

# 会議要録

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| 会議名          | 令和元年度第2回八王子市消費生活審議会   |   |
| 日時           | 令和元年11月11日（月）午後3時15分～午後4時15分  |   |
| 場所           | クリエイトホール10階 第2学習室   |   |
| 出席者氏名        | 委員  | 会長 朝日ちさと、副会長 渡邊隆、浅海正代、小林千里、柳木邦子、<br>柿木眞弓、深沢靖彦、田中利男、赤木省三、成瀬義雄<br>(敬称略) |
|              | 事務局   | 野口庄司市民部長、橋本光太郎消費生活センター所長、<br>奈良貴代課長補佐兼主査、中野みゆき主任、辻清江主任                |
| 欠席者氏名        | なし  |   |
| 議題等          | (1) 第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画<br>平成30年度の検証・評価について   |   |
| 公開・非公開<br>の別 | 公開決定後公開   |   |
| 非公開理由        |   |   |
| 傍聴人の数        | 0名  |   |
| 配付資料名        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次第</li> <li>・ 資料1 計画の体系</li> <li>・ 資料3 第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画<br/>平成30年度取り組み実施状況（修正版）</li> <li>・ 資料4 第2期八王子市消費生活基本計画 重要課題の進捗状況</li> <li>・ 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画における<br/>平成30年度実施状況の検証について（意見書）案</li> <li>・ 第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画平成30年度<br/>取り組み実施状況</li> </ul> |   |

## 会議内容

### 1 開会

事務局 : これより令和元年度第2回八王子市消費生活審議会を開会します。

<出欠確認>

<オブザーバーの紹介>八王子警察署生活安全課長

<資料確認>

<音声の録音の報告>

事務局 : それでは、審議会の進行を会長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

朝日会長 : それでは、ここから進行します。本日は、委員10名全員にご出席いただいておりますので、八王子市消費生活条例施行規則第9条第6項に基づき、会議は成立しています。次に次第の「2 議事」に入る前に、会議の公開・非公開を決定したいと思います。本会議は「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」に基づき、公開ということよろしいでしょうか。

<他の委員から「異議なし」の声あり>

朝日会長 : 異議なしと認め、本会議を公開とします。  
事務局から傍聴者について報告願います。

事務局 : 本会議場に傍聴席を設けましたが、今現在、傍聴者はおりません。この後、傍聴希望者があった場合は随時入場しますのでご了承ください。

### 2 議事

朝日会長 : それでは、「2 議事」に入ります。本日の議事は、第2期八王子市消費生活基本計画・消費者教育推進計画 平成30年度の検証・評価についてです。消費者教育に関する部分については、先ほどの消費者教育推進会議でご説明いただきましたので、それ以外の部分を事務局から説明をお願いします。

事務局 : <事務局説明>

朝日会長 : 事務局の説明が終わりました。それでは、今の説明を踏まえ、ご意見や質疑をお願いしたいと思います。なお、消費者教育に関する部分については、先ほどの消費者教育推進会議で、ご意見をいただきましたので、その意見をもって本審議会での審議としたいと思いますが、よろしいでしょうか。

<他の委員から「異議なし」の声あり>

朝日会長 : それでは、この場では主に消費者教育に関する部分以外の審議をお願いします。

深沢委員 : 資料4の重要課題3の目標設定について、目標値には程遠いとのことですが、これは消費

生活センターの相談場所としての認知度ということで良いのですか。年毎に数値が上がっていくことが望ましいと思いますが、この数値の出し方はどうなっているのでしょうか。

事務局 : イベントの来場者によるアンケートで認知度を計っています。残念ながら数値は上がっていません。これに併せて、今年度から相談に来所された方の受付票に、どこでセンターをお知りになったかの質問項目を加えました。その結果も踏まえて認知度を上げる工夫をしていきたいと考えています。

深沢委員 : イベントの来場者だけに絞ったのでは出し方が違うではありませんか。消費生活センターの認知度は、市民が段々と知っていくのが良いと思います。以前も比較のために同じ取り方をしているということは理解していますが、このままではどうなのでしょう。

事務局 : 環境フェスティバルで消費生活啓発推進委員がブースを設け、平成 28 年度から継続してアンケートを行っています。途中でテスターを変えると比較ができないため、変更は難しいと考えています。

深沢委員 : 理解はしていますが、このままでは目標値 30%を超えるのは大変かと思います。

朝日会長 : 指標を変えたとしたらどのタイミングになりますか。

事務局 : 現在の第 2 期基本計画が令和 3 年度末までなので、第 3 期基本計画策定の中で見直していきたいと考えております。

深沢委員 : 認知度の目標値 30%を超えるためには相当の努力が必要ですね。

柿木委員 : わくわくフェアには出ているのですか。

事務局 : 今のところ事業として参加しているのは、環境フェスティバルと生涯学習フェスティバルです。それと消費生活啓発推進委員会等と消費生活フェスティバルを開催しています。また、チラシ配布等の啓発は、あきんど祭りなどのイベントで随時行っています。

柿木委員 : わくわくフェアはお子さんや主婦の方もたくさん参加して楽しくやっています。そういう所でやるほうが、楽しく学べて注目してもらえるのではないのでしょうか。

事務局 : 市内に他にも多くのイベントがあるのは承知しています。今後検討させていただきます。

渡邊副会長 : アンケートの母数はどのくらいですか。

事務局 : 500 件ほどです。

渡邊副会長 : 意識の高い人が集まるイベントなので、母数を広げると認知度はさらに下がるのではないのでしょうか。広報のしかたには、より一層力を入れる必要があると思います。

事務局 : アンケートを実施しているのは環境フェスティバルです。メイン会場は西放射線ユーロードと南口とちの木デッキなので、土・日曜日に多くの方が通っている場所です。参加者だけでなく、通行人の方にもアンケートをいただいています。

小林委員 : 相談件数が 23.5%も増えているということは、それだけニーズがあり、センターを知っている人がいるということだと思うので、認知度はもっと上がっても良いのではないですか。

朝日会長 : 23.5%の増加となっていますが、もっと前からみてもかなり増加を続けていますが、20 歳代、30 歳代はむしろ減っていて、高齢者が増えているようですがこの件数は一人が何回もかかっているのでしょうか、それとも延件数でしょうか。

事務局 : 資料として配布している「消費生活ニュース 9 月号」を御覧いただくと、若干の若年層の相談件数の動きはありますが、減ったとは考えていません。特に 60 歳代、70 歳代以上が 1,499 人から 2,381 人で 58.8 パーセント伸びています。これを分析すると、主には架空請求が 29 年度 428 件から 30 年度は 1,421 件となっていて、架空請求が 1,000 件位増えています。その対象者が 60 歳以上が多いということが相談件数が伸びている要因かと思えます。また、この件数は、延べ件数ではなく、年度内の新規の受付件数です。

渡邊副会長 : 広報特集号に書かれている「民事訴訟裁判通達書」は、一斉に送られていて、他市の消費生活センターでも急激に増加したと聞いています。八王子市もたぶん同じ状況かと思えます。

事務局 : 最近、ハガキ形式のものだけではなく、封書を使ったものも見受けられます。

深沢委員 : 警察の 110 番は皆さんよく知っています。以前に消費生活相談の電話番号 631-5455 がわかるシールを作ってもらったことがあると思います。そういうものをどんどん作って、いろいろな団体にも配って、消費生活センターの役割を PR する必要があります。そういったことで、認知度 30 パーセントも可能になるのではないのでしょうか。

事務局 : 平成 20 年代の前半に作ったことがあります。今年度は広報特集号の中に切り取って利用できるものを作りました。

赤木委員 : 認知度についてですが、私はアンケートのときに消費生活啓発推進委員として参加しています。環境フェスティバルには 4~5 万人が集まります。私たちはブースを作り、魚釣りなども行っています。普段我々のブースには高齢者が多いですが、環境フェスティバルには天気が良いと若い人が集まります。もったいないアンケートの最後に消費生活センターの認知度についての設問を入れています。動員層のずれや天気により差が出てくるので、目標値として使うのは難しいところもありますが、一度掲げたものは、最後までやらないといけないうのかなと思います。

事務局 : 今年の環境フェスティバルのアンケートでは 16%で少し上がっています。

朝日会長 : 設定した時から何年かたつと、状況がかわりますね。

成瀬委員 : 重要課題 2 の目標ですが、受講者数についても、やり方を変えたほうがよいのではないですか。大学の講座を入れると達成できてしまいますね。それだと一般には広がらないのではないのでしょうか。ですから、大学と一般とを分けて表さないといけないと思います。

朝日会長 : 今は限界のある目標ですね。サンプルが一般的に取れる指標を考え、次の計画の候補になり得る目標を、計画の途中でも予備的にピックアップして、参考値として取り扱うことも事

務局へお願いしたいと思います。

小林委員 : 重要課題2の目標は適切なのでしょうか。何人を募集して2,926人なのかわかりません。定員に対する応募者数とかはどうかといった、何割を達成したかという内訳をだすこともどうでしょうか。数字や結果も大事ですが、最後は中身が大事なので、わかりやすくしてほしいと思います。

事務局 : 事業概要には講座の内訳を説明して記載しています。数字的には目標値を達成していますが、今後もさらに取り組んでいきます。

朝日会長 : 意見書は根拠に基づいていることが必要です。今お話しいただいたようなことが課題となりますね。架空請求の件数が多く、意見書(案)にもありますが警察との連携が重要だと思います。オブザーバーとしてご出席いただいています八王子警察署生活安全課長、行政との情報の連携についてお伺いできますか。

オブザーバー : 架空請求のはがきが昨年の9月頃に八王子市内に限らず大量に送付され、多いときは朝から一日中電話対応している状況でした。少し落ち着きましたが、コンスタントに連絡がある状況です。また、去年はオレオレ詐欺、今年は還付金詐欺が多く発生しています。架空請求は若干減ってきており、都内全域での被害額は減少していますが、今でも警察や消費生活センターに情報がきています。手口としては、封書に入ったものや、公の書類によく似せたものがでてきます。

朝日会長 : 警察と消費生活センターの両方に相談があるのですね。横の連携はどうなっていますか。

事務局 : PIO-NETというシステムがあり、全国の消費生活センターや東京都、国、国民生活センターの他、一部の情報は警視庁でも見ることができます。また、市のセンターには調査権や業務停止、氏名公表の権限はありませんが、案件が積みあがっていくと都や国、警察が動いてくれることもあります。また、市民への啓発についてはお互いの事業のなかで行っています。

朝日会長 : 他に、ご質問、ご意見などはございますか。

赤木委員 : 平成33年という記述がありますので、令和に直したほうが良いのではないですか。

事務局 : 併記するなど、工夫していきます。

深沢委員 : 重要課題3は前年度では資料はありましたが、説明がなく、質問もなかったような気がします。今後どのようにして取り組みや見直しについて検討が必要ですね。

渡邊副会長 : 確認になりますが、先ほど所長から事業者の公表権がないとの話がありましたが、条例をみると、八王子市としては勧告に従わない場合の公表権はありますが、消費生活センターとしてはないということよろしいですか。

事務局 : はい。

深沢委員 : 条例では役割が決まっていますよね。行政の役割、学校、家庭などそれぞれの役割があり、その中で家庭での教育は重要です。そういう中で条例はできていて、できた以上はそれに従

う必要があるので、お互いの役割をどう皆さんに知らしめるかが問題です。知らしめていくことが、認知度を上げることにも繋がります。

小林委員 : 家庭での責任は親にあります。親が金融教育を受けてきていません。親世代、どの世代にもリカレント教育が必要だと思えます。

朝日会長 : 法律や条例で権限が定められているものもあれば、基本計画のようなもので役割を決めていかなければならないものもありますね。根本的なところを誰がやるのかということが、認知度であったり、意見書で掲げられていることの実質感に対して必要であるといったご意見ですね。役割分担について市はどうお考えですか。例えば、認知度を上げていくために、だれが担っていくのかというようなことです。

事務局 : それぞれの役割があり、その責任と立場があります。一方で地域の中での高齢者からの相談が多いという実態の中では、それとどう関わっていくか、あるいは関わっている人たちにどう知っていただくかという意味で、昨年は民生児童委員、今年度はあんしん相談センター（地域包括支援センター）の方を対象にセミナーを実施しています。今の計画の中では十分でないところもあるので、次の計画策定時に検討していきます。来年度は次期計画策定に向けての市民意識調査を実施し、検討していく予定です。それ迄は工夫しながら効果的に行っていきたいと考えます。

朝日会長 : 意見書案に対して、前回不足していた部分の意見をいただきました。意見書案に反映されているところもありますし、今後の課題としての貴重な意見をいただいたと思えます。これで意見を締めさせていただきたいと思えます。

深沢委員 : 2つの会を同時に開催し、1時間ずつで審議するのは大変難しいと思えます。事務局にも考えていただきたいと思えます。

朝日会長 : 根本的なところのご意見もいただきありがとうございます。これで審議を終了させていただきます。それでは「第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画における平成30年度実施状況の検証について（意見）」については、この案で決定ということによろしいでしょうか。

<委員から「異議なし」の声あり>

朝日会長 : この案で決定いたします。その他、事務局から何かありますか。

事務局 : 本日の会要録は事務局でとりまとめ、皆様にご提示して確認をさせていただきます。修正等が出た場合は、必要に応じて各委員にご連絡のうえご確認をいただき、会議要録を決定し、署名をお願いしたいと思います。

朝日会長 : 本日の会議要録の署名は、名簿の記載順に従い小林委員をお願いしたいと思います。皆様いかがでしょうか。

<委員から「異議なし」の声あり>

朝日会長 : それでは、以上をもちまして、本日の議事は終了となります。進行を事務局にお返ししたいと思います。

### 3 閉会

事務局 : 会長には、審議会進行ありがとうございました。また、委員の皆様、長時間にわたりご審議いただきましてありがとうございます。なお、来年度は年3回の審議会を予定しています。また、資料等についても、消費者教育推進会議と同様に考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。最後になりますが、前回の第1回審議会の会議要録(案)を先日お送りして、皆様に確認をお願いいたしました。修正のご連絡はございませんでしたので、お送りした内容で確定させていただきます。前回指名していただいた浅海委員に署名をお願いいたします。以上で、本日の審議会を終了いたします。ありがとうございました。

令和 2 年 4 月 17 日 委 員 小 林 千 里