

# 10期第1回さいたま市消費生活審議会

期 日	令和6年8月23日（金）		
場 所	JACK大宮5階 さいたま市宇宙劇場 第1・第2集会室		
会 議 時 間	開会 午前10時00分 ~ 閉会 午前11時00分		
出 席 委 員	会長 明石 順平 委員 池田 味佐 吉沢 浩之 長谷川 悟 石田 恆子 薮島 孝雄	高橋美登梨 安藤 宏 藤野 恵 佐藤千鶴子	岡田 美保 今西 誠一 小川 ゆり 丹野美絵子
欠 席 委 員	井上 光昭		
日 程	1 開会 2 委嘱状交付 3 局長あいさつ 4 委員自己紹介 5 会長選出 6 諮問 7 会長職務代理者の指名 8 消費者被害救済部会委員の指名 9 議題 (1) 令和5年度消費生活基本計画実施状況報告について (2) その他 10 閉会		
配 付 資 料	・ 次第・委員名簿 ・ 座席表 ・ 資料 令和5年度消費生活基本計画の実施状況報告について ・ 冊子 令和6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	市民生活部長 (幹事) 消費生活総合センター参事兼所長 (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 消費生活総合センター所長補佐 消費生活総合センター所長補佐 消費生活総合センター消費生活係主査 消費生活総合センター消費生活係主査	丸屋 美智代  塚越 修  西村 典子 千葉 朝彰 田島 博 荒川 尚志 佐藤 玲子 加崎 ちはる	

# 10期第1回さいたま市消費生活審議会 会議録

令和6年8月23日（金）

開 議（午前10時00分）

**○田島所長補佐** 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10期第1回さいたま市消費生活審議会を開会いたします。後程審議会会長が選出されるまで、最初は事務局で進行させていただきますのでよろしくお願いいたします。

なお、本日、委員15人中14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、さいたま市消費生活条例施行規則第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、本審議会は「さいたま市附属機関等の会議の公開に関する要綱」により原則公開となっており、会議の開催結果及び議事録を作成し、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、あらかじめご了解ください。

まず最初に、市民生活部長から「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、着席されてい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。それではお願いいたします。

**○丸屋市民生活部長** [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、井上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合わせて、事務局より委嘱状をお渡しいたします。

ここで10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、丸屋市民生活部長からご挨拶をお願いいたします

**○丸屋市民生活部長** 皆様こんにちは。市民生活部長の丸屋でございます。本来であれば、市民局長がご挨拶申し上げるところですが、所用のため、代わってご挨拶させていただきます。

皆様方におかれましては、大変お忙しい中、第10期さいたま市消費生活審議会の委員へのご就任をいただきまして、誠にありがとうございます。また、日頃から本市の消費者行政を初めとした市政全般にお力添えを賜り、心から感謝申し上げます。

さて、近年、消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行やデジタル化の進展など大きく変化しています。それに伴い、消費者トラブルも複雑化・多様化し、多くの消費者被害が発生しています。また、近年の物価の高騰は、市民の安定した消費生活にも多大な影響を及ぼしております。

このような中、当審議会の担う役割の重要性は増々高まっております。

また、現在の「第3期さいたま市消費生活基本計画」の計画期間も、終盤に差し掛か

るため、後ほど次期基本計画の策定について諮問させていただく予定です。

委員の皆様には、本市消費生活に係る諸問題の解決に向けて、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、私からのご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞ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。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、先ほどの委嘱状交付の順に一言お願いいたします。

**○明石順平委員** 弁護士の明石と申します。よろしくお願い致します。

**○池田味佐委員** 弁護士の池田と申します。よろしくお願い致します。

**○高橋美登梨委員** 埼玉大学教育学部家庭科分野の高橋 美登梨と申します。この4月に着任したばかりですので、まだわからないことも多いのですが、教育というところから何かお役に立てればと思っております。よろしくお願い致します。

**○岡田美保委員** 県の消費生活支援センターの所長の岡田と申します。この4月から着任いたしております。よろしくお願い致します。

**○吉沢浩之委員** さいたま商工会議所常務理事の吉沢でございます。よろしくお願い致します。

**○安藤宏委員** 埼玉県中小企業団体中央会の安藤と申します。よろしくお願い致します。

**○今西誠一委員** さいたま農業協同組合の地区代表理事を仰せつかっております今西と申します。よろしくお願い致します。

**○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致します。

**○藤野恵委員** さいたま市消費者団体連絡会運営委員の藤野 恵と申します。よろしくお願い致します。

**○小川ゆり委員** さいたま市消団連の小川と申します。毎年のように、市民活動、消費生活展というのを、他のグループさんと一緒にやっております。一昨年までコロナで、浦和のパルコの上にあります浦和コミュニティセンター多目的ホールを使っていたので、来場者が大変少なかったです。昨年からは再びさいたま新都心のコンコースで開催しましたので、近隣の高校生とか中学生など多くの方々が参加してくれましたので、やっぱりコロナ後ということを実感した昨年でございました。よろしくお願い致します。

○**石田恆子委員** うらわ市民広場から参りました石田 恆子と申します。前にも委員をやったことがあるのですが、時間が少したったのでということでお願いされまして、この頃ちょっと忙しくなりましたので難しいところもありますけれどもできる限り出席していきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

○**佐藤千鶴子委員** 一般公募で参加させていただいております佐藤 千鶴子と申します。よろしくお願ひします。

○**丹野美絵子委員** 同じく一般公募で参加をしております丹野と申します。どうぞよろしくお願ひします。昔になりますけれども東京都の消費生活総合センターで 15 年間相談員をしておりましたのでその知見をなんとか生かしていきたいと思ひています。よろしくお願ひします。

○**葩島孝雄委員** 同じく一般公募の葩島と申します。社会福祉士、専門職で成年後見人として、普段活動をしております。民生委員もしております。よろしくお願ひいたします。

○**田島所長補佐** ありがとうございます。

[職員紹介]

それでは次に、職員の紹介をさせていただきますので、よろしくお願ひいたします。

[資料確認]

続きまして、本日の資料の確認をさせていただきます。

[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、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。

○**吉沢浩之委員** はい。

○**田島所長補佐** それでは吉沢委員さんお願ひいたします。

○**吉沢浩之委員** 明石委員を推薦させていただきたいと思ひます。明石委員は第 8 期から委員をお勤めになっておりまして、委員としてのご経験もお持ちで加えて消費者問題にも熟知をされているということで、ぜひ明石さんにお願ひしたいと思ひます。

○**田島所長補佐** ただいま吉沢委員さんから明石委員さんのご指名がございましたが、よろしければ明石委員さんにお願ひするというところで、委員の皆さんいかがでしょうか。

○**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。

会長に選出された明石委員さん、ご挨拶いただけますでしょうか。

**○明石順平会長** 会長に選出されました、弁護士の明石でございます。よろしくお願ひします。皆様から忌憚のないご意見を出していただき、活発な議論をしていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。

**○田島所長補佐** ありがとうございます。それではここで「諮問」に移らせていただきます。丸屋部長から明石会長に諮問書をお渡しします。それでは丸屋部長、明石会長、中央への移動をお願いいたします。

### **○丸屋市民生活部長**

[諮問書の交付]

さいたま市消費生活審議会会長様 さいたま市長 清水勇人

第4期さいたま市消費生活基本計画の策定について

第4期さいたま市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条の規定に基づき、貴審議会の意見を求めます。

本市では、令和3年度に策定した「第3期さいたま市消費生活基本計画」が、令和7年度末に計画期間の満了を迎えることとなります。

令和8年4月の次期基本計画策定に向けて、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。

**○田島所長補佐** ありがとうございます。なお、市民生活部長はこの後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。

### **○丸屋市民生活部長** [退席]

**○田島所長補佐** 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と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。

**○明石順平会長** はい。議事に入ります前にまず、会長の職務代理者の指名を行います。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、池田委員にお願いしたいと思いますが、池田委員よろしいでしょうか。

### **○池田味佐委員** (承諾)

○明石順平会長 他の委員の方々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います。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 条に設置することなど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、解決に導くとともに、不調の場合など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。

そこで池田委員、岡田委員、安藤委員、藤野委員、佐藤委員の 5 名の方を指名したいと思いますが、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 他の委員の方々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。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、ご協力をお願いいたします。

またこの部会の他にも、適宜必要に応じた決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方で指名させていただきますので、他の委員の皆さんもよろしくをお願いいたします。

ここで暫時休憩とさせていただきます、休憩の間に、先ほど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。

○田島所長補佐 それでは消費者被害救済部会委員の皆様、移動をお願いいたします。他の委員の皆様はしばらくご休憩ください。

[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いたします。

○田島所長補佐 はい。消費者被害救済部会長及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池田委員さんが選出されました。また、部会長職務代理者には佐藤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。それでは部会長の池田委員さんから一言ごあいさつをお願いいたします。

**○池田味佐委員** 救済部会が開催の際には適切に進行できるよう努めていきたいと思っておりますのでどうぞよろしくをお願いいたします。

**○明石順平会長** はい。ありがとうございます。池田部会長をはじめ、消費者被害救済部会の皆様には、よろしくお願ひしたいと思います。

それでは、議事を進めて参ります。事務局傍聴者はいらっしゃいますか。

**○田島所長補佐** 本日傍聴者はおりません。

**○明石順平会長** はい、わかりました。ありがとうございます。

それでは最初に議事録の作成に関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などの確認後、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おりますので、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ひます。

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ひますが、よろしいでしょうか。

**○当委員** (承諾)

**○明石順平会長** 他の委員の方々もよろしいでしょうか。

**○各委員** (賛同)

**○明石順平会長** 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、内容などを確認していただき、承認の署名をよろしくお願ひいたします。

それでは議題(1)の令和5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ひします。

**○消費生活総合センター所長** それでは、議題(1)「令和5年度消費生活基本計画実施状況報告について」説明を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、配付資料についてご説明いたします。

「資料 令和5年度消費生活基本計画の実施状況報告について」ご説明いたします。資料の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でございます。

はじめに、「1. 調査・内部評価」でございしますが、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」において、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、審議会でもいただい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」へとつなげていきます。

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、消費生活基本計画実施状況調査結果の概要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「○」（マル）、未達成が「×」（バツ）、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、「－」（横棒・ハイフン）となっております。

「3. 消費生活基本計画実施状況調査結果（概要）」につきましては、3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つの基本的方向があり、その右側には「基本的方向」を細分化しました「項目」があり、「各項目」ごとに達成度を算出しています。

この「達成度」の算出方法でございしますが、「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、数字の一番右側が達成度を記載してあり、85%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」85%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、「①食の安全対策の推進」が80%、「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80%、基本的方向（4）においては「①消費者、事業者及び市による協働の推進」が75%、「②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の推進」が50%となっており、取り組みの改善が求められるところとなっております。

続いて3ページをご覧ください。

3ページ目以降は、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、3ページの右側の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」とは左側に記載しています第3期消費生活基本計画の総合指標のことで、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のかを、①から⑨で表しています。

続いて、各施策についてですが、時間の都合上、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、13ページをご覧ください。

13ページの表の左端に施策番号が記載してあり、上のグレーの行に「②高齢者等への支援の強化<重点>」と書かれた項目があります。この項目に関する施策が、施策番号75番から次のページの中程、83番までとなっております。

その中から施策番号76番をご説明いたします。

左から順に、「施策の内容」は、「高齢者などに日頃接する人への情報発信」、右隣の欄、「計画の総合指標の達成に資する効果」は、「①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」に該当します。

次に、右隣りの「評価基準」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。

評価の理由として「評価基準以上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5年度実績」として、啓発情報の発信を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、先ほどご説明いたしました2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。ただいまの事務局からの説明について、何かご質問のある方はいらっしゃいますか。

**○小川ゆり委員** はい。

**○明石順平会長** 小川委員。

**○小川ゆり委員** はい。9 ページの 47 番のようなものは、私もさいたま市消団連のクラブ員として、「消費者団体との協働」ということで、消費生活展とか消費者フォーラムというものの開催に実際に携わっていきまして、消費生活展はさいたま新都心のコンコースが会場ということで、大宮警察署も移ってきて、近くのそういった関係各省庁が参加をしてくれるので、コロナ後でとてもいい結果が出たというのはわかるのですけれども。

「教育部門との連携」が、38 番にあるのですけれども。

先ほどこちらの職員さんに聞いたのですが、18 歳が成人年齢ということで、高等学校等に副教材が配られて、家庭科部門とか公民の先生方による要するに契約についてですよ、そういう授業をやっているというので、クイズ形式で大変いい形式の、こういう副教材のようなものがネットでも検索できるので、実際に授業に使われているのかなと思うのですけれども。職員の方に聞きますと、別の部門といいますか別の団体がやっているの、こちらではその実態はわからない。とのことでした。

この副教材の中に「自動車教習所へ通うために、消費者金融のようなところから 20 万円を年利 17% で借りて、毎月 5,000 円ずつ返済した場合の返済総額は？」という問題がクイズ形式で出ています。

「(1) 約 23 万円、(2) 約 26 万円、(3) 約 29 万円」と答えが三択になっています。こういう楽しい表ですと、学校の授業でやっていただけて、先生の補助説明があるならばとてもいい副教材になると思うのですが。

ネットを見ていましたら「家庭科の宿題です。20 万円を年利 17% で借りて 5,000 円ずつ返すといくら返すのでしょうか。すぐ教えてください」というような質問事項が出ていて、その質問が年度末の 2 月頃にもたくさん出ていたので、結局のところ、こういうものが副教材で使われていても、市民とかご家庭とか高校生自体、どのくらいうまく活用されているのがよくわからないのですけれども、そういう実態があるということです。

ここにある教育部門との連携というのは、県の方でも学校教職員向けに埼玉りそな銀行さん等を通じての、講習会とかをやっているようなのですけれども、こういう内容というのは、ある程度こちらでわかるのでしょうか。表には載っているのですけれども。

**○消費生活総合センター所長** ご質問ありがとうございます。高等学校におきましては、それぞれの学校で、副教材ですとか、いろいろなものを活用しながら、子どもたちの、消費者教育を推進しているものと認識しております。

先ほどおっしゃったような副教材が、いろいろな副教材があると思いますけれども、それについても、こちらとしましては教育委員会と連携しまして、情報提供を行いながら子どもたちに伝えていくことができると考えております。具体的にどのようなものを使っているか、ということはこちらでも把握はしてないのですけれども。

**○小川ゆり委員** ここに出前講座を実施したというのが載っているのですけれども。その内容というのはこの表だと全然わからないのですが、それはどういった内容をやっているのかはわかるのでしょうか。

**○消費生活総合センター所長** 市の方で行った出前講座でしょうか。

**○小川ゆり委員** 38 番に載っている、学校の出前講座とか、職員向けの講座とかそういったものが実施されたということが書かれているのですが、そういうのはどういうふうに、どういう計画でやるのかわかるのでしょうか。

**○消費生活総合センター所長** 38 番につきましては、まず教職員向けの説明ということですが、こちらの職員が出向きまして、校長会や教頭会の会合に行きまして、その中で相談窓口の案内ですとか、出前講座の活用ですとか、そういったことをお示し説明させていただきまして、是非活用をしていただくよう説明をさせていただきました。

あと、学校での出前講座ですが、主に未成年、若年者向けの内容としておりまして、例えば、こちらに多く寄せられる相談、若年者に多い契約トラブル、例えば最近ですと、女性の美容整形の契約をしてしまったけれども高額ですぐ解約したいのですけれどもとか、そういう多い事例をご紹介させていただいたりとか、あとそのトラブルに対する対応策。そして困ったときに相談できる窓口がこちらにありますよ、とご案内をさせていただきます。

このような内容で出前講座をさせていただいております。

**○小川ゆり委員** どうもありがとうございました。これだけでは、一体何をやっているのかなと思ったものですから。ありがとうございます。

**○明石順平会長** 他に何か質問ありますでしょうか。

**○齋島孝雄委員** 同じく 13 ページの 79 番。日常生活自立支援事業のことだと思うのですが、生活支援員等による支援ということで、「×」がどんな理由かという「利用契約者数が評価基準を下回ったため」ということになっているのですが、ぐっと高齢の方が毎年増えているという、そしてこれからも増えるという状況にあると思います。日常生活自立支援事業については増える可能性が十分とあるという、また増えなくちゃいけないというふうに思っています。普段の私の仕事を通じまして。

残念ながら今回「×」だったのですが、これを評価基準を下回った、利用契約者数がなかなか伸びないという、新規が伸びない理由がどこにあるのかとお考えなのか。お願いします。

**○消費生活総合センター所長** ご質問ありがとうございます。こちらの自立支援のサポートの希望者につきましては増加しているということでございます。ただその一方で、その事前調査を社会福祉協議会の方々が、調査を実施されているようなのですが、その人員不足によりまして、なかなか調査が進まないといった実態もございます。そのため自立支援のサポートを待っていただいている待機されている方が増えているということで実際の利用者数が増えていかないといった現状がございます。

担当の課といたしましてはこの課題の解消に向けて、現在、様々な施策を考えている

のですけれども、今後も引き続き検討しまして、課題解消に向けて進めているといったところでございます。以上でございます。

**○明石順平会長** 他に何かありますか。

**○丹野美恵子委員** すいません。予習をしてこなかったのが意見としては非常に稚拙な意見ですが、12ページの71番。消費生活センターへ相談があった中で、助言・あっせん解決率が78%で「×」という評価をしていらっしゃる。これについてその一部実態をよく存じ上げている方から言うと、これが「×」って結構厳しいなというのが本音でございまして。

助言・あっせんというのは、消費者からはいろいろなご意見をいただくのですが、対事業者の中で、権限のない、消費生活センターがあっせんをしてもなかなか受け入れられないっていうのがあって、ここにあっせん不調87件と書いてありますけれども「×」という評価をするのは、いたし方ないとしても、よくやってらっしゃるのではないかなという風に、ぱっと中身をよく存じ上げないという中でですね。拝見させていただきましたので、一言申し上げたくて。

それから先ほど、その学校とかですねそういうところで、いわゆる出前講座というお話がございましたが、出前講座っていうのは消費者にこれだけその実態としてトラブルの実態があって、それをどうやってその市民に返していくのかという、非常に肝だと消費者の肝だと思っているのですけれど、その出前講座はさすがに少し回数が少ないのではないかなというふうに拝見をさせていただきました。

マンパワーの問題もありますし、それから相手先の問題もありますし、いろいろな障害があることは重々承知をしております。それでも、もう少しこのところはたくさんふやしていかないと。学校は対象が捕まえやすいところなので。一般消費者となると、対象を捕まえるのは本当に大変で、出す情報が受け取るところがすれ違ってしまうことが非常に多い。それに比べれば、学校はその対象者がすごくはっきりしているし、それから子どもたちは何だかんだ言っても一生懸命聞きます。それなので、その辺の部分でもう少し工夫していただくのがありがたいのではないかなと。実態をよく知らないで申し訳ありません。僭越だと思うのですがそういうふうに感じました。

**○消費生活総合センター所長** ありがとうございます。私から一言お話させていただきます。

まず、あっせん解決につきまして。相談業務においてのあっせん解決ということで、そういった消費者と事業者との間に、相談員が入りまして解決のために支援をしていくといった非常に難しい業務になっております。日々、相談員と接している私どもとしましては、その苦労を間近で拝見しております、我々としてはサポートしているというような状況でございます。

目標として率を載せ設定しておりますので、そこに達しなかったということで「×」にしておりますけれども、気持ちとしては「○」にしたいくらいの気持ちでおりますのでご理解いただければと思います。

出前講座につきましても、学校でこちらから機会あるごとに活用を促しているのですが、学校側も忙しく、なかなか講座を開くという機会、時間がないといった現状がございます。しかしながら、私どもとしましては、少しでも多くの機会をいただければと思っておりますので、これからも、学校側に向けて出前講座の活用をより一層促していきたいと考えております。以上でございます。

**○明石順平会長** 時間的に最後の1問になると思いますが。何かありますか。

**○岡田美保委員** 県の消費生活支援センターの岡田です。質問をする前に、私も今、丹野委員さんからも、消費者相談のあっせんのことや、教育のお話であるとかってというのは、ある程度自分が、回答しなくてはならないような気持ちにもなり、ずっとさいたま市さんが政令市でいらっしゃって、相談件数も役割の部分が違うところもありますけれども、同等のものを扱っていますので、今後情報共有してよりよいやり方などを一緒に検討できればと思ったところです。

私からも質問なのですが、3 ページのところに、計画の総合指標がありまして、計画の総合指標が、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で、計画策定時に39.3。直近の令和5年度が32.2で、目標が55%。こういった指標についてもですね、県もちょっとなかなか消費者行政って指標の定め方がすごく難しく、消費者被害とかそういったものが報道されて意識が高くなると、それが充実してないなっていう意識も強くなるので、なかなかそのさいたま市さんの掲げている目標って難しいなと思うのですが、とはいえ、目標値が55%とある中で、今後どんな対策をしていかれようというふうにお考えなのか、お聞かせいただければと思います。

**○消費生活総合センター所長** ご質問ありがとうございます。こちらの総合指標ですが、総合振興計画といいまして、消費生活基本計画の上位計画、さいたま市の一番上の計画の目標指標、数値をそのまま準用しているというものになります。

こちらの資料の2 ページにもございますように、昨年度の実施状況調査の結果としまして、達成度が85%に達しておりまして、昨年度89%、その前は88%と高い水準を維持していますので、ある程度充実した事業が実施できているものと考えております。

また総合振興計画におきましても同じように、こちら独自の目標数値を設定しておりまして、あっせん解決率を目標にしたり、出前講座に参加された方々の満足度も目標としておりまして、それぞれ目標はクリアしているといった現状でございます。

このように、各事業はそれぞれ充実しているものとなっていると私どもは認識しているのですが、その一方で、市民の方々にとっては、まだそのような各事業の充実度が認知されていないというふうには分析しております。

したがって、私どもとしましては、各事業をより一層、市民の方々にご理解いただけるように、例えば市報、市の広報誌ですとか、自治会の回覧、といった紙媒体を使うですとか、インターネットを活用して、例えば、「X (旧 Twitter)」ですとか、あとは「LINE」「YouTube」といったものを活用しながら、市の事業について積極的に情報発信をしていきながら、より多くの市民の方々にご理解いただけるように努め

て参りたいと考えております。以上でございます。

○岡田美保委員 ありがとうございます。

○明石順平会長 それではすいません。時間の関係で次に移らせていただきます。議題(2)のその他ということで、事務局お願いいたします。

○加崎主査 では、私、加崎の方から1点ご報告の方をさせていただきます。お手元の桃色の冊子をご覧ください。

消費生活総合センターでは、消費生活センターの概要や前年度事業実績などをまとめました「さいたま市消費者行政の概要」を毎年発行しておりますが、このたび令和6年度の冊子が完成いたしましたため、本日、皆様方に配付させていただきました。

本冊子は、消費生活相談の傾向や消費者教育・啓発をはじめとする消費者トラブルの拡大防止に向けた各事業実績等、令和5年度における消費生活センターの活動について取りまとめたものになっておりますので、是非ご一読いただければ幸いです。私から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。何かご質問がある方はいらっしゃいますか。特にないようですので、議事を終了し、進行を事務局にお返しいたします。

○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、FAX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致します。

次に、第3期さいたま市消費生活基本計画の冊子ですが、本日、第4期基本計画の策定について諮問されましたので、策定の参考にさせていただきたいと思っております。

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、よろしくお願い致します。

これを持ちまして10期第1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 (午前11時00分)