

第9回 堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時：平成27年10月19日（月） 15:30～16:45
2. 場 所：消費生活センター 研修室
3. 出席者
（委員）
島川勝会長、 増成牧副会長、青松美子委員、赤松純子委員、飯島初美委員、
岩井清治委員、榎本幸子委員、国府泰道委員、鈴木康郎委員、野田文子委員、
藤原正宏委員、山口典子委員
（事務局）
谷口市民人権局長、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 1名
5. 議 題
○ 第2期堺市消費者基本計画（案）について
6. 会議経過
 - (1) 谷口市民人権局長より挨拶。
 - (2) 「第2期堺市消費者基本計画（案）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。

【第2期堺市消費者基本計画（案）について】

（島川勝会長）

- 本議題については、昨年7月に市長より諮問があり、当審議会では、諮問の後、3回の消費者教育部会と前回の本会議で議論を行ってきた。
本日は、これまでの審議会の議論をまとめた審議会としての答申案と、堺市が作成した現時点の素案について議論いただく。

事務局の説明の概要

（事務局）

- まずは配布している資料のうち、堺市として策定した基本計画の素案について説明させていただきます。前回の会議では、前回時点の素案に対して、委員の皆様から様々なご意見をいただきました。本日はそれらの意見等を踏まえて修正した素案について、主な変更点を中心に説明する。なお、主な変更点については、資料3に記載している。
- 計画素案の概要版についての修正点を説明する。資料2を併せてご覧いただきたい。
まず1点目の修正箇所は、「消費者教育推進計画」について記載している部分で、「意義」として記載した1つ目の項目。前回会議時点の資料では、「被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者」という表現を用いていたが、前回会議において、「被害に遭わない」だけでなく「加害者にならない」という観点も必要だという意見をいただきました。そこで、「加害者にならない消費者の育成」も消費者教育の意義に含まれるということを明記するよう、修正を行っている。
2点目の修正箇所は、同じ「消費者教育推進計画」の「意義」として記載した2つ目の項目。前回会議時点の資料では、「よりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者」という表現を用いていたが、前回の会議において、消費者教育の推進に関する法律に規定された「消費者市民社会」の定義を示し、消費者教育がどのような社会をめざすのかを明確にする方が良いという意見をいただきました。そこで、法律で規定された「消費者市民社会」の定義を記載するとともに、消費者教育の意義として、「主体的に「消費者市民社会」の形成に参画する重要性に対する理解・関心を深める」を記載している。
- 続いて、基本計画素案本体についての主な修正点を説明する。資料1を併せてご覧いただきたい。
まず1点目の修正箇所は、38ページの下部に記載している消費者団体に関する注釈の部分。前回会議時点の資料では、「消費者団体」の説明のみ記載していたが、事業者の不当な営業行為に対する差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」や、消費者被害の集団的な回復を図るための裁判手続きを迫行する「特定適格消費者団体」との連携も今後重要になることから、それらの団体に関しても連携の対象になることを明記する趣旨で注釈に追記している。なお、配布している資料には記載していないが、「特定

適格消費者団体」の制度は未施行であり、平成 28 年 10 月から 12 月の施行が予定されている。このことを注釈の末尾に記載する。

2 点目の修正箇所は、67 ページの上段に記載している「小学校における教育内容の例」のうち、「家庭科」に関する部分。ここには、小学校家庭科に関する学習指導要領の例として、「身近な消費生活と環境」に含まれる一部の項目を記載していたが、前回会議において、「身近な消費生活と環境」に含まれる項目を全て記載し、内容をより明確にするべきという意見をいただいた。そこで、前回資料では記載していなかった「自分の生活と身近な環境とのかかわりに気付き、物の使い方などを工夫できること」を追記している。

3 つ目の修正箇所は、73 ページの「地域における担い手」に関する部分。前回の会議において、地域における消費者教育を拡充・推進していくためには、その担い手となる人材の育成が重要であり、前回会議時点の素案では、担い手育成に関する記述が薄いのではないかという意見をいただいた。そこで、「主な取組」に、「消費者教育の担い手育成」として、「消費者教育・啓発活動や見守り活動等を担う人材を育成し、地域における消費者教育の充実を図る」ことを追記している。

また同時に、74 ページに掲載している計画推進体制を示した図に、「地域における消費者教育の担い手」の育成・連携を追記している。

- 続いて、本日配布させていただいた答申案について説明させていただく。

先ほど会長から説明があったとおり、第 2 期堺市消費者基本計画について昨年諮問させていただいた後、委員の方々にはこれまで複数回の会議にわたって議論いただいた。この資料については、これまでに委員の方々からいただいた意見をまとめ、審議会事務局として作成した答申案となっている。

記載内容としては、1 の「はじめに」の項目では、消費者問題の現状について記載させていただいた後、諮問を受けてこれまでに消費者教育部会や全体会議で議論いただいた経過を記載している。

続いて、2 の「審議の内容」の項目では、これまでの会議で委員の方々からいただいた意見を、「消費者教育に関する事項」と「その他の取組に関する事項」に大きく分け、「消費者教育に関する事項」については、さらに「高齢者・障害者に関する取組」、「学校教育に関する取組」、「その他」に分けて、記載したものとなっている。

3 の「おわりに」の項目では、審議内容を踏まえた計画策定に関する記述と、各施策を確実に実施することを記載している。

質疑応答及び意見交換の概要

(岩井清治委員)

- 前回の会議では、「加害者にならない消費者」という観点を加えるという意見は、学生等がインターネット等を通じて、思いがけず、知らない間に他の人に被害を与えている可能性もあるという議論から出た。

現在の資料の表現では、一般の方が見た際に、「自分が悪いことをするということか」

という思いを持つ可能性がある。議論の意図を踏まえれば、「意図せず」というような枕詞を入れるか、あるいは「加害者にならない消費者」とは何を指すのかという注釈を入れた方が良いのではないか。

(島川会長)

- マルチ商法においても、自分は被害者だと思っけていても加害者になっていることもある。

(赤松純子委員)

- 1枚の概要版にまとめるのであれば、注釈を多く入れることは難しいため、「意図せず加害者にならない消費者」という表現で伝わるのではないか。

(事務局)

- 「意図せず」という表現を付けるよう修正する。

(増成牧副会長)

- 素案本体の方には、「加害者にならない」という表現は使用されていない。整合性を図る方が良い。

(事務局)

- 素案本体の「消費者教育の意義」を記載した部分の該当箇所(62ページ下部)に、前後の記載に違和感が生じないように書き加える。

(山口典子委員)

- 消費者教育に関する記載について、この基本計画より具体的な計画は策定するのか。

(事務局)

- 消費者教育推進計画そのものとしては、第2期基本計画の中に取り込み、素案のように策定する。ただ、基本計画に基づく具体的な取組については、教育委員会等と連携しながら、具体化していく。

(山口典子委員)

- 素案の45ページに消費者教育推進の意義が記述され、62ページ以降には改めて具体的な意義等が記述されている。推進法の理念には、環境や防災への配慮があったと思うが、4R運動のような市民がすでに取り組んでいるリサイクルやエコ等に関する内容が記載されていない。このような内容も、記載してもらいたい。

消費者教育のうち、被害防止のための情報提供として、特に子どもを取り巻くサイバ一空間での消費者被害の防止という点に触れる必要があるのではないか。

また、「消費者団体の支援」としては、具体的にどのような事を考えているのか。

(事務局)

- 「消費者団体の支援」について、現在取り組んでいるものとして前期基本計画実施状況報告の中に記載している内容としては、例えば、広く周知が必要な事案が生じた際に、その情報を速やかに提供することや、消費者団体が勉強会や講演会を開催する際に、消費生活センターの研修室を利用してもらうこと、また、消費者団体が何らかのイベント等を行う際に、手続等で協力できる場合は協力すること等がある。

(山口典子委員)

- 現在の取組は、消費者団体の自主的取組の支援が主であるが、基本計画に消費者団体の支援を記載するのであれば、行政側からの積極的なアプローチが必要だと思う。例えば、消費者団体が得難いような情報等を得た場合は、それをしっかりと周知することも必要。

また、様々な取組をしている市民を対象に、「消費者サポーター」として、緩やかな登録制で緩やかなネットワークを、少なくとも1万人規模で築くことが必要だと考えている。そのような取組がないと、様々な層の消費者に必要な情報が行き届かない。回覧板やホームページ等、様々な情報提供方法があるが、やはり大事なものは人である。

計画の策定に当たっては、理想論にとどまらずに、もっと具体性を持つことが必要。

(事務局)

- 冒頭に紹介した前回会議からの素案修正点の中に、「消費者教育の担い手の育成」という取組がある。これについては、今後具体化に向けた検討を進めていく段階であるが、案として検討している1つに、何千人という方を対象にすることは難しいが、地域で情報を広めてもらえるような方を育成するような仕組みを作るといったものがある。そのような方々に地域で情報を広げてもらい、その延長で幅広いネットワークを構築できればと思う。

計画中では、具体的な事業内容まで詳述しているわけではないが、そのような人材育成に向けた取組の内容や進捗を明らかにする視点で、主な取組として追記している。

(山口典子委員)

- 先ほど言った「消費者サポーター」とは少し違う。例えば、消費生活センターからリコール情報や事故情報等に関するメールを登録者のところに送付するといった取組であれば、それほど費用もかからず、すぐに取り組める。それを受けた人たちが自分の家族や周りの人に伝えるというようなネットワークづくりでよい。

(国府泰道委員)

- 今の「消費者サポーター」に比較的近い概念として、昨年消費者安全法改正によって規定された「消費生活協力員」「消費生活協力団体」を、国として育成していくことが法律上明文化された。併せて、地方自治体がそのような取組をしていくための財政的支援

をするよう努めるとされた。法律の中で財政支援について規定するのは非常に珍しい。このような国が地方自治体を積極的に支援するという政策を上手く活用し、先ほどのサポーターなども増やしていき、地域の隅々まで消費者問題の知識を持った人たちがいることで、身近なところで相談してそこから消費生活センターにつないでもらうような形を構築するのが良いのではないか。

(西川市民生活部長)

- 素案の 39 ページに記載の「消費生活に関する情報の共有」の項目について、メール配信やサポーターといった具体的な要素を強化するように修正する。

(榎本幸子委員)

- 消費者問題に関する情報提供として、「広報紙、ホームページによる情報提供」が記載されているが、若者向けには独自のアプリ等で情報を伝達していくことも手段の一つではないか。ホームページだけというのは少し古い感じがする。

(西川市民生活部長)

- メーリングリストやメールマガジン等による情報提供の創設等をはじめ、具体的内容を検討し、基本計画の記載を強化していく。

(野田文子委員)

- 検討する際に参考にしていただきたいが、先日、大阪商工会の創業支援講座を見学したところ、SNS の説明があった。ホームページは「待ち」であり、今は攻めないといけない。講座に来た人や見守り活動をしている人たちに SNS への登録を呼びかけて、登録してもらい、こちらから「こういう被害が生じている」と発信する。高齢者もスマホを使っている人は多く、このような方法でも情報の伝達はできるのではないかと思う。

また、先ほど「消費者教育の担い手育成」に関する議論があったが、「消費者教育の」と付けてしまうから、難しい印象になり、ハードルが高く感じられる。記載されている取組内容には「見守り活動を担う人材を育成」と記載されており、先ほどの議論の内容ともそれほど外れてはいない。「消費者の見守りの育成」等、少し表現を変えれば、分かりやすくなるのではないか。

(山口典子委員)

- メーリングリストもいいが、メールが一日に何十件も来る人にとっては、有効とは言えない。消費生活センターでアプリを作ってみてはどうか。観光政策にしても環境政策にしても、先進的な自治体はアプリを作っている。ぜひ検討してほしい。

(榎本幸子委員)

- アプリや SNS はどちらかと言えば、若者向けの取組。高齢者向けの取組として、以前に小さな町の取組ではあるが、テレビに通信機器を設置することで、様々な情報が伝達

されるというものがあつた。高齢者にはアプリやメールは難しいが、テレビは見ている。そのような取組もあるということをご参考にしていただき、高齢者向けの取組も検討していただきたい。

(島川勝会長)

- 情報をどのようにして伝えていくか、アプリの活用、消費生活協力員の活用等、方法としては様々なものがある。それらを全て実行するとなると難しいが、1 つでも具体化する施策を盛り込めないか。一度検討してほしい。

(事務局)

- 先ほど、山口委員からご指摘のあつた環境に関する取組の記述に関しては、「地域社会における消費者教育の推進」等の「主な取組」の前段になる柱書の部分に記載する方向で検討する。

(鈴木康郎委員)

- 弊社でも先日ブログを開設した。少しでもお客様に親しみを持ってもらふ目的でおこなっている。

このような取組ができれば、市民の方も利用しやすいと思う。範囲が広く、詐欺であれば警察との連携も出てくるが、あまり難しく考えず、消費者のためになる情報ということで、アプリ等のツールを活用して実施すれば、より実効性につながると思う。

(飯島初美委員)

- 少し話が戻るが、「加害者にならない消費者」という表現について、素案の 68 ページの「大学等」の記述項目においても、大学生のマルチ商法問題を考え、追記してもらいたい。

(島川勝会長)

- 基本計画素案に対し様々な意見をいただいたが、本日お配りしている答申案についてはどうか。

(藤原正宏委員)

- 答申案 3 ページの「その他」の 3 つ目の項目について、「87 万人の都市」という記述がある。堺市を意図したものであれば、今後の人口推計は分からないが、実態と数値が異なる。

(西川市民生活部長)

- 市のマスタープラン上も、人口は減る推計になっている。この数値は誤植。
なお、先ほどいただいたサポーターの役割と情報発信に関する意見は、答申の中に盛り込む。

(山口典子委員)

- 答申案はよくまとまっていると思うが、エネルギーの問題、原発の問題、放射能の問題など、私たちの生活や健康にかかわる問題に全く触れられていない。計画素案の中でも触れられていない。答申の中に書く必要はないかもしれないが、市民生活の安全、消費者の安全を考えると、それらは大きな課題。消費者基本計画においては、何より消費者の安全・健康を第一に考えていくというスタンスをどこかで示しておく必要があるのではないか。検討いただきたい。

(西川市民生活部長)

- 答申の「1 はじめに」の現状認識の部分で、書き加えることができるか検討する。

(榎本幸子委員)

- 素案 42 ページの「警察署との連携」について、具体的にはどのような事をおこなっているのか。

(事務局)

- 現状では、年に 1 回市内の各警察署・府警本部と消費生活センターで連絡会議を開催している。その中で、消費生活センターからは、警察に関わるような相談事案に関して、その取扱いや対処法等の課題、大阪府警からは、警察に寄せられる消費生活に関係するような相談事案に対する対処法等の課題を持ち寄り、今後の連携をどのように進めていくのかを話し合う会議を開催している。

また、随時の連携としては、大阪府警が情報セキュリティ関連事業者と連携して実施している取組になるが、いわゆる詐欺サイト等をブロックする仕組みがあり、本市の消費生活センターにそのような詐欺サイトに関する相談が寄せられた場合には、大阪府警に連絡することで、当該情報セキュリティ事業者のウィルス対策ソフト等を使用しているパソコンからは、そのサイトにアクセスできなくなる。

(榎本幸子委員)

- 現在の素案の記述では、どのような連携を行うかが分かりにくい。連携の内容がもう少しわかるように表現を検討してもらえないか。

(西川市民生活部長)

- 市民の方々とも共有する計画なので、警察という大きな権力を持った組織との連携に関して、もう少し詳しい記載を検討する。

(島川勝会長)

- 答申内容については、本日の意見も踏まえて修正した上で、答申を行いたいと思うが、修正については会長である私にご一任いただいてよろしいか。

(「異議なし」の声)

(島川勝会長)

- 異議なしとのことなので、私の方で修正させていただく。

(松尾消費生活センター所長)

- 本日は貴重なご意見をいただいた。今後のスケジュールとしては、12月を目途にパブリックコメントを実施し、その後、1月下旬から2月上旬に、今年度最後の審議会を開催し、パブリックコメントの結果報告と計画最終案の審議をお願いしたいと考えている。

以 上