

平成23年度第1回千葉市消費生活審議会議事録

- 1 日 時 平成23年8月31日(水) 午前10時～11時40分
- 2 場 所 暮らしのプラザ 3階 研修講義室
- 3 出席者 《委員》
伊東達也委員、小賀野晶一委員、中澤小百合委員、伊藤久恵委員、
河井恵子委員、小柳絵津子委員、出口博美委員、綿貫登美子委員、
小川隆委員、加藤悦子委員
(欠席者：石井克枝委員、陶山嘉代委員、佐藤敏雄委員、
伊藤宏記委員)
《事務局》
鈴木市民局長、宇留間生活文化部長、松戸消費生活センター所長、
三浦主幹、田中所長補佐、濱野消費生活係長、片岡計量検査所主査、
庄司副主査、中村主任主事
- 4 議 題
 - (1) 千葉市消費生活基本計画平成20～22年度事業実績について
 - (2) 平成23年度(単年度)千葉市消費生活事業計画について
 - (3) 諮問
 - (4) 次期千葉市消費生活基本計画(案)の概要について
 - (5) その他
- 5 議事の概要
 - (1) 千葉市消費生活基本計画平成20～22年度事業実績について
千葉市消費生活基本計画に基づいて平成20～22年度に各所管部局にて実施した
施策及び各項目の評価について、配布資料に基づき事務局が説明後、審議がなされた。
 - (2) 平成23年度(単年度)千葉市消費生活事業計画について
平成23年度の単年度の千葉市消費生活事業計画について各所管部局にて作成した
事業計画について、配布資料に基づき事務局が説明後、審議がなされた
 - (3) 諮問
次期千葉市消費生活基本計画の策定について、諮問書を鈴木局長が読み上げ、小賀
野会長へ手渡しした。
 - (4) 次期千葉市消費生活基本計画(案)の概要について
次期千葉市消費生活基本計画(案)の概要について、配布資料に基づき事務局が説
明後、審議がなされた。
 - (5) 次回の審議会の開催日について
- 6 会議経過
 - ・会議は公開。(傍聴人：0人)

・委員14人のうち10人出席により審議会は成立。

議題（1）千葉市消費生活基本計画平成20～22年度事業実績について

（議長）

早速だが議事に入りたい。

議題（1）について事務局より説明願いたい。

（事務局）

千葉市消費生活基本計画平成20～22年度事業実績について、資料1、資料2及び資料3に沿って説明させていただく。

<資料1、2および3を基に「千葉市消費生活基本計画平成20～22年度事業実績」について説明>

（議長）

ただ今の事務局の説明について、何かご意見等はあるか。

（委員）

3年間の評価について市民からどのような反応があるか伺いたい。

（事務局）

ホームページ等で周知しているところだが、今のところ、これといった反応はいただいていない。

（委員）

評価とは違う話だが、通番8番 農産物なのだが、ゴーヤを配ったり緑のカーテン等を推進しているようだが、そういうものが含まれるのでは。

次に、通番12番、住宅の確認済証を2回交付する、2回目は申し出がない、とあるが義務化はしないのか。中間検査と完了検査で検査証を出すというのは、2回完了すれば保険にかかわってくるのか、市に関しては税金に関係してくるのかなと思う。強制力がないようであれば意味がないのでは。

次に、通番97番 相談窓口の強化を図った。とあるが、相談員の募集広告が多い、人数を増やしたから募集しているのか、待遇面で問題があるため、すぐ辞めてしまって募集しているのか、疑問に思った。

（事務局）

事務局 まず、通番8番について、当センターでは建物の構造上、造作物をつくる場所がないためこのような状態となっている。

次に通番97番、第2・第4土曜日を電話相談のみを実施し、窓口の強化を図っており、現時点では週4日勤務の相談員を採用して、速やかに丁寧な対応ができるように努めている。

待遇面では、週4日で社会保険、年金、雇用保険等に参加するなど、千葉市としてできる限りの対応をさせていただいている。

次に、通番12番の建築に関しては関係課に問い合わせ確認し、後日、回答させていた

だきたい。

(委員)

通番119番の悪質商法被害防止について、平成22年度については、バスを利用したら「千葉市消費センターからのお知らせです」というアナウンスがあり、バス広告があった。行政の名前が出たので消費者として気になって聞いていたら、「悪質商法被害に遭わないように」という内容の広告だった。これは効果的で良いと思った。予算の範囲内で続けてもらいたい。

(委員)

通番86番、地域における消費者教育を推進するため、消費者教育の担い手養成事業を実施します。どういう風に先進都市どういう所についてどういうことに手を出されているのか。実際実施していないとのことだが、これから先どうするのか伺いたい。

(事務局)

消費者教育について先進都市に、電話による照会を行ったりしたが、そこまでの情報をなかなか集められなかったという現状である。

(委員)

具体的には例えば食品関係をやりたいといった養成講座についてそういう風な方向性というかベクトルはあるか。

(事務局)

消費者教育について、市民のための講座であってそれをもってまた一步踏み出してそういうところまでたどり着けるようになるというのが、大変申し訳ないが私どもの努力の第一歩で、これからしなければならないことで、いかに皆様の意見を聴きながら、市民の方たちにご理解をいただき消費者行政に対する影響力でやっていただけたらと思う。

地域ということにはならないかもしれないが、大学教育の中で取組みをしており、昨年度、授業の中で相談員が巡回講座という形でいろいろ相談事例を示しながら授業に参加した。また、今年度も同様に取り組んでいきたいと思う。

(議長)

去年、都市生活法という私の授業がありまして、大学の3年生と4年生がとっている授業があるのだが、相談の具体的事例をお話いただき、学生の間では大変好評だった。消費生活アドバイザー等の専門の試験はどうやって受けるかなど、具体的な関心を持った学生もいた。

先進都市の事例と比較してまだ足りないという評価をしたのではないか

(委員)

通番38番について、消費生活アドバイザーは県がやっていた。たくさんの方が参加している。ちばコープに県から参加案内が来ていて、多数の方が参加している。そういったことを千葉市でももっとアピールしてはどうか。

そういう所に集まっていて、すごく楽しい内容の話であった。そのような楽しいことが

あれば市民は飛びつくのではないか。一般の市民が参加できることをアピールしたらどうか。

それと、「いずみ」について、ちばコープの店舗にも置くようにし、また、コープのリーダーにも配るような体制をつくった。店舗に置くのも大事だが、一步踏み出してリーダーに渡せるような仕組みができればもっと広がるのではないかと思う。

(事務局)

「いずみ」については、今年度から当センター職員が全て原稿を手掛けて印刷をして、お届けするだけの努力をしている。イラスト等を取り入れたりして作成している。またご意見等を頂けたら、参考にしより良い情報誌を作成していきたい。

(委員)

毎回見させていただいているが、とてもわかりやすい内容で、若い人もご年配の人も読みやすいのではないかと思っている。

(事務局)

人のやることなので間違い等があってはならぬことなので、その点注意して作成している。暖かく分かりやすい情報誌を作成できれば、と考えている。

それと、先ほどの講座の件ですが、巡回講座を話だけでなく落語を取り入れるものも検討したが、なかなか笑いの中で情報を伝えるというのも問題があり、今後は紙芝居などのアイデアを出し合って、取り組みたい。

巡回講座で楽しく、分かりやすくご理解いただけるよう落語の関係で検討したが、実際、東京都で落語をしたところ被害者が、やり方だと思うが、笑ってる場合ではない、切実なことだということでクレームがあった、とのこと。そういったこともあって、現在、皆様に受け止めていただけるような講座を検討している。

(議長)

新年度の被害がたくさん出ているところだが、具体的な被害の事例を内容とした講座を実施すれば、落語などの笑いに頼らなくても興味深く、魅力がある内容だと思う。

抽象的に危ないとかいう話とはレベルが違い、具体性を持っていますし魅力があると思う。

(委員)

通番73番平成22年度実績が、消費生活専門相談員が、直近の相談事例を踏まえ“生”に近い情報を提供するなどして、内容の充実を図った。とあるが、せっかくこういった苦勞をされているのに回数が入っていないのがもったいないと考えます。

通番61番とかも件数が入っていないのはもったいない。実績としてアピールしたほうがいいのではないか。

(事務局)

22年度の実績として、通番73番は52回、通番61番は月2回で24回実施している。

(委員)

通番17番 製造物責任制度の普及啓発を推進するとともに、商品等に関する欠陥や危害・危険情報をホームページなどにより迅速かつ分かりやすく提供します、とありますが、22年度の実績として、消費生活講座の実施はしない、とあるがこれは説明不足のような気がするので、ご説明いただきたい。

(事務局)

製造物責任法は製造業者の損害賠償責任を問うものであるため、市民向けの消費生活講座は実施しなかった。

経済産業省や国民生活センターのホームページへリンクを張り付けて、市民に情報提供している。消費生活相談において問題があるようなときは、国民生活センターやナイトといった所に依頼をしている。

(議長)

消費者教育の内容としては被害に対応する制度、製造物責任制度は非常に重要な位置を占めている。身近なものでは、こんにやくゼリーで事故が起きたときに製造物責任が問われたりしたことがあった。消費者教育にとって大変重要な制度なので、むしろ、積極的に取り組んでもらいたい。

他に何かないか。

<各委員 意見なし>

(議長)

資料2の評価だが、ABCの評価だが、厳しい自己評価もあるが、全体として妥当な評価がされている。

他になければ、議題(1)「千葉市消費生活基本計画平成20～22年度事業実績」については、以上とする。

では、議題の2番目平成23年度(単年度)千葉市消費生活事業計画について、事務局より説明願いたい。

(事務局)

先ほど、資料1「平成20～22年度事業実績一覧」でご説明したが、この3か年の実績を踏まえた結果を基に、事業を所管する担当課と事業計画等詳細に事業計画等の見直しを図った。それでは、資料4の「平成23年度(単年度)千葉市消費生活事業計画」についてご説明する。

<資料4を基に「千葉市消費生活基本計画平成20～22年度事業実績」について説明>

(議長)

何か意見等はあるか。

(委員)

通番54番について、臨時相談を設ける基準を検討する、とあるが、緊急時というのは今回の震災のようなときを想定しているのか。

(事務局)

お察しのとおり。なお、今回の震災時には実施しなかった。

(議長)

他に何か意見があるか。

<各委員 意見なし>

(議長)

それでは、議題（２）「平成２３年度（単年度）千葉市消費生活事業計画」については以上とする。

ここで、一旦事務局へ進行を渡したい。

(事務局)

議題（３）の「諮問」については、千葉市長より、小賀野会長へ諮問をお願いしたい。

<諮問書を局長が読み、会長へ渡す>

(議長)

ただ今、千葉市長より諮問書をお受けした。

先ほどの議題にあった、消費生活基本計画の事業実績と今年度の事業計画を踏まえ、次期の千葉市消費生活基本計画の策定に向け検討してまいりたいと思う。

本審議会としましては、今後、事務局と協議を重ねながら１２月の答申に向けて進めていきたいと思うので、よろしく願います。

(議長)

それでは、議題の（４）「次期千葉市消費生活基本計画（案）の概要」について、事務局より説明をお願いしたい。

<資料５を基に「千葉市消費生活基本計画平成２０～２２年度事業実績」について説明>

(議長)

上の段に消費者を取り巻く環境の変化、行政の動きが、下が千葉市関係で、いちばん左に消費生活条例、平成１８年７月に全部改正があり、その７つの権利が規定されたもの、それから千葉市の中長期の計画としてちば・ビジョン２１、この中にも消費生活の安定・向上の項目が示されている。それから同じく中長期計画の千葉市新基本計画の中でも、消費者被害のリスクの軽減、情報提供の推進等が盛り込まれている。これらを受けて次期の消費生活基本計画の大きな項目を１から５まで計画の基本的方向が示されている。それから計画の実効性の確保についても４つあげられており、このようにして計画をまとめているということである。

何か意見等あるか。

(委員)

計画の基本的方向について、４番の消費者の年齢その他の特性に対する配慮という所で２２年度までの分で例えば若者に対する支援が入っていたが、今回はここには載っていない。何か大きな変更点があるのか。

(事務局)

基本的方向について、若者に対する支援ですが昨年と同様大学教育、高校の教育ですとか、小中学校の教育の中で消費者教育を実施していくということで、ここには記載していない。よって、基本的には変わりはない。

(委員)

同じく計画の基本的方向について、例えば2の消費者被害の未然防止・拡大防止、3のところで消費者の自立支援のところで消費者教育の推進が括弧書きで記されているが何か思惑があるのか。

(事務局)

現行の計画資料7の59ページをご覧ください。消費者施策上の重点項目を基本的方向にあてはめて記載している。

(委員)

個別の施策というわけではないですが、消費者問題は不況ですし、高齢者も増えていく中で重要性を増しているが、国で行政の経費削減、その中で消費者行政もその例にもれない。そうした中で、従来どおりの消費者の基本計画を立てて果たしてやっていけるのかなと思う。これから毎年削減される中で、計画をたててこれだけ細かくきちんとやっていけるのかなと思う。これだけ実現性のある計画を立てる必要があるのかなと思う

(事務局)

目標となるものとして基本計画をたてていますが、この3年間22年度が最終年度でございましてこの事業計画についてすべての事業に一生懸命取り組んだのが現実でございませう。

新基本計画にあたりまして、いかに事業実施率の向上を図り、基本計画に基づいた事業を実施していかなければならないということでこれから計画に沿いながらご理解いただければと考える。

財源については、通常の事務経費を削減してまでも相談業務等の削減は一切行わずに対応してきている。

(議長)

国のあらゆる部門でだんだん厳しくなる中で、どうやって生き延びていくのかさらに改善していくのか、開けていく、未来を見つめていくことが、それぞれに課された課題ですけども、そういった厳しい中で、市の基本計画もその中にあるが、最大の努力で頑張らなければならぬと思う。

(議長)

他に意見等はあるか。

意見がなければ、議題(4)「次期消費生活基本計画(案)の概要」については、以上とする。

それでは次に議題(5)「その他」に入る。事務局にお願いしたい。

(事務局)

次回の審議会の開催を10月下旬に予定させていただいている。決定次第ご連絡したい。

(議長)

それでは、本日の審議会を終了する。

<閉会のあいさつ>

<閉会>

問い合わせ先 千葉市市民局生活文化部消費生活センター

TEL 043-207-3601

FAX 043-207-3111