

5期第1回さいたま市消費生活審議会

期 日	平成26年8月26日（火）		
場 所	さいたま市役所		
会 議 時 間	開会 午前11時00分 ～ 閉会 午後0時07分		
出 席 委 員	会長 松苗 弘幸 委員 中村 弘毅 宮西 陽子 亀崎 美苗 渋谷 喜代司 江森 信行 渡部 貞一 鈴木 正美 吉川 尚彦 廣田 美子 石田 恆子 池上 憲二 滝澤 玲子 柳川 淑子		
欠 席 委 員	笠原 朝子		
日 程	1 開会 2 委嘱状交付 3 副市長あいさつ 4 委員自己紹介 5 会長選出 6 会長職務代理者の選出 7 消費者被害救済部会委員の指名 8 議題 (1) 平成25年度消費生活相談状況について (2) 第2期消費生活基本計画の概要について (3) その他 9 閉会		
配 付 資 料	・ 次第・委員名簿 ・ 座席表 ・ 平成26年度さいたま市消費者行政の概要 ・ さいたま市第2期消費生活基本計画 ・ さいたま市第2期消費生活基本計画〔概要版〕		
傍 聴 人	なし		
会 議 録	別添のとおり		
出 席 職 員	副市長 市民生活部長 （幹事） 消費生活総合センター所長 （書記） 浦和消費生活センター所長 岩槻消費生活センター所長 消費生活総合センター所長補佐 消費生活総合センター消費生活係長 消費生活総合センター消費生活係主任 消費生活総合センター消費生活係主任	遠藤 秀一 宮野 稔 小池亮太郎 今井 徹 浜野喜一郎 柳 潤子 川島 朋之 功刀 郷子 吉田雄一郎	

5期第1回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成26年8月26日(火)

開 議 (午前11時00分)

○消費生活係長

[開会のあいさつ]

会長選出まで事務局にて進行します。委員15人中14人出席で過半数達しているため会議を開くことができます。「さいたま市審議会等の会議の公開に関する指針」により原則公開で、会議の開催結果および議事録を作成し、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、ご了承ください。

開催前に委員の委嘱を行います。本日欠席の笠原氏には本日の審議会資料と併せて委嘱状を送付します。着席順にお渡しするのでその場でご起立をお願いします。本日市長は公務のため出席できないため、代わって副市長が委嘱状の交付をさせていただきます。

○遠藤副市長

[副市長、松苗委員から順に各委員の前に行き、委嘱状を読み上げる]

「委嘱状 さいたま市消費生活審議会委員を委嘱する 任期は平成28年8月2日までとする
平成26年8月3日 さいたま市長 清水勇人」

[委嘱状交付委員]

松苗弘幸様、中村弘毅様、宮西陽子様、亀崎美苗様、渋谷喜代司様、江森信行様、渡部貞一様、鈴木正美様、吉川尚彦様、廣田美子様、石田恆子様、池上憲二様、滝澤玲子様、柳川淑子様

[各委員、副市長より委嘱状を受ける。全出席委員への交付終了後、副市長自席に戻る]

○消費生活係長 開会にあたり副市長からごあいさつをお願いいたします。

○遠藤副市長 関係各位がご出席のもと、ここに5期目となります、さいたま市消費生活審議会を開催できますことに対し、心からお礼申し上げます。

本日、さいたま市消費生活審議会委員として委嘱させていただきました皆様におかれましては、すでに各分野で献身的な取り組みされており、本市消費者行政をはじめ、広く市政にご貢献いただいておりますことに、深く感謝いたします。

さいたま市では消費生活基本計画を改正し、本年4月から新しい基本計画が実施されています。近年、情報化・グローバル化の進展など、消費者を取り巻く社会情勢が大きく急速に変遷する中で、消費生活におけるトラブルはますます多様化・複雑化しており、消費者行政の果たすべき役割も増しています。新しい基本計画にはこれを実現するため、さまざまな施策を盛り込んでいます。

本審議会は、市民の消費生活の安定と向上のため、基本計画の進捗確認や変更等の調査審議を

はじめとして、審議会として有効に機能されますよう、重ねて皆様方のお力添えを賜りますようお願い申し上げます。

ご出席の皆様方のますますのご活躍とご健勝を祈念いたしまして、挨拶とさせていただきます。

平成 26 年 8 月 26 日 さいたま市市長 清水 勇人

○消費生活係長 副市長は公務のため、ここで退席させていただきます。

○遠藤副市長 [退席]

○消費生活係長 松苗委員より委嘱の順に委員の皆様にご自己紹介をお願いいたします。

○松苗弘幸委員 松苗でございます。大宮で弁護士をしています。埼玉弁護士会では消費者問題対策委員会に所属をしています。4期以前からの再任で多少古株となりますので、積極的に関与できればと思います。今後ともよろしくをお願いいたします。

○中村弘毅委員 中村と申します。私は浦和で弁護士をしております。埼玉弁護士会の消費者問題対策委員会にて副委員長をしております。日々消費者問題に取り組んでおり、様々な事件に直面しておりますが、こうしたことを根本的なところから防げるようにがんばっていきたく思いますので、よろしくをお願いいたします。

○宮西陽子委員 宮西と申します。松苗と同じ大宮で弁護士をしています。埼玉弁護士会の消費者問題対策委員会に所属をしています。こういう場に参加させていただく機会を得ましたので、精一杯がんばっていきたく思います。よろしくをお願いいたします。

○亀崎美苗委員 亀崎と申します。所属は埼玉大学教育学部家政教育講座にありまして、小・中・高の教員養成に携わっています。生活全般について育てる・指導するという立場におりますので、何かしらお役に立てるかと思っております。どうぞよろしくをお願いいたします。

○渋谷喜代司委員 おはようございます。埼玉県消費生活支援センターの渋谷でございます。川口のSKIPシティというNHKがあるところの事務所に勤務しております。さいたま市を含め埼玉県内は昨年度5万件くらい消費者からの相談がありました。日々目の前を県民・市民の方からご相談を受けている現場をお預かりしているところでございます。よろしくをお願いいたします。

○江森信行委員 みなさんこんにちは。名簿で言いますと6番になりますけれども、さいたま商工会議所の江森と申します。どうぞよろしくようお願い申し上げます。私は前期の4期からお世話になっております。こちらの黄色い表紙の基本計画、これを喧々諤々審議する場に参加させていただきました。成果物になったということで喜んでおります。引き続き行政と手を結びながら、また意見を言わせていただきながら、過ごしていきたいと思っております。どうぞよろしくようお願い申

上げます。

○渡部貞一委員 中小企業団体中央会で専務理事をしております、渡部と申します。今回初めてこちらの審議会の方に参加させていただくことになりました。勉強しながらいろいろと消費者行政について学んでいきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

○鈴木正美委員 J Aさいたまの鈴木でございます。私ども生産現場でございますので、生産の現場の声が届けられたらと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

○吉川尚彦委員 みなさんこんにちは。生活協同組合コープみらいの理事及び埼玉県本部長をしております吉川と申します。初めての参加になりますので、よろしくお願いしたいと思います。括りとしては事業者代表者になっておりますけれども、私の職務自体は生協の組合員のいろいろな活動支援をしております、実際には消費者活動の方の担当でもありますので、両方の顔を持ちながら少しでもお役にたてればと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○廣田美子委員 さいたま市消費者団体連絡会の代表をしております、廣田と申します。前期までは副代表の久慈の方がずっとこちらの会議の方に携わっていたと思っておりますが、任期が変更になった関係で続けられないということで交代させていただきました。私は消費生活コンサルタントもやっておりますけれども、審議会委員としては今期初めてのものですから、勉強しながらやっていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○石田恆子委員 私もさいたま市消費者団体連絡会に参加しております、うらわ市民広場から出ております石田と申します。こういう委員や消費者団体連絡会も初めてなのですが、勉強しながらやっていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○池上憲二委員 私は一般公募委員です。実は前期もやっております、今期も公募したら選考されてしまいました。また2年よろしくお願いいたします。みなさん消費者関係に就かれているようですけれども、私はまったく違います。NPOの防犯相談センターというところで相談員をしているのですが、本業は造園業ですのでそちらで働いています。みなさんに比べて素人ですので、いわゆる市民目線での意見というのを是非言っていきたいと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。

○滝澤玲子委員 はじめまして、滝澤と申します。お世話になります。公募委員です。日頃はさいたま市南区の方で自治会そして育成会というような、高齢者や子どもたちの集まりに参加・協力をしている者なのですが、今回この公募の枠がございました時に、一般的に弱者と言われている方の救済であったり地域のつながりであったり、この基本計画におけるいろいろな施策が自分たちの中で話題になればいいなと思ひ、勉強させていただきたいと思ひ、参加させていただきました。どうぞよろしくお願いいたします。

○柳川淑子委員 柳川と申します。どうぞよろしく願いいたします。私は30年くらい前に大宮市に移ってきたのですが、ずっと東京都民で、現在でも都民の意識で暮らしているのですが、地元のことをもっと知りたいと思い、それから何かお手伝いできることがあればお手伝いもしたいと考えて参加させていただきました。いろいろ教えていただきながら勉強していきたいと思っています。どうぞよろしく願いいたします。

○消費生活係長 ありがとうございます。

[職員の紹介]

市民生活部長 宮野、消費生活総合センター所長 小池、消費生活総合センター副参事兼浦和消費生活センター所長事務取扱い 今井、消費生活総合センター副参事兼岩槻消費生活センター所長事務取扱い 浜野、消費生活総合センター所長補佐兼相談支援係長事務取扱い 柳、消費生活総合センター消費生活係主任 切刀、同消費生活係主任 吉田、消費生活総合センター消費生活係長 川島

[資料の確認]

次第、委員名簿、座席表、平成26年度さいたま市消費者行政の概要（ピンク色A4判冊子）、さいたま市第2期消費生活基本計画（黄色A4判冊子）、さいたま市第2期消費生活基本計画〔概要版〕（A4判リーフレット）

[会長選出]

選出につきましては、さいたま市消費生活条例施行規則第34条の規定により、委員の互選により定めることになっていますが、いかがでしょうか。

○鈴木正美委員 経験・知識を充分持たれている、中村委員を推薦します。

○江森信行委員 消費者行政に関する知識、会長としての経験、とりまとめの技量等から、松苗委員を推薦します。

○中村弘毅委員 ご指名いただいたが、江森委員ご推薦のとおり、知識・経験等において松苗委員がより会長にふさわしいと思われるため、できれば松苗委員にお願いしたい。

○消費生活係長 二人の委員に対し推薦があったため、出席委員の挙手による多数決で決めたいと思います。

[多数決による採決実施 松苗委員多数となる]

多数決の結果、松苗委員に会長をお願いします。

○松苗弘幸会長 [会長席へ移動]

○消費生活係長 審議会の会議は、条例施行規則第35条の規定により、会長が「議長の職」を務

めることになっているため、以後の進行を会長にお願いします。

○松苗弘幸会長 松苗です。前期からの再任となっています。みなさま方からご推薦いただいた立場になりますが、審議会会長の立場は、会を進行していくことが主な役割であり、先程もお話に出ていましたとおり、消費生活基本計画や消費生活条例の改正などを4期で行ってまいりました。今回は新任の委員の方々が多いかと思いますが、今期以降この基本計画について、また新たな目線でみなさま方からご意見をいただくことで、消費者行政に審議会が大きな役割を果たせればと思います。そのためにやはりみなさま方から多くの意見を出していただけるように、議事進行していければと思います。つたないところがあるかと思いますが、よろしく願いいたします。

[職務代理者の指名]

会長職務代理者は、条例施行規則第34条に「会長の指名する委員」と規定されています。今の議事の流れも踏まえて「中村委員」を指名したいとおもいますが、よろしいですか。

○中村弘毅委員 了承

○他の委員 賛同

○松苗弘幸会長 条例施行規則第38条規定の「消費者被害救済部会委員」の指名を行います。審議会委員の中から、会長が指名することになっています。消費者被害救済部会は条例第37条に設置することが定められていますが、消費生活相談の中で解決困難と認められるものなどのあっせんまたは調停の実施、消費者訴訟における資金援助の適否認定を行う組織です。法令等の知識のある方に加え、事業者代表者、消費者代表者、市民代表者が参加し、各立場から意見を述べていただくことが必要と考えます。また調査審議の迅速性を考慮して人数は5人程度が良いかと思えます。そこで中村委員、宮西委員、鈴木委員、石田委員、滝澤委員の5人の方を指名したいと思いますが、よろしいでしょうか。

○該当委員 了承

○他の委員 賛同

○松苗弘幸会長 5人の方には、審議会の他に、消費者被害救済部会でもご活躍いただきたいと思えます。

また、当部会の他に、適宜必要に応じた特定事項を調査審議するための部会を設置する場合、改めて私から指名させていただきますので、よろしく願いいたします。

では、暫時休憩とし、この間に消費者被害救済部会委員は別室で部会長等の選出をお願いいたします。

○消費生活係長 では消費者被害救済部会委員のみなさまは別室をお願いいたします。他の委員の

みなさまはしばらくここでご休憩ください。

〔休憩〕

○**松苗弘幸会長** それでは審議会を再開します。事務局から消費者被害救済部会長の報告をお願いします。

○**消費生活係長** 消費者被害救済部会長及び職務代理者の互選結果を報告します。
部会長 中村 弘毅 委員 職務代理者 宮西 陽子委員

○**松苗弘幸会長** ありがとうございます。部会長の中村委員から一言挨拶をお願いします。

○**中村弘毅委員** 消費者被害救済部会の部会長中村でございます。消費者被害救済部会では消費生活センターでのあっせん困難事案や、極めて一般的には解決が難しい案件についてあっせん等を行っていくということで、思い重責を担うことになると思いますが、5名の委員と共に頑張っていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○**松苗弘幸会長** ありがとうございました。中村委員はじめ消費者被害救済部会の委員の皆様には、よろしくお願いいたします。

それでは、議事を進めてまいります。

傍聴者はいらっしゃいますか。

○**消費生活係長** 傍聴者はいません。

○**松苗弘幸会長** わかりました。

では最初に議事録の作成に係わる委員の指名を行います。私のほか、「渡部貞一委員」と「滝澤玲子委員」をお願いします。よろしいでしょうか。

○**両委員** 承諾

○**他の委員** 賛同

○**松苗弘幸会長** では両委員には、審議会を代表して事務局作成の議事録につき内容等確認の上、承認の署名をよろしくお願いいたします。

議題（1）「平成25年度消費生活相談状況について」事務局からの説明をお願いいたします。

○**消費生活総合センター所長** 議題1について、説明。

相談件数

9,336件。平成24年度に比べ924件増加。86%が電話による相談。

契約当事者の年代別傾向

20・30歳代では減少、その他の年代は増加。特に70歳以上が24年度と比較して22%と著しく増加。

相談内容別件数

1位「デジタルコンテンツ」。上位10位のうち、対前年度増加率が最大だったのは9位の「他の健康食品」で高齢者への健康食品の送り付けに関する相談の急増が背景にみられる。

契約当事者年代別の相談内容

インターネット通販の商品未着などの相談が若年層で増加。「投資関連内容」の相談は70歳以上が約6割を占めている。

無店舗販売に関する相談

件数は4,630件。平成24年度と比べ、28.9%増。「通信販売」、「電話勧誘販売」の増加が目立つ。

危害・危険に関する相談

件数は197件。食品への異物混入が42件。冷凍食品への異物混入事件の影響が考えられる。危害に関する相談は、化粧品、調理食品等に関するものが多く、被害内容は、皮膚障害が30件と一番多い。

以上で説明を終了します。

○松苗弘幸会長 [意見等の確認] 柳川委員。

○柳川淑子委員 あっせん率がどれぐらいか教えていただきたい。

○松苗弘幸会長 {事務局に回答依頼}

○消費生活総合センター所長補佐 15ページ(6)相談の処理内容に記載があり。「自主交渉」が最も多く全体の76%、「あっせん」が「解決」「不調」合わせて975件10.4%となっています。そのうちの「あっせん解決」は件数としては864件となっております。

○松苗弘幸会長 数値としてはよろしいですか。

○柳川淑子委員 ありがとうございます。

○松苗弘幸会長 契約当事者世代として、70歳代以上の方が増えて1851件ですが、これは契約当事者の年代であって、相談者の年代ではないということでしょうか。つまり、子どもや家族からの相談を含んでいるということですね。今後、高齢者や弱者の救済を考えた時に、こういったルートで相談が入るのか、本人からか、家族からか、介護の方からか、といった観点での統計作りも意識いただくとより実態が見えてくると思います。

○消費生活総合センター所長 消費生活相談は、契約者本人からを原則としており、家族からの相談の場合でも、本人からの連絡が可能な場合は改めて相談をお願いしており、そのあたりの分離が難しいという点についてはご理解いただきたい。

○松苗弘幸会長 [他の意見等確認] 吉川委員。

○吉川尚彦委員 対前年比で統計が作られていますが、人口比、世帯比等はどのようになっているのでしょうか。顕在化したものの統計ですが、見えない被害を推計できるものなのかお聞かせ願いたい。

○松苗弘幸会長 人口比的に見てどのような認識なのか、暗数についてどう捉えているのかという2点につき事務局に回答をお願いします。

○消費生活総合センター所長 70歳以上の相談件数の増加については、高齢人口が増えていますが、人口増加率を上回るほどの増加がみられています。また、近年の消費者被害についてのテレビ報道をとおして、救済される余地があるということで消費生活センターの存在の周知が広まり、相談件数が増えている部分もあるとは思いますが、実際の高齢者の被害状況についても人口増加率を上回る増加とみています。

○松苗弘幸会長 吉川委員からも今すぐに推計ができるということではないと御承知のことですが、そういった状況を踏まえて動向調査ができるとよろしいかと思えます。
[他の意見等確認] 柳川委員。

○柳川淑子委員 デジタルコンテンツ等で詐欺的な要素のものが多く見受けられます。事業者の所在が不明な場合など、消費生活センターとしての限界があると思われるため、その際の警察等の他部署との連携についてお聞かせください。

○消費生活総合センター所長 消費生活センターから警察に連携を取り対応依頼することもあります。警察で対応できないため消費生活センターで対応を受けるものもあります。今年度も相談員・職員が参加した警察との事例研究会を開催するなど、情報交換等を行っている状況です。

○松苗弘幸会長 [他の意見等確認]

○各委員 [意見等無し]

○松苗弘幸会長 では、議題（2）第2期消費生活基本計画の概要について事務局からのご説明をお願いします。

○消費生活総合センター所長 第2期消費生活基本計画の概要について報告します。

平成20年7月に策定の「さいたま市消費生活基本計画」の計画期間が平成25年度で終了、平成26年度からの消費者行政の取り組みの方向を示す計画として、「第2期消費生活基本計画」を策定しました。平成25年5月30日から5回に渡り審議会を開催。平成25年11月1日から12月2日までパブリック・コメントを実施。平成26年2月5日消費生活審議会会長より市長に答申、平成26年4月より計画期間開始しました。

以後配布資料「さいたま市第2期消費生活基本計画・概要版」に沿って説明します。

1 計画の目的と位置づけ

条例に基き、市民の消費生活の安定及び向上の確保のため、各施策の総合的かつ計画的推進を図ることを目的とし、市の消費者行政の基本指針とするもの。

2 計画の全体像

「市民の消費生活の安定及び向上の確保」を目指すという基本計画の構成の流れを示したものの。条例第2条に定める各権利に対応する諸課題を抽出。課題解決のため、4つの基本的方向に集約して施策を展開し実施。

3 計画の総合指標

審議会やパブリック・コメントでの意見を取り入れ、数値目標を総合指標として採用。消費生活センターの認知度を平成24年度の約40%に対して平成32年度までに70%以上とする。

4 施策展開の基本的方向

4つの基本的方向から施策の展開を具体的に示す。

他部局所管事項も多く、庁内連絡会議を適宜開催して関係各署と連携を取りながら、消費者行政の総合的かつ計画的な推進を図る。

5 施策展開における重点

重点1 「高齢者の消費者被害対策の強化」

高齢者の相談件数は人口増加率を上回る増加率で、悪質で深刻な消費者被害が多く、最重点項目に位置づけ。高齢者本人対象及び周囲の人を対象とした対策の強化、積極的なあっせん実施、民生委員・地域包括支援センター等関係機関との情報共有・連携強化。

重点2 「消費者教育の推進」

ライフステージに応じた体系的な消費者教育を推進。

消費者教育推進計画の策定・消費者教育地域推進協議会の設置、学校教育及び社会教育機関等との連携の強化。

重点3 「事業者指導の強化」

相談カード等の相談実績を活用した積極的な指導の強化。

6 計画の進行管理について

毎年度具体的施策の進捗状況を評価基準に従って調査、これを消費生活審議会に諮って評価・検証を行い、次年度の施策に反映。

7 計画の期間

市の総合振興計画基本計画と合わせ平成26年度から平成32年度までの7年間。消費者行政を取り巻く状況の変化は激しいため、計画期間中であっても審議会の意見を聴き必要な見直しを図

る。

以上で説明を終了します。

○松苗弘幸会長 [意見等の確認]

○各委員 [意見等無し]

○松苗弘幸会長 この基本計画は4期審議会で議論を重ねて作り上げてきたものですが、計画期間が7年間と長期のため、この審議会の中で検証・評価・見直しを行っていくものと考えています。今後の審議会でみなさまにご意見をうかがっていくことになると思いますので、改めて内容についてご確認いただきますようお願いいたします。特に補足しますと、総合指標については議論のあったところで、消費生活センター認知度を指標とするなら、過半数などではなく70%以上という高い目標がふさわしいという委員からの意見があって決定したものです。実現できるよう、審議会としても厳しい目で見たいと思います。

○松苗弘幸会長 議題(3) その他 [各委員及び事務局からの提議等確認]

○消費生活総合センター所長 基本計画の中で、消費者教育の推進として「地域協議会の設置」をあげています。現在市として消費者教育の現状について精査中です。今後地域協議会の設置についても、委員のみなさまのご意見をうかがって進めていきたいのでご協力をお願いします。

○松苗弘幸会長 消費者教育推進法というものができて、消費者教育について、地域推進協議会というものを各地域につくっていく、また、今回の基本計画で高齢者に関しましては、消費者安全法の中でも地域協議会を作っていくという話もありますので、審議会の中でも積極的に意見を出していきたいと思っていますので、皆さんにご協力いただきたいと思います。

[他の意見等確認]

○各委員 [意見等無し]

○松苗弘幸会長 [議事を終了し、司会を事務局に返す。]

○消費生活係長 ありがとうございます。

[議事録への署名の件について手順等確認]

[次回の審議会については日程確定後通知する旨連絡]

[5期第1回さいたま市消費生活審議会を閉会]

散会(午後0時07分)