

## 平成27年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

1 日 時 平成28年2月5日(金) 午前9時30分～11時30分

2 場 所 消費生活センター 3階 研修講義室

3 出席者 《委員》

飯森幸弘委員、石戸光委員、久保桂子委員、日野勝吾委員、  
廣石常生委員、本間清子委員、河野功委員、長谷川公彦委員、  
井出明夫委員、完倉正子委員、善名孝子委員

(欠席者：清水佐和委員、余語一晃委員、海賓孝夫委員)

《事務局》

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、  
松井相談・指導班主査

4 報告事項

- (1) 千葉市消費者教育推進計画について
- (2) 第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成26年度事業実績及び平成27年度実施予定について
- (3) 平成27年度消費生活相談(4月～12月)の状況について
- (4) 平成27年度主要事業(消費生活センター)について

5 議事の概要

(1) 報告事項

①千葉市消費者教育推進計画について

平成27年8月に策定された千葉市消費者教育推進計画について、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年度事業実績及び平成27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き平成26年度に各所管部局にて実施した施策・各項目の評価や平成27年度の実施予定について、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27年度消費生活相談(4月～12月)の状況について

平成27年の4月から12月まで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平成27年度主要事業(消費生活センター)

平成27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。

#### 6 公開状況

- ・会議は公開。(傍聴人：1人)

#### 7 審議会の成立について

- ・委員15人のうち半数以上である11人が出席し、審議会は成立。  
(長谷川公彦委員については、途中退席。)

### 4 (1) 千葉市消費者教育推進計画について

#### (飯森議長)

報告事項1 千葉市消費者教育推進計画（以下「推進計画」という。）について事務局より説明願います。

#### (事務局)

それでは、推進計画について説明します。

最初に推進計画策定に至る状況等について説明します。

消費者をめぐる状況としましては、詐欺や悪質商法などの危険性が多数潜んでいるほか、グローバルな視点で消費を考えるべき事象が多数発生しています。また、こういった状況を受けまして、国では消費者教育の推進に関する法律を制定し、その中で市町村は、市町村消費者教育推進計画策定の努力義務を負うこととなりました。

千葉市においては、推進計画の策定前は、平成24年度から28年度までの5か年計画である第2次千葉市消費生活基本計画（以下「基本計画」という。）に基づき、消費者教育を推進していました。

消費生活の現状と課題ですが、平成25年度に市民に対し消費者アンケートを実施しました。

その中で、千葉市消費生活センターについては、若い世代の間で認知が低い状況であり、消費者教育に関する業務の認知も低い状況でした。

また、消費生活に関する情報の入手先は年代によって異なり、若い世代に向けた情報発信は「インターネット」、高齢の世代に向けては「市政だより」など、対象にあった媒体を選択し情報提供を行う必要があることがわかりました。

同時に事業者アンケートも実施しており、経営者の理解や意識を高める必要があることや、職域での消費者教育が進んでいないことがわかりました。

こういった中での課題としまして、学校での、子どもに関する消費者教育の推進については、教科横断的な授業の中で消費者教育を展開する指導計画案の策定や、学校やPTA等と連携した保護者等への情報提供の仕組みづくり等の検討が必要と考えられます。

また、事業者が実施する消費者教育の推進については、事業者と連携した職場体験・工場見学等の消費者教育の実施が考えられます。

地域社会での消費者教育の推進については、消費生活センターでは悪質商法等に関する

出前講座を積極的に実施したり、啓発資料の発行回数や内容の充実を図ること、消費者被害防止に関する活動を行うボランティアの育成が必要との意見がありました。

また、消費生活センターの機能の強化が必要であり、そのためには多様な媒体を利用した消費者教育の情報発信が重要だと考えられます。

消費生活センターでは、このような現状を踏まえまして、推進計画を8月に策定しました。

続きまして、推進計画の概要について説明します。策定の目的としましては、千葉市に関わる全ての消費者が、自ら考え行動する自立した消費者に成長することを目標として策定しました。

自ら考え行動する自立した消費者とは、社会の一員として、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与し、行動する消費者のことを言います。

また、計画における消費者教育の対象と担い手については、本市に在住・在勤・在学している幼児から高齢者に至る全ての消費者や団体です。

なお、この計画はすでに推進している基本計画の下位計画として位置づけておりますが、同時に市町村消費者教育推進計画でもあります。このため、基本計画に位置づけのない施策についても、位置づけのある施策と同様に推進していきます。

計画の期間は平成27年度から28年度までの2年間とし、基本計画と終期を合わせることで、基本計画と推進計画を次期基本計画で一本化することを予定しております。

計画の体系としましては、大分類4つを定めまして、その下に小分類を設けております。千葉市の30課の消費者教育担当課が110の個別施策を実施し、消費者教育を総合的かつ一体的に推進していきます。

また、この計画の中身ですが、大分類1として、消費者被害防止のための教育を置いています。これは、詐欺や悪質商法などの消費者トラブルを回避する能力や、被害に遭った場合に適切に対処する能力を身につけるための教育に関するものです。主な施策としては、警察や区役所との連携による各区での消費者被害防止講演会の実施や、民生委員との連携による高齢者世帯への啓発物品の配布、ちばし消費者応援団との連携による啓発活動の実施などが挙げられます。

大分類2は、自立した消費者になるための教育です。これは、消費生活を営む上で、合理的な意思決定ができるとともに、よりよい市場やよりよい社会の発展のために、社会の一員として積極的に関与できる消費者を育成していくための教育ということで、食に関する教育、情報とメディアに関する教育、環境教育、国際理解教育、その他さまざまな教育が含まれています。具体的には、学校給食での会食形態を工夫した給食、シルバー人材センターにおけるパソコン活用に関する講座の実施、国際交流ボランティアの育成が挙げられるほか、動物公園では、規格外の野菜を動物のエサとして使用し、そのことをイベント等で紹介する施策も含まれています。

大分類3は、事業者及び事業所への教育です。これは、消費者教育が事業者や事業所に

支えられている面を踏まえ、それらに対し教育を行うものです。施策としては、事業者に対する消費者志向的な経営に関する研修の実施や、千葉市の新規採用職員に対する消費者被害防止のための啓発等が挙げられます。

大分類4は担い手の育成・支援です。消費者教育に関連する庁内の関係課や、庁外の様々な団体と連携して、消費者教育を推進していくというものです。関係機関との連携としては、町内自治会などと連携した暮らしの情報いずみの回覧実施や、暮らしの情報いずみ特集号の発行、市が主催又は後援等を行う消費者教育に関する情報の一元化や情報提供に関する施策があります。

また、この計画の評価については、参考1をご覧ください。この計画の期間が2年間と短いことや、施策の内容が個別具体的であることから、平成26年の実績と対比した形で評価を行うことで、消費者教育の推進状況を客観的に把握することとしています。以上で説明を終わります。

**(飯森議長)**

ありがとうございました。ただいま推進計画の概要についてご説明いただきました。推進計画の冊子を見ると、それぞれ110の施策が掲載されており、これを2年間にわたり関係課が取り組んでいるところでございます。ご意見、ご質問等いただけますでしょうか。

**(長谷川委員)**

大分類3の事業者及び事業所への教育でも触れられていますが、消費者志向的な経営については今次の消費者基本計画において事業者の取り組むべきテーマとして掲げられています。これを受けて私どもACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）や経団連も含めて、事業者が消費者にしっかり向き合っ信頼を向上させるための施策を進める動きが、従来以上に加速することが考えられます。

**(飯森議長)**

ありがとうございました。ほかにご意見等ありますか。なお、この計画については施策数が多く、現在進行中のものですので、後日気づいた点があれば事務局にお伝えいただいても結構です。

**4（2）第2次千葉市消費生活基本計画に基づく平成26年度事業実績及び平成27年度実施予定について**

**(飯森議長)**

それでは、つづきまして報告事項2の基本計画に基づく平成26年度事業実績及び平成27年度実施予定について事務局より説明願います。

## (事務局)

それでは最初に資料3の基本計画の概要から説明します。基本計画は消費者施策を推進するため、条例の基本理念である、7つの消費者の権利の下に、現在消費者に求められている5つの基本的方向を定め、それぞれに課題と個別施策をおいております。

資料4の基本計画個別施策担当課一覧をご覧ください。庁内6局1委員会22課がそれぞれ施策を推進していますが、主に市民生活にかかわる施策を担当する課が、基本計画の個別施策を進めています。

それでは資料5と6をご用意ください。平成26年度事業実績と平成27年度実施予定について、いくつかの施策を抜粋して説明いたします。

通番2は生活衛生課の施策で、食の安全性に関する講演会や意見交換会などを開催し、食の安全に対する知識の普及を図るものです。平成26年度は食の安全に関するものとして、わかりやすい食品表示をテーマとした講演会と、平成27年度千葉県食品衛生監視指導計画に関する意見交換会を合わせて実施しています。

通番7は農政課の施策です。新鮮で安心な農産物の供給確保のため千葉県農産物生産者認証制度の普及と地産地消を推進するものです。平成26年度は地産地消キャンペーンとして様々な場所で啓発活動を実施しています。なお、千葉県農産物生産者認証制度はシンボルマークを用いた啓発を行っており、平成26年度末で登録事業者数は187事業者で、このマークのついた地産地消品はしよいかーごなどの直売所や下田の農業ふれあい館などで販売されております。なお生産者は、農家であれば土壌診断や、市内産堆肥を使用した土づくりをしたり、畜産農家であれば、家畜伝染病予防法等の関係法令を遵守したりするなど、新鮮で安全な農産物・畜産物をつくっている農家であるという認証を千葉県から受けています。このマークにより、消費者が一目で千葉県産の安心な農産物がわかるようになっております。また、美浜区・稲毛区・花見川区の区役所の朝市などでも販売しており、平成27年度はこれらの区役所での販売を促進するため、スタンプをためると、千葉県産の野菜をプレゼントするなどのイベントも行っています。

通番23は消費生活センターの施策です。これは計量法に基づき、事業所の特定計量器の定期検査を行うものです。千葉県では3区に分けて2年に1度検査を実施しており、平成26年度は中央区、若葉区、緑区の事業所に対して検査を実施しました。検査戸数は1,185戸、検査個数は2,772個、不合格個数は21個で不合格率は0.8%でした。この検査については平成27年度も引き続き実施しております。

通番31は消費生活センターの施策です。事業者に対し条例に規定する不適正な取引行為を行わないよう指導の強化を図るものです。平成26年度は不適正な取引行為の疑いのある2事業者に対し、口頭指導を実施しました。また、意見交換に来所した32事業者に対しても、消費生活条例上の不適正な取引行為を行わないよう指導を行いました。

通番33も消費生活センターの施策です。ホームページ、市政だより、啓発冊子など様々な媒体を活用して、各年齢層に応じた効果的な情報提供を推進するものです。消費者被害

防止に関する有効な情報を市政だよりやホームページにより提供したり、各年齢層の特性に応じた啓発冊子等の作成をしたりすることや、また、推進計画にも載せてありますが、若年層に対しては、情報を届けることが非常に難しいことから、ツイッターやホームページの活用について検討するということが26年度の実施予定でした。それに対する平成26年度の事業実績として、消費生活センターでは、新たに「知っておきたい!!消費生活の豆知識」という啓発資料を作成しました。これはホームページへの掲載と消費生活センターでの取り扱いしかありませんが、悪質商法や旅行契約などの一般的な契約、クレジットカードの使い方、食中毒に関するものなど、身近な消費生活に関する豆知識的なものを情報発信するもので、7種類作成しました。また、警察と連携して、悪質商法の被害防止講演会を6区で実施し、警察の方にはオレオレ詐欺、還付金詐欺等の振り込め詐欺やその対処法について、消費生活センターからも悪質商法や、事例に対する対処法について講演し、6回で85人の方にご参加いただきました。ほかにも、老人クラブ連合会が作成している広報誌に、高齢者への注意喚起を目的とした情報提供を行いました。また、消費者トラブル防止のための地域見守りを推進するため回覧板を作成し、平成26年度は中央区・花見川区・若葉区に、平成27年度は稲毛区・緑区・美浜区の自治会に配布しました。このような施策を推進した効果は分かりづらいところですが、平成26年度の消費生活センターのホームページ（トップページ）のアクセス数は32,045件であり、前年度と比較すると1.58倍に伸びていることから、少しずつですが、若い世代も含めて消費生活センターの周知がはかられていると思われれます。平成27年度に実施したものとしては、民生委員と連携し、高齢者実態調査時に悪質商法や振り込め詐欺の被害を防ぐために、啓発シールを配布してもらっています。また、若い世代への啓発としては、平成27年8月にマリフィールドにおいて集客観光課がロッテ戦で千葉市デーとして企画したものに消費生活センターも参加し、啓発活動を実施しました。具体的には啓発資料を527人に配布したほか、ブースにおいて小学生、中学生、大人向けの3種類の消費者教育クイズを実施し、約270人の参加がありました。また、電光掲示板を利用した消費生活センターの機能周知をおこないました。そのほかにも、平成27年12月には環境保全課が作成する環境情報紙エコライフちばに、環境に着目した視点で、消費生活センターの記事を掲載しました。また、健康支援課作成の小学生全児童に配布した食育&消費者教育情報紙おいしくタベルたのしくマナブでも、食育や消費者教育という観点から保健福祉局や環境局、教育委員会、消費生活センターが記事を寄稿し作成しました。

通番43は消費生活センターの施策です。千葉市高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議の委員との連携を図りながら、行政・関係団体・地域団体などが一体となって消費者被害の防止を図るものです。平成26年度は、会議の委員が関係するイベントなどに参加し、消費生活センターの機能周知を行いました。具体的には区民まつりや障害者関係団体が運営するスプリングフェスティバル、障害者福祉団体会議、指定居宅サービス事業者等連絡会議などの場で実施しています。また、会議の委員には民生委員も含まれています

ので、先ほどご説明した高齢者実態調査時に配布したシールに関してもこの連携の一環として実施しています。

通番49は消費生活センターの施策です。消費生活相談窓口を周知し、利用促進を図るということで、平成26年度の実施予定としては、出張相談を区役所に加え民間商業施設でも実施することとしていました。実績としては、区役所での出張相談を第2・4週に実施したほか、C-one、マリンピア、ラパーク千城台といった民間商業施設においても実施しました。27年度については三越千葉店やコープ花見川店においても11月から新たに開始しています。以上で基本的方向1と基本的方向2の26年度事業実績と平成27年度実施予定の説明とさせていただきます。

#### **(飯森議長)**

それでは、ただいま事務局から基本計画の概要及び基本的方向1、2の説明がありました。ご意見、ご質問はございますか。

#### **(廣石委員)**

相談受付件数が6,466件、第2・4週に全区役所において実施した消費生活出張相談の相談件数が36件とのことですが、相談の内容について情報開示や住民への周知はされていますか。と申しますのは、私どもの地域では千葉北署の長沼交番がありまして、毎月長沼交番では事故件数などの情報をデータにして連絡してくれます。そうしますと、見た人に対する注意喚起になりますので、消費生活センターでも回覧でもよいのでそういった情報を提供しているのか、お尋ねします。

#### **(事務局)**

消費生活センターでは、2か月に1回ですが、「暮らしの情報いずみ」を発行しています。その中で、当該月と前月の相談件数や状況をお伝えするとともに、増えている場合は読んだ方に注意を喚起するようなマークもつけております。また、すべての号に掲載しているわけではありませんが、特に増加している相談内容については、暮らしの情報いずみに掲載していますし、高齢者の消費者被害を防止する目的で作成している消費者被害注意報でも紹介しています。また、平成27年9月号では光回線サービスの記事を掲載しましたが、これは前の時期に、事業者が宣伝を強化したようで、相談件数が急増したことから取り上げました。このようにいくつかの媒体を使いながら市民に効果的な情報提供を行うことを心がけております。なお、暮らしの情報いずみは、回覧を承諾していただいた自治会に配布しており、平成28年1月号から中央区、花見川区、若葉区の169の自治会に送付しています。これは3区の自治会の約3分の1にあたります。その他の3区については、現在、自治会からの希望を募っているところです。また、ちばし安全・安心メールなどでも情報提供しましたが、12月には市内の数か所の自治会の方などから、下水管の高圧洗浄

に関して高齢者の誤解を招く恐れのあるチラシが配られたということ等で情報提供等がありましたので、下水管の高圧洗浄等に関する注意喚起を行いました。消費生活センターでは、把握した情報を速やかに市民に対し提供するよう心掛けております。

**(飯森議長)**

ありがとうございました。市民への周知については今後も重要であると思います。

**(久保委員)**

通番23と24についてですが、消費生活センターのこととしては計量法に基づいて事業所でののはかりの検査や商品の内容量を調べるということで、評価はaでよいと思います。しかし、消費者の視点としては、不合格個数が21個あることや、量目不合格個数が56個あることは気になる点です。店頭に並べた商品が、水分の蒸発等により量目が減ったものもあると思いますが、不合格個数について、ほかにどのような理由があるか教えてください。

**(飯森議長)**

ただいまの件について、いかがでしょうか。

**(事務局)**

不合格個数の内容については、計量法で許されている誤差の範囲を超えたということです。商品の量目については、冬は密封されていない野菜などは暖房により乾燥が激しく、また夏についても、日差しの強い場所においた商品が乾燥してしまうことがありますので、事業者に対して、原因を説明し指導をしています。

**(久保委員)**

それでは、特に不正などは見られなかったということによろしいでしょうか。

**(事務局)**

不正は見受けられませんでした。

**(飯森議長)**

他にございますか。

**(久保委員)**

全体を通じてですが、c評価のものが気になります。たとえば通番11の木造住宅及び分譲マンションの耐震診断助成や通番71の生ごみ減量処理機の購入費用の助成など、消

費生活センターが所管ではありませんが、消費生活センターとしてはどのように検討されていますか。

**(飯森議長)**

評価がcの施策について、何かわかりましたらお答えください。

**(事務局)**

消費生活基本施策の評価についてまだ説明をしていませんでしたが、参考2が評価方法に関する資料です。c評価については、実施したが、計画に大きく及ばなかったということです。通番71の生ごみ減量処理機の購入費用の助成については、平成25年度の実績は生ごみ減量処理機204基、生ごみ肥料化容器565基でしたが、平成26年度はそれを下回りましたので、このような評価になったのだと思われます。

**(日野委員)**

通番33についてご質問します。民生委員さんが高齢者実態調査にあわせて啓発用のシールを配布したということですが、配布した後、実際にシールを使っているか実態を調査しているか、また、どのように消費者被害の防止に結びつけたかがわかれば教えてください。

また、通番31の条例に基づく指導ですが、2事業者に口頭指導、意見交換のために来所した32事業者にも指導したということについて、その内容を教えてください。

**(事務局)**

通番33についてですが、使用状況についての実態調査はできていません。しかし、消費生活センター周辺では、何件か玄関に貼っていただいている家があることは確認しております。また、シールの裏面には記事を掲載していますし、シールを貼る以外にも、世帯によっては玄関や電話の周囲においていただいていることもありますので、市民においてもそれぞれのやり方で活用していただいているものと思われます。

通番31については、新聞販売店による強引な勧誘と、街中の空き店舗を利用し、高齢者を集めて1～2か月商品を安く販売し、後日高価なものを売りつけるという、催眠商法と思われるものがありましたので口頭にて指導しました。

**(飯森議長)**

それでは続きまして、基本的方向3から5と、平成26年度の事業実績全体の評価について、事務局より説明願います。

## （事務局）

通番57の消費生活センターの施策について説明します。若年者に対して街頭キャンペーンなどを実施するという点について、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において、ポスターやリーフレットの作成・配布を行うとともに、啓発事業を実施しました。平成26年度の成人式での啓発では、1,500部の資料を新成人に配布することができました。また、平成27年度の成人を祝う会では、出席したすべての成人の方に資料配布ができました。小学校に対してですが、学級単位でインターネットに関する講座を行いました。現在はインターネットを利用したり、携帯電話を所持したりする児童も多いため、早い時期に教育を行うことは重要だと思われます。インターネットの利用にあたり実際に遭遇の可能性がある場面や、メールの画面例などを用いて、実施しました。また、中学生に対しても講座を実施しました。消費者トラブルが夏休みに多いことを踏まえて、夏休み前に体育館で実施しました。

通番59の消費生活センターの施策について説明します。様々な年齢層が参加することができるよう、消費生活に関連する講座を開催するという点で、各年齢層の特性に応じた様々な講座を実施しました。消費生活講座としては、一般向け、親子向け、高齢者向けの講座を実施しまして、110人の方にご参加いただきました。また、警察と連携した悪質商法等被害防止講演会なども実施しました。平成27年8月には消費生活センター探検ツアーとして、この講座に参加すると児童の夏休みの自由研究ができあがるという講座を開催しました。消費生活相談の模擬体験のほか、消費生活センターの中を巡ったりはかりで計測を行ったり、家にある危険を知ることにより、自分たちの安全安心をどうやって守るかということを考えたりしました。なお、この講座を実施するにあたっては、現役の先生や、退職した先生方にもご協力をいただいております。また、シニア向けのスマートフォン講座も実施しました。これは事業者の方を講師に招き、スマートフォンをさわりながら使い方を学ぶもので、高齢者の方に大好評の講座です。この講座を実施するにあたり、ワンクリック請求やインターネット通販などインターネットトラブル等に関する講座を同時開催することで、消費者被害の防止も図っております。

通番63の消費生活センターの施策について説明します。様々な講座・講演会等で消費者施策に消費者の意見が反映できる機会を設けるということで、主催講座等においてアンケートを実施しました。平成25年度に実施したアンケートの結果では、特にスマートフォン講座に対する要望が多く寄せられたことから平成26年度は3回の講座を実施しました。各回とも24人の定員に対し、70人近くの応募がありました。また、このような状況を踏まえまして、平成27年度はスマートフォン講座を3回と、タブレット端末の講座を1回実施しました。これについても、応募者が1つの講座に150人を超えるものもありました。来年度以降もこういった要望を踏まえて講座を実施したいと考えております。また、推進計画を策定するにあたり、平成25年度実施したアンケートを検討した結果、市民の様々なニーズを把握でき、計画の内容に反映することができました。把握できた意

見などは、このほかにも、平成27年度の施策にも反映させ、実施しています。

通番68の廃棄物対策課の施策について説明します。焼却ごみ1/3削減に向けた普及啓発活動の推進ということで、市内の敬愛大学、神田外語大学、千葉大学、淑徳大学などの大学生で組織されたボランティアグループ「ちばくりん」に啓発活動に協力してもらい、市内の幼稚園や保育所で啓発のための紙芝居や、エコ川柳の募集の呼びかけなどを実施しました。家庭ごみの有料化などもあり、3分の1削減の取り組み自体は、平成26年度に目標を達成することができましたが、焼却ごみの削減は重要ですので平成27年度もこの施策は引き続き推進しています。

通番76の環境保全課と指導課の施策について説明します。環境学習モデル校小中学校各6校を指定して、環境保全活動を推進するものですが、こちらについても、平成26年度、平成27年度とも環境学習モデル校を指定し、推進しています。

通番79の消費生活センターの施策について説明します。インターネット取引の特性やトラブル事例、対策などについて消費者教育の場において取り上げるとともに、啓発講座の充実を図るものです。先ほど説明したような高齢者向けの講座や、保護者のためのケータイ安心・安全講座などを実施しています。以上が平成26年度の事業実績と平成27年度の実施状況となります。

続きましてそれぞれの評価についてご報告します。平成26年度事業実績については、参考2の基準により個別の事業を担当課が評価し、消費生活推進会議で点検評価しました。項目評価については、担当課の評価を数値化し、その平均値を評価しました。結果は参考3のとおりで、個別事業については、評価対象92のうちaが44、bが42、cが3、dが0、-が3でした。これらを項目評価で見るとAが16件、Bが9件でした。基本計画に基づく事業実績と、実施予定についての説明は以上となります。

#### **(飯森議長)**

ありがとうございました。基本的方向3～5と事業実績全体の評価について説明でしたが、ご意見等ございますか。

(意見なし) それでは、今回説明のあった事業については、現在進行中のものですので、それぞれの組織や団体に戻られた後などに、お気づきの点がございましたら、事務局までご質問ください。報告事項2は以上とします。

#### **4(3)平成27年度消費生活相談(4月～12月)の状況について**

##### **(飯森議長)**

報告事項3、平成27年度消費生活相談(4月～12月)の状況について事務局より説明願います。

## **(事務局)**

消費生活相談の状況についてご報告させていただきます。

資料7をご覧ください。本来ですと、前年度の平成26年度の実績をご報告するところですが、この時期の開催ということで、平成27年12月までの実績がまとまっておりませんので、平成27年度の4月から12月までの状況を報告します。

相談の傾向としましては、平成26年度、平成27年度とも同様の傾向を示しています。なお、平成26年度の実績につきましては参考4に添付しておりますので、後程ご覧ください。

最初に相談件数ですが、年々増加する傾向にあります。また、月別の相談件数につきましては、平均500件強で毎月推移しており、そのうち約9割が電話での受付となっております。

また、相談の年代別の特徴としましては、60歳以上の高齢者の方の相談が全体の35.3%、次いで30歳から59歳までの方が41.3%と続いておりまして、この傾向も昨年と同様となっております。

相談内容については、高齢者に多い内容としまして、アダルト情報サイト、商品一般、デジタルコンテンツの順になります。これについては、平成26年度は商品一般、アダルト情報サイト、ファンド型投資商品の順番でしたので、順位に変動がみられます。

また、29歳以下の若者に多い相談内容は、アダルト情報サイト、賃貸アパートと続いておりまして、これは平成26年度と同様の傾向です。

全体を通しての相談内容は平成26年度も平成27年度もほぼ同様の傾向を示しています。不当請求については、年度間に多少の増減がありますが、増加傾向で推移しています。

多重債務に関する相談については、年度別件数の推移を見ますと減少傾向にあります。なお、これについては、千葉県弁護士会と協定を締結し、毎月第2・第4木曜日に弁護士による相談を実施し、相談者の債務整理を支援しています。以上で報告を終わります。

## **(飯森議長)**

ありがとうございました。消費生活相談の状況について事務局よりご説明いただきましたが、ご意見等ございますか。

(意見なし) それでは、報告事項3については以上とします。

## **4(4)平成27年度主要事業(消費生活センター)について**

### **(飯森議長)**

報告事項4の平成27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)

報告事項4について説明します。まず、推進計画策定についてです。

推進計画については4月に市長への答申をいただき、7月にパブリックコメントを実施し、8月に推進計画を策定しました。これに際しまして、推進計画策定記念として、東京大学の佐々木教授をお招きして「その食・健康情報、本当に大丈夫？消費者として知っておきたい基礎知識」をテーマとした講演を行いました。また、千葉大学落語研究会の方と協力しまして、高齢者に特に懸念される詐欺的商法に関する創作落語を作り、15分程度講演していただきました。また、会場である生涯学習センターのアトリウムにおいて企画展示も実施しました。消費生活センターの情報、消費者被害、消費者トラブル、また消費者教育に関する様々な施策について、15枚ほどのパネルの前面と後面への掲示のほか、持ち帰り用資料を配架し、情報提供を行いました。また、12月から消費者教育特設ページを消費生活センターホームページ上に設け、広報広聴課が主催する市民法律講座や国際交流課が後援するちば市国際ふれあいフェスティバル2016、生活衛生課が主催する食の安全に関する講演会など関係課が実施している施策や、ちばし消費者応援団に登録している団体が行っている消費者教育に関するイベントについて情報提供を始めているほか、環境や食育に関する情報紙についての紹介も行っています。消費者教育川柳については8月発行の市政だより特集号などで募集を行い、50作品の応募をいただき、そのうち8作品が優秀な作品ということで入賞となりました。「オット・マテ！！巧みなデンワひっかからん蔵」「不審者へ歌を歌って呆けた振り」など、独創的な作品などもあり、消費者教育を進めていく上での一つのツールとして有効なものとなりました。また、小中学生から消費者教育ポスターも募集しており、川柳とポスターについては1月にそごう千葉店地階ギャラリーにおいて展示を行いました。

(2)の消費者教育ポスター募集ですが、これについては、市内の小中学校に依頼しまして、児童・生徒から募集しました、「おこづかいを計画的につかうためのコツ」「インターネットを安全に使うために気を付けること」の2つのテーマについて募集し、8校から45作品の応募がありました。入賞作品は10点です。この作品については、10月から平成28年2月にかけて区役所やそごう千葉店地階ギャラリーにおいてポスター以外の啓発資料も含めた巡回展示を実施しています。

(3)の暮らしの情報いずみ特集号ですが、消費生活センターの機能や推進計画の策定などを市民に広く知っていただくために、市政だより8月15日号に併せ発行しました。部数は357、799部です。消費生活センターのシンボルマークであるひっかからん蔵やセンターの機能を知ってもらうためのページや、高齢者の被害が懸念される詐欺的な商法、消費生活相談の状況などを紹介しています。あとのページは消費者教育関連のページとなっております。いきいきプラザや生涯学習センターのイベントなど他部局が実施している施策のいくつかを掲載しています。

(4)の高齢者の消費者被害防止のための町内自治会等との連携については、消費生活

センターの情報紙である暮らしの情報いずみについて、町内自治会や医療機関に働きかけを行い、町内自治会での回覧や医療機関での配架をお願いしました。11月には中央区、花見川区、若葉区の町内自治会に対し協力を依頼し、結果として1月に169自治会に対して送付を開始しました。医療機関には、18件にご協力をいただくこととなりました。平成28年1月には、先ほどご説明した回覧板を稲毛区、緑区、美浜区に配布した際に、暮らしの情報いずみの回覧のご案内をし、現在申し込みを募っているところですが、3月には希望のあった自治会に対して送付を開始する予定です。

(5) ちばし消費者応援団登録制度についてですが、これは平成26年度から開始しているものです。団体の消費者教育を推進するために開始しましたが、平成27年度からはさらに個人の消費者教育を進めていくため、対象を広げることとしました。個人の方については、千葉市在住、在勤、在学を対象とし、市民の方が行う消費者教育に関する活動の支援を行っています。消費生活センターとしては様々な形で消費者教育の活動や考え方を個人や団体に根付かせていきたいと考えておりました。例えば平成27年7月には、ちばし消費者応援団の団体会員の方と連携し、講座を実施しました。夏の自由研究解決講座ということで、エコたわしを作って地域の未来を考えようということテーマで実施しました。エコたわしの作り方について、普段からこのような活動をしている応援団の方にご協力をお願いし、ほぼマンツーマンでご指導いただくことができました。児童13人、保護者8人の計21人がご参加いただき、参加した児童からは非常に好評でした。自由研究を充実させるためにリサイクルの考え方を示し、古布で作ったお手玉を配布しました。また、ちばし消費者応援団に加入している老人クラブ連合会の会報誌に、消費者被害の防止に関する記事を掲載していただいております。老人クラブ連合会では、きらめきサポーターという見守り活動者の育成を図っており、消費者被害を防止するための高齢者の育成に、消費生活センターからも講師を派遣するなどの協力も行っております。現在のちばし消費者応援団の登録者数ですが、平成27年12月末現在で、団体会員が30団体、個人会員が16人となっています。

(6) 事業者に対する研修の実施については、10月にコンプライアンスの研修として弁護士による特定商取引に関する法律に関する講習を実施し、16事業者の参加がありました。

(7) 悪質商法ひっかからん蔵シールについては、5月から6月にかけて行われた高齢者実態調査にあわせ、消費生活センターの機能と相談専用電話の周知を図ることを目的として、65歳以上の市内全高齢者世帯に、民生委員を通して配布しました。

(8) 消費生活センターの組織及び運営等に関する条例の制定については、参考5のモデル条例案を参考に制定作業を進めており、平成28年4月1日の施行を目指して、次に開催される議会に上程する予定です。以上で平成27年度の消費生活センターの主要事業に関する説明を終わります。

**(飯森議長)**

ありがとうございました。平成27年度の消費生活センターの主要事業についてご説明いただきました。ご質問等ございますか。

**(廣石委員)**

先ほどの説明の中で、暮らしの情報いずみの配布について説明がありましたが、これは申込みがあった自治会だけに配布しているのでしょうか。

**(事務局)**

その通りです。

**(廣石委員)**

私は、自治会に長年携わっていますが、従来、行政からの配布物については、申し込みがなくても配布してほしいとの市の要望があります。希望団体のみの配布は予算的なものなのか、そのあたりの事情を教えてください、提案したいことがあります。

**(事務局)**

ありがとうございます。消費生活センターとしてはこういった情報を一人でも多くの市民に届けたいという思いで、回覧をお願いしています。しかし、2か月に1度の回覧が負担となると考える自治会の方もいますので、消費生活センターでは、暮らしの情報いずみのほか、回覧板を作成し自治会に使っていただくなどの取り組みを昨年より始めています。また、暮らしの情報いずみについて、回覧板ではなく町内やマンションの掲示板で周知したいという意見や、逆に全戸配布したいという意見など、自治会によって様々な要望や事情もあるようですので、現時点では、希望した自治会に対し、できるだけその要望に沿って配布を行うということで進めております。

**(廣石委員)**

できれば、消費生活センターの担当者が区連協の会合などで、暮らしの情報いずみの配布について協力を仰ぎ、了解を得て各自治会に要請するということを検討されてはいかがでしょうか。椎名消費生活センター所長も別件で会議に出席されたこともありましたが、そういう働きかけを行い、予算的に可能であればできるだけ全自治会に対して周知徹底していただければと考えます。

**(飯森議長)**

事務局は、今のご発言について検討してみてください。

**(丸島生活文化スポーツ部長)**

私も以前自治会の役員をやっていたときに感じたのですが、市からの回覧物が多すぎるとの意見が市連協からあり、その時に自治会に配布する部数を大幅に見直したという経緯があります。その時に暮らしの情報いずみも配布を中止しております。しかしながら、廣石委員のおっしゃる通りで、暮らしの情報いずみは市民に広く見ていただきたいものですので、区連協や市連協において協力をお願いしたうえで配布先を増やしていければと考えます。

**(飯森議長)**

他にございますか。

**(河野委員)**

千葉商工会議所の河野です。今回、初めて審議会に出席させていただきましたが、ただいまの説明をお聞きして、消費生活センターでは大変な事業をされていると感じました。特に、消費者教育を推進していくためには、市民の皆様にご存知の活動が必要であると思います。商工会議所では、会報を月1回作成し、5,000から7,000部を会員や関係団体に配布しているほか、セミナーなども開催しておりますので、暮らしの情報いずみの配布ですとか、講演会などのイベントについては、消費生活センターの活動を周知するためにご協力できることもあると思います。

**(飯森議長)**

ありがとうございます。他にございますか。

**(完倉委員)**

大宮小学校長の完倉です。本日は勉強になりました。学校に配布するちらし、啓発資料や自由研究に関する講座開催など、大変ありがたいと思いました。本校では、7月の学校だよりで自由研究の参考として、消費生活センターの講座を紹介しました。現場の状況を言いますと、6月の終わりから7月の頭にかけて、たくさんの作品募集のチラシが届きます。7月の1週目に自由研究の計画を立てますので、遅くとも6月末までに案内を送っていただく必要があります。消費生活センターが主催した7月のエコたわしの講座や消費生活センター探検ツアーは素晴らしい内容でしたので、来年度もまた企画していただければ幸いです。また、指導課と取り組んだ消費者教育ポスターについても、6月25日に本校で受け付けており、よいタイミングでした。来年度も時期に注意してご案内いただければと思います。

**(飯森議長)**

ありがとうございます。他にございますか。

**(本間委員)**

コープみらいの本間です。日頃より千葉市から様々なご協力をいただきありがとうございます。今年から組合員だけでなく、組合員以外の地域住民の方も参加していただける、地域の笑顔あふれる居場所「みらいひろば」がスタートしました。みらいひろばの会場として消費生活センターを利用させていただいております。ありがとうございます。みらいひろばの場でも暮らしの情報いずみを活用させていただいております。コープみらいでは、消費者問題について、子どもから高齢者まで幅広い世代に向けて取り組んでいます。毎月1回行っているみらいひろばでも、消費者被害の防止や様々な消費者問題について、参加者と一緒に学び交流しています。例えば千葉市のゴミのルールが変わったことを受け、千葉市に講師派遣をお願いし、ご協力をいただきました。これからも市民、行政、諸団体、学校など様々なところと連携しながら、消費者問題、消費者教育を進めていくことが大事だと思っておりますので、引き続きよろしく願いいたします。

**(飯森議長)**

ありがとうございました。多くの前向きな意見をいただきましたが、ほかにもございますか。

**(久保委員)**

消費生活センターの相談体制の整備についてですが、日曜祝日の相談体制について、どのような対応をしているか、教えてください。

**(椎名消費生活センター所長)**

消費生活センターは、土曜日は9時から16時30分まで電話相談を受け付けております。現在、祝祭日の相談は行っておりません。消費者被害への対応は重要ですので、千葉県他の自治体の状況なども加味しまして、次期基本計画で検討していきたいと思っております。

**(久保委員)**

ありがとうございます。スタッフのみなさんは対応が大変だと思いますので、日曜祝日の相談体制の整備を希望するのはよくないかもしれませんが、実はワンクリック請求の被害回復をうたった二次被害について、先日も千葉大学の学生が被害に遭いかけてました。ホームページを検索して、公的な機関を装った悪質な業者が、5万円でワンクリック詐欺の被害状況を調査するというところで、振り込みを求められたという事例です。その学生は、本当は千葉市消費生活センターに相談したいと考えていたのですが、たまたま日曜でした

ので、いろいろ調べた結果、たまたま見つけた業者に連絡して名前を言ってしまったようです。幸い、翌日消費生活センターに相談し、事なきを得たのですが、現状消費生活センターでは、メール相談などは24時間やっているとは思いますが、日曜祝日の相談体制についてもご検討いただければと思い質問しました。

**(飯森議長)**

実際にあった事例を踏まえた貴重な意見、ありがとうございました。他にございますか。

**(椎名消費生活センター所長)**

慎重にご審議いただきありがとうございました。事実上、皆様の任期中に行う審議会は今回で最後となります。来年度、第3次基本計画の策定においては、推進計画と一体として、策定するという事業がございます。審議会委員の皆様にもご参加いただきたく思いますので、出身母体に再任等につきまして個別にご相談させていただきますので、よろしくお願い申し上げます。

**(飯森議長)**

それでは、議事一切について終了しました。本日はこれで終了としますが、後日質問や要望などございましたら、消費生活をより良いものにし、高めていくにあたり大事なことです。お気軽に事務局までご連絡ください。本日は長時間にわたりご審議いただきありがとうございました。進行を事務局に戻します。

**(大八木所長補佐)**

ありがとうございました。以上をもちまして、平成27年度の消費生活審議会を終了いたします。