

令和7年度第2回柏市消費者行政推進協議会

- 1 開催日時
令和7年12月25日(木)午後2時～午後3時30分
- 2 開催場所
ウェルネス柏4階 大会議室
- 3 出席者
(委員10名)
谷生委員, 宮本委員, 相澤委員, 内海委員, 笠原委員,
菊田委員, 佐藤委員, 菅野委員, 高島委員, 成海委員

(事務局)
高田消費生活センター所長, 太田同統括リーダー, 後藤同副主幹, 小笠原同主任
(委託業者)
株式会社スピードリサーチ 葦澤, 平川
- 4 傍聴者
なし
- 5 内容
(1) 次期消費者教育推進計画(案)について
(2) その他
- 6 配布資料
①次第
②令和7年度 柏市消費者行政推進協議会委員名簿
③【資料1】(仮称)柏市消費者教育推進計画(案)
④【資料2】【新】柏市消費者教育推進計画(案)に関するパブリックコメントの募集について
⑤【資料3】新旧柏市消費者教育推進計画_比較資料

7 議事

(事務局)

ただ今から「令和7年度第2回柏市消費者行政推進協議会」を開催いたします。

本日の進行を務めます、消費生活センターの小笠原と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、大変お忙しい中、お集まりいただき、誠にありがとうございます。

まず、当協議会開催にあたり確認事項ですが、当協議会は議事録を作成し、お名前も含めて委員の皆様の発言内容を公開させていただきます。議事録の作成にあたっては、発言内容を後日確認した上で作成いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

本日使用する資料について、事前に郵送させていただいたものを含めて確認させていただきます。お手元に無い資料がございましたらお申し出ください。

それでは、本協議会の開催にあたりまして、当消費生活センター所長の高田よりご挨拶を申し上げます。

(高田所長)

皆さんこんにちは。

本日はお忙しい中、令和7年度第2回消費者行政推進協議会へのご出席、誠にありがとうございます。また日頃から消費者行政にご理解とご協力を賜りまして厚く御礼を申し上げます。

本来、市民生活部長の永塚よりご挨拶を申し上げるべきところですが、本日欠席となってしまうまいりました。申し訳ございません。

皆様におかれましては、本日の議題、柏市の新たな消費者教育推進計画の策定につきまして、忌憚のないご意見を賜りたく、何卒よろしくお願い申し上げます。

(事務局)

本日は、15名中10名の委員にご出席をいただいております。五十嵐委員、伊藤委員、齋藤委員、濱田委員、松丸委員の5名からは欠席の連絡を頂戴しております。

それでは、柏市消費者行政推進協議会要領第4条第3項の規定により、この後の議事進行を座長・副座長をお願いしたいと存じます。谷生委員及び宮本委員、よろしくお願いいたします。

(谷生委員)

座長の谷生です。今日も円滑な議事進行にご協力、また、活発な議論をよろしくお願いいたします。

(宮本委員)

副座長の宮本と申します。よろしくお願いいたします。

(谷生委員)

それでは、議事に入りますが、その前に、本日の会議は公開で行うこととしております。傍聴希望者はいらっしゃらないことを報告いたします。

では、次第3の議事に入りますが、議事(1)の「次期消費者教育推進計画案」について、事務局からの報告をお願いします。

(事務局)

事務局の太田と申します。本日もよろしくお願いいたします。

本日の議事(1)につきましては、来年1月5日から当該計画のパブリックコメントを実施するにあたり、計画案の調整を行うものですが、計画の策定は来年3月中を見込んでおりますので、パブコメの意見等を踏まえた修正・変更は2月いっぱいまで可能でございます。委員の皆様からのご意見等ございましたら、本日以降でもメールやお電話などでお伝えいただきたく存じます。

それでは、当該計画案の説明は、10月に開催した第1回協議会と同様に、次期計画策定業務委託の受託業者である株式会社スピードリサーチから説明をさせていただきますので、株式会社スピードリサーチ事業部長の蕨澤様、平川様、よろしくお願いいたします。

(委託業者)

議事(1)の「次期消費者教育推進計画案」について、【資料1】「(仮称)柏市消費者教育推進計画(案)」及び【資料3】「新旧柏市消費者教育推進計画_比較資料」を用いて

報告。

(谷生委員)

ありがとうございました。

先ほど説明がありました事務局からの報告について、ご質問・ご意見等がございましたら、挙手をお願いいたします。

(菊田委員)

40 ページですが、この PDCA のサイクルの進行管理の中に、前回は柏市消費者教育推進連絡会が入っていたと思うのですが、これは柏市独自であるので明記した方がいいと思います。教育委員会の方と消費生活センターとの連携ということを踏まえて重要な位置付けだと私は思っています。ここを無くしたのは何故でしょうか。

(事務局)

ありがとうございます。

おっしゃる通り、連絡会という組織は、柏市独自の組織で、全国的にも自慢できるような組織です。2 年任期のもと、実際の小中高の現場の先生方が委員となって、消費者教育を実践していくといった活動をしており、ここにいらっしゃる相澤委員もその一員になっています。

除いた理由といたしましては、そもそもこの連絡会というのは、どちらかという実行機関であるという位置付けをいたしました。あくまでも協議会は、その評価・審議をする場所であるという明確な区分けをしたいと思い、あえて、この C の点検・評価等からは除いた形ということで、前素案と違いがあるということになります。確かに連絡会につきましては、柏市の特徴であるということ間違いのないので、どちらかといえば、この PDCA の D の部分に入れさせていただきたいという考えがございます。

(菊田委員)

実行機関として入るということですね。やはり明記した方が私は良いと思いますので、ぜひ考慮していただきたいと思います。

(谷生委員)

ありがとうございました。他にご質問・ご意見等がございましたら、挙手をお願いいたします。

(菊田委員)

もう一つよいでしょうか。

前の素案の中に、4 ページ、現状と課題の整理の中で、高齢化の進行等がありました。人口減少に伴い労働力が少なくなると、介護等にも当然、外国人労働者が入ってくると思っており、前素案には外国人労働者の人数の明記があったと思うのですが、それが明記されてないので、当然いろいろな介護等の契約の問題や外国人との問題もあると思うので、外国人労働者の人数は参考のために入った方がいいと感じています。

(事務局)

引き続きありがとうございます。

前素案には、外国人に関するデータを入れさせていただきました。今回はその代わりと言ってはなんですが、ちょっと視点を変えたグラフとして、5 ページに、食品ロスの削減の取り組みについてということで、あえて変更させていただきました。これは SDGs とか、近年、エシカル消費という言葉が委員の皆様も聞いたことあるかと思いますが、そういった取り組みも必要ではないかということで入れさせていただきました。

なぜ外国人データを除いたかといいますと、確かにそういった現状は、私どもも存じ上げているのですが、その外国人から受けた相談件数や相談の特徴までは、まだデータがそろっていない状況です。ただ、肌感では感じており、特に中国人の方の相談が相談カードを見ている中で非常に多いということがありますので、こちらの傾向については、当然、注視はしていきたいと思います。こういった傾向は、柏市のデータとしてそろった段階で、協議会に状況報告をさせていただいて、対応を考えさせていただきたいと思っております。まだ柏市の相談における外国人のデータがそろっていないという弱い部分があったため、あえて変更したというのが理由です。

(菊田委員)

そうすると、データがそろえば入れていくというふうを考えていいですか。

(事務局)

計画としては、除く、除かないというのはまだ2月まで審議が必要かと思っておりますので、引き続きご意見を頂戴しながら決めさせていただきたいと思っております。

(谷生委員)

ありがとうございました。他の方でどなたかご質問・ご意見等がございますか。

(相澤委員)

ご説明ありがとうございました。

まず質問で、今回の計画期間は社会も大きく変化するというところで一定期間は定めずに、見直しを行いながらやっていくというところがあったと思います。その取り組みは良いと思っているところなのですが、文章を見ていると事業の目標等に依拠して変えていくというところだと思うのですが、どのぐらいのスパンを考えているのかというところがまず1点質問になります。

(委託業者)

計画の見直しの期間に関してですが、今の段階では具体的に何年おきという期間は特に想定しておりません。理由としては、毎年度、PDCA サイクルに沿った形で、点検と評価を今後予定していますので、その結果、どうしてもこれは社会情勢が大きく変化している、或いは、経済情勢も変化してきて消費生活相談内容が変革の時期を迎えてきているといったことがあれば、それを協議会で諮りつつ、これは計画の中で、変更していかなければいけない、新たに強化していかなければいけないといったことで、不定期という回答になりますが、但し、重要な事象が発生した時点で、計画を一部改定する方向に動く可能性が出てくるという形になります。

(相澤委員)

ありがとうございます。今の説明で理解いたしました。

具体的に気になった点といたしましては、33 ページ、せっかく教育委員会からきておりますので、先ほどの話でいいますと、やはり一定の間を経過して、こう変えていくというところもありますので指標はやはりよく吟味していただきたいなというところがございます。今回はあくまで案なのでこれから変わっていく部分かと思っておりますが、例えば、事業目標等のところで指標の内容が、消費者教育の実践例を市内全校に配布するという目標になっていますが、これはあくまで手順で目標ではないのかなと思います。全校に配布するためにはもうホームページ等の準備は整っているもので、これでできました終わりではとてももったいないのかなと思うので、やはりこれがどう活かされたかというのを例えばアンケート取るなど、活用率何%を目指します、みたいな指標の方が、目標としてはいいと思いますので、見直す上での指標というのは大事な部分かなと思いますので、そういった点も含めて、2月まで、その指標等も、定めていただければいいのかなというふうに思いました。

(委託業者)

ご意見ありがとうございます。

目標値等としていますが、あくまで状況の変化、今の事業でいきますと配布自体が、今作成中という段階にいますので、それを配ることがまず当面の目標になります。ご意見いただいた通り、配っておしまいというのではなく、それがどう活用されているのか、或いは、アンケートも定期的に行う予定であると思っておりますが、市の方で、配ってそのあと、生徒等にどう理解されて促進が進んでいるのか、或いは、学校教育の現場の先生方たちがどう活用しているのか、というヒアリングもありますので、その中で協議会等において、今の状況を踏まえて、次は5年位のスパンで、50%の理解を70%まで上げていこうなど、皆さんと一緒に議論していただきながら計画を作っていけたらと考えています。

また、全般的にこの目標値に関しては、2月の段階まで今しばらく検討できる部分は検討していきたいと思っております。

(谷生委員)

ありがとうございました。また他の方、ご質問、ご意見ありますか。

(菊田委員)

度々すいません。

消費者教育の担い手登録制度の構築で36ページです。今までの子供ルームがアフタースクールへと来年度から変更するというを伺っていますので、登録制度ということも、センターとしては考えているのでしょうか。アフタースクールというのはいろんな意味で結構幅広いですね。もしそうだとしたら登録制度に入る余地はあるのでしょうか。

(事務局)

一応地域の消費者教育の担い手というところですが…

こどもルームに関することでは子ども向けの消費者講座を消費者団体さんをお願いしておりますが、消費者団体さんをバックアップする事業1つとしてやっておりました。

現在のところまだ決まりではないですが、こどもルーム、アフタースクールにおける消費者教育というのがこちらの重点施策に当てはまるかという、そこは想定しておりませんでした。

例えば、地域に高齢者の方が集まるサロンを独自に開いているところがありますが、中には消費者トラブル等の情報発信を独自にやっつけたりする方もいると聞いておりますので、そうしたところを登録制にして、こちらからも最新の情報を定期的にお渡しして活かしていただくとか、そういったことができればと考えておりました。

(谷生委員)

他の方で、ご意見、ご質問ありますか。

(内海委員)

ちょっと重さなる部分もありますが、29ページの消費者の講座や授業等を行っていくというところ。想定している回数や場所、そういったものはあるのかなと思います。まずは知ってもらうということで行っていくということですが、適宜や随時開催となっておりますが、目標値が必要ではないかというのと、31ページも同じですが、相澤委員の方でもありましたが、指標の内容というところで、機会がなかった・いつ機会があったのかわからないと回答した市民の割合が72.4%、これに対しての目標値が、減少というだけなので、具体的な指標があったほうが良いと思いました。

最後に40ページのPDCAサイクルですが、事業を行ったりする上で必ず行うものではありませんが、資料3の比較資料の方でも書いてありますが、毎年進捗の点検と評価を行うとありますが、この辺の行い方、進め方、いつごろ行うのか、どのようにやっていくのかというのは、協議会の方で報告しますということなので、スピードリサーチさんがやっていくのか、そのタイミングで行うのかということを知りたいなと思います。

(委託業者)

まず、指標の目標値の具体的な数字を掲載するかどうかというお話ですが、これは2つ考え方がありまして、数値を具体的に決めるのは、この期間を定めない中で、例えば50%を75%に持ってくるのか、或いは半減するとか、その数字の根拠はどこに出てるのかという話があって、そこに向かっていくという方向性でいければと今は考えています。

回数についても、開催の回数ではなくて、一番は当然開催を継続していく、その中で、その中身の質も含めて見ていきたいということで、あえて今回は比較的に減少とか増加、或いは、維持という視点で記載しております。

また、実行時には消費生活センターの方で動かしていくわけですが、その中で内部資料として、例えば、前年度まで出前講座は平均何回なんかやりましたという資料が残るわけですが、それを今後2年間で、3年間でここまで持ってきたというようなところを参考にしながら事業の進捗を見ていくというように考えていければと思っております。

見直しの期間に関しては、我々は今現在の委託業者ですので、今後引き続き皆さんと一緒に評価などに参加させていただければ非常にありがたいお話ですが、柏市さんの方で、時期的なところは未定ですが、年に少なくとも1回は協議会を開催して、その中で活動報告も含めて事業の報告があると思っております。

(谷生委員)

私からもいいですか。質問を1つ、意見を2、3つさせてください。

31ページの事業目標等になりますが、ここの指標の内容は先ほども委員さんよりお話ありましたが、機会がなかったと回答した市民の割合と受けたことがあるというのは表裏一体な気がしますが、そうではないのでしょうか。

(委託業者)

この質問ですが、受けたことがある、受けたことがないという設問がまずありまして、受けたことがない人に対して、受けなかった理由を聞いたのが上の結果になります。受けたことがなく、消費者教育を受けなかった理由として、様々な理由があった中で、機会がなかった・いつ機会があったことがわからないと回答したのが72.4%となっています。

(谷生委員)

そうだとすると、下の受けた事のある割合が上にあった方が見やすい感じがします。さらに、今見た感じだとパッと見ると表裏一体かと思うので、受けたことがあるかという設問の中でこのような回答をした人というふうにわかりやすくした方が良いと思います。

2点目ですが、意見としてですが、前のページのインターネットやSNSに関連する啓発チラシの配布を目標としていますが、下の方向性を見ると、チラシだけの対応では、おそらく不十分で、私の意見ですが、例えば、啓発の発信方法の開発とか、ここにあるようなメールやXという形でやりましたとチラシ以外の方法の開発を目標として定めていただくと受け取る、媒体が増えたという、下の取り組み内容にリンクした確認ができるのではないかと思います。

もう1つは、これまでの協議会であまり話が出なかった34ページの持続可能な社会の実現というところが、私は非常に重点施策として良いと思っています。

この指標の内容を見ると、消費者トラブルに関しての関心がある市民の割合というところでいきますと、これはあくまで消費者だけではなくて、事業者も当然ながら消費者トラブルを予防し、どのようにしていけばいいかと考えながら仕事されていると思います。そういう意味では、事業者の方も消費者トラブルに巻き込まれてしまう可能性があるというところから、情報提供を事業者の方にもできるような形が必要です。今後、持続可能な社会として消費生活の安心、安全ということであれば、消費者だけでなく、事業者の側でもこういうことはしないようにとか、こういうことには注意しようといった啓発をする取り組みを始めていただきたいと思いますし、それに対して、事業者の方にこういうふうを受け取ってもらえましたとか、説明できましたとか、そのような目標が定められると、双方向で安全な消費生活の取り組みが深まったといえると思います。

おそらく、事業者の方の中には、エシカルやフェアトレードをむしろ自分から宣伝していきたい、ちょっと高いかもしれないけどこういう商品を扱っている、そこをみんなに言ってもらいたいと思っている方がいらっしゃる、消費者の方も、できればそういうふうな商品を手に取りたいと思っているのであれば、例えば、エシカルやフェアトレードの取り組みをしたということに関して、市役所や消費生活センターの方で取り組み状況等を、何かそういう数値で出てくると、例えば、事業者の側にもエシカルやフェアトレードを実施している業者が増えていきましたという数値も見えてくるし、それが見えることで消費者の選択の機会も増えると思います。ここの数字だけだとどうしても消費者だけに偏っていますが、事業者側からも取り組みをしたことの数値が見えるような指標内容と目標値を定めていただければと思います。

(谷生委員)

他、質問やご意見ある方いらっしゃいましたら、挙手いただければと思います。一度発言された方も遠慮なさらず、また、質問、ご意見あれば、いかがでしょうか。

大体よろしいでしょうか。もちろん、この後、この策定にあたって、これからお話があります、パブリックコメントもあると思いますので、場合によってそちらも活用いただけたらと思います。今日限りではなくて、これから策定にあたっていろいろと検討いただくような、そういうご意見を出すような機会があると思います。

ちょっと時間も過ぎましたので、次の議題に入りたいと思います。議事(2)の「その他」について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

皆様ご意見ありがとうございます。

引き続き、事務局から、当該計画に関するパブリックコメントの実施について説明させていただきます。資料2、パブリックコメント実施概要をご覧ください。同じくモニターの方

でも確認をしていただきたいのですが、資料につきまして、パブリックコメントの募集について、概要を皆様にご案内をさせていただきたいと思っております。

3番の広報等の周知方法につきましては、こういった媒体で、広く、市民の方からご意見を頂戴しようという方法を記載させていただきました。

まず初めに、12月18日木曜日から市民に配布を開始しております、おそらく全戸配布もされているのではないかとと思いますが、委員の皆様もよろしければ、パブリックコメントの欄に、当該計画が記載してあるということをご確認いただければと存じます。

また、(2)といたしましては、柏市オフィシャルウェブサイト(モニター表示)の方で、柏市のホームページにこのような形で募集の掲載がされているといった状況で、新計画案のところに当該協議会の内容を反映いたしまして、1月5日月曜日からアップして見られるような形にしたいと思っております。

続きまして、ウェブサイトとあって、LoGoフォームというソフトを使ってやっておりますが、委員の皆様にもお配りしましたが、右下にQRコードを書いていると思っております。このQRコードをスマートフォンのカメラなどで読み込んでいただくと、このLoGoフォームのサイトに飛ぶようになっており、新計画案のところをクリックしていただくとPDFの資料として、今回皆様に審議いただいている計画案が見られるようになっております。

意見の募集期間ですが、1月5日月曜日から2月4日水曜日までの約1ヶ月間を予定しており、閲覧方法につきましては、紙媒体と電子媒体を用意しております。

裏面を見ていただきまして、意見の収集方法は2つありまして、直接持参する場合ということで消費生活センターの窓口及び郵送及びFAX、あとは先ほど見ていただいたLoGoフォームによる回答というところで用意をしているという状況でございます。

また、意見の取り扱いではございますが、新計画を策定にあたって参考にするとともに、ご意見、ご提案の概要を、個人情報を除いて、柏市のホームページで公表したいというふうに考えております。

(谷生委員)

事務局からの説明について、ご質問、ご意見等ありましたら、挙手をお願いします。こちらは特にないですね。ありがとうございました。

委員の皆様、活発なご議論、ご意見ありがとうございました。本日の議事はすべて終了いたしました。他に、委員の皆様でご意見ご質問ありませんでしょうか。

(高島委員)

アフタースクールの話ですが、アフタースクールは業者にすべてお任せなので、教育委員会に通じてるということとはまた違うと思っております。スタッフもすべて業者との雇用契約となるので、もし教育をするのであれば、業者さんを通じてスタッフの方たちに教育をしていただくという形しかないと思っております。

(谷生委員)

貴重なご意見ありがとうございました。他には何かありますか。ないようでしたら、以後の進行は事務局にお願いします。議事の進行にご協力ありがとうございました。

(事務局)

次に事務局から事務連絡をさせていただきます。3点ほど説明いたします。

1点目は、当該計画のパブリックコメントを踏まえた最終調整のため、第3回の協議会を来年2月の開催を予定しておりますが、当該パブコメの数や、内容等によっては、書面での最終調整にて足りる場合も考えられますので、開催の有無も含めまして2月中に委員の皆様には、メールで案内をいたしますので、引き続きご協力の程よろしく願いいたします。

また、再三お伝えしているように、委員の皆様のご意見、ご提案につきましても、2月いっぱいまでは募集をしておりますので、お電話、メール等で何かありましたら、ご連絡いただきたいと思っております。

次に今年度末の委員の任期満了に伴う次期任期についてですが、引き続き、来年の4月以降から2年間を予定しております。つきましては、次期委員の推薦・承認等のご依頼も個別にさせていただきますので、重ねてご理解、ご協力を賜りますよう、よろしく願いいたします。

最後に、本協議会に係る報酬について、来月中を目途にご指定の口座へ振り込みをさせて

いただきますので、ご了承ください。事務連絡は以上です。

最後に委員の皆様から何かお伝えしたい事項や報告などありましたら、この場でお願いしたいと存じます。ある方は挙手をお願いいたします。…なし

それでは、以上をもちまして、令和7年度第2回柏市消費者行政推進協議会を閉会いたします。本日は、お忙しいところ、御出席していただき、また長時間にわたり、ありがとうございました。今後とも柏市の消費者行政に対しまして、お力添えくださいますよう、ご指導、ご理解の程、宜しくをお願いいたします。

本日はありがとうございました。