

### 5期第3回さいたま市消費生活審議会

期 日	平成 27 年 5 月 26 日（火）		
場 所	さいたま市役所		
会 議 時 間	開会 午後 2 時 45 分 ～ 閉会 午後 4 時 00 分		
出 席 委 員	会長 松苗 弘幸 委員 亀崎 美苗 江森 信行 飯岡 広子 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	中村 弘毅 宮西 陽子 渡部 貞一 笠原 朝子		
日 程	1 開会 2 委嘱状交付 3 議題 (1) 消費者教育推進地域協議会について (2) 消費者安全法の改正について (3) その他 4 閉会		
配 付 資 料	・ 次第・委員名簿 ・ 座席表 ・ 資料 1 「基本計画の施策展開と消費者教育」 ・ 資料 2 「消費者安全法の改正について」 ・ 資料 3 「平成 26 年度消費生活相談状況速報」		
傍 聴 人	0 人		
会 議 録	別添のとおり		
出 席 職 員	市民局長 市民生活部長 (幹事) 消費生活総合センター所長 (書記) 消費生活総合センター副参事 消費生活総合センター所長補佐 消費生活総合センター相談支援係長 消費生活総合センター消費生活係主査 消費生活総合センター消費生活係主査	榎本 肇 金子 秀行  小池亮太郎  田口 信一 川島 朋之 齋藤 路子 功刀 郷子 吉田雄一朗	

# 5期第3回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成27年5月26日(火)

開 議 (午後2時45分)

## ○消費生活総合センター所長補佐

[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11人出席予定で過半数に達するため会議を開くことができます。「さいたま市附属機関等の会議の公開に関する要綱」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いたします。審議会委員の一部変更があり、埼玉県消費生活支援センター所長の異動により渋谷喜代司様から飯岡広子様に変更されました。清水市長より委嘱状を交付させていただきます。

## ○清水市長

[市長、飯岡委員の前に行き、委嘱状を読み上げる]

「委嘱状 飯岡広子様 さいたま市消費生活審議会委員を委嘱する 任期は平成28年8月2日までとする 平成27年4月1日 さいたま市長 清水勇人」

[飯岡委員、市長より委嘱状を受ける。交付終了後、市長自席に戻る]

## ○消費生活総合センター所長補佐 開会にあたり市長からごあいさつをお願いいたします。

## ○清水市長 みなさんこんにちは。本日はお忙しいところ当審議会のためご参集いただきまして、誠にありがとうございます。

さいたま市消費生活審議会委員の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をされておりますが、委員の皆様が、本市消費者行政をはじめ、広く市政の発展にご寄与いただいていることに、この場をお借りしまして、感謝と敬意を表する次第でございます。また新たに委員として飯岡委員に委嘱をさせていただき委員に加わっていただきました。今後も引き続き各方面でのご協力をお願いいたします。

さて、さいたま市では、より多くの市民の皆様から「住みやすい」と言われる都市の実現に向け、2020年東京オリンピック・パラリンピックの年までに、さいたま市が「住みやすい」と感じている市民の割合を90%以上とすることを目指す「CS90運動」というものを4月1日からスタートしました。現在、この「CS90運動」に全庁一丸となって取り組んでおります。この「CS90運動」を通じて「しあわせ実感都市」「選ばれる都市」を実現しようと考えておりますが、消費者行政の推進は、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、消費者トラブルを解決し、市民が安心して暮らせる社会を形成していくもので、CS90運動の観点からも欠かすことのできない大変大切な役割を担うものと考えております。さいたま市では消費生活基本計画に基づき、市民の消費生活の安定と向上のため、各施策を総合的かつ計画的に進めて

まいります。この中で本審議会が、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、審議会として様々な視点からご議論していただき、この計画がしっかりと進められるようお力添えいただければありがたいと思っております。

結びに、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、私からの挨拶に代えさせていただきます。どうぞよろしくお願いたします。

**○消費生活総合センター所長補佐** これから審議に入りますので、市長は退席させていただきます。

**○清水市長**〔退席〕

**○消費生活総合センター所長補佐** 続きまして、今回新たに委員になられました、飯岡委員さんに一言ごあいさつをお願いいたします。

**○飯岡広子委員** みなさんこんにちは。4月1日付で埼玉県消費生活支援センターの所長として参りました飯岡でございます。審議会委員というお役目を頂戴したのは初めての経験でありますし、既に委員をお務めの皆様にもいろいろご教授いただきながら、務めてまいりたいと思っております。埼玉県につきましても、身近な市町村の消費生活相談が充実していくことが、埼玉県全体においても、日本全体においても、安心安全な暮らしを人々に与えるのに一番重要なことだと考えております。私も委員の一部としてこうしたことに貢献できればと考えておりますので、どうぞよろしくお願いたします。

**○消費生活総合センター所長補佐** ありがとうございます。

〔職員の紹介〕

市民局長 榎本、市民生活部長 金子、消費生活総合センター所長 小池、消費生活センター副参事岩槻消費生活センター所長事務取扱い 田口、消費生活総合センター消費生活係主査 切刀、同消費生活係主査 吉田、消費生活総合センター所長補佐消費生活係長事務取扱い 川島、消費生活総合センター相談支援係長 齋藤（離席中）。

局長は、公務が重なっているため退席します。

**○榎本局長**〔退席〕

**○消費生活総合センター所長補佐**

〔資料の確認〕

次第、委員名簿、座席表、資料1基本計画の施策展開と消費者教育、資料2消費者安全法の改正について、資料3平成26年度消費生活相談状況速報

条例施行規則第35条の規定により、「議長の職」を務める会長に以後の進行をお願いします。

**○松苗弘幸会長** みなさんこんにちは。本日は前回の審議会に引き続きまして、消費者教育推進法に関わる地域協議会に関するあり方の問題、また議事を見ますと新たに、消費者安全法に関する

取扱いの問題、昨今の2つの地方消費者行政に係る大きな法律に関わる審議でもございます。用語的には難しいところがあるかと思いますが、極めて市民に密着した制度であり、是非さまざまな意見をいただければと思っておりますので、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。

**○消費生活総合センター所長補佐** おりません。

**○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、「亀崎委員」と「鈴木委員」にお願いします。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）「消費者教育推進地域協議会について」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。

前回の審議会において、「①現行の審議会をベースにする、②庁内連絡会議をベースにする、③新たな枠組みとして組織する」の3つの案を事前に提示、これについて審議の結果、「協議会は審議会ベースで考える。部会にするか審議会本体にするかは、規則・条例の関係もあるので、どれだけ他のメンバーを増やせるかどうかをまず検討する。メンバーは実効性のあるメンバーであることが必要であり、条例の改正等を含めて組織づくりを考える。その上で今後の発展を含めた独立や権限も含めた議論をしていただく。」といった形でまとまりました。

その後、総務課に確認したところ、現在の審議会の目的及び所掌事務に協議会の目的及び所掌事務が内包されるため、新たな組織としての設置は「さいたま市附属機関等に関する要綱」に反し望ましくない。また、協議会の役割が部会で行う範疇を越え、審議会本体で行うべきものと思われることから、審議会本体を協議会とみなす方が適切、との回答を得ました。審議過程において、部会を置き、市職員を含め、事情等に明るい専門家を集めて意見聴取し、審議会に報告する、といった方法が採れます。また、予算の制約や事前審議の必要が生じますが、部会設置の他、審議会そのものの委員増員も可能です。

以上の結果から、さいたま市では現行の消費生活審議会を消費者教育推進地域協議会とみなし、必要に応じて、意見聴取のための部会の設置や、専門知識や消費者教育の現状に精通した委員の追加を行うなどして、消費者教育推進計画の策定への関与、推進計画の進捗管理の他、さいたま市における消費者教育の総合的、体系的、かつ効果的な推進に関して情報交換や調整を行って

くものにしたいと考えています。

参考までに、今後消費者教育推進計画策定にあたっての作業イメージを簡単に説明します。資料1「基本計画の施策展開と消費者教育」をご覧ください。1ページ目はさいたま市消費生活基本計画の施策展開の一覧になります。基本計画における消費者教育の大項目内に関わらず、啓発や情報提供等幅広く消費者教育に関わる項目を対象としています。それぞれの項目の具体的施策は2ページ目以降に示したものになります。既に基本計画でこうした内容までは取り上げていますが、消費者教育推進計画はこれを掘り下げたアクションプラン的な位置付けにするのはどうかと考えております。その中で、施策の漏れ・不足、より効果的な施策、効果的な進捗管理の方法等を協議会で諮っていくイメージで考えております。

以上で説明を終了します。

**○松苗弘幸会長** 前回の審議会で議論しました、3つの案の中ではノウハウや時間的制約、外部意見の取り入れを考慮して審議会をベースにしていくのがいいのでは、他方で実効性の問題、外部意見、特に教育関係者の意見が聞けるのか、将来的には独立性を考えた方がいいのでは等の意見もあったため、先程まとめていただいた意見になったと思います。その観点で調査していただいた結果、部会そのものでは決定権がないため、決定権のある審議会ベースが望ましい。他方で外部の意見の取り入れは部会の方がメンバー的な制約がなく、部会で機動的に意見聴取して審議会に報告する。組織として審議会ベース、機動力として部会の活用という構造だと思います。内容の進め方は先程説明がありましたが、まず在り方論について、前回議論を踏まえて、このような在り方で進めることにつき、ご意見・ご質問があればお願いします。

それでは私から手続について、部会を作る時に、現在紛争処理における部会が1つあり、これはメンバーを決めています、ある程度臨時的に部会を設けたり、部会毎にメンバーを決めるというのは、手続きとして審議会を開かなくても決められるのか、審議会を開いて次回部会メンバーを決める必要があるのか、規則上どうなっていたか教えていただきたい。

**○消費生活総合センター所長補佐** 現在部会は消費者被害救済部会のみが存在。部会については審議において必要に応じて設置するもので、委員の他、庁内各所管の職員等の中から会長が指名していけばよいかと考えています。

**○松苗弘幸会長** 部会のメンバーを決めるには、審議会開催前に会長指名で決められるのか、一度審議会を開かないと決められないのか。

**○消費生活総合センター所長補佐** メンバーを会長が選び、審議会で承認いただいてスタートになる形になります。

**○松苗弘幸会長** そうすると、進行の中で次の審議会までに調査しなければいけないことを意識しておく必要がありますね。期間を決めて最初に部会メンバーを決めておき、何かあれば部会で機動的に動くことは可能ですよね。

○消費生活総合センター所長補佐 審議会での承認以前では、会長の諮問機関として対応することが可能と思われます。

○松苗弘幸会長 やり方を決めれば、いくつかパターンが可能ということですね。

○石田恆子委員 部会の委員は、審議会委員や所管の職員以外も入ることできるのか。

○消費生活総合センター所長補佐 それ以外の人も委員になることができます。

○松苗弘幸会長 審議会委員は簡単に増やしたり減らしたりは難しいが、部会であれば、部会そのもののメンバーに加えたり、ヒアリングのため呼ぶこともできると考えてよいか。

○消費生活総合センター所長補佐 審議会委員の増減は手続き上容易ではないため、機動的に運営していくため部会を活用していくのが有効かと思います。

○松苗弘幸会長 審議会でヒアリングをするために呼ぶことは手続的に可能なのか。

○消費生活総合センター所長補佐 ヒアリング対象が職員であれば問題ないが、外部の場合、予算の制約等の問題がある。

○松苗弘幸会長 手続き論上可能だが、時間・費用につき考慮が必要ということですね。場合によっては部会において審議会に誰を呼ぶ必要があるかなどを検討し、これを審議会に反映させ議論することもあるかもしれません。

○吉川尚彦委員 部会では部会長を置くのか、会長が長を兼ねるのか。

○消費生活総合センター所長補佐 部会はメンバーを会長が指名し、そのメンバーの中で部会長と職務代理者を決めて審議会で報告する、という流れになっており、今回部会設置の場合はこの順序の手続きが必要となります。

○松苗弘幸会長 よろしいでしょうか。では、今の事務局提案に基づいて、審議会を協議会のベースとしつつ、必要に応じて部会を活用して、消費者教育推進計画の策定に向けて意見を述べていく形で進めていきたいと思います。

続きまして、議題2「消費者安全法の改正について」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2について、説明。

資料2をご覧ください。近年、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、消費者被害が拡大傾向にあり、市民が安心して暮らせる社会を形成していく上で、消費者行政の果たすべき役割はますます増していることから、国では、消費者安全法を改正し、平成28年4月1

日施行する運びとなりました。

この改正では、「消費者教育の推進を通じて消費者安全の確保を図ることを明記」したほか、「市町村における消費生活相談の事務の実施について」、「特に配慮を要する消費者に関する情報の提供」、「庁内の連携」、「消費者安全の確保のための協議会」、「消費生活相談員の国家資格化に伴う登録試験機関」についてなどが盛り込まれました。

中でも、どこに住んでいても一定の質の消費生活相談を受けることができる体制を実現するには、消費生活センターの組織及び運営などを全国的に整備することが不可欠であることから、資料の2(2)のとおり、消費生活センターの組織運営等について内閣府令で定められ、これらを参酌して条例の整備が求められました。

- ① 名称、住所、相談実施日及び時間の公示
- ② センター長及び必要な職員の配置
- ③ 消費生活相談員（有資格者）の配置
- ④ 適切な人材及び処遇の確保に必要な措置
- ⑤ 消費生活相談員の資質向上のための研修の機会の確保
- ⑥ 情報の適正な管理に必要な措置

これを踏まえ、さいたま市でも、条例制定へ向け関係部署との検討を行ってまいります。

以上で説明を終了します。

**○松苗弘幸会長** ご質問、ご意見等ございますか。冒頭で申したとおり、消費者安全法は高齢者や障害者等弱者に対するネットワークづくりを含めどう見守っていくか、またベースとなる消費生活センター等体制に関する法律になります。先程の消費者教育に関わる協議会と同様にこの法律でも消費者安全確保地域協議会の設置が求められていると思います。関係機関や消費者を含めたネットワークづくりになってくるものですが、現状でどのような議論がされているか、庁内体制等含めて検討状況を教えていただきたい。

**○消費生活総合センター所長** 消費者安全確保地域協議会、特に高齢者の見守りという観点が強いものですが、現実的には福祉部局で行っている高齢者の見守りネットワークの全市的構築を目指しているところですが、ネットワークづくりがなかなか進んでいない中、法律施行が来年4月1日と期限が切られているため、先程消費生活センターの設置について①から⑥までの内容を含んだ条例改正を行うよう通知が来ていることから、これを盛り込んだ条例の設置に向けた対応が現実なのかと思います。

**○松苗弘幸会長** 消費者リーダーの育成が消費者教育における施策としてありますが、リーダー、あるいはサポーターがネットワークの中で様々な位置付けで活躍されるようにできないかと思います。リーダーの育成は県が実施していますが、いかに活用していくかは市の関わる部分があると思いますので、その点についてはいかがでしょうか。

**○消費生活総合センター所長** 消費者リーダーは見守りの中では活用しきれていないのが現状です。それ以外に民生委員や地域包括センターなど高齢者の周囲の方も含めて構築していくことになる

のかと思います。ただしさいたま市ではそのネットワークの構築がまだできていない状況です。

**○松苗弘幸会長** まだ難しい点があるのかと思いますが、福祉部門は介護の面等で手一杯とも聞いていますし、消費生活相談とどうリンクさせるか、サポーターの活用も含めて、是非積極的に動いていただければと思いますので、よろしく願いいたします。

**○消費生活総合センター所長** 引き続き福祉部門とは交流を深めていきたいと思っております。現在さいたま市では民生委員の会合や高齢介護関係者の会合にこちらから出向いていき、高齢者の見守りのお願いと消費者被害の現状等の啓発を行っております。

**○松苗弘幸会長** 各市町村では見守りのイメージを図式化しているところもございます。民生委員、地元の事業者、消費生活サポーター、消費生活センター、どういう形で見守りをしていくか、ネットワークづくりをしていくか、次回審議会までとなるかはわかりませんが、みなさん方がイメージしやすく、この場で議論しやすいよう整理していただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

**○飯岡広子委員** 埼玉県でも消費生活相談の中で、高齢の方自身が詐欺に遭っていることを認識されない、ご家族が気付いてセンターに相談されることが非常に多くなっています。それを考えますと、福祉との連携、特に周りの方、民生委員や地域包括センターの方の気付きがあると、消費者被害が防げるということで推進しているところです。現在あるネットワークを活用し、消費生活の考え方を取り入れるといったアプローチも有効ではないかと感じています。またサポーターの研修を受けても活躍の場がないと学んだ知識が薄れてしまうという意見も聞いていますので、活用方法を考えていただくとありがたいと思います。

**○松苗弘幸会長** 事務局で、今のご意見を踏まえ、検討いただきたいと思います。

**○吉川尚彦委員** 消費者安全法の改正について、初めて消費者庁の職員から説明を聞いた印象が、地域の安全を作っていくということと、高齢化社会において地域の見守りを進めていくといふこと、2025年地域包括ケアシステムを構築していくということがオーバーラップしていて、どこでも協議会という言葉が出てくる。コープみらいではさいたま市内で店舗のあるところ、無いところ、子供が多いところなど、地域の特徴がある。この地域をどのように設定するか、地域にある資源をどれだけリアリティを持ってピックアップし、課題を共有できるかが勝負かと思います。国はイメージ図をいっぱい出すが、それにどれだけ現実的に地域の資源が書き込まれていくか、プロセスを大事にしたいと思います。

**○松苗弘幸会長** イメージ図を作りながら、それがさいたま市の地域に見合ったものになるよう、具体化できるものにしていく、確かにそのとおりだと思います。

**○柳川淑子委員** 今の話に同感です。見守りということで、民生委員や消費生活センターなど仕事



の各パートで一生懸命取り組もうとしていると思いますが、全体的にどう動いていくか、連携が見えず心許ない気がします。例えば消費生活相談において判断力が乏しい方がいらっしゃいますが、個人の尊厳と経済的被害の防止との関係で対応が非常に難しく、本人が被害回復を図りたいのでセンターの助力を得たい、となれば動けるが、本人が拒否すると、第三者から見れば明らかに問題のある商法であっても動けない。個別での活動を、全体として動かしていく連携や指揮命令がないと上手く機能しないのではないかと。実効的なイメージ図を作ってみなさんに広報していくことが大事ではないかと思います。

**○松苗弘幸会長** このネットワークの中では、単なる連携ではなく、情報の共有も連携の内容に入ってきています。守秘義務の問題もありますが、深いネットワークづくりが必要になってくると思います。

**○江森信行委員** 資料2の消費生活センターの設置がありますが、さいたま市には設置条例があるのですか。

**○消費生活総合センター所長** 設置条例は無い。さいたま市事業所事務分掌規則の中で様々な事業所の1つとして規定されています。条例になっていないので、別途作る必要があると考えています。

**○江森信行委員** 設置条例となると、市民の代表である議会の中で、いろいろな角度から議論され位置づけられたものになります。その結果、当然センターの存在の認知度が高まり、利用頻度も高まると思われれます。来年4月消安法施行に間に合わせるのか、となれば2月の議会に載せるのか、または少し遅れて6月の議会に載せるのか、一方教育推進計画は審議会では部会を利用しながら作ると定まりましたので、2局面で進めればより実行力のあるものになり、より求心力が高まると思われれます。

**○松苗弘幸会長** センターの役割は単なる条例化ではなく、条例化に伴って位置付けも高まるよう機能していただきたい。

**○消費生活総合センター所長補佐** さいたま市事業所事務分掌規則に市内3箇所のセンター所在地が載っています。今回の消費者安全法の改正を我々はチャンスととらえて、消費生活基本計画の目標である認知度アップなどに寄与できるよう、消費者教育推進計画やセンター設置条例制定において、何らかのリンクで消費者行政を盛り上げたいと考えております。

**○江森信行委員** 行政の中身を垣間見ると、予算配分に現場の声が届きにくいと感じます。専門的な人材が長期間職としてあたっていないということも聞いている。条例化した消費生活センターで相当年数経験のある人材を確保した上で、目標に向けていろいろな施策に取り組んでいくことが必要ではないかと思います。

○**松苗弘幸会長** 現実的に動いていくのに、予算及び人材、相談員だけでなく職員についても、専門的な知識、経験、継続的な体制が必要になると思われま

○**滝澤玲子委員** アプローチの仕方ですが、改正法による設置条例の制定によって、市内3箇所のセンターの存在をどのように知らせていくのでしょうか。問題解決は当事者間にある問題を拾い上げて解決していくもので、当事者不在で議論が進まないようにしていただきたい。本日の議論の進め方でも具体的な資料が乏しく、口頭だけの説明で理解をして進めていくのは難しい。もう少し書面に落とし込んだ資料がないと、何をどう発言したらいいか、地域の中でいろいろな人たちと些細なことで集まっている1人の当事者として戸惑うところがあります。

○**松苗弘幸会長** もう少し議論しやすいようなイメージ図、国が出しているものそのままではなく現場に合ったものにしていく、議論の内容についても、所管の縦割りにとらわれず、人としてどのように関係図が見えてくるのかを含め、資料づくりの工夫をお願いしたい。私たちのための資料ではなく、結果的に市民に広報していく際に役立つものになると思います。

この問題はこれからまだ議論を深めていかなければならない問題ですし、最終的には個々の議論ではなく、現場で動いて機能していく形にしていかなければいけないものですので、次回以降深めていきたいと思

います。そのための資料作りなど、議論しやすい環境をご検討していただいた上で、今後進めていきたいと思

○**消費生活総合センター所長補佐** 事務局から3点報告いたします。

まずは、「消費者ホットライン3ケタ化開始について」。消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内することで、消費生活相談の最初の一步をお手伝いする目的で設けられたものであり、全国共通の電話番号0570-064-370にかけると、地方公共団体が設置している消費生活相談窓口が案内される仕組みで、平成22年1月12日(火)から全国で実施されています。

この消費者ホットラインに対して「188」という3ケタの電話番号が割り当てられることになり、7月1日から運用開始予定となっています。番号の「188」を選んだ理由について、消費者庁では、「高齢者からの相談が多いため、同じ番号が続いた方が覚えやすく、ダイヤルもしやすいため」としています。今回、「児童相談所全国共通ダイヤル189」と同時に3ケタ番号の運用が開始になりますが、3ケタ番号の新設は、海上での事件・事故に関する緊急通報用の「118」以来、15年振りになります。

3ケタ化に伴い相談件数が増加することが予想されるため、さいたま市ではホットライン接続先を総合センターのみから浦和、岩槻を含めた3センターに分散する措置を講じましたが、どの程度増加するかは運用開始になってみないとわからず、負担面では悩ましい一方で、これを契機に消費生活センターの認知度を飛躍的に向上させることが期待されるため、より多く寄せられる消費生活相談の対応によって、消費者トラブルに巻き込まれてしまった市民をより多く救済するのに加えて、通報が増加した悪質な事業者に対する指導の強化等へもつなげていくことができ

続きまして、「ベスト消費者サポーター章の受章について」。消費者庁では消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍されている方々を表彰する制度として、これまで「消費者支援功労表彰」を実施しており、平成23年度からは消費者庁の創設に伴って、「内閣総理大臣表彰」「内閣府特命担当大臣表彰」「ベスト消費者サポーター章」として実施されております。

このたび「さいたま市消費者団体連絡会」が、消費者利益の擁護及び増進のための支援活動に積極的に尽力し、顕著な功績を挙げたとして、本年5月1日付で「ベスト消費者サポーター章」を受賞されました。先日23日土曜日に浦和コミュニティセンターで開催されました、「平成27年度さいたま市消費者フォーラム」において授賞式が行われ、消費者庁岡田審議官より書状と副賞のメダルが授与されました。毎年市と共催で「消費生活展」や「消費者フォーラム」を開催、情報交換会や自主学習会・講演会等の開催を通じて、消費者への啓発活動を実施、消費生活審議会をはじめ、各種審議会や協議会に委員として参画など、長年に渡ってさいたま市の消費者行政の推進にご貢献いただいた成果です。受章、誠におめでとうございます。

**○廣田美子委員** ありがとうございます。大変うれしく思っております。章をいただいてそれに負けないようにこれからも一生懸命消費者行政の方と、消費者団体として、消費者被害をなくすよう頑張っていきたいと思っています。先日のフォーラムにもたくさんの方に集まっていただき、今までとはまた違った切り口の食の安全の学習会を行ったところです。いろいろな情報が氾濫する中、正しい情報が消費者に伝わるためにはどうするか。企業や行政に比べて消費者は人材、専門知識、情報量が非常に少ない中で選択していかなければなりません、できるだけその差を埋めていけるよう一生懸命日々努力をしています。永遠の課題でなかなか差が埋まらないのが現実ですが、これからも努力していきますので、よろしくお願いします。章を受章するにあたりましてはさいたま市職員にも尽力いただき、関係団体の皆様にもご協力いただきありがとうございました。

**○消費生活総合センター所長補佐** 最後に平成26年度の相談状況について、ご説明いたします。

平成26年度消費生活相談状況速報をご覧ください。平成26年度の相談件数は9,322件で、平成25年度の9,336件に比べ14件減少。

契約当事者の年代別傾向では、30・40・70歳代では減少、その他の年代は増加。消費活動が活発な40歳代の相談が最多。70歳以上は25年度が24年度と比較して22%と著しく増加の一方、26年度は従来とほぼ同水準。25年度に急増した「送り付け商法」が終息した影響と考えられます。年齢を秘匿する相談者が増加し、年代別傾向の把握が難化。

処理結果では、「助言（自主交渉）」が最も多く、75.5%を占める7,039件。「あっせん」については、「解決」「不調」を合わせて906件。相談件数から処理継続中、処理不能、処理不要を除いた件数に対するあっせんの割合・「あっせん率」は10.03%、「あっせん解決率」は8.64%。

商品・役務別件数では、商品は、平成25年度に引き続きハガキによる架空・不当請求を含んだ「商品一般」が増加傾向。役務は、「運輸・通信サービス」が最多で、全相談件数の27.4%、平成25年度比較24.8%増加。携帯電話やパソコンの架空・不当請求、インターネット・携帯電話の契約に関する相談に加え、移動通信大手3社のセット販売に関する相談が2月以降増加。

販売購入形態別件数の推移では、無店舗販売が4,721件、うち通信販売、マルチ・マルチまがい

取引で対前年比10%超の増加。電話勧誘販売、ネガティブ・オプションは「送り付け商法」終息で顕著な減少。

これらは速報段階のため、今後集計内容を精査し、次回の審議会において詳細につき報告予定。以上で説明を終了いたします。

○松苗弘幸会長 何かご質問、ご意見ございますか。

○柳川淑子委員 ホットライン3ケタ化の話がありましたが、非常に覚えやすくなるので、この番号が認知されると大勢の方が電話をしてくると思われそうですが、それに対する職員や相談員の増員等についての計画等が現時点でありますか。

○消費生活総合センター所長 今のところ増員は考えておりません。先般国民生活センターの会議において消費者庁の方に聞いたところ、3ケタ化しても相談件数はあまり変わらないだろうとの回答でした。国全体として相談件数は減少傾向にあり、3ケタ化に伴う増加も、やってみないとどの程度かわからない状況。実際に件数が増えないと人員増も要求できないこともあり、どの程度増加するのか注視していきたい。

○松苗弘幸会長 [委員へ意見・要望の有無を確認]

○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。]

○消費生活総合センター所長補佐 ありがとうございました。

[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3回さいたま市消費生活審議会を閉会]

散会（午後4時00分）