

第 17 回堺市消費生活審議会 議事要旨

1. 日 時

令和 2 年 11 月 30 日（月曜） 午前 10 時から午前 11 時 20 分まで

2. 場 所

堺市立消費生活センター 研修室

3. 出席委員（敬称略・五十音順）

植村 知佐子、江口 文子、亀田 孝子、久保 直樹、重光 正美、白江 米一、田代 優子、
田中 康博、平野 祐子、松本 陽子、三浦 直樹、吉井 美奈子（12 名）

4. 事務局出席者

比嘉市民生活部長、村田消費生活センター所長 他

5. 傍聴者

2 人

6. 議 題

(1) 第 3 期堺市消費者基本計画（案）について

7. 会議内容

(1) 第 3 期堺市消費者基本計画（案）について

事務局から配布資料に基づき、第 3 期堺市消費者基本計画（案）に係る前回の会議からの変更点を説明。

【吉井副会長】

資料 3 第 4 章（P. 41～74）の施策記載部分における担当課の表記について、例えば、P. 71 施策番号 78「学校や家庭における消費者教育の支援」のように、担当課の表記が消費生活センターとなっているが、当該施策の実施に当たっては他にも学校教育を担当している部署との連携が必要になってくると思う。

このように他の施策においても関係各課との連携が必要な施策項目があると思われるが、関係課の意識を上げるためにも可能であれば対象となる関係課の名称も記載するほうがよいのではないか。

また、消費生活センターが頑張っていることはわかるが、取組主体として消費生活センターとだけ記載して発信するのではなく、関係する組織はどこなのかを認識しながら取り組んだほうがよいと思うので、関係課の名称も明記しておくほうがお互いのためになると思う。

次に、P. 38 (3)「消費者トラブルなどに関する情報提供を通じて消費者教育を支援した学校数」について、目標値の 138 校というのは、堺市にある学校全てに対して実施するという認識でよいか。

【村田消費生活センター所長】

目標値については、市立の学校数を対象としている。

【田中会長】

担当課の表記の取扱いについては、可能であれば入れていただいたほうがよいと思うので、検討をお願いしたい。

また、先述のP. 38 (3)の指標における目標値について、市立の学校数とのことだが私立は含まないということによいか。

【村田消費生活センター所長】

私立の学校においても消費者教育が重要であることは重々認識をしている一方、事業実施に要する予算制約の問題からこのような形でお示しさせていただいた。

【亀田委員】

P. 39 (4)「あっせんによる解決率」について、現状値 92.6%とあるが、堺市がどれくらいの相談を受けて、どれくらいの率であっせんに入り、そしてそのうちのどれくらい解決したのかという全体の数値を記載したらよいのではないか。

また、P. 37 (1)「不当な取引行為に対する事業者指導等の実施件数」について、現状値が5件ということはわかるが、目標値を10件とされているこの数値はそもそも必要なか疑問に思う。

【村田消費生活センター所長】

目標値として数値を掲げないほうがよいという趣旨のご意見と捉えてよいか。

【亀田委員】

先ほどご意見で触れられた指標(3)のような学校数を増やすといった性質の話は目標値を示すことができると思うが、指導については目標値で示すことのできるものではないのではないか。極論を言えば、指導すべき事案が1件もない状態のほうがよいとも考えられ、たくさん指導すればよいというものでもないため、必要ないのではないか。

また、具体数値を挙げてしまうと、今まで実施しなければならなかったものを実施していなかったもので、更に実施しますというように見えてしまう。既に指導すべき事案に対しては、市として精一杯取り組まれているはずなので、現状値としてはあえて不要なのではないか。

【村田消費生活センター所長】

指導すべき事案が少なければ少ないほうが世の中としてはよい状態にあるという考え方も勿論あろうかと思う。

指標設定に当たっては、指導件数の目標値は少なくなれば少なくなるほどよいという考え方で、一方で昨今の商取引における手口の複雑化等によってトラブル件数がなかなか減少していないという現状もあり、国や府等では悪質事業者や事案に対する取り締まりを強化していく方向にあるという考え方の両方について検討をした。

そうした中で、やはり現状では手口の複雑化に伴ってトラブル件数が減るどころか横ばいもしくは増加傾向にあるという状況を踏まえた際に、増えているものに対してはより多くの指導を実施していくことがより効果的であろうという考えのもとで過去の指導実績件数を調べたところ、本市では概ね数件～5件程度で推移していたため、この水準を踏まえてより多く指導することで取引の適正化を図りたいということから目標を設定させていただいた。

【重光委員】

私自身もこの計画案を見て全体を通じて最も気になったのがその箇所であった。

日頃、消費者啓発員として講座を実施する中で感じるのは、人々はもっと悪質事業者を取り締まってほしいと感じているということである。そのような思いを基にこの指標に記載されている数値を見ると、現状値の5件が少ないと感じてしまう。

消費生活センターは警察ではないので、法的な問題からできることとできないことがあるにしても、指導されるような悪質な事業者がたった5件しかないのかというように見えてしまい、どうも腑に落ちないように感じる。

そのうえで、目標値はとりあえず現状値の2倍となる10件を入れたのかという見え方になってしまし、そもそもこの数値の水準として、多いのか少ないのかどう判断すればよいかかわからない。

また、この話に関連して、第16回の審議会で報告された令和元年度の施策実施状況の中に、事業者団体との意見交換に関する項目があったが、計画には記載がなくなっているので戻していただきたい。昨今、契約形態などを見ていると本当に複雑で消費者がついていけないようなものがあり、事業者もわざと消費者にわかりにくくするようにしている節が見受けられる。

したがって、事業者との話し合いの機会を引き続き持つことを目標の中に入れていただきたい。そして、できれば市単独ではなく、大阪府や府内の他自治体と連携して事業者側との話し合いの機会を持っていただければよりよいのではないかと。

【植村委員】

日頃あっせん人を務める中で疑問に思っているのでお聞きしたいのだが、この5件10件というのは事業者の数ではなく、事案の数という認識でよいのか。

【村田消費生活センター所長】

実際に指導を行った件数である。具体的に流れをご説明すると、まず市民からのご相談を受けて消費生活相談員が消費者と事業者の間に入って対応し、なかなか解決が困難な事案については、事業者側に来所を要請のうえ改善を求めるなどの指導を実施することとなる。計画案の指標で挙げている5件や10件というのは、このプロセスを経た件数ということになる。

相談処理の過程では既に事業者に対して事案に潜む問題点などを指摘し、改善を求めている状況にあるが、その件数はこの5件や10件の定義には含まれていない。

したがって、ここで挙げている5件や10件の見方については、通常の相談処理の過程で問題点を指摘し改善を促してもなお解決に至らないような場合、次のステップとしてもう一步踏み込んだ「指導」という段階に至るものとして解釈していただきたい。

【植村委員】

自身の経験から、全く同じ事業者が個別の事案はそれぞれ別ではあるものの、全く同じ内容で指導をその都度受けているということが過去にあった。それであれば、P. 39 (4) 「あっせんによる解決率」についても、経験してきた中では解決率の向上というよりは、センターのことを知っていただけて相談していただくことをめざす必要があるのではないかと。

また、解決することがよいことなのか疑問やわだかまりを感じる。消費者に妥協してもらった結果として「解決」と整理された場合もあるので、目標値に掲げられている 90.0%というのは本当に市民に納得していただけるのかどうか。

過去に見てきた中では、事業者と消費者との間で事業者の説明不足等によるボタンの掛け違いのようにしている事案もあり、そのようなものも解決率に含むことが果たして消費者にとってよいのか、あるいはよい社会に回っていくのかと言われると疑問を感じる。

したがって、解決率よりは消費生活センターのように相談できる場があることを知っていただくほうがよいのではないかとと思う。

【田中会長】

委員の方々からご意見が挙がったが、P. 37 (1) 「不当な取引行為に対する事業者指導等の実施件数」に係る現状値 5 件や目標値 10 件の部分については、さまざまな見方があり、とても難しい部分であるため、もう少し検討が必要であると思う。

【江口委員】

先に挙げた話の中で、消費生活相談員によるあっせんの過程で解決できなかったものを指導しているということだったが、つまり解決できなかった事案のうち何パーセントを指導したのかを数値で示せるのではないかと。

そうするとこの何パーセントという数値を強化したいということになるので、現状の数値をどれだけ上げたいという形で目標化することは可能であると思う。

解決しきれなかった事案の 100%を指導しているのであれば、それが 5 件だろうと既に 100%なので評価もなにもないということになるが、おそらく現状では 100%ではないだろうから、現状は何パーセントですという形で示して、その下に件数は何件だったと示せば、具体化できて比較できるのではないかと。

【吉井副会長】

必ずしも事業者側に要因があって解決に至らなかった事案ばかりなのか疑問である。

どれだけあっせんしても消費者側が結果に対して「納得いかない」と主張を繰り返して解決に至らないものも含まれるのではないかと。

【江口委員】

その点についてはいろいろな事案があると思うので、あくまで「解決できなかった事案」としてカテゴリにすればよいのではないかと。どのセンターもそのような事案は抱えていて、センターで解決できなかったものは弁護士相談等に移行することもある。

指導についても、指導することに意味がある事案と、早く行政が手放して司法救済に移すほ

うがよい事案とがあるので、なんでも行政がずっと抱えて指導しなければならないとするのではなく、事案ごとにどうするのが相談者にとって最もよいのかを見ていかななくてはならない。したがって、ただ単に指導件数が上がればよいというものでもないのではないかと。

【田中会長】

委員の方々から挙げられたご意見を踏まえて、事務局としてデータで数値を出していただくことは可能か。具体的な数値がわかれば、それを踏まえてまたさまざまなご意見が出てくるかと思う。何が最も市民にとってわかりやすいか、委員間で検討したうえで答えを出すほうがよいと考えるがいかがか。

【江口委員】

P. 39 (4)で「あっせんによる解決率」という形で示されているから、数値化できるのではないかと思う。

【吉井副会長】

同じ事業者に関していつもいろいろな消費者が相談している場合を1件と数えるのかなど問題はありますが、精査すれば確かにご意見にあるようにパーセンテージで示すことができ、そのほうが見た感じですっきりするような気がする。

【江口委員】

そのほうがすっきりするし、あっせん率が出せるのであれば数値化することは可能かと思う。あとはどういう考え方で入れていくかという問題はあると思うが。

【吉井副会長】

解決した事案の中に指導した件数が含まれるということはないのか。結果的に消費者と事業者との間で折り合いがついて解決はしたものの、やはり指導はしたほうがよいという観点から指導した事案が含まれているのであれば、数値化はできないということになるので、そのあたりの精査は必要かもしれない。

【田中会長】

いろいろなご意見をいただいたので、それらを参考にもう少し考えていただければと思う。それから重光委員がおっしゃった事業者団体との意見交換についても、実際に消費者と日頃接しておられる立場からのご意見かと思うので、合わせて検討いただければと思う。

【村田消費生活センター所長】

重光委員がおっしゃったご意見に関して、資料3のP. 46に施策番号20「事業者団体の連携による適正な事業活動の推進」として記載させていただいており、こちらが対応する箇所となる。

【重光委員】

実績報告を毎年実施していただきたい。

【村田消費生活センター所長】

実績報告については、本日の配布資料としてはご用意していないが、第 16 回の会議でお配りさせていただいたように別途前年度の施策実施状況報告という形でご報告させていただいているところである。

【吉井副会長】

計画の指標に入れるかどうかということをおっしゃっているのではないかと思う。

報告については、毎年報告書という形で挙がってくるが、指標の中に入れてしまうと毎年何件以上という形の目標設定になってしまうため、実績報告で挙がってきた内容を審議会で検討し、少なければ「これは少ないのではないですか」といった指摘を審議会側からその際にすればよいかと思う。

【重光委員】

重点項目として位置付けていただけたらと思う。

【田中会長】

取引の適正化は重点施策に位置付けられているので、こうした取組みは確かに重要かと思う。

【三浦委員】

P. 37～38 (2)「消費生活センターを知っている人の割合」について、第 2 期計画では、「消費生活センターの役割を知っている人の割合」という指標で、当時の現状値が 28.8%、目標値は 50.0%という設定になっていた。

それが今回の計画案では、センターの名前を知っている人の割合すなわち名前くらいは知っているだろうという人の割合となっている。名前だけ知っていても役割を知らないのでは意味がないのではないかという気がする。このあたりを変更したのには何か意図があるのか。

また、役割を知っている人が平成 26 年度時点では 28.8%だったのが、令和元年度時点では 30.3%に増えていて一歩前進していると思う。それをもし継続するのであれば、第 2 期計画の際と同様に目標値は 50.0%だが、現状値は 30.3%なので頑張りますというようにして然るべきではないか。

第 2 期計画のような測定の仕方と今回の案のような測定の仕方とを併記してもよいかと思うが、すり替えのように感じられて意味があるのかなと思う。

【村田消費生活センター所長】

これまでに多くの委員の方々から消費生活センターをもっと周知すべきというご意見をいただいた。消費者被害を受けた方が相談できる場所はどこかという側面もあるし、被害には遭っていないけれども情報集めなどをしたいということで資料等をお求めになる方に対しての窓口はどこになるのかという面での周知も必要であると思う。

令和元年度に市民意識調査を実施した際、消費生活センターの役割は知らないが名前だけは知っているという方であっても、相談先としてどこを選択したかという問いに対し、消費生活センターを選択される方が多いという結果であった。本当は名前だけでなく役割まで知っていただくに越したことはないが、名前だけ知っている方であっても消費生活センターに行き付くということであるならば、これも含めて両方でもって目標の達成に向けて取り組んでいこうという考え方に則ってこのような指標案とさせていただいた。

【三浦委員】

そうすると、名前だけでも最低限知っておいてもらえれば意味はあるだろうということで、あえてこのような形にしたと捉えてよいか。

【村田消費生活センター所長】

委員のご見解のとおりである。

【三浦委員】

P. 39 (4) 「あっせんによる解決率」について、前回配布資料では現状値の部分が 91.5%と記されており、それが誤記だったとのことだが、その数値はどのように算出したものなのか。

【村田消費生活センター所長】

この指標についてさまざま検討する過程で、検討の一つに経年の平均値を取ってみるという考え方もあり、第 2 期計画のスタート初年度である平成 28 年度から直近の令和元年度までにおける平均値を算出すると 91.5%であった。

【三浦委員】

P. 42 「③住まいの安全性の確保」について、前回会議で配布された資料では、施策として「住宅・建築物耐震・防火等改修の促進」や「建築物吹付けアスベストの調査・除去等工事支援」の記載があった。今回の配布資料ではその記載が削除されているが、どのような意図か。

堺市では数年前にアスベストをめぐる問題があったと記憶しており、そのような重要な項目をあえて削除するというのはいかがなものか、ましてや事務局による前回会議からの変更点の説明の中でも触れられていない。

また、同じく P. 42 「③生活用品の安全性の確保」における施策番号 4 「家庭用品の試買検査」についても、前回の配布資料では施策内容の説明書きの部分に、基準違反が発見されれば回収命令を含む監視指導を行う云々といった一歩踏み込んだ記載があったにもかかわらず、今回の資料では記載がなくなっており、その点について事務局から説明がなかったが何故か。

【村田消費生活センター所長】

まず「家庭用品の試買検査」の部分については、実際に基準違反が発見されれば回収命令を含む監視指導を行うという趣旨は条例に明記されているものであるため、現在も引き続き同様の対応を採るということについて変わりはなく、変更したことの他意はない。

前段の建築関連の施策部分については、本計画案を作成する際に関係各課に対して該当施策

があるかを尋ねる照会をかけており、その照会に対する回答として今回挙がってこなかったため、記載から外させていただいたという経緯である。

【三浦委員】

そうすると、消費生活センターとしては関係各課に照会する際に、関係所管課がそれぞれ所管する取組分野において、前計画の時と同様に次の5年間も引き続き取り組んでもらえますかという意向確認をしたのか、それとも単に返事がなかったということなのか。

【村田消費生活センター所長】

照会を行う際に回答期日を設定して尋ねているが、その期日までには挙がってこなかったという状況である。

【三浦委員】

ということは、堺市の建築関係課は耐震やアスベストの問題に熱心にもう取り組まないという結果になるのか。

【村田消費生活センター所長】

決してそのような姿勢になったり事業を取り止めたりしたという意味では勿論ないが、このたびの照会に対しての回答としては挙がってこなかったということである。

【三浦委員】

その返答には納得がいかない。このような場合、消費生活センターは消費者のために取り組むセクションなのだから、相手方に対して載せないのですかという確認はしなかったのか。

【比嘉市民生活部長】

委員のおっしゃるとおりだと思う。経緯としては所長からご説明申し上げたとおりであるものの、事務局として当該箇所に変更が生じるに至った相手方の詳細の事情を確認できていない状況である。改めてその趣旨等を確認させていただき、ご説明したいと思う。

また、本来変更点としてご説明させていただくべきであったかと思うが、この点についてもお詫び申し上げたい。

【三浦委員】

ぜひ建築関係課側と協議のうえ記載を復活させてほしいので、よろしく願いしたい。

【田中会長】

P.5の末尾のSDGsに関する説明記載の部分について、元号表記と西暦表記が混在すると混乱してしまうので、記載の仕方を統一していただけたらと思う。

【亀田委員】

P. 21 の末尾に記載のあるクーリング・オフ制度の説明について、記載内容に誤りはないが、クーリング・オフの期間は 8 日間だけでなく、マルチ商法の場合では 20 日間とされているなどの規定がある。8 日間とだけ記載してしまうと、これをお読みになった方がもう 8 日間を経過してしまっているからと諦めてしまって、救えるものも救えなくなってしまう可能性があるため、記述を追記するなどしていただきたい。

また、「契約書面を受け取った日から」と記載されているが、契約書面を受け取ってもその内容自体に不備があればクーリング・オフできるということもあるので、そうした要素も書き加えていただけたらと思う。

【田中会長】

確かにおっしゃるとおりだと思うので、記載の仕方を工夫いただければ。

最後に、本日の会議を通じて主に指標の立て方について、さまざま難しい部分があるかと思うが、もう一度事務局で検討していただいて次回の会議でも議論できればと思う。

【村田消費生活センター所長】

貴重なご意見の数々をいただき、改めてお礼申し上げます。お預かりしたご意見を踏まえて、再度検討のうえ、次回の会議でお示しさせていただきたい。

なお、次回の会議については委員の皆さまの日程都合を集約させていただいた結果、12 月 16 日（水）の午前 10 時から開催させていただきたい。短期間に複数回の開催が続くこととなり、ご迷惑をおかけするが、何卒ご協力願いたい。

なお、次回ご欠席となる委員におかれては、会議資料を事前に送付させていただくので、ご意見があれば事務局までお寄せいただければありがたい。

【江口委員】

会議資料の送付について、資料到達から会議当日までの期間が少なく、十分に検討できるだけの余裕がなかったため、もう少し早めに送付いただければと思う。

【村田消費生活センター所長】

今回は、もう少し余裕をもってお送りさせていただけるようにさせていただきたく、その点についてはお詫びを申し上げたい。

【田中会長】

事務局も準備で大変かと思うが、せつかく委員の皆さまに集まっただけであるため、短い時間で充実した議論とするためにも対応をよろしく願いたい。

他にご意見がなければ本日の会議は閉会とさせていただく。