

八王子市消費生活基本計画における平成 28 年度実施状況の 検証について（意見）

八王子市消費生活審議会において平成 28 年度の実施状況を検証し、以下のとおり意見として提出する。

《全体の状況について》

本市の消費生活相談は前年度より 400 件ほど減少している。件数減少は全国的な傾向であり、社会問題になるような大きな消費者問題がなかったことも要因の一つであるが、消費者行政の未然防止の取り組みが少しずつ効果として表れてきている結果と判断できる。

また、あっせん解決件数も増加しており、これは本市の消費生活相談員による相談体制が、土曜日も受け付けをするなど他市と比較して充実している結果と考えられ評価できる。

今後も現行体制の維持継続あるいは一層の充実を期待する。

《評価できる取り組み》

環境教育・学習や環境情報の発信に新たな実施施設が加わり充実が図られたこと、悪質な取引事例などをホームページや SNS など様々なメディアを積極的に活用し迅速に注意喚起・情報提供をしていたことは大いに評価できる。今後は、そのようなメディアの活用をしていない高齢者等に対して、効果的な情報提供できる方策も検討してもらいたい。

また、大学から消費生活相談が持ち込まれるケースが出てきている。これは大学教職員向け研修の効果と考えられるので、今後も継続すると共に内容の充実に取り組んでもらいたい。

《今後、必要性のある取り組み、期待する取り組み》

ライフステージや消費者の特性に応じた消費者教育の推進が重要であるが、障害者への対策や学校への働きかけがまだ不十分である。障害者については、障害者の施策を行っている所管と連携し、効果的な情報提供や障害者団体への出前講座等の充実を図るとともに、学校については、教育委員会と連携した支援の充実を図る必要がある。

また、消費生活センターには、有効活用が期待できる図書・DVD が相当数存在すると考えられるので、リストを作成し、市民、庁内、学校等へ周知し、消費者教育のための利用促進を図る必要がある。

高齢者への施策は充実してきているが、今後さらに増加する高齢者に対し、現状ある

ネットワークを活かした、消費者被害防止の見守りを強化するとともに、消費者被害の回復に向けた警察との協力体制の強化を図る必要がある。