

平成28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8月1日(月) 14時～16時
- 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、清水佐和委員、
大久保雄子委員、小川善之委員、笹尾京子委員、余語一晃委員、
谷一暢樹委員、豊田隆信委員、鈴木和幸委員、高山玲子委員、
山岸彰委員
(欠席者：河野功委員、善名孝子委員)
《事務局》
丸島生活文化スポーツ部長、角川消費生活センター所長
大八木所長補佐、宮内消費者教育班主査、松井相談・指導班主査
- 4 議 事
 - (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) 第3次千葉市消費生活基本計画の策定について(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27年度事業実績及び平成28年度実施予定について
 - (2) 千葉市消費者教育推進計画に基づく平成27年度事業実績について
 - (3) 平成27年度消費生活相談の概要について
 - (4) 平成28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、笹尾京子委員、豊田隆信委員、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) 第3次千葉市消費生活基本計画の策定について(諮問)
第3次千葉市消費生活基本計画の策定について諮問が行われ、基本計画検討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、大久保雄子委員、小川善之委員、余語一晃委員、河野功委員、谷一暢樹委員、高山玲子委員、山岸彰委員が選任され、基本計画検討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27年度事業実績及び平成28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27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28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を行い、その後質疑応答がなされた。

②千葉市消費者教育推進計画に基づく平成27年度事業実績について

千葉市消費者教育推進計画に基づき平成27年度に各所管部局にて実施した施策や各項目の評価を、配布資料に基づき事務局から説明を行い、その後質疑応答がなされた。

③平成27年度消費生活相談の概要について

平成27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平成28年度主要事業（消費生活センター）について

第3次千葉市消費生活基本計画策定等、平成28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。

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。

（久保委員）

会長には、前年度に引き続いて、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。副会長についても、前回に引き続いて、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、いかがでしょうか。

<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

(飯森議長)

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。

(角川消費生活センター所長)

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項の規定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。

(飯森議長)

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ことでございますので、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。

(角川消費生活センター所長)

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、笹尾京子委員、豊田隆信委員、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名としました。

前回と同様に委員を「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。

（飯森議長）

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>

（飯森議長）

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められています。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。

（清水委員）

部会長については、消費生活審議会の委員として経験の豊富な飯森委員にお願いしてはいかがでしょうか。

（飯森議長）

ただいま、私をご推薦いただきましたが、皆様、ほかにご意見はございますか。

<各委員 異議なし>

（飯森議長）

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。なお、本日欠席の委員につきましては、審議会終了後に苦情処理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。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）

（飯森議長）

続きまして、議題3「第3次千葉市消費生活基本計画の策定について（諮問）」は事務局より説明願います。

(事務局)

それでは、議題3「第3次千葉市消費生活基本計画の策定について（諮問）」につきましては、諮問書を部長の丸島より飯森会長にお渡しさせていただきます。

(丸島生活文化スポーツ部長)

＜諮問書を朗読＞

千葉市消費生活審議会 会長 様

千葉市長 熊谷俊人

第3次千葉市消費生活基本計画の策定について（諮問）

千葉市民及び千葉市に関わる全ての人々が、消費生活の安定及び向上により安全で安心できる暮らしを目指すとともに、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する、自ら考え行動する自立した消費者として成長するため、千葉市消費者教育推進計画を統合した第3次千葉市消費生活基本計画を策定するにあたり、千葉市消費生活条例（平成18年千葉市条例第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＞

(飯森議長)

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。

(角川消費生活センター所長)

諮問書の趣旨について説明いたします。

もともと平成27年度に千葉市消費者教育推進計画を策定するにあたり、その終期を第2次千葉市消費生活基本計画と合わせ平成28年度を終期としました。その後第3次千葉市消費生活基本計画を策定することを予定しておりました。

今回、第3次千葉市消費生活基本計画の策定にあたりましては、千葉市民及び千葉市に関わる全ての人々が、消費生活の安定及び向上により安全で安心できる暮らしができ、また、そのために消費者教育を進め、自ら考え行動できる消費者を育てることを目標としております。

消費生活審議会におかれましては、消費生活審議会に基本計画検討部会を設置の上、既存の2つの計画の統合について、ご審議いただきたいと考えております。

なお、今後のスケジュールについてですが、2回程度部会を開催し、検討を行います。その後、審議会での審議、答申及びパブリックコメントを経て、事務局としては平成28年度末までに計画を策定したいと考えております。

(飯森議長)

それでは、本審議会では、事務局の提案のとおり、基本計画検討部会を設置したいと思います。

基本計画検討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〉

(角川消費生活センター所長)

基本計画検討部会の事務局案を読み上げさせていただきます。

飯森幸弘委員、石戸光委員、久保桂子委員、大久保雄子委員、小川善之委員
余語一晃委員、河野功委員、谷一暢樹委員、高山玲子委員、山岸彰委員、
以上10名でございます。

基本計画検討部会につきましては、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名としました。「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。

(飯森議長)

では、基本計画検討部会の委員ですが、事務局の提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〉

(飯森議長)

それでは、基本計画検討部会の委員は、消費者教育推進部会の委員は、私のほか、石戸委員、久保委員、大久保委員、小川委員、余語委員、河野委員、谷一委員、高山委員、山岸委員、の10名にお願いしたいと思います。

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。

(久保委員)

この部会は計画の策定に係るものですので、部会長につきましては、千葉市消費者教育推進計画策定においても部会長としての経験がございます飯森委員にお願いしたいと思います。皆様いかがでしょうか。

〈各委員 異議なし〉

(飯森議長)

部会長に私を推薦していただき、異議がないようなので進めさせていただきます。

それでは、基本計画検討部会の部会長には、私が就任させていただきます。

以上で議題3についての検討を終わります。

なお、本日欠席の委員につきましては、審議会終了後に基本計画検討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27年度事業実績及び平成28年度実施予定について

(飯森議長)

次に、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27年度事業実績及び平成28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、担当より説明させていただきます。

消費生活センターでは、市民の消費生活の安定及び向上を図り、市民の安全で安心できる暮らしの実現のため、消費生活相談や、消費者教育、計量検査業務を行っていますが、消費生活施策推進のために基本計画を策定し、事業を実施しています。

第2次千葉市消費生活基本計画の概要について、ご説明します。

まず、消費生活とは、商品の購入やサービスの利用に関するものです。範囲も広いため、企画・財政・会計等市民生活に直接関わりのない部局を除き、市のほとんどの部局が消費生活に関する施策を実施しています。

第2次千葉市消費生活基本計画は、消費生活に関する施策を推進するために、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作成されています。

- 1 消費者教育において生命、身体及び財産を侵されない権利
- 2 商品及びサービスについて適切な表示等が行われていることにより、適切な選択ができる権利
- 3 適切な取引環境の下で取引を行う権利
- 4 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- 5 消費生活を自立して営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける機会が提供される権利
- 6 消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ迅速に知ることができる権利
- 7 自らの意見が消費者施策に十分反映される権利

基本計画はこの7つの権利を確保するため、5つの基本的方向を定めています。

基本的方向1「消費生活の安全・安心の確保」、基本的方向2「消費者被害の防止及び救済」、基本的方向3「消費者の年齢その他の特性に関する配慮」、基本的方向4「消

費者の自立支援」、基本的方向5「複雑・多様化する社会への対応」となっています。

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や指標を設定しております。

それでは、基本計画について、基本的方法ごとに個別施策の状況を抜粋してご説明します。これから、基本計画の27年度事業実績と28年度実施予定を基に説明していきますが、施策の中には消費者教育推進計画と施策が重なるものもありますので、そういった施策につきましても、合わせて説明していきます。

基本的方向1の施策について抜粋して説明します。基本計画の通番2は食品に関するもので、生活衛生課の施策です。食の安全性に関する講演会及び、平成28年度千葉市食品衛生監視指導計画に関する意見交換会を実施するというので、平成28年2月3日に講演会・意見交換会を同時開催し、33名の参加がありました。また、指導計画についてのパブリックコメントも実施し、2名から16件の意見が出ています。評価はaです。

なお、基本計画における評価については、参考1に記載がありますが、平成27年度当初に立てた計画（実施予定）を基準として、各課が判断しています。

平成28年度の実施予定ですが、平成27年度と同様に、引き続き食の安全性に関する講演会と計画に関する意見交換会を実施します。

なお、この施策については、講演会に関する内容を含むことから、消費者教育推進計画においても位置づけをしております。消費者教育推進計画上の評価はbとなっておりますが、これは消費者教育推進計画の評価基準が計画開始の前年度である平成26年度の実績と比較して評価をすることになっているため、基本計画の評価とは異なる結果になっています。

なお、評価に当たっては、参考3のとおり、原則として数値等客観的な指標で判断しています。

通番12は住まいに関するもので住宅政策課の施策です。木造住宅及び分譲マンションの耐震改修に関する助成制度を実施するもので、平成27年度は木造住宅20戸と分譲マンション1棟の耐震改修助成を行いました。評価はbです。平成28年度の実施予定ですが、今までの補助の他に、地震から市民の生命・身体を守るため、二段階工事や耐震シェルター設置の助成制度を開始しました。

通番24は適正な計量の推進に関するもので、消費生活センターの施策です。肉や野菜など、計量販売している商店街に中元期・年末年始に立ち入り調査を行い、商品の量目の検査を実施しました。66戸3,699個の検査を実施し、不適正個数率は1.4%でした。評価はaです。平成28年度も平成27年度同様に実施していきます。

通番30は生活関連商品の安定供給に関するもので、危機管理課と消費生活センターの施策です。市内で大規模災害が発生しなかったため、消費生活センターでは特別な対応は実施しませんでした。危機管理課では避難生活における生活物資の供給を確保するため、2事業者と新たに協定を締結しました。評価はaです。平成28年度も引き続き事業者の協力を促していきます。協定先は（株）セブンイレブンジャパンと（株）ローソンです。

基本的方向1は以上です。

(飯森議長)

ただ今、基本的方向1について事務局から実施状況について説明がありました。委員の皆様よりご意見、ご感想等いただけますでしょうか。

(久保委員)

通番24について、消費生活センターの施策でaの評価は構わないが、消費者の立場で不適正個数53個が気になります。以前確認したところ、どのような原因であったか、並べている間に蒸発してしまうなど、聞いたように思います。今回はどのような原因で不適切個数が53出たのか説明をお願いします。

(事務局)

年末年始等に立ち入って検査すると、委員のおっしゃられるとおり、野菜が乾燥したり、魚の水分が蒸発したり、若干合わなくなることがある。また包装部分を計量から引かなければならないが、その設定が甘い事業所もありました。

(飯森議長)

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から抜粋して説明したいと思います。

通番34は私ども消費生活センターが発行する「暮らしの情報いずみ」に関するものです。これは消費者被害等、消費者の役に立つ情報を提供するためのもので、奇数月に発行しています。平成27年度は町内自治会や医院への配架への働きかけを行い、特に町内自治会から多くの申し込みがありました。平成28年度も引き続き市内の各団体に対して、働きかけを行いますが、昨年度に引き続き特集号を作成し、個人への啓発についても配慮していきたいと思います。評価はaです。なお、消費者教育推進計画でも位置づけをしています。昨年度は働きかけの結果、配布場所が563箇所となり、272箇所の増となりました。評価はaです。

通番40は消費生活センターと高齢福祉課の施策で、成年後見制度に関するものです。消費生活センターでは暮らしの巡回講座における情報提供や、消費者サポーター養成講座に成年後見支援センターの講師を招くなどの対応を行いました。また高齢福祉課では成年後見支援センターを通じて相談を受けたほか、チラシの配布や講演会などにより周知を図りました。平成28年度は両課とも引き続き、情報提供等、周知を実施していきます。

なお、消費者教育推進計画においてもこの施策については位置づけをしています。評価はbでした。

通番43について、こちらも消費生活センターの施策で、千葉市高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議との連携に関するものです。この会議は、市役所内の高齢福祉課等高齢者に関連する事業を実施している課と、千葉市民生委員児童委員協議会、千葉市地域包括支援センターなどから構成されています。消費生活センターでは、構成員からのからの情報提供を受け、様々な場所で消費生活センターの機能周知を行いました。評価はaです。平成28年度も連携を強め、啓発を実施していきます。

通番50も消費生活センターの施策で、電子メールによる相談に関するものです。消費生活センターでは、来所や電話の他、電子メールにより消費生活相談の受付を行っています。平成27年度は19件の相談に対応しました。評価はbです。また、潜在的な相談者を掘り起こすために、ホームページや市政だよりでの周知も図っており、平成28年度も実施していきます。基本的方向2は以上です。

(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。

(久保委員)

通番50の電子メールによる消費生活相談の受付は、新規事業でしょうか。私どもが教えている学生も電子メールで相談できるので素晴らしいと思います。新規事業ということもありますので、評価はaで良いのではないのでしょうか。

(事務局)

資料では新規事業となっていますが、これは第2次基本計画策定時の新規事業を「新規」として表示しているものです。評価は前年度相談件数との比較で行っております。

(笹尾委員)

通番34の暮らしの情報いずみの効果的な配布ですが、暮らしの情報いずみは内容もわかりやすく良いと思います。最近は市政だよりなどもコンビニエンスストアに配架されており、暮らしの情報いずみもコンビニエンスストアに配架されれば、周知が進むのではないかと思います。

(事務局)

配架スペースの都合もあることから、現在コンビニエンスストアでの配架の予定はないですが、直近では市内の病院に配架をお願いしました。今後も様々な団体に働きかけを行い、周知を進めていきたいと考えております。

(飯森議長)

他に意見質問がありませんか。無いようなので、引き続き基本的方向3～5及び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は消費生活センターの施策で、若年者に対する情報提供に関するものです。平成27年度実績としては、関東甲信越ブロック悪質商法若者被害共同防止キャンペーンにおいて、若年者が多い学校等の施設にポスターやリーフレットを配布したほか、連携講座やキャンペーンを実施しました。また、啓発活動としては、生活協同組合コープみらいの協力を得て、若年者が多く訪れるきやっせ物産展での啓発や私たち消費生活センター1階や各区役所を巡回するなど展示による活動を行いました。評価はaです。平成28年度も引き続き啓発を実施していきます。なお、消費者教育推進計画において、特に若年者を対象とした施策としては、大学と連携した消費者被害防止に関する取り組みがあります。平成27年度は講座を5回実施して、参加者数は延べ1,373人でありました。また大学との連携ではないのですが、消費生活講座において千葉大学落語研究会の学生に、消費生活講座を開催した際に消費者被害を題材とした創作落語をしていただいたこともありました。

通番67は教育委員会指導課及び教育センターの施策です。学校における消費者教育を推進するため、指導用資料の活用を図るということで、両課とも教員に対する研修を実施しています。平成27年度は既存の指導用資料の活用に関するもので、いずれも評価はbでした。平成28年度は消費生活センターが事務局を務める消費者教育ワーキンググループにおいて、指導課や教員の協力の下、作業部会を設置し、社会に出て消費者トラブルに巻き込まれることが懸念される知的障害のある児童が在籍する、特別支援学級向けの教材作成を検討する予定です。なお、この施策については消費者教育推進計画においても位置づけをしております。

通番68は焼却ごみ1/3削減に向けた普及啓発活動に関するもので、廃棄物対策課の施策です。具体的には年間焼却ごみ量254,000トン以下にすることを目標とし、目標自体は平成26年度に達成されています。そこからさらなるごみの減量・再資源化をめざし、大学生のボランティアグループ「ちばくりん」との連携による啓発活動やごみ減量チラシのポスティングを実施しています。評価はaです。平成28年度は、雑誌分別や生ごみの減量を主要テーマとして、PRを実施していきます。なお消費者教育推進計画においても、エコレシピ料理の普及啓発活動や、ちばくりんとの連携が位置づけられています。なお、大学生ボランティアグループと日程調整がつかない啓発が多く、実施回数が平成26年度よりも大きく減少したため、評価はcです。

続きまして「第2次千葉市消費生活基本計画 平成27年度事業実績評価一覧」についてご説明いたします。

参考資料の1と2をご用意ください。

参考1について、施策ごとの評価は冒頭に説明したとおりです。さらに、各担当課が行った評価を項目ごとに合計し、当該項目の事業数で割った平均値を算出し、同値をもって、項目評価を大文字のAからDで表します。

次に参考2をご参照ください。事業実績の全体を通しての状況ですが、まずは関係各課による事業別の評価では、評価対象92件のうち、aの「計画どおりに達成できた」は50件、bの「実施し、ほぼ計画通りに達成できた」は40件、cの「実施したが計画に大きく及ばなかった」及びdの「実施しなかった」は0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。

そして、これらの全体を「項目評価」で見ますと、Aの「順調に取り組みられた」が18件、Bの「概ね取り組みられた」が7件でございます。

第2次千葉県消費生活基本計画に基づく平成27年度事業実績については以上でございます。

(飯森議長)

それでは、基本的方向3～5及び事業全体の評価について、ご意見、ご感想等いただけますでしょうか。

<各委員 意見・質問なし>

(飯森議長)

意見・質問がないようなので、報告事項1については、以上とします。

引き続き、報告事項2「千葉市消費者教育推進計画に基づく平成27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、千葉市消費者教育推進計画の概要について、ご説明いたします。

千葉市消費者教育推進計画は、消費者教育を総合的かつ一体的に推進することにより、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的として策定されました。計画の位置づけは、第2次千葉市消費生活基本計画の下位計画です。

本計画の体系について説明します。本計画は4つの大分類から構成されています。大分類1「消費者被害防止のための教育」、大分類2「自立した消費者になるための教育」、大分類3「事業者及び事業所への教育」、大分類4「担い手の育成・支援」となっています。これらの大分類の下には、それぞれ小分類を設け、その下に消費者教育担当課が実施する個別施策を位置づけ、消費者教育を総合的かつ一体的に推進します。

なお、大分類1と大分類4については、高齢者を中心とした消費者の財産被害が増加する現代社会において、消費者被害の防止は、市が取り組むべき喫緊の課題であること、また多様な教育分野が関連する消費者教育には多くの担い手が存在し、それらの担い手を育成することは消費者教育の推進に大きく貢献することから、大分類1と大分類4を重点課題として設定しています。

それでは、個別施策について説明します。一つ目は、重点課題である「消費者被害防止のための教育」、「事業者及び事業所への教育」、「担い手の育成・支援」に関する施策を説明します。番号11は地域包括ケア推進課の施策で、認知症の方の見守り体制の構築のための認知症サポーター養成講座に関するものです。これは、市民を対象に認知症の方に関する理解を広めることを目的とするもので、悪質商法被害の防止につながることから消費者教育推進計画に位置付けられています。平成27年度の実績ですが、小・中学校合計12校で講座を開催できたことから、前年度に比べて受講者数が大幅に増加しており、評価もaになっています。

次に「自立した消費者になるための教育」、「担い手の育成・支援」に関する施策として、番号49の教育委員会保健体育課の学校給食に関する施策です。地産地消の推進のため、関係機関や農政課と連携し、市内産農産物を取り入れた学校給食を実施しました。平成27年度の実績ですが、167の小・中学校で実施しました。評価はbです。食材はにんじん、じゃがいも、コマツ菜、米、スイカ、キャベツなどです。

次は重点課題である「事業者及び事業所への教育」、「担い手の育成・支援」に関する施策です。番号104の施策です。消費生活センターでは「ちばし消費者応援団」登録制度を実施しています。地域団体や事業者等に登録を促し、登録した団体に対して、情報提供や施設の貸し出しなどの支援を通じて消費者教育の推進を図るものです。平成27年度は前年度と比べて19団体増加した36団体が登録しています。評価はaです。

続きまして、「千葉県消費者教育推進計画に基づく平成27年度事業実績評価一覧」についてご説明いたします。

参考資料の3をご覧ください。最初に、評価及び項目評価の考え方を説明します。平成27年度事業実績において施策ごとに記入している評価は、平成26年度の実績を基準に、平成27年度の実績を各担当課において評価しています。

事業実績全体を通しての評価について説明します。個別施策について、分類ごとに重複を含んで集計しますと、aが71個、bが155個、cが15個、事業を実施したが申し込みがなかったり、事業自体の見直しを実施したものは2個でした。また、個別施策は複数の大分類・小分類に重複していますが、小分類ごとに項目評価を行ったところ、11の小分類すべてB評価でした。以上で説明を終わります。

(飯森議長)

それでは、千葉県消費者教育推進計画に基づく平成27年度事業実績についてご意見、

ご感想等あればお願いします。

(久保委員)

番号67のエコレシピ料理について、平成27年度より対象者を一般から高校生に変更したことにより、受講者が減少して評価がcになっています。対象者を変更した理由及びその効果について教えてください。

(事務局)

対象者を変更した理由等までは、担当課に確認していなかったもので、確認のうえ後日報告します。

(飯森議長)

消費者教育推進計画も昨年度策定されたばかりであり、試行錯誤のところもあるかと思えます。事務局は担当課に確認をして、報告をお願いします。

(※後日、廃棄物対策課に確認。エコレシピ料理について、若年層のうちから周知・理解をして貰いたいと考えており、高校生のみならず、指導する立場の家庭科の教員への周知・啓発を考えて対象者を絞ったとのことでした。)

(山岸委員)

番号11の認知症サポーター養成講座については、緑区では私が校長をしている誉田中学校以下、緑区の中学校全体で29年度実施できるよう日程調整をしています。

(飯森議長)

他にご意見、ご感想等ありますか。無いようなので、引き続き報告事項3「平成27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)

平成27年度の消費生活相談の概要について、ご報告します。

お手元の資料4、「平成27年度消費生活相談概要」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「全体的な相談状況はどうなっているのか」、「相談者の年代的な特徴、特に高齢者や若者はどういう状況なのか」、「相談の内容についてどのような特徴があるか」といった点について、資料に即しご説明させていただきます。

それでは、資料の1ページをご覧ください。まず「相談全体の概要」の(1)の「年度別相談件数の推移」ですが、年々増加する傾向にあり、平成27年度は、6,523件で、

前年の6,466件と比較しますと、58件、0.9%増加しております。(2)の「月別相談件数」については、ご覧の表のとおりです。

2ページをご覧ください。(3)の「相談方法別の件数」ですが、電話での相談が5,687件で全体の約9割と圧倒的に多く、次いで来訪が801件、文書・インターネットが36件の順になっております。続きまして、Ⅱの「相談の特徴」についてご説明いたします。平成27年度の契約当事者の年代別の特徴ですが、40代が1,050件、16.1%で最も多く、次いで60代の959件、14.7%、70代の951件、14.6%と続いております。

3ページをご覧ください。(2)の「60歳以上の相談」ですが、「相談件数の推移」を見てみますと、年々増加する傾向にあり、契約当事者が60歳以上の相談件数は2,341件で前年度の2,351件に比べ10件、率にして0.4%減少しましたが、80歳以上の相談は年々増えております。

4ページをご覧ください。この「商品・役務の状況」ですが、ご覧の表のとおり、平成27年度は「アダルト情報サイト」に関するものが181件で最も多く、次いで「デジタルコンテンツ」が168件、「商品一般」が144件と続いております。1位の「アダルト情報サイト」、2位の「デジタルコンテンツ」は、すべての年代から多く見られますが、4位の「冠婚葬祭互助会」については、60歳以上の方からの相談が特に多く寄せられています。

5ページをご覧ください。(3)の「20歳以下の相談」ですが、アの「相談件数の推移」を見てみますと、年々増加する傾向にあり、契約当事者が20歳までの相談件数は734件で前年度の664件に比べ70件、率にして10.5%増加しております。

全体の相談のうち、20歳以下の相談が占める割合は、10～12%前後で推移しております。

6ページをご覧ください。この「商品・役務の状況」ですが、ご覧の表のとおり平成27年度は「アダルト情報サイト」に関するものが158件で、2位以下の相談件数に比べて非常に多く、若者全体の相談件数734件のうち約22%を占めております。2位以下については、「賃貸アパート」が35件、「出会い系サイト」が26件と続いております。

7ページをご覧ください。2の相談内容の特徴についてご説明いたします。(1)の「相談件数の多い商品・業務」の特徴としましては、アダルト情報サイトが712件で最も多く、デジタルコンテンツの393件、商品一般の306件と続いております。前年度と比較して見ますと、デジタルコンテンツに関するものが、約150件増加しております。その他の特徴といたしまして、平成25年度は上位圏外であった「光ファイバー」と「携帯電話サービス」の相談が年々増加しております。

8ページをご覧ください。(2)の「販売購入形態別の相談」の特徴ですが、「店舗購入」と通信販売等による「無店舗」に分けられます。これらを比較しますと、店舗購入が1,686件に対しまして、無店舗が3,530件となっております。無店舗の内訳を見

ますと、通信販売による相談が最も多く、中でも「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツ」「出会い系サイト」など、インターネット関連の相談が上位を占めております。

9ページをご覧ください。「不当請求に関する相談」の件数の推移ですが、不当請求に関する相談は1,660件で、前年度と比較して22件、率にして1.3%減少しております。全相談に占める不当請求に関する割合は、平成25年度までは20%前後で推移しておりましたが、平成25年度以降は25%を超え、高い割合となっております。

10ページをご覧ください。「架空請求・ワンクリック請求に関する相談件数が多い商品・役務」ですが、架空請求に関する相談では、「デジタルコンテンツ」が最も多く、相談内容は有料サイト等の身に覚えのない請求に関するものが大多数を占めております。他にも「アダルト情報サイト」「他のデジタルコンテンツ」などインターネットに関連する相談が多く寄せられています。ワンクリック請求に関する相談では、「アダルト情報サイト」に関する相談が約85%を占めております。ほとんどの相談が、メールやインターネットのサイトで、何らかの項目をクリックしたところ、突然「登録完了」などと表示され、高額な料金を請求されるという内容でした。

11ページをご覧ください。「金融商品に関する相談」ですが、「公社債・未公開株・ファンド型投資商品に関する相談件数の推移」を見ますと、「公社債」の相談は増加しておりますが、「未公開株」「ファンド型投資商品」に関する相談は大幅に減少しております。「契約当事者の年代別割合」ですが、「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」のいずれも60歳以上の契約者からの相談が多くなっております。

12ページをご覧ください。「危害・危険に関する相談」ですが、「危害・危険に関する相談の推移」を見てみると、平成27年度の危害に関する相談は76件で、前年度と比較して3件増加しております。また、危険に関する相談は31件で、前年度と比較して8件減少しております。「危害・危険に関する相談件数が多い商品・役務」ですが、「保健・福祉サービス」が最も多く、次いで「保健・福祉サービス」が最も多く、次いで「保健衛生品」「食料品」の順となっております。

13ページをご覧ください。「多重債務に関する相談」ですが、「多重債務に関する相談件数の推移」を見てみますと、多重債務に関する相談は、145件で前年度の153件に比べ8件、率にして5.2%減少しております。ここ5年間の傾向としては減少傾向にあり、全相談件数に占める割合も減少しております。

14ページをご覧ください。この「契約当事者の年代別割合」ですが、相談件数145件のうち、40・50代の男性からの相談が多く、全体の53%を占めております。この「多重債務の相談」ですが、これについては、千葉県弁護士会との協定に基づき、毎月2回、第2・第4木曜日に弁護士による特別相談を実施し、相談者の債務整理を支援しているものです。相談件数は、平成27年度は前年度と比べて増加しておりますが、傾向としては減少の傾向にあります。

15ページ、16ページは参考資料ですので、後ほどご覧いただければと思います。

以上で、報告を終わります。

(飯森議長)

ただいまの事務局説明について、ご意見、ご質問等ございますか。

<各委員 意見・質問なし>

(飯森議長)

質問がないようですので、報告事項3については以上とします。続きまして報告事項4「平成28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。

(角川消費生活センター所長)

それでは、説明します。まず、(1)第3次消費生活基本計画策定については、先ほど諮問させていただいたとおりです。基本計画検討部会の委員の皆様におかれましては、後日部会開催のご連絡をしますので、よろしく願います。

(2)暮らしの情報いずみ特集号については、啓発のために、タブロイド判4ページに、消費生活センターの事業や、消費者教育に関する記事を掲載し、市政だよりに折り込み、市内全域に配布をします。これについては、昨年度から実施しており、約36万部を配布しました。今年度も同程度の部数を見込んでいます。点字版・音声版も作成し、配布します。

(3)啓発物品（円形ポップ）の配布については、審議会委員である余語様が会長をされている民生委員児童委員協議会にご協力いただき、5月から6月にかけて、75歳以上の高齢者世帯に対して、民生委員の皆様を通じて配布を行いました。配布部数は99,800部です。

(4)特別支援学級向け指導料資料の作成については、大人になった時の被害が懸念される特別支援学級の生徒たちのための教材を作成するものです。金銭感覚に関する教材を作成するため、現在部会を設置して検討しております。なお、この部会には、教育委員会指導課の指導主事や、小学校特別支援学級及び養護学校の教員の皆様にご参加いただいております。

(5)消費者教育ポスター募集については、「おこづかいを計画的に使うためのコツ」や「インターネット安全に使うために気を付けること」をテーマに市内の小・中学校の児童生徒からポスターを募集するものです。すでに6月中に小・中学校に依頼をしており、夏休み明けに提出される応募作品の選考を行い、選考後に作品を区役所等で巡回展示を実施する予定です。なお、この事業は平成27年度から実施しましたが、その際には委員の豊田様が店長をされているそごう千葉店でも展示にご協力いただきました。

(6)ちばし消費者応援団登録制度については、自ら進んで消費者教育に親しみ、実践

する個人や、消費者教育に関する活動を行っている団体・事業者を対象として、消費者被害などの消費者教育に関する情報提供や、施設の貸し出し等の支援を実施するとともに、連携して消費者教育を推進しています。また、個人・団体とも周知を行い、登録者の増加を図ります。

以上で、報告を終わります。

(飯森議長)

ただいまの事務局説明について、ご意見、ご質問等ございますか。

<各委員 意見・質問なし>

(飯森議長)

質問がないようですので、報告事項4については以上とします。続きまして次第5「その他」について事務局から何かありますか。

(角川消費生活センター所長)

特にありません。

(飯森議長)

これをもって本日の審議は終了といたします。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となりますので、審議員の皆様にはご理解、ご協力をお願いいたします。

それでは、皆様、長時間にわたる審議にご協力いただきましてありがとうございました。進行を事務局に戻します。

(事務局)

これもちまして、平成28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。