

9期第1回さいたま市消費生活審議会 会議録

令和4年8月24日（水）

開 議（午前10時00分）

○田島所長補佐 定刻になりましたので、消費生活審議会を始めていきたいと思っております。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、9期第1回さいたま市消費生活審議会を開会いたします。後ほど、審議会会長が選出されるまで、最初は事務局の方で進行をさせていただきますので、よろしく願いいたします。なお、本日委員15人中、12人の出席をいただいております、過半数に達しているため、条例施行規則第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、本会議は「さいたま市付属機関等の会議の公開に関する要綱」により原則公開となっており、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。

それではまず最初に、市民局長から『さいたま市消費生活審議会』の委員の委嘱状の交付をさせていただきます。今、着席されております順に、委員の皆様のお名前をお呼びいたしますので、その場でご起立をお願いいたします。それでは、局長お願いします。

○溝市民局長 [各委員に委嘱状交付]

○田島所長補佐 ありがとうございました。なお、本日、池田委員、吉沢委員、藤野委員は、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。本日欠席の委員さんにつきましては、本日の審議会資料等と併せて事務局より委嘱状をお渡しいたします。ここで、9期第1回さいたま市消費生活審議会の開催にあたりまして、溝市民局長から、ご挨拶をお願いいたします。

○溝市民局長 皆様、改めましておはようございます。さいたま市市民局長の溝と申します。皆様方におかれましては、大変お忙しい中、この9期さいたま市消費生活審議会の委員にご就任いただきまして、誠にありがとうございます。また、皆様には日頃から本市の消費者行政をはじめ、市政全般にお力添えを賜り、心から感謝を申し上げます。

さて、近年の消費者を取り巻く環境については、高齢化の進行、また、インターネットの急速な普及などによりまして、消費生活相談の内容についても、多様化、また、複雑化をしてきており、それに伴った多くの消費者トラブルや、被害等が発生している状況でございます。また、現在の新型コロナウイルス感染症の拡大や、度重なる自然災害の発生などが、市民の安定した消費生活に与える影響も少なくないところでございます。このような情勢にあつて、当審議会の担う役割の重要性はますます高まっております。どうか委員の皆様におかれましては、本市の消費生活に係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心からお願い申し上げまして、はなはだ簡単ではございますが、9期第1回審議会開催にあたりましてのご挨拶とさせていただきます。皆様、本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

○田島所長補佐 ありがとうございました。続きまして、委員の皆様にご自己紹介をお願いいたしま

す。明石委員さんから、先程の委嘱状交付の順に、一言お願いをいたします。

○**明石順平委員** 弁護士の明石順平と申します。よろしくお願いいたします。

○**井上光昭委員** 弁護士の井上と申します。よろしくお願いいたします。

○**川端博子委員** 埼玉大学の川端と申します。教育学部で小学校、それから中高の家庭科の先生を養成するところで働いております。どうぞよろしくお願いいたします。

○**天野敬一委員** 埼玉県消費生活支援センター、天野でございます。昨期に引き続きましてお世話になります。よろしくお願いいたします。

○**須藤喜弘委員** 埼玉県中小企業団体中央会の須藤と申します。よろしくお願いいたします。

○**嶋村英雄委員** さいたま農協の中部地区地区代表理事の、非常勤ですが、嶋村と申します。よろしくお願いいたします。

○**長谷川悟委員** 生活協同組合コープみらい埼玉県本部の長谷川と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○**小川ゆり委員** ぐらし探検ぐらぶの小川ゆりと申します。本職ピアノを弾くことですので、音楽関係知り合いが多くて、今は演奏会があるかないか当日まで分からないという中で暮らしております。よろしくお願いいたします。

○**武藤真知子委員** さいたま市消費者団体連絡会に参加しております、うらわ市民広場の武藤真知子と申します。このような会合に参加するのは初めてですので、勉強しながら協力させていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○**梅澤貞雄委員** 梅澤でございます。今回で3期目になります。よろしくお願いいたします。

○**小木美穂委員** 一般公募の小木美穂と申します。よろしくお願いいたします。

○**菊池えりか委員** 同じく一般公募で採用いただきました菊池えりかと申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○**田島所長補佐** 〔職員紹介〕

○**田島所長補佐** 市民局長につきましては、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 [退席]

○田島所長補佐

[資料確認]

[会長選出]

それでは、会長の選出に移りたいと存じます。選出につきましては、さいたま市消費生活条例施行規則第 34 条の規定により、「委員の互選により定める」こととなっております。どなたかいらっしゃいませんかでしょうか。

○須藤喜弘委員 はい。

○田島所長補佐 それでは須藤委員、お願いいたします。

○須藤喜弘委員 はい。明石委員さんを推薦させていただきます。明石委員さんは 8 期から委員をお務めになっておりまして、委員としてのご経験もお持ちだということで、ぜひ明石委員さんをお願いしたいと思います。

○田島所長補佐 ただいま須藤委員さんから明石委員さんのご指名がございました。よろしければ明石委員さんをお願いするというので、委員の皆様よろしいでしょうか。

○各委員 (異議なし)

○田島所長補佐 それでは明石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。

○明石順平会長 では改めまして、会長を務めます、弁護士の明石順平と申します。よろしくお願いたします。まず、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っております。会長職務代理者は、条例施行規則第 34 条に「会長の指名する委員」と規定されておりますので、井上委員をお願いしたいと思っておりますが、井上委員よろしいでしょうか。

○井上光昭委員 (承諾)

○明石順平会長 他の委員さんもよろしいでしょうか。

○各委員 (賛同)

○明石順平会長 ありがとうございます。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っております。この消費者被害救済部会の委員については、審議会委員の中から、会長が指名することとなっております。この消費者被害救済部会は、条例第

37条に設置すること等が定められていますが、消費生活センターで受けた相談で、解決が困難であると認められるものなどに、あっせんまたは調停を行い解決に導くと共に、不調の場合等の消費者訴訟における資金援助についての適否の認定を行う組織です。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と考えます。また、迅速な調査審議のため、人数は5人程度がよろしいかと思えます。そこで、井上委員、天野委員、須藤委員、藤野委員、梅澤委員の5人の方を指名したいと思えますが、今お名前を呼びあげた委員の方々、よろしいでしょうか。

○各委員（承諾）

○明石順平会長 なお本日欠席の藤野委員には、個別に改めて連絡し、承諾を得ておきますので、よろしく願いいたします。それでは5人の委員の皆様には、当審議会に加えて、消費者被害救済部会においてもご協力お願いいたします。また、この部会の他にも、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することがありますが、その際にも改めて私のほうで指名させていただきますので、他の委員さんもよろしく願いいたします。ここで、暫時休憩とさせていただきます、休憩の間に、先程指名いたしました消費者被害救済部会委員の方々には、別に席を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。

【休憩】

○明石順平会長 それでは審議会を再開いたします。事務局より、消費者被害救済部会長について、報告をお願いします。

○田島所長補佐 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、部会長に井上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。

○明石順平会長 ありがとうございます。それでは、部会長の井上委員さんから、一言ご挨拶をお願いいたします。

○井上光昭委員 部会長を務めさせていただくことになりました井上と申します。弁護士に今年で10年目でして、弁護士になった時から消費者問題に取り組ませていただいておりますので、少しでもお役に立てればと思えますのでよろしく願いいたします。

○明石順平会長 ありがとうございます。井上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願いしたいと思います。それでは議事を進めてまいります。事務局の方、傍聴者はいらっしゃいますか。

○田島所長補佐 本日、傍聴者はありません。

○明石順平会長 はい、ありがとうございます。それでは、最初に議事録の作成に係わる委員の指

名を行いたいと思います。これは、事務局で作成した議事録を内容等の確認後、署名により承認をするものです。議事録の作成要領としては、概要を記すこととなっていますので、調査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、長谷川委員と小川委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。他の委員の方々もよろしいでしょうか。はい、ありがとうございます。それでは両委員には、審議会を代表して、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、承認の署名をよろしくお願いいたします。

それでは、議題（１）の「令和３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 議題（１）「令和３年度消費生活基本計画の実施状況報告について」説明させていただきます。

まず、はじめに、「さいたま市消費生活基本計画」についてご説明いたします。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26年4月に制定した、「さいたま市第2期消費生活基本計画」の見直しを行い、令和3年4月に、令和7年度までの5年間を計画期間とする、「第3期さいたま市消費生活基本計画」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、配布資料についてご説明いたします。「資料1」の1ページをご覧ください。こちらは、「消費生活基本計画の進行管理」の流れについてまとめたものとなります。はじめに、「1. 調査・内部評価」でございますが、消費生活基本計画の施策を実施している各担当課に対しまして実施状況を調査し、各担当課の自己評価の結果を、基本的方向の項目ごとに成果を検証し、課題と方向性を明示します。次に、「2. 審議会報告」におきましては、各担当課の実施状況調査の結果を審議会に報告し、ご意見などをいただきます。次に、「3. 改善・見直し」において、審議会でもいただきましたご意見などを、庁内連絡会議においてフィードバックし、最後に「4. 施策の実行」へと繋げていきます。

続いて2ページをご覧ください。こちらは、各担当課が行う評価方法と評価基準を記載しております。「(2) 評価基準」につきましては、目標を達成できたものは「○」、未達成が「×」、新型コロナウイルス感染症の影響など、やむを得ない理由で事業を中止したものは、「－」となっています。続いて3ページをご覧ください。こちらは、4ページ目以降の調査結果をまとめたものでございます。表の左端に(1)から(4)まで4つの「基本的方向」が、その右側には「基本的方向」を細分化した「項目」がございます。そして各「項目ごとに」達成度を算出しています。この「達成度」の算出方法ですが、注意書きにもございますが、「施策数」から評価の「－」を除いた数に対する○の割合となっております。表の一番下の行は「計画全体」の集計欄となっております。数字の一番右側に達成度を記載してありまして、こちらが88%となりました。各「項目」ごと「達成度」を見ていきますと、計画全体の「達成度」88%を下回っているものは、上から順に、基本的方向(1)においては「②生活環境の安全対策の推進」が79%、基本的方向(2)においては「③環境保全への取り組みの促進」が75%、基本的方向(3)においては「①迅速な消費者被害への対応」が83%、基本的方向(4)においては「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進」が60%となっており、取組の改善が求められるところとなっております。

続いて、4ページ、A3縦長の資料をご覧ください。4ページ以降は、各担当課が実施している施

策ごとの詳細な調査・報告結果となっております。はじめに、4ページの左上に四角い線で囲まれています「計画の総合指標の達成に資する効果」についてご説明いたします。「計画の総合指標」とは、右側に記載しております第3期消費生活基本計画の総合指標のことでありまして、基本計画の総合指標として「消費者トラブル対策が充実していると感じる市民の割合」を、令和2年度の39.3%から令和7年度に55%にするとしています。この指標を達成するための取り組みといたしまして、各施策を実施し、その結果としてどのような効果があるかを①から⑨までで表しております。

続いて、各施策についてですが、時間の都度上、施策の重点項目の1つをピックアップしてご説明いたします。恐れ入りますが9ページをご覧ください。表の左端に施策番号が記載してあります。74番でございますが、こちらの下の方に、少し濃いグレーの行がございます。こちらには「②高齢者等への支援の強化<重点>」と書かれた項目です。この項目に関する施策が、施策番号の75番から83番までとなっております。この中から施策番号76番をご説明いたします。左から端に順に「施策の内容」は、「高齢者に日頃接する人への情報発信」、右隣の欄につきましては「計画の総合指標の達成に資する効果」、こちらは①につきましては「消費生活に関する情報提供」、「③高齢者・障害者の被害防止・支援」、こちらに該当するため○がついています。次に右隣の「評価基準」につきましては「啓発情報の発信及び意見交換会を10回以上実施する」としており、「評価」を○としています。評価の理由といたしましては「評価基準を上回る計14回の啓発情報の発信及び意見交換会の実施を行うことができたため」としています。「令和3年度実績」といたしましては、啓発情報の発信13回、意見交換会1回となっております。

このように、各施策の評価結果を集計したものが、先ほどのご説明いたしました3ページの「評価結果」となっております。他の施策についても同様の仕組みに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、資料にてご確認いただければと思います。説明は以上となります。

○明石順平会長 ありがとうございます。ただいま、事務局から「令和3年度消費生活基本計画の実施状況報告について」ご説明をいただきましたが、何か質問等ございますでしょうか。

○小川ゆり委員 私以前も委員をしておりまして、以前にはなかったところで5ページの17番。今までは建築物の耐震とかそういうことしかなかったんですが、今回、ブロック塀等改善啓発ダイレクトメール送付数505通というのがありまして、今まではシックハウスとか耐震が足りないなどの調査とかそういうものだけだったのですが、今回初めてブロック塀とかいうことが出てきましたので、505通というのがどういったところに出したのか興味があったのと、24番のところの商品テストとかリコール情報の速やかな提供で消費生活センターとかのホームページでも情報を発信するとあるのですが、いつもさいたま市とかのホームページもパソコンで見ると、とてもよく見やすくできておりまして、こういう大きくない項目いわゆるちょっとしたこういうリコールの問題みたいなお知らせのところも、ページを大きく出ている所を探すと、探せる場所に割とすぐに到達するんですが、今、普段はいちいちパソコンの前に行かずにスマホに頼ってしまい、前はPC画面にしますかスマホ画面にしますかという選択があるのも多かったのですが、自動的にスマホの画面になってしまって、それで見ると上手く探せませんでした。私自身もブリヂストンの自転車の一発二錠というのが実はありまして、要するに自転車が走っているうちに、急にロックがかかってしまって事故が起こったので、私もブリヂストンの古い鍵がついている自転車に乗っていたので替えたんですけども、何度もTVCMでやったらいいんですが気がつかずに、家族に言われて気が付いて、その

あとあちこち見たらやっぱり他のホームページを見つけたという事態なので、その辺を2点聞きたいんですけど。

○明石順平会長 今の2点について、事務局の方で回答できることはありますか。

○田島所長補佐 まず、17番の方ですが、ダイレクトメールをどういった所に送付したかというところ、申し訳ないですが所管に確認して回答します。

○荒川係長 24番についてですが、確かに最近はパソコンよりスマホでの検索が多いということもありますが、例えばトピックスに載せるとか、比較的スマホでも上の方に表示するような形に工夫できれば見やすくなると思います。また、消費生活総合センターの独自のホームページではないので、現時点で構造上大きく変更することは難しいので今後担当課に要望してみたいと思います。

○小川ゆり委員 多分それ探せないということなんです。一番下まで見るんですけど、パソコンとかですと、ここをクリックして探していけばいいというところが項目自体が出るんですけど、結局のところ、検索を入れるためには、どの項目の中で検索をかけていいのかもなかなか分からないという。

○荒川係長 製品安全事故情報というところの項目で開けないと、どうしても現在は下の方にあるので、下にスクロールして探していただく形になります。

○小川ゆり委員 製品安全のところでもいいのかなということをまず思い至らないといけないということですね。

○荒川係長 そうですね、今現在の状況ですと、製品安全事故情報という所になります。

○小川ゆり委員 わかりました。

○消費生活総合センター所長 貴重なご意見ありがとうございます。さいたま市のホームページにつきましては、消費生活以外でも様々な情報が掲載しておりまして、なかなか自分も探したい情報というのが見つからないことがあります。

○小川ゆり委員 これは消費生活センターのホームページからいったんですけれども、両方見たんです。

○消費生活総合センター所長 解決の方向といたしまして、検索の小さい窓がございますので、そこにキーワードを入れていただいて検索していただくと、もしかしたら早く見つかるのかもしれないと思いますが。

○小川ゆり委員 それが入れ方が悪いのか、それでは該当項目ありませんとなってしまっ

たりとか。

○消費生活総合センター所長 今後、うまくなるべく早く検索できるような形にできないかどうか、関係する部署ございますので、そちらのほうに相談しながらやって行きたいと思います。

○明石順平会長 ありがとうございます。他に何かございますでしょうか。

○小木美穂委員 消費生活基本計画の総合指標が、令和2年度、それから目標として7年度のパーセンテージがでておりますけれども、令和4年度、まだ出てないとすると3年度、今どの辺まで出ているかということと、それから達成効果の数値が出ておりますけれども暫定値として頑張っているかという様子がよくわかるんですが、この数値というのは、項目を達成したものについてやったということなのか、受けられた方の評価を受けて、達成度をここまで行ったということなのか、分からないので教えていただきたいのですが。

○田島所長補佐 基本計画の達成度4年度という意味ですか。

○小木美穂委員 ここに出ている令和2年度が39.3%になっていまして、7年度の目標が55%になっているんですが、今中間、というかその間の年度なんですけれども今どの辺までいっているのかということがわかれば教えていただきたい。

○田島所長補佐 3年度の数字がありまして、これが37%です。

○小木美穂委員 4年度はまだ出てないですか。

○田島所長補佐 4年度はまだ出てないです。

○小木美穂委員 ありがとうございます。

○消費生活総合センター所長 2つ目のご質問ですけれども、効果につきましては達成したかどうかではなくて、実際その施策自体が①から⑨のどのような部分に効果を与えるのか、という部分での該当する部分に「○」を付けております。実際その施策が目標達成したかどうかにつきましては、評価の欄ございます、○×で達成度の評価はしております。こちらの効果につきましては、施策自体にどのような影響を与えるかという部分での効果になります。該当するものに「○」を付けてあります。よろしく願いいたします。

○明石順平会長 はい、ありがとうございます。他に何かございますでしょうか。

○梅澤貞雄委員 この施策の中でいろいろあると思うんですけども、高齢者の問題点というのはなかなか被害が減らないですね。例えば9ページの施策番号77番、地域包括支援センター等との連携による高齢者等の云々って書いてあるんですけど、これもうちちょっと市の方で深く突っ込んでい

ったらどうなのか。突っ込むということは、これをやってくれとか、情報提供がやっぱりそうですね、支援センターでどういう形で情報提供しているのかよくわからないということもあるのではないかな。もうちょっと深く、もうちょっと具体的に突っ込んでいったらどうなのか。他にもいろいろこういう問題ってあると思うんですけど、優劣をつけてやっていこうとしても、やはりこの高齢者の問題は喫緊の問題だと思うんですよ。ですからこのことを重点項目に何かを加えたらどうなのか。もうちょっと具体的に取り組んでみたらどうなのか。これは行政の都合があって、支援センターとの住み分けがあるかもしれません。その住み分けをできる限り取っ払っていただきまして、入っていただくような機会があればと考えます。ちょっと検討いただければありがたいです。

○荒川係長 そうですね、なかなか少し難しいところもあると思うのですが、地域包括支援センターとの連携もごございますし、更には高齢者向けの出前講座などいろいろありまして、令和3年度は高齢者向けの出前講座は公民館やシニア大学や老人会など5回やっております、引き続き地域包括支援センターの全体会や総会に参加して、例えば資料の提供ですとか、高齢者の問題などを周知、あるいは啓発できればいいなと考えております。またそういった啓発の回数を増やしていければと考えております。ありがとうございます。

○梅澤貞雄委員 ありがとうございます。

○明石順平会長 それでは時間もありますのであと1問くらいもしあれば。

○小木美穂委員 私、35年間消費者トラブルに携わってきておりまして10年周期でトラブルが来るんですね。また今、ちょうどその時期に来ているかなという感じがしてまして、消費者教育、小中学生、学生に対する成人年齢も下がりましたし、そういう部分と、それから高齢者のトラブルも非常に増えていきますので、今年度何か重点的にそれに対する対処をやるというような報告がありましたので、私もぜひ無い知恵をしばらせていただいて、なんとか改善する方向に持っていきたいということで参加させていただいてるんですが、梅澤委員のおっしゃることはもっともだと思いますし、センターだからこれだけしかできない、公民館だからこれだけしかできないということではなくて、横断的に、例えば高齢者トラブルを防止するために、伝えるために、啓発するためにどうしたらいいかということ横断的な形で話し合っ、それを市全体で推進していくというような方法を考えなければならないんじゃないかと思うんですけど、いかがでしょうか。

○荒川係長 そうですね、今、市で横断的な形で、全庁的には窓口としてたらい回しにならないように「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部会議というのがあって、消費者問題についても高齢者とか様々な問題を横断的に、全庁的な形で、見守ることができる会議が着々と進んでおります。令和4年度から名称が変わりまして、さいたま市地域福祉連絡会議という名称になりました。消費生活総合センターも「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部会議の中の相談支援体制構築ワーキングチームに参加させていただいたりしながら、先程皆さんがおっしゃったように地域包括支援センターあるいは支援課とか福祉課とかそういったところとつながりができるような体制になるように進んでいっております。そういったところに交らわせていただいて、横断的な包括的な支援体制の構築に向けて考えておりますので、活動していければと考えております。ありがとうございます。

○明石順平会長 はい、須藤委員。

○須藤喜弘委員 いろいろな事業展開本当にありがとうございます。引き続き市民の皆様からの声を活かして、きめ細かな施策の展開よろしくお願ひ申し上げます。

私の方から全体の事で2点お伺ひしたいんですけれども、まず1点目が資料3ページの評価結果のところでございます。あくまでもこの達成度、目安みたいな形であるとは思ひんですけれども、一応この数字がある以上は、全体の細かな資料ありますけれども、全体を一目で見た場合は88%できてるんだなっていう数字が目に入るところでございますので、それなりに重要性を持っていますし、100%はできないと思ひますけれども、なるべく本当に実態を反映した数値にすべき場所かなと思ひます。88%ということよくできてると、ぱっと感じるんですけれども、例えば施策数98に対して○が74ですけれども、これだけで計算すると76%になるんですよ。その数字を聞くと実際できたのが○ですよ、76っていうと、ちょっと足りないかなと一般の人は思うと思うんですよ。その辺がもう少し計算の方法を工夫していただいて、実際やっていただいたことが反映できる形にさせていただいた方が良ひのかなと。例えばこの「-」のところなんですけれども、もともとコロナでできないのは書いてあるので、最初のルールだとしようがないんですけれども、この「-」の中身を見ますと、条例等に基づいて申請が上がってきたものに対して、上がって来なかったからなかったというのあれば、コロナで5回やるのができなかったとか、一緒になってますけど、やはり内容が違ひっていて、申請がなかったものはもともとできようがないんですけれども、例えばコロナでできない場合は、何のための目的かをもう一度確認していただいて、別の方法でやるとか、そういう手段も間違いなくあると思うので、これを一緒に除いたのはどうかというのが1点と、逆に×の部分が10ありますけど、例えば5回やるという場合に4回やっても×になっちゃうわけですよ。それだけ見れば8割はできてるわけですよ。8割分をどうするか難しいところはありますけれども、5回やらないと×じゃなくて、やった部分をこの中に入れるような形ができれば良ひと思ひますので、より実態を反映した数字が可能であればご検討いただきたいというのが1点です。

2点目はコロナの関係なんですけれども、なかなかできなかったというのがあってそれはやむを得ないところもあると思うんですけれども、ここにきて国の方も経済の方に重点をおいて、緊急事態とか蔓延防止等はなかなか出さないで、経済動かしていくんだという形になってるかと思ひますが、でも実際過去最大の感染数がずっと増えてきてる、そういう現状もあります。そういう中においてさいたま市さんとして、ここでこの消費生活の関係のセミナーとか催し物、講座を手掛けていて、こういうものは実際対面で続けていく方針があるのか、それともいっぱい集まるのはやはり引き続き遠慮をするのか、ここら辺の考え方を教えていただきたいと思ひます。

○消費生活総合センター所長 ご質問ありがとうございました。まず1点目の評価の方法でございますが、おっしゃるとおり実施してるものについてはなるべく実績に応じて反映させるですとか、あと「-」を一緒にくたにまとめるといった部分ですとか、そういったところをなかなか難しい部分ではございますけれども、ご意見いただいたことを検討しながら評価の方法について考えていきたいと思ひます。

2点目でございますが、現在このwithコロナという中で、さいたま市といたしましては、予定してる事業につきましてはなるべく継続実施していくという方針になっております。ただ実施に際し

ましては、コロナの感染予防ができるようにしっかりと予防策を講じながら事業を実施して、市民の皆様にも少しでもご参加いただいたり、様々な情報提供等をできるように行っていきたくと考えております。

○須藤喜弘委員 ありがとうございます。そうしますと、感染対策はきちっとやりながら開催していくと、実際にやっていくということで、来年のこの時期にはコロナのために開催できなかったのではないというふうに基本的には理解してもよろしいでしょうか。

○消費生活総合センター所長 申し訳ございません。言葉が足らなかったかもしれないですが、原則としては実施するという方針ではございますが、例えば地域の区民まつりなどは、地域の方々のご意見などが非常に重要になってまいります。市だけが単独で行うわけではないので、地域の皆様のご意見をいただきながら、実施ができるかできないかというところも検討してまいりますので、その事業の内容によりまして、できない部分ももしかしたらあるかもしれませんので、その辺はご理解いただければと思います。

○明石順平会長 ありがとうございます。時間が押してまいりましたので、次の議題に移らせていただきます。議題（２）「令和４年度消費者問題調査結果について」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 「令和４年度消費者問題調査結果」について、ご説明させていただきます。「資料２ 令和４年度消費者問題調査結果」をご覧ください。こちらの調査は、市役所の業務全体を対象に、消費生活総合センターだけでは捉えきれない、消費者トラブルにつながる恐れのある実情や問題を把握し、未然に防ぐ対策につなげる事を目的としております。調査結果の「懸案事項」や「想定消費者問題」を見ますと、例えば市職員などを装い、個人情報や口座情報をだまし取ろうとするいわゆる「なりすまし」ですとか、「支払った分は戻ってくる」などと言葉巧みに売りつける「訪問販売」とか、また、法令で消火器等の設置義務があると言って不適正価格で販売を行うなど、消費者の不安を煽る手口とか、または水道局を装った水道料金の支払いなどに関する不審なメールが届く、さらには、主に高齢者を狙ったいわゆる還付金詐欺など、高齢者などの社会的弱者を狙った詐欺的な被害などの悪質なケースが想定されています。こちらに対処するために、消費生活総合センターといたしましては、消費生活のトラブル防止に向けまして情報を高齢者など多くの市民の方々にお届けできるように、さいたま市の広報誌ですとか、自治会の回覧などを活用しまして、粘り強く進めていくとともに、市役所内部の関係部署のみならず、外部の関係機関の皆様との連携を図りながら、迅速な対応につなげられるよう努めてまいりよう考えています。説明は以上でございます。

○明石順平会長 ありがとうございます。ただいまの説明を聞いて、何か質問ございますでしょうか。では小木委員をお願いします。

○小木美穂委員 消費者トラブルがあった場合の努力を市としてしてらっしゃいますけれども、市民に知らせる方法が、ホームページが一番多いですね。ホームページ以外に「等」というのがあります。

ますんで、あとは自分で不審に思ったら問い合わせてくださいよ、というのが想定対処方法が多いんですけども、他に何か想定をしていらっしゃいますでしょうか。

○荒川係長 他課の方にも聞いた中では、直接的ではない部分があるとは思のですが、例えば郵送物などの部分に注意喚起を載せたり、例えばお知らせやいろいろな事があるので注意してくださいですとか、そういったものを印字して注意喚起をはかったりしているようです。高齢者の方はホームページなど分からない部分もあるので、自治会の回覧や、その中でこういう場合はまず自治会の方に聞いてくださいですとか、いろいろ問い合わせてくださいというように、紙とかでも分かるように注意喚起をしたり知らせたりという形で実施しております。

○小木美穂委員 具体的には何か今考えていらっしゃいますか。

○荒川係長 消費生活総合センターでは、自治会回覧をさせていただいております。また、例えば他課のやっているものと、納税通知書の封筒に注意喚起を載せたり、デジタルだけではなくて、もちろんデジタルも若者向けでいいと思うのですが、いろいろなもので周知できるように、スピードは遅いかもしいませんが少しずつそういったものも使ってやっているようです。

○小木美穂委員 私の住んでいる地域も高齢化してまして、回覧がものすごく遅いんです、回ってくるのが。もうすべてが終わったころ、いろんな公民館の行事、掲載したものが回ってきますけども、もうすべて終わった後、ひどいとそれより 1 か月後、十何件しかいないんですけども。これでも送りましたよって言われても、これでは何の役にも立ちませんし、自治会を活用する、それから民生委員さんを活用する、それから高齢になると市の方からいろいろなお祝いとかなんか来る場合がありますよね。そうした時に、ちょっと今起きているトラブル、気を付けていただきたい、本人宛に来ますから必ず見ると思うんですよ。なかなか回覧だと見ないで玄関に置きっぱなし、という伝わらずに被害に遭うというケースが多いように見受けますので、ぜひもうちょっと工夫をして頂けたらと思います。公民館も健康講座は非常に多いんですけども、例えばそういうトラブルの対処法とか、今こういうトラブルが増えてますよというような講座を 1 つ設けても良いかなと思うのと、サポーターを育成していらっしゃいますよね、そういう方の活用をするとか、もっといろいろ考えられたほうが良いかなと思います。よろしくをお願いします。

○消費生活総合センター所長 貴重なご意見ありがとうございます。自治会の回覧につきましては、おっしゃるとおり各自治会のいろいろ、区割りっていうんでしょうかね、そこがある中で 1 軒 1 軒回っていきますので、どうしても遅くなってしまいます。個別の事情もあるでしょうけれども。担当の所管課の方には、ご意見があったことをお伝えして、何か改善できることがあればということでお伝えしておきますので、よろしく願いできればと思います。

○梅澤貞雄委員 行政の区割りがよくわからないので教えていただきたいんですけども、高齢者の問題というのは、何人かで住んでる方はともかくとして、単身所帯は非常に問題が多いという認識があります。それに関係して、民生委員さんとの関係ってどうなってるのかなと思っています。結局民生委員さんも全部が全部ってわけにいかないと思うんです。特に重点的にこういうこととの

関係とか、それからセンターとの関わりですとか、民生委員さんって社協との関わりは多少あるようなんですけれども、それ以外の関わりってどうなっているのかよくわからないので教えていただければと思います。よろしくお願いします。

○村井主任 梅澤委員のお話の、民生委員や社協を含めた高齢者と接する方々との関係性につきましては、先程荒川からも説明しましたとおり、全庁的には窓口としてたらい回しにならないように福祉部門や消費者行政部門も含めた全体での連携に向けて動いていくという同じ枠組みにあります。その枠組みの中で、啓発に関して、どういう形での情報共有が考えられるかという部分は、これから具体的にしていく部分かと思われま。消費生活センターとしては、民生委員さんとの情報共有という点では過去数年、相談事例研究会で一緒してもらっており、こちらの相談員と民生委員さんで事例を中心に情報や課題を共有し対策を検討していく機会を作ってきました。ただ、時間外開催となってしまう会を継続していくのは難しく、開催できても個別の関係性の範疇で終わってしまいがちな部分もありましたので、民生委員さんとの全体的な協力関係につながりづらいという課題はありました。そのような課題を受け検討しているのが、これまでのボトムアップだけでなく、先程荒川からも申し上げたとおり地域包括の全体会等の、地域包括や民生委員を含めた福祉部門や消費者行政がどのようなことが考えられるか共有できるトップダウンの場に年1回でも参加していくことです。ですので、梅澤委員のお話につきましては、これからこちらでも進めていければと考えている部分ではあります。

○梅澤貞雄委員 ありがとうございます。

○明石順平会長 では、小川委員。

○小川ゆり委員 資料2のところでは若い方のことについては市民局の成年年齢引き下げに伴う性暴力被害の予防というのだけあるんですが、あちこちの情報を見ますと、高校生のところは銀行さんとか、いわゆる信託銀行の方とかが入って行って、クレジットカードとか投資のやり方とかを説明していますと、具体的にこういうふうに扱うんですよということを教えて欲しい。今パソコンですべて証券会社の情報も全部見られる時代で、私のようなものでもある程度の取引は相談をしながら職員さんとやったりしますが、何かを買いました売りましたとかいうものが全てパソコンで取引成立しますのでそれ見て、印刷するのもダウンロードして印刷するというような形になっています。今、口座も若い方は紙の通帳を作ると、お金を取られてしまったりするお子さんも多いので、結局全部ネットでやるわけですね。あとはペイですね、みなさんやるのが。私音楽会のお誘いも多いので、そうすると皆さん3千円とか4千円のチケット代を券は送ってくださいますけれども、そうすると銀行振り込みですと、何百円も取られてしまうと悪いから、ペイは使えますかとかいろいろ言うんですが、ネットで振り込むことも多々あります。さいたま市は高校生とかって家庭科の先生がそういったものも今やると聞いてちょっと無理ではないかと思ってるんですが、消費生活センターとかさいたま市の方ではその辺は高校生、まして高校1年くらいで短期留学とかいらっしゃる方たくさんいますので、中学3年生くらいからもうやらないといけないんじゃないかと思うんですけど。クレジットカードとか、今飛行機のチケットも全部オンラインで予約していく時代ですから、国内線も。新幹線の切符も皆ネットで取ってそれで乗る時代ですから、その辺の若い世代のことが

何もないのですがどうでしょうか。

○村井主任 仰るように、問題調査結果を見ると若者の部分の観点が多くはないかもしれませんが、成年年齢引下げもあって、消費部門だけでなく全庁的に考えていかないといけないという意識はあるかと思われまます。消費生活センターでは、成年年齢引下げに際し、市立高校や市内の大学への市作成チラシの配架や出前講座の実施をしています。仰っていただいたようなもっと早い段階としての中学生に対する取組みとしては、関東甲信越ブロックに参加し共同で若者向けキャンペーンや特別相談を行うことで、一つずつの自治体で実施する以上の相乗効果を目指しています。キャンペーンの中で、中学2年生に特化し、学校で1枚掲示されるだけでなく、市立中学2年生全員の手元にリーフレットを配布して、お家でご家族も含めて見てもらえるような機会を継続的に作っているところです。

○小川ゆり委員 私が思うのは、もう紙の時代ではなくて、実際にクレジットカードを作って、口座からは来月落ちるとか、その仕組み自体をよく理解して、実際にクレジットカードの機械の出番がなにかとありますので、浦和の伊勢丹さんとか行きますと、各上の方の売り場はキャッシャーないですよ。クレジットカードの機械しか置いてなくて、現金を出すとしばらくお待ちくださいませと言って、一つのフロアに2ヶ所くらいしかない現金の機械のところに行って、客は3、4分待たされる、そういう時代でございます。ですから、多分高校生になると皆さんも持っています。ある程度カード、それで買い物をする時代ですよ。だけど、本当にはあまり分かっていないんだと思います皆。多分お父さんなりお母さんなりの口座から、お金が引き落とされていて、家族カードのようなものを持つてる子が多いんじゃないかと思えます。大宮駅で例えばルミネで買い物をするとルミネカードで買えば5%オフになるから、本屋さんも5%オフです。ですから親もそれを使いなさい。学校に行く定期は学割でまた決まっていますけれども、他のところに二次的に毎日のように通う子には別のSuicaを持たせているかもしれない。そのSuicaにチャージをするのも、JR系のSuicaでやるとポイントがたまるからそれで買いましょうということで、そうやって生活していくんだと思います。だから銀行さんとかJRさんとか鉄道会社さんの協力も得て、講習をちゃんとしないといけないんじゃないでしょうか。

○梅澤貞雄委員 ちょっといいですか。今の意見に対して。今のご意見の話には、ちょっと私は違うんですけども。実はこれはですね、家庭教育とそうでない教育の差がごっちゃになっているような気がするんです。例えば親御さんが子供に云々っていうのは家庭の中でする話なのであって、その補助的な話を、銀行であり、学校でありっていうのがあるんですね。そういうことを全てとは申し上げませんが、委託する、押し付ける。ここについてはちょっといかなものなのかと。それはまずもって、高校生云々というのは分かります。ただそれが家庭でできている限りは、そうそう問題は出てこないだろう。家庭でできないから云々というんじゃないで、それは家庭に対してこうしてください、それがまず先なんじゃないのかなと思いました。

○消費生活総合センター所長 まずクレジットカードなどの危険性については、大学生、高校生、また中学生などに直接出前講座を実施しまして、危険性ですとか、クレジットカードの仕組みなどについても、まず仕組みを理解して、そこでどのような危険性があるのかということもお話はさせ

ていただいたところでございます。また、家庭での家庭教育の部分につきましても、例えば保護者の方にこちらからこういったことがございますよ、という消費トラブルの事例ですとか、そういった事の説明をしながら、保護者へのアプローチもやっておりますので、直接学生さんであるとか家庭へのアプローチも行っておりますので、より一層、クレジットカードの危険性、その仕組みなど、学生たちにご理解いただけるような努力をしていきたいと考えております。

○小川ゆり委員 家庭科の先生はどうなんですか。

○川端博子委員 家庭科の学校での授業は高校生の場合、ほとんどの高校が週1回50分の授業を受けるというのが必修となっています。その中でいろんな問題それこそ昔からのいわゆる衣食住ということから、環境、消費、もう全て、その領域を含んだ内容を高校生が1学年で週1回教わるという内容になっています。私は消費の専門ではないんですけども、今この18歳成人ということに関わっているいろんな責任が伴うということで契約の問題ですとか、クレジットカードの問題というところに重点が置かれています。が、それにしてもいろいろある中でどれだけいきわたるかっていうところはかなり難しい状況です。消費者庁とかもホームページとかに情報流したりして子供向けのものも出したりしております。確かにそこも学校か、と言われますと難しい。確かに本来なら家庭教育というところだと思いますが、でもそれでももう間に合わない。世の中はどんどん変わって行って、お財布にお金がないと外出できないっていうようなそういう時代ではなく、キャッシュレスが当たり前になっているという状況下では、やはり家庭自体もそれはなかなか教えることも難しいだろう、親御さんでは難しいかもしれないといったところもございます。いろんな立場から教育をしていくということが今早急に求められていると思いますので、親御さんの教育となると学校というわけにもいきませんので、行政の立場からということになるかと思えます。やはり今若い人への対処っていうのはもちろんすごく1つ立てていく時期なのかなと思いますし、若い人さえついていけないのに、親、高齢者はどうなのかということもございますので、この契約等に関する問題は、より一層重点化していただけたらというのが私からの意見です。

○明石順平会長 他に何かございますでしょうか。

○小木美穂委員 川端先生にお伺いしたいんですけども、もう15年以上前になるんですが、社会科の先生と家庭科の先生に啓発講座をやったことがあるんですね。社会科と家庭科の教科の中ではそういう話はできる、やる時間がないということで先生方が全く分からないということで、そのための啓発講座をやったんですけども、その時に、契約って何、っていうところからお話をしまして、2時間くらいお話をしたんですが、お話がまずかったのかちょっと分かりませんが、その後講師代っていうのをいただくわけですよ。講師代いくら払います、っていう最初にそういうお話を決めごとをして、それで啓発講座をしたんです。その後に、大変良かったです講座良かったですってお世辞ながら言ってくださって、その後ちょっとお金が足りないので払えませんがおっしゃったんです。契約って何っていうお話をした後にそういうお話でしたので、家庭科の先生と社会科の先生のグループで200人くらいだったんですけども、そうなのって思って、これはまずいということで、私たち有志でその後何年か続けて啓発講座を先生方へしたんですけども、今はどうなっているんでしょう。

○川端博子委員 すみません大変失礼なことをしたようではありますが、大体教員研修というのはボランティアで行うことが多くて、私共が、ちょっと話がそれてしまいますけれども、本当にボランティアで交通費だけという形で講師を引き受けることは非常に多い状況です。でも話の中身が契約とかそういう話の時に最初に約束していながらお払いしなかったっていうのはちょっとそれはどうしたものかっていう感じはもちろんございますけれども、元々教育機関っていうのはお金を生み出すところではないので、行政から出前で無料で来ていただけることは本当大変ありがたい話です。というのが1つと、15年前と今ではだいぶ状況は変わっているかと思しますので、そこまで悲しい状況というのは今はお金が出せないのであればここまで出せるということは事前にお話があるかなとは思いますが、すみませんお答えになったかどうかちょっと分からないんですけど。

○明石順平会長 ありがとうございます。時間が押していますので、次の議題にさせていただきます。次の議題「その他」ということで、皆様から何かございますでしょうか。

○小林主査 事務局より1点報告させていただきます。皆様のお手元にお配りさせていただきましたが、こちらの冊子になります。このたび、令和4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。

それでは「令和4年度さいたま市消費者行政の概要」の中身について、説明させていただきます。表紙を1枚めくっていただき、目次をご覧ください。冊子の構成としましては、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で令和3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名簿、消費生活講座の一覧などを掲載しています。

それでは7ページをご覧ください。7ページの中央に「令和3年度消費生活相談の傾向」として四角で囲んでおりますが、こちらが令和3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います。令和3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います。

1枚めくって8ページの図1をご覧ください。相談件数は9,574件で、令和2年度から1,625件減少しています。減少した主な要因は、新型コロナウイルス感染症に関する給付金の問合せ等の「他の行政サービス」の相談や、インターネット通信や携帯電話の契約、メールやショートメッセージ(SMS)を利用した架空・不当請求等の「運輸・通信サービス」の相談が減少したことによるものです。

9ページの表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います。表3は相談区分別の件数を表していますが、ほとんどが苦情になっています。

10ページ、表4は契約当事者年代別の件数ですが、70歳以上が最も多くなっています。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最も多く、次に無職が続いています。無職と家事従事者の割合が高くなっており、2つの表から高齢者の相談が多いことがうかがえます。

17ページから19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います。17ページ図2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。依然高止まりです。図3は相談者の内訳を示したのですが、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います。高齢者本人が身体的また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ページの図4、これは販売購入形態の割合を示したのですが、高齢者になるほど「訪問販売」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うかがえます。下の図5は相談処理結果の割合を示したのですが、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16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する「助言（自主交渉）」が最も多く、相談全体の7割を占めています。また、相談者と事業者との交渉力等の差から、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7.4%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の相談窓口となっていると言えます。

この他、こちらの「令和4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、立入検査の結果など、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。

○明石順平会長 はい、ありがとうございます。終了定刻を超過しておりますので、質問があれば1個か2個くらい、何かありますでしょうか。ないようですので、以上で終了しまして、進行を事務局にお返しします。よろしくお願いいたします。

○田島所長補佐 ありがとうございます。最後に事務局より連絡がございます。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。また、次回の審議会の開催ですが、開催日等については、また、改めて連絡させていただきますので、よろしくお願いいたします。これをもちまして、9期第1回さいたま市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(午前11時35分)