

会議要録

会議名	平成30年度第2回八王子市消費生活審議会	
日時	平成31年2月6日（水）午後3時～午後4時20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	和田清美会長、鈴木麗加副会長、佐々木昭夫委員、澤谷めぐみ委員、 西仲鎌司委員、深沢靖彦委員、田中利男委員、堤直樹委員、成瀬義雄委員
	事務局	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、横田弘代
欠席者氏名	西島美奈子委員	
議題等	(1) 平成29年度第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検証・評価について (2) 平成30年度第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上半期取組み実施状況について	
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"> ・ 次第 ・ 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29年度実施状況の検証について（意見）（案） ・ 平成29年度第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実施状況 ・ 平成30年度第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上半期の施策の取組み実施状況等調査票 	

会議内容

1 開会

事務局：これより平成30年度第2回消費生活審議会を開会します。

<欠席者報告>

<オブザーバー> 八王子警察署生活安全課長（代理）

<配付資料の確認>

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9名出席しており過半数を超えておますので、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」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：異議なしと認め、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

和田会長：では、議事に入ります。議事は二点ございます。次第に従いまして、まず(1)の「平成29年度第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検証・評価について」事務局から説明をお願いします。ただし、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協議会での協議をもって、本審議会での審議といたしますので、消費者教育の部分以外の説明をお願いします。

<事務局説明>

和田会長：意見書案1、案2が示されました。案1は前回の議論を踏まえてアンダーラインの部分を追加したということです。案2は個別の取組みの検証については概ね達成が約80%となっているが、計画に設定された3項目の目標値については、下降ということが明らかになっているため、その点を触れざるを得ないということで、最後の二行を加えたということです。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。

鈴木副会長：被害の件数が減っているという実感が無いなか、「概ね達成」が多いことをもってして達成度のパーセンテージを出すことを表にもっていくのであれば、それにも触れて欲しい。例えば、全体の状況についての二段落目「これは、新たな計画の初年度として順調にスタートを切ることができた」と評価するところである。」の後に、「～あるが、他方市の消費生活相談の件数が増えているという現状を踏まえ、今後につなげていく。」など、少し留保した言葉を入れていただきたいというのが一案です。
第2案の最後の「なお、～」書きのところは「なお書き」にしてよいのかと思うくらい重要なところだと思う。消費生活センターの認知度が平成28年度より下がっていることが不安に思う。認知度はどうやってパーセンテージを出しているのですか。

事務局：これは、環境フェスティバルでアンケートを取っている結果となっています。毎年とっているが、統計の取り方も考えなければいけないと思っています。

和田会長：経年的にとっているので一番変化が見やすいところですが、意識調査は所詮意識のレベル

のもの。今は「満足度」とか「達成度」を、全部意識調査で実施した結果でしているが、どこでとるかも考えなければならない。目標値が30%とかなり高く設定している。この設定も考える必要があると思います。相談件数なども一つの指標となるものですね。

鈴木副会長：受講者数は、客観的な数値だと思いますが、若干減っています。流れとしては、安定した数値ではない。この文章はここに残したほうがよいと思います。

佐々木委員：最後の二行をここに入れるのは、少し唐突感あるので、最初の全体の状況の中で説明するのが良いと思います。

和田会長：そのとおりだと思います。それから、目標という言葉をもっと厳密に表現する必要がある。例えば、「予定の目標を概ね達成している」となっているが、予定の目標とはなんですか。ここでいう目標設定を示唆してはいないんですよ。検証の結果概ね達成している、していないという評価の指標のようなもので表現をしている。目標ではなく、事業の検証結果となっていますね。そうであると、なお書きの二つ目の表現ももう少し現実に即したものをいれておかないと、何を言っているかわからないですね。

「なお」ではなく、「さらに」とかにして、「重要課題の目標設定値については、」というふうに書いたらどうでしょうか。

鈴木副会長：「なお書き」のところは、重要課題の1、2、3のところをもう少し詳しく書いて、「まだ進捗が進んでいない」ことを記載したほうがよいと思います。

和田会長：そのあとに「なお書き」のものを入れて、「今後、～」とつなげるのはいかがでしょうか。

鈴木副会長：最初の三行の書き方がどうか。「予定の目標」となっているが、それは別がないもので、検証が概ね達成を数えただけなので、それを数えてパーセンテージを出しているのは何かならないものですか。

和田会長：パーセンテージを出す必要がありますか。少し数字に引っ張られてしまう。

事務局：「概ね達成した事業が多いが」という表現にしたほうが良いでしょうか。

これまではパーセンテージは出していません。

昨年度は、書きぶりが大分違って、最初に全体の状況として、「本市の消費生活相談は前年度より400件減少している。件数減少は全国的な傾向であり、社会問題となるような大きな消費者問題がなかったことが要因の一つであるが、消費者行政の未然防止の取組みが少しずつ効果としてあらわれている結果と判断する。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。」としています。

鈴木副会長：項目だては一緒ですか。「全体の状況について」で「掲載された全47事業」は、取組み予定の事業となるのでしょうか。例えば、このくらいやりますといった事業はだいたい達成できている場合は、概ね達成としているわけですね。それが、概ね達成しているという検証結果になった、ということですね。

事務局：そのあたりの文言については整理して、第2案の「なお書き」の部分を最初の全体の状況の中に入れ込むということですね。

和田会長：より具体的に、内容に沿って記載してください。

鈴木副会長：全体の評価の中身は、今後必要性のある取組みの中に重なっていますね。昨年は全体の状況については、相談件数がどうだとかという客観的な記載にしたのでしょね。

和田会長：平成28年度までは前の計画で、数値は出されていなかったのですね。今、そこが厳しくな

ってPDCAできちんと評価するということが言われていて、そこに引っ張られてきている。

鈴木副会長：何でも数値にすればいいというものではないという気もします。もっともらしいが、よく考えると変な気もします。

和田会長：ここまで書いてあるのだから、こちらはどうするのかということの議論になってしまう。数値を挙げなければ、予定していた事業は達成されたという評価ができる。

鈴木副会長：概ね達成との評価は曖昧な言い方なので、その数を数えてパーセンテージを出すのは、統計とはいえないと思います。言えるとしたら、客観的に相談件数が何件とか研修の受講者数が何人なのかということだと思います。

事務局：全体の状況については、今の意見を反映させたものを作成して、今年度の委員会は最後です。会長、副会長へ確認は一任させていただきたいのですが、よろしいでしょうか。

和田会長：みなさん、いかがでしょうか。

深沢委員：47事業のうち、39事業が概ね達成したわけですね。比較する前の資料がないので、そのあたりの判断は、会長、副会長にお任せします。

鈴木副会長：客観的な数値を前面に出したほうが良いと思います。

深沢委員：確かにこれだけだと、80数%が概ね達成していると捉えられてしまう。

事務局：全体の状況については、今のご意見を基に修正いたします。あと下線部分の追加した部分はいかがでしょうか。

鈴木副会長：実施状況の1ページ、1-1-(1)警察との連携強化のところは、消費生活センターと防犯課の取組みがあり、二つ合わせて概ね達成となっているが、防犯課のところでは警察署などの関係機関と連携しながら、件数は増えている。自己評価欄に「注意啓発の対象を広げ、またその方法を変えるなど」と書かれているのに、検証の「概ね達成」はまずいと思います。「概ね達成」を入れるのであれば、消費生活センターの方へ入れて、防犯課は「概ね達成」という評価ではないと思います。検証欄には概ね達成を書かないで、自己評価欄の「注意啓発の対象を広げ、またその方法を変えるなど、前年以上の取組みを行う必要がある」を検証欄に移した方が正しいと思います。この内容だと評価できないと思います。

和田会長：この事業は、消費生活センターと防犯課両方でそれぞれ事業を行っているが、検証については、その二つの事業を含んだものとなるわけですよ。消費生活センターのほうは達成かもしれないが、防犯課はそうではないということになるわけです。一つの事業だということと二つの課を合わせた検証を行うということになっているが、それは無理があるかなと思います。それぞれの課についての検証があっても然るべきではないかと思います。

事務局：数値化とかABCとかで評価するのであれば、各課一つ一つ評価しないとできないものですが、ここは文言なので、消費生活センターについてと、防犯課についてを別に記載することになると思います。

鈴木副会長：もし一つにして書くのであれば、「連携強化については、達成しつつあるが、被害額が増加していることを踏まえて、注意啓発の対象を広げ～」を組み込むかどうかですね。

事務局：そのような表現に修正させていただきます。

佐々木委員：（同じ取組みについて）平成30年4月末時点と書いてあるのが、間違っていないでしょうか。

事務局：平成29年度が終わってから各課へ照会しており、その時点で最新のものが出されたと思いますので、3月までのものに修正したいと思います。

鈴木副会長：平成29年4月から平成30年3月末までで、被害額がいくらで、それが前年度と比べて何%増えているという書き方が正しいのではないのでしょうか。

深沢委員：担当課で概ね達成と入れているが、自己評価の中で、前年以上の取組みを行う必要があると書いてあって、概ね達成というのはおかしいのではないかと思う。

和田会長：「概ね達成」ではないという意見が多いので、直してください。

佐々木委員：1ページの1-1（1）の1の事業で、多重債務問題庁内連絡会の日程調整がつかなかったとあるが対象部署はどれくらいあるのですか。市役所内部の組織ですよ。

事務局：18課です。2月に実施する予定でしたが、「はれの日」事件があったため、日程調整ができませんでした。

鈴木副会長：理由を書かないで未実施としたらどうでしょうか。

和田会長：調整がつかないというのではなく「今年度は未実施」との記載でよいではありませんか。意見もたくさんでました。修正をしたらうで、最終的な意見書の提出につきましては会長、副会長へ一任いただくということによろしいでしょうか。

<異議なし>

和田会長：ありがとうございます。それでは（2）の「平成30年度第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上半期の取組み実施状況について」事務局から説明をお願いします。

<事務局説明>

和田会長：事務局の説明が終わりました。今の説明を踏まえ、ご意見や質疑をお願いします。

佐々木委員：1ページ防犯課の取組みですが、自己評価で「4月から9月までの特殊詐欺被害額は、昨年同月日を下回るものの、依然として多額の被害が発生している」となっているが、これは効果があったものですよ。特別に取り組んだことは聞いていますか。

事務局：実績をみると、市で自動通話録音機を購入して配付したということです。

鈴木副会長：4月から9月までの具体的は数値がないのではっきりとは言えないが、被害状況をみると、効果があったとはあまり言えないのではないかと思います。警察も所轄によって、被害の取り方が確か違いますよね。

八王子警察：八王子警察署管内でいうと、平成30年は57件で一昨年比マイナス1ですが、被害額だけみると、5200万円減になる。被害額が少なくなったからと言って減っているということではない状況です。件数と被害額を載せていただくのが一番わかりやすいと思います。

鈴木副会長：これは「依然として被害が発生しているため」というところに力点があると思います。件数と被害金額の両方を入れるべきですね。パルシステムが連携できるというのは、良いですね。

事務局：今年は、架空請求はがきが非常に多く、60歳代から80歳代の女性に限定で送られている。いち早く伝えるのにホームページ等でお知らせしましたが、その年代の方には紙ベースや言葉で伝えるのが一番なので、本市の高齢者のお宅へ多く回っているパルシステムにご協力い

ただき、注意喚起のチラシなどを一緒に配布して一言注意していただくこととなりました。

鈴木副会長：架空請求はがきが私の叔母にも来て、電話をしてしまった。電話をしてからおかしいと気づき、私のところへ連絡してきた。誰でも騙されるのですね。テレビなどで注意喚起できないでしょうか。政府広報とかで。

事務局：固定電話にかかってくるので、固定電話をすぐに止められないかとかということもあるが、今は一回線一電話ではなくて、光回線で100ぐらいに分けられていて、その電話を止めようとすると、関係ないほかの電話も止めることになってしまい、すぐに止められないという状況でだそうです。

和田会長：パルシステムも全部ではないし、高齢者の加入が多いということですが、一つだけではなく、いくつかのメニューがあった方が良いと思います。

深沢委員：テレビもニュースや詐欺の防止の番組もやっている。アナウンサーが事例を挙げて説明している。

和田会長：60代から80代の女性たちが行く場所、そういうところできると良い。

佐々木委員：八王子レクリエーションでは、体操教室の参加者に伝えるということを昨年やっていました。

鈴木副会長：スポーツクラブや図書館などで配るのもよいかもしれない。

和田会長：もう少し考えたほうがよいですね。

鈴木副会長：警察も最近パトカーで拡声器を使って流している。どのくらい効果があるのでしょうか。

八王子警察：効果はあると思う。発生した地域に至急広報で回って注意喚起をしている。発生が多い地区はだんだんわかってくる。最近は犯行予兆電話というアポ電話というのが、以前は地域が集中していたが、今は犯人グループもばらばらにかけている。多分、警察が集中的に警戒するということがわかってきている。

鈴木副会長：お金をおろしに行くときに止めてくれるのが一番よい。

八王子警察：全部の金融機関へ依頼している。ホットライン通報というのがあり、例えば100万円以上おろされるお客さまの場合、通報していただき警察から親族の方に確認をしている。あるいは、リフォーム業者へ払うという場合は、その業者がきちんとした業者であるのか裏どりをして対応している。今年に入ってからも、金融機関で止めていただいたケースが2件あります。最近では、キャッシュカード手法といって、警察を語り、キャッシュカードが不正に使われたと騙してカードを預かり、銀行でおろされて被害に遭うということが増えてきています。詐欺はがきについては、注意喚起していただいているおかげで被害はなく、すぐに警察に情報を提供してくれる。

和田会長：平成30年度 of 取組みで中間報告ですので、ここで審議するというのではなく、次の審議会に委ねるということとなります。以上をもって議事は終了させていただきます。次に、次第の「3 その他」について事務局からお願いします。

事務局：本日の会議要録は、消費者教育推進協議会と同じように事務局でとりまとめ、委員の皆様にお送りいたしますので、ご確認をお願いいたします。修正等が出た場合は、必要に応じて各委員にご連絡し、ご確認をいただき、決定したいと思います。
「会議要録の署名」は消費者教育推進協議会と同じく「堤 委員」にお願いしたいと思います。「堤 委員」には「会議要録」が整った段階で事務局よりご連絡をさせていただきます。

和田会長 : 今回の会議要録の署名ですが、「堤 委員」にお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。以上をもちまして、本日の審議は終了となります。
ここからは、事務局に進行をお返します。

事務局 : 今年度の審議会は、皆様の委員任期が平成 31 年 6 月 7 日をもって満了となりますので、特段の案件がない限り今回が最終となります。
ここで大日向所長より審議会の任期等についてご説明させていただきます。

大日向所長 : 本日は、検証・評価や取組みについて貴重なご意見とご審議をいただき、ありがとうございました。また、委員の皆様には、消費生活基本計画、第 2 期消費生活基本計画の策定、消費者教育推進計画の新規策定、その後の検証・評価と消費生活行政にご尽力いただきありがとうございました。

続いて本審議会の任期等について御説明いたします。

本審議会の委員は、消費者教育推進協議会の委員も兼ねて 2 年間の任期となっています。任期満了時には、各団体からの御推薦と公募により委員を決定しています。

また、委員を決定する際は、「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」により委員構成に占める女性の参画率の向上、再任は通算の場合の在任期間が 8 年を超えないことなどが示されており、その指針により決定しております。

その指針では、再任や併任、男女比の確認のため、委員の皆様の同意をいただき、名簿を広聴課に提出して庁内で閲覧できるようにすることとされています。

ご同意をいただければ、そのようにさせていただきたいと思いますがいかがでしょうか。

(同意についての了承)

お配りしてある名簿のご確認をお願いします。皆様をお願いしている任期が平成 31 年 6 月までとなっております。本日の審議会が任期内の最後の審議会となります。

最後に、任期満了ということですので、皆様から一言ご挨拶をいただければと思います。

また、和田会長、鈴木副会長、深沢委員におかれましては、平成 23 年度、この審議会が発足した当初から 8 年間お世話になりました。この 8 年間に、2 回の計画づくりをはじめ大変ご尽力いただき、ありがとうございました。

それ以外の委員の皆様は、ここで任期は一旦終了いたしますが、8 年間は可能ですので、是非今後ともよろしくお願いたします。

<各委員から挨拶>

4 閉会

事務局 : ありがとうございました。最後になりますが、協議会と同じように会議録は公開となります。以上で本日の審議회를閉会します。

令和 元 年 6 月 4 日

委員 堤 直 樹