

会議要録

会議名	令和2年度第2回八王子市消費生活審議会	
日時	令和2年12月21日（月）午後3時30分～午後4時30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、 柿木眞弓、深沢靖彦、百瀬幸夫、赤木省三、成瀬義雄（敬称略）
	事務局	平野三津雄市民部長、橋本光太郎消費生活センター所長、 奈良貴代課長補佐兼主査、山崎恵美主査、戸田広樹主任、辻清江主任
		オブザーバー 警視庁 八王子警察署 平湯 達也 生活安全課長
欠席者氏名		
議題等	<p>【議事】 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令和元年度の取り組み実施状況の検証(意見)案について</p> <p>【報告】 新型コロナウイルス感染症に関する相談状況と市の取り組みについて</p>	
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 (事前配布含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第 ・ 審議会・教育推進会議名簿 ・ 事業概要 令和元年度 ・ 資料① 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令和元年度の取り組み実施状況の検証について(意見)案 ・ 資料①-1 令和元年度実績報告及び課題に対する意見 ・ 資料①-2 第2期八王子市消費生活基本計画・消費者教育推進計画における令和元年度取り組み実績の課題に対する意見まとめ ・ 資料①-3 第2期八王子市消費生活基本計画 重要課題の進捗状況(平成29年度～令和3年度) ・ 資料①-4 第2期八王子市消費生活基本計画・消費者教育推進計画令和元年度取り組み実施状況等調査票 ・ 報告資料3 新型コロナウイルス感染症に関する相談状況と市の取り組み ・ 報告資料4 第2期八王子市消費生活基本計画 令和2年度上半期取り組み実施状況等調査票 	

会議内容

1 開会

事務局 : これより令和2年度第2回八王子市消費生活審議会を開会します。

<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。よろしくお願いたします。

朝日会長 : それではよろしくお願いたします。ここから進行します。本日は委員10名のうち10名出席いただいております。八王子市消費生活条例施行規則第9条第6項の規定に基づき、会議は成立しております。次に次第の議事に入る前に、会議の公開・非公開を決定したいと思います。八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針に基づき、公開ということに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 : 異議なしということで、公開といたします。次に事務局から傍聴者についてご報告を願います。

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ので、傍聴希望があった場合は入場いたしますので、ご了承ください。

朝日会長 : ありがとうございます。それでは2. 議事に入りたいと思います

2 議事

朝日会長 : 本日の議事は、①第二期八王子市消費生活基本計画・消費者教育推進計画令和元年度取組実施状況の検証についてです。消費者教育に関する部分につきましては、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、それ以外の部分のご説明をお願いします。

事務局 : <事務局説明>

朝日会長 : 説明ありがとうございました。今の事務局からの説明を踏まえまして、ご意見などありましたらお願い致しますが、その前に消費者教育についての部分ですが、消費者教育推進会議でご意見をいただきましたので、そのご意見を持ちまして、本審議会での審議としたいと思いますがその点に関しましては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 : ありがとうございます。それでは改めまして、先ほど事務局からご説明があった部分の消費者教育の部分以外のところで、ご意見等ありましたら宜しくお願いたします。

朝日会長 : 私からなのですが、この基本計画についての質問ですけれども、基本計画の重要課題③の消費生活センターの認知度が22.4パーセントであるということなのですが、先ほどの計画に向けてのアンケートがございまして、その中でセンターの認知度が3割程度ではないかというお話がございましたけれども、両方の調査でその違いはあるのでしょうか。

事務局 : 会長からお話のありましたとおり、先ほどお配りした市民意識・実態調査単純集計表2ページ、こちらで消費生活センターを知っていますか、という質問をさせていただいております。この中で場所も業務も知っているとお答えいただいた方が6.3%、場所は知らないが業務内容は知っている、という方と、場所も業務内容も知っているという方を合わせますと、約30%の方が消費生活センターを知っている、という理解になるかと思えます。従いまして場所も業務内容も知らない、場所は知っているが業務内容は知らないという方、要は知らないという括りにしますと、まだ7割は消費生活センターを認知していない、ということになるかと思えます。これは市民意識・実態調査にて市内無作為抽出をしました3,000名の方にお送りしてご回答いただいた、1,547名の数値ですから、一般の認識に近い数字かと思えます。もう一つあげてる数字の方に関しては、西放射線で行いました環境フェスティバルの時に、啓発推進委員の方にブースを出していただきまして、イベントに来ていただいた方にお声がけしてアンケートを行い、認知度を調査していただきました。そのような違いがあります。

朝日会長 : ありがとうございます。無作為抽出のアンケートの方が数値が良いということがわかりました。他にご質問はございますか。

渡邊副会長 : 重要課題②の部分に関係するかと思いますが、今コロナ禍ということもありまして、講演や研修でというものが開きにくい状況だと思えます。今後の取り組みという中で、オンラインの媒体を活用するということですが、今現在はこういった形で研修などを行っているのでしょうか。中止になっているということであればその旨ご回答ください。

事務局 : 例年年度初めに大学生の新生ガイダンスで、消費生活の啓発等をさせていただいているのですが、これが全くなくなってしまいました。また高齢者への見守り講座も、年度の初めの方ではできませんで、ここで三密対策を取りながらサロンなどで6件ほど、1件10名から20名ほどで開催を見込んでいます。また消費生活センターが主催していない、環境フェスティバルや生涯学習フェスティバル、そのような場でも啓発をしていたのですが、これも出来なくなってしまいました。来年の2月に予定をしておりました、消費生活フェスティバルにつきましても、初めての取り組みですがWeb開催ということで、一日だけの開催ではなくて1ヶ月ぐらいいを通じて取り組み、消費生活に興味のなかった方々へも働きかけていきたいと思えます。

朝日会長 : ありがとうございます。他にはございますでしょうか。

小林委員 : 重点課題①の消費者団体連絡会についてですが、今回新しくフードバンクが加わったということで、新しい問題意識が出てくると思うんですが、消費者団体連絡会議の重要性ですとか、具体的な連絡会の内容というのはどのようなものなのでしょうか。

事務局 : 消費者団体連絡会についてですが、消費生活の普及啓発については行政の力だけでは限界もありますし、いろいろな切り口でアピールしていただくことがより効果的です。いろいろな団体の方にお集まりいただきまして、日頃の活動の情報共有などをしていただいたりとか、関連する団体を増やすことによって、市民への浸透を図ろうと進めています。目標が8団体ということで、まだ3団体届かないのですけれども、連絡会への加盟というところも今後力を入

れていきたいと思っております。

朝日会長 : 他にはありますでしょうか。

柿木委員 : 悪質商法被害防止ステッカーというのがありますが、どのようなものでしょうか。高齢者になると細かい字が見えなくて、字を読んで理解するというのがなかなか難しいです。数字では1,000枚と書いているが、普通に生活をしていて見たことがないので、どのようなところに配られているのでしょうか。

事務局 : 悪質商法被害防止ステッカーはリーフレットの縮小版なのですが、高齢者見守り講座等で配布しています。その他は高齢者安心相談センターや市内の公共機関にも限られた数を配布しています。1,000部という限られた数なので、見守り講座で中心に配っているのですが、現物に関しましては後ほど見ていただければと思います。

柿木委員 : ありがとうございます。できればステッカーのデザインについては「これって詐欺」などの文言に電話番号を大きく書いて、消費生活センターと記入してあるものが良いのではないのでしょうか。細かい文字が入るとほとんど高齢者は見えません。配るのはいいが、せっかくステッカーがあるので、高齢者が立ち寄るような施設で大きく貼ってもらった方がいいと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。事務局からは何かありますか。

事務局 : 先ほどのステッカーなのですが、悪質商法のことを少し載っているのと、電話番号が記入されたものが載っています。今後配布できるところを考えて貼っていければと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。他に何かありますでしょうか。意見のところでは、効果の評価というところでは伸びているということで、全体的な評価となっています。コロナの影響が令和元年度にありましたと言う風を書く必要がないということによろしいでしょうか。

事務局 : イベントが中止になったということで、悪質商法の被害防止の啓発などPRができなかったということはありません。新型コロナウイルスがこれから先の拡大も考えられますので、年始に行われるあきんど祭りなども中止ということで聞いています。

朝日会長 : ありがとうございます。令和2年度は開催方法が変わったりとか影響が出てくるとは思いますが、令和元年度の実施状況ということでは、こういった形でよろしいかと思います。他にございますか。

深沢委員 : 市民意識・実態調査とその他資料の②ですが、成年年齢が現行の20歳から18歳に引き下げになります。それに関する対策など、どう考えていますか。

事務局 : 市では小・中学校への副読本作成を行い配布しており、また国が作成している『社会への扉』、こちらが都を通じて高等学校の方に配布されていて、その中にも成年年齢の引き下げについては記述がされています。私たちの方でも啓発のチラシなどで周知しているところではありますが、適齢期の方に届けるという問題と、家庭でも適齢期の方に消費者教育をしてもらうということも大事になってくると思います。4月から新年度になりますので、今回の調査の結果を基に、どのようなことを行っていくのか考えていかなければいけないと認識しています。

深沢委員 : 提案なのですが、これらの資料はよくできていると思うが、こちら側から一方的に情報を流すのではなくて、情報の受け取り側の意見も聞くことが大切ではないか。先ほどの教育推進会議に出席していただいた先生方にもお願いをして、適齢期の子達に意見を聞くなどの試みをしていただいたらどうか。

事務局 : 適齢期の子どもたちに意見を聞くということでしょうか。

深沢委員 : このような場に適齢期の子どもを呼んで意見を聞いて、どうしたらこういった情報を浸透させることができるか、そういったことを考えてはどうでしょうか。

事務局 : 市民意識・実態調査の集計についてもさらに分析を進めていきたいと思います。若い人だけが知ってる・知らないというところをさらに分析を進めて、若い世代の人たちに意見を聞けるようなことも考えていきたいと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。成年年齢の引き下げに関するご意見でしたけれども、いろいろと取り組みがあると思います。それらを見ても、各事業に参加された方からフィードバックなどがあると思います。そういったところを積極的にご報告いただくということも一つの手ではないかと思います。

渡邊副会長 : 今の意見と関連する話になるんですが、未成年の取り消しという問題は、一人暮らしを開始する時点、18歳19歳ということで一人暮らしを始めて間もない時期、これが今までは未成年取り消しできたのが、成年年齢が18歳に引き下げになることによって、基本的に未成年の取り消し自体に制限がかかってくる、ここが大きな問題であると思います。被害に遭いやすい一人暮らしを始めて間もない時期に、どのようにカバーしていくのかということを考える時には、高校を卒業するタイミング、もしくは八王子市が行っているような新入生ガイダンス、そのような場で周知徹底を図る、これが非常に大事になってくると思います。しかしながら課題②の中で評価できる取り組みの中でこれらは有効だと思えますが、これらのことが触れられていないので、課題②の数字を劇的に伸ばす要因にもなっていますので、一言二言でも触れていただいて、この取り組みを伸ばすということも記載していただくのがいいのではないかと、思います。

事務局 : 文章は整理させて頂いて、そのことについて触れられるような意見書に修正をさせていただきたいと思います。実際には今すぐお渡しすることが出来ませんので、別の手段で皆様にはこういった形でということを示したいと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。その他ご意見ありますでしょうか。

小林委員 : インターネットでの契約や新しい決済方法ができていて、そういった事が詳しい方でもなかなか追いついていないのが現実です。そのような中で教育が1年なされていない空白が生まれると、その世代が持ち上がっていき、学校教育の中でも十分に行われていないのが現実だと思います。学校の先生もすごい膨大な業務の中で消費者教育に対応するのは難しいと思います。それと若者と高齢者の方の相談が多いという二極化となっている課題もあるのですが、子育て世帯への普及啓発というのがぽっかりと空いています。消費者教育を受けていない子育て世代の親のお金の使い方が、そのままその子どもに反映される、そのような世代への対応が重要だと思います。消費生活センターとしては、困った時に相談ができる、というところが重要だと思いますので、認知度というのも大切になってきて、このコロナ禍の中で、子育て世代は債務問題ですとか、いろいろ相談ごとがありますので、そこへの対応は今後含みおきをしていただ

ければと思います。また若い世代に限ったことではないですが、Web を利用した啓発ですとか、相談を考えてもいいのではないかと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。大事な点がいろいろ含まれておりました。事務局からは何かありますか。

事務局 : 一人暮らしを始めたような若者に、直に働きかけていくタイミングですとか、働きかけ方もしくは各家庭への働きかけや新しい生活様式、技術革新など、いろいろ絡めて取り組み始めたところではあります。ただまだまだ十分でないところがありますので、この計画の改定時期ということもありますし、より実効性のある計画策定にしていきたいと思っております。またその節は皆様にいろいろとご意見を伺いたいと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。次期計画の議論のところで、その報告がいただけると思えますし、来年度の検証の時にいろいろと考えなければいけないところが出てくるのではないかなと思います。ではまとめに入らせていただきたいと思えます。意見書につきましては、修正に関しましてはご意見がありましたので、ただ今の審議を基に、事務局に修正をお願いしまして、決定につきましては会長、副会長に一任させていただく、ということで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 : ありがとうございます。それでは次に3の報告に移りたいと思います。事務局よりご説明をお願いします

3 報告

事務局 : <事務局説明>

朝日会長 : ありがとうございます。事務局からの説明は以上となります。審議については終了となります。オブザーバーの八王子警察署の平湯課長から、近年の状況について情報提供いただければと思います。

平湯課長 : 参考程度でいただければと思います。八王子市は3警察署で出来上がっております。八王子警察署だけで取り上げて申しますと、消費者トラブルを含みますいわゆる生活相談件数は、警視庁は102警察署あるのですが、着任した9月末現在では8番目に多い。10月が10番であり、かなり上位にある。これは市民の方がこれだけトラブルを抱えており、悩みを持っていると言えますし、警察ですとかセンターに相談しやすい環境が整っているとも言えます。最近で言えばコロナの関係で在宅で生活をするようになったが、そういったことで相談の内容も変わってきておまして、DVが増え、また児童虐待が増えました。こういったコロナ一つとっても、相談の中身が変わってきておます。また事故についても、電話での宅配サービスによる2輪車の事故が増えるようになりました。市民の消費生活の安定と向上、これがこの審議会の最終的なゴールだと思うのですが、必要な情報については高くアンテナを張って情報発信をしていかなければいけないと思います。皆様にお伝えしたいのは、特殊詐欺については昨年に比べて減っているのですが、これについても中身が変わっておりまして、ガス点検業者を装って家に訪問し、強盗に及んだですとか、警察を騙って暗証番号の聞き出しやキャッシュカードの受け取りなどは確認されています。また八王子警察署を名乗り家人を呼び出し、留守の間に空き巣をする、この手口が増えています。死亡事件や火災事件も起きていて、自分は大丈夫だろうと思っているのですが、そういった被害に遭うかもしれませんので、十分気をつけていただきたいと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。 それでは事務局からお願いしたいと思います。

事務局 : 本日の会議要録は事務局でとりまとめ、皆様にご提示して確認をしていただきます。修正等が出た場合は、必要に応じて各委員に連絡の上、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ですが、名簿の記載順に従って、柳木委員をお願いしたいと思います
が、皆さんいかがでしょうか。

<他の委員から「異議なし」の声あり>

朝日会長 : ありがとうございます。 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ます。

4 閉会

事務局 : 会長には審議会の議事進行いただき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した。 第3回の審議会は、来年2月22日に予定しております。 次回では第3期八王子市消費生活基本計画策定についてご意見をいただきたいと考えております。 令和3年度は次期計画策定について諮問し、答申をいただくこととなりますので、どうぞよろしく願いいたします。 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。