課題を掲げてみるのがよろしいのかなと、それぐらいであれば、ある程度フレキシブルにやれるのではないかという意見は私も持っております。

また、相談の件数12件ですけれども、単純にセンターへの高齢者の相談件数というなら、もっと数はあるはずですね。この12件というのは、何の12件と評価されているのか、それはいかがでしょうか。

消費生活総合センター所長 この件数は、福祉関係から相談があった件数という形になります。

松苗弘幸会長 消費生活センターで取り扱った高齢者の件数が12件ではないのですか。

消費生活総合センター所長 そうではないです。

松苗弘幸会長 あくまで他部署の福祉課から回ってくる、連携した上での12件ということですか。

消費生活総合センター所長 ひとり暮らしの方とか、障害が重い方だと、福祉関係のケアマネジャーがかかわってきます。その方から連絡があったものと見ていただければと思います。

松苗弘幸会長 あくまでその数字だと。

消費生活総合センター所長 純粋な高齢者の相談というのは、本当に60歳以上の方がここ数年ふえている現状がありますので、その数は押さえてあります。委員がおっしゃられましたように、相談したくても行けない人がいるかもしれないというところの目線は外さずに、地域と連携した啓発活動はしていくべきだと常に思っております。

松苗弘幸会長 また、それに関連して、18ページ、高齢者の支援として、見守りネットワーク、地域でネットワークをつくって、サポートしていくという形で、福祉課以外からも高齢者の被害の発見であるというのは導かれるのかなと思っているのですが、この施策自体は、ネットワークの形成というところにとどまっています。形成できた件数で評価をしているわけですが、できれば今後は形成できた結果の成果なども含めて、きちんと形成はしたけれども、機能していないというのでは意味がありませんので、形成できた結果、例えばこういった連携がとれている、こういった相談が発見できたとか、そういったところまでも含めて評価ができるようになっていくとよろしいかなと。これはあくまで意見ということですので、特にご回答までは結構ですけれども、一応そんな印象は持ちました。

ほかにございますか。

重川委員、どうぞ。

重川純子委員 今の話に関連することですけれども、先ほど12件という件数は、福祉のところから入ってきた件数ということで、実際、潜在するということで、直接的にセンターとかかわっていないということだったのだと思うのです。ただ、その下に出ている施策ですと、例えばいろいろな公民館等で事業をして、そこで講演等が行われて、そこに集まった方は、その年にもし講演を聞いていなければ、センターに来なかったかもしれないけれども、そこで講演したことが、本来なら埋もれてしまっていたかもしれないものを引き出したというような、別に件数を上げましようということではないのですが、やった事業と結果のつながりが見えるような、例えばセンターに来館した方、あるいは電話がかかってきた方々が、どういうルートでセンターを知るに至ったかということは、調査はされているのでしょうか。

消費生活総合センター所長 今年度、アンケートをやってみようということで、相談員の協力に基づきまして、相談が終わった後に、ここの相談センターをどこで知りましたかというのを、6

月からアンケートをとっております。集計ができましたら、またご報告をしたいと思っております。

現在の状況ですと、どこで知りましたかというので多かったのが、インターネット、ホームページが多かったのがとても印象的でした。3番目は市報でした。4番目がお友達だったでしょうか。友達というのがあったというところが、何かうれしいと思っておりました。被害をなくすためには、人と人とのつながりが大事だと思うので、知人から知ったという件数があったことはよかったですと思っております。

松苗弘幸会長 作業としてはふえるかもしれませんが、施策の結果が目に見えてくるのはよろしいかなと思っておりますので、ご連絡いただければと思っております。

ほかにございますか。

佐藤亜紀委員、どうぞ。

佐藤亜紀委員 施策の94番に関してですけれども、市でやられていた相談を廃止して、障害者生活支援センターが10区に各区にあるということで、そちらに相談されるので、廃止ということですが、各区の障害者生活支援センターについて、障害者の被害を未然に防ぐというような視点から何か指導などはされていますでしょうか。

消費生活総合センター所長 この支援センターは障害をお持ちの方のいろいろな生活についての不安なこと等の相談にも応じておりますので、その中で、もし消費者被害ということがあれば、こちらに回ってくるという、紹介してもらえらると思っております。たしか支援センターから、私の記憶では1件くらいはあったかと思っております。ですので、支援センターの職員がこのセンターを知っているということは大丈夫だと思います。もし相談に行ったときには回してくれると思っております。

佐藤亜紀委員 それで、1件ということで、少ないなという印象で、知的障害をお持ちの方も被害に遭われているということを経験でもよく見ますので、何か潜在的に隠れている部分があるのではないかと思うところと、あともう1点、こちらの消費者行政の概要の74ページから消費生活の講座の一覧が、実施されたものですが、出ているのですが、ここにある中で障害者に対する講座が少ないかなという印象を受けまして、各10区のセンターと連携して、何か実際に被害に遭っている方の隠れている部分がうまく見られればいいなということと、それを発見して、講座に結びつけて、未然に消費者被害を防ぐことができればいいなと思っておりました。これは意見ですが、できればよろしく願います。

消費生活総合センター所長 支援センターから回ってくるのが記憶で1件と申し上げたのですが、障害を持たれている方がセンターに相談に来るとするのは、もちろんありますので、そこは安心していただけて大丈夫と思っております。1件ということはありませんので、知的障害を持たれている方、精神的に障害を持たれている方のご相談もお受けしております。

委員から今ご意見をいただきました74ページ、75ページの出前講座の関係ですけれども、この講座につきましては、各団体からの申し込みによって、こちらから相談員及び主催者の方がどういふことを勉強したいかによって、講師を派遣しているものになります。見ていただいているように、確かに障害のある方からのお申し出というのは、本当に非常に少ないのが現状です。1回でも2回でも相談員が伺わせていただけて、啓発ができるように、そのチャンスがもらえるようにPRに努めていきたいと思っております。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

佐藤利昭委員、どうぞ。

佐藤利昭委員 4ページの繰り返しになるのですが、要望として、潜在する消費者被害というのは、わかっているようで、わかっていないというか、何が消費者被害で、潜在化しているのかについて、我々も十分には認識できていないと。だから、具体的に12件という中身を、どういう中身かということについて、資料提出といいますか、そんなものができるといいのかなと思いついて、その中身によって、ここに書かれている施策が的確かどうかということの評価もできるのではないかなと思いついて、そういったことについてもぜひ、口頭でもいいですけども、教えていただければありがたいなと思いつきます。

消費生活総合センター所長 きょうは資料を持ってきていないのですけれども、事例について、ご提供することはできますので、委員方に情報提供したいと思っております。また、見ていただいて、ご意見をいただければと思っております。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 若干気になったところは、個別にというわけではないのですが、例えばで言うのであれば、21ページの事業者への情報提供などがございまして、その115番で「周知活動を行っていないにもかかわらず」というようなフレーズがございましたので、若干気にはなつたのですが、先ほどの高齢者や障害者もそうですけれども、向こうからこちらに来てくれるケースというのはいいわけですけども、こちらからPRしていかなければいけない部分というのは、事業者に対しても積極的に、事業者の訪問が47件というのは、市内の事業者の数から言えば、少ないのは少ないわけで、積極的に消費者被害が多いような分野などの事業者などについては、別にその事業者が悪いことをしているという事業者指導という意味ではなくて、最近こういった消費者被害が多くなっていますと、こういうのは条例上、例えば禁止されているやり方ですというような、事業者啓発というか、教育という意味でも、積極的に行っていけると、そうすることで、その事業者も無用のトラブルに巻き込まれなくなるとか、善良な事業者は当然伸びていくというような形でもいいのかなと思っておりますので、事業者団体が悪質な事業者を排除してくれることはいいわけですから、そういった観点も含めて検討されてみてはいかがでしょうかと思いつきました。

消費生活総合センター所長 事業者訪問はよい啓発のチャンスだと思っております。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 何かあれば、もちろん個別に事務方にご連絡しても、一つの意見として反映されていくかと思いつますので、お気づきの点があれば、またご意見をと思っております。

では、次の議題の議事に入りたいと思いつますが、さいたま市消費生活相談状況についてのご説明をお願いいたします。

消費生活総合センター所長 それでは、こちらの冊子になります平成23年度さいたま市消費者行政の概要というものをお手元にご用意ください。

1ページ目をお開きください。

2のところの消費生活センターについてですけども、ここでこの冊子を使って、PRをさせていただきます。

現在、さいたま市では、3つの消費生活センターで相談を行っております。JACK大宮17階の消費生活総合センター、浦和駅東口浦和コムナーレ9階の浦和消費生活センター、岩槻区役所

3階の岩槻消費生活センターの3か所で行っております。

消費生活総合センター、浦和消費生活センターは、月曜日から土曜日、相談時間は午前9時から午後5時までで、受け付けは午後4時半までとなっております。また、岩槻消費生活センターでは、相談受け付けは月曜から金曜、相談時間は午前9時から12時、午後1時から5時までで、受け付けは午後4時半までとなっております。

このページの一番下にありますが、日曜電話相談がございます。

この電話相談は、平成22年4月から開始いたしました、受付時間は午前9時から午後4時までとなっております。

6ページをお開きください。

表1を見ていただきますと、相談の件数の推移というところがございます。22年度は9,051件で、平成21年度と比較しますと8件増加したということで、ほぼ同水準となっております。

男女別になりますが、男女別については、男性が49%、女性が48%という構成になっています。

相談方法になりますけれども、表2になります。

相談件数の86.8%に当たる7,840件が電話による相談であります。相談は電話が主という形になります。まず電話をして相談、その後、内容によっては来所される。

また、市民の方が直接行ってみようと思ったら来所される。その来所される件数は1,207件で13.3%に当たります。

次に、7ページの表5をごらんください。契約当事者の年齢別になりますけれども、20代未満と70歳以上が上昇しております。20歳代から60歳代については、若干でありますけれども、減っております。この表で注目するところは、その他不明というところなんです。前年度に比べますと、倍の方が年代とかを教えていただけない。相談員が聞くときに、何区にお住まいですか、お名前を教えていただけますか、もしよろしければ何歳代でいらっしゃいますかと伺い、場合によってはご回答しますので、お電話番号を教えていただけますかと聞いてもらっているわけですが、匿名という方が多いかなと。そうすると、695件も多いと性別的にどういう状況になっているのかなというのが、だんだん把握しにくくなっているかなと思っております。

表6になりますけれども、契約当事者の職業別件数ですが、学生、無職が増加しております。特に無職の増加が大きくなっているのが特徴です。これは高齢者の相談がふえているからかなと、現役をリタイアされているので、無職というところでふえているのかなととらえております。

8ページをお開きください。

相談内容件数ですが、商品、役務別で見たトップテンですけれども、去年、21年、22年度とも1位がデジタルコンテンツで、パソコンや携帯電話の有料サイト利用の請求や、メールによる架空・不当請求に関する相談がふえているなと思っております。2位のフリーローン・サラ金の関係は、前年度より大きく増加しており、そのうち多重債務相談についても、前年度の338件から504件とふえております。これはさいたま市全体で多重債務問題に取り組むべく、庁内の関係機関と連携する体制が整備されたことや、消費生活センターが多重債務の相談窓口であることのPR活動を積極的に行った結果と思っておりますが、もう一つ要因的には、昨年、武富士の倒産がありまして、過払い金の精算ということがありましたので、多くの方が過払い金についての手続等をとられたというところでも、件数が多くなっている要因になっています。

また、前年度相談件数が大幅に減少しましたはがきによる架空・不当請求に関する相談、これ

は商品一般に属しますけれども、減ったといいましても、まだまだふえているかなと。また、不当請求の形は、はがき等からパソコンや携帯電話を利用したものに形が変わっているかなと思っております。

また、同じく前年度増加したクリーニングは減少しまして、高齢者別を見ていただきますとわかるのですが、株がベストテンについて入ってきてしまいました。未公開株の関係の相談がふえ10位以内に入ったという形になります。

隣の9ページを見ていただきますと、年代別のトップテンが書いてあるわけですが、70歳のところを見ていただきますと、2位に株の関係の相談件数が多く入っております。また、60歳代を見ていただきますと8位というところで、10位以内に株が入っています。損害額も大きいので、とても大きな問題であると思っております。

以上、平成22年度の消費生活相談の相談状況の概要について、説明させていただきました。
松苗弘幸会長 ただいま事務局から、さいたま市消費生活相談状況についてのご説明をいただきましたが、この点についてのご質問やご意見ございますか、いかがでしょうか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 私から口火ということで、単純に日曜日の電話相談が開始されて、やってみて、影響というか、反応はいかがでしょうか。

消費生活係主査 日曜電話相談ということで、平成22年度からスタートさせていただいて、最初の4月、5月、6月、7月までは、ゼロ件、1件、2件というような状態が続きました。去年の8月、審議会を開催し、ご意見をいただき、当時の尾藤市民生活部長から何らかの措置を検討させていただくという発言をさせていただきますと、その結果、自治会の回覧板を利用して、枚数にすると3万8,000枚ほどになったのですが、そのチラシを回覧板として、自治会でお願いしたところ、そのチラシを配布した後になったら、14件を最高にして、10件前後の電話相談がふえたという形になっておりますので、自治会の力は大きいというところを認識しております。

松苗弘幸会長 もちろん件数がふえれば、うれしいというわけではないかもしれませんが、ただ、さいたま市は、いろいろな取り組みをされていらっしゃると思いますので、ぜひ今後もいろいろな形で受け皿をつくっていただければと思っております。

ほかにございますか。

久慈委員、どうぞ。

久慈美知子委員 相談件数は横ばいというか、ずっとそんなにふえていないようですが、センターごと比較はあるのですか。これは3センターの合計ですね。浦和と大宮と岩槻だと思うのですが、その件数の比較みたいなものはありますか。

松苗弘幸会長 数字として、今、把握しているわけではないのですか。印象面でも結構ですが。

消費生活総合センター所長 総合センターでは5,075件、浦和センターでは3,299件、岩槻センターでは677件です。

松苗弘幸会長 ちなみにこれは例えばセンターのところで電話がいっぱいになってつながらないとか、バランスの関係で、そういった事態とかはありますか、どうですか。

消費生活総合センター所長 電話が集中するときというのがありますので、そのときにはテープが流れます。今、込み合っておりますので、浦和センター、岩槻センター、もしよろしければ、お電話くださいというテープが流れます。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

佐藤利昭委員、どうぞ。

佐藤利昭委員 5 ページのところ、震災発生後の相談が書かれているのですけれども、3 月末日で切られたので、多分 94 件だと思えるのですけれども、今年度、平成 23 年度に入っている状況というのがもしわかれば教えていただきたい。

あと、被災されている方々が多分さいたま市にも大分避難されていると思うのですけれども、これは消費生活だけに関することではないと思うのですけれども、そういった相談状況については、さいたま市としてどんなふうになっているのか、その辺がもしわかれば教えていただければ。

松苗弘幸会長 事務局で把握している範囲でお願いします。

消費生活総合センター所長 この概要版、6 ページでは3 月中ということですが、ちょうど国セン 1 か月ということで、3 月 11 日から 4 月 11 日までの相談件数を発表しているのですけれども、その 1 か月がさいたま市でもターニングポイントで、そこから相談が減ってきています。その 1 か月間の相談は 114 件です。

さいたま市にも避難されてきた方がいらっしやいまして、何人かの方がこちらに住んでおられて、その方から、手続の仕方等について、どこに相談したらいいのだろうというご相談がありました。相談内容に応じ問い合わせ先をご紹介させていただいております。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

重川委員、どうぞ。

重川純子委員 相談状況の情報提供ですが、小学校、中学校、高等学校で、家庭科やそのほかの中で消費者教育等について話をします。例えばさいたま市の中で具体的にどんなことが起きている、具体的な相談事例についても少し出ています。小学生、中学生、高等学校の学生でも被害に遭うのだというようなことを具体的に教えるためには、自分の身近なところで何件ぐらいということがわかると、非常にリアルな状況として、先生方が子供たちに伝えることもできますので、ここですと 20 歳未満ということで、非常に幅広くなっていて、実際、小学生の数とか、全国的な状況は、件数としてはかなり少ないけれども、ただ最近ですと、ネットを通じていろいろな被害もあるという話を聞いておりますので、もし可能でしたら、小中高別でこのような事例があるということ、実際に小中高の先生方が使えるような形での情報提供をもししていただければと思っております。

松苗弘幸会長 そういった統計のとおり方というのは、現状だと可能でしょうか。今、可能、不可能をお答えいただくのは難しいかもしれませんが、検討の余地があると思います。

消費生活総合センター所長 毎年、1 月に学校にお渡ししておりますチラシの中に、何歳代だとかこういう相談が多いと記載しているチラシをつくっております、それを学校に配布を継続的に毎年実施しております。

松苗弘幸会長 消費者教育にもいろいろな工夫をという感じでしょうか。ご意見としては、ごもっともだと思われましたので、そのほか何かございますか。

佐藤亜紀委員、どうぞ。

佐藤亜紀委員 13 ページに処理内容別件数の推移という表が出ているのですけれども、このうちのあっせんが不調に終わったものが気になりまして、その後、どう処理されるのかということと、あと審議会で消費者被害救済部会があると思うのですが、そちらに回ってきたものが過去にある

のかどうか、お伺いします。

消費生活総合センター所長 まず、2点目の消費者部会に回った件数があるかというところでは、ゼロでございます。

13ページのあっせん不調に関してですが、この不調とはどういうことかというところがあるかと思うのですけれども、消費生活センターの相談員の役割にもかかわることですのでご説明します。市民の方が事業者と交渉するときの情報量の格差、この格差があるために、交渉ができないということがあるかと思うのですけれども、その格差を埋めるために、相談員が、市民の方が困っていることを市民の方に代わって、事業者に聞いて、相談員がわかりやすく市民の方に話すという、情報の格差を埋める役割を相談員が行っています。

そのような形で相談員が相談に乗っているわけですが、市民の方と事業者の意見が相入れない場合がありますので、相談員が整理して、事業者に伝えるわけですが、事業者でこのような理由で、これ以上はできないのだというところになると相入れない。そういうときに、これ以上のあっせんができないということで、あっせん不調という形になります。その場合には、内容に応じて、専門の弁護士や専門の関係機関にご紹介をするという形でお話をさせていただいております。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 では、次の議事に入りたいと思いますが、さいたま市多重債務者問題対策の取り組みについて、事務局でご説明をいただきたいと思っております。

消費生活総合センター所長 議題3の多重債務者問題対策の取り組みについて、説明させていただきます。

平成18年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、地方自治体では、多重債務相談窓口の整備強化が義務化されました。本市では、その取り組みとして、市税、国民健康保険税の徴収部門、生活保護の福祉部門、教育部門など18課から構成される「さいたま市多重債務問題対策部会」を設置いたしました。

また、平成22年3月には、さいたま市多重債務者生活再建安心プログラムを作成いたしました。さいたま市多重債務者生活再建安心プログラムは、多重債務者の発見、多重債務に起因する諸問題も含めた総合的な多重債務者問題の解決を目的として、取り組む方針、庁内各部署の役割、窓口職員の対応について、細かく整理をしたマニュアルをもとに、本市における多重債務者問題の指針としております。

続いて、平成22年度の取り組み状況ですが、このプログラムに基づき、職員も含めた一般市民の方を対象とした多重債務者問題についての周知を目的に、ポスター400枚とチラシ6,000枚を区役所等の関連機関に配布いたしました。

また、週1回、職員への意識啓発を目的に、職員同士で見るSネットというネットがあるので、そのネットに掲載しまして、職員に常に多重債務者発見に努めてもらえるよう努めております。

次に、一般職員を対象とした多重債務者問題の周知と職員の役割についての認識を深めてもらうことを目的とした「多重債務者問題に関する研修会」を4月と10月に開催し、合計672名の職員に参加をしてもらいました。この研修では、アンケート調査を行い、88%となる594名の職員から

「参考になった」という回答をいただきました。そのほかにも、研修を受けたことにより、多重債務者問題の周知の重要性や実務に反映できることの再確認等の意見が多く見受けられました。

また、今後の参考意見の中では、「お金のことで困っているのかなと感じる人をどう見分けることができるのか」とか、「多重債務者がもっとSOSを出せるようにするにはどうすればよいのか検討する必要がある」という前向きな意見も出されました。まずは気づき、その後、適切な声かけや案内について、職員が共通の視点でとらえられるよう、さまざまなケースを掌握し、整理していきたいと考えております。

23年度ですが、今年度、多重債務者の取り組み予定ですけれども、多重債務者の発見に資するため、今後も一般職員を対象とした研修を繰り返し、さらに定着するよう啓発を継続していきたいと考えております。また、今年度は、一般職員のほかに、教職員や徴収員、一般市民の方にも講習会を開催していきたいと考えております。

次に、多重債務者を弁護士の方につないだ後の生活再建の部分ですが、多重債務者を弁護士等の機関につないだ後、これまでとはつなぐというところでとまっていたわけですけれども、今年度、うちの生活相談員の協力を得て、相談があった後、1か月後ぐらいに再度相談員が相談者に電話を入れまして、「弁護士の方のところへ行っていただけましたか」「ご様子を伺っていいですか」ということで、電話を入れてもらうということを今年度から実施しております。

何名かの方は「行きました。おかげで整理ができました」、相談員から「ほかに何か生活上で心配がないですか」と聞いてもらいまして、もし心配があるとしたら、また違う庁内の各課にご案内するということをしていくわけですけれども、「大丈夫です。何とかめどが立ちました」といううれしい報告も、数件ではありますが、上がってきております。専門機関と連携をとりながら、債権管理できるよう取り組んでいきたいと考えております。

以上で議題3、多重債務者問題の取り組みについての説明を終わらせていただきます。

松苗弘幸会長 ただいま事務局から、さいたま市多重債務者問題対策の取り組みについてのご説明をいただきましたが、この点についてのご質問やご意見ございますか。

重川委員、どうぞ。

重川純子委員 先ほどの相談内容のご説明でも、まだフリーローン・サラ金に関する相談が多いということで、実際、多重債務を抱えている方がまだまだたくさんいらっしゃるかと思うのですけれども、多重債務を既に抱えている方もそうですし、社会環境もどんどん変わってきていて、収入がなくなるとか、収入が少なくなってしまって、多重債務になるのを未然に防止といえますか、困ってしまって、つい手を出してしまう前の生活困窮の方の相談というようなことを銘打ったことは、何かしらプログラムの中で行われているのでしょうか。

消費生活総合センター所長 相談に来られる場合には、生活費がないというところから、お金を借りていくということになるわけですけれども、お金がないというところで、消費生活センターに相談があった場合には、社会資源的には福祉部門になりますので、社会福祉協議会、各区の福祉課につなげていくという形になります。

前日も委員から、お金の使い方を予防という観点から、いろいろな啓発をしたほうがいいのではないかというご意見も前回いただきました。それを受けまして、昨年度は、消費生活セミナーの中で金融を取り上げて、シリーズ的にライフステージにおけるお金の使い方、今、金融問題でどのような問題が起こっているのかというところをセミナーに入れ企画したところ、かなりの反

響があり、受講していただきました。今後も消費生活センターとしてできることは、予防という観点から、セミナーでライフステージに合ったお金の使い方、今起こっている金融被害というところを知っていただく機会を広げるよう努めていきたい。相談においては、福祉部門、社会福祉協議会等の社会資源につなげていくようにしたいと思っております。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

田島委員、どうぞ。

田島俊秀委員 多重債務というのは、基本的に2つに分かれると思うのですが、今、言われたように生活に困っていて消費者金融からお金を借りる場合のケースと、ただ単に遊ぶために欲しい、借りて行って、どんどん債務がふえていってしまう。2種類に分かれると思うので、今も所長からもお話がありましたように、遊ぶために金を借りて、多重債務になるのは自業自得であって、それは破産宣告をして、あえてそこまでやっても切りがない。

そういう意味では、本当に生活に困っている方が多重債務を抱えていくというのは、根本的にメスを入れて、しっかりと行政として、相談を受けて、ただああだこうだというのではないという感じがするのです。それは生活保護の問題とも当然かかわってくる問題でしょうし、もう少し多重債務の中身をもっと根本的に議論して、本当に困って、生活が窮地に追い込まれる人とそうではない人としっかりと根に据えて取り組む部分は考えるべきではないかと思うのです。

結局一緒で、ただ単に債務だとみなすとやるのは、おのずと天井がない世界に入っていくので、そういうことであれば、今、重川委員から質問がありましたように、ある程度ポイントを抑えて、多重債務問題を解決し、例えば100の事例があるとすれば、80、70はどんどんいい方向へ流れていくのかな。恐らく今の相談してくる方というのは、生活に困っている方以外も、実際に遊ぶ金欲しさに借りただけで、困ったという相談も中にはあると思うのです。本当に困っている人で多重債務というのを助けてあげるのが、消費者の立場として、そこがポイントかなという感じがするのです。それは自業自得だと思うのです。遊ぶ金欲しさとか、楽しむためにやっている人に関しては、一般論的な話ですけど、行政というのは、めり張りをつけてやっていく必要があるかと。

そういう意味では、潜在的なものというのは、多重債務であれば、もう少しわかるはずだと思うのです。未然に防げると思うのです。そういうのを先手でやって行って、後で困ったから、相談を受ける前の未然に防止することをやらなければ、いつになっても多重債務問題は解決できないと私は思います。

消費生活総合センター所長 昨年度の相談の状況を見ますと、委員がおっしゃられているような遊ぶためにお金を借りているというところもあるわけですがけれども、相談を見ても、大多数が生活に本当に困窮していると思います。世帯主の方が体を壊しているとか、働ける状況だが職がないためお金を借りていると、相談の内容を見て、多く感じることはありません。

それぞれの個人の方の持っている財産というのは限られていますので、計画的に使っていただくという形で啓発していくことが必要です。

また、いろいろな事情で生活が困窮されて、多重債務に陥るという場合、専門機関に速やかにつなげていくことがセンターでできることかなと思っております。速やかにつなげるため、話を伺うことが大切だと思います。相談者のほうから聞いてもらってよかったというような反応もありますので、まず聞くことが大切です。そして、専門機関につなげます。お金の使い方も、多くの人が計画的に使っていただけるような啓発セミナーを行っていきたく強く思っております。

松苗弘幸会長 委員としてというよりは、多重債務を多く扱う弁護士の立場で、年間100件以上、余裕で相談とか聞いたりしますが、なかなか遊ぶお金が切れてという方は、私もこの仕事につく前、そういったイメージは非常に大きかった。ブランド品をカードで買ってというイメージが大きかったですが、実際には、そういう方というのは、そんなにはいらっしやらない。ほとんどいらっしやらないと言ってもいいかもしれない。いらっしやることはいらっしやいます。

ただ、線引きが難しく、例えば若くて、ばりばり働いていたころには、確かに遊ぶものをカードで買った。ところが、急に会社が倒産してしまった。会社さえ倒産しなければ、払っていくこともできた。でも、原因をたどれば、確かに遊ぶお金。ただ、きっかけは何かといたら、会社の倒産だったり、病気だったりという場合があります。

そこら辺は、そういった会社が倒産することも含めて、預金であったりとか、そういったものも全部もちろん計画していければいいわけですから、なかなかそこができない方も確かにいらっしやるのも事実だったり、そういった意味では広く学生のころからお金に関する意識とか、消費者教育という部分を、単なる消費者被害というだけではなくて、契約、お金というところを含めていかないといけないのかなと私個人も思っていますが、なかなか多重債務に陥ったときに、振り返ってみると、どこが原因だったのかというのは難しい事案が多いのかなという印象は持っております。ただ、いろいろな観点で、ケアの仕方であったり、救済の仕方が変わってきたりというのは違ってくるというのは、確かにおっしゃるとおりかなと思いました。

ほかにございますか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 では、次第としての議事は最後になります消費者問題調査ですが、事務局からご説明をお願いいたします。

消費生活総合センター所長 A3の平成22年度消費者問題調査結果をお手元にご用意ください。

この調査は、平成21年度から実施しております。調査は、年度末に各部局に対し、新年度、消費者トラブルが発生すると思われる事案を調査し、その結果をまとめ、平成21年7月に設置しました「さいたま市消費者行政庁内連絡会議」にて情報を共有し、各部局が連携して、被害防止に努めているものです。

平成23年度も注意が必要な事案について見ていただいております5課8懸案事項の回答がありました。この8案件が23年度、庁内的には心配しているところがあると情報をいただいたものになります。8懸案事項の内容につきましては、補助金が交付されると偽った工事の押し売り、また言葉巧みに勧誘する悪質な訪問販売業者による点検商法や不当請求、さらにひとり暮らしの高齢者をねらい、格安で設置できると言葉巧みにお金をだまし取ったり、行政職員を装い、不適正な価格を請求したり、法外な費用請求をするという懸案事項が各課から挙がりました。

8懸案事項の想定対処法の内容についてですけれども、総合的に見ますと、相手の身分証明書を確認する、契約書はすぐに押印やサインをしない、断るときははっきり毅然とした態度で断る、不審に思ったら担当課や消費生活センターに連絡する等の回答が各課からまとめられました。

庁内の連絡会議においては、住宅用太陽光発電設備設置補助金交付につきましては、環境総務課と地球温暖化対策課とが連携して、被害防止について情報提供等を行い、注意喚起に努めていただくよう庁内会議でお願いいたしました。

さらに、調査で提示していただきました1から8の懸案事項につきましては、高齢者がターゲ

ットにされる可能性が高いと推察されます。そこで介護保険課と高齢福祉課に対し、10区の高齢介護課長会議で協議していただくよう、防止対策に努めていただくようお願いいたしました。

今後も消費者行政庁内連絡会議で、被害者を増加させないための対応、連携の強化等について、協議を重ねていきたいと思っております。

松苗弘幸会長 消費者問題調査についてのご説明をいただきましたが、ご意見、ご質問等ございますか。いかがですか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 また私から一つだけ。この想定される消費者問題を見ますと、かなり悪質なものが散見されるわけですが、先ほど逆に事業者指導等については余り件数がないようでした。これだけの情報があるのであれば、逆にさいたま市としても、できることはあるのではないかとというのが率直な意見です。

もしくは管轄として、市では無理と、県という場合もあるかと思えます。そういう場合には、県の指導課との連携というの、県は県で埼玉県消費生活センターでの情報というのは詰めたりはしていると思うのですが、昨今、よろしい情報として、県内の市町村には消費生活センターが確認できる。その結果として、相談がばらける。ばらけるという言い方は変ですけども、各地で相談ができる。さいたま市は、もともとセンターをお持ちですから、県に情報が上がっていかねばいけないと思えますので、ぜひこういった市内での情報があるのであれば、市としての指導ないし、それが無理であれば、県への情報提供、連携も含めて、考えていただきたいのですが、この辺の連携はいかがでしょうか。

消費生活総合センター所長 事業者指導の連携につきましては、日ごろから埼玉県の職員には本当にいろいろな面でお世話になっておまして、ご指導もいただいているところでございます。事業者指導につきましても、県と連携をとりまして、情報の共有、情報提供等をさせていただいています。現在は、まだまださいたま市として、力不足で、県の事業者指導の後方支援という形で、情報提供を行っているという形ですが、できましたら、来年度は数件挙がった段階で、口頭指導等ができるような形で取り組んでいきたいと思っております。その際にも、埼玉県とさいたま市が連携をとりながら、ご指導いただきながら進めていきたいと強く思っているところです。

松苗弘幸会長 ほかに何かございますか。

久慈委員、どうぞ。

久慈美知子委員 直接の内容でないのですが、県では事業者指導の担当者がありますよね。市では、そういう担当はあるのでしょうか。

消費生活総合センター所長 明確に事業者担当というところはないのですが、消費生活総合センターは2係ありまして、相談支援係と消費生活係があります。所管は、消費生活係が県と連携をとって、事業者指導を行っております。22年度に行った立入調査につきましても、消費生活係で担当しております。

松苗弘幸会長 ほかにございますか。

佐藤千鶴子委員、どうぞ。

佐藤千鶴子委員 消費者問題調査についてではなく別のことですが、ご提案したいことがあるのですが、さいたま市の消費生活センターは大宮、浦和、岩槻と3つに分かれております。これを1つにまとめるといった考えはないのでしょうか。さいたま市が大宮、浦和、与野、岩槻で

合併するときに、4つの市が1つになるということは、各市にあった機関も一緒になるということで、私は当然さいたま市の消費生活センターも1つにまとめられるのではないかと思います。

実は審議会の場で数年前から、1つにするという提案というか、こういうお話をしようかなと思ってはいたのですが、私はここに消費者の立場として出席しておりますので、消費生活センターは、生活に密着しているという点から、家の近くにあったほうが利用しやすいという思いもありまして、ちゅうちょしておりました。ただ、これは相談員が各区役所などに、その内容によっては出向くということでカバーができるのではないかなと思ひまして、思い切って話すことにしました。このことは、できるかどうかは検討していただかないといけないと思うのですが、国でも、今、仕分けとって、いろいろな機関の無駄を省こうとしています。さいたま市も財政難だと聞いています。ぜひそういうことで検討していただきたいということ。

最後になのですが、**「くらしの豆知識」**に、政令指定都市の消費生活センターの設置状況が書かれてありますけれども、北海道は札幌市のみです。宮城県も仙台市のみ、千葉県も千葉市のみ、神奈川県が横浜市、川崎市、相模原市に。相模原だけが3つのセンターがあります。新潟県も新潟市のみ。静岡県は静岡市が2つに分かれていて、浜松市は1つのみです。愛知県名古屋市も名古屋市のみです。京都府も京都市のみ、大阪市と堺市も1つということになっております。兵庫県の神戸も1つです。岡山市も広島市も1つです。福岡県が福岡市に、北九州市は門司、若松、小倉北・南、八幡東・西と相談窓口ということで分かれています。分かれているところは、神奈川県の相模原市と静岡市、北九州市、さいたま市と4か所ございます。ぜひさいたま市として、1か所にまとめるかどうかという点も含めて、検討していただきたいということでお話しさせていただきました。

松苗弘幸会長 事務局で即答の問題ではもちろんないと思いますが、現在3つに分かれていることによる例えば財政における経費面や支出面に関する心積もり等も含めてとなるかと思いますが、何かお答えできる範囲があれば結構ですが。

消費生活係主査 まず、お願いがございまして、今は議題4の消費問題調査ということで、これを議題としてまとめていただきたいということと、今の佐藤千鶴子委員のお話は、次のその他でよろしいのかなという感じもありますので、その辺の仕切りをお願いしたいと思います。

松苗弘幸会長 私もここでの質問かなというところもあったのですが、一たん置かしていただいて、仕切りという面だけですが、消費者問題調査についてのご質問という観点で何かございますか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 ほかにご意見、ご質問はないということで、消費者問題調査については、議事としては打ち切ります。

次に、その他としまして、委員から何か議題がございましてというような流れにはなるのですが、その一つとして、今ご指摘のあった点について、ただ議事という言い方がいいのか、ご意見になるのかと思っております。この場で審議できる内容かどうかというのは別な話になりますので、ただ議事としては残した上で、事務局で何かコメントができる範囲でしていただくという形をとりたいと思いますが、そういう流れでよろしいでしょうか。

佐藤利昭委員、どうぞ。

佐藤利昭委員 今の意見で検討しますとなるのかどうか分かりませんが、委員の中でも、ある

いはさいたま市に住んでいる方々の中でも、こういうセンターが身近にあってよかったというのですか、そういった意見もあると思うのです。ですから、一つの意見で、ある委員の方の意見で検討しますとなる議題かどうかということも含めて、慎重に検討すべきではないかと思っております。私自身は、3つの消費生活センターがあることのメリットは大きいのではないかと思っております。単純にコストという面だけで判断できるものかどうか、その辺も含めて慎重にやってほしいなと思います。

松苗弘幸会長 その意味で私も今これが一つの議事となるのかというのは、また別な話ですがとしたのは、恐らくここですぐ検討しますという話ではない。むしろ検討事項にできるのかという問題もありますので、とりあえず手続の問題であるとか、コメントできる部分の範囲という問題もございますので、事務局でご確認いただきたいと思っております、いかがでしょうか。

消費生活総合センター所長 事務局からとしましたら、本日、両佐藤委員につきまして、ご意見を聞かせていただいたというところにとどめさせていただければと思っております。

松苗弘幸会長 議事録には残る形になります。ただ、両佐藤委員の意見が残るという形にはしておきたいなと思っております。もちろんこの件に関して、ご意見として両委員の意見がございましたけれども、ほかの委員からもご意見があれば、あくまでも議事に残すという意味でのレベルですが、何かあれば残しますが、議事にできるかどうかは別としても、何かこの場で申し上げておきたいことがあれば、ご意見等いただきたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。

久慈委員、どうぞ。

久慈美知子委員 先ほど多重債務者問題の対策の取り組みについてのご報告があった中で、発見のための一般職員の研修を行っているということでしたけれども、多重債務者の発見もそうですけれども、消費者行政についている職員ですけれども、ほかの専門のいろいろな部署のところでは、資格や研修があると思うのですが、消費者問題は結構多岐にわたるので、ほかの部署から来られて、消費者問題は初めてだという職員はたくさんいらっしゃると思うのですね。それについての研修というものをぜひ充実させていただきたいなと思っております。それと、消費者行政については、消費者団体の育成というのも大事な施策だと思うので、それについても力を入れてほしいと思っております。よろしくをお願いします。

松苗弘幸会長 この点はいかがですか、事務局で何か考えていらっしゃることもしくは実際にはここには今まで出てきていませんが、行っていることがあれば、ご報告をお願いいたします。

消費生活総合センター所長 1点目の職員の消費者問題の知識を深くしていくという研修についてですけれども、これにつきましては、国で行っている研修、埼玉県で行っている研修に、機会があるごとに積極的に参加させていただきまして、知識を積んでいく努力をしております。皆様方とも触れ合う中で、情報を多くいただければ、またさらにいろいろな情報も積み上げていけると思っておりますので、きょう職員が来ておりますので、顔を合わせていただいて、気づいた点がございましたら、お電話いただいて、さらに皆さんの知識もいただけたらと思っております。知識を深めていく努力を続けていきたいと思っております。

もう1点、団体育成ですけれども、消費者団体の方は、消費者行政をする上で一番身近なパートナーであると思っております。それで、具体的に団体の方々とどのような形で、育成ということはおこがましいことですが、行政がかかわる中で、どのような形ができるのかということ、ご相談しながら積み上げていければと思っております。

久慈美知子委員 できている団体でなくて、例えば消費者モニターとかはさいたま市にはないですよね。そういう研修に個人的に参加された方たちが、何人が集まって団体をつくっていくという仕掛けもいいかなと思って、大宮は特に消費者団体はないものですから、浦和にはありますし、岩槻もありますけれども、大宮はたしか調べたら、なかったと思うのです。そういうような仕組みというのを取り組みをできればお願いします。勝手にできている団体を探すといっても、なかなかないので、できれば啓発していくような仕掛けをお願いします。

消費生活総合センター所長 人を育てていく、消費者行政に関心を持っていただく市民の方をふやしていくということは、大きな命題でもあると思いますので、そのような研修ですとか、そういう方たちが集まっていただけのようなことも内部で検討したいと思います。

松苗弘幸会長 ほかによろしいでしょうか。

〔発言者なし〕

松苗弘幸会長 それでは、議事に関しては以上ですが、事務局からは何かございますか。

消費生活総合センター所長 特にございません。

松苗弘幸会長 それでは、以上をもちまして、議事を終了したいと思います。皆様方、ありがとうございました。

消費生活係主査 松苗会長、どうもありがとうございました。また、委員の皆様には、貴重なご意見、ご指摘をいただき、本当にどうもありがとうございました。

議事録への署名の件ですが、松苗会長、酒井委員、田島委員、事務局で議事録を作成しましたら、最初に作成したものを郵送でお送りいたしますので、内容を確認、訂正等ありましたら、していただき、事務局まで返送していただきたいと思います。それに基づきまして、清書したものを再度、今度は皆様方にお送りするためのものですので、その前に3人の方々にはご署名をお願いしたいと存じますので、よろしく願いいたします。

では、これをもちまして、3期第2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51分）