



# 5期第5回さいたま市消費生活審議会 会議録

平成28年3月15日(火)

開 議 (午前9時58分)

## ○消費生活総合センター所長補佐

[開会のあいさつ]

委員15人中12人出席で過半数に達しているため会議成立となります。「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。

[資料確認]

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** みなさんおはようございます。3月中旬ですが、まだまだ寒い中お集まりいただきありがとうございます。本日の議題にありますとおり、基本計画から消費者教育、消費者安全法と議題が多岐に渡ります。限られた時間になりますが、皆様方から様々な意見をいただければと思います。よろしく願いいたします。

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** 傍聴者1人います。

**○松苗弘幸会長** 傍聴申請を許可することよろしいでしょうか。

**○各委員** (了承)

**○松苗弘幸会長** それでは傍聴申請を許可いたしますので、傍聴者をご案内してください。

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、「中村委員」と「柳川委員」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願いいたします。

それでは、議題1「平成26年度消費生活基本計画について」、事務局より説明をお願いします。

**○消費生活総合センター所長** 議題1について、説明。

前回の審議会で平成 26 年度消費生活基本計画の実施状況について報告、後日郵送にてご意見を提出していただきました。

[各具体的施策についての回答]

基本計画の各具体的施策についてのご意見に対して、関係各課所からの回答を報告させていただきます。資料 1 は平成 26 年度の基本計画実施状況のリストです。資料 2 は委員の皆様からの意見書をまとめたもので、昨年 12 月に消費者行政庁内連絡会議にて報告させていただいております。資料 3 は各具体的施策のご意見に対する担当課の回答をまとめたものとなっています。

・施策番号 6 番「一日食品衛生監視員の開催」(担当：食品衛生課)

石田委員からのご意見、「教育面での意味はあると思うが、食品衛生に関する知識の普及という点では、あまり意味がないのでは。」これに対して、食品衛生課から補足説明となる回答を資料でご確認ください。事務局としては、当施策については一定の意義のあるものであり、皆様のご同意がいただければ引き続き基本計画の施策として継続したいと考えております。

・施策番号 35・36 番「学習指導要領に基づく消費者教育を推進」(担当：指導 1 課<小中学校>、高校教育課<高等学校>)

池上委員からのご意見、「デジタルコンテンツ危険性についての講習など、全生徒対象で毎年実施すべきで、実績は少ない。」これに対して、各担当課から補足説明の回答を記載しました。施策の実績として記載していなかった取組や参考として平成 27 年度からの取組について回答していますので、ご確認ください。

・施策番号 37 番「消費生活相談に基づく具体的事例集などパンフレットの配布による授業での活用」(担当：消費生活総合センター)

池上委員からのご意見、「配布だけでは見てくれない、メール等活用してはどうか。」これについてはご指摘いただいたとおり、メール等の活用を含め、効果的な方法を検討してまいります。

・施策番号 40 番「消費者教育を担う教職員対象の消費生活に関する学習会等の実施」(担当：消費生活総合センター、対象：中学校家庭科の先生)

石田委員からのご意見、「全教員対象が良い。」こちらについては、段階的に全教員に対しての説明を行っていくことを目指して、平成 27 年度には校長会への参加や、小学校家庭科・中学校社会科教員への説明を加えるなど、施策の拡充を図っております。

・施策番号 43 番「公民館、児童センター、福祉施設等へのパンフレットの配布による啓発」

・施策番号 45 番「公民館、児童センター、福祉施設等における消費生活における出前講座の実施」  
(担当：消費生活総合センター)

池上委員からのご意見、「出前講座はよくやっているが、短時間の一言啓発を、警察の防犯講座や防犯リーダー養成講座を活用して効率的にやってはどうか。」こちらは、各地区の講座やイベントに積極的に参加し、短時間でも行える啓発活動の実施による施策の拡充を考えているところです。

(平成 27 年度の実施例：北区の防犯デーや防犯啓発キャンペーン、桜区の安心安全まちづくり講習会での啓発活動)

・施策番号 48 番「消費者団体などに対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出」

・施策番号 49 番「消費者団体などにおける消費生活に関する出前講座の実施」

(担当：消費生活総合センター)

滝澤委員からのご意見、「実績無しの理由で D 評価は理解できます。」これについては環境整備や

周知等を強化することで利用が促進されるよう努力していきたいと思います。

・施策番号 56 番「携帯電話、パソコン等の適正使用に関する出前講座の実施」(担当：消費生活総合センター)

石田委員からのご意見、「必要とする人が多く活用できるので、学校職員・PTA・公民館などに働きかけては。」これについては、ご助言を参考に更なる周知を図ってまいります。また携帯電話やパソコン等に特化した内容の講座の申し込みは無かったものの、消費生活相談でも件数の多い相談であるため、他の出前講座の中でも取り上げて、啓発を行っています。

・施策番号 57 番「消費者活動を担う消費者リーダーの育成とその活用」(担当：消費生活総合センター)

松苗会長からのご意見、「実施しなかったというだけでなく、原因や課題、活用方法の検討等を記載すべき。」滝澤委員からのご意見、「見直し内容を聞きたい。」こちらについては、実績として取り組まれていない状況ですが、消費者被害防止サポーターは高齢者の見守りネットワーク等においても重要な役割を担っているものですので、今年度中にこれまで活用できていなかった課題を明確にした上で、平成 28 年度には育成や活用ができるように検討を進めていきたいと考えております。

・施策番号 89 番から 95 番「高齢者等への支援の強化」についての施策(担当 89 から 94：消費生活総合センター、95：高齢福祉課)

池上委員からのご意見、「重点施策にもかかわらず評価が B 以下であること」、89 番「高齢者と障害者に対する病院、銀行、郵便局等での消費者被害防止のための啓発」については「1 回は少ない」とのご指摘の上、「年金支給日の活動」についてご提案。これについては資料 3 の回答欄をご覧くださいのですが、B 評価のものは、より一層の施策の拡充に向けて取組内容を検討していきます。(平成 27 年度具体的例：3 月 9 日(水)、消費生活セミナー「電力を選ぼう!」、200 人規模の参加者を集めて開催)また 89 番で平成 26 年度に実施した郵便局でのポスター掲示は、実施に伴い費用が発生し、毎年実施できるものでないため、平成 27 年度は、費用をかけずに効果的に啓発を行う手段として、各区で実施している「うんどう教室」に参加して、高齢者に資料を配布する啓発活動を実施、今後もこれを継続しようと考えております。

・施策番号 95 番「高齢者を守るために、市内 47 地区の社会福祉協議会を単位として高齢者地域ケア・ネットワークを構築」

・施策番号 97 番「権利擁護のための成年後見制度利用の促進」  
(担当：高齢福祉課)

滝澤委員からのご意見、「所管を越えて連携強化、充実を。」資料 3 記載のとおり、共に所管を越えての連携を取りながら進めている施策になっていますが、更なる拡充を求められている施策であるため、より一層の連携強化に取り組みつつ施策を推進してまいります。

[全般的なご意見についての回答]

松苗会長からのご意見、「担当課所が 1 つの施策に対して 1 つの部署になっているが、特に高齢者対策では複数部署で取り組む施策もあり、検討すべき。」こちらは、資料 1 をご確認ください、担当課所ごとに同一施策に対して別の目標やそれに対する実績を管理しているため、同一施策を複数行に示しているもの(例：27 番から 30 番)があります。また、類似の目的を持った施策を複

数の担当課がそれぞれの所管の中で実施している業務に沿って取り上げているもの（例：54番から56番）など、担当課に分けることで責任の所在を明確にし、それぞれで進捗管理ができるようにしているという側面があります。ただし、松苗会長のご指摘のとおり、現在単独課の担当になっているものの複数の担当課に分けた方が適当なものにつき、庁内連絡会議で諮り意見聴取した結果、2つの施策について見直しさせていただきたいと考えています。これについては資料3の担当課欄に（追加）と記載させていただきました。（29番と35番）

次は、評価の方法について、「評価基準や評価の決定が各担当課所に任せられているため、統一性が乏しく、判断し難い。結果だけでなく成果と関連付いているのか。現在の二次評価の方法は単純に集計されているだけであり、事務局である消費生活総合センターがより介在することで、課題や方向性等をまとめるべきではないか。」といったご意見を、様々な委員の方からいただいております。

これに対しまして、庁内連絡会議で提議し、事務局案として、資料4のようにまとめさせていただきます。

まず、1次評価ですが、これは従来どおり、各担当課所において評価基準を定めていただき、実績に基づいて達成度と事業の方向性を理由と共に示します。これに対して2次評価では、1次評価の結果を参考にしつつ、担当課所にヒアリングを実施するなどして、消費生活総合センターが各施策を再評価します。そして基本計画の4つの方向性に取りまとめた上で、各項目ごとに課題と今後の進め方をまとめていくことにします。その際には、基本計画の3つの重点項目を意識して行います。また、各施策の実施結果だけでなく、それに伴い消費者行政にどれだけの成果をもたらしたのかを考慮に入れて、課題と方向性をまとめるようにします。

そのようにして二次評価を行った上で庁内連絡会議にて審議会報告前の取りまとめ結果を報告した上で、必要な調整を行い、審議会へ報告するという流れを考えております。

**○松苗弘幸会長** ただいまの説明では、個々の施策についての回答部分と、評価方法の部分の大きく2つに分けられますので、まずは個々の具体的施策について、改めてご意見等お願いいたします。

**○池上憲二委員** ここまで回答がもらえることはあまりなく、ありがとうございます。出前講座はがんばっていると思うが、行政だけでやるのは難しいのではないか。いろいろなところと協同してはどうかという提案だったのだが、回答内容は行政内で何とかしようという気持ちが強く見える。犯罪的な問題は警察も一生懸命取り組んでおり、警察と協力してできないのかというのが一般市民の感覚。郵便局のポスター掲示に5千円かかるとあったが、警察がポスター貼るのに5千円かかっていると思えない。これと協力できないか。県警は防犯に関して数多くの出前講座を行っている。各警察署も自治会向けに防犯講座を実施している。自分たちで実施するのが難しければ協力先を探してはどうか。すぐに答えが出るとは思わないが、消費生活センターの認知度を上げるためにも、同じようなことをやっているところと協力体制を取っていただきたい。

**○松苗弘幸会長** 例として主に警察が出てきましたが、存在する関係機関と連携していくことについて、事務局側の回答はいかがでしょうか。

○消費生活総合センター所長 警察との連携については、平成 27 年度は実施していませんが、昨年度は通常業務終了後の夜間に 2 回、生活安全課と消費生活センター相談員との意見交換会を設けました。第 1 回は市内全警察署及び県警本部、第 2 回目は大宮警察署の生活安全課と県警本部に来ていただきました。また来年度こうした情報交換会の実施を考えています。さいたま市の交通防犯課には警察から出向されている次長がおり、振り込め詐欺の関係で消費生活センターの啓発に参加したことがありますが、こちらから警察の啓発に参加したことは無いので、貴重なご意見として参考にさせていただきたい。イベント関係は土日開催が多いため、人の手当てが難しい面があるため、市内の協力いただける団体について検討していきたい、特に来年度は、県で進めているサポーターの活用について考えていきたい。

○松苗弘幸会長 柳川委員どうぞ。

○柳川淑子委員 高齢者の消費者被害は深刻なので、早急な対策が必要と考えています。消費生活センターでできる範囲は決まっているので、行政内の連携が大きな役割を持つのではないのでしょうか。高齢者の消費者被害を防ぐというコンセプトでいろいろな部署が連携して対応していかないと対処が難しい。消費生活センターの業務範囲で難しければ、社会福祉協議会や地域包括支援センターが共に活動するところにあたると思います。振り込め詐欺は消費生活センターの守備範囲外なので、消費生活相談員が出前講座で話すのは難しいので警察と連携したらどうかという話がありましたが、こうした横串が刺さり機能的に動いていれば、高齢者には警察から振り込め詐欺の話、認知症については包括センターの発想を取り入れていかないと、対象者にマッチした啓発ができないと思われます。高齢者の被害防止という大きなコンセプトで横串を指し、機能的に動かせば、より市民に役立つ啓発ができるのではないのでしょうか。

○松苗弘幸会長 ご意見ありがとうございます。事務局で回答ありますか。

○消費生活総合センター所長 ご指摘のとおり、地域で高齢者を見守っている、民生児童委員、社会福祉協議会、地域包括支援センターなどがありますが、地域包括支援センターでは自らチラシを作り、何かあったら消費生活センターへという案内をいただいています。社会福祉協議会、地域包括支援センターの協力の下、今年度、通常業務終了後の夜間に 2 回、意見交換会を実施しています。今後もこうした見守りしている方々と連携していきます。民生児童委員とは、3 年かけて市内全地区の民生児童委員会に出向き、高齢者被害についての話をさせていただきましたが、新たに西区から話してもらえないかと要請があり、対応しました。今年度は高齢介護課で実施している「うんどう教室」で 10 区に出向き、延べ 300 人を超える高齢者に対して啓発活動ができました。今後もいろいろな機会を通じて啓発していければと思っています。

○松苗弘幸会長 このあたりの議論は、議題 3 の消費者安全法にも関わってくる、重要なご意見であったと思われます。その他ご意見いかがでしょうか。では廣田委員。

○**廣田美子委員** 地域包括の見守りは消費生活センターと連携していることは、このところ感じられます。地域包括との学習会では、必ず最後に消費者被害について付け加えていただいていると思います。話が変わりますが、食品表示について、施策番号 29 番で経済政策課が追加されたとありましたが、食品表示は昨年 4 月から食品表示法に統一されています。「食の安心・安全市民講習会」において、JAS 法における食品表示の概要説明を実施」と書いてあるのですが、JAS 法、食品衛生法、健康増進法、3 つ合せて食品表示法になっているので、できればそうした学習会が良かったと思うのと、行政の各担当課がどうしても縦割りに見えてしまいます。そこに消費生活センターも絡んで、一緒にやっていける体制が取られればなお良いかと考えます。

○**松苗弘幸会長** 旧 JAS 法は現在食品表示法に変わっている部分があるので、実施時期との兼ね合いがあるのかもしれませんが、消費生活センターとして関わりや縦割りについて、現在事務局としての考えをお願いします。

○**消費生活総合センター所長** 食品表示について、消費生活センターの役割は、食品表示についての市民からの消費生活相談に対応することであったため、食品表示に係る事務を取扱う体制が無い状況です。国は消費者庁が中心となって食品表示法をとりまとめた経緯があります。さいたま市の中ではそれをすべて消費者行政部門が受ける体制ができていない事情があります。食品表示では事務を担当する 3 つの課があるのですが、現段階で消費生活総合センターがこれを取りまとめることは難しいので、現在は、食品表示に関する文書のとりまとめについては、消費生活総合センターが行っている状況です。

○**廣田美子委員** 消費生活総合センターでするのは難しいというのはわかりますし、専門家がい無いというのは確かにそのとおりですが、3 課でわかれているところをうまく連携させていく役割を消費生活総合センターで担っていけばより良いのではと思います。食品表示法は消費者庁所管なので、地方自治体においても連携強化しないと、隙間が出てくると思います。

○**松苗弘幸会長** 補足しますと、食品被害、食品表示は、消費者被害の根幹にあると思います。食品表示法は 3 法を統合しながらも、景表法や関連法の部分を取り込めていない部分もあり、そうした意味で消費生活総合センターが関われる部分もあると思いますし、処分例も出ているので、関われる部分で関わっていただきたいと思います。

○**消費生活総合センター所長** 消安法では危害危険に関する事などは、即座に報告しなければならないため、連絡が届き次第報告しています。

○**松苗弘幸会長** その他ご意見ありますか。

○**各委員** (意見無し)

**○松苗弘幸会長** それでは評価方法について、いろいろご意見が出ていると思います。どう評価するのかについては難しいというのは以前から意見が出ていますが、今回事務局から変更案が挙げられました。また評価内容だけでなく評価過程も変更点が説明されましたが、これについてご意見等ございましたらお願いいたします。

では、私から1つ。見直し後の2次評価は、今回の例では1次評価Bに対して○と×に分れていますが、そのもののプロセスはどう考えていますか。

**○消費生活総合センター所長** 消費生活総合センターが判断して○×を付けることになりますが、1次評価を基に担当課にヒアリングを行って確認し、評価を決定します。その上で4つの方向性に合せて、課題等を見つけ出して明示、会議の場で担当課に報告し、承認を得て審議会に報告するという流れで考えています。

**○松苗弘幸会長** ご意見いかがでしょうか。やってみないとわからない点もあると思いますが。

**○消費生活総合センター所長** とりあえずこの方法でやらせていただき、駄目であればご指摘をいただいで改善したいと思います。

**○池上憲二委員** 確かにやってみないとわからないと思います。気になったのが、2次評価で項目ごとに評価を検証し、課題・方向性を明示というのは、消費生活総合センターで課題・方向性を挙げていくのか、それとも各課に出させるのか、どちらでしょうか。

**○松苗弘幸会長** 私の意見の中で、これに関する部分がありましたのでお話しします。先程の庁内連携で項目ごとに各担当課があるのですが、各施策だけでなく全体としての課題・方向性を示した方がいいのではないかと意見を出させていただきましたが、この作成プロセスはいかがでしょう。

**○消費生活総合センター所長** 担当課としては、自分たちの施策の中でやっていきたい方向性があり、その中での評価や今後の方向性があると思います。消費者行政の観点から見ると、担当課は縮小したいと思っている施策について、拡大してほしいというものも出てくるのかなと考えています。担当課に命令はできないものの、こうした形でやってほしいと要望はできると思います。

**○松苗弘幸会長** 私のイメージでも、各施策で見るとAなのだけれども、全体の方向から見るとこのAの占める割合は小さく、肝心の部分がCであれば、同じ1つの施策の評価でも重さが違うと思います。方向性でどこを重視しているかを反映させることで個別の施策の位置付けを、各課で考えてもらいたいという思いもあって、意見したものです。

評価方法の変更については、やってみないとわからないと思いますが、いずれにせよ、我々が述べた意見に対して、庁内会議で担当課に落として回答をいただいたり、今後の評価方法でも担当課と調整しながら方向性をまとめていただけるということになりましたので、引き続き確認していければと思います。では、事務局提案の変更案を実施してみることに、意義はありま

せんか。

## ○各委員（了承）

### ○松苗弘幸会長 変更案について了承いただきました。

議題2「消費者教育推進計画について」

消費者教育推進に関する議題のため、前回に引き続き第2回目の「消費者教育推進地域協議会」として協議。第3回審議会での審議の結果、当審議会を協議会とみなして進めていくことにするという決定に従うもの。なお、本協議会の設置について、消費者庁ホームページの消費者教育推進協議会設置状況のページ記載有。では事務局より説明をお願いします。

## ○消費生活総合センター所長

前回、さいたま市の消費者教育の現状について説明しましたので、今回は「さいたま市消費者教育推進計画」の策定に向けて、協議の土台となる骨子案を作成いたしました。（資料5）骨子案の作成にあたっては、国の基本方針を踏まえて作成することが消費者教育推進法にも定められているため、国の基本方針や他政令市の推進計画を参考にしています。

[構成案]

1. 「基本的な考え方」：状況や計画の趣旨、位置付け、期間等をまとめる
2. 「現状と課題」：さいたま市の現状から課題を導き出す
3. 「方向性と具体的な取り組み」：今後の推進の方向性や指標、市の取組事業を示す
4. 「資料・用語解説等」

[内容]

たたき台として中身の文章を入れてみたものです。必要なグラフや図などを要所要所に挿入し、できる限りわかりやすくまとめる予定。

「基本的な考え方」の部分は、国の基本方針や他市の推進計画を参考にし、さいたま市としての推進計画の考え方をまとめています。

「現状と課題」の「現状」ではさいたま市の消費生活相談データを基に分析する手法を取っています。現在用いているデータは平成26年度のデータですが、実際の推進計画では最新の年度データということで、平成27年度データを用いて分析することを考えております。それに応じて分析結果も異なってくると思われますが、大枠での傾向は大きな違いは無いと考えておりますので参考として見ていただければと思います。分析のボリュームや分類方法等はみなさまからのご意見等も伺いながら検討したいと考えています。

同じく「現状と課題」の「課題」については、基本的には現状分析の結果、問題となっている課題を明確にし、取り上げているものになります。これについても、挙げるべき課題など、皆様からのご意見をいただきつつ、検討していきたいと考えております。

「方向性と具体的な取組」の「方向性と取組指標」では推進計画として何を指すのか、課題から「方向性」を導き出すと同時に、方向性に対するさいたま市の消費者教育の進捗状況を測る「指標」を定めたもので、推進計画の核となる部分になります。現在記載している方向性はあくまで案でありますので、この方向性そのものを委員の皆様のご意見をいただきつつ決めていきたいと考え

ています。また、これに紐づく「指標」についても、方向性を図るのに適切なものかということはもちろんですが、数値等客観的に進捗が測れるものかどうか、目標をどう設定するか、などの決定についても、ご意見をいただきたいと考えています。従いまして、方向性・指標は仮のものであることから、説明文や目標設定は現段階では記載していません。

続く「イメージマップ」と「取組事業一覧」には、さいたま市の消費者教育事業を掲載しています。

「イメージマップ」は取組事業についてビジュアル的にわかるようにという意図でつけていますが、国が提示しているイメージマップでは、領域の分類がやや細かすぎると思われましたので、4つの重点領域で分けることにしました。これに対して各事業の詳細が「取組事業一覧」になります。

最後の「資料・用語解説等」については、素案が完成し、記載内容がある程度固まってから必要なものを付けるよう考えていますので、現段階では未作成となっています。

以上が現段階での骨子案になります。これについて、方向性や内容に対するご意見をいただき、これを反映させて素案にまとめていきたいと考えておりますので、よろしくご願ひいたします。以上で説明を終了します。

**○松苗弘幸会長** 議論の前に、最終16ページの今後のスケジュール案について、説明いただいた方が良いと思いますので、事務局よりよろしくご願ひいたします。

**○消費生活総合センター所長** あくまで案として提示。

平成28年

- 3月 第2回消費者教育推進地域協議会（骨子案提示）
- 5月 第3回消費者教育推進地域協議会（素案提示）
- 6月 さいたま市議会定例会報告
- 7月 第4回消費者教育推進地域協議会（素案確認）
- 8月 第5回消費者教育推進地域協議会（パブコメ事前確認）
- 9月 パブリック・コメントの実施
- 11月 第6回消費者教育推進地域協議会（パブコメ結果）
- 12月 パブリック・コメント結果発表

平成29年

- 2月 第7回消費者教育推進地域協議会（最終確認）
- 4月 計画開始

**○消費生活総合センター所長補佐** 補足ですが、概ねのスケジュール案は所長が申しあげたとおりですが、来年度は審議会委員の改選がありますので、現審議会委員の皆様にご願ひするのは7月までのスケジュール分になると思います。8月から新たな審議会メンバーとなりますので、それまでの期間において、厳しくご意見いただければと思います。

**○松苗弘幸会長** 今の説明のとおり、5月に素案又はその下地となるものの提示になりますが、事務

局でも皆様からのご意見・ご助言をいただきたいところと思われま。構成案についてもご意見があると思ひますし、内容面でも、8 ページ行の課題などは、課題として挙げるもの、課題の記載方法など、ご意見があると思ひますが、現時点でご意見ございましたらお願いしませ。

**○渡部貞一委員** 資料 5 の 5 ページ販売購入形態別状況に店舗購入の件数は、トラブル・苦情のあった件数と考へてよろしいでしょうか。店舗購入で被害を受けるというのはイメージが浮かばないのですが、具体的にはどういったものがあるのでしょうか。

**○消費生活総合センター所長** 件数については、トラブルの数ではなく、さいたま市で受けた相談件数であるため、購入したがやめたいといったものも含まれていませ。例えば、携帯電話の購入時に店舗で購入したが、不要な附属品を売られてしまうというものがあります。すべてが店舗側に非があるということではなく、消費者にとって相談したいものが挙げられているものです。

**○松苗弘幸会長** 7 ページには商品内訳の資料があり、例えば不動産賃貸などは店舗における契約が通常になるかと思ひます。また先程説明にあった携帯電話や通信機器に関しても、店舗購入での説明不足や契約内容によるトラブルが多いという気がしませ。

**○飯岡広子委員** 全体の構成に関してですが、「1. 基本的な考へ方」に「消費者をめぐる状況」、「国の動き」、「市の動き」とありますが、国の動きは総花的になる一方、市の課題をあぶり出す上では、さいたま市は都市型の市であり、郊外部の都市とは違った形があると思ひますが、そういった事を相談状況からあぶり出していくというものでしょうか。埼玉県では、人口の急激な高齢化に伴う高齢化社会の問題点、若年層のボリュームも大きいので若年層への教育に焦点を当てるべき等が見出されると思ひますが、さいたま市ではこうした点を鮮明に打ち出す方針でしょうか。

**○消費生活総合センター所長** さいたま市はよく国の傾向の平均値と言われ、国の相談データを 100 分の 1 にしたものがそのままさいたま市に出てくるのではないかと言われます。またさいたま市の場合人口増が続いていませが、数年後には人口減が予測されていませ。さいたま市の持っている既存のデータを利用しながら、分析したいと考へていませ。

**○松苗弘幸会長** 基本計画でも議論されましたが、さいたま市はさいたま市独自の市にあったものにしていきたいと皆様から意見があったとおもひますので、どこまで反映できるかはこれからかと思ひますが、ご意見として参考にしていただければと思ひます。

**○笠原朝子委員** パネル展示の方法を教へてほしい。(場所・方法・期間等)

**○消費生活総合センター所長** 現在パネル展示を行っている場所は、市内のふれあいまつり等のイベントで出しています。各消費生活センターがあるところでパネル展示をしていませが、今後は 10 区の区役所での展示や、出前講座をした小中学校から、学校での展示の提案があるため、そう

したところでの展示を検討していきたい。

**○松苗弘幸会長** おそらく課題の部分等で具体的な内容が記載されるのかわかりませんが、イメージマップだけを見ると施策の内容がわからないのであれば注を入れるなどの対策が必要と思います。

**○渡部貞一委員** 全般的な話になりますが、消費者被害に特化している気がします。消費という観点では消費者ですが、契約という面から見ると対等の立場で相互に理解して、物を購入して代金を支払うという契約が成立します。契約当事者の自覚や法的責任を教えていただきたい。多様な選択肢の中から販売店を選び、商品を選び、自分で購入している訳ですから、物品を引き渡し、対価を支払って契約は終了しているはずですが、クーリング・オフ等の制度はありますが、にもかかわらず後になって気分が変わったから物を変えたい、聞いていなかったからやめたいという話になる。売る側からするとすでに終わったと思っているものを、後になって契約解除したいとなる。契約解除するには解除要件があるが、要件にならないにもかかわらず解除しないとクレームになる、ということでは、日常的な消費生活の安定という面があるのに、消費者は被害者だからなんとか救済しなければというだけでは片手落ちと思われれます。消費者の責任を理解してもらう必要があると思います。

**○松苗弘幸会長** 私も消費者教育の際は契約から入って、契約概念の説明をするのですが、今のお話は課題の部分でしょうか。むしろ基本的な考え方に入れるものでしょうか。位置付けの問題で。

**○渡部貞一委員** そうなります。

**○松苗弘幸会長** 位置付けで言いますと、消費者基本法の中での消費者の位置付けで言うと、情報の質・量等での格差があるなど趣旨が違ってしまうので、契約概念の理解という点も意識した記載方法等について、事務局のご意見をいただきたい。

**○消費生活総合センター所長** 小学生向けの教育の中では、お金を使い方の教育もありますし、基本的な考え方の中でも自立した消費者の育成という点で、自分で取捨選択して契約できることなども、消費者の被害防止・救済と同様に重要な点であることについては認識しています。

**○松苗弘幸会長** 今回の消費者教育は、被害救済をするためだけの消費者教育ではなく、自立した消費者市民社会を作ることで、トラブルに遭わない、被害に遭わない、そのために消費者自らが考え自ら契約し、周りもサポートする、消費者の間でも格差がありますから、消費者が互いに支え合っていく。このあたりはおそらく基本的な考え方にあたるものと思いますので、うまく取り込んでいけるかということで、被害救済の前段階のことだと思います。

**○飯岡広子委員** 消費者行政に関わっているものや側に寄っているものについては、被害救済のための消費者教育ではないという意識はあると思うのですが、それが一般的に本当に広まっている

のかという点では少し弱いのかと思います。基本的な考え方の消費者をめぐる状況では、確かに書かれています、流し読まれてしまう懸念があるので、メリハリをつけて、消費者の自立が強く求められているということが伝わればよいのかと思います。

**○滝澤玲子委員** 素案前の骨子案ですので、先程松苗会長からお話のあった、消費者同士が支え合っていく部分も、実際にはどう人がどういうところで動けるのか、校正案のどこに落とし込めばいいのかわかりませんが、そこには動きが無いといけないと思います。消費者をめぐる状況は、実際には被害状況の話になってしまいますが、そこから読み取り、次の段階では、どういう担い手でつながっていくのか、推進計画を作っていく工程で描きこんでいただきたいと希望しています。

**○松苗弘幸会長** 消費者教育から来る消費者市民社会に関わってくるものであって、消費者自身も対応性があるってそれを受け入れるのが消費者市民社会なのですが、それをうまく表記するのが難しい面はありますが、こうした消費者教育が求めるものもうまく表現できると望ましいと思います。

**○飯岡広子委員** 確かに難しいことだと思いますが、エシカル消費やフェアトレードといった点を考えていくことの重要性も言われています。消費者をめぐる状況の中に、もしそうした接続可能な社会の形成の上でというのは言葉として少し堅いので、例えばフェアトレードの解説を入れつつ、動きのイメージを少し入れていくと、消費者が意思決定することで、社会全体を変えていくことにつながるという、消費者基本法の考え方が被害に遭わないことだけではないということが、メッセージとして伝わるのかもしれないと思います。

**○松苗弘幸会長** 今回は頭出し的な意味合いで、次回までに事務局で詰めてもらい、できれば皆様からも、基本計画の時の意見と同じように、ご意見があれば積極的に次回審議会の前にも事務局に提案してもらおう。また事務局でも、表現や方向性で助言が欲しい時は、各委員に審議会外でも照会するなど、いろいろな立場の意見があり、事務局だけの負担で作っていくものではないと思いますので、そのように進めていただければと思います。

**○石田恆子委員** 先程の渡部委員のご意見を聞いて、消費者が知らない部分が詐欺などにも悪用されている気がします。封筒の中にお金を入れてはいけないとか、振込からはお金は手に入らないとか、基本的なことでも知らない人は結構いるのではないかと思います。契約も含めて、金銭に関する教育は重要だと思います。

**○廣田美子委員** 渡部委員のご意見、契約という部分ではもっともですが、消費者と事業者では情報量に格段の格差があり、消費者には知らされる権利を含めて、そこではじめて契約で自立した消費ができる、そのため教育が非常に重要だと考えています。そうやって健全な社会を作っていくというのが、消費者教育の一番の根幹だと思っています。

○**中村弘毅委員** 今までのお話を伺っていて、基本的な構成はこれで良いと思います。いろいろな意見がありましたが、ここにあるのは相談件数であって被害件数ではないという説明が所長からありましたが、相談件数を見た時に被害を連想するというのが、実態としてそう感じる傾向があることを示していると思います。あくまでもデータは相談件数。その相談件数を見た時にどう感じるかが、その先にある一般感覚ですので、この数字が所長の説明から離れて、被害件数前提の話になっているのが気になりました。そうした意味で、この件数は消費者側に起因する、クレーマー的な相談も含めた件数ですから、数字は数字として受け取った上で、今後の具体的な施策への落とし込みにおいて、消費者契約の中で契約の大原則が無いと、その先のクーリング・オフができる場合などに進まないの、方法論において今のような議論が生かせるのではないかと思います。

○**柳川淑子委員** 資料のイメージマップですが、10 ページの分類に対して、16 ページの見方がわからないのですが。

○**松苗弘幸会長** 10 ページから 11 ページまでが消費生活総合センターの施策、12 ページから 16 ページがその他関係部署の施策になっています。

○**消費生活総合センター所長補佐** 16 ページは前のページからつながっているものです。

○**松苗弘幸会長** イメージマップについては、消費生活総合センター分はセンターの施策とわかりますが、関係部署の分はどの部署の施策かわかりませんが、取組事業一覧などでもう少しわかりやすくなるんですかね。4 項目に分かれています、重複が多いなど今の段階ではわかりにくい部分があるので、工夫していただく必要があると思います。

○**池上委員委員** 計画としてのアウトプットは何か聞きたい。こういう課題があり、こういう方向性なので、具体的にはこういう事業をやりますよ、ということでまとめたい。そのまとめたのがイメージマップということでしょうか。

○**消費生活総合センター所長** 9 ページを見ていただくと、方向性と具体的な取り組みについて、まだ書かれていない状況なので、この内容を埋めていかないと説明できないかと思います。

○**池上委員委員** 見てみると、アウトプットは幼児期から高齢者までライフステージ別になっています。ところが、課題や方向性はライフステージ別に書かれていない。途中なので仕方がないと思いますが、今日の資料の限りではつながりがすっぱり抜けているので、アウトプットが無いと、この資料を見て意見を言うと、一般論や思想的な話になってしまう気がします。

○**消費生活総合センター所長** 国の委員会において、専門家が議論の上、こうしたイメージマップを作り、発表されていますので、さいたま市として、こういう形でやっていきたいというものが示せればと思っています。

○松苗弘幸会長 国のイメージマップは、消費者教育と言うと、教育現場のイメージが出てしましますが、大人になってからも消費者教育は続いていくということを表していると思います。

○鈴木正美委員 事業者の立場から意見申し上げます。被害に遭わない自立した消費者ということですが、現状被害に遭っている方は、高齢者や母子家庭など、生活弱者が多いと思います。自治会や老人会などに参加していない、人によっては住民登録をしていない人は、公民館での講座等にも参加していないのが現状であり、具体的には、昨年は247件で7億円の特殊詐欺被害が生じています。今年も昨年より10数件多く、被害額も約1億円増加しています。いろいろ啓蒙した中で、そうした被害が出てしまっています。これは自立できない消費者が現に存在していることであり、こうした自立できない消費者に教育できる場面を作っていただきたいと思います。

○松苗弘幸会長 これを支える市民を作るのも今回の問題ですから、これも意識していただければと思います。

時間の関係もありますので、ご意見があれば適宜事務局に伝えていただき、事務局も必要に応じて委員から意見を求めるようにしていただければと思います。

それでは、議題3の「消費者安全法の改正への対応について」事務局より説明をお願いします。

○消費生活総合センター所長 議題3について、説明。

- ・資料6（消費者安全確保地域協議会について説明、イメージ図、裏面に詳細図表）
- ・資料7（改正消費者安全法の該当部分条文）

消費者安全確保地域協議会は、高齢者等判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐための見守りネットワークを構築することが主たる目的で、各方面から必要性が求められている。消費者庁では、「地方消費者行政強化作戦」の政策目標の1つとして、地方自治体における消費者安全確保地域協議会の設置を促進。

埼玉県からさいたま市に対して協議会設置の要請、設置方法として、既存ネットワークや庁内会議を利用し、協議会の要件を満たす形を先行して作る方法の提案有、さいたま市の場合、県からの提案をそのままの形で採用するのは適当ではないと判断。

さいたま市では、高齢福祉課が主管して「高齢者の見守りネットワークの形成と連携」を取り組んでいるが、平成27年3月末時点で、市内全47地区のうち、見守り実施は20地区と、ネットワーク形成の途上。そのため、消費生活総合センターでは独自に見守りに関わる団体等に向けた活動を展開、社会福祉協議会、民生児童委員、自治会等に働きかけ、啓発や連携依頼、情報交換会などを実施。高齢者の身の回りの人たちに声を掛け、高齢者が消費者被害に遭っているのではないかと感じられたときは、消費生活センターに連絡してくださいと伝えて、実質的な見守りネットワーク形成に努めており、当協議会をこの活動の延長線に来る位置付けにするため、埼玉県からの提案は採らず、実態の活動につながるものとなるよう、検討していく。

以上で説明を終了します。

○松苗弘幸会長 消費者安全法に基づき、消費者安全確保地域協議会を設置することについて、こ

の審議会でも議論になっており、設置する方向で動いていると理解しています。他方で、庁内連携に留まるものは、すぐできるという趣旨は別に、実質が伴わないのではないかと。イメージ図を見ると、警察、サポーター（消費生活協力員）、事業者団体、消費者団体、こうした庁内を離れた範囲で地域協議会が構成されないと意味がないのではないかと。ただ難しいのは、これができるために時間や実現困難性の問題が出てきます。形さえできればよいという訳ではないが、何もできなければ意味がない。ただ、ここでは行政上の問題は別にして、こうあるべきではないかという皆様のご意見をいただき、審議会としての意見としていきたいと思っております。いかがでしょうか。

**○鈴木正美委員** 協議会の中で必要な情報の交換があると思いますが、問題となるのは個人情報の取扱いですが、独居老人や生活弱者の情報は担当部署では把握できても共有は現状では難しい。そうした中で個人情報の共有について教えていただきたい。

**○消費生活総合センター所長** 協議会の中では情報共有できます。

**○松苗弘幸会長** 補足しますと、協議会の構成メンバーは、問題世帯等の情報共有はできますが、他方で秘密保持義務が課されることとなります。これは見守りなので教育とは違い個別の話になる。より踏み込んだ情報になるため、この共有についても課題になると思っております。

まず、構成として庁内だけでなくいかに連携していくか。もちろん庁内連携は大事ですが。事務局としては、実質を伴う形で作っていく場合、今後どのように考えていますか。

**○消費生活総合センター所長** まずサポーターの活用を来年度取り組んだ上で、自治会に対して説明していく必要があると考えています。負担を感じる自治会もあると思いますが、説明して理解を進めている方法が一つかと思っております。高齢福祉で取り組んでいる見守り事業では、サポーターのようなものを作り、地域を巡回しようとしたところ、自治会から反発を受けて頓挫した経緯があり、デリケートな問題なので、また同じことをやるのかと受け取られないような持って行き方が必要です。

**○松苗弘幸会長** 地域協議会の設置は段階的であっても、段階の過程で各関係団体が連携し、前進が見えるようにすることが、基本計画との関係でも求められると思っております。

**○飯岡広子委員** 実質を伴った方がいいのはそのとおりだと思います。現実的に、この協議会の話が出てきたのは、認知の方の相談に対して、個別案件を解決しても、次々と被害に遭い、最終的に行政の支援を得なければならなくなる、遠い将来でなく間近に迫っているという問題意識があると思っております。形だけでは意味がありませんが、何らかの形の進歩を示す必要あるのではないかとと思っております。

**○消費生活総合センター所長** 現在、消費生活センターで相談を受けて、認知証が疑われる場合は、地域包括支援センターと連携を取ると、地域包括支援センターにその相談者の情報があって見守りにつながるという事例もあります。また民生児童委員への連携のお願いをして、問題に気づい

たら消費生活センターに連絡をいただくようにしています。少しずつですが、地域の見守りが進められていると思います。

**○消費生活総合センター所長補佐** 補足ですが、協議会の設置については、お時間をいただきたい。一方で、見守りの事例としては、高齢者が次々販売で布団を大量に買わされていて、本人も断ることができないという相談に対して、相談員が判断して地域包括支援センターに連絡を取り、担当者に高齢者宅に訪問してもらうと大変な状況になっているため、区役所の高齢介護課に連絡を取って緊急保護をしたというケースがありました。このように現段階でも見守り活動を実施して被害者を減らしていることについて、皆様を知っていただきたいと思います。現在協議会設置を検討していますが、こうして検討している間も、見守りを行っていることをご理解いただきたいと思います。

**○柳川淑子委員** 形を作ることも、実際に動かすことも、とても大変なことだと思います。そうした中、全国的には成功例がいくつかあります。例えば新宿区や荒川区などの事例がありますので、参考にして形を作って動かしていただきたいと思います。

**○松苗弘幸会長** 今日の段階で協議会設置は難しいと思っています。他方、連携の必要性は前から出ている話ですし、いずれは設置しなければいけないものと思っています。庁内連携のできることを進めていただいたり、毎回の審議会で報告いただく必要はあると思います。引き続きこの点に関して注視していただき、検討していただければと思います。

最後に、議題4の「その他」ということで、何かありますか。川島補佐お願いいたします。

**○消費生活総合センター所長補佐**

〔消費生活センター設置条例（資料8）〕

12月さいたま市議会定例会に議案提出、原案のとおり可決され、12月25日さいたま市条例第73号として公布。平成28年4月1日施行。

**○松苗弘幸会長** ありがとうございます。他にございませんか。

なければ、議事を終了し、進行を事務局にお返します。

**○消費生活総合センター所長補佐** ありがとうございます。

〔議事録への署名の件について手順等確認〕

〔次回の審議会は5月開催予定、詳細は改めて通知する旨連絡〕

〔5期第5回さいたま市消費生活審議会を閉会〕

散会（午後0時02分）