



## 7期第2回さいたま市消費生活審議会 会議録

令和元年8月21日(水)

開 議 (午前9時58分)

**○荒川主査** 皆様、おはようございます。

本日は、お忙しいところご出席をいただき、誠にありがとうございます。ただいまから、7期第2回さいたま市消費生活審議会を開会いたします。

なお、本日は、飯塚委員さん、大山委員さんより、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。従いまして、委員15人中13人のご出席をいただいております。過半数に達しているため、条例施行規則35条の規定により会議を開催することができますので、ご報告いたします。

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ます。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、予めご了承ください。

開会に先立ちまして、この度、審議会委員の一部変更がございました。埼玉県消費生活支援センターにおかれまして、所長が、村上 文子 様から、豊田 雅裕 様に代わられました。つきましては、木島局長より委嘱状を交付させていただきます。

それでは、木島局長よりお願いいたします。

**○木島局長** [豊田委員に委嘱状交付]

**○荒川主査** ありがとうございます。

続きまして、今回新たに委員になられました、豊田委員さん、一言ご挨拶をお願いいたします。

**○豊田雅裕委員** 皆様、おはようございます。ただいまご紹介いただきました、埼玉県消費生活支援センター所長の豊田と申します。是非とも、よろしくお願いいたします。

私は普段、消費生活相談ですとか、消費者教育をやっている消費生活支援センターというところにおります。今日のこの資料の中にもあるかと思うのですが、「平成30年度の相談件数というところで、さいたま市は1万件を超える相談を受けておられます。埼玉県全体ですと、5万8千件あまりということですので、人口以上に非常に大きな部分を占めているさいたま市ということで、そういったさいたま市の消費生活行政の推進に、微力ではございますけれども協力できるように、これから努めてまいりますので、是非ともよろしくお願いいたします。

簡単ですが以上でございます。

**○荒川主査** ありがとうございます。

続きまして、次第3の、「諮問」に移らせていただきます。木島局長から中村会長に諮問書をお渡しします。

それでは、木島局長、中村会長、よろしくお願いいたします。

**○木島局長**〔諮問〕木島局長から中村会長に諮問書を渡す。

さいたま市消費生活審議会 会長 中村弘毅様。さいたま市長 清水勇人。

さいたま市第3期消費生活基本計画の策定について

さいたま市第3期消費生活基本計画の策定を行いたいので、さいたま市消費生活条例第34条及び第35条（平成18年さいたま市条例第25号）の規定に基づき、貴審議会の意見を求めます。

本市では、平成26年度に策定した「さいたま市第2期消費生活基本計画」及び平成29年度に策定した「さいたま市消費者教育推進計画」が、いずれも令和2年度末に計画期間の満了を迎えることとなります。

令和3年4月の次期基本計画策定に向けて、両計画を「さいたま市第3期消費生活基本計画」として一つに統合し、消費者行政の一層の推進を図ってまいりたいと考えております。

つきましては、同計画の策定に向けて、今後の消費者行政についてご審議をいただきたく、諮問をいたします。よろしくお願いいたします。皆さん、どうぞよろしくお願いいたします。

**○荒川主査** ありがとうございます。

ここで、木島局長からご挨拶を申し上げます。

**○木島局長** 改めまして、皆様おはようございます。市民局長の木島でございます。

7期第2回さいたま市消費生活審議会の開催にあたりまして、ひとこと御挨拶申し上げます。

委員長をはじめ委員の皆様には、ご多用の中、審議会にご出席いただきまして、誠にありがとうございます。皆様には日頃から消費者行政を始めとしまして、市政各般にわたりご協力をいただいております。この場をお借りしまして重ねて御礼申し上げます。新たに委員に委嘱させていただきました豊田委員さんにおかれましても、そのご見識をもってご協力をいただければと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

先程、さいたま市第3期消費生活基本計画の策定につきまして、諮問をさせていただきました。今触れました通り、今回の策定につきましては、現行計画の期間が来年度いっぱい満了することに伴う改定であると同時に、基本計画と教育推進計画を一本化したものでありまして、本市の消費者行政にとりまして、大きな意味を持つというものでございます。皆様におかれましては、その点もぜひ踏まえていただきまして、今後、慎重かつ積極的なご審議をいただければと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

消費生活の安定と向上に向けました取り組みは、市民生活に本当に直結していくものでございます。本市といたしましても、今後益々、様々な取り組みを進めていきたいと思っておりますので、皆様どうぞよろしくご協力のほど、よろしくお願いいたします。簡単ではございますが、ご挨拶とさせていただきます。

**○荒川主査** 次に、職員の紹介をさせていただきます。〔職員紹介〕

**○荒川主査** 市民局長は、このあと公務が重なっておりますので、ここで退席をさせていただきます。

○市民局長 〔退席〕

○荒川主査 続きまして、本日の資料の確認をさせていただきます。

まず、「次第」、その裏面に「委員名簿」、それから、「座席表」、続いて資料1「平成30年度消費生活基本計画の実施状況報告について」、資料2「平成30年度消費者教育推進計画の実施状況報告について」、資料3「令和元年度消費者教育実施状況調査結果」、別添「各公民館事業詳細」は、A4判になります。資料4「令和元年度消費者問題調査結果」は、A3判になります。また、印字されてはいませんが、オレンジ色A4判の冊子「令和元年度さいたま市消費者行政の概要」の全部で8部でございます。全てお手元でございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、議事に入りたいと思いますので、よろしく願いいたします。

審議会の会議につきましては、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おりますので、以後の進行を会長にお願いしたいと存じます。

○中村弘毅会長 皆さん、おはようございます。会長を務めさせていただきます、中村です。

今日も非常に暑い中ですが、お集まりいただきありがとうございます。

今回、8月の半ばで、まだ7期第2回の審議会ということもあり、検討することがたくさんあります。本日も、充実した議論ができるように、皆さんよろしく願いいたします。

いくつか議題がありますので、早速議事に移らせていただきますが、まず最初に事務局の方で、今回の傍聴者の確認をさせていただきたいと思います。今日は、傍聴者はいらっしゃるでしょうか。

○荒川主査 はい、本日、傍聴者はおりません。

○中村弘毅会長 ありがとうございます。

それでは最初に、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。

これは、事務局で議事録を作成しましたら、内容等を確認していただき、署名していただき、最後に、承認をいただくというものになっております。議事録の作成要領としては、概要を記すことになっておりますので、審議内容の方向性など、大要を把握していただければよいかと思います。

今回は、私のほかに、嶋村委員さんと、久慈委員さんをお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

○両委員及び各委員 承諾

○中村弘毅会長 それでは、報告(1)の「平成30年度消費生活基本計画の実施状況報告について」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 報告(1)「平成30年度消費生活基本計画の実施状況報告について」ですが、はじめに、「さいたま市消費生活基本計画」について、簡単にご説明をさせていただきます。

消費者を取り巻く情勢の変化や、国の動向に的確に対応するため、さいたま市では、平成20年7月に制定した「さいたま市消費生活基本計画」の見直しを行い、平成26年4月に、平成32年

度までの7年間を計画期間とする、「さいたま市第2期消費生活基本計画」を制定しております。

本計画は、「さいたま市消費生活条例」に基づくもので、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でございます。

続きまして、資料について説明させていただきます。お手元の「資料1」の1ページをご覧ください。こちらの資料は1週間ほど前に、事前にご確認いただけるように皆様にお送りさせていただいたものと同じ資料になります。

1番目の「調査・内部評価」でございますが、ここでの「調査」が、「基本計画実施状況調査」になります。事業担当課所に基本計画の施策の実施状況と、「内部評価」の「1次評価」にあたる自己評価を調査票に記入していただき、それを基に事務局である消費生活総合センターが「2次評価」を行い、達成率に応じて☆(ほし)の数で1つから5つまでの評価をしております。そして、項目ごとに成果を検証し、「課題」「方向性」を記載しております。

2番目の「審議会報告」につきましては、実施状況調査の取りまとめ結果と内部評価を審議会に報告し、審議会でご検証していただくものです。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、取りまとめた結果を庁内連絡会議で事前確認を経た上で審議会に報告し、審議会としてのご意見やご指摘をいただきます。審議会が、事業内容等について確認の必要があると認めた場合は、各所管に資料の提出やヒアリングによる質疑応答を実施いたします。

3番目に、審議会での「検証」結果を、庁内連絡会議にフィードバックして、次年度以降の施策に反映させるための「改善や見直し」を検討していく流れになっております。

4番目は、「改善・見直し」を行った施策を実施していくものでございます。

次に2ページをお願いいたします。2ページには、今まで説明した流れをまとめたものと、内部評価の方法の詳細を記載しております。

次に3ページをお願いいたします。こちらは、4ページ目以降の調査結果を、この1枚で、一覧表にまとめたものでございます。それでは、3ページ目の平成30年度の基本計画の実施状況について報告させていただきます。表の一番下をご覧ください。計画全体の評価がございまして、平成30年度の評価は星が3つで、「おおむね取り組まれている」という結果となりました。平成29年度においても、星が同様の3つでございましたので、今後は、この星が4つに評価が上がるように取り組んでまいりたいと考えております。それから、表の上のほうに移りますが、表の左端に(1)～(4)まで記載があります、4つの「基本的方向」の各項目の「(計)」の欄でございますが、2項目が星3つ以上の評価となりました。第1項目の欄でございますが、「(1)消費者の安全・安心の確保」の中の「①総合的な食の安全対策の推進」と「(3)消費者被害への機動的な対応」の中の、「①迅速な消費者被害への対応」「③事業者に対応する指導の強化」、それから、「④関係機関等との連携の強化」におきましては、星が5つでございまして、「特に優れて取り組まれている」という結果となりました。

一方で、「(1)消費者の安全・安心の確保」の中の、「②生活環境の安全対策の推進」、「(2)自立した消費者の育成」の中の、「①生涯にわたる消費者教育の推進」、「②環境保全への取り組みの促進」、「③わかりやすい情報提供の推進」、「(4)消費者意見の反映の促進」の中の、「①消費者・事業者及び市による協同の促進」、「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進」、こちらにおきましては、星2つの「さらなる取り組みを必要とする」となり、取り組みの強化が求められると

ころとなっております。29年度につきましては星5つだった、「(1)消費者の安全・安心の確保」の中の、「③表示等の適性化の促進」が、星3つとなっております。

次に、4ページをお願いいたします。4ページ以降は、施策ごとの詳細な調査・報告結果となっております。詳細の資料となりますので、時間の関係上、こちらの内容をすべてこの場で説明することは割愛させていただきますが、この中から、基本計画において施策展開の重点の1つにさせていただいている、「高齢者等への支援の強化」をピックアップして説明させていただきます。恐れ入りますが、3ページに一旦お戻りをいただきまして、こちら「(3)消費者被害への機動的な対応」の2番目の項目に「②高齢者等への支援の強化」がありますが、こちらは14の施策があって、1次評価では「A」が8施策、「B」が5施策、「C」が1施策、2次評価では「○」が12施策、「×」が2施策で、達成率86%となり、☆(ほし)3つの評価となっているものです。

では、資料が飛びまして恐縮ですが、12ページをご覧ください。表の下の方に「②高齢者等への支援の強化<重点>」と書かれた濃いグレーの項目があります。その下、施策番号88番から101番までの14個が、具体的施策になっています。例を挙げさせていただきますと、12ページの、施策番号89番、1番下の枠でございますが、こちらをご覧くださいと、「具体的施策の内容」が「高齢者と障害者への新聞・ラジオなどを通じた消費生活に関する情報提供」におきまして、「数値等評価基準」が、「周知を行う回数(10回以上)」となっておりますが、「平成30年度実績」につきましては、高齢者被害特別相談についての記者発表、セミナーや消費生活展等のイベント案内、相談支援等について、ラジオ番組による情報提供を12回行ったということで、このような実績を踏まえまして、1次評価の達成度が「A」、2次評価を「○」としてございます。

次に13ページの方をご覧ください。こちら、上から3番目の枠の、施策番号92番、「具体的施策の内容」は、「高齢者に日頃接する人への啓発・教育の実施」で、「数値等評価基準」が、「啓発情報の発信、出前講座の開催、意見交換会の回数(20回以上)」となっておりますが、「平成30年度の実績」につきましては、啓発情報の発信を2回、出前講座の開催が民生委員やケアマネージャー、地域包括支援センター、自治会等に対して25回、意見交換会が1回実施され、1次評価の達成度がA、2次評価につきましては「○」ということになっております。一方で、13ページの、施策番号94番、枠では2つ下になりますけれども、「具体的施策の内容」では、「高齢者を守るために、市内49地区の社会福祉協議会を単位として、高齢者地域にケアネットワークを構築する」というものがあり、「第1段階として、会議の開催、第2段階として、見回り活動の実施」、という内容でございますが、「数値等評価基準」が、「地区社会福祉協議会を単位とした(高齢者地域ケアネットワーク)が、市内の全49地区において構築されることを目標とする」となっており、「平成30年度実績」につきましては、ネットワークを構築した地区社会福祉協議会数については47地区にとどまっているということで、1次評価の達成度は「B」、2次評価につきましては、「×」となっております。

以上、申し上げました例のような形で、施策番号88番から101番の、「②高齢者等への支援の強化」全体の施策を1次評価・2次評価を集計したものを、先ほど3ページの表でご説明をさせていただきました。他の施策につきましても同様の仕組みとなっておりますので、詳細につきましては、恐れ入りますが資料でご確認いただきたいと思います。と存じます。

以上が、平成30年度の消費生活基本計画の実施状況でございますが、これにつきまして、委員の皆様からご意見・ご指摘等承りたいと存じます。

なお、審議会でのご意見やご指摘につきましては、別途、消費者行政庁内連絡会議等で、担当各課所にフィードバックさせていただき、必要に応じて次年度に向けて施策の改善・見直しに活用させていただきますので、よろしくお願いいたします。

以上で、説明を終わらせていただきます。よろしくお願いいたします。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。

ただいま事務局から、「平成30年度消費生活基本計画の実施状況報告について」、これの説明をいただきましたが、委員の皆様から何かご質問等ございますでしょうか。

もし、ご質問等がある場合は、お手元のマイクのボタンを押していただいて、ご発言いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

**○武藤洋善委員** はい。質問や確認などをさせていただければと思います。2次評価全体の評価につきましては、先程ご報告いただきまして、概ねその計画に基づいて実際に遂行されているというように言えますので、達成率も、個々の評価の部分もありますけれども、概ね全体的には、8割、81%の達成率ということなので、取り組みとしては非常に良い状態なのではないかと思います。特に、全体の評価の部分で少し気になったのは、先程も少しお話がありましたけれども、通しの3ページ目の、2次評価の結果の部分で、(2)の「②環境保全の取り組みの促進」という部分で、これが達成率67%になっていて、前年度は星が3つ評価になっていますから、前年度は80%以上の評価だったと思うのですが、これが67%に落ち込んでしまっているのと、あと(4)の「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進」の部分で、ここも57%ということで、達成率がやや低めの数字になっていますので、この部分については、これからも重点的に取り組んでいただければというように考えています。

引き続き、個々の内容についての質問や確認などをさせていただきたいと思います。お聞きしたいことがいくつかあるので、まとめて最初に申し上げます。

まず、通しの6ページ目の30番のところで、「食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発」ということで、評価基準としては、「適切な助言、あつせん、その他情報提供、他機関紹介を行い、処理不能件数0件とすることを評価基準とする」とありまして、平成30年度については、「処理不能件数」が1件あったということで記載があるのですが、この「処理不能件数」というのは一体何だったのかということをお教えいただきたいのが1点目です。

それから、2点目なのですが、次の通しの7ページ目の33番のところで「事業者における法令に基づく表示等の促進」ということで、「事業者に対して適正な表示を行うよう指導・要望する」とありまして、平成30年度の実績を見ますと「相談において、契約書等に不適正な表示や消費者が誤解しやすいと見られた場合には、事業者に対し適性な表示や誤解を与えにくい表示にするよう努めさせるとともに、事業者訪問の際にも、適正でわかりやすい表示によって、消費者に不利益や誤解を与えないような販売を行うよう要請しています。」というふうに記載があるのですが、これは具体的に例えば、何件の件数があったってどういった不適正な表示があったのかという、例えば少し具体例みたいなものを、教えて頂けると助かります。それが2点目です。

それから、3点目が同じ7ページ目の35番なのですが、「学習指導要領に基づく消費者教育を推進」ということで、評価基準のところにそれぞれ平成26年度以降の基準が書いてありまして、平

成30年度は7校という記載があるのですが、この平成30年度の実績を見ると、「全ての市立小・中学校において、学習指導要領に基づく消費者教育を推進することができました。平成30年度は、中学校1校5クラスが消費生活総合センターの出前講座を活用し授業を行いました。」とありまして、この達成度が「B」になっているのですが、これがちょっと、評価基準との関係で、どういう1校という単位で評価されているのか、5クラスという単位で評価されているのか、それともまた、別の何か実績で評価されているのか、この「B」の意味を教えてください。

それから、これは、4番目は、これはちょっと形式的な部分なのですが、7ページ目の37番と、次の8ページ目の42番なのですが、37番は、「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」ということで、リーフレットやポスターを配布するという一方で、平成30年度の実績が書いてあります。42番の方は、「専門学校、短大、大学を対象にしたパンフレットの配布による啓発」ということで、ここは、評価基準の実績が同じなのですが、これは、評価の項目として、あ、ごめんなさい、先程の、評価の個数っていうんですかね、以前、過去の審議会の中で、同一の項目については、評価をする際に同じ項目があるものについてはカウントしないと、それは、全体として1つとしてカウントするという一方で、通しの3ページ目のところでも、下の※に、計画全体のところに再掲分は控除していますというふうにあるのですが、この37番と42番というのは、同じなのではないかと思えるのですが、この点についてのご見解を教えてください。

すみませんが、ちょっと多くなって恐縮なのですが、通しの10ページ目です。通しの10ページ目の、66番なのですが、「事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知」という施策内容で、平成30年度の実績が、「商品包装の適正化については啓発を行いませんでした」とあって、達成度も「D」になっているのですが、これは一応、評価基準だと、「ホームページでの情報提供、周知・啓発の実施(1回)」とあって、一応、最低でも1回ということだと思えるのですが、この、平成30年度について、啓発を行わなかったのは何か理由があるのかということをお教えください。

それから、通しの13ページ目、98番なのですが、「生活援助員による要支援・要介護状態になるおそれのある高齢者等の日常生活に関する必要な支援・指導等について」の部分で、これについては、平成30年度の実績も記載されておりまして、達成度も「B」になっていて、理由についても「利用対象者について、適切に派遣を行ったため」とあるのですが、事業の方向性が「F」になっていて、「F」というのが、「廃止・休止」ということなのですが、これは、なぜ事業の方向性が「F」になっているのかという理由を教えてください。

すみません、たくさん申し上げてしまったのですが、最後になりますが、最後16ページ目の122番で、「事業者等における自主行動基準の策定・活用の促進」ということで、平成30年度の実績を見ると、「事業者訪問において、事業者に対して消費者トラブルをなくす観点から自主行動基準の策定状況を確認、未策定の場合は策定について対応を要望する。」とあるのですが、実際に事業者訪問されて、この「自主行動基準」を策定してる事業者がいたのかどうかというのを、もしご回答が可能であれば教えてください。

私からは以上になります。よろしく申し上げます。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。いくつかありましたので、順番に、もし、分かる範囲で結構なのですが、お答えいただければと思いますが、まずは、6ページ目の、30番のこ

ろ、処理不能件数が1件というお話がありましたが、その1件が、どんなものでどうしてなのかという、そういう質問だったと思いますが、これは、分かりますでしょうか。

**○古谷主査** 今の、30番の処理不能件数1件なのですが、そもそも、相談員が相談を受けた場合、相談者に対してご回答をするのですが、中には、一度こちらで確認をしてから、相談者に一旦電話を切って回答するということがございます。その段階で、こちらで確認して相談者に連絡するにあたって、相談者と全く連絡が取れなくなってしまうという場合が中にはございまして、その場合は、もう処理ができないということで、「処理不能」ということになってしまう場合がございます。もし、この相談について、中にあるに入った場合は、「あっせん不調」という形にはなるのですが、相談者との連絡がもう取れない状態になってしまったという場合には、やむを得ず「処理不能」ということで、相談カードとしては締めてしまうという状況がありますので、そういったことでの1件のカウントということになっております。

**○中村弘毅会長** よろしいでしょうか。

**○武藤洋善委員** はい、ありがとうございます。

**○中村弘毅会長** そうすると、どちらかという市の方で何か問題があるというよりは、相談者の方で、理由は分からないですが、連絡不能になってしまうとそれが評価のマイナスになっているというのは、ちょっとおかしな気はしなくもないかなと思いました。逆に、この消費生活の計画として策定しているものについて、結局は、相手方の事情によるものによるマイナス評価になってしまうので、改善というのなかなかしにくい部分があるのかなと思いますので、私の個人的な意見になってしまいますけれども、もしかしたら、そういったものについては評価対象外とかにしてもいいのかなという気はしました。感想になってしまい申し訳ないのですが。

次に、質問があったのは33番の、「事業者における法令に基づく表示等の促進」というところで、もし具体的な件数や例が分かればという質問だったと思いますが、それについてはいかがでしょうか。

**○荒川主査** こちらの方は、具体的な件数というわけではないのですが、事業者訪問が30年度に関しては、延べ116件の事業者が訪問してまいりました。その中で、結果的に不適正な表示がありますと、苦情に結びついてしまうということで、訪問の際は必ず表示に対して注意を促す形で、延べ116件に対して、適正な表示を行うように指導をさせていただきました。その中で、指導をすることができたということで評価をさせていただきました。

33番に関しては、以上になります。

**○武藤洋善委員** ありがとうございます。すごく、内容が分かりましたので、なるほどなと思ったのですが、お話を聞いて2点お聞きしたいことがあるのですが、その延べ116件というのは、この30年度の実績にもありますけれども、基本はその事業者訪問をする端緒というのは、消費生活相談の場で、相談を受けた相談員さんなどから、「どうもこの事業者の契約書はちょっとおかしい」

とか、そういったところから事業者訪問に繋がるということなのか、また何か他にも端緒があるのかというのが1点と、あと、延べ116件ということは、一つの事業者に対して何度か来ているケースもあると思うのですが、だいたい、多くて何回ぐらい来られたのかもし分かればお願いします。

**○荒川主査** まず、事業者の方で、苦情が入ってしまうと社会的にもコンプライアンス的にも問題があるという考えがあり、熱心な事業者においては、苦情等が何件くらいあったか、また苦情の内容について今後の研修などに繋げて改善していく検討材料にしたいということで、事業者の方から訪問してきます。また、延べ116件のうち、一番多く来ている事業者においては、神戸や大阪から毎月来ていただいております。

以上になります。

**○武藤洋善委員** ありがとうございます。

**○中村弘毅会長** それから、35番ですね。評価の達成度が「B」評価になっていることについてということだったと思うのですが、こちらは分かる方はいらっしゃいますか。

**○荒川主査** こちらは、指導1課なのですが、こちらは、平成30年度の評価基準は7校ということで、実際は、30年度は1校という形になったと思うのですが、指導1課の方に、こちらはまた後日確認をしたいと思うのですが、例えば、中には、全く出来なかったという形になるともちろん「B」は付けられてない形になると思いますが、一応件数的には実施出来たのは1校なのですが、その1校で5クラス実施したというような形で、目標には達成はしていないのでもちろん「A」とかではないのですが、実施は出来たということで「B」評価を付けたのかなと思われます。これはまた後日、確認をしてみたいと思います。

以上になります。

**○中村弘毅会長** それと、37番と42番のところの、記載が重複しているのではないかと、その形式についてのご質問だったと思いますが、こちらはいかがでしょう。

**○荒川主査** こちらは、数値的評価基準が重複しているという形にはなるのですが、実際は具体的施策というのがそれぞれ違い、学校における若者を対象にした授業ということの中で、細分化できるという部分がないものがあるので、リーフレットですとか、ポスターの配布であれば、中学校から大学までの各学校へは一括で配布や啓発をしている部分がありますので、重複のような形にはならないのですが、重複ではない形にさせていただいております。

以上になります。

**○中村弘毅会長** それから、10ページ目の66番。「事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知」について、啓発を行うことが出来なかったということについては、何か理由があるのかというお話だったと思うのですが、こちらはいかがでしょう。

**○酒井所長補佐兼係長** こちらなのですが、ホームページで、随時いろいろなものの発信はしているのですが、悪質商法とか振り込め詐欺のような、被害が多いものをどうしても優先して出しているということもあって、だったらこちらは大事じゃないのかというわけでは決してないのですが、どうしても精査していく中で、優先して出さなければいけないものや、タイムリーに出した方が良いものを行っている関係で、このような結果になってしまいました。

以上です。

**○武藤洋善委員** ありがとうございます。こちらについては、一応具体的施策として掲げているものなので、優先順位としては劣るとは思いますが、また今年度取り組んでいただければと思います。

**○中村弘毅会長** それから、13ページ目の98番のところ、「B」評価で、事業の方向性が「F」として、「廃止・休止」になっている理由というのを、聞かれていたと思いますけれど、こちらはどうか。

**○荒川主査** こちらは、以前高齢福祉課に確認をしております、事業の方が、今後、廃止するかもしれないというようなお話を伺っております、また、今後、その他に考えるかもしれないということで、こういう評価にしましたということをお伺いしております。

以上になります。

**○武藤洋善委員** そうすると、この98番は、またその内容が変わるってということになるのでしょうか。具体的な施策の内容が今年度以降また変わって、またそれについて取り組んでいくということになるのでしょうか。

**○荒川主査** はい。詳細というのはまだ伺ってはいないのですが、例えば、全く事業を変えるか、或いはちょっと変更して、また新たな施策というか事業をやっていくのかということ、今後決めていく。実際、事業自体は廃止ということになっていると伺っております。要は、他の課と事業が、被っているらしくて、似たような形になってしまっている、そこを、今後検討しながら、まとめていくというようなお話を伺っております。

**○中村弘毅会長** それから、最後ですね。16ページ目の122番、「自主行動基準の策定状況を確認、未策定の場合は策定について対応を要望する。」ということで、実際に、事業者の方で、この自主行動基準の策定というのは、どのくらいされているのか、またそれに従ってどういった実施がされているのかということの確認であったと思うのですが、いかがでしょうか。

**○荒川主査** こちらに関しては、事業者訪問をしていただきまして、実際の資料というのは、内規なども含めまして、拝見させて頂いてはいないのですが、指導の中で、「例えば、こういうケースの場合はどう対応するのですか。」ということで、質問等をさせていただいて、「こういう場合は高齢者に対してはどう対応する」というような形の内規とか、自主行動基準を作っていただくという

ことで、指導をしております。また、事業者のコンプライアンス部門の方では、今後検討して作成していく、また、すでに作成しているという事業者もあるのですが、具体的に見せていただいたり、また作成済の事業者の件数というものは把握しておりません。また、実際に、事業者訪問というのは、自発的に事業者がアポイントを取って訪問していただいているもので、熱心な事業者が多く、さらに毎月来ている事業者などもあり、そのような事業者は内規や自主行動基準などは既に作成している事業者が多いです。

以上となります。

**○中村弘毅会長** 以上、武藤委員の質問に対してお応えいただいた訳ですけれど、他の委員の方々からも、何かご質問等ございましたら、ご発言お願いいたします。

はい、廣田委員。

**○廣田美子委員** 5ページの7番のところなのですが、これはちょっと私の要望なのですが、消費生活総合センターの方に言っても仕方ないのですが、「平成30年度実績」のところ、この「食品衛生監視指導計画」について、1～2月の意見公募という欄があるのですが、この意見の公募をされているホームページが非常に見にくくて、パブリックコメントの欄にも載っていないし、食品・医薬品安全課のホームページの非常に深いところで、これ公募されているとは思えないようなポジションに置かれているので、それで公募されていると言われると、ちょっと違うかなという部分もあるので、その辺のところは公募されるならばされるということで分かりやすく載せていただきたいということが1点ございますので、ぜひ、お伝えいただければと思います。

**○荒川主査** 食品・医薬品安全課の方に、ご報告させていただきたいと思います。

**○中村弘毅会長** 他にご意見、ご質問等ありますか。

はい、廣田委員。

**○廣田美子委員** それからもう1点、意見の公募の時期なのですが、1～2月だと少し遅いので、出来ればもう少し早くということも含めて、大体、埼玉県が12月ぐらいから始めているかと思えますので、その時期ぐらいから始めていただけるようお願いしたいと思います。

**○荒川主査** はい、わかりました。では、伝えておきます。

**○中村弘毅会長** よろしく申し上げます。

**○廣田美子委員** よろしく申し上げます。

**○久慈美知子委員** はい。

**○中村弘毅会長** はい。久慈委員。

**○久慈美知子委員** セミナーとか、出前講座とか、図書の貸し出しについて、前回も言ったのですが、いつも、目標の件数よりも少なくなっていて、評価も悪いんですね。これについては、特に、数字を検討して変えるとか、それからずっとそのまま続けるのでしたら、周知方法をぜひ検討していただきたいなというように思います。

それと、10ページの1番上の60番ですが、これは、評価のところは「B」で、その「B」は継続でしたよね。2次評価が何で「×」なのかをお答えいただきたいと思います。さっき、94番も「B」、「B」なのに、「×」の評価だったというところが、ちょっと今日来て見つけたのですが、もし、お分かりになるようでしたら、お願いいたします。

**○中村弘毅会長** はい、今、達成度とあとは最後の2次評価のところ、若干見た感じだと、ちょっとマッチしてないのかなというように、多分ご感想だと思うのですが、多分その理由等についてあると思いますのでお願いします。

**○荒川主査** まず、60番に関しては、こちらの方は、廃棄物対策課なのですが、実績の方が467団体ということで、実際に平成30年度の目標が、目標470団体に対して、達成をしていなかったため、2次評価に関しては明確な基準というわけではないのですが、その目標に対して達成しているか達成していないかというのがまず1つということで2次評価させていただきました。

あと94番に関しても、評価基準が49地区の中での実績が47地区ということでの目標に対して達成していないということで、2次評価としては、「×」を付けさせていただきました。

以上になります。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。他には、はい、どうぞ。

**○梅澤貞雄委員** 個々の項目ではないのですが、一番初めの2次評価の結果というA4の3ページ目なのですが、そのうちの「(3) 消費者被害への機動的な対応」、「②高齢者等への支援の強化」、これ、重点施策になっているところです。

29年度の評価がですね、☆(ほし)3つの評価、今回が☆(ほし)4つの評価、ということになるのですが、具体的に、例えば高齢者の消費者被害ってということは、この結果、減っているのですか。例えば、これは消費生活総合センターで捉えられるかどうか、警察との関係ですとかいろいろあるかと思うのですが、重点施策をやっているポイントが3つというのは、どういうふうに判断したらいいのか、ちょっと私はよく分からないのですが、結果的に出てくるのは、数字の問題ではないのかなと、高齢者被害の問題、消費者被害の問題と、この辺はどうなのでしょう。教えていただければと思います。件数でも金額でも、何でもいいです。どういうトレンドになっているのか。

**○古谷主査** すみません、お待たせしました。それでは、お答えをさせていただきます。

センターの方で取っている数字から、被害額ということは判断できません。これは、あくまで被害は警察が判断するものになりますので、被害ということは分かりません。

これ、消費者被害とはちょっと違ってくるかと思うのですが、振り込め詐欺の被害額自体は、平成29年度より平成30年度の方が、約8000万円くらい増えております。

**○梅澤貞雄委員** それは、市ですか。

**○古谷主査** それは、さいたま市ですね。さいたま市では、振り込め詐欺の被害が平成29年度は3億5000万円ありました。それが、平成30年度は4億3000万円ということで、被害額としては増えております。それは、埼玉県警察の方でも把握している数字になっております。

さいたま市の方としては、明確にこちらから啓発をすることによって、被害が防げるということが、何か数字的なもの、目に見えるもので測れるということが、実際ありません。それが出来ると言うことができないので、こちらとしましては、高齢者が例えば、高齢者の運動教室だとか、敬老のお祝い会だとか、会食会、そういった市の他の部署でやっている事業の中にお伺いをしまして、積極的に消費生活総合センターをまず知ってもらう、悪質商法の事例とその対処法を知ってもらうということで、日々活動をしている状況になっております。

ということで、すみませんがよろしいでしょうか。お答えになっていきますでしょうか。

**○梅澤貞雄委員** わかりました。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。おそらくは、その消費者被害というのも啓発をされると悪い業者は、さらに次に来て、またそれを啓発してという流れになっていくので、なかなか啓発ということが、すぐに被害件数の減少というように繋がるのは難しいと思いますが、逆に言うと、早期にそういった対応をされることで、被害の拡大を防止するということでは、役に立つのではないかと思いますので、先程、ホームページの迅速な対応というのもありましたが、そういうことを引き続きやっていただければいいのではないかと、これも感想なのですが。

他に、どなたか、それでは、久慈委員。

**○久慈美知子委員** はい。12ページの85番と86番ですが、審議会における調停等の活用や、それから消費者訴訟の援助というように役割があると思うのですが、今までずっと0ですが、これになりそうになった案件とかというのはあるのでしょうか、それとも、全くないのでしょうか。

**○荒川主査** 今のところは、こういった案件というのは、消費生活相談員の方で、相談をあっせん等に結び付けていただいているので、今のところ拗れているというかこういった案件の方はまだございません。相談員の方で、中にはちょっと苦情に結びつきそうな相談者もいらっしゃるみたいなのですが、その中でも迅速な対応と、あと職員の方でも対応させていただいておりますので、今のところこちらの方はございません。

**○中村弘毅会長** よろしいですかね。多分、消費者訴訟の援助等というところについては、弁護士会とか司法書士会で、少額の資金についての援助の制度があったりだとか、あとは、法テラスとか、そういったところを活用されるなんていうことがあるので、そういったところとの住み分けと言っているのか分からないですけども、そのようなこともあるのではないですかね。

他の皆さんはいかがですかね。もし、無いようでしたら、次の議事もありますので、次に進ませていただけたらと思います。

次に、報告の(2)番になりますが、「平成30年度消費者教育推進計画の実施状況報告について」、こちらについて、すみませんが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、報告(2)の「平成30年度消費者教育推進計画の実施状況報告について」ご説明をさせていただきます。

本市では、平成29年3月、「消費者教育推進計画」の策定をいたしまして、同年の4月から計画期間が開始しております。この計画につきましては、「消費生活基本計画」を補完するものであり、先ほど諮問でもございました通り、「次期消費生活基本計画」では、統合して一本化することを視野に入れております。

それでは、資料の1ページ目からお話をさせていただきます。

まず1番目の、「調査・内部評価」でございますが、ここでの調査が、「消費者教育推進計画実施状況調査」ということとなります。各事業担当課が、計画の施策の実施状況と「内部評価」である1次評価を行います。この1次評価を元に、その後消費生活総合センターの方で、2次評価を行います。そして、これらの達成状況に応じて評価を行いまして、点数化の方を行っております。また、分類は別になっても内容が重複している場合は、分類ごとに成果を評価しております。内容が重複している場合は、各番号の重複しているものを、資料の該当施策欄の方に明記をさせていただいております。

2番目の「審議会報告」につきましては、実施状況調査の取りまとめの結果と内部評価につきまして、審議会の方へ報告し、ご検証をいただくものでございます。

それから3番目に、審議会での「検証」の結果を踏まえまして、庁内連絡会議にその内容をフィードバックいたしまして、次年度以降の施策に反映するための「改善や見直し」を検討していくことになっております。

そして最後、4番目に「改善・見直し」を行った施策を実行していくという流れでございます。

続きまして、2ページの方をご覧くださいと思います。

こちらにつきましては、ただいまご説明した内容を流れとしてまとめたものでございます。内部評価の方法等について、さらに詳細に記載をしております。

次に、3ページの方をご覧くださいませでしょうか。こちらは、平成30年度の消費者教育推進計画実施状況についての報告でございます。進行管理結果を一覧表にまとめたものでございます。

こちらは、4ページ目以降の調査結果を1枚にまとめたものでございます。表の1番下の方をご覧ください。計画全体としては、3段階の評価の中で、平均点が2.1点ということでございましたので、「B」の評価で「ほぼ達成されている」ということでございました。表の左端に、1から5まで書かれた5つの方向性では、5つの評価いずれも「B」ということになってございます。

続きまして、4ページ以降をお願いいたします。4ページ以降につきましては、施策ごとの詳細な調査・報告結果でございます。こちら、詳細な資料となっておりますので、時間の関係上、細かい内容につきましては、割愛をさせていただきたいと思いますが、この中から、一部事業についてご説明をさせていただきます。

まず、4ページの3番の方をご覧ください。一番左端にございます、「分類」につきましては、「消費者教育を受ける機会の増加」ということで、その真ん中辺りにあります「評価基準」が、「小・中・高・大学校等の消費生活講座回数(15回以上)」というように設定しております。こちらの実績は、

中学校で10回ということでございましたので、1次評価・2次評価とも、「C」の「達成されていない」ということになってしまいました。

次に、11ページの方をご覧くださいませでしょうか。上から2番目の42番をご覧くださいませでしょうか。分類につきましては、「情報関連教育」ということで、「評価基準」は「学校で情報関連の消費者教育をする」ということになっております。ここでは、中学校での出前講座において、情報関連の消費者トラブル事例を取り上げたので、目標達成ということで、1次評価は「C」ですが、2次評価は「B」ということになっております。備考のところ、その理由について、簡単ですが記載をさせていただいております。

それから恐縮ですが、少し飛んで17ページの方をご覧くださいませでしょうか。こちら、1番上の65番をご覧くださいませでしょうか。分類につきましては、「学校での消費者教育」でございます。「評価基準」は、「学校で消費生活関連講座を実施し、消費者教育を推進する」ということでございます。こちらにつきましては、中学校2・3年生を対象に、スマートフォン等を用いまして、消費者被害防止に関する出前講座などを実施いたしました。こちら、1次評価は「C」でございますが、2次評価では「B」ということでございます。また備考欄に、その理由を簡単ですが、記載をさせていただきました。他の施策につきましても、同様の仕組みになってございます。

以上が、「平成30年度消費者教育推進計画の実施状況」でございます。委員の皆様からのご意見・ご指摘等を承りたいと存じます。

なお、審議会のご意見やご指摘につきましては、別途、消費者行政庁内連絡会議にて担当各課所にフィードバックさせていただき、必要に応じて次年度に向けて施策の改善・見直しに活用させていただきますので、よろしく願いいたします。

以上です、よろしく願いいたします。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。そうしましたら、今、ご報告ありました「平成30年度消費者教育推進計画の実施状況報告について」、こちらについて、ご質問等ある方いらっしゃいましたら、ご発言お願いいたします。

**○梅澤貞雄委員** よろしいですか。

**○中村弘毅会長** はい。

**○梅澤貞雄委員** 17ページの66番なのですけれども、「4. 学校での消費者教育」という中で、「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」というところ、結果的にこれは出来なかったということで、2次評価で「C」評価になっているのですが、この出来なかった事情というのは、どういうことなのでしょう。例えば、教職員の方の時間的な余裕が取れないなんてこともあるのかもしれませんが。どういった理由でこうなったのか、ちょっと教えていただければと思います。

**○酒井所長補佐兼係長** こちらなのですが、こちら教員に対しての講座についても、他のところでも出てきたように、出前講座をこちらはちょっと考えておりまして、何年か前には、先生を対象にし

た講座をということで実施出来た時はあるのですが、ただ「待ちの姿勢」と言ったらちょっと言い方は悪いですけど、どうしても依頼があって出前講座をするというスタイルを取っているがために、今回学校から生徒さんを対象にという出前講座の依頼は昨年もあったのですが、先生方を対象にというのが、出前講座としては申し込みがなかったのが、結果として実施がないということになってしまいました。

以上です。

**○梅澤貞雄委員** 分かりました。これは、対応って例えば、同じことが来年あるのか無いのかは良く分かりませんが、何か考えとかあるのでしょうか。これどうするか、全然無いということは、どうしたら何か出来るのかなど。

**○酒井所長補佐兼係長** こちらについては、毎年春先に、教頭先生の集まりとか、あとこちらの消費生活の授業については、技術・家庭科の先生が担任、担当しておりますので、その主任の先生の研修会が、教育センターなどで行われる際に、消費生活センターもその場に伺わせていただいて、出前講座も活用していただくように、各担当の先生、教頭先生、校長先生が集まった際に、個々の集まりに行って、「こんな風にメリットがあります」、「自分達で講師などを呼ぶのではなくて、うちに声かけていただければ、そういったもの、先生対象にも出来ますし、PTA対象にも出来ますし」といったことを、毎年、担当の先生には伝えてはいるのですが、今、周知としては、そこを重きにおいてやっております。ただ、何ぶんにもその後、申し込んでいただけるかどうかは、もう、待っているだけになってしまうというのが実状でして、結果、学校からの申し込みはあっても、ちょっと先生からはいただけてない状況です。周知としては、そのような形でやらせていただいております。

以上です。

**○梅澤貞雄委員** はい。

**○柳川淑子委員** 関連するような形になるのですけれども、今、成年年齢の引き下げ等がありまして、非常に、若者に関する消費者教育と言いますのでしょうか、生活教育というのは、非常に世界的にも重要視されています。

そこで、3ページを拝見しますと、教育委員会主体の講座が2で、消費生活センター主体のものが10ということで、お話がありましたように、消費者センターの積極的な働きかけは実際行われていると思うのですが、やはり、消費者教育の部分と、行政の部分と、学校教育の部分の連携がうまく出来ていないことが、なかなか、今とても必要とされている、児童・生徒に対する取り組みが、うまく機能しない、ピンとくる原因があるのではないかと思います。

大変ハードルの高いものだとは思いますが、学校教育と消費者行政の連携を構築するというのが、とても大事なことでハードルは高いとは思いますが、是非、積極的に取り組んでいただきたいというように考えます。

**○酒井所長補佐兼係長** はい、ありがとうございました。

**○中村弘毅会長** 他の皆さん、ご意見等々、いかがでしょうか。ないということでもよろしいでしょうか。

今回、報告いただいておりますけれど、今、柳川委員からもありましたが、消費者教育というのは本当に、大人に対しても子どもに対しても、非常に重要なものだと思うので、引き続き、実施をしていただけたらと思います。

先程、久慈委員からもありましたけれど、やはり、図書やビデオの貸し出しというのが、なかなか難しいというのが、これはさいたま市に限らず、どこの自治体も悩まれているところのようですが、個人的には、私が監修しているビデオもありますので、積極的に貸し出しを推進していただけたらと思いますので、よろしくお願いします。

では、次の議事に進ませていただきますが、報告（3）番ですね、「令和元年度消費者教育実施状況調査結果について」こちらについて、事務局からご報告お願いいたします。

**○荒川主査** それでは、「令和元年度消費者教育実施状況調査結果」について、ご報告させていただきます。資料はA4判の【資料3】「令和元年度消費者教育実施状況調査結果」と別添「各公民館事業詳細」になります。

「消費者教育実施状況調査」は平成26年度から開始し、今回で6回目となる調査でございます。平成24年12月に、「消費者教育推進法」が施行され、消費者教育の推進・強化が求められている中で、消費生活総合センターでは、様々な消費者向けの教育・啓発事業を行ってまいりましたが、消費者教育の範囲は大変広く、例えば、環境に関すること、食育に関すること、国際理解教育に関することなども、広い意味での消費者教育に該当いたします。この調査は、当センター以外が行っている消費者教育に該当する教育・啓発活動について、市役所全体を通して調査を行い、実態の把握を行うことを目的に行っているものでございます。また、本市では、平成29年3月に、「消費者教育推進計画」を策定し、4月から計画期間が開始されております。計画の内容につきましては、「消費者市民社会の実現」を目的として、消費者教育を推進していくものでございます。「消費者市民社会」という言葉は、「消費者一人一人が、個々の特性や多様性をお互いに尊重しながら、自らの消費行動が将来の社会情勢や地球環境に影響を及ぼすことを自覚して、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会のこと」とされており、消費者教育がいかに重要なものであるか、理解していただけたらと思います。また、こうした幅広い消費者教育を推進していくためには、消費生活総合センターだけでなく、市役所全体を通じて、ご協力を得ながら進めていくことが必要になります。今後、計画の見直しや実態の把握、進捗管理などを進めていく作業が必要になってまいります。今回の調査結果は、そのための基礎資料になるものと考えております。

資料3が、今回の調査結果をまとめた一覧表になります。先ほどと同様、こちらの資料も、1週間ほど前に、事前にご確認いただけるよう、皆様にお送りさせていただいた資料になりますが、こちらは、組織順に提出していただいた、消費者教育の施策をリストアップしたもので、「施策名」、「消費者教育を受ける対象」、「施策の詳細・内容等」を記載しております。また、施策の中には、「消費生活基本計画の具体的施策」に該当するものも多く含まれております。それについては、備考欄にその旨を記載しております。詳細の資料となりますので、時間の関係上、こちらの内容を全てこの場で説明することは省略させていただきますが、この中から、いくつかピックアップして説明させていただきます。

1 ページの 2 番をご覧ください。「パソコン講座の開催」については、地域 I C T リーダー養成講座の修了者が講師となり、パソコン初心者の方々の市民の方々を対象にしたパソコン講座を開催するもので、平成 3 0 年度は 2 件の実施がありました。この施策は、「基本計画の具体的施策」に該当しています。また、4 番の「サイエンスカフェの開催」については、さいたま市在住・在勤・在学の方を対象に、講演会とは異なり、研究者が市民の輪の中に入って、食に関するテーマを提供し、皆で考えながら、テーマの理解を深めていくことを目的としたもので、平成 3 0 年度は 2 回開催し、計 7 0 人が申し込んで参加しました。

続いて、2 ページの 8 番をご覧ください。こちらは、「さいたま高齢者大学事業」通称「さいたま市シニアユニバーシティ」という施策で、6 0 歳以上の市民を対象に、1 年制の大学及び大学院のカリキュラムを実施するもので、平成 3 0 年度は、大学院 6 校で実施され、「医療費節約 C a f e」、「消費者詐欺の実例と対策」という講座を実施しています。

次に、8 ページの 2 0 番をご覧ください。「①離乳食講座」と、「②食育講座」と、「③野菜の栽培と収穫」の 3 つの施策がありますが、「①離乳食講座」は、乳幼児の保護者が対象で、乳児の離乳食や幼児の食生活についての知識を深める目的で実施しているものです。

続いて、少し飛びますが、1 6 ページの 4 5 番をご覧ください。これは、「さいたま市ごみゼロキャンペーン市民清掃活動の実施」という施策で、市民全体を対象に、毎年 5 月 3 0 日(ごみゼロの日)に近い 5 月の日曜日に市内全域で市民清掃活動を実施しており、市民参加による清掃活動を通じて、環境美化に対する市民意識の向上を図るものです。平成 3 0 年度は、参加団体が 8 2 5 団体、参加人数は 9 8, 9 9 6 人の参加がありました。この施策は、「基本計画の具体的施策」に該当しております。

続いて、1 8 ページの 5 1 番をご覧ください。「地場産農産物料理講習会」は、市民(親子、一般)を対象に、ふるさとの味伝承師や農村女性アドバイザーなどを講師として、旬の地場産農産物を活用した料理講習会を開催し、郷土料理の調理方法や農産物に関する情報提供を行っています。平成 3 0 年度は 5 回開催いたしました。

続いて、2 1 ページの 7 1 番、「学習指導要領に基づく消費者教育の推進」については、さいたま市内小・中学校の約 5 4, 0 0 0 人の児童・生徒を対象に、小学 5 年生においては、家庭科の授業において、物や金銭の大切さ、計画的な使い方及び身近な物の選び方や買い方を学習しました。さらに、中学校においては、中学 1 年生から 3 年生の技術・家庭科の家庭分野の授業で、消費者の基本的な権利と責任、販売方法の特徴、物質・サービスの選択、購入及び活用について、また、社会科の公民的分野の授業では、悪質商法や契約などの消費生活に関することについて学習しました。さらに、小学 5・6 年生及び中学校全学年において、校外学習や修学旅行の際に、計画的なお金の使い方について実践しました。これは、「基本計画の具体的施策」に該当しています。

続いて、2 1 ページの 7 2 番をご覧ください。「学習指導要領に基づく消費者教育を推進」については、市立高等学校の生徒およそ 2, 0 0 0 人以上を対象に、「家庭基礎」、「政治経済」、「現代社会」の各教科を中心として消費者生活などに関する基礎的・基本的な知識と技能を習得しました。こちらの施策も、「基本計画の具体的施策」に該当しています。

その他の施策についても、詳細につきましては、資料の方でご確認いただきたいと思います。

以上で、説明を終わらせていただきたいと思います。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。今の件について、皆さんからご意見・ご質問等ございますでしょうか。

**○廣田美子委員** この資料なのですが、年代が古い順に並んでいるのと新しい順に並んでいるのがあり、非常に見にくいので、整理していただきたい部分と、あと、2番のパソコン講座の開催なのですが、件数が非常に減っているというのは、需要がないということなののでしょうか。

**○荒川主査** すみません、ちょっと見にくいところは申し訳ございませんが、今後直してまいりますと思います。

あと、ICTに関しては、だいた、パソコンの方が、今、スマホに移ってきてしまったということで、こちらはちょっと、現課の確認をしたのですが、やはり、ニーズが少し落ちてきているということで、今後、内容についてですとか、いろいろまた、刷新をして、教育をしていきたいということで、やはり、年々下がってきているということは、感じているということで、今後、検討してまいりますという回答を得ております。

以上でございます。

**○廣田美子委員** はい。

**○中村弘毅会長** はい。

**○武藤洋善委員** 今の点に絡むのですが、今の1ページ目の2番のICTについては、先程の資料1に戻ってしまうのですが、資料1の通しの9ページの54番のところで、具体的な施策として、ICT人材育成の支援、資料1の方を見ると、今年度の講座が24回ということで、評価が、達成度が「D」になっていて、理由としては、今お話いただいたパソコンの保有率が減少しているということが理由に挙げられているとは思いますが、ICTは寧ろこれから主流になっていくので、おそらく、媒体としてパソコンの保有率は下がっているのしょうけれども、逆にスマートフォンとか、タブレットなどを保有している割合は、おそらく、高まっているのだと思いますので、パソコンという媒体に限らず、寧ろスマートフォンとか、タブレットとか、そういった部分に重点を置いたICT政策というのですか、それを進めていかれるのが良いのではないかと、そういう意味では、事業の方向性が「C」になっていて見直しになっているので、おそらくこの見直しは、パソコンではなくて、そういったスマートフォンとか、タブレットなど、そういった方向性での人材育成というように捉えてはいるのと、是非、そうしていただけたらなというように思っています。

それからもう1点なのですが、資料3の21ページ目の72番ですが、高校生を対象にした消費者教育の推進ということで、先程、他の委員さんからもお話がありましたが、今、私がちょっと確認する限りでは、今年の4月から来年の3月までに15歳から17歳の誕生日を迎える人は、2022年度の、成年年齢引き下げの改正をもろに受ける、18歳で成人になるというのをもろに受ける対象になるので、特に中学生もそうだと思いますが、2022年度に向けて、特に高校生に対する消費者教育の中に、やっぱり成年年齢引き下げの問題というのを、是非取り入れていただけるように、学校教育部、高校教育課の方に、お伝えいただけるとありがたいなというふうに思いま

す。

あと一応、宣伝ではないのですが、さいたま弁護士会の消費者委員会でも、成年年齢引き下げ等に向けて、弁護士を派遣して、高校生に対しては、無料で弁護士を出張で講師派遣するという案内文を、毎年4月と、あと近々出す予定ではいるのですけれども、そちらも是非活用していただけるとありがたいです。

以上です。

**○荒川主査** 了解いたしました。提案の方もありがとうございました。是非、活用させていただきたいと思います。こちらの方に関しても、学校教育部の方に報告をしておきます。

以上になります。

**○中村弘毅会長** 他に皆さんからご意見やご質問等ございますでしょうか。はい。

**○廣田美子委員** すみません、今更で申し訳ないのですが、先程の学校教育のところの個別の資料で、重複する部分が非常に多かったかなと思うのですね、施策のところ。事業としては、同じ事業について項目が分かれていると非常に見にくいので、事業の項目と、この評価の欄を、何とか見やすく整理していただきたいなというのを前回お願いしたかなと思っているのですが、前々回、いや、もうちょっと前かで、最初の資料は重複が非常に減って見やすかったのですが、この学校教育のところでは、先程話があった30何番と60何番が、多分、中学校の教育のところでの、同じ事業に対して見方が違うから、評価のあれが違うと言われたらそうなのですけれども、同じ事業に対してはこういう評価、これについてはこの評価、この評価という形で掲載していただいた方が見やすいかなと思いますので、出来れば、極力、再掲という形は避けていただきたいなどは、見る側として思いますので、その辺のところをいろいろちょっとご配慮いただければ、資料が見やすくなるかなと思いますので、お願いしたいと思います。

**○荒川主査** はい、以前ご意見があり、評価基準を分けたのですが。検討はしてみたいと思います。

**○中村弘毅会長** 他の皆さんいかがでしょうか。そうしましたら私の方から、これも一つ質問というよりは意見になってしまうのですが、今、パソコンとかスマートフォンなど、そういったハードの部分で、いろいろな消費者教育について募集していくというのはもちろん必要だと思いますが、やはりこういう消費者教育推進計画を策定するというもの、長期的な支援が続くものの中にどう盛り込んでいるのかというのは、なかなか難しい問題だとは思っているのですが、結局、パソコンからスマートフォンに変わりました、タブレットに変わりましたということももちろんありますし、多分、今の問題というのは、パソコン、スマートフォンというハードの使い方がどうこうというだけではなくて、その中のアプリだとか、携帯電話、スマートフォンならスマートフォンの決済機能だとか、そういったハードの使用法に留まらない問題がきっとあるのだろうと思います。やはり、今、キャッシュレスという話は言われていますけれども、スマートフォンがあくまでも通信ツールではなくて、決済ツールとして世に出回り始めていて、しかも今2020年に向けて、とても拡大を政府としても意図してるところでありますから、そういったハードの使い方だけではなくて、

そこから発展して発生している問題についてもフォローしていくような、消費者教育というのを考えた方がよろしいのかなと思いました。ちょっとこの中を見ていて、そういった今広く出回っている各種の決済手段について、どうするんだと、そこが多分教育の中では入ってなかったかなと思いますし、スマートフォンは今、本当に小学生とか中学生から高齢者に至るまで、すごく普及されていますので、子どもにスマートフォンを持たせるということが、もちろんいろんなフィルターとかもありますけれど、やはりそこに、財産が実際に含まれてしまっている、中に組み込まれてしまっているということも含めた教育というのが必要なのかなとは思っていたので、そういったことも踏まえた消費者教育というのを、今後していく必要があるのではないかなとは思いました。すみません、本当に意見というか感想になってしまいましたけど。

もし、他にご質問等ないようでしたら、次に進ませていただきますが、報告（４）番の「令和元年度消費者問題調査結果について」、こちらの説明をお願いいたします。

**〇荒川主査** それでは、「令和元年度消費者問題調査結果」について、ご報告させていただきます。

お配りした資料の中から、A 3 判の【資料 4】「令和元年度消費者問題調査結果」をご覧ください。こちらの資料は、1 週間ほど前に事前にご確認いただけるよう、皆様にお送りさせていただいたものと同じ資料になっております。

消費者問題調査は、平成 21 年度から開始し、今回で 11 回目となります。平成 20 年に、「さいたま市消費生活基本計画」を策定し、消費者被害への機動的な対応や、消費者被害対策の強化に向けて、主にどういった消費者問題があるのか、当センター以外にどれだけの問題があるのか把握しきれないため、市役所全体を通して調査を行い、実態の把握を行うことを目的に行っている調査でございます。また、本市を取り巻く社会経済情勢に応じた消費者施策の策定及び実施について、関係部局が横断的に協議し、本市における消費者行政の的確な推進を図るため、今後、消費者トラブルを発生させるおそれのある事業を把握し、未然に防ぐ対策を検討することも目的になっております。調査結果の回答を見てみると、市職員などを装い、個人情報や口座情報を騙し取ろうとしたり、物を売り付けたりするといったものが目立ちます。これは、「なりすまし」の典型的な手法でございます。さらに、新たな手法としては統計調査を装い、行政機関が行う調査であるかのような紛らわしい表示や説明を行い、世帯などから個人情報などを不正に詐取する「かたり調査」というものがございます。また、市の補助金事業に重ね合わせ、「必ず元が取れるから」とか、「支払った分が戻ってくる」などと言って売りつける「訪問販売」の手口も挙げられております。法令で義務付けられていると言って、消火器や住宅用火災報知器の点検や販売を行ったり、無料の点検サービスや水漏れトラブルなどを契機に、本来不要な修繕工事などを行い、高額の代金を請求したり、消費者の不安を煽る手口も引き続き起こっているものでございます。

また、高齢者を主に狙ったいわゆる還付金詐欺も相変わらず多くなっております。このように、高齢者や障がい者といった社会的弱者を狙った詐欺的な被害の相談も多く寄せられているもので、庁内での連携が、さらに重要になってくると考えております。さらに、ホームページでの周知も大切ではありますが、4 番の自治会役員を装い、金銭を騙し取る行為や、6、7 番の市職員を装い、還付金などを騙し取る行為などについては、地域では高齢者が多いため、回覧板や町内会の地域コミュニティで周知するなど、ホームページ以外での周知方法の検討も必要であると考えております。

今回いただいた新たな回答では、オリンピック・パラリンピックに関する偽造品や詐欺について、

オークションサイトでの偽造品の出品や、チケット購入に関する特殊詐欺被害、東京2020観戦チケットの販売や抽選結果を騙る不正なサイトなどの注意喚起がありました。

さいたま市の消費者問題の実態を踏まえた上で、課題を見つけ、重点となる分野や強化が必要な分野を明らかにしていき、これを継続して活用していくという作業が今後も必要となりますが、この調査結果は、そのための基礎資料になっていくものと考えております。

なお、この調査結果につきましては、市民への注意喚起のため、消費生活総合センターのホームページで公開させていただきますので、よろしくお願いいたします。

最後になりますが、消費者問題については、急速に進む情報化や高齢化社会の進行など、社会情勢の変化に応じて、従来とは異なる様々なものが生じてくると考えられるため、今後につきましても、毎年継続して調査を実施していきたいと考えております。

以上で説明を終わらせていただきたいと思います。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。

ただいまの「令和元年度消費者問題調査結果について」、こちらについてのご質問等ありましたら、ご発言お願いいたします。いかがでしょうか。特に、ございませんか。それでは、久慈委員。

**○久慈美知子委員** 被害に遭う人が、高齢者が特に多いと思うのですが、ホームページが見られない人は、どうしたらいいのかということは、ちょっと問題なのかなと思っておりまして。

**○荒川主査** こちらは、以前も出た部分があるかとは思いますが、今回、先程も少し説明させていただいたのですが、今回コミュニティ推進課と国民健康保険課の方で、ホームページで注意喚起したということで伺っておりまして、その他何かございますかということで、事務局の方で確認をさせていただきました。コミュニティ推進課の方は、今後のこちらの要望という形で伝えさせていただいたのですが、自治会連合会の理事会で、お話をさせていただいた中で、今後自治会の回覧板とか、そういった部分での活用で注意喚起が出来るかどうかということの検討をお願いしております。また、国民健康保険課に関しては、4月に広報誌「市報さいたま」と併配をしてお配りしている、「国民健康保険のしおり」というのを全戸配布しているそうなのですが、もちろんそれだけではなく、同じように、国民健康保険課の方にも確認をさせていただき、「今後、自治会の回覧板などの活用ができないか」というような形で、お話をさせていただいております。こちらの方は、実際、国保加入者が16万世帯なのですが、実際の全世帯は、約60万世帯がさいたま市にあるそうなのですが、その中で、どうしても、多めに印刷をして65万部全世帯分を印刷ということなので、逆に、自治会の回覧板の方がコスト的にはかからないので、そういったところをすごく好意的にお話をさせていただいております。同じく、今後そういった形で、地域コミュニティを利用するような形で、回覧板とか何かそういったものを利用させていただきたいということも、意見として出させていただいた次第であります。

以上でございます。

**○廣田美子委員** すみません。

**○中村弘毅会長** はい、どうぞ。

**○廣田美子委員** 自治会の回覧板なのですが、自治会加入率が6割ぐらいといったところで、非常に効率が悪いかなと思ってしまいます。マンションによっては、一棟丸ごと自治会に入っていないところがあったり、自治会加入率が余りにも低いので管理組合の下に自治会をくっつけたというマンションも聞いたりはしているのですが、そういったところで自治会頼りになると、かなり情報が行かないのかなと思いますので、出来れば市報は多分全戸配布になっているかと思いますが、市報の目立つところに、消費者被害について毎月どこかの欄に、割と分かりやすいものが載るとか、何らかの工夫をしていただければかなと思います。

出来ればそういった形で、ホームページが見られない方ですとか、そういった方に情報が提供されるような市報にしていただけると良いかなと思っております。

**○中村弘毅会長** それでは、他に。はい。

**○柳川淑子委員** はい。伝えなくてはいけない人に物事が伝わらないというのは、非常に大きな問題でして、文字媒体というのはとても難しいかなという感じに思っています。某テレビ局ですけども、毎日、夕食のちょうど高齢者の方がテレビを見るちょうどの時間帯に、詐欺の撲滅についての呼びかけを毎日行っておりますけれども、一向に減らない。

大勢の方が、市報や回覧は見られなくても、テレビは大勢の方が見ているという現状ですけれども、なかなか伝わっていないというところを感じますので、文字媒体で工夫していただくことも大いにやっていただきたいのですが、先程、人為的なネットワークとおっしゃいましたけれども、そういうものをより進めていただいて、人と人とのつながりで、こういう詐欺的なものを含めた消費者被害を防いでいけるととても効率的だし、伝わりやすいのではないかなという感想を持っています。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。他の皆さんは、ご発言はいかがでしょう。大丈夫でしょうか。

オリンピック・パラリンピックが近いということもあって、おそらくオリンピック・パラリンピック関連は、消費生活総合センターは大変だと思います。ラグビーワールドカップだけでも、だけでもと言ったらちょっと失礼かもしれないですけど、かなり大変だったと聞いておりますので、詐欺というよりは、チケット関連ですかね、そういった被害になって来ると、今度は高齢者だけではなくて、20代の方とか、働き盛りの30代・40代の方々も、結構被害に遭っていらっしゃるようには聞いております。

特に、先程のスマートフォンの使い方ではないですけども、ヨーロッパに本拠を置く会社ですかね、とある国に本拠を置く会社のチケットサイトとか、そういったところでのトラブルが、非常に急増しましたが、同じようなトラブルというのが、オリンピックの時にも起こり得るのではないかなと思うので、先程の高齢者に向けた訴求の仕方と、後は若手ですかね、本当に20代・30代・40代の方に向けた、被害に遭わないための啓発やその訴求の仕方などを、いろいろ工夫されたらよろしいのではないかなと思います。

そうしましたら、最後の、報告（５）のその他に移らせていただきますが、皆さんから何かございますでしょうか。

**○廣田美子委員** すみません。

**○中村弘毅会長** はい。

**○廣田美子委員** 資料なのですが、事前資料をいただいているので当日同じものをいただかなくても良いかなと思います。非常に紙がもったいないかなと。忘れた方のために何部かご用意されて、持って来ていただくようにされた方がよろしいかなと思います。

**○荒川主査** ありがとうございます。

**○中村弘毅会長** エコですね。はい。

そうしましたら、もし他になければ、事務局からいかがでしょうか。

**○川上所長補佐兼係長** では、事務局から１点報告させていただきます。お手元にお配りさせていただいております、オレンジ色の冊子をご覧ください。「令和元年度さいたま市消費者行政の概要」がまとまりましたので、説明させていただきます。

それでは、表紙を１枚めくっていただきまして、目次をご覧ください。冊子の構成といたしまして、大項目のⅠとして、センターの概要を説明した上で、大項目Ⅱで平成３０年度の事業実績を報告させていただいております。最後に、大項目Ⅲに資料として、条例の条文やこちらの審議会の皆様の名簿、消費生活講座の一覧などを掲載しております。

それでは、９ページをご覧ください。９ページの中央に、「平成３０年度消費生活の傾向」として四角で囲んでおりますが、こちらが３０年度のさいたま市の相談傾向を大まかにまとめたものとなっております。３０年度は、７０歳以上の高齢者の相談が年代別相談で最も多く、次に６０歳代以上の相談が多くなっております。高齢者の相談の割合が増加しております。相談内容件数のトップとして、「商品一般」では、はがきやメールによる架空請求の相談が前年に比べ、約２倍に増えております。次に、有料サイト利用料の架空・不当請求を中心とする「デジタルコンテンツ」に関する相談も増えております。インターネット通販で、「お試しで購入したつもりが、定期購入が条件になっていた」というような、トラブルの相談が増加しております。

次に、１０ページの図１をご覧ください。３０年度の相談件数は、１０，７４３件で、平成２９年度から約１，８００件増加しております。

下の表２は、相談方法別の件数を表したのですが、電話による相談が中心になっております。

表３は、相談区分別の件数を表しておりますが、苦情が１０，１２６件で、９４．２％を占めております。

１１ページをご覧ください。表４は、契約当事者年代別の件数ですが、７０歳以上が最も多く、続いて６０歳代となっております。下の表５の、契約当事者職業別件数では、給与生活者の割合が３１．９％と最も多く、次に無職が２４．９％と続けております。平成２９年度からの増加割合を

見ると、無職は26.2%増、家事従事者が32.9%増とかなり高くなっております。

本日は、お時間の関係もごさいますので、相談の詳しい内容につきましては割愛させていただきます。昨年特に増えた、高齢者に関する相談について触れていきたいと思っております。

18ページから20ページにかけては、高齢者に関する相談について、まとめたものになっております。18ページ図3は、高齢者の相談件数と全体に占める構成比の推移を示したものです。

29年度より894件増え、約1.5倍になりました。30年度は、70歳代の相談の増加に伴い、相談全体の占める比率も24.3%と上昇しております。図4は、相談者の内訳を示したものです。高齢になるほど契約当事者本人ではなく、家族や民生委員、ホームヘルパーなど、第三者からの相談が増えております。高齢者本人が、身体的又は精神的な問題により相談することが困難である場合や、被害に遭ったことに気づいていない場合があるためと考えられます。19ページをご覧ください。表12は、高齢者の相談内容件数を示したものです。特に顕著だったのは、1位の「商品一般」で、はがきによる架空・不当請求の相談が激増しました。20ページの図5、これは、販売購入形態の割合を示したものです。高齢者になるほど「訪問販売」と「電話勧誘販売」の割合が増え、日中、在宅することが多く、勧誘のターゲットになっていることが伺えます。下の図6は、相談処理結果の割合を示したものです。高齢になるほど自主交渉による解決が困難な場合が多いことがわかります。

最後に、戻りまして17ページをご覧ください。表11は、全体の処理・内容別の件数推移を示しています。自主交渉によりトラブルが解決できるよう、相談者にアドバイスをする「助言（自主交渉）」が最も多く、相談全体の79.9%を占めております。また、相談者と事業者との交渉力の差から、センターが相談者と事業者の間に入ってトラブルの解決を図る「あっせん」については、「解決」、「不調」を合わせて、5.9%となっております。また、「その他情報提供」は、消費者と事業者とのトラブル以外の相談なども含んでおり、消費生活総合センターが幅広い分野の相談窓口となっているといえます。

この他、こちらの「令和元年度さいたま市消費者行政の概要」には、消費者教育・啓発の実績や、消費生活審議会の審議内容、立ち入り検査の結果など、昨年度のさいたま市消費生活総合センターの活動をまとめて示しておりますので、是非ご参照ください。

以上で、簡単ですが説明を終わらせていただきます。

**○中村弘毅会長** ありがとうございます。今、いただいた冊子についてなのですが、こちらの内容についてご質問等何かありますか。大丈夫でしょうか。こういったものを、毎年毎年まとめていただいておりますけれども、こういったものも活用しながら、消費者教育等活かしていければいいのではないかなと思っております。

もし、他に議事・議題等無ければ、議事を終了させていただきます。進行を事務局にお返しさせていただきます。よろしくお願いいたします。

**○荒川主査** ありがとうございます。

最後に、事務局よりご連絡がございます。まず、議事録への署名の件ですが、事務局で作成しましたら、ファックスか郵送でお送りし、内容を確認・訂正していただき、事務局までお送りいただいてから、それに基づき清書したものに署名をお願いしたいと存じますので、よろしくお願いいたします。

します。

次回の審議会についてですが、諮問事項についてご審議いただきたいと考えております。開催日等については、改めてご連絡させていただきますので、よろしくお願いたします。

これを持ちまして、7期第2回消費生活審議会を閉会とさせていただきます。

本日は、誠にありがとうございました。

散会（11時54分）