

令和5年度 第1回 静岡市消費生活審議会会議録

- 1 日 時 令和5年7月26日(水)
午前10時00分～午前11時45分
- 2 場 所 静岡市役所 静岡庁舎本館3階 議会特別会議室

令和 5 年 10 月 10 日

会 長 色 川 卓 男

副会長 塚 泰 介

令和5年度 第1回静岡市消費生活審議会 会議録

- 1 日 時 令和5年7月26日（水）午前10時00分～午前11時45分
- 2 場 所 静岡市役所 静岡庁舎本館3階 議会特別会議室
- 3 出席者 (委員) 色川会長、堀副会長、小清水委員、宮下委員、永井委員、
大畑委員、久保田委員、竹内委員、青木委員
(事務局) 岡本市民局次長、望月参与兼生活安全安心課長、
中島消費生活センター所長、高宮主査、吉川主査、塩澤主査、
松原主事、森竹消費者教育推進員、井口消費生活相談員
- 4 傍聴者 0人
- 5 議 事
 - (1) 令和4年度静岡市消費生活相談の傾向について
 - (2) 第3次静岡市消費生活基本計画（計画概要・令和5年度実施計画）について

色川会長

ただいまから、令和5年度第1回静岡市消費生活審議会を開会いたします。議事はこの次第に沿って進めさせていただきます。

まず、議事1「令和4年度静岡市消費生活相談の傾向」について事務局からお願いいたします。

事務局

(説明)

色川会長

ありがとうございました。それでは、今の説明について、ご質問ご意見等あれば挙手をお願いいたします。いかがでしょうか。

永井委員

今の説明の中で、台風被害の影響による相談ということで、自動車の台風被害による相談があったとのことですが、その他に台風被害の影響で増えた相談、特徴的な相談が寄せられているようであれば教えてください。

事務局

今回の資料には掲載してありませんが、昨年の台風関連で消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数をまとめてあります。台風関連としてカウントした相談は67件ありました。

1番多かったのは、“頼んでいない水が届いた”という相談が17件ありました。

2番目に多かったのが、「役務その他」と言いまして、いろいろなサービスに関する相談でした。“レッカーサービス”ですとか、“家電品の処分”、“家の片付け”など災害後の後処理に関するご相談などが11件ありました。

3番目が、先ほど質問がありました“自動車関連”の相談で7件ありました。

現在、寄せられているのは、“被災後の家の修繕”や、“賃貸住宅に絡んだ相談”。他に、“給湯器が壊れてしまったので取り替えなければならないが高額すぎる”というような相談です。

先ほどの令和4年度静岡市消費生活相談の傾向に関する補足ですが、資料1の裏面の表の見方を説明します。

年代別の相談件数の順番で載せてありますが、その下半分に、それぞれの項目の説明が書いてあります。こちらは、国民生活センターが定めた「相談内容の分類」に沿って分類をしています。

例えば1番上段の20才未満の1位は「他の教養・娯楽」ですが、下段の語句解説の「他の教養・娯楽」という欄を見ていただきますと、出会い系サイトやマッチングアプリ、オンラインゲームなどの相談がここに含まれているということです。

「化粧品」などの項目はわかりやすいのですが、いろいろな相談が含まれていますので、下段の語句説明のところも併せてご覧いただければと思います。

色川会長

ありがとうございました。他にいかがでしょうか。

宮下委員

詳細なご説明ありがとうございました。

今の台風関連で、「工事・建築・加工」の相談がよくあるとのことですが、台風の被害にあったことを前提に、例えば“損害保険を使えるから修理しませんか、リフォームしませんか”という相談が全国的には結構あると聞いています。資料1の一覧表の中に「工事・建築・加工」がありますが、静岡市でもそのような相談があったのでしょうか。

事務局

今回の台風に限ってではありませんが、大きな雨が降ると、静岡市においても、以前から、

“火災保険を使って修繕ができる”というような相談が、高齢者を中心に寄せられています。

色川会長

はい、ありがとうございました。他いかがでしょうか。

色川会長

私から2点よろしいですか。

1点は年代別の相談件数です。以前も、この審議会で見聞がありましたが、65歳以上の相談が本当に多いのか少ないのかということは、人口比別に見た方がいいですね。1枚の資料に載せることは難しいですが、何か工夫して、その辺がわかるようにしていただきたいというのがお願いです。

2点目は、これは市のセンターの体制についてご意見したいのですが、国の「地方消費者行政の現況調査」だと、相談員1人当たりの1年間の相談対応件数は、大体300件ぐらいを目安にしていますね。都道府県の相談件数から算出しています。

そうすると、先ほど相談員が10人いると説明がありましたが、静岡市の昨年度の相談件数が4,500件ぐらいだとすると、だいたい1人あたり450件を受けているということで、明らかに過重な負担になりますよね。もちろん相談の中身もあるので一概には言えないところはありますが、体制的にはずっと足りていない気がします。

だから、本当にこれでいいのかということは、もう少し考えていただきたいです。

事務局

ありがとうございます。相談員の体制についてお答えさせていただきます。

ご指摘のとおり、静岡市の相談員の現状は、1人当たりの相談受付件数が国の基準をはるかに上回っている状況です。静岡庁舎には7人の相談員がおりますが、普段、相談員の皆さんの様子を見てみますと、午前9時から午後4時の間、電話がよく鳴っている状況をずっと目にしてきました。

色川会長のご意見のとおり、その基準を満たす体制を作りたいとは考えております。

その一方で、静岡市全体の職員定員管理計画等々ありまして、なかなか増員要望が通らないというところではあります。苦しいところもありますが、静岡市の消費者行政がより良い方向にいくように、体制整備の努力はしてまいりたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

色川会長

今の件については、前から気にはなっていましたが、ついつい審議会では消費者教育の話になってしまうことが多く、なかなか相談体制の話ができていませんでした。最近こちらの意見を出していなかったのでは述べました。国が出した基準・ラインは1つの手がかりだと思

います。必ずこうしろというものではありませんが、またご検討ください。

色川会長

よろしいでしょうか。相談の傾向についてはここまでにさせていただいて、次の議事に移らせていただきます。

色川会長

議事2「第3次静岡市消費生活基本計画について」を事務局から説明をお願いいたします。

事務局

(説明)

色川会長

では、今の説明、概要のところまでで、ご質問ご意見等があればお願いします。

大畑委員

消費者の対策ということで計画を立てていると思いますが、その前になぜそのような犯罪者が生まれるか、その点の議論を入れる必要はないのでしょうか。

色川会長

もう少し説明していただけますか。

大畑委員

だいたい、事故が起きたらこのように消費者を守るという話になりますよね。しかし、その前に、なぜそのような加害者を生んだ世の中なのか、そういうことについての教育ですね。そういうことが必要だと思いますが、計画の中には無いのだなという質問です。国レベルでは当然やっていると思いますが、何かそういうものを計画に加味することはできないのでしょうか。

事務局

質問の意図を確認させてください。

大畑委員のご質問は、対策を立てるよりも、先に悪徳事業者に対して何かできないのかということと推察したのですが、そのような趣旨でよろしいでしょうか。

大畑委員

当然、いま起きていることを防がなければならないということはわかります。それでこの

ボリュームになるのは当然だと思います。その前に、これからそういうことが起こらないようにする社会であるとか、手段であるとか、そういうことが計画上に無いのかなということです。

色川会長

まず、昨年度までに計画はできていまして、すでにこれで動き出しているということをご承知おきください。

今の話はかなり大きい話なので、国レベルでは議論していると思いますが、静岡市の実態でそこまでできるかという点と難しいですね。実際はあるものに対して対応することが現実的だと思います。その辺はご理解いただきたいところですが、いかがでしょうか。

大畑委員

はい、わかりました。国レベルでは私も考えました。そこまでは手が届かない。

色川会長

そうですね。もう少し加えますと、国でも消費者基本計画を作っています、そちらにはもっと大きな話をたくさん書いてあります。それも踏まえた上で、地方の計画が作られています。国が書いていることを地方では繰り返さないということはありません。

宮下委員

1つだけ補足します。先取りする形になるかもしれませんが、資料2-3の2ページ目をご覧ください。

19番に「静岡市消費者問題連絡会」についての記載があります。こちら、年1回ではありますが、消費生活センターと警察署が悪質商法の相談等について、意見および情報交換を通じて消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図る、というような形で消費生活センターの方も警察と連携をしながら情報交換を行っています。

先ほど大畑委員がご発言されたような内容については、静岡市でも、もちろん取り組んでいます。ただ、消費生活センターそのものは、やはり未然予防と消費者被害救済というところを両輪でやっております。

加害者と言いますか、悪質商法をした人たちについての取り締まりということになると、これは警察の仕事になってきますので、その辺はきちっと連携して、意見交換をしているということは計画の中にも入っておりますので、その点だけ補足いただければと思います。

事務局

私の方からも1点ですが、地方自治体レベルで行っていることとしましては、それこそ前半部分の議事ですが、消費生活センターで相談を受けた内容については、全国的にシステム

化されているPIO-NET（パイオネット）というものに登録をしていきます。

そちらに挙げられた情報で、悪質なものですとかこれは国として取り組んだ方がいいと思われるものについては、法の規定の改正や業界団体で新しいガイドラインの中に組み込んでいくなどしています。

大きな法改正になってしまうと、先ほど色川会長のご発言のとおり、国レベルの話になってしまいます。自治体ができることは、1つ1つの相談を確実に国の方に報告をあげていくこと。それが、自治体レベルでやっている大畑委員のご発言にあった、次の加害者を生まないような取り組みです。

色川会長

ありがとうございます。他にいかがでしょうか。

竹内委員

基本計画の概要の資料の中に「新たな取り組み」という項目が入っていますが、これについても詳しく説明していただけますでしょうか。

事務局

「新たな取り組み」についてはこのあとで説明いたします。

また、学校などの現場で講座を行っている消費者教育推進員からも説明させていただきますので、ご質問があればそのあとにいただければと思います。

色川会長

では、続きの資料の説明をお聞きいただいてから、その後ご質問ご意見をいただければと思います。

では、続いて「令和5年度の実施計画」と「新たな取り組み」について、説明をお願いします。

事務局

(説明)

色川会長

たくさんご説明があり、いろいろと難しいところもありましたね。

では、ご質問、ご意見等はございますか。

宮下委員

資料2-3の一覧表の予算額のところです。例えば、2ページの24番の「くらしの1日

講座」の予算額が「460の1部」となっています。何が基準でその一部というのはどれぐらいのもので、残りは何に使うのか。何かと合わせて1つになっているのか、「一部」の意味がわからないので教えていただけますか。

事務局

資料2-3の一覧表の見方ですが、予算額が「一部」になっているのは、例えば委託事業として実施しているものと、1つの委託の中で2つの事業を実施する場合があります。

その場合、内容が異なる場合もありますので「一部」という形で書かせていただいております。

宮下委員

たぶん、そういうことだと思いますが、その中の1つとして出したときに、何と何で予算立てしていて、その内の一部を使っているとか、例えば項目内の一部とか書いていただけるとわかりやすいのではないのでしょうか。

事務局

説明ができるものについては、備考欄等を活用してわかりやすくします。

色川会長

その他にあればお願いします。

小清水委員

とても家庭科の授業に力を入れていただいて、本当にありがたいなと思っています。

ただ、あまりにも回数が多いので、その他の業務は大丈夫なのかなと心配になります。中学校以外にも講座がたくさんあるので、気になるところです。

先ほど中学校での実施状況を見ますと、エシカルと記載されている学校がありますが、具体的に、消費生活センターに依頼されるときは、契約云々のところが主なのか、エシカル的なところが主なのが多いのか、どのようなニーズがあるのか教えていただけますか。

事務局

契約でもエシカルの部分でもどちらもできますよ、という話をさせていただいております。ただ、学校の現状として、やはり「ゲーム課金」についてという依頼が多かったので、そのあたりは学校の実情に伴って対応させていただいております。契約トラブルの話のあとに、エシカルについてということで、その学校では2つ講義させていただきました。

小清水委員

中学校の家庭科では、時間数が少ないところもあつたりします。先ほどの説明にありました、家庭科の先生が言うだけではなく、現状をよく知っている外部の専門として来られた方が授業することで、子どもたちへの効果もあるかと思うので、引き続きお願いしたいところです。

一方で、あまりご負担にならないような形で行っていただければと思います。

色川会長

他にいかがでしょうか。

竹内委員

とてもたくさんの講座、消費者教育を実施していただいているということで、とても嬉しく思います。これは実施していく内容ですが、実施するにはたくさんの人、人員が必要かと思えます。全部の中学校を3年でまわるということですが、人事体制が整っているのかお聞きしたいです。

事務局

人事体制としましては、教員経験者である2人の消費者教育推進員が、学校や自治会などで講座を実施しております。元々教員であった職員を採用するという事は、それぞれ中学校での教育を強化していく、これに加えて小学校も希望に応じて実施ということで、教員経験者2人体制という形で実施しております。

今のところ、2人体制で進めていくところではありますが、先ほどの竹内委員もそうですが、小清水委員からもこれ以上展開して大丈夫なのかとご心配していただきました。

進めていく中で、今後どのような形で講座を実施するのか、それぞれ先ほど相談員の増員についてのお話があったところですが、すぐに人員の増員は難しいという中で、今年まだ走り出したばかりということで、この体制で進めていく中で、また1年経った段階で検証はしていきたいと思えます。

明確な回答にはなりません、今のやり方で様子を見て、今後の展開を検討していくということになります。

もう1つ、まだ担当内で深く話し合っている部分ではありませんが、消費者教育についてその実施内容については、ある程度自治体に任せられていると認識しております。

事業を実施していくにあたっては、実施していくものにメリハリをつけていくことが必要かと考えております。例えば消費者教育を中学校で展開していく中で、あまり成果が上がらないようであれば、事業については一旦見直しを図っていくとか、他の事業との統廃合等も考えていく。メリハリをつけて静岡市ならではのものにしていく。全部が全部実施していくというのは難しい部分もありますので、実施する事業についてメリハリをつけてい

くというところは、今後考えていかなければならない部分だと思います。

色川会長

今の件も含めていいですか。

トラブル対策講座ですけど、他の自治体がどのようなことをやっているのかを理解した上でやっていかないと。例えば、富士市は全部の中学校に行っていますよね。クラス数でいくと70クラスぐらい入ってくる。ほとんど1人の相談員が行っていて、やりくりをしています。地域的には静岡市よりも狭いかもかもしれませんが、そういうことをやられているところはあるし。別にこれは新しいことではありません。

むしろ大事なことは、こういうことを普通にできる体制を作ることで、もしそこに無理があるのなら、そこは何とかしなければならない。それらの支援体制というのは静岡市の重要な責任だと理解するところです。

もう1つ、忘れてはいけないのは、「計画」には成果指標があるわけです。この成果指標を満たすためにこういう事業をしているというように考えれば、例えば「契約の正しい知識の定着度」とありますが、こういう授業をしたことによって、どれだけ成果があったのか。それは、授業直後にとれば、成果があります。

例えば、国が調査したように1年後とか2年後、同じ人たちでとなると、そうもいきません。しかし、そういう結果が評価されます。そこまでやらないと、本当の意味での計画の成果指標にならない。

地域への取組みが弱い気がしますけど、地域の部分についてはやはりセンターの認知度があるかどうかですよね。こういうことを含めて取り組みについては、最後の目標が一番大事で、あくまで手段ですから、いまの事業は。だからそこを忘れずに進めていただきたいです。

色川会長

あと何かご質問、ご意見ありますか。

宮下委員

今の点に関連してよろしいですか。

まず1つ目、“人員の確保”というところですが、先ほどから聞いていると、消費生活相談員の方は相談業務で手一杯だということなので仕事がさらに増えるのではないかと心配しています。学校に展開したときに、消費生活相談員の方にも行ってもらうという話になると、相談業務が滞ってやはり難しいのかなと思います。

そうすると、やはり消費者教育に力を入れるというのであれば、消費者教育推進員をもう1人増員するとか、そういうことをしていかなければ相談業務に直接差し支えがあるような形で、中でやりくりするということになってしまうと本末転倒だなという感じもします

ので、そのあたりはご注意くださいと思います。

もちろん、消費生活相談員の方は専門的知識が高いので、できないわけではないのですが、それをやってしまうと、たぶん本業の相談の方が滞ってしまうのではないかと、本市の相談件数はかなり多いので、そのあたりが気になっているところです。

それから、成果指標ということについて、私も実は前回の審議会の中で「契約に関する正しい知識の定着度」ということであれば、やはり中学生とかを対象にデータを取ってみてはどうかと申し上げました。そのときに、この定着度の確認は、これまで使ってきたもの、あるいはこれから使う予定であるものとして、市民全体に対するアンケート調査で行うということでした。市民全体の定着度ですから、中学生だけでは困るということであれば、その通りだと思います。

ただ、先ほどご意見としてありましたように、例えば中学校2年生で講座をやったのであれば、中学校3年生で卒業するときに調査をしてその後どうなったかということは別途調査をしておいた方が、こういう成果がありましたと伝えやすいのではないのでしょうか。これを受けて、例えば、数年後、大人になってからも知識が定着している、というようなことも説明できるのかなと思います。

手間がかかるとは思いますが、やはり何かやったことに対して客観的に評価することも必要です。最近は何でもエビデンスが必要だと言いますし、あまりにそれが強調されすぎるのもよくないですが、確かに何か成果指標というのを立てたのであれば、それを満たしていますということは、資料によって客観的に説明できるようにしておいた方が、市民への理解も得られると思います。

今後の計画の見直しなどにも繋がっていくこともありますので、全体の成果指標 40%というところの目標値のカウントは市民アンケートを利用するのだとしても、何かしら他の形で成果を示すということを考えてもいいのかなと思います。意見ということで、よろしくをお願いします。

色川会長

はい、ありがとうございました。

今の点で言うと、静岡市は計画を作るときに、小・中・高にアンケートをとっていました。全部に対してではありませんが。定着度というか知識のレベルは聞いているデータがあります。公表はしていませんよね。

事務局

詳細は出していませんが、計画には抜粋して掲載しています。

色川会長

やはり、どこかのタイミングでアンケートを取らないといけない。毎年、毎回というのは

大変だと思いますけど、アンケートを取っていただきたい。

もう1つ忘れていましたが、中学校に関しては副教材「エブリデイ消費者！」を配っていますよね。あの冊子は、全部の中学生に配って使っていただく形になってはいますが、実際、本当に使っているのかどうか、確認が必要かなと思います。

なぜかという、消費者教育推進という、どこの自治体も人や時間がない状況なので、教材を作って配布するか、出前講座を実施しています。

お金もないから、人もないから、どうしてもどちらかしかできない。でも、静岡市は両方やろうとしているところがあって、いいことではあるけど、すごく地方自治体にとっては大変なことだと思います。だから、大変なことやっているので整理しないと。大変な中で頑張っている、是非、「エブリデイ消費者！」の利用状況を含めて、よく観察していただいて、またそこで何か問題あれば、随時「エブリデイ消費者！」を改善するなど含めて考えていただきたい。

色川会長

他にいかがでしょうか。

事務局

今の「エブリデイ消費者！」の件ですが、各中学校に配布されているので、講座のときに「エブリデイ消費者！」を持ってきてくださいと伝えて、あえてこの冊子の中の内容を講座で使わせていただいております。

事務局

補足ですが、実施状況については例年アンケートをとっている、引き続き行い、先生たちにもそういった機会を捉えて「エブリデイ消費者！」があるということを伝えていきます。教材の存在を忘れられてしまうこともあるので、機会を捉えてアピールしていきたいと思っております。

色川会長

他にいかがでしょうか。

竹内委員

資料2-1の新たな取組みの中に「地域での消費者教育」とありますが、私たち普段いろいろな話をする中で感じるのは、静岡市の広報紙「静岡気分」についてですね。

広報紙を各家庭でどれぐらい見ているのか。町内会の会員になっていないところには配布されないわけですね。そうすると、広報紙には静岡市の行政がやっていることがほとんど入っている。方針も入っているし、いろいろ行事の情報などほとんど入っています。広報

紙を見ていない人たちが、私たちのまわりにもいます。

そうすると、基本的なこと、行政が目指しているところが、わかっているのかなという感じがして、読んでもらいたいと思っています。市民の方の一部は、町内会に入らなくてもスマートフォンで見えているから大丈夫と言いますが、スマートフォンというのは自分の興味関心があるところは詳しく見るかもしれませんが、全体というか見えない部分もあるのではないかと思います。

例えば、各自治会の方に広報紙が届けられていると思います。どれぐらいの割合で、各家庭に行くかということがわかりましたら、お願いします。

事務局

数年前に広報紙を作成する部署にいたことがありますので、その時の古い知識で大変恐縮ではございますが、その当方で 26 万数千部を市内で発行していたと記憶しております。一応建前としては、それは自治会を通じて配布されている。ご発言のとおり自治会に入っていない人には届かないという大きな欠点があります。

そのためにウェブ版もやるようになりまして、各公共機関にも、その都度置きまして、来た方に手に取ってもらうような、努力は当時の広報課はしていたわけでございます。情報は、確かに広報紙を見ればたくさん載っていますのでね。相当網羅されています。

行政側としては、とにかく情報をたくさん出しましょうと。あとは、情報の受け手が、いわゆる市民の方が必要とされている情報を見ていただければいいのかなあと、割り切っている部分もございます。そのような形で情報は届いていると理解はしておりました。

色川会長

そろそろ時間が無くなってきておりますが、この議題についてはよろしいでしょうか。

色川会長

その他何か皆さんからありますか、ご意見やご要望がありましたらお願いします。

久保田委員

新しい試みなど事業が進んでいていいなと思いましたが、いま「映え（ぼえ）」がすごく若者を中心に文化となって進んでいるので、出前講座などの中で「ハナミン」を、あのキャラクターを「くまモン」にも負けないように推してほしいなど。

そうすると相談活動にも反映されて、いい結果に繋がるのと思います。最近「ハナミン」の存在が少し霞んでいるような気がしますので、是非アピールしてください。

色川会長

他によろしいですか。では、これで審議を終了いたします。