

令和3年度第3回
札幌市消費生活審議会

会 議 録

日 時：2022年1月21日（金）午前10時開会
オンライン開催

1. 開 会

○事務局（谷村消費生活係） 皆様、おはようございます。

事務局を務めます消費生活課の谷村でございます。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、初めに、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第21条では、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、当審議会におきましても同様の取扱いとさせていただきます。

また、札幌市自治基本条例では、施策検討の各段階からの情報を市民に積極的に提供するように定められており、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、何とぞよろしくお願ひ申し上げます。

また、本日はZ o o mでの開催となりますが、原則、ご自身が発言される時以外はミュートにさせていただきますようお願ひ申し上げます。

それでは、河森会長、どうぞ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。

定刻となりましたので、ただいまから、第61回、令和3年度としては第3回となります、札幌市消費生活審議会を開催いたします。

本来は対面ということでしたが、札幌でもオミクロン株が拡大しておりまして、事前に事務局の方にご判断をいただき、このようなオンラインの形となりましたが、本日も、様々な観点からご意見をいただきますよう、よろしくお願ひいたします。

それでは、連絡事項につきまして、事務局からお願ひします。

○事務局（安田消費生活課長） 皆さん、おはようございます。

事務局を担当しております消費生活課長の安田でございます。本日もどうぞよろしくお願ひいたします。

このたびは、開催方法の変更を直前にご連絡したにもかかわらず、ご対応をいただきまして、どうもありがとうございました。

なお、本日は、全員のご出席となっており、札幌市消費生活条例で定める定足数に達しておりますので、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。

続きまして、皆様方にお送りいたしました資料をご確認させていただきます。まず、審議会の次第と委員名簿、配付資料一覧、資料①から資料③まで、そして、参考資料1、参考資料2になりますので、ご確認をお願ひいたします。

事務局からの連絡事項は以上のとおりでございます。

2. 議 事

○河森会長 昨年11月に開催されました前回の審議会では、消費者を取り巻く環境や課題を踏まえまして、第4次基本計画を策定する上での方向性と計画の体系について審議を行ったところです。

今回の審議会では、次期計画の骨格となる答申の構成と次期計画の取組の要となる重点施策について議論を行いたいと思います。

それでは、議題（１）の答申案の構成について、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） 私から答申案の構成についてご説明させていただきます。

お手元に資料①の第４次札幌市消費者基本計画の答申の構成をご用意ください。

昨年３月に市長から消費生活審議会に対しまして次期計画の策定について諮問を行いましたが、それに対する答申を今年の８月に行っていただく予定でございます。今回は、その答申を作成するに当たり、どのような構成とするかをご審議していただきたいと考えております。

資料①のとおり、一旦のものではありますが、事務局で考える答申の構成案を作成いたしましたので、簡単にご説明させていただきます。

まず、第１章の消費者基本計画の背景・位置づけについてです。

第１章では、消費者基本計画がどのようなものかを説明する必要があると思いますので、まず一つ目として、計画策定の背景について説明したいと考えております。

なお、その下に中点が三つほど続いておりますが、この中点は、項目を表したものではなく、１の計画策定の背景の記載事項の中に盛り込みたい内容を記したものとなります。

なお、この資料における中点は以降も同じ扱いとしております。

内容の説明に戻りますが、第１章の１の計画策定の背景では、札幌市消費者行政の沿革、札幌市消費者基本計画の策定に至った経緯、第４次基本計画を策定する趣旨、目的を記載したいと考えております。

続きまして、２の計画の位置づけについては、現行の第３次基本計画の中では、この資料でいうと１枚目の裏面にあります第３章の計画の全体像の中で語られておりました。

第３次基本計画を策定するに当たっては、第２次基本計画と消費者教育推進プランという二つの計画を統合したことで第２次基本計画と第３次基本計画の位置づけが違うものとなったことから、冒頭で位置づけの説明をすることが難しかったものと考えられます。

しかし、第３次基本計画と第４次基本計画は、位置づけが変わるものではなく、計画の位置づけは消費者基本計画がどのようなものかを語る上で欠かせないものですので、計画の説明を行う第１章に記載したいと考えております。

続いて、第２章の消費者問題の現状と課題についてでございます。

ここでは、昨年７月の審議会でご審議をいただきました消費者を取り巻く環境の変化、札幌市消費者センターにおける相談受付状況、国や道における消費者行政の動き、及び、１１月の審議会でご審議していただきました市民アンケートから見る市民の意識並びに第３次基本計画の振り返りについて記載したいと考えております。第４次基本計画を策定する上で意識しなければならない事項や取り組まなければならない課題をまとめる項目となり、必然的にデータが多くなると予想されますので、グラフや図表など、ビジュアルでも分かりやすい項目にできればと考えております。

次に、裏面に移りまして、第3章の第4次基本計画の全体像についてでございます。

ここでは、1の基本となる考え方において、課題の総括を行うとともに、それを踏まえた計画を策定する上での考え方を記載し、2の第4次基本計画で目指す方向性において、参考資料1としてご用意している11月の審議会でご審議をいただきました四つの方向性を記載することでさらに具体的に課題を踏まえた取組の方向を示したいと考えております。

次に、3の計画の体系についてですが、第3次基本計画では、この計画の体系で一つの章立てを行い、そこに施策の一覧を記載し、また別の章で重点項目ごとの重点施策を記載しておりました。つまり、重点施策とその他の施策が別々の章に記載されていることとなり、それにより、それぞれの施策の関係性や計画の全体像の分かりにくさにつながっているものと考え、今回の計画では、重点施策とその他の施策を同一の章に記載することとし、ここでは3次計画との違いと施策の柱の概念の説明にとどめたいと考えております。

続いて、第4章の施策の展開についてですが、先ほども申し上げましたとおり、この章において重点施策を含めた各施策を体系に沿って掲げたいと考えております。

なお、重点施策については、次の議題でご審議いただきますが、考え方としては、あまたの施策のうち、第4次基本計画で目指す方向性を色濃く反映し、より重点的に取り組むべき施策ということになります。そのため、重点施策がこの計画における取組の要となることから、体系ごとに掲げた施策から抜き出し、各施策の柱の冒頭に掲げることで各柱での主要な取組が分かりやすくなるような構成を目指したものでございます。

資料の3枚目になりますが、施策の柱3の下にあります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ページをつくることで、計画自体が新型コロナウイルスなどを契機とした生活様式の変化にも対応していることやどのように対応しているかを分かりやすく示すことができるものと考えております。

最後に、第5章の計画の推進のためにでは、これまでの計画と同様に、関係部署や他の自治体等と連携した推進体制の構築と目標や指標を設定した上での進行管理、また、柔軟な見直しを継続して実施していくことを示したいと考えております。

議題（1）に係る資料の説明は以上となります。

事務局の考えた拙案ではありますが、記載内容や構成、順番などについてご審議いただければ幸いです。

それでは、どうぞよろしく願いいたします。

○河森会長 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。

なお、発言の際には、ミュートを外していただき、お名前をお話しただいてからご意見をよろしく願いいたします。

前回の第3次計画の答申の構成からの変更点についてもご説明をいただきましたが、この点を付け加えたほうが良いというご意見、あるいは、何かお気づきの点があれば、お伺いいたします。

（「なし」と発言する者あり）

○河森会長 次の議題が今回の審議会における中心となりますので、そちらでご発言をお伺いできればと思います。

まず、1点目はこちら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 それでは、(2)の第4次基本計画における重点施策について、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) 引き続き、私、谷村から第4次基本計画における重点施策についてご説明させていただきます。

お手元にA3判のカラーの資料②をご用意ください。

前回の11月に開催された審議会では、消費者を取り巻く現状や課題を踏まえ、次期計画の策定に当たっての方向性をご審議していただきました。これをまとめたものが資料②の左上の表になります。

方向性1の消費者被害防止のための一体的な取組の推進については、他の方向性と違い、施策に取り組む上での手段となりますので、この方向性が示すような各施策の柱ごとの取組が連動した一体的な施策について、資料の右側にあるように、施策の末尾に緑色の丸を二つつなげた記号を付すことで方向性1の考え方を取り入れた施策を表しています。

そのほかの方向性2から方向性4については、内容を箇条書の上、頭に2-①から4-③といった記号を付しており、それぞれの記載内容を反映した施策の末尾に同様の記号を付しております。

例えば、資料の右側の施策の柱1の(1)の施策の「悪質事業者やその手口に関する情報について、必要とするすべての市民に届けられるよう、ホームページや各種広告など様々な媒体を活用して情報提供を行います。」は、方向性の2-①、3-②、4-③の内容を反映したもので、施策の柱2と連動させて行う取組であることを示しております。

また、そのほかの記号についてですが、資料の左下に示しているように、赤色の新規の記号は、3次計画にない新たな取組を伴う施策、オレンジ色のレベルは、3次計画からさらに力を入れて、レベルアップさせて取り組む施策、青色の連携は、関係機関と連携して取り組む施策を表しています。

ここで、A3判の参考資料2の第4次札幌市消費者基本計画の体系をご覧ください。

3次計画において条例に基づいて設定された九つの基本的方向を4次計画の体系における三つの施策の柱にまとめる過程において、基本的方向の九つ目、資料で言うと一番左下にあります関係機関・団体との連携の推進については、他の基本的方向と異なり、施策を進める上での手段を表したもので、また、どの施策の柱においても重要な考え方であることから、各施策において連携を推進することとしていました。

しかし、前回の11月の審議会の中でもご指摘がありましたように、見方によっては、関係機関・団体との連携が衰退しているようにも見えてしまうことから、資料②にあります青色の連携という記号によって、関係機関・団体と連携した取組を明示し、決して衰退

していないことを明示することといたしました。

議題（１）でもご説明を申し上げましたように、方向性を色濃く反映する施策を重点施策として資料の右側に掲げておりました、ここに掲げた重点施策以外にも、各部局と積極的に連携して、数多くの施策を実施してまいりますが、今回は重点施策に絞ってご審議をいただければと考えております。

また、先日行いました重点施策に係る書面照会については、ご協力をいただき、ありがとうございました。事前に書面照会を行っていること、資料を事前にお送りしていることから、施策の一つ一つの説明は省略させていただきますが、幾つかをかいつままでご説明させていただきます。

まず、施策の柱１の（２）である「相談受付状況を注視し、不当な取引行為を確認した際には、迅速に実態を調査し、改善するよう事業者を指導します。」についてです。これは、レベルアップ施策としております。

事業者指導という消費者施策の中でも根幹をなす取組の一つですが、これをレベルアップとしたポイントは、迅速にという点でございます。青文字の補足でも記しておりますが、これまでの本市の取組を含め、多くの自治体では、事業者指導の実施に当たっては一定程度の相談件数の蓄積を前提として行っています。

今後は、より実効性のある消費者被害の拡大防止を行うべく、随時、相談室と情報を共有し、蓄積よりも悪質性の度合いを優先してスピーディーな事業者指導を行ってまいりたいと考えております。また、被害が出る前であっても、今後、被害が見込まれる場合は牽制として聞き取り調査なども行いたいと考えています。

次に、施策の柱２の（３）である「相談体制の維持・充実のため消費生活相談員の人材確保に取り組むとともに、相談員の研修機会の確保や複雑かつ専門的な相談に対する専門機関との連携体制の構築を行い、相談対応の質の向上を図ります。」についてです。

かねてからご意見をいただいておりますが、相談員の確保について、新規の重点施策として盛り込ませていただきたいと考えております。

なお、今後、札幌市として人材確保にどのように取り組んでいくかについても引き続きご意見をいただければ幸いです。

続いて、施策の柱３の（２）である「事業者と協力して職域における消費者教育を充実させるとともに、事業活動を通じた顧客や消費者に対する啓発及び消費者教育の取組を促進します。」についてです。

市民意識調査の結果からも働き世代の消費者教育を受けた割合が比較的少ないことが見えており、また、成年年齢の引下げの対策として親世代への消費者教育の必要性についても度々ご意見をいただいておりますことから、新規施策としてこのような内容を盛り込みたいと考えております。

また、一方的な消費者教育にとどまらず、相手が職域にいることを加味して、さらに消費者教育を行った事業者から顧客等にも効果を波及できるような仕組みを考えたいと思っ

ております。

A 4判の2枚物のホチキス留めをしている資料③をご覧ください。

こちらは、先日行った書面照会でいただいたご意見とその対応をまとめたものでございます。いただいたご意見の中から、その対応について幾つかご説明させていただきます。

まず、施策の柱1のナンバー1とナンバー2についてですが、いずれも事業者教育という単語についてのご意見でした。事業者教育の内容や示すところが分かりにくい表現となっておりますので、記載内容を変更し、内容を明示することといたしました。

なお、資料②は、いずれも既に修正を反映した資料となっております。

続いて、1枚目の裏面にありますナンバー9についてですが、オンラインセミナーの実施についてご意見をいただいております。まさに施策の柱3の学びの機会の充実に合致するお考えでしたので、施策の柱3の(1)の記載内容を変更し、また、オンラインを活用した学びの機会の充実という観点から新たにレベルアップ施策といたしました。

今回いただいたご意見の全てを重点施策に反映することはできませんでしたが、いずれも大変貴重なご意見と認識しております。今後、さらなる具体的な取組を検討する際に活用させていただきたいと考えております。

議題(2)に係る資料の説明は以上となります。

いずれも、今後取り組んでいく本市の消費者行政の中心的な取組となる施策ですので、ご審議のほどをどうぞよろしく願いいたします。

○河森会長 ただいま、施策の柱ごとの重点施策について、資料②に基づいてご説明をいただきました。また、事前に書面照会でご意見をいただいておりますが、それについての対応も示されているところです。その対応について、また、重点施策全体についてのご意見でも構いませんので、よろしく願いいたします。

○柏委員 資料②でいきますと施策の柱2の(2)、資料③でいきますとナンバー4のところに関わってくると思います。

2点ほどありまして、まず1点目は、資料②の施策の柱2の(2)の補足のところについてです。

民生委員や町内会のインフォーマルの部分についてですが、私は兼務で札幌市民生委員児童委員協議会の事務局も担っております。札幌市内には約3,000人の民生委員がいらっしゃるのですが、毎月、市単位、区単位、地区単位で会議をしておりまして、かなりタイムリーな情報提供が可能になりますので、ぜひ連携を強化していただければなというお願いになります。

2点目ですが、その後段に介護ヘルパーと書かれていて、資料③の四つ目でも、スーパーやデイサービスとの連携も加えてというお話がありました。それもかなり有効だとは思いますが、ある意味、情報弱者である高齢者や障がいを持っている方々をマネジメントする介護支援専門員や地域包括支援センター、また、障がいでいくと相談支援事業所などの方々は、どちらかという、マネジメント的な役割を持っており、これらの方々が具体

的なプランをつくらなければサービスが提供されないという立場になります。そういった方々への情報提供という点では、それぞれの担当課から連絡が行くようなすべを行政としても持っていると考えておりますので、ぜひ情報提供を強化していただければと思っております。

○事務局（安田消費生活課長） 民生委員児童委員協議会への情報提供等についてですが、今後も連携を深めていきたいと思っておりますので、来年度以降、またご相談をさせていただければと考えております。

また、ケアマネ、地域包括支援センター、相談支援事業所へのアプローチですが、地域包括支援センターとは定例的なやり取りを行うことができております。一方で、障がい者に対応する相談支援事業所に関してはアプローチがなかなか難しいところです。

昨年度、豊平区の相談支援事業所の集まりには顔を出させていただけはありますが、私どもとしては、できれば全区の事業所が集まっている自立支援協議会に顔を出させていただけ、情報提供等をさせていただきたいと考えているところです。

ただ、今は、コロナの関係で各区での自立支援協議会が開催されていないということで、コロナの収束後には各区に様々な形で入り込んでいきたいと考えているところであり、その進捗につきましては審議会等の場で報告させていただければと思っております。

○柏委員 確かにお会いして説明するのが一番かと思いますが、迅速な情報提供が必要な場合が出てくるかと思っておりますので、ぜひメール等も活用して情報提供の強化を図って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。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

○小田嶋委員 資料①の話に戻ってしまうかもしれませんが、今の資料②については非常に分かりやすいなと思って聞いておりました。

当然のことながら、この中では、高齢者や障がい者の方への啓発もテーマとして含まれてくるという記載がありますので、その部分を受けての話をさせていただきます。

資料①の1ページの第2章の2の相談受付状況というところにインターネットトラブルの増加、若年層のトラブルの増加が記載内容として挙げられておりますよね。資料①の3ページ目の新しい生活様式に対応する施策もまとめていくということであれば、高齢者の被害など、関連の相談も抽出し、状況を示すことができれば、より課題が見えやすくなるのではないかなと感じました。これは排除する意味ではないということは十分に分かっておりますけれども、その点を強調してはどうかなと思った次第です。

○事務局（谷村消費生活係） 第2章の2につきまして、まず、一つ目のインターネットトラブルの増加という部分は、消費者センターに寄せられた相談から商品・役務別に件数を出したデータ、それから、世代別、年代別の被害件数のデータも併せて掲載したいと考えております。

今回は、そのそれぞれのデータの中から一つずつ代表的なものを書かせていただきましたが、ご指摘をいただいたとおり、高齢者のトラブルが依然として多いということは我々

も課題として認識しておりますので、若年層のトラブル増加と同じぐらい重要な課題として、強調して記載したいと考えております。

また、新しい生活様式という点では、コロナ禍において商品・役務別の相談件数からどのような傾向が読み取れるかについてもきちんと説明させていただきたいと思います。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

○浅野委員

このタイミングでお話ししていいものかを悩んでいたのですが、施策の柱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」の（1）と（3）と（4）に関連することです。

先週の15日に教員の方へのセミナーが開催される予定だったのですが、コロナの影響で、急遽、中止になりました。これは教員の指導のためのセミナーでして、私の大学の分野では、毎年、4月から教員になる予定の家庭科教育に関係している4年生の学生たちにそれを受講してもらっていたのですが、今回、そうした教員になる前の教育の機会がなくなってしまったという現実があります。

本日はオンラインという形になったわけですが、ちょうどよく手元にご紹介できるものがあったのですね。それで、よかったなと思っているところですが、このようなDVDがあります。

コロナ禍の状況に鑑みて、私が所属している家政学会を通じ、全国消費生活相談員協会の「外部講師を活用した実践的な消費者教育講座」というDVDを大学で入手したのですが、今回、中止になったセミナーの代わりに、これを活用し、4月から教員になる学生たちへの教育に活用したということです。

これは、全国の消費者教育の中でも、特に、学校を卒業した後、すぐに社会人になる可能性のある中学校・高校生向けの教育講座を展開するために計画されていて、2020年には、家政学会を通じて、外部講師が出張講座をしますという宣伝のために来ていたものなのです。ただ、ちょうどそれが提案された直後にコロナの騒動があったため、こういったメディアを通じ、それを受講できるといったサービスをするようになったのです。

これと並行して、初期の頃には、申込みがあれば、オンラインで外部講師としてのサービスもやりますとあったのですが、結局、どのタイミングでその講座を開けるかが分からないので、現場の先生方も計画がしづらい、それから、どれだけの時間が取れるかどうかといったことも含め、それぞれの学校で対応が違うので、なかなか難しいといった意見を拾い上げた結果、本来だったらオンラインで提供する予定だった部分を切り取ったものを発行するといった手続にまで広げてくださったのです。

これは、ネットワーク環境が充実していないような施設、あるいは、北海道の場合、僻地なんかになりますと必ずしも十分な対応ができない地域もあると思うので、かなりありがたいのですよね。

また、オンラインで常時接続し、サービスを受けることがなかなか難しいということで、

オンデマンドの動画をダウンロードして使うということになりましたら、やはり著作権などに引っかかる場合もありますので、それでしたら、こういったメディアで発行してもらうほうが、確かに手に入れた方が責任を持って管理してくださいという条件はつくのですが、安心して活用できますよね。

ここにオンラインなども活用してということがありますが、これでもある程度の範囲はフォローできるかと思います。ただ、学校の場合でしたら、ネットなどに対しての耐性が割とあるかと思いますが、先ほども申しましたように、僻地であったり、高齢者の方、障がい者の方を対象とする場合には、必ずしもオンライン対応だけでは十分と言えないのではないかとということまで考えを広げてみた結果、こういった対応にまで手を広げているところもあるというお話です。

○河森会長 今、浅野委員からお話があったとおり、オンラインについては、ネット環境などをきちんと持っておられる方であれば対応することができるわけですが、ネットワークが十分ではない地域もあるでしょうし、高齢者の方でも個々の対応ということでは情報が得られにくいところも出てくると思いますので、その辺の認識は重要になってくるのかなと感じます。

事務局から何かありませんか。

○事務局（谷村消費生活係） ご指摘をいただいたとおり、私どもとしましても、施策の柱3の（1）を記載するに当たり、オンライン講座の実現の可能性を模索する中で、特に受講対象が主に高齢者となる講座については対応がなかなか難しいという現実があることは考えておりました。そこで、今も既に取り組んでいるところではありますが、中学生向けの教材をDVDに焼いて提供するという取組を始めているところです。

ここではオンラインを活用したという書き方をしてしまっておりますが、今後は、受講者ができるだけ受講しやすい方法を第一に考え、工夫して学びの機会の充実を図りたいと思います。

○河森会長 それでは、先ほど手を挙げていただいていた成田委員、お願いいたします。

○成田委員 個人的に感じている点をお話しさせていただけたらなと思います。

資料③の9の項目のところオンラインセミナーの実施、SDGsやエシカル消費に関するセミナー、学びの機会の充実とあります。

私たちコープさっぽろでもSDGsやエシカル消費について学ぶ機会が多いのですが、一般の消費者は、1度や2度の回数で学ぶだけでは理解しづらい部分があると感じておりますので、学びの機会の充実という点から、できるだけ多く回数を持てるようになればいいなと感じております。

○河森会長 今回の学びの機会の充実を図っていくという点に関しては、先ほど浅野委員からもお話がありましたし、谷村さんからこれからというお話がありましたので、今後の認識ということですね。

それでは、ほかにいかがでしょうか。

○番井委員 非常に分かりやすく、頭の中にも入ってきましたので、とてもいいなと思っています。その上で、どこに刺さるかという話ではありませんが、最近、私が感じていることを申し上げます。

この場で言うのが適切かどうかは分かりませんが、2026年ぐらいまでにガラケーが使えなくなるのです。それで、私の周りのご高齢の方たちは、しょうがない、もう諦めるといって、最近、次々とガラケーからスマホに乗り換えられていますので、多分、三、四年の中で、そういう方たちがすごく増えるのではないかなと思っています。

そうしたご高齢の方たちというのは、今まで、ガラケーや自宅の電話を、そして、お得意の方であれば自宅でパソコンをお使いになられていたかと思うのですけれども、携帯電話をお持ちのご高齢者はたくさんいて、今後はスマートフォンを持って歩く方が増えてくるのではないかなと思うのですね。

そのとき、コンピューターに強いなと思っていたご高齢者であっても、スマホだと情報がわっとやってきて、使いこなすのにすごくご苦労をされていたり、お知らせみたいなものがあつたら全てに反応してしまうところを目の当たりにしまして、これでは変な悪質商法や架空請求にご高齢者が訳も分からずに引っかかるという被害が増えるのではないかなと思ったことがありました。つまり、これから先の4年間というのはご高齢者がスマートフォンによる何らかの被害に遭ったりすることが考えられるということです。

また、今までのお話にも出ていましたように、例えば、こういったものに注意してくださいという掲示をするなど、逆にこちら側からアプローチができる可能性もあるのかなと考えています。これはこれからどうなっていくのかを注視していきたいなと思っているポイントでして、それこそ教育の第3の柱になるのかなと思っていますので、留め置いていただけるといいなと思っています。

○河森会長 被害を予防するという意味合いで、特に、法律が変わったりして、そこで何か問題が出てくるということもありますが、社会の動きの中で企業がシステムなどを変更することによるトラブルや消費者被害が発生するということを予防するようなことも必要なのではないかなと思います。

事務局はいかがでしょう。

○事務局（谷村消費生活係） 高齢者のスマホの使い方に関する問題というのは私どもとしても非常に重要視しているところでございまして、本来であれば、来月だったかと思いますが、高齢者向けにスマートフォンの使い方という講座を企画していたのですが、コロナの関係でもしかしたら開催が難しいかもしれません。

今後は、そういった取組も含めて、スマートフォンの使い方やスマートフォンを使うことにより発生が懸念される被害についても高齢者に対して幅広く啓発を行っていきたいと思います。

また、先ほど浅野委員と成田委員から学びの機会の充実についてご意見をいただきました。

たので、高齢者が受講しやすく、学びやすい方法も並行して模索してまいりたいと考えています。

○事務局（安田消費生活課長） 補足いたします。

学びの機会の充実によって高齢者の方々をお守りするというのはもちろんですが、サービス内容が変わることによって、どうしてもそこに悪乗りしてくる事業者もおりまして、そういうものが一時的に増える場合がございますので、注意喚起のためのチラシを地域に配るなどの工夫もさらに充実していきたいと考えております。また、そういう事業者が出てくると、そこから一気に増えるということもありますので、最初に出た時点で、これ以上増えないための牽制として、札幌市が条例に基づいて注意喚起を行うこともこの計画に基づいてしっかりと進めていきたいと考えておりますし、これらを合わせた形で高齢者の方々を救済していきたいと思っています。

○河森会長 重点施策について、お気づきの点、あるいは、懸念すべき内容などについて、ご経験の中からお話しいただければと思いますが、いかがでしょうか。

○工藤委員 私は、今年度、札幌市の消費生活推進員として活動させていただいておりました。一度、太平の地区センターのセミナーに講師として行かせていただきました。そういった活動を札幌市から委託されてやっているのですが、結構、高齢者の方が多いので、やはり高齢者向けのセミナーになってしまうのですね。今年度は障がい者向けのセミナーが1回だけ開催されたと聞いておりますが、推進員がやるかどうかは別として、高齢者向けのみではなく、若年者に向けてのセミナーも開催できたらいいのではないかなと感じています。

また、先日、成人年齢の引下げについて特集しているテレビ番組がありまして、渋谷でのアンケートだったのですが、若者に聞いたところ、知らないという感じでしたし、そんな教育を学校で受けましたかという質問にも受けていませんという回答だったのですね。ですから、成人年齢の改定に合わせ、こういったところに気をつけなさいとか、そういったセミナーを中高生向けに実施できる仕組みがあったらいいのではないかなと感じました。

それから、今、GIGAスクール構想で、タブレットなのかパソコンなのかは分かりませんが、そういったものが小・中学生に1人1台当たっているのですね。先ほどDVDのご紹介もありましたけれども、ネットでの広告だけではなく、注意喚起の動画配信などもできたらいいのではないかなと思っています。

さらには、先ほどのスマホの件です。ガラケーが使えなくなるというお話をされていたかと思いますが、ガラケーが使えなくなるのではなく、3Gのガラケーが使えなくなるということで、4Gのガラケーはまだ売っています。これは企業としてのPRが足りないのかなとは思いますが、そういったものにチェンジする案もあるということをご紹介しておきます。

○河森会長 企業に対する取組についても今お話をいただきました。

それから、成人年齢が今年4月から引下げになるということもありましたが、これは消

費者教育の中に含まれてくるものかなと思います。

そして、3Gではなく、4Gのガラケーもあるということについてです。例えば、先ほどの事業者への指導の中に、何か不当な取引行為を確認するという内容とは別に、注意喚起の中に含めることができるのかなと考えたのですけれども、事務局から何かありますでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係） まず、1点目の若者向けの講座についてです。

ミニ講座とは対応が違うのですが、若者向けの講座というものを別に企画し、札幌消費者協会様に委託して実施しております。実際に学校の先生と打合せをした上で、実施してほしい内容のオーダーを受けて組み立てていくというセミオーダー的なものです。ただ、これも、現在、コロナの影響を受けている取組の一つでありますので、今後は実施形態についての工夫が必要だと考えております。

なお、セミオーダー型の講師派遣講座は、コロナ前までは非常に人気が高く、年々、受講の申込みが増えていましたので、今後もコロナに負けないような仕組みを考えていかなければならないと考えているところです。

続いて、2点目のオンラインを活用した啓発についてです。

やはり、若年者といいますか、中高生はインターネットに当たり前に触れているという状況がありますので、オンラインを活用した啓発は必要と考えております。

昨年、SNSを活用した広告の取組についてご紹介させていただきましたが、昨年末から現在も進行中の取組として、本年度も、YouTube広告とテレビCM、また、ご存じかもしれませんが、TVerという見逃し配信型のオンラインツールにも広告を出させていただいております。それ以外にも、LINEを含めて、各種SNSに広告を出すなど、若年層とその親世代にターゲットを絞って啓発を行っているところです。このように、彼らにしっかり届くような仕組みを考え、工夫しているということです。

こちらについては、重点施策の施策の柱3の（3）にも記載させていただいておりますが、引き続き若年層の特性を考慮した啓発を行っていきたいと思います。

○事務局（安田消費生活課長） 補足いたします。

先ほど河森会長から事業者に対する注意喚起というお話がありましたが、電気通信事業者と我々札幌市は、今、定期的に情報をやり取りするような関係になっております。と申しますのは、代理店の説明不足によって消費者相談が増えている現状があるのですね。ですから、私どもから、KDDIやソフトバンク、So-net、また、docomoもこれから入ってくるのですけれども、そこに相談事例を提供し、内部改善をしていただく取組をしております。そこで、今お話がございました4Gへの切替えが可能ということについて、もう少し広報をしてもらえないかという要望を出すこともできますので、検討させていただきます。

○工藤委員 取組をありがとうございます。私は、SNSの対象年齢から外れているので、目にしていないのだなと感じました。しっかりとやられているということで安心いたしま

した。

○河森会長 続いて、八田委員、お願いいたします。

○八田委員 市民の方たちの学びと重なる話になるかと思えます。

コロナによって皆さんがネットの方向にぐっと向いたということで、国民的なレベルを上げるために、高齢者、若年層など、いろいろと考えてくださっているのだと思いますが、若年層については、やはり、授業に組み込むというところまでいかないとなかなか難しいのかなと感じました。

それから、高齢者についても、まちの中の講習場所に行くのは年齢的に難しいということで、行政から地域に出向く仕組みづくりをされているのだと思いますが、困っている人たちは結構見受けられます。ですから、より受けやすい体制といいますか、予算をつけ、新たに同時並行でより重点的にやっていく時期に来ているのかなと感じているのですが、その辺はいかがでしょうか。

○河森会長 より積極的にということも含めて、特に、コロナの関係で、ネットを通じた様々な情報提供なども進んできている中での取組についてですね。先ほどの事務局からの発言の中にもあったかもしれませんが、いま一度、何かありましたら、事務局からよろしくお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係） まず、若年層向けの教育を授業に組み込む必要があるということについてですが、それは私どももすごく認識しておりまして、今、小学生向けと中学生向けの教材をこちらで作成しているところです。また、高校生向けには消費者庁が作成した教材を配付させていただいており、アンケートでは多くの高校の授業で活用させていただいているということが分かっております。

また、大学には教材というのはなかなかないということで、パンフレットになりますけれども、被害に遭いやすい事例、あるいは、特に気をつけてほしい事例を二つほどピックアップしたものを配付しております。このように、大学に関しては、授業とは違うのですけれども、小・中・高に関しては、授業に組み込みやすい教材を作成の上、配付をしているところです。

それから、高齢者については、相談になかなかたどり着けない、あるいは、必要な情報が受け取れないなど、困っている方がいっぱいいらっしゃるということで、私どもとしても、施策の柱2の（4）に掲げているように、誰にとっても便利で相談しやすい窓口を目指すため、相談方法の整備を検討しているところでございます。

高齢者に対する情報提供とも重なるところですが、高齢者の中でも特に外出機会のない方に対してどうやって情報を届けるかとなりますと、やはり、ヘルパーやケアマネジャーを通じた情報提供がどうしても必要になってきますので、そういった方々と連携して情報提供を行う必要があると思っています。

また、ヘルパーや福祉関係機関の方がトラブルに気づいて相談をいただいても、契約書面が必要であったり、必要な書類の提示が難しいという現場の状況があります。そこで、

これはまだ検討段階ではありますが、来年度以降、タブレットのビデオ通話を用いた相談ができないかの検討をしているところでございます。これによって困っているご高齢の方がご自宅にいながらビデオ通話を用いて相談員に書類を確認してもらえるようになるのですが、こうした仕組みも考えておまして、いただいたご意見を含めて、引き続き検討を重ねてまいりたいと思います。

○河森会長 見守る人がどういうふうに状況等を見ていくのかですね。また、情報といっても、本人にとっては不要な情報も当然出てくるわけで、あまりに情報が多過ぎると逆に入ってこなくなるということも考えられます。そこで、見守る人が、それをある程度把握できないかということですね。そして、札幌市が持っている情報なども含めて、その方たちにどういうふうに届けていくのかも重要なのかなと思いますが、八田委員、いかがでしょうか。

○八田委員 詳しい説明をありがとうございました。

ネットの操作方法については、私どもも含め、もっと勉強しなければいけないと思いますし、国民的なレベルを上げるというところは一人一人が意識していかなければいけないなと感じております。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

○山口委員 施策の柱2の高齢者の見守りについて、さんざん皆さんの意見が出てしまって、今さらな感じもするのですが、今の時代、どうしてもオンラインやSNSでの情報をメインに話が進んでしまっている感じがすごくあるのですよね。でも、高齢者の皆さんは本当についていけないので、学習してもらおうというのも難しいのではないかと思うのです。ですから、私としては、町内会を最優先にし、とにかくチラシで注意喚起をしていくのが一番だと感じています。

デジタルに強い方でさえ、機械が変わったりするとできないし、私も、今朝、買ったばかりのパソコンにブルトウスイヤホンをどうやってもつなげられなくて、今、タブレットで映しているのです。やはり、機械の操作にはすごく難しい部分がいっぱいありますし、ちょっとしたことで分からなくなるのですが、それを独り暮らしの高齢の方にあとは家でやってねと言うのも酷ですし、消費者トラブルは本当に緊急を要するものもたくさんあるので、まずは知ってもらわなくてはいけないと思うのですね。

今、サポーター養成講座に志願してくださる方がすごく多く、研修に意欲的に参加してくださる方も多くなっているのですが、それでも高齢者の全てをカバーすることはできませんし、サポーターは足りていません。ですから、チラシを回覧板で回し、確実にもらえるような工夫をすとか、町内会のない地域ではスーパーなどで配付してもらうとか、そちらを優先してみるのもいいのではないかなと思いました。

それから、先ほどガラケーからスマホに切り替える高齢者が多いというお話がありましたが、それに関連して、「i さっぽろ」という広報さっぽろがアプリになったものがありますよね。私はそれを活用している人をあまり見たことがないのですけれども、例えば、

ガラケーからスマホに切り替えるタイミングで、希望した方にはそのアプリをスマホの中に入れてもらって、そこから消費者問題を発信していくというのも一つの手かなと思っています。

あれは結構もったいないのですよね。広報さっぽろの冊子をアプリにただけなのだと思いますが、いろいろな講座の案内も載っていますので、高齢者でも扱いやすい設計にさせていただけると見てくださる方が結構増えるのではないかなと思います。あれは簡単にスマホの画面から情報を取り込めるので、高齢者でもできるようなものがあつたらいいなと思いました。

○河森会長 町内会などの活用ということで、ネットだけではなく、これまでどおり、チラシを回覧板で回すというアナログな情報提供もこういう時期だからこそ考えられるというお話でしたが、事務局から何かありますか。

○事務局（谷村消費生活係） 高齢者の見守りに当たっては、インターネットを介さないアナログの手法ということですが、私どもとしても昨年度から町内会に対する働きかけを行っているところです。やはり、回覧を一斉に回していただくというのはハードルがなかなか高く、実現するのが難しい状況にあるところですが、引き続き、町内会に働きかけを行って、見守り活動へのご協力をお願いしたいと考えております。

また、スーパーへの掲示については、資料③の書面照会でいただいたご意見の中で、施策の柱1の4番のスーパーを活用した出前相談ですとか、先ほど山口委員がおっしゃられたように、スーパーでの啓発物の配架、掲示など、非常に興味深いアイデアをいただいたものと認識しておりますので、こちらについても実用性を検討してまいりたいと考えております。

それから、「i さっぽろ」というアプリを用いて講座の周知等を行っているのですが、特定の悪質事例等、あるいは、注意喚起に関してはいまだに活用ができていないところがございます。このほか、LINEの活用などのご意見もいただいておりますので、スマートフォンから手軽に情報が受け取れるようなことについても検討したいと思っております。

○河森会長 栃尾委員、何かご意見等はありませんか。

○栃尾委員 先ほどからいろいろと話題に出ておりますが、私が一番関連するところとしては施策の柱3の部分かなと思ってご意見を聞いてまいりました。

先ほどのGIGAスクール構想のタブレットの件ですが、今、小・中学校に前倒しで1人1台端末が入っております。ただ、こちらは、コロナ対策を念頭に置いたものでありまして、今、学校においては、タブレットの使い方やネットモラル等、いろいろなことについて、模索、検討しながら使っているところですので、消費者教育を反映させる具体的な取組というのはもう少し先になるのかなと感じております。

子どもたちの様子、また、ご家庭の様子から見えてくるものの中で、消費者という観点から課題になっているのは、今話題にも出ていましたスマホ、それから、ゲームについてです。今、ゲームでは、通信をして、チャットもできますし、学校でも問題がちよくちよ

く上がってきております。でも、学校としてやれることは入り口としての啓発や教育でして、あとは子どもを通してご家庭に伝えていくという方策でいろいろと行っているところ
です。

消費者協会の方たちには、出前講座を通して、ご協力をいただいているところですが、
学校としても、そういうものに取り組む時間数が多くあるわけではありませんし、多岐多
様な教育活動が入ってきておりますので、限られた時間の中ではありますけれども、年々
整備されてきているところです。

施策の柱3の自ら考え判断し、行動するという辺りは、札幌市としても、学校教育全体
を通して、ここを主眼に進めているところですので、そこを重点にいろいろな教科を通し
てやっていくべきと思っております。

○事務局（谷村消費生活係） 小・中学校では、今、タブレットが1人1台配られ、授業
に活用されているという情報は私どもも知っていたのですが、お話を聞いて、具体的にど
のような形で活用しているのか、消費者教育を広めるに当たってどのような形で活用す
ることができるのかについて、日々、教育現場での状況も変わっているのだなということが
分かりましたので、今後も、情報を密に共有しながら、今の状況に合った消費者教育をこ
ちらからご提案できるよう考えてまいりたいと思います。引き続き、ご協力をいただけれ
ばと思いますので、よろしくお願いします。

○河森会長 続いて、高田委員、いかがでしょうか。

○高田委員 特に意見等はありませんが、感想を述べさせていただきます。

施策の柱1の（2）について、悪質事例の蓄積を待たず、迅速に指導を実施するという
のは非常に効果的と思って見ていました。たくさんの事例を積んでからでは遅くなってし
まいますので、そういう事例が出たら即対応していただけると書いていただいたことは大
変良い事と思っております。

それから、施策の柱2の（3）については、私が以前から申し上げていたことを具体的
に書いていただきました。実は、今年度の相談員の国家試験の合格者は全道的に非常に少
ないのだそうです。相談員の確保について、施策の柱として載せていただいたことに関し
ては非常に心強く感じておりますので、こういったことを実行に移していけるように願
いしたいと思います。

もう一つ、皆さんのご意見を聞いていてすごく感じたことがあって、私はこの中で一番
の高齢者でして、スマホ、私も持っておりますけれども、メールと電話以外はほとんど使
えない状況です。なぜかというと、電話は固定電話を使ってしまいますし、パソコンは使
えるので、ほとんどパソコンでやってしまうということで、まずほとんど使わないのです。

また、最近のウェブ会議も、一番初めにやると言われたときには、右往左往してしまい、
どう対応していいのかが分からず、本州におります娘に連絡して、ウェブ会議と同じもの
を何回か繰り返してもらいました。今は、おかげさまで何の抵抗もなくウェブ会議に参加
できるようになりましたので、やはり、何回も講習や訓練を受ければ、高齢者の方々もス

マホを使えるようになっていくのではないのかなと思うのですね。今、お話を聞いていて、つくづく実感したところです。

○河森会長 ほかにかがですか。

○柏委員 感想と情報提供を含めてお話しさせていただきます。

まず、皆様のご意見を聞いての感想です。

消費者教育や消費生活相談についてですが、コロナ禍が2年以上続いておりますので、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の状況とそうでない状況というのはあるものの、いかなる場合でも、やはりこれらは続けていくことが必要ですし、その実施方法についても何らかの形で継続していくことの重要性を確認させていただきましたので、私としても改めてこれらは歩みを止めてはならないなというのを確信させられました。

もう1点は確認です。

先ほど、山口委員からチラシの配付の話がありました。私は民生委員児童委員協議会の事務局をやっていますよという話をしたのですが、民生委員というのは、札幌市や北海道警察、消防署などから依頼を受けて、独り暮らし高齢者を中心に、原則、月1回の定期訪問をしているのですね。コロナがひどくなって、どうしても訪問できない場合は、電話で安否を確認するか、最悪の場合はチラシを投函するということで、日頃からチラシの配付等をしております。一方、町内会については私も仕事で関わっておりますけれども、失礼ながら、活動に取り組んでいるところとそうでないところがあるのですね。それに比べて、民生委員は、全地区、全市に行き渡らせることができますので、ぜひ活用していただければと思っています。

もう一つは、児童の部分についてです。毎年、5月12日は「民生委員の日」と定められておりまして、コロナで5月はできなくて、秋にする場合もあったのですが、市民に向けて、要するに、民生委員児童委員をPRしていこうという取組を全市、全地区でやっております。90地区の全てで行っているというわけではないのですけれども、地区によっては、小・中学生の登校時に学校の前で啓発をするという取組として、例えば、ポケットティッシュを配ったりしているのですね。その際に、例えば、子ども向けのチラシを直接配付するといったことも取組の一つとして考えられますので、それも含めて、ぜひ活用していただければと思います。できれば、事務局とも相談し、何らかの形で取り組めたらなと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） まさに私どもも社会福祉協議会の皆様と連携を密にさせていただければと考えておりますので、今後は、私どもからはもちろんのこと、柏委員からも遠慮なくおっしゃっていただければ詰めていきたいと思っております。

○河森会長 私からも気になる点をお話しさせていただきます。

これは事前の意見照会の中でもあったのですが、重点施策の中に事業者教育という言葉が出てきているのですよね。消費者教育というのは、消費者教育の推進に関する法律がありますので、よく聞くのですが、この事業者教育という言葉はあまり聞き慣れないところ

があります。

「意見交換会での情報提供や研修などの」というところで形容をつけて、その後、「事業者教育を実施し」とつながっているのですが、そこは理解できるのかなと思いますが、札幌市が教育をしていくというところで、広い意味で、何か別の意味合いにも捉えられかねないかなと感じています。ほかでは事業者教育というのはなかなか聞かないので、例えば、「意見交換会での情報提供や研修などを実施し」とするなど、事業者教育という言葉を使うところはもう少し慎重になったほうがいいかなと感じました。この辺は事務局でまたお考えいただければと思います。

それでは、林委員、いかがでしょうか。

○林副会長 今日、いろいろな観点からのご意見をお聞かせいただき、大変勉強になりました。どうもありがとうございます。

私からは特に施策の内容に関してはありません。ただ、一つあるとすれば、今回いただいた資料②はどこかに公表するものですよね。これは、どこの誰に対して公表する資料となりますか。

○事務局（安田消費生活課長） 計画に載せるものでございます。

○林副会長 市民の方もご覧になるということですよ。

そうしますと、例えば、左下の図は、各施策の内容、あるいは、施策の柱の関係を分かりやすく示したものになると思うのですが、もう少し改善したほうがいいかなと思う点があります。例えば、未然防止と拡大防止は何が違うのかは一見すると分からないわけですよ。未然防止は消費者教育や消費者学習といった内容ですけれども、図ですから、例えば、こういうところを改善するということが一見して分かるようなものでなくてはいけないと思うのです。

また、図の右肩のところの施策の柱3と施策の柱2の間にネットワークを活用した啓発とありますが、これもどういうものをイメージしているのかが分かりづらいわけです。まさか、既に被害に遭われた方に対して、今回は失敗したね、次回はうまくやろうねという情報提供や教育をするということではないわけですよ。例えば、ネットワークの中で被害に遭われた方を早期に発見するといったことをイメージしていらっしゃるのではないかと思います。それでしたら、もう少し分かりやすく、ネットワークを活用した被害の早期発見など、言葉を改めたほうがいいかなというのが私の感想です。

○事務局（谷村消費生活係） いただいたご意見について、今後も引き続きブラッシュアップをして、字句を整えてまいりたいと思います。

次回以降、資料①でお示しいたしました答申の構成に肉づけを行って、計画本書に近い形にすることとなりますが、その中でも字句のブラッシュアップをしてまいりたいと思います。その際にもまたご意見をいただければ反映させていただきますので、どうぞよろしく願いいたします。

○河森会長 ほかにご意見はありませんか。

(「なし」と発言する者あり)

○河森会長 現場での実態なども含め、懸念される内容について様々なご意見をいただきました。今後は、事務局に今回の審議会の意見を再度見ていただき、この審議会としてまた議論をできればと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、これにて本日の審議事項は全て終了となります。

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、突然、開催方法を変更させていただき、大変申し訳ございませんでした。それにもかかわらず、全ての委員の皆様にご出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

本日は、それぞれの委員の皆様の専門的見地から様々なご意見をいただきました。私としましては、皆さんのご意見を聞きながら、ネット、あるいは、SNSの活用といった一方で、デジタルに慣れていない高齢者の皆様への対応をどうするのか、また、コロナ禍をきっかけとして、新しい生活様式の中で求められる消費者行政が何かを考えていたところでした。そういった意味で、今回、会長からのご示唆もあり、章立ての中に新しい生活様式に対応する施策という項目を設けさせていただきました。

次回は3月の開催を予定しており、その際には、今回ご審議をいただいた答申の構成に肉づけを行ってまいります。今申し上げた内容を含め、また内容を詰め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。

次回の審議会の日時等につきましては事務局から追ってご連絡をさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

3. 閉 会

○河森会長 それでは、以上をもって第61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