

令和4年度第1回  
札幌市消費生活審議会

会 議 録

日 時：2022年6月27日（月）午前10時開会  
場 所：Z o o m によるオンライン開催

## 1. 開 会

○事務局（永井消費生活係長） 委員の皆様、おはようございます。

私は、事務局を務めます消費生活課消費生活係長の永井でございます。本日もどうぞよろしくお願いいいたします。

会議に先立ちまして、事務局からお知らせとお願いがございます。

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り、当審議会の会議におきましても同様の取扱いとさせていただいております。

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り、会議録、委員名簿などにつきましても公表させていただくこととなりますので、何とぞよろしくお願いい申し上げます。

それから、リモート会議の実施に当たりましてお願いですけれども、ご自身が発言されるとき以外はマイクをミュートにさせていただきますようお願い申し上げます。

それでは、河森会長、よろしくお願いいいたします。

○河森会長 皆様、おはようございます。

定刻となりましたので、ただいまから、第63回、令和4年度第1回札幌市消費生活審議会を開催いたします。

今回がいよいよ第4次基本計画の最終段階ということになります。いろいろなお立場からご意見を頂戴できればと思いますので、本日もどうぞよろしくお願いいいたします。

それでは、連絡事項につきまして、事務局からお願いいいたします。

○事務局（高橋消費生活課長） 皆様、おはようございます。

事務局を担当しております札幌市消費生活課長の高橋でございます。本日は、どうぞよろしくお願いいいたします。

本日は、浅野委員から、所用によりご欠席という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11名の方にご出席いただいております、札幌市消費生活条例施行規則の第29条第2項に規定する定足数に達しておりますので、会議が成立していることをご報告させていただきます。

続きまして、お送りさせていただいております資料をご確認させていただきます。

まず、一つ目の資料ですが、まず会議次第があると思います。次に、審議会の委員名簿、次に、配付資料一覧ということで、このようなものが来ていると思います。

配付資料一覧に書いているとおり、資料1-1から1-2、1-3、1-4とありまして、さらに、資料2-1、2-2、3-1、3-2、4-1、4-2をお配りしております。

## 2. 事務局挨拶

○事務局（高橋消費生活課長） 今回、4月に札幌市で人事異動がありましたので、事務局を担当している職員に入れ替わりがありました。ご紹介させていただきたいと思います。

新しく表示検査担当係長に着任しました阿部でございます。

○事務局（阿部表示検査係長） 表示検査担当係長に着任いたしました阿部と申します。よろしく願いいたします。

○事務局（高橋消費生活課長） そして、私ですけれども、4月に着任いたしました消費生活課長の高橋でございます。改めまして、どうぞよろしくお願いいたします。

第4次基本計画の策定に当たってのラストスパートになろうかと思っておりますので、この新たな体制で、委員の皆様方のご審議をサポートさせていただきたいと思っております。改めまして、どうぞよろしくお願いいたします。

ただいま連絡がありまして、浅野委員が出席可能になって、出席されています。また、八田委員は現在調整中ということでございます。

いずれにしても、現在、委員11名ということで委員会は成立しております。

事務局からの連絡事項は以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

今回は第4次基本計画の最終段階ということで、審議に入る前に、現在の第3次基本計画の取扱い状況についても審議を行いたいと思っておりますが、今回は第4次基本計画策定に向けた最後の議論ですので、できるだけそちらに時間をかけるため、現計画の取組状況についてはできるだけ手短かに審議を行いたいと考えております。

### 3. 議 事

○河森会長 早速ですけれども、議題に入りたいと思っております。

（1）報告事項のア、第3次基本計画の令和3年度における実施状況について、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、第3次札幌市消費者基本計画の実施状況について、事務局の永井からご報告をさせていただきます。

ご報告に当たっては、先ほど委員長からお話もありましたけれども、今回の審議会が第4次計画策定に関して委員の皆様からご意見をいただきます最後の機会になりますことから、第3次計画の実施状況については、要所を絞って極力時間を短縮してご説明させていただきますので、あらかじめご了承願います。

それでは、それぞれの重点項目ごとに、令和3年度における取組内容のご報告をさせていただきます。

資料1-2、第3次消費者基本計画重点項目の実施状況についてという資料をご覧ください。

第3次計画では、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、その行動目標達成に向けた施策の実施状況に基づき、○、△、×の3段階で評価してございます。

評価基準は、資料の表紙の下に記載してあるとおりでございます。

それでは、表紙を1枚おめくりいただきまして、1ページ目の重点項目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いたします。

重点施策の一つ目の「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。」ですが、こちらの取組については、次の議題の事業者に対する指導状況の中で説明させていただくことといたします。

次に、重点施策の二つ目の「ホームページやSNSなどを活用し、消費者に対して悪質な事業者やその手口に関する情報を提供します。」ですが、令和3年度は、札幌市の広報課と連携した広報、啓発に特に力を入れて取り組みました。

市の広報ラジオへの出演や広報動画作成協力をそれぞれ複数回行いまして、相談が多く寄せられている消費者トラブルについて、注意喚起、啓発を行っているところでございます。

また、成年年齢引下げ直前の今年2月から3月にかけては、ラジオ、広報動画に加えまして、広報さっぽろにも特集記事を組んで、それぞれの媒体で成年年齢引下げに伴う若年層に懸念されるトラブルについて集中的な啓発を行っております。

成年年齢引下げへの対策につきましては、2ページ目中段に記載のとおり、テレビCMやYouTubeなどへの広告掲載を行ったのですが、こちらについては重点項目2でご説明させていただきます。

資料の3ページ目をご覧ください。

それぞれの行動目標とそれに対する評価、検証でございますけれども、行動目標1では、逐条解説の公開を目標として設定しておりましたが、こちらについては、平成30年度に既に公開しておりますので、達成済みでございます。

行動目標2は、注意喚起の毎月実施を目標としておりますけれども、様々な世代の多くの市民に届くよう、多様な広報媒体を活用して注意喚起、情報提供を実施したほか、毎月、定期的にみまもり通信を発行することで目標達成をすることができました。

以上を踏まえまして、重点項目1の行動目標は〇とさせていただいております。

続きまして、資料の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報告いたします。

重点施策の一つ目の「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。

個人サポーターとしてご登録いただくためには、サポーター養成講座を受講することを条件としておりますが、令和3年度は、コロナ禍の状況で、長期間において消費者センターのあるエルプラザを含めた市有施設が閉館しており、予定していた講座の開催が難しい状況でしたけれども、オンラインでのサポーター養成講座を導入しまして、対面講座と比べますと申込者は多いとは言えませんが、オンライン口座での登録12名を含めまして72名の方にサポーター登録をいただくことができました。

今後も、見守りの担い手拡充に向け、オンライン講座については開催の選択肢の一つとして今後も実施を検討し、受講機会の拡大に努めてまいります。

重点施策の二つ目の「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。

令和3年度は、成年年齢引下げに向けた啓発のラストスパートということで、先ほどご報告いたしました市の広報媒体のフル活用のほか、オリジナルの若者向け啓発動画を活用しまして、テレビCMやHTBの情報番組、「イチモニ!」「イチオシ!!」とタイアップして、アナウンサーの方に原稿を読んでいただく読みパブリシティの実施、若年層の必須ツールとなっているLINE、YouTubeへの広告掲載、また、親世代に利用の多い見逃し配信サービス、TVerへの広告掲載を行ったところでございます。

配信結果といたしまして、TVer広告では20万回再生、YouTubeの広告では動画5本を合わせまして141万回再生、LINE広告では154万回の再生をいただいております、非常に多くの若者やその家族の方へ届いたものと考えているところでございます。

続きまして、5ページ目をご覧ください。

重点項目2の行動目標における達成状況ですけれども、行動目標3の消費生活サポーターの個人登録者数では、目標値が今年度末まで累計300人に対しまして、令和3年度末時点で累計263人にご登録いただきまして、達成率としては87.6%となっております。

行動目標4の大学生または新社会人向けの啓発事業の回数では、目標値が累計60回に対しまして、成年年齢引下げに向けた各種取組により累計93回実施しており、目標を達成しております。

目標を大きく上回っておりますけれども、成年年齢引下げの直後ということもございしますので、若年層からの相談状況を今後も注視の上、引き続き取組に注力する必要があるものと考え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、評価は〇とさせていただきます。

次に、資料の6ページをご覧ください。

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。

重点施策の一つ目の「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ご説明させていただきます。

その下の重点施策の二つ目の「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。」についてですが、市内の各小・中学校、高校、専門学校、大学からの依頼により講師派遣講座を実施しているほか、各種教材を作成、配付しております。

そのほかにも、高齢者、障がいのある方向けの講座や啓発冊子の作成、持続可能な消費の実践に向けた講座の実施をしているところでございます。

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すが、行動目標5の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の配付としておりますが、小学校向け教材「しろくまと知ろう！くらしと買い物」、高校向け教材「クロサギ」、大学生向け教材「大学生のための消費生活入門」に加えまして、昨年度、中学生向け教材「マモル探偵のトラブル事件簿」を配付したことによりまして、各段階、全ての教育段階における教材の配付が実現できております。

続きまして、行動目標6の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ございますが、別冊の資料になります資料1-4、消費者教育に関する取組マップ（平成30年度～令和3年度累計実施分）をご覧くださいませでしょうか。

資料1-4をご覧くださいませると、目標値を、こちらのマップでは累計で100%、つまりゼロの項目がない状態にすることを目標としておりましたが、令和3年度取組によりましてゼロの項目がなくなりまして、マップの各項目で100%を網羅することができました。

昨年度は、例年行っております子育て事業者向け講座の中で、他の自治体や各団体が幼児向けにウェブ上で作成している様々な分野の消費者教育に関するデジタルコンテンツをご紹介することで、これまでゼロとなっておりました項目を含みます幅広い分野の取組を行うことができました。

こちらの子育て事業者向け講座のアンケートの中でも、紹介したコンテンツを早速保育の現場で活用していきたいという声を多くいただいております、好評をいただいているところでございます。

以上、二つの行動目標の達成状況を踏まえまして、こちらの評価を○とさせていただきます。

続きまして、資料1-2にお戻りいただきまして、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。

重点施策の一つ目の「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。」については、特定適格消費者団体でございますホクネット様と連携して、札幌市からは、必要な情報を提供し、団体訴訟等への協力を行い、一方、ホクネット様からは、札幌市で実施している消費生活相談や事業者指導等について助言のご支援をいただいております、協力して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。

次に、重点施策の二つ目の「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。」については、団体サポーター

にご協力いただき、みまもり通信の配付ですとか、団体サポーター様のほうから注意喚起のチラシをご提供いただくなど、各団体様と協力の上、取組を行っているところでございます。

9ページ目にお移りいただきまして、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7の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団体としているところ、令和3年度までの登録数は43団体となっております。目標を達成しております。

令和3年度には、見守り活動に親和性が高いと思われまます福祉事業者や生命保険会社等に働きかけを行い、登録団体数を大きく伸ばしているところでございます。

行動目標8の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が、令和2年度のみ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、令和3年度は、それぞれの事業者団体を個別に訪問することで実施することができました。

こちらについては、今後も、実施方法を工夫しながら継続して毎年開催し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、〇とさせていただきます。

以上、第3次基本計画の令和3年度における実施状況について、重点項目ごとに説明をさせていただきます。

行動目標につきましても、残すところは個人サポーターの登録者数300人の達成のみとなりましたけれども、今年度のラストスパートで達成に向けて取り組んでまいります。

また、そのほかの取組につきましても、次の第4次基本計画を見据えながら取り組んでまいりたいと考えております。

長くなりましたけれども、私から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。

個人サポーターの300人についてのみということ、ほかのところは達成してきているというご説明をいただきました。

ただいまの説明につきまして、ご意見などがございましたらお願いいたします。

柏委員、お願いします。

○柏委員 札幌市社会福祉協議会の柏です。お世話になっております。

各重点項目に準じまして、大変熱心にやっただいてくださる様子をすごく分かりやすくご報告いただきまして、ありがとうございます。

今後のこともあるので、私から2点ばかりお話をさせていただきたいと思っております。

まず、5ページの一番上段になりますが、地域包括支援センターとの対応とか情報交換会というお話があったのですが、これにプラスして、札幌市の委託事業ですが、介護予防センターが実はあります。

ご存じの方も多いと思いますが、介護予防センターは、各地域で介護予防教室を開きま

して、より多くの高齢者を対象に介護予防を普及しておりますので、介護予防センターに情報提供することで、介護予防センターの職員からそちらに集まった高齢者の方に、例えば、今、振り込め詐欺がはやっているから気をつけてねみたいなことが結構ダイレクトに反映されると思いますので、介護予防センターとの連携を今後していただければいいのかなというのが1点です。

それと同様ですが、この重点項目を見ますと、割と高齢者の部分に比重が行っていかと思ひまして、障がいもいろいろな分野があるのでなかなか難しいとは思いますが、高齢者の札幌市の委託事業としては、地域包括支援センターと、介護予防センターがあるのですが、一方、障がいに関しては、障がい者の相談支援事業所というものを、同じく札幌市からの委託事業として行われておりますので、そちらの事業所に対する情報提供といえますか、連携も含めたところをやっていただくと、高齢、障がいとバランスよくやっていただけるのかなという感想を持ちました。

○河森会長 情報提供の様々な道といいますか、介護予防センターとか障がい者の事業所への情報提供、連携も含めてご意見をいただきました。ありがとうございました。

この点について、事務局から何かありますでしょうか。

○事務局（永井消費生活係長） 柏委員から貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます。

1点目の介護予防センターに対する情報提供について、高齢者の方と接する介護予防センターの職員への情報提供が重要ということですが、今後、介護予防センターへの情報提供についても検討させていただきたいと思ひます。

2点目に、高齢者に比べまして障がい者に対する情報提供、取組が少ないのではないかというご意見をいただきました。実は、昨年度に、団体サポーターとして相談支援事業所に対してお声かけしておりまして、多くの相談支援事業所に新たに団体サポーターとして加わっていただいております。

団体サポーターである相談支援事業所を通じて、障害のある方々に対しても情報提供として、みまもり通信を送るなどの働きかけ、取組を続けてまいりたいと考えております。

○河森会長 柏委員、いかがでしょうか。今のご発言でよろしいでしょうか。

○柏委員 大変ですが、よろしく願ひいたします。

○河森会長 ほかにご意見などはございますか。

ホクネットの連携についてもご報告いただきましたが、番井委員、いかがでしょうか。

○番井委員 ホクネットで理事をしております番井でございます。

ご報告していただきましたとおり、うちの団体と札幌市さんとの連携と情報提供をお互いということで、我々の団体としても活動の幅が広がってきておりまして、非常にありがたいと思ひております。ありがとうございます。

発言の機会をいただいたので、すごくだらないことですが、こちらの実施状況の資料全体で一番最初の評価基準のところ、○、△、×とあったものですから、そのま



まページを読み進めていくと、各項目に丸がついていたから、これは評価が丸なのだなどずっと感じてしまっていました。それで、最後に評価というものがあったので、この丸を黒丸などにしておいていただけると、そういう勘違いがなくていいのかなと思いました。

○河森会長 評価のところについて、見間違いの可能性もあるということで、黒丸に直すなど、間違えがないような形にお願いできればと思います。

ほかにいかがでしょうか。

今回、重点項目につきましては、第3次の基本計画の中で行っているということで、第3次の基本計画を検討いただいたときには、もちろんコロナの影響もなかったということがあります。そんな中、今回、4ページの重点項目の2番目に、オンラインによる養成講座を実施したとあります。これまで対面を基本として養成講座の実施を考えてきたところ、コロナの影響でオンラインに切り替えてやっていただいて、さらに72名の個人サポーターの登録があったというご説明もありました。これからの新しい生活様式という中で、今回の取組も評価できるのかなと聞いておりました。

ほかにもホームページやTVerとかユーチューブ、LINEなども20万回再生だとか141万回、あるいは154万回と、かなりの再生回数も出てきているということで、広く見られているのかなと思います。

あとは、6ページの重点項目の3番目のところで、教材などの配付資料などが様々あるのですけれども、直接配付のほかに、例えばネット上でどこから入手できるのかどうかというところが気になったので、その点について教えていただけますでしょうか。

○事務局（永井消費生活係長） ただいまのご質問についてですけれども、札幌市でこれまで作成した各学校にお配りしている教材は、動画も含めまして、全て札幌市のホームページ上で公開しております、そちらから自由にご参照いただいております。

○河森会長 ありがとうございます。

こういうご時世ですので、直接配付というのは限界があると思う中で、ネット上で入手できるということであれば、そこは非常によいと感じております。

ほかにいかがでしょうか。

山口委員、お願いします。

○山口委員 今の配付資料について、各高校への配付ということですが、私立の高校にも配付されているのでしょうか。

うちの子は高校を卒業したばかりの大学1年生と高校2年生なのですが、2人とも高校は私立だったのです。中学までは公立の中学だったので、消費者問題のテストも受けていたし、資料も見せてもらっていたのですが、高校に入ってから全くもらってこなくなりまして、私立では配付されていないのかなと思ったことがありました。その辺についてはいかがなのでしょう。

○河森会長 事務局、いかがでしょうか。

○事務局（永井消費生活係長） 私立高校への配付の状況ですけれども、ここ数年ですと、消費者庁で作成しました「社会への扉」という高校向け教材がございまして、こちらについては、道立、札幌市立、私立を含めまして配付をさせていただいているところでございます。

ただ、学校のご都合で、「社会への扉」ではなくて学校独自の別の教材が使われるとか、授業の構成の都合でなかなか利用できなかったというお声もいただいているところでございますが、配付自体は公立、私立を問わずさせていただいているところでございます。

○山口委員 ありがとうございます。

○河森会長 それでは、この後、第4次基本計画のところでもお気づきの点があって、そこでのつながりのところでもご意見があれば出していただきたいと思います。

取りあえず、一つ目はこれで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、（1）報告事項1のイ、令和3年度における消費生活相談受付状況と事業者に対する調査・指導状況について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局（原調査指導係長） それでは、私、原からご説明させていただきます。

資料3-1の相談状況の傾向と特徴と資料3-2の事業者指導状況についてご説明いたします。

最初に、資料3-1の1ページ目をご覧ください。

図1の棒グラフは、過去20年間の相談件数について、グレー部分の架空請求などの不当請求に関する相談と緑色の不当請求以外の相談を積み上げたものです。

平成16年度を境に減少傾向が続いているのは、不当請求の相談の減少によるものと思われれます。

令和3年度は9,342件で、前年度より546件減少しました。

なお、説明文の一つ目の段落の3行目に、平成16年度に2万1,391件との記載がありますが、正しくは2万3,077件です。おわびして訂正いたします。

次に、2ページ目をご覧ください。

図2の折れ線グラフは、過去10年間の年代別の相談件数を表しています。えんじ色の80歳以上と茶色の年代不明以外は減少傾向が見られます。

年代不明が急増した要因として、個人情報が悪用され、注文していない商品が届いたといった実際の契約者の年齢を特定できない相談が急増したことが考えられます。

次に、3ページ目をご覧ください。

図3のグラフは、過去10年間の年代別の相談件数の割合を表しています。

令和3年度は、年代不明と80歳以上の割合が急増しています。令和2年度は、黄色の40歳代から水色の20歳未満までの年代の増加が見られましたが、令和3年度はやや減少しました。

しかし、水色の20歳未満の相談割合について、過去5年間の推移を見ると、依然として増加傾向が続いているものと認識しています。

今年度から成年年齢引下げとなったことを踏まえ、今後、さらに注視が必要であり、若者にとって利用しやすい相談窓口の整備等も検討していく必要があると考えております。

次に、4ページ目をご覧ください。

図4と図5の折れ線グラフは、過去10年間の商品役務別の相談件数を表しています。

上位第3位までのグループと第4位以下のグループで件数の隔たりが大きいので、グラフを分けています。

図4のグラフでは、賃貸アパート、商品一般、他の健康食品が例年上位を占める一方で、図5のグラフでは、グレーの除雪・排雪サービスと黄土色の他の内職・副業が急増しました。

次に、5ページ目をご覧ください。

図6の折れ線グラフは、過去5年間の65歳以上の相談件数を表しています。

一番上にある水色の商品一般は平成30年度から減少傾向が見られますが、そのほかは大きな変動は見られませんでした。

次に、6ページ目をご覧ください。

図7の折れ線グラフは、過去5年間の30歳未満の相談件数を表しています。

一番上にある水色の賃貸アパートが高い水準にありますが、5ページ目の65歳以上のグラフが大きく減少しているのとは対照的な結果となりました。

また、下にある青色の他の健康食品が減少し、灰色の他の内職・副業が増加しています。

次に、資料3-2の事業者指導状況をご覧ください。

まず、1の条例に基づく調査指導等の(1)是正勧告ですが、クーリングオフ妨害を図ったサプリメントの連鎖販売取引業者に対して勧告措置を行いました。

次に、(2)注意喚起ですが、リフォーム業者やデジタルプラットフォーム事業者に対して調査を行い、指導には至りませんでした。トラブル再発防止のため、注意喚起を行いました。

(3)調査中ですが、年度末時点で資料作成をしているため、このような表記となっておりますが、現在は完結しています。

調査中に、代表者が行方不明となった不用品回収業者は、市民に注意喚起をした上で調査を終了していますし、クーリングオフ妨害を行ったリフォーム業者には是正勧告を行いました。

次に、2の消費者トラブル拡大防止に向けた取組の(1)電気通信事業者への自主改善の働きかけですが、相談者の同意を得て事業者に苦情内容を提供し、自主改善を促しました。

(2)任意調査による速やかな初期対応ですが、苦情件数が少なくても、今後の被害拡大防止を図るため、高齢者を狙った訪問販売業者や若者に高額商品を販売した着物販売業

者、ほかにも、金地金業者やアナログ戻し業者に対して、職員が電話で速やかに注意喚起を行いました。

(3) その他であります。相談員のあっせんに誠実な対応をしないクレジット決済代行会社に対して、職員から協力を求める働きかけを行いました。

私からは以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

ただいまのご説明につきまして、ご意見等がございましたらよろしくお願ひいたします。

○小田嶋委員 札幌弁護士会の小田嶋です。

今の令和3年度の傾向の中で、この冬のすごい雪のせいもあるのですがけれども、除雪・排雪サービスに関するトラブルは、私個人のレベルでも複数件の相談を受けたりしていますし、実感としても増えている状況です。これは、毎年の天候にもよるところなので、来年以降、この傾向が続くかどうかと言われれば、また少し違うのだらうと思えますけれども、ここに関して言うと、業者がすごく悪質だというより、この天候に基づいて、当初、業者と消費者の間であまり取決めをしないで例年どおりに契約をしたところ、それ以上の状況になってしまったがゆえに、サービスが提供できる、できないというところでトラブルが生じているという状況にあったようです。

ですから、一方的に悪い業者がいるという話ではないようですけれども、多くの事案で、ほとんど明確な契約書面、1シーズンで何回やるとか幾らでやるというところをあまり明確に決めずにスタートしてしまっている業者がかなりいるようで、そういうところがどの程度のサービスを提供したら債務を履行したことになるのかという辺りがはっきりしないがゆえにトラブルになっているという実情にあるようです。

これは、変な業者がたくさんいるというより、今までの慣例というか、あまり明確な契約をしないままに1シーズンの口頭での契約を繰り返してしまった実情があるがゆえにそういうことが起こっているようです。

これは、逆に言うと、シーズン前にきちんと業者に注意喚起する、消費者に情報提供するという事で防ぎ得るトラブルなのだらうと思えますので、雪が降る前の10月ぐらいにきちんと業者の指導をし、それから、我々も含めて、消費者へ、少なくとも回数、金額くらいは決めて1枚紙を交わしてくださいと言うだけでも大分違うと思えます。そういうことをすることで防ぎ得る類型なのだらうと思っておりますので、各所、各自の立場においてご留意いただければいいのかなと感じました。

○河森会長 相談事例の中でも、今、小田嶋委員からあったとおり、天候に左右されて、実際にお互いにどこまで期待して契約を結んでいたのかというところも差が出てきてしまうので、あらかじめ、何回除排雪をすとか、そういうところをある程度決めた上で、天候に左右されない形ができるように、情報提供、指導も含めて行っていただきたいということであろうとお聞きしました。

これは、相談状況の中でというより、今後の情報の共有なども含めて行い得るところか

と思っております。この点は、また検討なども含めてよろしく願います。

事務局から何かお話はありますか。

○事務局（原調査指導係長） ご意見をありがとうございました。

次のシーズンに向けて、何ができるかを検討していければと思いますので、よろしく願います。

○河森会長 ありがとうございました。

それでは、ほかにいかがでしょうか。

（「なし」と発言する者あり）

○河森会長 それでは、続いて、いよいよ第4次基本計画についてになります。

議題（2）のア、前回審議会を踏まえた修正内容について、事務局より説明をお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） 札幌市消費生活課消費生活係の谷村でございます。

前回審議会を踏まえた修正内容について、私からご説明させていただきたいと思うのですが、その前に1点、連絡事項がございます。

八田委員でございますけれども、本日、急遽、お仕事の都合によりご参加が難しくなったというご連絡がありましたので、本日は八田委員を除く11名でのご審議となります。よろしく願います。

それでは、議題に入らせていただきます。

資料4-1の答申案をお手元にご用意いただけますでしょうか。

今年の3月に開催いたしました前回の審議会では、第4次基本計画に係る方針につきまして、第2章から第5章までご説明させていただいたところでしたが、前回の審議会でもいただきましたご意見を踏まえ修正して、また、前回ご説明していない第1章も加えた上でご用意させていただいております。

まず、答申案の30ページをご覧くださいと思うのですが、修正点の一つ目になります。

答申案の第4章になりますが、第3章からの流れに一貫性を持たせるということで、施策の柱にそれぞれ「拡大防止」「救済」「未然防止」と記載させていただいております。施策の柱1と書いたところの右側に黒字に白抜きで記載しております。

また、ページ下部ですけれども、「新規」や「レベ」の記号について、それぞれ注釈を入れております。

なお、青い「NN」と書かれた見慣れない記号もあると思いますが、こちらについては後ほどご説明させていただきます。

今記載している記号以外にも、当初の検討資料の中には、「柱1」とか「連携」といった記号がございましたが、前回の審議会でご提示させていただいておりましたとおり、今回も記載は見送らせていただいております。

その理由ですけれども、まず、「柱1」「柱2」といった記号については、柱に続く番

号の施策の柱と連動して行う施策を表した記号でございましたが、当初は、特に柱の垣根を超えて連携した取組が期待されるものについて付していたものでございます。しかし、いずれの施策も、程度の差はあるにせよ、他の施策の柱と関わりなく行うものはほとんどなく、それぞれの施策も全て三つの柱が表す分野にぴったり当てはめられるものでもありませんでした。そこに、「柱」という記号がついた施策が登場することによって、記号がついていない施策はほかの分野の柱とは完全に独立しているように見えてしまう、あるいは、記号がついているものも、例えば、「柱1」の施策に「柱2」とついている場合、「柱3」とは一切連動がないように見えてしまうということから、事務局としては、この記号は付記しないものをご提案させていただいております。

続いて、「連携」という記号もあったかと思うのですが、ここで答申案の27ページをご覧ください。体系の図のピンクの部分です。

こちらについて、第4次計画では、第3次計画の体系にあった関係機関・団体との連携の推進は体系には据え置かず、各施策における一つ的手段として推進することとしておりました。

このように、体系から「連携」がなくなったことによって関係機関等と連携した取組が衰退してしまうようにも見えることから、施策の中で関係機関等と連携する取組に「連携」という記号を付そうと考えていたものでございます。

ここで、先ほどの柱の記号にも関連してくるのですが、さらに2ページお戻りいただきまして、25ページをご覧ください。

方向性4になりますけれども、こちらは、先ほどご説明したように、各施策の柱が示す分野の垣根を超えて連携していく重要性について提起したのようになりますが、それに当たっては、各施策の柱が示す分野に関連する関係機関との連携も不可欠になりますことから、当初、ここで示していた柱間の連携と、今申し上げました関係機関等との連携が密接につながっているということでございます。

そのため、方向性4の2段落目の「また」以降を新たに追加しておりまして、関係機関等との連携の必要性についてもここではっきり提起したいと考えております。第4章に連携の記号を付す代わりとして、ここでしっかりと必要性を述べることで、第3次計画から各関係機関との連携した取組が衰退していないことを強調したいと考えております。

また、「柱」「連携」いずれの記号にしても、それぞれ細かく解説しなければ、どの点で連携しているのか、ぱっと見で分かりづらい部分が多くあるのも記号としたい理由の一つでございます。

以上の理由から、「柱」「連携」という記号につきまして、事務局としては答申には掲載しないものとしてご提案させていただきますので、この後、ご検討、ご審議いただければ幸いです。

それでは、次の修正点でございますけれども、前回の審議会の中で、不可逆的など、あまり一般的ではない表現についてご指摘いただいたところでございます。

このたび、一部の内容を平易な表現に修正させていただきましたが、この後も、計画の編さんに向けて、引き続き、複数体制で表現の見直しを続け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。

資料の31ページをお開きください。

これは修正とは異なるのですが、前回の審議会の後、札幌市の全庁に対して、消費者基本計画に関連する事業について照会いたしまして、その内容の一部を抜粋して掲載しております。これらについても、重点施策と同様に、「新規」「レベ」の記号をつけております。

なお、施策の後ろに部署名がついているのですが、計画本書ではこれはなくしたうえで掲載する予定です。

最後になりますが、前回の審議会の中で非常に多くの貴重なご意見をいただきまして、本当にありがとうございました。

このような形で修正させていただきましたので、ご検討のほどをよろしくお願いいたします。

また、デザインやフォントの種類、大きさ等についてもご意見をいただいておりますが、これらについては、計画案が確定した後に専門の業者と綿密に調整を図っていきますのでよろしくお願いいたします。

事務局からの説明は以上になりますけれども、この後、ご審議いただく中で、今回の答申案の中で新たに追加された第1章や、新しい生活様式や災害に関する記載、SDGsに関する記載等については、次以降の議題で別途ご説明させていただきますので、お含みおきください。

○河森会長 ありがとうございます。

それでは、ご意見等、何かございましたらよろしくお願いいたします。

浅野委員、以前、こちらでも様々なご意見等をいただきましたけれども、お気づきの点などは何かありますでしょうか。

○浅野委員 前回に比べますと、表現は分かりやすくなったと思います。また、色に関しても随分統一感が出てきたのではないかと感じております。

先ほどもおっしゃったように、見え方などは今後また手を加えられるということなので、今、あまり多くを言ってもと思ったのですが、第2章のタイトルの消費者の「消」の字について、私はぱっと見たときに黄色がよく見えなかったのです。本当にささいなことなのですが、ところどころ、わざとこの色にしてあるのかなという組合せもあって、ブルーの中に黒文字というのはとても見えづらいです。昨日まで色彩関係の学会にいたものですから、色の見え方に過敏になっているとは思っています。

表現に関しましては、前回に比べると読みやすい表現が増えたと思いますが、18ページからずっと見ておりまして、重点項目として、取組結果とか、先ほどの報告にもありました取組結果のところが割とだらだら書いてあるため、何が取組結果としてよかったのか

が分かりづらいところが若干ありました。取り組みました、図りました、注意喚起を行いましたということで、その結果、評価がどうだったかという成果指標にダイレクトに結びつきにくいと思います。

重点項目3のところも、配付したことで、その後ろの取組の22ページ辺りと結びついているよねと。これは平成30年度からの累計だと思うのですが、もうちょっとダイレクトに言いますと、先ほど、評価が丸、丸、丸となっていたところですね。21ページの成果指標のところでは評価が三角と出ています。これは、先ほど全て丸とされたのに、ここで三角になっているものがあるのはなぜかと感じました。

ですから、成果指標のところと、先ほど報告にあった100%の評価が丸となっていたものとのずれをどうしても感じてしまっていて、こういったところの説明を聞きたいと思っています。

○河森会長 修正も大分されているということで、最後の21ページに一つ三角がありますね。

○浅野委員 最も目についたのが21ページですけれども、その前の17ページにも三角がありまして、行動目標が二重丸、検証評価が二重丸なのだけでも、その前に書いてある取組結果の文章から読み取れることと、成果指標のところでは三角が出ているとか、実際に目標とか検証のところに出てきている評価と、それより前にあることとのずれを感じるということです。

○河森会長 表現も含めて、この点についてはなかなか難しい部分があると思いますけれども、今の浅野委員からのご指摘を含めて、事務局からいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 浅野委員、ご意見をどうもありがとうございます。

まず1点目の色彩について、引き続き事務局でも考えた上で、事業者に委託する際にきちんと打合せをした上で、綿密な調整を行っていききたいと思います。

2点目は、答申案の第2章の第3次計画の実施状況、実施報告について、書いている内容が評価と結びつきにくい、実際にやったことだけを書かれていると、何がよかったのか悪かったのか分かりづらいということでしたけれども、おっしゃるとおりかと思しますので、ここの記載内容も引き続き検討させていただきたいと思っています。

最後に、評価の丸、二重丸の中に一部三角があるということですが、三角があるのは行動目標ではなくて成果指標になっていると思います。この成果指標というのは、市民意識調査の結果に基づいて設定している指標でございます、これが昨年の審議会の中で市民意識調査の結果についてご紹介させていただいてまして、事務局としては成果指標の達成に向けて取り組んでいたのですが、達成できなかったところがあったために三角がついております。

評価に関しては、単純に達成できたかどうかで決めているところがありますので、何がよかったのか、何が足りなかったのか、それぞれごとに評価として記載させていただいております。



これにつきましては、重点項目全体を通してよかったのか、悪かったのかということはある程度記載していませんが、分かりづらい、報告内容が評価に結びつきにくいというご意見かと思っておりますので、ここは引き続き検討させていただければと思います。

○事務局（永井消費生活係長） 少し補足をさせていただきます。

今、谷村から説明させていただきましたが、今の第3次計画におきましては、重点項目一つごとに成果指標を一つと行動目標を二つ設定しているところがございます。

先ほど私からご説明させていただきました行動目標につきましては、主に札幌市が行政としてその目標に沿った行動、施策、取組ができていくかどうかという内容を設定しているわけですが、成果指標につきましては、5年に1回行われる市民意識調査の結果だけに基づいて○、△という評価をしております、レベル感の違うものになってございます。

ただ、資料の17ページをご覧くださいますと、成果指標と行動目標は同じような並びに見えてしまっていて、同じレベル感のものなのかと見えてしまうと、今さらながら私も感じましたので、今後、デザイン的な工夫も含めて、違うものであることが分かる形に直すことを検討させていただければと思っております。

○浅野委員 ありがとうございます。

○河森会長 それでは、ほかにいかがでしょうか。

山口委員、お願いします。

○山口委員 34ページの重点施策（3）ですけれども、消費生活相談員の人材確保に取り組むとか研修の充実という類いの項目は前からあった気がするのですが、これは新規でよろしいのですか。

○事務局（谷村消費生活係員） こちらについては、相談員の人材確保というのは、今回初めて計画上に記載したものでございますので、その点では新規であると事務局では捉えております。

○山口委員 では、私の勘違いだったということですね。すみません。ありがとうございます。

○河森会長 30ページにNNという記号があります。記号の表し方は難しいのですが、この点も含めて、また機会があれば、メールでもいいですし、こういうアイデアがあるというところも含めてご意見をいただければと思います。

今はないようですが、後ほどご意見を聞く時間がありますので、取りあえずは終えて次に進むということ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。

それでは次に、議題（2）のイ、答申案第1章について、事務局より説明をお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） 答申案第1章につきまして、引き続き谷村からご説明さ

せていただきます。

引き続き資料４－１の答申案を基にご説明させていただきたいと思いますが、１ページ目をご覧ください。

まず、１の計画策定の背景ですが、これは現在の第３次計画と大きな変わりはなく、札幌市消費者基本計画を策定するに至った経緯を簡単に記したものになります。

第３次計画では、前計画、つまり第２次計画の経緯についても記載しておりましたが、今回、第２章以降で前計画の実施状況について振り返りを行いますので、ここでは、下の図で、どういった経緯で第４次計画策定になるかということを中心に示すにとどめました。

次に、２の計画の位置づけでございますけれども、第３次計画では、１ページ目の下の図にもありますように、第２次計画と札幌市消費者教育推進プランを統合させることによって、第３次計画へ移行することによって、位置づけが微妙に変わっていた関係から、第３章の計画の全体像の中で述べていましたが、第４次計画では、この計画がどういったものなのかを説明するに当たって、計画の位置づけの説明は欠かせないものと考え、第１章に移動させたいと考えております。

続いて、３ページ目でございます。

SDGsは、第３次計画の策定期間にちょうど発効したこともありまして、計画自体に記載はございませんでしたが、施策の実施に当たっては、重点項目ごとに関連するSDGs達成への寄与を意識しながら取り組んできたところでございます。

第１章では、第４次計画でもSDGs達成に向けた取組を行っていくことを明記しております。

ここで、２９ページ目をご覧ください。

第３章になるのですけれども、ここで、より具体的に関連するSDGsについて触れたいと考えており、三つの施策の柱ごとに関連するSDGsを当てはめました。

第３次計画と比べて、さらに幅広いSDGsの達成に向けた取組を行っていきたいと考えております。

答申案の第１章に係る説明は以上でございます。ご審議のほどを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。

第１章には、これまでの基本計画との関連性なども含めて示していただいていると思いますが、ご意見などがございましたらお願いいたします。

番井委員、お願いします。

○番井委員 SDGs関係で、２点、意見を言いたいです。

まず、３ページ目で１７の項目が示されているのですけれども、１１の「住み続けられるまちづくりを」が、２９ページの第４次基本計画の柱の中に入っていないのです。悪質な事業者がない、きちんと適正な取引がなされているまちづくりというのは、安心して住み続けられるまちづくりに直結すると思うので、個人的にはぜひ１１を入れていただき

たいと思います。

あとは、これは私の勇み足だと思うのですが、悪質な事業者がいなくなることによって、悪質な事業者のほうに流れていったお金が真っ当な事業者にきちんと流れるようになって、普通に働けば普通に安心して暮らせる世の中につながると私は思っているので、8の「働きがいも経済成長も」というのは、決してその教育だけではなくて、施策の柱1や2にも必ずかぶってくると感じています。長いスパンにはなるのですが、必ずかぶってくると感じているので、8のところを施策の柱1、2に加えることも併せて検討していただけたらと思います。

○河森会長 今の8と11も29ページの中で示せるようになればというご意見をいただきましたけれども、事務局からいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 番井委員、ご意見をどうもありがとうございました。

SDGsのゴールとして、達成目標と実現方法がそれぞれ示されておりまして、そのいずれかに当てはまるものかと考えていましたが、11番については、ハード面のまちづくりの整備というのが大きなテーマとなっていて、一旦、事務局で見送らせていただいていたのですが、今いただいたご意見も含めて、再度検討させていただければと思います。

8番につきましては、私たちも考えつかなかった観点でのご意見をいただきましたので、改めて、施策の柱1、2についても検討させていただきたいと思います。

○番井委員 ありがとうございます。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

（「なし」と発言する者あり）

○河森会長 それでは、お気づきの点があれば、またお聞かせいただくことにして、先に進ませていただきたいと思います。

続いて、議題（2）のウ、新しい生活様式や災害に対応するための施策について、事務局より説明をお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） 新しい生活様式や災害に対応するための施策について、引き続き私からご説明させていただきます。

資料4-1の答申案の40ページ目をご覧ください。

1月に開催しました前々回の審議会の中でご説明した方針案の構成の中にもございましたが、新しい生活様式に対応する施策として、該当する施策をまとめて再掲する項目を作成することとしておりました。

いまだ収束の兆しが見えないコロナ禍の継続は、消費者の生活に対し、新しい生活様式の実践をはじめとした、戻りようのない様々な変化をもたらしております。

また、感染拡大時には便乗した悪質商法も発生しており、一般的、平均的な判断力を有する消費者であっても、不安感等から一時的に被害に遭いやすい状態となってしまうことが懸念され、これは、近年頻発して激甚化している自然災害発生時においても同様のことが言えると思います。

また、消費者庁が作成した第4期消費者基本計画におきましても、新しい生活様式に併せて災害への対応を検討しているところがございます。つきましては、当初想定していた新しい生活様式への対応に加えまして、災害への対応も含めて記載したいと考えられます。

なお、新しい生活様式の説明としては、お戻りいただきまして、答申案の6ページに、道で作成している啓発資料、新しい生活様式の実践例のピクトグラムを掲載することで、新しい生活様式の説明に代えてイメージしやすいようにと考えております。

では、40ページにお戻りいただくとともに、併せて資料4-2をご用意ください。

資料4-2の左上ですが、国による大規模災害等や「新しい生活様式」の影響分析をご覧ください。

こちらは消費者庁による分析ですが、この記載内容を上から順に簡単に解説させていただきます。

1番の災害や感染症による影響(1)不安感等による一時的な判断能力の低下ということで、これは先ほども申し上げましたが、ふだんなら平均的な判断能力がある方々でも、災害や感染症の拡大によって、ふだんと違う状況から一時的に被害に遭いやすい状態になることが懸念されるというものです。

(2) 災害や感染症により需要が高まる物資の買占め・高額転売の発生ですが、これは新型コロナウイルス感染症が国内に広がり始める際に、マスクやアルコール消毒液等が一時的に品薄になったこと、ネット上で高額な転売が盛んに行われたことを指しています。

(3) 感染予防効果を標ぼうする表示のまん延は、衛生用品や食料品など様々な商品が、明確な根拠もないまま、新型コロナウイルスに効果があると不適切な表示を行った事例が散見されたことによるもので、便乗した悪質商法の典型例の一つとなりました。

(4) 不確かな情報の拡散です。SNSの普及により、情報発信が誰にでも簡単に行えるようになった一方で、自分の発する情報に対する責任の意識が薄れていることもあり、感染症拡大を契機として、アオサやカレーを食べたり白湯を飲んだりすることによってコロナにかからないなどといった不確かな情報が拡散しました。

(5) 不確かな情報に影響を受けた物資の買占めによる物資の品薄は、先ほどの(4)にも関連するところですが、マスク、消毒液が買占めになって品薄になった後、この次はティッシュやトイレットペーパーが品薄になるといった何の根拠もない出戻りの情報が拡散し、その影響を受けた人々が買占めを行ったことで本当に品薄になってしまったという事例を受けたものです。

(6) 生活基盤の再建に乗じた悪質商法の発生です。震災等の災害によって家屋の修繕が必要となった際の消費者の焦る気持ちや不安な気持ちにつけ込んだ家屋の修繕に関する悪質商法が多発したということによるものです。

続いて、2番の「新しい生活様式」がもたらしたネット取引拡大による影響についてです。

(1) 「巣ごもり消費」等を背景としたインターネット取引の不可逆的な増加というこ

とで、そのままの意味ですけれども、コロナが終息したとしても元の水準に戻ることはないものと考えております。

(2) 対面取引との違いからインターネット取引に関するトラブルの増加、札幌市消費者センターでもそうですが、全国的に見ても、ここ数年、インターネット取引に関するトラブルに増加傾向が見られております。

(3) C to C取引や海外取引の活発化に伴ったトラブルの複雑化ですが、これはデジタルプラットフォームの普及によるところが大きいですが、事業者ではない消費者も気軽に出品できるようになったことや、海外の出品者からも簡単に買えるようになったことから、トラブルに遭ってもそもそも交渉が行えないなどといった、一筋縄ではいかないようなトラブルが増えたということでございます。

(4) 悪質なアフィリエイト広告による自由意志による商品選択の阻害、アフィリエイト広告とは、その広告を経由した購入があった分だけ、広告主から広告製作者、アフィリエイトに報酬が支払われる仕組みですが、法的知識がなく、コンプライアンス意識の低い個人でも副業として参入しやすく、報酬を増やそうとするあまり、過激で問題のある広告が多く見られています。例えば、広告の画面にこの価格で買えるのは後49分など、カウントダウン表示をつけて消費者の冷静な判断を阻害するような広告ですとか、食料品であるにもかかわらず、特定の症状に予防もしくは改善の効果があるかのように表示する広告などがあります。

ただ、残念なことに、こうした問題のある広告ほど適切な広告に比べて多くの収益を得ている現実がありまして、悪質なアフィリエイトが、その悪質な広告による収益を元手にさらに多くの広告枠を購入して、不適切な広告をさらに広く掲載しているという負の連鎖を続けられることで、消費者がよく見る広告は過激な広告ばかりという状況に陥りやすいわけでございます。

また、広告内容に違法性があっても、広告主はアフィリエイトが勝手にやったと責任逃れしやすいところも問題を深刻化している大きな要因です。

以上が、消費者庁による災害や新しい生活様式による消費者への影響の分析でございます。

これを受けた消費者庁の対応方針が資料左下の4点です。

そして、これら4点の対応方針に対して、現場である札幌市が取るべき対策として事務局が考えた案が、資料右側の(1)から(10)です。

まず、資料左下の消費者庁の対応方針ですが、(1)デジタルサービスの仕組みやリスクの理解促進のための取組の推進、これを踏まえた右側の市における対応策は、(1)情報リテラシーにかかる消費者教育の推進です。

具体的にどういったことに取り組んでいくかは、後ほど、まとめて答申案に沿ってご説明させていただければと思います。

続いて、資料左下の(2)デジタル技術を活用した情報発信等に重点を置いた消費者教

育推進です。

市としては、資料右側の（２）デジタル技術を活用した学びの機会の充実、（３）消費者教育教材のデジタル化の推進、（４）技術革新に対応した相談窓口の利便性向上に取り組んでいくことが必要になるかと考えております。

続いて、資料左下の国の対応方針（３）（災害や感染症等に便乗した）悪質商法への厳正な対応につきましては、市としては、資料右側の（５）事業者への指導の推進、（６）適正な取引行為の基準の周知、（７）相談員の知識向上、（８）相談や指導における専門機関との連携に取り組んでいきたいと考えています。

資料左側にお戻りいただきまして、国の対応方針の最後の（４）正確な情報発信や消費者への普及啓発等の推進につきましては、市としては、資料右側の（９）迅速な情報提供の実施、（１０）デジタル技術を活用した啓発の推進に取り組んでいきたいと考えています。

今申し上げました資料右側の（１）から（１０）までの市における対応策について、共通項のある部分をまとめるものとし、施策として練り上げたものが、答申案に戻りますが、４０ページ、４１ページの六つの施策になります。

これらについて、順にご説明させていただきます。

まず、①相談・指導体制の充実についてですが、資料４－２でいいますと、右側（５）と（８）を受けたものになります。新しい生活様式の浸透に伴ってさらに進展したデジタル化によって複雑化した消費者問題に対応できる体制を整備するため、相談員の研修増や専門機関とのさらなる連携を行っていくというものです。

関連する施策としましては、答申案の３２ページになりますけれども、７ 不当な取引行為の禁止の（２）国、道、警察と連携した指導の強化と、３５ページの１１ 相談・苦情処理体制の充実の（３）連携等による相談対応の向上、（４）相談体制の充実が挙げられます。

また、これら関連する施策については、資料３０ページの右下に注釈を載せましたNNと書かれた記号を付しております。これは、新しい生活様式を英語圏ではニューノーマルと呼称することになぞらえたものですが、記号についても、専門のデザインの事業者と調整して改めて考えたいと思いますので、一旦のものとしてお含みおきいただければと思います。

それでは、資料４０ページにお戻りいただきまして、②適正な取引行為の徹底でございます。

資料４－２でいいますと、右側の（６）を受けたものになります。

災害等に便乗した悪質商法への対応の一つとして考えておりますが、事業者に対して適正な取引行為を徹底していただくためには、研修や情報提供を推進していくことが必要と考えたものでございます。

関連する事業としては、３３ページになりますけれども、８ 不当な取引行為に関する情

報提供の（１）になり、こちらが重点施策の一つでもございます。

続いて、また資料４０ページにお戻りいただきまして、③相談窓口の利便性向上についてでございます。こちらは、資料４－２の右側（４）に関連したものでございます。

新しい生活様式の浸透によって変わっていくことが予想される市民のニーズを敏感に察知して、市民にとってさらに便利で相談しやすい窓口の在り方を検討したいというものになります。

関連する施策は、３５ページの１１の（１）の施策になります。

資料４０ページにお戻りいただきまして、④デジタル技術を活用した消費者教育の推進についてですが、こちらは、資料４－２でいいますと右側の（２）と（３）になります。

様々な面でデジタル化が急速に進展しておりますが、教育現場や市民講座においても例外ではなく、技術革新の進展に沿った消費者教育を実施することで、より多くの学びの機会をより効率的に提供していこうというものでございます。

関連する事業は、３９ページの１７の（１）と（２）になります。

続いて、資料４１ページの⑤情報リテラシーに関する教育の充実についてでございます。資料４－２では右側の（１）になります。

情報リテラシーとは、情報を正しく読み解き、また、使いこなす能力のことでございますけれども、感染予防効果を標榜した表示や不確かな情報に基づくトラブル、悪質なアフィリエイト広告への対処として、消費者が情報を正しく読み解く力を養う必要があると考えたことによるものです。

関連する事業は、３９ページの１７の（６）でございます。

資料の４１ページにお戻りいただきまして、最後になりますが、⑥デジタル技術を活用した啓発・注意喚起の推進です。資料の４－２では、右側の（９）（１０）を受けたものになります。

消費者におけるデジタル技術やインターネットの利用増加を踏まえ、デジタル技術を活用した啓発を行うことで、より広く、より早く必要な情報を届けることができるようになりました。

災害等に便乗した悪質商法の拡大を抑えるには迅速な情報提供が必要となることから、デジタル媒体を含めた様々な手法での注意喚起を行い、被害を最小限にとどめたいと考えています。

また、新しい生活様式によって、ネット広告経由での消費者トラブルの増加を踏まえ、同じネット広告を活用した注意喚起を行うことで、より効果的な未然防止に取り組んでいきたいと考えています。

以上の６点を新しい生活様式や災害に対応するための施策として掲げ、計画全体におけるPRポイントの一つとしたいと考えております。

先ほどの説明の中で、１点、誤りがございました。

資料４０ページの①相談・指導体制の充実ですが、こちらが資料４－２の右側の（５）

と（８）を受けたものと申し上げましたが、（７）の観点もここに入れております。

今回、事務局の中で、新しい生活様式や災害に対応するための施策について議論を進める中で、やはり、今回の計画の中でも非常に大きなテーマの一つだと再認識するとともに、これら施策についても、計画の体系上における位置づけを考える必要があるものと考えました。

答申案の２５ページをご覧くださいませでしょうか。

四つの方向性ですが、方向性３のタイトルを一部変更してございます。

当初は、多様化する消費者被害や災害等に便乗した悪質商法への対処としておりました。ここで言う多様化する消費者被害というのは、新しい生活様式によって加速するデジタル化によるものを指しておりますので、当初から新しい生活様式や災害への対応を意識した方向性ではありましたが、方向性の名称を記載のとおりにして、さらに直接的に新しい生活様式への対応の必要性を提起することといたしました。

なお、下の説明文については、おおむね変更はしておりません。

また、ここで答申案の２７ページをご覧くださいませなのですが、計画の体系にも、新しい生活様式や災害への対応を明記させていただきました。

体系図の真ん中になりますが、各施策の柱を貫き、横断的に取り組むべき施策として、図のような位置づけと考えております。

事務局からの説明は以上になりますが、委員の皆様方におかれましては、資料４－２の右側に掲げた国の対応方針を受け、札幌市で取り組むべき１０の対応策案について、過不足や軌道修正を要するもの、また、答申案の４０ページ、４１ページの記載内容について中心にご審議いただければ幸いと考えております。

どうぞよろしく願いいたします。

○河森会長 私から先に少し確認させていただきたいのですが、資料４－２は、国による影響分析と国の対応方針、そして札幌市における対応策ということで、札幌市の新しい生活様式や災害に対応するための施策についての背景を今ご説明いただきましたけれども、まず、資料４－２というのは答申の中に含めていくものでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） これは、あくまでも参考資料ということで、答申の中には含めない予定でございます。

○河森会長 そうしますと、ある意味、第１章のところで、１、２、３ということで、計画策定の背景、位置づけ、SDGsという形で書かれているのですが、新しい生活様式というのが今回の答申案の中で中心的な部分でもあると感じますと、第１章のところで、今ご説明いただいたような国による影響分析、対応の分析方針、あとは札幌市の答申の中ではどのように考えられるのかという背景ですね。つまり、４０ページのまとめに向けた背景のところは第１章の中で触れたほうがより分かりやすいと思います。

いきなり、新しい生活様式、災害についてはこうです、札幌市としてはこういう取組をしますという中で、何が背景でそういう取組につながっているのかというところは示した



ほうがより分かりやすいと感じます。4番目とか一つつけていくのがいいと思いますが、今説明していただいた内容を背景として第1章で掲げたらどうかと感じました。いかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） おっしゃるとおりだと思います。

確かに、第1章で、概要といいますか、背景について触れるべきだと思いますので、その方向で再度検討させていただきます。ありがとうございます。

○河森会長 私から先に発言してしまいましたが、皆様はいかがでしょう。

この議題が最後になりますので、今の40ページのところを中心ということではありましたが、答申案全体を通してご意見等がありましたらお願いできればと思います。いかがでしょうか。

柏委員、お願いします。

○柏委員 今の委員長の発言に続いてですが、40ページ、41ページで、新しい生活様式と災害を一緒にするのがどうなのかと思いました。これは、国の考え方に沿って一緒にされたのかもしれませんが、新しい生活様式というのは、今、コロナも若干落ち着いてきて、日常生活の中でいかにコロナとうまく付き合っていくのかという視点になろうかと思っています。また、大規模災害ですと、本当に非日常になるので、いかに日常生活を取り戻していくのかということですから、消費生活を考える上でのアプローチというか、視点が若干変わってくると思います。

委員長がおっしゃったように、第1章で説明されるのももちろんですが、ここで一緒にするのも、それぞれもう少し特性を分けてまとめられたほうが読んでいる市民としては分かりやすいのかなと思いました。

それが一番表れているのが40ページ、41ページの①から⑥までで、内容を読みますと、共通の部分もあるのでしょうけれども、ほとんどが新しい生活様式に基づく内容かと思っています。大規模災害という表現も少ないと思いますし、対応策についても、恐らく、大規模災害が起きると、相談員の資質向上もしている場合ではないということも考えられるものですから、それぞれ特性を踏まえた対応策も整理したほうが読みやすいのかなという印象を持ちました。

抽象的で申し訳ありませんが、以上です。

○河森会長 ありがとうございます。

事務局からいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 柏委員、ありがとうございました。

実は、事務局としても、第4章の項目を作成するに当たって、最後まで非常に悩んでいたところでした。新しい生活様式は今後も継続していくということで、消費者を取り巻く環境の変化に今後の継続的な対応が求められる一方で、災害は即時的な対応が求められるもので、やはり属性が違うのではないかと事務局でも非常に悩んでおりましたので、いただいたご意見を踏まえて、再度検討させていただければと思います。

どうもありがとうございました。

○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、お願いします。

○成田委員 全体的なこととして、今日、参加した中で感じたことを一つお伝えしたいと思います。

まず、コープさっぽろもSDGsには取り組んでいるのですが、組合員の平均年齢がだんだんと高くなりつつあります。その中で、デジタルというものについていけない組合員も多く、活字で読むことも難しいというか、苦手だという方も周りに結構いるのだという印象を受けています。

そんな中で、誰一人取り残さないという観点から、私たちのほうで伝え方をこれから考えていきたいと感じました。

もう一つ、お聞きしたい点なのですが、6ページ目にあるデジタル化の表ですね。新しい生活様式の実践例として表が掲げられているのですけれども、まず、たくさんあるなどという正直な印象と、ダブっているというか、同じ言葉なのにイラストとしてはダブっているようなものもあると思ったのです。これは、この中から使いたいものを使うという受け止め方でよろしい表なのか、聞きたいところです。

よろしくお願いします。

○河森会長 2点のご意見をいただきましたけれども、事務局はいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 成田委員、どうもありがとうございました。

1点目ですが、私どもとしても、デジタル技術を活用したという言い方を40ページ、41ページでさせていただいております。そういったデジタル技術あるいは活字での情報提供等が適さない方に対する配慮、そういった方々にも行き届くような手法の模索も続けていかねばならないと感じました。

引き続き、そういったことについては、誰一人取り残さないということを掲げておりますので、手法の多様化にも努めていく必要があるなど改めて感じた次第でございます。

資料の6ページ目のピクトグラムについてですが、事務局としては、これは北海道さんのほうでつくられたものをそのまま掲載しているのですけれども、そのまま載せるつもりでございました。

ただ、おっしゃるとおり、量が非常に多くて、体温チェックとか、消費生活には関わりのないものもありますので、今後、載せ方、見せ方については検討が必要かなと感じております。

以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

6ページのピクトグラムのところは、これは北海道という形で掲載されたものということですが、もう少し検討していただければいいかなと思っております。札幌市としても、

こういう情報があれば、そこも含めて検討いただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。

浅野委員、お願いします。

○浅野委員 ささいなことですが、40ページに再掲ありと米印で書かれています。先ほどのようなご説明でも、前の章で既に説明が出ていることとの関連として、主な施策の柱それぞれのところに関連するところが出てきているかと思うのですが、どこの部分が再掲なのかというところを書いておいていただきたいと思います。

つまり、第1章で新しい生活様式の影響分析という新しい項目が出てきたところでの記述部分と、既にこれまで組み立ててきているいろいろな施策を発展的にしましたよといったような再掲部分ですね。

こういったところをもう少し分かりやすくしておいていただくと、この情報をもうちょっと細かく見たかったら何ページに戻って見ればいいのかというふうに後から確認しやすいかと思いましたが、ご提案です。

○河森会長 ありがとうございます。

先ほども説明にありましたNNの記号のところに向けて、どこのページに行けばこの点について見られるのかがはっきりしたというところは表現していただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。

高田委員、いかがでしょうか。

○高田委員 6ページにピクトグラムが出ておまして、これは北海道の示したものであることですが、例えば、せきエチケットが三つ出ていたり、それが全て等間隔で表示されているので、少し同一のものをまとめてみたり、同じものは削除してみたり、もう少し数を少なくしたほうが見やすい気がしました。

それから、40ページの新しい生活様式や災害に対応するための施策の表題の関係ですが、この生活様式というのは、今回の危機管理体制に基づいて出てきたものですので、全く二つに分けてしまうのもなかなか難しい対応かという気がします。

やっぱり、新しい生活様式が出てきた根拠が危機管理体制下ということもありますので、そういったことも含めてこの中で整理をしていったほうが良いと思いました。

それから、このことに直接関係はないのですが、1点お聞きしたいことがあります。

高齢者の被害の関係で、つかんでいけばいいのですが、高齢者の金銭被害ですね。よく新聞に数百万円とか数千万円という金額が載っているのですが、札幌市として件数とか金額を例えば警察と連携して捉えているものがもしあれば、参考に教えてほしいと思ったのです。

個人情報との関連もあるでしょうから、なかなか難しいのかもしれませんが、もしつかんでいたら、例えば令和3年度でこれくらいあったとか、令和3年度をまだつかんでいなければ令和2年度でもいいのですが、どこかでそういったことをつかんでいけば、

教えていただきたいと思われました。

○河森会長 ありがとうございます。

ご意見とご質問をいただきましたけれども、事務局からこの場で答えられるものがありますか。

○事務局（谷村消費生活係員） まず、新しい生活様式と災害の項目の関係ですけれども、柏委員からもご意見をいただいておりますので、事務局で再度検討させていただきたいと思えます。

2点目の特に高齢者の札幌市における被害金額ですが、札幌市の中でデータはありますけれども、今、手元に用意しているものがないので、後ほどメール等でご提供させていただきます。よろしくお願ひいたします。

○高田委員 ありがとうございます。よろしくお願ひいたします。

○河森会長 工藤委員、いかがでしょうか。

○工藤委員 第4章で、40ページがいきなり出てきます。第4章は柱1、2、3と出ていたので、柱4ではないですけれども、横断した柱のようなことを先ほど27ページでおっしゃってましたね。いきなり40ページが出てきて、同じ第4章なのに、あれっと思ったので、そういったものが何かあればいいかなと思われました。

あとは、デジタル関係の技術を活用してというのは、私は前々から思っていたことなので、今回、デジタル技術の関係を取り入れていただいて、札幌市もしっかり対応していただければなと思っております。

デジタル庁のほうでも、誰一人取り残されないデジタル社会に向けてということが重点計画に入っております。先ほどおっしゃっていたように、どうやって高齢者の方にデジタルリテラシーを習得させていくのかについては、私もデジタル庁の取組を見ていきたいと思っております。それに沿ってといいますか、地域もそういうことに取り組んでいかなければいけない時代になっていると思っておりますので、ぜひしっかりと取り組んでいただければと思えます。よろしくお願ひします。

○河森会長 ありがとうございます。

第4章の中に含めているということで、章を別にするのかどうかというところもあるかと思うのですけれども、デジタル庁の話などもいただきました。

事務局からいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 工藤委員、ありがとうございます。

40ページ、41ページの唐突感については、今、様々ご意見をいただきましたので、事務局でも再度考えていきたいと思えます。

デジタル技術の活用については、先ほどもありましたけれども、誰一人取り残さないということを札幌市としても念頭に置いて、いま一度、デジタル技術を活用した啓発を推進していく中で、さらに多様な手法でデジタル技術に不得手な方へもアプローチをするとともに、デジタル技術の習熟についても、一部、講座等も行っているところですので、そう

いったところを活発化させる等の取組も改めて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。

予定の時間が残り僅かですが、栃尾委員、いかがでしょうか。

○栃尾委員 お世話になっております。

意見としては、特にございません。

今日のお話を聞かせていただいて、私自身、かなり大きな学びがありました。

学校の教育現場におきましては、教材のデジタル化ということで既にいろいろ取り組んでいただいておりまして、感謝いたしております。

○河森会長 ありがとうございます。

林副会長、いかがでしょうか。

○林副会長 これまでの各委員の先生方からのご質問、それに対する事務局からの応答をお伺いして、今回の大枠については異議ございません。

27ページにありました第4次基本計画の施策の柱、施策の類型というところから、かなり具体的な施策が今回の案で提出されたということです。

より具体的な取組の必要性については、今後の取組の中で次第に明らかになってくるものだと考えますので、現時点ではこういった案でよろしいのではないかと考えます。

消費者被害とその対策は、いたちごっこみたいなものですから、こういった形でよろしいのではないのでしょうか。

もう一つ申し上げますと、29ページにSDGsのピクトグラムが載っていますが、最近では、法律の教科書を書くときにも、出版社が、ここは漢字を使わないでくれと言うのです。漢字が多過ぎるとやっぱり読みづらいということで、「及び」とか「又は」などは極力平仮名で書くと。

この案を読むと、基本的に「及び」とか「又は」が漢字で書いてあるのですが、例えば、29ページのピクトグラムの10と15です。「国内および」は平仮名なのですが、15では「土地劣化の阻止及び逆転」となっています。片方は平仮名で片方は漢字になっているので、平仮名でできるだけ統一したほうがよろしいのではないのでしょうか。

法律の条文の引用は元のとおり漢字で書かざるを得ないと思いますが、それ以外のところは平仮名でよろしいのではないのでしょうか。

○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でしょうか。

○事務局（永井消費生活係長） 事務局の永井から1点よろしいでしょうか。

40ページの新しい生活様式や災害に対応するための施策の部分について委員の皆さんから多数のご意見をいただきました。ここに新しい生活様式が出てくること自体に唐突感がある点や、新しい生活様式と大規模災害に対する対応を一つにまとめて書くことの是非については、事務局のほうでもこの部分は表現方法、位置づけについて若干悩んだとこ

ろがございますので、今回、いただいた貴重な意見を基に改めてブラッシュアップしていきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

このたびは、ご意見をありがとうございました。

事務局からは以上でございます。

○河森会長 ありがとうございます。

ちょうど予定していた時間になりました。最後にこれはというご意見が何かあればお聞きします。この後、何かお気づきの点がございましたら、事務局を通してご意見を賜ればと思っております。

皆様、以上で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、これにて本日の審議事項は全て終了いたしました。

第4次札幌市消費者基本計画につきましては、1年以上議論を続けてまいりまして、審議会全体での議論はこれが最後になります。今回も皆様から様々なご意見が挙げられましたけれども、それを含めた最終調整につきましては、事務局と私のほうで対応させていただきたいと思いますが、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 ありがとうございます。

異議がないようですので、提案させていただいたとおり進めさせていただきます。

今回が最後ということで、まずは答申案提出に向けて、様々な視点からご意見などをいただきました。今回いただいた意見も事務局でさらに検討して、そこで反映させたよりよい答申案を期待したいと思います。

今後も審議会は続いていくわけですが、先ほど林副会長からもありましたように、今後、より具体的な取組の中でさらに発展させていければいいかなと考えております。様々なお立場からご意見をいただきまして、本当にありがとうございました。

最後に、渡邊市民生活部長から、一言、お願いいたします。

○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、大変多くの貴重なご意見をいただきまして、本当にありがとうございます。

第4次計画について、昨年3月に皆様に諮問させていただいてから、1年3か月という非常に長きにわたりご審議をしていただきました。まさにコロナ禍にあって、対面での開催は1回のみで、それ以外は全てオンライン形式ということで、当初はまさか最後までオンライン形式が続くとは想定していませんでした。今日もいろいろなご意見をいただきましたけれども、生活様式の移り変わり、新しい生活様式を身に染みて感じるところでございます。

オンライン会議に不慣れな事務局の不手際によりまして、皆様には様々なご迷惑をおかけいたしました。こうして答申の取りまとめに至りましたのは、皆様のご協力のたまも

のと改めて感謝を申し上げる次第でございます。

デジタル技術の進展、成人年齢の引下げといった消費者を取り巻く環境は、まさに転換期を迎えているところでございまして、委員の皆様方におかれましては、それぞれのご専門の立場から熱心なご審議をいただきまして、その熱意を本日また改めていただいたところでございます。

改めて、この検討を深めさせていただいて、最終調整を行って、8月頃に審議会を代表して、河森会長、林副会長から市長に対して手渡しをしていただきます。それを基に、庁内でまた計画の最終的な取りまとめを行っていく段取りになっております。その際には、可能な限り、皆様からいただいた意見からまとまった答申に沿った計画となりますよう、私どもも責任を持って策定作業に当たらせていただきまして、本年度末に皆様に完成したものをご報告させていただきたいと考えております。

引き続き、どうぞよろしくお願ひしたいと思ひます。

最後に、改めましてお礼の言葉を述べて、締めくくりとさせていただきます。

この1年と3か月余りの間、本当にありがとうございました。大変お疲れさまでございました。

○河森会長 ありがとうございました。

事務局の皆様も、長きにわたり、策定に向けていろいろとご尽力いただきまして、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、第63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、どうもありがとうございました。

以 上