

## 令和元年度第1回消費生活審議会会議録

開催日時： 令和元年7月24日（水）午後2時～3時40分

開催場所： 本庁舎2階第2委員会室

出席委員： 渡辺達徳会長、佐々木伯朗副会長、加藤房子委員、鎌田健司委員  
佐藤郷美委員、佐藤広行委員、高橋玲子委員、高橋玲子委員  
高山真里子委員、中島絢委員

市民局： 斎藤市民局長、本郷市民局次長、石澤生活安全安心部長、内海消費生活センター所長、柴田消費生活係長、植木相談啓発係長、熊田主査、菊地主任、坂井主事

### 議題（1）会議及び会議録の公開の取扱いについて

（渡辺会長） それでは、議題（1）「会議及び会議録の公開について」、事務局からご説明をお願いいたします。

（センター） 会議の公開につきましては、仙台市附属機関等の設置及び運営の基準に関する要綱の規定により、公開・非公開を審議会で決定することになっております。また、仙台市情報公開条例第7条各号に掲げる情報を扱う場合、その他非公開とすることに相当の理由がある場合のみ非公開となりますが、本日はこれに該当しませんので公開となります。なお、会議録を作成して、市政情報センター及びホームページにおいて閲覧に供しますことを申し添えます。

（渡辺会長） それでは、本日の審議会は公開とすることよろしいでしょうか。

（「はい」の声）

それでは、本日の審議会は公開といたします。

### 議題（2）会議録署名委員について

（渡辺会長） 続きまして、議題（2）「会議録署名委員について」、センターよりご説明をお願いします。

（センター） 会議録の署名につきましては、会議録署名委員制度、委員全員の署名に代えて署名する委員をあらかじめ指名する制度等を採用することになっておりますことから、会長のほか本日ご出席の委員の皆様の中から会議録署名委員を1名決めていただくものでございます。

（渡辺会長） それでは本日の出席委員の中から署名委員を決めるということでございます。毎回名簿順とすることにしておりました。前回は鎌田委員にお願いをしておりましたので、本日は佐藤郷美委員、お願いできますでしょうか。よろしいでしょうか。それでは佐藤委員にお願いいたします。

### 議題（3）「平成30年度消費生活相談受付状況について」

（渡辺会長） それでは、議題（3）「平成30年度消費生活相談受付状況について」を

事務局よりご説明お願いいたします。

(センター) 平成 30 年度の消費生活相談の受付状況についてご説明します。お手元の資料 1 をご覧ください。平成 30 年度に受付しました消費生活相談は 7,643 件で、前年度に比べて 75 件の減少でした。全体の相談が減った中で、消費トラブルに関する苦情相談は 65 件の増加で 6,888 件、問合せや消費トラブルではない一般相談は、140 件減少の 755 件となりました。苦情相談を属性で見ますと、性別では女性の方からの相談が多くなっています。次のページ、年代別割合は表と図の 2・3 を合わせてご覧ください。契約当事者が 70 歳以上の高齢者の相談が 1,333 件 19.4%と全ての年代で一番高く、図 3 のとおり過去 5 年を見ましても高齢者の全体に占める割合は高い水準で推移しています。昨年第 1 回の審議会で 65 歳以上の割合についてどのようになっているかといったご意見を頂戴いたしましたので、参考に 65 歳以上の件数も再掲しております。件数は 1967 件で 28.6%。全国の 65 歳以上の割合が 34.9 %ですので、全国よりは低い数字ではありますが傾向としては同様となっております。

続きまして相談の傾向です。通信サービスに関する相談の「デジタルコンテンツ」は、インターネットサイトの利用料などの不当請求や、パソコンに警告表示が表示されてセキュリティソフトを購入させられた、占いサイトや出会い系サイト、動画配信サービスなど幅広く含まれており、これまで相談が 1 番多く寄せられていましたが、商品が特定できない分類することができない「商品一般」が、架空請求ハガキの相談が急増したため順位が入れ替わりました。28 年の 6 位、29 年の 5 位にあった「リースサービス」は、高齢者宅を訪問し消火器のリース契約をさせる相談が増加したためでしたが、当該事業者にて特定商取引法違反の行為があったとして 30 年 3 月に 6 カ月の業務停止の行政処分が出された後は相談が減りまして、10 位以内からなくなっているところです。

続きまして 4 ページ、商品サービス別を年代別で見ますと、40 歳代を境に相談内容が分かれています。40 歳代より若い世代では「デジタルコンテンツ」の相談が一番多く、特に 20 歳未満は寄せられた相談件数の約半数を占めています。50 歳代以上の相談では架空請求ハガキの相談が多く寄せられたため、「商品一般」が多くなりました。賃貸住宅の原状回復に関する相談が主な「不動産貸借」が、20 歳代から 40 歳代で上位に多くなっていますが、60 歳代 70 歳以上では屋根や外壁の塗装や修理など自宅の修繕に関する工事建築の相談が上位になるなど、年代に違いが見られます。こちらも参考に 65 歳以上を再掲しております。

5 ページ目です。無店舗販売購入形態別の特徴では、「通信販売」の相談が最も多くなっています。「通信販売」は年代を問わず相談が寄せられますが、「訪問販売」や「電話勧誘販売」は 70 歳以上の高齢者からの相談が多いという傾向が見られます。他の年代に比べて在宅時間が長

いことが要因と思われます。最近では儲かる投資術といったような情報商材の販売が、マルチ商法のような販売方法であったり、SNS の広告から無料電話に誘導され申し込みをしたというような「通信販売」か「電話勧誘販売」に当たるのか判断が難しいといった複雑な事例も多くなっておりま

す。6 ページ目、処理結果の状況です。自主交渉が可能なケースでは、相談者に必要な情報を提供し、交渉方法などを助言しています。この助言は 4,485 件 65% となっています。相談者と事業者の間で話し合いでの解決を調整する「あっせん」は、「あっせん解決」と「あっせん不調」の合計 437 件で全体の 6.3% です。このうち解決となったものは 415 件で、あっせん解決率は 95% です。あっせん不調は 22 件となりました。

7 ページ目です。先ほどから何度も説明に出ています「架空請求」は全体の 2 割を超える 1,509 件で、内訳は「ワンクリック請求」が 159 件、「架空請求」に関する相談は 1,350 件でした。1,350 件のうち 889 件がハガキによるもので、50 歳以上の女性の方からの相談が 9 割を占めております。年間を通してご相談はありましたが、4 月に 423 件、5 月に 241 件の後減少し、50 件以下で推移しました。今年も 4 月に 77 件、5 月に 214 件と増加しています。6 月に出された消費者庁の消費者白書でも、9 割が女性からの相談で、相談状況から短期間に特定の地域に集中して送付される傾向があるとありましたが、当センターの相談状況も同様となっております

8 ページ目、その他、多重債務の相談状況です。件数は平成 29 年度から増加に転じ、30 年度も 40 件増加し 202 件でした。こちらは男性からの相談が 6 割を超えています。年代別では 40 歳代 30 歳代 20 歳代と若年層からの相談割合が高くなっています。借入額は 100 万円未満、100 万円から 200 万円未満、500 万円以上の二極化している傾向は 29 年度と同様です。

続きまして、事前にネットとうほく高橋委員よりご質問がありました件についてお答えいたします。3 ページ目に戻っていただきまして、商品サービス別件数で「フリーローン・サラ金」が年々上位になっており、次ページの年代別でも 20 歳代から 60 歳代の上位 5 位以内に入っています。どのような相談内容か、併せてセンターで予防対策がとられているかについてのご質問ですが、ご相談内容は借り入れの理由としては生活費の補填であったり、クレジットの返済などがありまして、その他には 10 年以上前の借金の督促状が届いたといったものもあります。また、ご契約者ご本人ではなくご家族からのご相談なども多く寄せられているところ

です。予防対策としましては、若い方に向けては、消費者トラブルとともに、クレジットカードの仕組みやリボ払いや名義貸しなどといった注意事項などが記載されたリーフレットを、大学や専門学校、成人式などで配布するといった啓発を行っているところですが、年代が上

がりますと、なかなか啓発の機会が少ないという状況です。次に6ページ目の処理結果であっせん件数が減った理由についてのご質問をいただいております。要因としましては、相談件数が横ばいの中で、交渉相手となる事業者とはならない架空請求が増えたこと。29年度5位であったリースサービス、先ほどもご説明しました高齢者の消火器のリース契約が無くなった事が、あっせんが少なくなった理由と考えております。消費生活相談の受付状況については以上でございます。

- (渡辺会長) ありがとうございます。事務局からご説明をいただきました。それではただいまの説明につきまして何かご質問ご提言などがありましたらお願いいたします。
- (加藤委員) 6ページの処理結果別件数のところで、昨年、一昨年よりも処理不能の件数が増えているように思います。説明を見ますと、連絡が取れなくなったなどの理由で処理できなかつたとなつていますが、処理不能の件についてはもう終わりということなのでしょう。
- (センター) 処理不能ですが、相談をいただいている途中で相談者からの連絡が取れなくなるということがあります。こちらでは電話を何度かかける他に、期限を切ってお手紙を何回かお送りして、連絡をいただきたい旨を通知しているところですが、1・2カ月以上連絡が来ないものについては処理不能ということになる場合がございます。また、交渉相手でありませ事業者の方からも、合意の期間として期限を切られて合意書の提案をいただくことがあるのですが、それに対するご返答をいただけない場合は、残念ながら処理不能ということで終わりになる場合がございます。
- (渡辺会長) 相談者から連絡が途絶えてしまった場合には、その後のフォローも難しいということになりますね。
- (鎌田委員) 架空請求の相談は減っているようですが、7ページの架空請求に関する相談件数は平成30年度で1,350件とあるのですが、下の方の※印を見ると架空請求は電子メール・ハガキなどによる請求とあつて、上の方では「デジタルコンテンツおよび商品一般の大半はワンクリック請求や架空請求に関する相談」とあるのですが、区分けとしては電子メールでの架空請求はデジタルコンテンツで、ハガキによる請求が商品一般という区分けでしょうか。
- (センター) その通りです。商品サービス別に区分けする時は、デジタルコンテンツに電子メール系の架空請求が含まれます。架空請求を抜き出した件数が7ページにある1,350件ですが、この中にはハガキの他にメールによる架空請求もございませし、手段は問わないけれども架空である請求というものが全部含まれていませ。ページを開いてしまった途端に登録されたというワンクリック請求が一時期すごく増えた時期がありましたので、ワンクリック請求だけを抜き出して時系列で統計を取つていた関係上、これは今まで通り表示してございませけれども、ワンクリック請求も区分けとしてはデジタルコンテンツの中に含まれるようになります。

- (鎌田委員) 確認ですが、平成30年度全体で架空請求が1,350件で、3ページを見ると平成30年度商品一般が1,310、デジタルコンテンツ889です。この架空請求の1,350件の割合でいうと、ハガキの方がかなり多いというイメージでよろしいでしょうか。
- (植木係長) 1,350件のうち889件がハガキになりますので、今年は架空請求のうちハガキが占める割合が高かったということです。
- (鎌田委員) 889件はハガキの件数で、「国などの機関を名乗り」というものでそれ以外にハガキのものがあるというわけではないということですね。
- (植木係長) そのとおりです。
- (鎌田委員) わかりました。
- (渡辺会長) ありがとうございます。ほかにご質問等ございますか。はい、加藤委員お願いいたします。
- (加藤委員) 6ページのあっせん不調のところですが、あっせん不調になったものはその後どのようになるのですか。
- (植木係長) あっせん不調は、センターでのあっせんが不調になったということです。その後、法律相談や別のADRの機関などをご案内しておりまして、このまま終わっているわけではございません。
- (渡辺会長) 他にご質問、ご質問等ありますでしょうか。なければ、次の議題に進めさせていただきます。

#### **議題（４）平成30年度仙台市消費生活基本計画の実施状況について**

- (渡辺会長) 事務局から説明をお願いします。
- (センター) 資料の2-1と2-2に基づきご説明させていただきます。資料の2-1は実施の概要をまとめたものです。重要課題ごとの具体的な施策の実施状況は資料2-2に記載しております。
- 資料2-1の1ページの1 仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画の目的や根拠、2 基本計画の構成につきましては、こちらの資料にあるとおりです。次に3 基本計画の実施状況及び評価についてです。計画の進行管理は、施策ごとに成果目標や関連する指標を設定しまして、重要課題ごとに総合的な評価を行うということとされております。これを受け、平成28年度に成果目標や関連指標を設定したところです。5カ年計画の3年目にあたる30年度の取組み実績を具体的な施策ごとに実施状況、実施による成果を確認し、それに対する課題や改善点、今後の取組みを取りまとめたものが資料2-2の実施状況報告書になっています。
- 続いて資料2-1の2ページの4 平成30年度の実施概要です。資料2-2のうちエッセンスとなるような特徴的なものを、計画の重要課題別に記載して抜き出したものです。なお各項目の末尾にスミ括弧書きで資料2-2の記載箇所を表記しています。まず重要課題のI番についてです。資料2-2では1ページ目から4ページ目にある33にわたる施策を実施しているところです。この中では、2ページに記載のとおり一つは広域

大量に食品を製造する施設に対しまして目標を上回る監視件数を実施したということ。二つ目は、地震災害対策として家具転倒防止器具を取り付けたということ。三つ目は、食品商品の適正表示の確保として調査結果を公表したということ。四つ目は、計量の日というのがありますが、その計量の日イベントやホームページを活用した計量制度の啓発、市有施設のメーターの有効期限の遵守についての周知といった取り組みを実施したところです。

次に重要課題のⅡですが、これは資料 2-2 では 5 ページ目から 9 ページまでの 37 の具体的な施策に取り組んだところです。この中では一つとして小中高校での出前講座や大学などへのポスターの掲出といった若者を対象とした啓発活動。二つ目は教職員への消費者教育研修の担当教科の垣根を越えた実施。三つ目は、スチューデントシティやファイナンスパークへの参加を通じた消費生活を学ぶ機会の提供。四つ目は市民センターの老壮大学等での講座の充実。五つ目は熱エネルギー有効活用支援補助事業の実施など低炭素型ライフスタイルの推進に取り組んできたところです。

次に重要課題のⅢですが、こちらは 10 ページから 12 ページに渡る 21 の施策に取り組んでまいりました。この中では一つとして消費生活センターの認知度に関するアンケートを実施し、43.3%という回答を得たということ。二つ目として、複雑多様化する消費生活トラブルに関してあっせんを行って、その解決率は 95%だったということ。三つ目は多重債務研修会を実施しまして、本市職員に対し相談窓口の周知を行うとともに、相談者を弁護士さんなどへ紹介するなど専門的な相談機会の市民への提供を行ったということ。四つ目として空き家対策ネットワーク会議での意見交換や既存住宅の相談窓口の設置などに取り組んだところです。

重要課題のⅣです。こちらは 13 ページ 14 ページに掲げる 16 の施策の実績となっております。一つとしては高齢者対象の出前講座の目標を上回る実施があげられます。二つ目は配食事業会社や他団体の協力を得て実施した注意喚起チラシの配布。三つ目として協議会を開催しまして、関係機関団体との連携強化、情報共有を通じた地域の見守り体制の強化につながったということがあげられます。

重要課題のⅤですが、これは 15 ページ 16 ページです。この中では市内で活動する消費者団体との連携や支援、消費生活パートナー育成講座や成年年齢引き下げをテーマとした消費者教育に関する情報共有など 5 項目をあげております。

最後に資料 2-1 の 4 ページの 5 の重点監視項目についてです。計画の推進にあたりまして、施策ごとの評価指標の中から、計画推進の成果を示すものとして 3 項目を重点的監視項目として位置付けております。一つ目は消費生活相談あっせん解決率です。これは目標が毎年 95%という

ものに対しまして、平成 30 年度は全く同率の 95%の達成率となっております。それから消費生活センターの認知度ですが、計画終了時点で 50%を目標としておりましたが、30 年度は 43.3%ということで、前年度よりは幾分向上したものの結果的には目標未達となっております。それから消費者市民社会の認知度です。こちらは計画終了時点で 30%の目標に対して 12.6%と大きく下回っている現状です。重点的監視項目につきましては、センターの認知度、消費者市民社会の認知度が目標を下回る結果となってしまいました。我々はこのことを十分に認識した上で、認知度向上に向けてどんな取り組みが必要なのかを検討しながら、啓発活動に取り組んでいきたいと考えております。

資料の説明は以上ですが、事前に消費者市民ネットとうほくの高橋委員よりご質問をいただいておりますので、それについてお話しさせていただきます。まず一点目が消費生活パートナーについてどのような活動をしているのか、もっと人材を増やしセンターのバックアップができるような育成や、活動に積極的に取り組んでいただくように PR すべきではないかという質問です。これは資料 2-2 で 7 ページの 2 (7) に該当する部分です。消費生活パートナーにつきましては、平成 26 年度からは公募制を採用しまして、当センター主催の養成講座を受講した方を登録し、基本的にはご自身の住む地域などで見守りや情報提供活動ができる範囲で行うといった趣旨の制度です。これ以外にも、先般行われました特殊詐欺防止キャンペーンにパートナー様もたくさん参加していただきまして、消費生活センターの PR 活動を行ったり、毎年 9 月の上旬に行われますエコフェスタに参加いただいて、我々と一緒にブースの運営を行うといった活動を行っているところですが、消費生活相談員の育成といったところまでは難しいかなというのが現状です。もっと目に見える形で活動の場を増やせないかは、今後検討して実行していきたいと考えております。

次に消費生活相談員の専門的知識の向上に向けた研修会や勉強会に係る予算の確保、それから専門的知識が必要な相談員の育成についてのご質問です。これは資料 2-2 の 11 ページの 3 の (1) に該当します。消費生活相談員の勤務形態上、全員が一同に介して研修を行うというのは、ちょっと難しいところはあるのですが、例えば国民生活センターが主催する研修会や勉強会に参加した相談員が、他の相談員へ研修の内容を伝達するといったようなこと、月一回全員出勤日を設けまして、その中で弁護士さんなどを講師とした勉強会の実施といった取り組みをしているところです。相談員は日々変化する消費者被害に対して、迅速で確実な対応が求められているということは認識しております。それには研修会などへの参加は非常に重要であると考えておりますので、国からの交付金が年々減少してきて厳しい中ではありますが、予算の確保に向けて努力をしていきたいと考えているところです。

それから移動相談につきましては30年度は要請がなかったが、高齢者被害は年々増える現状から見て、より一層PRすべきではないかといったご質問です。これは資料2-2、12ページの3(4)③に該当します。これは移動相談そのものはゼロだったのですが、移動相談には至らなかったものの地域包括支援センターからの相談を受け、包括と連携しながら相談対応した事例はございます。ご高齢の方のお困りの部分を、包括が間に入っただくことで相談へつなげることはできるのではないかと考えております。今後とも地域包括支援センターをはじめご高齢の方々の見守りを担っておられる方々とのさらなる連携を図っていく必要があるだろうと考えているところです。

次に70歳以上の高齢者被害が増加しているが、高齢相談者への対応や被害の未然防止の対策についてのご質問です。これは資料1の3ページの受付状況の図3に該当します。消費生活センターでは弁護士会、地域包括支援センター、民生委員、宮城県警などで構成された仙台市消費者の安全を守る連絡協議会を設置しており、その中で高齢者の被害防止には地域での見守り活動が何より重要だと認識しており、去年は弁護士と相談員が講師となって民生委員と町内会長を対象とした消費者被害防止の学習会を開催しました。このように地域見守り等の担い手である方々に消費者被害の実態を知っていただくことはもとより、弁護士に入っただくことで、法的な見解についても学んでいただくことができ、地域みんなで高齢者を見守っていくことが重要であると考えております。こういった取組みを継続して参りたいと考えております。

最後に、消費生活相談員のなり手不足という現状からみて、今後5年10年を見据えた相談員育成の考え方についてのご質問です。これは資料に該当箇所はございません。このことにつきましては、なり手不足ということと同時に現職相談員の高齢化という課題も抱えており、これは仙台市だけではなくて全国共通の困難課題であると考えております。消費生活センターにおきましても、かつて相談員の補助をしながら試験を受けてもらうということによって資格を持たない人を採用したことがありましたが、結果的にはうまくいかなかったということがございました。また宮城県が主催して、消費生活相談員の養成講座がかつてありましたが、今は途絶えているという経緯がございます。まずは、宮城県と情報交換をしながら消費生活相談員の確保について検討していく必要はあるだろうと考えております。以上、高橋委員の質問に対する回答でした。説明は以上です。

(渡辺会長) ありがとうございます。事務局から資料2-1、2-2を使ってご説明がありました。事前のご質問にもお答えをいただきました。さらに、ただいまのご説明に対しまして、ご質問ですとかご提言などがありましたら、自由にお願ひしたいと思います。

(加藤委員) 6点ほどございます。まずは、資料2-2の1ページの一番上、商品サー



ビス (1) ①実施による成果のところですが、この「法に基づく適切な指導を行い」の法は、どの法律を指すのでしょうか。

(渡辺会長) はい、事務局からお願いできますでしょうか。

(センター) 食品衛生法です。

(加藤委員) 中央卸売市場のことが書いてあるので、卸売市場法のことかと思ったのですが、それではなくて食品衛生法でよろしいのですね。であれば、きちんと法律名を正式名で記載していただきたいと思います。国会で卸売市場法とか改正になったりしたので、どちらの法律に基づいてのことなのかはわからなかったもので、食品衛生法ということでわかりました。

(渡辺会長) その下には出てきていますね。

(加藤委員) 一緒という理解でよろしいのですか。別々に書いてあったんで、違う法律かと思ったのです。食品衛生法ということで理解しました。

あと3ページのところで質問と言うか意見ですが、2の生活関連商品(3)②の課題改善点のところの記載内容について、食品表示についての認識が個人的に違うという思いがあります。健康福祉の食の安全担当部局ですが、今年度添加物の表示ルールについて変わるなど食品表示制度がめまぐるしく変わっていて、食品表示を上手に使った食生活の改善等とありますが、食品表示は消費者の食品選択の基準をわかるようにしているもので、アレルギーのある人にとっては重大な問題になることですが、食生活の改善に食品表示が直接関わっているのかが私は疑問です。食品表示については、事業者に対しては説明を沢山やっていますということですが、食品衛生法の改正もあり、事業者は食品表示のルール一つ変わることによって、ラベルを変更したり、お金もかかって大変なわけです。私、宮城県生協連でみやぎ生協、あいコープみやぎの組合員なんですが、事業者が大変。消費者がその食品表示をきちんと理解して、きちんと食品表示を記載している事業者を選ぶ目を持つ、消費者がエシカル消費、商品を買うということはその商品に一票を投じるということなので、だから食生活の改善というのは、ここにぴったりこないような気がしたので、ちょっと意見をさせていただきました。

あと14ページの3高齢者に対する関係機関との連携強化の(1)②で、仙台市消費者の安全を守る連絡協議会っていうのがございまして、こちらみやぎ生協もメンバーになっているのですが、この会議は、集まった協議会の構成団体が情報共有して周知するための会と理解してよろしいのでしょうか。みやぎ生協がメンバーに入ったということで、見守り的な広がりをいろいろなところに広げるための協議会と理解していたのですが、成果のところを読むと周知にとどまっているととれるので、私の理解でよろしいのでしょうかという質問です。

あと15ページの1情報の共有・情報発信力の強化の(1)②のところせんだい消費者教育支援バンクの作成、ホームページに私どもの活動も掲載していただいているのですが、ただホームページに掲載したという

ことで情報提供できたっていうことは、楽観的ではないかと思いましたが、もしアクセス数がわかれば審議会の場で情報提供いただければと思います。

あとは仙台市消費者行政の概要の4ページに予算の概要が載っています。平成30年度の予算額が平成29年度の予算額より増えているところ、

(4) 消費者市民社会を目指す消費者教育啓発の推進というところの予算が増加しています。それに対して質問ですが、増加した要因はどの部分で、具体的施策のどの施策が予算が増加された取り組みなのか、最後3点目がこれは純粋に仙台市の予算なのか、このことについてご回答お願いいたします。

(渡辺会長) 以上でよろしいですか。多岐に渡りましたが順番に、横長の資料の3ページが最初でしたでしょうか。

(センター) 3ページにつきましては、そういう話があったということ、関係部局と共有したいと思います。表現振り等の問題ですね。今ご指摘のあったことはきちっと共有したいと思います。

(渡辺会長) それから14ページ。情報共有だけではなくて、見守り体制の構築ということもあったのではないかというご質問。これは課題改善点や今後の取り組みのところには見守り体制を構築するとともに情報を共有するという書き方がしてありますね。

(センター) 消費者の安全を守る連絡協議会の設置の意図は、消費者安全法の改正によって消費者安全確保地域協議会を設置するということになりまして、それに位置づけたものが既存の守る協議会を構成団体を改変しまして作ったものです。今回その書きぶりとしては、このような実施状況になりましたけれども、先ほどからのご説明の中で構成団体の弁護士会とか、民生委員、それから町内会長さんの団体と連携して学習会を開催したというのが今回の実績でしたので、そこが書き漏れていたところ。情報共有だけではなく、協議会の中で何かできることがないかというのも話し合っているところです。

(渡辺会長) 実施状況の中に見守り活動について協議したということですか、一番右の課題改善点、今後の取り組みというところに、見守り体制を構築していくということは書き込んであるんですが、加藤委員から、ただ単に情報共有ということだけじゃなく見守り体制の方についてもはっきりとして欲しかったというご主旨でしょうか。

(加藤委員) はい。

(渡辺会長) ありがとうございます。それから15ページ。ホームページ掲載だけではなくて、アクセス数等がわかればというご質問です。

(センター) はい。これにつきましては、現在アクセス数は手元に資料としてございませんでした。すみません。カウントは可能ですので調べます。(※1)

(渡辺会長) ありがとうございます。最後が概要の方の4ページ(4)でしょうか。消費者市民社会を目指す消費者教育啓発の推進のところ、予算増加の

要因と、それかどの施策に予算が多く認められたのか。それから純粋にこれは仙台市の予算なんですかというご質問だったと思います。

(センター) まず一点、ほとんどが国の補助金になっております。

(加藤委員) ほとんどっていうのは、何パーセント、割合を知りたいんですけど。後からでも構いません。

(センター) 今お答えできるのは、これは補助金に頼った事業だということは明確です。

(渡辺会長) 予算がどういうところに多く振り当てられたのかについて、何かこの場でお答えいただけることはございますか。

(センター) そういう分析をしてなかったので、大変申し訳ございません。

(渡辺会長) 後ほど何かの形で補足をしていただくということでもよろしいでしょうか。

(センター) わかりました。(※2)

(渡辺会長) 他にご質問ございますか。なければ、次の議題にうつります。

### 議題(5) 次期消費生活基本計画について

(渡辺会長) 事務局よりご説明をお願いします。

(センター) 現在の計画は令和2年度までとなっております事から、次年度は新たな計画策定に向けた取り組みを本格的に行っていく年になります。本年度は改定に向けた準備年と位置づけており、計画の骨子をどのようなイメージにするか、どんな項目を計画に盛り込む必要があるのかといったことにつきまして、次年度の改定作業がスムーズに進むような取り組みを行ってまいりたいということです。本日は次期計画改定に向けた準備の一環として資料を用意させていただきました。最初にこの資料の前提についてご説明します。これは次期計画の骨子や骨格といったものを示したのではなくて、あくまでも消費者行政を取り巻く現状の課題であるとか、盛り込む必要があるだろうと思われるキーワードを消費生活センターの方でまとめた資料です。本日は委員の皆様から忌憚のないご意見をいただいて、今後の準備作業に活かしていきたいと考えているところです。

まず最初に改正の趣旨ですけれども、一つには現計画に引き続いて消費者教育推進計画を包含した内容とする計画であるということ。もう一つは、持続可能な開発目標 SDGs につきまして、この理念を盛り込んだ内容にするということ。これらを踏まえて計画の検討をしていきたいと考えております。それから資料の見方ですけれども、左側が現計画の章立てで、右側が次期計画の方向性としております。新たな計画の章立ては今後検討していくところですが、現計画と見比べて見やすく分かりやすくなるように、現計画の章立てと対比する形としました。それでは具体的な次期計画の方向性につきまして、表の右側の方をご覧くださいながらご説明させていただきたいと思っております。まず消費生活の現状というところですが、これは商品やサービス、取引形態の多様化、あ

るいは決済手段の多様化、高度化、キャッシュレス社会が今進んでいるというところです。それと大きなのが成年年齢の引下げ。それから消費者行政におけるSDGs実現への貢献、取り組みといったようなことが挙げられると思います。計画策定の推進の施策ということですが、一つはまだ認知度が非常に低い消費者市民社会へ向けた対応ということ。消費者行政の柱でもあります消費者の安心安全の確保。それから消費者教育啓発の推進です。これにつきましては、成年年齢引き下げに応じた若年者層への消費者教育。それから自立した消費者、エシカル消費の普及の啓発、こういったものが入るのではないかと思います。それから消費者被害の防止及び救済ということですが、一つは取引の多様化複雑化への対応であるとか、消費者問題のグローバル化への対応、あるいは消費者ホットライン「188（いやや）」の周知もまだ足りないということもありますので、そういったことも入ってくると考えております。それから支援を要する消費者への対応。先ほどもございましたが見守りに関して、これをどういうふうにもさらに進めていくかということ。それから多様な主体との連携の推進のところで消費者志向経営の推進とありますが、これは事業者の方にも、消費者に向けた取り組みをしていただきたいということが、今後大きなテーマになってくるのではないのかと考えているところです。以上が3-1です。

3-2をご覧いただきたいと思います。計画策定の基礎資料とするために、市民及び事業者に対してアンケート調査を実施したいと考えています。目的はこちらに書いてあるとおりで、基本計画改定の基礎資料にしたいと思っています。2番目の調査資料ですが、市民の方に向けて、調査地域は仙台市域全体、調査対象が20歳以上の仙台市民、抽出対象者は5000人と想定しています。回収率は前回の回収率も大体40%前後ですので40%想定。抽出方法は、区ごとに令和元年8月1日現在の住民基本台帳より無作為抽出。無記名式の質問調査で郵送による配布回収としたいと考えています。もう一つは企業対象です。これは仙台市域全般の民間事業所を対象にし、調査対象数は1500社。回収率は35%程度を想定しています。抽出方法は総務省の経済センサス母集団情報データベースを使用して抽出。これも無記名式の質問調査。郵送による配布回収とし、督促を一回入れたいと考えています。調査期間ですが、すでに業者は決定しています。調査票の内容を事務局でもう一度精査し、調査票を作成し送付します。それが9月と考えています。来年2月には調査結果の公表をするスケジュールを考えており、その前、来年の1月には消費生活審議会の開催を考えていますが、結果の速報という形で委員の皆様にお知らせしたいと考えています。調査方法は割愛します。調査項目ですが、市民対象につきましてはボリュームとして8ページで30問程度。事業所対象は6ページの14問前後と考えています。内容についてですが、経年比較をする必要がありますので、まずは前回調査した質問に沿った

形でどういう変化が見られるかというところを把握したいと思っています。質問の内容につきましては、例えば用語の使い方など、状況の変化が見られますのでそれらを反映した内容にしていきたいと考えています。事業所対象も同様です。3-1と3-2につきましては以上です。

(渡辺会長) ありがとうございます。ただいま事務局から資料3-1、3-2を使って説明がございました。時間の限りがございますが、一言ずつご意見等いただければとお願いをしてございましたので、順番に一言ずつ頂戴できればと思います。その後、もしご議論があるようでしたら、お願いしたいと思います。加藤委員からお願いしてよろしいですか。

(加藤委員) 前回はSDGsの消費者行政におけるものを入れるということで、それはとても良いことだと思っています。あとはやっぱりキャッシュレス化と成年年齢引き下げがダブルであるので、お金に関するところとか教育のところの方がより重要になってくると思います。学校現場で教職員の方に消費者教育をやってもらうのはなかなか難しいのが現実だというのがわかっていますので、できればこの消費生活センターの相談員とか職員とか、あとは民間、宮城県の食育だと伝え人みたいな感じで事業者のプロの方が学校とかに行き講師になってお話をしている取り組みもありますので、仙台市も消費者教育でそういった民間の方を講師になって頂けるような方、弁護士だと敷居が高いというのがありますので、弁護士の方も含め民間の現場でいろんな消費者教育の講師になっていただけるような方をお願いしていくと、学校の先生方もだいぶ負担も楽になって受ける生徒も生の声が聞けるとより説得力があるかなと思っていますので、意見ではないですが何かそういったことが計画の中に盛り込めればいいかなという風に思いました。以上です。

(渡辺会長) ありがとうございます。続きまして鎌田委員お願いいたします。

(鎌田委員) 鎌田です。この期間で一番気になるのは成年年齢引き下げのところで、18歳ということになった時に、高校生まで成人になってしまうということで、学校現場でいろいろな消費者トラブルが結構発生するのではないかと個人的にすごく心配しております。学校の現場で本当にどの程度そこに対する意識があるのかというのが、最近あまり学校の先生方の話を聞く機会が無いので、わかっていない部分もあり、徐々には多分感じてきているのだとは思いますが、本当に実際どうなりそうかというあたりを学校の先生方にもっともっと分かっていただく機会があってもいいのかなというのを感じているところです。

一方で今日の相談の状況などを見ると、やはり高齢者の方の相談も多く、高齢者に対する対策も非常に重要だと思っています。どういった方法があるのかというのは、なかなか難しいのかもしれないのですが、特にこの先ありそうなこととして、民事裁判もIT化が今急速に進んでいて、2・3年後ぐらいには実現していくのではないかという感じで進んでいますので、そうなった時に今以上に、デジタルコンテンツを使った

振り込め詐欺とか架空請求的なものとか、いろいろありそうな気がします。裁判所を語るという意味では、今まで裁判所はメールでやり取りはしなかったのですが、これからはやり取りするということになると、裁判所と言った時に信じてしまう人が増えるとかですね。それから民事裁判だけでなく色々な裁判外紛争解決機関も ODR と言うらしいのですが、これも急速に普及、導入されつつあるようでして、裁判も裁判外の紛争解決も、どんどん IT 技術あるいは AI でやられるようになっていた時になかなかそれについていけない方々も出るし、それからそれを悪用する方々も出そうだというあたりを、ここから数年のところは我々が分かって、そういったものに対する対策というのを少しずつ考えていかなければならないんだろうなと思っておるところです。以上です。

(渡辺会長) ありがとうございます。続きまして佐藤委員お願いします。

(佐藤郷美委員) 本日はありがとうございます。実施状況の報告書などを見て、改めて消費者教育がどれだけ多岐に渡るものなのかというのを本当に実感しています。その中で今後に向けてということでも、消費者教育の充実推進ということには予算も上がる形で来ているというところで、それを下支えする学校の現場としては有効に活用していかないといけないんだろうなと思っています。今日も授業をしてきたのですが、この前の選挙も10代の参加意識は高いかというところでもなく、同じように消費者教育に対しても、自立した消費者というのが今教科書にうたわれていることですが、時代はエシカル消費と言っていますので、本当に先に先に教える側で知識や理解を深めてやっていかなければならないなと思っています。ただ、現実家庭科の教科書を見ると、改定になった時点でも、もっと現実に進んでいるんですね。消費生活センターで出されている情報誌に本当に基礎的なことの理解とか知識などが盛り込まれている状態で、どうにか現実と対応できるのかとも思っています。いろいろと情報誌が送られてくるのには目を通しながら、さらにそこにプラスアルファで10代の若者たちも食いつくような内容で書いていただくと、さらにいいのかという風には思います。あとアンケートをなさるということは、すごく私も興味あります。市民対象のアンケートの内容項目を見させていただいて、大学生はどれくらい意識が違うのかなと思いますので、調査内容がわかった時点で、私も学生にもやってみてどんな風に出るのかという風に思いました。私も授業の中で、学生たちに消費者教育の教材を作らせてみようというのを後期はシラバスに入れようと思っているので、その辺もエシカルな消費者というのを念頭に置きながら育てていきたいと思っています。いろいろとありがとうございます。よろしく願いいたします。

(渡辺会長) ありがとうございます。佐藤広行委員お願いいたします。

(佐藤広行委員) 消費社会、しっかりした良い社会を作っていくには私ども商店街が、もっといい、使いやすい商店街になっていかないといけないんだろうな

という風に、ある意味責任も感じているところです。実は宮町商店街でもキャッシュレス化ということで、タブレットを支給して活動が今進んでおりますが、現実はなかなか、お店側が将来の手数料の問題であるとか、現金が入ってこないとか、いろんなことのお持ちになりながら、私たちの思っていることは解決できていないというところが難しいところだなというのを今痛感しているところです。ただキャッシュレス化は間違いなく進んできますので、できるだけ早く消費者の方が使おうとする前にこちら側が用意していないともう手遅れになるということで、理事のメンバー共々一生懸命回って話をしているところです。私が知っている範囲の中で、みずほ系が出しているプリンというスマホを使った払い方があるのですが、プリンを使っているお客さんに例えば3,000円ぐらいくれて、どこどこ商店街でプリン使ってください、やっているところがありますからと言ってどんどん市場を広げていくやり方です。ペイペイなどは直接お客さんに返すので、一店一店をお客さんが探していくという感じなんです。地域を巻き込んでいくとか、そういうやり方をされると聞いています。劇的に変わってくるのではないかな。このプリンは手数料が将来は0.95%で非常に安い価格ということと、現金がすぐにお店側に戻ってくるんです。今までお店の人たちが嫌だと言っているものが全て解決されるということになると、これは乗ってくるのではないのかなというのが私の勘定です。

後は、今学校ではスマホは使えない形になっていますが、現実的には子供も持っていて、親御さんはクレジットを子供に使わせるといじめの問題がなくなる、何に使っているか全部わかるので、問題が起きた時にはすぐ親が気づくというメリットもあるということで、逆にスマホを使わせて中身全部わかった方がいいということもある。そういう意味ではスマホが教育の中でどの立ち位置に入ってくるのかも、これから大きな問題になってくるのかな。それを使われるようになると、商店街でも使ってもらえる。今は商店街でスタンプラリーをスマホでやろうとしても子供は使えないので難しいし、高齢者の方はスマホ自体使い方わからないので難しいということで、なかなか難しい。うちの若い従業員に、こういうのをやっているよと言ったらもう喜んで使って、500円、1,000円ともらって、こんなにもらえるのなんて驚いてるっていう状況で、その部分ではよかったなと思うんですが、世代間の使う使わない差が非常に大きいというのが印象です。その辺うまく世の中良い方向に進んでくれば嬉しいと思っています。

(渡辺会長) ありがとうございます。続きまして中島委員お願いします。

(中島委員) 中島です。いつもお世話になっております。意見ですが、私は高齢者の支援というところが主なところにはなっているんですけども、つい先日も消費生活センターの方に来ていただいて、包括で開催している認知症カフェといわれる、地域の方に来ていただいているサロンのな

のがあるんですけれども、そこに職員さんに来ていただいて、オレオレ詐欺のこういう手法があるから注意した方がいいよとか注意喚起の部分をやっていただいて凄く好評であったところです。どこのセンターでもやっておりますので、高齢者の被害拡大防止というところで、引き続き我々と一緒にやっていただければというふうに思っています。あとは高齢者の方はこれからどんどん増える一方です。その中で一人暮らしの方も必然的に多くなってきて、相談する方もいない。そうすると被害にあってもわからないというところも絶対増えてくると思っていますので、いかに誰かと繋がっていることが大事なのか、今回の話を聞いていて改めて包括という立場でそのように認識させていただきました。それを今後の地域づくりというところに生かして、いろんな方を巻き込んでいかなければ、被害拡大防止に資することはできないのかなと思っております。あとは高齢者の問題では、例えば高齢者のオレオレ詐欺の被害を防止するのは消費生活センターだけでは到底無理なことであって、包括センターなどいろんな機関と共有して、いろんなところから、様々な視点から介入していかなければ、絶対防止はできないと思っております。

成年年齢の引き下げでは、今の学校教育の話とか前回もあったとは思っておりますけれども、学校側だけではなんともできる問題でもないでしょうし、いろんな方々と協力しながら、連携は難しいとは思いますが、タテ以外にヨコ、斜め、いろんな所のつながりをもって対処していかなければならないところなのかなと思っております。あと最後は、高齢者であれば包括とか、あとは若い方であれば学校とかあると思うのですが、30代から50代の働き盛りの方もいろんなトラブルが実際あるわけであって、そこの方々に特化した機関というのがあるかと言うと、やっぱりない。作るの難しいと思うのですけれども、そういう方々にどうやって発信できるか、宙に浮いたところをどうやって対処していくか。消費者被害に特化して申し訳ないのですが、いかに若い世代から意識を高めていくことが大事かというところで、高齢者になってから意識を高めるのは多分難しいと思っておりますので、若ければ若いほどいいのかなと思います。それは年取ってもその認識を強く持っていけば被害にあわないのかなと思っております。若いうちからどうやっていくかっていうところに集中して頑張って、あと高齢者の方は被害にあわないように周り協力して地域を作っていくというようなところも、ますます大事になってきていると思っております。すいません。まとまりない意見で申し訳ないです。以上です。

(渡辺会長) ありがとうございます。続きまして高山委員をお願いします。

(高山委員) 高山です。私は農家なのでいろんな作物を作っています。毎年毎年さまざまな産地偽装だったり農薬のトレーサビリティだったり、実は毎年変化していて、ただ単に毎年作っている訳ではなくて、それなりに農業としてもいろいろ変化を求められていて毎年工夫しなければならない。そ



れがいかに消費者がわかっているかというのと、多分ほとんどはわかっているのではないのではないかなといつも思っています。食品表示法も変わるし、HACCP も導入されますし、こっちも頑張るけれども消費者がどのように理解してもらうかというの、やはりある程度はわかっているほしいと今思っています。5年前には HACCP もないし、キャッシュレスもなくて、計画が出来上がって、5年経って今はそういうものが出来上がって、さらにもう5年後にあたって、たぶん今までにないような問題が発生すると思います。発生して問題が起こってから対応するというよりは、アンケートとかを通じて是非発生する前に防止できるような、そういった計画になってほしいなと思います。

(渡辺会長) はい、ありがとうございます。高橋玲子委員お願いいたします。

(高橋委員) 高橋です。毎朝新聞を読むにつけ、毎日オレオレ詐欺の被害に遭う方達の記事が載っていて、こんなに広く呼びかけて被害があるんだぞということを知っているにも関わらず、被害がなくなる事の深刻さということを感じるわけです。あらゆる場やあらゆるところを利用して、周知していくことを広げていくしかないのかなと思います。後はこれは直接今回の計画の意見にはならないかもしれないのですが、貧困とか格差がどんどん進んでいるということで、私の知り合いも児童館の先生をしていて、夏休みに入るとお弁当を持ってこない子供達がいるとか、とてもじゃないけど食を選んでいくような暇がない、貧困で、あるものをどうやって食べていくかというような状況に置かれている人たちもいる。またはこれも知り合いに生活保護を受けて一人暮らしの高齢になって体が弱って、でも行ける施設がない。自分で一人暮らしができなくなっているのに、行ける施設がなく非常に大変な状況にある人がいて、そういった格差や貧困というのが社会の中に結構広まってきている中で、こういった消費者教育や消費者に対するいろいろな取り組みが、どういう形でそういう人たちの力にもなれるかなっていうことを考えたりもします。この1年間たくさん勉強になりました。ありがとうございました。

(渡辺会長) ありがとうございます。ネットとうほくの高橋委員お願いします。

(高橋委員) ネットとうほく高橋でございます。他の委員さんからも出ましたけれど、高齢者のところで、これからますます高齢者の年代が多くなってくるということですので、その中でセンターに入ってくる相談は氷山の一角だと思っております。実際被害に遭っていてもなかなか声をあげられないというところが多いのではないかと思います。民生委員や町内会の方達を含めた講座も行っていただいているということですが、さらに連携を取っていただいて、包括に繋がっていない健康な一人暮らしの独居の高齢者にも情報が行き渡るような仕組みを何か考えていただきたいと思います。今年町内会の役員をしていますが、消費生活センターのことはあまり皆さん知らないんですね。センターの PR も兼ねてお願いしたい

というところが一点と、アンケートを取っていただくということで非常に良いかと思いますが、センターのアンケートが詐欺まがいのアンケートだと思われぬようなところだけはしっかり対応いただければと思います。以上です。

(渡辺会長) ありがとうございます。では最後に佐々木副会長お願いします。

(佐々木副会長) 佐々木でございます。私は大学に籍を置く者としてこの委員会に参加させていただいております。前にこの場で申し上げたような気がしますけれども、学生が、特に親元を離れて一人暮らしの学生というのは消費に関してかなり危険な立場と言うか状況にあるのではないかということ以前から思っています。1日自分の自由に暮らせる中で、いろいろな誘惑というか、消費したいものを深く考えずにいろんなものにアクセスしたり、触れてしまうというようなリスクを常にはらんでいるように思います。そういうリスクに対して、大学としても対処をしていないわけではなくて、例えば入学直後に行っているオリエンテーションですとか、学部別にやっているガイダンスとかいろんな場で悪質な商法や架空請求などに惑わされないよう気をつけてほしいとか、自覚を持って欲しいとか、そういうことを言う場はあることはあるのですが、回数としてそんなに多いわけではなくて、実際に何か問題が起きてから対処するっていうのが、しばしばこれまでもあったような状態です。私も含めて教員の方もゼミとか学生と一番近いところにいる教員一人一人が、よりそういう学生の生活面にも注意を払って勉強だけではなくて、そういう普段の生活面についてもいろいろと指導していくことが必要なのではないかと、皆様の話を聞いていても思った次第です。それから今後の計画の作成に向けてのご説明があったかと思えますけれども、全体的な計画について特に異議があるわけではございません。その上で、アンケートをやってその結果を受けて次期の計画を作っていくという点について、このアンケート調査の方法が、対象が市民とそれから企業となっていて、市民の方は仙台市に住んでいる20歳以上の市民ってことでいいかと思えますけれども、企業の調査対象が市内の民間事業所となっています。今の消費の現状を考えた時に、ネット通販っていうのが広く普及しているように思いますので、仙台市内に事業所がなくても、通販でものを買う人がかなり多いと思います。そういうインターネットを使った事業に対応したアンケートというのを考えた場合には、仙台市内の企業だけで十分なのかなと、今日見て思った次第です。以上になります。

(渡辺会長) ありがとうございます。短時間ではございましたけれども、次期の基本計画、消費者教育推進計画の策定にあたって、貴重なご意見をいろいろ伺うことができたと思います。少しご議論の時間をと思ったんですが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。はい、ありがとうございます。それではこの議題につきましても、これで終了ということにさせていただきます。議題はこれで一応全て終了ということになります。

ので、ここで進行を事務局の方にお返しいたします。

令和 元年 10 月 7 日

仙台市消費生活審議会会長

渡辺 達徳

会議録署名委員

佐藤 郷美

加藤委員からの質問への回答

- ※1 消費者支援バンクのホームページアクセス数（平成 30 年度）は 161 件でした。
- ※2 平成 30 年度予算の増加要因は、消費生活センターの電話交換機の更新工事の費用に要したもので、仙台市単独の予算となっております。当センターの消費者行政に関する予算に占める補助金の割合は約 6 割でした（補助金対象外である適正な計量の実施に関する予算を除く）。補助金に頼った事業と申し上げましたが、1,800 万円余りの補助金あつての事業も多くなっているということでございます。

