

会 議 録

1 会 議 の 名 称	総務常任委員会
2 日 時	平成28年 3月 2日 (水) 午前 9時30分 開会 午前 10時12分 閉会
3 場 所	全員協議会室
4 出 席 者 (7 人)	横田 典之 橋田 夏枝 宮脇 俊彦 ----- 斉藤 裕樹 前田 秀資 山田 昌紀 ----- 越水 清
5 欠 席 者	なし
6 説 明 員 (5 人)	副市長 (宍戸 清一) ----- 市民生活部長 (竹内 克則) ----- 市民協働課長 (佐伯 明) ----- 市民協働課副主幹 (高梨 剛) ----- 市民協働課副主幹 (久保田 敦子) ----- ----- -----
7 傍 聴 者	0人
8 事 務 局	参事 (兼) 次長 主査
9 会議のてんまつ	別紙のとおり

議 題 議案第7号 伊勢原市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例の制定について

結 果 可 決

午前9時30分 開会

○委員長【横田典之議員】 ただいまから、総務常任委員会を開会いたします。これより、本委員会に付託されました案件の審査に入ります。

ここで執行者側から宍戸副市長にご出席をいただいておりますので、ご挨拶をお願いいたします。

○副市長【宍戸晴一】 おはようございます。本日ご審査をいただきます議案第7号につきましては、消費者安全法の改正によりまして、市の条例で定めるといふことにされた消費生活センターの組織及び運営に関する事項について新たに条例を制定するものでございます。

本件につきましては2月23日の本会議で提案説明を申し上げまして、29日の本会議でご審議をいただいているところでございますけれども、本日、当委員会における詳細なご審査をお願いしたものでございます。

本日は議案の所管でございます市民生活部の担当職員も出席させていただいております。ご質疑に対しまして的確にお答えできるよう努めてまいりたいと思っておりますので、ご審査の上、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。冒頭のご挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○委員長【横田典之議員】 それでは「議案第7号、伊勢原市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例の制定について」を議題といたします。本案については本会議の際細部にわたって説明がされていますので、直ちに質疑に入ります。なお、発言の際は挙手をして、委員長の許可を得てからお願いいたします。また、発言は簡潔明瞭に、質疑項目が多い場合には3項目程度に区切ってお願いいたします。では、お願いいたします。

○委員【斉藤裕樹議員】 それでは、質問させていただきます。消費生活センターで受けた相談内容について、多い順に3位までは議場にて説明をいただきましたが、全体の集計結果について、説明をお願いします。

○市民協働課長【佐伯明】 消費生活センターの受け付けと相談内容ということで、詳細な説明ということですので、お答えいたします。平成26年度の実績になりますが、消費生活センターで、全体で504件、相談を受けました。その中で大枠を分けますと、商品の関係のものが185件、それから、商品関連役務関係のものが64件、それから役務の関係が248件、その他で分類しますのは7件といったような内容になっておりますが、商品の中でも教養、娯楽関係のものが29件と多い形です。それから、そのほかレンタル、工事とか、建築、加工の関係が31件、あとは一番多いのは運輸通信サービス、そういった関係が145件といったような動きになります。

以上です。

○委員【斉藤裕樹議員】 了解。消費生活センターに相談する場合の条件などはあるのでしょうか。例えば振り込め詐欺に騙された場合なども消費者生活センターで対応していただけるのでしょうか。

○市民協働課長【佐伯明】 消費生活センターにご相談される要件というのは特にございませぬ。こういった内容でも消費者トラブルに関する内容でしたら、消費生活センターのほうでお受けしています。ただ、振り込め詐欺の関係につきましては、基本的には警察の所管ということになります。詐欺を受けたということであれば、警察のほうに連絡していただくのが一番適切かと思えますけれども、詐欺に遭わないように予防策という形で消費生活センターは啓発事業等行っておりますので、全く関係ないわけではないので、ある程度のご相談には乗れるかと思えます。

以上です。

○委員【斉藤裕樹議員】 了解しました。市民の消費生活センター利用向上のためにはどのような取り組みがされていますか。

○市民協働課長【佐伯明】 啓発事業といたしまして、いろいろなパンフレット類、それから啓発物品の配布とかもやっておりますし、それから、いろいろな団体に出向いて行って、消費生活に関するこういったトラブルがありますとか、対処方法ですとかといった啓発を行っています。（「了解」の声あり）

○委員【宮脇俊彦議員】 今回、法でこういうふうに強化されて、体制とか、毎日2人体制とか、人材の確立もされるということで前進されるというふうに思うんです。一義的には消費者からの質問にきちっと対応するということがありますがけれども、ただ、こういうセンターの役割としては市民の暮らしの状況、困っている状況というか、消費のことでどういうトラブルが発生しているか、今佐伯課長がおっしゃられましたけれども、そういうのがあそこに集約されるというふうに思うんです。それをどう市民に、今啓発もありましたけれども、刻々と状況が変わってくると思うんですけれども、今回のそういう体制強化によって、どう市民にそういうのがフィードバックされたり、役割を果たしていくかというのが、市全体にとってもそういう相談部署ってあると思うんですけれども、その点はどういうふうに評価されるなり、役割発揮がされるというふうに考えられているのかなというふうに……。

○市民協働課長【佐伯明】 相談内容については集計をとって、それを国のほうにも持ち上げて、いろいろな統計になっています。いろいろな事例というのも積み重ねができておりますので、そういった内容も含めまして、週5日2人の消費生活相談員を配置することになりますので、その中で、窓口業務は窓口業務としてやっていかなきゃいけないんですけれども、外に出て、講演等で、市民に周知していくという事業を来年度からもうちょっと積極的にできるんじゃないかということも予定しています。

○市民生活部長【竹内克則】 補足としましては、今商品トラブル、悪徳商法、

そういったものの結果を広報いせはら、あるいは市のホームページ、そういったところへ掲示して、注意喚起、呼びかけているということもございます。

○委員【宮脇俊彦議員】 先ほどありましたように、相談者にきちんと答えるというのとあわせて、そういう相談所が持っている貴重な蓄積を、今、部長、課長に答えていただきましたけれども、どんどん市民にフィードバックして、ここの中にはありませんけれども、そういう役割をぜひ強化していただきたいというふうに思います。

私からは以上です。

○委員【山田昌紀議員】 それでは、議案第7号について、何点か質問させていただきます。まず消費生活相談員、これはたしか3つの資格ということがあったと思うんですけれども、どのような資格かということをお教えいただければと思います。

○市民協働課長【佐伯明】 3つの資格が必要ということで相談員になるために規定されています。まず1つ目として、独立行政法人の国民生活センターでやっております、そちらのほうの資格として、消費生活専門相談員というのがございます。消費生活専門相談員の資格制度というのは、国、地方公共団体が行う消費生活相談業務に携わる相談員の資格を認定するという目的でつくられた制度です。

それからもう1つは一般財団法人日本産業協会のほうで付与する資格で、消費生活アドバイザーというのがございます。こちらのほうは試験に合格しまして、一定の要件を満たした方に対して消費生活アドバイザーの付与がされるという、名前のとおり、消費生活に関してのアドバイスをするような資格になっております。

もう1点が一般財団法人の日本消費者協会のほうで付与されるのが消費生活コンサルタントといった業務になります。以上の3つの資格を持っている方、どれか1つでも結構ですので、その方は相談員として行政のほうで任用できるような形になっています。

以上です。

○委員【山田昌紀議員】 ありがとうございます。今3つの資格、独立行政法人、一般財団法人2つということでご説明いただいたんですけれども、今実際に相談員、今配置している方はどんな資格を持っていますか。

○市民協働課長【佐伯明】 今週5日間勤務している方が1名と週2日勤務されている方が1名いらっしゃいます。週5日の方については、先ほど最初に申し上げた消費生活専門相談員の資格と2つ目の消費生活アドバイザー、両方とも持っていていらっしゃる方が1名いらっしゃいます。もう一方、週2日來られている方については、消費生活専門相談員の資格を持たれた方になります。あと、お二人以外にあと3名の方を登録させていただいております。緊急のときのかわりという形で、その方たちも消費生活専門相談員の資格を皆さんお持ちで、それから、アドバイザーの資格をお持ちの方もお二人いらっしゃいます。かなり複数の資格

を持った方がいらっしやいます。

○委員【山田昌紀議員】 もう1点、3つの資格という話がありましたけれども、今後どういうふうになっているかというのを最後にお聞きしたいと思います。

○市民協働課長【佐伯明】 今回の消費者安全法の改正によりまして、この3つの資格以外に消費生活相談員の地位の向上のためということで、国家資格として定めていこうということになりました。平成28年度からになりますけれども、消費生活相談員資格認定制度というのを作りまして、消費生活相談員資格試験というのを内閣総理大臣が登録した登録試験機関が実施することとされています。まだ詳細、どちらの団体が受けて試験をするかというのは決まっておられませんけれども、多分今の3団体ありますけれども、そういったところが受けて、国家資格として試験を受けていくという、そういう形になると思います。

以上です。

○委員【前田秀資議員】 それでは、私も質問させていただきますが、質問する前に一言申し上げたいんですが、先ほど副市長が議場での審議の後に今回の委員会で詳細な審議をしていただきたいというふうなことがあって、話としては間違いじゃないんですが、最初からずっと詳細な部分のやりとりになっちゃっている嫌いがあると思うんです。全部いけないというわけじゃないんですけれども。つまり、本来だったら、議場では大きいところ、大綱的なところからヒアリングできるような組み立てがスムーズに流れていると思うので、逆に詳細に始まっちゃって大綱的なところが抜け落ちている嫌いがあると思うんです。皆さんの発言は意味がないということを言っているんじゃないで。そもそも論に近くなっちゃうかもしれませんが、ぜひそういう角度で質問させていただきます。

質問に先立ってちょっと確認いたしますが、平成27年度の消費生活専門相談員の人件費の額ほどの程度でしょうか。平成28年度は週5日2人体制となるということですが、人件費ほどの程度見込まれているでしょうか。まずお聞きします。これは確認です。

○市民協働課長【佐伯明】 平成27年度、今年度の消費生活専門相談員のほうの人件費が370万円程度ございます。これから平成28年度、週5日になるという想定で予算として組み立てをさせていただきましたのが480万円程度になります。500万円弱という、そういう想定をしております。

以上です。

○委員【前田秀資議員】 ありがとうございます。それでは、質問させていただきたいと思うんですが、法律の改正によって市が条例を新たにつくったと。市が条例をつくるということは、市の事業として継続的にやるということですね。そうなってくると、皆さんが既にお聞きしているようないろいろなチェックしないといけないところもあるんですが、一番大もとのところで、従来はお金の流れがかなり事業に対して来ていたというように、運営経費等が補助金で来ていた。もし、例えば万が一、国の報酬の変化とか、消費者庁の存在が云々なんてなったときに、補助金が今までどおり来なくなるというか、放棄したようなときに事業

の継続性というのは担保できるのでしょうか。あるいは前段で確認したように、昨今事業の内容として対応が総じてかなり複雑化してきているということもありますから、2人体制を維持するのに、それを継続できるのか。方針として副市長も出席されているので、その考え方について伺いたい。これが質問です。

○副市長【穴戸晴一】 今前田委員のご指摘のとおり、消費生活相談員の報酬などを含めて、現在、必要な経費については、かなり国の補助金で手厚く措置をされているというのが実情でございます。ただ、身近な市町村段階において市民を相手に行っている事業でございますので、市町村という身近な自治体でもって一定の機能を担っていくというのが全体的な流れになろうかと思えます。第1点目とすると、現状の補助金の制度についてはその継続を要請していくというのが基本になってこようかと思えますけれども、今ご質問のありましたようなケースにおいても、今回新たに条例を制定する意味も含めまして、市民の安全・安心な生活を守る、そういう上で、消費生活相談というのは非常に重要なものだというふうに考えておりますので、もしそういった制度的な、大変な中での基礎的な自治体としての市の役割をきちんと担っていけるための、果たしていくための必要な体制については確保していきたいというふうに考えております。

以上です。

○委員【前田秀資議員】 ありがとうございます。本当にここ何十年か、今は消費生活センターとなっておりますけれども、該当部署の体制も消費の動向とか、商業的なもろもろの変化に対応して今のような形になってきたと。すごく変化があったと思うんです。その中で、ちょっと実務的な点についてお聞きしたいんですが、先ほど他委員からも同様な質問があったんですけれども、この部分の事業は仕事の区分けというか、どこで分担するのか。あるいは関係機関との連携、連絡というのはあるのかということだったので、ちょっと確認したいんですが。というのは、オレオレ詐欺とか、振り込め詐欺とかと言われているような、あれは、詐欺というのは発生して作業というか、それが完了しちゃえば犯罪ですね。犯罪だと、今度明らかに警察ですよ。その辺の連携というのはどうなっているのか、ちょっと確認します。

○市民協働課長【佐伯明】 消費生活センターという形で市民協働課の市民相談担当のほうで担当しております。そこには消費のことだけでなく、あらゆる相談が持ち込まれるような形になります。相談業務については当然その課、あるいは担当だけで全てができるといった、そんなスーパーマンがいるわけではございませんので、庁内の各課の連携はもちろんのこと、庁外であります今のオレオレ詐欺の関係なんかは警察との連携、それから、商品に関しましては県、国といったところの消費生活センター、消費者庁も含めまして、そういったところとの、オンラインでもつなげておりまして、情報交換しながら連携をとっています。

以上です。

○委員【前田秀資議員】 ありがとうございます。本当に先ほど副市長のご発言にもありましたように、市民に一番密接に存在している相談の窓口、本当に今

担当からのご説明もあったように、極端な場合、私も一、二聞き及んでおりますけれども、傷害事件の被害者になっちゃった人まで相談に来るわけですね。そうすると、心身ともに、アンバランスな状態の人が来て、それなりの余り人目に触れないような場所できちんと受けとめていただいて、適切なアドバイスをしていただくというような必要性もあると思うんですよ。その辺のことをちょっと確認したいと思うので、ご説明があるんだったらよろしくお願いします。

○市民生活部長【竹内克則】 前田委員ご指摘のとおり、担当のほうでも申し上げましたとおり、さまざまな問い合わせがありまして、犯罪被害者の方も相談に来ておる実績もあります。物理的には相談室を備えておりまして、そちらのほうで定期的に毎週、あるいは毎月、弁護士の特別相談、あるいは不動産、税務、行政書士、そういった方の相談を開いた中で、個別に難しい複雑な事案も対応するようにしておりまして、そこで対応できないものは弁護士会、法テラスですかね。あるいは両者の団体による紛争処理センター、最後は裁判所への申し立てのアドバイス、そういったものを含めて、救済に向けて対応しておるところでございます。

以上です。

○委員【前田秀資議員】 ご説明ありがとうございます。伊勢原もかつての田舎的な要素から非常に都会化になってきて、いろいろなそういうケースもふえてきていると思うんですね。市民にとって一番必要で優しい窓口であるために、市民は来ればそういう対応をしていただけるということがわかってない人が大部分だと思いますので、その辺の周知も含めて、よろしくお願ひしたいと思います。

以上でございます。

○委員【橋田夏枝議員】 それでは、私から幾つか質問させていただきます。先ほど宮脇委員のほうから相談内容、平成26年度504件あったんですけれども、そういった相談内容をどうやって広報に反映していくのかということに対して、広報やホームページにも掲載していくということをご答弁されておりました。私もこれはいいことだと思うんですけれども、1点確認したいことは、恐らくこういった事例が発生したよとか、しましたとか、こういった特異なケースもありますとか、そういったことに触れていくことを事例として報告すると思うんですけれども、そのときにプライバシーに対してどのように配慮していくのか。特異なケースですと、市内、10万人都市の狭い都市で起きたことなので、あの人のことかなという、そういったこともありますので、相談に来る方は、当然、そういった広報に載るだろうと思っていませんし、そういったことで、その辺のバランスですね。報告そのものはいいいことだと思うんですけれども、プライバシー等、どのように配慮していくかをまずお考えをお聞かせください。

○市民協働課長【佐伯明】 事例を皆さんに周知していくというか、お知らせして注意喚起していくといったことは、もちろん必要にはなってくるので、今委員さんおっしゃるように、特殊な事例でそのままぼんと出してしまうと、ちょっとお知り合いの方とかというとはやはりわかってしまうとかということはもちろん

考えられますので、その辺は明らかにできないと思います。どちらかといいますと、先ほど申し上げましたように、市だけの事例ではなくて、県、全国の実例、そういったものが集約されておりますので、周知していく分につきましてはなるべく多くの件数が上がった事例から皆さんに注意していくようなことになろうかと思っております。そうすると、いろいろなところで起こっている事件といいますか、紛争なり、問題なりというもので、余り特定はされないようなものはもちろん我々も配慮しながら出していくといったように考えております。

○委員【橋田夏枝議員】 ありがとうございます。そうですね。本当にプライバシーとか、個人情報に対して市民の方はすごくセンシティブでありますので、そういったご配慮をいただいて、やっていただきたいと思っております。

それでは次の質問に移りたいと思っております。第5条に任期ごとに客観的な能力実証を行った結果とありますが、そもそも客観的な能力実証とは何かについて確認したいと思っております。先日の本会議場で、他議員からこういった質問が出たときに明文化した基準はないとのご答弁でした。明確な基準がないとすると、その時々の上司の判断で再任用するとか、契約をつくるとか、そういったことが決まってしまうのではないかとということが危惧されます。どのように客観的な能力実証を行っていくのか、もう少し細かく説明していただきたいと思っております。

○市民協働課長【佐伯明】 議案審議のときも部長からお答えしましたように、具体的にこういう書類でこう実証しているといったものを現在やっているわけではありません。ここで初めて法律上の中で客観的な能力実証して、この条文につきましては消費生活相談員を雇いどめすることなく、任期の延期ができるものなんだということを明らかにするためにつけた条文ではございますけれども、そのために今まで例えば1年間やってこられた相談員の方の評価をきちんとした上で、能力がある方については延長もできると、そういったものになろうかと思っております。その評価につきましては、今まではもちろん、伊勢原市の場合は常時相談員の方と職員と一緒に働いて、現場でやっておりますので、電話の受け答え、それから窓口での受け答え、書類の整理、そういったもの全て目視できるような形でやっておりますので、その中で能力実証していったということが、今までの状態ではあります。これで条例上明記していきましましたので、職員の評価もそうですけれども、能力の実証というのをもうちょっと具体的に書面上に落としまして、こういった点にすぐれている、こういった点にはちょっと問題があるとかというのをきちんとして整理した上で客観的に何人か複数の目で評価したものを整理して、検証するといった方法が必要かと思っておりますので、来年度以降研究させていただいて、やりたいというふうには考えております。

以上です。

○委員【橋田夏枝議員】 ぜひそういった形で研究を進めていただきたいと思います。専門員といえども人ですし、いろいろな個性を持った方もいらっしゃると思っております。またそれを採用している側というか、一緒にやっている上司の方々も市の職員の方も人間ですから、いろいろな感情があると思っておりますので、

そういったところでうまくやって、できれば書面で記録を残すというのはいい方法だと思います。

次の質問ですが、第8条で本条例の1つが別紙の資料で出されていますけれども、相談時間は午前9時半から午後4時までと記載されております。時間外や相談員が不在のときは県と連携して電話サービスが利用できるということでした。相談時間を仮に長くとると人件費等のコストにも影響が出てくると思います。たしか平成28年度の予算案では480万円と増大しております。ですが、やはり市民のサービスを考えたときに土曜開庁とかやっておりますが、土日、祝日も対応してあげられる日を月に数回でも設けられないかと思えます。近年、主婦でもフルタイムで働いている方が多く、相談したい方が会社員の方もいらっしゃいます。学生の場合もあります。そういった場合は平日の昼間に限ってしまうと、相談で窓口に来られる方というのは限られてしまうと思えますけれども、その点どのようにお考えでしょうか。

○市民協働課長【佐伯明】 休業日、あるいは相談時間以降、夜間とか、そういった相談につきましては、委員のおっしゃるとおり、電話につきましてはあいている県のセンターのほうにつながって、相談自体は受けられるといったような内容にはなっています。できるだけいつでも相談できるような体制を、消費生活に限らず、いろいろな相談業務につきましては国、県、市が連携をとりながら、どこかしらでお話ができるようにというようにはなっているような形です。

そうは言っても市の中でできるだけ対応できないかというようなお話だと思いますけれども、それに関しましては窓口業務と同じような形になろうかと思えますけれども、今後の相談の内容、あるいは相談される方々のお話を聞きながら、将来的に拡大化というのも考えられなくはないなと思えますけれども、当面はこの体制でやらせていただいて、いろいろな情報が集まってくるので、またそれを整理させていただいて考えさせていただきたいというふうには考えております。

○市民生活部長【竹内克則】 補足させていただきます。相談時間ですね。今、内容でやっております、県内各市においても多少のばらつきが、日中の時間帯、ございます。消費生活の相談につきましては、消費者トラブル等でお困りになったときにまずは内容として電話でご相談できるということが多いわけですね。それを対応するために今電話での対応ができるというお話をしましたけれども、市の業務時間外でも県の消費生活センターは平日でしたら夜7時まで、土日も4時半まで、日中、あいております。伊勢原の消費生活センターに電話をいただくと、ダイヤルインが自動転送で県へ移りまして、県の相談員が電話で同じように相談に乗っていただけると。それを踏まえて、もし書類の詳細な審査とかそういったことが必要な場合は、後日、来ていただくことが必要ですけれども、緊急に対応するための電話相談というのは、実はこのシステム、県内全域で設けておりまして、県が消費生活に対する事業として力を入れておりますので、土日あるいは夜間の対応できるような体制をとっているということをご理解いただきたいと思います。

以上です。（「了解しました」の声あり）

○委員長【横田典之議員】 ほかに質疑はありませんか。（「なし」の声あり）なしと認め、質疑を終結します。

それでは、本件についての意見等をお願いいたします。

○委員【斉藤裕樹議員】 それでは「議案第7号、伊勢原市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例の制定について」意見を述べさせていただきます。

近年のインターネットを初めとする情報技術の進展やスマートフォンの普及は消費者の利便性を大幅に高める一方で、商品の購入やサービスの利用においてさまざまな取引形態を生み出しています。このことから、消費生活センターの相談員は多様化、深刻化する消費者被害を防止し、消費者の安全・安心を確保するため高い知識と専門性が求められます。

消費生活センターは消費者の身近な相談窓口として中心的な役割を果たすことが期待されます。どこに住んでいても、一定の質の消費生活相談を受けることができる体制を実現するためにも消費生活センターを条例に位置づけることは必須であると考えます。

条例を制定するに当たり、相談員の確保並びに拡充、能力開発の充実、質の向上など、消費生活センターの機能、体制の充実をお願いして本議案に賛成とさせていただきます。

○委員【宮脇俊彦議員】 消費生活センターというのは市の中でも非常に市民に身近な、しかも相談を持っている方が一義的にかかる大きな役割を持っているというふうに認識しています。そういう組織が今回法令できちっと確立されて、体制も人員もきちっとされるということは非常にいい役割になっているというふうに思います。本会議の論議でも金額的にも数千万円、今までの中で成果があったというふうに伺いましたし、きょうの議論の中でもここで孤立しているんじゃないかと、全県的にも、それから、国との連携も図れて、そういう相談がされるということは非常に重要なことだというふうに思って、ぜひ期待したいというふうに思っています。ただ、法令の中だけじゃなくて、そういう特殊ないい役割も持っているのだから、来た内容がさらに市民の中で時間を置いて知らせれば済む問題もあるし、刻々と状況も市民の暮らしの状況が反映した相談内容になってくるというふうに思いますので、先ほど答弁もありましたけれども、広報やいろいろな機会を通じて、市民がそういう被害に遭ったりしないような仕組みをつくったり、そういうのを知らせるといって役割もぜひ今回を通じて、さらに発揮するように期待して、賛成したいというふうに思います。

以上です。

○委員【山田昌紀議員】 それでは、議案第7号について、私の意見を述べさせていただきます。

そもそも本条例は、提案理由にあるとおり、消費者安全法の改正に伴い、消費生活センターの組織及び運営等に関する事項について、条例に定める必要があるため、提案されたものであります。地域においては人口減少、高齢化、世帯構成

の変化、地域コミュニティの喪失、生活困窮など、地域社会の抱える課題は地域における消費者問題を映す鏡でもあります。消費者問題は文や横断的なものであり、消費者の安全・安心の確保のためには地方公共団体内において消費者行政部署のみならず、医療、福祉、教育といった関係部署と一体となった取り組みが求められます。また、地方公共団体内の機関のみならず、消費者団体や事業者、弁護士会等の多様な地域の主体との連携が重要であります。特に高齢の方、障害をお持ちの方などの被害に遭いやすい消費者に対しては、地域を挙げて消費者被害の防止に取り組むための体制を整備することが求められます。消費生活の現場は地域であり、消費者に身近な地方消費者行政の充実なくして、消費者の安全・安心の確保は実現し得ません。

本条例にある消費者生活相談員の配置、人材及び処遇の確保、消費生活センター職員に対する研修、情報の安全管理は、消費者の安全・安心を確保するためには不可欠であり、消費者の安全・安心が確保されることにより、消費の拡大や地域の活性化をもたらし、ひいては経済の好循環を達成するとともに、消費者が豊かな消費生活を営むことが可能となります。

本市の消費生活センターが適正な組織として、また、的確な運営がなされることを要望いたしまして、議案第7号に対し、採択すべきであると考えます。

以上でございます。

○委員【橋田夏枝議員】 それでは、議案第7号に対して賛成意見を述べさせていただきます。

少子高齢化社会、高度情報社会にある近年、消費者を取り巻く環境は大きく変化しております。詐欺まがいの悪質な手口は高度化し、ひとり暮らしの高齢者を狙った訪問販売等によるトラブルは増加傾向にあります。これらのことを考えると、各自治体で消費生活センターの組織を運営していくことは大変重要です。時代はめまぐるしく変化するので、行政は消費生活相談員の方にスキルアップしていただくシステムをつくるべきだと思います。当然行政として、消費者問題を消費生活センターにばかり頼ることがないように、全庁を挙げて職員の意識を向上させ、市民である消費者の安全を守る義務があると思います。

よって、今後の消費生活センターの適正な運営に期待しつつ、本条例の賛成意見とさせていただきます。

以上です。

○委員長【横田典之議員】 ほかに発言はありますか。（「なし」の声あり）なしと認めます。

これより採決いたします。本案を原案のとおり決定することに賛成の方の挙手を求めます。

〔挙手全員〕

○委員長【横田典之議員】 挙手全員。よって、本案は原案のとおり可決する

ことに決定しました。

以上で本委員会に付託されました案件の審査は終了いたしました。

なお、委員長報告の作成については、正副委員長にご一任願いたいと思いますが、ご異議ありませんか。

(「異議なし」の声あり)

○委員長【横田典之議員】　ご異議ありませんので、正副委員長で作成の上、本会議に報告いたします。

以上をもちまして総務常任委員会を閉会いたします。お疲れさまでした。

午前10時12分　閉会

上記会議録は事実と相違ないので署名する。

平成28年3月2日

総務常任委員会

委員長　横　田　典　之