

第 12 回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成 29 年 8 月 2 日（水） 13:30～14:45
2. 場 所：消費生活センター 研修室
3. 出席者
(委員)
田中康博会長、野田文子副会長、飯島初美委員、井関貴史委員、岩井清治委員、
江口文子委員、久保直樹委員、田代優子委員、松本陽子委員、三浦直樹委員
山口典子委員、吉田実委員
(事務局)
河村市民人権局長、西川市民生活部長、松尾消費生活センター所長 他
4. 傍聴者 なし
5. 議 題
○ 堺市消費者基本計画に基づく平成 28 年度施策実施状況について
6. 会議経過
 - (1) 河村市民人権局長より挨拶。
 - (2) 委員紹介。
 - (3) 「堺市消費者基本計画に基づく平成 28 年度施策実施状況について」
 - ① 配布資料に基づき事務局から説明。
 - ② 質疑応答及び意見交換。

【堺市消費者基本計画に基づく平成 28 年度施策実施状況について】

質疑応答及び意見交換の概要

(事務局)

○ 計画の各指標項目の進捗状況及び各施策の実施状況のうち【重点施策】について説明させていただきます。

資料 2 の 2 ページをご覧ください。

第 2 期計画において定めている 4 つの指標について、その進捗状況を記載している。昨年度に「市政モニターアンケート」を実施し、その結果を記載している。

1 つ目の「訪問販売を望まない消費者のうち、訪問販売お断りシールを貼っている人の割合」については、50%の目標値に対し 16.8%、2 つ目の「消費生活センターの役割を知っている人の割合」については、50%の目標値に対し 40.1%であった。

3 つ目の「出前講座の参加者数」については、2,500 人の目標値に対し 1,529 人、4 つ目の「あっせんの解決率」については、90%の目標値に対し 90.9%であった。

4 ページ以降には各事業の実施状況を記載しており、【重点施策】中の主なものを説明する。

まず 4 ページの「不当な取引行為に対する調査指導等」については、条例に基づく是正指導をおこなった事案については資料にお示しの 4 件であったが、その他、事業者による定期訪問の機会に当センターに寄せられた相談内容の確認や、対応不十分と判断される事業者に対して、より実効性のある是正を求めたところである。

5 ページの「事業者団体との連携による適正な事業活動の推進」については、電気通信事業、生命保険事業、損害保険事業、信用情報取扱機関と意見交換を行い、適正な事業活動の推進を要請した。資料には意見交換の主なテーマを記載している。

同じく 5 ページの「不招請勧誘への対策」については、これまでも訪問販売お断りシールの普及を図ってきたが、昨年度についても引き続き、各区役所において堺市への全転入者に対して配布するという取組みを実施することにより、一層の普及・啓発に努めている。

6 ページの「専門相談員による助言、あっせん」については、詳細を別紙に記載しているので、参考資料をご覧ください。(参考資料①1 頁) 28 年度の相談件数は 6,410 件で、前年度より 73 件の増加であるが近年ほぼ横ばいの傾向。(参考資料①2 頁) 年齢別では高齢者からの相談が多くなっており、65 歳以上からの相談は全体の 29.3%を占めている。また、(参考資料①5 頁) 商品・役務別では、インターネット関連サービスに関する相談が最も多くなっており、新聞、不動産貸借、商品一般、インターネット接続回線と続いている。なお、あっせん解決率は指標の説明のとおり 90.9%で、あっせん率は 15.7%であった。

再度資料 2 をご覧ください。

7 ページには、相談員の相談対応能力の向上のための研修参加状況や専門家を講師とした職場研修会の開催状況について記載している。

8 ページの「情報の共有等」については、緊急消費生活相談情報として関係機関に情報提供した内容や、身体に重大な被害を生じた事案で消費者庁に即時通知を行った重大消費者事故の内容等を記載している。

9 ページの「警察署との連携」については、堺市内の警察署との連絡会議の内容や、現在急増している特殊詐欺被害の未然防止に向けて取組を開始した市内各警察署との協定（参考資料②）に基づく特殊詐欺被害防止電話パトロール等、連携した取組について記載している。

次に、第2期計画においては、第1期計画策定後の平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨を踏まえ、これまでの「消費者啓発の推進」、「消費者教育の推進」の2項目を重点施策と位置付けた上、「消費者教育推進計画」として設定、体系づけているので11ページ以下報告する。

11 ページの「消費者教育における取組支援」については、ライフステージ別の消費者教育の充実を図る観点から、保育園や幼稚園における活用を目的とした絵本「さっちゃんのおやくそく」を作成し、市内の保育園や幼稚園に配布した。

12 ページの「小学校家庭科及び中学校技術・家庭科（家庭分野）における消費者教育の実施」については、消費生活センターと教育委員会で連携して、担当の教員を対象に、講義とロールプレイや事例紹介、いわゆるケーススタディによる研修会を実施した。

13 ページの「出前講座等の実施」については、新入生の方（西区の羽衣国際大学の学生）を対象に、新入生オリエンテーションの一環として出前講座を実施し、若年者の消費者トラブルの未然防止に向けた情報提供、注意喚起を行った。

15 ページの「出前講座の実施」については、30回開催し、1,316人の方に参加いただいた。主な内容としては、高齢者対象の講座が26回で926人、障害者対象の講座が3回で70人、大学生対象の講座が1回で320人となっている。

15 ページから 16 ページにかけての「消費者教育受講機会の拡充」については、iPhone(スマートフォン)の操作入門、収納に関する知識と技、洗濯の基本と冬物衣料のお手入れ、参加者オリジナルのデコポッキーの作成を通じた食育をテーマとして、4回の講座を開催した。

16 ページから 17 ページにかけての「広報紙、ホームページによる情報提供や効果的な情報提供方法の拡充」については、「広報さかい」に相談情報に基づく啓発記事を毎月掲載し、ホームページにも注意喚起情報や国の公表する製品事故情報、講座・講演会の開催情報等を掲載した。

なお、昨年度は「お買物・くらしの川柳」事業を企画・実施し、悪質商法や詐欺による被害・お買物の際のトラブルを防ぐため、くらしの中でのお買物やサービスの契約にまつわるエピソード・トラブル体験等をテーマにした五・七・五の川柳作品を募集した。その後、各区民まつりにおける啓発活動の機会を利用する等市民による入賞候補作品への投票を実施し、最後に入賞作品の発表・表彰を市内大型商業施設（北区のイオンモール堺北花田店）において行い、併せて会場にて啓発イベントを同時開催するなど、より多くの市民の方が集まる場所に出向いて、積極的な啓発情報の提供をおこなった。「お買物・くらしの川柳」事業については29年度も引き続き実施していく。

17 ページの「街頭啓発等の実施」については、昨年度も「堺市くらしのサポーター」の方々と連携して、消費者月間や各区の区民まつりの場で啓発チラシの配布等を行った。

18 ページの「消費者啓発のための講演会の開催」については、5 月には悪質商法の巧妙な手口や被害防止の観点から見た消費者をとりまく関連法令をテーマにした弁護士を講師とした講演会、11 月にはファイナンシャルプランナーによる様々な詐欺の手口やお金のトラブルに関する講演会を実施した。

21 ページの「教員に対する研修会の開催」については、消費者教育担当教員を対象に、ロールプレイングを通じたオンラインゲームのトラブル実態やインターネットショッピングに関するトラブル防止法、対処法などについての研修会を実施した。

22 ページの「地域における消費者教育・啓発活動や見守り活動の担い手育成」については、見守り活動を実施されている方々への出前講座を 13 回開催し、包括支援センター職員やケアマネージャー、自治会関係者の方々等、213 人の方に参加いただいた。

質疑応答及び意見交換の概要

(松本委員)

- 現在、消費生活センターで実施されている出前講座については評価でき、継続されることを望みたいが、小・中学校、高校の生徒に向けた出前講座等の実施はあるのか。

(松尾所長)

- 家庭科部会の先生方にセンター研修室に来ていただいて実施。生徒向けの出前講座は今のところないが、小・中学校・高校、大学も含めて消費者教育というかたちで進めていきたい。

(三浦委員)

- 出前講座の実施に際しては講師としては誰が赴くのか。

(松尾所長)

- 基本的には消費者啓発員。場合によっては消費生活センター相談員が赴く場合もある。

(田中会長)

- 学校の方もスケジュールが過密であり、センターの学校への取組については、実施しなくてもできなくなるという事態を避けるため、出来るだけ早い時期にアクションを起こされることを提言しておきたい。

(西川部長)

- 本市の場合、市立高校は 1 校であるが、高校については、最低限、市立高校から消費者教育の取組について実施していきたい。

(田代委員)

- 新入生向けの出前講座実施とあるが、羽衣国際大学については今回が初めてか。

(松尾所長)

- 今回初めてではない。例年新入生のオリエンテーションの一環として実施している。

(田代委員)

- 実施はいつ頃からか。

(事務局)

- 年数については相当前から実施している。

(江口委員)

- 羽衣国際大学については、以前、新入生を対象に消費者教育の講義をした経験があるが、新入生に10問テストを実施したところ、「お店で好きなものを買って帰ってもクーリング・オフができるか」という設問に対し、5割以上の学生が「できる」という誤った回答をした。一方で、「クーリング・オフ制度」という名称は、多くの学生が知っていた。訪問販売などの特別な取引についてのみ主張できるクーリング・オフ制度を普通の店舗販売でも主張できるかのような誤解をしていることは契約の基本についての知識が不十分なのだと思う。そこで、いったん締結した契約は原則として守られるべきであるという契約の基本的な考え方についてはもっと早い段階から教育することが大切なのではないかと思う。そのような契約の基本を教える中で、契約の際にはどのようなことに気をつけなければならないか、どのようにして消費者の権利は守られるのかななどを教えることが重要ではないか。

(飯島委員)

- SNS などに関する子どもの通信トラブル事案についてよく聞こえてくるが、消費者教育の取組としては、子どもの保護者に対する啓発が必要と思われるが、その点、センターとしてはどうか。

(松尾所長)

- 若年者の消費者トラブルに関してご意見いただいているが、親世代がトラブル事案に対処していただくだけの知識になかなか追いつけていないという実態があり、今後、従来の高齢者向けの取組だけでなく、保護者に対するメニューについても新たに取り組んでいく必要がある。

(田中会長)

- 江口委員の質問に関連するが、大学で学生をみていると、契約書がなければ契約ではないという感覚の学生がまだまだ多い。契約の本来の意味について教育するのが難しい

ところである。契約というものは契約書を作らなくても、契約は契約であるという点をしっかり消費者教育の中で教えていくことが一番大切なところ。

(野田副会長)

- 2点尋ねたい。1点は、消費者教育に関する啓発配布物についてどれだけ活用されているのか、即ち、配布することと活用してもらうということの間に落差があるのではないかと思われる。本当に活用されていることの把握ができているのか。例えば、「訪問販売お断りシール」の利用に関するアンケート結果では、「知らなかったが今後利用したい」回答者が比較的多数存在する。

もう1点は、昨年度実施した「お買物・くらしの川柳」事業における応募者数、入賞状況についてどうだったのか。

(松尾所長)

- 小中学校向け啓発物の作成・配布にあたっては、現場の先生方の意見をうかがうなど活用状況についての把握を行っている。また、幼稚園・保育園向けの啓発資料については、配布後にどういう形で使ってもらえたかという点に関するアンケート調査を行っており、後日現場の先生方から送り返していただくということで活用状況の把握を行っている。

他方、「お買物・くらしの川柳」事業については、昨年度総数1,384句の応募をいただいた。入賞作品は9句で、内訳は最優秀1、優秀3、佳作5作品。市民の方による有効投票総数は2,075票であった。

(野田副会長)

- 「お買物・くらしの川柳」事業については、かなり多くの方が応募されたということでよい企画であった。今後も引き続き周知されて取り組まれるとのことであるが、昨年度の入賞作品はどこかで発表されたりしたのか。

(松尾所長)

- 本年3月にイオンモール堺北花田店のセンターコートというイベントスペースで開催し、その際に川柳の入賞作品の発表・表彰をおこなったところ。

(野田副会長)

- 配布物については後から活用状況の把握を行うようお願いしたい。

(三浦委員)

- P T Aや関係団体等に対する情報提供について、地域の自治会や老人クラブを対象に出前講座を実施したとのことであるが、P T Aについては如何。

(松尾所長)

- 平成28年度はPTAに対する出前講座の実績はない。

(三浦委員)

- PTAに対しても積極的な情報提供を図られたい。一方、一般の市民向けの講演会というのは年2回の5月、11月の時期の開催なのか。

(松尾所長)

- 講演会という形で春と秋に年2回、あと、消費者力向上講座として、こちらも一般市民向けに4回実施した。

(三浦委員)

- 昨年度の「消費者力向上講座」については開催回数が4回で2月から3月にかけて集中的に実施されているが、昨年度と比較すると27年度は開催回数が6回ということで、実施時期ももう少し幅のある期間で開催されていた。もう少し、スケジュールを早めに計画して講座設定すべきでは。

(松尾所長)

- 過去には例年5回から6回、秋季(9~10月)にかけて実施していたが、出来るだけ幅広く市民の方が参加いただけるタイミングで開催すべきではないかのご意見を当審議会の委員の方からいただいたりしたこともあり、27年度は秋季4回、冬季2回で実施時間帯も工夫するなど試みてきた。昨年度は、冬季に4回、回数的には減らすことになったが、内容的には体験型の新たな視点を取り入れるなど今までにない講座運営に留意した。申込みの方も講座案内後すぐに受講者定員を満たすなど盛況で、1回目はスマートフォン操作の体験型講座、2回目は『捨てること』から始めよう」というテーマで日々の暮らしの中での収納に関する工夫、3回目は冬物衣料のお手入れに役立つ情報、そして最後の4回目が先ほど報告した川柳事業の入賞作品の表彰イベントと併せて食育に関するテーマで講座を開催したところである。

(吉田委員)

- 関係機関との連携に関して、高齢者ネットワーク会議については平成28年度実績としての記載がないが、平成29年度から消費生活センターも参画しているのか。

(松尾所長)

- 平成27年度から参画している。とりわけ高齢の認知症患者の方に消費者被害が発生しているケースが少なくないことから、消費生活センターとして消費者被害に関する相談を受けていることや消費生活センターの存在・取組について知ってもらう観点からネットワーク会議に参画している。

(吉田委員)

- 地域包括ケアシステム推進会議を兼ねる形で消費生活センターも連携して取り組まれているという理解でよいか。

(松尾所長)

- 委員お見込みのとおり。

(田中会長)

- 広報紙、ホームページによる情報提供ということに関連して、独立行政法人国民生活センターから毎月1回、全国の消費生活センターの取組に関する情報をまとめたものが発信されているが、なぜか堺市に関する消費者施策関係の情報があまり見当たらない。インターネットで媒介させて情報収集・情報提供されているものと見受けられるが、大阪府内の自治体でいうと枚方市の情報が割合多く出ていたりするので、堺市の消費者施策に関する情報も独立行政法人国民生活センターの情報とリンクづける方法により、もう少し積極的に掲載されてはどうか。

また、消費者教育に関していうと、本年6月2日に改正民法の公布があり、公布日から3年以内の施行ということだが、行政書士の方を対象に大学院の特別講義をおこなった際に典型契約のところの問題になってくると思われた。消費者向けの講座のテーマ設定にあたっては、民法改正に伴う影響について取り入れていくのが望ましいのではないかと感じている。

(松尾所長)

- ホームページの件であるが、紙媒体で消費者情報について現在全戸配布しており、市ホームページにおいても情報提供を行っているところであるが、独立行政法人国民生活センターとの情報リンクについては、今後確認するとともに、リンクが出来ていないという状態であれば、会長ご指摘の方法で情報発信を図ってまいりたい。

(田中会長)

- 先ほどの三浦委員の質問に関連して、連続講座にするよりも単発講座にする方が市民の方にとって参加しやすいのでは。連続といわれると参加しづらいのでは。

(松尾所長)

- 消費者力の向上という観点から、期間をあげずに開催していく連続講座としているが、実際には、市民の方がすべての講座を連続して受講しなければならないものではなく、ご自分の興味・関心のある講座を選択して申し込んでいただけるものとなっている。

(山口委員)

- 第2期消費者基本計画に基づく消費者施策実施状況については、堺市はよくやってくれている。細かい指摘はたくさんあるだろうが、消費者基本法にのっとって計画がこれ

ぐらい実施できている市町村というのは、全国でも例がない。特に、特殊詐欺対策については、市長と市内警察署とが協定を結んで、いち早く他市に先んじて取組を進めており、センター所長をはじめ職員も毎日各家庭に注意喚起の電話をかけているなど、全国の政令指定都市の中でも有数の活動をしていることを本当に高く評価しているところ。

もともとこのところからいうと、消費者基本法の制定にあたっては、これまで消費者団体としても声をあげてきた、抗議もしてきたところであるが、なかなか消費者が望むような結論は出てこない。やはり企業、事業者は強い。消費者と事業者との格差を埋めるために消費者基本法が制定されたと思うが、今、世界経済が大転換している、超高齢社会が進捗している、第4次産業革命が起きようとしているという状況の中、今までどおりの消費者教育や市民教育、消費者運動では追いつかない。

この点、日本のGDPの74%を弾き出している新しい大きな経済団体、「国民生活産業消費者団体連合会」という消費者団体を含めた団体が誕生した。企業側も新しい時代が到来していることを認識した上で、消費者の生の声をきちんと聞き入れないと企業自体の生業が成り立っていかないという判断に基づき設立された新しい経済団体。現在役員をやっているが、ここでどういうことが話し合われているかというところ、日本の大企業550社で構成されており、新しいやり方で消費者の声を聞き入れようとしている。したがって、今後、当審議会委員と行政が共同で新しい施策や計画などを策定していくにあたっては、事業者抜きで話し合いをしても前に行かない。事業者への批判や対立ではなく、実際に企業が消費者不安に対してどのように考えているのか、東北大震災に起因する福島第一原子力発電所の原発事故以降、消費者は特に食品に対してナーバスになっているところがあるのは事実であり、実際のところ誰が本当の情報を把握しているのか、本当に安全かどうかということを中心に消費者が判断できるのかということについて、事業者も交えて話し合う機会をもってもらえればと思う。

(西川部長)

- 山口委員ご指摘のとおり。消費と生産者・販売者側との意見交換については重要であると考えており、審議会以外の場所も含めて意見交換できる場を検討してまいりたい。

(松尾所長)

- 先ほど江口委員からもご指摘いただいたように、契約というものは口約束でも成立するということについては、幼年期から小・中学校の段階にかけての消費者教育の場で、しっかり活かせるように取組を進めてまいりたい。

(吉田委員)

- 消費者安全法の改正に伴う消費者安全確保地域協議会の設置については、大阪府内で豊中、交野、八尾、和泉、岸和田の5市が既に設置済みである。堺市は、山口委員の発言にもあったように活発な取組をされており、高齢者福祉部門とも連携され、高齢者ネットワーク会議に参画されているなど、上記協議会設置の素地がある。高齢者の見守りだけではなく、民法の成年年齢の引下げに伴う若年者に対する取組も含めて堺市でも消

費者安全確保地域協議会を設置されては如何か。今年度から大阪弁護士会でも市町村における協議会設置に向けた支援の体制もできているので、是非堺市も設置に向けた取組を進めていただきたい。

(西川部長)

- この審議会でもいただいた提言を踏まえ、会議体の設立について今後検討してみたい。

(野田副会長)

- 学習指導要領の改訂に伴い、小学校家庭科に「売買契約」の指導内容が加えられたが、研修事業の実施について「売買契約」をテーマとした講座を開催されたい。

(田中会長)

- 本日の各委員からの意見等を踏まえて、消費生活センターの事業について、更により進んだ活動が積極的に行われることを願います。

以 上