

令和3年度第4回
札幌市消費生活審議会

会 議 録

日 時：2022年3月29日（火）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。

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

会議に先立ちまして、事務局からのお知らせとお願いでございます。

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まして、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申し上げます。

もう1点、このたびのリモートでの開催に当たりましてのお願いですけれども、各委員ご自身の発言のとき以外はミュートの設定にさせていただきますよう、よろしく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62回、令和3年度第4回札幌市消費生活審議会を開催いたします。

本日の審議会につきましても、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からZoomによるリモート開催ということになります。

年度末のお忙しい中をご出席いただき、ありがとうございます。

それでは、早速、連絡事項について、事務局からお願いいたします。

○事務局（安田消費生活課長） 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いいたします。

本日は、栃尾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きました資料を確認させていただきます。

その前に、このたびは、皆様のお手元に直前まで資料が届かず、大変ご迷惑をおかけいたしました。先週の木曜日に発送させていただいたのですが、昨日になるまで届かなかったということで、大変申し訳ございませんでした。おわび申し上げます。

さて、本日、各委員の皆様には、まず、式次第、さらには、審議会委員名簿、配付資料一覧、資料につきましても、資料1、資料2、そのほかに参考資料1から4までを配付させていただきます。詳細は後ほどご説明させていただきますが、資料1につきましては、第1章はございません。第2章から第5章までを用意しておりますので、確認をお

願いいたします。

もし不足がございましたら、ご発言をお願いいたします。

それでは、続けさせていただきます。

現行の第3次基本計画の進捗状況につきましては、例年2回、本審議会においてご報告をさせていただいておりますが、次期計画の策定に当たりまして、本日の審議会では、答申案についての議論になるべく多くの時間を取る必要があることや、進捗につきましては、6月に開催を予定しております次回の審議会において、上半期を含む令和3年度通年の取組状況をご報告させていただく予定であることから、今回の審議会においては、事務局からの説明は省略し、資料のみでのご報告とさせていただきたいと考えております。

ご理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

事務局からの連絡事項は以上でございます。

2. 議 事

○河森会長 今年1月に開催されました前回の審議会では、答申の構成と次期の第4期計画の重点施策について議論を行ったところでした。今回の審議会では、これまで議論を行ってきた計画の中身を反映させた答申案について議論を行っていただきたいと思います。

議題につきましては第2章から第5章まで今回はあるわけですが、今回新規に出てきたところが第5章でして、これまで、第2章、第3章、第4章については、この審議会の中でも検討、議論をしてきたところです。

そういった意味で、第2章はちょっと分量が多いので、少し時間がかかるかもしれませんが、今回、中心となるところは第5章になります。ただ、ほかの章のところも、お気づきの点などを含めてご意見などをいただければと思います。

それでは、議題に移ります。

(1)の答申案の構成についてですが、章ごとに分けて審議を行ってまいりたいと思います。

それでは、事務局から答申案第2章について、説明をお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） 消費生活課消費生活審議会担当の谷村でございます。本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

私から、答申案第2章につきまし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答申案をご用意いただけますでしょうか。

この答申案は、前回の審議会においてご承認いただきました答申の構成に対して、これまでに審議を行ってきた計画の内容を落とし込んだものでございます。

この答申が札幌市における今後5年間の消費者施策の指針となるもので、委員の皆様にご覧いただき、約1年間にわたって行っていただいたご審議の集大成とも言えるものでございます。

今後、答申内容をベースに第4次基本計画本書を編さんすることとなりますが、本書のデザインについては、別途プロの事業者への委託を予定しておりますので、フォントの見

やすさや、その他デザイン等、事務局の拙案ゆえに気になるところもあるかもしれませんが、デザインに関するご意見は、一旦とどめおきいただければ幸いです。

なお、答申の第1章につきましては、内容が計画の背景や位置づけ等でありますことから、委員の皆様そこに時間を割いてご審議いただくべき内容とは言い難いことから、今回は省略させていただいております。次回の審議会において、最終案として第1章も含めたものをご提示させていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、前置きが長くなってしまいましたが、第2章の記載内容についてご説明いたします。

資料は章ごとにホチキス留めさせていただいておりますが、第2章をご用意いただけますでしょうか。

第2章では、消費者問題の現状と課題について説明する項目となります。

主に昨年7月に行った審議会と11月に行った審議会でご審議いただいた内容です。

ここでは、消費者問題がこの数年でどのように変化しているのか、視覚的に分かりやすく説明するために、グラフを多く用いることとしたいと考えております。

まず、1ページ目に、消費者を取り巻く環境の変化として、1ページ目から2ページ目にかけて、グラフを用いて、札幌市における高齢化がどのように進んできたか、また、今後、どのように進んでいくことが懸念されるかを示すとともに、高齢化の進行が消費者問題にどのような影響を与えるかを説明しております。

続いて、3ページ目では、引き続き、消費者を取り巻く環境の変化として、新しい生活様式の浸透に伴う消費生活におけるデジタル化の進行と、それがもたらした利便性及び危険性について説明しております。

次に、4ページ目、5ページ目になりますが、2番の相談受付状況として、札幌市消費者センターに寄せられた販売方法別の相談件数と契約者年齢別の相談割合の推移を掲載し、相談全体に占める通信販売の相談割合が伸びてきていることと、相談者全体に占める若年者からの相談割合が増えていることを説明しております。

続いて、6ページ目、7ページ目では、3の消費生活についての市民の意識として、昨年8月から9月にかけて行いました市民意識調査の結果を用いて、市民が消費生活に関してどのような意識を持っているのか、どのようなことを感じているのかを記載しております。

8ページ目から10ページ目にかけては、4番の国等における消費者行政の動きとして、消費者庁と北海道において策定した計画や、消費者庁の政策を掲載し、消費者庁と北海道がどのような方向を向いて消費者施策を実施しているかを示しました。

また、消費生活に関する法律の近年の動きについて示し、消費者保護が図られる一方で、成年年齢引下げや契約書面の電子化など、新たに対策が必要な課題について言及しております。

11ページ以降は、第3次基本計画の検証・総括として、四つの重点項目ごとに画像つ

きで分かりやすく取組状況を記載いたしました。

飛びまして、20ページ目になりますけれども、最後に、第2章で記載しました現状と課題の総括として、第4次基本計画において向かうべき方向を掲げて、第3章の計画の全体像につなげております。

第2章に係る答申案のご説明は以上となります。

それでは、ご審議のほどをどうぞよろしくお願いいたします。

○河森会長 まず、第2章ということになります。ただいまの説明の中にもありましてとおり、7月と11月の2回の審議会の中でもご意見などを伺った内容ということで、それも反映されている内容になっていると思いますが、まず、消費者問題の現状と課題と、それについて最終的に20ページのところで方向性ということを示されております。

この点についてご意見などがございましたら、どちらからでもご発言をいただければと思います。

工藤委員、何かお気づきの点、あるいは感想でもよろしいのですけれども、お聞かせいただければと思います。

○工藤委員 前回の審議でお話しさせていただいた新しい生活様式に入っているデジタル化についても取り上げていただいていますので、内容的にはこれでいいと感じております。

○河森会長 新型コロナウイルスの様式について、新しい生活様式ということで、この点も、この二、三年の間に急に変わってきた内容ですので、そこも次期の計画の中に落とし込んでいただいているところではよいのではないかとということです。ありがとうございます。

山口委員、いかがでしょうか。

○山口委員 図が充実していて、とてもいいなと思って見ておりました。ポスターなどにすごく工夫を凝らされていて、若い世代から年配の方まで、結構評判がいいです。すごくいいと思います。

○河森会長 いろいろな年代の方がいますので、どの年代の方も見たらまず分かりやすいというところは必要ですが、その点も出来上がっていますね。

ほかにどうでしょうか。

(「なし」と発言する者あり)

○河森会長 昨年の2回の審議会の中でも見てきた内容で、ある程度取り上げられているので、そこは見てとれると思います。改めて、別の章を見る中で再度お気づきの点があればご意見をいただければと思います。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、次の議題に移ってきたいと思います。

それでは、答申案第3章を事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局(谷村消費生活係員) 引き続き、私、谷村から答申案第3章についてご説明させていただきます。

お手元に答申案第3章をご用意いただけますでしょうか。

第3章では、第2章において現状と課題を踏まえて設定した第4次基本計画において向かうべき方向を受け、どのような計画としたかを説明する項目と考えております。

まず初めに、第4次基本計画における基本的な考え方を示しました。

前段では、行政、市民、事業者それぞれに求められる役割を示し、それぞれが消費者施策を担う主体であること、現状と課題に対応するためには、それぞれの主体が連携して消費者施策を推進していく必要があることを示しています。

また、これは、現在、札幌市で策定中の総合計画である札幌市第2次まちづくり戦略ビジョンにおいても掲げられていることも明示いたしました。

後段では、第4次基本計画において力を入れていく取組について、頭出し程度に概要を示しております。

2ページ目以降は、11月の審議会でご審議いただいた内容でございますが、計画の体系と消費者被害への一体的な対応について記載しております。

3ページ目の図につきましては、前回の審議会で未然防止と拡大防止の違いが分かりにくく、図である以上は一目で分かりやすいものを目指すべきとのご意見をいただいておりますが、それを踏まえまして、未然防止、救済、拡大防止のそれぞれの概念の簡単な説明を付記いたしました。

また、施策の柱3から施策の柱2に伸びる矢印の説明を、当初はネットワークを活用した啓発としておりましたが、表現が分かりにくく、何を示したものかイメージしづらいというご意見をいただいておりますので、それを踏まえ、見守りの担い手育成による被害の早期発見と説明を修正いたしました。ご意見をいただき、どうもありがとうございました。

第3章に係る答申案のご説明は以上となります。

引き続き、分かりにくい表現について、いただいたご意見に対しては、その都度修正を考え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。

また、この部分が分かりやすいなどといった肯定的なご意見につきましても、計画本書を編さんする際に役立たせていただきますので、もしございましたらお教えいただけますと幸いです。

それでは、どうぞよろしくお願いいたします。

○河森会長 ただいまの説明につきまして、ご意見がございましたらよろしくお願いいたします。

先ほどと同じように、ご意見をいただける、あるいは感想も含めて、この点がこういう点で気になるとか、この点はよく表現されているのではないかという点も含めてお願いいたします。

いかがでしょうか。

3ページまでの構成がありますけれども、全体像、基本となる考え方は、第2章からの

つながりということで、課題などを含めて、そこから施策ということで考えていく内容となっておりますが、2ページ目の第3次基本計画とあるところは、もう条例の中に落とし込まれている理念を抽出したものであるということで、今回の第4次基本計画、11月にも審議しましたが、その表現がされているところを含めて見ていただければと思います。

林委員、いかがでしょうか。

○林副会長 図に関しては、前回、私が発言させていただきましたが、より見やすくなったと思います。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

何かお気づきの点があれば、ご意見だけではなく、感想も含めて、構成もこれまでの審議の中で見てきた内容ですが、いかがでしょうか。

浅野委員、いかがでしょうか。

○浅野委員 私も、おおむねよろしいのではないかと思いますのですが、1点だけ、2ページ目と3ページ目をきょろきょろと見比べて、少し気になったところがあります。私は専門で色彩関係をやっているものですから、2ページ目の施策の柱1がブルー、2がグリーン、3がイエローという感じですが、そのブルー、グリーン、イエローのつもりで3ページ目を見たら、1と2の色が逆であると感じてしまいました。非常に瑣末なことですが、一瞬、私の頭の中で情報が置き換わらなかったものですから、それだけが気になりました。

ほかの文言などは、これまで検討してきた内容でまとまっているのではないかと思います。

○河森会長 2ページ目と3ページ目のところは、そうですね。これから校正なども含めて専門のところにもう1回かけるという話ではありましたが、この点を注意していただければということですね。施策のところでも統一していくようお願いできればと思います。

ほかにお気づきの点があれば、お願いいたします。

今の浅野委員のお話にもありましたが、2ページ目のところの第3次基本計画の青、緑、黄色、あとは朱色と言うのでしょうか、これがあるわけですが、各施策において連携を推進というところも朱色のような形にさせていただくと統一感がまた出てくると思います。

取りあえず、第3章のところもおおむねよくまとめていただいています、第2章もそうですけれども、この第3章についても、全て第5章まで説明をしていただいた後に、改めてもう1回、お気づきの点があればご意見あるいはご感想をいただければと思います。

それでは、次に進んでも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、答申案の第4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) 引き続き、私、谷村から答申案第4章についてご説明さ

せていただきます。

お手元に答申案第4章のご用意をお願いいたします。

第4章では、前回の審議会でご審議をいただきました重点施策を含めた各施策について説明したいと考えております。

各重点施策については、抽象的な表現が多くありまして、具体的な取組がイメージしにくいということから、それぞれ簡単な解説文をつけております。

なお、重点施策以外の各施策につきましては、当課のみならず、他部局で実施している施策についても掲載する予定であり、4月以降に他部局と調整をした後、追加する予定でございます。

また、新しい生活様式に対応した施策についても、他部局における関連施策も含めて掲載することとし、次回審議会の際にお示ししたいと考えております。

以上、簡単ではございますが、第4章の記載内容につきまして、お気づきの点やご意見等があればいただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

○河森会長 続いて、第4章ということですが、これが前回審議をいただいた内容のところでもあるわけですが、施策の柱1から3までということで、それぞれについて、施策の類型ごと、各部局で実施している主な施策を列挙するというように書かれています。各部局のところは今後お示しいただければと思いますが、これまで、各部局のところの掲載はなかった部分ですね。

○事務局（谷村消費生活係員） 一応、第3次計画でも示してはありました。

○河森会長 それでは、各部局の掲載の仕方が少し変わるという形ですか。

○事務局（谷村消費生活係員） そうです。施策の柱ごとに体系的に各部局の施策を掲載することで、他部局の施策であっても、こういった方向を向いて消費者行政に関連する取組を行っているのかということの分かりやすく展開できるような章にしたいと考えております。

○河森会長 それでは、こちらにつきましても、何かご意見あるいはご感想がありましたら、ミュートを解いて声をかけいただければと思います。

施策の柱1、2、3とそれぞれあるわけですが、全体についても構わないですし、施策ごとでも構いません。どちらからでもご意見、ご感想をお願いいたします。

○浅野委員 先ほど、第2章のところでも色の話をしたので、それと連動していると思うのですが、それぞれの施策の柱のところの帯のカラーが先ほどの第3章の3ページ目の色に合っている感じになります。そうしますと、色の配置としては、こちらの色のつけ方を最終的に採用する方向になっているのか、今のところ、それぞれの柱につけていらっしゃる色での区分ということでしたら、1がオレンジ、2がグリーン、3がブルーという方向でよろしいのでしょうか。

○河森会長 これは、予算のことも出てくるかもしれませんが、カラーで印刷されるのかどうかですね。第3次基本計画までは白黒の印刷でありましたけれども、カラーのほうが

見やすいですし、示しやすいところもあると思いますけれども、事務局はいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 色に関しましては、先ほどの第3章でのご指摘もそうですけれども、私どもとしてもその点をうっかりしていたというか、ご意見をいただいて本当にありがたいと思います。もし浅野委員からご意見をいただかなければ、もうしばらく気づけなかったのではないかと思います。

カラーで印刷できるかどうかにつきましてですけれども、現時点では事務局ではカラーで印刷したいと考えております。河森会長からもご説明がありましたとおり、予算の絡みも出てくるものではありますけれども、カラーでの印刷をイメージして答申案を作成しておりますので、今のところはそういった予定でおります。

また、このタイミングで補足の説明をさせていただければと思うのですけれども、第4章の1ページ目、施策の柱1の重点施策（3）です。前回の審議会の中で事業者教育という言葉を使っていたのですが、表現としてあまりにも前衛的過ぎるということでありましたので、文言を訂正させていただいております。事業者教育という単語を抜きまして、「相談事例や適用される関係法令等の周知のため、事業者に対し、意見交換会での積極的な情報提供や研修などを実施し、適正な取引行為を徹底させます。」、このように変更いたしました。

この点につきましても、変更内容はいかがでしょうか。もしご意見があれば、いただければ幸いです。よろしく願いいたします。

○河森会長 今回の事業者教育という言葉は、やはり前衛的なのではないかと、この点の修正を行っております。

八田委員、いかがでしょうか。何かご意見、あるいはご感想でもいいのですが、一言いただければと思います。

○八田委員 今回の表現の仕方とか、柔らかく変更になっているということで、いいと思います。

文章が長くなると、どうしても分かりづらくなる場所もあるので、短い単語で最初に表示して、その後ということだと、もう少し分かりやすくなると思います。これは、小さい字で書いてあるところがより詳しく書かれていると思うのですけれども、もう少し短く分かるような表現のほうがいいと思います。これが最大限なのかもしれませんが、そう感じました。感想です。

○河森会長 言葉の表現で言い表せているかどうかですね。なかなか難しい部分もあるかと思いますが、正確に言葉の内容が伝わらなければならないところもあります。事務局から何かありますでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 今いただいたご意見に関しまして、おっしゃるとおりだと思うのです。長くなればなるほど、そこに書かれている情報がかみにくいというのはおっしゃるとおりだと思っておりますので、計画の本書でいただいたご意見を反映できる

かは分からないのですけれども、今後、計画の概要につきましても説明用に作成する機会もあるかもしれませんので、その際に、できるだけ短い表現にして、この施策の柱で何をするのか、ぱっと情報がつかめるような概要資料の作成も考えてみたいと思います。ご意見をどうもありがとうございました。

○河森会長 ほかにはいかがでしょうか。

林委員、お願いします。

○林副会長 今の見やすい、分かりやすい表現ということに関連して発言します。

まず、重点施策について、これは1ページに限りませんが、四角の中に「レベ」とありますね。これは、これまでやっていたことをレベルアップするということによろしいですよ。

○事務局（谷村消費生活係員） そのとおりです。

○林副会長 その説明はどこかに載るのでしょうか。これを市民の方が見たときに、四角の中に「レベ」と書いてあって、何だろうとなるのではないかと思うのです。「新規」というのは見れば分かるかもしれませんがね。

あと、これはなかなか難しいことだと思うのですけれども、難解な内容を分かりやすく表現するのは非常に難しい作業だと思います。ご担当の方は大変苦労されていると思うのですけれども、見ていると、ちょっと難しい表現が少なからず見受けられます。

例えば、重点施策（1）に「誰しもに行き届く情報提供を実施します。」とありますけれども、ここは誰しもなんて使わずに、全市民に行き届くということで十分に伝わるわけです。

また、ちょっと前に戻りまして、第2章の中に「不可逆的な拡大」とあるのですけれども、不可逆という言葉は日常生活ではほぼ使わないと思うのです。第2章の1ページの2行目のところに、「デジタル化の不可逆的な拡大」とあるわけですが、この「不可逆的な」がないといけないのでしょうか。

つまり、もう少し表現の工夫の余地があるところが幾つかあるのではないかと感じました。

○河森会長 前回の基本計画ではレベルアップという言葉がつけられておりましたけれども、新規のところも含めて、何か簡単な説明のようなものがあればいいと思いました。

前には連携もついていた感じでしたけれども、今回は連携というのがついていないので、施策の柱1、2、3それぞれの連携ということで、その点についてもついていないです。今、林委員からのご意見、感想がありましたが、事務局はいかがでしょう。

○事務局（谷村消費生活係員） ご意見をありがとうございました。

まず、「レベ」と「新規」に対する解説はつける予定でおりました。今回、資料に漏れていて申し訳ありません。前回の審議会の際にお示しした資料の中で「レベ」と「新規」の解説を入れさせていただいていたと思いますが、同じように、それぞれが意味することが何なのかを解説したいと思います。

また、分かりにくい表現について、私どもは専門分野で働いている職員が作成しているものですから、ついつい分かりにくい表現を使ってしまふことがあります。ですから、ご指摘いただいたところを踏まえて、もう少ししっかりと表現を見直ししていきたいと思ひます。

また、重点施策、資料の第4章の部分、連携とか、どの柱と連携している施策かというところをつけるか落とすかという点についてなのですけれども、事務局としても大変ここは悩ましい部分だというふうに考えておりまして、ぜひともご意見をいただきたい部分だったのですけれども、作成する中で全部の記号をつけてしまうと、事務局の表現方法の知識不足もあるかもしれないのですが、やはり少々もたついている印象を与えかねないかなというふうにも感じるところで、大変迷っているところでございます。つけたほうが分かりやすいというご意見もあろうかと思ひますので、そこについてご意見をいただければ修正いたしたいと思ひますので、ほかの委員の方からも、ここについてどのようにご覧になれるか、お伺ひしたいところでございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○河森会長 ちよつともたつてしまふ部分もあると考えますが、逆にそこをしっかりとつけていったほうが見やすいのかどうかという点も含めて、何かご意見はあるでしょうか。

○成田委員 先ほど、私が質問しようと思つていた部分に触れていただきました。私も、「レベ」がどういう意味なのか、一瞬見たときに理解できなかつた一人です。今お話を聞いてレベルアップということが分かつたのですけれども、本当に見て分かりやすい表示の仕方というのは難しいと思ひのですが、誰しもが見たときにそういう意味なのだということが一目で分かれば、私としてはとても見やすいと感じたのが一つです。また、こちらはカラー印刷をされるということであれば、帯のオレンジと緑と青の部分以外に、「レベ」というものもオレンジがかぶっているような印象が私にはあるのですけれども、もしカラーで印刷という形であれば違う色でもいいのかなと感じました。

○河森会長 事務局から、今の点についてはいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 色につきましては、かぶっているというところを踏まえて再度検討させていただきたいと思ひます。ありがとうございました。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

番井委員、いかがでしょうか。

○番井委員 今、見やすさの件でいろいろなご意見が出ていたので、私がこの資料を見て最初から考えていたことは、最初に第2章をいただいて、その20ページで方向性を非常に分かりやすくまとめていただひいて、最後に方向性4で未然防止、拡大防止、被害救済とあつて、この図が私にはすごく分かりやすいというか、法則性みたいなものを頭の中に落とし込みやすいです。

そして、それが第3章でも表現されていて、拡大防止、未然防止、救済の三つの丸はこういうふうにつながるのだなということが分かりました。そして、第4章で、未然防止、拡大防止、救済がなくなつてしまつているのですね。

これは、ひょっとしたら完全に当てはめることができないのかもしれないとか考えながら、未然防止の消費者教育はすごく分かりやすいのですけれども、拡大防止と救済のところがかぶっているところもあります。完全に分類できないのかもしれないですが、私も長い文字を読むのが得意なほうではないので、施策の柱1、2が拡大防止と救済に完全に当てはまる場所があるのであれば、そこら辺も視覚的に分かりやすいと、人というのは法則性を見つけると安心できる場所があると思うので、さっきの「レベ」と「新規」の見方もそうだったと思うのですけれども、すごく分かりやすい三つの円、未然防止、拡大防止、救済という三つのキーワードが第4章にも感じ取れるところがあったらいいなと思いながら、全体の流れを見ておりました。

○河森会長 事務局はいかがでしょうか。

今の第2章から第4章までの流れの中での第4章の示し方、救済と拡大防止の点について、いかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） 今、番井委員からいただいたご意見ですけれども、本当におっしゃるとおりだと思いますし、私としても大変納得しました。

そういった形で計画に一貫性を持たせることは非常に大切な観点だと思いますし、そもそもこの施策の柱で実施することと、未然防止や救済、拡大防止といった概念が完全には一致しないということは我々としても理解した上でこのような形を取らせていただいておりますので、必ずしも完全に一致しなくても、未然防止や救済、拡大防止といったそれぞれの概念を第4章にも反映させていただきたいと思います。そういった方向で修正して、次回の審議会でお示し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 ほかにいかがでしょうか。

○浅野委員 本当に瑣末なことばかりで申し訳ないですけれども、今ご指摘のあった第2章の未然防止、救済、拡大防止で色づけされているルールにのっとりすると、第3章のところの色分けが対応していないだけになると思います。この色分けに統一するという流れでいいと思いました。

あと一つ、とても気になったのは、第2章の円三つのところにうっすらと矢印が一方に向いていますよね。未然防止から被害救済のほうに矢印がつき、被害救済から拡大防止のほうに矢印がつき、拡大防止から未然防止のほうに矢印がつき、これは矢印ですよね。

○事務局（谷村消費生活係員） そうです。

○浅野委員 第3章を見ますと、これは、一方向への矢印ではなくて、双方向ですよね。

○事務局（谷村消費生活係員） おっしゃるとおりです。

○浅野委員 ですから、流れが一方向に向いているのではなくて、これが全部どちらの方向からでも循環するというイメージのほうにやはりしていったほうがいいのではないかと。

ですから、この取組の流れが一方向に向いているのではなくて、全てのものが相互に影響し合うという第3章の方向性、矢印が両方向というところがここにも同じような流れで反映されているといいと思いました。要するに、方針の一貫性をお願いしたいということ

です。

○河森会長 統一的にして全体が見やすいように、番井委員からありましたような一つの法則があると安心して読むことができるところもありますし、その統一は事務局にお願いいたします。

それでは、まだまだご意見、ご感想があるかと思いますが、第5章に入って、またお気づきの点があればご意見などをいただければと思いますけれども、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、答申案第5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) 引き続き、答申案第5章につきましてご説明させていただきます。

お手元に答申案第5章のご用意をお願いいたします。

第5章では、計画の推進体制や進捗管理について記載したいと考えております。

計画の推進体制につきましては、これまでと同様に、国や道、その他の自治体をはじめ、学校関係者、事業者団体など、様々な主体と連携の上、計画を推進してまいります。

計画の進行管理につきましても、これまでと同様に全庁的な検証を行うほか、本審議会においてもご報告いたします。

計画の評価、検証につきましては、資料2ページ、3ページのとおり、施策の柱ごとに成果指標、行動目標を設定することとしたいと考えております。

成果指標、行動目標につきましては、資料の1ページに戻りますけれども、2番の(2)検証のところ解説しておりますけれども、成果指標は、それぞれの施策の柱に掲げる理念の達成度を測るための指標として設定したもので、市民意識調査を活用した現計画と同様の指標を継続することで、現計画からの進捗状況も測ることができるようにしたいと考えております。行動目標は、各施策の柱の下に置かれた重点施策の達成を担保するための目標として設定したものです。

ここで、先ほどご説明いたしました第4章の資料をご覧くださいませでしょうか。

第4章の資料と第5章の資料を見合せていただきたいのですが、例えば、第5章の資料2ページ目、施策柱の1の行動目標の一つ目、こちらは事業者への研修または積極的な情報提供の回数といった目標を掲げておりますが、これが第4章の1ページ目、施策の柱1の重点施策の三つ目、こちらの取組につながる目標となっています。

このように、それぞれの行動目標の達成に向けて取り組むことで、重点施策に確実に力を入れていくことができるような目標として設定しております。

最後に、3ページ目の3、計画関連施策の改善及び見直しについてでございます。

本計画は5か年計画としており、消費者問題の現状と課題の分析を行った際に皆様もお感じになられたかもしれませんが、消費者を取り巻く環境は常に変化を続けております。

こういった変化に対応するため、必要に応じ新たな取組を実施するなど、柔軟な見直しを行ってまいりたいと考え、現計画と同様に、このような記載を行っております。

第5章に係る答申案のご説明は以上となります。

それでは、お気づきの点等、ご意見があればよろしくお願ひいたします。

○河森会長 第5章が今回の審議会の新規の案件でありますけれども、先ほどの統一的な色などの使い方という点で見ると、2ページ目と3ページ目のところの施策の柱1、2、3というところも統一されると感じましたが、2ページ目と3ページ目のところで、行動目標の現状値ところに0回とあります。これは、これから新たに行うということでゼロということなのか、これまでも継続していた中でのゼロということなのか、この点はいかがでしょうか、事務局からお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） この現状値ゼロにつきましては、次期計画において新規に実施したいと考えているものでございます。

○河森会長 以前の基本計画の中では横棒が引かれていて新規という形だったので、もともと計画の中にあつたものが0回、1回も行われていないという印象も見られるので、そこはできたら横棒のほうがいいと感じました。

この第5章が今回の審議会の中では新たに出てきたものですが、これまでの第2章から第4章までも含めて、ご意見などがありましたら、よろしくお願ひいたします。

小田嶋委員、いかがでしょうか。

○小田嶋委員 今の会長のご指摘にもあつた0回と書かれたところの一つで、2ページ目の団体サポーター等の企業活動と協働した啓蒙活動をやっていくというところなんです。ちょっと気になったのは、目標値が20回と書かれていて、少し資料を戻って第2章の19ページ目を見て、これはすごいなと思ったのですが、いつの間にか43まで増えているのです。手元のスマホでどんな事業者が加わったのか確認したら、去年の7月から8月ぐらいにかけて、本当に倍以上、3倍という数が一気に増えているところがあります。これは何があつたのかなと思ったというか、すごいなと思ったのですが、それを受けて、令和5年から9年までの5年間で20回というのは、比較的、どうだろう、これはやってみないと分からないところがあつて、なかなか高い目標をいきなり掲げるのは多分無理だと思うのですが、場合によっては、ある程度早期のところ達成して、もっともっと上積みを目指していけるというところなのかと感じました。

この目標値自体がもちろん確定的なものではないのかもしれないし、あまり高く設定し過ぎると、それはそれでまた問題にもなるかと思うので、別に高くしてほしいという話はないのですが、今のこの団体サポーターの物すごい数を見ると、うまく運んでいきそうな余地は十分にあるのかなと感じたところです。

あとは、先ほどネットで団体サポーターの情報を見たら、数が増えているとはいえ、業者にはやっぱり偏りがあると思います。増えたところは、多分なのですが、福祉事業者とか保険会社の辺りがメインになってくるのかなというところで、常に福祉業者なんかとつながっている人にとってはますます安心感が増す一方で、全然どこともつなが

ていない人をどう支えていくのかという観点からは、また別の事業者を積極的に入れていくということも必要なのかなというふうに感じたところではあります。

○河森会長 事務局はいかがでしょう。

○事務局（谷村消費生活係員） ご意見をありがとうございます。

今年度、団体サポーター数が大幅に増加した経緯としまして、次期計画の中で事業者と連携した取組ということを重点施策の一つにしていることから、次期計画を実施していく準備といたしますか、裾野を広げるという意味で、団体サポーターへの協力の働きかけを行ったところでございます。

偏りがあるといったご意見でしたけれども、おっしゃるとおり、福祉事業者と保険関係の企業に今年度は集中的に声かけをしたために偏りが発生しているところでございますが、あくまで今年度の取組でそういったところに集中的にお声かけさせていただいたところでございます。来年度以降、やはりおっしゃるとおり、施策の柱2に掲げている誰一人取り残さない消費者被害の救済というところを実現するためには、多様な業界の事業者の方にご協力をいただくことが必須だと考えておりますので、そこも念頭に入れて取り組んでまいりたいと考えております。

目標値につきまして、20回ということですが、小田嶋委員からもありましたが、新規の取組ということで、イメージがつかずにこういった回数を掲げておりますけれども、この事業者と協働した啓発というのをどの程度の規模感でやるかということにもよってくると思うのです。

具体的にどういったことをしていくかというのは、今後も議論を重ねてまいりたいと考えているところでございますけれども、例えば、大々的にやるとなりますと、どうしても回数はあまり多くはできなくなる部分もあったり、そういった事業の規模感と、今後どういったことが想定されるのかというのを事務局で再度固めつつ、目標値について検討を行ってまいりたいと思います。どうもありがとうございました。

○河森会長 今のご説明でよろしいでしょうか。

○小田嶋委員 ありがとうございます。

私としては、団体サポーターが40まで増えたのは本当にすごいことだと思うので、これ自体はどこかでもっともっとアピールしてもいいと思いました。

○河森会長 ほかにいかがでしょうか。

林委員、お願いします。

○林副会長 施策の柱1のところ、行動目標のオンラインやデジタル媒体を活用した注意喚起等、ここのところが現状値は7回で目標値が35回となっていますが、令和5年度から9年度の累計ということになると5年間の累計ですか、そうすると、5掛ける7の35ということで、現状維持ということになっていますが、ここの数字はどういうふうに出したのか、説明をお願いしますでしょうか。

○河森会長 事務局からお願いいたします。

○事務局（谷村消費生活係員） この項目につきましては、おっしゃるとおり、つまりは現状維持という形になるのですけれども、こうした背景なのですが、まず、1点目として、現状の取組、実はこの取組は、既にかなり力を入れているところでございまして、これが消費生活のデジタル化に対応したものであると同時に、成年年齢引下げにも対応した取組と捉えて私たちが行っているもので、まさに成年年齢引下げが今日は3月29日になりますから、本当に目前に迫っているというところで、既にそこに向けて今から本当に力を入れている分野というところであることから現状維持にしているというのが一つになりますけれども、もう一つがこういった取組の大半が国からの交付金を財源に行っているものでございまして、その財源が令和7年度を最後に、完全になくなると言ったら語弊があるのですけれども、かなり縮小されることになっています。

そういった財源が縮小する中でも現状の取組を維持していくということで、数字的には現状維持なのですけれども、今後の交付金の関係を考えて力を入れていかなければならない数字にはなっているところでございます。

○事務局（永井消費生活係長） 事務局から補足ですけれども、今、谷村から説明しましたように、既に特に成年年齢引下げを受けた若者向けの啓発、いろいろな媒体で行わせていただいておりますけれども、具体的には、フェイスブック、ツイッター、LINE、ユーチューブ、市のホームページはもちろんのこと、それらの媒体を活用して啓発活動しております、今後は予算に制約がかかるのですけれども、そのような中でも各種媒体を活用した啓発を維持していくというような趣旨の目標設定になっております。

○林副会長 どうもありがとうございます。

○河森会長 続いて、ご質問あるいはご感想も含めてご意見等がありましたらよろしくお願いたします。

○柏委員 まず、見栄えの部分で、今まで出ていないところになります。

まず、先ほど意見がありましたタイトルですけれども、私も1行のほうが分かりやすいと思いますので、なるべくタイトルは1行で収めていただいて、表現し切れないところは説明のところで書いていただいたほうがよろしいと思います。

その説明ですが、やはり、これはご高齢の方とか若い方に見ていただきたいので、もう少し大きい字で書いていただくことでさらに読んでいただけると思っております。

それから、これは先ほどから出ていたところですが、せっかく施策の色がオレンジ、青、緑と決まっておりますし、拡大防止、未然防止、被害救済、ここは番井委員からも出ておりましたので、この言葉もありますので、うまくリンクして必ず表記することで、より見ていただく方にインパクトがついてこようかと思っております。

さらに、中身の部分で、講座がかかなり多いのですけれども、実施する中では入っているのですが、オンラインで開催するというものを、この計画の中でどこまでうたうかは別ですが、強調することで、より市民の方にそういう方法でも参加できるという意識づけをしたほうが良いと思われました。

最後に、ちょっと気になったのは、教材については小学校から大学までありますということをご第2章の17ページから書いていただいています。ただ、講座の対象としては、小中高で止まっているものですから、成年年齢が引下げになっているところとの関連もあるかもしれませんが、若い方々への啓発ということでは、それこそ大学も対象に、専門学校や短大も入るかもしれませんが、評価は別にしても、そこまでの若い人たちをターゲットに講座なり消費者教育をしていくのだということ意識した表現をしていただければと思っております。

○河森会長 今の点、事務局はいかがでしょうか。

○事務局（谷村消費生活係員） お答えする前に1点確認ですが、タイトルを1行にしたほうがよろしいといったご意見は、第4章の重点施策の部分になりますか。

○柏委員 そうです。

○事務局（谷村消費生活係員）

重点施策の太字の部分が1行のほうが見やすいということだと思っておりますが、こちらにつきましては、表現につきまして再度事務局で検討してまいりたいとは思っておりますけれども、情報を過不足なく正確に伝えるという面で、どこまで短くできるかということになるかと思っておりますが、こちらについて1行にするということは、お約束は難しいのですが、表現の見直しを図ってまいりたいと思っております。

○事務局（永井消費生活係長） 重点施策の内容、表現につきましては、前回の審議会でも各委員の皆様にご議論をいただいたところでありますけれども、意味合い的にまさに重点施策を説明する部分に入ってきておりますので、正直なかなか1行で表現するというのは難しいと思っておりますけれども、可能な限り分かりやすい簡易な表現するように、改めて事務局でも検討させていただきたいと思っております。

○事務局（谷村消費生活係員） オンライン講座については、資料の第4章になりますけれども、施策の柱3の重点施策（1）の中でオンライン等を活用した学びの機会の充実ということをご記載させていただいているとともに、第5章になりますけれども、資料3ページの中で、施策の柱3の行動目標の二つ目にオンラインやオンデマンドなど、デジタル化に対応した消費者教育講座の実施回数と掲げておまして、こちらでオンラインでの講座について市民の皆様にごPRしたいと考えております。

また、第5章の施策の柱3、行動目標の最後が小中高校への講師派遣講座回数となっておりますが、専門学校、大学への講座について、当初、こちらを小中高に限定していたのは、大学への講座というものが……

○事務局（永井消費生活係長） 成年年齢引下げを受けた大学生もしくは専門学校生向けの啓発、消費者教育でございますけれども、第4章の3ページ目に記載されておりますが、重点施策、施策の柱3の（3）ということで、若年層の特性を考慮した啓発材を活用して、SNS等の各種媒体を利用した消費者教育を含めた啓発を行うということで、大学生、専門学校に関しては、教材という形ではありませんけれども、現行でも大学生・専門学校生

向けのパンフレットを作成して毎年お配りしているところをごさいますて、今後はこちらの施策の柱3の(3)の重点施策に掲げる形で、消費者教育、啓発を実施していくことを打ち出しているところをごさいます。

○事務局(谷村消費生活係員) 先ほどのオンライン講座に対するPRについて、私のほうでいただいたご意見の内容を履き違えておりました。

新しい生活様式の中でもこちらのオンライン講座についてはPRしたいと考えております。よろしくお願いたします。

○河森会長 柏委員、よろしいでしょうか。

○柏委員 確認ですが、大学生向けの教材もつくられているということですね。これは、配付を中心にやるのか、それとも、講座の対象になるのか、その辺はいかがでしょうか。

○事務局(谷村消費生活係員) どちらもやっていきたいと考えておりますけれども、小中高校と比べて、消費者教育に関して授業の中で講座をやる時間を取るのがなかなか難しい部分があります。ですから、どちらもやっていきはするのですけれども、主に力を入れていくのは、資料の配付、あるいは各種媒体を活用した啓発が比率としては大きくなってくと想定しております。

○柏委員 分かりました。ありがとうございます。

○河森会長 時間も大分たってはおりますけれども、高田委員、いかがでしょうか。

○高田委員 細かいことですが、先ほど、カラーのお話がたくさん出ておまして、もしこれをカラーで印刷されるのであれば、第何章、何章というところに白抜きの黒枠で入っているのです。これは何か考えたほうが良いと思いました。見たら、ぱっと暗く感じるのでありますが、ほかのカラーにしたほうが分かりやすいと思いました。

それから、全体を見ていきまして、消費者問題に対する行政の意気込みを強く感じるなというふうに思いました。構成も非常にいいのではないかと思います。

個々の小さな点ではありますが、全体的に見ると非常にいい出来上がりになるのではないかと期待をしております。

○河森会長 まとめていただいて、ありがとうございます。

全体として、今回見ていただいた中で、とてもよくまとめられているなというところがありますし、表現については、分かりやすさという点と統一するという点ですね。表現することの難しさはあると思っておりますけれども、その中でも市民の方に読みやすいようなものをとということで、出来上がるまではこのまま進めていただければと思っております。

今、まとめていただいたところもありますが、事務局から特にないのですか。よろしいですか。

○事務局(谷村消費生活係員) はい。

○河森会長 ほかにお気づきの点もあるかもしれませんが、次回の6月に最終的にまた出てきたものを見ていただければと思っておりますので、その間にまたお気づきの点がありましたらご意見などをいただければと思っております。

それでは、議題（１）については、これにて終了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 それでは、議題（２）今後のスケジュールについて、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） 引き続き、議題（２）今後のスケジュールについてご説明させていただきます。

お手元に資料２をご用意いただけますでしょうか。

皆様に対しましては、昨年３月に第４次基本計画について諮問を行ってから約１年間にわたってご審議を続けていただいておりますが、次回６月の審議会で計画の策定に関するご審議は終了となります。

６月の最後の審議会に向け、事務局としては、他部局における消費者施策に関連する取組や関連する行政計画について全庁的な調整を行い、答申へ反映させます。

そうして出来上がった答申の最終案を６月の最後の審議会で皆様にお見せして、最終的な答申の確定を行いたいと考えておりますので、完成に向け、引き続きのご審議をお願い申し上げます。

その後、８月には、当審議会の代表として、河森会長、林副会長にお越しいただき、札幌市長に対して答申の手交をお願いしたいと考えております。

いただいた答申を基に他部局も交えて計画の編さん作業を進め、１２月にはパブリックコメントを実施して市民の意見を広く募り、最終的な修正を加えて来年の３月に公表する運びとなります。

公表前には、来年２月の審議会、この第１４期委員の皆様での最後の審議会になりますが、そこで計画の策定完了について皆様にご報告したいと考えております。

計画策定に向けて、いよいよラストスパートとなりますが、来年度もどうぞよろしくお願い申し上げます。

○河森会長 スケジュールということで、これからの動き方が見えると思いますけれども、この点は今後ということでお含みおきいただければと思います。

今回の６月については、後ほど事務局から日程などもお話があるかと思いますが、そこでご出席いただければと思っております。

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、お願いできますでしょうか。

○渡邊市民生活部長 本日は、お忙しいところをお集まりいただきまして、誠にありがとうございました。そして、大変多くの貴重なご意見をいただきました。本当にありがとうございます。

特に今回は、我々つくっている側ではなかなか気づかない点ですね。例えば、色調や文言、とかく役人が使いがちな非常に難しい言葉というところに気づかせてくれました。先ほど、ラストスパートという言葉もありましたけれども、それに向けて認識を新たに、ま

た、ゼロからという感じで見直しながら、より市民に分かりやすいものを作成していきたいと考えておりますので、ぜひとも今後ともいろいろとご意見等をいただければと思っております。

今回は6月の開催を予定しております。第4次基本計画の議論につきまして最終段階となります。今回、皆様からいただいたご意見を踏まえつつ、また、庁内の関係部局とも調整の上、答申の最終案をご提示させていただく予定になっております。

日時、スケジュールにつきましては、追って事務局からご連絡させていただきますので、よろしく願いいたします。

また、最後になりますけれども、事務局を担当しておりました消費生活課長の安田でございますが、このたび、人事異動により、本審議会に携わる最後の機会となりました。

最後に、一言、ご挨拶をさせていただければと思います。

○事務局（安田消費生活課長） 消費生活課長の安田でございます。

本日も、委員の皆様、どうもありがとうございました。

皆様方のおかげで、答申案、最終段階までどうにかたどり着くことができました。改めてお礼を申し上げます。

ただ、異動が決まりまして、答申案の完成版を見届けることができないのは多少残念には思いますけれども、これまでの皆様方との熱い議論を含めまして、確実に次期課長には引継ぎをしていきたいというふうに考えております。

次回6月の審議会では、第4次基本計画に関する答申の総仕上げとなりますが、その際は新体制の事務局でご審議のお手伝いをさせていただきますので、引き続きのご議論をどうぞよろしくお願いいたします。

最後でございますけれども、先ほど高田委員から意気込みを感じる計画だというお話がございました。この意気込みにつきましては、私どもの担当者は、係長、部長もそうですけれども、意気込みは非常にございます。モチベーションが非常に高い中でこの最終段階までつくらせていただきました。問題は、この意気込みを込めた計画を今後どのような形で市民の方に伝えていくかということになるかと思っております。その辺につきましても、皆様方のご協力を何とぞよろしくお願いいたします。

どうもありがとうございました。

○河森会長 安田課長は、異動ということで、今回の審議会が最後になりますけれども、ご挨拶をありがとうございました。お疲れさまでした。

3. 閉 会

○河森会長 それでは、以上をもちまして、第62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