平成28年度　第１回長野市消費生活協議会　会議録

日　時　　平成28年10月７日（金）14時00～15時30分

場　所　　長野市もんぜんぷら座　３階302会議室

出席者　　委員８名、事務局７名

傍聴者　　なし

１　開　　会

２　あ い さ つ　　市民生活部長　竹内好春

３　協 議 事 項

(1)　平成27年度長野市消費者行政の概要について（報告事項）

（議長）

協議事項(1)平成27年度長野市消費者行政の概要（報告事項）について、事務局から説明をお願いします。

（事務局）

－説明－（資料　消費者行政の概要 P7～P23）

（議長）

はい、ありがとうございました。それでは委員の皆さま、ただいまの説明についてご質問等ありましたらお願いいたします。

（委員）

13ページの(4)の年間相談件数に占める被害後の相談受付で、被害が出た後に連絡が入ることが多いというのは、啓発の部分が弱いからそういうことになるのか。啓発の効果はあるとは思いますが、もう少しやらないと実際の被害は減っていかないと思います。

（事務局）

市としましては、市民の皆さんが被害に遭う前に、おかしいなと思った時点でセンターに相談いただければ的確なアドバイスができるので、啓発に努めるようにしてきております。啓発に力を入れてきた結果、被害に遭ってから相談してくる割合が減ってきてるのかなと感じているところです。またこれからも啓発には力を入れていくつもりですのでよろしくお願いいたします。

（議長）

ほかにご質問等ありますでしょうか。

（委員）

先ほど啓発のようじ入れをお配りしましたけれども、センターの電話番号を書き入れていただきました。どうしてかというと、毎月５日がノーレジ袋デーで、もんぜんぷら座１階にあるトマト食品館で啓発をやってるわけなんですが、その時に70代ぐらいの男性から「消費生活センターってどこにあるの」と聞かれました。センターのある場所も分からない、電話番号も分からない、それだったらお配りするところにセンターの電話番号ぐらい入れておけば良いかなって、そんなことで書き入れてい

ただきました。やはり、こういう公の施設がどこにあるか市民の皆さん方がよくご存知ないと、相談するにもどこに行けばいいのか分からない。だからこういう施設がどこにあるかっていうのは、皆さんによく広報していただいたほうがいいと思います。

（事務局）

今ご指摘いただいたとおりです。この後計画についても説明しますが、長野市の総合計画と整合を図って消費者施策の計画を作っていくという中で、総合計画の策定にあたり市民の皆さまのアンケートを取っています。その中で「安全・安心な消費生活」という項目の中の「消費生活に関する問題の相談窓口が整っていると思いますか」という設問に対して、我々もショックだったんですが、結果は、案外低いパーセンテージでございました。市の消費生活センターは３名の専門の相談員を配置しているんですが、その辺を市民の皆さんが知らないというのはもったいないと思います。今ご指摘がありましたので、今後更に周知に努めてまいりたいと考えています。

（委員）

市役所へ行けば何とかなるって思ってる方もいらっしゃると思うんですよ。だけど市役所のどこへ行ったらいいかわからない。

（議長）

市役所に行けば分かるようにはなっているんでしょうか。

（事務局）

市役所の窓口でセンターを案内されて、市役所からもんぜんぷら座を訪ねてこられる方も結構いらっしゃいます。

（事務局）

今月の「週間長野」へ記事を載せるようになっておりますけれども、消費生活センターの電話番号がなかなか覚えづらい。これについて、昨年から消費者庁で開設している相談窓口、電話で局番なしの「１８８」へかけると、一番近い消費生活センターへつながります。また、その消費生活センターが休みの場合は、国民生活センターのほうへ回るという形になっておりまして、この「１８８」の周知にも、もうちょっと力を入れてまいりたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

（議長）

はい、ありがとうございます。ほかにありますでしょうか。

それでは進めさせていただいてよろしいでしょうか。

《　異議なし　》

(2)　（仮称）長野市消費者施策推進計画（案）について

（議長）

続きまして、(2)（仮称）長野市消費者施策推進計画（案）について説明をお願いします。

（事務局）

この計画策定につきましては、今年の１月 29 日に開催した前回の消費生活協議会からご協議いただいている案件でございます。まず、計画策定の経過を振り返りますと、国において、消費者教育の推進に関する法律が制定され、その中で、「都道府県は、国の基本方針を踏まえ、消費

者教育推進計画を定めるよう努めなければならない」と定められております。長野県では、この消費者教育推進法及び県条例を踏まえ、平成 26 年に「長野県消費生活基本計画（消費者教育推進計画）」を策定しました。

また、この消費者教育推進法には、「市町村は、国の基本方針及び県の計画を踏まえ、市町村の消費者教育推進計画を定めるよう努めなければならない」という努力規定がございまして、長野市議会からは、市においても計画を作るよう要望が出されたものでございます。

市としましては、県の計画が上位にあり、その計画は、県下の 77 市町村の協力がなければ、県が掲げた目標が達成できないものであることから、長野市独自の計画を作るのではなく、県の計画の基本理念や基本方針を共有し、県の施策や目標を踏まえた上で市の計画を策定していくということで前回の消費生活協議会でご協議いただき、ご了承いただいたところでございます。

その後、庁内の関係する 12 課による庁内連絡会議を７月と８月の２回開催し、関係各課と事業の調整を行い、ようやく計画（案）が形となりましたので、本日委員の皆さまにお示しするものです。

また、今後につきましては、本日の協議会で皆様からいただいたご意見を計画（案）に反映させ、再度、庁内連絡会議を開催します。そして、最終調整を終えた段階で改めてこの消費生活協議会にお諮りし、委員の皆さまのご承認をいただく予定でございますのでよろしくお願いいたします。

また、計画の名称につきましては、前回の協議会では「実施計画」という名称を使いましたが、計画の内容を見ますと、実施計画というより施策の「推進計画」のほうがふさわしいだろうということで、仮称ではありますが、長野市消費者施策推進計画としたものでございます。

それでは、資料に基づきご説明いたします。

－説明－（資料　（仮称）長野市消費者施策推進計画の概要）

（資料　（仮称）長野市消費者施策推進計画（案）　第１章 P1～P3）

（議長）

ここまでのご説明でご質問等ありましたらお願いいたします。

説明を続けていただいてよろしいでしょうか。それでは、第２章の説明をお願いいたします。

（事務局）

－説明－（資料　（仮称）長野市消費者施策推進計画（案）　第２章 P4～P6）

（議長）

第２章の説明についてご質問等ありますでしょうか。

ここの現状については、第３章の施策の展開や具体的事業に関わってくるかと思うので、先に３章の説明をお聞きして、また２章に戻って疑問等ありましたら質問等していただくということでよろしいでしょうか。

では、続けて第３章の説明をお願いします。

（事務局）

－説明－（資料　（仮称）長野市消費者施策推進計画（案）　第３章 P7～P18）

（議長）

第３章、ここまでの説明で何かご質問等がありますでしょうか。

（委員）

出前講座による啓発っていうのがありますよね。これ、一生懸命センターのほうでおやりいただいているんですけれども、私、老人クラブへ２年ほど前から入れさせてもらってますが、行ってみて驚いたのは、全然こういうことには興味がない、ただ楽しく会を開いていけばいいっていうような、そういう考えが多いんです。それで、こういう話を老人クラブの市の事務局あたりへ申し入れに行きましたけれども、やはり市の事務局、老人クラブの事務局は、あまり受けないんです。老人クラブの皆さん方は、市のほうから直接お願いされたものに関しては一生懸命おやりになる、昔の体制と一緒だと思うんです。自分たちで何か事業を考えてやるっていうんじゃなくて、上からお願いされたものをこなすっていう、それが頭にあると思うんです。だから、こういう出前講座も市のほうから話しにいっていただければ老人クラブも結構やってくださるんじゃないかな。仲間同士こういう悲しい思いをしている人たちが結構いるものですからね。そういうことはいかがでしょうか。

（事務局）

市としましても、消費者被害を防ぐために出前講座をなるべくたくさん開催したいというのがあります。計画の目標にも出てくるんですけども、出前講座を使っていただけるところへはなるべく声がけをしまして、公民館なり老人クラブなり、ぜひ消費生活センターの出前講座を多く利用していただきたいと考えております。よろしくお願いします。

（事務局）

先ほど説明しましたが、この「消費者行政の概要」の８ページから10ページに出前講座がありまして、昨年度の実績が25回、571人なんですが、９ページを見ていただきますと、やはり地域の公民館からとか、一番多いのが長野県高齢者生活協同組合さんが指定管理で受けている老人憩の家、こういうところから結構センターのほうへ要望をいただいておりまして、私どももぜひ使っていただきたいということでお願いしています。先ほどもご説明しましたが、高齢者の方の被害が増えていますので、高齢者関係の施設へもお願い等をするような形で考えていきたいと思ってます。これを見ていただければ、老人憩の家を利用してる方が結構話しを聞いていただいていることが分かるかと思います。よろしくお願いします。

（議長）

はい、ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

一つ漢字でお尋ねしたいんですが、11ページの「特殊詐欺等の被害防止」の上から４行目の「特に被害に遭いやすい」の「遭」という漢字なんですが、漢字がいいのかそれとも平仮名のほうがいいのか。

（事務局）

いろいろな資料等にもこの漢字が使われているかと思いますが、平仮名のほうがいいのかどうか、また内部で検討します。

（議長）

ほかに何かありますでしょうか。

では、第４章に進ませていただきます。施策の重点目標と進行管理について説明をお願いします。

（事務局）

－説明－（資料　（仮称）長野市消費者施策推進計画（案）　第４章 P19～P21）

（議長）

第４章までのご説明でご質問等ございますでしょうか。

二つほどよろしいでしょうか。県の「施策の目標」の最重点目標、重点目標の１、２、３、４に対して長野市は、重点目標１、２、３、４、５となってるんですが、県の重点目標と市の重点目標の相関ですかね、そのつながりを説明するときに、別々に出てくるとちょっと分かりづらいかなと思うんですが。それが一つです。二つ目は、重点目標の優先順位みたいなのは考えられていられるのかどうかというのをお尋ねしたいと思います。

（事務局）

すみません。前段のほうをもう一度ご説明いただけますか。

（議長）

県の施策の目標は、最重点目標があって、重点目標１、２、３、４になってるんですが、市のほうは、重点目標１と２が「半減を目指します」のところに合うのかなと。３は「ネットワークを構築します」で、県の「ネットワークを構築します」と。で、重点目標の４が「サポーター登録30人を目指します」というのが県の重点目標の３に対応してくるんですけれども、これが番号がずれるとちょっと分かりづらいかなって思いがあったもので。もし県のほうで、ほかの市町村も似たようなものを作られてるかと思うんですけれども、県の重点目標に対して、ほかの市町村というのはどのような重点目標の立て方をされてるのか、もし参考になる状況が分かれば教えていただきたいと思います。

（事務局）

私どもが県から聞く範囲では、まだ市町村レベルでこの計画を作っている、作成したという話しは聞いておりません。他市町村の計画については県のほうがたぶんお分かりになると思うんですが、私どもが聞いてる範囲では、まだ長野県がお作りになっただけで、市町村ではまだできたものがない、私どもが今年度作り上げて最初だというふうに考えております。

（議長）

必ずしも県の最重点目標と重点目標の１、２、３、４と同じようにしなければいけないとは思わないんですけれども、その対応が分かるようになってたほうがいいかなと、別々に出されるとそれぞれ判断しなきゃいけないってのがあって、つながりが分かるような形で出てくると、ああ、県のこういうことにつながるんだなってのが分かっていいかなと思いました。

（事務局）

確かに会長さんおっしゃるとおりですね、県のほうが特殊詐欺の半減というものを最重点目標にしていると、長野市もその考え方はありまして、ただ今までの作り込みの中でそこまで気付かない点もありましたので、ちょっと目線を合わせるといいますか、今後、内部で検討議論していきたいと思います。ここまで内部で検討する中においては、やはり特殊詐欺の半減、それからインターネット被害の半減、それと、県の重点目標の一である見守りネットワーク、これについては市の中でも優先的に取り組んで行きたいという議論もございました。そういった意味において、目標の順位を明確にしていくかどうかも含めてですが、もう一回再検討したいと思いますが、県とあまりずれないような方向で考えていきたいと思います。

（議長）

ありがとうございます。県のように「最重点」となると、これはやっぱり一番力を入れるのかなって思いますし、１、２、３になると１、２、３の順でやるのかな、それともこれは全部並列的にやるのかなとか、力の入れ方がまた違ってきたりもするのかもしれないんですけれども、また検討していただければと思いますのでよろしくお願いいたします。

（事務局）

補足なんですが、県の計画の重点目標２「市町村消費生活センターの人口カバー率100％を目指します」、これにつきましては、長野市にはすでにセンターがありますので、市の目標には入ってないんですけれど、17ページの「消費生活センター業務の広域連携」、ここで近隣の消費生活センターがない市町村との連携、業務の共同処理を含めて今後検討していきたいということで、具体的事業に記載してございますのでよろしくお願いいたします。

（議長）

長野市としては、第五次長野市総合計画の中にも入れなきゃいけないというのもあり、いろいろと難しいところもあるのかと思うんですけれども、よろしくお願いいたします。

ほかにご意見、ご質問等ありましたらお願いいたします。

特にないようであれば、協議事項(2)については、原案どおりということでご了解いただきたいと思いますがよろしいでしょうか。

《　異議なし　》

（議長）

ありがとうございました。では、そのようにお願いいたします。

(3)その他

（議長）

それでは、(3)その他について事務局からお願いいたします。

（事務局）

今後の日程でございますが、本日委員の皆さまからいただいたご意見やご要望を踏まえた上で、計画（案）の文言等の加除修正を行ってまいります。そして、年内に第３回目の庁内連絡会議を開催し、各課との最終調整を行います。その後、第２回消費生活協議会を来年１月に開催し、委員の皆さまに計画の最終案をお示ししたいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。会議は１月に予定しておりますが、日程が確定次第、ご通知申し上げますのでよろしくお願いいたします。

（議長）

はい、ありがとうございます。今、事務局から来年１月に協議会を開催する予定であり、日程については、また後日連絡しますということで説明がありましたがよろしいでしょうか。

よろしくお願いいたします。最後に、今まで以外のことでも何か委員の皆さまご意見がございましたらお願いいたします。

ないようでしたらこれで本日の協議事項は終了とさせていただきます。どうも皆さまご協力ありがとうございました。

４　閉　　会