

令和2年度第2回  
札幌市消費生活審議会

会 議 録

日 時：2021年3月10日（水）午前9時30分開会  
場 所：札幌市役所本庁舎 18階 第2常任委員会会議室

## 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。

事務局の消費生活課消費生活係長の永井と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

私から、会議に先立ちまして、事務局からの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まして、本審議会におきましても同様の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、市政の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まして、本審議会の会議録、委員名簿などにつきましても公開させていただくこととなりますので、ご承知おきいただきますようによろしくお願ひいたします。

私からのお願ひは以上でございます。よろしくお願ひいたします。

○河森会長 それでは、定刻より少し早いのですが、皆さんお集まりですので、始めていきたくお思います。

皆さん、おはようございませう。

昨年1年間は、このような審議会は対面であるということではできず、持ち回りでは一度ありましたけれども、コロナの影響も考えることができるような時期にもなってきたので、対面で審議会を開催したいと思っております。

後ほど話をさせていただきたいと思っておりますけれども、今回もご審議のほどをよろしくお願ひいたします。

それでは、審議会の開催に先立ちまして、一つご連絡があります。

これまで委員を務めていただいております宮川委員が、人事異動に伴いまして、本審議会の委員を退任することになりました。代わって、新たにコープさっぽろ理事札幌西地区委員長の成田しえ委員が委嘱されました。

本日は、所用によって欠席という連絡を受けております。

それでは、令和2年度第2回札幌市消費生活審議会を始めさせていただきます。

それでは、議事に入る前に、事務局から連絡事項をお願ひいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 事務局を担当しております安田でございます。本日は、どうぞよろしくお願ひいたします。

本日は、佐々木副会長と番井委員、石澤委員、成田委員から、所用により欠席とのご連絡をいただいておりますけれども、札幌市消費生活審議会委員12名のうち8名の方にご出席いただいておりますので、札幌市消費生活条例施行規則第29条第2項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ご報告させていただきます。

なお、本日のお座席につきましても、お名前の五十音順でお座りいただいております。

次に、お手元の資料を確認させていただきたいと思っております。

本日、各先生方のお席に配付資料をお配りしてございませう。

配布資料一覧をご用意しておりますので、ご確認いただければと思っております。

それから、今回の議題の中でご説明いたしますけれども、別途、参考資料をご用意させていただきます。

上から順に申し上げますと、オレンジ色の消費者のための相談窓口、次に、表紙に漫画が載っております冊子、「アパートのこんな傷 汚れて誰が負担するの?」、次に同じような冊子で、「楽しんで稼げるうまい話の落とし穴」、最後に緑色の「しろくまと知らう!くらしと買い物」、そして、一番下に第3次札幌市消費者基本計画を置かせていただいております。

不足等がございましたらお知らせいただければと思います。

## 2. 諮問書手交

○事務局（安田消費生活課長） 本日の審議に入ります前に、札幌市消費生活審議会の河森会長に対しまして、第4次札幌市消費者基本計画の方向性について、諮問書を手交させていただきます。

本日は、市長になり代わりまして、川上市民文化局長から手交させていただきます。

河森会長、川上局長は、どうぞ前のほうにお進みいただければと思います。

○事務局（川上市民文化局長） 諮問書。

札幌市消費生活審議会会長河森計二様。

市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者生活の基本的事項を決めるに当たり、下記の事項について諮問いたします。

1、諮問事項、第4次札幌市消費者基本計画の方向性について。

2、諮問理由、本市では、札幌市消費生活条例に基づき、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、札幌市消費者基本計画を策定しています。貴審議会において示された答申を基に、平成30年3月に第3次札幌市消費者基本計画を策定し、消費者施策を推進してきました。当該計画は令和4年度に計画期間が終了することから、消費者を取り巻く環境の変化を踏まえた施策を推進するため、次期計画の策定に当たり、貴審議会のご意見を賜りたく諮問いたします。

よろしく願いいたします。

### 〔諮問書の手交〕

○事務局（安田消費生活課長） 続きまして、諮問に当たりまして、局長の川上から、一言、ご挨拶申し上げます。

○事務局（川上市民文化局長） 改めまして、市民文化局長の川上でございます。

本日は、年度末を控え、大変お忙しい中、お集まりいただきまして、本当にありがとうございます。

先ほど、市長に代わりまして、河森会長に諮問書を手交させていただきました。

諮問理由にも触れられておりましたけれども、現在、私どもとしては第3次消費者基本計画に基づきまして施策を推進してきているところでございますけれども、計画から3年

がたったという時点になってございます。この間、消費者施策を巡る環境が大きく変化をしてきていることは、皆さんも感じているところではないかと思っておりますが、幾つかの変化を簡単に申し上げたいと思います。

まず1点目としましては、成年年齢の引下げがございまして。

ご存じのとおり、来年の4月から成年年齢が引き下げられることとなりますけれども、18歳、19歳の未成年者は、これまで行使できました未成年者取消権が行使をできなくなるということになります。今も若年層を取り巻く消費者トラブルは増えてきておりますけれども、成年年齢引下げを契機として、さらに増えてくるのが懸念されるところでございます。

また、2点目といたしましては、電子商取引の拡大ということがあろうかと思っております。

令和元年度に総務省のスマートフォンの保有率の調査をしております、その調査結果を拝見いたしますと、20代から50代までは90%ということで、ほぼ100%に近い保有率となっています。また、65歳以上の方についても3割くらいということで、3人に1人はスマートフォンを持つという状況になってきてございます。

スマートフォンというのは、オンラインショッピングとか、非常に便利な部分がありますけれども、その一方で、インターネット上には消費者の合理的な判断を妨げるような広告があふれておりますし、それによって、消費者を混乱させて商品を購入させる手口も増加してきておりますので、ますますこちらもトラブルが増えてくるということが大きく懸念されるのではないかと感じております。

最後の3点目は、地域コミュニティの衰退により、いわゆる孤立した住民が増えてくるのではないかとということがあろうかと思っております。これまで、私どもといたしましても、高齢者、障がい者などを中心に、消費者トラブル防止に向けて様々な施策を取り組んできたところでございますけれども、ますます単身高齢者が増えてくると思っております。

そういった中で、社会的に孤立した住民の方たちの消費者トラブルをいかに防いでいくかということがますます大きな課題としてのしかかってくるのではないかと感じております。

こうした中、既に皆さんもご存じのとおり、国のほうでは、全ての消費者が商品やサービスを自主的かつ合理的に選択できるよう、安全で安心な社会が築けますようにということで、令和2年度から令和6年度までの5年間の消費者基本計画を新たに策定したところでございます。

札幌市といたしましても、そうした国の動き、さらに、先ほど申し上げました大きな社会変化を見据えながら、より一層、消費者の方々が安心して生活できるような施策に取り組んでまいりたいと考えてございます。そのためには、先ほどの諮問書にありましてとおり、これからの新しい視点について、ぜひ審議会の皆様にご審議をいただければと思っております。

最後となりますけれども、後ほど事務局から詳しい今後のスケジュールが説明されるか

と思います。本日の諮問から令和4年、来年の夏が答申というスケジュールを組んでおります。長丁場になりますけれども、各委員の皆様には、それぞれご専門のお立場から忌憚のないご意見をいただきながら、実りある審議になりますよう心からお願い申し上げまして、簡単ではございますけれども、私からの挨拶とさせていただきます。

どうぞよろしく願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） なお、川上局長は、公務の都合のより、ここで退席をさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

〔川上市民文化局長は退席〕

### 3. 議 事

○河森会長 それでは、早速、審議に入っていきたいと思います。

まず、議題（1）札幌市消費者基本計画について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） それでは、第3次札幌市消費者基本計画についての概要を私から説明させていただきたいと思います。

先ほど諮問させていただきましたけれども、今後、審議会の皆様には、第4次札幌市消費者基本計画の方向性についてご検討いただきますが、改めまして、第3次札幌市消費者基本計画の概要についてご説明させていただきたいと思います。

資料①をお手元にご用意ください。

第3次札幌市消費者基本計画の位置づけですが、札幌市消費生活条例第10条におきまして、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画を札幌市は策定しなければならないと定められており、この規定に基づいて策定されたのがこの計画になります。

なお、消費者教育推進法第10条第2項では、消費者教育推進計画を市町村は定めるよう努めなければならないとなっておりますけれども、この法律に定める消費者教育推進計画としてもこの計画は位置づけられているものでございます。

第2次基本計画までは、基本計画と同時に消費者教育推進プランという2本立てで札幌市は消費者施策を推進してまいりましたけれども、第3次基本計画を策定する際に、この二つの計画を統合したものでございます。

なお、札幌市では、まちづくりの基本的な方向性を示すものとしまして、この図の左側でございます札幌市まちづくり戦略ビジョン、その実施計画であるアクションプランを策定しておりますけれども、この戦略ビジョンにおいては、まちづくりの基本目標の一つといたしまして、安全な日常生活が送れるまちにしますというメッセージを掲げており、その一つとして、行政が取り組むこととして消費者問題への対策への充実を挙げているものでございます。

また、アクションプランにおきましては、各種消費者施策を推進することとしており、第3次基本計画は、これら実現に向けた施策を推進するための個別計画として位置づけら

れているものでございます。

次に、2の計画の期間をご覧ください。

現行の第3次基本計画は、平成30年度から令和4年度までの5年間で取り組んでいるものでございます。西暦に直しますと、2018年度から2022年度の間で取り組んでいるものでございますけれども、第4次基本計画につきましても、今後の消費者を取り巻く環境の変化に対応した見直しを行っていくという観点から、次の5年間、令和5年度から令和9年度までの5年間にしたいと考えております。西暦に直しますと、2023年度から2027年度までの5年間という形で定めていきたいと考えております。

続いて、裏面の3の計画の構成についてでございます。

第3次基本計画では、消費者問題の現状と課題などから、重点的に取り組むべき項目を重点項目として4点掲げさせていただいたものでございます。図でいきますと左側でございます。もう1点は、消費者生活条例の目的と理念を実現するものとして、その施策を基本的方向性として整理し、組み立てているものでございます。

以上、札幌市の第3次消費者基本計画についての概要、骨格についてご説明させていただきました。

○河森会長 ご説明をありがとうございました。

ただいまの件について、何かご意見、ご質問などがございましたら、どちらからでも結構ですので、よろしくお願いいたします。

現在進められている第3次基本計画は令和4年度に終了ということで、先ほど手交をしていたいただきましたけれども、次の第4次に向けてということで、その前提となる第3次基本計画の内容について、まず確認ということで、不明な点等がありましたら、前の審議会から時間も過ぎていきますので、何か分からない、あるいは次に向けて確認しておきたいというところがありましたら、どちらからでもよろしくお願いいたします。

消費者教育の点についても、併せて第3次ではありますが、今後、第4次に向けてということで、いかがでしょうか。

馬場委員、お願いします。

○馬場委員 お伺いいたしますけれども、新たな基本計画をこれから策定していこうということでございますが、この資料に、主な関連計画として様々な計画プランが出ておりますけれども、連動されていると思うのです。ほかの計画期間と今後つくる消費者計画の計画期間との連動性はどのような感じになっていきますか。

○事務局（安田消費生活課長） この計画期間につきましては、施行時期が違うということもございまして、ずれは多少生じているところですが、それぞれの計画を策定するに当たって、私どもも、消費者基本計画の概念及び目的、理念はしっかりと伝えさせていただいております、その計画の中に盛り込むようお願いしているところでございますし、計画の進捗を図るに当たりまして、各実施機関においてどのような進捗かということを確認させていただきながら、審議会の中でご報告させていただいているところでござ

います。

○河森会長 プランのつながりというところで、その辺も確認していただきながら、第4次に向けてということで、つながりもあるところは示していただければと考えております。

ほかはいかがでしょうか。

第3次の流れについては、この後、審議の中で確認できると思いますので、何か質問などがありましたら、そこでお話しいただければと思います。

取りあえず、議題（1）については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 ありがとうございます。

それでは、次の議題（2）基本計画策定の今後のスケジュールについて、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局（永井消費生活係長） 続きまして、私から、第4次基本計画策定のスケジュールについてご説明させていただきます。

お手元の資料②の第4次基本計画策定スケジュール案をご覧ください。

先ほどの説明にもございましたけれども、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ことから、次の第4次基本計画につきましては、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。審議会からご答申いただきました後、市役所の内部におきまして、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えますと、当審議会からご答申いただく時期につきましては、おおむね来年の夏頃を想定しているところでございます。それまでの検討期間を逆算いたしますと、約1年5か月程度になると考えてございます。

来年度につきましては、資料にございますけれども、7月、10月、1月、3月と4回の開催を予定しておりまして、令和4年6月の審議会において答申案を確定できればと考えているところでございます。

また、当審議会の現在の第13期の任期が今年の7月13日までとなっておりますことから、7月に委員改選を経まして皆様に継続してご審議をいただくことになっております。

これまで、基本計画の策定に当たりましては、札幌市消費者生活条例第48条第7項に定めております専門部会を、8名以内の委員から成る検討部会の形で審議会内部に設置いたしまして、策定に係る審議を行ってまいりました。

ただ、今回の第4次基本計画の策定に当たりましては、消費者トラブルの多様化への対応や、多面的な消費者施策の推進のため、より多くの委員の皆様から直接のご意見を拝聴するべく、検討部会の設置は行わず、審議会全体での審議により、基本計画の策定を進めていき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。

策定スケジュール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。

第4次基本計画のスケジュール案ということで、約1年間ということになりますが、ご

提案いただきましたスケジュールということに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 ありがとうございます。

それでは、こちらのスケジュールで進めるということで、約1年間の長丁場となりますけれども、審議会全体ということで審議を行っていきたいと思っております。これまでは検討部会の中で行うということがありましたが、集まる回数も少なくしながら、その中でもじっくりと審議をしていくということで、審議会全体として審議をしていくことになりました。

第13期は令和3年度7月13日で任期を終了ということになりまして、実質は次の第14期からとなりますけれども、第3次と第4次に向けてということで、この場で皆さんのご意見も聞いていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

それでは、進めていきたいと思いますが、次に議題3の報告事項のアです。令和2年度上半期の第3次札幌市消費者基本計画の実施状況について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局(永井消費生活係長) それでは、私から、令和2年度第3次札幌市消費者基本計画の実施状況についてご報告をさせていただきます。

まず、計画の重点項目の実施状況についてご説明いたします。

お手元の資料1-1、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。

第3次計画におきましては、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ものとして、資料の中段に記載のとおり、四つの課題を重点項目として掲げているところでございます。

これら重点項目の達成のため、別途ご説明いたします資料2-1の計画の体系に掲げる個別の各施策において横断的な取組を推進することとなっております。

さらに、資料1-1の下段に記載がありますけれども、こちらの重点項目につきましては、国際目標であるSDGsにも関係しており、それぞれの重点項目と結びつくSDGsの項目を設定しております。

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するという関係性を持っているところでございます。

続きまして、資料1-2、第3次消費者基本計画重点項目の実施についてをご覧ください。

第3次計画におきましては、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いるところでございます。

その行動目標の達成に向けた施策の実施状況に基づき、「○、△、×」の3段階で評価しているところでございます。

この「○、△、×」の評価基準については、資料1-2の下の方に記載しているところでございます。

それでは、ページをめくっていただきまして、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さらなる適正化からご説明をいたします。

重点項目に関する施策ですけれども、重点施策と主な施策の二つに分類されておりまして、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るところがございます。

また、各施策の内容の後に事業番号という記載がございますけれども、こちらは後ほどご説明いたします基本施策の番号と対応しており、基本的施策と重点項目のつながりを示すものとなっております。

こちらの資料につきましては、事前にお送りさせていただいておりますので、全ての項目の説明はせずに、主要な部分だけかいつまんで説明させていただきます。

まず、重点施策の一つ目は、「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」についてでございますけれども、こちらにつきましては、後ほど報告事項の令和2年度上半期消費生活相談等についてでもご説明させていただきますので、ここでは具体の説明は割愛させていただきます。

重点施策の二つ目ですが、「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。」

こちらでは、今年度の初めに新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法、マスクの送り付けなどの相談が多く寄せられましたので、ホームページ上には、新型コロナに関する悪質商法の特設ページを開設し、便乗した悪質商法の手口ですとか、気を付けるポイントなどを掲載して、注意喚起を行っているところがございます。

また、ツイッターにおきましても、その時々で多く相談が寄せられている悪質商法の手口、それに対するアドバイスを発信して被害の拡大防止を図っているところがございます。

次に、主な施策の二つ目の「消費者ホットライン「188」の認知度向上のための取組を推進します」についてでございます。

消費者ホットラインにつきましては、平成27年度から開始されまして、いまだに、全国的には知名度が高いとは言えない状況でございます。

消費者ホットライン188の周知を図るため、資料1ページ目の中段にございますように、スマホ型カードで、小・中学校への周知や各種パンフレットの作成、配布を行ったところがございます。

特に、今回お手元にご用意させていただきました消費者のための相談窓口ということで、厚紙で小さめの二つ折りのものですけれども、こちらは関係機関の方に非常に好評でございまして、市役所の内部からもぜひ送ってほしいという声が寄せられており、今、全ての区役所に配架されているところがございます。

以上が重点項目1の施策の主な内容となります。

3ページ目をご覧ください。

今ご説明しました重点項目1の行動目標とその達成状況を記載してございます。

行動目標の一つ目として、「消費者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」ですけれども、こちらは、これまでの審議会でもご報告しておりますとおり、平成30年度末に公開をしているところでございます。今後については、この逐条解説を事業者に周知する取組として、事業者団体との会議、意見交換の際に、その業界に多く寄せられている相談事例について、逐条解説を使いながら、不当な取引に該当するおそれのある行為について指導を行ってまいりたいと考えているところでございます。

行動目標の二つ目の「消費生活に関する注意喚起情報の提供回数」につきましては、随時の実施に加えまして、毎月定期的にも実施するとしております。これにつきましては、重大な事案について、プレスリリース等で随時の情報発信と、みまもり通信という形で、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、みまもり通信に関しては郵送でも定期的な情報発信を行っているところでございます。

インターネットにおける人々の情報源は、これまではウェブサイトがほとんどでしたが、若い方を中心に徐々にSNSで情報収集する人が増えてきておりますので、こういった動向を踏まえながら、ツイッターでの情報提供に力を入れてまいりたいと考えてございます。

ツイッターでの情報発信につきましては、より多くの市民の方に情報が届けられるように、フォロワーの拡大や知名度向上のために、投稿内容の充実、市民により役立つ情報を発信していけるように努めていきたいと考えております。

3ページ目の一番下の行動目標に向けた実施状況の検証、評価についてでございますけれども、行動目標1につきましては、策定公開が行えたこと、行動目標2につきましては、定期的な情報提供を行っておりますことから、いずれも着実に取組を行えたということで、評価を「○」とさせていただきます。

続きまして、4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。

こちらの重点施策の一つですが、「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」についてでございます。

今年度は、月に1回配信している定期的なみまもり通信に限らず、短期的に多く相談が集中したような事例、案件につきましては、みまもり通信臨時号という形で、サポーターやネットワーク関係機関の方に配信する取組を行ってございます。

サポーターの方から寄せられました活動報告書によりますと、ご自身にお住まいのマンションの掲示版にみまもり通信を掲示していただけたとか、習い事、サークルの間で周知していただけたであるとか、町内会の回覧版で周知していただいているとか、様々な方法で周知のご協力をいただいているところでございます。

続きまして、重点施策の二つ目、「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」についてでございます。

大学生向け教材として、大学生のための消費生活入門の教材を作成した際に、市内の大学に本教材に関するアンケートを実施しておりまして、その結果を踏まえ、昨年度になりますけれども、若年層に向けた啓発冊子を新たに作成したところでございます。

お手元にご覧いただけます「アパートのこんな傷 汚れて誰が負担するの?」「楽しんで稼げるうまい話の落とし穴」の2種類の冊子につきまして、若年者から特に相談が多い賃貸住宅の原状回復、情報商材詐欺などのマルチ商法、こちらは二つのテーマで作成しております。

こちらは、今年度も派遣講座の際に大学や専門学校への配布を行っているところでございます。

なお、こちらの冊子で、イメージキャラクターのしろくまですね。しろくまは今までも登場しているところですが、その相棒となります、くろうくまが初めて登場しております。しろくまの白と対比しまして、黒いカラーに、トラブルに巻き込まれて苦労が絶えないということをかけまして、くろうくまという名前にしているところでございます。くろうくまも、しろくまと一緒に様々な啓発の場面で活躍しているところでございます。

続きまして、4ページ目の一番下でございます。

主な施策の一つ目の「福祉関係機関などの高齢者や障がい者を見守る立場の人と連携し、消費者被害の早期発見・救済及び拡大防止を図ります」についてです。

福祉関係機関との連携の取組として、各区地域包括支援センターとは定期的に情報交換を実施しております。こういった取組をされている高齢者関係の福祉機関と比べまして、これまではやや連携が希薄でありました障がい者関係の福祉機関とも、今回、定期的な情報交換ができるように働きかけを行ったところでございます。

以上が重点項目2の施策の主な中身となります。

1ページめくっていただきまして、5ページ目をご覧ください。

重点項目2の行動目標の達成状況ですが、行動目標3、「消費生活サポーターの個人登録者数」では、令和4年度末時点での目標値300人に対して、今年度上半期9月末時点で116名に登録していただき、達成率としては38.7%となっております。

こちらは、目標値と比べますと、伸び悩みの状況に見えますけれども、今年度の途中から、消費生活サポーターと活動内容が比較的近いと思われる各区の民生委員に対して働きかけを行いまして、札幌市内10区全ての民生児童委員協議会におきまして、消費生活サポーターの事業について説明を行ったところでございます。

その結果、民生委員の方々からサポーター養成講座の申込みが多く寄せられてございまして、3月末時点で既に消費生活サポーターの登録者数が180人を突破している状況でして、状況は9月末から大きく改善しているところでございます。

続きまして、行動目標4ですが、「大学生または新社会人向けの啓発事業の回数」では、目標値累計60回に対しまして、教材の提供や消費者センターでの講師派遣講座などによ

り、累計56回実施しております。こちらは、達成率としては93.3%と達成間近の状況でございます。

しかしながら、若年層向けの啓発事業につきましては、進学とか就職の時期となる年度の移り変わりのタイミングに集中して多くの取組を予定しておりましたことから、今年度、新型コロナウイルスの影響で多くの事業が中止となってしまいました。こういった状況を踏まえまして、いわゆる新たな生活様式に対応した映像等による啓発素材の制作も今年度は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、評価は「○」とさせていただいております。

続きまして、資料の6ページ目をご覧ください。

重点項目3の「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」についてです。

こちらは、消費者庁が作成しました各年代にどのような消費者教育がなされるべきかを体系づけた消費者教育体系イメージマップに基づきまして、それぞれの年代に対応する消費者教育が充実するよう、取組の企画、実施をしているところでございます。

詳しくは、お配りしております資料1-3、消費者教育に関する取組マップ、令和2年度上半期実施分をご覧ください。

昨年度において、消費者センターを含む消費生活課が実施してきた取組をイメージマップに落とし込んだものとなっております。

上半期実施分につきましては、新型コロナの影響を大きく受けまして取組が中止となったものが見られますので、実施内容、回数ともに大きくばらつきが見られる状況でございます。

重点項目の二つ目ですが、「学校の意見を取り入れた講師派遣講座の実施や、学校での活用しやすい教材の提供を行います。」

こちらでは、市内の各小・中学校からの依頼によりまして、学校でのニーズに応じた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、配布を行っているところでございます。

今年度は、お手元に配付している緑色の冊子ですが、昨年度末に完成しました小学生向け教材、「しろくまと知ろう！くらしと買い物」の教材を市内小学校へ配布しましたほか、成年年齢が2022年に20歳から18歳に引き下げられることに伴いまして、消費者庁が作成した高校生向け教材の「社会への扉」を市内の高校に送付しているところでございます。

以上が重点項目3の施策の主な内容となります。

資料の7ページ目をご覧ください。

重点項目3の行動目標における達成状況でございますけれども、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配布としているところですが、これまでご報告していた高校向け教材の「クロサギ」、大学向け教材の「大学生のための消費生活入門」に加えまして、先ほどご紹介しました小学生向け教材の「しろくまと知ろう！くらしと買い物」によりまして、残すところは中学校向けの教材だけとなっております。

中学校向け教材につきましては、現在制作中でありまして、新型コロナウイルスの影響も踏まえまして、自宅学習でも使えるような映像教材という形で制作しておりまして、こちらは来年度にも公開できる見通しでございます。

続きまして、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を実施している割合」です。

資料1-4にこれまでの累計を落とし込んだ取組マップをご用意しておりますので、ご覧いただければと思いますが、目標値は累計で100%としておりますところ、昨年度までに94.3%、マップを網羅している状況となっております。残すところは幼児期における4分野の取組でございますけれども、ここに関しましては、今年度は、新たに幼児向けの絵本を制作する予定でございましたが、新型コロナウイルスの影響によりまして、札幌市役所は全庁的な業務縮小の指示がございまして、中止となっております。ただ、来年度以降、マップの網羅を目指しまして、継続的に取り組んでいきたいと考えているところでございます。

最後に、行動目標達成に向けた実施状況の評価についてでございますが、以上の取組を踏まえまして、こちらの項目につきましても「○」とさせていただきます。

続きまして、資料の8ページ目をご覧ください。

重点項目4の消費者行政のさら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いたします。

重点施策の一つ目、「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」。

こちらでは、悪質事業者の差し止め請求訴訟などを行っている適格消費者団体に必要な情報を提供することで、消費者被害の拡大防止に取り組んでおります。

また、市内の消費者相談窓口がある事業者や、消費者団体、関係機関などと情報交換会を例年実施しているところがございますけれども、今年度、新型コロナウイルスの影響でその多くが中止となってしまったところでございます。

続いて、重点施策二つ目の「消費生活サポーター団体等の自主的に消費者教育や啓発に取り組む事業者等と連携して、啓発活動等を推進します」についてでございますが、こちらは、実施状況の記述が、前段の重点項目2と重複しておりますので、改めての説明は割愛させていただきます。

以上が、重点項目4の施策の主な取組状況となっております。

資料を1枚めくっていただきまして、9ページ目に行動目標における達成状況を記載してございます。

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」におきましては、目標値20としているところ、昨年度まで登録数は12団体となっております。達成率は60%です。

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、札幌司法書士会様とかセコム株式会社北海道本部様などとなっております。

今年度上半期におきましては、先ほどからの繰り返しになりますけれども、新型コロナウイルスの影響もございまして、積極的な周知活動、働きかけを行うことが難しく、新たに団体サポーターとしてご登録いただくことはできませんでした。

今後は、積極的な制度の周知に併せまして、具体的な団体サポーターと我々の連携方法などの見直しも行ってまいりたいと考えているところでございます。

続いて、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、消費者窓口懇談会の開催」におきましては、目標値を毎年開催としているところ、今年度は、やはり新型コロナの影響もございまして、中止とさせていただいたところでございます。

行動目標達成に向けた、実施状況の検証、評価につきましては、今年度前半に団体サポーターの新規登録者数がなかったことと、来年度以降は開催予定ですがけれども、今年度、情報交換会が中止となったことを踏まえまして、評価は「△」とさせていただきます。

重点項目の説明は以上でございますけれども、続きまして、計画の基本的施策の実施状況について説明させていただきます。

資料2-2、第3次消費者基本計画基本的施策の実施状況については、各個別の事業の内容や取組結果をまとめているところでございます。

こちらは、かなりボリュームのある資料になっておりまして、関連事業が142ございます。こちらで個別の事業をそれぞれご紹介することにつきましては、時間の関係もございまして、割愛させていただきます。

各事業の実施状況をまとめたものが、A4判縦の資料2-3、基本的施策についてのまとめになりますので、そちらに沿って簡単に説明させていただきます。

資料2-3の中段の2の関連事業の実施状況（令和2年度上半期）に記載のとおり、142ある関連事業のうち、107の事業が実施済み、五つの事業が実施予定となっております。合わせますと全体の約79%が実施もしくは実施予定という結果となっております。

おおむね順調と言えますけれども、例年に比べますと、新型コロナウイルスの影響が大きくございまして、一部未実施、実施中止が目立つ状況となっております。

以上、令和2年度上半期における第3次計画の重点課題、基本施策の実施状況についてご説明させていただきました。今年度、新型コロナウイルスの影響によりまして、関係部局ともに思うように事業が実施できない状況がございましたけれども、全体を見ますと、

おおむね計画は着実に遂行できていると認識しているところでございます。

説明が長くなりましたけれども、以上で私からの説明は終わらせていただきます。

○河森会長 ありがとうございます。

ただいま説明いただきましたが、この施策というか、基本計画も含めて、つくった当時は、新型コロナがこのような状況になるなんてことは想定できなかったわけで、実際にあって、そこで懇談とか話をする機会もなくなっています。また、配布しても学校に子どもたちが通えない状況がありますので、その辺も含めてこの審議会でも考えていかなければならないと思います。委員の皆様の生活の中でもそうですし、関連する部分でも大きく社会が変わっている、これを皆さんの立場の中で感じたことも含めて、今説明いただいた内容について、質問や確認しておきたいということなどがありましたら、お出しいただきたいと思います。

今回、重点項目を四つ説明していただきましたけれども、順番関係なく、何かご質問等がありましたらお聞かせいただければと思います。いかがでしょうか。

○小田嶋委員 札幌弁護士会の小田嶋と申します。よろしくお願ひいたします。

新型コロナウイルスのタイミングなのですけれども、2022年の成年年齢引下げ直前の数年の準備期間に直撃しているというのがすごくタイミングが悪いところで、これを弁護士会も心配しているところです。

資料1-2の5ページ目にもありますけれども、啓発事業が中止になったという影響もあるのだろうと思うのですが、市の側に確認したいこととして、行政の側では新しい映像やウェブコンテンツをつくる、それから、今日も非常にいい資料と思って見ていたのですが、こういうものを配布していくということで対応していくところはあると思うのですが、一部、学校が休学になったこともあって、学校の現場、高校や大学、専門学校の現場のほうで、こなさなければいけない授業、必須の単位の授業もある中で、こればかりやっつけられない中で、配布してもこれを説明する時間が取れないこともあるのかなというふうに懸念しているところです。

この辺は、大学の先生のほうが詳しいのかもしれませんが、現場からここまで手が回らないんだよという声が出てきていないかということ懸念していますが、そういった声があったのでしょうかという確認でした。

○事務局（永井消費生活係長） 今ご質問いただいた点ですけれども、例年、大学に対しましては、資料の送付とか、大学で特に新入生向けにパネル展をやるということで、パネル資材の貸出しなどで、ここ数年は周知、啓発を組んでいたところです。しかし、そもそも学生たちがキャンパスに来ないという話を大学の側から受けまして、今年度は、これまで実施してきました大学生向けの啓発活動ができない状態が現実として発生しているところでございます。

それを受けて先ほど説明させていただいたところですが、ステイホーム、家にいる大学生でも見ていただけるようなウェブ広告による注意喚起や、これからリリース予定

ですが、若い方に向けたユーチューブでも見ていただけるような動画教材の作成に取り組んでいるところでございます。何かお知恵がございましたら、ぜひ審議会の中でもご意見をいただければと思っております。

よろしく願いいたします。

○小田嶋委員 ありがとうございます。

これはお願いベースになるのですけれども、大学の現場のほうでせっかくお作りいただいた教材を、やらなければいけない授業もある中ではあると思うのですけれども、ほんの少しでも学生の側に勧めていただけるような一言があればありがたいと思っていました。

○河森会長 学生がなかなか大学に通うことができない中で、大学も今はリモートで授業を行うのが基本になっていまして、今後、大学によっては、それを対面の授業に切り替えるところも出てくると思うのですが、いただいた資料をどういうふうにするのか、あるいはどう配るのかということも含めて、直接会えない中では配布できないということもあります。

小田嶋委員からもお話ありましたが、小学生もそうだと思うのですけれども、配布して、それがどのように使われているかということ、現場からどのような声が上がっているのか、そういうところも確認していただければということかと思いました。実際に作って配布されたものがどのように行き届いて、どのように使われて周知されているのかということの確認ですね。何か声が上がってきたものについては、この審議会の中でお聞かせいただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。

○林委員 北大法学研究科の林です。

今のお話とも若干関連すると思うのですけれども、資料1-2の9ページです。重点項目4で、残念ながら評価は三角ということです。これはコロナの影響が大きい結果だと思いますけれども、特に、行動目標8で、事業者団体との情報交換会が残念ながら一回も開催されなかったということです。これは、事業者団体のほうから余裕がないということだったのでしょうか、そこら辺の理由、背景をお聞かせください。

○事務局（酒井調査指導係長） 調査指導係長の酒井でございます。

今年度は、コロナの関係もあり、多くの事業者団体主催の会議等でも、私どもの会議等でも、その多くが書面開催、または中止という状態になっております。

今回の消費生活窓口懇談会については、ぜひ対面開催で行いたいと思いきりぎりまで時期を待ったのですが、やはり状況が改善されなかったため、今年度については、私どものほうから開催を見送るということにしております。ただ、状況が収まりましたら、早い時期に行えればと思っております。

○林委員 先ほどのお話にもありましたが、市役所のほうでも事業縮小を迫られたということで、その中でいろいろと準備、手配をされるということは、業務量の関係から大変なところがあると思うのですけれども、例えば、こういった事業者団体の場合ですと、例え

ば、お年寄りに対して直接対面で啓発活動をするのとは異なり、相手のほうもオンライン上でこういった懇談会を行うということになれば、それなりの対応をしてくださると思うのです。状況に応じて、臨機応変に懇談会を行うということも考えられるかと思いたすので、今後ご検討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。

新型コロナの影響が出始めて、どのような対応をしていくのか、なかなか慣れないところがあって、1年たったときに、林委員からもありましたけれども、オンラインの開催ということも選択肢としてはあり得るのではないかということで、今後、この点についても情報共有ができるようなやり方をこれから新たな方法として考えていく必要があると思います。

事業者側も、オンライン開催といってもできない部分があったり、札幌市のほうもそういう状況ではできなかったということもある中で、今後の一つの方法ということでお考えいただければと思います。

ありがとうございます。

○事務局（安田消費生活課長） 今の事業者団体との意見交換の件で補足させていただきますと、私どもも、事業者団体との意見交換会というのは極めて重要なものだと考えております。会議を開催するに当たって、主催が事業者側の場合と札幌市側の場合があるのですけれども、事業者側が主催のもので、今回はコロナのために開催しませんというお話をいただいたこともありますし、私どものほうで開催するに当たって、今年の後半のほうに開催しようということで準備していたのですけれども、集中対策期間が始まりまして、それが延期、延期で、私どもの想定よりも延期が何回か続いて長引いたことによって開催時期を逸したということもございました。

今、先生方からお話があったとおり、このようなことが今後も続くことが考えられますので、オンライン環境を整えることも念頭に入れて、しっかりと準備を進めていきたいと考えております。

また、小田嶋委員からお話がありましたけれども、啓発物について、様々なものを作成して配布させていただいておりますが、その効果測定が一つの課題であると考えております。

できるだけ、現場の皆様方の声を吸い上げる努力もさせていただきますし、いただいたお声につきましては、審議会の皆様方にお伝えしたいと考えておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

○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 公募委員の山口です。

地域での見守りについてですが、若い方はSNSなどで積極的に情報を集めている方も結構多いと思うのですけれども、パソコンなどを使うのが苦手な世代、高齢の特に独居の

方についての情報提供といたしますか、今、元気な高齢者も多いので、いろいろなところに積極的に参加して、自分で情報を集めている、被害に遭わないように努力している高齢者も多いと思うのですけれども、買い物くらいにしか外出しない、引きこもりに近い状態の高齢者もすごく多いと感じていて、あの方たちに情報が行くとしたら回覧版くらいしかないと思うのです。

先ほど、町内会で回覧版を回してもらっているようなお話をされていたと思うのですけれども、札幌市全体の中で町内会がない地域もあると思うのですが、どのくらいの割合の町内で回覧を回しているということがあればと思ったのが一つと、回覧版以外で独居の方が情報を得る手段がちょっと思いつかなくて、何かあれば教えていただきたいと思いました。

○事務局（永井消費生活係長） 消費生活係長の永井からお答えをさせていただきます。

コロナ禍ということもありましてステイホームという状況が続いておりますけれども、局長の川上の挨拶の中でもあったのですが、いわゆる地域コミュニティーの衰退が危惧されておりました、社会的に孤立した方が増えてきているということが懸念されております。

そういった方にどう情報を届けるのかということは、次の計画を考えるに当たっても非常に重要なものと認識しております。

まず、既存のネットワーク事業、非常に草の根的な取組になるのですけれども、見守りの担い手を増やしていくということが有効な手段の一つかと思っております。

その中で、説明の中でもあったのですけれども、町内会の関係の方に消費生活サポーターになっていただいて、その方の協力で、その方の町内会に回覧等でみまもり通信を回覧していただいているという状況の報告を受けているところをございまして、具体的に何%の町内会にみまもり通信が回覧されているのかという統計はこちらで持ち合わせておりません。ただ、今年度、全ての区の民生委員に対しまして、当課で実施しております消費生活サポーターの事業について説明させていただいて、民生委員の研修の中にぜひ消費生活サポーター養成講座を取り入れていただきたいという説明をさせていただいて、たくさんのお申込みをいただいているところです。

今後、さらに各区の町内会に対しまして、町内会のいわゆる防犯の活動の中にも消費生活サポーター見守り活動を取り入れていっていただきたいというお願いをしていく予定でございます。そういった活動の中で、町内会の回覧版の中で、みまもり通信などをもって注意喚起を実施することができればと考えているところでございます。

それ以外の手法といたしまして、なかなか引きこもりがちな方にどうやって情報を届けるのかということは、非常に難しい状況かと考えております。

例えば、今年度、今まさに実施しているところですが、公共交通機関、地下鉄の車内広告で注意喚起を行うとか、今年度は実施できませんでしたが、新聞広告の中で、注意喚起を行うとか、今実施している中では、区役所や病院にパンフレットをお送りして配布しているところがございますので、地域コミュニティーに参画していない方に対して注

意喚起、情報提供できる手段がございましたら、ぜひ審議会の中でもご意見をいただければと思っております。

○馬場委員 今の事柄に関連しまして、私からも情報提供的なお話をさせていただきたいと思っております。

一つは、民生児童委員のことが出ておりまして、資料にも高齢者等における消費者被害の未然防止の推進という中で、先ほど説明ありましたとおり、サポーター養成講座の中でも、民生児童委員協議会にご案内をして、多くの参加を得られるということがあり、とても良かったと思っておりますが、なかなか情報が行き届かない、これから増える単身高齢者に対してどうするかという点では、現状においては、やはりキーパーソンになっているのは地域の民生委員児童委員なのです。

今、市内に約2,900名くらいおりまして、必要な高齢者の方に訪問活動をしています。ただし、こうしたコロナ禍の状況なものですから、なかなか、その活動が制約を受けています。ですから、手法を変えながら、電話をしたり、お手紙を出したり、そんな方法も交えながら、気遣いをさせていただいているということです。

先ほど、サポーター養成講座のご案内があったということでもございますけれども、民生委員、児童委員、そういった知識を得るということは、とてもいいことなのです。訪問の際には、大丈夫かいとか、何か困ったことないかいという中で、そうした消費トラブルのことも、声かけも、注意喚起もしていただければと思いますし、そして、今、民生委員児童委員協議会は、道警とも協定を結んでおりまして、独居等の高齢者のところに、民生児童委員と警察官が一緒に同行訪問するという取組も、地域に広がってきておりますので、交通安全、それから詐欺に遭わないようにも含めまして、消費者トラブルのことについても注意しましょうということ、可能だと思いますので、ぜひ、今後機会を捉えながら、民生委員児童委員に対する情報提供等も、お願いしたいと思っております。

民生児童委員は、いろいろなことをする役割が多くて、かなり負担が多くて、担い手もなかなかいないという状況にはあるのですけれども、隣人愛をもって活動されている方々ですので、よろしくお願いしたいと思っております。

また、町内会の関係では、札幌市の施策にもあるのですけれども、福祉推進事業といたしまして、各町内会地域、市内90地区におきまして、地区福祉のまち推進センターという活動取組がありまして、まだまだ、市内90地区あるものですから、その活動に温度差があるのですけれども、そうした高齢者等の見守り活動も、地域の方々が行っている事例もありますし、この計画の中でも構想の中に入っていると思います。そうした分野にも、より一層連携を進めていただければ、よろしいかと思っております。

よろしく申し上げます。

○河森会長 ありがとうございます。

林委員からも。

○林委員 私がお尋ねしたかったことは、今、馬場委員から全てご説明いただいたので、

私からの質問は結構です。

○河森会長 ありがとうございます。

様々な取組の連携も含めて、行うということが必要なのかなというところではありますが、実際、一人で住まわれている高齢者の方に、情報をどのように提供していくかというところは、なかなか難しい部分ではありますが、この点、先ほど説明にもありましたとおり、第4次の中でも意識しながら、検討していく大きな項目ではないかなというふうに感じております。

ありがとうございます。

○事務局（安田消費生活課長） どうしても地域との関係が乏しい方々に対するアプローチというのは大きな課題なのですけれども、今年度は民生委員さんをお願い、声かけをさせていただいて、来年度は町内会という形で声かけをさせていただきたい。

その流れで福まちというところにもつながっていけばいいなというふうには考えているのですけれども、あと、社会資源として、福祉サービス事業者というものを社会資源として、活用できないかなというのは、視点は持っています。

例えば、ヘルパー事業者さんがわかりやすいと思うのですけれども、個別に家に入っていきますので、そういった中で、みまもり通信を置いていただくとか、そういった工夫もできないかなとは考えているのですけれども、なかなかハードルが高いとは思っているところでございます。

そういった中で、ネットワークというものを密にして、多くの方に情報提供、消費者被害に遭わないような形で進めていければなというふうに考えているところでございます。

○河森会長 ありがとうございます。

この点について、次の議題の中の相談事例についての説明をしていただいた中でも関わってくる部分もあるのかなと思いますので、とりあえず審議としては先に進めさせていただいて、今のお話の中で、また思いついた部分がありましたら、その点も含めて、ご意見をいただければと思いますが、よろしいでしょうか。

時間の関係もありますので、次に進めさせていただきたいというふうに思います。

次、議題の3の報告事項イになります。

令和2年度上半期の消費生活相談等についてということで、こちらも事務局から説明をお願いいたします。

○事務局（酒井調査指導係長） それでは、令和2年度上半期消費生活等について、ご説明させていただきます。

資料としては3-1、「令和2年度上半期（4月～9月）消費生活相談について」となります。

札幌市消費者センターは、エルプラザにございまして、こちらに消費生活相談室を置き、市民の皆様からのご相談を受けているところです。

令和2年度上半期については、総相談件数が5,152件となっております。

前年同期に比べて、16.8%のマイナスとなります。

ちなみに、今年度2月末現在での速報値では、8,999件の相談件数となっております。

令和2年度の総件数は、このままの推移でいくと、10,000件を切るくらいになるのではないかと予測しているところです。

新型コロナウイルス感染症対策により、4月14日から5月31日まで、消費生活相談室のあるエルプラザが休館となっております。面談相談が休止となりました。6月以降は、感染症対策もございますので、面談相談の前に、電話相談をお願いする体制を取っております。

12月末時点の数値となりますが、面談相談については、前年に比べ7割弱の減となっております。

電話での消費生活相談については、9時から19時までの受付となっております。

こちらの時間帯で相談できない方を補完するために、市の公式ホームページから、インターネット相談を受け付けておりまして、簡単なアドバイスをメールでお返ししております。

こちらについては、12月末時点で174件となっております。

ただ、率でいくと4割の増となっております。

今後、ICT社会の進展もあり、増加を予測しているところでございまして、消費者庁や国民生活センター等で、チャットボット等、新たな相談対応システム等の検討をされていると聞いておりますので、そちらも注目しているところです。

次に、今年度の相談内容の特徴についてご説明させていただきます。

先ほど、全体件数が減っていると申し上げましたが、その中、若者が契約当事者となる相談は増加しております。

未成年者については、前年同期比で2割増です。155件ではございますが、2割の増となっております。

20代については、554件で、前年同期比の1割増となっております。

主な相談としましては、健康食品に関する相談が多かったです。これは、お試しのつもりが、定期購入だったという相談になっております。

また、未成年者の相談として、オンラインゲームに関する相談もございました。

こちらのほうは、親のクレジットカード等を勝手に使用し、高額請求を受けたというご相談になります。

また、20代の方からの相談では、賃貸アパートに関する相談も多く、こちらは、退去時の高額な原状回復費用に関する相談が多くございます。

こちらについては、先ほども報告にございましたように、若者向けの啓発パンフレットなどで啓発活動を行っているところです。

次に、商品・役務別相談の特徴について、ご説明申し上げます。

商品・役務別相談では、架空請求が減ったことに伴いまして、商品一般ということで区

分されている相談が1位ではございますが、減っております。前年度1,013件から438件と575件の減となりました。

こちらは、全国的にも減少傾向にございまして、札幌市でも同様の傾向でございます。

消費者庁等では、架空請求対策パッケージという対策を取っておりまして、そういったものや各種啓発活動が功を奏してきたのではないかと考えているところです。

次の特徴としまして、定期購入、特に健康食品関係のご相談が増えております。

先ほど、若者のところでも申し上げましたように、全体的に増加しているところです。

定期購入については、全国的に相談が増えており、特定商取引法の見直しが行われる方針ということ伺っております。

市としても、各種啓発活動を行っております。

現在、地下鉄に広告を出しておりますが、PRに努めているところです。

また、本年度、新型コロナ関係のご相談もございました。

特に、全体の件数として目立っているのがマスクに関する相談です。前年度まではあまりなかったのですが、280件ということで、増加率では3,011%の増となっております。こちらは、注文した覚えのないマスクを送りつけられたというご相談が多くなっておりました。

このほかに、コロナ関連としましては、スポーツ・健康教室、航空サービス等のキャンセルに関する相談も増加しております。

また、4ページの表2で「年代別」をご紹介しておりますが、20代、30代の方においては、結婚式場のキャンセルに関する相談というのが上位に入ってきております。

また、販売購入形態としては、店舗販売、訪問販売等の対面での件数が減っている中、通信販売が増加している状態にございます。

次に、事業者指導の取組についてご報告させていただきます。

札幌市の消費生活条例で、不当取引を禁止してございます。不当取引を行う事業者に対する調査、指導勧告、公表等を市条例で規定しております。

令和2年度については、不当取引行為の疑いのある4事業者への調査、うち1事業者の勧告を実施したところです。

この具体的な事例について申し上げます。

一つ目は、住宅の修繕に関する取組事例です。修繕事業者を紹介するマッチングサイトに連絡したところ、派遣されてきた事業者が工事をしたものの、内容がずさんな割には高額という相談が入ってございました。

これらの相談内容を精査したところ、特定商取引法の観点から問題と思われる取引例がございました。例えば、工事後に書面を渡された、クーリング・オフに当たらないと事業者が主張し、クーリング・オフに対応しないといったものになります。

こういった相談内容は、特商法の視点でまとめられているため、法制課の方にも見解を伺いながら、市消費生活条例の適用部分を精査しまして、条例抵触の疑いということで、

事業者の調査を複数回行い、勧告を実施しております。

次に、修繕事業者紹介のマッチングサイトの取組事例でございます。

こちらは、マッチングサイトの広告を見て連絡して、マッチングサイトからの派遣として、修繕事業者が来訪したが、広告とかけ離れた修繕価格が修繕事業者から請求されたとの相談になっております。

先ほどの事例と関連したものになります。

様々なジャンルのマッチングサイトがございますが、マッチングサイトの業界では、消費者が求めるサービスの提供が可能な事業者を紹介するというのが、マッチングサイトの事業で、マッチングサイト事業者自身は契約の相手方ではないため、消費者法上の責任等はないというスタンスを持っているとのことです。

ただし、マッチングサイトは、後日、事業者から紹介手数料をもらっております。現状、法的判断は示されておらず、消費者団体や事業者等では見解が分かれているところでございます。

市条例を検討しましたところ、マッチングサイト事業者と修繕事業者は一体的に動いているものではないかと考えまして、適用を行えるかどうかを検討しております。

市の顧問弁護士とも相談しまして、マッチングサイトと派遣事業者の間に一体性がある取引であることから、有利誤認等の条項によって調査が可能と判断し、調査を行ったところでは。

次に、金地金取引の勧誘となります。

こちらについては、訪問販売や電話勧誘での金地金取引の勧誘の相談が、高齢者から一時期集中的に入りました。本来の訪問目的である金地金取引の勧誘の話をしないで、「昔世話になった」等の名目で高齢者宅を訪問し、この取引の勧誘をしているという内容でございました。取引自体の内容が難しく、契約金額も高額ということもあり、相談が入ってまいりました。

こちらにも、条例に照らし合わせまして、勧誘目的を事前に明示しない勧誘の疑いがあるとして、調査をしているところです。ただ、これ以上被害が増えないように、「みまもり通信」を臨時発行しまして、消費者被害防止ネットワーク事業を活用して、注意喚起も併せて行っております。

最後に、水回りの修理トラブルとなります。

こちらは、インターネットの検索サイトで検索上位にある事業者の広告に作業料格安とあるのを見て、トイレの詰まり等の水回り修理の連絡をし、作業したところ、次々と追加作業が必要と説明され、最終的に高額な修理費用を請求されたとのトラブルで、札幌圏で多発しております。

さきに紹介しました修繕事業者の事例やマッチングサイトの事例と同様の問題点があり、調査をしているところです。

こちらにも、急増中の案件のため、「みまもり通信」に注意喚起情報を掲載し、消費者被

害防止ネットワーク事業を活用し、周知しているところです。

こういった事業者指導に当たっての体制づくりについてでございます。

こういった相談については、全国の消費者センターや関係機関を結ぶP I O - N E T、「全国消費生活相談ネットワークシステム」に入力し、情報が共有されております。

近隣消費者センターとも、このネットワークを通じて連携を取っております。

中でも、特定商取引法の抵触可能性があるものについては、特定商取引法で業務停止措置の権限を持つ北海道や刑事罰を担当する警察、差止請求権を持つ適格消費者団体とも連携して進めているところです。

しかしながら、法律や条例の解釈、事案を条例に当てはめることに関して不安な点も多くあり、法制課や市の顧問弁護士等に助言をもらいながら、慎重に進めているところです。

適格消費者団体については、本市の消費生活条例にかかる規則の、不当取引に関する逐条解説を作成いただいたご縁もありまして、連携の際にご助言もいただいているところです。

今後、悪質な事例が出まして法律や条例の適用に悩む場合も想定されます。

適格消費者団体には、消費者法を専門とする法律家が多数在籍されており、そのような専門家から、必要なときにすぐに助言を得られる体制を構築できないか、今後検討していきたいと思っているところです。

最後に、「あっせん不調」に関して検討が必要と思っております。こちらも、今後の課題と考えております。

相談室では、相談者である消費者本人が契約トラブルを解決できるよう、アドバイスを行っております。交渉がうまくいかない場合や高齢などで対応が難しい場合に、事業者と相談者の交渉の手助けをする「あっせん」を実施しております。「あっせん」の約9割が解決に至る「合意」となりますが、約1割は「不調」で相談が終わります。こういった「あっせん」事例の分析を行いながら、「不調」となった相談のうち、消費者が解決を強く求めて、また、同種のトラブルの未然防止につながるような案件については、苦情処理部会で「あっせん」を行うことで解決を図ることができないか、審議会にご相談したいと思っております。

その際は、どうぞよろしくお願いいたします。

以上で、本件の報告を終わります。

○河森会長 ありがとうございます。

具体的な相談事例としてどのようなものが起こっていたのかというお話をいただいて、それについてどのような取組が必要になってきたのかというお話もいただきました。先ほどの議題を含めてもいいですし、今の相談事例は身近な話でもありますので、ご意見等がございましたらお願いいたします。

○高田委員 札幌消費者協会の高田と申します。

いつも大変お世話になっております。

札幌消費者協会として、一言、お願いやご提言をさせていただきたいなと思います。

川上局長がおっしゃっていたとおり、昨今の消費者を取り巻く環境は大きく変わってきておりまして、これからもっともっとひどくなってくるのではないかと考えています。

先ほど事務局からもご説明いただきましたとおり、インターネット販売が広く普及して定期購入の問題がでてきたほか、格安な価格をホームページに掲げる無責任なプラットフォーム会社など、様々な問題が生じてきております。

このインターネット販売では、主に若者が多く被害を受けている状況でございます。

高齢者については、インターネット販売でも被害が結構出ているのですけれども、訪問販売などによる被害もいまだに後を絶たない状況でございます。

また、修理業者の中には、高齢者に必要のない修理を勧め、これはもうだめだよと言いながら不安を大きくあおって、後から高額な費用を請求するという手口です。

先ほど事務局からもご説明がありましたけれども、そんな状況も頻発してきております。

札幌市では、被害が拡大する懸念のある案件については、速やかに事業者の調査を行っていただき、地域に注意喚起のチラシなどを配布していただき、市の持っている権限とネットワークをうまく活用しまして、面的な活動を進め始めたと同ってでございます。

当協会でも、札幌市とともに、地域ネットワークを広げ、少しでも消費者被害が拡大しないように、消費者教育や情報発信などについて工夫をしまいたいと考えてございます。

機会を捉えて関係機関と情報共有を行っておりまして、今後も、消費者を守る立場から一層の連携を進めていきたいと考えてございます。

なお、相談業務において、寄せられた相談の中から必要なものに「あっせん」を行って、多くは解決できているのですが、中には不調に終わっているものもあるとお聞きしております。

そこで、一つ目のご提案ですけれども、今後、その「あっせん」が不調になっている案件の中から、消費者が特に望むものについては、この審議会の中に設置されている苦情処理部会を活用して情報の共有をしてはどうかと思っています。これは、一つのご提案でございます。

もう一つは、第4次の計画に向かって消費者相談の充実などを図っていくには、何よりも相談員の確保が大変重要な状況です。これは、どこの業界も同じで、本当に大変なことなのでございますけれども、次期の計画の策定に当たって、ぜひ相談員の確保についても課題として議論していただければと思っています。これは消費者協会の考え方でございますけれども、協議していただければと思っています。

当協会としても、札幌市の消費者行政と今まで以上に協調させていただきまして、札幌市は悪質な事業者を許さないまちであり、安心・安全で消費生活ができるまちであるということを念頭にアピールをしていきたいと考えております。

札幌市消費者協会としては、この二つを第4次計画に当たって議論のテーブルに乗せて

いただきたいと思いますので、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。

苦情処理部会というものがありますので、事務局からもその辺の提案がありましたが、そこも考えていかなければならないということです。また、相談員の確保も、専門的な知識を得た上で確保するというなかなか難しい部分ではありますが、相談員が必要だということとは間違いのないわけですから、これについても審議会の中で、第4次の中でも検討していかなければならない点かと思っております。

八田委員、今回の全体を含めてでもいいですし、ご意見等がありましたらお願いできればと思います。

○八田委員 八田でございます。

先ほど、動画を作成するというようなお話があったのですが、動画を作ったとしても、その周知はどんなふうに考えていらっしゃるのかということ疑問に思いました。

○河森会長 パンフレットではなく、動画を作って、その動画の周知ですね。それを作った後に誰に提供できるのかということも併せて、何かお考えはありますか。

○事務局（永井消費生活係長） 作った動画をどのように活用するかということですが、まず、今考えておりますのは、市の公式ホームページの中に消費生活の部分がありますので、そちらで公開することや、ユーチューブの中にも札幌市としてアカウントを持っておりますので、その中で公開すること、さらに、ツイッターでそういうものを作ったということを知ったり、市内中心部に映像を流す大型モニターや街角ビジョン的なものがございまして、そちらの中でも放映することができればと考えているところです。

○河森会長 例えばユーチューブに載せたら視聴回数が出てきたり、どのくらい見られているのかも分かるわけなので、その辺の数字も一つのポイントになってくるかと思えます。あまり視聴されていないということになると、それを知らせていくこと、発信していくことも重視していかなければならないので、今後はその辺も見ることができると思いました。

工藤委員、いかがでしょうか。

全体を通してでもいいですし、相談事例でも構いませんので、何かご質問等はございませんか。

○工藤委員 工藤です。

私も、高齢者にどうやって情報を届けたらいいのかということは前々から思っておりました。先ほど、新聞広告とか地下鉄広告にもトライされているとお聞きしましたが、テレビCMはどうなのでしょう。ACという感じで札幌市で出すということができるとか、できないのか、素人にはわからないのですけれども、そういうこともトライできたらいいのではないかと思いました。

また、先ほど、地下歩行空間とか大通のコンコースのサイネージにも動画を流していただければ、もうちょっと見られるのではないかと思いました。

私は、この委員になってから消費生活サポーターという存在を知りまして、先日、講習を受けて登録させていただいたのですけれども、それまで、みまもり通信も、ずっと札幌市に住んでいるのですけれども、知らなかったのも、一般の市民にはまだまだ知られていないというものもありました。そういうところも、地下鉄広告とか地下歩行空間に掲示していただければ、認知度ももう少し上がるのではないかと思います。

先ほど、ネットでも相談を一部受けているとおっしゃっていましたので、こちらにもホームページなどを記載していただければいいのではないかと思います。

また、消費者センターに電話がつながりにくいということも聞いていますので、チャットボットなどを取り入れていただければ、高齢者の方だけではなく、20代、30代の方も相談しやすいと思います。最近、若い方も、ウーバーイーツなどでのトラブルも聞いていますので、若い方が相談しやすい環境も必要ではないかと思います。

○河森会長 先ほどの相談事例もありましたけれども、ある意味、氷山の一角のような部分も当然出てきて、どこまで掘り下げると言ったら変ですけれども、そもそもどのような形で行っていくのかというところが重要だと思いますが、そういう相談ができる場を知らせるということ重要な点として聞いていかなければならないと感じました。

ありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

○林委員 資料の3-1の1ページで、未成年者からの主な相談事例としてオンラインゲームの件がありますが、親のクレジットカードを使用したということで、親御さんからの相談からではなくて、未成年者ご自身の相談なのかと思ったのですけれども、既にされていることと思うのですけれども、ある意味、親御さんに対する消費者教育が必要になってくるようなケースではないかと思います。もう既にされていることとは思いますが、こういった点についての親御さんに対する情報提供が必要だと思います。

○河森会長 今お聞きした点については、例えば、小学生に対してパンフレットなどを配って、小学生ではパンフレットの内容については十分理解できない部分もあると思うので、親御さんに届けて、親御さんがそこでいろいろ見ていくということ、また、先ほどのクレジットの関係でも、それをさせる家庭環境も当然あるわけで、その中でこういうトラブルになってしまうということも含めて広げて考えていかなければならない点かと思いました。

成人年齢も18歳ということで、その点も、今の林先生のお話の中に含めて、今後、契約の取り消しについても変わってくる部分が出てきたときに、データとしてもその取りまとめも見ていかなければならない部分ではないかということで、第4次基本計画の中でも、先ほど局長からもありましたが、年齢についての影響も考えながら、今後、進めていかなければならないと思っております。

進行の不手際で時間がちょっと超過しておりますけれども、最後にこれだけは言っておきたいということはありませんか。

(「なし」と発言する者あり)

○河森会長 それでは、現在の審議会委員の委嘱期間が今年の7月13日までとなります。実際にこのように集まることができたのは2回目ということで、本来、もっと集まっていると審議したかったところはあると思いますが、社会状況が大きく変わってしまったということと、今回ご参加いただいた皆様も、引き続き何かのきっかけでこの機会にいろいろとお話も伺えればなと思っております。

今後、この審議会の中でも開催の方法が変わる部分もあるかもしれませんが、引き続き、多くのご意見をお聞かせいただければということで、今回はこれにて終了としたいと思います。

本日は、ありがとうございました。

それでは、最後に事務局からお願いいたします。

○丹尾市民生活部長 市民生活部長の丹尾でございます。

本日は、長時間にわたるご審議を誠にありがとうございました。

事務局として、一言、お礼とご挨拶をさせていただきます。

今、委員長からもございましたように、現行体制での審議会は本日が最後ということでございます。まず、第13期の2年間、限られた機会ではございましたけれども、本日も含めまして、委員の皆様には、それぞれのお立場から、たくさんの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。改めてお礼を申し上げます。

これからの第4次の計画策定の前に委員改選を控えておりますけれども、第13期の審議会で皆様からいただいたご意見につきましても、計画の方向性の検討にしっかりと生かしてまいりたいと考えております。

先ほど来、消費者行政を取り巻く環境が日々変わっていているというお話がございましたし、新型コロナの影響などもございます。そうした時代の要請に応じた消費者行政の在り方について見定めながら、安心して安全な消費者社会の実現に取り組んでまいりたいと考えておりますので、皆様には、引き続きご協力、応援を賜りたいと思います。

どうぞよろしくお願いいたします。

最後になりましたが、委員の皆様それぞれのお立場でのさらなるご活躍を祈念いたしまして、簡単ではございますが、挨拶とさせていただきます。

本日は、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。

#### 4. 閉 会

○河森会長 それでは、以上をもちまして、令和2年度第2回札幌市消費生活審議会を終了したいと思います。

本日は、ありがとうございました。

以 上