

## 第18回堺市消費生活審議会 議事要旨

### 1. 日 時

令和2年12月16日（水曜） 午前10時から午前11時10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、白江 米一、鈴木 康郎、田代 優子、  
田中 康博、松本 陽子、三浦 直樹、吉井 美奈子、吉田 実（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

1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及び今後の審議スケジュール（案）について説明。

#### 【田中会長】

前回の会議でたくさんのご意見が挙がった項目である、計画の指標案の(1)「不当な取引行為に対する事業者指導等の実施件数」の部分からまずは議論を進めさせていただきたい。

#### 【江口委員】

事務局からの説明を受けて、あっせん不調になったから指導されるに至ったというだけでなく、あっせん解決に至っていても指導されることがあるということが前回の会議では認識できていなかった。

そうすると、不当な取引件数に対する指導を表していると思うので、資料3 P.37 (1)の欄外の※書きにある「不当な取引行為として禁止される行為が行われていると認められた事案に対し」と書かれているということは、事案の総数が何件あり、そのうち5件を指導したという趣旨になると思うが、その分母の数値が書かれていない。

5件存在するうちの5件を指導しているのだとすれば、それは100%ということになる。事務局からの説明の中では分母に相当する合計の件数が示されていなかったもので、総件数と5件と

の関係が気になる。

【村田消費生活センター所長】

資料 1 P. 2 の中段に相談処理におけるプロセスを示した図を示しており、相談員による相談処理の過程でどうしてもこのままでは解決が困難だと思われる事案については、事業者指導担当と相談員が連携しながら、事業者側の不当な取引行為と認められる部分に着目をし、事業者指導を実施している。

日々の相談を受ける中で適宜処理を進めていっている状況にあるので、総数を容易に把握できるような状態にはなっていないというのが現状である。

結果的に年度が経過した後は、合計で何件あったかという数値が出てくるのかもしれないが、現在進行形の途中経過においてはその数値を把握することは困難である。

【江口委員】

不当な取引行為として問題になった事案をすべて指導しているわけではないのか。

【村田消費生活センター所長】

基本的には問題がある事案については、指導対象として考えることになると思う。

【江口委員】

すべて指導しているというのは他の自治体を見てもないだろうと思ったので、どのくらいの割合で指導しているかわかるのではないかなと思ってお聞きした。

【村田消費生活センター所長】

相談の中でも相談員が指導することもあるし、それだけでは不十分だという案件については、更に事業者指導担当者が加勢して指導に努めるということもある。

【江口委員】

それは行政の関係の指導であって、相談員が行う指導の件数は含まれていないという解釈で問題ないか。

【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。

【江口委員】

数字の取り方がすごく難しく、この 5 件から 10 件にするというのを見たときに市民が何もわからないのではないかと思う。

【吉田委員】

指導が形として現れるか、解決までの過程で済んでしまうかという問題がある。

【三浦委員】

確認になるが、この指標でいうところの指導というのは行政指導で、それは別のセクションの職員が担当しているのか。

【村田消費生活センター所長】

行政指導という面では、あっせんを担当している相談員とは別に事業者指導担当者が居る。

【三浦委員】

あっせんの中で対応している事案の数は把握できないかもしれないが、これは通常のあっせんではどうにもできないということで行政指導の対象事案として扱ってくれないかとして挙げた案件の数は把握できるのではないか。

【村田消費生活センター所長】

それが現状値としてお示ししている5件ということになる。

【三浦委員】

すなわち行政指導の対象事案として挙げられるほどに問題であると判断した案件については、すべて指導しているので100%ということか。

【比嘉市民生活部長】

その点については、指導すべき事案はすべて指導するという考え方なので、5分の5ということになる。

【亀田委員】

この5件の記載について、例えば情報商材の契約に関してのものだったり、定期購入における詐欺的な契約に関してであったりなど、5件分であればそんなにスペースを要しないと思うので、支障がない範囲で指導した内容の詳細を記載することはできないか。

【三浦委員】

例えば、消費者庁が作成している消費者白書では、内容を抽象化・匿名化して事案の内容を公表しているが、そういったものがあれば消費者は内容を見て気を付けようとするようになるし、事業者にとってもこういう点に気を付けないといけないのかという気づきに繋がるので、むしろ件数とかよりも事実を抽象化・匿名化して公表することに意義があるのではないか。

【江口委員】

確かに5件という数字を少なく感じる人も居ると思うが、その5件がどのようなものかがわかれば事業者側にもメッセージになると思うし、世間的に問題になっている事案について堺市でも取り組んでいるのだなということがわかると思う。

数値だけ見てもそれが5件から10件になったとして、何の内容で5件から10件になったのだろうという気がするので、メッセージ性はその方がはっきりする気がする。事案の詳細を記

載することで、5件から10件にしようという意図がどういうことなのか伝わりやすいのではないか。

**【鈴木委員】**

現状、問題のある事案が5件あって5件とも指導が実施されているのであれば、100%指導されているということになる。例えば、問題のある事案が20件あって、現状ではそのうちの5件しか指導できていないのでそれを10件にしていくということであれば、目標値を設定することは意味のあることだと思うが、既に指導すべき事案に対してすべて指導できているのであれば、件数を上げる必要はないと思う。

それよりも、具体的な内容を挙げていただくことや、市民が解決してほしいと望んでいることについて解決率を上げていくことのほうが重要なのではないか。

**【吉井副会長】**

計画の構造上、この中に個別事案の詳細や実績を記載するとなると指標という性質からは少しずれてくると思うので、例えば、現状は公表していないものをホームページ等で公表する機会を設ける、つまり、資料3 P. 39～40 (5)「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置状況」における未設置・設置済のようなイメージで、指導した事案の内容を公表していなかったが今後は公表していきますというようなイメージで指標化するのはどうか。

そうすれば、件数に縛られることもなく、かつ内容の詳細も今後は公表していくという形に落ち着くのではないか。

**【吉田委員】**

計画上には具体的に記載しないが、毎年、ホームページ等で指導事案の詳細を公表していくというイメージか。

**【吉井副会長】**

特定に繋がらないように配慮しつつ、事案の内容を出してわかるようにするというのである。

**【吉田委員】**

そのような趣旨であるならば、賛成である。

**【江口委員】**

指導件数について、現状が5件で100%、目標が10件で100%となるとその問題があるのではないか。

**【吉井副会長】**

件数は記載しないということである。計画上に件数を記載してしまうと、数値として表れてしまっても多いのか少ないのかわからないという話になる。ただし、これは今まで公表をしていなかったのであればという前提の話になる。

より市民や事業者の方に見ていただける形で公表すれば、指標としてもよいのではないか。

**【亀田委員】**

計画上にスペースがあれば5件について簡潔に列挙していただくほうが、この計画を読まれる市民にとってはこんな事案があつて注意しないといけないなというようにわかりやすいと思う。

**【田中会長】**

ホームページ等で公表していくというように指標を掲げるとして、計画の本文の中に事案の詳細を記載するという点について、事務局としてはどう考えるか。

**【三浦委員】**

計画の指標についてどの項目も現状値として令和元年度の記載となっているが、そもそも5年間の総括であるべきではないか。例えば、P.9では過去5年間の消費生活相談件数の推移が示されているが、このような形で5年間に指導を実施した件数をそれぞれ示しておかなければならないのではないか。それを示す場所として指標について記載する場所に入れるのか、その前の現状分析のところに入れるのかということかと思う。

許されるのであれば、むしろ前の現状分析のところ過去5年間を総括して具体例としてこんな事案がありましたと示すようにしておけば、指標の部分では5年間の平均値として現状が何件で目標が何件というように、5年計画であることからしてよいのではないか。

**【田中会長】**

指導した実績をどのように記すか、あるいは過去5年間の数値の記載をどうするかという点については、事務局としてすぐに答えを出すことは難しいと思うが、次の審議をする機会がないため、事務局と会長及び副会長との間ですり合わせをさせていただければと思うがいかがか。

**【吉井副会長】**

この計画とは別に、毎年度の施策実施状況報告というものが別途為されているので、不親切ではあるかもしれないが、事務局としては計画本編のページ数を膨れ上がらさないためにも、そちらと施策実施状況報告とを合わせて見ていただければという思いなのではないか。

**【三浦委員】**

資料1 P.4で記載のあるように「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。」となっているが、市民が審議会の資料を追いかけてご覧になるかという問題があるので、詳細でなくともよいが、概要だけでも計画に記載があつたほうがよいのではないかと思う。

**【吉井副会長】**

あまり細かく書くのは難しいかもしれないが、概要だけでもまとめられたものがあつて、そちらを見れば過去の5年がなんとなくわかるというほうがわかりやすいかもしれない。

#### 【田中会長】

挙げたご意見を参考に、構成について再度検討いただければと思う。最終的な構成については、会長及び副会長預かりとし、こちらで確認させていただくこととしたい。

これまで P. 37 の指標(1)について、たくさん議論を進めてきていただいたところであるが、その他の箇所についてご意見はあるか。

#### 【江口委員】

資料 1 P. 1 において、SDGs に係る記載について年号表記を和暦と西暦の両方を記載する形に修正することを示しているが、例えば、計画本編である資料 3 P. 3 を読み進めていると冒頭から和暦表記のみだったり、西暦表記のみだったり混在していて読みづらいと感じる。

全てがどちらかで統一されているのであれば問題ないと思うが、一文の中に両方が混在しているのは分かりにくい印象を受けた。

また、P. 21 におけるクーリング・オフの注釈記載について、前回会議で示された説明文の冒頭にあった「訪問販売・電話勧誘販売など法律で認められた取引について」という文言が削除されているが、限定された取引においてのみクーリング・オフが認められているという趣旨なので記載として入れておいたほうがよい。

次に、P. 27 における未成年者取消権について記載されている部分に関して、『「成年者である」などと嘘をついて結んだ契約など、取り消すことができない場合もあります。』と記載されているが、市民がご覧になった際に確かに成年者であると言ってしまうからと簡単に諦めてしまうことがないように、『「成年者である」あるいは「親の同意を得ている」などと積極的に嘘をついて結んだ契約など』といった記載にするほうがよいと思うので検討いただきたい。

続いて、P. 36 計画の体系において重点施策を枠線囲みで示されているが、紙媒体でモノクロ出力した際、識別しづらいように感じるのももう少し分かりやすいように工夫いただければありがたい。

#### 【三浦委員】

P. 42 施策番号 4 「住宅・建築物耐震・防火等改修の促進」に関して、「広報さかいやホームページにより」と記載されているが、第 2 期計画ではこれに加えてリーフレットの各戸配布という手段の記載があった。このたびの計画改定に際して、廃止されたという認識でよいか。

#### 【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】

資料 4 スケジュール案について、次期計画の策定が 5 月ということを示されているが、これは策定に至るまでの審議会の開催などスケジュール面での事情などがあるので、4 月初からのスタートに間に合わないのはやむを得ないという解釈でよいのか。

**【村田消費生活センター所長】**

速やかに策定すべきものであることは間違いないが、策定までのプロセスにおいて、パブリックコメントを実施のうえ市民からのご意見をお伺いすることは欠かせないことであり、これに伴って市議会に対しても情報共有が欠かせないものとなっている。

**【三浦委員】**

市のホームページを見ていたら、この消費者基本計画とも内容面で関係する部分も多いと思われる「堺市 SDGs 未来都市計画（案）」や「堺市教育大綱（案）」のパブリックコメント実施スケジュールが掲載されており、そちらは 12 月から 1 月にかけて実施するようなので聞かせていただいた。

**【田中会長】**

計画の策定に当たっては、審議会での議論のみで完結するというのではなく、所定の手続きを順番に進めていかななくてはならないという事情があるので、やむを得ないところかと思う。

**【亀田委員】**

資料 3 P. 39「(5)消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置状況」について、内容をお読みになられた際に市民に伝わりやすいように、イメージ図のようなものを挿入していただければと思う。

**【田中会長】**

活字だけでは読み進めにくいかもしれないので、ご意見を踏まえて事務局で検討をお願いしたい。

さて、スケジュールのことも含めてさまざまなご意見を述べていただいたが、特に懸案であった事業者指導に関する指標について、一定の結論に至ることができたのではないかと思う。

細部の文言修正やその他軽微な調整事項があれば、会長及び副会長により事務局と調整させていただくこともあろうかと思うのでお任せいただきたい。

本日の議論を踏まえて、事務局において計画案の修正を行い、進めていただければと思う。

**【村田消費生活センター所長】**

本日は活発なご議論と貴重なご意見をいただき、お礼申し上げます。

議事の中でスケジュールについてご説明させていただいたが、本日以後、会長及び副会長と調整をさせていただき、計画案の中間とりまとめを行わせていただく。その後、2 月上旬をめどに庁内調整を行い、パブリックコメントに付する計画案の内容を確定したいと考えている。

なお、この庁内調整の過程で計画案の内容を修正する必要が生じた際には、会長及び副会長へご相談のうえ進めさせていただき、計画案の内容が確定した際には、委員の皆さまへご報告させていただく予定である。

また、このご報告のタイミングに合わせて、5 月に予定している次回審議会の日程調整を実施したいと考えているため、その際にはご協力をお願いさせていただきたい。

【田中会長】

それでは、これにて本日の会議は閉会とさせていただきます。