

# 会議要録

会議名	平成29年度第2回八王子市消費生活審議会	
日時	平成30年1月26日（金）午前10時35分～午前11時40分	
場所	クリエイトホール11階 第7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)、西島美奈子委員、佐々木昭夫委員、 深沢靖彦委員、田中利男委員、堤直樹委員
	事務局	伊比洋司市民部長、大日向由紀子消費生活センター所長 田代信之主査、中野みゆき主任、阿部浩二主任
欠席者氏名	澤谷めぐみ委員、西仲鎌司委員、成瀬義雄委員	
議題等	(1) 平成28年度八王子市消費生活基本計画の取組みの検証・評価について (2) 平成29年度上半期第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の取組み状況及び下半期の取組み予定について	
公開・非公開の別	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>・ 平成28年度消費生活基本計画の取組みの検証・評価</li> <li>・ 平成29年度上半期第2期消費生活基本計画・消費者教育推進計画の取組み実施状況及び下半期以降の取組み実施予定</li> </ul>	

## 会議内容

### 1 開会

事務局：これから平成29年度第2回消費生活審議会を開会します。

<配布資料の確認>

<出席・出欠者確認>

和田会長：それでは、ここから進行します。本日は、委員10名のうち7名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6条第6項に基づき、会議は成立しています。

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。本議題は、個人情報等、会議の公開に関する指針の非公開事項に該当するものがないとし、公開でよろしいでしょうか。

<他の委員から「異議なし」の声あり>

和田会長：意義なしと認め、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

#### (1) 平成28年度消費生活基本計画の取組みの検証・評価について

<事務局説明>

和田会長：事務局の説明が終わりました。ご意見や疑問をお願いしたいと思います。

佐々木委員：2ページの(2)-2「成年後見人制度の講演会が3回開催され学習会は6回開催された」と、あります。講演会と学習会の違いを教えてください。対象者が違うのか、内容がちがうのか。

事務局：詳しくはわかりませんが、講演会というのは講師がいて、大勢の方を対象にお話しされると思います。学習会は、もう少し少人数の形かと思いますが定かではないので、また説明させていただきます。

和田会長：他はいかがでしょうか。

鈴木副会長：検証が「概ねできている」になっていますが、「概ね達成」になるのではないですか。

事務局：すべて「概ね達成」に直します。

和田会長：11ページの(1)-2、あっせん解決の問題ですが、検証の「意見」にあるように、「あっせん解決件数は増加しており」とありますが、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」と書いた方がいいのではないですか。

事務局：はい。

鈴木副会長：あっせん解決件数は、どのくらい増加しているのでしょうか。

事務局 : 比較する数字がありませんので、自己評価のあっせん解決件数の後ろにカッコ書きで載せます。

佐々木委員 : 相談件数ですが、課題はなんですか。

事務局 : 相談者の年齢、どんなことで相談に来ているのか、どんな被害が増えているのかを毎年分析している。高齢者の方は相談に来ている割合が高い傾向にあるので、悪質業者に狙われている。高齢者対策に力を入れている。また、全ての年代でスマートフォンやパソコンを通じた被害が増えているので、これに対して注意喚起をしている。どの部分に啓発をしたらいいのかを読み取って行っている。

鈴木副会長 : あっせん解決数と、あっせん件数は、ちがうものですか。あっせん介入したけど、解決できなかった、件数はどのくらいありますか。相当ありますか。

事務局 : 多くではないですが、あります。解決している方が多いです。

和田会長 : 他になければこれで承認いただけますか。それでは、字句の修正は、キチッと修正してください。  
次に意見書についてのご意見や質疑をお願いしたいと思います。

佐々木委員 : 「相談体制が土曜日受付をするなど」とあり効果は出ていると思いますが、これは職員の負担はどうですか。

事務局 : 相談員については今年から1名増員し8名体制になった。26市の中では相談員の数も多く1人の相談員に極端に負担がかかるということはありません。

堤委員 : 最後の部分の「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」とあるが、警察の方は忙しくて消費者被害で申し出ても、消費者被害の回復に繋がらない。警察との協力体制というのは、現実的ではないように思う。現実的ではないからこのような意見書にしてあるのか。

事務局 : 例えば、カード決済の場合など、警察がきちんと被害届を受けてくれれば被害を回復する場合があります。そういったところを警察と連携してうまくやっていきたいと思っています。

鈴木副会長 : この現実はいくつか。警察は、消費者被害の被害届を受理してくれない。はれのひの件もようやく動くような話を聞きました。消費者トラブルは刑事事件が多いにも拘らず、それを民事の問題とって被害届を押し返すというのは改善していかないと困る。あきらめずに被害届を出していかなくちゃと思う。現実的ではないが、だからこそ、ここは残したい。

和田会長 : そうということですので、ご理解ください。こういった背景を持ちながらこの文章で提出してください。

深沢委員 : 警察は署長の考え方による。今回の件についても、八王子は被害が非常に多く前向きに取り組んできている。今、副会長がいったことを署の人に話すつもりである。

和田会長 : それでは、この「意見書」については、みなさんご承認でよろしいでしょうか。わかりました。

(2) 平成29年度上半期第2期八王子市消費生活基本計画・消費者教育推進計画の取組み実施状況及び下半期以降の取組み実施予定について

<事務局説明>

和田会長 : 事務局から説明が終わりました。みなさん、ご質疑をお願いします。

佐々木委員 : 1ページの4番です。警察の連携強化の部分です。自己評価で「9月までの特殊詐欺被害が、昨年の累計を上回っており、今以上の対策が必要」とあります。この「今以上の対策」で、検討していることはありますか。

事務局 : はい。所管が防犯課なので詳細は不明ですが、防犯メールですが、もしみなさんも登録しているならよくわかりと思いますが、かなり頻繁に情報が回ってきていると感じています。

深沢委員 : 警察との連携ですが、本審議会に委員として八王子警察の方に参加していただきたい。

事務局 : 審議会の委員ということですか。

深沢委員 : はい。

鈴木副会長 : 消費生活の審議会に参加してもらった方がよい。オブザーバーでもよい。

事務局 : この審議会は条例で定められているので、検討させてください。

和田会長 : 条例に沿うかたちで検討してください。オブザーバーでも良いです。

堤委員 : 1ページ、1-(2)-4に消費生活センターと産業政策課が似たような計画を立て、消費生活センターは未実施となっている。産業政策課がやっていたら目的は達するのではないか。

事務局 : 今回は9月までの実績ですので、計画しているイベントが下半期に開催されるかもしれませんが。未だこれは消費生活センターもこれから参加しようとしていることです。あきんど祭りで実施しようとしているところです。

和田会長 : それでは、これで承認していただきます。審議は以上で終了します。

### **3 その他**

事務局 : 本日の会議要録は事務局でとりまとめをして、各委員へ送り確認していただきます。修正等があれば必要に応じて各委員の方に連絡の上、ご確認いただきまして、決定したいと思います。また、本日の署名については佐々木委員にお願いしたいと思いますがいかがでしょうか。

佐々木委員 : 了解。

和田会長 : では、佐々木委員をお願いします。進行を事務局にお返しします。

### **4 閉会**

事務局 : 審議会は以上で閉会します。

平成 31 年 2 月 6 日

委員 佐々木 昭夫