

会議要録

会議名	第2回 八王子市消費生活審議会	
日時	平成23年8月3日(水)、午後3時30分～午後5時30分	
場所	生涯学習センター第2学習室	
出席者氏名	委員	和田清美委員(会長)、鈴木麗加委員(副会長)、石見光夫委員、 武石誠委員、堂坂日出夫委員、高橋巍委員、深沢靖彦委員、 梶原寸真子委員、坂本光弘委員、平塚忠勇委員
	説明者	荒木紀行生活安全部長、設楽いづみ消費者行政担当主幹、 福田秀之主査
	事務局	大谷平行主任
欠席者氏名	なし	
議題	(1) 八王子市の消費生活の現状・課題 —他団体の動向(東京都、仙台市、福島市)— (2) その他	
公開・非公開の別	公開	
非公開理由		
傍聴人の数	1人	
配付資料名	<p><当日配付資料> 資料1:消費生活基本計画の他団体比較表(答申書及び計画書) ○第1回会議要録(修正分) ○商品・役務等別分類表(当日、会議に諮り配布)</p> <p><事前配付資料> (7月8日送付分) ①東京都(消費生活基本計画に係る答申書及び計画書) ②仙台市(消費生活基本計画書) ③福島市(消費生活基本計画書) (7月22日送付分、第2回開催通知) ①【八王子市消費生活センター】苦情・問合せ・要望の相談状況まとめ ②仙台市消費生活基本計画の在り方について(答申) ③第1回会議要録</p>	

会議の内容

会長 : 全員参加しているため本会は成立したものとす。
会長 : 事務局より、本日の資料について確認をお願いします。

【事務局説明】

事前配付資料、本日配付資料について確認。

会長 : 本日の資料について修正等、何かあるか？
<問題なし>

会長 : 前回の会議要録について、会議後、石見委員に署名をお願いしたい。

■議題(1)について

会長 : 議題(1)について事務局より説明をお願いします。

【事務局説明】

八王子市における苦情・相談の現状について説明。
20代の相談が若干増加傾向、高齢者では訪問販売、催眠商法の被害が増えている。

会長 : 資料については各委員、事前に目を通してのことと思われる。他団体の計画については比較表が整理されているため、計画づくりの参考にしていただきたい。最後に現況分析の最終ページにある今後の課題についてご意見をいただきたい。

武石委員 : p. 4 に、20歳未満の相談が増えているとあるが、未成年者の場合、契約取り消しもできる。実態はどのようになっているのか？

事務局 : 個々の事例の詳細は分からないが、多様なケースが増えている。街頭でのスカウトなどの例もあるが、次回までに個別事例を精査したい。

武石委員 : 副会長にお聞きしたい。未成年者による契約が取り消しできないことはあるのか？

副会長 : 以前に、親の承認書を偽造して契約したケースがあった。未成年者自身が詐欺まがいの契約をした場合、取り消しできない可能性もある。

副会長 : 契約の取り消しが可能かどうかは裁判結果を見ないと分からないが、弁護士の間でも契約取り消しができるかどうかについては意見が分かれた。どちらかといえば、未成年者自身が事業者をだまして契約した場合には取り消しはできないという意見が多かった。

堂坂委員 : 被害金額の大きさも見て行くべきではないかと思う。1件あたりの被害額の平均などのデータを把握していれば教えていただきたい。

事務局 : 被害金額についてシステムからデータを取得できるかどうか確認させていただきたい。

事務局 : 子どもが親の携帯電話を利用してゲームをしていたケースで、何十万円ものパケット代について、基本的に取り消しは難しいが、ある携帯電話では初回の場合に限り、パケット代の請求を免除してくれるといった。

高橋委員 : 20代や20歳未満の相談が多いこと、教養娯楽に関する相談が多いことは、八王子市に学生が多いということに関係しているのか？

事務局 : 放送コンテンツは電波を利用したサービスで、インターネットを利用した出会い系サービス、ゲーム、アダルトサイトなどが含まれる。これらのサービスに関わる相談は 20 代の相談が多く、本市に学生が多い事とも関係しているように思われる。携帯電話でアクセスして、ポイントを購入し、サイト上で女の子と会う約束をして、実際に会うためにはさらにポイントを購入しなければならないというようなものがあり、トータルで 5~6 万円支払ったという事例もあった。その他に、オークションサイトで商品をポイントで落札するものがあり、商品を落札するためにポイントを購入するが最終的に落札できないという事例もある。アダルトサイトに勝手に登録され、解除するためには解約料が必要、くじに当選したと通知があり手続きには手数料が発生するなどの被害にあったという事例もある。若者の被害が多いものの、高齢者にも同様の被害に遭う危険がある。

梶原委員 : 民生委員として地域の高齢者の意見を確認したところ、新聞販売員の強要という事例が挙げられていた。

会長 : 他にどのような意見があったのか？

梶原委員 : 高齢者に限ると、地デジのトラブル事例が挙がっていた。全国では地デジトラブルが 10 万人といわれているが、八王子市ではどのくらいの被害が出ていたのか？地デジ詐欺への注意喚起を図るチラシを見た人は被害を免れたかも知れないが、もっと解りやすい情報提供の方法もあったかもしれないと思う。その他に催眠商法（有機野菜や栄養補助食品など）の被害の話があがっていた。ただ、悪質な事業者は以前よりも少なくなっているように思われる。被害防止のための教育ということが重要であり、そのためにはチラシなどによる注意喚起も有効だと思われる。民生委員という立場上、地域の高齢者にアプローチする機会は何度もあるので有効に活用していきたい。

堂坂委員 : 被害が発生する機会は、対面によるものか訪問によるものかなど実情を知りたい。年齢によって相談内容に傾向があるように思われる。高齢者は貯蓄、投資などのお金に関わるものが多く、若者は娯楽に関することが多いなどの違いがあるように思われ、年齢層に応じた対策を考える上でも被害のきっかけについてデータを把握したい。

事務局 : 今のところ、そのようなデータはない。消費者教育が被害の予防にとって重要であるということは同感である。小さい頃から様々な場面で継続的に消費者教育を行っていくことが大切だと思う。具体的な手口について事例集を整理して提供していくことが消費者被害を防ぐ上で重要であると認識している。役所のセクション間の連携がもっとよくできていけば、もっと多くの場面で被害予防に適切な啓発ができたのではないかと反省している。

堂坂委員 : どの部分をどのように守るのか。行政サイドはもう一歩市民の側に踏み込んで、“取り組んだ”で終わるのではなく、市民一人ひとりによく分かってもらえるところまで到達できるような取り組みをしなければならない。一歩市民の側に踏み込んだ視点が大切である。

坂本委員 : これまで一般市民に対する啓発に取り組んできたが、いまだに効果が薄いと感じている。会を催しても市民の参加は少なく、市民一人ひとりの参加意識を高めることが大切だと思われる。体制が整った段階で消費者教育にも力を入れていただきたい。東京都ではリーダー育成の講座を行っている。八王子市でもリーダーの育成

が重要になると考える。悪質商法に対する具体的な対策は悪質事業者の方でも次々と新たな手口を開発するのでイタチごっこの後追い対策になってしまう。消費者一人ひとりが考えて行動できるように考える消費者を育成することが重要であり、消費者一人ひとりが考えることができるように支援する施策を取り組むべき。

高橋委員：広報八王子は学生にも配付されているのか？

事務局：以前は新聞折込で配付していたが、現在はポスティングによる各戸配付に変更し、26万部を配付している。2～3月号では毎年消費者行政の特集を掲載している。

高橋委員：新聞購読している学生は少ないので、折込では若年層に届かない。ポストに直接投函していただく方が有効だと思う。

事務局：ポストへの投函はしているが、広報を読むか読まないかは別の問題である。なるべく多くの市民に読んでもらえるように紙面を工夫していくことが課題だと考えている。

副会長：八王子市在住の70代の方が1000万円単位の未公開株の詐欺に遭っている家族からの相談事例がある。本人は未だに詐欺被害に遭っているとは思っていないようだが、最近、八王子市ではこうした事例が増えている。悪質事業者の重点地区に八王子市がなっているようである。八王子市の特徴として、70歳以上の高齢者に対する金融商品被害への対策を重点課題として検討していただきたい。悪質事業者への勧告、社名の公表など、実効性のある対策をお願いしたい。不招請勧誘の禁止が予防には有効だが、事業者の反発も大きい。条例化できると予防効果は大きい。また具体的な被害事例などの紹介は紙ベースの資料では高齢者が目を通さないことも考えられる。情報提供の仕方についても工夫が必要と思われる。(寸劇で事例を紹介するなど)

事務局：高齢者をどのように集めるかが問題である。特養などの場を活用する事も考えられるが、一人暮らしの高齢者へのアプローチをどのようにするかが課題。民生委員との連携などを検討していきたい。本日頂戴したご意見については庁内の関係各課とも情報共有を図らせていただく。

石見委員：成年後見制度がまだ有効に活用されていないように思われる。

堂坂委員：町内のコミュニティが活性化されると消費者被害を予防できるのではないと思う。地域の連携が不十分だと近所の人々のサポートが期待できない。また、関係各所への働きかけに対してどのような反応があったのかフィードバックを確認することも重要である。

平塚委員：学生サークルなどと連携して具体的な被害事例などについて寸劇形式で出前講座を行うこともよいのではないかと。地域のつながりということで、町会もいろいろあり、うまく機能している町会とそうでない町会とがある。どちらかというとうまく機能していない町会の方が多い。

平塚委員：広報での年1回の特集もよいが、毎回少しずつでも継続的に情報提供していくことが有効だと思う。先行する東京都、福島市などではそれぞれ異なる立場から消費生活基本計画が作られている。すでに計画策定が済んでいる自治体の審議会等では計画を踏まえて現在どのような課題を抱えているのかについて知りたい。

事務局：東京都では計画の改訂に向けて現在審議を進めているところであり、安全に関する事故事例が少なく、市区町村の事例も含めて収

集すべきではないかという議論があったと聞いている。

事務局 : 町会の加入率が低下している。(現在 60%ぐらい)新住民は古くからある地域のコミュニティに加わらない傾向があるため、本市でも地域づくりの担当課を設けて取り組んでいるところである。

会長 : 八王子市の町会の現状は他市に比べるとよい方で、どちらかといえば地域コミュニティがまだ機能していると考えられる。

事務局 : 認知症高齢者に対する地デジ詐欺の事例があったが、民生委員や近所の人がいち早く気づいて相談してきたため、本市では比較的地域との連携が図られているのではないと思われる。

会長 : 今後の課題を最後に検討していきたい。

武石委員 : 東京都では市区町村との連携という視点があるが、実態としてはどのようなものなのか？また、東京都では金融経済教育モデル事業の実施という取り組みがあるが、現在の学生はこのような教育を十分に受けていない。この取り組みの具体的内容を知りたい。

事務局 : 東京都と年数回の連絡協議会があり、意見交換をして情報共有を図っている。

武石委員 : 東京都の市区町村との連携は具体的な施策につながっているのか？

事務局 : 多重債務の相談会は東京都から弁護士を派遣してもらって実施する事業となっていた。

事務局 : 東京都と連携することで、事業運営などのノウハウを共有することができている。東京都の場合、様々なレベルの市区町村との連携を視野に入れての包括的な表現となっている。

事務局 : 東京都と連携した事業として、日本銀行の見学などの講座を実施した。モデル事業として限定された学校で実施されたものである。2年間、金融経済教育モデル事業のモデル地区に指定されて実施した。

武石委員 : モデル事業として2年間やってきたことで、その成果が八王子市の取り組みの中にフィードバックされたのか？

事務局 : 現在のところ、具体的な取り組みとしてはフィードバックされていない。これから策定しようとしている消費生活基本計画においては、盛り込まれる事業の担当課を明確にし、担当課が責任を持って取り組んでいくことをはっきりさせたい。

会長 : 1～5の今後の課題について検討したいので、改めて事務局より説明をお願いしたい。

【事務局説明】

現況分析を踏まえた1～5の今後の課題について説明。

会長 : 何か意見があればお願いしたい。

深沢委員 : 消費者教育だけではなく、事業者の責任も重大であると感じている。事業者への教育、協力などの視点も重要だと思われる。

梶原委員 : 消費者被害の防止・予防よりも、教育を最優先にすべきではないか？

事務局 : 消費者だけではなく、事業者も視野に入れての教育を重視していきたい。

会長 : 専門家、関係団体、関係機関、庁内の連携が一つのキーワードになるように思われる。

	<p>堂坂委員:悪質事業者はそもそも悪意があり、教育の効果は期待できないのではないかと、むしろ何らかのペナルティを課すなどの抑止効果を明確にした方がよいと思われる。</p> <p>副会長 :悪質な事業者に対して、八王子市は悪質商法を行うことが難しい場所であると思わせるだけの体制を整えることが重要だと考える。</p> <p>梶原委員:教育→防止・予防の順番にこだわるわけではない。</p> <p>副会長 :教育→防止・予防の順番が妥当と思われる。</p> <p>事務局 :情報提供、広報の充実は大きなテーマだと考えている。定期的にコラムなどを活用して情報提供を行いたい、他の課でも同様に定期的な情報提供を希望しており、広報の紙面を継続的に確保することは難しい。</p> <p>会長 :課題として抜けていることはあるか？</p> <p>副会長 :すべての課題をここに網羅するのではなく、5つの課題を柱としてこの中に八王子らしい取り組みを盛り込んでいくことになると思う。</p> <p>堂坂委員:前回議論された放射能の問題は入れた方がよいのではないかと 思う。</p> <p>武石委員:消費者生活の安全・安心という柱は必要だと思う。</p> <p>会長 :現状分析における今後の課題が計画の柱としてそのまま適用されるわけではないが、八王子らしい内容となるように東京都の審議会における現状認識などを踏まえながら、今後内容を精査していくことが必要と考える。</p> <p>高橋委員:安全・安心ということであれば、放射能の問題は大きい。</p> <p>事務局 :放射能に関してはこれからゴミの焼却汚泥の処理の問題が大きな課題になると思われる。</p> <p>武石委員:ゴミの焼却の段階で放射能は大気中に放出されないのか？</p> <p>事務局 :専門ではないため詳細は分からない。</p> <p>会長 :それでは、次回の日程について、事務局から願います。</p> <p>事務局 :次回は10月12日(水)午後3時30分11階第7学習室となります。 <異議無し></p> <p>会長■■:それでは、本日の取扱いは、事務局で取りまとめ、次回の審議会で御確認後、武石委員に署名をお願いする。 本日の議題に関して他に意見がなければ、これで閉会とする。</p> <p>—閉会—</p>
会議録署名人	平成23年10月12日 武石 誠