

令和7年度第4回消費生活審議会会議録

開催日時： 令和8年1月28日（水）午後1時30分～3時30分
開催場所： 141ビル5階エル・パーク仙台 セミナー室
出席委員： 吉永一行会長、岡庭英重副会長、石動光洋委員、鈴木源一委員、
御牧宏一郎委員、山田いずみ委員、渡辺淳子委員
欠席委員： 岩淵文智委員、金田憲子委員、見田佳代委員
市民局： 佐々木市民局長、佐藤生活安全安心部長、柴田消費生活センター所長、
伊藤消費生活係長、古谷相談啓発係長、中村総括主任

議題（1）会長・副会長の選出について

- （司 会）議題（1）会長・副会長の選出を行います。こちらは暫定で消費生活センター所長の柴田が進行を務めますのでよろしく願いいたします。
- （センター）暫定で進行を務めさせていただきます。仙台市消費生活条例施行規則第28条第1項の規定に基づき、会長及び副会長は委員の互選により定めるとしております。まず、会長ですが、いかがいたしましょうか。
- （渡辺委員）吉永委員に会長をお願いしたいと思います。
- （センター）ただいま渡辺委員から会長に吉永委員というご推薦がありましたがいかがでしょうか。

（一同異議なし）

それでは会長は吉永委員に決定いたしました。次に副会長ですが、いかがでしょうか。

- （吉永会長）岡庭委員にお願いできればと思います。
- （センター）副会長に岡庭委員というご推薦がありましたがいかがでしょうか。

（一同異議なし）

それでは副会長は岡庭委員に決定いたしました。これをもちまして会長・副会長の選出は終了とし、司会にお返しいたします。

- （司 会）吉永会長、岡庭副会長、お席のご移動をお願いいたします。

（会長、副会長座席の移動）

それでは改めまして、吉永会長、岡庭副会長に一言ずつご挨拶をいただきます。

- （吉永会長）第25期審議会の会長に選任していただきました。今回の審議会より審議会の委員のメンバーが新しくなり、新規の方が4名、継続いただく方が6名という体制で進めてまいります。新しい方も入り、「市民の消費生活の安定と向上に関する事項の調査審議」という審議会の役割を果たしてまいりたいと思います。前任の佐々木会長は、非常に幅広い背景を持つ委員の方々が、それぞれの立場で発言し意見を共有することが大切ということで議事を進行していらっしゃいましたが、それに倣って審議会の充実に貢献できるよう進めていきたいと思っています。令和3年度からの5年間の計画が今年度は最終年度を迎えており、本日は令和8年度か

らの次期計画の中間案への意見募集の結果と最終案の審議になっています。委員の皆様からさまざまなご意見を伺いながら進め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。

(岡庭副会長) 吉永会長のもと、皆様のご意見を幅広く伺いながら、円滑な議事の進行の補佐役を務めさせていただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

会議及び会議録の公開の取扱いについて

(吉永会長) 会議及び会議録の公開の取扱いについてです。会議の公開につきましては、仙台市附属機関の設置及び運営の基準に関する要綱の規定により、公開、非公開を審議会で決定することとなっております。その際、仙台市情報公開条例第7条各号に掲げる情報を取り扱う場合、その他非公開とすることに相当の理由がある場合のみ非公開とできることになっておりますが、本日はこれには該当しないため、公開とすることによろしいでしょうか。

(一同異議なし)

それでは本日の審議会は公開といたします。

会議録署名委員について

(吉永会長) 次に会議録署名委員についてです。会議録の署名については、私以外にもう1人の方からご署名をいただきたいと思っております。毎回名簿順にお願いしており、今回は鈴木委員にお願いしたいと思っておりますがよろしいでしょうか。(了承)では、鈴木委員にお願いいたします。

議題(2) 仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画中間案への意見募集の結果について

(吉永会長) それでは議題に入ります。議題(2)で中間案に対する意見募集の結果をご説明いただきます。その内容を踏まえて議題(3)で最終案についてご報告いただき、それぞれ質疑を行います。では、事務局から説明をお願いします。

(センター) それでは「議題(2) 仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画中間案への意見募集の結果について」、資料1及び2に基づき説明いたします。資料1をご覧ください。パブリックコメントの実施結果ですが、実施概要として、実施期間が令和7年10月22日から11月21日まで、意見の受付方法や周知方法、配布場所については、記載のとおりです。続いて意見募集結果ですが、11の個人及び団体から51件のご意見をいただきました。意見の概要と本市の考え方について、主な概要をご説明します。資料2をご覧ください。ご意見の概要ですが、「第4章 計画推進のための施策の展開及び進行管理に関するご意見」が43件と最も多くなっています。主な内容を抜粋してご紹介します。2ページをご覧ください。第2章に関して、項番3では、相談者の満足度に繋がるよう、

相談内容の分類等を望むご意見をいただきました。こちらは最終案に消費生活相談の状況を掲載いたします。また項番4では、多様な主体との連携推進に関するご意見をいただき、こちらは最終案に具体的な施策として掲載いたします。具体的な記載内容は、議題(3)でご説明をさせていただきます。5ページをご覧ください。第4章に関して、項番10で、カスハラ防止に向けた消費者教育のあり方を掲載してほしいとご意見をいただきました。こちらは、消費者教育の踏まえるべき視点として追記します。7ページをご覧ください。項番19及び20では、エシカル消費の周知に関して、商品の認証ラベルの周知を追記してほしいなどのご意見をいただきました。10ページをご覧ください。項番31と32では、高齢者や障害者等への見守りに関して、消費生活パートナーや関係機関、団体、地域との連携についてのご意見をいただきました。いずれも最終案に具体的な施策として記載いたします。その他のご意見につきましても、今後の取り組みに対する意見として、施策の推進にあたっての参考といたします。具体的なご意見の概要や仙台市としての考え方の詳細につきましては、後ほどご覧ください。資料1に戻りまして、今後の予定ですが、本日、中間案に対するパブリックコメントと最終案についてご審議をいただき、3月に本計画を策定する予定になっております。中間案への意見募集の結果についての説明は以上です。

- (吉永会長) 事務局から資料1及び資料2について説明がありました。これらの内容について、ご質問やご意見などがあればお願いしますが、先に私から1点。資料2の項番16では、講師登録の仕組みについての回答が示されていますが、情報自体は探せば存在するものの、必要な情報にたどり着くのが難しいというのはよくあることだと思います。わかりやすい情報発信のあり方については、今後検討や工夫の余地があると感じました。
- (センター) こちらのご意見は、市民説明会に参加された方から寄せられたご意見です。関心をお持ちの方々への情報の伝え方については、まだ改善の余地があると思っています。今後、よりわかりやすい方法や効果的なPRについて検討していきたいと考えております。
- (岡庭副会長) パブリックコメントについて、提出者数は11、意見数は51件となっています。この数字が多いのか少ないのかについて、お考えがあればお聞かせいただければと思います。
- (センター) パブリックコメントにつきましては、市民説明会で寄せられたご意見に加え、書面で提出されたご意見を合わせて8個人、3団体から、合計51件のご意見を頂戴いたしました。前回よりは少ない件数ではありますが、一定程度のご意見をいただけたものと受け止めております。
- (鈴木委員) 「フェアトレード」や「エシカル消費」、「グリーン購入」といった用語については、補足的な説明を加えていただきたいと思います。

(センター) 計画本編では、最後に資料編として用語集を付し、各用語について解説をしています。また、普段の広報においても、用語の説明などの工夫をしており、今後も丁寧な説明に努めていきたいと考えています。

議題(2) 次期仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画最終案について

(吉永会長) 「議題(3) 次期仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画最終案」について、事務局から説明をお願いいたします。

(センター) 「議題(3) 次期仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画最終案について」、資料3及び4により説明いたします。資料3は、パブリックコメントの結果の概要と、その意見を踏まえて最終案に反映した内容を整理し、中間案から最終案へ追加した点などをまとめたものになります。資料4は最終案の概要、資料5が最終案の本編となります。本日は資料3を中心に説明いたします。また、今回から初めて審議会にご参加の委員もいらっしゃいますので、計画の構成についてもあわせてご説明いたします。まず、資料3の8ページをご覧ください。最終案の構成ですが、1章から4章までと、資料編で構成しています。第1章では計画の基本的な考え方として、策定の経緯と趣旨、計画の位置づけ、策定の経過などを記載しています。第2章では、「消費生活をめぐる社会の現状と課題」として、消費者を取り巻く状況や前計画の振り返り、令和6年度に実施した消費生活に関する意識調査の結果を踏まえ、取り組むべき課題を整理しております。第3章では、「目指すべき姿と施策の柱」として、『「消費者が安全に安心して暮らせる社会」及び「消費者市民社会」の実現』を目指し、第2章の課題に対応した5つの施策の柱を設定しています。第4章では、「計画推進のための施策の展開及び進行管理」として、施策の体系や展開、具体的な施策の一覧、計画の進行管理と推進体制を掲載し、最後に7つの資料を掲載した構成としています。次期計画は現計画の構成を踏襲しつつ、社会の現状等の変化を反映した内容となっています。資料3の4ページをご覧ください。「第2章 消費生活をめぐる社会の現状と課題」では、パブリックコメントにて、「相談者の満足度が大切であるため相談内容の分類と解析を望む」とご意見をいただきました。前回の審議会においても、吉永会長より、「前計画期間を通じた相談件数や相談内容の推移が示されるとよい」とのご意見があったことも踏まえ、過去5年間の相談件数の推移がわかる資料として、「消費生活相談の状況」を追加しています。資料5の本編の6ページに掲載しておりますので、後ほどご覧いただければと思います。資料3の5ページをご覧ください。「第4章 計画推進のための施策の展開及び進行管理」の施策の柱Ⅱでは、「企業のカスタマーハラスメント対策が進展している現状を踏まえ、消費者教育推進計画にカスハラ防止に向けた消費者教育のあり方を盛り込んでほしい」というご意見をいただきました。7月の第1回審議会でも、渡辺委員より同様の意見があったことも踏まえ、消費者

教育を推進する際の視点として、カスハラ防止に関する文章を追加しています。「カスタマーハラスメント」という表現は用いていませんが、消費者の意見の適切な伝え方という視点から、双方が適切なコミュニケーションを図ることの重要性を示すかたちで盛り込みました。パブリックコメントのご意見を受けて、大きく修正した点は以上の2点です。資料3の6～7ページには、第4章の施策の柱ごとに寄せられたご意見を掲載しています。資料3の8ページは先ほどご説明した最終案の構成で、中間案から最終案にかけて「施策一覧」と「資料編」を追加しています。9ページをご覧ください。5つの柱のうち、「施策の柱Ⅰ 消費生活の安全安心の確保」では、食品表示や生活三法、計量法に基づく指導等、事業者団体等との意見交換・要請、食品の安全性や消費者事故などに関する情報提供など計32施策を掲載しています。10ページをご覧ください。「施策の柱Ⅱ ライフステージや消費者の多様な特性に応じた消費者教育・啓発の充実」の具体的な施策は、消費者教育ウェブ教材「伊達学園」等の提供による学習機会の充実、若者向けにさまざまな機会や媒体を活用した情報提供・啓発、教育現場等との連携強化や、学校や家庭での消費者教育の充実など計26施策を掲載しています。11ページをご覧ください。「施策の柱Ⅲ 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進」です。具体的な施策として、エシカル消費について知り、意識を高めるための啓発や情報提供、環境に関する講座の開催やイベントへの出展により学ぶ機会を提供、仙台市消費者川柳の募集・表彰など、計29施策を掲載しています。12ページをご覧ください。「施策の柱Ⅳ 消費者被害の防止及び救済」です。具体的な施策として、さまざまな媒体を活用した消費生活センター相談窓口の周知、消費生活及び被害防止に関する情報提供、特定適格消費者団体を目指す団体への支援など、計26施策を掲載しています。13ページをご覧ください。「施策の柱Ⅴ 見守り等の配慮を要する消費者（高齢者等）への対応」の具体的な施策として、地域団体や事業者等への防犯・悪質商法などに関する出前講座、配食サービス事業者等の連携による注意喚起情報の提供、見守りネットワークづくりの推進と、事業者・団体と連携した注意喚起情報の提供など、計21施策を掲載しています。計画全体としては合計134施策の構成です。14ページをご覧ください。資料編の7つの資料のうち、「【資料1】消費者教育について」ですが、本計画は消費者教育推進計画を一体としていることから、消費者教育に関する資料として、施策で取り組んでいる具体的な事例を掲載しています。「【資料2】計画の策定経過」では、審議会及び庁内各局との連絡調整や意見交換を行うための連絡調整会議の開催状況に加え、消費生活意識調査やパブリックコメントの実施結果等を掲載しています。「【資料3】仙台市消費生活審議会」では、委員名簿と審議会の役割として併せ持つ消費者教育推進地域協議会の開催状況について掲載しています。資料4では、「消費生活意識調査・こど

も若者向けアンケート実施状況」、資料5では「パブリックコメント結果」、資料6には「仙台市消費生活条例」、資料7には主に消費者行政に関する「用語集」を掲載しています。

議題(3)の最終案に関する説明は以上ですが、石動委員より事前にご質問を頂戴していますので、その内容について回答いたします。まず、計画本編6ページの「消費生活相談の状況」で、「商品一般」について、細分化されているデータはないかというご質問をいただきました。「商品一般」の分類は、全国消費生活情報ネットワークシステム(PI0-NET)で定められた分類基準に基づいており、詳細な分類を行っていないところです。なお、「商品一般」は「商品の相談であることが明確であるが分類が特定できない、又は特定する必要のないもの」を指しており、本編に注釈を追加したいと考えております。次に8ページの食品ロスについてです。「仙台市では小学校の給食費が令和8年度より公費負担ということで、廃棄する食材も公費負担になります。消費されないまま廃棄される食材の有効活用が重要になると考えますが、対策を講じていますか。」というご質問でした。学校給食では、調理過程で発生する生ゴミや食べ残しなどの廃棄食材をリサイクルし、堆肥化しています。また、学級閉鎖などで未消費となった食材は、フードバンクを活用していると聞いております。今後も食品ロス削減に向けた取り組みを継続して推進していきます。次に16ページの「見守り等の配慮を要する消費者(高齢者等)への対応」では、「新聞の購読は高齢者が多いため、新聞販売店との連携は今までありましたか。郵便受けに新聞がたまっているなど、異変に気がつきやすいのではないのでしょうか。」というご質問でした。仙台市では新聞販売店等と協定を締結し、事業者が業務を行う中で、ひとり暮らしの高齢者等の異変等に気づいた場合に、本市に連絡をいただき必要な対応をとるという体制を整えています。みやぎ生協や河北新報、市内郵便局、仙台農協、仙台市ガス局などと協定を締結しており、令和6年度は72件の通報がありました。高齢者の見守りに関しては、当センターでも「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」の見守りネットワークにより、地域における消費者被害の未然防止に取り組んでいます。最後に23ページの主な施策のうち、消費生活や消費者被害防止についての講座の開催について、「小中学校では就学児健診や入学説明会、高校では卒業式終了後やオープンスクールなど、保護者と児童生徒が集まる場所が有効だと考えますが、どのように検討されていますか。」というご質問を頂戴しました。ご提案のとおり、保護者や児童生徒が集まる機会は、消費生活や消費者被害防止に関する啓発の場として有効であると認識しています。ご質問のような場での講座開催は現時点で予定はしていないところですが、令和7年度は小学校2校のPTAの要望に応じて、消費者教育出前講座を実施しました。広報・啓発とも重なりますが、学校教育現場との意見交換などを通して紹介し、学校や関係機関の要望

に応じて対応を検討したいと考えています。石動委員からのご質問のご紹介と回答を含め、議題（3）のご説明は以上です。

- (吉永会長) 事務局より議題（3）について資料3～5に基づきご説明をいただきました。また、石動委員に事前にお寄せいただいたご質問について、事務局から回答を行ったところです。ご質問いただいた石動委員から、ただいまの回答についてご発言いただければと思います。
- (石動委員) 丁寧なご回答ありがとうございます。さまざまな活動があることがわかりました。いい機会ですのでさまざまな情報が得られればと思います。郵便受けの新聞に関する点については、東京で新聞配達のアルバイトをする息子の仲間から、数日分の新聞が溜まっていることに気づき、結果として一命を取り留めたという事例を聞いたことがきっかけで質問させていただきました。
- (吉永会長) 私も給食の廃棄についてそういった取り組みがあることを知らなかったもので勉強になりました。他にご意見等ございませんでしょうか。
- (鈴木委員) 第4章のカスタマーハラスメントについてです。仙台市の選挙の仕事では、かなりきつい苦情を受けました。消費生活センターの相談員の方もそうだと思いますので、「事業者」に「行政職」を加えることはできないのでしょうか。資料3、5ページの消費者教育の推進に、「消費者と事業者間での信頼関係の構築が重要」とありますが、もう少し広げてもいいのかなと思いました。
- (センター) 確かに厳しいご意見はいろいろと頂戴しており、相談員が苦慮する場面もありますが、消費者と事業者間のトラブル対し、公平な立場としての相談窓口ですので、行政を入れるかどうかについては即答しかねるところです。
- (鈴木委員) センターに限らず、行政一般に対するハラスメントが多いので、事業者の範囲が気になりまして質問させていただきました。
- (センター) 仙台市全体としては、総務局でカスタマーハラスメント対応マニュアルを作成しており、今年度中に完成する予定です。今後はマニュアルに基づいた対応を取ることとなると思います。しかしながら、消費生活基本計画での位置づけとして入れるべきかどうかという点については検討させていただきたいと思います。
- (吉永会長) 問題の状況としては、他の委員の皆様も共感するものはあると思います。消費生活基本計画あるいは消費生活を踏まえた消費者教育という点では範囲が違ってもかもしれませんが、行政サービスを消費生活におけるサービスとは意識してこなかったと思いますし、計画は作って終わりということではありませんので、仙台市全体の動きや国全体の動きなども踏まえてご検討いただけるものと思います。
- (渡辺委員) カスハラについて意見を申しあげた経緯もありますので、加筆された文言と具体的な施策についてご質問したいと思います。盛り込まれた内容を見ますと、カスタマーハラスメントという言葉が入らないというご説

明がありました。国の計画にも入っているので、盛り込んでもいいのではないかと考えております。また、追加された文章がカスハラに対しての補足かどうかわからないのではないかと考えます。具体的な消費者教育にカスハラの問題を盛り込むのはなかなか難しいとは思いますが、施策にどう反映されたのかお聞きしたいと思います。

- (センター) 国の第5期消費者基本計画には、カスタマーハラスメントという文言が明記されており、こういう教育をしていきますと書かれています。一方で、カスタマーハラスメントの教育という位置づけで消費者教育をするのは難しいと考えており、このような表現にさせていただきました。教育にどのように反映していくかという点につきましては、さまざまなご意見等も頂戴しているところですので、計画の推進の中で確認をしていければと思っております。
- (渡辺委員) 事業者はカスハラ問題の防止策が進んでいるのが現状で、消費者と事業者の信頼関係の構築が重要と明記されていますので、消費者と事業者のそれぞれのカスハラに対する認識の差をどう縮めていくのかという点で質問させていただきました。
- (吉永会長) 現段階では抽象的な表現になっている文言を、今後具体化することが必要だということかと思いますが、いかがでしょうか。
- (山田委員) ハラスメント問題は大事な問題だと思いますが、消費生活基本計画は、弱い立場である消費者の権利を守るところが出発点であり、消費者被害の救済に視点があります。消費者のための計画として考えると、そのための消費者教育が一番大事だと思います。ハラスメントはカスハラだけではなく、他者への人権侵害の問題ですので、人権教育として広く取り上げるべき課題であると考えます。消費者問題だけではなく、他者への人権意識や多様性などにも繋がる問題なので、仙台市ではぜひ全体の問題として考えていただきたいと思っております。付け加えた文章で、「消費者は、意見の適切な伝え方を習得する必要があります」とありますが、「消費者も」という表現の方が、双方向での信頼関係を築くという趣旨に繋がるのではないかと思います。
- (センター) 消費者は弱いというところから始まった法律や計画ではありますが、消費者の言動がカスハラに繋がっているという現状があり、それに対する消費者教育に必要な視点として追加したところです。消費生活基本計画だけではなく、市全体の考え方についてもご意見をいただきましたので、関係部局とも共有したいと思っております。具体的な表現の部分については検討させていただきたいと思っております。
- (岡庭委員) 前回の計画について振り返りを行って課題を抽出し、今回の計画を策定するという流れは非常にわかりやすいと思えました。全体的なところでは、ここを修正すべきというよりも、今後も継続して検討していくべきところがあると考えています。特に、評価指標とそれに対する目標値の設定については、引き続きどのような指標が効果の測定として妥当であ

るのかを検討していく必要があると感じました。例えば、23 ページにある講座アンケートの「参考になったかどうか」という指標は、受講者が内容を受け入れたかを把握する入口の指標としては有効だと思います。しかし、消費者教育としての講座の目的が、被害予防のための知識習得や、よりよい行動変容の促進にあるとすれば、「参考になった」というだけでは、その効果を十分に捉えきれない可能性があるのではないかと思います。また、「参考になったか」と尋ねれば、比較的高い数値が出るのが予想されるので、より適切な効果指標のあり方について、今後も議論を続けていく必要があるのではないかと思います。

(センター) 確かに、アンケートで「参考になったかどうか」を尋ねると、多くの場合「参考になった」という回答が得られることは想定されます。今回、この指標を初めて評価指標として設定しましたが、評価指標の位置づけとしては、アウトプットとアウトカムの観点から、実施回数や検査戸数といった数値で示せるアウトプットとしての指標に加え、その成果としてのアウトカムの指標を組み合わせ設定したものです。出前講座の実施回数のように、目標回数を設定して申し込みに応じて開催するという性質の指標もありますが、その結果としてどのような効果があったのかを捉えることは難しいと考えております。本来であれば、「講座を実施した結果、被害防止につながった」「学んだ知識が実際に役に立った」など、成果が具体的に把握できる指標が望ましいと考えています。しかし、これらをどのようなかたちで測定するのが適切かについては、現時点では明確な手法が見い出せておらず、苦慮しているところです。そのため、今回は現状のかたちで評価指標を設定しておりますが、引き続き検討を進めていきたいと考えております。

(岡庭委員) 評価指標については、完全な指標というのではないと思います。ただ、効果をどのように適切に測定するかを検討することは、そもそもこの事業や講座を、何を目的として実施するのかをあらためて捉え直すことにもつながると思いますので、引き続き私も学びながら考えていきたいと思っております。

(吉永会長) 数値目標を設定しにくい項目があるという点については、これまでも言われてきたことだと思います。市民講座のアンケートの聞き方として、例えば、「覚えていますか」となるとテストのようになりますし、「生かしていますか」では、被害やそういった場面に遭わないことが望ましいので、聞き方として適切ではないかもしれません。アンケートのタイミングや質問内容などについては、今後も工夫の余地があり続けるのではないかと思います。継続して議論されてきた問題でもありますので、引き続き検討できればと考えております。

(鈴木委員) 最近話題になっているSNSの適正使用についてですが、こどもの使用について国によってはSNSの使用を禁止する例もありますし、日本でも一部の自治体でSNSの利用を制限する条例を検討しているという

話も耳にしています。SNSは急速に普及しており、今回の選挙でも大きく活用されているようですが、出前講座ではどのような説明をされているのか教えていただければと思います。

(センター) SNSを発端とする消費者被害やトラブルが非常に多い状況にあります。SNS上の情報には必ずしも真実とは限らない内容も含まれており、出前講座では、SNSに起因する広告に関して注意すべき点を、具体的な事例を用いながら説明しています。講座の内容は消費者被害防止の観点を中心ではありますが、SNSの利用における注意点などについても併せて啓発を行っているところです。

(鈴木委員) 使いすぎによる健康被害についてはどうでしょうか。

(センター) その点につきましては、健康福祉局の分野になるかと思っておりますので、消費生活センターの出前講座では踏み込んでいない内容となります。

(御牧委員) 評価方法についてですが、何を目的として事業を実施するのかを明確にし、その目的に即した評価が行われているかを確認していく必要があると考えます。例えば、消費者被害の防止及び救済では、「消費者被害防止の取り組み」の評価項目があります。その中で、「契約書や申込書の内容をよく確認してから契約する」という指標があり、目標値 60%以上に対し、実績値が 38.6%となっています。注意書きや重要事項の内容は、事業者側が義務的な告知を果たすことに重点が置かれており、現実的に短時間で消費者が理解できる内容になっているのかという懸念はあります。消費者被害の防止を目的とするのであれば、ボリュームが適正なものであるとか、方法が実態に沿ったものでないと、こういった数字になってしまうので、乖離を埋めていく必要があると思われました。また、評価項目をみますと、目標値と実績値が近いものや、達成しているものもあります。進捗に応じて柔軟に見直しを行うなど、PDCAをしっかりと回していくことが重要かと思えます。

(センター) 事業者の視点で考えると、契約書などのボリュームが大きくなってしまいうのは、確かにそのとおりだと感じています。必要な事項を盛り込むと、どうしてもそうならざるを得ないとも思っております。

(御牧委員) 携帯電話の契約でいうと、長時間の契約の場合では、お客様の目の前で線を引きながら説明できますが、短時間な場合ですとお客様のご理解が十分でないことも想定しえます。また、競争の中における事業者側の行き過ぎた行為に対する規制の結果として、義務的な告知が増えたのかもしれませんが、例えば、当社が作成するキャンペーンポスターでは3分の1が注意書きになるなど、事業者側としては義務を果たしているということになるのかもしれませんが、それが消費者にとって有効なのかどうかを考える必要があると感じています。

(センター) 契約者が高齢の方の場合、細かな文字がたくさん記載されていても読めないという声もありますし、相談者からも、「こんなものは誰も読んでいないだろう」といったご意見をいただくこともあります。しかし、重要

な事項として記載されている内容は、最終的にはその規約に沿って取り扱われます。携帯電話の契約など、対面での手続きも多いかとは思いますが、インターネット上で契約が完結するものもあります。その場合、消費者側が気を付けて見なければいけない部分もあります。対面であれば確認しながら進めることが可能ですが、インターネット上の契約では、インターネットに記載されていると言われても、消費者側にとっては「わかりづらい」「読み飛ばしてしまった」という状況が起きやすいということ、相談を受ける現場としては感じております。この指標の数値は、市政モニターアンケートやイベント時のアンケートの設問で確認しております。こういった設問を通して認識していただき、被害防止に取り組む市民の割合を少しでも増やしていきたいと考えております。

(吉永会長) 本日の審議全体を通して、計画はつくることがゴールではなく、令和8年度からの5年間で仙台市消費生活センターとしてどういうことをしていくかという計画、目標であるということが明らかになったかと思えます。この指標も単に数字を満たせばよいというだけではなく、なぜこの指標を設定したのかを考え、そのための手段としてよりよいものがあれば、必ずしもこの評価方法に限らず試していくことが必要だと思えます。令和8年度からの審議会では、施策の実施状況を監視・監督するという立場としても、認識を共有することができたと思えます。事務局には、最終案をまとめていただくことと併せて、目的の実現に向けて引き続き検討を重ねていただき、また審議会もそうした場になればと考えております。

(渡辺委員) 計画策定では素案から体系的でわかりやすい内容だったと思えます。審議会委員の意見やパブコメの意見も計画に反映され、大変充実した完成度の高い計画策定だと思えます。評価指標もそうですが、目標を立てて終わりではないという点について私も同意見です。目標値を設定する際には実効性のある目標でなければいけないと考えますが、27ページの「1. 連携による見守り事業の推進」では、配食サービスの配達時の注意喚起は、目標値には達しています。目標を立てるだけではなく、配布された結果、その情報がどのように把握されているのかという点を、もう少し具体的に把握するなど、今後もお願いしたいと思えます。

(生活安全安心部長) 一点コメントですが、仙台市職員のカスタマーハラスメントの指針は12月に基本方針を定め、年度末までにマニュアルを定めるという過渡期にあります。消費者行政で問題としているカスハラは、相談や支援すべき消費者対事業者の問題であり、山田委員からご発言があったように、人権問題も含め、消費者教育に軸足を置きながら、個別の施策は今後の5箇年で具体化できればと考えています。評価指標についても、毎年度振り返りを行いながら、行政として事業者と連携していけるものがないかなど、繰り返し見直しや検討を重ね、ご意見を頂戴しながら計画を充実させてまいります。

(吉永会長) 本日の審議では、委員の皆様のさまざまなご経験を踏まえたご意見やご質問があり、それに対し事務局からも真摯に回答があり、充実した審議となりました。委員それぞれの関心やご意見がありましたので、今後の計画の進捗を確認していく中では、具体的にどのように進んでいるかなど、具体的な質問もいただくことになるかと思えます。計画策定と実施に向け、あらためてよろしく申し上げます。議題は以上となりますので、進行を事務局にお返しします。