

前回会議における主な意見及び対応について

本資料は、前回会議における主なご意見の内容と、それを踏まえた市の考え方や対応について、第3期消費者基本計画（案）の各章毎に示すものです。

記載しているページ番号は、「(資料3) 第3期堺市消費者基本計画（案）」の対応するページを表します。

第2章

○ 5 ページ

〔意見の概要〕

- ◆ 「持続可能な開発目標（SDGs）」に係る注釈説明の記述について、西暦と和暦が混在しているため、記載を統一できないか。

〔市の考え方・対応〕

- SDGsについては、日本のみならず世界各国共通案件であり、取組の目標（ゴール）年度を示す際には西暦表記を用いた表現とするのが一般的となっている。
- 一方、次期計画においては、原則として和暦表記により本編の記述を行っている。
- したがって、以下のとおり和暦及び西暦を併記する形に記述を修正する。

※持続可能な開発目標（SDGs）とは

「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、極度の貧困と飢餓の撲滅など、開発途上国の目標であったミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、平成 27（2015）年 9 月に国連サミットで採択された、先進国も含め令和 12（2030）年までの国際社会全体の 17 の開発目標です。

○ 21 ページ

〔意見の概要〕

- ◆ クーリング・オフ制度に係る注釈説明の記述について、取引類型によりクーリング・オフが可能な日数に違いがある旨や、契約書面の記載内容に不備がある場合についての言及等が必要ではないか。

〔市の考え方・対応〕

- ご意見の趣旨を踏まえ、以下のとおり記述を修正する。

※クーリング・オフ制度とは

いったん契約の申込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば、無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。訪問販売や電話勧誘販売の場合は、契約書面を受け取った日から 8 日以内、マルチ商法等の連鎖販売取引等では 20 日以内など、販売方法や取引によりクーリング・オフが可能な期間が異なります。

また、契約書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。

第3章

○ 37 ページ

指標(1)について

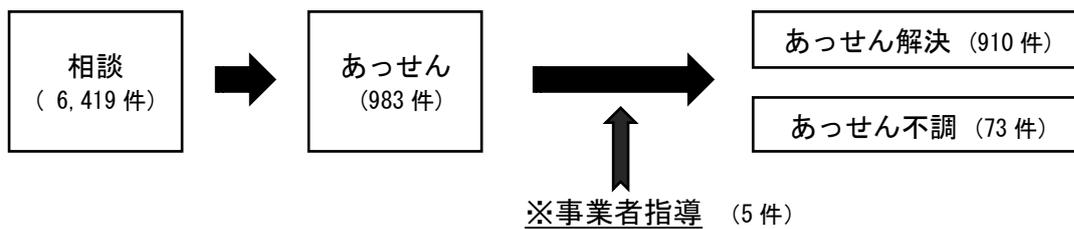
指標項目	現状値 (元年度)	目標値 (7年度)
不当な取引行為に関する事業者指導等の実施件数	5件	10件

〔意見の概要〕

- ◆ 指標に係る現状値及び目標値設定を件数としているが、例えば、相談員によるあっせんの結果が「あっせん不調となった件数」を分母に、「事業者指導を行った件数」を分子に設定することで、割合(%)で示すことはできないか。
 - ◆ 割合で示すことができれば確かにすっきりするが、事業者側に問題点や悪質性等が認められたため、事業者指導を行い、その結果「あっせん解決」となった案件もあるとすれば、分母を「あっせん不調」となった件数に絞って数値化するのは困難かもしれない。
- 割合による数値化が可能かどうか、第18回の会議で再度審議を行いたい。

〔市の考え方・対応〕

- 消費生活センターにおける相談処理のプロセスは、以下のとおり。



また、令和元年度に受けた相談の処理状況は、以下のとおり。

		左記のうち事業者指導を行った件数
あっせん件数	983件	5件
あっせん解決	910件	5件
あっせん不調	73件	0件

- 事務局において検討を行った際の考え方を以下のとおりお示しさせていただく。
- 令和元年度については、事業者指導を実施した件数は5件で、最終的にすべて「あっせん解決」に至ったものである。したがって、「事業者指導を行った件数」÷「あっせん不調となった件数」による割合(%)で示すことは困難ではないかと考える。
- また、「あっせん不調」となったものでも、すべての相談事案について事業者側に問題点や悪質性があると認められる案件のみで構成されているのではなく、例えば、消費者側と事業者側との間で交渉の際の条件面で折り合いがつかず、結果として不調に至るという事案も存在する。
- 他に「あっせん解決の件数」や「あっせん解決+あっせん不調の件数」を分母とする方法も考えられるが、「あっせん件数」の中には事業者側に問題点や悪質性があると認められる案件以外

のものも含まれている。

- したがって、現状値及び目標値を割合で示すことは困難ではないかと考えるため、件数による設定を前提として、ご意見の内容を踏まえて以下のとおり考えを整理させていただく。

〔意見の概要〕

- ◆ **（目標値を設定するとして）目標値を上げる方向とすべきか、下げる方向とすべきか難しいところである。**

〔市の考え方・対応〕

- めざすべき環境として望ましいのは市場から悪質な事業者の排除・根絶が達成された状況であるが、現実的には本市のみならず国全体として近年、巧妙かつ複雑な手口を次々と用いてくる悪質事業者への対策が求められる状況下にある。
- 行政の視点で取組を行うことを考慮した場合、こうした状況を踏まえてより一層適正な事業活動がなされるよう、これまで以上に相談事案に潜む問題点や悪質性等の本質を捉える感度を高め、取引の適正化をめざすことが望ましいと考える。
- したがって、目標値は上げる方向で設定することが適当ではないかと考える。

〔意見の概要〕

- ◆ **現状値の5件、目標値の10件という数字だけを見た場合、一見少ないのではないか。**

〔市の考え方・対応〕

- 消費生活センターでは、相談を受けた事案について消費生活相談員による相談処理の過程で、事業者側に問題点等を指摘するなどにより事態の改善・解決を図っている。
- こうした通常の相談処理の過程で是正が見込めない案件については事案の悪質性等に鑑み、適宜事業者に対する指導等を実施している。
- また、近隣の政令市における事業者指導の実施状況を聴取したところ、概ね5件～10件程度であり、件数設定の水準についても他市との比較に基づいても、妥当であると考える。

指標(4)について

指標項目	現状値 (元年度)	目標値 (3~7年度)
あっせんによる解決率(*)	92.6%	毎年度 90.0%以上

(*) 消費生活センターがあっせんを行った相談件数のうち、解決に至った件数の割合。

〔意見の概要〕

- ◆ 指標の注釈説明において、あっせんによる解決率の説明として「あっせんを行った相談件数」や「解決に至った件数」の記載があるが、現状値 92.6%を導き出すに至ったそれぞれの具体数値を記載してはどうか。

〔市の考え方・対応〕

- (本指標を含め) 第3章に記載している指標の注釈については、「指標項目の定義説明」と位置付けており、現状値の積算根拠を示す注釈とはしていない。
- ご意見としていただいた「あっせんを行った相談件数」や「解決に至った相談件数」の具体数値については、毎年度審議会に対して、前年度の施策実施状況をお示しすることとしている。
- 以上より、当該箇所には具体件数の記載を割愛するものとして整理することが適当ではないかと考える。

〔意見の概要〕

- ◆ 「あっせん解決」の中には、消費者が心の底から納得はしていないが、妥協した結果として最終的に解決に分類されている事案も含まれており、「解決率」を設定することによって、果たして本当に良い社会になっていくのかは少し疑問を感じる場所である。

〔市の考え方・対応〕

- ご意見の趣旨を踏まえ、消費生活相談員が相談者からお話をお聞きする際には、相談者の思いや考え、あるいは望んでいることが何なのかを丁寧に把握するよう努めることが大切であり、今後もより一層、行政としてきめ細やかな相談対応が求められる場所である。
- ご指摘のように「あっせん解決」の中には、相談者が100%望むとおりの顛末とならなかったものも含まれるが、部分的な救済であったとしても最終的には消費者の利益の保護や被害の救済に寄与すると捉えた場合、それらを含めても高い「解決率」の維持あるいは向上をめざすことは有効であると考えます。
- したがって、指標項目としての「あっせんの解決率」は、被害救済等の観点から一定の実効性があるものとして整理することが適当ではないかと考える。

第4章

※ 基本計画の第4章における「計画推進のための施策」については、資料2において、現行計画と次期計画との対比により、主な変更箇所等を別途記載。

○ 42 ページ 施策番号 4 及び 5

〔意見の概要〕

- ◆ 現行計画では施策として含まれていた、アスベスト関連の重要な施策が削除されているのはなぜか。

〔市の考え方・対応〕

- 担当課へ確認したところ、事業は引き続き継続されていることから、次期計画においても関連施策として記載する。

(以下、経緯について)

- 全庁に対して次期基本計画素案の内容に照らし、関連施策があれば回答するよう照会を実施。
(該当するものがなければ回答は不要)
本項目については、回答期限までに対象の所管課より回答が無かったため、該当施策なしと判断し、記載を削除するに至ったもの。
- 前回会議後に担当課へ確認を行ったところ、当該施策については「補助事業の側面が強いことから該当しないのではないか」との判断により、回答として提出するに至らなかったとの旨であった。これを受けて、事業実施の手法が直接実施型かどうかにかかわらず、当該取組を通じて市民の生活における「住まいの安全性の確保」につながるものであると考えられるため、改めて所管課と協議のうえ、消費者施策として掲載することとした。

○ 42 ページ 施策番号 6

〔意見の概要〕

- ◆ 「家庭用品の試買検査」の施策内容の記載について、現行計画では“基準違反が発見されれば、回収命令を含む監視指導を行い…”などと踏み込んだ記載がある一方、次期計画では書きぶりのトーンが下がっているのは何か意図があるのか。

〔市の考え方・対応〕

- 担当課に再度確認したところ、事業内容に変更は無く、記載内容を変更した意図としては「市民にとってわかりやすい平易な書きぶりとするため」とのことであった。
- 一方、ご指摘のように取組のレベルが後退しているような印象を与える捉え方もあることから、担当課と調整のうえ、現行計画における記載内容と合わせるよう変更することとした。

○ 46 ページ 施策番号 22

〔意見の概要〕

- ◆ “事業者団体との意見交換会の実施”を重点施策としていただきたい。

〔市の考え方・対応〕

- 基本計画の構造として、個別の施策を対象に重点施策とする整理はしておらず、《基本目標 1 消費生活の安全・安心の確保》の「(3) 取引の適正化」を重点施策として位置付けている。
- ご意見をいただいた施策項目については、先の「(3) 取引の適正化」に包含されるものである。

○ 全体共通

〔意見の概要〕

- ◆ 各施策の「担当課」欄の表記について。

担当課が消費生活センターとなっている施策のうち、関係課と協力して取り組む施策については、対象課に意識を持っていただくためにも、「担当課」欄に対象課の組織名を記載してはどうか。

〔市の考え方・対応〕

- 「担当課欄」の定義は、施策の実施主体となる組織の名称を記載するものとして整理させていただくことが適当であると考える。(市内部の他計画や他政令市の消費者基本計画も参照したところ、同様の整理をしているところが多く見受けられるため。)
- 消費生活センターと連名で組織名の記載がある施策については、いずれも共に主体となって施策を推進する組織と位置付けるものである。
- ただし、施策の実施にあたっては横のつながりや広がりを活かし、それぞれが主体性を持って取組にあたることをご意見の趣旨として挙げていただいたものと捉えているため、施策の推進にあたっては念頭に置いて取り組みたいと考える。