

令和4年度第2回
札幌市消費生活審議会

会 議 録

日 時：2023年3月8日（水）午前10時開会
場 所：札幌市役所 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。

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

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ひ申し上げます。

それでは、河森会長、よろしくお願ひいたします。

○河森会長 皆さん、おはようございます。

今回、第14期、令和4年度で2回目の審議となりますけれども、今回は第4次札幌市消費者基本計画がついにできてきて、4月からいよいよ動き出す形になります。これまでのパブリックコメントなども含めて、後ほどまたお話しさせていただきますけれども、ご審議のほどをよろしくお願ひいたします。

それでは、令和4年度第2回札幌市消費生活審議会を開催いたします。

事務局から説明などをお願ひいたします。

○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す。よろしくお願ひいたします。

本日は、浅野委員、成田委員、八田委員、山口委員から、所用によりご欠席とのご連絡をいただいております。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。札幌市消費生活条例施行規則第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。

また、今回の審議会から委員に交代がありましたので、お知らせいたします。

北海道小学校家庭科教育連盟の栃尾美加子委員に代わりまして、同じく北海道小学校家庭科教育連盟札幌地区実行委員長の近香奈子様が新たに委員となっております。

近委員、一言、自己紹介をお願ひできますでしょうか。

○近委員 おはようございます。

栃尾の後任として参りました北海道小学校家庭科教育連盟の近と申します。

札幌市内の藻岩南小学校で校長をしております。

どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局（高橋消費生活課長） 続きまして、お送りさせていただきました資料を確認させていただきます。

本日、各委員の皆様には、次第と審議会委員名簿、配付資料一覧でチェックリストのようなもの、また、資料として一覧に記載しておりますが、まず、資料①の札幌市内部での

検討による計画の変更内容について、資料②の第4次札幌市消費者基本計画（案）に対する市民意見募集（パブリックコメント）結果、さらに、資料1-1の第3次消費者基本計画における重点項目、資料1-2の第3次消費者基本計画重点項目の実施状況について、資料1-3、資料1-4の消費者教育に関する取組マップ、続きまして、資料2-1の計画の体系、資料2-2として第3次消費者基本計画基本的施策の実施状況について、資料2-3として1枚物で基本的施策についてのまとめ、資料3-1の消費生活相談受付状況、最後に、資料3-2の事業者指導状況です。さらに、このたび、札幌市の消費者行政特集が組まれている広報さっぽろ3月号と第4次札幌市消費者基本計画のサンプルをお配りしておりますので、ご確認をお願いいたします。

不足等はございませんでしょうか。

事務局からの連絡事項等は以上です。

○河森会長 それでは、開催いたしますが、昨年6月に開催されました前回の審議会では、これまでに第4次札幌市消費者基本計画の方向性について議論していただき、その内容について答申としてまとめたところですが、その後、9月に審議会を代表して私と林副会長で札幌市の秋元市長に手交いたしました。このたび、答申を基に、札幌市内部での検討やパブリックコメントなどを経て計画を策定したということですので、本日の審議会では、答申後の策定の経過を事務局から報告していただきます。

また、現在は第3次基本計画の実施期間中ですので、令和4年度上半期に実施した取組内容についても併せて報告していただきます。

2. 議 事

○河森会長 それでは、議題に移りたいと思います。

（1）第4次札幌市消費者基本計画の策定にかかる報告について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） 札幌市消費生活審議会事務局担当の谷村でございます。本日もどうぞよろしくをお願いいたします。

私からは、第4次札幌市消費者基本計画の策定状況についてご報告させていただきます。

昨年6月に開催されました前回審議会におきましては、約1年3か月にわたって議論を重ねてこられた第4次基本計画の方向性を答申として取りまとめていただいたところでございます。

その後、いただきました答申を基に、札幌市の幅広い関係部局を含めて計画案の検討を重ねた上で、パブリックコメントを実施し、市民の皆様からご意見をいただきまして、こうして、今、皆様のお手元でございます第4次札幌市消費者基本計画の最終稿が出来上がりました。

なお、こちらの計画最終稿につきましては、現在校正中でありまして、ところどころ誤植等がありますが、どうぞご容赦ください。

本日は、先ほど申しあげました最終稿に至るまでの検討過程におきまして、一部、計画の修正等がございましたので、その点についてご報告させていただきます。

では、まず、お手元に、右肩に資料①と書かれましたA4判1枚物の「札幌市内部での検討による計画の変更内容について」、こちらをご用意いただけますでしょうか。関係部局との複数回開催いたしました会議の中で出た意見の中から、計画の修正を伴ったものを抜粋して掲載してございます。

資料中の2番の意見概要及び対応（抜粋）という表の1番目のご意見をご覧ください。

意見の概要としては、相談傾向などのデータの追加とそれを根拠とした施策の掲載をしてはどうかというものでございました。

ここで、計画冊子をお手元にご用意いただきまして、40ページをご覧いただきたいのですが、この施策の柱3の重点施策（3）に「成年年齢の引下げを受け、若年層の特性を考慮した内容の啓発材を活用し、SNS等の若年層が多く利用する各種媒体での啓発を行います。」と掲げております。

この施策は、検討の際に、若年層を中心にSNSに関連した消費生活相談の件数が急増していることを踏まえて設定した施策でございましたので、この施策の実施の根拠として、冊子の11ページをお開きいただきたいのですが、こちらにSNS関連の消費生活相談件数の推移を新たにグラフとして追加することといたしました。

次に、資料①にお戻りいただきまして、表の2番目のご意見になりますけれども、こちらは、高齢者の特殊詐欺に関する施策を盛り込むべきではないかというご意見でございました。

特殊詐欺につきましては、厳密には悪質商法などによる消費者トラブルとは異なりまして、また、庁内でも所管している部門が別にございますので、個別の施策として消費者基本計画に盛り込むのはいささか不相当であると考えましたが、その一方で、昨年来、報道でも毎日のように報じられておりますけれども、特殊詐欺の被害が増しているという状況におきまして、市民の関心も非常に高まっているものと考えております。

また、詐欺行為の中には悪質商法と区別が難しいケースもありまして、実態として架空請求など特殊詐欺に関する相談も多く受けている状況にありますことから、計画本編外にコラムとして特殊詐欺について掲載することといたしました。

計画本書の38ページをご覧いただけますでしょうか。

ページ下段に掲載しておりますけれども、こちらのコラムの中で、特殊詐欺の被害防止に向けた取組についても、計画における悪質商法に対する施策の中でしっかりと取り組んでいくということを記載してございます。

また、この後、第3次基本計画の実施状況の中でもご説明いたしますが、特殊詐欺を所管している防犯担当部門とも連携して、被害防止に向けた取組を新たに行うこととしていくところがございます。

続きまして、資料①の表の一番下のご意見になります。

こちらは、靈感商法に関する記載も必要ではないかというご意見でございました。

資料の右側の対応内容にも記載しておりますとおり、優先的に対応すべき消費者トラブルの類型はその時々において変化していくものでございまして、数ある類型の中の一つである靈感商法に対して、個別の施策を掲載するのは不適當ではないかと考えておりますが、その一方で、やはり、旧統一教会による不当な寄附の勧誘が問題視されているところで、全国的に靈感商法に対する関心が高まっているというのも事実としてございますので、計画本編の35ページをご覧いただきたいのですけれども、こちらも本編外にコラムとして掲載して、靈感商法についてもこの第4次基本計画の中でしっかりと対応して取り組んでいくということを記載したところでございます。

札幌市内部での検討による計画の変更につきましては以上でございます。

続きまして、右肩に資料②とあります「第4次札幌市消費者基本計画に対するパブリックコメント結果」、こちらをご用意いただけますでしょうか。

資料①でご説明した札幌市内部での検討を終えた後、市民の意見を募集するため、令和4年12月から今年の1月まで、パブリックコメントを実施したところでございます。

今回は、3名の方から合計17件のご意見をいただいておりますが、時間の都合もございますので、その中から幾つか抜粋してご報告申し上げます。

2ページ目をお開きいただきまして、2ページ目と次の3ページ目につきましては、計画本書の変更を伴うご意見でございまして、いずれも微修正ということになってございます。

ご意見のナンバーを振っておりますが、1番、3番、5番につきましては、用語の説明が不足しているといった内容のご意見でございまして、1番につきましては、消費生活サポーターとして登録した団体名等が分からない、3番は、消費者ホットラインと消費者センターの切り分けが分かりにくい、5番は、ゼロエミッション自動車の意味が分からないという内容のご意見でございましたので、それぞれ計画の中に脚注を入れて説明を追加することといたしました。

2番、4番につきましては、軽微な文言修正でございまして、注意が必要な人の中には、高齢者、障がい者、若者のいずれにも当てはまらない人もいるといったご指摘を踏まえて、計画の中で「高齢者・障がい者・若者」などと表現する際には、最後に「等」の字を追記することとしました。

続きまして、4ページ以降ですけれども、こちらは、いただいたご意見に対しまして、計画に変更は加えず、市としての考え方をご回答したものとなっております。

こちらは、抜粋してご紹介させていただきますけれども、5ページをご覧いただきたいと思っております。

4番、5番は、いずれもデジタルディバイド対策で、つまり、デジタル技術に不慣れな方々への啓発等についてご意見をいただいたものでございます。こちらは審議会でもこういった旨のご意見をいただいていたところでございますが、パブリックコメントからも改

めてこのようにご意見をいただいておりますので、デジタル機器の扱いに慣れていない方への啓発や情報提供につきましても、既存の手法の延長にとどまらず、さらに効果的な手法を考えていく必要があると改めて実感しているところでございます。

説明が駆け足になってしまいました。第4次札幌市消費者基本計画の策定に係る事務局からの報告は以上となります。

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。

ただいま事務局から第4次基本計画の策定について報告がありましたが、新しい計画書に関するご感想あるいは今後の計画に基づく取組に関する事など、ご意見等がございましたらお伺いいたします。

一つは、今、札幌市内部での検討とそこに対する対応、もう一つは、パブリックコメントについての修正等を含めてご説明いただきましたが、いかがでしょうか。

カラーで、とても見やすくなって、前は第3次の計画だったのですが、こちらは白黒でした。今回はカラーということで、表なども分かりやすいですし、重点的に強調して書かれている部分も色分けされていて、非常に見やすくなっているのではないかと考えておりますが、ご感想でも構いませんので、よろしく願いいたします。

近委員は、今回が初めてということで、この計画についても、今回、内容について初めて見られたと思いますが、何か率直な感想など、市民目線でもそうですし、あとは、何か気になる点があればお話ししたいと思っております。

○近委員 私は、行政にいた経験もございまして、この前の前の第2次のときに小学校の家庭科の内容をお知らせした経験がございまして、本当に現在の問題、課題をいち早く取り入れていただいているので、学校教育のほうでも、この辺りをしっかりと踏まえて、軽重をつけながらしっかりと取り組んでいく必要があるなと感じました。

○河森会長 様々な消費者問題がありますので、その中で時代にも変化があって、コロナに関しても、来週ですか、マスクについて言及があったところですが、社会もだんだん変わってきています。コロナの影響は大きかった中で、今後どのようなところに進んでいくのか。また、社会の中の動きについても、保険証もそうですが、変わってくところが国の取組としてもある中で、消費者が取り残されないように、この計画の中でも進めていく重要な視点なのかと思っております。

ほかにご意見等やご感想などがありましたらお願いしたいと思います。

この中で議論いただいた中で、反映されているところなどもご確認いただければと思いますが、小田嶋委員はいかがでしょう。

○小田嶋委員 先ほどの説明にあったように、直接の所管ではなかったり、計画として直接盛り込むのは不恰当かもしれないところについて、コラムの形で掲載するというのは、非常に分かりやすくていいと思います。市民目線で見ると、行政内部の縦割りどうこうというのは関係のない話なので、こういう形で掲載していくのは非常に分かりやすいと思

ました。

また、今まさにマスコミなどで騒がれているところですが、特殊詐欺ですね。今、この場で扱う問題ではないかもしれませんが、特殊詐欺について言うと、被害者にならないよ
うにということは従来から大事にされてきたことですが、今、闇バイトを通じて、知らず
知らずに加害者になっているということがあります。我々弁護士も知らず知らずに通帳を
提供した受け子になって、まさに刑事事件の被告人として立件されたような事案も数々扱
っていて、これはかわいそうなところもありますので、加害者にならないよという目
線からの行政のできることというか、啓発のようなものも今後は必要になってくると感じ
ているところです。

○河森会長 被害者目線だけではなくて、知らず知らずのうちに加害者になってしまうと
いうことですね。マルチ商法は過去からありますが、そういう事例も今後見ていかなけれ
ばいけないというご意見をありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

柏委員はいかがでしょうか。

○柏委員 今まで数回にわたって、会長、副会長と皆様の活発なご意見により作成した計
画ですし、事務局も柔軟に対応していただいて一体的につくった計画ですので、何も申す
ことはないのですが、1点申し上げます。

パブコメの件数が少ない、ちょっと関心が低かったのが私は気になるのですね。

それで、計画の案もほぼほぼ出来上がっておりますので、大変だと思うのですが、今後、
出前研修などで事務局の方が出向く機会がきっとあろうかと思えますから、もうちょっと
市民に関心を持っていただくようなテーマで、出前研修で普及啓発をしていただければと
思っております。

小田嶋委員もおっしゃっていましたが、今はいろいろな詐欺が横行しております、い
つ、どこで、誰が被害に遭うか分からない状況でもありますので、事務局だけの出前研修
ではないのですけれども、我々ができることを少しでも啓発するという姿勢が大事なかと
聞いていて感想を持ちました。

○河森会長 今後、第4次基本計画が走り出してからも、様々な場面でいろいろなご意見
等を紹介することによって、また市民の関心等も高まってくると思えますので、その点も
含めて、今後ともよろしく願いいたします。

ほかにいかがでしょうか。

工藤委員はいかがでしょうか。ご感想だけでもいいですが、何かご意見がありましたら、
よろしく願いいたします。

○工藤委員 私も、今日、これを見させていただいて、カラーになっていて、とても見や
すくていいなと思いました。

ただ、「New Normal」という四角がすごく小さいので、ちょっと見づらいな
と思いましたけれども、工夫されてこれに至ったのだと思いますし、注釈も32ページに

ございまして、これを見て新しい生活様式のことなのだと理解したので、ここを見ていただければ分かるかなとは思いました。

内容について、パブリックコメントも募集はしていましたが、3名ということで、私もちょっと残念かなと思いましたが、新しいデジタル化や靈感商法など、いろいろなトレンドも取り入れていただいていますので、市民の方には広く周知できるのではないかと思います。

○河森会長 注釈などもつけていただいておりますが、この審議会の中でも議論があって、その中で、この用語はどういう意味なのかというところも確認しながら、そこについても踏まえてつけていただいたという点はよかったと思っております。

また、新しい用語についても、今回の市役所内の意見の中でもそうですが、あるいは、先ほどのパブリックコメントの意見の中にもありましたが、それも取り入れていただいたということで、その点も分かりやすくいいと思いました。

番井委員はいかがでしょうか。

○番井委員 非常に見やすく、カラフルで、私の好きなしろくまとくろうくまも、いろいろなところにたくさん登場していて、もう申し上げることはないと思っていたのですが、少しひねり出します。

パブコメの中に、高齢者に対して、インターネットなどにアクセスできない方たちへのアプローチをもう少し考えたほうがというのがありました。私は仕事で司法書士をやっているのですが、来年から相続登記が義務化されるということで、今、そういう相談がどんどん増えてきて、そのときに、二次被害でそれを利用した悪質商法も多分出てくるだろうということで、私たちも結構警戒しているところです。

やはり、インターネットやSNSだとアプローチがしにくいところもありますし、聞いたところによると、高齢者の方は、広報さっぽろを非常によくご覧になるというお話をされてきました。それで、高齢の方の興味関心として、相続物に食いつきがいいと言ったら言葉は悪いのですが、そういうところでついでに悪質商法のご紹介をすとか、セット販売ではないのですが、そのように伝えていけたらいいなと思っています。

それから、昨日、うちの事務所に電話がかかってきて、NTTの代理店からなのですが、音声ガイドで、通話料の未払いがあります、音声ガイダンスに従ってボタンを押してくださいというのが来たのです。多分、これは特殊詐欺なのですね。放置していたらブチッと切れてしまったのですが、これも高齢の方が自宅にいてそんなことを言われたら、多分、ボタンを押してしまうだろうと思いました。

ですから、ネット以外のところでも悪質商法や特殊詐欺はやってくるし、ネット以外のところで伝えていく工夫も非常に重要だと思しましたので、これからの施策の中で考えていけたらなと思っております。

○河森会長 実際にあった例も示していただきました。

今回の広報さっぽろは、私も自宅に届いてすぐに見ましたが、こういうふうにとめて

一般市民の方々に知らせていただいているんだなと思って見ていました。

私のところにも、これはメールなのですが、携帯電話に、宅配業者を名のる方から、何とか運輸がお届けにあがりましたが、こちらでお手続をというショートメールが届いて、恐らく、そこを押すと何か情報が引き出されてしまうのだろうというものが来ました。

携帯、スマホを使い始めた高齢者の方も含めて、不慣れな方がいたときに、それをポチッと押してしまうことも当然考えられますし、情報が出てしまうということもあるので、今、番井委員からも相続のお話がありましたが、社会の中でも法律が変わったりして、そこで義務化されるものがあつたときに、そこに便乗して様々なものが登場してしまう。

あとは、前にこの審議会の中でも話がありましたけれども、自分でいろいろと情報を取って、調べて、それをうのみにしてと言ったら変ですが、どこにも相談せずにそれだけで自分で判断してしまつて、逆に間違つた行為を行つてしまうこともあり得ます。そういう点も含めて、広報さつぽろの中でも紹介するという事は非常に重要であると思つております。

それでは、高田委員はいかがでしょう。

○高田委員 今、41ページと42ページをたまたま見ていたのですが、非常にきれいにできていて、分かりやすくていいと思います。

その中で、41ページにエシカル消費とドギーバッグ、それから、42ページに情報リテラシーと書いてありますが、最初に日本語で書いてあつて、その後ろに片仮名で書いてあるので、高齢者にとっては非常に分かりやすいですね。

GXなどとぽつと言われてしまうと、何のことやらさっぱり分からないので、逆に日本語で書いてもらつて、GXと書いてもらつると分かりやすいというような、高齢者特有ですけども、新しい言葉が出てきたときは、こんなふうに書いていただくと、非常に分かりやすいと思つました。

全体的には、非常によくできているのではないかと思います。

皆さんがいろいろな情報を出されていましたが、私からも1点お話をします。

年度末に損保協会の方と懇談をする機会があつたのですが、最近、車の故障や、バッテリーが傷んだときにレッカーなどを呼びますよね。その際、詐欺的なことが非常に多いとお聞きしました。

どういふことかと聞いたら、去年、札幌で大雪が降りましたね。あちこちで車のはまつてしまつて、保険会社へ電話しても全然対応できないと。いつ来てくれるのかと聞いたら、2日後ですと言われて、今はまつているのに2日後ではどうしようもないですよということで、スマホでそういうものをチェックすると、一番最初に何とかというものが出てくるらしいのです。そこへ電話したら、基本料金は全部3,980円です、どの仕事をやつても3,980円ですと言うので、頼んだら、最終的に二十数万円請求があつたと。そういうことが結構多いので、車をお持ちの方は十分気をつけてくださいというお話がありました。

ただ、保険会社に電話をしても、今はいっぱいに行けないと言われるので、それぞれが気をつけるしかないのでしょうかとおっしゃっていました。

もっと悪質なものは、そのお金を払って、こんなに高いのですかと言ったら、保険会社へ相談したら後で何とかしてくれるのではないですかみたいなことを言うのだそうです。しかし、保険会社は全然対応してくれません。

そういうものには十分気をつけたいというお話がありましたので、ご参考までに申し上げます。

○河森会長 保険によって修理も含めて行うということは、雪によって家が壊れてしまって、それを直す費用を保険会社に請求されていくという事例もある中で、自動車の問題について最近増えているということでした。特に今の状況の中では、道路もところどころ穴が空いていて、はまってしまったりとか、そういうことは市内を含めて北海道内全体であると思うのです。そこは保険会社も対応すると思うのですが、各自で気をつけつつも、実際にもう修理されてしまったという事例があって、そこは保険会社も対応するのは難しいところがありますので、こういう一つ一つの情報ですね。それをどう取り上げるのかというのは難しいところですが、実際の事例をご紹介いただきました。

それでは、林副会長から、ご感想などがありましたらお願いいたします。

○林副会長 全体的な感想については、皆さんから既にお話しいただきましたので、私から付け加えて申し上げることは特にございません。

ただ、1点、非常に細かくて恐縮ですが、資料①の意見概要のナンバー2、冊子になっている消費者基本計画ですと38ページの下のコラムの中に、詐欺行為の中には悪質商法との区別が難しいケースもあるということで、同じような表現が冊子のほうにもあるのですが、詐欺行為、民事の詐欺、これは悪質商法そのものであるもので、区別するしないの話ではないのではないかとこのところが気になりました。

例えば、38ページの下の方のコラムですが、この計画では、消費者行政の対象となり、特殊詐欺との共通点の多い詐欺的取引についても、悪質商法に関する施策の中で取組を行っていくといった別の文言に変えたほうが良いような気がします。

もう一度、より簡潔に申し上げれば、38ページの下のコラムの最後の4行は、この計画では、特殊詐欺との共通点の多い詐欺的取引についても、悪質商法に関する施策の中で被害防止や救済に向けた取組を行っていくという形のほうがいいのかもしいかなと私は感じました。

非常に細かい点で恐縮ですが、見る人が見たら首をかしげるところがあるかなという表現でしたので、申し上げます。

○河森会長 このコラムのタイトルに「特殊詐欺と悪質商法のちがいは？」とあるのですが、この「ちがい」というのも、「特殊詐欺と悪質商法って何？」とか、違うものではないということも含めてということで、今、林副会長からありましたが、事務局はいかがですか。

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

札幌市内部での修正については、私ども行政職員で考えたところもありますので、改めて、法律の専門家であられる先生方に見ていただいて、違和感があるといったご意見を踏まえて、こちらの表現を修正させていただきたいと思います。

ただ、恐縮ですが、こちらは校正の最終段階に入っておりまして、完全に修正できるかどうかというところがあります。できる限り善処していきたいと思うのですが、その修正に当たって、場合によっては先生方にご相談させていただくこともあるかもしれないのですが、その際はどうぞよろしくお願ひいたします。

○河森会長 局内という立ち位置ではなくて、もちろん我々専門の者が見た場合に違和感を持つところはあるわけですが、まずは市民が読んだときに分かりやすい内容であるということが重要だと思いますので、その点も含めて、修正できる点は修正させていただくことで、よろしくお願ひいたします。

では、ご感想も含めてご意見をいただきまして、ありがとうございました。

それでは、今の議題（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、続きまして、（２）の報告事項に入ります。

アの第３次札幌市消費者基本計画の令和４年度上半期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、続きまして、第３次札幌市消費者基本計画の令和４年度上半期における実施状況について、事務局の永井からご報告をさせていただきます。

資料１－２の第３次消費者基本計画重点項目の実施状況についてをご覧いただけますでしょうか。

現在の第３次計画におきましては、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段階で評価しているところでございます。

それでは、資料１－２の表紙を１枚めくっていただきまして、１ページ目の重点項目１の「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。」、こちらについては、次の議題の事業者に対する指導状況の中で詳細をご説明させていただきます。

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事業者やその手口に関する情報を提供します。」になりますが、令和４年度上半期の取組といたしましては、４月の成年年齢引下げを受けまして、直前の２月、３月にかけて実施

しました集中的な啓発の取組に加えまして、続いて5月にもラジオ出演による注意喚起を行うなど、継続的な啓発を行ってございますが、成年年齢引下げに係るその他の取組につきましては、直近までの実施状況を含めまして、重点項目2で改めて説明をさせていただきます。

また、下半期の取組になりますけれども、先ほどの議題でも話題に上りました、皆様のお手元にお配りしております広報さっぽろ3月号では、恐らく初めてかと思うのですが、表紙にしろくまが登場しております。今回、表紙だけではなく、巻頭の特集記事におきまして、消費者トラブルについて注意喚起をさせていただいたところでございます。

このように、今後も、なるべく多くの市民の方に目にしていただける啓発、注意喚起を実施してまいります。

資料にお戻りいただきまして、3ページ目をご覧くださいませでしょうか。

こちらの項目に関するそれぞれの行動目標、評価、検証でございます。

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、こちらにつきましては、平成30年度中に既に公開達成済みという状況になってございます。

行動目標2になります。注意喚起の毎月実施としておりますけれども、資料に掲載しておりますように、様々な世代の多くの市民の方に届きますように、多様な広報媒体や広告を活用いたしまして、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しておりますので、目標を達成しております。

以上を踏まえまして、重点項目1の行動目標については、評価は○とさせていただいてございます。

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の「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。」についてでございます。

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というものを受講していただく必要がございますけれども、令和3年度に引き続き、コロナの影響もございましてオンラインでのサポーター養成講座を実施しており、着実に登録者数を増やしているところでございます。

また、これは下半期の取組になりますけれども、札幌市社会福祉協議会様との合同のサポーター養成講座も実施させていただいたほか、今後については、オンラインでの受講が難しい方や、主に会場として利用しておりますエルプラザに足を運んでいただくのが難しい方に向けまして、地域の図書館や各区区民センターでのサポーター養成講座の実施など、より気軽に見守りの知識を得られるような取組も行う予定でございます。

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。」についてでございます。

令和4年度は、成年年齢の引下げということがございまして、先ほどご報告いたしましたラジオでの注意喚起に加えまして、今年度新たに、通勤・通学で多くの若者が利用いたしますバスターミナルにおける音声広告の放送を行っております。福住、大谷地、宮の沢の3か所のバスターミナルで放送しておりまして、成年年齢引下げに関する注意喚起と併せまして、消費者ホットライン188の周知も行っているところでございます。

加えて、こちらは下半期の取組になりますけれども、「消費者トラブルいやや!!」の啓発動画につきまして、啓発のテーマをさらに増やした上で、昨年度に引き続きまして、ユーチューブでの広告配信や、テレビCMの放送を行っているところで、こちらについては現在も配信・放送中でございます。

また、今年度、つい先日、年度末からの取組になりますけれども、一部の銀行ATMコーナーで還付金詐欺をテーマにした啓発動画を流しているところでございます。

これらの取組結果につきましては、来年度、次回の審議会でもご報告させていただく予定でございます。

ちなみにですが、明日、STVで放送している夕方の「どさんこワイド」を皆様ご存じかと思っておりますけれども、「どさんこワイド」の30秒の告知のコーナーというのがございまして、そちらで、先ほどの議題で説明をいたしました消費生活課の谷村としろうくまが出演いたしまして、消費者トラブルについて、啓発の告知を行う予定でございます。明日の夕方17時15分頃から放送予定ですので、もしお時間がございましたら、ご覧いただければと思っております。よろしくお願いたします。

続きまして、資料にお戻りいただきまして、5ページ目をご覧くださいませでしょうか。

重点項目2の行動目標における達成状況でございますが、行動目標3の消費生活サポーターの個人登録者数ですけれども、目標値である累計300人に対しまして、今年度9月の時点で313名に登録していただくことができまして、行動目標を達成することができました。今後も引き続き、見守りの担い手を拡充することを継続するとともに、消費生活サポーターの活動をより活発にして、効果的な見守り活動を推進するため、サポーターの方の表彰制度の導入を検討しているところでございます。

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ございますけれども、目標値である累計60回に対して、成年年齢引下げに向けた各種取組により、累計109回実施しておりまして、こちらも目標を達成しているところでございます。既に目標を達成しているところでございますが、やはり、成年年齢の引下げということもございまして、若者の消費者被害を防止していくためには、一過性の取組とせず、今後も継続して取組に注力していく必要があるものと考えてございます。

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。

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、併せて説明を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。」についてでございますが、市内の各小・中学校、高校・専門学校・大学からの依頼を受けまして、講師派遣講座を実施しているほか、各種教材を作成、配付しているところでございます。

また、次の7ページ目に記載してございますが、持続可能な消費の実践に向けた講座なども実施しているほか、高齢者を狙った特殊詐欺の増加を踏まえまして、本市での地域における防犯を担当している部署と連携して講座を行いまして、特殊詐欺の被害防止と併せて消費者被害の防止も図っているところでございます。

重点項目3の行動目標の達成状況でございますけれども、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につきましては、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付としているところでございますが、前回の審議会でご報告させていただきましたとおり、昨年度末までの取組におきまして、全教育段階での教材の配付を実現したところでございます。

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、資料1-4の消費者教育に関する取組マップをご覧くださいいただけますでしょうか。

こちらは、目標値を累計で100%、つまり表の中のゼロの項目がない状態を目標にしているところでございますけれども、こちらも前回の審議会でご報告済みでございますが、令和3年度末の時点で100%網羅することができました。今後は、消費生活相談の状況など、その時々を消費者を取り巻く環境、ニーズを踏まえまして、必要なテーマを見極めた上で、より効率的な消費者教育を行っていくことが重要と認識し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、評価は○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、相談窓口のある事業者団体と情報共有を行うとともに、全国の消費者センターとも定期的に意見交換を行っているところでございます。

また、特定適格消費者団体である消費者支援ネット北海道——ホクネット様と連携しま

して、札幌市で実施している消費生活相談、事業者指導等について、ご助言等の支援をいただいております。今年度については、成年年齢引下げも踏まえまして、若年層の消費生活相談について、ホクネット様に分析をいただいた上で、事業者への指導や啓発を行う際の助言をいただいております。下半期には、こちらの分析内容を踏まえ、教育現場における消費者教育の推進に向けまして、市内の高校の教員を対象とした講座を実施する予定でございます。

続きまして、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、団体サポーターにみまもり通信の配布、掲示にご協力いただきまして、ネットワークを活用した注意喚起の取組を行っているところでございます。

9 ページ目の行動目標の達成状況ですけれども、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については、目標値を20としているところ、令和4年度上半期時点で登録数が44団体に達しておりまして、目標を達成しているところでございます。今後は、団体サポーターとの連携した取組のさらなる充実に向けまして、団体サポーターへのフォローアップの講座の実施を行うとともに、連携した事業ができるように積極的な呼びかけを行いまして、次の第4次計画の重点施策としても掲げております、事業活動と連携した啓発の取組を促進してまいります。

既に最近実施した企業の活動と連携した取組としましては、先ほども少しお話いたしましたけれども、銀行と連携したATMコーナーにおける還付金詐欺の啓発動画の放映や、冬道に滑り止めでまく砂入りのペットボトルがございますが、そちらのペットボトルに消費者センターの連絡先等をパッケージとして貼っていただくような取組を行っているところでございます。

続きまして、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すが、こちらにつきましては、目標値を毎年開催としております。令和2年度については、新型コロナウイルスの関係で中止となりましたけれども、今年度、令和4年度は、前年に引き続きまして、それぞれの事業者団体を個別に訪問することで、実効性のある情報交換を行うことができました。今後も継続して毎年開催したいと考えてございます。

以上の取組を踏まえまして、こちらも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4年度上半期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した。

今回の取組によりまして、行動目標については、全ての項目について達成することができました。現在の第3次計画の取組期間も残すところ僅かになりましたけれども、次の第4次計画での新規の取組やレベルアップする取組も先取りしながら、今後も札幌市の消費者施策を推進してまいります。

説明が長くなりましたけれども、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。

ただいまの説明について、ご意見等がございましたらお伺いいたします。

重点項目が4項目ある中で、それぞれ評価としては全て○という形で出されております。4項目ありますが、重点項目の2については、社会福祉協議会との連携もあったということですが、柏委員から何かございますか。

○柏委員 私どもも、高齢者や障がいを持っている方を隣近所で見守っていこうということで、地域見守りサポーター養成講座をやっておりますので、その講座を同時に開催することで、より多くの方々に啓発できるのではないかと考え、取り組ませていただきました。これは、ぜひ今後とも継続して実施をさせていただければと思います。

それから、お聞きしたいのは、バスターミナルで音声広告を放送してというのは、今、福住、大谷地、宮の沢の3駅ということですが、今後、ほかの駅に拡大する予定があるのかということです。また、定期的に流しているとか、どの時間帯にどれくらい流しているとか、その辺がもし分かれば教えていただきたいです。

というのも、私はバス通勤なのですが、これはすごく効果があると思うのです。バスターミナルは、朝、待っている方もいますけれども、夕方とか夜も結構しーんとしているので、これはすごく効果的だと思ったのです。

もう一つは、バスに乗っている間も意外と皆さんは静かで、音楽を聴いている方とか本を読んでいる方もいますが、静かなのですね。コロナの真っ最中は、札幌市の依頼なのか、バス会社の発想なのかは分かりませんが、マスクの着用や手指消毒、換気の問題などを結構流していたのです。そう言われれば、最近なくなったので、難しい面もあるかと思いますが、そこうまく活用すると、より多くの方々に聞いていただけたらと思うので、分かる範囲で教えていただければと思います。

○事務局（永井消費生活係長） ご質問をいただきましたバスターミナルの音声広告の関係ですけれども、今年度の途中から実施しております、広告代理店が各バスターミナルでの音声広告を実施するに当たって間に入っております。

対象が先ほど申し上げた福住、宮の沢、大谷地の3か所ということで、それ以外の場所での展開は聞いておりません。恐らく、現在はその3か所限定での展開になると思っております。

頻度については、平日と土・日でタイミングが変わるようですが、大体15分に1回ぐらいのペースで、朝からバスターミナルが稼働している時間はびっちり流れている状況と聞いております。

また、柏委員から、バスの車内広告というようなお話がありました。確かに、私どもも有効な手段の一つと考えております。今は、バスや地下鉄でスマホを閲覧になっている方も割と多いのですけれども、必ずしもそういう方ばかりではありませんので、チャンスがありましたら、バスの車内でも、消費者被害に関する注意喚起、啓発の放送であったり、バスによっては、私はバスにあまり乗らないのですが、モニターで映像を流しているようなところもあると聞いておりますので、そういった動画の放映などによる啓発も実施でき

たらと考えてございます。

○河森会長 いろいろと音声を流すときに、時間にもよりますが、内容にもよって、啓発のつもりでいるところが、逆に不安感を誘ってしまう内容も時間によってはあるということで、その辺も気をつけながら進めていただければと思います。

これは、今の点を聞いた中での感想ですが、よろしく願いいたします。

ほかにかがででしょうか。

ホクネットについても説明がありましたけれども、番井委員、いかがでしょうか。

○番井委員 重点項目4のところでお話いただきました。我々としても、札幌市さんと情報交換等を充実させていただいておりまして、非常に地元に着した、地域に根差した団体活動につながっているのも、本当にありがたいと思っております。この場をお借りして御礼を申し上げます。ありがとうございます。

そして、今年、学校の教員向けのビデオの作成をご依頼いただきまして、学校の教員向けに、いろいろなテーマで、6個か7個ぐらいあったのですが、15分ぐらいの簡単なビデオをつくって納めました。

最初にお話をいただいたときに、これは使ってもらえるのかなという不安もあったのですが、実際に撮ってみると、ほかの弁護士の先生などが非常にコンパクトで分かりやすいものをつくっていて、手前みそですが、なかなかいいなと思っていました。ただ、これを学校の先生にお渡しして、どのように活用されるのか、その先の実効性のところでどうなるのかという思いがありましたので、こんなふうに使われているということがありましたら、分かる範囲でいいですから、教えていただけるとうれしいです。

○河森会長 事務局から、分かる範囲で何か情報がありましたらお願いいたします。

○事務局（永井消費生活係長） 今年度、ホクネット様にご協力いただきまして作成した高校の先生向けの動画でございますけれども、出来上がりがつい最近でございまして、配信の開始もつい最近ということで、まだ現場からの声は聞こえてきていないところです。

テーマは複数で、時間もそれほど長くない尺でつくっていただいています。我々も過去に高校生向けの教材を作成しておりますし、消費者庁で作成している「社会への扉」なども配付しておりますが、高校生にもなりますと、大学受験等があり、授業の中で本格的に使っていただくのがなかなか難しいことや、高校の先生も非常に忙しくて、受験科目以外であったり、講座や研修を決まった時間に受けていただくことがなかなか難しいと聞いておりました。

そこで、今回、ユーチューブで配信させていただきましたが、好きな時間に高校の先生に受講していただくことができるので、そこで勉強していただいた内容をぜひ学校の授業でも展開していただければなと期待しております。

また、先生方へのアンケートも実施しておりますので、集計はこれからですが、それらの意見を踏まえて、来年度以降の取組の改善に生か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。

今後の使われ方なども、アンケートを含めて情報が集まったときに、また審議会の中でもお話しただければと思っています。よろしくお願いいたします。

番井委員、いかがでしょうか。

○番井委員 動画というのが結構新しいと思いました。冊子だと、おっしゃるとおり、高校の皆さんは本当にお忙しいので、そこに差し込むのはなかなか難しいと思っていました。

また、今回、短い動画というのが珍しいなと思っていて、どういう反応があったのかというのをフィードバックしていただけると、我々も励みになりますので、ぜひよろしくお願いいたします。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

○柏委員 私は、札幌市民生委員児童委員協議会の事務局を担わせていただいているのですが、現在、北海道警察と協定を結ばせていただいて、不定期ではありますが、警察官と民生委員との同行訪問を実施させていただいております。

といいますのは、やはり、高齢者の方は、交通事故の被害もそうですが、消費者被害に遭う方々も非常に多いのですね。そこで、今、90の地区の民生委員児童委員協議会があって、まだ全地区では実施されていないのですが、コロナも明けたということがありますから、徐々に90の全地区で実施するよう進めているところです。

私は、もう5年以上もこれに取り組んでいるのですが、私も初めてやる地区に顔を出させていただくと、これは詐欺かなと思っても、確認する方がいないというか、息子、娘に聞いたら怒られたりするものですから、どうしても、話を聞いて、被害のほうに行ってしまうというケースが多々あります。

先ほど、バスターミナルやバスの中でというお話をしましたが、会長からありましたように、確かに、流す内容も考えないと、かえって気持ちを逆なでするところもあるかと思えます。ただ、消費者ホットラインの存在自体をお知らせしていただくだけでも、何か不安なことがあったら、そこに電話をすればいいということにもつながるので、この啓発をしていただくだけでも意味があるかと思っています。

どうぞよろしくお願いいたします。

○河森会長 先ほどお話しいただいた内容にプラスしてのご意見と情報をありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

○小田嶋委員 1点質問と、1点は可能であればという要望ですが、要望のほうから言います。

先ほどのホクネットさんとの連携で、いろいろなコンテンツをつくったりということで、非常に心強いと思っているところですが、一昨年くらいに弁護士会で「地域で防ごう 消費者被害」という催物をしたときに、当時の消費生活課長に登壇いただきまして、安田さんだったと思いますが、いろいろお話しいただきました。

その中で、札幌市は、冊子や動画などのコンテンツを自前でつくって、充実しているけ

れども、ほかの市町村に行くと、必ずしもそうではないと思われるので、連携できるのであれば幾らでも連携していきますということをおっしゃっていただいて、非常に心強かったのです。

札幌市は、非常に進んでいるというか、非常に充実していますが、地方に行ったら絶対にそうではないということが分かっているので、ほかの市町村とも連携しながら、連携といっても札幌市が提供する側になってしまうのでしようけれども、この辺はぜひお願いしたいと思っていました。

それから、質問ですけれども、5ページのところで、消費生活サポーターの人数が着実に上積みされていて、目標の300人に達成したということで、これもすばらしいと思いました。

そこで、お聞きしたかったのは、統計的なものがなければ感覚的なものでも構わないのですけれども、消費生活サポーターになっていただいている方の属性ですね。先ほど、札幌市のサイトをスマホで開いてみたら、養成講座も、エルプラザでやる定期開催型だけではなく、派遣型ということで、求めに応じてこちらから団体や集まりに行くということもしているようですので、どんな人たちに呼ばれて行くのか、どんな人が多いのかというところが分析できると、上積みするときに、どういうところに売り込んだらいいのかというところに役立つと思っていました。

現在300人いるのであれば、大体の傾向が見えてくると思うのですが、どんな属性の人たちなのかなというところが感覚的にでも分かるのであれば、ご教示いただければと思いました。よろしくをお願いします。

○河森会長 事務局から、今、分かる範囲でお願いいたします。

○事務局（永井消費生活係長） まず、個人サポーターの属性ですけれども、こちらで各個人サポーターがどのような職に就かれていますとか年齢的なものの統計を持ち合わせていないのですが、感覚としては、年齢は比較的高齢で、60代、70代の方がやはり多いです。

消費生活サポーター養成講座については、先ほど委員がおっしゃったとおり、出前講座を実施しております、町内会や老人クラブや、最近、こちらから民児協様にお声かけしたということもありますが、地域の民生委員・児童委員の研修などに呼んでいただくこともありまして、民生委員・児童委員の方がサポーターになっているケースも最近はよくあると認識してございます。

もう一点のご要望の件ですが、札幌市で作成しました教材や啓発のための動画については、行政内部で、全国の関係会議とか北海道を範囲にした会議におきまして、札幌市でこういう教材や動画をつくっております、基本的に全てホームページで公開しておりますので、ぜひ各都市でご活用くださいとお話をさせていただいております。

大阪府とか他の都府県でも札幌市でつくったいやや動画を講座の中で流していただいたり、自治体で持っている広報用のLINEなどで流していただいたりという実績もありま

すが、札幌市としても、市内だけではなく、他の自治体にも活用していただけるように、今後も働きかけを行っていきたいと考えております。

○河森会長 小田嶋委員、よろしいでしょうか。

○小田嶋委員 分かりました。ありがとうございます。

○河森会長 それでは、(2)のアについては、以上ということにして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。

続きまして、(2)のイの令和4年度上半期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) 原と申します。よろしくお願いいたします。

それではまず、消費生活相談受付状況(令和4年度上半期)についてご説明いたします。

一つ目の消費生活相談の概要ですが、消費生活相談件数は4,772件で、前年度とほぼ横ばいになっております。

次に、(1)の相談件数の多い商品・役務別の相談内容についてですが、賃貸アパート、商品一般、他の健康食品の順に多く、前年度の順位と同じでした。これらの3品目で全体の20.2%を占めています。

賃貸アパートの主な相談内容は、入居中の修繕や退去時の原状回復費用に関するものとなっております。

2ページ目をご覧ください。

商品一般の主な相談内容は、クレジットカードに心当たりがない請求があったなど、不当請求に関するものです。

他の健康食品とは、主にサプリメントのことであり、健康食品の中で、高麗人参茶やプロテインなどに属しない商品のことを指しています。

主な相談内容は、定期購入や、注文した覚えのない商品が届いた、注文していない商品の請求書だけが届いたなどとなっております。

次に、(2)の増加率が高い商品・役務別の相談内容についてですが、ファウンデーション、脱毛エステ、除雪・排雪サービスの3品目の増加率が高く、ファウンデーションは、ウェブ広告を見て注文したが、定期購入となっていて解約できないという相談が多く寄せられています。

3ページ目をご覧ください。

脱毛エステは、事業者の倒産に伴う施術料金の返金に関する相談が多く寄せられています。

除雪・排雪サービスは、昨年大雪でトラブルが多かったとの報道を知り、事業者の信用性に関する相談が多く寄せられています。

次に、二つ目の最近注目される消費者トラブルなどですが、(1)の定期購入トラブル

は、詐欺的な定期購入商法に対応するため、令和4年6月1日に特商法が改正され、ネット通販で商品を定期購入する際、注文の最終確認画面に定期購入であることを明確に表示することが義務づけられたところです。

4 ページ目をご覧ください。

しかしながら、法改正後も、定期購入に関する相談は依然として多く寄せられている状況です。

5 ページ目をご覧ください。

トラブル事例の二つ目は、名義冒用被害です。

寄せられた相談を基に商品を発送した事業者を確認したところ、相談者の生年月日やメールアドレスが本人のものとは一致しないことから、第三者が本人に成り済まして商品を注文し、届いた商品をポストから抜き取り、転売している可能性が考えられます。

6 ページ目をご覧ください。

トラブル事例の三つ目は、除雪・排雪サービスに関する相談です。

令和3年度は、大雪の影響で契約どおりに除雪や排雪に来ないといった相談が153件寄せられており、例年以上に相談が急増しました。3 ページ目でご説明しましたが、今年度の上半期においても、事業者の信用性に関する相談が多く寄せられているところです。

令和4年度上半期の消費生活相談に関する説明は以上です。

次に、資料3-2の事業者指導状況についてご説明いたします。

一つ目の条例に基づく調査指導等ですが、(1)の是正勧告を1件実施しています。

これは、住宅リフォーム業者が、北海道から過去に指導を受けていたにもかかわらず、クリーニングオフ妨害を行っていたため、是正勧告を行ったものです。

(2)の調査を行ったが指導等に至らなかったものが1件あります。

これは、除排雪サービス事業者で、大雪のため、作業に来なかったのに、連絡も取れないという消費者相談を受け、調査を開始しましたが、文書を送付しても返戻され、現地調査でも営業実態が確認できなかったものです。

二つ目の消費者トラブル拡大防止に向けた取組ですが、(1)の電気通信事業者に3件実施しておりまして、通信キャリア3社に関する消費者相談を分析して、相談件数の多い携帯ショップや相談類型について、年2回、各通信キャリアに情報提供することにより、販売代理店への指導など、自主改善を促す取組です。昨年度は1社でしたが、3社に拡大しております。

(2)の速やかな初期対応として2件実施していますが、条例による調査は時間を要するため、軽微な事案について電話で注意喚起を促すなど、速やかな消費者被害の拡大防止を図っています。

この取組の一例として、金地金取引事業者に関する消費者相談が寄せられたことから、事業者へ電話して違法性がないことを確認し、消費者へ丁寧な説明に心がけるよう注意喚起を行っています。

(3) の他機関への情報提供を3件実施しておりますが、道警や道庁、保健所への速やかな情報提供を行っています。

警察への情報提供として、先ほど上半期の消費生活相談でご紹介しましたが、注文した覚えのない健康食品の請求書が来たという名義冒用の事例について、情報を提供しています。

また、アナログ戻し業者に関して、警察と連携して調査を行った事業者と同一の所在地の事業者の消費者相談が寄せられたため、情報提供を行っています。

また、保健所には矯正歯科に関する相談が寄せられたため、情報提供を実施しています。

私からの説明は以上です。

○河森会長 ありがとうございます。

資料3-2の2番目の(3)の他機関への情報提供は、3件ということですね。

○事務局(原調査指導係長) そうです。

○河森会長 分かりました。

それでは、ただいまの説明につきまして、ご意見がございましたらお伺いしたいと思います。

また、この議題が最後ということになりますので、答申案全体を通してのご意見があれば、併せてよろしく願いいたします。

こちらは、上半期ということで、後ほどホームページに掲載ということでもよろしいでしょうか。

○事務局(原調査指導係長) はい。

○河森会長 年ごとでの相談状況ということで、その時々、例えば、雪が多い時期に除排雪の問題などが起こったり、先ほども住宅の損害保険の話などもありましたが、それぞれ年によって変わる部分もあれば、引き続き同じような相談状況というところもあったりしておりますが、高田委員、いかがでしょうか。

○高田委員 消費生活相談の受付状況の中で相変わらず多いのが賃貸アパートなのです。かなり高額な請求をされるケースもあるようなのですが、実態として、今度、18歳で自分で契約できるようになってしまいましたので、まだ増えるのではないかという気がしてならないのです。

そこで、今日は弁護士さんもいらっしゃいますから、その防衛策をお聞きできればと思っています。私も以前にここの場でお話ししたことがあるかもしれませんが、私には男の子と女の子がいるのですが、男の子は汚い使い方をしてしまうのですね。きれいにしないし、どうしても汚れ残るのですが、私は一度も損害金を払ったことがないのです。

それは、アパートを借りましたら、必ず調査書というものを出すのです。どこどこが汚れていますよと、詳細に書きます。そして、その書いたものは全て写真を撮ってあります。

四、五年前もそうだったのですが、小さな不動産屋さんから借りたので、見に来てくれて、この壁を汚しましたね、これは貼り替えなければなりませんと言うので、そうですか、

私はちゃんと写真を撮ってあるのですよねと言って、写真を1枚か2枚見せたら、あとはもう一切言わないです。実はほかに汚したところがあったのですけれども、そこももう見ないみたいな感じで、何回か子どもが借りたのですが、それについては一度も払ったことがないです。

こういう場合について、どこまで支払い義務があるのか、私も消費を担当していますけれども、法律的なことがなかなか分からなくて、国土交通省かどこかが出しているものもあるのですが、読んでもあまりよく分からないのです。

そこで、小田嶋委員に、そういう事例について、ここまでなら大丈夫だけれども、これはちゃんとしなければならないということがありましたら、ちょっと教えていただければと思っています。

○小田嶋委員 高田委員くらいに対策している人にはもう何も申し上げることはないのですけれども、一般論として言うと、国交省のガイドラインにも同じことを書いているのですが、すごく簡単に言うと、通常の使い方をして汚れていく分は賠償対象外です。ですから、通常に使っていて、汚れていく、劣化していく分以上に汚した分、傷つけた分がまず対象です。それから、では、それを新品に戻すまでの費用は必要なのですかと問われると、これも違うわけです。壁紙でも何でも一般的には6年ぐらいしたら新しかったものも価値はゼロ円になっていくわけですから、出る時点で残っていた価値の分を賠償するということです。ですから、自分が通常以上に汚した分について、かつ、出るときに残っていた価値の分を賠償するというのが大原則で基本的な考え方になります。

そういう目を見ていただいて、ちょっとおかしいのではないかなと思ったら、ガイドラインを開いていただくとか、消費者センターなどに相談いただくとか、弁護士、司法書士に相談いただくとか、知っている人に相談いただくというのがいい方法かなと感じております。

○高田委員 ありがとうございます。

○河森会長 賃貸のことについては、ずっと高い相談件数があるということでしたけれども、今のお話について、事務局から、特徴的というか、賃貸アパートに関してこういう相談が多いとか、今の壁紙の話も含めて、相談の中で今思いつくところがございましたらお話いただければと思いますが、いかがでしょうか。

○事務局（原調査指導係長） 退去時に管理会社が立ち会って、その場では高額な費用を請求されなかったのですけれども、後になってから高額な費用を請求されたというような相談をよく見かける気がいたします。

それから、自分でも傷がついていた箇所を把握していたにもかかわらず、壁全面を交換するように請求されたりといった、原状回復のガイドラインを外れた請求を行う管理会社もあるというような相談が見受けられます。

○河森会長 ありがとうございます。

管理会社を通してアパートなどを貸している場合で考えると、そもそも所有をしている

大家さんがいて、後になって、管理会社はそこはこういう状況だと言ったとしても、その所有者がこれは問題ではないかと言うようなトラブルを私も聞くことがあります。

そういった中で、相談事例としては、特に18歳の成年年齢の引下げによって、契約を結んで、後になって取り消すことができないというようなことが今後も増えてくるのではないかというところは、もっと見ていかなければいけないと思いますし、特に相談事例が多いということですので、視していく必要があるのかなと感じました。

ありがとうございました。

実は、私の不手際で予定の時間をオーバーしてしまっておりますが、私ども委員の任期は7月までであるのですけれども、それまで特に何か報告しなければならない、審議しなければならないという内容がなければ、第14期はこれにて終了となります。

最終ということですので、委員の皆様から一言ずつご発言いただいて締めていきたいと思っております。

小田嶋委員から順にお願いいたします。

○小田嶋委員 第14期はこれで最後ですが、コロナの真ただ中での開催ということで、画面を通しての会議の回数が多かったわけですけれども、最後にこうやって皆さんの顔を見ることができて、本当によかったなと思います。

私も、資料を見させていただきながら、本当にこの場で情報収集をする、勉強させていただくという側面が強かったと思っていて、どこまで役立ったのか分かりませんが、また年度が明けても頑張っていきたいと思っておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。

○柏委員 私も、今期からこの審議会委員のメンバーとして参加させていただいて、大変いろいろと勉強させていただきましたし、専門家の皆さんのいろいろな考えや視点を学ばせていただきました。

私は、社会福祉協議会という立場でございまして、町内会や民生委員、老人クラブをはじめとする地域の皆様や関係団体とのネットワークがありますから、今後とも消費生活の問題に関して取り組めることは取り組んでまいりたいと考えてございますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

ありがとうございました。

○工藤委員 この場でいろいろと勉強させていただきまして、どうもありがとうございました。これをきっかけに、消費生活サポーターや消費生活推進員としての活動もさせていただいて、いろいろなことを学ばせていただきました。

これからも、私にできることは微力ですけれども、できることを考えながら活動していきたいと思っております。

本当にありがとうございました。

○番井委員 最後に1点ですけれども、資料3-1の消費生活相談受付状況の中で、18歳で成年になりましたというお話をしていて、ここをぴらっとめくると、年代「未成年者」の次が「20代」になって、18歳と19歳はどこに行ってしまったのかと思ったので、

18歳、19歳の成年のところの枠があったらいいなと思いました。

まとめのお話ですけれども、私も消費者支援ネット北海道というところでずっと活動をしているのと、司法書士としても、消費者問題に非常に興味を持ってずっと活動しておりましたので、こうした機会に携わらせていただきまして、皆様のお話を聞いて、また、消費者行政というものがどのような仕組みになっているのかということ非常に多く学ばせていただき、視野が非常に広がったなど、本当に感謝しております。

今後とも、消費者支援ネット北海道の活動をしていく所存ですので、また、札幌市の皆様や各団体の皆様とも連携しながら、消費者被害を少しでも少なくして、消費者被害が少なくなると、本当にいろいろな社会問題が解決すると信じておりますので、今後とも皆様と力を合わせて頑張っていきたいと思っています。よろしく願いいたします。

○高田委員 私は、13期の途中からお世話になりまして、もともと消費者協会におりましたから、この件についてはいろいろと関係がございましたが、詳細は分からないことがありましたので、一生懸命勉強したつもりです。

今回、特に思ったことは、広報さっぽろに詐欺、トラブルの関係を出していただきました。これは、一部の市民ではなくて、札幌市民百九十数万人、一人一人に関係することだと思いますので、こういった記事を定期的に載せていただければ、みんな非常に関心を持つのではないかと思うのです。可能であれば、1年に1回でも2回でも、消費者問題の関係、特に詐欺、トラブルの関係を載せていただければ、関心を引くのかなという気がしました。

この場で基本計画をつくったり、いろいろなことで勉強させていただきました。今後も皆さんにお会いする機会があれば、よろしく願いしたいと思います。

どうもありがとうございました。

○近委員 本日、初めて参加させていただいたのですけれども、先日、2月の中頃に、小学校で消費者教育の授業を見てきたところ、消費者の責任、契約というのはどの時点で成立するのかということ、返品できるかできないかということ子どもたちが話し合いましたところ、8割方の子どもが何でもいつでも返品できると思込んでいたという状況を目の当たりにしまして、ああ、ここからだという思いを強くして、今日は危機感を持って参りました。

皆様から多くの情報をいただきましたので、私どもも学校の現場でできることに力いっぱい取り組んでいきたいと思っています。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

ありがとうございました。

○林副会長 皆さん、どうもありがとうございました。

私の専門は法律ですが、消費者の保護というのは、その法律が一定の役割を果たしているわけですけれども、現実の消費者保護施策というのは、法律だけではなくて、福祉や教育など、多方面からの考慮が必要なのだということこの場で大変学ばせていただいたと思います。

今後も札幌市の消費者保護施策に関わらせていただくこともあろうかと思えますけれども、その際には引き続きご教示いただければありがたく存じます。

ありがとうございました。

○河森会長 最後に、私からお話しさせていただきます。

第14期が終了ということですが、今回、第3次基本計画の期間はちょうど3月で終了となりまして、第4次計画を今回策定いただいて、この場でいろいろご意見等もいただきました。ありがとうございました。

私は、第1次の基本計画の途中からこの審議会に参加させていただいて、第2次、第3次、そして、今回の第4次ということで関わることができ、とても光栄です。これまでの審議会の中でも、様々な委員の方々からの意見も踏まえて、こういう計画の中に反映されて、施策として取り組まれてきていることについては、この場をお借りして、札幌市の事務局の皆様感謝の意を表したいと思えます。本当にありがとうございました。

ただ、消費者問題というのは待ったなしでして、引き続き、この審議会の中でも意見等も踏まえて話を進めていく必要がありますし、実際の市民社会といいますか、札幌市の市民の生活の場面でどういうことが起こっているのかということにまずは目を向けながら、そこで、どういうことができるのかということを考えなければならないと思っています。引き続き、一番現実を見ていくというところでこの審議会においてご審議いただきながら、ご意見等も踏まえて進めていただければと思っております。

引き続きこの審議会にご参加いただける方には、そこについての取組をお願いしていただければということをお願いして、締めめの挨拶とさせていただきます。

3. 閉 会

○河森会長 これにて、本日の審議事項は全て終了いたしました。

皆様、本当にありがとうございました。お世話になりました。

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 事務局を代表しまして、市民生活部長の渡邊でございます。

本日は、大変貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。

今日の審議会は、第14期の最後となります。2年間にわたりまして、本当に長い間、札幌市の消費者行政にご協力を賜りまして、本当にありがとうございます。重ねて御礼を申し上げたいと思えます。

皆様におかれましては、来年度から始まる5年間の新たな計画、消費者行政の指針となる第4次札幌市消費者基本計画の方向性の検討を行っていただきました。本当に重い役割だったと思えます。本当にありがとうございました。

とりわけ、今回はコロナ禍という未曾有の事態の中でご審議をいただきました。もともと、少子高齢化であるとか、インターネット取引であるとか、消費者を取り巻く環境が大きく変わっていく中で、また、コロナがあって、決定打というわけではないですが、

何かくさびを打ち込まれたような感じがいたします。

消費者を取り巻く環境というのは、きっとコロナ禍の前にはもう戻らないと思います。特に、デジタル化の進展というのは、様々な問題を起こして、進化という言葉は当てはまりませんが、新たな問題を我々の前にどんどん突きつけられてくるような感じがいたします。

そうした状況の中で、この第4次計画を皆様にはご検討いただきました。本当に難しい問題を皆様にしかりとご議論いただいて、こういった形にまとまったと思っております。

また、その検討の期限が定められている中で、どうしても会議を行わなければならないということで、オンラインで頻繁に会議をさせていただきました。こういった点でも非常にご不便をおかけしたと思っております。

こうした慣れない中でも非常に活発なご議論をいただきましたし、それぞれのご専門の見地から非常に貴重なご意見を賜ることができました。これからの消費者行政を進めていく上での道しるべとして、我々もしっかり受け止めていきたいと思っております。

来年度以降、この第4次計画の下、消費者のより安全で安心な暮らしの実現に向けて、我々もしっかりと進めていかなければいけないということになります。今後とも、変わらずお力添えをいただければと思っております。

最後に、改めまして、御礼の言葉を述べて締めくくりたいと思います。

本日、本当に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。

それでは、以上をもちまして、第64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