

令和3年度第1回
札幌市消費生活審議会

会 議 録

日 時：2021年7月21日（水）午前10時開会
場 所：Web開催

1. 開 会

○事務局（永井消費生活係長） 皆様、おはようございます。

私は、事務局を務めます消費生活課の永井と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

本日は、急遽、リモートでの開催にご対応いただきまして、ありがとうございます。

会議に先立ちまして、事務局からお知らせとお願ひがございませう。

札幌市情報公開条例では、附属機関での会議は、原則として公開することとされておられ、本会議におきましても同様の取扱いとさせていただきます。

また、札幌市自治基本条例では、施策検討の各段階からの情報を市民に積極的に提供するように定められておられ、会議録、委員名簿などにつきましても公表させていただきますこととなりますので、あらかじめご了承くださいませうお願ひいたします。

また、今回のリモート会議開催での留意事項といたしまして、ご自分のご発言のとき以外は、音声を極力ミュートの状態にさせていただきますようご協力をお願ひいたします。

事務局からの事前のお願ひは以上でございます。

○事務局（安田消費生活課長） 皆様、おはようございます。

私は、札幌市消費生活審議会の事務局を担当しております消費生活課長の安田でございます。

本日は、どうぞよろしくお願ひいたします。

会議に入ります前に、本日は今期初めての審議会となりますので、審議会の設置及び組織等についてご説明させていただきますと思ひます。

○事務局（永井消費生活係長） それでは、私から説明させていただきます。

もしご準備が可能でしたら、委嘱状と一緒に郵送しております第3次札幌市消費者基本計画の冊子の90ページをご覧ください。

こちらに札幌市消費生活条例を記載しておりますけれども、消費生活審議会は市民の消費生活の安定及び向上を図るための施策の基本的事項、その他、当該施策の実施に係る事項を審議するために設置が義務づけられておられます。

また、こちらの条例第48条におきまして、委員は12人以内をもって組織し、その任期は2年と定められておられます。

そして、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、札幌市消費生活条例施行規則で定めることとされておられます。

こちらの規則第28条におきまして、審議会に会長及び副会長を1人置き、委員の互選により定めるとありますので、後ほど、会長、副会長の選出をいたします。

また、こちらの規則第29条では、会議の招集、議事について定めておられまして、議員の半数以上の出席をもって会議を開くことができ、また、審議会の議事は出席委員の過半数で決することとしています。

さらに、後ほど詳しくご説明いたしますが、第30条では、消費者苦情処理部会につい

て定められているところです。

簡単ではありますが、審議会の概要については以上となります。

○事務局（安田消費生活課長） 次に、委嘱状の交付についてでございます。

本来であれば、委嘱状を市長からお一人お一人にお渡ししなければいけないところがございますけれども、今回は対面での実施ができませんでしたので、各委員の皆様へ郵送により交付をさせていただきます。恐れ入りますが、ご了承ください。

さて、本日は、札幌市消費生活審議会委員12名のうち10名の方にご出席していただいておりますけれども、条例の施行規則第29条に規定する半数を超えておりますので、会議が成立しておりますことを報告させていただきます。

つきましては、ただいまから、第59回、令和3年度第1回札幌市消費生活審議会を開催させていただきます。

2. 市民文化局長挨拶

○事務局（安田消費生活課長） それでは、審議会の開催に当たりまして、札幌市市民文化局長の本間よりご挨拶を申し上げます。

○本間市民文化局長 皆様、おはようございます。市民文化局長の本間でございます。

開会に当たりまして、私から、一言、ご挨拶をさせていただきます。

本日は、新型コロナウイルス感染症の拡大によりまして、急遽、リモート形式による開催とさせていただきますけれども、大変お忙しい中、令和3年度第1回消費生活審議会にご参加をいただきまして、誠にありがとうございます。

また、皆様には、このたび、第14期の審議会委員を快くお引き受けいただきましたことに、改めまして感謝申し上げます。

札幌市では、消費者の権利の確立と自立の支援という札幌市消費生活条例の基本理念に基づきまして、2008年度に札幌市消費者基本計画を作成いたしまして、札幌市民のための消費生活の安定と向上を図るための取組を進めてきたところでございます。

現在は、2018年度から2022年度までを計画期間といたします第3次計画に基づきまして、各ライフステージにおける消費者教育の充実や被害拡大防止に向けた様々な施策を展開しているところでございます。

とりわけ、最近の取組といたしましては、消費者被害の未然防止のため、民生委員児童委員、あるいは町内会など、地域の方々に働きかけを行いまして、高齢者や障がいのある方への見守りの担い手を着実に増やすことで地域ネットワークの拡充を図ってまいりました。

また、市民から特に要望の多い被害拡大の懸念のある不当な取引につきましては、積極的に悪質な事業者への調査、あるいは指導に取り組みまして、被害拡大の防止に努めてきたところでございます。

しかしながら、近年、インターネット取引の急増や、新型コロナウイルス感染症による

新しい生活様式の浸透などによりまして、消費者を取り巻く環境が大きく変化をしてきていると思っております。

加えて、来年4月には、民法改正による成年年齢の引下げを控えておりまして、今後は若者による契約トラブルの増加というものも強く懸念されているところでございます。

今後も、こうした環境の変化に適切に対応していくためには、より柔軟で将来を見据えた施策を推進していく必要があると認識しております。

札幌市といたしましても、これまでの取組をさらに磨き上げ、市民から寄せられる相談を、事業者への迅速な調査、指導など地域全体への注意喚起につなげていくとともに、より効果的な消費者教育、また啓発に生かしてまいりたいと考えておりまして、本年3月には、2023年度からの第4次計画の方向性について審議会に諮問をさせていただいたところでございます。

皆様には、これから次期計画策定に向けまして長期間にわたりご審議をいただくこととなりますが、札幌市の消費者行政推進のために、委員の皆様には、それぞれのお立場から忌憚のないご意見をいただき、実りある審議となりますことを心よりお願い申し上げます、ご挨拶とさせていただきます。

これから長くなりますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

3. 委員紹介

○事務局（安田消費生活課長） 次に、委員の皆様をご紹介させていただきます。

お名前の五十音順でお声かけさせていただきますので、それぞれ自己紹介をお願いいたします。

それでは、札幌弁護士会消費者保護委員会委員の小田嶋真悟委員からご挨拶をお願いいたします。

○小田嶋委員 札幌弁護士会の小田嶋と申します。また2年間、よろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会地域福祉部長の柏浩文委員、お願いいたします。

○柏委員 柏と申します。初めてで分からないこともたくさんありますが、どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、小樽商科大学商学部教授河森計二委員、お願いいたします。

○河森委員 小樽商科大学の河森計二です。よろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、公募委員の工藤裕子委員、お願いいたします。

○工藤委員 前期に引き続きまして委員を務めさせていただきます工藤裕子と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、公益社団法人札幌消費者協会会長の高田安春委員、お願いいたします。

○高田委員 おはようございます。札幌消費者協会の高田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、適格消費者団体特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道理事の番井菊世委員、お願いいたします。

○番井委員 おはようございます。

番井でございます。

適格消費者団体の消費者支援ネット北海道で理事や検討委員などを務めさせていただいております。仕事は司法書士をやっております。今年度もよろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、北海道小学校家庭科教育連盟事務局長の栃尾美加子委員、お願いいたします。

○栃尾委員 おはようございます。

このたび、仰せつかりました栃尾美加子と申します。

小学校での消費者教育に関わりまして、教育連盟というところで研究を進めております。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、生活協同組合コープさっぽろ札幌西地区委員長の成田しえ委員、お願いいたします。

○成田委員 おはようございます。

コープさっぽろ札幌西地区の担当をしております成田しえと申します。

初めてになりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、北海道大学法学研究科教授の林誠司委員、お願いいたします。

○林委員 北海道大学法学研究科の林誠司と申します。よろしく申し上げます。

○事務局（安田消費生活課長） 最後に、公募委員の山口久枝委員、お願いいたします。

○山口委員 おはようございます。

前回に引き続き、また委員をさせていただくことになりました山口久枝です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○事務局（安田消費生活課長） 委員の皆様、ご挨拶をありがとうございました。

今後は、ご挨拶いただいた10名の委員の皆様に、本日ご欠席の北海道教育大学教育学部教授の浅野千恵委員、札幌商工会議所女性会副部会長の八田利枝子委員を加えた12名の皆様でご審議いただくこととなりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

ここで、市民文化局長の本間につきましては、大変恐れ入りますが、所用のため退席とさせていただきます。

〔市民文化局長は退席〕

4. 事務局挨拶

○事務局（安田消費生活課長） 次に、当審議会の事務局を担当いたします札幌市市民生活部の関係職員を自己紹介させていただきます。

○事務局（渡邊市民生活部長） 市民生活部長の渡邊でございます。

今年度から市民生活部長を拝命しました。よろしくお願いいたします。

○事務局（永井消費生活係長） 消費生活係長の永井でございます。昨年度から引き続きになります。今年度もよろしくお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） 消費生活係消費生活審議会担当の谷村と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（原調査指導係長） 調査指導係長の原でございます。よろしくお願いいたします。

○事務局（高橋表示検査担当係長） 表示検査担当係長の高橋です。よろしくお願いいたします。

○事務局（川崎計量検査所長） 計量検査所長の川崎でございます。よろしくお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 以上が事務局でございます。

それでは、議事に入ります前に、お手元の資料を確認させていただきます。

本日、各委員の皆様には、次第、審議会委員名簿、配付資料一覧、資料は資料番号1から9まであり、冊子の第3次札幌市消費者基本計画を郵送によりお配りしてございます。

ご確認をお願いいたします。

皆様、資料のほうは全ておそろいでしょうか。

5. 議 事

○事務局（安田消費生活課長） それでは、これより議事に入らせていただきたいと思います。

まず、（1）議決事項のア、会長の選出でございます。

今回、委員の改選によりまして、新たに会長を選出する必要がございます。

札幌市消費生活条例施行規則に、会長は審議会を代表し、会務を総理するとございますが、会長が選出するまでの間、事務局で進めさせていただきますことをご了承いただきたいと思います。

会長の選出方法でございますが、施行規則におきまして、互選により定めることになっております。

どなたか、ご推薦などはございますでしょうか。

○林委員 長年にわたって札幌市の消費者施策に携わられている河森委員に会長をお引き受けていただきたいと思いますと思いますが、皆さん、いかがでしょうか。

○事務局（安田消費生活課長） ただいま、河森委員を推薦するご意見がございましたけ

れども、ほかにご意見ございませんでしょうか。

(「なし」と発言する者あり)

○事務局(安田消費生活課長) それでは、皆様、いかがでしょうか。

(「異議なし」と発言する者あり)

○事務局(安田消費生活課長) 異議がないようですので、当審議会の会長に河森計二委員を選出することといたします。ありがとうございました。

それでは、以降の議事進行につきましては河森会長にお願いしたいと思います。

会長、よろしくお願いいたします。

○河森会長 会長を仰せつかりました河森です。

今後、また当審議会を進めていきたいと思っております。

今回は、第4次基本計画の策定ということで、初回はリモートで会議を開くことになりましたけれども、今後、長い検討になると思いますので、皆様には、それぞれの立場で忌憚のないご意見をいただければと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、早速入らせていただきますが、本日は議決事項が2件ありまして、そのうちのこの副会長の選出に移りたいと思います。

条例施行規則の第28条第3項には、会長を補佐し、会長に事故があるとき、または会長が欠けたときは、その職務を代理すると規定されております。

副会長につきまして、どなたかご推薦はございませんか。

○小田嶋委員 推薦となりますけれども、消費者問題に幅広い見識をお持ちの北海道大学教授でもいらっしゃいます林委員にお引き受けいただきたいと考えておりますが、皆様、いかがでしょうか。

○河森会長 今、林誠司委員を推薦するご意見がありましたが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」と発言する者あり)

○河森会長 それでは、異議がないようですので、当審議会の副会長に林誠司委員を選出することといたします。ありがとうございました。

それでは、林副会長からご挨拶をよろしくお願いいたします。

○林副会長 ただいま、小田嶋委員よりご推薦をいただきました林誠司です。

2015年に消費生活審議会の委員が仰せつかり、在外研究のため2年ほど空けておりましたけれども、以来、今日まで委員として審議に参加させていただきました。

今後は、副会長として、市民の皆様の負託にお応えできますよう、微力ながら尽力してまいりたいと存じます。

よろしくお願いいたします。

○河森会長 よろしく申し上げます。

それでは、早速、報告事項に移りたいと思います。

今回は報告事項がアからエまでありまして、まずはアになります。

第4次札幌市消費者基本計画策定スケジュールについて、事務局よりお願いいたします。

○事務局（永井消費生活係長） 事務局の消費生活係長の永井でございます。

私から、第4次札幌市消費者基本計画策定の今後のスケジュールについてご説明させていただきます。

A4判カラーの資料になります。

右上に資料と記載されている第4次基本計画策定スケジュールという資料をご覧ください。

こちらの資料につきましては、今年3月の審議会においても説明させていただき、既にご了承いただいている内容ではございますが、今回、新任の委員の方もいらっしゃいますので、改めてご説明をさせていただきます。

現在の第3次基本計画の計画期間が令和4年度までとなっておりますので、次の計画については、令和5年度、令和5年4月1日がスタートとなっております。

当審議会からご答申をいただきました後、市役所の中におきまして、市長、副市長、関係部署への説明、市議会への説明、さらにはパブリックコメントを行う期間を考慮いたしますと、当審議会からご答申をいただく時期は、おおむね来年の夏頃を想定しておりますので、それまで、今回の審議会から検討をいただく期間は約1年余りになると考えてございます。

今年度につきましては、今回の審議会の後、10月、来年の1月、3月と計4回の審議会の開催を予定しておりますけれども、新型コロナウイルス感染症の拡大の状況を踏まえまして、今回のようなリモートによる開催や、場合によっては書面による開催についても検討いたしますので、その際にご理解とご協力のほどをよろしくお願いいたします。

さて、今回の審議会のテーマでございますけれども、消費者を取り巻く環境、情勢となっております。現行の第3次基本計画は、今から5年前に同じく当審議会でも検討を開始しておりますが、消費者を取り巻く環境、情勢については時代とともに変わってきているところでございます。

次期計画を策定するに当たりまして、消費者を取り巻く環境の変化を踏まえた適切な課題の把握が必要となりますことから、これから事務局より国の動向や最近の消費生活相談の状況についてご説明いたしますが、委員の皆様におかれましても、それぞれご専門の立場から、現在の行政、環境をどのようにご覧になられているのか、ご意見をお聞かせいただければと思っております。

第4次基本計画策定のスケジュールの説明については以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

ただいまの説明につきまして、ご質問やご意見等がございましたらお伺いいたします。よろしくお願いいたします。

従来の基本計画は、審議会の中で検討部会をつくりまして、そこで検討を行ってきたのですが、今回は、審議会全体で検討を行う形でスケジュールに沿って進めるということになります。

スケジュールについてご質問なければ、次の報告に入りたいと思いますが、特にありませんか。

(「なし」と発言する者あり)

○河森会長 ありがとうございます。

では、次にイになります。

第3次札幌市消費者基本計画の実施状況について、こちらも事務局よりお願いいたします。

○事務局(谷村消費生活係員) それでは、第3次札幌市消費者基本計画の実施状況について、消費生活係の谷村からご報告させていただきます。よろしく申し上げます。

これに当たりまして、まずは第3次計画の構成についてご説明させていただきます。

資料1の第3次消費者基本計画における重点項目をご覧くださいと思います。

第3次計画では、消費者を取り巻く環境や課題に対応するため、特に優先的に取り組むべき課題として、資料中段に記載のとおり、四つの重点項目を掲げております。

- 1、安全で安心できる消費生活に向けた取引行為の更なる適正化。
- 2、高齢者等における消費者被害の未然防止の推進。
- 3、自ら考え、判断し、行動する消費者となるための学びの機会の充実。
- 4、消費者行政の更なる推進に向けた連携の強化とネットワーク化の拡充。

これらの重点項目は、国際目標であるSDGsにも関係し、資料の中段でそれぞれの重点項目を結びつくSDGsを示しております。

重点項目の解決に向けた取組がSDGsの各目標の達成にも寄与している形になっております。

次に、資料2の計画の体系をご覧ください。

図の中に、基本的方向として、安全・安心な暮らしの推進、広告その他を含む表示などの適正化の推進などが記載されていますが、これらは、消費者基本条例において市が実施すべき政策として記載されているものです。

また、基本的方向にひもづき、これを実現するための具体的な施策を基本的施策として示しております。

先ほどご説明した四つの重点項目をここに示された基本的施策を横断しながら取り組んでいくということが現行の第3次計画の概要となります。

それでは、第3次計画の実施状況のご報告に入らせていただきます。

資料3の第3次消費者基本計画重点項目の実施状況についてご覧ください。

この資料は、第3次計画の運用開始となりました平成30年度から令和2年度までの3年間の実施状況をまとめた中間報告という形になります。

第3次計画では、先ほどの重点項目を達成するため、重点項目ごとに行動目標を二つずつ設定しておりまして、この行動目標達成に向けた施策の実施状況に基づき、丸、三角、バツの3段階で評価しております。

評価の基準は表紙の下に記載しております。

それでは、1 ページ目をおめくりください。

重点項目 1、安全で安心できる消費生活に向けた取引行為の更なる適正化からご説明いたします。

重点項目に関する施策は、重点施策と主な施策の二つに分類されており、それらの具体的な施策の内容を表の左側の黒丸で列挙しています。また、各施策の内容の後に事業番号の記載がありますが、これは、後ほどご説明する資料 6 の基本的政策の番号と対応しており、基本政策の重点項目のつながりを示すものでございます。

事前に資料もお送りしておりますので、主要の部分だけかいつまんでご説明させていただきます。

では、重点施策の一つ目、消費生活条例や不当な取引行為に関する基準を事業者にも周知徹底し、違反事業者への対応を強化しますについてです。

相談内容から悪質性が認められた場合などには指導を行い、それに従わない場合は勧告、公表を行います。この 3 年間では、公表、勧告、文書指導を 1 件ずつ行っております。

まず、勧告についてですが、家屋関係の修理事業者でございますけれども、ホームページに低廉な価格を表示する一方で、それとはかけ離れた高額な代金を請求されるといった事例が多く寄せられていた事業者でございます。勧告後にも、当該事業者に関する相談があれば、逐次、呼出しの上、事情聴取を行い、経過観察をしました。

続いて、公表についてでございます。

T' s グループという水周りの修理事業者でございますが、ホームページに記載された金額よりも著しく高額な費用を請求される、あるいはクーリングオフの申出を拒否するというようなことをしている事業者でありまして、調査結果を踏まえて公表に至ったというものでございます。こちらの公表結果につきましては、各種メディアでも取り上げられ、その後、当該事業者に関する相談はびたりと止んだという状況でございます。

続いて、重点政策の二つ目、ホームページや SNS などを活用し、消費者に対して悪質事業者やその手口に関する情報を提供しますについてです。

毎月 15 日頃、その時々で気をつけてほしい注意喚起情報をイラストつきで解説する「みまもり通信」を発行しております。また、ツイッターやホームページ、Eメールで配信しております。また、臨時号として、一時的に急増した相談案件についても注意喚起しており、先ほどご説明した T' s グループについても臨時号を 2 回発行して注意喚起しております。

重点施策以外にも、安全で安心できる消費生活を実現するために、地下鉄車内広告や大通駅構内の S A P P O R O S N O W V I S I O N に注意喚起を掲載したり、啓発動画や啓発グッズを作成したりいたしました。

特に、今年の 2 月、3 月に掲載した地下鉄広告は、資料 1 ページ目の下に載せているピンク字の広告でございますけれども、こちらは、一見、ネットでよく見る悪質広告に似せて作ったものですが、官製広告とは思えない尖ったアイデアがメディアからも注目

を浴びまして、朝日新聞の取材を受けたところでございます。

デジタル版の記事でございますけれども、今も検索すると出てきます。

次に、5ページ目をご覧ください。

その他の施策については、時間の都合上、割愛させていただきます。

5ページ目に、重点項目1の行動目標とその達成状況を記載してございます。

行動目標の一つ目は、消費生活条例等に定める不当な取引行為の基準等について、逐条解説を整備し、公開するについてですが、こちらは平成30年度末に公開が済んでいる状況でございます。

今後、逐条解説を事業者に周知するための取組として、業界団体との会議や意見交換会などの際に、その業界に多く寄せられている相談事例について、逐条解説を用いて指導を行ってまいりたいと考えております。

行動目標の二つ目、消費生活に関する注意喚起情報の提供回数についてでございます。

目標としましては、随時実施に加えて、毎月、定期的を実施するとしております。

こちらについては、重大な事案について、プレスリリース等にて、随時の情報発信とともに、みまもり通信として、その時々で注意が必要な情報について、ホームページ、ツイッター、関係機関へのメール配信により、定期的な情報発信を行っているところでございます。

これらの取組を踏まえまして、一番下の行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価を丸とさせていただきます。

続きまして、6ページ目をご覧ください。

重点項目2、高齢者等における消費者被害の未然防止の推進についてご説明いたします。

重点施策の一つ目、地域での見守りの必要性について周知するとともに、消費生活サポーターとして登録した市民や企業と連携して見守り活動の充実を図りますについてです。

現在、本市では、市民や企業に消費生活サポーターとして登録していただき、目配りや当課からの注意喚起情報を広めていただくなど、できる範囲での見守り活動にご協力いただいております。

先ほど、みまもり通信についてご紹介いたしました但、令和2年度からは、月に1回配信している定期的なみまもり通信だけではなく、短期間に多く集中したような事例について、みまもり通信臨時号として、サポーターやネットワーク関係機関へ配信する取組を行いました。

サポーターから寄せられた報告によりますと、マンションの掲示板や習い事やサークル、あるいは回覧板など、様々な方法で周知していただいているようでございます。

重点政策の二つ目、大学や専門学校、企業等において、若年者に多い消費者被害の未然防止のための講座や啓発の充実を図りますについてです。

今、若者たちの間で被害が急増している定期購入商法というものがあります。お試し価格ゼロ円や初回限定で90%オフなど、著しく安価な表示を広告に強調しておきながら、

その傍らに小さく定期購入の条件を目立たないように表示させ、消費者の意思に反して定期購入契約を結ばせて、2回目以降は高額な商品の支払いを行わせるというものでございます。

こちらにつきましては、グーグルやユーチューブ、インスタグラム、ツイッターなど、多くの若者が利用しているインターネットコンテンツに広告を掲載して、札幌市に住んでいる10代後半から20代にターゲットを設定して発信いたしました。

インスタグラムでは118万回、ツイッターでは143万回も表示されまして、ユーチューブ広告に関しては、動画を2種類合わせて31万回、これは、途中で広告をスキップした人はカウントしておりませんで、最後まで見ていただいた回数が31万回です。これは、本市でもユーチューブ公式アカウントがあるのですが、そちらのアカウント内でも歴代再生回数4位と5位をそれぞれ獲得しているところでございます。

また、6ページ一番下でございますけれども、ほかにも、情報商材やオンラインゲームの課金など、若者からの相談が多い案件につきまして、「レトロ可愛い」をテーマにした啓発動画「消費者トラブルいやや!!」を作成しました。

タイトルの「いやや」は、消費者ホットライン188とかけているものとなっています。

昨年度末に完成したところでございまして、現在、ホームページやユーチューブで公開しておりますが、今年度以降、街頭ビジョン等で放映することとしております。

その他の施策については、時間の都合上、割愛させていただきます。

8ページ目をご覧ください。

重点項目2の行動目標における達成状況でございます。

行動目標3、消費生活サポーターの個人登録者数では、目標値の累計300人に対しまして、令和2年度末時点で192名に登録していただき、達成率としては64%でありました。

令和2年度は、サポーターと活動内容が近いと思われる民生委員に対して働きかけを行うため、10区全ての民生委員児童委員協議会において説明を行いましたところ、非常に多くの反響がありまして、昨年度の103人から令和2年度で大きく人数を増やすことができました。

現在は、民生委員に続きまして、各区の町内会連合会において説明を行っているところでございまして、令和4年度末までに目標達成を行いたいと考えています。

行動目標4、大学生または新社会人向けの啓発事業の回数についてです。

目標値の累計60回に対して、教材の提供や消費者センターでの講師派遣講座、ウェブ広告の開始などにより、累計65回の実施となりましたので、令和2年度末で目標を達成することができました。

しかしながら、成年年齢引下げを控えておりますので、若年者への啓発については、今後も引き続き注力してまいりたいと考えております。

以上の取組を踏まえ、評価は丸とさせていただきます。

続きまして、資料の9ページ目をご覧ください。

重点項目3、自ら考え、判断し、行動する消費者となるための学びの機会の充実についてご説明いたします。

重点施策の一つ目、消費者センターを消費者教育の拠点として、「消費者教育の体系イメージマップ」に基づき、消費者教育をバランスよく学べるよう、講座等の企画を行いますについては、後ほど、行動目標についてご説明する際に併せて説明させていただきますので、一旦、飛ばさせていただきます。

その下の重点項目の二つ目、学校の意見を取り入れた講師派遣講座の実施や、学校で活用しやすい教材の提供を行いますについては、市内の各小中学校からの依頼により、学校でのニーズに応じて、講座内容を組み立てる講師派遣講座を実施しているほか、各種教材の作成、配布をしております。

最近に作成した教材といたしましては、令和2年3月に小学校向け副教材「しろうくまと知ろう！くらしと買い物」というものがあります。これは、先日、公益財団法人消費者教育支援センター主催の消費者教育教材資料表彰2021におきまして、優秀賞を受賞いたしました。

今後も、継続的に小学校へ配布してまいりたいと考えています。

また、そのすぐ下になりますけれども、令和3年3月には、中学生向け副教材「マモル探偵のトラブル事件簿」を制作しております。こちらは、使い勝手のいい映像教材という形にしました。

教材の作成に当たっては、学校から教材を配布されても、その使い方に悩んでしまうという声をいただいていたことがありましたので、そういった声にお応えして、教職員向けの解説動画や解説書、それから、授業用のワークシートを用意して、授業を組み立てやすい教材を目指しました。

こちらについては、今後、配布してまいりたいと考えています。

以上が、重点項目3の施策の主な中身となります。

それでは、11ページ目をご覧ください。

次に、重点項目3の行動目標における達成状況です。

行動目標5、学校教育等で使用できる消費者教育教材の提供では、計画期間内に小・中学校、高等学校及び大学それぞれで活用できる教材を配布しておりますが、先ほどご紹介した小学校向け教材「しろうくまと知ろう！くらしと買い物」、中学校向け教材「マモル探偵のトラブル事件簿」に加えて、これまでに作成した高校向け教材「クロサギ」と大学向け教材「大学生のための消費生活入門」により、目標は達成することができました。

しかし、高校向け教材「クロサギ」については、作成から10年以上経過している状況でございますので、令和3年度以降、新たな教材の作成を検討しているところでございます。

続いて、行動目標6、消費者教育の体系イメージマップにおける講座等を実施している

割合についてです。

資料5、消費者教育に関する取組マップ（平成30年度～令和2年度累計実施分）をご覧くださいませでしょうか。

こちらは、目標値の累計で100%としておりますところ、令和2年度末までに94.3%を網羅することができました。

残すところは、白で0となっている幼児期におけるに四つの分野の取組ですが、今年度以降、その4分野の取組を行って、令和4年度末までの100%の網羅を目指したいと考えております。

以上の状況を踏まえまして、評価を丸とさせていただきます。

次に、12ページ目をご覧ください。

重点項目4、消費者行政の更なる推進に向けた連携の強化とネットワーク化の拡充についてご説明します。

重点施策一つ目、消費者団体との情報交換会の開催のほか、各種団体や他の行政機関との情報共有を図りますでは、悪質事業者の差止め請求訴訟を行っている適格消費者団体に必要な情報提供することで、消費者被害の拡大防止に取り組んでいるところでございます。

また、市内の消費者相談窓口のある事業者や消費者団体、関係機関などと情報交換会を例年実施しておりますが、新型コロナウイルスの影響でその多くが中止となりました。今後は、これをきっかけに開催方法を見直して、より実効性のある連携方法の模索に努めてまいりたいと考えております。

以上が、重点項目4の施策の主な取組状況になります。

次に、13ページ目の行動目標における達成状況でございます。

行動目標7、消費者センターと連携して啓発活動を行う消費生活サポーターの団体登録数では、目標値を20としているところ、昨年度までで登録数は12団体で達成率が60%となっています。

団体サポーターとしてご登録いただいているのは、例えば、一般社団法人札幌市老人クラブ連合会、札幌司法書士会、セコム株式会社北海道本部などがございます。

今年度は、事業者団体や福祉関係機関に対して周知活動を行っているところでございますが、既に大きな反響が見られまして、今年度中には目標の20団体は達成できる見込みとなっております。

続きまして、行動目標8、相談窓口を設けている事業者団体との情報交換会の開催では、目標値を毎年開催としております。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の関係で中止となりましたが、今後も継続して毎年開催したいと考えております。今後の開催方法については、今回、新型コロナウイルスの影響を契機として、新たな連携方法を模索してまいりたいと考えております。

以上の取組を踏まえまして、評価は丸とさせていただきます。

以上、第3次計画の中間報告として、平成30年度から令和2年度の3年間における計

画の実施状況についてご説明させていただきました。

ここで、資料6をご覧くださいでしょうか。

こちらは、我々消費生活課だけではなく、各関係部局における消費者施策関係事項をまとめたものになります。こちらの資料のボリュームはかなり多くなりますので、資料を事前にお配りしていたことと時間の都合を鑑みまして、今回、こちらの説明は割愛させていただきます。

これら取組状況を踏まえ、令和4年度末の達成を目指して、順調に遂行できていると認識しているところでございます。

長くなりましたが、以上で私からの説明を終わらせていただきます。

ありがとうございました。

○河森会長 ありがとうございました。

ただいま説明していただきましたが、ご質問やご意見がございましたら、お伺いしたいと思います。

ちょうど中間ということで、令和4年度までの第3次基本計画に基づく実施状況ですが、重点項目を大きく四つに分けて説明していただきました。新型コロナウイルスの関係で、これまでとは違う状況の中で、当初、コロナがなかったときに計画をつくったものですが、途中でコロナの影響が出てきたことによって実施がなかなか難しいところも出てきておりますが、何かご意見ありましたら、どちらからでもよろしいので、お願いいたします。

いかがでしょうか。

来年から成人年齢の引下げということもありますので、消費者の若年者に対する教育、あるいは啓蒙、啓発の充実も図っていくというところで、ユーチューブなどは31万回の再生回数もあったということです。具体的にどのくらいの再生回数があり視聴がされたのかというものが出てきているのも、これまではなかったと感じております。

柏委員は今回初めてご参加いただいたということですが、これまでにこのような動きがあったということで、何かご意見や気づいた点、ご感想でもいいのですが、何かございますでしょうか。

○柏委員 まず1点、質問ですが、消費生活サポーター養成講座はどのように行われているのか、ほかの研修で出張研修のようなものを行われているという記載もあったのですが、ここがなかったものですから、その実施状況を教えていただければと思います。

○事務局（谷村消費生活係員） サポーター養成講座につきましてお問合せいただいておりますので、お答えさせていただきます。

サポーター養成講座につきましては、年間6回、札幌エルプラザで講座を実施しているところでございます。また、定例的な開催に加えまして、各団体等から要請があった場合は、こちらから講師を派遣する派遣講座も行っております。

昨年度、各区の民児協に参加して説明させていただいた際に、民生委員の皆さんはふだんから独自の研修会をされていらっしゃるという聞いておりましたので、その研修会にご活用

くださいということでご説明していたところです。

○柏委員 ありがとうございます。

引き続き情報提供と意見ですけれども、私は民生委員児童委員協議会の事務局をさせていただいておりますが、この中に記載はなかったのですが、北海道警察本部と札幌市民生委員児童委員協議会で協定を結んでおりまして、例えば、交通事故に遭う方も高齢者の方が多いとか消費者被害に遭う方も高齢者の方が多いものですから、それを協力して未然に防いでいこうということで協定を結んで取り組んでおります。

今、中心的に取り組んでおりますのは、まず、札幌市民生委員児童委員協議会というのは各区にもありますし、一番小さい単位の民生委員児童委員協議会として、各90地区の協議会があるものですから、警察署の方や交番の方は定期的に入れ替わりますので、年に1回は必ず区の単位、地区の単位で顔合わせや最新情報を得ましようということをやっております。

もう一つは、消費者被害に遭いそうなひとり暮らしの方や、あまり身寄りがないとか外出されていないような高齢者のお宅を民生委員と警察の方がペアになって訪問するという取組をしております。

今、コロナによって、昨年度から取組地区や世帯が少し減少しているのですが、一応、その2点について取り組んでいるという情報提供をさせていただきます。

もう1点は、私は以前、ボランティアセンターの担当をしていて、消費者協会の研修にお邪魔をしたときにもお話をさせていただいたのですが、サポーターの養成講座は幾つかあるのです。

私の個人的な意見としては、知名度が一番高いのは認知症サポーターかと思っています。実は、私どもも地域見守りサポーターの養成をしています。取り組んで10年ぐらいたっていながら、まだまだ知名度が高くないのです。例えば、消費生活サポーター養成講座と、私どもも地域見守りサポーター養成講座を私どものいるセンターで開催していますし、出前研修でもやっていますので、お互いにPRをして、両方を受けたいとか、両方の話を聞きたいという方はどれぐらいいらっしゃるか分かりませんが、双方でPRをして、協力して、そういった取組を同時にしてはどうかということをも10年ほど前から提案させていただいておりますが、なかなか実現していないのです。私も今、ボランティアセンターの所管をしておりますので、ぜひ前向きに取り組んでいけたらなと考えています。

○河森会長 ありがとうございます。

事務局から何かありますか。

○事務局（安田消費生活課長） ご提案と情報提供をいただきまして、ありがとうございます。

地域見守りサポーターとの連携につきましては、私どももこれから積極的に考えていきたいと思っておりますので、そのときはご相談させていただければと考えております。

やはり、それぞれ単体でやるよりは、連携することによって地域力を高めていくという

のが本来のあるべき姿だと考えておりますので、改めて社協さんにはご相談にお伺いしたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○柏委員 よろしく申し上げます。

○河森会長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

成田委員は、今回、初めて審議会にご参加いただいたということで、重点項目が四つありましたけれども、それぞれの中でご意見やご質問、あるいは感想も含めて、何かありましたらお願いいたします。

○成田委員 コープさっぽろの成田です。よろしく申し上げます。

こういった形での参加は初めてなのですが、まず、札幌市民として、いろいろなお話をお聞きしたときに、私自身、意外と知らないものがたくさんあるなど感じました。それと同時に、コープさっぽろではSDGsにも取り組んでおりますので、そこを含めて重なり合う部分も感じました。

それから、お聞きしたいことなのですが、消費者トラブルを掲載したみまもり通信を地域に配布という説明がありましたが、それはどのようなところで見ることができますか。よろしく申し上げます。

○河森会長 事務局からお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） みまもり通信の配布につきましては、まず、札幌市役所のホームページの中の消費生活というページを我々は運営しているのですが、こちらのページに掲載しております。

また、消費生活サポーターの皆様は毎月配布しておりまして、サポーターの皆様のご協力で、例えば、町内会の集まりのときに配布されたり、回覧板で配布していただいている地域もあります。さらに、ホームページの中で毎月配信する配信登録も承っておりますので、そういった皆様に対して配信しているところでございます。

○河森会長 成田委員、よろしいでしょうか。

○成田委員 冊子になっているようなイメージがあったので、もしどこかで配布されているのであれば見てみたいと思って質問させていただきました。

ありがとうございます。

○河森会長 ありがとうございます。

栃尾委員はいかがでしょう。

○栃尾委員 私たちの立場からとなると、重点項目3の自ら考えてという学びの機会の充実のところでお話しさせていただけるかと思えます。

本連盟にお声をかけていただきながら、教材、副教材の開発をしていただき、また活用しやすいように指導案のようなものも作成させていただいたということで、私たち小学校の立場からすると、家庭科という授業を通して、消費者としての入り口といえますか、導入段階の啓発と教育に努めていくということで、非常に活用力の高い教材を提供していた

だけるといふことで感謝申し上げます。

あとは、小学校を含め、これからの学校教育の中では、先ほども話題に出ておりましたSDGsの考え方を学校教育の中でどのように取り入れていくかということが今後の課題となっているので、こちらの学びも審議会を通して得ていきたいなということと、学校のほうからもいろいろな実践例をご紹介させていただければと考えております。

○河森会長 ありがとうございます。

先ほどの重点項目3のところ、作った教材をどのように使うのかということ、これも解説動画、ワークシートを用意して、まずは教える側にご理解いただいた上で伝えていくことの重要性があると思いますが、それを行っていただいているというご意見もいただきました。

事務局から補足等はございますか。

○事務局（安田消費生活課長） 私どもは様々な教材、副教材を提供させていただいております。これにつきましては、確かに札幌市内を優先に配布させていただいておりますけれども、多くの自治体の方にも見ていただきたいということで、北海道を通じて全道市町村にも周知をさせていただいたところでございます。

さらには、消費者庁のホームページを使って我々の教材を周知し、さらに活用してもらおうという取組もしていきたいと考えているところでございます。

これらの活用の仕方につきまして、ご意見等をいただければと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○河森会長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

○山口委員 質問です。

若者向けの注意喚起動画などは、再生回数でどのぐらいの方が見ていただいたというのは分かると思うのですが、例えば、ホームページやその他のSNS、地下鉄の広告などについて、どのぐらいの数が見たということは分からないと思うのですが、これが一番効果があったなという手応えを感じたものはどれになりますか。

○河森会長 いろいろな広告等がありますが、手応えというか、反響なども含めて聞こえてきているところがありましたら教えていただければと思います。

○事務局（谷村消費生活係員） 我々消費生活課としても、様々な媒体において啓発活動を行っているところでございますけれども、どのような啓発効果があったかというところを知るのには、私たちとしても大きな課題の一つとして認識しております。

その中で、私たちが数字として啓発効果を測定できたものはネット広告です。今の時代、様々な企業や団体がネット広告を出している中で、一般的にネット広告に上がっているものは、営業といいますか、商品の紹介が多いと思うのですが、他の広告と比べて私たちの出した注意喚起をネット広告に上げるというのは、なかなか類を見ないと思うのです。

そういったものについて、実際にどう見られていたのかということですが、数字

を比較すると、一般のコマーシャル的な広告と比べますと、実は私たちが出した注意喚起広告のほうが、より多くの方がそれを見てクリックしていただいたことが明らかになっております。

例えば、グーグルで何か検索したときに、本当に求めているページが出るかどうかというのは実は分かりにくくなってしまっていて、一番上に出てくるのは広告だったりするのです。私たちは、そういったところにも混ぜ込んで広告を出すという取組をしたのですが、例えば、今回、ウェブ広告をテーマにした定期購入ですが、定期購入で被害に遭いやすいのがダイエットサプリメントや美肌クリームなどなので、そういった単語で検索された方に対して私たちの注意喚起の広告が出る仕組みにしてみました。

そうしたところ、ほかの一般の広告と比べると約1.3倍程度の有意なクリック率があったという成果が出ておりますので、今回、新型コロナウイルスによって新しい生活様式が提言されておりますけれども、そういったものを踏まえつつ、ネット広告というものが今後の啓発の手段として大きな効果をもたらすのではないかと認識しているところです。

○河森会長 山口委員、よろしいでしょうか。

○山口委員 ありがとうございます。

○河森会長 ネット広告は、これまでの紙媒体の広告のようなものとは違って、その優位性を利用しながらと言ったら変ですけども、多くの人の目につくような工夫をいただいているということで、よい結果につながっていくのではないかと感じました。

○林副会長 意見とお願いがあります。

まず、意見といっても大したものではないのですが、ネット広告といったアイデアと成果というのは非常に喜ばしいことかと思えます。他方で、紙媒体のものについて、9ページや10ページに、いろいろ作成しているということですが、とりわけ消費者被害の対象になりやすい大学の新生などについては、現在、大学に通えていない状況があるので、大学でパンフレットを配布するといってもなかなか難しいわけです。

そうすると、例えば、札幌市外から転入してきたときに転入届を多くの方は出すと思うのですが、その際に併せて配布するというのも考えられるのではないのでしょうかという意見でございます。

もう一つのお願いは、このお話とは関係ないのですが、最初の報告者の方のお声が小さくて、恐らく近くにマイクがない状態でお話されていたのではないかと思います。私の機械の問題もあるのかもしれませんが、聞き取るのが大変でしたので、もう少し大きい声でお話をしていただけないかということです。

○河森会長 マイクの件は、恐らく距離が離れているのでしょうか。

事務局の部屋の中でマイクを使いながら、マイクでマイクの集音をする形を取ることが可能であれば、より大きく聞こえるかなと思います。よろしくお願いします。

1点目について、事務局から何かございましたらお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 転入者に対する啓発と周知ということですが、確

かに有効な手立てかなと考えています。実際に現場でそのようなことができるのかどうかは検討をさせていただければと考えております。

そのほかにも、このような形で啓発できないか、周知できないかという手法がございましたら、事務局にアイデアをお寄せいただければ、実際に可能かどうかも含めて検討をさせていただきます、回答させていただきたいと思います。

このことにつきましては、お預かりして、また改めてご回答させていただければと考えています。

ありがとうございました。

○河森会長 今、私の大学も、全て遠隔になっていて、大学生は大学に通えない状況が長く続いています。また、成人年齢が引き下げられるということもあって、今、林委副会長がおっしゃったような札幌以外からの転入ということで、大学生になるタイミングというところも一致する部分があるのかなと思います。今後とも、その辺を検討していただきながら、よろしく願いいたします。

また何かお気づきの点ありましたら、戻っていただいても構いませんので、ご質問などをいただければと思いますが、ほかによろしいですか。

(「なし」と発言する者あり)

○河森会長 それでは、次にウになります。

国と北海道における近年の動向について、こちら事務局よりお願いいたします。

○事務局(永井消費生活係長) 事務局の消費生活係長の永井でございます。

私から、国と北海道における近年の動向についてということで、資料8、A3判の右下に「しろくま」と「くろうくま」のイラストのある資料に沿って説明させていただきます。

こちらの資料では、本市の次期計画の検討におきましても考慮すべきと考えられる国と北海道の最近の動向につきまして説明させていただきます。

まず1点目といたしまして、国と北海道の新しい消費者基本計画についてでございます。

国と北海道の両者が、昨年度、令和2年度を開始期といたします基本計画を策定しておりますので、その概要について説明させていただきます。

ちなみに、それぞれの計画の概要については、A3判資料の裏面に印刷をしておりますので、こちらはお時間のあるときにご覧いただければと存じます。

国と北海道、それぞれが計画策定に当たりまして、消費者を取り巻く環境に起因した課題を分析しておりまして、資料には掲載しておりませんが、国と道で共通の課題の認識としましては、高齢化のさらなる進展、成年年齢の引下げによる被害に遭いやすい消費者の増加、電子商取引や電子決済の拡大、また、SDGsの達成を含めました持続可能な社会の実現に向けた消費行動への働きかけの必要性、以上の大きく3点が課題把握として挙げられるところでございます。

このような課題の分析に基づきまして、時間が限られておりますので、国の第4期消費

者基本計画の特徴的な項目に絞ってご紹介いたしますと、資料の重点的な施策の推進の2点目に掲げている消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革促進、こちらは環境保全とか食品ロスの削減、事業活動のコンプライアンスの向上など、持続可能な社会形成に資する取組を国として推進しようというものでございます。

また、4点目に掲げられている新しい生活様式の実践、その他多様な課題への機動的・集中的な対応、こちらは、コロナ禍を含めました災害時の消費者問題への対応や、デジタル社会での消費者利益の保護を推進しようとするものでございます。

駆け足になりますけれども、続いて、北海道の第3次北海道消費生活基本計画について、こちらも特徴的な項目のみご説明いたします。

資料の総合的、計画的に講ずべき施策の方向性の欄に記載されている2点目として、消費者教育の推進が掲げられております。

具体的内容としましては、成年年齢の引下げに伴う対応や、倫理的、いわゆるエシカル消費の理解促進を図るための啓発強化などが盛り込まれているところでございます。

また、5点目、最後に掲げられております消費者の安全・安心の確保につきましては、消費者事故情報の共有、周知、食品の安全性の確保のための施策が掲げられているところでございます。

続きまして、2、関係法令の改正についてご説明いたします。

まず、一つ目として、特定商取引法の改正でございます。

改正内容の1点目としましては、先ほど一部ご説明ありましたけれども、近年、被害相談が非常に急増している詐欺的な定期購入商法への対策の強化でございます。

こちらは、違反事業者への厳罰化や、購入者側に契約の取消権が法に盛り込まれたところでございます。

同じく、特定商取引法改正の二つ目でございますけれども、送りつけ商法への対策強化でございます。

こちらにつきましては、契約に基づかない商品の送りつけについて、これまで受け取った側が14日間は保管する必要があったところ、直ちに処分、廃棄が可能とされました。

こちらの改正については、今月の6日から既に施行されているところでございます。

3点目として、契約書面等の電子化でございます。

こちらにつきましては、書面が紙媒体から電子化が許容されるということにつきましては、消費者の利便性の向上がメリットとして挙げられているところでございます。

これまで、契約書面があったからこそ、家族や身の回りの方が本来すべきでない契約を発見し、気づくことができたというケースがあったかと思われましてけれども、それが電子化されることで非常に困難になるということで、消費者被害の拡大のおそれがあるのではないかと消費者団体等から非難の声が上がっているところでございます。

続きまして、(2)の預託法の改正でございます。

こちらも今年の改正ではありますが、資料の下のほうに小さい表記でありますけれども、

預託販売について説明させていただいております。

販売預託商法ですけれども、消費者に購入させた商品を引渡しせずに販売者が預かって、それを事業者側がレンタルなどで運用して儲けが出ることを約束するといった取引形態になってございまして、こちらについては、原則として全ての物品、商品で販売委託商法は禁止と改正されてございます。

こちらについては、該当する契約については、民事的には無効かつ事業者への厳罰化も盛り込まれたところでございます。

続きまして、(3)のデジタルプラットフォーム新法でございまして。

こちらも、今年に成立した新しい法律になります。

こちらのデジタルプラットフォームですけれども、ネット上のショッピングサイト、オークションサイトのように、個別の販売業者にネット上の取引の場を提供する事業者のことを指しております。

このデジタルプラットフォーム上での取引で、販売業者が一体何者なのか特定することができないことで紛争解決が困難になる事案が多発しておりまして、今回、法整備に至ったものでございます。

今回の新法では、デジタルプラットフォームには、販売事業者に対する消費者からの苦情調査、身元確認など、一定の努力義務が課されますとともに、消費者が販売事業者に損害賠償を請求する場合には、プラットフォームに販売事業者の名称、住所など必要な情報を開示請求する権利を認めたところでございます。

関係法令の説明については以上でございまして。

続きまして、資料の右側に移りまして、国の消費者政策についてでございまして。

まず、地方消費者行政への支援等についてでございまして、地方自治体への交付金措置の在り方につきまして、国においては、各自治体において、消費者行政のための自主財源確保を進めようという意向がございまして、現在、国が100%負担の交付金につきましては、縮小、廃止の方向で進んでいるところでございます。

続きまして、イの地方消費者行政強化作戦2020についてでございまして。

日本全国どこでも消費者が相談できる安全・安心な体制を拡充するために、資料に枠で囲んで記載しております政策目標を掲げております。

専ら都道府県を対象に設定されているものが多いのですが、例えば、消費生活相談における体制の強化及び質の向上であれば消費生活相談員の資格保有率75%以上を目指すとか、消費者教育の推進であればSDGsへの取組の推進を進めるなど、具体的な目標を設定いたしまして、地方の取組を支援していくものとなっております。

続きまして、(2)の消費生活相談についてです。

全国的な消費生活相談員の担い手不足を受けまして、消費者庁の事業として、相談員の確保のための事業が昨年度から開始されております。

具体的には、無料の相談員資格試験の対策講座の実施、合格者に対しては就職支援など

を実施しているところでございます。

また、次の外国人観光客からの相談対応としましては、現在、新型コロナで来日外国人は大幅に減少しているところでございますけれども、訪日観光客向けのホットラインの開設や、今月の話になりますけれども、消費者庁のホームページ上に訪日観光客向けの相談用多言語チャットボットを開設したところでございます。

ちなみに、チャットボットというのは、ホームページのサイト上に質問やキーワードを入力すると、それに対応した回答内容が自動的に表示されるといったもので、その多言語バージョンが今回、消費者庁のホームページに実装された次第です。

続きまして、資料の（３）にある消費者教育に係る国の施策をご説明します。

まず、来年４月に予定されている成年年齢引下げに対応した施策といたしまして、成年年齢引下げに伴う消費者教育全力キャンペーンということで、国では関係官庁が連携いたしまして、若年者向けの消費者教育に取り組みまして、イベントを通じた呼びかけや啓発動画の制作、周知を行っているところでございます。

また、消費者庁では、高校生向けの教材「社会への扉」を作成し、全国の高校へ配布して、授業での活用を推進しているところでございます。

続いて、学習指導要領の改訂についてでございます。

平成２９年から３０年にかけて改定告示された内容が、令和４年度までに全面的に教育現場で実施される予定でございまして、小中高、各段階で家庭科、公民科において、消費者教育関連の項目が追加されたところでございます。

具体的には、高校における消費者としての自立、持続可能な社会への参画などといった項目が追加される予定でございます。

国と北海道における近年の動向についての説明は以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

国と北海道の動向ということで、計画の策定、関連法令の改正、消費者政策の大きく３項目に分けてご説明いただきました。

こちらも、ご意見やご質問等がございましたら、よろしくお願いたします。

○小田嶋委員 私からも、関係法令の改正の部分について申し上げたいと思います。

特定商取引法ですけれども、今、ご指摘にあったとおり、定期購入の部分の改正であったり、送りつけ商法の部分の改正であったりは、いい方向での改正と受け止めてよいかと思います。特に、定期購入に関しては、１回限りと誤認して購入した場合には取り消すことができるという民事的な効力も付されましたので、これはいい方向に向かうと思います。

他方で、ご指摘があったとおり、契約書面の電子化を強要されたということに関しては、普通の契約であれば何の問題もないのですけれども、訪問販売のように、向こうから押しかけられて、交付も電子化ということだと、これは被害拡大の方向になってしまうのではないかとということで、各所から反対意見が挙がっていたところだったのですけれども、この方向での改正となっております。

これを受けて、被害の動向がどうなるかについては実際にやってみないと分からないところはありますので、今後、何年かかけて、注意深く見守っていく必要があるかと思えます。

それから、預託法関係ですけれども、こちら禁止という方向で法改正がまとまっているのはすごくいいことだと思います。

他方で少し怖いところは、今、全国で預託商法を展開している業者は四十数社あると言われております。そのほとんどが、実質的には詐欺というか、きちんとした販売預託商法はほとんどないと言われております。

その中で原則禁止になっていくわけですので、今展開している四十数社はどうなるかという、どこかの時点で一斉に破綻していくか、もしくは、ばれないようにもっともっと地下に潜っていくということが考えられるわけで、これも法改正を受けて大きく動くことも想定されますので、各自の立場で見守っていく必要があるかと考えております。

○河森会長 法改正の点について、より詳細にご説明いただき、ありがとうございました。

今の点について、事務局はどうでしょうか。先ほどの説明の中であったところを補足していただいたということでもよろしいでしょうか。何か付け加えることがありましたら、よろしく願いいたします。

○事務局（永井消費生活係長） 専門的な見地からの補足、ご意見をありがとうございました。

事務局といたしましても、特に特定商取引法における契約書面の電子化の問題については、消費者被害の拡大を懸念しておりまして、書面の電子化に当たっては、条件づけを政令等で整備するということになっておりますけれども、条件づけの部分が形骸化するおそれもありますので、我々地方自治体の消費者行政の立場からは、制度の欠陥とは言いませんが、被害拡大に備えてどういった注意喚起、啓発を行っていくのかということが重要になると考えておりますので、その辺りは制度の整備について注視してまいりたいと考えております。

○河森会長 ありがとうございました。

報告事項のエにも関わるところですが、相談状況についても、今回の改正などがどのように影響してくるのか、今後、見ていく必要があると思えます。

時間の関係もありますので、国と北海道の近年の動向についても含めて、次のエの過去の相談状況の傾向、特徴という点も併せてご質問をいただければと思います。

エの過去の相談状況の傾向、特徴について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局（原調査指導係長） 調査指導係長の原でございます。

私から、過去の相談状況の傾向と特徴についてご説明申し上げます。

札幌市消費者センターに寄せられました消費生活相談の件数を1ページ目の棒グラフに示しております。

平成23年度から10年間のデータとなっておりますが、相談件数は平成30年度まで

はほぼ横ばいでしたが、平成31年度から令和2年度にかけて減少傾向にあるということでございます。これは、架空請求に関する相談件数が減少傾向にあることが影響しているものと考えております。

続きまして、30代、40代、50代の折れ線グラフをご覧いただきたいと思います。紫、緑、黄色、この辺の相談件数はほぼ安定して数がございましたけれども、近年は減少傾向にあるということが読み取れると思います。

また、上のオレンジ色は60代以上を指しておりますが、こちらについても近年は減少傾向が少し強く出ております。これは、架空請求の件数が減ったということが影響していると思われま

す。また、折れ線グラフの赤と青ですが、これは20代と未成年を表しています。こちらの年代につきましては、ほぼ横ばいが続いておりましたが、近年は、僅かでありませ

ども、若干の増加傾向があるという結果となりました。

続きまして、2ページ目をご覧ください。

2ページ目は、相談件数の推移を契約当事者、年代別の構成比で表したグラフになります。

最初に訂正がございます。

最初の四角の囲みの中の黒い四角の若者の相談が微増とありますけれども、こちらの未成年と20代の占める割合は、平成27年度以降、緩やかに減少傾向の「減少」が変換ミスをしていますので、訂正をお願いいたします。

続きまして、平成30年度以降とありますが、これは平成31年度以降でございました。こちら

も訂正をお願いいたします。こちらのグラフの説明でござい

ますが、年代別で見ますと、オレンジ色の60代以上の高齢者が、過去10年間、全体の3割以上を占めているということでござ

います。平成30年度をピークに、若干の減少傾向が見て取れると思います。10歳ごとのを区分で見

ますと、50代、40代、30代、20代と年齢層が低くなるにつれて割合が低くなっている状況でござ

います。また、20代と未成年の割合は、平成27年度以降、緩やかに減少傾向が見られ

ましたが、平成31年度以降、僅かに増加の傾向に転じております。続きまして、3ページ目をご覧ください。相談件数の推移を商品・役務別に表したデータでござ

いますが、まず、青い折れ線グラフですけれども、これは賃貸アパートの原状回復に関する相談件数を表して

お

ことです。

また、特徴的なのは、マスクに関する相談であります。薄い緑色の保険衛生品その他に分類されますけれども、今まではずっと少ない相談件数でしたが、平成31年度辺りから急増しております。これは、マスクの送りつけに関する相談が増えているということでございます。

続きまして、4ページ目をご覧ください。

こちらは、契約当事者の65歳以上に特化した相談件数の推移を商品・役務別に折れ線グラフで表した資料でございます。

こちらで注目したいのは、商品一般ということで、青い折れ線グラフで表示しておりますが、平成29年度から平成30年度にかけて架空請求の相談が増えたということで、このような山になっています。

特徴的なのは、光ファイバーに関する相談です。

オレンジ色の折れ線グラフですが、近年、増加傾向にあるということです。

また、先ほども申し上げましたが、賃貸アパートに関する原状回復の相談につきましては、65歳以上でも一定数が存在している状況でございます。

続きまして、5ページ目をご覧ください。

29歳以下の契約当事者に関する相談件数の推移を商品・役務別に表した表です。

29歳以下につきましては、賃貸アパートに関する相談が一定数ありまして、近年は増加傾向になったところ です。

また、特徴的なのは、他のデジタルコンテンツに関する相談というオレンジ色の折れ線グラフですが、こちらが増加傾向にあり、若干は収まっておりますが、情報商材に関する相談でございます。

また、赤い折れ線グラフの他の健康食品に関する相談も近年は増えておりまして、こちらにつきましてはサプリメントに関する相談でございます。通常よりも低価格で購入できるという広告で、購入してみると実は定期購入が条件だったという相談が増えているところでございます。

続きまして、6ページ目をご覧ください。

札幌市の人口構成についてまとめております。

札幌市の人口は、令和2年10月1日現在で196万1,682人でしたが、65歳以上の割合は27.6%に達しております。これは、4人に1人以上は65歳以上の高齢者ということが言えます。また、75歳以上に関しては13.4%の割合でありまして、こちらは8人に1人以上が75歳以上の後期高齢者ということになっております。

下のグラフに移りまして、こちらは高齢で単身世帯の数とその割合の将来見通しを表したグラフです。棒グラフは高齢の単身世帯の数を表しておりまして、折れ線グラフがその割合でございます。

平成12年には6.1%の割合でありましたが、令和2年には13.2%まで増えてお

ります。これは、およそ8世帯に1世帯が高齢単身世帯ということになります。

また、今後の推計として、2030年、令和12年には15.9%まで増加することが予想されますので、6世帯に1世帯が高齢単身世帯になるということが言えます。

次のページをご覧ください。

上のグラフは、75歳以上の人口の将来見通しを表したもので、令和2年を1としたときの指数の表示しております。

北海道が黒の折れ線グラフ、札幌市が水色の折れ線グラフで、灰色が全国の折れ線グラフとなっております。

札幌市は令和12年に指数が1.41となりますので、75歳以上の後期高齢者が急増し、1.4倍以上に増えるということがございます。

北海道に関しては、令和12年をピークに指数が減少傾向になるのですが、それに対して札幌市は伸びをずっと継続して増えていくことが予想されます。

下のグラフにつきましては、札幌市における町内会・自治会加入率を表したものでございます。こちらにつきましては、平成28年以降、一貫して減少しており、令和3年時点では69.53%ということで、7割を切っているという状況でございます。

以上からまとめますと、札幌市の人口動向を踏まえますと、高齢の単身世帯や75歳以上の高齢者が、これからはますます増加することが見込まれます。そのため、お年寄りを狙った悪質商法が増加しないか懸念されるところでございます。一方で、少子高齢化が進んでいるにもかかわらず、若者の消費生活相談が僅かに増えているということが特徴としていると言えると思います。

過去の相談状況の傾向と特徴については以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

これまで、未成年と20代に分けられてきたところが、今度は18歳ということで区分が変わってくる部分もありますし、相談件数の推移、年齢別で65歳以上、29歳以下というところを折れ線グラフでお示しいただきました。

あとは、今後の札幌市の人口構成、世帯の中で、これも今後の消費者基本計画、先を見ながらの進め方についても関係してくるところだと感じているわけですが、何かご意見やご質問等がございましたら、先ほどの動向も含めてお気づきの点がありましたらよろしくお願いたします。

○小田嶋委員 私の思いつきのレベルの話ですけれども、今、最後のところで、町内会・自治会加入率が下がっているというお話がありました。これは、札幌市内は、どうしてもマンションがたくさんあって、マンション暮らしの方も多くて、昔とは状況が全然違うということで、この流れはある意味でやむを得ないと感じているところです。

そうなってくると、せっかく町内会とか自治会を通じて、情報提供、啓発をしようとしても、そもそもそこに参加しない人が多いという状況も生まれてくると思っています。

ただ、一方で、マンションに入っている方に関しては、マンションごとの管理組合を通

じてつながっているというところもあったりして、マンションの管理組合の連合会みたいなものもあったりしますので、この辺を通じて町内会に入っていない人たちに対する情報提供がうまくできないのかなと漠然と思いました。

○河森会長 ありがとうございます。

これから高齢の単身世帯の中でマンションが増える中でも、管理組合を通じての情報提供をというご意見をいただきました。

事務局から、この点について何かありますでしょうか。

○事務局（安田消費生活課長） 確かに、札幌市としては、町内会加入率を上げようということで様々な取組をさせていただいているところでございます。そこを補うものとして、マンション管理組合へのアプローチが考えられますが、まだその方法が確立していないところもございますので、しっかりと検討していきたいと考えております。

○河森会長 ありがとうございます。

番井委員、何かご意見やご質問等がありましたら、お願いいたします。

○番井委員 先ほどの国と北海道における近年の動向とも関連するお話だったのですけれども、相談員の担い手確保に関する件です。

コロナ禍におきまして、生活スタイルが相当変わってきたというのがあると思いますが、その中に脱判こというものがあって、それに伴って電子化も推進されてきたと思うのですけれども、契約の電子化や支払いの決済手段の多様化ともこの1年で非常に進んだという印象を持っています。私自身、コンピューター系の仕事に就いていて得意なはずなのですが、昨今の技術にはついていけない部分が出てきました。ですから、消費生活相談をやられている方たちの中に若手の方がどんどん入っていくということが、相談員側でもついていけなくなるような技術に基づいた悪質な契約に対応していく意味でも必要なかなと思っています。

いろいろなところで言われていると思うのですけれども、なり手が不足しているというところは、お給料の面が非常に大きいと思っています。介護職の方たちは、ここ10年で収入が非常に向上したという実績もあります。消費生活相談は、非常にスキルが必要かつ専門的な職域になっていますので、若い方に魅力的な職業として、給料もきちんと安定した状態で、働く選択肢になっていけばいいなと思っていますし、そこで人数も増えていけばいいなと思っています。

あと1点、札幌市の相談件数は減少傾向だという話をお伺いしたのですけれども、北海道の令和2年の相談件数は上昇傾向だとお伺いしたものですから、全体の件数として下がっているという感じではないのかなという感想を持っております。

○河森会長 ありがとうございます。

ご意見と、北海道の相談件数のお話をいただきましたけれども、1点目の相談員のなり手については、これまでの相談事例とは異なる特に電子的な部分やネットの中で行われる、あるいは支払い決済についても変わってきているというところで、相談内容も変わってき

ているところがありますので、そこら辺も見ながら考えるところもあると思います。

2点目について、事務局からお話はありますか。

○事務局（安田消費生活課長） 担い手の確保の問題の前に、様々な取引のデジタル化に伴いまして、これまでにない取引形態が増えてきておりますので、ここにつきましては、現在の相談員の方々の知見を向上させるという意味で、研修はしっかりと取り組んでいかなければならないということはまずあるかと思えます。

次に、担い手の確保ということで、どのような取り組みをしていかなければならないのかについてですが、国にもいろいろと要請していく中で、様々な施策は出してくださっているところでございます。講座を開講していただいたり、受験料についても補助をしたりという動きがあるかと思えます。

私どもとしましては、これをどのような形で側面支援していくのかを考えるのが重要だと思っております。

例えば、今年度の講座の案内につきましては、各区役所に置かれている「あいワーク」ですね。就職活動している方々のヒントになろうかと思っておりますので、チラシ等の配架をお願いしたところでございます。

さらには、相談員の仕事があまり知られていないということもあろうかと思っておりますので、これにつきまして、しっかりと若い人にも周知を図っていく取組が必要かもしれないと思っております。

また、給与の面につきましては、国の交付金等を活用して改善させていただいたところでございますけれども、これについても、引き続き国への要請等を考えていかなければならないと思っております。あとは、皆様方からのご意見等を踏まえまして、札幌市の取組の構成を考えていきたいと思っております。

○河森会長 ありがとうございます。

高田委員、いかがでしょうか。

○高田委員 皆さんがいろいろな発言をされて、お聞きすることは大方なくなってしまったのですけれども、全体を通じて、今回、関係法令が大きく改正されておりますので、これに対する被害者の拡大が予想されるのではないかと思っております。

私どもを含めて、何人かの方からも出ておりましたけれども、啓発に相当の力を入れていかないと拡大してしまうのではないかとということで、こういったことに力を入れていく必要があるのではないかと思えます。

その方法としては、先ほど、新たに住民になった方に対しての住民証届出の際にパンフレットをお渡しするなどの意見も出されておりましたけれども、そういったことも含めて、さらに検討していく必要があるのではないかと思っております。

それから、前回の会議のときをお願いして、事務局からも対応についてご説明いただきましたけれども、今回、新しい委員もいらっしゃいますので、改めてお話しさせていただきますが、改めて、消費生活相談員はかなり充実させていかないと、これから消費者の難

しい問題に対応していくのはなかなか大変になっていくのではないかと思います。ですから、次期の計画の策定に当たっては、ぜひ相談員の確保について、地方交付金を利用しての待遇の改善というお話ありましたが、課題として取り上げていただきたいと思っております。

○河森会長 次期の策定についても言及していただきまして、ありがとうございました。

工藤委員、全体を通してでも構いませんので、何かありましたら、ご意見をいただければと思います。

○工藤委員 感想になってしまうかと思うのですけれども、先ほど、インスタグラムの広告で31万回の閲覧があったとお伺いして、すごいなと思いました。これは、若い方に向けた広告だと思うのですけれども、高齢者向けの周知としてLINE広告なども有効なのではないかと感じております。

今、70代以上の方もスマホ保有率が68%を超えてきていまして、かなりの方がスマホをお持ちです。高齢者の方は、コミュニティーとつながったり、お孫さんにつながったりということで、LINEを活用されている方がたくさんいらっしゃいますので、そちらに広告を載せたり、今、札幌市もLINEのお友達登録で市長の会見などの情報を流されていますし、ワクチンの予約情報などもLINEで流されているかと思うので、そちらにもみまもり通信や、提供されている部署が違うかもしれませんが、そういった情報を流すことも有効ではないかと思いました。

今、ドコモショップなどの携帯ショップでワクチン予約のサポートもしていただいていると聞いていまして、そういった民間事業者のサポートも活用して、消費者トラブルに遭わないようにという注意喚起もできるのではないかと考えていますので、検討していただければと思います。

○河森会長 ありがとうございます。

今、高田委員、工藤委員からお話いただきましたけれども、事務局から何かありますか。

○事務局（安田消費生活課長） 様々な媒体を使って、特に今おっしゃっていただいたLINEを使って啓発していくというのは、私どもも不断に検討していかなければならないと考えておりますので、またこのような場でご意見等をいただければと思います。引き続き検討させていただきたいと思っております。ありがとうございました。

○河森会長 司会進行の不手際で時間が迫ってきていますけれども、また何かご意見等がございましたら、様々な場で札幌市のほうに情報提供などをよろしく願いいたします。

最後、（3）に進めさせていただきます。

その他として、消費者苦情処理部会委員の指名についてです。

なお、当部会委員の指名については、会長の専決事項となっておりますので、この場で指名させていただきたいと思っておりますが、初めに事務局から、消費者苦情処理部会の役割及び組織等について、手短にご説明いただければと思います。よろしく願いいたします。

○事務局（原調査指導係長） 調査指導係長原でございます。

まず、市長は消費者から苦情があった場合に解決するために必要な助言、あっせんなどの措置を講じるものとされております。その措置を講じ、円滑に解決するために、あっせんまたは調停を消費生活審議会に付すことができることになっており、審議会であっせんまたは調停するために設置されるのが消費者苦情処理部会とされています。

この部会は、委員が6人以内で、市長が必要と認めた場合には臨時の委員を置くことできまして、ただし、苦情処理部会を構成する委員の半数を超えることはできないとされております。

以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

それでは、消費者苦情処理部会を構成する委員につきまして、事務局から何かご意見はありますか。

○事務局（安田消費生活課長） 事務局としましては、部会の性質や専門性を考慮いたしまして、法律の専門家、消費者団体、公募の各分野からそれぞれ、小田嶋委員、高田委員、番井委員、山口委員の4名を推薦させていただきたいと思っております。

さらに、付託する案件によっては、専門性を考えた上で、臨時委員の配置も考慮したいと考えております。

○河森会長 ありがとうございます。

それでは、今、お話がありました小田嶋委員、高田委員、番井委員、山口委員を消費者苦情処理部会の委員として指名させていただきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。

あわせて、提案のありました臨時の委員につきましては、今後、事務局と相談しながら指名をさせていただきたいと思っております。

また、部会長については、後日、お声かけさせていただいて、皆様にご報告させていただくことにしたいと思っております。

よろしくお願ひいたします。

以上をもちまして、本日予定の議事案件は全て終了いたしました。

最後に、事務局からお願ひいたします。

○事務局（渡邊市民生活部長） 市民生活部長の渡邊でございます。

本日は、リモートの形態でありながら、長時間にわたり、また、非常に活発にご審議をいただきまして、誠に御疲れさまでございました。

本日から第14期の審議会が始まりました。これからの2年間、こちらの委員の皆様で札幌市の消費者行政についてご審議をしていただくこととなります。

また、今期の審議会は、第4次基本計画の策定という大変大きなテーマがございます。本日の審議内容からも、消費者を取り巻く環境の深刻化がより一層進んでいるということに改めて実感させられたところかと思っております。

時代や環境の変化に合わせて、市民に寄り添った施策を推進していくということで

は、様々な分野の方々からより幅広くご意見をいただくことが不可欠と考えてございます。

今後とも、お力添えのほど、よろしくお願いを申し上げます。

最後になりますけれども、事務的なご連絡でございます。

今後の審議会の開催方法につきましても、引き続き、新型コロナウイルス感染症の動向を慎重に見極めた上で検討させていただきたいと思っております。必要に応じて、今回のようなリモート会議、あるいは書面開催等とさせていただく場合がございます。ご不便をおかけいたしますが、あらかじめご了承をいただければと思います。

改めまして、本日は、誠にありがとうございました。

お疲れさまでございました。

6. 閉 会

○河森会長 それでは、以上をもちまして、第59回札幌市消費生活審議会を終了いたします。

本日は、どうもありがとうございました。

以 上