

8期第1回さいたま市消費生活審議会

期 日	令和2年 8月21日（金）		
場 所	ときわ会館 5階 501		
会 議 時 間	開会 午後2時00分 ~ 閉会 午後4時20分		
出 席 委 員	会長 武藤 洋善 委員 明石 順平 池田 味佐 川端 博子 豊田 雅裕 伊藤 義夫 須藤 喜弘 藤野 恵 小川 ゆり 梅澤 貞雄 中村 啓子 吉田 江里		
欠 席 委 員	嶋村 英雄 大山 克己 佐藤 真理子		
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 会長職務代理者の指名 7 消費者被害救済部会委員の指名 8 議題 (1) 令和元年度消費生活基本計画実施状況報告について (2) 令和元年度消費者教育推進計画実施状況報告について て (3) 令和2年度消費者教育実施状況調査結果について (4) 令和2年度消費者問題調査結果について (5) 第3期消費生活基本計画のスケジュールについて (6) その他 9 閉会		
配 付 資 料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第・委員名簿 ・ 座席表 ・ 資料1 令和元年度消費生活基本計画の実施状況報告について ・ 資料2 令和元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2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 ・ 資料4 令和2年度消費者問題調査結果 ・ 資料5 第3期消費生活基本計画のスケジュール ・ 冊子 令和2年度さいたま市消費者行政の概要 		
傍 聴 人	なし		
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副参事	木島 泰浩 織田 真由美 塚越 龍彦 塚越 修 関根 保明	

	消費生活総合センター	所長補佐	酒井	ひろみ
	消費生活総合センター	所長補佐	川上	素子
	消費生活総合センター	相談支援係主査	松本	浩次
	消費生活総合センター	消費生活係主査	大友	睦子
	消費生活総合センター	消費生活係主査	小林	康代

8期第1回さいたま市消費生活審議会 会議録

令和2年8月21日（金）

開 議（午後2時00分）

○川上所長補佐

〔開会のあいさつ〕

会長選出まで事務局で進行。

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。

○日野副市長 〔各委員に委嘱状交付〕

○川上所長補佐 副市長より挨拶

○日野副市長 改めまして、皆さんこんにちは。ご紹介いただきました、さいたま市副市長の日野徹でございます。本日は、お忙しい中、また大変お暑い中を、この8期第1回さいたま市消費生活審議会へご出席を賜りまして、誠にありがとうございます。この度、当審議会委員へ委嘱をさせていただきました皆様には、本市消費者行政をはじめとした市政全般へのご協力を賜り、心から感謝を申し上げる次第でございます。今回の、この新型コロナウイルスの感染拡大や、度重なる自然災害などへの影響は、市民の安定した消費生活へも暗い影を落とし、今後のトラブル増加も大変懸念されるところでございます。このような事から、当審議会の担う役割の重要性は、ますます高まってきているところでございます。委員の皆様には、本市消費生活にかかわる諸課題の解決に向けて、貴重なご意見、ご提言を賜りますようお願い申し上げまして、ご挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○川上所長補佐 公務が重なっているため、副市長退席

○日野副市長 〔退席〕

○川上所長補佐 委員自己紹介（委嘱状交付順に）

○武藤洋善委員 皆さんこんにちは。武藤と申します。私自身が、今さいたまの大宮で弁護士の職務をやっています。今日は委員名簿で配布されておりますけれども、消費者問題との関係では、埼玉弁護士会の消費者問題対策委員会に所属しておりまして、今現在その委員長を務めております。皆様どうぞよろしくお願いいたします。

○**明石順平委員** 弁護士の明石順平と申します。私は浦和で法律事務所に所属しておりまして、消費者委員会で副委員長を務めております。よろしくお願いいたします。

○**池田味佐委員** 弁護士の池田と申します。私は大宮のグリーンリーフ法律事務所というところで働いております。私も先生方と同様消費者委員会に入っております、その一委員として活動しております。よろしくお願いいたします。

○**川端博子委員** 私、埼玉大学教育学部で生活創造専修といまして家庭科の免許証を取得する学生たちを支援しております。学識経験者の中に入っていてちょっとびっくりしたんですけども一生懸命やらせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

○**豊田雅裕委員** 埼玉県消費生活支援センター所長の豊田と申します。昨年度からこの審議会のほうにはお世話になっております。さいたま市の様々な取り組みを知る機会があって、大変私も勉強になっております。これからも精一杯務めさせていただきますのでどうぞよろしくお願いいたします。

○**伊藤義夫委員** 改めまして皆さんこんにちは。さいたま商工会議所の伊藤と申します。6期の途中から委員を務めさせていただいております。少しでもお役に立て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。

○**須藤喜弘委員** 大宮ソニックシティの中におります埼玉県中小企業団体中央会の須藤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○**藤野恵委員** こんにちは。消費者団体連絡会に所属しています生活クラブ生協まちづくり委員の運営委員をしております藤野恵といひます。今回初めて委員を引き受けさせていただきました。よろしくお願いいたします。

○**小川ゆり委員** さいたま市消団連の中のくらし探検くらぶに所属しております、小川と申します。個人的には埼玉消費者被害をなくす会の最初の活動委員で、今も一応会員として毎年その総会に参加させていただいております。よろしくお願いいたします。

○**梅澤貞雄委員** 梅澤と申します。実は私、あるNPOの理事をやっておりまして、環境、それからエネルギー、そんな関係の事をやっております。よろしくお願いいたします。

○**中村啓子委員** 公募委員の中村と申します。去年長く勤めていた会社を定年退社して時間が出来て少し色々な事を勉強してみようという事で公募して当選したということで皆様のお役に少しでも立ちたいと思いますのでどうぞご指導よろしくお願いいたします。

○**吉田江里委員** 一般公募で委員になりました吉田と申します。多分この中で最高齢かなと思うん

ですけれどもさっそく高齢者の被害特別相談というチラシがありましたので何となく自分にも必要になっていうふうに思いますのでお声がけをさせていただきたいなあと考えております。よろしくお願ひ致します。

○川上所長補佐〔職員紹介〕

○川上所長補佐 市民局長、市民生活部長におかれましては、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・市民生活部長〔退席〕

○川上所長補佐

〔資料確認〕

〔会長選出〕

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。

○伊藤義夫委員 はい。

○川上所長補佐 それでは伊藤委員、お願いいたします。

○伊藤義夫委員 武藤委員さんを委員長に推薦させていただきます。武藤委員さんは6期から委員をお務めになられておまして、委員としてのご経験をしていらっしゃるという事でぜひ武藤委員さんをお願いしたいと思います。

○川上所長補佐 ただいま、伊藤委員さんから武藤委員さんのご指名がございましたが、よろしいでしょうか。

○各委員（異議なし）

○川上所長補佐 ありがとうございます。それでは、武藤委員さんに会長をお願いします。会長席への移動をお願いいたします。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、以後の進行を会長をお願いしたいと存じます。

○武藤洋善会長 皆様改めてこんにちは。会長に推薦いただきました武藤です。先ほど簡単に自己紹介させていただきましたけれども、私自身がこのさいたま市の消費生活審議会6期から委員を務めておまして、今回3期目ということになります。1期の任命期間2年ですので、ちょうど4年終わって5年目という事になります。いずれ会長職が回ってくるかなということをうっすら

感じておりましたけれども、改めて会長職を全うしていきたいと思っておりますので皆様よろしくお願いたします。この審議会ですけれども、今日の次第にもありますように、基本的にはさいたま市の消費生活基本計画というのがありまして、それに基づいてさいたま市が1年間その計画に従ってどういう消費者行政を行っていただくかというご報告をいただく場にもなっています。そのご報告内容に対して、皆様方それぞれの立場からやって、それぞれのご経験からさいたま市消費生活基本計画に基づく消費者行政に対するご意見を、皆様の中で分からないことがあれば忌憚なくご質問いただいたりという形で活発な議論をしていただければ幸いですので皆様よろしくお願いたします。

議事に入ります前に、会長の職務代理者を指名しておきたいと思えます。会長職務代理者は、さいたま市の条例施行規則第34条に「会長の指名する委員」と規定されております。今回、会長の職務代理者を明石委員にお願いしたいと思っておりますが、明石委員いかがでしょうか。

○明石順平委員（承諾）

○武藤洋善会長 ほかの委員の方々もいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

○各委員（賛同）

○武藤洋善会長 続いて、条例施行規則第38条に規定されております「消費者被害救済部会委員」の指名を行いたいと思えます。この消費者被害救済部会の委員については、この審議会委員の中から、会長が指名するという事となっております。この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、消費生活センターで受けた相談の中で、解決が困難であると認められるものについて、あっせんや調停を行ってその事案の解決に導くと共に、調停が不調になってしまった場合の消費者訴訟の資金援助についての適否の認定を行う組織となっております。審議内容を考慮しますと、それぞれの立場から意見を述べていただくことが必要な組織と考えます。また、迅速な調査審議ということが求められますので、人数は5名程度を考えております。まず、救済部会の委員ですけれども、さきほど会長職務代理者を任命しました明石委員、それから豊田委員、伊藤委員、藤野委員、梅澤委員の5人の方を、指名をお願いしたいと思えますが、今、お名前を呼びあげた委員の方々、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

○各委員（承諾）

○武藤洋善会長 他の委員の方もよろしいでしょうか。

○各委員（賛同）

○武藤洋善会長 では、この今申し上げた5名の方に、救済部会の委員をお願いしたいと思えます。この5名の委員には、この審議会のほかにも救済部会の委員の活動の方よろしくお願いたします。また、この救済部会のほかにも、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

置ることがあります。その際には、改めて私の方で指名させていただきますので、その際には他の委員の方々もよろしくお願いいたします。

ここで、休憩とさせていただきます。この休憩の間に、先ほど指名をしました消費者被害救済部会委員の方々には、別に席をご用意しておりますので、そちらにお集まりいただきますようお願いいたします。それでは、消費者被害救済部会委員の皆様、こちらに席がございますので移動をお願いいたします。

【休憩】

○武藤洋善会長 それでは審議会を再開いたします。事務局の方から消費者被害救済部会長について報告をお願いします。

○川上所長補佐 消費者被害救済部会長および職務代理者についてご報告いたします。消費者被害救済部会委員の互選により、部会長に明石委員さんが選出されました。また、部会長職務代理者には梅澤委員さんが指名されましたのでご報告いたします。

○武藤洋善会長 では、部会長の明石委員から一言ご挨拶をお願いいたします。

○明石順平委員 消費者被害救済部会長の明石です。職務に邁進してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○武藤洋善会長 明石部会長をはじめ消費者被害救済部会委員の皆様にはよろしくお願いいたします。
〔事務局に傍聴者確認〕

○小林主査 傍聴者なし

○武藤洋善会長 了解
〔議事録の作成委員の指名（事務局作成の議事録を内容確認し、署名・承認）〕
会長のほか、須藤委員と、川端委員を指名

○両委員及び各委員 承諾

○武藤洋善会長 それでは、次第の議題(1)の「令和元年度消費生活基本計画実施状況報告について」事務局よりご説明をお願いします。

○消費生活総合センター所長 消費生活総合センター所長の塚越でございます。私の方から議題についてご説明をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

それでは、お配りしてあります資料1「令和元年度 消費生活基本計画の実施状況報告について」こちらの方を開いてください。まず、こちらの報告をさせていただきます前に、「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、令和2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な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。

では、資料の説明に移らせていただきます。まず資料1の1ページをご覧ください。1番目の「調査・内部評価」でございますが、ここでの「調査」が、こちらの「基本計画の実施状況調査」になります。各事業を行いますさいたま市の各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それぞれの各所管課で調査票に記入をしていただきます。それに基づきまして、事務局である消費生活総合センターが「2次評価」という形で行いまして、達成率に応じて星の数で、1つから5つまでの評価をしております。こちらの評価の内容につきましましてはまた後でご説明をさせていただきます。そして、項目ごとに成果を検証しまして、課題や方向性を記載しております。

2番目の「審議会報告」、(検証)となっておりますが、こちらはちょうど今日の審議会ということになります。2番目の審議会報告は、実施状況調査のとりまとめた結果と、内部評価を審議会に報告をさせていただきます。審議会にて検証をしていただくものでございます。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、全市役所的に把握いたしまして、取りまとめた結果を審議会に報告し、審議会としてのご意見やご指摘をいただくこととなります。審議会が、事業の内容等について確認の必要があると認めた場合につきましては、市役所の各事業担当課所は、資料の提出やヒアリングによる質疑応答を実施いたす、ということになっております。

3番目に、審議会での検証の結果を、庁内の連絡会議、この連絡会議というのは各所管が集まって協議する場でございますが、その庁内連絡会議にフィードバックをいたしまして、次年度以降、現在ですと令和3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。そして最後に、その改善や見直しを行った施策を各所管で実施していくというものでございます。

続きまして2ページへ移らせていただきます。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。特に評価基準ですが、内部評価としてA、B、C、D、E、それから横線と、こちらにそれぞれ評価基準を記載しております。こちらが各所管で書いていただく内部評価、自己評価です。

そして今度、その評価に従って2次評価として今度は事務局、消費生活総合センターで評価をいたします。これが○、×、それから横棒ですけど、達成しているか、未達成なのか。そしてこれに1次評価を加えて最終的に星5から1までのそれぞれの達成率、この割合をベースに評価を最終的にするということとなります。

続きまして3ページをお願いいたします。こちらは、4ページ目以降に具体的な調査結果、事業ごとの調査結果を一覧表にまとめたものでございます。先ほどお示しいたしましたとおり、一番右側に星の数が書いてあると思っておりますが、一昨年度の30年度の評価と昨年度の令和元年度の評価という事で、それぞれの基本的方向の項目ごとに達成度を見るための星をつけてございます。

それでは、3ページ目の令和元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。計画全体といたしましては令和元年度の評価は星が3つで、「おおむね取り組まれている」となりました。平成30年度においても星3つでしたので、今後令和3年度以降星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。

表の左端に(1)から(4)まで書かれた、4つの「基本的方向」の各項目の「(計)」の欄でございますが、3項目が星3つ以上の評価となりました。まず第1項目の欄でございますが、「(1)消費者の安全・安心の確保」という大きな枠の中で①から③までの、こちらに書いてあります中の①③においては、星5つの「特に優れて取り組まれている」ということになりました。

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」、「(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働の促進」、「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進」では、星2つの「さらなる取り組みを必要とする」となっておりまして、取り組みの強化が求められるところでございます。

続きまして、4ページに移らせていただきます。4ページ以降につきましては、施策ごとの詳細な調査・報告結果となっております。こちらは詳細の資料となりますので、本日は時間の関係上、こちらの内容をすべてこの場で説明することは難しいですが、この中から基本計画において施策の展開の重点の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をさせていただきます。

3ページに戻っていただくと、「(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」というものがございます。こちらは14の施策があつて、1次評価では、つまり所管が示してきた内部評価ではAが6施策、Bが7施策、Cが1施策でございます。2次評価、事務局で評価したものは○が11施策、×が1施策、これにより達成率92%ということでございますので、星4つの評価となっているものでございます。

では資料の12ページをご覧くださいませでしょうか。12ページの表の下の方に「②高齢者等への支援の強化<重点>」と書かれた項目がございます。その下に施策の番号として88番から101番までの14個が具体的施策になっています。

例を挙げますと、施策番号89番、こちらの「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」でございまして、「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。「令和元年度実績」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、今日後ほど説明させていただきますがチラシを配らせていただきました。それからセミナーや消費生活展等のイベント案内、具体的にあつた相談事例等について、ラジオ番組、これは浦和レッズFM、コミュニティFMで放送しているものでございますが、そのラジオ番組による情報提供を12回、月に1回行ったということで、1次評価の達成度がA、2次評価が○となっております。

続きまして、13ページをご覧くださいませでしょうか。施策番号92番「具体的施策の内容」が「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」これが20回以上となっております。「令和元年度の実績」につきましては、啓発情報での発信8回、出前講座の開催が民生委員やケアマネージャーのほか、地域包括支援センターや、自治会等の皆様に対して41回、事務局と地域包括支援センター、そ

ういった方々との意見交換が1回実施されましたので、1次評価の達成度がA、2次評価が○になっております。

一方で、13ページの施策番号94、内容が「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ケア・ネットワークを構築」というものでございます。「第1段階として会議の開催、第2段階として見守り活動の実施」をするという内容ですが、評価の基準が、「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」となっております。実際の元年度の実績が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48地区、1地区足りなかったという事で、これにより1次評価の達成度がB、2次評価は、達成できなかったという事で×となっております。

なお、昨年10月の台風19号、猛威を振るっております新型コロナウイルス感染症の影響で昨年度やむなく事業を中止したものについては、こちらの表の「達成度による評価ができないもの」として、2次評価は横線が引いてあるものとなっております。例えば13ページの施策番号91番、こちらの2次評価は一番右側に横の棒線が入っております。内容は、「消費者の意識啓発と知識向上のため、消費生活セミナーの実施」というものでございますが、理由欄に書いてありますとおり新型コロナウイルス感染症拡大に伴いセミナーを3回できませんでした、というものがその一例でございます。

このような形で施策番号88番から101番の「高齢者等への支援の強化」の施策の1次評価、2次評価を集計したものが、先ほど説明をさせていただきました3ページの表に表され、達成率に応じた星の数を決めているものでございます。

他の施策につきましても同様の仕組みで評価をしております、その他の詳細につきましてはこちらの資料でのご確認をお願いしたいと存じます。

また、補足といたしまして、6ページの施策番号14番、施策の内容が「一定条件を満たす戸建て住宅等に対する耐震診断費用の助成」とあります。元年度実績に「令和元年度末の住宅耐震化率 現在集計中」とありますが、担当の建築総務課に確認をいたしたところ、集計結果がまとまっておりまして、92.5%という回答がございました。15番16番の同様の事業でございますが、いずれも92.5%ということでございます。

以上が令和元年度消費生活基本計画の実施状況でございます。これにつきまして、委員の皆様からご意見・ご指摘等を承りたいと存じます。では、よろしくお願いたします。

○武藤洋善会長 事務局から令和元年度消費生活基本計画の実施状況報告について説明していただきましたけれども、内容全体について、ご質問、ご意見ありましたら、挙手をした上でお願いいたします。では小川委員お願いいたします。

○小川ゆり委員 詳しくありがとうございました。私も個人的に暮らし探検くらぶで消費生活展とに毎年参加させていただいております、51番になるんですけれども9ページ目の、これは他の表にもありましたが昨年度は消費者団体などの活動支援のためのという項目、51番ですね、さいたま新都心のコンコース、駅のコンコースで、消費生活展、大変好評でやっておりますが、これはなくなっただんですけれども幸いにしまして令和2年1月26日にプラザウエストさんで行われます桜区のフェスティバルにおきまして私共の団体、私自身は行けなかったのですが参加させ

ていただきまして、本来展示させていただけるはずであった展示とクイズラリー、ここはお子様のバンドですとかそういうダンスチームが参加しているとても賑やかなフェスティバルでございまして、同じくらいの効果を上げているということでもとてもいいアレンジをしていただきました。

それからあと2つあるんですけれども、先ほど耐震化とその工事に対する補助制度の施策ということで92.5%の達成率という事でございますが、実は2年前に昭和53年に親が建てた家を壊しまして、立て直しをしまして、この耐震基準の検査と、それから古い耐震基準前の家を壊して、建築基準に沿ってちゃんとしたものを建てると、取り壊し費用で60万円の最高額が受けられるというシステムでございますが、これ毎年補助の額が枠の中で管理するものという事で、これは年度をまたいでの申請が出来ない仕組みですよ。市の方の検査を受けてから建物を壊し、土地をならして、立て直しを始めて、翌年の1月31日までに家を建て上げて報告をしなければいけない、ということですので、そうなりますと家というのは4か月くらいの期間がかかりますし、取り壊しにも1ヵ月位の期間がかかりますので4月から申請をし、現地を視察していただくにも順番待ちで1ヵ月ほど時間がかかります、それから取り壊しをし、ということになりますと、6ヵ月ぐらいは最低、場合によってはかかるということですので、それで年末までに家を建てるとなると申請は5月6月7月くらいまでにした方のみしかこの耐震基準の申請は出来ないということで、私共、9月ごろ、秋過ぎに申請にうかがって話を聞きましたらこれはとても間に合わないという事で担当の方がこれはおやめになってと、これはどうしようもないんでしょうけどこのままですと来年も申請の枠は結構残っていますと伺ったんですが建築課の方で、これはたぶん申請したくてもできないという事をちょっと感じました。

それから最後ですけれども、中学とかの家庭科とかでインターネットの事をやるという時間があるんですけれども、今中学の家庭科ってたぶん週2時間程度しかないのではないかと思います。家庭一般の事ですとか、食の事ですとか、家庭経済の事ですとか、それからインターネットとかワードですとかエクセルでいろいろ全部やるとなった時に、いまSNS、フェイスブックとかインスタグラムとかは13歳から登録して全部自己発信できるんですけれども、そのワードで文章を打つ練習をしている段階というよりは、SNSで揉めておりますけれども、高齢者も大事ですが中学生に対してまたは小学校6年生でもLINEは4人に1人位はやっている、中学生になれば、4人に3人がLINEをやっている時代ですが、もう少しこれは何とかした方が良いのではないかと痛感している状況です。

○武藤洋善会長 小川委員の方から、まず施策番号15番ですね、6ページ目ですけれども、耐震基準の助成制度に関して、いわゆるその年度内に申請をして完成しないと受けられない、そういう制度を前提にしてしまうと助成制度の利用件数というのがそれ自体制限されてしまっているのではないかとその点についてのご質問という事と、あともう一点が小学6年生とか中学生の方たちが実際にパスワードを使ってLINEとかやっている現状、小学生とか中学生に対する対処ですかね、その点についてのご質問がありましたけれども、それについて事務局からご説明ありますでしょうか。

○消費生活総合センター所長 お答えになっているかどうかわかりませんが、分かる範囲でお答えさせていただきます。まず耐震化につきましては、小川委員さんのおっしゃるとおり、おそらく

大変市民の方も関心が高いし、期待が大きい所もあるのだと思います。ただ色々不備な点は、もしくはなかなか便利でないところがあるかもしれませんが、92.5%で、あともうちょっとというところで市民の皆さんの期待に応えられるような100%に近い形まで届きそうなところまで来ておりますので、またそういったところ市民の方ご要望がありますよというところは建築総務課ですかね、所管のところにフィードバックという形でさせていただこうかと思っております。それからLINE、SNS、そういった媒体を使つてのという話がありましたけれども、確かにお子さんたち、今は小さなお子さんからそういったものに大変関心があります。消費生活総合センターとしては、いろんなそういう媒体を使つて成人年齢の引き下げとかそういった悪質商法に若い人達が巻き込まれるというケースも想定しておりますので、そういったSNSも活用して安心安全な消費生活の有力な媒体ということを目指していきたいと思っております。以上です。

○武藤洋善会長 よろしいでしょうか。

○吉田江里委員 吉田と申します。施策の中で例えば84番なんかは消費者トラブルの解決ってことで、これだけ解決したんだよっていうパーセンテージが出ていると思うんですけど、他の啓発活動が出てきても、今回ですね例えば何回開いたよ、何度も使ったよっていうのは出ているんですけど、さいたま市には本当に多くの人がおりまして高齢者にかかわらず沢山いるわけですね。どこまで浸透しているかっていうのをどのようにして測るかっていうのがここからは見えてこなかったっていうのがひとつの疑問なんですけど、送られてきた資料を見てみてどこまで浸透しているのかなっていうのが全然分かりませんでした。それを調べる方法っていうのをお考えになっているのかどうかというのが一つ。それとあと家庭科の中で消費生活についてもカリキュラムもちゃんとできていて、教科書の方も小学校1年2年から出ていたっていう今探したんですけども場所はちょっと見つからなかったんですけども確かに教科書に出ていると思うんですね。子ども達は小学校1年生から教科書のカリキュラム通りに家庭科の中で習っていると思うんですけどもそれだといつもの先生がいつものように教えているからインパクトがないっていうか、ですから私が思うには外部講師の人に例えば1年にいっぺんでいいからこういう問題があった時にはここに相談するんだよっていう電話番号をしっかりと教えるような全体集会みたいなところで外部講師が教えた方が効果的なんではないかなと。消費者被害って被害にあうのは仕方がないと思うんですね。それは誰でもちょっとした隙があれば被害にあいます。だけど被害にあった時もその後も展開の素早さっていうのが必要になってくると思うんですね。弁護士さんにご相談するにしても早ければ早いほど被害が少ない訳ですよ。ですからそういった事を考えてそれは家庭科の中で教えると多分子ども達は流れていってしまう、記憶に残らないと思うんですね。ですから1年にいっぺん外部講師の人に例えば高校生だったら1年、2年、3年合わせてでも構わない、全体集会で中学でも構わない。さすがに小学校は1年から6年だと年が離れすぎちゃうと思うんで例えば1年2年、3年4年、5年6年とかまとめてそういったような全体集会を入れた方がそれでそこに必ずここに連絡すればなんとか対応してくれるんだよってそういうのを教えてあげた方がもっと効果的ではないかなってこの資料読んでてそう思いました。どうなんでしょうか。

○武藤洋善会長 事務局の方からご説明お願いいたします。

○消費生活総合センター所長 例えば市民意識調査というさいたま市の取り組みがありまして、その中で消費生活センターを知っているかと、また今度まだ始まってはいませんが総合振興計画の指標としてそういった消費生活センターの取り組みについて市民の皆さんの方からという事が来年の夏、新しい計画が盛り込まれる予定でございますので、それが具体的に何パーセントになるのか今後具体的に示し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。それと家庭科の授業は大変学校の先生にご協力いただきまして忙しいカリキュラムの中大変ご尽力いただいているところでございます。それに併せて消費生活総合センターでは出前講座という事で市内の中学校に出向いてその時に消費生活相談員さんが講師となっていると思うんですけどもそれから中学2年生とか2022年の成人年齢の引き下げを意識してそういったところに出向いて講座を実施しております。そういった取り組みもこれから引き続きやっていきたいと思っております。そういった被害者を少なくすると積極的に取り組んでいきたいと思っております。以上です。

○武藤洋善会長 よろしいでしょうか。中村委員お願いします。

○中村啓子委員 先ほど吉田委員の言われたようにその各事業の指標として数値目標が挙げられて何パーセント達成したっていうような事で事業評価言われているんですけども、アウトプットの例えば出前授業何回やりましたとかいうのは確かにカウント出来るんですけど、アウトカムとか効果っていうのをやはりどういうふうに捉えて消費者ないしは市民の方がより良いスマートな自立した消費者となっていくか、それは長い目で見れば税金の効率的な使い方になるかと思うんですけども、そういうアウトカムとかアウトプットだけではなくて、そっちの方も考えながらやっていくといいのかなと思うんですけども。言うのは簡単だけどなかなかアウトカムの指標を作るのは難しいので、私も前の会社で死ぬほどやった事があるんですけども、アウトプットはやりやすいけどアウトカムについても今後どれかケーススタディか何かで4つの項目があるんだったらそこから一つでも二つでも選んでトライアルしてみてもらって数字だけではなくてこういうような効果とか、3年後5年後、例えば小学生だった子供が中学校高校になって自立的な考えで詐欺に引っかからないとか、引っかかってもすぐ対処出来たりとか、高齢の男性がうちに閉じこもって、大体男性が孤立するんですけども、そういうその騙されたとかっていうのもすぐ警察に行ったりとか、騙される前に立ち止まるとかそういう意味で犯罪の抑止効果っていうのも生まれてくるかと思うのでアウトプットだけではなくてそういう効果効能っていうのも少し考えていって消費者生活の向上っていうのを図ってもらえればいいかなって思いました。以上です。

○武藤洋善会長 中村委員からご意見いただきました。これ今もこれまでの審議会の中でも何度かご意見いただいた経緯からして実際に評価っていう意味で言うところの表の中にあります数値等評価基準というのがあって、その評価基準に対してどれ位達成出来ているのかという事で市の方では評価として示していただいている。ただこれまでの審議会でも議論ありましたが、実際には例えば今回80%90%100%の達成率ですというところがあっても実際に消費者被害はどれだけ減っているのかどれ位効果が出ているのかというところはまた別の問題というところもあります。なかなかその効果の部分についてどういうふうに評価をしていくのか、どういうふうに目に

見えるような形でやっていくのかというところが意外と難しいところもあるかと思いますが、今中村委員がおっしゃったようにただ講座回数を何回やりました、それで達成率何%ですという事だけではなくて、それによってどれ位の効果が得られているのか見える見えなは分かると思うんですがそこらへんは極力目に見える形で反映していけるといいのかなと私自身も思っております。あくまでご意見という事ですので事務局の方からお願いします。

○消費生活総合センター所長 こちらの告示しておる数値ですが、年度というところで区切っておりますので、なかなか効果測定というのが年度をまたいで5年10年長いサイクルで見ていく事も必要かと思えます。それをなかなか具体的な数値で表すというのは大変苦心しているところではございますが、なるべく確かに中村委員さんおっしゃった事は良くわかりますので、そういったものをなるべく見つけられるように努力していきたいと思えます。以上です。

○武藤洋善会長 他の委員からご質問…梅澤委員お願いします。

○梅澤貞雄委員 施策番号の60、ごみの減量にかかるものですね。そもそもの基本的な話なんですけども、さいたま市でごみをこういう形で分別するんだよという事は決まっておるのかもしれませんがそれでも現実問題として例えば家庭から出るごみ、それから私実は大宮アルディージャのボランティアをやっておりまして、NACK5スタジアムで分別されるごみの分別の仕方が違うんですね。このへんは統一しないと例えばもし基準があるのであればそれはもうちょっと徹底をしないと例えば危険物の中に資源ごみが入っていると、生ごみの中にみんな入れちゃうとかそういうご家庭が非常に多いような気がします。これはNACK5スタジアムでかなり厳密にされています。だからどっちがいいとかいうのは別にしまして統一されてる方が良いのではないかという事を、ここに排出抑制、それから分別の徹底を図るという事を書かれてあるんですけどもどの程度までされているのか。それからちょっとよく分からないんですけども、もうちょっとはっきりと分別の方法というものを周知された方がいいのかなと思えます。これは意見です。よろしく願いいたします。

○武藤洋善会長 事務局の方でご説明等ありますでしょうか。

○消費生活総合センター所長 消費生活の中で環境問題というのは大きな部分占めておりますので、環境局の方にそういったご意見があったということをごフィードバックさせていただきたいと思えます。よろしく願いいたします。

○武藤洋善会長 他の委員の方は。伊藤委員お願いいたします。

○伊藤義夫委員 個別の質問なんですけど8ページの施策番号39番になります。評価基準なんですけども消費生活講座15回以上開催というページになっているんですけども実際には12回しか出来なくてという事なんですけど、これは実施の目標という中では充実させますという位置づけになっていると思うんですけども先ほどのコロナの影響で事業等が出来ないというお話があっ

たんですけども、理由にはコロナの影響という事が書かれてないですが、そういったものが影響しているのかあるいは他に何か理由があるのかお伺いしたいと思っております。それと13ページ98番。事業の方向性がFっていう事は廃止っていうことだと思うんですけど、記憶違いだと恐縮なんですけど昨年も同じようなFっていうような記述になっていたんじゃないかと思いますが2年続けて廃止という事になっていますが所管課さんの方から何かお話を聞いているのかどうかお伺い出来ればと思います。以上です。

○武藤洋善会長 では事務局の方からご説明をお願いします。

○酒井所長補佐 相談支援係です。最初の39の出前講座の方なんですけど、特に新型コロナウイルスの影響ということよりも出前講座全般がそうなんですけど、出前講座が出来るという周知が先ほどご意見賜りました小学校、中学校の先生にしたりはしてはいるんですが、どうしても相手から申し込みがあって行くという事で結果的にこの専門学校とかそういったところが少なかったというのが事実です。自治会とか公民館で高齢者を対象にやりたいと申し込みはいただくんですが、なかなか学校からの申し込みが少なく、毎年小学校、中学校の教頭会などの場に赴きまして、そういった事が出来るよとPRはするんですが、どうしても受け身になってしまうのでその結果、数はそういった若い世代のところにはあまりなかったというのが実際です。ただ、高校についてはもうちょっとインターネットを使って配信するとかそういう授業で使えるコンテンツを作ったりとか今こういう時代なのでその辺は考えていますのでよろしくをお願いします。以上です。

○消費生活総合センター所長 よろしいですか。あともう一つ。すいません、具体的な中身は所管に確認をしておりますのでフィードバックのときに確認していきたいと思っております。よろしくをお願いします。

○武藤洋善会長 他の委員の方からいかがでしょうか。なければ私の方から質問と意見です。まず7ページ目の35番なんですけども、「学習指導要領に基づく消費者教育を推進」という施策の内容で評価基準が挙がっていて、令和元年度の実績のところでは第一段落のところでは「すべての市立小中学校においてやりました」と。令和元年度は中学校3校11学級で高等学校2校が出前講座を活用し授業を行いましたと。その下に細かく実績の内容を書き添えていて、達成度がBになっているんですが、実際に中学校3校11学級それから高等学校2校に対して出前講座を行ったという何校に対して行ったという部分の他にもこの下に書いてある補足の実績説明を踏まえてあげてBという評価になっているのかどうか。評価基準の関係でなぜBになっているのかというのが1点目です。

それから2点目は次の8ページ目の38番。44番あと48番あたりですかね。全体的に絡んでいるんですが、「消費生活に関する図書・ビデオの貸出による授業での活用」という施策の内容になっていて、評価基準は「貸出申込があつての活用のため設定はできません」というそこは想定内かなと思います。実績としては「令和元年度は、学校に対し、DVD6件の貸出しを行いました」という結果になっていて、これ私個人的に思っていることなんですけどDVDのソフトっていうのはいわゆる申し込みがあつて実際にそのソフトを郵送なりで届けてあげてやってらっしゃる

と思うんですが、DVDの物自体を借りるっていう時に申し込みをしてそれが送られてきてそれを使ってまた返却してって流れだと思うんですが、なかなか今コロナの影響もあってオンラインとかがだいぶ普及してきているような状況下の中で申し込みをしてDVDという媒体を借りてそれを使ってまた返すという手間のかかる作業ではあるので、ここらへんを当然市の予算等もあると思いますが、いわゆるコンテンツなんかを使ったりしてオンライン方式で配信とか出来れば、例えばインターネットなんかで申し込みをして、DVDに収録されている内容をオンラインで配信出来るみたいなやり方が出来るともう少し貸し出しというか利用件数が増えていくんじゃないかなと思いますのでそこらへんはもうちょっと今後の施策に反映していただけるといいのかなと思います。こちらが意見です。あとは他の委員の方から質問していただいたので一応私の方からは以上になりますので事務局の方からご説明いただければと思います。

○小川ゆり委員 すみませんもう1回いいですか。

○武藤洋善会長 小川委員お願いします。

○小川ゆり委員 DVDの項目を私も開いてみたんですが、DVDの表紙しか出てこないんですね。たぶん皆さん映画とかご覧になる時にはそこに内容がこうですって説明が簡単な説明と写真が付いていたりショートバージョンが出てくるんですね。申し訳ないんだけど表紙で題名とこれだけでは中がどうなっているのかよく分からない。だから少なくとも動画が無理でも出だしこんなキャラクターがとかこういう人が来てとかこういう内容を話すというような紹介がないと申し込めない。それからさっきの35なんですけど、ここにスマホナビゲーターとかを説明のところに書いてあるんですね。皆さんにWebで見てもいただくようにしましたとか書いてあるのでわかりますでしょうか。35番の真ん中のところあたりに27年の5月から学習サイトのスマホナビゲーターというのがあるんです。それ開いてみたらこれ結局フェイスブックというのがありますという程度の説明しかなくて、先ほど言ったように13歳から使うのにフェイスブックというのがありますというようなスマホナビゲーターがもう遅いのではないかと。高等学校でインターネットは安全にというのは遅いのではないかという感想があります。

○武藤洋善会長 今のを踏まえて事務局の方からご説明をいただければと思います。

○消費生活総合センター所長 最初のご質問なぜB評価なのかという内部評価的なところもありますので詳しく所管に聞いてまた後日の回答とさせていただければと。よろしいでしょうか。それから関連してもっとSNS、LINEの活用とのことでしたので、今後研究をさせていただきましてもっと積極的に活用できる方策について検討させていただければと思います。それからDVDの活用についても確かにただ待っているだけではなくて、積極的に紹介したりしているところではあるんですけども、確かになかなか貸出し、おっしゃるとおりこういうご時世でもございますし、なかなか借りてくれないというところもありますので、今も難しいところもありますがもっと積極的に利用していただけるようにもっと知恵を絞っていきたいと考えております。

○武藤洋善会長 今はスマートフォンとかインターネットとか普通に普及している時代ではあるの
で、そういう意味ではそういったツールを使って逆に消費者の方からこういった啓発するような
DVDそのものでなくて、DVDの内容ですよ、そういった物は逆にアクセスのしやすさとい
うのを少し追求していった方がいいかなと思います。他に議題1についてよろしいでしょうか。

○川端博子委員 今、学校っていうのは一括で子ども達に色んな事を教えられてとても良い場所だ
と思うんですけど、ただコロナの影響によりまして例えばここに学校で324人が受けましたと
かって書いてあっても今はその324人を一堂に会して集めることが出来ない状況なんですね。
そうしますとやはりどうしてもオンラインとかっていう事がいいとは思わないんですけども、や
っぱり時代がこの年度末から大きく変わっている状況の中でまたきっと新しい芽が出てくるだろ
うと思うんですけど、やはりこういう公共の立場からもっとオンラインとか電子化された状況つ
ていうのを検討していただきたいなと皆さんのご意見を聞いて感じた次第です。意見です。
以上です。

○武藤洋善会長 議題(1)については以上とさせていただきます。続きまして議題(2)の「令和元
年度消費者教育推進計画の実施状況報告について」事務局からご説明をお願いします。

○消費生活総合センター所長 それでは議題2「令和元年度消費者教育推進計画の実施状況報告」
について説明させていただきます。本市では、平成29年3月に消費者教育推進計画の策定を行
い、平成29年4月から計画期間が開始しております。「消費者教育推進計画」は、「消費生活基本
計画」を補完するものであり、「第3期消費生活基本計画」では、この2つの計画を統合して1本
化という事で進めてまいります。

それでは資料2の1ページ目をお願いします。1番目の進行管理の説明ですが、先ほどの基本
計画と内容が重なりますので割愛をさせていただこうと思います。

続きまして2ページ目をお願いします。こちら先ほどの基本計画と評価につきましては大体
似通っているところがあるんですが、1点ご説明ですが(2)の評価基準の2次評価と方向性の評
価という事で先ほどの事務局の個別評価は○、×という事で達成出来るか達成出来ないかとい
うところですが、この基本計画のところはA、B、C、横棒という形で更に細分化をした形にしてあ
ります。事務局の総合評価もそれに呼応してそれぞれにABC個別評価の平均点を総合して付け
ているところが先ほどの基本計画と異なるところでございます。

続きまして3ページへ移らせていただきます。令和元年度の消費者教育推進計画実施状況につ
いてご報告をいたします。こちらは4ページ目以降の調査結果をワンペーパーで一覧表にまとめ
たものでございます。表の一番下をご覧ください。計画全体としては3段階評価中、ABCの評
価中、平均2.1点でしたためB評価、ほぼ達成されているという評価でございます。表の左端に
1から5まで書かれた5つの方向性では、5つともすべての項目でB評価という事でござい
ます。

続きまして、4ページ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・結果報告となっております。こちらは詳細な資料となっておりますので、時間の関係上全部
は説明できないですのでこのうち3つの項目について説明をさせていただきます。

まず4ページの3番をご覧くださいませでしょうか。一番左端の分類につきましては「消費者

教育を受ける機会の増加」でございます。真ん中あたりにある評価基準が「小、中、高、大・大学等」の消費生活講座開催回数を15回以上」としています。こちらの実績が中学校では12回ということでしたので、1次評価2次評価ともにC、達成されていない、という評価になりました。

次に10ページになります。37番、こちらは、左端の分類が「消費者教育を受ける機会の増加」で、真ん中あたりに評価基準が「パンフレットやポスターの配布回数5回以上」となっています。ここでは、地域包括支援センター、介護事業者、学校等へ消費生活啓発冊子や消費生活センターが発行する情報紙等を5回配布できましたので、目標どおり達成できたということで、1次評価はA、2次評価ではBといたしました。また、右端の備考欄には、1次評価と2次評価で評価が相違した場合に、2次評価の理由を記入しております。

次に、18ページにある74番をご覧ください。左端の分類につきましては、「消費者市民社会の実現に向けた消費者教育」でございます。評価基準につきましては、「食品の安全性の確保に関する市民向けフォーラム等を年間4回開催の継続実施をしていくことを目標とする」としています。こちらは、食の安全フォーラムを1回開催しましたが、2回目につきましては新型コロナウイルス感染症対策のため中止ということになりました。また、サイエンスカフェについても2回実施の予定でしたが、やはり新型コロナの関係で中止になった、ということもございます。そのため、1次評価、自己評価はCでしたが、そういった不可抗力的な部分もございましたので、2次評価は「達成度による評価ができないもの」として横棒の評価、評価しないということにしました。他の施策につきましても同様の仕組みになっております。

以上が令和元年度消費者教育推進計画の実施状況でございます。委員の皆様からご意見・ご指摘等を承りたいと存じます。よろしく願いいたします。

○武藤洋善会長 各委員の皆様方から内容につきましてご質問、ご意見等あれば挙手にてお願いできればと思います。いかがでしょうか。

一点私から。4ページ目のナンバー1なんですけれども、先ほど基本計画の報告の中でいただいたので一緒に見ていただくと良いんですが、資料1の9ページ目の54番、基本計画の消費者教育推進計画は、一部重複するところもありますので、資料1と資料2が重複している内容も含まれているんですが、この資料1の54番、これはたぶん資料2の4ページ目のナンバー1と同じ内容であるものですが、こちらを見ると、「令和元年度の実績が、地域ICTリーダが講師を務める講座が18回開催されました」で資料1の達成度Dになっておまして、理由が「当担当では機材貸し出し回数を基に左記講座の開催を把握しているが、自前機材を持ち込んでの講座やスマホ・タブレット講座の需要が高まったため」ということでDという形の評価になっておまして、資料2の先ほど4ページ目のナンバー1のところの評価基準が同じになっていて、参考実績というところで「令和元年度は地域ICTリーダが講師を務める講座が18回開催されました。また云々」という記載があるのですが、質問というか確認なんですけれども、この項目の評価の仕方その数値基準があって、これをどういうふうに測るのかということについては「ICTリーダが講師を務める講座が18回開催されました」という実績で書いてあって、資料1の理由のほうは「機材の貸し出し回数をもとに、」とあってただ「自前機材を持ち込んでの講座やスマホ・タブレット講座の需要が高まったため」と書かれています。私自身意味が分からなくて、これがどういう事を意味しているのかということをお教えいただければ幸いです。

講座を開催した回数が18回で、ただ評価基準としては35回だからDという評価が出ているんですけども、理由を見ると、機材の貸し出し回数をもとに講座の開催を把握している部分があって、ちょっと意味が分からなかったんですけども。

○消費生活総合センター所長 定かではないんですけども、評価のベースが機材の貸し出しをベースにして、機材を使っていなければこれに該当しないということだと思います。

○武藤洋善会長 そうすると実際には講座は18回以上は開催されているんですけども、機材の貸し出し回数としては18回だから、こういう記載になっているという事ですかね。

○消費生活総合センター所長 と思われまして。

○武藤洋善会長 これは講座の開催数というのは、機材の貸し出し回数でないと把握できていないからというのが素朴な疑問だったんですけども。講座の開催が例えば50回とか25回行われているんですけども、実際に把握できるのは機材の貸し出し回数しか把握できないというのであれば、こういう理由でしょうがないのかなとは思んですけど、評価基準は講座の開催数で記載されているので、講座の開催数が何回かっているのを把握できれば、少なくともこの基準に達しているのか達していないのか判断できると思うんですけども、その点、理由との関係でちょっと分からなかったのので、確認していただけると幸いです。

○消費生活総合センター所長 承知いたしました。

○武藤洋善会長 他の委員の方々いかがでしょうか。須藤委員お願いいたします。

○須藤喜弘委員 まず、色々と多岐に渡ってご努力いただいていることに感謝申し上げます。資料2を見させていただきますと、3段階評価というのがあるので、効果があるのか問題があるのか分かりづらいんですけど、ほとんどBになってしまってますね、まあまあいいのかなって感じがしてしまい、資料1の方もそうなんですけれども資料1は5段階評価なので違いが分かるんですが、やはりこの計画は進行管理する上で完璧なものが最初からできるわけではなくて、課題を見つけてそれを指摘してそれを少しでも直していくと、人とか予算とかありますけど、そういうことが重要かと思うんですけど、Bを受けると、まあ同じようにやればいいのかって、簡単に言うと思ってしまうところもあると思うんですけど、ちなみに、去年、この資料2において、課題とかそういうのを指摘して、それが1年経ってこう変わったと、そういう課題の指摘を受けて改善されたというような具体的な例があったら教えていただきたいんですけども。

○酒井所長補佐 相談支援係です。ちょっと簡単なものでひとつなんですけど、今の資料の79番のところ。事業者に向けて過剰包装を注意するような周知をするという項目があるんですけど79番、18ページ一番下79番で、昨年度、30年度実績0で報告したところ、計画にあるのに0のままっていうのはどうなのっていうのはご指摘いただきましたので、昨年度中にホーム

ページ上に簡単なものではあるんですが消費者と事業者側への周知のホームページのコンテンツを作りました。簡単な例で申し訳ありませんがひとつの例です。

○武藤洋善会長 よろしいでしょうか。他の委員の方がいかがでしょうか。中村委員お願いします。

○中村啓子委員 私は今年度から公募委員という事で、今までの皆さん方の積み上げの議論というのをあまり承知してなくて、横から口を出すような形で申し訳ないと思っているのですが、公募委員の作文の消費者教育について800字以内で書いてくださいね、っていう事で課題があって、消費者教育云々という事で文章を書かせてもらって当選したようなものなんですけれど、さいたま市の消費者の教育の計画ってどういうのがあるのかな、見たこと、市報でも見たことがないなと思ってですね、ライフスタイル、おぎゃーと生まれてから三途の川を渡るまで人生は長い色々な出来事があるので、そういう節目節目でどういうことが消費者として求められ、あるいは自立的に考えて対応していかなくはないかということで、何らかの指標というかそういうものがあればありがたいなと思ったら、消費者教育推進計画の20ページと21ページに一応参考なんですけどイメージマップというので幼少期から高齢者についてどういった事を知った方がいいよと書いてあって、自分が知りたいのはちょっと細かすぎるんですけども、こういうそのことがその節目節目で教育とか自分が情報を取りに行くというようなことが消費者にとって求められてるのかな、あるいは社会が消費者を教育しなくちゃいけないのかなということでやっとわかった次第なんです。そういう意味では自分は少し利口になってるような気がするんですけどこれは参考資料なんで市の決めた事ではないかもしれないし、細かすぎるんでたぶんもうちょっと年を取った人が見たら目が回りそうな細かいことなんですけど、こういうの、もう少しわかりやすくしてそれぞれの過程でこういうような技能とか能力が消費者にとって身に着けた方がいいよとか、あるいは先ほどから言われているように、事故やらなにやらにあったときにはこういうところに相談した方がいいよというような消費者に向けての啓発あるいは知ってもらおう…パンフレットじゃないですけど市の広報とかですね、なんかにのっけてもらおうとありがたいかなと、見たことがないんで私も、だからそういう意味で、見た人はライフスタイルに沿った形でこういうようなことが必要なんだなという事がもしかしたら今の状態よりも分かるような気がするので何らかの形で広めるようなことを考えていただければありがたいのかなという…以上です。

○武藤洋善会長 事務局から何かありますか。

○消費生活総合センター所長 貴重なご意見をいただきましたので、これからもっと積極的に市民により分かりやすい形でご理解いただけるような周知方法を考え、次につなげていきたいと思えます。以上です。

○武藤洋善会長 どなたかもう一方くらい…吉田委員お願いいたします。

○吉田江里委員 中村委員さんがおっしゃったように、周知するっていうのはとても大事だと思うんですが、パンフレットを配ったりだとか、そういうのでは全く周知できないと思うんですね。

だから例えば学校にこだわるようで本当に申し訳ないんですけど、そういうところに養護の先生を巻き込んでしまうと、学校には必ず学校薬剤師がいると思うんですけども、その薬剤師さんが結構養護の先生と非常に親しくコンタクトを取って色々なことをやっているんですけども、消費生活相談員さんもそういった形で学校にアクセスするということで学校の中に相談できる学校の中の先生で一番生徒が相談しやすいところに、パンフレットを、全員に配るのではなくそこに重点的に置いておくのも一つの手かなというようにちょっと思いつきなんですけれども、思った次第です。

○武藤洋善会長 貴重な意見がありましたので、こういった意見をうまく反映できるようにご検討いただければと思います。続きまして、議題(3)に移りたいと思います。「令和2年度消費者教育実施状況調査結果について」事務局よりご説明をお願いします。

○消費生活総合センター所長 それでは説明をさせていただきます。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7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、消費生活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す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いたしました。4月から計画期間が開始されておりますが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というものでございます。「消費者市民社会」という言葉は、「消費者一人ひとりが、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」とされております。消費者教育がいかに重要なものであるかご理解していただければと思います。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、市役所全体を通して協力を得ながら進めていくことが必要になります。

では資料の方「令和2年度消費者教育実施状況調査結果」をご覧くださいと思います。こちらにもいくつか事業が出ておりますが、こちらが今回の調査結果をまとめた一覧表になります。こちらは組織順に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。それにつきましては、備考欄にその旨を記載しております。こちらでも事業数が多くなっておりますので、この中から3つほどピックアップして説明させていただきます。

まず、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、60歳以上の市民を対象に、令和元年度は大学院6校で実施され、「医療費節約Cafe」、「消費者詐欺の実例と対策」という講座を実施しています。

続いて、16ページの44番をご覧ください。こちらは、「さいたま市ごみゼロキャンペーン市

民清掃活動の実施」という施策でございます。市民全体を対象に、毎年5月30日、いわゆる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、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。令和元年度は、826団体の方に参加いただきまして、97,438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います。

続いて、20ページの68番をご覧ください。こちらは「学習指導要領に基づく消費者教育の推進」、さいたま市内小中学校の約53,500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、物資・サービスの選択、購入及び活用について、また、社会科の公民分野の授業では悪徳商法や契約などの消費生活に関する事について学習をしました。さらに小学校5、6年生や中学校全学年に通じ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も実践をいたしました。こちらも基本計画の具体的施策に該当しております。説明については以上になります。よろしくお願いいたします。

○武藤洋善会長 消費生活総合センター以外の部署に関する調査のご報告をいただきましたけれども、ご報告いただいた内容につきましてご質問等ありますでしょうか。ご意見、感想でも…。特に無いですかね。今回、調査結果いただきまして、78ですね、今回の調査していただきまして、かなりさいたま市の方で色んな視点から消費者教育を実施されておりまして、特に21ページ目ですかね、71番72番あたり、ですけれども教育委員会所管の「携帯・インターネット安全教室」ということで、71番なんか見るとドコモ、KDDI、LINE株式会社、トレンドマイクロ株式会社と連携して実施していると。いわゆる通信事業者の方たちと提携をして教育を行っている。特に通信分野っていうのは当然事業者の方が詳しいですので、こういった事業者と連携しながら消費者教育を行っているということに感心しました。引き続き各部署におかれまして消費者教育を実施していただければと考えております。それでは議題の(3)は以上とさせていただきます。続いて、議題(4)「令和2年度消費者問題調査結果」につきまして、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 では、資料のご説明をさせていただきます。消費者問題調査は、平成21年度から開始し、今回で12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、消費生活総合センター以外にどれだけの問題があるのかを把握しきれないため、市役所全体を通して調査を行って、実態を把握する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きまして、関係部局が横断的に協議をいたしまして、本市における消費者行政の適格な推進を図るため、今後、消費者トラブルを発生させる恐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となっております。

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だまし取ろうとした

り、物を売りつけたり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、「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うなど、消費者の不安を煽る手口も続いて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や振り込め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ものと考えております。

さらに、ホームページでの周知も大切ではありますが、3番の自治会役員を装い金銭を騙し取る行為や6番の市の職員を装い、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、市報、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も行ってまいります。

今回いただいた新たな回答につきましては、マイナポイント事業の開始に伴う消費者トラブルにつきまして、事業に便乗して市職員などの行政機関の職員を名乗り「ポイントを受け取るための手続きに必要」などと言って、口座番号などを聞き出したり、ATMを操作させたりして金銭を詐取するケースなどの注意喚起がございました。

さいたま市の消費者問題の実態を踏まえた上で、このような課題を見つけ、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。

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ております。今後につきましても、毎年調査を実施していきたいと考えております。説明は以上でございます。

○武藤洋善会長 事務局より令和2年度消費者問題調査結果のご報告をいただきましたが、内容につきまして、何かご質問等がありますでしょうか。小川委員お願いします。

○小川ゆり委員 8月31日で10万円の給付の申請が終わるんですけども、さいたま市のホームページで外国人の方の分はどうかと思いましたが、英語とか中国語とかのホームページで色々説明はあるけれども、申請書の書き方が英語で書いてあったりするののでできたりするんですが、それは日本語で説明してあるページから行くとその添付ファイルが開くけれども、英語で書いてあったり中国語で書いてあるページから行くと、添付ファイル、もともと最初のページに添付ファイルが開かないものがありますと書いてあって、開かないんですね。電話の問い合わせはみんなジャパニーズオンリーと書いてあるし、消費者の質問の方で日本語がたどたどしい方からとかの質問とかご相談というのは今どうなっているのかなあと思っているんですけどもいかがでしょうか。

○酒井所長補佐 今の時点で相談員に来る電話で本当に日本語全くダメでその人オンリーでって

う電話が実際は無いですね。ただ今後もうちょっと詰めようと思ってるんですけど、相談員さんは色んな多言語しゃべれるわけではもちろんないので、そういった申し込みがあった時に観光国際課というところを通すといろいろな多言語のボランティアを派遣する事業をさいたま市の方でやっておりますので、そういったところと調整をして予約をして直接来所で通訳を介しながら、ということができるのではないかと考えています。現実問題として電話でやり取りができないほど日本語がダメな方からの電話がないので、ただうちのセンターを知らないだけなのかちょっとそこは把握できないんですが、実際全然何言ってるかわからないよという例があったことは見てもないのが事実です。

○武藤洋善会長 外国人の方でも日本語をなかなかうまく使えない方でも、今おっしゃったように通訳の方をうまく用意していただいてアクセスできるような受け皿づくりも大事だと思いますのでよろしくお願いいたします。ほか、いかがでしょうか。須藤委員お願いします。

○須藤喜弘委員 13の経済局の関係と18の水道局の関係が載っておりますけれども、私もちょっと勉強不足のところがあるので教えてもらいたいのですが、コロナ禍において今後こういうトラブル等の発生が予想される場所なんですけれども、さいたま市として何かコロナ禍に対して対策なり啓発なり教育なりそういった手を打てるような施策は考えているのでしょうか。

○消費生活総合センター所長 新型コロナの関係ですね。全国からいろんな情報、それから事例が届いておりますのでそういったことをホームページに載せたり色々な所で情報提供したり、今消費生活総合センターとしてはそういったまずできるところからやっと思っています。

○武藤洋善会長 では他に、いかがですか。よろしいですかね。来年度以降もマイナポイントとかコロナウイルスですとか大体消費者問題というのはその時の流行りに便乗するような形で、流行りの物にのっかってやるというのが多いので、そういったところはアンテナはりながらやっただければと思います。では議題(5)に入ります。「第3期消費生活基本計画のスケジュールについて」事務局より説明をお願いします。

○川上所長補佐 お手元に、「第3期さいたま市消費生活基本計画策定に向けた経緯及び今後の想定スケジュール」という資料が配布されていると思うんですけども、今現在使っている第2期消費生活基本計画と消費者教育推進計画が今年度の末で期間満了を迎えます。それに伴って皆様の前で第7期の審議会委員の皆様にも色々審議、貴重なご意見をいただきまして、現在第3期さいたま市消費生活基本計画について策定しているところでございます。令和3年の4月から施行を目指しております。第7期の審議会の皆様にご審議いただいた答申というものを7月29日に市長へ行っていただきました。現在そのいただいた答申を基に消費生活基本計画素案というものを作成しております。スケジュールにつきましてはお手元にあるスケジュールのように進めていく予定でございます。11月から12月にかけて約1ヵ月間パブリックコメントを実施しまして、市民の皆様のご意見をいただいた後に最終的な計画案を作成して、令和3年4月に施行予定になっております。なお、こちらのスケジュールの内容は本日現在のものがございますので、今後、日程、

内容が変更となる場合がございますので、あらかじめご了承ください。以上でございます。

○武藤洋善会長 事務局から第3期消費生活基本計画のスケジュールについて説明をいただきましたが、これについて何かご質問等がありますでしょうか。よろしいですかね。ではそうしましたら、議題(6)「その他」ですけれども、みなさまから何かありますか。よろしいでしょうか。事務局から2点ほどご報告があるようですので、お願いいたします。

○小林主査 令和2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、この場を借りて簡単に紹介させていただきます。

目次をご覧ください。冊子の構成としまして、大項目の1としてセンターの概要を説明したうえで、大項目2で令和元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3に資料として条例の条文やこちらの審議会の名簿、消費生活講座の一覧などを掲載しています。9ページをご覧ください。中央に令和元年度消費生活相談の傾向として四角で囲んでありますが、こちらが令和元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。令和元年度は70歳以上の高齢者の相談が年代別相談で最も多く、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は商品一般で、はがきやメールによる架空請求の相談のほか、中身が分からない商品の送り付けなどの相談が多くなっております。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。

10ページですが図1をご覧ください。相談件数は10,823件で平成30年度から80件増加しております。表2ですが、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ですが、相談区分別の件数を表しておりますが、ほとんどは苦情になっております。

11ページ、表4、契約当事者年代別の件数ですが、70歳以上が最も多くなっております。表5、契約当事者職業別件数では、給与生活者の割合が最も多く、次に無職が続いています。無職と家事従業者の割合が高くなっており、この2つの表から高齢者の相談が多いことがうかがえます。

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となっております。

最後に17ページをご覧ください。表11は全体の処理内容別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する助言、自主交渉が最も多く、相談全体の7割を占めております。また相談者と事業者との交渉力などの差から、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斡旋については、解決、不調を合わせて6.9%となっています。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、消費生活センターが幅広い分野で相談窓口となっていると言えます。このほかこちらの令和2年度さいたま市消費者行政の概要は、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ぜひご参照ください。以上で説明を終わらせていただきます。

○**松本主査** さいたま市消費生活センターの松本と申します。当センターからお知らせとなります。お手元にあります水色のA4判のチラシをご覧ください。こちらは当センターにおいて9月21日敬老の日の前に高齢者の消費者被害の救済と未然防止、トラブル対応に関する情報提供などを目的に、関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンの一環として、高齢者被害特別相談を実施するものでございます。期間につきましては9月16日水曜日から18日金曜日までの3日間実施してまいります。このチラシにつきましては、さいたま市市報やホームページなどに掲載しておりまして、市内公共施設をはじめ、市内の地域包括支援センター、在宅介護支援センター及び障がい者関係施設などに周知を図ってございます。以上で説明を終わらせていただきます。

○**武藤洋善会長** 他に何かございますか。なければ議事を終了しまして、進行を事務局の方にお返ししたいと思います。

○**川上所長補佐** 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、議事録への署名についてですが、武藤会長、須藤さんと川端さんは、事務局で議事録を作成しましたら、ファックスもしくは郵送でお送りいたしますので、その内容を確認、もしくは訂正がありましたら訂正していただきまして、事務局までお送りいただきましてから、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、よろしくお願ひします。次回審議会の開催についてですが、開催日等については、また改めてご連絡させていただきます。よろしくお願ひいたします。

これをもちまして、8期第1回消費生活審議会を閉会とさせていただきます。8期といたしましては初めての審議会になりますが、委員のみなさま、2年間よろしくお願ひいたします。本日は誠にありがとうございました。

散会(16時20分)