

## 令和2年度第4回消費生活審議会会議録

開催日時： 令和3年2月4日（木）午前10時～12時

開催場所： 本庁舎2階第4委員会室

出席委員： 佐々木伯朗会長、吉永一行副会長、佐藤広行委員、佐藤靖祥委員  
高橋玲子委員、高山真理子委員、中島絢委員、鳩原淳子委員、  
渡辺淳子委員

市民局： 佐藤市民局長、伊藤市民局次長、日下生活安全安心部長、内海消費生活  
センター所長、柴田消費生活係長、寺田主幹兼相談啓発係長、熊田主査、  
錦戸主任、坂井主事

### 会議及び会議録の公開の取扱いについて

（佐々木会長） それでは「会議及び会議録の公開の取扱いについて」、事務局からご説明をお願いいたします。

（センター） 会議の公開につきましては、「仙台市附属機関等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になっております。また、仙台市情報公開条例第7条各号に掲げる情報を扱う場合、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なりますが、本日はこれに該当しませんので公開となります。なお、会議録を作成して、市政情報センター及びホームページにおいて閲覧に供しますことを申し添えます。

（佐々木会長） それでは、本日の審議会は公開とすること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

（佐々木会長） 続きまして「会議録署名委員について」、事務局よりご説明をお願いします。

（センター） 会議録の署名につきましては、会議録署名委員制度、委員全員の署名に代えて署名する委員をあらかじめ指名する制度等を採用することになっておりますことから、会長のほか本日ご出席の委員の皆様の中から会議録署名委員を1名決めていただくものでございます。

（佐々木会長） それでは、本日の出席委員の中から署名委員を決めるということですが、毎回名簿順とすることにしております。前回は高橋委員にお願いしましたので、本日は高山委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。（了承） それでは今回は高山委員にお願いします。

### 議題（1）「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画（令和3年度～7年度）中間案に対する意見募集の結果について」

(佐々木会長) 議題 (1) 「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画 (令和3年度～7年度) 中間案に対する意見募集の結果について」を事務局からご説明をお願いします。

(センター) それでは中間案に対する意見募集の結果につきまして、資料1を基にご説明いたします。資料1をご覧いただきたいと思います。昨年の10月22日から11月20日までの期間で計画中間案に対する意見募集を行いました。個人5名と5つの団体より計105件のご意見をいただきました。いただいたご意見の内容は表のとおりでございます。この中で第4章計画推進のための施策の展開及び進行管理の「Ⅱ 消費者教育・啓発の推進」に関するものが33件と最も多く、次いで「Ⅲ 消費者被害の防止及び救済」に関するものが16件となっております。これらの分野への関心の高さがうかがわれました。内容の詳細につきましては2枚目以降にまとめております。なお、同じ内容の意見をまとめて掲載し、末尾にカッコ書きで同様の意見他何件というように記載しておりますので、通し番号では最後までいきますと51番までとなっております。内容といたしましては、持続可能な社会の実現に向けた消費者教育の推進に関する具体的な施策のご提言でありますとか、消費生活相談の充実を求めるものなど、多くの貴重なご意見をいただいております。今後その事業を実施する上でこれらの意見を参考にしながら進めてまいりたいと考えております。計画最終案へ反映したご意見は、3ページをご覧いただきたいと思いますが、3ページのナンバー14、それから10ページをお開きいただきたいと思いますが、10ページのナンバー45、この二つを反映いたしました。具体の反映の内容につきましては、この後最終案と併せてご説明をいたします。なお、今回お示ししたご意見と本市としての考え方については、2月の市議会市民教育委員会で報告をいたしまして、その後ホームページおよび市政情報センター等で公表する予定としております。私からは以上でございます。

(佐々木会長) ありがとうございます。ただいま事務局から、消費生活基本計画・消費者教育推進計画の中間案に対する意見募集の結果について、資料1によりご説明がありました。ただいまの説明についてご質問やご意見など、委員の皆様からありましたらお願いいたします。よろしいでしょうか。では意見がないようでしたら次の議題に進ませていただきます。

議題の(2) 「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画 (令和3年度～7年度) の最終案について」を事務局の方からご説明をお願いいたします。

(センター) それでは最終案につきまして、中間案からの修正点などを中心にご説明いたします。資料2をご覧いただきたいと思いますが、まずはじめに1ページをお開きいただきたいのですが、1ページの策定の趣旨について、市民協働により消費者行政を推進していくという理念を、5段落目にご覧いただけます「一人一人が」で始まる段落、こちらを追記しております。こ

これは前回の審議会におきまして、市民は消費者教育の受け手だけではなく、プレイヤーとして参画していくという視点を持つ必要があるのではないかというご意見を踏まえ、盛り込んだものでございます。次に、人口推計等の図表を最新版に更新しております。具体には3ページの図表1それから図表2、これを最新の人口推計に基づき更新しております。この図表1・2の説明文についてでございますけれども、第3回審議会で、高齢化の進行について、具体的な人口数を入れると高齢化の問題をより身近に捉えることができるのではないかというご意見をいただきました。中間案では高齢者を65歳以上と75歳以上の二区分で示しておりましたが、今回は65歳以上の区分を一つにまとめることで全人口に対する高齢者人口及び高齢化率がよりわかりやすいように表現を変更いたしました。4ページをお開きください。図表5でございます。こちらのデータを10月1日現在の最新データに更新しているところでございます。同じく4ページの図表6をご覧ください。この図表6につきましても、令和2年度の学校基本調査等のデータに基づいて更新をしたところでございます。次の5ページ、在留外国人の増加というところですが、在留外国人住民数の基準日を10月1日時点に修正しております。ただし「1万3千人を超えています」という数字には結果的に変化はございませんので、時点修正のみしております。次に13ページから14ページをご覧くださいと思います。3の取り組むべき課題に番号1から5を付番いたしまして、それを16ページをご覧くださいと思いますが、施策の柱の所に、主にどの課題に関連した柱なのかということを明記したところでございます。こちら審議会、パブリックコメントの中で、取り組むべき課題と施策の柱のつながりをもっとわかるような記載にしてほしいという意見がございました。そこで第2章の取り組むべき課題と第3章の施策の柱の関連性を整理して、このような表記にしたところでございます。次に戻りますが14ページをご覧くださいと思います。課題の4でございますが、こちらの上から5行目に消費者トラブル防止の対象として障害者を追記しております。これも審議会で若者や高齢者のほか、障害者を追記すべきではないかといったご意見をいただきまして、それを踏まえたものでございます。また、同じく14ページの課題の5の3行目、「更なる消費者被害防止への取り組み」を追記してございます。こちら審議会で、高齢化でこれから高齢者の相談はさらに増えると予測されることから、「これまで以上に」あるいは「更なる」消費者被害防止への取り組みといった文言を入れるべきではないか、といったご意見をいただきました。それを踏まえて修正したものでございます。次は17ページになります。第4章、施策の体系のところでございますが、一行目に「関連するSDGsの実現に向けて取り組みを推進いたします」という表現を追記してございます。こちら審議会の中で、SDGsについて取り組んでいくという説明をリード文

に入れるべきではないかといったご意見をいただきましたので、それを踏まえて修正したものでございます。次は 18 ページをご覧くださいと思います。18 ページの災害時の対応に関して、「これまでの取り組み」の 3 段落目に追記してございます。「さらに」というところから「行っています」というところ、これは前回の審議会で「東日本大震災の経験を踏まえて災害時における対応について検討を進めています」という表現だけでしたが、それではあまりにも記載が少ないのではないかと、具体的に記載することが必要ではないかというご意見をいただき、これまで取り組んできた事項を盛り込んだところでございます。次は 19 ページでございます。施策の柱のⅠからⅤの取組事項につきまして、再掲している施策には、【再掲】と表記しております。20 ページをお開きいただきたいと思いますが、審議会でコロナウイルス関係の記載を整理していただきたいというご意見を踏まえ、修正した箇所でございます。20 ページの施策の方向の 5 (3) ①「災害時や新型インフルエンザ発生時などの」というところでございますけれども、28 ページをお開きいただきたいと思いますが、28 ページの施策の方向 1 (1) ⑤に再掲として追記しております。これにつきましては、災害時や感染症拡大時等の対応については、もともと施策の柱Ⅰに記載していたところですが、生活物資の安定供給という側面もあるのですが、それ以上に悪質商法等の被害防止の観点もあるため、施策の柱Ⅲにも該当とすることから、あえてこちらの方にも再掲として掲載したものでございます。20 ページにお戻りいただきたいのですが、20 ページの施策の方向 5 のタイトルにつきまして、「災害時などの緊急時における対応」と表現を修正してございます。これは審議会で「大地震等の災害時及び緊急時の対応」という表現について、文言の整理が必要ではないかといったご意見を踏まえたものでございます。それから 23 ページをお開きいただきたいと思いますが、23 ページ・24 ページにかけてですが、施策の方向 1「ライフステージ等に応じた消費者教育・啓発の充実」というところでございます。こちらに高齢者についての記載がないので、高齢者の状況に応じた施策を講ずるべきではないかというご意見をいただいております。内部でも検討しましたが、24 ページの (5) 地域や一般市民に向けた消費者教育・啓発の①・②の施策の中で取り組んでまいりたいと考えております。つまり、比較のお元気な高齢者の方については、是非「暮らしのセミナー」や消費生活講座をご利用いただいたり、各市民センター等では老壮大学というのがございまして、こちらにご参加いただいて、消費者被害等の情報について学んでいただきたい。見守りが必要な高齢者につきましては、施策の柱Ⅳで地域や関係団体等と連携して見守りを推進していくという形でケアをしていきたいと考えているところでございます。24 ページの中段の (5) に③として「消費生活パートナーと連携して市民への啓発を行います」という施策を追記してございます。これは審議会の中で、「消

費者市民社会の実現に向けて市民が役割を担った取り組みが必要ではないか。消費生活パートナーの記述があっても良い」とのご意見を踏まえたものでございます。これは1ページの策定の趣旨のところに追記した文言とも連動するものでございます。25ページをお開きいただきたいと思いますが、中段から少し下の所に(6)食育の推進①がございまして、こちらの方に学校及び推進局としての教育局を追記してございます。審議会で「食育は保育所の他、「杜の都の学校教育」における重点事項として小中学校でも今取り組んでいるので、ぜひ記載していただきたい」というご意見を踏まえ、反映したものでございます。それから29ページをご覧くださいと思います。評価指標1でございまして、アンケート結果の「消費生活センターの名前は知っているが業務内容は知らない」というものは認知度から除いた方が良いのではないかとのご意見をいただいております。名前を知っていても中身を知らないのでは知っていることにはならないのではないかと。もっともなご意見でございます。そうではあるのですけれども、我々としてはセンターの認知度の第一歩として、まずは名前を知っていただく、それも必要だろうと考えております。名前を知っていただくだけでは相談に結びつかないのではないかと、それもまたその通りでございますので、我々としては二段構えで、名前も内容も知っていただくという方について50%以上達成しよう。それから、名前だけでも知っている方が多くないという厳しい現状にありますので、名前だけでも知っていただきたい。それを90%以上まで持ってきてほしいという二段構えで広報に努めていきたいと考えております。それから、センターを知らなくても、市役所に相談すればセンターにつながるという仕組みも必要ではないかとのご意見をいただいております。市役所内での消費生活センターの認知度の向上、そちらの方も意識的に努めてまいりたいと考えているところでございます。31ページをご覧くださいと思います。施策の柱のIV、施策の方向1(1)②高齢者等を消費者被害から守るためというところでございまして、審議会で「訪問販売お断りの意思表示のステッカー」がありますが、それも含めたらいいのではないかとのご意見をいただきました。それをそのまま盛り込むということになりますと、この計画は基本的には施策の方向性を述べているものですので、そこだけ目立ってしまうということがありましたので、表現を修正しました。中間案では「高齢者等を対象とした」という表現でしたが、「高齢者等を消費者被害から守るため」にいろいろな広報・啓発資料を使って情報提供を行っていくということで、お断りの意思表示のステッカーもこの中に含めて展開していくということが分かるような表現に修正したところでございます。それから33ページの施策の柱のVでございまして、「今後の取り組み」の中の連携する団体に「適格消費者団体」を追記してございます。今後の取り組みの2段落目の4行目です。こちらに「適格消費者団体等の市民活動団体」と

ということで具体的に記載いたしました。これも審議会では是非追記すべきではないかというご意見をいただき、それを踏まえたものでございます。36 ページをお開きいただきたいと思います。36 ページの資料 1 でございますが、まずはタイトルをシンプルに「消費者教育について」と変えております。それと資料 1 が何を意味するのかという記述があった方がよいのではないかと、事務局の中で提案がございましたので、リード文を追記したところでございます。46 ページ以降ですが、中間案で省略しておりました資料 2 から 7 を追加してございます。その他、事務局で読み直しをいたしまして、文言の整理等を行ったところでございます。なお、最終案につきましては、2 月の市議会市民教育委員会に報告した後、3 月に計画を決定してまいりたいと考えております。説明は以上でございます。

(佐々木会長) どうもありがとうございました。ただいま事務局から消費生活基本計画・消費者教育推進計画（令和 3 年度～7 年度）の最終案について、資料 2 により説明がございました。それでは各委員の方々から、お一人ずつご意見をいただき、その後自由な形で議論を進めてまいりたいと思います。今回は佐藤広行委員からお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(佐藤(広)委員) 内容がよくできていて、私から何かこれについて説明が必要なところはないのではないかと考えています。直接関係ないかもしれませんが、牛や家畜などを飼っていく上で、牛の幸せと言うか、生きているだけではなくて、私たちが食べるものである所以对して、環境エンリッチメントといって幸せに育てる事も必要ではないかといった考え方もありまして、そういう事を皆さんご存知なのは、例えば鶏などを自然の中で飼うことによって大変良い鶏になるということ。実は調べてみたら、牛などを家畜としている場合に屠殺をするわけですね。屠殺するまでの期間を、水とか環境が全く劣悪なまま殺されていくのが現状で半分ぐらい。水も飲ませられないで殺されていく現状などもあるという現状を知っていることも大事なのかなということを感じておりました。実はペットのことについても、動物の幸せというところをもっと追求しなきゃいけないという話があって、私の業界としては、ペットを預かる場合、ホテルの広さなどをもっと大きくしなさいというのが、この 7 月に裁定されそうなのですが、それは業界にとっては非常に大変な話で、経営が成り立たないのではないかと話もあるくらい大変なことなのです。一方で動物の幸せというところも実はすごく大切で、消費をしていく上で、都市の中で動物の死というのに対して、見逃されていると言うか見えていないことが非常に多いので、それは結果として私たちの幸せにつながってこないのではないかなということを感じておりました。

(佐々木会長) ありがとうございます。いかがでしょうか。

(センター) なるほどと思いながら話を聞いておりました。参考とさせていただきた

いと思います。勉強になりました。ありがとうございました。

(佐々木会長) 個人的には、これはペットの問題とかなり関係する話かもしれない。つまりペットショップで売っている動物が人間の都合で飼われない動物は処分されてしまうとか、野良猫などの動物が人間の都合で処分されているような実態があつて、それはある意味で人間の権限というか、自然に対する驕りみたいなものがあるのではないかなと、だから広い意味では地球環境に対する配慮がもっと必要なことにも繋がるのではないかなと今話を聞いて思いました。ありがとうございました。

(佐藤(広)委員) スウェーデンの場合ですと、犬の場合、6時間以上ひとりぼっちにしてはいけないというのが愛護法で決められています。ですから私たちが共働きをしているから、会社から帰るまで犬をずっとそのまま家に置いておくというのは、スウェーデンでは虐待ということになっています。スウェーデンでは実は75%が共働きで、ペットショップに預けているかという、ほとんどの方が預けていない。ではどうやっているのかというと、現実的にはご家族がいたり、あとはご近所の方、友人とか、お互いにペットを預かったり預かってもらったりして、地域を広げて付き合いをしているおかげで、ペットの幸せにも繋がっているとのこと。そういう意味では、日本もどちらかと言うと子供を介して社会に繋がるといのがよくあるかと思いますが、逆にペットを介することによって隣の方とのお付き合いが、ただ挨拶するだけではなくて、もっとペットを幸せにするためにどうするかということから、近所の方とのより深い関係が必要だということも、市民の方に知っていただければ、もっと地域力が上がってくる。それがペットの力にもつながってくるのかなというふうにも思ったりしていました。

(佐々木会長) どうもありがとうございました。それでは佐藤靖祥委員お願いいたします。

(佐藤(靖)委員) 私の方からの意見は前回も申し上げさせていただいて、文言の修正等で反映していただいて、それから、ギリギリの駆け込みで申し訳なかったのですが、弁護士会の方からも大きく分けて3点について提案させていただいています。こちらの資料1の方の意見募集の結果についてのところを拝見しますと、それも盛り込まれているというメッセージが読み取れましたので、弁護士会として、どうもありがとうございました。また引き続き、これはあくまでも基本計画でありますので具体的な施策において、一層、仙台市さんからも協力要請があれば弁護士会としては取り組みたいと思います。逆にこちらからもいろいろお願いすることもあるかと思しますので、その節はよろしく申し上げます。以上です。

(佐々木会長) どうもありがとうございました。事務局いかがでしょうか。

(センター) 弁護士会さんと消費生活センターは、不可分でございますので、こちらの方こそ、是非これからも連携協力させていただければと思います。よろしく申し上げます。

(佐々木会長) ありがとうございます。続きまして、高橋委員お願いいたします。

(高橋委員) 今回の資料を見させていただいて、修正等もいただき、内容的にはよくできていると私も感じました。当団体からは意見も出させていただきましたし、また、審議会の中で発言させていただいた事も、ご検討いただいて盛り込んでいただきありがとうございます。33 ページのところは適格消費者団体という文言も入れていただきましたので、私どもの団体も、今後連携を取りながらさらに協力をして、消費者被害の減少に努めて参りたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

(佐々木会長) はい、ありがとうございます。事務局の方で何かございませんか。

(センター) 適格消費者団体さんとは、今年度から定期的に話し合いの場を設けさせていただいて、情報交換等を行っているところでございます。引き続きよろしくお願ひしたいと思ひます。

(佐々木会長) ありがとうございます。続いて、渡辺委員からお願いいたします。

(渡辺委員) 今回の最終案、見させていただいて、前回、前々回と様々な意見を提言させていただいたものが、盛り込んでいただいたということに関しては、評価できると考えております。宮城県生協連といたしましても意見を出させていただいたので、パブコメを見させていただきますと、これは基本計画なので、具体的な個別計画の中にどう盛り込まれていくかを注視していきたいと考えております。最終案の中で1点、これまでもずっとされてきた事なのでしょうけれども、私は今回初めての委員就任なのでお聞かせ願ひたいのですが、具体的な進行管理の19 ページ以降のところ、重点と再掲というところの標記がございませうけれども、その説明を私たち委員は知っていても、一般市民の方がこの重点・再掲はどのような位置づけになるのかという標記は、(17 ページの) 施策の体系の3 行目に指摘するものなのでしょうか。

(佐々木会長) いかがでしょうか。

(センター) 17 ページのリード文にありますように、施策の柱の趣旨に沿って、5 年間のうちに重点的に取り組んでいきたいということで、「重点」という表現をさせていただいているところでございます。「再掲」の事業につきましては、特に最後の柱のV 番については、I ～IV 番までの取り組みを「連携」という切り口で切り取って構成したものでありますので、全て「再掲」になっております。I 番からIV 番までの事業の中で、より連携を深めながら取り組んでいくという事業を、あえてこのような形で掲載しているところでございます。

(佐々木会長) 今ご説明になった連携の問題ですとか、それから重点と網掛けになっている表記ですとか、これはたくさん並んでいる施策の中で、特に今回の計画で重点的に対応したいと考えているものだということを示しているのかと思ひます。

(センター) 19 ページをご覧いただきたいのですが、19 ページの表の「施策の方向」の隣に小さな字で申し訳ないんですが、「【重点】は重点的に取り組む



施策」と標記しているところです。

(佐々木会長) ありがとうございます。それでは、鳩原委員お願いいたします。

(鳩原委員) 最終案について、読ませていただきました。最新版の統計に基づく表記ですとか、課題に対応した施策の柱等、審議会の意見等を踏まえて適切に整理して、分かりやすくお示ししていただいたと感じました。ありがとうございます。小・中学校の食育についても加えていただきました。事務局のご尽力に感謝申し上げます。消費生活をめぐる状況は、近年、目まぐるしく変化していると感じることがございます。先日、職員との会話の中で子供たちのお年玉について話題になった時に、最近はプリペイドカードでお年玉をもらうことが増えているようだという話になりました。そしてお誕生日のプレゼントもプリペイドカードであるというような話題も出てまいりました。さらに子供たちがお金を使う場面については、ゲームの世界での「課金」という言葉、そして「残高」といったような言葉が頻繁に出てきているというようなことが話題になったことがございました。令和3年度から7年度までの新しい消費生活基本計画や消費者教育について、今回改定していくことになるわけですが、新しい時代を見据えたものにしていかなければいけないと改めて感じました。それも踏まえ、読ませていただいたところでは、そういったところを十分意識した内容になっているということを感じました。「消費者市民社会」という言葉も、まだ広く知られる言葉にはなっていないというご指摘が意見書の中にごございましたけれども、しばらく前の「持続可能な社会」という言葉も、そういった印象だったと思っております。今となっては「持続可能な社会」という言葉は広く認知されるようになってきました。今後の消費生活センターの取り組みによって、この「消費者市民社会」という言葉が広く認知されて、それぞれが考えていけるような体系が求められているのではないかとこのことを改めて感じました。また、「消費者教育・啓発の推進」については、最もご意見の多かったところでもございました。教育現場に携わるものとしたしましては、そういったところを十分踏まえて指導にあたっていかなければならないということ、改めて感じました。消費生活センターで作成した Web 教材などについては、児童・生徒一人一台のタブレット端末の配備も進んでおりますので、授業の中で新しい教育ということも考えていく必要があると考えております。新型コロナウイルスの影響を学校現場も非常に受けているところでございます。新しいライフステージを意識しながら消費者教育の啓発・充実について、この計画がきちんとなされ、未来に向かって進んでいくような、そういうビジョンを共有したいというふうに感じました。感想になりましたが以上です。

(佐々木会長) どうもありがとうございます。センターの方はいかがでしょうか。

(センター) 消費者教育に関して申し上げますと、やはり成年年齢が今度 18 歳に引き下げられるということがございます。今、統計を見ていると、20 歳

になりますと消費者被害がぐんと増えるのです。この傾向から言うと、成年年齢が下がると、18歳になると被害に遭うケースが増えてしまうのではないかという危機感がございます。ですから、まず消費者教育・啓発、これがこの計画の一番の肝になるかと思っておりますので、そちらの方は学校と連携を取りながら、実施していきたいと思っております。それからちょっと違う話ですが、消費生活相談の中には、買ったけれどももう必要ない、あるいはちょっと自分のイメージとは違うから解約したい、でもそれはできないと言われた、何故なんだろうという相談もございます。店舗に行って自分が選んで買ったものは、クーリング・オフの対象にならない、要は買うという行為「これが欲しい」、向こうが「わかりました。いいですよ」と言った時点で契約が成立しているという概念を、若い頃からわかっていただかないと、大人になってから大変な目に遭うというのはすごく実感しておりますので、やはり消費者教育・啓発をきちんとやるのは大事だなと改めて感じているところでございます。ありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。

(佐々木会長) ありがとうございます。私も最近お金の価値が、デジタル化が進んでいって、なかなかついていけないところもありまして、そういった中でどうやって消費する、契約することがいかに大事かとかですね、取引をするということはどういう意味なのかなど、改めて知ってもらい必要があるのではないかという気もしています。ありがとうございます。続きまして中島委員、お願いいたします。

(中島委員) 感想といったところでお話しさせていただきます。「消費者市民社会」の実現というところで、やっぱり住みやすい社会の実現というのがイコールになってきているという感じは持っています、例えばご高齢の方がお買い物をするにあたって、スーパーのレジが対面で商品はカゴに入れるのですが、支払いは機械に誘導されるスーパーも今多くなってきていると思っております、なかなか操作できないご高齢の方も多くなっているのかなと思います。特に支払いは、電子マネーなど複雑化しておりますので、若い方にとっては、今の時代にマッチしていて問題ないのかもしれないのですけれども、それが全世代に合っているのかというところでは、なかなか難しいのかなと感じております。そういったところをどう手助けしていくかというところでは、やはりご高齢の方でもお買い物自体はできるけれども、支払いは、なかなかなじめない操作は難しいという風になれば、店の人に声がけしてもらおうとか、隣でお支払いしている若い方が「ちょっとここボタン押すんだよ」とか、そういうシーンを結構見ることも多くなってきたので、声がけしてもらおうとか、気遣うということが自然にできる社会というのが、できてはきていると思うので、そういったところをもっともっと推進していかなければならないという感想は持っております。あとはご高齢の方になると、今80代の方でもお体は元気な方も非常に多いですので、そういった方々も安全に

消費生活を送る上では、ホームページとか YouTube とか、そういった電子媒体を利用することがないご高齢の方も多いので、例えばそうした方を取り巻く関係の方々が、そういったツールを生かして、消費者被害を防止するとか、普及・啓発も兼ねて行なっていければ、その方を取り巻く環境も含めて安全な消費生活が送れるのかなという感想を持っておりました。私は地域包括支援センターですけれども、ご高齢の方以外で今さまざまな相談が増えてきていまして、特にコロナ禍の中で失業してしまったとか、住まいがなくなってしまったとか、私たち包括一団で何ともできないような相談になっているのですけれども、そういった非常に複雑な相談を受けることが大変増えてきています。特にそれが 30 代とか、若い方の相談が迷い込んでくるのが非常に多くなってきておりますので、そういった方々に対して、どのような取り組みが必要なのかを考えながら、必要な機関と連携して安全に生活が送れるようにいろいろな調整をしているような状況です。以上となります。

(佐々木会長) ありがとうございます。事務局の方、いかがでしょうか。

(センター) 繰り返しになるかもしれませんが、計画の 35 ページの方に計画の推進体制及び進行管理というところがございます。いささか役所的な書きぶりにはなっているのですが、これはまさしくこの通りでございまして、消費生活センターだけが旗を振っても、それはなかなか皆さんには届かないだろうと思っております。地域の方々、あるいは事業者様、消費者団体様、弁護士会様、地域包括支援センター様ももちろんですけれども、こういった団体と本当にきちっと連携をとって進めていかないと、なかなか消費者行政が良いものにはなっていないだろうということは、痛感しておりますので、この進行管理を我々常に意識しながら事業を進めていきたいと考えておりました。今後ともよろしくお願ひします。ありがとうございます。

(佐々木会長) ありがとうございます。今のご意見を聞いて、我々自身一人一人が賢い消費者になるという目的もかなり大きなものかとは思いますが、今お話がありましたように自分の近くで困っている方がいた時に、その人たちがより良い生活ができるように助ける、協力するような消費活動というのも大事なことなのだなというふうに改めて思いました。どうもありがとうございます。続きまして、高山委員、お願ひします。

(高山委員) 前期でも私は委員だったのですけれども、前の時よりもずいぶん見やすく、はっきり分かりやすいと感じました。私は農家で消費者でもありますが、生産者でもあります。生産者、農家は今高齢化していて、だんだん生産者が少なくなっている状態です。多分消費者も高齢化しているので、ちょうどそれが同じような問題になっているのではないかと思います。どうしても農家を増やすためには若い者を、担い手を増やしていかなければいけない。そういった担い手の指導とか、そちらの方に今当たっています。そうすると、消費者の若者に対する指導というののもや

はり必要なのではないかと感じています。正直に言って19ページや20ページの重点事項というのがありますが、この重点事項がなぜここに重点になったのかなと前から思っていました。というのは、私は食品表示調査もずっと参加しています。毎回毎回出すのですが、その結果どういう風に変化したかという、何年間も何の変化もしてないから、果たしてこれが重点事項になるのかと思ってしまいます。私、はかりも持っていますけれども、はかりの検査も果たして農家の人全員に行き渡ってなくて、誰も調査してなくて、今回これが重点事項になるというのが、どうなのかなと。具体的すぎるのですけれども、何か、今回これは計画なので、ここからさらに具体的な案になった時に、もう少し前回とは違う結果が何か出てくれればなというのは思っています。私、食品衛生指導員もしていますが、一軒一軒お店を回って HACCP の説明をしていますけど、みんなお年寄りのお父さんお母さん二人でやっているところは、老眼で字が見えないし、HACCP なんてやってられないというのが、本当に正直にどこの店に行っても言われます。なので具体的な施策の時には、もう少し市民に分かりやすく優しいようにしてほしいと感じました。それから計画が、一応これは指針だとは思うのですけれども、今回のコロナのようにどういった情勢になるかわからないので、これにぎっちり縛られるのではなくて、ある程度ゆとりがあって、計画は計画だけこういう状態になったのだから、多少ここは変えていきたいと思いますというような幅があってもいいのではないかなと感じました。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。具体的な部分も含めたご意見だったと思いますが、事務局いかがでしょうか。

(センター) 具体的な取り組みにつきましては、これは方向性を示したものですので、今のようなお話も踏まえながら実施していきたいと考えております。毎年実施結果を検証して次はどうか、その間にまた新たな課題が生じてきてこういったことをやらなくちゃいけない、そういうふうに5年間、今この時代では長い期間かと思いますが、その都度見直しながら、審議会の委員の皆さまにも、昨年度の実績をご報告して、いろいろご意見をいただいて、さらにブラッシュアップしていくといった形で進めていきたいと思っております。あくまでも方向性を示したものとご認識いただければと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。

(佐々木会長) 今の高山委員のご指摘の中の、計量に関するところの重点項目が、どういう経緯でそうなっているのか、ご説明いただけるのであればお願いします。

(生活安全安心部長) 確かにあまり大きな変化がない分野でございますので、これを重点だということに違和感があるというご意見かと思っております。何分にも行政計画の一つではございますので、この計量部分というのは、我々といたしましては絶対に揺るがせてはいけない部分、最も根幹になる部分だと認識しておりますので、重点という取り扱いはせざるを得ないであろうと、

ここは揺るがせないということで書かせていただいております。もちろん他に重要なものはございますけれども、そちらと両方横並びで進めなければならないであろうということで、昔からございますこの計量に関しては、重点という取り扱いにせざるを得ないというところでご理解いただければと存じます。

(佐々木会長) 取引で、思っていたよりも少ないとか、そういう常に起きるような問題もあるかと思えます。長年、重要な施策ということで入っていると思います。ありがとうございました。

(休憩・換気)

残りは副会長と私だけですが、よろしく願いいたします。

(吉永副会長) 既に各委員からお話がありましたとおり、充実した計画にまとめていただいたと私も感じております。その上で、一つは用語集に関する形式的なことと、もう一つはこの計画の活用に関する提案ということで、大きく二つ申し上げたいと思えます。一つはアスタリスクを付けて後ろの用語集に繋げるというのが、今回の大きな工夫の一つだと思えるのですが、たぶん計画の全体を通じて初めてその言葉が出てきた時につけるという方針だと思えるのですが、例えば第4章の具体的な施策の展開あたりから読み始めてしまうと、用語集にたどり着けないのかもしれないと思ったところです。他方で出てくるたび全ての言葉にアスタリスクを付けると煩わしいところで、バランスが必要かと思えるのですが、例えば各章に初めて出てくる所というのが、間を取った一つのバランスの取り方かもしれないというところで、ご検討いただければと思います。今のままというのも一つのバランスだとは思っておりますので、その上でご検討いただければと思っております。用語集については、「SDGs」これも例えばの話ですけれども、「SDGs」という用語を「持続可能な開発目標」としてサ行のところに置いています。エスディージーズで引いたら「エ」つまりア行のところに出来なかったんですね。こういうのも目次を作る時に難しいところでして、ご検討いただければと思いますけれども、ア行のところに、「SDGs→持続可能な開発目標」というようなリファラーを貼るというのも、一つ提案しておこうと思えます。大きなところのもう一つ、計画の活用に関わる場所ですけれども、今回の計画、読みやすくなる工夫が随所に盛り込まれていると思えるのですが、他方で分量もかなり多くなっておりまして、気軽に読むようなものではない分量になっているだろうと思っておりますので、市民向け広報ということになりますと、どこか項目だけ絞って、チラシ・ビラを作るというような形で、しかもそのビラは、ちょうど今日は「エシカルなくらし」というチラシをいただいておりますけれども、A4一枚で、カラフルで、ポイントを絞って、ビジュアル的にもわかりやすくというものになっていくのかなというふうに思います。そうした形での広報・啓発を、噛み砕いて行うことが必要だろうと思えます。その上でそうしたビラな

どは、学校における消費者教育として、中学生はちょっと難しいかもしれないですけど高校生ぐらいだったら、この冊子自体を教材として、どこかテーマを絞って、市民向けにわかりやすく作ってというのを、できてしまうのではないかとも思うところですので、そうした消費者教育と組み合わせるといった方法が一つあるのではないかというふうに思っています。若い子達ですと YouTube で動画を作ったりすることも自由に出てしまうと思いますので、今教育系 YouTuber と言うんですか、そういうのも子供たちは学校の授業ではなくて、分数を教えてくれるといった YouTube で勉強するというのがあるというふうに聞いています。コンテストではないですけども、そんな形で子供たちの力を借りて、それは子どもたちの消費者教育ということになるし、仙台市としてもその成果を使って、優秀な作品をホームページに載せるなどする、それがまた啓発の効果を呼ぶと思いますので、そんな使い方もあるのかなというのを提案させていただきたいと思います。以上です。

(佐々木会長) ご意見ありがとうございました。事務局の方いかがでしょうか。

(センター) まず、アスタリスクの件、確かに言われてみるとそうだなと思っております。持ち帰って検討させていただければと思います。それから2番目の用語集につきまして、SDGs は確かにそのとおりだと思いました。これはご意見を踏まえて修正をしたいと考えております。それから最後のご提言です。もちろん計画そのものを最初から最後まで読み解くのは大変な、骨が折れることです。実は計画を分かりやすく広報するために、リーフレットを作りたいと思っております。計画の考えというものが伝わるように、リーフレットの作成を現在検討しているところでございますのでご理解いただきたいと思います。それから最後にご提案いただいたこと、これは他都市の状況を見ますと、やはり高校生あるいは大学生が参画して、啓発用の物資・チラシなどを作るとか、そういった取り組みを進めている自治体もございます。啓発の対象者にご参加いただいて啓発していくという姿勢は、非常に大切だと考えておりますので、来年度以降、施策を展開する際の参考とさせていただきたいと考えております。大変ありがとうございます。

(佐々木会長) ありがとうございます。やはり行政計画でもありますので、包括的な一方で、ある程度長さの制約があると、どうしても抽象的な表現にならざるをえないというのが行政文書の特徴かと思えます。だからこそ、チラシですとか、いろいろなもので消費者の皆さんへの啓発的な活動というのが大事になってくるのかなと思いました。ありがとうございます。それでは私からなのですがけれども、個々の計画につきましては、あえて申し上げることは、私の方からはございません。いろいろなご意見を上手く、出来る限り取り上げていただいて、また修正をしまとめられ、事務局の方には非常にご苦勞をおかけしたのではないかと思います。あえて一つ私が思ったことを言わせていただきますと、一番最後の施策の

柱のV番目で多様な主体との連携の推進という項目ですが、この多様な主体との連携というのが、これはそれぞれの施策の柱IからIVまでの施策の中で連携が必要なところを抜き出して、それをまたVという形でひとまとめにして、説明しているという所です。これを見ても連携というのがいかに大事かということがわかるわけですね。その連携の内容とこのを見ると、市民局がもちろん中心になっているわけですが、その関係機関や団体ですね、いろいろな教育機関とか消費者機関ですとか法律関係ですとか、そういう民間の団体との連携活動ということを列挙されているかと思えます。私が思いましたのは、この計画全体の中で関わってくる仙台市の中のいろいろな部署というのが、市民局に限らず健康福祉局ですとか経済局ですとか教育局ですとか子供未来局とか危機管理室などございました。ですので、役所内部での連携ということも、ぜひお願いしたい。この辺は私どもが知るところではないのですが、行政施策にあたっての同じ役所内部での連携ということも、ぜひお願いしたいと思えました。これは感想になります。

- (センター) ありがとうございます。特に施策の柱のIV番の高齢者の見守り等につきましては、むしろ健康福祉局が日常的にやっていることだと思いますので、どういう連携が取れるかは別にして、情報交換し合いながらやっていきたいと思えます。
- (佐々木会長) これで各委員からのご意見は一巡したと思えますけれども、そのほかにございますか。
- (センター) 関連して35ページをご覧いただきたいと思えますけれども、リード文の1行目ですが、消費者行政連絡調整会議という会議が役所内にありまして、今会長がおっしゃった健康福祉局、経済局、危機管理室といったところと意見を調整しながら進めていくという仕組みもございます。
- (佐々木会長) これは1年間にどれくらい開催するのでしょうか。
- (センター) 回数的には多くはないのですが、必要に応じて年に1回とか2回とか。今回は計画策定の年でもありましたので、これまで3回開催しました。計画の内容を見直すたびに庁内会議を開いてやってきたという実績がございます。これと並行して、必要な部局とはその都度連携を取りながら具体的な施策を進めていきたいということでございます。
- (佐々木会長) それぞれの市民局以外の部局も、この消費生活基本計画に関係しているという事を、ぜひ庁内でもアピールしていただければと思えます。ありがとうございます。それでは他に委員の皆様からご意見はございますでしょうか。では渡辺委員。
- (渡辺委員) 計画の中ではないのですが、今回消費生活センターがお作りになった「エンカルなくらし」というチラシですね、先ほど会長、副会長もお話ししたとおり、やはり分かりやすいチラシで消費者に対して周知していくのはとっても大事なことでとすごく感じました。今回の基本計画にも「消費者市民社会を目指して」という、基本的な考え方に基づいてこの計画

が行われるわけですが、実際このパブコメの中にも、「消費者市民社会を目指して」というところが分かりにくいということで、分かりにくさをどう伝えていかなければいけないか、というのが一つの取り組みの課題だろうというふうに考えている中で、消費者の方に「エシカルなくらしとはどういうことなのか」ということを伝える媒体としては、とてもわかりやすいと思いました。実際「消費者市民社会」とは何かと言った時に、簡単に言うと人とか地域とか環境とかそういう周りのものに思いを馳せて、そしてそれを自分のこととして考えて、じゃあ自分はどう行動していったらいいのかと考える助けとなる、そういうのがエシカルなくらしに繋がるのではないかと考えております。その中で、いろんな人とか環境とか社会とかに配慮したエシカル行動というものに関して、どう行動していけばいいのかと考えた時に、例えばエコ商品を選ぶというところで、どんなエコ商品があるのだろうかということを考えた時に、じゃあスーパーに行って探すとなると実際わからないのですね、消費者としては。簡単にエコ商品を選ぶとここに書いてありますけども、実際スーパーでどんなものを手に取ったら自分がエシカルな行動につながるのか、わかりやすい表示がすごく大事だと思います。例えば事業者さんに、そういうわかりやすい表示をしていただくというのも、エコ商品を選ぶことにもつながる、簡単に選ぶことにつながるのではないかなというふうに思っております。一步踏み込んだ、個別の取り組みが大事かなと考えておりますので、具体的な個別の事業展開の時に考えていただきたいというふうに思います。

(佐々木会長) ありがとうございます。いかがでしょうか。

(センター) まさにおっしゃる通りだと思いますので、エシカル消費は次年度から具体的に展開していきたいと思っております。どう展開するのか、現在模索中ですので、ご意見を参考にしながら実施していきたいと考えております。大変ありがとうございます。

(佐々木会長) はい。他に何かございますか。高橋委員お願いします。

(高橋委員) チラシありがとうございました。私は消費者被害をなくすためにという方で、下に「一人で悩まずすぐ相談」というところを入れていただいて、わかりやすいと思っていました。私は仙台市のメール配信サービスに登録をしております、随時、消費生活センターで相談を受けている中で、注意喚起を促すメールが入ってきております。つい最近も1月21日に「トイレが詰まった。修理業者を検索するときは気をつけよう」ということで配信をいただきました。その配信内容を見ますと、仙台市の内容の下に、国民生活センターのチラシが出せるところにつながっております。今こういう業者がはびこって、ホームページ上で探してもなかなか良い業者とは限らないという文言も入っていたのですけれども、じゃあ自分が、例えばトイレが故障した際に、どこにどのように連絡したらいいのかというところが、ちょっとわかりにくいなと思いました。



仙台市のホームページ上で、公認の排水管設備の事業者の登録名簿が下水道のところにあると思うのですけれども、仙台市のホームページから入っていくと7回クリックしないとたどり着かないというのが実情でした。一般市民の方が、どんな業者がいいのかと選ぶ際の目安となるところにさえたどり着かないのが実情かと思いましたので、是非、配信していただいた下に、「仙台市の下水道の登録業者があります」でもいいですし、そのような文言なり入れていただいて、すぐホームページに飛ぶような形の作りをしていただければ、センターの名前の周知にもなりますし、被害の防止にも繋がるかなと感じましたので、お願いしたいと思います。

(佐々木会長) ご意見ありがとうございました。いかがでしょうか。

(センター) はい。その通りだと思いますので、ぜひ参考にしながら今後展開していきたいと思います。ありがとうございます。

(生活安全安心部長) 先ほど渡辺委員からいただきました、エコ商品を選ぶと言ってもどうやって選んだらいいか表示がわからないというお話もございました。ただいまの、せっかく配信されてもその具体の助けになるところになかなかたどり着かないというご意見もございました。これらの事はやはり本日お話を伺って、なるほどと思ったところなのですけれども、我々は当たり前のこととしておさえているつもりでいますが、いざ利用者・消費者の立場になると伝わってない、まさに伝えたいことと伝わっていることが違っているということの典型ではないかと実感いたしました。伝える側の初心に帰って、しっかり伝わる中身の工夫をさせていただきたいと思いますので、今後ともご助言いただければと思います。よろしく願いいたします。

(佐々木会長) ありがとうございます。この寒さで水道管とか下水管とか、トラブルになることもあるのかなと思っているのですが、そういう時、安易に郵便受けに投げ込まれているようなものを見て、そこに連絡してしまうという行動をとる人が多いのかと思っています。そういうところがどれぐらいいいのかということも我々としてわかりかねるということもありますので、ぜひ消費生活センターの方でもわかりやすいご対応をしていただければと思います。他にございますでしょうか。

(佐藤(広)委員) 私も、電熱線が壊れてしまって、店の半分が凍結してしまったのです。私は知っている業者がいるので、すぐ電話して対応してもらったのですが、要は今おっしゃったように、チラシが入ってきたのは危険な可能性が高いのです。やはり知っている人、例えば町内会長さんや何かの会の役員をやっている方、そういうのが得意な方がいるはずなので、そういう人を普段探しておいて相談をする。仙台市側でこの業者がいいですというのはなかなか言えないと思います。その業者も変わるかもしれない、やり方も変わるかもしれないし、何とも言えないのですけれど。この前凍結したときは、相当数のところが困ったようですが、お客さんが

凍結して困った時は、私が知っている人を紹介してすぐ対応してくれたので、やはり知っている人からお願いすると、空いている少しの時間の中で、できるだけ早く対応してくれて、うちのお客さんを助けてもらった。そういうことがあるので、やはり人を介在して、周りの人といかに仲良くしているかということが、その人を守ることに繋がるというのは、ずっと続くことなのではないかと感じています。

(佐々木会長) ありがとうございます。これは本当に、消費というよりはもう地域の繋がりがみたいな、もっと大きな話になっているかもしれないので、そういったまさに「消費者市民社会」に関係することかなというふうに改めて思いました。

(佐藤(靖)委員) 仙台市の公認の排水設備工事業者の名簿を見えています。結構たくさんあるんですね。これはどういう基準で公認になっているものなのでしょう。ここだと適正な価格でというふうになって、どの辺で公認されているのかが、これだけだとわからないのですが。

(センター) 具体的にどういう手続きをとっているのかはわかりませんが、行政が認定して登録業者として登録しておりますので、当然その過程で何らかの審査があるので、それを通ったということです。その業者に頼んだら悪質業者ということはないというのが前提で、認定されていると思われまます。

(佐藤(靖)委員) 私が受けた相談で、トイレの配管が夜中に詰まって困ったということで、インターネットで検索して一番上に出てきた業者に600円と書いてあるから連絡をして、普通にイメージしたら吸引する道具を使用するぐらいで終わるかと思っていたら、いきなり「じゃ便器取り外しますよ。いいですね」と便器を取り外して、洗浄なんかが必要と言われ、もうそこに便器がなかったら、やはり言われるがままになってしまいますよね。それで結局10何万円の請求が来たというものがありません。でもさすがにその時、夜中なものですから市役所という発想が頭にない。基本的にはもう事業者、普通に24時間OKとうたっているところ以外、こんな時間に対応してくれない。でもトイレは今使いたいということで、これは結構深刻な問題だと思っていて、この辺についても何らかの対処と、あとはここであれば大丈夫なのであれば、そのことも積極的に情報提供してもらえるといいのかなという気はしました。

(佐々木会長) ありがとうございます。これもまさに消費生活センターとか水道局とかに連絡したほうがいいですかね。市役所内の連携に関係するかなと思いました。

(センター) ホームページにリンクを貼って、そこの当該ページに飛ぶようなやり方はできると思います。今ホームページを見たら、下水道経営部業務課というところがありまして、そちらが取り仕切っているようです。実はトイレの話は最近増えていまして、この問題は金額がものすごく大きい。便器の交換までさせられてしまった。本当にそこまでする必要があった

のか。弱みにつけこんでそこまでやってしまうという業者も増えてきているのは事実ですので、我々も非常に問題だと思っております。下水道部門とも連携しながら、こういった方法があるか検討していきたいと思っております。

(佐藤(靖)委員) 交換して便器代を請求されれば、それは特商法の訪問販売のクーリング・オフの対象になって、おそらく事前に書面などは交付していないので、多分それでクーリング・オフができるのかなとは思っていますが、一番厳しいのが、便器を売られない方ですね（便器を取り外して何らかの作業を行うが、新たな便器には交換せず、便器を元に戻し、作業代金のみ請求されるケース）。それが一番、法的にはいろんな問題を含んでいるなと思っているところです。

(佐々木会長) ありがとうございます。他にはございますでしょうか。よろしいですか。それではご意見が無いようでしたら、以上で議事を終了とさせていただきます。どうもありがとうございました。それでは進行を事務局にお返しいたします。

令和 3年 3月 3/ 日

仙台市消費生活審議会会長

佐々木伯朗

会議録署名委員

高山真里子

