

平成26年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

1 日 ・ 時 平成26年7月2日（水） 午後1時30分～3時30分

2 場 所 千葉市役所 8階 正庁

3 出席者 《委員》

飯森幸弘委員、石戸光委員、久保桂子委員、清水佐和委員、
大槻勝三委員、日野勝吾委員、余語一晃委員、北山洋一委員、
栗原憲二委員、長谷川公彦委員、庄司佳子委員、善名孝子委員、
高本哲雄委員

（欠席者：杉本希委員、海寶孝夫委員）

《事務局》

金親市民局長、丸島生活文化スポーツ部長、
椎名消費生活センター所長、大八木所長補佐、本吉管理班主査、
田中消費者教育班主査、平岡相談・指導班主査

4 議 題

- （1）会長及び副会長の選任について
- （2）苦情処理部会の設置及び部会長の選任について
- （3）消費者教育の推進について（諮問）

5 報 告 事 項

- （1）第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成25年度事業実績について
- （2）第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成26年度実施予定について
- （3）平成25年度消費生活相談の概要について
- （4）千葉市における消費生活の課題整理報告について
- （5）平成26年度主要事業（消費生活センター）について

6 議事の概要

- （1）会長及び副会長の選任について

委員の互選により、会長に飯森幸弘委員、副会長に石戸光委員が選任された。

- （2）苦情処理部会の設置及び部会長の選任について

苦情処理部会の委員に飯森幸弘委員、清水佐和委員、日野勝吾委員、北山洋一委員、
善名孝子委員が選任され、苦情処理部会長に飯森幸弘委員が選任された。

- （3）消費者教育の推進について（諮問）

消費者教育の推進について諮問が行われ、消費者教育推進部会の設置が決定され、
飯森幸弘委員、石戸光委員、久保桂子委員、大槻勝三委員、杉本希委員、余語一晃委
員、栗原憲二委員、長谷川公彦委員、海寶孝夫委員、庄司佳子委員が選任され消費者
教育推進部会長に飯森幸弘委員が選任された。

(4) 報告事項

①第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成25年度事業実績について

第2次千葉市消費生活基本計画に基づき平成25年度に各所管部局にて実施した施策及び各項目の評価について、配布資料に基づき事務局から説明後、質疑応答がなされた。

②第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成26年度実施予定について

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成26年度に各所管部局にて実施予定の施策について、配布資料に基づき事務局から説明後、質疑応答がなされた。

③平成25年度消費生活相談の概要について

平成25年度の本市の消費生活相談の概要について、配布資料に基づき事務局から説明がなされた。

④千葉市における消費生活の課題整理報告について

平成25年度に実施されたアンケート調査及び消費者教育の推進に係るワークショップを受け、本市で消費者教育を推進するための方策について、配布資料に基づき事務局から説明がなされた。

⑤平成26年度主要事業（消費生活センター）

消費者教育推進計画（仮称）策定等、平成26年度の消費生活センター主要事業について、配布資料に基づき事務局から説明がなされた。

7 公開状況

- ・会議は公開。（傍聴人：1人）

8 審議会の成立について

- ・委員15人のうち半数以上である13人が出席し、審議会は成立。
（清水佐和委員については、途中より参加。）

議題（1）会長及び副会長の選任について

（仮議長（生活文化スポーツ部長））

それでは、会長及び副会長について、ご推薦いただけますでしょうか。

（委員）

会長には、消費生活審議会の委員経験があり、また、学校教育に精通している飯森委員が適任だと思います。また、副会長については、今回は新たに委員になった方が12名いらっしゃいますが、国や他の地方公共団体の委員等で、委員や委員長の経験が豊富な石戸委員をお願いしてはいかがでしょうか。

（仮議長）

ただいま、会長には飯森委員、副会長には石戸委員が推薦されましたが、いかがでし

うか。

<各委員 異議なし>

(仮議長)

それでは、会長は飯森委員、副会長は石戸委員にお願いすることといたします。

議題（２）苦情処理部会の設置及び部会長の選任について

(議長（飯森委員）)

議題（２）「苦情処理部会の設置及び部会長の選任」について事務局より説明願います。

(事務局)

議題２「苦情処理部会の設置及び部会長の選任」について説明いたします。

苦情処理部会は、裁判外紛争処理機関として消費者から申し出のあった、事業者との間の取引に関して生じた苦情の処理に関するあっせん又は調停を行うため、消費生活条例第３６条第６項に基づき設置するものでございます。

苦情処理部会の役割としては、具体的には、消費生活相談員の対応では解決困難な事案について、消費生活審議会が、消費者と事業者の間に入って様々な助言、調整を行い、当該事案に即した当事者間の合意により解決を図る「あっせん」の手続きを行います。さらに「あっせん」によっても解決が困難な場合には、消費生活審議会が、その中立公正な立場から一定の解決方法を提案し、消費者と事業者の双方に示してその受諾を勧めることにより解決を図る「調停」の手続きを行います。

苦情処理部会委員につきましては、消費生活条例施行規則第２５条第１項に、「会長が指名する委員１０人以内で組織する」と規定しております。

また、部会長につきましては、同条第２項に「当該部会に属する委員の互選により定める」と規定しておりますので、部会委員の指名及び部会長を選任していただきたいと存じます。

以上、議題２の説明を終わります。

(議長)

苦情処理部会につきましては事務局説明のとおり、条例に基づき必要とのでございしますので、早速委員の選任に入りたいと思います。

まず、委員について、事務局に案がありましたら提示してください。

(事務局)

それでは、事務局案を配付させていただきます。

<事務局案を配付>

ただいま、お配りした事務局案より5人の委員を読み上げさせていただきます。

飯森幸弘委員、清水佐和委員、日野勝吾委員、北山洋一委員、善名孝子委員以上の5名でございます。

なお、事務局（案）作成におきましては、委員数を5名とし、前年度と同様に委員を「学識経験者」、「消費者」、「事業者」、「関係行政機関の職員」の各部門から選出させていただき、部会の事務を遂行していただくにあたり、バランスのよいご意見をいただけるよう配慮させていただきました。以上です。

（議長）

それでは、事務局から提案がありましたが、皆様、ご意見、ご質問があればお願いします。

<各委員 異議なし>

（議長）

それでは、委員については、事務局案のとおり決定します。

続きまして、部会長の選出ですが、部会長については当該部会に属する委員の互選により定めることが決まっています。部会の委員になった5名の中で、ご意見、ご質問があればお願いします。

（委員）

部会長についても、前回から消費生活審議会の委員を務められている飯森委員にお願いしてはいかがでしょうか。

（議長）

ほかにご意見はございますか。

<各委員 異議なし>

（議長）

それでは、苦情処理部会の部会長には、私が就任させていただきます。どうぞよろしくお願いします。以上で議題2についての検討を終わります。

議題（３）消費者教育の推進について（諮問）

（議長）

続きまして、議題３「消費者教育の推進について（諮問）」は事務局より説明願います。

（事務局）

それでは、議題３「消費者教育の推進について（諮問）」につきましては、諮問書を金親局長より飯森会長にお渡しさせていただきます。

（市民局長）

＜諮問書を朗読＞

千葉県消費生活審議会 会長 様

千葉市長 熊谷俊人

消費者教育の推進について（諮問）

消費者教育を総合的かつ一体的に推進するため、消費者教育の推進に関する法律（平成２４年法律第６１号）第１０条第２項の規定に基づく市町村消費者教育推進計画を策定するにあたり、千葉県消費生活条例（平成１８年千葉県条例第１０号）第３６条第２項第１号の規定に基づき、審議会のご意見をいただきたく、ここに諮問いたします。

＜諮問書を手渡し＞

＜諮問書（写）を各委員に配布＞

（議長）

ただいま、諮問書をお受けしました。委員の皆さんのお手元にも事務局より写しを配られたと思いますが、内容について、事務局より説明願います。

（事務局）

諮問の説明の前に、消費者教育の推進に関する法律について、市町村の役割に主眼を置き、資料１を要約し説明いたします。

消費者教育の推進に関する法律は、「消費者教育」によって消費者の自立を支援し、消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」を形成することを目的としており、消費者教育のあり方や、国、地方公共団体の責務や消費者団体や事業者・事業者団体の努力義務について定めております。

市町村の責務については、第５条で規定されており、市は教育委員会その他の関係機関と連携し、市の社会的経済的状況に応じた施策を策定し、実施する責務を有しています。それに際し、第１０条で市町村消費者教育推進計画の策定に努めることと、第２０条で消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めることが規定されています。

続きましてお配りした諮問書の趣旨についてですが、本市においても、消費者教育を総

合的かつ一体的に推進するため、消費生活審議会に消費者教育推進部会を設置の上、ご審議いただきたいと考えております。

なお、詳細なスケジュールについては後程ご説明しますが、今年度末にご答申いただき、事務局としては平成27年度初めに計画を策定したいと考えております。

(議長)

ありがとうございました。それでは、本審議会では、事務局の提案のとおり、消費者教育推進部会を設置したいと思います。

消費者教育推進部会の委員について、事務局に案がありましたら、提示してください。

〈事務局（案）配付〉

(事務局)

事務局案といたしましては、飯森委員、石戸委員、久保委員、大槻委員、杉本委員、余語委員、栗原委員、長谷川委員、海寶委員、庄司委員、以上10名でございます。

消費者教育推進部会については、様々な分野からの意見をいただくため、委員数については10名とし、「学識経験者」「消費者」「事業者」「関係行政機関の職員」の各部門から選出させていただきました。

(議長)

それでは、事務局から説明がありました消費者教育推進部会の委員ですが、事務局案でよろしいでしょうか。ご意見、ご質問があればお願いします。

〈各委員 異議なし〉

(議長)

それでは、消費者教育推進部会の委員は、お手元の事務局案のとおり10名の方に決定しました。よろしくお願いします。次に部会長についてですが、当該部会に属する委員の互選により定めることが決められています。部会の委員になった方で、ご意見、ご質問があればお願いします。

(委員)

部会長については、さきほどの部会長も飯森委員になりましたが、消費者教育推進部会についても、千葉市の学校教育や教育行政にお詳しい飯森委員をお願いしてはいかがでしょうか。

<各委員 異議なし>

(議長)

それでは、消費者教育推進部会の部会長には、私が就任することに決定しました。以上で議題3についての検討を終わります。

なお、本日欠席の杉本委員、海賓委員につきましては、審議会終了後に消費者教育推進部会の委員の就任について、事務局より連絡をお願いします。

(1) 第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成25年度事業実績について

(議長)

報告事項1「第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成25年度事業実績」について事務局より説明願います。

(事務局)

それでは、平成25年度事業実績について、報告します。

お手元の資料2「第2次千葉市消費生活基本計画の概要」をご覧ください。

第2次基本計画は資料2の右側にあります計画の体系図のとおり、消費者施策を推進するため、条例の基本理念で定めた7つの消費者の権利を基礎として、今日の消費者を取り巻く社会状況の変化に対応するため5つの基本的方向を定めております。

資料3の「第2次消費生活基本計画 個別施策担当課一覧」をご覧ください。

一覧には6局1委員会が記載されています。千葉市の企画、財政、会計等市民生活に関わることを担当しない部局を除きますと、市民生活に関わるほとんどの部局が消費生活基本計画に携わっております。

また、基本計画では、基本的方向ごとに課題と個別施策を設定しております。

次に資料4の「第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成25年度事業実績」をご覧ください。この事業実績は、6月4日開催の、市役所関係各課で構成する『千葉市消費生活推進会議』で、点検、評価を行ったところのものであります。

表紙にある「目次」をご覧ください。計画全体をご確認いただけます。

本計画は、5つの基本的方向を柱として集約しております。

基本的方向1として「消費生活の安全・安心の確保」、基本的方向2として「消費者被害の防止及び救済」、続いてページをめくっていただきますと、基本的方向3として「消費者の年齢その他の特性に対する配慮」、基本的方向4として「消費者の自立支援」、そして基本的方向5として「複雑・多様化する社会への対応」となっております。これら5つの基本的方向には、それぞれに課題と個別施策を掲げ、さらに課題ごとに、数値目標、指標を設定しております。

本来ですと、すべての個別施策について、ご説明させていただくところですが、お時間

の都合もありますので、いくつか抜粋して、ご報告させていただきます。

＜基本的方向１の通番１、通番７、通番２５、通番３１について資料４に基づき説明。＞

（議長）

ただ今、基本的方向１について資料に基づき事務局から説明がありました。委員の皆様よりご意見、ご感想等ありましたらお願いします。

（委員）

一見したところ、例えば通番７の区役所朝市などは６区全てで実施しておらず、中央区・緑区が対象から外れているように思います。今後の予定について教えてください。

（事務局）

担当課では、全市的な取り組みとして進めており、未実施の区があることには何らかの理由があるものと思いますが、委員よりこのようなご意見をいただいたことについて、担当課にお伝えします。

（議長）

ほかにご質問等はございますか。特にないようですので、事務局は基本的方向２の説明をお願いします。

（事務局）

＜基本的方向２の通番３９、通番４５、通番４９について資料４に基づき説明。＞

（議長）

基本的方向２について、ご意見、ご感想等ありましたらお願いします。

（委員）

各項目の評価はどのような方法で行われていますか。

（事務局）

評価方法について説明が遅れてしまい、失礼しました。参考１に評価方法に関する説明を載せております。事業の評価は各担当課が、年度の初めに策定した実施予定と実績を照らし合わせた上で、記載されている評価基準に基づき評価し、その後、消費生活推進会議の協議を経て確定しております。

（議長）

評価を見ると、ほとんどAかBとなっているようです。他にご質問等ございますか。

（委員）

通番の39で多重債務に陥らないためのチラシ配布の説明がありましたが、どのように配布を行ったか、また、こういった問題を知らない市民への周知をどのように行っているか、教えてください。

（事務局）

市税事務所や納税担当課に配付したチラシについては、窓口を設置してもらい、ポスターについては配布数を多くし、納税担当課のほか、市民センター等関係する部署においてもらいました。

多重債務については悩んでいる方が、税や国民健康保険料を滞納することもありえるため、そういった窓口でお困りの方がいた場合は相談に結びつけることを連絡会議等でお願ひしております。

また、市民の方に対しては公共施設、銀行、商業施設及び市立病院等に設置している「暮らしの情報誌いずみ」に多重債務に関する特集を掲載するなどして、周知を行っております。

（委員）

同じく、通番39の多重債務者相談強化キャンペーンの実績について教えてください。

（事務局）

寄せられた相談はありませんでしたが、消費生活センターとしてはキャンペーンの実施により、多重債務問題の周知を図ることができたと考えております。

（議長）

ほかにご質問等はございますか。特にないようですので、事務局は基本的方向3～5及び事業全体の評価について説明をお願いします。

（事務局）

＜基本的方向3の通番57、基本的方向4の通番61、69、76、基本的方向5の通番78について資料4に基づき説明。＞

続きまして、25年度の事業実績の評価について、参考1と参考2によりご説明します。

先ほど各事業の評価について説明しましたが、項目ごとにも評価をしております。参考

1に評価方法を記載しておりますが、項目評価は、事業ごとの評価についてaを3点、bを2点、cを1点、dを0点とし、項目ごとの平均値を算出し、評価しました。なお、項目評価のAは「順調に取り組まれた」、Bは「概ね取り組まれた」となります。

資料2をご覧ください。まず、事業別の評価では、評価対象92件のうち、aの「計画どおりに達成できた」は49件、bの「実施し、ほぼ計画通りに達成できた」は39件、cの「実施したが計画に大きく及ばなかった」は2件、該当する事業が発生しなかったものが2件という結果でした。

これを項目評価で見えますと、Aの「順調に取り組まれた」が18件、Bの「概ね取り組まれた」が7件でした。

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成25年度事業実績についての説明は以上でございます。

(議長)

基本的方向3～5及び事業全体の評価について、ご意見、ご感想等ありましたらお願いします。

(委員)

成年後見人についてお伺いしたいのですが、NPO法人や家族が後見人になっていると思いますが、その比率がわかればお願いします。

また、評価についてですが、千葉市だけでの評価では判断が難しいので、他の政令市との比較ができる資料があると助かるのですが。

(議長)

事務局は、すぐに答えることが難しいようであれば、後日委員に対して回答してください。他に質問等ございますか。

<各委員 質問等なし>

(議長)

質問がないようですので、報告事項1については以上とします。

(2) 第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成26年度実施予定について

(議長)

第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成26年度実施予定について、事務局より説明をお願いします。

（事務局）

資料5をご覧ください。平成26年度につきましては、平成25年度の取り組みを受けまして、引き続き個別施策の取り組みを推進していきますが、ここでは特に2つの項目について説明します。

＜重点課題に設定した「基本的方向2」「基本的方向4」に関して通番44、59を資料5に基づき説明。＞

＜各委員 質問等なし＞

（議長）

特に質問がないようですので、報告事項2については以上とします。

（3）平成25年度消費生活相談の概要について

（議長）

それでは平成25年度消費生活相談の概要について、事務局より説明願います。

（事務局）

資料6をご覧ください。

消費生活相談は、消費者被害の的確、迅速な救済を目的に、消費生活専門相談員の資格を有する相談員を配置し、情報の提供、解決方法の助言、あっせんを行っているものです。

本日は全体的な相談状況、高齢者や若者など相談者の年齢的な特徴、相談内容の特徴等について、説明いたします。

まず、相談全体の概要ですが、平成21年度は6,454件ですが、平成25年度は5,628件となっています。平成24年度の5,401と比較すると227件、前年度比で4.2%の増加となっています。

次に月別の相談件数ですが、10月と11月の件数が多くなっております。おそらく、10月より土曜日の電話相談を隔週から毎週に変更したことと、化粧品会社の白斑に関する相談が多かったことが原因と思われます。

次に相談方法の内訳ですが、相談方法の9割が電話相談となっています。なお、一昨年の11月から開始しているインターネット相談についても、若干ながら増加しております。

＜以下、平成25年度の消費生活相談の特徴について、資料5に基づき説明。＞

（議長）

ただいま、事務局から説明のあった件について、ご意見、ご質問があればお願いします。

＜各委員 質問等なし＞

（議長）

特に質問がないようですので、報告３については以上とします。

（４）千葉市における消費生活の課題整理報告について

（議長）

千葉市における消費生活の課題整理報告について、事務局より説明願います。

（事務局）

千葉市では、消費者教育の推進に関する法律の成立を受けまして、消費生活に関する施策を進めるにあたっての課題について、昨年度検討を行いました。

具体的には、市民・事業者向けのアンケートの実施や、関係する団体の方等に参加いただき、ワークショップを開催し、報告をまとめました。

＜資料７、参考３に基づき説明＞

（議長）

ただいま、事務局から説明のあった件について、ご意見、ご質問があればお願いします。

（委員）

消費者教育に関する施策について、しっかり検討されていると思います。

（議長）

教育関係の方でどなたかご意見はありませんか。

（委員）

今年の１月に文部科学省の指定で消費者教育フェスタを轟町小学校と轟町中学校で開催しました。保護者にアンケートを実施したところ、かなり好評であり、消費者教育は保護者の関心も高いようです。

学校教育の立場としては、消費生活の相談や問題は日々変化しているため、単に対応するというよりは、情報の取り方や、意思決定など児童生徒の問題対応能力の向上を図る必要があると思います。

（議長）

消費生活については、学校教育やそのほかの各分野に関係することですので、この会議の場で審議し、意見を集約していきたいと思います。そのほかにご意見等あればお願いします。

ます。

(委員)

消費生活に関する事例で、一見すると詐欺とおもわれることも、結果的には詐欺とは異なり、警察の介入が困難な場合があります。そのため、消費者被害等については、素早く、また適切な経路を使って情報提供することが重要だと思います。

また、消費者教育を行うにあたっては、買いたいという気持ちと実際に買った場合の損得という視点から教えていく必要があると思います。

(委員)

消費者教育について自治会や社会福祉協議会では、ゴミに関する活動等をしており、協力できていると思います。

その他にも、消費者教育の推進について、自治会としてできることを考えておりますが、どこまで対応すればいいのか、結論が出ないところです。また、私たちの地域では振り込め詐欺等の電話もあるようで、昨年度実施された高齢消費者の二次被害防止モデル事業が役立っている現状もあり、これについてもどのように関わるべきか考えております。

(事務局)

自治会等の消費者教育への対応については、非常に難しい問題であり、おそらくは地域ごとに異なると思います。

市民局においても、市民の方を主体として、自分たちで地域を守る仕組みづくりに着手していますが、その仕組みについてはやはり地域ごとに異なるため、地域の実情に合わせた形で進めていかなければならないと考えております。

また、消費者被害に関しては、被害対象が高齢者と若者の2極化しており、先ほどもお話がありましたが、その手口も日々変化しています。

こういった現状に対応するには、地域の方にできるだけ早く情報を伝えることや、消費者教育について、各地域の自治会の方の協力を得ることが重要であり、消費生活審議会の場でもご意見をいただければと考えています。

(議長)

時間もおしてきたようですので、次に移りたいと思います。よろしいでしょうか。

<各委員 異議なし>

（５）平成２６年度主要事業（消費生活センター）について

（議長）

報告事項５「平成２６年度主要事業（消費生活センター）」について事務局より説明願います。

（事務局）

＜資料８に基づき、消費者教育推進計画（仮称）策定着手、消費者教育推進サポーター登録制度実施、消費者教育推進カレンダー（２０１５年版）作成、庁内自治会回覧板及び悪質商法お断りシール配付について説明＞

（議長）

ただいま、事務局から説明のあった件について、ご意見、ご質問があればお願いします。

＜各委員 質問等なし＞

それでは報告事項５についてはこれで終わります。

（議長）

次第５その他について、事務局より何かございますか。

（事務局）

弁護士の清水佐和先生が途中より参加しておりますので、改めてご紹介いたします。
事務局からは以上でございます。

（議長）

それでは、本日の審議は終了といたします。大分時間を超過しましたが、貴重なご意見ありがとうございました。

なお、先ほど事務局から説明がありました案件以外でも、今後消費生活に関する重要な事案について審議の必要があると判断される場合には、審議会の招集をかけさせていただくことになりますので、委員の皆様にはご理解、ご協力をお願いします。

進行を事務局に戻します。

（事務局）

これをもちまして、平成２６年度第１回消費生活審議会を終了いたします。ありがとうございました。