

「第3期八王子市消費生活基本計画(素案)」にいただいたご意見及び市の考え方について

令和6年(2024年)2月22日公表
八王子市市民部消費生活センター

「第3期八王子市消費生活基本計画(素案)」について、市民の皆様からいただいた意見の要旨と、これに対する市の考え方を下記のとおり公表します。

記

1 パブリックコメントの概要

- (1) 募集期間 令和5年(2023年)12月15日(金)から
令和6年(2024年)1月15日(月)まで
- (2) 提出できる方 市内在住・在勤・在学の方、または市内に事務所・事業所を有する個人
及び法人、その他の団体
- (3) 閲覧場所 市政資料室、消費生活センター、各事務所(斎場事務所を除く)、各市民
センター、各図書館、市のホームページなど
- (4) 提出方法 メールフォーム、メール、郵送、ファックス、持参

2 意見の集計結果

- (1) 意見提出者数 3人
- (2) 意見の件数 5件

3 意見種別

意見の分類	件数
第2部 第1章 計画の全体を貫く視点と重要施策に関するもの	1 件
重要施策 1 消費生活環境の整備に関するもの	1 件
重要施策 2 消費者教育の推進に関するもの	2 件
重要施策 3 消費者被害の防止・救済に関するもの	1 件
合 計	5 件

4 意見の概要

次頁以降のとおり
(取りまとめの都合上、いただいたご意見の趣旨を損なわないように要約しています。)

■計画全体を貫く「視点 2 デジタル社会への対応」に関して（1 件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
1	情報は生活する上で大事であり、いろいろな事の解決に繋がる。 「生活をつくる」ための情報をお届けする仕組みを提案する。 業界別の組織づくり、分野別の情報収集、情報提供、八王子の産業に特色のある業界づくり、アプリの活用など。	消費生活に関する情報を市民に効果的に知っていただくため、デジタルデバイスやその他の様々な手法の活用を行うとともに、市民のニーズを捉えた情報の提供に努めます。

■重要施策 1 消費生活環境の整備

施策の方向 1-3 SDGsの達成に向けたエシカル消費の環境づくり

(1) エシカル消費活動に関する事業者や地域の有機的な連携支援 ①農産物などの地産地消に関して（1 件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
2	フードフェスティバルのようなイベントで、八王子市内の農産物のアピールを進めることで地産地消推進になると思う。	持続可能な社会の実現に向けたエシカル消費を、市民の日常生活で実践できるように、我々の身近な地産地消の普及に向け、イベントの場を活用して積極的にアピールしていきます。

■重要施策 2 消費者教育の推進

施策の方向 2-2 消費者教育推進の担い手の育成と資源の活用

(2) 学習資材の提供 ① 学習資材の提供に関して（1件）

No.	ご意見の概要	市の考え方
3	消費生活センターにある図書コーナーには子供向けから専門的なものまで、多くの消費者関連の図書が蔵書されているので、消費者教育の場として活用できるのではないかと。	消費生活への関心を高めるツールとして、図書コーナーにある図書、DVD の貸出や消費者教育の場としてのPRを行い、活用方法について周知していきます。

■重要施策 2 消費者教育の推進

施策の方向 2-1 消費者市民を育む学習支援・啓発

(1) ライフステージに応じた学習支援・啓発に関して (1 件)

No.	ご意見の概要	市の考え方
4	高齢者は就学時に消費者教育を受けることが少なかったため、消費者トラブルを起こして相談することが多い。しかし、相談して迷惑をかけたくない、相談することが恥ずかしいと思っている人も多い。さりげなく資料や情報を渡して相談にいくことを促して見守る人の存在の充実を望むが、トラブルを減らすためにも、就学時における消費者教育は大事だと考える。計画の中に義務教育での消費者教育副読本が継続して入っており安心した。また、WEB 冊子になることで、さらに広く深く活用されることを期待する。 計画が実る手助けを消費者市民として関わっていきたいと思う。	自立し、自ら考え、行動が取れる消費者を育む消費者教育の意義は、大きいと考えています。消費者トラブルを防ぐ啓発、ライフステージに応じた消費者教育の充実に向け、人とひととのつながりやデジタル化の活用を促進させ、より多くの市民が学習できるように、それぞれの事業に取り組んでいきます。

■重要施策 3 消費者被害の防止・救済

施策の方向 3-2 消費者被害の救済

(1) 相談体制の充実による救済の強化 ②消費生活相談のDXに関して (1 件)

No.	ご意見の概要	市の考え方
5	市単独で実現することは難しいとは思うが、生成 AI を活用すれば、相談業務の効率化が図れるのではないかと。	消費者庁では、相談業務の改善・効率化を図るためのシステム刷新を進めています。その中では、AI 技術、データ分析技術を活用した効率化も改善方針に掲げられております。 今後、全国の消費生活センターで刷新後のシステムが運用される予定です。

